

许昌市住房和城乡建设局

签发人：郑永辉

办理结果：A

对市八届人大四次会议第 209 号建议的答复

耿亚峰代表：

您提出的关于“加强城市小区物业规范管理”的建议收悉。
现答复如下：

一、相关工作开展情况

（一）加强行业普法教育培训。加大《民法典》《河南省物业管理条例》《河南省业主大会和业主委员会指导规则》等法律法规的宣传贯彻力度，通过组织培训学习、举办行业法律法规知识竞赛、普法宣传进小区活动等方式，营造了学法、用法、守法的浓厚氛围，推动物业服务企业严格按照有关法律法规和合同约定依法履职、规范经营，引导物业服务企业、业主正确行使和维护各自的权利与义务。

（二）规范维修资金的使用管理。对《许昌市房屋专项维修资金管理办法》进行修订完善，规范日常使用管理，明确行业部门、属地街道社区、物业企业和业主委员会职责，加强行业监管

与业主监督，规范维修资金应急使用程序，开辟绿色通道，提升便捷度，充分发挥维修资金作用，守护业主房屋安全。

（三）全面落实公示公开制度。畅通业主投诉渠道，在局官网公示市、县区、街道、社区、物业企业五级物业矛盾纠纷投诉电话，及时帮助协调解决群众诉求。在小区显著位置建立公示栏，公布并及时更新物业项目负责人、联系方式、服务投诉电话、服务内容和标准、收费项目和标准、代管公共收益收支情况、服务履职报告、有关执法部门和专营单位联系方式等信息，方便业主进行监督。

（四）推动业主组织建设。组织开展《河南省业主大会和业主委员会指导规则》《河南省物业管理委员会工作办法（试行）》等政策法规培训，做好普法宣传教育，提升其履约能力和自治水平。落实街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会属地责任，加强业主大会筹备、业主委员会（物业管理委员会）组建和换届、日常运行等指导监督。充分发挥业主组织在小区治理中的桥梁纽带和监督指导作用，营造和谐共建共赢的良好秩序。

（五）建立健全行业监管机制。加强与市场监管、发改部门的协同，围绕物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题进行重点整治，强化公共收益监管，保障业主共有收益，进一步规范市场秩序。落实《河南省物业服务企业信用管理实施办法（试行）》，加强信用评价结果运用，构建以信用为基础的新型监管机制。定期组织各县（市、区）物业主管部门开展“双随机、一公

开”监督检查。

二、下步工作计划

下一步，指导各县（市、区）督促物业服务企业严格按照合同约定认真履约，拓展“物业+生活服务”工作，开展物业服务质量提升行动，提升物业服务水平，补齐工作短板，切实提升群众的满意度。同时强化部门联动，推动执法部门进小区，及时查处有关违法违规行为；压实街道办事处、社区属地管理责任，加大业主组织组建力度，及时化解住宅小区物业管理矛盾纠纷，不断改善居住环境，提升居民生活品质。

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：市人大常委会代表工委（2份），市委市政府督查局（1份）。

人大代表建议办理情况征询意见表

建议 编号	209	办理 单位	许昌市住建局	满 意 程 度	满意	基本 满意	不满意
建议 标题	关于加强城市小区物业规范管理的建议				√		
意 见	代表签名：耿亚峰 2015年7月22日						
备 注	1. 办理单位请将本表与呈代表的答复一并送（寄）给代表本人。 2. 请代表在“满意程度”的三项中，选择其中一项在下面的空格中打“√”。 具体意见填在“意见”栏中，内容较多可加附页。 3. 请代表将“征询意见表”及时寄回办理单位，由办理单位连同建议答复一并送（寄）给市人大常委会代表工委（2份）和市委市政府督查局（1份）。						

