

焦作市住房和城乡建设局文件

焦建办〔2025〕55号

签发人：崔新房

办理结果：A

对市政协十五届三次会议 第290号提案的答复

勾保公委员：

您提出的《关于建立物业服务“红黑榜”信用评价体系、破解物业治理难题》的提案已收悉。现回复如下：

首先感谢您在百忙之中对我市物业管理工作的关心和支持。

一、工作开展情况

（一）开展物业服务履约不到位、侵占业主公共收益专项整治行动工作。市住房保障中心党委书记、主任崔新房带队赴解放区就专项整治试点工作、武陟县物业费监管工作、博爱县纪委牵头开展整治工作等内容开展专项调研，通过实地走访、座谈交流

等方式，重点检查了物业服务企业履约情况、公共收益管理、信息公示等工作开展情况，总结前期专项整治成效，深入分析当前存在的突出问题，并就下一阶段重点工作进行了安排部署。

（二）制定《焦作市住宅小区物业服务评价实施办法》、《焦作市住宅小区物业服务质量评价表》（检查内容 50 条）。明确了物业企业履约底线，细化服务标准和管理规范，要求各县（市、区）物业管理主管部门指导辖区物业服务企业对照检查内容开展自查自纠。出台《我市住宅小区物业服务质量提升行动实施方案》，从全面落实公示公开制度、强化物业服务合同履约、提升物业基础服务能力、规范物业服务收费行为等 11 个方面提升物业服务质量，进一步规范物业服务行为，有效减少物业管理区域矛盾纠纷。助力县（市、区）物管机构建设，目前解放区已成立区级物业管理机构，明确机构编制、职能定位，山阳区也正积极推进。

（三）联合驻住建局纪检组抽调 9 名工作人员成立市级督导组，在金山·东方花园物业服务小区开展现场集中培训。印发《关于开展常态化督导检查的通知》，对照《焦作市住宅小区物业服务质量评价表》，对物业服务情况进行评分，督导检查内容主要涵盖：物业企业履约情况、公共收益管理、物业管理用房使用合规性、2024 年度物业服务星级评定工作开展情况及物业小区消防、防汛安全工作落实情况等。目前已对 6 个小区进行了监督检查，发现防汛设施不到位、业主满意度调查不足、公共收益公示不细不实等多个问题，已责令物业公司进行整改。

（四）加强物业企业信用管理，在全市开展 2024 年度物业

服务星级评定工作。一是督导各物业服务企业完成 2024 年度“公司自评”“项目自评”，通过完成市场行为规范、物业安全管理、履行社会责任三个基础星级，“红色物业”创建、智慧物业建两个自选星级的评分，客观、公正地评价自身日常管理。二是要求各县（市、区）物业管理主管部门出具辖区企业评定星级建议，征询所属街道、社区及村（居）民委员会、业主委员会（物业管理委员会）、业主代表、小区党组织等意见，根据反馈意见认定企业星级。

二、下步工作计划

持续推进物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题专项整治，着力提升物业服务水平。一是深化机制改革。争取市委市政府支持，印发《物业管理相关职能部门职责分工》，建立跨部门联合执法清单，完善协同监管机制。出台《进一步加强全市住宅物业小区公共收益使用监管工作的通知》，发挥行业讲师力量开展政策宣讲，督促各住宅小区做好公共收益管理工作，6 月 30 日前各物管小区设立公共收益专账或科目、在银行开设专用账户、进行专门公示。二是强化督导检查。抽调行业专家，联合市级督导组，依据《焦作市住宅小区物业服务质量评价表》（检查内容 50 条），下沉一线开展“四不两直”检查，市级抽检率不低于 20%，检查结果将推送至“河南省物业管理综合监管平台”。县（市、区）也将自行开展督导检查，8 月上旬前完成检查全覆盖。以督导检查促全面提升。三是发挥示范引领。年底前在各县（市、区）打造 2-3 个“美好家园”示范小区，引导物业服务企业改善小

区设施、完善家政服务、发展社区食堂和托育机构，持续优化物业服务内容，以点带面提升整体服务水平。建立动态评估和退出机制，推动行业良性发展。



联系单位：焦作市住房保障中心

联系人及电话：王军 15893121866

抄送：市政协提案委、市政府督查室

焦作市住房和城乡建设局办公室

2025年7月31日印发
