# 许昌市住房和城乡建设局文件

许建人大〔2020〕3号　　签发人：王宏伟

办理结果：B

## 对市七届人大六次会议第72号建议的答复

路书杰代表：

您提出的关于“小区物业管理”的建议收悉，现答复如下：

首先感谢您对我市物业管理工作的支持和关心。为进一步加强全市物业服务行业监管，我局围绕强化物业行业党建引领、提升物业服务规范化管理、健全物业服务企业信用管理体系、加强从业人员培训学习、开展现场观摩学习、开展行业知识竞赛、落实物业管理区域信息公示等方面，着力规范物业企业经营行为，提升物业服务水平，主要工作开展如下：

## 一、主要工作开展情况

**（一）强化物业行业党建引领。**为全面加强物业行业党建工作，着力打造“红色物业”，充分发挥党建引领作用，推进物业服务企业党的组织和工作有效覆盖，不断提升物业服务质量和服务水平，许昌市委组织部、市住建局印发了《关于加强物业服务企业党的建设提升城市基层治理水平的指导意见》，报请市委组织部批准成立了“中共许昌市物业行业委员会”，经市住建局党组研究，确定了物业行业党委组成人员，设立党委办公室，强化对基层的引领指导，促进物业服务企业党的建设。扎实推进物业企业党支部标准化建设，对全市物业服务企业党员人数和党组织建立情况进行了摸底排查，培育选树了10个标准化物业服务企业党支部，通过完善党建工作台账，加强党务工作公示，落实“三会一课”“主题党日”“组织生活会”制度，建立标准党员阵地等方式，加强党员教育管理，促进党员发挥先锋模范作用，争创“双强六好”党组织，扎实推进了标准化党支部建设。加大物业服务企业党组织组建力度，鄢陵县物业服务行业协会和4家物业企业分别建立了党支部；建安区房管局党支部选派7名党建指导员，主动与物业服务企业联系、对接，进一步加强物业行业党建工作；魏都区积极组织开展“红色物业”专题培训。通过加强行业党建工作，探索建立社区物业管理“三级联动”机制，要求物业服务企业以党建引领服务为核心，整合党员力量，把基层党建与小区物业管理紧密结合，转变物业服务理念，推动物业服务水平不断提升。

**（二）提升物业服务规范化管理水平。**一是按照市委、市政府印发的《2020年许昌市重点民生实事工作方案》关于“持续提升物业服务规范化管理水平”的要求，我局制定了《许昌市物业服务小区规范化管理标准》并以市政府文件进行了印发，督促指导各县（市、区）物业管理行政主管部门成立工作专班，制定工作方案，建立工作台账，筛选确定了45个物业服务规范化管理项目，并组织实施打造提升工作。二是对9个县（市、区）物业服务规范化管理提升工作进行了专题调研，通过现场查看、召开座谈会等方式了解工作开展情况、分析存在的问题和不足，总结好的经验做法，明确下一步工作的重点和方向。三是各县（市、区）通过加强督导检查，召开工作推进会、开展物业共用设施设备规范化管理和客服人员职业培训、安全生产应急处置演练、现场观摩学习等方式，有效推进物业服务规范化管理工作。四是45个物业服务规范化管理项目进一步完善各类岗位工作制度和作业标准，采取筹集资金增设电动车充电设施，划线规范车辆停放，共用设施设备房铺砖、刷漆，补栽绿化树木，增设安全警示和温馨提示标牌等方式，完善小区配套设施，为规范化管理提供有力支撑。五是45个项目积极开展业主走访调查，加强对业主投诉、报修的处理工作，重点解决业主反映的突出矛盾和问题，并通过举办社区文化活动，关爱空巢老人、留守儿童等方式，着力提高业主满意度，做实做细物业服务规范化管理工作。六是两次组织召开了全市物业服务规范化管理工作座谈会，各县（市、区）介绍

了物业服务规范化管理和物业服务企业党建工作开展情况、采取的措施、工作亮点等，要求组织辖区物业企业签订《许昌市物业服务企业诚信自律承诺书》，并对下一步工作进行了安排部署。七是到物业服务规范化管理项目静波宁武苑小区进行现场调研指导，打造物业服务规范化管理标杆，进一步提升服务标准和服务水平，为下一步开展的物业服务规范化管理现场观摩学习活动打下坚实的基础。

