



加强物业管理 共建美好家园

“美好家园”创建托起居民幸福生活

本报讯（记者梁智玲）物业服务与群众生活息息相关。近年来，市住房保障中心围绕“红色物业”创建，在全市住宅小区开展“加强物业管理 共建美好家园”创建活动，选树“美好家园”小区，持续加强和改进物业管理服务质量，不断提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2023年5月，省住建厅印发《开展“加强物业管理 共建美好

家园”活动实施方案》。市住房保障中心印发了《关于开展“加强物业管理 共建美好家园”活动的通知》，以建立物业管理多方参与、协调运行机制为重点，统筹推进党建引领、精神文明建设、街道属地管理、行政执法进小区、规范业主委员会（物业管理委员会）运行、提升物业服务质量等工作，探索改进物业管理的有效方法。各县（市、区）物业主管部门积极指

导辖区物业服务企业按照评选内容对物业服务项目开展自评自查和申报工作，各物业服务企业积极参与，对照评选内容提升品质，着力打造物业品牌，发挥示范引领作用。

创建过程中，市住房保障中心通过开展一系列活动，让物业服务更有“温度”，助力“美好家园”创建工作。该中心联合市物业管理协会，在高考期间组织各物业服务企业在全市开展静音护

考、“爱心送考”、志愿填报公益讲座等活动，助力高考学子圆梦；通过召开座谈会，邀请街道、社区、业委会及企业代表，共同探讨智慧物业、居家养老等创新模式；鼓励物业项目引入自助洗车、生鲜售货、老年人临时托管、免费送货等服务，积极探索物业服务多样化。2023年以来，我市选聘刘耀辉、齐怀义、任铁龙等40名“红色物业”党建指导员，组织开展“最美物业

人”“最美党建指导员”评选活动，持续弘扬我市物业行业正能量和新风尚。

市住房保障中心相关负责人表示，将通过广泛宣传，鼓励已选树的“美好家园”小区继续发挥引领作用，带动更多物业小区、物业服务企业投入“加强物业管理 共建美好家园”创建活动，共同营造我市共建美好家园、共创“红色物业”的浓厚氛围。

西城家园小区

打造有品质的“红色家园”

本报记者 梁智玲

省住建厅今年年初公布的2024年度“加强物业管理 共建美好家园”典型案例中，我市解放区西城家园小区位列其中。作为行业内管理规范、服务优良、环境宜居、安定和谐的“美好小区”标杆，业主有何真实的感受？近日，记者进行了实地走访。

西城家园小区位于我市新园路，共有52栋住宅、2732户居民，由市金地物业管理有限公司提供专业化物业管理服务。近年来，为了更好地满足业主需求，打造有温度的物业服务，金地物业坚持“党建引领，服务至上”，在服务质量上下功夫，从为业主做好每一件实事做起，营造了环境优美、崇德向善、文化厚重、和谐宜居的小区新风尚。

走进西城家园小区，可以看到在显著位置公开的物业服务相关信息，通过这些信息，业主能清晰了解物业服务标准。该小区业主张洪流说，小区物业服务中心精心打造“贴心红管家”，为业主提供

精准服务，客服热线24小时在线，随时响应业主的各类合理诉求。为了让业主诉求响应更加快捷，“贴心红管家”进入楼宇业主群，及时回复信息。同时，小区物业还建立了回访台账，保障各类问题的办理效果。

在西城家园小区，“红色物业”是被业主广为称赞的物业服务品牌。该小区曾获得河南省“红色物业”示范小区、河南省物业服务居住物业示范项目、焦作市物业管理优秀住宅小区、解放区五星级美丽楼院等荣誉。每逢节假日，小区物业会举办贴合节日主题的文化活动，通过打造文化生活主阵地，提升业主的参与感、幸福感，让业主享受到如家般的温暖。

为持续提升服务质量，西城家园小区在管理过程中实行“三级回访”制度，要求每周客服主管回访率为100%，每月项目经理回访率达50%以上，每月公司抽查回访率为5%以上，确保为业主服务的每一件小事都落到实处。每年年底，小区物业服务中心开展“业主满意度调查活动”，根据业主反映小区服务中存在的问题和建议，及



在西城家园小区，物业工作人员上门为居民测量血压。

本报记者 王梦梦 摄

时制订解决方案，并对整改结果进行总结、公示。去年，该小区“红管家”业主满意度达97%。西城家园小区物业服务中心及时公布公共收益、物业服务情况、公共服务事项等重要信息，让业主清晰了解小区物业服务运营情况。

11月23日，记者在西城家园小区看到，该小区环境优美，秩序井然，趁着周末的暖阳，很多业主在小区内游玩，生活

气氛松弛和谐。“美好家园建设需要大家共同参与。在日常管理过程中，我们会定期向业主宣传规范化的物业服务理念，助力大家养成文明生活习惯。最近一段时间，物业服务中心在小区内积极宣传饲养宠物温馨提示，同时加大巡逻巡查力度，对遛狗不拴绳等不文明行为及时提醒和制止，得到了很多业主的认可、参与，也取得了很好的效果。”该小区物业工作人员说。

