

驻马店市人民政府办公室文件

驻政办〔2022〕18号

驻马店市人民政府办公室 关于印发《关于加强和改进全市住宅小区 物业管理工作的意见》的通知

各县、区人民政府，市城乡一体化示范区、经济开发区、高新技术产业开发区管委会，市直相关单位：

《关于加强和改进全市住宅小区物业管理工作的意见》已经四届市政府第158次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

2022年2月23日

关于加强和改进全市住宅小区 物业管理工作的意见

为进一步加强和改进全市住宅小区物业管理工作，根据《中华人民共和国民法典》《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《河南省物业管理条例》(以下简称《条例》)等有关法律法规政策要求，现结合我市实际，制定本意见。

一、明确物业管理职责

按照“属地管理、服务下沉”的工作要求，市、县（区）、街道（乡镇）、社区（村）均要设立专门的物业管理机构，充实各级物业管理工作力量，构建“市级监督指导、县（区）政府（管委会）属地管理、街道办事处（乡镇政府）和社区居（村）委会具体落实”的物业管理机制。

（一）市级相关部门职责

市住房和城乡建设局。作为市级物业管理行政主管部门，负责研究拟定全市物业管理工作的政策并监督实施，牵头组织对各县（区）推进物业管理工作的督导考评，加大物业管理相关法律法规的宣传力度。

市发改委。负责制定市本级保障性住房物业服务收费标准；负责对物业服务收费执行价格收费公示的监督管理。

市财政局。负责会同住建部门申请省级以上专项资金；负责

保障市级物业管理经费及其他相关资金。

市审计局。负责对物业管理行政主管部门的专项维修资金使用和管理情况及相关专项经费进行审计监督。

市自然资源和规划局。负责严格按国家规定和城市规划要求进行新建住宅小区的规划工作；负责落实物业管理用房、停车场（库）等配套设施规划；负责新建立体停车库的规划问题；协调解决涉及本部门的历史遗留问题；针对发现擅自改变规划的行为，及时移交至执法部门进行处理。

市不动产登记服务中心。负责按照国家有关法律法规的规定，在不动产登记时依照当事人的申请明确各类公共配套设施的权属。

市公安局。负责指导督促物业服务企业加强人防、物防、技防建设和开展治安安全防范工作，并对已经培训考证的物业保安加强监管；负责加强物业管理区域的安全防范和秩序维护工作；负责依法办理行政执法机关移送的物业服务项目交接过程中的涉嫌违法犯罪案件；负责加强出租房屋管理；负责配合政府和相关部门开展执法进小区活动。

市城市管理局（市城市综合执法局）。负责物业管理区域供水、供气、供热、污水处理等公用事业行业管理及指导工作；负责行使住房和城乡建设、城乡规划领域法律法规规章规定的全部行政处罚权及相应的行政强制措施；负责监督指导物业管理区域社会生活噪声污染、建筑施工噪声污染、建筑施工扬尘污染、餐

饮服务业油烟污染、露天烧烤污染、焚烧沥青塑料垃圾等烟尘和恶臭污染、露天焚烧秸秆落叶等烟尘污染、燃放烟花爆竹污染等的行政处罚以及有关的行政强制措施；负责监督指导物业管理区域户外公共场所无照经营的行政处罚以及有关的行政强制措施；负责监督指导物业管理区域户外公共场所食品销售和餐饮摊点无证经营、违法回收贩卖药品等的行政处罚及有关的行政强制措施；负责查处物业管理区域违法建筑、毁坏绿地等行为；负责监督指导生活垃圾处理设施建设、管理工作；负责加强“门前三包”的日常监管工作。

市市场监管局。负责依法依规办理市场主体住所(经营场所)登记工作；负责对物业收费价格公示的指导监督工作；负责受理物业管理区域违反市场监管的投诉(含价格违法、利用不公平格式条款侵害消费者权益等)，并依法进行处理；负责电梯等特种设备安全和强制检定计量器具监管，依法查处违法违规使用电梯、机械式停车设备的行为。

市应急管理局。负责督促物业管理部门加强安全防范和管理，强化安全宣传教育和安全常识学习，制定应急预案，开展安全检查，化解安全风险，依法查处违法违规行为。

市消防救援支队。负责督促、指导、协助有关单位做好消防宣传教育工作；依法查处乡镇(街道)或相关部门移交的消防安全违法行为。

市生态环境局。负责受理居民涉及环保问题的投诉，依法查

处物业管理区域及周边的工业企业噪声、污水和废气超标等扰民行为。

市人防办。负责做好物业管理区域人防工程管理；负责对破坏、违法使用人防工程等行为的查处。

市民政局。负责联合相关部门指导监督街道（乡镇）履行对业主大会的成立、业主委员会换届选举和日常工作的具体指导职责；负责将物业服务管理纳入基层社会治理重点内容，进一步完善现代化社区治理体系，构建关系明确、运行规范、服务高效的社区自治新格局；负责指导监督物业管理区域的养老服务工作；负责配合组织部门指导社区党组织抓好小区党建工作；负责联合相关部门在推动智慧社区建设中加强智慧物业的推广及改造工作。

