

新郑市人民政府文件

新政〔2019〕10号

新郑市人民政府 关于进一步规范我市物业管理工作的意见

各乡镇人民政府，各街道办事处，市人民政府各部门，各有关单位：

为进一步规范我市物业管理工作，切实维护业主和物业服务企业的合法权益，进一步改善城市人居环境，提高群众生活质量，有力促进物业服务行业健康发展，根据《物权法》、《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》、《郑州市物业管理条例》等有关规定，结合我市实际，提出如下意见：

一、指导思想

认真贯彻党的十九大精神和十九届二中、三中全会精神，牢

固树立以人为中心的发展理念，以服务群众、服务业主为宗旨，把进一步规范物业管理作为全市一项重要民生工程，纳入百城建设提质工程重要内容，依法规范、开拓创新，进一步完善“市级统一领导、乡镇属地管理、群众自治监督、部门联合监管”的物业管理工作体制，健全市、乡（镇、街道、管委会）、村（社区）三级监督管理体系，建立行业信用体系，努力推进行业自律，全面提升物业服务品质和行业管理水平。

二、目标任务

到 2021 年底，实现全市物业管理“五个一”：打造一个功能完善、使用便捷、安全可靠的“智慧物业”信息管理平台；培育一批理念先进、服务良好、业主认可的物业服务品牌企业；建设一批管理规范、和谐有序、绿色文明、创新包容的物业示范小区；培养一支热心服务、素质过硬、作风优良的物业管理人才队伍；形成一套符合实际、科学规范、行之有效的监督管理机制。

三、主要措施

（一）进一步规范物业工作领导管理体制

1. 完善物业管理联席会议制度

（1）成立新郑市物业管理工作领导小组（以下简称领导小组），负责全市物业管理工作的组织领导、统筹协调和考核督查等。分管副市长担任领导小组组长，各乡镇（街道、管委会）、市相关职能部门（单位）为领导小组成员。领导小组下设办公室，办公室设在房管中心，具体负责全市物业管理工作的组织协

调、指导督查，负责牵头起草物业管理配套政策，研究重大问题的解决方案，为领导小组决策提供依据。

(2) 市物业管理工作领导小组办公室牵头，定期召开物业管理联席会议，由市相关职能部门参加，把行政监管与执法职能延伸至物业服务区域，明确职责分工、明晰管理边界，研究物业管理重大事项，会商属地政府物业管理难点工作，及时有效处理物业管理区域内的突发事件，遏制违法违规行爲，协调处理矛盾纠纷，消除各类安全隐患，维护物业服务秩序。

2. 完善贯穿到底的三级物业管理体系

按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“市、乡（镇、街道、管委会）、村（社区）”三级物业管理协调体系。强化乡镇、街道、管委会属地管理职责，落实物业管理机构，明确分管领导、科室和人员，协调各方参与解决辖区内物业管理中的主要问题。将物业管理职能纳入社区、村委会工作职责范围，加强对社区、村委会干部的培训，发挥社区、新型农村社区“自我管理、自我教育、自我服务”功能，配合调处小区物业纠纷。社区居委会设立物业管理工作站，由社区书记（主任）担任站长，配备专（兼）职物业管理工作人员，社区物业管理实现机构、人员、职责、经费四落实，形成职责明确、衔接顺畅的物业管理体系。

3. 实现组织力量、技术手段、规章制度有机结合

(1) 落实社区居委会、物业服务企业、业主委员会“三位一

体”共管模式，业主委员会日常工作应公开、透明。重要事项由业主大会表决通过，并报社区、乡镇（街道、管委会）备案。

（2）探索建立市级“智慧物业”管理电子信息平台，实现物业费在线收缴、物业信息在线公示、社区业主在线投诉等功能，提高物业管理信息化、集成化、智能化水平。

（3）定期开展物业管理从业人员资格培训、继续再教育、物业技能竞赛等活动，采取多种形式提高从业人员职业素养、专业技能和服务水平。

（4）每年开展1次物业管理项目考核记分工作，严肃处理侵犯业主权益的投诉、上访等问题，依托河南省物业管理综合监管平台和新郑市公共信用信息共享平台，记入企业“黑名单”。

