

许昌市住房和城乡建设局文件

许建政协〔2021〕20号

签发人：郑永辉

办理结果：B

对市政协七届五次会议 第160号提案的答复

牛艳伟、张旭委员：

你们提出的关于“提高物业服务水平，助力宜居之城建设”的提案收悉，现答复如下：

首先感谢你们对我市物业管理工作的支持和关心。针对你们提出的提升物业服务水平的问题和建议，主要工作开展情况如下：

一、主要工作开展情况

（一）推动物业管理融入基层治理体系。一是中共许昌市委

党的建设工作领导小组办公室印发了《许昌市构建党组织领导下的“双网三治”城市基层治理新格局重点任务清单》，分别从建立健全“社区吹哨、部门报到”工作机制，吸纳物业公司党员负责人担任社区党组织兼职委员，通过发展党员、招聘党员员工、选派党建指导员等方式加强社区物业党建工作，加强业主委员会建设，建立党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制等方面，推动物业管理融入社会基层治理体系。二是许昌市委组织部、市住建局共同印发了《关于加强物业服务企业党的建设提升城市基层治理水平的指导意见》，分别从推进物业服务企业党的组织和工作有效覆盖，强化物业服务企业党组织的政治功能，坚持党建引领提升物业服务质量和水平等方面，推动物业服务有效融入社会治理，不断提升城市基层治理水平。截至目前，全市已有 56 家物业企业成立了党支部，共有党员 400 名。通过打造“红色物业企业”，既发挥了物业服务队伍的职能优势，又把物业服务队伍打造成了党的工作队、服务队和宣传队，把党的工作延伸到了千家万户，把党的温暖送到了群众身边，密切了党群关系，打通了基层党组织服务群众“最后一公里”，提升了基层社区治理水平，巩固了党在城市的执政基础。

（二）加强物业服务从业人员培训学习。一是我局指导市物业行业协会采取“送教上门”的方式，分别到鄢陵县、禹州市、襄城县开展了“物业服务行业日常消防管理及风险防控”“消

防知识及消防设施设备管理”等方面的培训，累计 600 余人参加。二是邀请行业专家和专业律师，采取现场培训和钉钉线上培训的方式开展了“物业服务企业法律风险防范及痕迹管理”“《民法典》物业服务合同深度解析”等方面的培训学习 9 次，累计 2200 余人参加，有效提升物业服务从业人员的服务意识和服务标准，提高行业从业人员的专业知识和专业技能。三是为加强物业管理法律法规的宣传，增强行业守法、知法、懂法、用法的意识，许昌市总工会、市住建局共同印发了《许昌市物业服务行业物业管理法律法规知识竞赛活动实施方案》，组织开展行业知识竞赛活动，进一步激发行业从业人员的学习热情，营造良好的学习氛围，提升行业人员的综合素质。此次竞赛，选用了《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国消防法》《物业管理条例》《住宅室内装饰装修管理办法》等 10 多部法律法规和规章，建立知识竞赛试题题库 1700 余道供大家学习参考。通过知识竞赛活动的开展，提升了全市物业从业人员的理论知识水平和实践运用能力，提高了行业的规范化管理水平，进一步推动行业健康、规范、有序发展。

（三）强化物业服务行业监管。一是扎实开展物业服务企业“双随机一公开”监督检查工作。为进一步加强全市物业服务企业的监督管理，每年定期开展全市物业服务企业“双随机一公开”监督检查工作，重点为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方

