

平顶山市物业管理工作

PINGDINGSHAN PROPERTY MANAGEMENT YEARBOOK

年鉴

2011

平顶山市房产管理局

平顶山市物业管理进社区工作领导小组办公室

平顶山市物业管理协会



破解物业管理难题 延伸社区服务体系

曹拥军

2009年7月，我市全面启动了物业管理进社区工作，市委、市政府高度重视，区（县、市）政府、街道办事处、社区居委会创造性地开展工作，物业管理覆盖面不断扩大，社区物业管理水平不断提高。但是，随着物业管理进社区工作的逐步深入以及群众追求高品质居住环境需求的日益增长，也逐渐暴露出了社区物业管理中一些深层次问题。一是物业管理服务的消费观念尚未建立。二是建设与管理职责不清，衔接不好。三是相关主体间的法律责任不清。四是物业服务企业经营活动不规范。五是物业管理市场尚未形成。六是房屋共用部位、共用设施设备维修资金管理不落实。七是行业队伍素质整体偏低。对此，我们要有足够清醒的认识。

我市在推进物业管理进社区过程中，产生以上这些问题和矛盾是很自然的，说明我们这个事业在发展、在前进、在深化，我们要以积极向上的态度认真对待这些问题，以继续改革创新的精神解决好这些问题。2011年8月，市委赵顷霖书记在市八次党代会上提出了积极推进社会管理创新，整合基层社会管理与服务资源，形成社会管理与服务合力，提升社区行政服务、物业管理、文明教育、党的建设水平，使社区真正成为和谐社会的载体。为此，我市物业管理工作按照“学先进、比创新、看实效”要求，切实抓好物业管理进社区、物业管理市场秩序整治、业主委员会规范自治、物业服务产业培育、物业管理人才队伍培养等五项重点工作，强基础，精管理，优服务，争先进，努力改善群众的工作和生活环境，使社区物业管理工作实现新跃升。

一、创新社会管理，拓展物业管理进社区工作的广度和深度

社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。目前城市社区的范围，一般是指经过社区体制改革后作了规模调整的居民委员会辖区。目前，全市城市社区数量已达200个。物业管理区域是指综合物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素合理划分成的居民工作和生活区域，即俗称的楼院。城市的细胞是社区，而社区则是由若干个物业管理区域组成的。社区居民委员会可以设若干居民小组，物业管理区域可依法成立业主委员会。居委会担负着社区内的社会管理事务，而业委会主要承担着物业管理区域内的经济管理事务。

为理顺管理体制，完善管理机制，市政府及时调整物业管理进社区领导机构，成员局委由7个扩充到23个局委，市房管部门多次会商各县（市、区）政府、新城区管委会，报经市政府同意，除省直管试点县汝州市外，9个县（市、区）、新城区均明确了本行政管理区域内物业管理活动的监督管理部门，并通过新闻媒体统一向社会公布了各县（市、区）物业管理监督举报电话。积极组织县（市、区）、

街道办事处、社区居委会分管同志参加各种形式的物业管理进社区政策法规培训和业务座谈会，加大电视、报纸、网络等新闻媒体报道宣传力度，将物业管理进社区工作的主战场由市区逐步扩大到全市范围内。同时，会同市民政部门大胆创新社会管理，整合社区各方资源，制定出台了《关于加强城市社区居民小组和业主委员会建设工作的通知》，在全市范围内逐步推行物业管理区域业委会与社区居民小组合署办公模式，业委会主任兼任居民小组长，业委会既可在物业管理区域内依法行使业主大会授予的经济管理职责，又可在居民小组范围内依法行使居委会赋予的社会管理职责，业委会和居民小组实行“一套班子、二块牌子、三种职能”的新型社区基层管理模式，减少社区管理层级，整合社区管理队伍，提升社区公共服务、物业管理、文明教育水平，形成社区管理与服务的合力，使社区真正成为和谐社会的载体，更好地为社区居民提供多元化、个性化、便捷化的社区服务。此举在国内是一大制度创新。

