

# 许昌市住房和城乡建设局文件

许建〔2023〕111号

签发人：郑永辉

办理结果：B

## 对市政协八届一次会议第08010012号提案的答复

周国胜委员：

您提出的关于“提升物业服务、规范乱收费”的提案收悉。现答复如下。

### 一、加强物业服务监管

一是开展信用等级评价。加强事中事后监管，推行全市物业服务行业信用体系建设，规范物业服务行为。2023年4月，市住房和城乡建设局组织各县（市、区）物业行政主管部门依据《许昌市物业服务企业信用管理暂行办法》对2022年度全市367

家物业服务企业开展了信用等级评价，13家物业服务企业获评AAA级信用等级、12家物业服务企业获评AA级信用等级、336家物业服务企业获评A级信用等级、3家物业服务企业获评B级信用等级、3家物业服务企业被列入黑名单，并在局官网对评价结果进行了公示。二是开展住宅小区物业服务信息公开力度专项行动和“回头看”。3月份，我局联合市发改委印发《关于开展加大住宅小区物业服务信息公开力度专项行动的通知》，通过自查自纠、全面排查、总结完善等步骤，各县（市、区）物业行政主管部门共对569个住宅小区开展了专项检查，责令未落实物业服务信息公开公示制度的36家企业进行了整改。为进一步提升全市物业服务水平，8月30日，我局印发《关于开展住宅小区物业服务信息公开“回头看”工作的通知》，各县（市、区）物业行政主管部门对338个小区进行了“回头看”，发现并整改问题49个。三是开展“双随机一公开”监督检查。联合市场监管部门开展2023年度“双随机一公开”监督检查工作，对在监督检查过程中发现的问题，下发整改通知书，督促物业服务企业整改完善，推动问题矛盾化解，促进物业行业规范有序发展。

## 二、提升服务保障水平

一是开展学习“胖东来式服务”活动。9月份，市住房和城乡建设局、市物业管理协会向全市物业服务企业发出开展学习“胖东来式服务”活动的倡议，号召全市物业服务企业大力推进企业党建工作，不断提升服务品质，牢固树立诚信经营意识，积极对标胖

东来，以“胖东来式服务”为导向，做好物业服务管理，推动我市物业服务行业高质量发展。二是引导企业规范服务。物业服务企业严格履行合同约定的服务承诺，提供质价相符的物业管理服务。切实加强对员工业务水平和职业能力培训，提升员工的专业素质。积极参与行业内外的合作与交流，互尊互助，共同提高行业服务水平，对行业的建设、发展和管理建言献策，共同维护行业声誉，推动行业健康发展。三是开展2023年度全市“最美物业人”选树活动。经宣传发动、申报推荐、部门评议、网上公示，25名同志被选树为2023年度许昌市“最美物业人”，通过营造学习先进、争当先进的良好氛围，引导全市物业行业从业人员提高服务意识和标准，不断提升专业知识和专业技能，为我市物业服务行业高质量发展做贡献。

### 三、推进业主委员会组建和管理

一是开展专题培训。4月份，我局联合市委组织部组织乡镇街道办事处分管物业负责人、社区物业管理人共260余人，开展了全市物业和业主委员会组建专题培训，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，提升街道、社区相关工作人员依法依规加强对业主委员会的监管能力。二是开展“红色物业”示范点认定工作。8月份，市委组织部、市住房和城乡建设局、市民政局印发《关于开展全市“红色物业”示范点认定工作的通知》，将小区成立业主委员会或物业管理委员会作为一项认定内容，统筹推

进全市业主委员会组建。三是开展业主委员集中组建行动。通过加大业主委员会组建力度、一体推动“红色业委会”建设、积极引导参与城市基层治理等工作措施，进一步深化“红色物业”创建，提升党建引领基层治理和物业服务工作水平。

#### 四、强化物业管理区域安全防范

为加强物业管理区域安全管理工作，我局印发了《关于加强物业管理区域安全防范工作的通知》，督促指导物业服务企业加强物业管理区域安全隐患排查整治，落实物业服务企业安全生产主体责任，采取相应措施，突出安全防范重点，聚焦电动自行车违规充电、堵塞占用消防通道、高空抛物、外墙瓷片脱落等重点突出问题，按合同约定依法依规做好物业管理区域安全防范工作。

针对住宅小区外墙瓷片脱落的安全隐患，物业服务企业开展隐患排查，张贴防高空坠物安全提示，并按照《许昌市房屋专项维修资金管理辦法》有关规定，按比例征求业主意见并经相应比例业主同意后，开展维修工作。在隐患未处置期间，物业服务企业要在脱落区域拉设警戒带，防范人员走动时发生突发高空坠物事故；特别是关注大风、降雨等恶劣天气，提醒业主出行时注意避开脱落区域，做好个人防范。

下一步，我局将重点做好以下工作：

一是对新出台的《河南省物业管理委员会工作办法（试行）》进行宣传贯彻，指导各县（市、区）积极推动具备条件的物业小区成立业主委员会或物业管理委员会，构建业主与物业服务企业

之间沟通联系的桥梁，充分发挥业主委员会和物业管理委员会监督物业企业的作用。

二是督促各县（市、区）物业管理行政主管部门开展年度物业服务企业信用等级评定工作，及时将评定结果通过媒体进行公示，建立守信联合激励和失信联合惩戒制度，督促物业服务企业强化服务主体意识，提升服务管理工作水平。

三是指导各县（市、区）物业管理行政主管部门开展2023年度“双随机一公开”监督检查工作，对在监督检查过程中发现的问题，下发整改通知书，督促物业企业整改完善，推动问题矛盾化解，促进物业行业规范有序发展。

四是持续推动“红色物业”创建，指导各县（市、区）物业管理行政主管部门成立物业行业党委党组织，确保实现县（市、区）物业行业党组织全覆盖；指导物业服务企业采取单独建、联合建、挂靠建等方式推动符合条件的企业尽快及时建立党组织，实现物业企业党建工作全覆盖。

感谢您对住房和城乡建设事业的关心和支持！

  
2023年10月30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：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）