

# 市住建委主任王涛就新版《河南省物业管理条例》答记者问

新版《河南省物业管理条例》(以下简称《条例》)已于2018年1月1日起实施,颁布伊始即引起了社会各界的广泛关注。截至目前,新条例已实施运行了半年有余,日前,就新版《条例》的相关问题,市住房和城乡建设委员会主任王涛接受了记者采访。

**问:新版《条例》重点解决了哪些百姓最关心的问题?**

**答:**1.解决业主大会成立难、业主委员会工作难的问题。业主的合法权益怎么得到保护?业主的合理化建议怎么能引起物业公司的重视?这就需要每个小区成立业主委员会。业主委员会怎么成立?谁来当业主委员会主任?这就需要召开业主大会来制订规矩,选举产生业主委员会主任。而业主大会谁来筹备、谁来召集?选举出来的业主委员会主任能不能代表广大业主的声音,这是物业管理中最大的问题之一。之前的条例提倡业主自治、业主委员会自治,但现实的情况是全省有93%的小区没有召开了业主大会,成立了业主委员会。

新的《条例》突出强化了基层政府在业主大会、业主委员会成立过程中的指导和监督作用。一是在业主大会筹备阶段,规定由街道办事处、乡镇政府负责组织首次业主大会筹备组,组长由街道办事处或乡镇政府的代表担任,业主代表由街道办事处、乡镇政府征求业主意见后确定。二是规定在召开业主大会时,街道办事处、乡镇政府应当派员参加。三是规定业主委员会不按规定组织召开业主大会的,由街道办事处、乡镇政府责令其限期召开;逾期仍不召开的,由街道办事处、乡镇政府负责召集。四是为解决较大小区业主大会开会难以及小区业主委员会工作难问题,规定业主户数超过300户可以成立业主代表大会,由业主代表大会履行与业主大会相同的职责。规定对业主委员会成员可以给予适当补贴。

**2.对物业服务企业进行了规范**

长期以来,很多小区的业主对物业公司不满意,主要是有的公司不正规、不规范,有的不会管理、不主动管理,有的刁难、忍辱,甚至暴力对待业主,有的泄露业主信息等等,导致小区管理混乱,业主毫无安全感,没有幸福感。

对此,新的《条例》规定,物业服务企业应承担按照物业服务合同约定,提供物业管理服务,接受业主、业主大会、业主委员会的监督;定期对物业的共用部位、共用设施设备进行巡查、养护、维修等义务。

**3.规定了物业公司应公示的信息**

长期以来,广大业主都不知道物业公司到底应该干啥,每天都干了些啥,缴的物业费都到哪里了?

新《条例》为保障业主享有更多的知情权,参与决策权和监督权,规定物业公司应该在物业管理区域显著位置,公示物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况,公示物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况等,并规定业主对公示内容有异议的,物业公司应当答复。

同时,《条例》还规定,对于物业公司未在物业管理区域显著位置公示有关信息的,由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上三万元以下罚款。

**4.物业收费问题**

物业费一直是广大市民比较关心的问题,有些小区的物业管理水平和收费不成比例。个别小区的物业费甚至达到了每平方米4.7元,严重损害了群众的切身利益。

新版《条例》新增规定,物业服务收费应当遵循等价有偿、公平公开、合理诚信的原则。物业服务企业不得向业主收取服务合同以外的任何未予标明的费用。物业服务收费应当保持相对稳定。确需调整的,物业服务企业应当与业主委员会协商,并经业主大会同意;没有成立业主大会的,需经有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

**5.电梯安全问题**

在物业管理中,电梯安全非常重要。在一些小区内,电梯困人、伤人问题经常出现,电梯坏了长期得不到维修问题屡见不鲜。

《条例》第五十八条对此作了专门规定,电梯维护保养单位应当加强电梯日常运行的检查、保养和维护。电梯存在严重安全隐患,无改造、修理价值,或者达到安全技术规范规定的报废条件的,物业服务企业应当及时公示并报物业业主,积极配合办理报废事宜。同时,支持老旧小区小区加装电梯,要求政府的规划、财政、住建、国土、质监、环保等部门对老旧小区安装电梯要开辟“绿色通道”。