二、规范管理服务，大力整顿物业管理市场秩序

强化监督管理措施，构建市、区（县、市）、街道（乡镇）、社区、物业管理区域五级监管体系，成立物业管理行政执法中队，设立物业管理纠纷调处督查热线，配备物业管理督察 110 专用车辆，开展物业管理市场联合执法活动，严格物业管理行政执法工作，严厉打击各类违法物业服务行为。强化物业服务企业日常监督管理，全面推行企业资质会审公示报批制度、企业资质年度动态考核制度、限期整改企业负责人约谈制度、业主重大投诉查证一票否决制度、企业分类指导管理制度。同时，会同市发展改革委制定出台了《关于进一步加强平顶山市物业服务收费管理的通知》，不再以普通住宅和非普通住宅作为政府指导价和市场调节价的划分标准，而是将物业服务市场价格竞争机制完善程度作为划分标准。在划分标准上更加科学、合理，并与物业管理市场招标投标制度的推行预留了空间。住宅小区内的公共性服务收费、车辆停放服务收费，实行政府指导价；通过招投标方式选定物业服务企业的住宅项目（前期物业管理项目除外）和各类非住宅的物业服务收费及特约服务、代收代办服务收费，实行市场调节价，促进物业服务收费通过市场竞争机制形成。此外，首次制定出台了《平顶山市物业管理项目招标投标管理办法》和《平顶山市物业承接查验管理办法》，推行招投标方式选聘物业服务企业制度，健全物业承接查验交接保修制度，逐步形成统一开放、进出自由、竞争有序、优胜劣汰的物业管理市场新格局。

三、完善制度体系，引导扶持业主委员会规范自治

加强物业管理区域业主委员会建设工作，支持业主依法维权，制定出台了《平顶山市业主大会成立和业主委员会备案暂行规定》，首次明确了我市成立业主大会和业主委员会的选举程序和备案程序，在全省率先印制颁发了《业主委员会备案证明》，全面推行业主委员会行政确认制度，并同步实行了业主委员会委员不良记录黑名单制度，配套出台了《业主大会议事规则》、《管理规约》、《专项维修资金管理规约》和《临时管理规约》等物业管理示范文本，进一步明确了业主、业主大会、业主委员会的权限和义务，规范了业主大会和业主委员会的活动，完善了业主自我管理模式，充分发挥业主委员会及居民个人在社区服务中的作用，全面推行物业管理服务行为的常态化监督。此外，制定了房屋专项维修资金管理实施细则，进一步加强房屋专项维修资金归集和使用管理。截至 2011 年底，房屋专项维修资金归

集总额达到 1.2 亿元，纳入管理的住宅小区达到 70 个，为全市 17000 多套住宅建立了“养老金”，确保房屋保修期满后的正常使用和保值增值，维护广大业主的合法权益。

四、制定政策措施，积极培育物业服务产业

广泛征求意见，制定行业服务标准，会同市发展改革委共同制定并发布了《平顶山市住宅物业服务等级标准》（2011 年本），从基本要求、共用部位和共用设施设备运行及维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护和装饰装修管理等 7 个部分对物业服务提出了明确具体的要求，推进物业服务的精细化、标准化、专业化，着力构建物业管理服务标准体系，提升我市物业管理服务的水平和档次。该《标准》体系在全省同行业处于领先水平。同时，支持物业服务企业开展物业管理区域文化活动，引导物业服务企业推出兼顾业主公共性和个性化需求的“管家”式服务，实现由传统“保姆”式服务的跃升，扩展物业管理服务的范围和领域。此外，积极开展物业管理示范项目创建活动，组织物业服务企业积极争创市级、省级、全国物业管理示范住宅小区（大厦），对原有示范项目严格开展复查复验工作，增强示范项目的辐射带动作用，引导企业提升物业管理服务的水平和档次。目前，我市成功创建市级示范项目 12 个，并争创省级示范项目 3 个、全国示范项目 1 个。

