

许昌市住房和城乡建设局

签发人：杨方晓

办理结果：A

对市政协八届四次会议第 08040319 号提案的 答 复

赖曼委员：

您提出的关于“加快制定物业服务监督地方性法规”的提案收悉。现答复如下：

一、主要工作开展情况

（一）健全制度政策体系。7 月份，印发实施《许昌市物业管理办法》，明晰市、县、街道、社区四级职能及相关部门权责边界，规范我市物业服务运行秩序；完成修订《许昌市住宅专项维修资金管理办法》，理顺资金管理运行机制，优化申报使用流程，畅通应急使用渠道，切实提升维修资金使用效能。

（二）深化物业行业信用管理。组织完成全市 2025 年度信用等级评价工作，分级评定五星企业 10 家、四星企业 26 家、三星企业 63 家、二星企业 246 家、一星企业 31 家。强化信用评价结果运用，将信用等级与日常监督检查、评优评先、物业项目招

投标挂钩，实施差异化分类监管，压实物业服务企业主体责任，持续净化物业服务市场环境，引导行业良性有序发展。

（三）畅通业主诉求处置渠道。充分发挥“物业我来说”小程序作用，构建“线上接收、快速处置、跟踪督办”业主诉求闭环响应机制，督促物业服务企业严格按照合同约定履行服务义务，及时化解小区物业领域各类矛盾纠纷。平台自今年3月份上线运行以来，累计受理业主各类诉求、意见建议3103件，办结3018件，持续提升群众满意度与获得感。

（四）整治物业服务突出乱象。聚焦物业服务领域群众高频投诉、反映强烈的痛点难点突出问题，常态化开展全覆盖摸底排查与专项整治行动。针对物业服务履约情况、公共收益管理情况、物业管理区域安全隐患整治等重点工作落实情况进行督导检查，对服务缺位、公示不实、隐患久拖未改等问题建立问题台账、限期督办销号；对整改不力的物业服务企业联动信用评价机制予以约束惩戒，持续规范物业服务市场秩序，全面提升小区物业服务精细化管理水平。

二、下步工作打算

下一步，我们将加强同市场监管、发改等部门的协调联动，持续开展“双随机、一公开”监督检查、物业领域集中整治等活动，规范物业服务行为，加强行业自律；持续用好“物业我来说”线上平台，实现群众诉求办结率稳步提升、信访投诉量持续下降，推动物业服务企业提质增效，切实提升物业服务质量。

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）。

