

焦作市住房和城乡建设局文件

焦建办〔2024〕49号

签发人：崔新房

办理结果：A

对市政协十五届二次会议 第153号提案的答复

王万军委员：

您提出的《探索多元化物业服务模式，提高小区治理效能》第1520153号政协提案已收悉。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、我市物业管理服务模式

一是前期物业管理服务。建设单位在办理商品房预售许可或者现房销售前，按照划定的物业管理区域，通过招投标方式选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，提供前期物业服务。也就是开发建设单位决定了前期物业管理服务的模式是包干制、酬

金制或者其他方式。二是业主委员会成立后，召开业主大会，征求全体业主意见后共同决定小区物业服务方式：业主自治或者专业化的物业服务企业管理服务（包干制、酬金制、信托制或其他方式）。

2021 年以来，我市强化党建引领，推进“红色物业”创建活动，着力解决小区物业服务的难点、痛点、堵点，让业主生活更舒心、小区秩序更和谐，初步探索出了党建引领城市基层治理的新路径，进一步把党的政治优势、组织优势、密切联系群众优势转化为基层治理效能。

二、工作开展情况

（一）抓好“红色物业”创建，基础工作实现突破

物业服务作为小区居民幸福的保障，既是最基层的民生服务，也是社会管理的“末梢神经”。越是在这种细微的地方，越应该体现党建的力量。2021 年 12 月，我市成立了物业行业党委，坚持围绕党建引领主旋律，形成“政府+社区+物业+业主委员会+党群议事会”的五位一体共商、共建、共享联动机制。截止到 2023 年 6 月，我市 11 个县（市、区）也完成物业行业党组织建立工作。目前，我市有 43 家物业服务企业建立了党组织。近几年，我市出台“党建引领物业发展指导意见、制定《物业管理区域业主委员会、物业管理委员会组成人员产生及管理办法》、‘1421 红色物业’工作法、县级物业行业党组织全覆盖”等工作得到省厅充分肯定和表扬。通过疫情防控、物业防汛、化解纠纷等工作，“红色物业”已经成为业主宜居的定心石。

（二）应用信息技术，管理模式实现突破

2023 年，组织召开焦作市物业服务企业信用管理培训会，要求落实好物业信用信息系统的运用，8 月底前各物业服务企业更新完善物业服务监管信息，由辖区办事处审核后上传至各县（市、区）物业管理主管部门，建立企业信用档案，发挥市场在物业服务资源配置中的决定性作用，实现物业服务行业优胜劣汰，助力我市物业行业高质量发展。河南省住房和城乡建设厅在全省范围内评选出 21 个智慧物业创新服务典型案例，我市金山·东方花园、万方嘉园 2 个物业服务小区入选。物业服务项目通过融合应用信息技术解决行业痛点难点问题，强调“以技术为人服务”为核心，在智慧安防、线上服务等方面逐步突破，促进物业工作的规范化、精细化、科学化。

（三）践行服务暖心，服务多样实现突破

连续多年高考季，联合市物业管理协会组织各物业服务企业在全市开展园区静音、“爱心送考”、高考志愿填报公益讲座等系列活动，用物业人的实际行动助力高考学子圆梦。疫情期间，全市 303 家物业服务企业、2 万余名物业服务人员全员上岗，307 个物业服务项目全部按要求设置疫情防控值班岗，物业管理项目疫情防控工作覆盖率 100%。2022 年 3 月，修武县出现确诊病例，全市物业行业立即行动，配合医护、社区工作者开展防疫工作，同时向修武县物业从业人员捐赠 2 万余元防疫物资。通过召开推进“红色物业”创建座谈会，邀请街道、社区、业主委员会、物业服务企业代表，围绕“红色物业”创建工作进行交流，同时就创新

物业发展模式，如智慧物业、居家养老等问题与大家进行深入探讨，推动我市物业服务项目探索试行智慧物业、居家养老服务。近两年，我市物业服务项目积极探索物业服务多样化，金山·东方花园引入自助洗车服务，太极景润花园设置果蔬生鲜自助售货机，税苑小区为业主提供老年人临时托管服务，百大嘉苑依托百大超市推出线下免费送货上门服务。

（四）强化规范管理，行业建设实现突破

多次开展加大住宅小区物业服务信息公开力度专项行动，对全市物业服务项目公开物业服务信息情况进行突击检查，规范项目公示信息情况。高频次组织召开《“红色物业”大讲堂》，涉及各县（市、区）物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、物业服务企业相关从业人员等，从组织建设、政策法规、业务技能等进行全方位培训。2023年，率先召开《河南省物业管理委员会工作办法（试行）》宣贯培训会，邀请法眼集团金牌讲师韩亚磊授课，帮助物业管理各方，特别是街道办事处（乡镇人民政府）、社区工作人员充分理解并有效运用，提升物业管理服务水平。

三、下步工作打算

要进一步抓好“红色物业”创建工作，坚持党建引领物业发展，促进物业管理有效融入社会基层治理，探索物业智慧化、多元化发展，营造良好的工作和生活环境。一是全面提升物业管理服务水平。不断推进业主委员会（物业管理委员会）全覆盖；加快推进物业企业诚信管理，建立“黑名单”制度；加大物业服务项目信

息公开力度，做好物业服务项目信息公开备案；在焦作市城区矛盾纠纷联合调处中心成立“诉前调解中心”，搭建市、县（区）、街道三级物业管理矛盾纠纷快速化解平台；通过组织召开业务培训、示范观摩、技能大赛等活动，规范物业企业管理服务，提升全市物业服务水平。二是推进智慧物业、“物业+养老”示范点创建工作。发挥金山·东方花园、万方嘉园省级智慧物业创新服务典型案例示范作用，在全市物业服务小区推广融合应用信息技术，实现智慧安防、线上线下服务融合发展；在金山·东方花园、太极景润花园、西城家园等养老需求强烈的物业服务小区先行先试“物业+养老”服务。三是创新资金监管模式。广泛征求意见，推动物业服务收费资金监管落地实施；构建我市住宅专项维修资金平台系统一体化管理模式，全面推进我市市城区与六县（市）维修资金管理服务标准化、统一化、规范化建设，并强化基层服务。



联系单位：焦作市住房保障中心

联系人及电话：尚海周 13703910198

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

2024年7月30日印发