五、组建专家团队，打造物业管理人才队伍

推进行业发展战略研究，制定出台了《物业管理专家委员会管理办法》和《物业管理专家委员会工作规则》，遴选高校教授以及通过全国物业管理师资格考试的专业人员首批 18 人，组成了平顶山市房产管理局物业管理专家委员会，作为全市物业管理行业的“智库”，参与物业管理示范项目评选、物业管理项目评标、物业从业人员培训教育以及开展课题研究等专业性活动。同时，市房管部门联合河南城建学院、河南质量工程职业学院等两所高校共同设立了“平顶山市物业管理人才教育培训基地”，依托我市高等院校教育资源优势，逐步开展全市业主委员会专业队伍和物业管理专业人才及技能人才的培养教育工作，促进我市物业管理逐步迈向专业化、市场化、规范化。

目前，我市的物业管理进社区工作发展势头很好，同时城市建设包括住宅建设投资的不断增长，城市旧住宅小区整治改造的步伐加快，各行各业后勤保障服务体制的改革，以及棚户区改造工程的大力实施，都给物业管理的发展带来了良好的发展新机遇。2012 年恰逢我市物业管理诞生 15 周年，全行业上下积极行动起来，认清形势，抓住机遇，提高服务水平，扩大物业管理覆盖面。不仅旧的住宅小区要通过改造逐步实行物业管理，新建住宅小区也要全面提升物业管理服务水平；不仅是住宅要搞物业管理，医院、饭店、宾馆、学校、写字楼、商场、产业集聚区也都要推行物业管理。总之，物业管理行业是现代服务业的重要组成部分，加快发展现代服务业，是国家大政方针给物业管理行业带来的机遇，具有广阔的市场前景和巨大的市场潜力。物业管理系万家，和谐社区靠大家，因此通过社会各界共同努力，把我市的社区物业管理、物业管理市场以及物业服务产业推向规范发展的新阶段。

（作者系平顶山市房产管理局局长、党组书记）



市委书记赵顷霖深入社区调研物业管理工作



积极推进社会管理创新。持续开展和谐社区创建，提升社区行政服务、物业管理、文明教育、党的建设水平，使社区真正成为和谐社会的载体。

——市委书记赵顷霖在中国共产党平顶山市第八次代表大会上的讲话

物业管理是城市管理的重要组成部分，是各级政府应给予高度重视的基础工作，事关社会和谐，请相关部门学习借鉴先进市的成功做法，制定统一标准，加强监管，发挥基层作用，在统一的标准下创造性地开展工作。

——市委副书记、市长陈建生在市政协七届三次会议期间就物业管理工作作出重要批示

物业管理系万家
和谐社区靠大家

目 录

代序 破解物业管理难题 延伸社区服务体系

平顶山市人民政府关于加强社区物业管理工作的意见	1
平顶山市人民政府关于成立平顶山市物业管理进社区工作领导小组的通知	6
平顶山市人民政府关于印发平顶山市房屋维修资金管理办法的通知	7
平顶山市人民政府关于调整平顶山市城市管理委员会等 15 个议事协调机构成员的通知	13
平顶山市房产管理局关于印发平顶山市业主大会成立和业主委员会备案暂行规定的通知	14
平顶山市房产管理局关于开展物业管理示范项目申报评选工作的通知	32
平顶山市房产管理局关于成立平顶山市房产管理局物业管理专家委员会的通知	33
平顶山市房产管理局 平顶山市发展和改革委员会关于印发平顶山市住宅物业服务等级 标准的通知	40
平顶山市房产管理局关于印发业主大会议事规则等物业管理示范文本的通知	66
平顶山市发展和改革委员会 平顶山市房产管理局关于进一步加强平顶山市物业服务收费 管理的通知	83
平顶山市房产管理局关于进一步加强全市物业管理活动监督管理工作的通知	92
平顶山市房产管理局 河南城建学院 河南质量工程职业学院关于设立平顶山市物业管理 人才教育培训基地的通知	93

