

# 郑州市二七区人民政府文件

二七政文〔2021〕61号

---

## 郑州市二七区人民政府 关于印发二七区老旧小区物业管理 实施方案的通知

各管委会，各乡镇人民政府、街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

现将《二七区老旧小区物业管理实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



# 二七区老旧小区物业管理实施方案

为进一步加强和规范全区老旧小区物业管理工作，提升物业管理水平，切实改善群众居住环境，巩固老旧小区整治成果，依据《河南省物业管理条例》和《郑州市老旧小区综合改造工程实施方案》精神，结合我区实际，制定本实施方案。

## 一、指导思想和目标

坚持“党建引领、属地管理、市场化运作、行业指导”的原则，建立“区、街道、社区”三级管理体制，以科学的物业管理手段、完善的物业责任体系、高效的工作运行机制，推动我区老旧小区物业管理健康快速发展，实现老旧小区有人管、管的好、可持续的目标。

## 二、实施范围

列入区老旧小区综合改造范围的小区。

## 三、基本原则

（一）党建引领原则。坚持党的领导，开展“红色物业”创建工作，健全街道、社区党组织领导老旧小区物业管理服务的体制机制，推进老旧小区物业服务企业党建全覆盖，建立社区物业党建联建和协调共治机制。

（二）属地管理原则。街道办事处负责辖区内老旧小区物业管理活动的组织、指导和监督工作。社区在街道办事处指导下开



展老旧小区物业管理相关工作。街道办事处和社区应当充分发挥综合管理的工作优势，积极采取有效措施，因地制宜建立长效管理机制，稳妥推进老旧小区物业管理全覆盖。

（三）市场化运作原则。老旧小区的物业管理应积极组织和引导专业化物业服务企业进驻提供服务，不断提升专业化物业服务在老旧小区覆盖率。

（四）行业指导原则。区房屋管理服务中心按照物业管理法律法规的规定，结合实际，制定老旧小区物业服务规范和标准，加强老旧小区物业管理的指导监督。

#### 四、实施方式

##### （一）专业化物业企业管理模式

对于初步具备条件的小区 and 经过改造可以达到引入规范化管理的小区，要积极创造条件引入规范的物业管理，把管理权交给业主与物业。以街道办事处为主导，以单个或多个社区为单位，在充分征求业主意见的基础上，合理整合划分物业管理区域，采取打包捆绑的方式引入专业化物业服务企业。街道、社区要帮助、指导各小区组建业主委员会或物业管理委员会；小区业主委员会（物管会）根据实际，召开业主大会，选择合适的物业公司，确定服务标准和收费标准；政府相关部门要加强宣传、监管，引导物业管理公司提高服务水平。

##### （二）保障性管理模式

1. 单位后勤负责管理的小区。隶属单位家属院的老旧小区，在改造后由单位后勤负责日常卫生、秩序等管理与服务，并对设



设施设备进行定期维修保养。

2. 纳入“物业城市”管理模式的小区。以老旧小区改造后物业服务管理为切入点，积极探索“物业城市”管理模式，通过1-2年的努力，逐步提高专业化物业管理覆盖率。

## 五、服务内容及基本要求

（一）基本服务内容。一是公共区域保洁服务，安全秩序维护服务，停车秩序维护服务，公共设施和共用部位维修保养服务，绿化养护服务及物业管理用房管理等服务；二是垃圾分类颜色、标识符合郑州市要求；三是小区建设有垃圾箱房（亭）；四是居民生活垃圾按照郑州市分类要求进行分类。

（二）人员管理基本要求。合理配备管理、保洁、绿化、维修和秩序维护人员，工作人员应佩戴明显标志、行为规范、服务主动热情。

（三）“红色物业”基本要求。健全“双向进入、交叉任职”三方联动机制，吸纳符合条件的物业服务企业负责人、业委会成员担任社区“两委”兼职委员，由熟悉物业服务相关法律法规的社区“两委”委员担任物业服务项目质量监督员。

## 六、实施步骤

（一）手续办理阶段。在老旧小区改造手续办理阶段，由办事处负责同步做好居民征求意见及物业服务企业对接洽谈两方面工作。将“三承诺”（承诺拆除各类违建、承诺缴纳维修资金、承诺缴纳物业维修费用）纳入老旧小区改造调查问卷；办事处牵头，多方对接品质物业服务企业，商讨物业进驻各项事宜，务必于施



工进场前选定物业服务企业，并与居民签订《物业服务合同》，物业服务期限自物业服务企业正式进驻小区开展服务之日起。

（二）设计施工阶段。物业服务企业要积极参与老旧小区改造全过程，指派部分专业人员参与设计方案评审、改造施工过程。通过参与设计方案评审，从后期管理角度给予专业化的改造意见和建议，避免因规划设计对后期管理造成的不便；通过参与施工过程，提前进场，全面熟悉小区基础设施改造情况，并全面参与改造过程、施工质量的监督。

