

许昌市住房和城乡建设局文件

许建政协〔2022〕15号

签发人：郑永辉

办理结果：B

对市政协七届六次会议 第055号提案的答复

武彦超委员：

您提出的关于“加强小区物业管理确保人民安居乐业”的提案收悉。现答复如下。

一、加强对物业企业监管

一是开展“双随机一公开”监督检查，9月份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。二是推进物业行业信用体系建设，建立了“许昌市物业服务企业信用管理平台”，根据《许昌市物业服务企业信用管理暂行办法》，将物业服务企业信用等级评价结果计入企业信用档案，构建以信用为核心的监管体系。三是开展清理取消水电气暖领域涉企违规收费“回头看”，8月份市发改、住建、水利、市场监管联合印发《清理取消水电气暖领域涉企违规收费“回头看”工作方案》，通过全面自查、集中整治、市级核查的方法，持续强化对供水供电供气供暖行业收费行为监管。

二、健全物业企业收费机制

一是召开规范物业行业收费行为工作会议，3月份联合市场监管局下发《关于规范物业行业收费行为的提醒告诫书》，进一步规范物业服务收费行为，强化企业自律，依法诚信经营，树立诚信经营企业形象。二是持续落实《关于落实开展“加大物业服务收费信息公开力度让群众明明白白消费”工作的通知》，要求各县（市、区）物业管理行政主管部门督促辖区物业服务企业在物业管理区域内设置“信息公示栏”，对物业区域信息、物业服务企业及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话、物业收费标准、服务标准、服务内容、日常维修保养单位名称、共用费用分摊和收支等相关信息进行公示，进一步增加物业服务透明度。

三、推进业主委员会建设

一是压实街道办事处、乡镇人民政府的属地责任，强化基层政府在业主大会、业主委员会成立过程中的指导和监督作用，积

极推进业主委员会成立。二是推动成立“红色业委会”，探索建立街道党（工）委和职能部门参加的联审联查机制，在业委会组建和换届过程中把好人选资格条件关，确保人选质量，注重提高业委会成员中的党员比例，业委会成员中的党员比例一般不低于50%，推动符合条件的业委会设立党支部或党小组；随着业委会到期换届，逐步实现红色业委会全覆盖。对未成立业委会的，探索由街道党（工）委牵头，组建物业管理委员会，临时代行业委会职责。三是建立党组织领导下的业委会纠错和退出机制，对业委会作出的违反法律法规、侵害业主和物业服务企业合法权益的决定，以及业委会不履职或不正确履行职责的，街道党（工）委应及时予以纠正，必要时应按照程序对业委会进行改选。通过这些措施，切实加强基层政府对物业管理的指导和监督，促进业主大会、业主委员会有效运转，维护广大业主的合法权益，确保小区和谐稳定。

四、强化物业行业自律

一是引导企业遵章守法。自觉遵守国家、省、市的法律、法规和规章制度。在物业管理活动中，认真履行各项法定义务，杜绝禁止行为的发生。在物业管理矛盾调处过程中，自觉接受行业主管部门、街道、社区的指导监督，积极配合协调处理工作，维护社会和谐稳定并防止群体性事件发生，依法平稳做好各项工作。严禁在专项维修资金申请使用过程中弄虚作假，牟取非法利益。

二是引导企业诚实守信。物业企业要依法公示相关信息，严格按

照合同约定和法律法规规定，诚实守信开展经营活动。自觉维护业主的合法权益，严守业主秘密；不利用业主信息从事与物业服务合同约定无关的活动。不利用技术优势或工作便利，侵害业主的合法权益，不侵占业主的公共利益和财产。三是引导企业规范服务。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。参照国家、本省和本市的行业规范，规范并提升物业管理服务水平，切实提高物业服务质量和效益。切实加强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准，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。四是引导企业接受监督。物业企业要自觉主动接受政府行业管理部门的指导和监督，不断规范工作。自觉接受广大业主监督，定期征求业主意见，持续改善服务。自觉接受协会的行业自律管理，自觉维护行业形象。自觉接受社会各界监督，主动提供客观真实信息，回应社会关切，化解社会误解，履行社会责任，优化行业环境。

下一步，我局将持续加大物业管理法律法规的宣传力度，指导各县（市、区）物业管理行政主管部门，加强物业服务企业信息采集，开展全市物业服务企业“双随机一公开”监督检查工作，健全落实物业服务企业信用评价体系，加强事中事后监管，促进物业服务企业依法诚信经营，维护良好的市场秩序；不断加强物业行业培训学习和观摩交流，在全市范围内推进物业服务规范化

管理，提升物业服务企业服务保障水平。



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（3份），市委市政府督查局（1份）。