平顶山市民政局 平顶山市房产管理局关于加强城市社区居民小组和业主委员会	
建设工作的通知	94
平顶山市房产管理局关于印发平顶山市物业管理项目招标投标管理办法的通知	96
平顶山市房产管理局关于成立平顶山市房产管理局物业管理行政执法中队的通知	104
平顶山市房产管理局关于印发平顶山市物业承接查验管理办法的通知	105
平顶山市房产管理局关于印发平顶山市房屋专项维修资金管理实施细则的通知	110
平顶山市房产管理局关于 2010 年度全市物业服务企业资质动态考核结果的通报	128
平顶山市房产管理局关于公布物业服务企业资质名单的通知（2011 年第一批）	136
平顶山市房产管理局关于公布物业服务企业资质名单的通知（2011 年第二批）	138
平顶山市房产管理局关于公布物业服务企业资质名单的通知（2011 年第三批）	140
平顶山市房产管理局关于公布物业服务企业资质名单的通知（2011 年第四批）	142
平顶山市房产管理局关于公布平顶山市房产管理局物业管理专家委员会第一批	
委员名单的通知	145
平顶山市房产管理局关于公布 2011 年度平顶山市物业管理示范项目评验结果的	
通报	147
河南省住房和城乡建设厅关于公布 2011 年度全省物业管理示范 优秀住宅小区	
（大厦 工业区）的通知	149

河南省住房和城乡建设厅关于表彰 2010 年度房地产业管理先进单位 房地产开发

优秀企业及先进个人的通知	152
媒体报道之一 物业管理篇	154
媒体报道之二 物业服务篇	157
媒体报道之三 业主维权篇	164
媒体报道之四 专家教育篇	177
媒体报道之五 物业文化篇	180
媒体报道之六 人居环境篇	184
国务院关于修改《物业管理条例》的决定	197
保安服务管理条例	205
最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释	212
最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释	215

平顶山市人民政府

关于加强社区物业管理工作的意见

平政〔2009〕67号

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门：

为进一步加强社区物业管理工作，理顺管理体制，完善管理机制，不断改善人居环境，促进城市经济社会发展，根据国务院《物业管理条例》，结合我市实际情况，提出以下意见。

一、统一思想，充分认识加强社区物业管理工作的的重要性

近年来，随着我市城市化进程的不断加快，城市面貌发生了很大变化，社区物业管理在城市管理中的作用日渐突出。加强社区物业管理，有利于城市经济的持续健康发展，有利于保持和改善市民工作和生活的环境，有利于增加就业岗位、维护社区秩序、营造和谐的社会氛围。社区物业管理事关城市长远发展和群众切身利益，工作覆盖面广，推进难度大。各县（市、区）人民政府、市人民政府有关部门要以现有社区环境综合整治、新住宅小区建设与物业管理同步推进为重点，以加强管理、改善环境、营造和谐社会、创建文明城市为目标，坚持尊重现实、便于启动、落实责任、服务市民的工作原则，全面加强社区物业管理，健全长效管理机制，不断扩大物业管理覆盖面，推动物业管理工作上水平。

二、理顺体制，构筑适合城市发展的社区物业管理工作框架

按照“县（市、区）人民政府负责，乡镇人民

政府和街道办事处组织，社区居委会落实，市房管部门监督指导，以块为主、属地管理”的原则，完善社区物业管理体制，明确管理职责，落实工作责任，充分发挥社区基层组织的作用，建立社区基层组织与业主自治组织的协作机制，共同推进社区物业管理工作。