（5）开展物业“示范小区”创建和评选活动，选择一批规模较大、设施较好、服务较优的小区，作为示范小区重点扶持。对获得省、郑州市示范小区的项目，财政部门按照标准足额拨付奖励资金。通过示范引领和带动，促进物业服务专业化、品牌化发展。

（6）将物业管理工作纳入全市工作综合督导和考核内容，进一步加大考核奖惩力度，通过考核、考评，进一步调动乡镇、街道、管委会工作积极性，切实形成齐抓共管的工作局面。

（7）完善物业管理纠纷调处机制，结合信访工作、人民调解工作，建立物业纠纷投诉台账，受理日常投诉，统筹相关职能部门、村、社区力量，共同调处小区物业存在的矛盾纠纷，确保小

事不出小区，大事不出社区和街道，将矛盾化解在萌芽状态。

(8) 倡导垃圾分类，按照政府推动、全面参与、城乡统筹，因地制宜的垃圾分类制度，全面提升垃圾分类工作水平，创造优良的人居环境。

(9) 建立市物业管理协会，加强行业自律。运用市场化手段，建立物业服务企业信用积分、诚信体系和“黑名单”制度。对违规经营，造成不良影响的，记入企业“黑名单”或清出我市物业服务市场，促进我市物业服务行业水平有效提升。

(10) 利用媒体平台，开展物业管理法律法规宣传教育。坚持正确的舆论导向，跟踪报道加强物业管理提升服务水平工作进展情况，大力宣传《河南省物业管理条例》等物业管理政策法规，让广大群众和社会各界了解政策，树立正确的物业管理消费观念，引导社区居民主动支持、参与物业管理活动，自觉遵守物业管理法规和业主规约，努力维护社区良好环境。充分利用电视台、报纸、政府网站、微信等平台，以及重要公共场所电子屏幕等形式，建立物业企业红黑榜制度，树立优秀物业服务企业典型，曝光投诉多、服务差的物业服务企业。促使物业服务企业自觉加强行业自律和内部管理，提升服务水平。引导业主自觉履行应尽的义务，抵制无故拒交物业费不文明行为。

(二) 进一步规范物业管理部门职责

按照“行业管理部门指导，乡镇、街道、管委会组织协调监督，社区居委会落实”的物业管理体制，推进物业管理权力下

放、重心下移，切实解决社区物业管理中存在的问题。

1. 各乡镇、街道、管委会是社区物业管理的责任主体，负责辖区内社区建设和物业管理的组织和领导。具体负责辖区内业主大会筹备、成立、业主委员会备案和业主大会换届选举工作，指导监督业主大会和业主委员会日常活动；负责辖区物业管理联席会议的召集，督促组织辖区内无主管单位居民楼院及分散住宅楼实行物业管理或业主自治工作；负责物业管理纳入社区建设工作，建立联动协调、投诉受理和综合服务保障机制，受理物业纠纷投诉，参与检查考评物业服务质量，协调物业管理项目交接等工作，根据辖区物业管理行业情况，征求居民意见，有针对性地制定物业管理应急方案。各社区居委会（村委会）要根据乡镇、街道、管委会的安排做好辖区物业管理工作，对物业服务项目的违法行为向有关部门提出处罚建议，将强化物业管理纳入社区建设工作，配合做好应急方案的落实。

2. 市住房和城乡建设局负责落实有关法律法规和政策，拟定我市物业管理办法和行业标准，对全市物业管理活动进行指导、培训和监督，负责前期物业管理招标投标工作和其他备案工作。

3. 市自然资源和规划局负责小区内违法建筑的认定。

4. 市城市管理局负责查处违法建筑、破坏绿地等行为；负责全市生活垃圾分类工作方案的制定，日常工作协调和检查督促、指导。

5. 市市场监督管理局负责监督检查价格公示、违规收费行

为；监督检查无照经营活动，及时向住房和城乡建设部门通报物业服务类企业注册登记情况；负责电梯等特种设备运行安全和计量监管。

6. 市公安局负责监督检查治安、消防、技防、保安服务等工作。

7. 市财政局负责物业管理提升行动中财政奖补资金的落实。

8. 市审计局负责物业管理提升行动及对专项维修资金使用和管理情况进行监督检查。

9. 郑州市生态环境局新郑分局负责监督检查污染环境等行为。

10. 市人防办负责对人防工程维护管理进行监督检查。

11. 市文化广电和旅游局负责积极开展物业管理法律法规宣传教育，宣传先进曝光失信，引导企业、市民树立良好的物业理念。

12. 其他各专业经营单位（供水、供电、供气、供热）按照有关规定做好专业经营设施设备产权接收工作，并做好后期运行、维护、更新和收费等工作。

各职能部门要协同联动、合力监管，集中解决群众反映突出的物业收费、停车位、二次供水、日常生活缴费等问题，依法纠正和查处小区内私搭乱建、占用绿地、违规装修、无照经营、污染环境、违规出租、安全防范措施未落实等违法违规行为。

