

近年来,市房产管理中心以满足人民群众日益增长的高品质物业管理服务需要为主线,对社区物业管理工作进行创新,形成了管理升级、服务提质、企业增效、业主满意的工作格局——

# 打造社区物业管理“升级版”

本报记者 卢拥军 通讯员 张建伟 李治平

## 【新闻背景】

近日,住房和城乡建设部房地产市场司致电平顶山市房产管理中心,对我市新出台的促进社区物业管理提质增效的意见予以充分肯定,称意见符合国务院有关法规政策精神,可先行先试、全面铺开,引领全国物业服务行业规范化、标准化发展。

2016年9月5日,市政府第53次常务会议审议通过了《平顶山市人民政府关于促进社区物业管理提质增效的意见》(以下简称《意见》);9月20日,市政府正式下发该《意见》。

《意见》聚合近年来我市物业管理的新思路、新举措,是我市做好社区物业管理工作的“升级版”。

近日,记者深入市房产管理中心进行了采访。

## 领导点评

管理升级、服务提质、企业增效、业主满意,不仅是人民群众的强烈期盼,更是鹰城房管人的不懈追求。

在经济新常态下,物业管理工作的新课题不可谓不多,但只要心系民生、胸有担当、多想办法,再多、再难的问题也可破解。

“责任、创新、奉献”是鹰城房管人价值观的核心内容,是鹰城房管人实现使命的信念支撑。“责任”是勇挑重担和尽职尽责的工作态度;“创新”是各项工作发展和进步的根本动力;“奉献”是爱岗、爱民的自觉行动。

在正确价值观的引领下,近几年来,我们充分发挥主力军作用,围绕加强市场监管和助推行业发展两条主线,从组织机构、市场建设、业主自治、服务标准、科技应用等各个领域实现了零突破,基本达到了政府立规、行业立标、企业立信、业主立德、司法立威的初步成效,其工作经验得到了国家住建部的充分肯定。

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。目前,全市城市社区数量196个,取得物业服务企业资质公司共有297家。对此,我们在不断总结经验的基础上,进一步开展全市社区物业管理提质增效,以满足人民群众日益增长的多层次物业管理服务需求。

开展社区物业管理提质增效,有利于持续改善市民的生活环境,有利于增加就业岗位,有利于维护社区秩序。深入开展社区物业管理提质增效工作,是提高城市宜居性的重要举措,是提升城市管理水平的重要手段。

开展社区物业管理提质增效,各县(市、区)物业管理行政主管部门要依法行政,加强对本辖区物业管理工作的监管和指导,做好与有关部门的协调和合作,创造有利于物业管理发展的外部环境;物业服务企业要努力改变目前存在的管理工作不到位、服务质量不高、收费不规范等突出问题,切实提高管理和服务质量,逐步依靠服务质量求信誉、求效益、求生存、求发展,在提高行业队伍的整体素质上下功夫,促进物业管理的健康发展。

开展社区物业管理提质增效,规范化发展物业服务至关重要。因为该项工作是我市物业管理进社区工作的延伸和深化,“规范”是“发展”的基础和必然要求,“发展”是“规范”的结果和目标。物业管理要在“规范”中“发展”,在“发展”中不断“规范”。实践证明,没有“规范”的“发展”就不能持久。能不能做到“规范发展”,已经成为衡量一个行业、一个企业、一个部门整体水平的重要标志。

总之,我市物业管理在探索中前进,在前进中发展,在发展中完善,现已成为全市经济社会发展的重要新兴行业,呈现出了旺盛的生命力,从事物业管理的专业人员越来越多,物业管理覆盖面也越来越大,极大改善了我们的居住和工作环境。我坚信,在各级、各部门、各单位的共同努力下,我市社区物业管理必将迎来一个全新的发展时期。

