

# 周口市人民政府 关于进一步规范社区物业管理的意见

(上接 10 版)

利用物业管理区域内的公共道路、场地划定车位停放车辆的,物业服务企业应当就车位分配方式、管理费、收益分配方式等充分征求业主意见,业主大会成立前,经专有部分占建筑物总面积过半的业主且占总人数过半的业主同意,所得收益归全体业主所有,主要用于补充专项维修资金,也可按照业主大会或者相关业主的决定用于业主委员会工作经费或者物业管理方面的其他需要。

5.执行物业服务合同约定。物业服务合同是物业双方履行义务、行使权力的基石,也是保障物业双方合法权益的法律依据。物业服务合同应对物业服务事项、服务标准、服务费用、收费方式、双方的权利义务、物业管理用房、专项维修资金的使用、合同期限、违约责任等内容进行约定,物业双方应严格执行物业服务合同约定,特别是物业服务收费应当遵循质价相符的原则,根据市场情形,合理约定收费标准,合同未予标明的费用,物业服务企业不得收取。物业服务收费确需调整的,应当与业主委员会协商,并经业主大会同意后调整;未成立业主大会的,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的业主同意,方能调整,坚决杜绝物业服务乱收费、不经法定程序乱调整的行为。

6.开展示范小区评选活动。根据“以点带线,以线带面”原则,有序开展“示范小区”评选活动,中心城区四区每年要推出两个以上示范小区。市住房城乡建设部门要制定物业服务企业扶持发展的意见,明确奖惩措施,选择一批基础配套设施完备、规模较大、服务管理水平相对较高的小区,作为示范小区进行重点扶持。被评为示范小区的,除进行表彰外,各区还应对小区的管理主体给予必要的物质奖励,被评为市级示范小区(项目)的奖励3万元,被评为省级示范小区(项目)的奖励10万元。

7.建立物业服务费拖欠惩戒制度。物业服务企业与建设单位是两个独立的法人公司,建设单位是小区建设、产权办理、房屋质量、配套设施设备移交等责任的主体,物业服务企业是小区的从业主体,为小区业主提供物业服务。业主应积极按时足额缴纳物业管理费,对无正当理由拖欠或拒缴物业服务费的业主,业主委员会、物业服务企业可进行公示催缴;逾期不缴纳的,可向街道办事处上报拖欠物业费业主的信息名单督促缴纳;由街道办事处督促后仍不缴纳的,街道办事处可将拖欠物业费业主的信息名单抄报市、区物业管理行政主管部门存档登记,并报送至市社会信用体系建设领导小组办公室,以适当形式将其公开。同时,物业服务企业可对拖欠物业费业主提起诉讼或仲裁。

8.建立完善企业“黑名单”制度。

依托河南省房地产开发行业综合管理平台和周口市公共信用信息共享平台,房地产开发企业有下列行为之一的,经查证属实的,由市住房城乡建设部门上报省住房城乡建设厅或报送至市社会信用体系建设领导小组办公室记入企业“黑名单”:一是未按规划许可和施工许可配建小区配套设施的;二是专业经营设施设备未移交专业经营单位的;三是前期物业管理未进行招标的;四是未按法律规定公示信息的;五是物业服务区域未备案的。

依托河南省物业管理综合监管平台和周口市公共信用信息共享平台,物业服务企业有下列行为之一的,经查证属实的,按上述程序记入企业“黑名单”:一是对小区违法建设、私搭乱建、侵占损坏公共部位和公共设施设备等行为未依法劝阻、制止,或未向街道办事处和有关部门报告的;二是物业服务乱收费、不按协议服务、擅自停水停电、阻碍业主出行、威胁恐吓业主的;三是未按法律规定公示信息的;四是承接查验和物业服务合同未备案的;五是无故阻碍专业经营单位基础配套设施建设进小区的。被记入一次“黑名单”的企业,2年内不得在中心城区开展相关业务;被记入两次“黑名单”的企业,5年内不得在中心城区开展相关业务;被记入3次以上“黑名单”的企业,清理出中心城区物业服务市场或建议市工商部门吊销其营业执照。

通过企业信用惩戒,达到有效约束违法失信主体,促进失信行为的纠正和信用环境的改善,进一步褒扬诚信、惩戒失信、培养物业行业诚信文化和良好环境。

(五)创新社区物业管理模式。加强社区居委会党组织建设,积极探索在党员较多的小区成立党员代表小组,并参与小区管理。片区民警是党员的,可以兼任社区居委会副主任;不是党员的,可兼任社区居委会工作人员。规划部门、住房城乡建设部门、专业经营单位及街道办事处要各司其职、各负其责,把好规划设计、施工监管、综合验收等关口,认真落实《周口市人民政府关于加强社区物业管理工作的意见》(周政〔2016〕46号)规定。

新建住宅小区全面实行物业管理,前期物业管理由建设单位通过招标选聘物业服务企业。成立业主大会和业主委员会的,根据物业服务区域房屋建设、设施配套、居民需求、业主意愿及服务需求的不同,可招标、选聘物业服务企业,也可业主自治。