市卫健体委。负责指导物业管理区域卫生服务站设置、监管；负责指导健康教育、病媒生物防制活动的开展；负责履行饮用水卫生监督职责，督促物业服务企业建立用水卫生管理制度，维护好二次供水设备，做好定期清洗消毒等工作；负责指导物业管理区域全民健身运动开展，并对物业管理区域体育器材的维护管理工作进行督促检查。

市教育局。负责加强物业管理区域幼儿园、中小学等文化教育办学机构的管理。

市工信局。负责牵头协调通信运营商有序进入物业管理区域进行通信基础设施建设；负责落实市中心城区城镇老旧小区改造

中弱电入地工作。

市信访局。负责物业管理问题来访的登记、接待、转送、督办相关工作。

市司法局。负责指导有关部门探索物业管理地方立法研究；负责督促各县（区）司法行政机关指导社会团体或者其他组织设立物业纠纷人民调解委员会。

供水、供电、供气、供热等专业经营单位。按照《条例》规定，分别负责研究制定物业管理区域水、电、气、热等相关设施设备建设和管理标准并参与验收、交付使用和管理维护。

（二）县（区）职责。县（区）政府（管委会）是辖区物业管理的责任主体，全面负责辖区物业管理工作。负责深入贯彻落实国家和省、市有关物业管理的法律法规和相关规定，结合实际完善配套政策与措施并推动落实；负责建立物业管理联席会议制度，定期研究辖区有关物业管理重大措施，分析研究物业管理工作的新情况、新问题以及统筹组织开展物业管理区域联合执法、集中整治；负责落实街道（乡镇）、社区（村）物业管理专门机构和人员配置；负责设立或指定专门部门，统一调度、处理、督促落实各类物业管理问题；负责居民投诉渠道的畅通，统筹街道（乡镇）、社区（村）做好 12345 市长热线投诉办理和物业矛盾纠纷调处工作；负责参与辖区物业招投标活动的监管；负责已交付项目的物业管理区域划定备案，开展新建项目的物业承接查验；负责辖区物业服务市场信用信息采集和诚信档案管理工作；

负责指导监督所辖街道（乡镇）、社区（村）开展物业服务质量考核考评以及物业服务企业退出交接活动；负责组织开展街道（乡镇）、社区（村）物业管理工作人员、业主委员会成员的业务培训；负责按照市级有关部门要求，做好辖区物业管理小区文明创建、安全生产以及公共突发事件的应急工作。

（三）街道（乡镇）职责。在县（区）物业管理行政主管部门业务指导下，成立街道（乡镇）物业管理办公室，具体负责辖区物业管理工作；负责辖区物业服务企业诚信体系的执行和管理；负责组织协调辖区业主大会的成立和业主委员会换届选举工作，指导监督业主大会、业主委员会和物业服务企业依法依规履行职责；负责督促业主委员会和物业服务企业开展维修资金的使用和续存工作；负责协调物业管理与社区管理服务之间关系，处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的矛盾纠纷和投诉；负责辖区物业服务企业交接、提前解除物业服务合同备案和无物业管理小区的日常管理工作；负责按照市、县（区）有关部门要求，落实物业管理小区文明创建、安全生产以及公共突发事件的应急工作。

（四）社区（村）职责。负责协助街道（乡镇）具体做好辖区物业管理工作。负责成立社区（村）物业服务站，指定专人（2人以上）作为小区物业管理工作专员；负责指导监督业主大会的成立和业主委员会的换届选举；负责指导业主大会选聘物业服务企业或建立自治性物业服务组织；负责对业主委员会履职情况、

物业服务企业履约情况进行监督管理；负责对物业服务企业的诚信记录提出初审意见；负责接受物业服务企业退出项目的预警报告，对物业服务企业中途退出或终止服务的，指导业主委员会做好交接审计工作，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的具体问题；具体负责辖区无物业管理小区的日常管理工作。