（一）县（市、区）人民政府工作职责

各县（市、区）人民政府统一领导本辖区的物业管理工作。具体工作职责包括：

1. 组织所辖乡镇人民政府或街道办事处落实各项物业管理政策措施，全面开展社区物业管理工作；
2. 建立健全县（市、区）、乡镇和街道、社区三级物业管理工作体系；
3. 落实管理责任，加强本辖区物业管理工作的部署、检查和督导落实；
4. 组织本辖区住宅小区综合验收，加强本辖区房屋维修资金归集使用的管理工作。

（二）乡镇人民政府和街道办事处工作职责

乡镇人民政府和街道办事处负责组织辖区物业管理工作的开展。具体工作职责包括：

1. 协同房管、建设、规划等有关部门科学划定社区物业管理区域；
2. 组织社区居委会、开发企业及有关产权单位，成立和产生各物业管理区域的业主大会和业

主委员会；

3. 指导辖区内能够独立实施物业管理的非住宅项目组建业主委员会并实施物业管理；

4. 对已成立业主委员会的物业管理区域进行指导和管理，保障业主委员会的正常运转及业主自治作用的发挥；

5. 对辖区物业管理工作进行监督检查和考评，协助公安等部门加强对社区物业保安工作的监督检查。

（三）社区居委会工作职责

社区居委会依法履行自治管理职责，指导协调业主委员会实施社区物业管理。具体工作职责包括：

1. 指导业主委员会制定物业管理规约和业主大会议事规则，并签订到户，规范业主和物业服务企业的行为；

2. 监督指导业主委员会聘请有关单位核算成本，按照国家制定的物业服务收费办法提出收费标准，经业主大会通过后，与物业服务企业签订物业服务合同；

3. 协助和指导业主委员会选聘物业服务企业或建立群众性物业服务组织，签订物业服务合同，组织物业服务的实施；

4. 督促检查物业服务企业和物业服务组织，落实服务合同，定期公布费用收支情况，调处服务中的矛盾纠纷，对不落实服务合同的物业服务企业和物业服务组织，有权向业主委员会建议终止其物业服务。

（四）市房管部门工作职责

市房管部门是全市物业管理的行业主管部门。具体工作职责包括：

1. 认真研究全市物业管理发展规划、发展目标

及工作思路，制定相关配套政策，提出工作意见；

2. 负责物业专项维修资金的归集管理，会同财政等部门审定物业专项维修资金的使用方案，并搞好管理、监督和检查；

3. 落实物业管理项目招投标制度，组织物业管理行业的检查、考核和人员培训工作；

4. 监督、指导、管理全市物业管理活动，调处物业管理中的重大纠纷。

三、因地制宜，合理确定社区物业管理的区域、模式、内容和收费标准

社区物业管理实行等级化或基础性管理服务。根据各个区域房屋建设、设施配套、居民需求、业主意愿及服务约定等情况，确定物业管理区域、模式、内容和收费标准。

（一）物业管理区域划分

在乡镇人民政府或街道办事处组织下，统筹考虑，综合权衡，按照以下规定科学合理地划分物业管理区域：

1. 原则上以建筑物的宗地红线图、立项或规划批准的范围划定物业管理区域；相对完整的居住小区、独立组团应作为一个物业管理区域；

2. 物业管理区域的划分与社区、乡镇或街道、县（市、区）的辖区范围相一致；

3. 物业易于封闭和统一整治；

4. 基础设施、配套设施设备共用，房屋质量、配套程度、环境状况相近的物业宜划入同一个物业管理区域；

5. 同一土地使用权的物业宜划入同一个物业管理区域。

各县（市、区）要将物业管理区域划分成果编

入物业管理区域图册。

（二）物业管理模式

1. 新建住宅小区。同社区管理相结合，全面及时地实行等级化物业服务。根据各个区域房屋建设、设施配套、居民需求、业主意愿及服务约定等情况，确定物业服务等级。严格遵循规划设计方案，按照配套完善、环境优美、交通安全等要求进行建设，并通过招投标选聘有资质的物业服务企业实施等级化物业服务。规划、建设、房管等部门要各司其职，把好新建住宅小区的规划设计、施工建设、物业管理三道关。

