

许昌市住房和城乡建设局文件

许建人大〔2022〕5号

签发人：郑永辉

办理结果：B

对市七届人大九次会议 第64号建议的答复

孙现锋代表：

您提出的“关于进一步加强我市小区物业管理水平”的建议收悉。现答复如下。

一、主要工作开展情况

（一）强化基层政府的主体责任。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。二是有效发挥业主委员会作用。市委组织部、市住建局共同印发的《关

于转发<中共河南省委组织部 河南省住房和城乡建设厅关于推进全省物业服务行业和物业服务企业党建全覆盖的通知>扎实做好物业服务企业党建全覆盖的通知》，要求街道社区党组织要积极推动具备条件的住宅小区成立业主大会、选举业委会，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。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。三是发挥业主委员会职能，及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和支持物业服务企业履行物业服务合同，协调建立同物业服务企业定期沟通机制，听取业主意见建议，及时改进服务质量，提升服务满意度。

（二）健全物业企业收费机制。一是完善物业管理相关制度。根据《中华人民共和国民法典》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》要求，结合我市实际，制定印发了《关于推进物业管理创新进一步提升物业管理水平的通

知》，进一步理顺物业管理体制，夯实属地管理职责，健全物业管理机制，明确各级各部门责任，督促物业服务企业全面履职尽责，严格落实物业进入、退出交接制度，形成齐抓共管的合力，促进物业服务水平不断提升。二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。三是持续落实《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）建立部门联管机制。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。二是推动城市管理服务向居住社区延伸，畅通投诉举报渠道，积极受理群众反映的物业管理中存在的问题和违法违规行为，及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物

等违法违规行为。三是广泛发动群众参与，做好部门协同配合，进一步加大涉黑涉恶涉乱线索排查力度，通过梳理近年来发生的违规经营、信访投诉、行政处罚等案件，将涉黑涉恶涉乱线索摸排与日常监督检查、投诉接待处理相结合，重点针对“干扰和破坏业主大会召开、业主委员会选举”“运用不法手段催缴物业服务费”“以暴力手段阻碍物业项目正常交接”等违法行为，进一步挖掘涉黑涉恶涉乱问题新线索，发现线索一查到底，坚决铲除滋生黑恶势力的土壤。四是构建共建共治共享格局，街道要发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，共同参与居住社区治理，构建共建共治共享的基层社会治理体系，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。加强物业管理调解组织建设，发挥基层综治中心和网格员作用，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。

（四）强化物业行业自律建设。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。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。

二、下步打算

下一步，我局将指导各县（市、区）物业管理行政主管部门持续加大物业管理工作力度，开展物业服务企业“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；严格落实新建物业项目前期物业管理招标投标制度，实现新建物业项目100%通过招投标选聘前期物业服务企业；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。

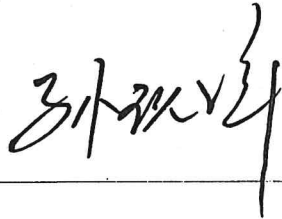
2022年9月27日



联系单位及电话：许昌市住房和城乡建设局，2169961；

抄送：市人大选工委（3份），市委市政府督查局（1份），代表所在选区人大、政府（各1份）。

人大代表建议办理情况征询意见表

建议编号	64	办理单位	市住建局	满意程度	满意	基本满意	不满意
建议标题	关于进一步加强我市小区物业管理水平的建议				✓		
意见	代表签名: 						
备注	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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）给市人大选工委和市委市政府督查局。</p>						