太极景润花园小区

物业服务暖心又贴心

小区居民林先生说。

太极景润花园小区位于市塔南路与人民路交叉口附近，是我市新城区入住较早的小区之一。该小区共有居民近900户，老年人占比较高。为方便业主，河南省合安物业管理有限公司进一步拓宽“红色物业”服务内容，探索推行“物业+养老”融合发展服务模式。该小区物业服务中心通过对小区老年人发放调查问卷、面对面了解情况等方式，了解老年人居家养老的需求，并结合山阳区民政局等部门的要求，筹集资金建成了“乐龄家园”。该项目依托物业服务资源，进一步补齐居家养老服务设施短板，破解了居民“家门口”的养老难题。

记者在太极景润花园小区采访时看到，“乐龄家园”项目位于该小区中心位置，面积为590平方米，整体呈环形布局，内设“六室一站”，即娱乐活动室、书画阅览室、日间休息室、就餐室、健身康复室、医疗保健室和老年志愿者服务站，可以为60岁以上老年人提供看书写字、棋牌娱乐、健身锻炼、医疗保健和就餐等服务。餐厅明亮整洁，就餐桌椅经过了适老化改造。餐厅每天按照老

年人的饮食习惯、营养配比制订菜谱，每一餐都经过严格把关，保证餐食安全，让老年人吃得放心、舒心。经常在餐厅就餐的老人刘爱武说，小区物业提供的助老服务，正是老年人最需要的，如今不出小区就能享受到助餐、医疗保健等养老服务，居家养老更踏实、安心。

在太极景润花园小区，物业想业主之所想，急业主之所急，想尽办法为业主提供高质量物业服务。除了为小区老年业主提供助餐服务外，该小区物业“红管家”还经常电话或上门询问独居老人的需求，提供代购药品、生活必需品等服务。近年来，河南省合安物业管理有限公司以“打造红色物业，提升服务品质”为主题，开展“物业服务和党员志愿服务”两项活动，将党支部打造成党的工作队。该小区集中“职能部门、社区、物业、党群议事会、业主”等多方力量，共同参与小区建设，形成难点、焦点问题共商的全新物业服务模式，全天24小时不间断提供“红管家”亲情化服务，让物业服务有温度、有色彩、有活力，让“美好家园”小区更加美好。

我市推动住房租赁市场规范化发展

本报讯（记者梁智玲）房东随意涨房租、租金押金无故被扣、非法中介卷款消失……您是否曾被这些问题困扰？连日来，市住房保障中心全面贯彻落实《住房租赁条例》（以下简称《条例》），为推动我市住房租赁市场迈向法治化、规范化新阶段，加快建立租购并举的住房制度、实现“住有所安”提供有力支撑。截至目前，我市城区已有23家房地产经纪机构完成备案。

《条例》共7章50条，系统构建了涵盖住房租赁市场全主体的监管框架，涉及规范出租与承租活动、住房租赁企业行为、经纪机构行为，强化监督管理及严格责任追究等内容。作为住房租赁领域首部专门性行政法规，《条例》为市场提供了明确的制度框架与行为准则。值得注意的是，《条例》明确国家鼓励居民家庭将自有房源用于租赁，支持企业盘活改造老旧厂房、商业办公用房、自持商品住房等用于租赁，多渠道增加租赁住房供给。同时，鼓励出租人和承租人依法建立稳定的住房租赁关系，推动租购住房在享受公共服务上享有同等权利。

《条例》出台后，市住房保障中心向各县（市、区）下发通知，要求各地深化学习培训，通过专题讲座、集中研讨、案例分析等形式，确保工作人员深刻理解、熟练掌握《条例》内容，提升依法履职能力。为切实保障市民居住权益，市住房保障中心持续做好住房租赁中介机构备案工作，多次召开住房租赁中介机构座谈会，推动房地产经纪机构应备尽备。截至目前，我市城区已备案房地产经纪机构23家。中心通过开展行政执法联合监管，严厉打击租房活动中的违法违规行为，对群众举报线索进行查实，对未备案的违规中介场下发《限期备案通知书》《合同抽查通知书》《租赁备案通知书》。此外，中心还要求房产经纪从业人员严格实名登记，通过规范服务平台提升服务效能；印发《焦作市住房租赁合同范本》，并通过多种渠道提醒租赁双方签订合同时仔细阅读条款，不轻信口头承诺。

全市465个物业小区完成公共收益公示

本报讯（记者梁智玲）我市聚焦群众关切的公共收益问题，通过源头规范、过程监管、结果公示的全链条管控体系，从制度层面筑牢防线，有效杜绝公共收益“跑冒滴漏”现象，全力维护业主合法权益。记者从市住房保障中心了解到，截至目前，我市465个物业小区已完成2024年度公共收益公示工作。

