

焦作市住房和城乡建设局文件

焦建办〔2025〕49号

签发人：崔新房

办理结果：A

对市十四届人大三次会议 第092号建议的答复

严五星等代表：

您们提出的“关于物业服务合同纠纷的建议”收悉。现答复如下：

一、工作开展情况

（一）实地调研督导。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）完善机制建设。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）加强督导检查。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）专题工作推进。多次组织召开全市物业管理工作推进会，贯彻落实省厅、纪委关于物业专项整治工作要求，各县(市、区)就近期专项整治工作、规范公共收益管理、信用评价、骑手进小区等工作进行座谈交流，明确各项工作任务，推进工作顺利开展。及时采集上报专项整治突出问题，截止5月底，报送省住建厅突出问题142条，录入住建部物业服务领域突出问题采集功能模块50条。统一公共收益公示模版，组织全市物业服务项目于5月20日前完成了2024年度公共收益公示工作。根据各物业服务项报送公示内容，逐项目过筛式检查，对发现内容不清、逻辑不明的情况，反馈至辖区物业管理主管部门，要求重新报送。目前已排查出多个企业拒不公示，部分公示内容不细不实，部分企业将本该由物业费负担的项目计入公共收益支出中。推进信用评价工作，要求全市物业服务企业于5月31日前在河南省物业管理综合监管平台上完成2024年度“公司自评”“项目自评”“公司评星申请”，各县（市、区）物业管理主管部门于6月30日前完成本辖区企业星级评定，评定过程要遵循客观、公正。

二、存在的问题

（一）执法进小区难。专项整治搜集的问题线索中，执法联动不足主要是小区内私搭乱建、毁坏绿地、违规养犬、车辆乱停乱放堵塞消防通道等突出问题得不到有效解决，此类问题涵盖公共秩序维护、环境卫生监管、设施规划审批等多个领域，涉及公安、城管、规划、消防等多个部门，物业服务企业仅具有制止、劝阻、报告义务。为解决此项难题，我单位起草了《物业管理相关职能部门职责分工》，但在意见征求过程中，部分职能部门对

自身在物业管理中的职责范围存在争议，导致职责划分不够清晰，难以形成统一意见。

（二）历史遗留问题多。专项整治发现，设施设备不健全也是突出问题，主要涉及我市逾期交房、配套设施设备不健全、“水电气暖”未实现“专营直供”等问题，业主往往迁怒于物业服务企业，通过拒交物业费表达不满，导致日常物业管理恶性循环，甚至引发群体信访事件，造成恶劣的社会影响。如亿祥亲亲里小区业主因小区设施设备未达到交房标准、临时用水、用电问题多次聚集上路游行，通过封路表达不满。

（三）物业服务企业退出难。一是表决门槛高。根据《民法典》，解聘物业需“双三分之二”业主参与表决，且需参与表决中“双过半”同意，需要业主们花费大量时间和精力来筹备业主大会和成立业主委员会。二是交接阻力大。老物业公司以业主未补齐欠交物业费为由，甚至毫无理由消极对抗，拒绝移交资料、账目及设备、拒绝撤场，严重影响小区安全运行。三是费用纠纷。历史欠费、开发商遗留问题等常成为退出僵局的导火索。一方面业主拖欠物业费，另一方面不能及时返还老物业预收物业费，同时开发商遗留问题不能解决也常常增加新物业进场难度。

三、下步工作

（一）深化机制改革。争取市政府支持，发布《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》，并到各县市区进行政策宣讲，督促各住宅小区做好公共收益管理工作，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）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。

（三）公开曝光警示。拟在 6 月份曝光一批物业企业履约不到位、侵占公共收益问题，目前已收集典型案例 10 个，经整理细化后将尽快公布。同时对合家安物业、思源物业、富恒物业、碧桂园物业深夜抓贼、守护业主财产安全的行为进行通报表扬。

（四）提升行业素质。目前已通过多轮考核，确定行业专家 50 名和行业讲师 6 名，下一步组织开展物业行业多层次培训工作，结合当前热点工作，提升物业企业履约能力和服务水平，降低矛盾纠纷率。

（五）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，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：市人大选工委、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