2. 整治后的现有住宅小区。根据居民的需求及承受能力，把物业管理同社区管理有机结合起来，以社区管辖范围为基础，界定物业服务区域；以社区居委会为基础，组织召开业主大会，组建业主委员会；以物业服务企业或群众性物业服务组织为基础，开展物业服务活动。加大对现有住宅小区的整治力度，市房管部门牵头，相关部门配合，逐步解决现有住宅小区环境、配套等方面的问题。对整治后具备条件的现有住宅小区，由业主委员会选聘专业物业服务企业按等级实施服务；对不完全具备条件的小区，由社区居委会牵头组建物业服务队伍，落实以保洁、保绿、保安为主要内容的基础性服务，也可以采取“栋楼管理”模式，解决有人管事的问题。单位自建家属楼，如不能实行规范的物业管理，则由各单位牵头进行物业服务，社区居委会负责监督指导。力争到2009年底，物业服务覆盖每个社区，基本建立体系健全、政策完善、责任到位的物业管理工作机制。

（三）物业服务内容与收费标准

区别不同的物业性质和特点，确定管理服务的

内容、项目和等级。物业服务收费要遵循公正合理、质价相符的原则，分别实行政府指导价和市场调节价。新建住宅小区根据小区规划建设、配套情况和设定的管理服务项目，依据物价、房管部门制定的物业服务等级评定标准，确定服务等级和收费标准。现有住宅小区的物业服务内容和收费标准，可采用选项式服务形式，根据多数业主的意愿，确定管理服务项目，测算服务成本和收费标准，由业主委员会与委托的物业服务企业或物业服务组织签订服务合同，并在小区内公布实施。

四、突出重点，切实抓好社区物业管理的规范运作

（一）规范物业项目的前期管理工作

新建的物业项目，在业主委员会未成立期间，必须实行前期物业管理。开发企业在办理商品房预售许可证时，应提供项目竣工后的物业服务方案，预留物业管理用房，按规定选聘有资质的物业服务企业，并与选聘的物业服务企业签订前期物业服务委托合同，进行前期物业服务。开发企业与房屋买受人签订的商品房买卖合同中，要有物业服务的相关条款，约定房屋交付使用后物业服务的主要内容、服务等级及收费标准。业主与物业服务企业要依据商品房买卖合同，签订前期物业服务合同和临时管理公约。对不履行义务、长期延建住宅区配套设施，侵害购房者利益，影响城市环境和社会稳定的开发企业，规划、房管、国土资源、建设部门要依据各自职责，督促其限期整改。有关部门要切实履行对房地产市场的监管职能，对物业管理不到位、不重视物业管理侵害业主合法权益的开发企业公开曝光，并依法予以行政处罚。

（二）规范业主委员会的组建和工作运转

在一个物业管理区域内，已交付业主使用的房屋建筑面积达到50%以上，或者已交付业主使用的房屋建筑面积虽达不到50%，但超过30%且已超过12个月的，应成立业主委员会。每个物业管理区域只能成立一个业主委员会。业主大会、业主委员会开展工作的经费，由全体业主承担，或者从产权属于全体业主的公建配套设施经营收益中列支。县（市、区）人民政府房产管理部门、乡镇人民政府和街道办事处要按照规定的程序，推进业主委员会建设。住宅小区业主委员会的组成人员，原则上从社区居委会、有关产权单位及产权人、热心公益事业人员中推荐，主任可由社区居委会成员担任。乡镇人民政府和街道办事处要支持业主委员会的工作，业主委员会成立前或换届期间，由乡镇人民政府和街道办事处指定社区居委会代为履行业主委员会的职责，确保工作正常运转。