老旧住宅小区的管理主要采取聘请物业服务企业或产权人自治的管理模式。经改造具备召开业主大会条件的小区,召开业主大会,选举产生业主委员会,由业主委员会选聘物业服务企业。改造后不具备成立业主大会条件的小区,由社区居委会负责,组织落实保洁、绿化、保安、消防等基础性服务,指导业主按

照有关规定建立电动车充电桩设施。对规模较小的零散住宅小区或楼栋,按照“政府扶持、依托社区、业主自治”的原则,每6万平方米左右零散住宅小区,或1000户左右的楼栋居民设立1个社区物业服务中心,可适当收费,为小区提供物业服务。所需人员、经费由各区负责保障。

物业管理有关职能部门及各专业经营单位,要按照法律法规的要求,认真履职尽责,公布举报电话,安排专人负责,主动参与社区的物业管理。各专业经营单位从审查详细性规划、建设施工监督、综合性竣工验收等方面,充分发挥技术优势,全程参与方案审查、施工监督和综合验收,确保专业经营设施设备配套工程质量安全。专业经营单位无故不参加综合验收,又未说明情况的视为同意验收。同时,各专业经营单位虽为企业,但其经营具有一定的社会公益属性,应立足于社会服务功能,对居民小区配套的专业经营设施设备不宜实施自建自管,对建设单位建设的符合规范和有关政策的专业经营设施设备产权应无条件接管,务必做到对终端业主单独计量收费。

(六)开展住宅物业项目专项验收。将住宅物业项目专项验收纳入建设工程项目综合竣工验收范围。住宅物业项目验收由建设单位邀请市、区物业管理行政主管部门及属地街道办事处物业管理人员参加。主要查验物业管理备案、物业服务信息公示、物业管理用房建设、物业公用设施设备维护保养、专业经营设施设备移交等情况。验收合格的方可办理工程竣工验收手续,验收不合格的不得交付投入使用,不得办理工程竣工验收手续。

(七)开展物业服务项目行政执法检查。市物业管理行政执法部门要及时调整执法力量,扩大行政执法范围,消除执法“盲点”,组建物业服务项目执法分队,将物业服务项目执法与市容环境、市政基础设施、园林绿化等执法同安排、同实施、同考核;重点加强物业管理用房配备、物业企业信息公示、物业服务区域备案、承接查验备案、物业服务合同备案等情况的执法;对新修《河南省物业管理条例》新增行政处罚项目做好行政指导工作,加强事前提示、事中指导、事后监管,充分保障执法相对人的合法权益;对执法中发现的违法行为,严格依法处理到位,切实维护法律权威。

## 五、保障措施

(一)加强领导,健全机构。成立周口市社区管理工作领导小组,领导小组下设办公室,办公地点在市住房城乡建设局。办公室负责落实领导小组安排的日常工作,组织召开有关工作会议,指导各区开展物业管理法律法规的宣传,对各区物业管理工作开展情况进行督促、检

查。领导小组定期召开联席会议,安排部署工作,研究解决社区物业管理中存在的矛盾和问题。建立微信群议事通报制度,及时将工作动态在群内发布。各有关成员单位要指定一名工作联络员,负责与领导小组的日常联系及工作落实。同时,各区也应建立社区物业管理工作领导小组,设置物业管理相应机构,履行社区物业管理职责。市、区两级财政部门应将本级物业管理机构办公经费纳入财政预算范围,确保机构有效运转,工作正常开展。

(二)明确分工,履职尽责。市、区物业管理行政主管部门应加强对社区物业管理工作的业务监督和指导,中心城区各街道办事处对辖区内物业管理工作具体负责,是社区物业管理的责任主体,负责业主大会筹备、成立、业主委员会备案和业主大会换届选举工作;受理物业纠纷投诉,指导社区物业服务中心开展工作,对物业服务项目的违法行为向有关部门提出处罚建议。市住房城乡建设部门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;市规划部门负责小区内违法建筑的认定;市城市管理执法部门负责查处违法建筑、破坏绿地等行为;市工商部门负责监督检查无照经营活动;市价格主管部门负责监督检查价格公示、违规收费行为;市公安部门负责监督检查治安、消防、技防、保安服务等工作;市质监部门负责电梯等特种设备运行安全和计量监管;市财政、审计行政主管部门负责对专项维修资金使用和管理情况进行监督检查;市环保部门负责监督检查污染环境等行为;人防行政主管部门负责对人防工程维护管理进行监督检查;其他各专业经营单位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。

(三)加强督导,严格奖惩。市社区物业管理工作领导小组办公室定期或不定期对区、街道办事处社区物业管理工作进行督导,对思想不重视、工作开展滞后、辖区小区问题频出的单位,严格予以通报批评,或对有关当事人实施追责;对物业服务企业违规经营,造成社会不良影响的,对照条件标准记入企业“黑名单”或清出周口物业服务市场;对恶意拖欠或拒缴物业服务费的业主,经有关部门核实认定,将其列入个人诚信“黑名单”。结合“示范小区”创建活动,对获得省、市示范小区的项目,中心城区四区财政部门按照标准足额拨付奖励金,通过严格奖惩促进我市物业服务行业水平有效提升。

各县(市)人民政府可参照执行本意见,也可结合本地实际制定新的意见和办法。

2018年8月22日