

潢川县人民政府办公室文件

潢政办〔2024〕16号

潢川县人民政府办公室 关于进一步加强物业管理工作的 实 施 意 见

各乡镇人民政府、街道办事处，县政府有关部门：

为进一步加强和改进全县住宅小区物业管理工作，深入推进物业管理和基层治理深度融合，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》《信阳市人民政府办公室关于进一步加强物业管理工作的实施意见》等要求，结合我县实际，制定本实施意见。

一、工作原则

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照“党建引领、政府主导、市场运作、属地管理、社会参与、多元共治”原则，大力推进“红色物业”创建，以健全街道办事处和居民委员会（村民委员会）党组织领导下的党建联建机制为重点，以加强行业监督管理为抓手，着力解决物业管理服务突出问题，使物业管理服务有效融入基层治理。理顺县、街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会（村民委员会）三级物业管理职责，下移管理重心，充分发挥县有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会（村民委员会）在物业管理过程中的职能作用。进一步明确物业企业主体责任和部门监管职责，规范物业服务领域各方行为，构建以信用为核心的物业服务管理机制。持续强化政策保障，培育壮大物业服务市场，打造智慧物业，推动物业行业高质量发展。

二、工作任务

（一）推进业主委员会和物业管理委员会建设。符合首次业主大会会议召开条件的，由街道办事处、乡镇人民政府组织、指导、协调本辖区内各物业管理区域成立业主大会，选举业主委员会。街道办事处、乡镇人民政府应当依据《河南省物业管理条例》相关规定组建物业管理委员会，作为承担业主委员会职责的临时机构。新组建或换届后业主委员会和物业管理委员会成员中党员

人数按相关规定配置。

（二）加强物业服务人监管。物业管理行政主管部门要采取实地检查、专项复查、联合督查和信用评定等措施，加强对物业服务人的监管。建立物业服务人信用和星级评定制度，完善物业服务人不良行为记录制度。加强对物业企业督导考核，建立物业企业良性退出制度，淘汰服务不到位、群众意见大且投诉多的物业服务人。建立健全物业服务投诉责任机制，及时查处物业服务中的不规范行为。

（三）做好物业承接查验工作。进一步完善物业小区承接查验制度，新建物业由物业服务人和建设单位在辖区物业管理行政主管部门监督下，共同对物业共用部位、共用设施设备及相关场地进行检查和验收；重新选聘物业服务人的，在业主委员会和社区居委会监督下由原有物业服务人与新选聘物业服务人共同进行检查和验收。

（四）规范物业服务信息公开制度。县市场监管局、发展改革委、住房城乡建设局形成物业服务收费信息公开工作联动机制，加强对物业服务过程中各类收费行为的指导监督，加大对物业服务企业违反收费信息公示规定行为的查处力度。

（五）规范专业经营设施设备管理。物业服务区域内供水、供电、供气、通信等专业经营单位负责各自管道线路、设施设备的建设安装及日常管理、维修和养护。各专业经营单位应按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用并提供服务。专业经

营单位不得因部分最终用户未履行交费义务停止已交费用户和共用部位服务。

（六）规范小区停车管理。持续规范小区停车位（库）管理，整治车辆停放混乱、私圈乱占停车位、堵塞消防通道等行为。物业管理区域内车位，应当首先满足本区域业主、物业使用人需要。

（七）强化无物业服务小区的管理。辖区社区承担无物业小区管理责任，要结合老旧小区改造，具备条件的，在街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会（村民委员会）指导下依法选聘物业服务人，开展专业化有偿服务或准物业服务；暂不具备专业化物业管理条件的，由属地街道办事处（乡镇人民政府）通过社区托管、社会组织代管或居民自管等方式组织实施以保洁、保绿、秩序服务为主要内容的基础性服务，逐步实现无物业服务小区物业管理全覆盖。

（八）加强对业主委员会监督。业主委员会应每年向业主公布业主共有部分经营收益、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。业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。街道办事处（乡镇人民政府）应加强对业主委员会的备案管理，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，街道办事处（乡镇人民政府）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依法处理。

（九）推进行业协会建设。充分发挥协会桥梁纽带作用，在物业管理行政主管部门指导监督下，履行联络、协调和服务职责。开展创先争优活动，强化专业培训和学习交流，提高行业人员能力素质。