**（三）健全物业服务企业信用管理体系。**2017年，国务院下发通知取消了物业服务企业资质的核定、认定。物业服务企业资质审批取消后，入行门槛降低，新成立的企业只需要办理营业执照，不再受资质等级、注册资金、专业技术人员等方面的限制，物业管理行政主管部门对物业服务企业的管理从事前审批转变为事中事后监管，但目前存在物业服务企业数量大、人员多、管理服务水平参差不齐、群众投诉多等方面的问题，主管部门缺乏有效监管手段、监管难度大。为加强全市物业服务企业事中事后监管，规范物业服务企业服务行为，构建“诚信激励、失信惩戒”机制，一是积极向市政府汇报，申请建立“许昌市物业服务企业信用管理平台”，经市政府批复同意后，起草制定了平台建设技术方案并上报市信息化委员会。二是向市财政局发函，申请对“许昌市物业服务企业信用管理平台”建设项目预算资金进行财政评审。三是积极查阅外地市资料，对《许昌市物业服务企业信用管理办法（试行）》相关内容进行修改完善，并向各县（市、区）物

业管理行政主管部门下发通知征求修订意见，确保在实施过程中切合实际，取得实效。通过加强全市物业服务企业信用动态管理，对物业服务企业从事物业服务活动中形成的信用信息进行采集、评定、公布，确定信用等级，其中不良信用信息的采集包括“物业管理行政主管部门核实确认有效的信访、投诉”，并对因物业企业责任引发重大安全事故、群体上访或越级上访事件，造成不良后果的直接纳入诚信“黑名单”，对其在招投标、评先评优方面进行行政性约束和惩戒，构建以信用为核心的监管体系。

**（四）加强物业从业人员培训学习。**8月27日，我局组织开展了全市物业服务行业共用设施设备规范化管理培训，主要包括小区消防设施设备操作、高低压配电管理、电梯设备日常巡检维护、给排水管理等方面的内容，对物业管理相关案例进行了讲解和分析，授课老师对参加培训人员提出的问题进行了现场解答，取得了很好的效果。通过强化培训学习，进一步提升我市物业共用设施设备管理人员的理论知识水平和专业技能，提高安全防范能力，更好的为业主提供设施设备管理服务。市、县（市、区）物业管理行政主管部门和物业服务企业设施设备管理人员共200余人参加了培训学习。

**（五）开展现场观摩学习。**物业管理行政主管部门和物业服务企业党支部负责人，到优秀物业服务企业党支部进行观摩学习，推动物业服务企业党建工作对标建设、对标规范、对标提升。拟定于11月上旬组织各县（市、区）物业管理行政主管部门和45

个物业服务规范化管理项目负责人到优秀项目进行观摩学习，借鉴好的经验做法，对照规范化管理标准进行再打造、再提升，确保今年的物业服务规范化管理提升工作取得实效。

**（六）开展行业知识竞赛。**为加强物业管理法律法规的宣传，增强行业守法、知法、懂法、用法的意识，许昌市总工会、许昌市住房和城乡建设局印发了《许昌市物业服务行业物业管理法律法规知识竞赛活动实施方案》，组织开展行业知识竞赛活动，进一步激发行业从业人员的学习热情，营造行业良好的学习氛围，提升行业人员的综合素质。此次竞赛，选用了《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国消防法》《物业管理条例》《住宅室内装饰装修管理办法》等10多部法律法规和规章，建立知识竞赛试题题库1700余道供大家学习参考。经过各县（市、区）初赛选拔和8月22日的复赛选拔，从541名参赛选手中择优选取了40名选手参加了9月19日举行的决赛比赛，决赛比赛共分闭卷笔试和现场口答两个环节，经过一天的激烈角逐，许昌市怡兴物业管理有限公司的杨冰以98.3分的优异成绩获得了第一名。通过知识竞赛活动的开展，提升了全市物业从业人员的理论知识水平和实践运用能力，提高了行业的规范化管理水平，进一步推动行业健康、规范、有序发展。

**（七）落实物业管理区域信息公示。**2015年，省发改委依据《河南省人民政府关于进一步深化价格改革的意见》和《河南省发展和改革委员会关于印发<河南省定价目录>的通知》，制定了

新的《河南省定价成本监审目录》（豫发改价调〔2015〕956号），除保障性住房物业管理服务收费实行政府指导外，没有涉及其它物业收费。按照《河南省物业管理条例》的要求，我局已要求各县（市、区）物业管理行政主管部门督促本辖区物业服务企业在物业管理区域内设置“信息公示栏”，对物业区域信息、物业服务企业及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话、物业收费标准、服务标准、服务内容、日常维修保养单位名称、共用费用分摊和收支等相关信息进行公示，进一步增加物业服务透明度。

