

许昌市住房和城乡建设局文件

许建〔2023〕76号

签发人：郑永辉

办理结果：B

对市政协八届一次会议第08010067号提案的答复

杨轲、郭娟娟、石雅琼委员：

你们提出的关于“规范我市住宅小区物业管理”的提案议收悉。现答复如下：

住宅小区是居民生活的主要空间，是基层社会治理的重要内容，住宅物业管理事关民生，事关城市安全运行和社会稳定。您在提案中提出的一些建议切合实际，对推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要具有积极意义。

一、关于建立健全长效监管机制

2021年12月，许昌市住房和城乡建设局印发《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，并每年开展一次物业服务企业信用等级评定。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。

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。

二、关于推动业主大会业主委员会（物业管理委员会）覆盖

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。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，有效推动将物业管理纳入到社区治理体系。按照《河南省物业管理委员会工作办法（试行）》，我局指导各县（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。

下一步，我局将督促街道办事处、社区落实属地管理责任，及时解决住宅小区物业管理重点和难点问题。

三、关于提升物业服务水平，探索物业服务新模式

积极探索创住宅小区物业管理服务新模式，鼓励各地因地制宜，采取引入专业物业服务企业、国有物业服务企业、街道社区兜底管理、集体公益性物业服务等方式，补齐城乡物业服务短板弱项。鼓励有条件的物业服务企业统一管理在管项目周边老旧小区，助力“三无小区”动态清零。

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。

下一步，我局将指导监督物业服务企业按照合同的约定，认真抓好规范化管理工作，强化物业服务理念，不断规范服务行为，提高服务管理标准，有效提升服务水平，不断改善居住环境，提升居住品质。

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：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）