公共收益是指利用住宅小区物业管理区域内业主的共有部位、共有设施设备经营所得收入扣除管理服务费用后的收益。今年7月，我市在全省率先出台《关于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（试行）》（简称《通知》），指出公共收益来源包括但不限于以下内容：利用业主共有道路或公共场地停放车辆所得的收益；利用业主共有场地开展商业活动及投放设施等所得的收益；利用业主共有场地、灯箱、单元门、外墙等设置户外广告以及利用电梯轿厢、单元门厅、走廊通道等设置室内广告所得的收益；利用业主共有的文体设施所得的收益；利用业主共有的房屋所得的收益；因共用设施、设备被侵占、损害所得的违约金、赔偿金、旧设备残值等；公共收益的孳息；公共电信设施占用场地使用费等。同时，《通知》对公共收益的经营管理、资金管理、使用管理、公示管理、移交管理等内容予以明确。

按照《通知》规定，业

主委员会（简称业委会）或物业管理委员会（简称物管会）成立前，公共收益由前期物业服务企业经营。业委会或物管会成立后，公共收益由经业主大会授权的业委会（物管会）经营管理。公共收益不得以任何个人名义进行存储和保管；禁止任何单位、个人非法侵占、非法处分或挪作他用。公共收益优先用于补充本物业管理区域专项维修资金，也可用于小区公共设施设备维修、共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造费用和共用设施设备保险；业主大会、业委会（物管会）工作经费；补充水电公摊费用；委托第三方账务记账费、审计费、法律服务费、招标代理费等支出。原则上，物业服务企业提取管理服务费的不得超过经营收入所得的30%。业委会、物管会、物业服务企业应当每半年对公共收益予以结算，接受业主、社区、街道和物业管理主管部门的监督。

为维护群众合法权益，我市通过开展全面审计，推进问题整改，确保取得实效。整改工作中，各县（市、区）积极响应，成果显著。其中，孟州市辖区内59个物业小区全部设立公共收益对公账户，实现公共收益规范管理；解放区、山阳区、高新区分别规范公共收益196万余元、112万余元、91万余元，惠及居民达14万户，切实让群众感受到整治工作带来的实惠。



房管动态

温县住房保障中心送健康到工作一线

本报讯（记者梁智玲）11月19日，温县住房保障中心邀请该县妇幼保健院，为全体职工开展健康知识讲座和义诊志愿服务活动，全面护航职工健康。

县妇幼保健院骨干医务人员结合临床案例，为职工详细讲解糖尿病、高血压等常见慢性疾病的种类、成因及危害，并普及少油、少盐、少糖的健康饮食习惯。医务人员还向大家发放健康知识宣传

我市分6个等级评价房地产开发企业信用

本报讯（记者梁智玲）记者日前从市住房保障中心了解到，为持续促进房地产市场平稳健康发展，我市对房地产开发企业实行信用评价管理。房地产开发企业信用等级分为AAA、AA、A、B、C、X六个等级，企业信用信息评价结果统一纳入国家和省、市社会信用体系，实现数据共享。

为规范房地产开发企业经营行为，加强房地产行业信用体系

建设，促进房地产领域相关主体依法诚信经营，营造诚实守信的房地产市场环境，我市依据国家相关政策，结合我市房地产管理工作实际，制定了《焦作市房地产开发企业信用评价管理办法（试行）》（以下简称《办法》）。房地产开发企业的六个信用等级中，AAA级企业为信用优秀企业，AA级企业为信用良好企业，A级企业为信用一般企业，B级企业为信用较差企

业，C级企业为信用差企业，X级企业为失信企业。企业信用等级根据企业信用评价综合得分确定。

企业信用信息评价结果统一纳入国家、省、市社会信用体系，实现数据共享。我市对不同信用等级企业，分别实施相应的激励和惩戒措施。例如，我市大力支持AAA级企业，对其予以授牌，通过新闻媒体进行宣传；优先推介为金融支持房地产企

业“白名单”，鼓励金融机构增加对其贷款授信，并提供多种金融服务；开通绿色通道，根据实际情况对企业办理各项审批手续简化程序并优先办理；优先推荐参与政府性项目建设；在农民工工资保证金监管方面，依据国家、省、市有关规定适度放宽；在商品房预售资金监管方面，依据国家、省、市有关规定，实行差异化监管；在参与国家、省、市评比表彰中，予以优先推荐；在企业

资质办理中免于抽查；在各类检查中可降低抽查频次；依据国家或地方规定给予其相应激励性措施。

对AA级的企业，我市也积极鼓励，设立绿色通道，对其办理各项审批手续简化程序；鼓励金融机构提供多种金融服务；优先推荐参与政府性项目建设；在商品房预售资金监管方面，依据国家、省、市有关规定，在企业资质办理中免于抽查。