三、工作职责

县住房城乡建设局作为县级物业管理行政主管部门，负责研究拟定全县物业管理工作的政策并监督实施；牵头组织对各辖区推进物业管理工作的督导考评，制定《物业行业违法违规行为管理办法“一问一答”式问题解答清单》，加强物业管理相关法律法规的政策宣传；强化物业服务质量、前期物业招投标、专项维修资金交存与使用的监督管理；组织对物业服务人及从业人员、业主委员会成员进行业务指导、培训；探索建立智慧物业平台，指导推动物业管理服务线上、线下融合发展；负责物业管理区域供水、供气、污水处理等公用事业行业管理指导工作；负责二次供水监督管理工作；指导开展二次供水设备定期清洗消毒工作，指导监督“一户一表”改造后二次供水设施移交、维护经费保障工作。

县发展改革委负责制定保障性住房、房改房、老旧小区和前期物业管理服务收费基准价及浮动幅度；研究将已纳入供水

公司运营管理的二次加压费用计入供水价格统一管理。

县财政局负责会同住建部门申请省级以上专项资金；保障县级物业管理部門工作经费及其他相关资金。

县审计局负责对物业管理行政主管部门住宅专项维修资金使用管理情况进行审计监督。

县自然资源局负责按照国家规定和城市规划要求进行新建住宅小区规划工作；落实物业管理用房、停车场（库）、小区配套养老设施和幼儿园等配套设施规划；对违法建筑进行认定，对发现擅自改变规划的行为，及时移交至有执法权的部门依法处理。所属不动产登记部门负责按照国家有关法律法规，在不动产登记时依照当事人申请明确各类公共配套设施权属，并配合查验住宅专项维修资金交存。

县城市管理局负责物业管理区域垃圾分类等公用事业行业管理指导工作；行使法律法规规章规定的行政处罚权及相应的行政强制措施，查处物业管理区域违法建筑、违规装修和毁坏绿地等行为，处理各类不文明养犬违法违规行为；开展对经营性停车场、充电桩的监督管理，配合相关部门处理物业管理区域内“僵尸车”；监督指导生活垃圾处理设施建设管理工作。

市生态环境局潢川分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工业企业噪声、污水和废气超标等扰民行为。

县市场监督局负责对物业收费价格公示和违规收费的监督

检查；受理物业管理区域违反市场监管投诉（含价格违法、利用不公平格式条款侵害业主权益等），并依法进行处理；加强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、机械式停车设备行为；组织调查处理物业服务区域内的特种设备安全事故。

县应急局负责指导、协调物业管理方面生产安全事故应急救援和事故调查处理。

县公安局指导督促物业服务人加强人防、物防、技防建设和开展治安、消防安全防范工作；加强对物业招聘保安员备案、监督，指导保安员做好物业管理区域内治安防范和秩序维护工作；加强实有人口和出租房屋管理；依法处置任意封堵小区道路、出入口等违法行为；依法办理行政执法机关移送物业服务项目交接过程中的涉嫌违法犯罪案件；配合相关部门开展执法进小区活动。

县司法局负责指导有关部门落实物业管理法律法规；督促司法行政机关指导社会团体或其他组织设立物业纠纷人民调解委员会。

县国防动员办公室负责督导物业服务人做好人防工程区域管理，对破坏、违法使用人防工程等行为进行查处。

县消防救援大队负责指导街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会（村民委员会）安全管理人员对物业服务人进行日常消防监督检查；按照《中华人民共和国消防法》和《河南省消防条例》相关规定对物业服务企业履行消防安全管理职责情况进行监

管。依法处理街道办事处（乡镇人民政府）、相关部门和物业服务人移交、报告的消防安全违法行为；督促、指导有关单位做好消防宣传教育工作。

县住房城乡建设部门牵头负责会同自然资源、财政等部门加强物业小区配套幼儿园的移交；县教育体育局负责移交后物业管理区域幼儿园的使用和管理。

县民政局负责联合相关部门加强物业小区配套养老设施的移交和管理；指导监督物业管理区域的养老服务工作。

县卫生健康委负责指导物业管理区域健康教育、病媒生物防制活动的开展；履行饮用水卫生监督职责，督促物业服务人建立用水卫生管理制度。

县信访局负责物业管理问题来访的登记、接待、转送、督办，指导相关职能部门做好本地本部门信访调处工作。

相关专业经营单位负责研究制定物业管理区域供水、供电、供气、有线电视、邮政快递、通信运营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。

