

郑州市惠济区住房和城乡建设局文件

惠住建〔2023〕71号

签发人：魏涛

关于加强辖区物业服务活动监督的通知 (试行)

各镇、街道办事处，各物业服务企业：

按照区委、区政府安排部署，依据《河南省物业管理条例》、《河南省住房和城乡建设厅关于印发〈河南省物业服务企业“双随机一公开”监督检查管理办法〉的通知》(豫建房管〔2017〕33号)、《郑州市物业管理条例》等法律法规的有关规定，为强化辖区物业服务企业的事中事后监督管理，结合我区实际，印发本通知如下。

一、总体要求

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实习近平总书记加强和创新基层社会治理的指示精神，进一步发挥党组织的战斗堡垒作用，构建基层党建引领社区治理下的物业管理体

系，建立居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人协调运行机制，充分调动居民参与小区管理的积极性，形成社区治理合力。同时着力增强物业管理活动监督联动机制，充分发挥区、镇（街道）两级物业管理活动监督职责，规范物业管理活动，促进物业服务企业强化服务意识，促进物业服务行业健康发展，提升辖区居民群众获得感、幸福感和安全感。

二、对象范围

对辖区内投诉较多、依法建成投入使用且业主通过公开招标选聘或共同决定选聘物业服务企业的物业服务项目进行定向抽查。

受镇、街道办事处、居（村）委会委托对小区实施物业管理的物业服务企业、为其他类小区提供物业服务的物业服务企业由镇（街道办事处）、居（村）委会、开发建设单位、居民代表等相关方多方参与加强管理，及时化解矛盾纠纷。

各镇、街道办事处负责辖区内物业管理活动的日常监督，对日常监督中发现的各类物业服务企业违法违规问题，应当依照职权进行处理，涉及其他部门的应当及时转交。

三、检查内容

物业服务区域物业服务活动开展情况。实地考察各物业服务企业物业服务情况，主要从基础管理、合同履行、参与社区治理、安全生产、“红色物业”创建等方面进行。详见《惠济区物业服务区域物业管理活动检查表》。

四、工作措施

（一）强化组织领导。区保障性住房服务中心成立由盛晓涛

主任为组长，张少宇副主任为副组长的惠济区物业服务区域物业管理活动监督检查工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在区保障性住房服务中心物业管理科，办公室具体负责定期开展抽查监督。各镇、街道办事处可成立专门机构，组织人员，自行组织加强对辖区内物业管理活动的日常监督。

（二）落实工作措施。检查采取群众投诉处理与实地检查相结合的方式，群众投诉处理和实地检查分值各占 50%。物业服务企业检查综合得分最低的限期 2 个月进行整改，逾期不改正的，建议镇、街道办事处指导社区组织小区召开业主大会，取得业主大会授权后，聘请第三方对物业服务企业代管的公共收益及相关收支情况进行审计；对多数业主支持更换物业服务企业的，镇、街道办事处可指导业主委员会或物业管理委员会（成立业主委员会或物业管理委员会），经业主大会同意后，更换物业服务企业。对于监督检查中发现物业服务区域物业管理活动存在问题及安全隐患的，下发整改通知书，要求物业服务企业限期整改，需要移交处罚的依法移交。

各镇、街道办事处要切实做好辖区内物业服务区域物业管理活动的日常组织、指导和监督，建立物业服务举报受理处置机制、物业服务区域应急托管机制，按照职权依法处理物业服务举报事项，并将处理结果及时告知举报人。属于其他部门和单位职责的，应当及时转交有关部门和单位并告知举报人。

（三）加强宣传引导。各镇、街道办事处要充分利用新闻媒体、公益广告等加大法规、政策宣传力度，督导各物业服务企业在物业服务区域显著位置公示并及时更新《郑州市物业管理条