面的内容，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”，起草制定了《许昌市物业服务企业信用管理办法》，将物业服务企业信用等级评价结果计入企业信用档案，其中不良信用信息的采集包括“物业管理行政主管部门核实确认有效的信访、投诉”，并对因物业企业责任引发重大安全事故、群体上访或越级上访事件，造成不良后果的直接纳入物业服务企业“黑名单”，对其在招投标、评先评优方面进行行政性约束和惩戒，构建以信用为核心的监管体系。三是完善物业管理相关制度。为贯彻《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。四是清理物业行业不合理收费。按照上级要求，为规范物业服务领域相关收费行为，市市场监管局、市住建局联合召开了全市清理取消供水供电供气供暖行业不合理收费提醒告诫会，向物业服务企业发放了《关于规范物业行业收费行为的提醒函》，要求物业服务企业严格遵守法律法规，加强物业服务收费价格自律，依法诚信经营，严禁超标准收费、合同规定以外收费；

指导市物业管理协会，督促物业服务企业签订《物业领域收费行为自律承诺书》；转发了市发改委、市财政局、市住建局、市市场监管局、市城管局联合印发的《关于清理规范供水供电供气供暖行业不合理收费的公告》，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做好《公告》的印发、张贴和宣传工作，接受广大业主的监督。五是增加物业服务收费透明度。按照省住建厅要求，我局下发了《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。

（四）加强物业行业党建工作。一是打造“红色物业”示范标杆。为持续推进物业行业党建工作，培育“红色物业”示范标杆企业，配合市委组织部开展了“红色物业五好党组织”评选活动，通过书面审核和实地核查等方式，评选了第一批“红色物业五好党组织”10个，并要求全市物业服务企业党组织以先进为榜样，对表对标工作要求，努力探索“红色物业”新路径、新举措，以党建引领着力提升物业服务质量和水平。二是推进物业服务企业党建全覆盖。为进一步提升党组织引领下的物业管理

服务和基层治理水平，市委组织部、市住建局共同印发了《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》，分别从加大党组织覆盖、打造“红色物业企业”，发挥党员骨干力量、成立“红色业委会”，增强红色动能、建立“红色物业联席会议”制度三个方面抓好物业服务行业党建工作。三是落实“红色物业联席会议”制度。我市积极探索建立由街道党工委、社区党组织牵头，辖区派出所、物业服务企业、业主委员会等参加的“红色物业”联席会议制度，把涉及物业管理服务的重大事项、重要问题、重点工作纳入联席会议，依法有序就社区重点难点问题开展议事协商，有效提升物业管理服务和基层治理水平。

（五）持续推进物业服务规范化管理。我局下发了《关于开展物业服务规范化管理考核工作的通知》，要求各县（市、区）物业管理行政主管部门成立领导小组，制定考核工作方案，细化考核标准，对辖区物业服务项目的共用设施设备、环境卫生、绿化管养、客户服务、安全生产防范等方面开展了2021年上半年的规范化管理考核，分别评选了本辖区第一名和最后一名的物业项目。考核结果通过许昌日报、许昌报业集团微信公众号和我局网站进行了发布，督促物业服务企业改进服务，推动物业服务规范化管理水平的提升。

（六）有效发挥业主委员会作用。一是积极推动全市住宅小

区成立业主委员会。依据《河南省物业管理条例》中“街道办事处、乡镇人民政府组织、指导、协调本辖区内各物业管理区域成立业主大会，选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会履行职责”的规定，我局分别向9个县（市、区）政府（管委会）发送了《关于做好住宅小区业主委员会成立工作加强业主委员会监管的函》，请各县（市、区）督促辖区街道办事处、乡镇人民政府积极推动小区成立业主大会选举业主委员会工作。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。

二、下步工作谋划

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和物业服务项目登记备案管理；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，定期发布物业服务企业“红黑名单”和信用信息，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；强化物业服务行业党建引领作用，全面加强物业服务企业党建工作，加大物业服务企业党组织组建力度，推进物业服务企业党的组织和工作有效覆盖；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，提升物业服务企业经营规范化、物业管理制度规范化、物业共用设施设备管理规范化、物业秩序环境管理规范化、日常服务规范化等管理水平。

2021年11月4日



联系单位及联系电话：许昌市住房和城乡建设局，2169961；

联系人：陈绍军；

抄送：市政协提案委（3份），市委市政府督查局（1份）。