

# 许昌市住房和城乡建设局文件

许建〔2023〕93号

签发人：郑永辉

办理结果：A

## 对市政协八届一次会议第08010145号提案的答复

谭娅委员：

您提出的关于“整治物业管理乱象”的提案已收悉。现答复如下：

### 一、关于建立健全长效监管机制

2021年12月，许昌市住建局印发《许昌市物业服务企业信用管理暂行办法》，将全市物业服务企业纳入企业信用管理平台，每年开展一次物业服务企业信用等级评定。信用等级分为优秀（AAA）、良好（AA）、合格（A）、不合格（B）、黑名单等五个

等级。根据评定结果，落实差异化监管措施。列入黑名单的物业服务企业，取消参与政府采购项目和前期物业管理招投标的投标资格。

开展“双随机、一公开”监督检查，自2021年以来，每年下半年我局联合市市场监督管理局重点对企业营业执照持有情况、信息公示情况、信息备案情况、经营行为情况、消防设施设备管理情况等内容进行检查，对存在问题多且整改不到位的企业记入信用档案不良记录，通过奖优罚劣，促进行业自律。

下一步，我局将持续开展物业服务企业信用等级评定，加强对物业服务企业事中、事后监管，逐步完善守信联合激励和失信联合惩戒制度。

## 二、关于完善物业服务行业人才培养体系

2023年，我局指导各县（市、区）物业管理行政主管部门分别开展物业行业法律法规、客服服务等专业化知识培训，有效提升了物业服务企业依法履职尽责的意识，规范物业服务标准。各县（市、区）物业管理行政主管部门分别组织开展了消防安全、防汛应急演练和观摩活动，引导物业企业规范应急处置程序，提高了物业企业应急处置能力和水平。

下一步，我局将进一步完善物业管理人才的培养，持续加大物业管理法律法规的宣传力度，不断加强物业行业培训学习和观摩交流，提升物业服务企业服务保障水平。

## 三、关于物管费收取和公示

针对新楼盘业主尚未收房入住收取物业费的问题。依据《民法典》第九百四十四条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

针对小区公共收支信息不透明的问题。为提升全市物业服务水平和群众满意度，聚焦解决群众关注度高的物业服务标准及收费信息公开问题，维护群众合法权益，我局3月份联合市发展改革部门开展加大住宅小区物业服务信息公开力度专项行动，督促物业服务企业严格落实物业服务信息公开公示制度，营造诚实守信市场环境。

#### 四、关于成立相应的组织机构

中共中央、国务院印发《关于加强和完善城乡社区治理的意见》，提出加强社区党组织、社区居民委员会对业主委员会和物业服务企业的指导和监督，督促物业服务企业履行职责。十部委印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，提出街道要落实属地管理责任，建立物业管理工作机制，指导监督辖区内物业管理活动。为推动街道社区党建与社区治理、物业管理深度融合，进一步提高全市业主委员会、物业管理委员会覆盖率，4月21日，我局联合市委组织部组织开展全市物业和业主委员会组建专题培训。

下一步，我局将加大对即将出台的《河南省物业管理委员会工作办法（试行）》的宣传贯彻力度，指导各县（市、区）积极推

动具备条件的物业小区成立业主大会、选举产生业主委员会。推动不具备成立业主大会的小区成立物业管理委员会、组织业主共同决定物业服务内容、标准等管理事项。强化部门联动，推动执法部门进小区，及时查处各项违法违规行爲；压实街道办事处、社区属地管理责任，及时解决住宅小区物业管理重点和难点问题；指导监督物业服务企业按照合同的约定，认真抓好规范化管理工作，强化物业服务理念，不断规范服务行为，提高服务管理标准，有效提升服务水平，不断改善居住环境，提升居住品质。

感谢您对住房和城乡建设事业的关心和支持！



联系单位及电话：许昌市住房和城乡建设局，2169961

联系人：闫放

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）