（三）试运行阶段。在工程施工收尾阶段，鼓励物业服务企业以无偿服务的形式提前进场进行试运行，通过试运行一方面树立良好形象，营造和谐氛围，赢得居民的认同和支持；另一方面要同步做好正式进场后的各项准备工作。

（四）正式进场阶段。自项目竣工验收完成之日起，物业服务企业要与办事处、施工方完成正式交接，正式组织人员进场提供服务，以保证工作程序能够高效、顺畅衔接。

## 七、保障措施

### （一）加强对老旧小区物业管理工作的领导

区房屋管理服务中心负责老旧小区物业管理指导工作；街道办事处负责本辖区内老旧小区物业管理的具体领导和组织实施；区政府其它相关职能部门按照区政府的统一部署，各司其职，协调配合，共同解决、妥善处理老旧小区物业管理工作中出现的问题，确保老旧小区物业管理工作的有序推进。各街道办事处也要明确相应机构，加强对本辖区老旧小区物业管理工作的协调指导。



## （二）实施老旧小区物业管理考核补贴

通过采取考核奖励的方式，区财政对老旧小区物业服务企业进行扶持，区级财政给予一定的物业服务费用补贴，补贴标准最高0.3元/平方米/月，自物业服务企业正式进驻小区开展服务之日起，补贴期限为三年，引导和支持老旧小区物业服务企业提升物业服务质量。

### 1. 考核方式

考核采取百分制，各街道办事处根据本办法对辖区老旧小区物业服务企业进行考核。按照考核评分表（见附件），通过查看资料、实地检查、走访小区居民等方式，每半年对纳入范围的老旧小区物业管理情况进行考评打分，根据每半年考核成绩，确定等次。考核成绩为百分制，分为优秀、良好、合格、不合格四个等次，考核成绩在95分（含95分）以上的为优秀等次；考核成绩在85分—95分（含85分）的为良好等次；考核成绩在70分—85分（含70分）的为合格等次；考核成绩在70分以下的为不合格等次。

### 2. 结果认定

各街道办事处对辖区老旧小区物业服务企业进行考核，将考核成绩表报送至区老旧小区综合改造工作指挥部办公室，由办公室对考核结果进行复核。

### 3. 补贴标准

按照签订物业服务合同小区的建筑面积，计算补贴金额，每半年考核拨付一次，考核成绩为优秀等次的，给予0.3元/平方米



1/月补贴；考核成绩为良好等次的，给予 0.20 元/平方米/月补贴；考核成绩为合格等次的，给予 0.15 元/平方米/月补贴；考核成绩为不合格等次的，区财政不予补贴。

#### 4. 补贴资金拨付

每半年考核成绩由区老旧小区综合改造工作指挥部办公室复核，报区政府领导同意后送区财政局，区财政局依据考核结果向相关街道办事处拨付奖补资金，由街道办事处向辖区物业企业兑付。

### （三）严格督导考核

1. 各街道办事处对物业服务要严格督导考核，建立老旧小区周巡查、月考核制度，对管理区域内的环境卫生、公共设施设备、治安秩序、安全隐患进行巡查，对管理区域内发现的问题、存在的隐患，群众的投诉意见进行记录收集，并督促物业服务机构整改。

2. 各街道办事处要确保考核成绩真实有效，不得弄虚作假。切实通过物业服务考核，提高老旧小区物业管理水平，改善小区居民生活环境。

3. 区房屋管理服务中心负责指导街道办事处老旧小区物业管理考核工作，确保考核结果真实有效。对于在老旧小区物业管理考核工作中弄虚作假、推诿延误的街道办事处进行通报批评。

4. 区房屋管理服务中心负责指导街道办事处加强对奖励资金的使用管理。各街道办事处要切实加强奖励资金的审核兑付管理，确保奖励资金用于开展老旧小区物业管理工作，不得挤占、截留、



挪用。区审计部门对各办事处财政奖励资金使用情况进行专项审计，对弄虚作假、套取政府补贴资金的单位和个人，根据管理权限由有关部门依规依纪严肃处理，涉嫌违法犯罪的，依法追究法律责任。

#### （四）加强对老旧小区物业管理经费使用监管

老旧小区物业管理经费由业主（居民）缴纳的物业服务费、管理区域公共收益、区政府物业补贴等组成。老旧小区物业服务费和公共收益实行收支帐目定期公布制度，各街道办事处负责监督、指导物业服务企业、业主委员会（物业管理委员会）和社区物业服务机构对老旧小区物业管理经费的收支情况定期进行公示，接受居民监督。

### 八、工作要求

#### （一）提高认识，加强领导。

老旧小区物业管理工作是区委区政府高度关注的重要民生工程，各街道办事处要站在谋发展、惠民生的高度，统一思想，提高认识，明确目标，将老旧小区物业全覆盖工作摆上当前重要日程，加强组织领导，层层落实责任，制定具体方案，迅速行动起来，努力把此项造福百姓的实事办好。