（三）进一步规范前期物业管理行为

1. 物业管理用房由开发建设单位按规定面积标准无偿配置，其费用列入开发建设成本，产权属全体业主共有，任何单位和个人不得买卖、抵押，未经业主大会同意，不得改变用途。业主委员会办公用房从物业管理用房中安排，其面积不低于 20 平方米。

2. 开发建设单位在办理商品房预售许可或者现房销售备案前，应当按照划定的物业管理区域，通过招投标方式选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，提供前期物业服务。

3. 开发建设单位应当将前期物业服务企业名称、物业服务内容、物业服务收费标准和物业服务合同期限等内容纳入商品房销售信息，并进行公示。

4. 物业承接查验应当邀请市政府物业管理行政主管部门、业主代表参加，可以聘请专业机构协助进行。物业服务企业应当自物业交接后 30 日内，向物业管理行政主管部门办理备案手续。

(四) 进一步规范保修期内开发企业的保修行为

1. 开发建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。开发建设单位及物业服务企业将不符合交付条件的物业交付使用，因房屋质量、物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当各自承担相应赔偿责任。

2. 在保修期限内，开发建设单位应设立相应机构和专职人员专项处理保修期内的各种维修及开发建设的遗留问题。保修期内，开发建设单位不履行保修义务的，实施信用扣分。开发建设单位委托物业服务企业提供物业保修服务的，委托事项由双方约

定并在物业管理区域内公示。

3. 新建物业管理区域内的供水、供电、供气、供暖等专业经营设施设备及其安装，应当符合国家技术标准和专业技术规范。开发建设单位根据相应专业经营单位审核后的施工图纸组织竣工验收时，应当通知供水、供电、供气、供暖等专业经营单位参加，专业经营单位应当参加。竣工验收合格后，应当将相关的专业经营设施设备无偿移交给专业经营单位，同时移交配套设施、地下管网工程图等资料，专业经营单位应当接收。专业经营单位负责分户终端计量装置或者入户端口以外设施设备的运行、维修、养护、更新，相关费用依法计入成本。

(五) 进一步规范物业服务收费行为

1. 物业服务收费应当遵循质价相符、公平公开、合理诚信的原则。物业服务企业不得向业主收取服务合同以外的任何未予标明的费用。

2. 物业服务收费应当保持相对稳定。确需调整的，物业服务企业应当与业主委员会协商，并经业主大会同意；没有成立业主大会的，需经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

3. 加大社区物业管理宣传力度，教育引导业主树立享受服务自觉缴费、美好家园共建共享的思想观念，提高物业费收缴率。

(六) 进一步规范物业服务企业履约行为

1. 物业服务事项包括：物业共用部位的日常维护和管理；物

业共用设施、设备及其运行、使用的日常维护和管理；环境卫生、美化绿化管理服务；物业管理区域公共秩序维护；车辆停放及场地管理；物业维修、更新、改造和养护的账务管理；物业档案资料的保管；双方约定的其他服务事项。

2. 物业服务企业应当在物业管理区域显著位置公示企业情况、服务内容及标准、经营收支明细等信息。

3. 未经业主大会同意，物业服务企业不得擅自利用或者擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动。

4. 物业服务企业要按照物业服务合同的约定，提供相应服务，收取物业服务费，实行明码标价收费公示制度。因物业服务收费问题产生纠纷的，不得对业主强制停水、停电，应通过平等协商或法律途径解决。