（三）规范业主委员会成立后的社区物业管理

1. 做好物业服务企业选聘工作。业主委员会成立后，应当依法及时召开业主大会，决定对前期物业服务企业续聘或另聘物业服务企业。业主大会决定与开发企业选聘的前期物业服务企业续约的，业主委员会应于业主大会决定后的30日内完成合同续签工作；业主大会决定选聘新的物业服务企业的，业主委员会应以书面形式告知前期物业服务企业。前期物业服务企业要在接到通知后的60日内完成退出工作。开发企业、前期物业服务企业、业主委员会三方要按规定做好物业管理的转换衔接工作，确保新建住宅小区全面实行规范的等级化服务。

2. 规范物业管理有关各方的权利和义务。业主委员会负责召集业主大会、代表业主与选聘的物业服

务企业签订正式物业服务合同；监督物业服务合同的履行、监督管理规约的实施；督促业主按照合同约定，协助、支持物业服务企业的工作；积极配合和支持社区居委会的工作等。

业主依法享有制定和修改业主大会议事规则，制定管理规约，选举业主委员会或更换业主委员会成员，选聘、解聘物业服务企业，筹集和使用住宅专项维修资金等项权利。业主应当遵守业主公约、业主大会议事规则；遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；按照国家有关规定交纳专项维修资金；按时交纳物业服务费用。

物业服务企业要依据服务合同，制定完善的物业服务方案以及保安、保洁、维修、财务、档案等管理制度，负责物业管理区域内的卫生清扫保洁、花草树木养护、车辆停放管理以及与物业服务合同约定的其他服务项目，切实履行职责，提高服务质量。对超出服务合同的事宜，要与业主委员会协商确定后实施。

各相关专业设施管理部门要做好社区供电、供水、供暖、燃气、通讯等基础设施的管理及服务，依法承担相关管线和设施设备维修养护责任，满足社区居民的要求并向最终用户收取有关费用。

3. 加强对物业服务企业的监管。市房管部门及县（市、区）物业管理部门加强对物业服务企业的监管，建立健全物业服务企业信用档案制度，认真评定物业服务企业的服务业绩和信用程度；建立健全物业投诉责任机制，及时查处物业服务中的不规范行为，并督促物业服务企业整改，切实保障业主合法权益；

建立健全物业管理淘汰、退出机制，对物业服务不到位、业主投诉较多的物业服务企业，按有关规定予以处理。积极探索制定业主对物业公司经理进行年度评议的制度和办法。

4. 严格物业服务企业退出和移交程序。业主委员会和物业服务企业，应本着维护社会稳定、保证物业管理区域基本正常秩序、实现平稳过渡的原则，在物业服务合同中明确约定物业服务企业退出的具体程序和移交办法。并接受县（市、区）房产管理部门、乡镇人民政府和街道办事处，以及社区居委会的监督和指导。

五、加强政策扶持和组织领导，确保社区物业管理工作健康发展

（一）加强政策扶持。劳动保障部门要结合实际“扩大再就业工程”、“完善社会保障体系工程”等，给予物业管理从业人员优惠政策。房管部门要与有关部门搞好配合，从政策、业务上加强对物业管理工作的指导，帮助基层解决实际问题。驻社区的各个单位，要支持和参与社区物业管理工作。

（二）落实资金保障。物业服务企业要提升服务水平，加大管理力度，提高物业服务收费率，为社区物业服务提供基本保障。完善住宅专项维修资金管理使用的相关政策和办法，依据相关规定将资金管好、用好。各级财政部门要加大支持力度，适当安排社区物业管理启动资金和扶持资金，推动物业管理的全面开展。

（三）加强组织领导。市政府成立平顶山市社区物业管理工作领导小组。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和市房管局局长担任，成员由各县（市、区）人民政府和市房管、规划、

建设、财政、物价、民政、文明办等部门的一名负责同志担任。领导小组办公室设在市房管局。各县（市、区）人民政府也要成立相应的机构，把加强社区物业管理服务作为提升城市管理水平、创建文明城市的一项重要内容，落实机构，明确任务，细化责任，加快建立一级抓一级、层层抓落实的工作体系。建立物业管理工作责任目标考核制度，完善市、县（市、区）、乡镇和街道、社区四级考核机制，调动各方面的工作积极性。

