

许昌市住房和城乡建设局

签发人：郑永辉

办理结果：A

对市政协八届三次会议第 08030165 号提案的 答 复

谭娅委员：

您提出的关于“整治物业管理乱象”的提案收悉。经与市市场监管局、市公安局、市城管局、市消防救援支队共同研究，现答复如下：

一、主要工作开展情况

（一）强化日常监督管理。我局联合市市场监管局定期开展“双随机、一公开”监督检查，组织执法人员对物业服务企业进行排查，重点检查是否存在不按规定明码标价、强制收取不合理费用等违法违规收费行为，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、共用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。联合市发改委、市市场监管局开展物业领域集中整治工作，重点整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益、物业服务收费不规范等突出问题，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。

（二）全面落实公示公开制度。督促各物业服务企业全面落实物业服务事项公开公示制度，在小区显著位置设立信息公示栏，如实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。

（三）加大从业人员业务培训。通过组织行业观摩交流、培训、引入专业技术人才等方式提高从业人员整体素质水平和物业服务企业应急处置能力。开展物业服务质量提升行动，推动物业服务企业按照有关法律法规和合同约定认真履约，提升物业服务水平。鼓励各物业服务企业开拓创新，探索拓展“物业+生活服务”工作新模式，拓展生活服务内容，提供更多便民服务、个性化服务，提升居民居住品质。

（四）加强物业矛盾纠纷化解。坚持党建引领，推动建立街道社区党组织领导的居委会、业委会（物管会）、物业服务企业“三方联动”机制，引导业主积极参与小区公共事务，共同决策重大事项，化解重点难点矛盾纠纷。我局在局官网公示市、县（市、区）、街道（乡镇）、社区、物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。市市场监管局认真开展对物业服务企业的普法宣传及走访工作，进一步做好矛盾纠纷源头治理工作；

依托 12315、12345 等投诉举报平台，对群众反映投诉、举报件全部进行现场调查落实，及时化解矛盾，维护消费者合法权益。市公安局通过上门化解、警民恳谈等多种手段和形式，尽可能把涉及物业服务类等小矛盾小纠纷化解在未扩大、未激化、未成气候的初始阶段；加强法治宣传，采取以案说法、入户送法等多种方式增强物业公司和业主法治意识，引导群众通过法治渠道解决矛盾纠纷。

二、下步工作打算

下一步，我局加大《河南省物业管理条例》等法律法规的宣传力度，健全落实物业服务企业信用评价体系，深入推进开展物业领域集中整治、物业服务质量提升行动、拓展“物业+生活服务”等工作，促进物业服务企业严格按照物业服务合同依法诚信经营，维护良好的市场秩序。加强同市场监管、公安、城管、消防救援等部门的协调联动，加快构建多元联动的物业管理矛盾纠纷调解模式，鼓励和支持社区、村委等群众自治组织加强调解组织的建设，提升调解员的专业素质和调解技巧，使其成为解决基层矛盾纠纷的主力军，及时化解处理小区物业矛盾纠纷。

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）。