——市房产管理中心党组书记、主任曹拥军

## 创新事中事后监管,推动行业管理规范化

从2016年1月1日起,平顶山市“政务云物业综合管理平台”及“政务云物业”手机客户端正式启用,这在全国尚属首例,标志着鹰城迈入智慧物业管理阶段。

“晒”在政务云物业APP上的内容有:市、区(县、市)两级物业管理行政主管部门发布的行业法规、行政执法等政务信息,行政许可、行政确认等审批结果,物业管理项目招标、中标公告等市场资讯。通过政务云物业客户端的对接交流,企业与政府部门之间由“键对键”代替了“面对面”。

这是我市物业管理实现规范化的一个缩影。

从《意见》实施开始,我市充分发挥各县(市、区)政府(管委会)的管理主体作用和属地管理职责,进一步完善细化现有的物业管理政策措施,综合运用行政许可、行政确认、行政指导、监督检查、行政处罚、政府信息公开等行政管理和行政服务“组合拳”,以政务云物业管理服务平台和政务客户端为载体,大力推行“互联网+政务服务”,依照法定职责和我市相关规定,合理配置事权,明晰本辖区各级政府和主管部门、建设单位、居委会、业主委员会、业主及物业使用人、物业服务企业等物业管理各方主体权责,重点规范物业服务企业监督检查行为、物业项目招标投标行为、物业项目承接查验备案行为、专项服务委托行为、专项维修资金使用行为、物业纠纷法律服务行为等,共同营造社区物业管理稳定透明的政策环境、高效规范的行政环境和公平竞争的市场环境。

但是,随着社区物业管理工作的进一步深入以及人民群众对高品质居住环境的日益增长,也逐渐暴露了社区物业管理中的一些新问题。比如,相当数量的小区业主投诉物业服务质量无法达到星级标准最低要求;业主高品质物业服务需求无法得到有效满足等等。

如何全面提升物业服务质量和效益,是摆在以中心党组书记、主任曹拥军为班长的市房产管理中心领导班子面前的重要课题。

从2015年下半年起,该中心通过调研论证和先行试点,会同相关部门草拟了《关于促进社区物业管理提质增效的意见》,提请市政府出台规范性文件。此举一出,在全社会引起强烈反响。

据曹拥军介绍,新出台的《意见》紧扣当前热点,紧跟时代步伐,以推进社区物业管理服务规范化、标准化、智慧化、集约化为总体发展目标,进一步完善物业管理监管政策,推行星级物业管理服务,提高物业管理服务水平,扩大专业化物业管理服务覆盖面,力争在“十三五”期间实现物业管理区域星级物业管理服务覆盖率100%。

## 开展物管星级评定,带动服务质量标准化

2016年1月,省质量技术监督局专家评审组对新华区九天城物业公司及所管物业项目进行了现场评审。根据专家评审意见,省质量技术监督局研究决定,于今年2月正式批准平顶山市九天城物业服务有限公司为河南省首家物业服务标准化试点单位。

目前,我市居民的住房需求由直接关注住房面积大小、功能质量等室内需求,转变到对房屋的保值、增值以及对小区生活环境的改善性需求,业主对物业服务品质也提出了更高的要求。

标准高于且包含相应低一星级的标准。

三、评定原则  
(一)星级评定按照公开、公平、公正原则,采取全面考核和单项考核相结合,定期考评与不定期检查相结合,日常巡查考核和随机抽查相结合的方式,并实行动态管理,突出企业实绩和物业服务水平。

(二)物业管理服务质量星级评定工作,由各县(市、区)物业管理行政主管部门会同同级质监部门组织实施,经公示无异议后,予以授牌。

(三)外来物业服务企业承接的物业项目与本地企业的物业项目享受同等待遇,均纳入星级评定挂牌管理。

四、评定程序

(一)物业服务企业根据在管物业项

目服务等级自行申报星级评定。申报星级评定的物业服务企业,根据《住宅物业管理服务质量标准》首先进行自评,并将自评结果报物业项目所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门。

(二)物业项目所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门会同同级质监部门,组织辖区街道办事处(乡镇政府)、社区居民委员会等有关方面人员,对申报物业项目进行实地检查考核、评定分值,并现场提出整改完善意见。专业性较强的物业项目星级评定,可以邀请物业管理专家协助进行。已成立并依法备案业主委员会的物业项目星级评定,须由业主委员会代表全程参与。

