

许昌市住房和城乡建设局

签发人：杨方晓

办理结果：A

对市八届人大五次会议闭会期间第 12 号建议的 答 复

郑会杰代表：

您提出的关于“细化住宅小区物业服务标准、提升基层物业服务水平”的建议收悉。现答复如下：

一、主要工作开展情况

（一）推动物业服务标准建设。立足我市住宅小区物业管理运行现状，对照省级物业服务相关规范，组织开展物业服务标准化专题培训 2 次，引导物业服务企业严格落实保洁养护、绿化管护、设施维保维保、公共秩序管理、客服全流程标准化服务，要求持续推动住宅物业服务向标准化、规范化、精细化发展，提高物业服务水平，助力行业良性有序发展。

（二）强化物业服务行业监管。开展“物业大讲堂”业务培训 3 次，提升物业从业人员专业能力水平。持续推进物业服务突出问题治理工作，对全市 678 个小区开展全覆盖检查发现并整改

问题 1720 个。选取 9 个小区开展阳光物业服务微改革试点工作，推进物业服务阳光透明。对 18 个物业矛盾突出小区开展专项攻坚行动，全面解决群众反映问题，提升服务水平。全面落实信息公开制度，全市 678 个物业服务小区统一规范公示模板，并在小区显著位置进行公示，主动接受业主和社会公众监督，促进物业服务提质增效。

（三）开展信用等级评价工作。完成全市 2025 年度信用等级评价工作，分级评定五星 10 家、四星 26 家、三星 63 家、二星 246 家、一星 31 家。将企业服务质量、整改成效、业主评价、日常履职情况全面纳入物业行业信用评价体系，与日常监管、评优评先、物业招投标直接挂钩，强化正向激励、反向约束，持续规范行业经营行为。

（四）高效化解物业矛盾纠纷。全面推广并充分利用“物业我来说”小程序，畅通业主诉求表达渠道，构建“线上接收、快速处置、跟踪督办”业主诉求闭环响应机制，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，累计受理办结业主各类诉求、意见建议 3368 件，不断提升居民满意度、幸福感。

二、下步工作打算

下一步，加强《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《许昌市物业管理办法》等法律法规宣贯，引导企业规范经营、守信履约。深化信用结果联动应用，巩固阳光物业服务微改革、矛盾

小区攻坚成效，持续提升住宅小区物业服务水平，切实维护业主合法权益。



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）。