

许昌市住房和城乡建设局

签发人：杨方晓

办理结果：A

对市八届人大五次会议第 180 号建议的答复

王栓丽、畅浩代表：

你们提出的关于“进一步规范物业管理行业发展”的建议收悉。现答复如下：

一、主要工作开展情况

（一）开展物业服务企业信用评价。完成全市 2025 年度信用等级评价工作，分级评定五星 10 家、四星 26 家、三星 63 家、二星 246 家、一星 31 家。强化信用等级评价结果在日常监管、评优评先和物业招投标等方面的运用，净化物业服务市场环境，推动行业良性健康发展。

（二）高效化解物业矛盾纠纷。充分发挥“物业我来说”小程序作用，打造“线上提、马上办”的业主诉求响应机制，跟踪问题整改成效，推动物业服务企业按合同约定积极主动履职，不断提升居民满意度、幸福感，3 月份上线以来，已受理各类问题反映、意见建议 2921 件、办结 2838 件。

（三）提升老旧小区管理水平。自 2018 年至 2024 年底，我市已完成老旧小区改造 1420 个，对老旧小区的道路、排水、绿化、环卫设施、停车设施、电子监控设施、消防通道等基础设施和配套设施进行了整治提升，进一步优化了老旧小区居住环境，老旧小区旧貌换新颜。对改造提升后的老旧小区，建立健全社区、业委会、物业公司三方联动协调机制，根据老旧小区实际情况和业主意愿，引入优质物业企业实行市场化物业管理或实行社区代管、业主自治等模式，确保老旧小区“不但建好，更要管好”。

（四）完善法律法规政策。7 月份，印发《许昌市物业管理办法》，进一步厘清市、县、街道、社区四级及相关部门权责边界，规范我市物业管理秩序，促进我市物业管理活动健康发展；完成修订《许昌市住宅专项维修资金管理办法》，明确管理体制、优化使用程序、建立紧急维修事项清单和应急使用程序，强化监督服务机制，提升资金使用效率。

二、下步工作打算

下一步，我们将持续做好物业服务企业信用评价工作，加强日常信用信息采集，突出工作时效性。强化物业服务突出问题治理，推动物业企业落实保洁、绿化、设施维保、秩序管理、客服全流程标准化服务，提升物业服务水平。积极向上沟通对接，争取上位法政策支撑，推动空置房物业费优惠政策取得突破。抓好

《河南省物业管理条例》《许昌市物业管理办法》《许昌市住宅专项维修资金管理办法》等政策的的宣传贯彻，构建共建共治共享

的物业治理格局。

2026 年 7 月 23 日

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：市人大常委会代表工委（2 份），市委市政府督查局（1 份）。