(三)根据各物业项目最终评定结果

确定物业项目实际达到的物业管理服务质量星级标准。

(四)物业项目所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门应将物业项目的星级评定结果在物业管理区域内进行公示,广泛听取业主或物业使用人的意见和建议,自觉接受群众监督。

(五)对公示无异议的物业项目,县(市、区)物业管理行政主管部门会同同级质监部门授予相应的“平顶山市物业管理服务质量星级”牌匾,并将最终星级评定结果借助政务云物业管理服务平台及客户端进行公布,记入物业服务企业信用档案。物业管理服务星级评定结果可以作为物业服务纠纷的处理依据。

(六)公示期有异议的物业项目,县



阳光花园小区物业管理标准化。

本报记者 卢拥军 摄

人劳模小区、新华区檀宫小区推广应用了智慧云物业综合管理平台、政务云物业企业员工客户端、宜居云物业小区业主客户端。

同时,市房产管理部门又联合金融机构、中国银联共同搭建银企合作移动支付平台,打造物业、水、电等“一卡通”工程,发行“社区物业卡”1万多张,加快了智慧社区的建设步伐。

这是我市物业管理实现智慧化的一个缩影。

从《意见》实施开始,各县(市、区)物业管理行政主管部门会同同级质监部门对于实施专业化物业服务的全部在管物业项目探索实行物业管理服务质量星级评定和动态管理制度,深入开展物业管理标准化试点或示范单位创建活动,进一步规范物业管理服务行为,推动物业管理服务向专业化、标准化发展,创造和保持整洁、文明、舒适的生活、工作环境。

## 依托企业应用平台,推进物业管理智慧化

2016年,我市房产管理部门会同电信运营商加快实施“互联网+物业服务”专项行动,陆续在卫东区亿昇城市花园小区、新华区九天城小区、新华区工

打包选聘物业服务,提高社区物管集约化

2016年12月,记者在卫东区东环路街道世纪阳光小区看到,该小区与前升达小区拆除了小区之间的围墙,合并为一个物业管理区域,统一由一家物业管理公司提供专业化物业管理服务。

这是我市物业管理实现集约化的一个缩影。

从《意见》实施开始,各县(市、区)政府(管委会)充分吸收部分社区采取新旧住宅小区合并为同一物业管理区域的实践经验,结合我市老旧小区院多而分散、绝大部分无专业化物业服务实际,以一个城市社区作为一个基本单元,在剔除辖区区内已选聘物业服务企业的小区外,可按规划,由居民委员会在辖区乡镇政府(街道办事处)的指导和监督下代行业主委员会职责,依法依规选聘具有相应资质的物业服务企业,同步施行服务星级评定,推进居住区或小区星级物业管理服务社区全覆盖,并依托云物业应用平台加快智慧社区建设,满足人民群众不断增长的品质生活需求。

对于全部在管物业项目均已通过星级评定,企业内部管理体系规范有效,应用云物业平台实现企业信息化管理的物业服务企业,可向市质量技术监督部门和市房产管理部门申报创建物业服务标准化试点或示范单位。

对于全部在管物业项目均已通过星级评定的物业服务企业,在物业服务企业年度监督检查中,该企业“项目管理服务情况”一项当年可满分通过。

对于在管物业项目未在规定期限内全部通过星级评定的物业服务企业,在物业服务企业年度监督检查中,企业“项目管理服务情况”一项应依据《河南省物业服务企业监督检查标准》扣减相应的分值。

(本报记者 卢拥军)

## 【新闻链接1】《关于实行物业管理服务质量星级评定制度的通知》

2016年11月22日,市房产管理中心会同市质量技术监督局联合出台了《关于实行物业管理服务质量星级评定制度的通知》,旨在推动我市物业管理服务的专业化、标准化发展,全面提升物业服务企业的整体素质和服务水平,探索建立物业管理长效机制。

全文如下:

一、评定范围

全市实施专业化物业服务的全部在管物业项目。

二、星级划分

依据《住宅物业管理服务质量标准》(DB4104/T 076-2014),物业管理服务质量高低划分为一星级、二星级、三星级、四星级等四个等级标准。四星级为最高标准,一星级为最低标准,每一星级

