

许昌市住房和城乡建设局文件

许建〔2023〕88号

签发人：郑永辉

办理结果：A

对市政协八届一次会议第08010202号提案的答复

许谨航、郑唯委员：

你们提出的关于“增强业主权利规范物业管理”的提案收悉。现答复如下。

一、关于小区物业准入门槛

2017年，国务院和住房城乡建设部先后印发《关于取消一批行政许可事项的决定》（国发〔2017〕46号）和《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》（建办房〔2017〕75号），不再受理物业服务企业资质核定申请和资质变更、更换、补证申

请，不得以任何方式要求将原核定的物业服务企业资质作为承接物业管理业务的条件。

二、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，物业服务企业信用等级评定每年开展一次。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。

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，我局今年3月份联合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。

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场监管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。

三、关于加大办事处和社区对住宅小区的管理和指导力度

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》，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，建立社区党组织领导下的居民委员会、业委会（物业管理委员会）、物业服务企业“三方联动”协调运行机制，协调解决物业管理中的难点痛点堵点问题，实现物业纠纷多元化解。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为；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。

四、关于提升物业服务水平

提升物业服务质量。指导物业服务企业认真抓好企业经营、

管理制度、信息公示、房屋共用部位、共用设施设备、秩序环境、安全生产、日常服务等 8 个方面的规范化管理工作，强化物业服务企业服务理念，不断规范服务行为，有效提升服务水平，不断提高全市物业服务管理标准，改善居住环境，提升居住品质。

探索物业服务+模式。引导物业服务企业建设智慧物业管理服务平台，建立集缴费、报修、购物、家政等功能于一体的 APP，提供高效便捷的物业服务。鼓励引导有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、健康等领域延伸，探索“线上+线下”“物业服务+生活服务”模式，创造更多定制化和个性化的服务，满足居民多样化多层次的生活需求。

感谢您对我市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）