例》第三十八条规定的应公示信息，规范物业服务企业经营行为。同时大力弘扬社会道德规范，逐步引导业主依法、主动、守约、有序参与物业管理，营造良好的社会舆论氛围。

附件：《惠济区物业服务区域物业管理活动检查表》



附件：

惠济区物业服务区域物业管理活动检查表

类别	检查内容	分值	得分
一、 基础 管理 情况	1. 物业服务中心部门职责、设备用房制度等健全并上墙。与建设单位签订前期物业服务合同或与业主委员会签订物业服务合同，并办理接管验收手续，在明显位置公告承接查验情况。	5	
	2. 按照省厅要求在物业服务区域显著位置公示物业服务内容和标准、收费项目和标准等，公示信息完整，清晰，公共收益按规定入账，接受业主查询。	5	
	3. 物业服务中心人员配置到位，统一着装，服务态度好，园区显著位置公示值班电话和投诉电话，有业主投诉受理、处置和反馈制度，业主投诉按时处置，业主满意度高。	10	
	4. 房屋及其共用设施设备档案等各项资料齐全，查阅方便；各类管理台帐资料规范健全。	5	
二、 合同 履行 情况	1. 保洁服务按合同约定履行，至少应达到：垃圾日产日清，垃圾桶、房无异味，周边环境整洁；道路清洁，可视范围无垃圾；绿化带内无白色垃圾；小区及房屋共用部位（楼梯、扶手）无明显灰尘，无乱涂写、乱张贴、乱堆放等；水面、喷水池等水景可视范围内无垃圾等，水质良好无异味；设施设备用房内整洁，无杂物堆放；按规定开展消杀工作，做好病媒生物防治工作。	5	
	2. 公共秩序服务按合同约定履行，至少应达到：秩序维护人员主出入口 24 小时值班，对进出小区的人员、车辆进行管理，维护小区停车等公共秩序。	5	
	3. 绿化定期修剪、除虫、除草；可视范围内绿化带无大面积死亡。	5	
	4. 维修服务按合同约定履行，至少应达到：定时巡查；急修项目半小时内响应；小修当天查看，及时维修；依法做好申请使用维修资金工作；雨污水管道定期疏通。	5	
	5. 监控、消防、电梯等共用设施设备正常运行，定期巡检、测试；按规定委托专业机构对消防、电梯等维修养护，企业监督保养到位；各类标识标牌配置到位。	5	
	6. 建立违章搭建等违规行为的发现、劝阻、上报工作机制，配合查处，有工作记录。	5	
三、 参与 社区 治理 情况	1. 配合好居（村）委会做好各类创建工作。通过电子显示屏、宣传栏、横幅等载体开展物业管理等各类宣传活动。	5	
	2. 接受居（村）委会的监督指导，协助政府部门及相关机构做好小区综合治理工作，配合做好物业小区精细化管理工作，按时完成派发任务整改回复。	10	
四、 安全 生产	1. 签订安全目标责任书，建□和落实安全管理制度，明确安全管理机构或者安全管理□员，日常组织开展防□巡查、高空坠物、防汛、用电电气等安全检查，及时消除□灾、防汛、用电等安全隐患，组织消防等安全宣传教育培训。	10	

情况	2. 消防控制室双人值守，持有相应资格证书，熟练掌握消防控制室应急处置程序，消防设施完好有效，消防用电配电箱等消防设施处于自动状态，自动灭火系统管道阀门常开。	5	
	3. 消防通道、公共走道、楼梯间、避难层没有占用、封闭、堵塞安全出口和公共走道等问题，管道井未堆放杂物和占用，建筑内不存在电动自行车停放充电的行为。	5	
	4. 对建筑消防设施、器材定期进口检验、维修，确保完好有效。按照规定建口专职消防队、志愿消防队（微型消防站）、成立专门防汛队伍，防汛设施设备定期检修、维护，防汛物资配备到位。	5	
	5. 做好消防、防汛应急处置，制定应急预案，开展定期演练，出现紧急情况及时报告主管部门。	5	
五、 加分项	1. 发挥党建引领作用，打造有“红色物业”示范点。	10	
	2. 有国家、省、市颁发的处于有效期内的物业服务质量示范项目、星级物业服务企业等荣誉称号。获国家级荣誉的每项加 10 分，获省级荣誉的每项加 8 分，获市级荣誉的每项加 5 分。	酌情 加分	