**6.养犬问题**

目前,小区养犬问题较多,犬只扰民、犬只伤人事件时有发生。尤其是烈性犬和大型犬,对老人、儿童造成了比较大的心理负担和安全隐患。

对此,《条例》规定,禁止在物业管理区域内饲养烈性犬和大型犬,具体品种和体高、体重标准由省公安机关会同畜牧部门、省城市管理部门确定,并自本《条例》实施之日起一年内向社会公布。携犬出户的,应当穿戴犬链等。

在物业管理区域内饲养烈性犬和大型犬的,由公安机关或者具有城市管理行政执法权的部门没收犬只,并处5000元以上一万元以下罚款。犬只伤害他人的,养犬人应当依法承担相应的法律责任。

**7.停车位问题**

近年来,小区停车难的问题较为突出,不少小区存在“只卖不租”现象。原因主要有两个,一是车位权属不清,二是车位数量有限,满足不了业主们的需要。

为了解决业主停车难的问题,《条例》规定,建设单位应当将规划车位、车库的处置方式向物业买受人明示,并在商品房买卖合同中予以约定。采用出售、出租方式处置规划车位、车库的,建设单位应当向物业买受人明示,约定销售价格、出租方式、出租价格、出租期限等内容。

在处置方面,《条例》规定,建设单位将车位、车库出售给本区域业主以外的其他人时,由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期退还;逾期不改正的,没收违法所得,每处追回一个车位、车库,处五万元以上十万元以下罚款。

建设单位将业主主要承租的车位、车库只售不租的,由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处五万元以上十万元以下罚款。

**8.专项维修基金问题**

另外,新版《条例》还明确了县级以上人民政府应当将物业服务纳入服务业社会发展规划和社会管理体系。通过这些制度的建立,推动物业管理由原来的物业管理行政主管部门单一监管向基层政府统筹协调监管转变。

**相关部门责任明晰 出现问题齐抓共管**

长期以来,水、电、气、暖等专业经营设施的管理维护、计量收费等问题是引发小区纠纷、影响安定的重要因素。究其原因,主要是由于设施的管理维护责任不明所致。为了防止建设单位在专业经营设施配置建设上的随意性及专业经营单位逃避附属设施设备的维护责任,保障水、电、气、暖等设施设备的使用安全,新版《条例》对水、电、气、暖等专业经营设施的安装、移交、维护管理等问题作出了具体规定,并对专业经营单位拒不接受、拒不履行运行、维护、更新责任的,规定了相应的法律责任。

**强化基层政府职责 破解管理相关难题**

业主委员会是代表业主利益、维护物业管理区域内全体业主合法权益的群众组织。然而,有关部门统计数据显示,《河南省物业管理条例》实施15年来,成立业主大会的小区仅占建成小区的7%,93%的小区未成立业主大会。

业主委员会成立难主要有以下两个原因:一是《条例》原来规定业主大会由物业行政主管部门指导召集,但物业行政主管部门人员有限,业主大会成立无人召集。二是建设单位、前期物业服务企业不愿意、不支持成立业主大会。

新版《条例》突出强化了基层政府在业主大会、业主委员会成立过程中的指导和监督作用。一是在业主大会筹备阶段,规定由街道办事处、乡镇政府负责组织首次业主大会筹备组,组长由街道办事处或乡镇政府的代表担任,业主代表由街道办事处、乡镇政府征求业主意见后确定。二是规定在召开业主大会时,街道办事处、乡镇政府应当派员参加。三是规定业主委员会不按规定组织召开业主大会的,由街道办事处、乡镇政府责令其限期召开;逾期仍不召开的,由街道办事处、乡镇政府负责召集。四是为解决较大小区业主大会开会难以及小区业主委员会工作难问题,规定业主户数超过300户可以成立业主代表大会,由业主代表大会履行与业主大会相同的职责。规定对业主委员会成员可以给予适当补贴。

对于维修基金,很多业主都不知道如何使用,这次修改后的《条例》对其进行了明确规定:专项维修资金的使用,经业主大会依法决定,可以根据维修范围以单元(栋)为单位进行表决,也可以采取异议表决,即持不同意见的业主有部分占建筑物总面积三分之一以下且占总人数三分之一以下的,视为表决通过。

