附件

关于进一步提升全市物业服务管理水平

的若干措施

**（征求意见稿）**

按照《河南省物业管理条例》《河南省住房和城乡建设厅河南省发展和改革委员会河南省市场监督管理局关于规范物业服务收费工作的通知》（豫建房〔2024〕225号）《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》（信政办文〔2023〕19号）文件要求，为了加强党建引领，推进红色物业全覆盖，提升全市物业服务管理水平与监管能力，建设“好房子”、打造“好物业”，提升群众居住体验，现结合实际，制定以下工作措施：

**一、推进“红色物业”覆盖，强化党建引领作用。**以健全街道办事处和社区居委会党组织领导下的党建联建机制为重点，推广“双向进入、交叉任职”工作模式，由小区业主委员会、物业企业党员负责人担任社区党组织兼职委员，党员不足的可兼任居委会兼职副主任；符合条件的社区党支部委员会、社区居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会物业管理委员会成员。各县（区）物业行政主管部门加强对街道办事处、社区居委会业务指导和培训。注重提高业主委员会（物业管理委员会）委员中的中国共产党党员比例。**（责任单位：市住建局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**二、规范“两委”组建，凝聚基层治理“新动力”。**要规范业主委员会和物业管理委员会（即“两委”）的成立和运行。县区政府和街道办事处负责对有物业管理的小区业主委员会的成立、运行情况进行全面排查，没有成立的要在10月底前依规成立并切实发挥作用。对暂时不具备成立条件的，要成立物业管理委员会，代行业主委员会职责。健全社区居委会、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业“三位一体”社区治理体系。充分发挥社区党组织选人用人作用，鼓励财会、法律等专业技术人员自荐和参选业主委员会或物业管理委员会成员。每年对业主委员会（物业管理委员会）开展全覆盖培训，建立业主委员会（物业管理委员会）规范化评价机制。辖区街道办事处会同物业管理部门，要进一步严格落实前期物业招（评）标规定和流程，依法依规确定前期物业服务企业。同时，支持、指导“两委”依法依规及时解聘业主不满意的前期物业服务企业，引导和支持“两委”采用招投标方式进行重新选聘物业服务企业。（**责任单位：市住建局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**三、完善“信用”评价机制，提升物业服务水平。**建立“好差榜”发布制度，每季度发布“好差榜”名单，通过约谈物业服务企业负责人等方式，倒逼“差榜”企业落实整改；对连续两个季度发布为“差榜”企业予以通报曝光，后续仍不整改的依规进行清退；对连续进入“好榜”的物业服务企业予以通报表扬。完善物业服务企业年度综合信用评价体系，加强信用管理，依托和对接河南省物业管理综合监管等平台，对物业服务企业开展专项检查和整改“回头看”，确保问题整改闭环运行。加大物业服务、消防、电梯安全等技术岗位专项培训力度，提升物业服务从业人员技能。**（责任单位：市住建局、市市场监管局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**四、规范收费行为，健全收费调价机制。**各县区政府要健全收费调价机制，指导物业行业协会监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则，前期物业服务费明显超出相应服务标准参考价的，可由街道、社区、小区业主委员会（物业管理委员会）等组织业主与物业服务企业协商调整收费标准，并依规向小区全体业主公示。对于业主未实际入住使用的物业服务收费标准，鼓励业主与物业服务企业协商确定，合同另有约定的，从其约定。物价部门和社区、业主委员会（物业管理委员会）要监督物业服务企业依法依规和按合同约定收取服务费用，不得违法收取公示收费项目以外的费用。物业服务企业为业主提供代收代缴水电费等服务时不得违规捆绑收费、提价收费，不得违法采取停水、停电、电梯管控、门禁管控等强制方式催收物业费。（**责任单位：市发改委、市住建局、市市场监管局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**五、规范公共收益管理，维护业主合法权益。**严格落实《河南省住宅小区公共收益管理办法》相关规定，规范公共收益使用管理，建立住宅小区公共收益管理制度，设立公共收益专项银行账户，做到收入与支出账目清楚透明，每季度公示一次，接受全体业主的监督，保障业主的知情权、监督权。鼓励将公共收益主要用于补充专项维修资金、共用部位共用设施设备保险。（**责任单位：市住建局、市市场监管局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**六、完善工作体系，推进物业纠纷诉调。**建立健全“市、县（区）、街道办事处、社区居委会”四级工作体系，加强协同联动，将矛盾排查与日常工作相结合，街道办事处负责建立完善分析预警和处置督办机制。发挥司法能动作用，着力推进物业纠纷源头治理、实质化解；扩充市县两级物业纠纷人民调解委员会特约调解员，推动辖区和法院、住建、司法、物业协会物业纠纷调解全流程无障碍参与**。（责任单位：市司法局、市住建局、市物业协会、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**七、推动执法下沉，提升社会治理效能。**完善“基层吹哨，部门报到”制度，县区政府负责，整合辖区住建、公安、自然资源规划、市场监管、应急管理，生态环境、消防等部门等执法力量，依法查处违法违规行为。按照“谁执法谁普法”原则，做好小区内普法宣传，在小区显著位置公示各执法主体的执法内容和联系信息，切实提高居民、物业企业知晓率。（**责任单位：市公安局、市自规局、市市场监管局、市应急局、市生态环境局、市消防支队、市司法局、市住建局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**八、服务无物业小区，推动物业管理全覆盖。**县区政府对街道办事处、社区管辖的老旧、分散等无物业小区，要依托国有物业公司破解无物业小区管理服务难题。2024年10月底前，要完成县区政府或街道办事处国有物业公司的组建成立工作，并对所有老旧、分散等无物业小区逐一进驻，实现物业管理服务工作全覆盖。**（责任单位：市住建局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**九、加强隐患整治，建设平安小区。**市场监管、消防部门要加强住宅小区电梯、消防等设施设备（通道）的定期排查、维保和检修力度，发现违规行为及时责令整改，拒不整改的应依法依规从严处罚。对基础设施配套不到位、存在安全隐患的老旧小区加大改造力度，统筹使用财政资金、小区专项维修资金和公共收益，完善小区安全设施，确保小区安全。**（责任单位：市市场监管局、市消防支队、市住建局、市财政局、县区人民政府、羊山新区管委会）**

**十、加大信息公示，依法查处违法违规行为。**督促物业服务企业在小区显著位置设立物业服务收费信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业服务内容和标准、收费项目和标准、物业服务投诉电话、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。指导物业服务企业开展家政、养老等服务业务时依法对外公示服务信息，按双方约定价格收取服务费用。对于物业服务收费信息公示内容不完整不齐全或者大而化之、不具体，擅自利用或者擅自允许 他人利用物业共用部位、共用设备设施进行广告、宣传、经营等 活动，侵占小区公共收益，违规收费等违法违规行为，及时移交执法部门查处，公开曝光不良行为，记录信用不良信息。涉及违法犯罪的及时移交公安部门依法处理。**（责任单位：市住建局、市市场监管局、市发改委、县区人民政府、羊山新区管委会）**