5. 物业管理区域内供水、供电、供气、通信、有线电视等单位，应向最终用户收取有关费用，并承担物业管理区域内相关管线和设施设备的维修、养护等管理责任及有关费用。

6. 物业服务企业要协助做好物业管理区域内的安全防范工作，对发现业主或者使用人在物业使用、装饰装修过程中有违反国家有关规定以及业主规约行为的，应当予以劝阻、制止，并及时上报有关行政主管部门；在承接物业或退出物业时，应按照规定做好查验和物业管理资料的移交工作。

（七）进一步规范业主大会召开和业主委员会建设

1.符合成立业主大会条件的，属地乡镇人民政府、街道办事处、管委会应积极组织指导召开业主大会，成立业主委员会，按规定程序和要求，从源头上把好业主委员会的组建、备案和换届选举关。

2.业主对小区物业实施自行管理的，应当明确：自行管理的执行机构、管理人；自行管理的内容、标准、费用和期限；聘请专业机构的方案；其他有关自行管理的内容。有特定要求的电梯等特种设备，应当委托专业性机构进行维修和养护。实施自行管理的小区，应当主动接受街道办事处、社区居委会的指导监督。无物业管理的老旧小区依托社区居委会实行自行管理。

3.市物业行政主管部门定期组织对业主委员会成员进行小区综合管理业务培训，提高业主委员会成员履职能力。倡导“双向进入、交叉任职”模式，符合条件的社区居委会（村支部、村委会）工作人员可兼任业主委员会主任或委员，业主委员会成员可进入社区居委会（村委会）担任其成员，逐步加强社区物业管理信息的双向沟通和交流，努力形成小区物业服务各方共治格局。有严重不良信用记录或犯罪记录、欠缴物业费记录等违反法律法规和管理规约的情形且未改正的业主不得担任业主委员会委员。

（八）进一步规范专用维修资金管理使用

1.专项维修资金的使用，经业主大会依法决定，可以根据维修范围以单元（栋）为单位进行表决，也可以采取异议表决，即持不同意见的业主专有部分占建筑物总面积三分之一以下且占总

人数三分之一以下的，视为表决通过。

2. 物业管理区域内共用部位、共用设施设备出现下列紧急情况，物业服务企业应当立即组织应急维修：电梯、消防等共用设施设备故障损坏，无法正常使用的；屋面、外墙渗漏的；楼体外墙墙面有脱落危险的；专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；公共护栏（围）破损严重的；其他紧急情况。出现前款情形之一的，物业管理行政主管部门接到申请后，应当即时核准并拨付专项维修资金。应急维修费用应当向业主公示。

（九）进一步加大老旧小区管理和改造力度

1. 按照“分类推进，积极稳妥”的原则，积极破解安置房小区和老旧小区物业服务难题，通过多种方式、多种途径，以市场运作为基础，多渠道拓展物业管理经费来源，拓展服务项目，扩大物业服务覆盖面，逐步实现建成小区物业管理全覆盖，实现全市基本物业服务的均等化、普惠化。

2. 将老旧小区改造纳入百城建设提质工程，有计划地对年久失修、配套设施设备不齐全、环境质量差的老旧小区进行物业改造，采取市财政主导调动社会各界力量或者引进有实力的大型企业参与老旧小区改造，由乡镇、街道、管委会组织实施。对改造后的老旧小区，采取市场化运作方式，选择专业物业服务企业，也可采取公益岗位分配给物业企业或乡镇（街道、管委会）、社区，为老旧小区提供保洁、维修等基本物业服务，保障群众正常生活，并逐步增加物业服务项目，提升物业服务质量。

（十）完善物业管理补贴奖励体系

1. 对改造后的老旧小区财政给予一定的物业服务费用补贴，补贴标准原则上按建筑面积每月每平方米不低于 0.3 元，补贴期限不少于 3 年。

2. 加大对参与物业“示范小区”创建和评选活动的物业管理单位的奖励，被评为省级示范小区（项目）的奖励 5 万元，被评为市级示范小区（项目）的奖励 3 万元，财政部门要按照标准足额拨付奖励资金。

本意见自 2019 年 8 月 19 日起施行，《新郑市人民政府关于进一步加强我市物业管理工作的意见》（新政〔2016〕7 号）同时废止，其他原有规定与本意见不一致的，以本意见为准。

2019 年 8 月 19 日

主办：市房管中心

抄送：市委各部门，市人民武装部。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

新郑市人民政府办公室

2019年8月19日印发