**（八）推进物业服务有效融入社会治理。**许昌市委组织部、市住建局印发的《关于加强物业服务企业党的建设提升城市基层治理水平的指导意见》要求，在发育较为成熟的城市社区，要建立由街道党工委、社区党组织牵头，辖区派出所、综合执法办、物业服务企业、业主委员会等参加的“红色物业”联席会议制度，制定议事规则和工作流程，完善民主决策、评议监督等制度。利用主题党日定期召开“红色物业”联席会议，协商、研究解决涉及物业服务管理和矛盾纠纷、居民关注的重大事项等。在社区便民服务中心设立物业窗口和联动服务热线电话，负责受理、督办和回复居民涉及物业服务的各类诉求，提高服务效率；实行社区“两委”成员与物业服务企业管理层“双向进入、交叉任职”，物业服务企业负责人是党员的，进入社区党组织担任兼职委员，社区“两委”班子成员进入物业服务企业担任兼职管理人员，加

强对物业服务企业工作的监督指导，充实物业服务企业管理力量，协调化解物业服务矛盾纠纷，提升物业服务质量和水平。目前，已在魏都区、东城区选定了2个试点，探索建立“红色物业”联席会议制度，推动社区“两委”成员与物业服务企业管理层“双向进入、交叉任职”。

**（九）加强前期物业管理招投标的监管。**按照河南省住建厅印发的《河南省前期物业管理招标投标管理暂行办法》的规定，我局下发通知考核建立了前期物业管理评标专家库，严格落实前期物业招投标制度，加强对物业管理项目招标备案和中标备案的监督审核，并通过“河南省物业管理综合监管平台”对相关备案结果进行发布和公示。

**（十）建立物业纠纷诉前调解制度。**为加强物业服务矛盾纠纷的调解和处理，市物业管理协会积极与魏都区人民法院进行对接沟通，建立了物业纠纷诉前调解制度，成立了21人组成的调解委员会，在魏都区人民法院的指导下，开展物业服务纠纷诉前调解工作，目前已介入调解纠纷20余起。

**二、下步工作谋划**

下一步，我局将持续加大物业管理法律法规的宣传力度，指导各县（市、区）物业管理行政主管部门，持续加强物业服务企业信息采集和物业服务项目登记备案管理；开展全市物业服务企业“双随机一公开”监督检查工作，健全落实物业服务企业信用评价体系，定期发布物业服务企业“红黑榜”和信用信息，加强

事中事后监管，促进物业服务企业依法诚信经营，维护良好的市场秩序；严格落实新建物业项目前期物业管理招标投标制度，实现新建物业项目100%通过招投标选聘前期物业服务企业；指导物业服务企业积极开展省级、市级物业示范项目创建活动，充分发挥优秀物业服务项目示范带动作用；强化物业服务行业党建引领作用，全面加强物业服务企业党建工作，加大物业服务企业党组织组建力度，推进物业服务企业党的组织和工作有效覆盖；不断加强物业行业培训学习和观摩交流，在全市范围内推进物业服务规范化管理，提升物业服务企业经营规范化、物业管理制度规范化、物业共用设施设备管理规范化、物业秩序环境管理规范化、日常服务规范化等管理水平。

许昌市住房和城乡建设局

2020年10月21日

联系单位及电话：许昌市住房和城乡建设局，2169961；

抄送：市人大选工委（3份），市委市政府督查局（1份），代表所在选区人大、政府（各1份）。

附件 3

# 人大代表建议办理情况征询意见表

<table>
<tr><td>建议编号</td><td>72</td><td>办理单位</td><td>市住建局</td><td rowspan="2">满意程度</td><td>满意</td><td>基本满意</td><td>不满意</td></tr>
<tr><td>建议标题</td><td colspan="3">关于小区物业管理的建议</td><td>✓</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>意见</td><td colspan="7">代表签名：</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="7">1. 办理单位请将本表与给代表的答复一同送（寄）给代表本人。<br>2. 请代表在“满意程度”的三项中，选择其中一项在下面的空格中打“✓”。具体意见填在“意见”栏中，内容较多可加附页。<br>3. 请代表将“征询意见表”及时寄回办理单位，由办理单位连同建议答复一并送（寄）给市人大选工委和市委市政府督查局。</td></tr>
</table>