（四）营造良好氛围。各级各有关部门要采取多种形式，大力宣传《物业管理条例》及相关的政策法规，宣传物业管理工作的重要意义，让广大市民和社会各界了解政策，强化物权意识，树立物业服务是商品消费的观念，引导他们主动支持、参与物业管理活动，积极维护社区秩序，及时缴纳物业服务费用，及时化解物业服务中出现的纠纷。要把对物业管理工作的重视程度和干部职工缴纳物业服务费的情况，作为创建文明单位的考核内容。要采取多种措施来增强广大业主支持配合社区管理工作的自觉性，形成“社区是我家、洁美靠大家”的良好氛围。

平顶山市人民政府

二〇〇九年七月二十九日

平 顶 山 市 人 民 政 府

关于成立平顶山市物业管理进社区工作领导小组的通知

平政文〔2009〕190号

各县（市、区）人民政府，市人民政府有关部门：

为加强社区建设管理，加快物业管理进社区进程，为广大群众营造舒适宜居的居住环境，市政府决定成立平顶山市物业管理进社区工作领导小组，负责全市物业管理进社区的组织领导工作。现将其成员名单通知如下：

组 长：郑茂杰（副市长）

副组长：娄晓庆（市政府副秘书长）

曹拥军（市房管局局长）

成 员：高豫平（市公安局副局长）

杨德川（市财政局副局长）

代新民（市建委党委委员）

冯明强（市规划局副局长）

贾中伟（市房管局副局长）

毛建平（市物价局副局长）

付自学（市爱卫办副主任）

李胜伟（汝州市副市长）

高 杰（舞钢市副市长）

范文涛（宝丰县副县长）

王宏希（郟县副县长）

王三槐（鲁山县副县长）

彭德惠（叶县副县长）

李会良（新华区副区长）

潘 震（卫东区副区长）

褚正宾（湛河区副区长）

李红昌（石龙区副区长）

刘建国（市新城区管委会副主任）

刘国会（市政府办公室三科科长）

王万杰（中平能化集团公司物业事业

部副部长）

领导小组办公室设在市房管局，曹拥军兼任办公室主任，贾中伟兼任办公室副主任，负责物业管理进社区的日常工作。

平顶山市人民政府

二〇〇九年十一月二十五日

平 顶 山 市 人 民 政 府

关于印发平顶山市房屋维修资金管理办法的通知

平政〔2010〕81号

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，有关单位：

印发给你们，望认真贯彻执行。

《平顶山市房屋维修资金管理办法》已经2010年11月23日市政府第26次常务会议研究通过，现

平顶山市人民政府

二〇一〇年十二月二十二日

平顶山市房屋维修资金管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强对房屋维修资金的管理，保障房屋共用部位、共用设施设备的维修和正常使用，维护房屋维修资金所有者的合法权益，根据《物权法》、国务院《物业管理条例》和《住宅专项维修资金管理办法》（原建设部、财政部令第165号）等法律、法规、规章规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本市范围内商品住宅、售后公有住房房屋维修资金的交存、使用、管理和监督，适用本办法。

本办法所称房屋维修资金，是指专项用于房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。

第三条 本办法所称房屋共用部位，是指根据法律、法规规定和房屋买卖合同约定，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，一般包括：住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、

走廊通道等。

本办法所称共用设施设备，是指根据法律、法规规定和房屋买卖合同约定，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、信报箱、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

第四条 房屋维修资金管理实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

第五条 县级以上地方人民政府房产主管部门会同同级财政部门负责本行政区域内房屋维修资金的指导、管理和监督工作。

第二章 交 存

第六条 下列物业的业主应当按照本办法的规定交存房屋维修资金：

（一）住宅（一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的除外）。