#### （二）密切配合，通力协作。

老旧小区物业管理涉及范围广、实施难度大，需要各有关部门的密切协作和共同努力。区房屋管理服务中心要加大业务指导力度，及时协调解决老旧小区物业管理工作中的困难和问题。各街道办事处要充分发挥一线主导作用，具体抓好本辖区老旧小



区引进专业化物业服务企业等相关工作。

### （三）建章立制，保障实施。

各街道办事处要根据本辖区的实际情况，制定详细的老旧小区长效管理工作方案，要建立和完善物业管理相关工作机制，认真落实和有效运用物业管理矛盾调解制度、应急管理制度、日常巡查制度、联席会议制度等，积极协调，多方联动，解决问题，化解矛盾，保障和服务老旧小区物业管理工作的顺利实施。

### （四）加强宣传，营造氛围。

要广泛深入宣传《物业管理条例》，营造依法管理、依法履行义务、文明有序的物业管理良好氛围。积极引导居民转变观念、更新观念，尽快实现由计划经济条件下的福利性生活方式思维向市场经济条件下有偿服务的思维转变，树立“花钱买服务”的意识。对在物业管理中做出突出成绩的街道、社区、业主委员会、物业管理公司的管理经验和先进事迹进行总结推广。

### （五）加强培训，提升水平。

加大对物业管理从业人员的培训，提高服务意识、专业技能和服务水平，进一步提高物业管理公司服务水平和服务能力，充分运用科学管理技术，优化服务质量，真正营造安全、整洁、文明、舒适的居住环境。

附件：二七区老旧小区物业管理考核评分细则



# 附件

## 二七区老旧小区物业管理考核评分细则

序号	考核大项	考核分项	分值	评分标准
1	基础工作 (20分)	签订正式物业管理服务合同，在街道办事处、行业主管部门备案。	10	未签合同扣10分，未备案扣5分
2		有明确固定的办公场所，配有必要的办公设备，保持办公环境整洁、有序。	2	缺项扣0.5分/项
3		公示物业服务标准、服务项目、收费标准、服务电话等有关信息。	2	缺项扣0.5分/项
4		工作人员统一着装，佩戴标志，举止文明，受理接待热情、认真、负责。	1	缺项扣0.5分/项
5		建立健全各项管理制度，公共突发事件处理机制和应急预案。建立基础的日常管理档案资料。	5	缺项扣0.5分/项
6	党建工作 (15分)	物业服务项目成立党支部或党小组，党员数少于3人的进驻由街道办、社区派驻的党建指导员。	5	缺项扣5分
7		社区委员会、业主委员会（自治组织）、物业服务企业每月召开一次“三方联动”议事会。	3	缺项扣0.5分/月
8		落实“双向进入、交叉任职”，将符合条件的物业服务企业负责人选聘为社区“两委”兼职委员，由熟悉物业服务相关法律法规的社区“两委”委员担任物业服务项目质量监督员。	5	缺项扣5分
9		物业服务企业应当每半年组织居民党员、居民代表征询物业服务质量评价，及时对提出的合理化意见进行整改。	2	未实施扣2分，合理化建议未整改扣0.5分/次



10	公共秩序 (20分)	小区管理有序, 每班保安不少于1人, 日常巡查巡防到位, 无盗抢案件。	保安缺岗扣0.5分/次, 无巡查记录扣0.1分/日, 出现盗抢案件扣1分/次	10	
11			车辆停放有序, 无飞线充电, 无违章搭建。	10	
12	保洁绿化 (20分)	公共绿地无破坏、践踏、占用, 无黄土裸露。	缺项扣0.5分/项	4	
13			垃圾容器无污损, 无垃圾积存。生活垃圾按照要求进行分类。	垃圾容器污损0.5分/个, 垃圾外溢0.2分/次, 生活垃圾未分类0.5分/次	4
14			无乱贴乱画, 无小广告。	缺项扣0.5分/项	4
15			楼道、公共区域无乱堆乱放杂物。	缺项扣0.5分/处	4
16	设施设备 (15分)	公共区域、楼道等保持干净整洁。	缺项扣0.2分/次	4	
17			排水、排污、消防管网通畅, 无堵塞外溢。	缺项扣0.5分/次	5
18			井盖无缺损、无丢失。	缺项扣0.5分/个	5
19	居民满意度 (10分)	消防、监控、门禁、公共照明设施设备完好, 正常运转。	缺项扣0.5分/项	5	
20			街道办每半年对小区居民进行问卷调查, 做满意度评价。	每个小区样本数不少于10%, 满意度80%以上得10分, 70%以上得8分, 60%以上得6分, 50%以上得5分, 50%以下不得分	10



---

主办：区房屋管理服务中心

郑州市二七区人民政府办公室

2021年11月5日印发

---