县移动、联通、电信、广电等通信运营商负责有序进入物业管理区域进行通信基础设施建设。

各有关单位要深入贯彻国家和省、市、县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；畅通居民投诉渠道，开展物业矛盾纠纷调处；加强辖区已交付项目物业招投标活动和物业承接查验的监管；落实辖区物业服务市

场信用信息采集和诚信档案管理工作。加快推进党建引领机制建立和红色物业活动实施，街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业管理联席会议制度。联席会议由街道办事处（乡镇人民政府）召集，物业管理、公安派出所、城市管理等部门和社区居（村）民委员会、业主委员会（业主代表）、物业服务企业、专业经营单位等各方参加。联席会议定期召开统筹协调辖区物业管理服务工作，解决具体问题。统筹成立居民委员会（村民委员会）物业服务站或物业管理服务中心（3—5人），居民委员会（村民委员会）党组织副书记、综治主任作为中心主任、副主任；组织居民委员会（村民委员会）负责人、网格长（员）参加街道办事处（乡镇人民政府）物业管理联席会议，促进物业管理与基层社会治理深度融合。

四、保障措施

构建“县政府统一领导，属地政府具体负责，主管部门监督管理，职能部门齐抓共管”的工作机制，建立合作联动、快速高效的管理模式。

（一）加强组织领导。县政府成立潢川县物业管理工作领导小组，负责全县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。领导小组组长由县政府分管副县长担任，副组长由县政府办协调副主任、县住房城乡建设局局长担任，成员由县直相关部门分管领导及有关专业经营单位分管负责同志组成，领导小组下设办公室，办公室设在县住房城乡建设局。县直相关部

门要按照职责分工，各司其职、密切配合，形成上下贯通、整体联动、齐抓共管的物业管理工作格局。

（二）强化工作考核。建立完善县级相关部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会（村民委员会）三级考核监督体系，将物业管理工作纳入县政府重点工作考核范畴，积极探索引入第三方机构参与考核，考核结果全县通报，对工作开展滞后的单位、个人依法依规追究相关责任。

（三）加强舆论宣传。充分运用各类媒体和物业小区公示栏、宣传栏等载体，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，对在全国、省、市物业行业受到通报表彰的物业项目及在我县创建文明城市或其他重要活动中表现突出的物业服务人，实施奖励政策。及时总结推广先进经验做法，发挥示范带头作用，努力营造物业管理良好氛围。

附件：潢川县物业管理工作领导小组组成人员及工作职责

潢川县人民政府办公室

2024年4月10日

附件

潢川县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：	张 强	县委副书记
副组长：	左 方	县政府办协调副主任
	董安成	县住房城乡建设局局长
成 员：	李功伟	县住建局党组成员、住房保障和房地产事务中心主任
	黄成锋	县发展改革委党组成员
	张君林	县财政局党组成员、副局长
	陈本勤	县审计局经济责任审计工作联席会议办公室主任
	雷 健	县自然资源局党组成员、副局长
	汪少斌	县城市管理局副科级干部
	阮 坤	市生态环境局潢川分局党组成员、副局长
	祝斌海	县市场监管局四级主办
	程荣才	县应急局党委委员、副局长
	余 睿	县公安局党委委员
	王福新	县司法局党组成员、副局长
	陈虹宇	县国防动员办公室工程股股长
	李鹏飞	县消防救援大队副大队长
	吴 昱	县教育体育局党组成员、副局长
	李泽亚	县民政局三级主任科员
	芦宇海	县卫生健康委一级主任科员
	许 涛	县科工局党组成员、副局长
	蔡新恒	县信访局副局长
	沈俊生	县供电公司五级职员

领导小组下设办公室,办公室设在县住房城乡建设局,负责领导小组的日常工作,李功伟同志兼任办公室主任,曾超同志任办公室副主任。

二、领导小组及办公室工作职责

(一) 领导小组工作职责

1. 负责全县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. 负责指导督促各街道办事处(乡镇人民政府)及县直有关部门加强物业管理工作有关工作。

(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. 具体负责全县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. 指导督促属地街道办事处(乡镇人民政府)、居民委员会(村民委员会)履行职责;

4. 加强调查研究,及时了解总结各部门关于物业管理工作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. 联系协调领导小组成员单位,研究拟定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;

6. 落实领导小组安排的其他工作事项。