（五）物业服务企业职责。物业服务企业要严格履行物业服务合同约定提供物业服务。接受县（区）物业管理行政主管部门和街道（乡镇）、社区（村）的监督指导；协助街道（乡镇）、社区（村）做好业主大会成立和业主委员会换届选举工作；配合做好物业服务小区文明创建和安全生产工作。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在合同期限届满前九十日书面告知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外，同时报告街道（乡镇）、社区（村）；街道（乡镇）、社区（村）监督物业服务企业将物业管理用房和剩余费用、管理资料移交给业主委员会，业主委员会未成立的移交给所在街道办事处（物业管理委员会）。业主大会决定解聘物业服务企业的，被解聘的物业服务企业应当按照规定办理移交手续，并在约定的时间撤出物业管理区域。被解聘的物业服务企业在约定的撤出时间内，应当维持正常的物业管理秩序。

二、规范住宅小区管理

（六）加强前期物业管理。开发建设单位应当按照《条例》规定，严格遵循规划设计方案建设，同时在商品房买卖合同中明

示物业管理区域的划定、临时管理规约和前期物业服务合同以及规划车位、车库的处置方式等规定内容，按照我市普通住宅物业服务等级指导标准确定物业服务等级后，通过公开招投标形式选聘“质价相符”的物业服务企业落实前期物业管理。业主委员会组建后，开发建设单位、前期物业服务企业以及业主委员会三方要按相关规定做好物业管理的转换衔接工作，确保新建商品房住宅小区全面实行规范的物业管理服务。

（七）规范小区停车管理。参照《驻马店市人民政府办公室关于印发驻马店市依法整治规范中心城区电动车秩序专项行动实施方案和驻马店市中心城区停车管理方案的通知》（驻政办〔2020〕45号），持续规范小区停车位（库）去功能化、车辆停放混乱、私圈乱占停车位、堵塞消防通道等行为。

（八）建立住宅专项维修资金应急使用制度。完善住宅专项维修资金管理制度，探索建立紧急情况时使用维修资金的快速通道，简化专项维修资金使用审批程序，满足突发事件和快速抢修的资金需求。

（九）强化无物业服务小区的管理。县（区）政府（管委会）负责辖区无物业服务小区的物业管理工作，同时结合城镇老旧小区改造、绿色社区创建，引导居民协商确定老旧小区的管理模式，建立物业管理长效机制，推动物业管理全覆盖。

（十）加强物业矛盾纠纷调处。各县（区）要依托物业管理联席会议制度，及时处理辖区物业服务中的突出矛盾纠纷；街道

（乡镇）依托物业服务矛盾纠纷人民调解组织，积极调解辖区内物业服务矛盾纠纷；社区（村）应定期排查辖区内存在的矛盾纠纷，协助街道（乡镇）做好调处和化解工作。

三、强化物业服务企业监管

（十一）建立和完善物业服务企业退出机制。各县（区）物业管理行政主管部门要定期对物业服务企业进行信用等级评定，实施差别化管理。各县（区）要定期开展物业服务市场秩序专项整治活动，加大对物业服务企业侵犯业主权益、未取得营业执照、挂靠经营等行为的查处力度，对于长期脱管、不履行职责和侵犯业主合法权益的物业服务企业，责令其限期整改；对于群众反映强烈、考核评价较差的物业服务企业要及时依法依规进行淘汰。对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法清出市场。

（十二）建立物业服务企业信用管理制度。县（区）物业管理行政主管部门根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道（乡镇）意见等情况，采集相关信用信息，建立健全企业信用档案，建设数字化、网络化监管平台，实现资源信息共享。县（区）物业管理行政主管部门在征求街道（乡镇）意见的基础上，落实物业服务企业信用管理，探索实施信用综合评价、授予信用星级标识，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。

（十三）落实服务信息公开公示制度。物业服务企业应当在

物业管理区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新如下信息：物业服务企业及其项目负责人的基本情况、联系方式以及服务投诉电话；物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况；电梯、水、电、气、暖等设施设备日常维护保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况；业主缴纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得受益和支出情况；物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得受益和支出情况；其他应公示的信息。

四、提高物业管理水平

（十四）加强对业主委员会监督。业主委员会应当每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。业主委员会做出违反法律法规和业主公约或管理规约、业主大会议事规则的决定，街道（乡镇）应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。街道（乡镇）要加强对业主委员会备案管理，严格按照业主公约或管理规约、业主大会议事规则等规定，重点监管印章使用、财务收支、档案管理、离任审计等。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道（乡镇）指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

（十五）发挥行业组织引导作用。全市各级物业管理行业组

织应当在物业管理行政主管部门的指导和监督下，履行联络、协调和服务职责，本着培育发展物业市场、加强行业自律、规范行业行为的原则开展工作。通过《物业服务行业自律公约》、《物业服务行业自律倡议书》等行业自律规定，全面营造良性公平的市场竞争环境，树立物业服务企业新形象，促进物业管理水平实现新的提升。