业主大会成立前,专项维修资金由物业管理行政主管部门代行管理。业主大会成立后,根据业主大会决定,选择自行管理或者代行管理。业主大会选择自行管理专项维修资金的,应当在银行设立专项维修资金账户,接受物业管理行政主管部门的监督。

**问:《条例》新增了哪些亮点?**

**答:**共有十大亮点。

**亮点一:超300户可成立业主代表大会**

河南省一些物业小区规模很大,多则上万人,筹备召开业主大会很困难,甚至连开会场地都难以找到。为解决筹备召开业主代表大会难等问题,省人大法制委根据相关意见,借鉴外省立法经验,在新《条例》中对成立业主代表大会增加些条文——“业主户数超过三百户的,可以成立业主代表大会,由业主代表大会履行与业主大会相同的职责;业主代表大会或者业主大会统称业主大会,旨在赋予业主代表大会与业主大会同等的法律地位”;

为解决业主大会筹备问题,新《条例》作出规定:“新建小区首次业主大会会议的筹备经费,由建设单位承担;单位小区首次业主大会会议的筹备经费,由所在单位承担;老旧小区、公租房小区首次业主大会会议的筹备经费,由县级人民政府承担;单位小区的首次业主大会筹备工作,由其在单位发起,物业管理行政主管部门、街道办事处、社区居民委员会应当配合”;

业主大会成立了,如何运作成新难题。没有补贴,如何能调动业委会成员的积极性?新《条例》规定,对业委会成员根据工作情况给予适当补贴。“利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,所得收益可以按照物业业主大会的决定用于业委会的工作经费”。

**亮点二:物业服务企业应在显著位置公示收费情况**

一些业主代表提出,广告经营、停车费收取是小区的 major 收入,利用的是公共资源,与公共利益能否得到切实维护密切相关。因此,建议实行财务公开,让业主有更多的知情权,参与决定权和监督权。

新《条例》增加“物业服务企业应当在物业管理区域的显著位置公示物业服务合同约定的服务内容、服务标准及收费项目、收费标准等情况,公示物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况,公示企业及项目负责人基本情况、联系方式、服务投诉电话,公示物业管理区域公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况”等规定。并规定业主对公示内容有异议的,物业服务企业应当答复。

**亮点三:部分公共部分水电可按民用价格标准执行**

“在优惠政策”一项,新《条例》指出“物业服务企业依法享受国家和省有关现代服务业规定的优惠政策。住宅小区内共用部位、共用设施设备运行、维护、保洁、绿化等公共服务过程

中的用水、用电、用气价格,按照当地居民使用价格的标准执行,但洗车、餐饮等经营性用水、用电、用气除外”。

**亮点四:物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费**
“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

“物业服务企业不得向业主收取水电代收手续费”

务合同报送物业所在地(市、区)人民政府物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案”。

**亮点七:禁止走公共走廊区域为电动车充电**

电动车充电引发火灾的新闻比比皆是。大火无情,带走了亲人,烧毁了房屋,留下了伤痛,离散了家庭。在“物业的使用和维护”章节中,新《条例》对物业服务企业规定:“禁止在公共走廊、楼梯间、门厅内存放电动自行车或者为其充电”。

另外被禁止的行为还有:“高空抛物,随意丢弃垃圾,排放污水或者露天焚烧杂物;制造超过规定标准的噪音或者影响邻居采光通风;在建筑物、构筑物上乱涂写、乱刻画、乱张贴、乱涂画、乱钉、电焊井内堆放杂物”等。

部分小区车位紧张,有业主在公共区域私设地锁,以后这样的行为将被明令禁止。业主擅自更改房屋用途,如利用小区房屋开饭店、开歌厅、开小作坊等,这样也是不可以的。新《条例》这样作出规定:“不得擅自改变房屋用途,将住宅变为非住宅,从事餐饮、加工、娱乐等经营活动;不得使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共停车位,违反规定停放车辆”。

**亮点八:公共部位经营收益主要用于补充维修资金**

一些小区的电梯、道闸、路灯杆上都挂有广告,但这笔广告费归谁所有,由谁支配,很多业主并不清楚。新《条例》对公共部位的经营及收益方面进行明确:“利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,所得收益归全体业主所有,主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会或者相关业主的决定用于业主委员会工作经费或者物业管理方面的其他需要”;