市房产管理中心副调研员姜宏告诉记者,我市社区物业管理工作已走过了7个年头,各项工作取得了长足发展。7年时间,发生在全市社区物业管理工作中的标志性事件,永远定格在人们的记忆中……

一、2009年7月,《平顶山市人民政府关于加强社区物业管理工作的意见》正式出台实施,我市全面启动社区物业管理工作。

二、2010年以来,我市先后出台了完善了物业管理10项监管制度,即:物业服务企业资质制度、业主大会和业主委员会选举备案制度、物业管理专家委员会制度、物业专项维修资金管理制、物

业专项维修资金管理制、物业

业专项维修资金管理制、物

业专项维修资金管理制、物

业专项维修资金管理制、物

业专项维修资金管理制、物

## 【新闻链接2】全市社区物业大事件回顾

市房产管理中心副调研员姜宏告诉记者,我市社区物业管理工作已走过了7个年头,各项工作取得了长足发展。7年时间,发生在全市社区物业管理工作中的标志性事件,永远定格在人们的记忆中……

一、2009年7月,《平顶山市人民政府关于加强社区物业管理工作的意见》正式出台实施,我市全面启动社区物业管理工作。

二、2010年以来,我市先后出台了完善了物业管理10项监管制度,即:物业服务企业资质制度、业主大会和业主委员会选举备案制度、物业管理专家委员会制度、物业专项维修资金管理制、物

业专项维修资金管理制、物

业专项维修资金管理制、物

业专项维修资金管理制、物

招投标文件选聘施工单位使用物业专项维修资金。

六、2012年9月,新华区原市广电局家属院在我市首次通过选举方式采用物业管理区域业主委员会和社区居民小组、党小组“三合一”的办公模式,开创全国先例。

七、2012年9月,新城区龙兴苑小区业主委员会在我市首次通过公开招投标方式选聘物业服务企业,依法炒掉“管家”。

八、2012年10月,我市首次召开全市业主委员会建设大会,并举办了业主委员会委员专题法制讲座。

九、2013年1月,新华区九天城尚院业主委员会在我市首个开业业主委员会

单位结算账户。

十、2013年1月,新华区华府小区业主委员会在我市首次依法举行换届选举业主大会。

十一、2013年2月,新城区湖光花园小区业主委员会和物业公司在我市首个共同设置规范化的物业服务及收费明码标价公示栏。

十二、2014年3月,卫东区亿昇城市花园小区等3个试点小区开始下载安装“移动云物业”手机客户端,发行“社区物业卡”,开创全市物业管理智慧化先河。

十三、2014年6月,石龙区龙祥苑小区业主委员会因年度考核不合格,被石龙区城乡建设和交通运输局注销《业主

委员会备案证明》,在我市尚属首例。

十四、2015年4月,新华区九天城小区举办少儿口才公益大讲堂,标志着我市首次拉开创建河南省物业服务标准化试点单位的序幕。

十五、2015年10月,卫东区盛世景小区公开招投标选聘物业服务企业,成为我市放开非保障性住房物业服务收费价格后实行市场调节价的首个物业项目。

十六、2015年12月,新华区九天城小区、新华区檀宫小区、新华区工人劳模小区物业联合市群众艺术馆在我市首次举办“文化客厅”小区公益课堂活动。

十七、2016年1月,平顶山市政务云物

业综合管理平台及“政务云物业”手机客户端正式启用,这在全国尚属首例。

十八、2016年1月,卫东区亿昇城市花园小区、新华区九天城小区、湛河区山水华庭小区、新华区工人劳模小区物业联合市图书馆开设的小区分馆经过半年的试运行正式开馆,这在全省尚属首例。

十九、2016年2月,平顶山市九天城物业服务有限公司被省质量技术监督局评为全省首家物业服务标准化试点单位。

二十、2016年9月,《平顶山市人民政府关于促进社区物业管理提质增效的意见》正式出台实施。

(本报记者 卢拥军)