（十六）建立完善工作机制。建立完善综合执法联席会议机制，由县（区）政府（管委会）牵头，组织辖区公安、城管、市场监管、消防、应急、生态环境等部门进行综合执法，依法查处物业管理中的各类违法违规行为。建立完善基层物业管理联动机制，在社区党组织领导下，建立社区（村）、业主委员会、物业服务企业物业管理工作联动机制，加强党建引领，全面推动“红色物业”工作开展，赋予社区党组织对辖区物业服务企业评先评优、荣誉申报的评价和建议权。建立完善物业服务收费保障机制，各县（区）要积极引导广大业主增强主动缴纳物业服务费意识，按时足额缴纳物业服务费等合理费用。违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会、物业服务企业可以通过上门催交、在物业管理区域内公示等形式督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依法向人民法院提起诉讼。

五、落实工作保障措施

（十七）加强组织领导。市政府成立驻马店市物业管理工作领导小组，负责全市物业管理工作的整体安排部署，研究重大事

项,制定相关政策。领导小组组长由市政府分管副市长担任,副组长由市政府分管副秘书长、市住房和城乡建设局局长担任,成员由市级相关部门分管领导以及相关专业经营单位的分管负责同志组成,领导小组下设办公室,办公室设在市住建局。各县(区)政府(管委会)也要建立健全相应工作机构,完善工作机制,全面落实物业管理属地工作责任。

(十八) 建立考核机制。建立市物业管理工作领导小组办公室考核县(区),县(区)考核街道(乡镇),街道(乡镇)、社区(村)考核物业服务企业的三级物业管理考核机制,其中市物业管理工作领导小组办公室考核工作可探索引进第三方机构参与。通过推进三级考核工作,进一步明确工作要点、层层传导压力、压紧压实责任。

(十九) 加强舆论宣传。坚持正面宣传为主导,采取多种形式,大力宣传物业管理政策法规及重要意义,让广大居民树立物业服务消费理念,努力营造良好氛围,让物业服务走进千家万户。

附件:驻马店市物业管理工作领导小组组成人员及工作职责

附 件

驻马店市物业管理工作领导小组 组成人员及工作职责

一、领导小组组成人员

组 长：	贾迎战	市政府副市长
副组长：	刘华伟	市政府副秘书长
	赵勇军	市住房和城乡建设局局长
成 员：	陈金利	市住房和城乡建设局副局长
	康庆学	市财政局副局长
	赵新政	市审计局副局长
	王鑫建	市自然资源和规划局副局长
	赵全中	市公安局副局长
	黄汉华	市应急管理局副局长
	王 锋	市生态环境局副局长
	张振伟	市人防办副主任
	魏道阳	市民政局副局长
	段民夫	市卫健体委副主任
	贾振峰	市教育局副局长
	张明宽	市信访局副局长
	陈宝光	市城市管理执法支队支队长

马俊 市市场监管综合行政执法支队支队长
李信 市工信局总经济师
张建东 市司法局高级法律专务
梁俊峰 市不动产登记中心三级调研员
张永生 市发展改革委四级调研员
吕思阳 市消防救援支队副支队长
仝猛 市供电公司副总经理
刘伟 驻马店市中业自来水有限公司副总经理
郑延贵 河南省豫南燃气有限公司驻马店燃气
分公司副总经理
王何伟 国电驻马店热电有限公司副总经理

领导小组下设办公室，办公室设在市住建局，负责领导小组的日常工作，陈金利同志兼任办公室主任。

二、领导小组及办公室工作职责

（一）领导小组工作职责：

1. 负责全市物业管理工作的整体安排部署，研究重大事项，制定相关政策；

2. 负责指导督促各县（区）政府（管委会）及市直有关部门加强物业管理有关工作。

（二）领导小组办公室工作职责

1. 负责处理领导小组日常事务，具体组织落实领导小组部署开展的各项工作；

2. 受领导小组委托,具体负责全市物业管理方面的工作指导、协调推进、监督检查、工作考核等;

3. 指导各县(区)物业管理工作领导小组办公室督促属地街道(乡镇)、社区(村)履行职责;

4. 加强调查研究,及时了解总结各县(区),市直各部门关于物业管理 work 进展情况及存在问题,向领导小组提出加强改进工作的意见和建议;

5. 组织开展培训活动,提高各县(区)、市直有关部门关于新形势下物业管理服务的业务能力;

6. 联系协调领导小组成员单位,协调解决政策落实中的难点问题、研究拟定本行政区域内有关物业管理重大政策措施、分析研究物业管理工作的新情况、新问题;

7. 筹备和组织领导小组有关会议、活动,起草、印发有关文件等;

8. 负责落实领导小组安排的其他工作事项。

主办:市住建局

督办:市政府办公室协调落实六科

驻马店市人民政府办公室

2022年2月24日印发