在“维修资金使用”方面,新《条例》规定:“专项维修资金的使用,经业主大会依法决定,可以根据维修范围以单元(栋)为单位进行表决;也可以采取异议表决,即持不同意见的业主专用部分占建筑物总面积三分之一以下且占总人数三分之一以下”;

在“维修资金管理”方面,新《条例》这样规定:“专项维修资金的管理,实行专户存储、专款专用,所有权人决策、政策监督的原则。设区的市、县(市)人民政府应当建立健全专项维修资金的使用、管理和监督制度”。

**亮点九:业主逾期不缴纳物业费怎么办?**

大家都知道居住在小区里的住户,必须缴纳物业费,但也会出现一些特殊情况,如部分业主对物业服务企业不满意,或拒绝交纳物业费。一方面是物业服务企业日常运行所需的必要开销,一方面是部分业主采取不缴纳物业费的方式的“抵抗”,双方都有一肚子气要捋。

如何解决这个矛盾?新《条例》给出对应业主逾期不缴纳物业费的办法:“违反物业服务合同约定,业主逾期不缴纳物业服务费用的,业主委员会、物业服务企业可以通过上门催交、在物业管理区域公示等形式督促其限期交纳;逾期仍不缴纳的,物业服务企业可以依法向人民法院提起诉讼”。

**亮点十:违反《条例》,最高将罚100元**

对违反《河南省物业管理条例》的行为列出处罚条款,如“在供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备单位,专业经营单位拒不接收或者拒不履行承担运行、维修和更新责任的,由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上十万元以下罚款”。

对违反《条例》的,作出的处罚规定还有,物业服务企业擅自利用或者擅自允许他人利用物业共用部位、共用设施设备进行广告、宣传和经营等活动,擅自设置或者擅自允许他人设置营业性摊点的,由县级以上人民政府城市管理行政主管部门责令限期改正,给予警告,处5万元以上10万元以下罚款。

物业服务企业未在物业管理区域显著位置公示有关信息的,由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处5万元以上10万元以下罚款。

物业服务企业未按照规定办理移交手续,逾期不改正的,处20万元罚款;物业服务企业未按照约定时限提前撤出物业管理区域的,由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处5万元以上10万元以下罚款。

新《条例》对乱搭乱建也作出了管理规定:“违法搭建建筑物、构筑物、障碍物的,由县级以上人民政府城市管理综合执法部门责令限期拆除,视情节轻重,可以处2000元以上2万元以下罚款;逾期不拆除的,人民政府城市管理综合执法部门可以申请所在地县级以上人民政府强制拆除”。

因物业服务企业疏于管理,致使乘客滞留电梯内等行为也将被处以罚款。“被委托管理电梯的物业服务企业没有尽到电梯安全管理义务,致使发生乘客滞留电梯轿厢,导致乘客被滞留轿厢内半小时以上的,由县级以上人民政府特种设备安全监督管理部门处1000元以上5000元以下罚款。物业服务企业发现电梯存在安全隐患,未采取必要应急措施的,由县级以上人民政府特种设备安全监督管理部门责令立即改正,并处1万元以上5万元以下罚款。电梯达到安全技术规范规定的报废条件,物业服务企业未及时公示并报物业业主,未按规定调依法履行报废义务的,由县级以上人民政府特种设备安全监督管理部门责令立即改正,并处20万元以上30万元以下罚款;申请人造成人身、财产损害的,应当依法承担相应的法律责任”。

另外,新《条例》对“老旧小区加装电梯”方面也有涉及——“鼓励老旧小区业主三分之二以上业主同意,相关业主应当配合。老旧小区业主主管单位、规划、住房城乡建设、财政、国土资源、质监、环保等有关部门应当支持”。

**问:新《条例》有哪些重点突破?**

**答:**此次《条例》新增规定,我省将建立统一的物业服务市场诚信体系和信用平台,公开物业服务项目信息和信用信息,同时对失信市场主体实施失信惩戒惩戒。下一步,我们将制定统一的市场主体和从业人员员的信用标准来加强事中、事后监管。同时,建立健全统一的信用信息信息发布平台,建立“黑名单制度”,向社会公开企业的项目信息、信用信息。并对列入黑名单的失信主体进行联合惩戒,失信信息不予采信,促进物业服务行业健康发展,为“大居民和小业主”提升高质量的物业服务。

另外,电梯卡人、困人是关注的焦点,《条例》规定,物业服务企业发现电梯存在故障,未立即采取整改措施致使乘客滞留电梯轿厢,情节严重的,处5000元以上1万元以下罚款。电梯维护保养单位接到通知后,未及时抢修导致电梯事故的,由县级以上人民政府特种设备安全监督管理部门处5万元以上20万元以下罚款。还有就因房屋外墙渗漏水问题,物业服务企业可走“绿色通道”。

**问:对于物业失信问题,新《条例》是如何解决的?**

**答:**一直以来,物业服务企业没有统一的服务标准和信用标准。新《条例》规定,省物业管理行政主管部门应当制定全省物业服务市场主体和从业人员信用标准,建立健全全省统一的

绿色通道”。

**问:新《条例》对10个相关行政主管部门的监管职责进行了详细划分,业主发现物业服务企业有违法行为时如何投诉?**

**答:**《条例》明确规定,县级以上人民政府发展改革、住房城乡建设、规划、公安、环保、城市、工商、人防、质监等有关部门,

应当建立违法行为投诉和登记制度,并公布联系单位、举报电话,依法处理物业管理区域内的违法行为。

任何单位和个人对违反本《条例》规定的行为,可以向物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府及其他有关部门投诉举报。这些单位在接到举报以后,必须要调查核实跟踪处理。

**问:新《条例》对于业主和物业服务企业都作出了相应的要求,那么双方都有哪些要遵守的权利和义务?**

**答:**对于业主方面,《条例》规定了18类禁止行为,包括:禁止在物业管理区域内饲养烈性犬和大型犬;禁止高空抛物;随意丢弃垃圾、排放污水;

禁止在公共走廊、楼梯间、门厅内存放电动自行车或者为其充电;禁止制造超过规定标准的噪音或者影响邻居采光通风;禁止擅自改变房屋用途,将住宅变为非住宅;从事餐饮、生产、施工、歌舞娱乐等经营活动等。

对于物业服务企业方面,《条例》也进行了规范:禁止物业服务企业擅自利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动,禁止擅自设置营业性摊点;

物业企业在显著位置公示物业费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况等信息;

不得泄露业主信息,不得对业主进行骚扰、恐吓、打击报复或者采取暴力行为。

**问:小区的车库车库历来是物业纠纷和矛盾比较集中的问题,新《条例》对此有哪些规定?**

**答:**新《条例》第六十一条明确,建设单位应当将规划车位、车库的处置方式向物业买受人明示,并在商品房买卖合同中予以约定。采用出售、出租方式处置规划车位、车库的,建设单位应当向物业买受人明示,约定销售价格、出租方式、出租价格、出租期限等内容,不得将物业管理区域内的车库、车位出售给本区域以外的其他人,其他单位不得以只售不租为由拒绝出租。在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需求后还有多余剩余规划车位、车库的,建设单位可以出租给本物业管理区域外的使用人,但租赁期限不得超过六个月。

总结起来,可归纳为以下两点:

1.车位只能针对本社区业主,否则违规一个罚款5万元-10万元。

2.剩余车库可临时对外出租,每次租赁期限不得超6个月,对于只售不租的罚款5万元-10万元。

**问:对于物业失信问题,新《条例》是如何解决的?**

**答:**一直以来,物业服务企业没有统一的服务标准和信用标准。新《条例》规定,省物业管理行政主管部门应当制定全省物业服务市场主体和从业人员信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

信用标准,建立健全全省统一的信用标准,建立健全全省统一的

物业服务市场诚信体系和信用平台,公开物业服务项目信息和信用信息。并规定,对失信物业服务市场主体应当联合相关行政主管部门实施联合惩戒。

**问:如果出现紧急情况,新《条例》对物业服务企业做出了哪些明确要求?**

**答:**新《条例》明确,六种紧急情况下,物业须先垫付维修费用;在电梯、消防等公共设施设备故障损坏,无法正常使用时,屋面、外墙渗漏,楼体外墙墙面有脱落危险,危及人身安全等六种紧急情况下,物业服务企业应当立即组织维修,并先行垫付维修费用。

物业服务物业管理行政主管部门接到申请后,应当即时核准并拨付专项维修资金。紧急维修完成后,由申请人依法补办相关手续,并向业主公示。

**问:新《条例》对于业主委员会的成员是否有明确的标准补贴?**

**答:**新《条例》增加规定:对业主委员会成员,应当根据工作情况给予适当补贴。并进一步规定,由业主大会决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用以及业主委员会成员津贴的来源、支付标准。

新《条例》还规定,业主委员会由5—11人人数组成,每届任期不得超过五年,可以连选连任。并规定,乡镇人民政府、街道办事处要对业主委员会候选人任职资格审查,符合条件的居民委员会成员可以兼任业主委员会成员。

**问:对于物业收费标准,新《条例》有哪些规定?**

**答:**新《条例》第十八条明确,物业服务收费应当遵循等价相符、公平公开、合理诚信的原则。物业服务企业不得向业主收取物业服务合同以外的任何未予标明的费用。物业服务收费应当保持相对稳定。确需调整的,物业服务企业应当与业主委员会协商,并经业主大会同意;没有成立业主大会的,需经

部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

**问:新《条例》对老旧小区电梯问题是如何明确解决的?**

**答:**在物业管理中,电梯安全非常重要。为维护公共安全 and“大业主”的人身、财产安全,《条例》第五十八条规定,电梯维护保养单位应当加强电梯日常运行的检查、保养和维护,物业企业发现电梯存在性能故障或者其他安全隐患的,应当立即采取的措施,通知电梯维护保养单位及时维修。电梯维护保养单位应当及时抢修。电梯存在严重安全隐患,无改造、修理价值,或者达到安全技术规范规定的报废条件的,物业服务企业应当及时公示并报物业业主,积极配合办理报废事宜。

同时,鼓励老旧小区业主为满足日常生活需要加装电梯。加装电梯由老旧小区业主主管单位或者业主委员会负责组织,需经单元(栋)三分之二以上业主同意。相关业主应当配合,不得阻挠。规划、住房城乡建设、财政、国土资源、质监、环保等有关行政部应当为其开辟“绿色通道”。

好,听了王主任的详细介绍以后,我们对新版《河南省物业管理条例》有了更清晰的了解,并对新条例能够为百姓生活提供更加坚实的法律支撑给予了充分的信心。相信在不久的将来,随着法制的不断健全和普及,我们的社会将会更加的美好久安!

安居才能乐业,物业管理是关系民生的大事,对改善人民群众的生活和工作环境,实现安居乐业,提高社会管理水平,维护社会和谐稳定具有重要意义。2017年9月新修订的《河南省物业管理条例》(以下简称《条例》)经河南省第十二届人民代表大会常务委员第三十一次审议通过,已于2018年1月1日起施行。

细细研读新版《条例》,我们惊喜地发现:一大批更规范、更具人性化的举措处处可见,更好地体现了以民为本的服务理念,为营造和谐社会奠定了坚实的制度保障。

**强化基层政府职责 破解管理相关难题**

业主委员会是代表业主利益、维护物业管理区域内全体业主合法权益的群众组织。然而,有关部门统计数据显示,《河南省物业管理条例》实施15年来,成立业主大会的小区仅占建成小区的7%,93%的小区未成立业主大会。

业主委员会成立难主要有以下两个原因:一是《条例》原来规定业主大会由物业行政主管部门指导召集,但物业行政主管部门人员有限,业主大会成立无人召集。二是建设单位、前期物业服务企业不愿意、不支持成立业主大会。

新版《条例》突出强化了基层政府在业主大会、业主委员会成立过程中的指导和监督作用。一是在业主大会筹备阶段,规定由街道办事处、乡镇政府负责组织首次业主大会筹备组,组长由街道办事处或乡镇政府的代表担任,业主代表由街道办事处、乡镇政府征求业主意见后确定。二是规定在召开业主大会时,街道办事处、乡镇政府应当派员参加。三是规定业主委员会不按规定组织召开业主大会的,由街道办事处、乡镇政府责令其限期召开;逾期仍不召开的,由街道办事处、乡镇