

许昌市住房和城乡建设局文件

许建政协〔2022〕16号

签发人：郑永辉

办理结果：B

对市政协七届六次会议 第124号提案的答复

民盟许昌市委会：

贵单位提出的关于“进一步加强物业管理”的提案收悉。现答复如下。

一、加强从业人员业务培训

一是采取分区培训的办法，落实疫情防控要求，各县区邀请行业专家和专业律师，对辖区物业企业管理人员、服务人员进行培训，有效提升物业服务从业人员的服务意识和标准，提高行业从业人员的专业知识和专业技能水平。二是结合“八五”普

法宣传，9月份在全市物业服务企业开展《河南省物业管理条例》《河南省社会信用条例》《许昌市居民住宅区消防安全管理条例》等法规条例的学习宣传活动。三是结合“万人助企”对接活动，开展政策宣传，由市物业行业协会组织开展物业小区防汛应急培训，提升全市物业服务企业应急处置能力。四是指导各县（市、区）物业行政主管部门组织对属地办事处、乡镇政府、社区和物业服务企业开展物业方面的法律法规培训，提升各级各类人员的法制意识和服务保障能力。

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、强化对物业企业的监管

一是住建部门每年分两次对辖区物业服务项目开展规范化管理考核，督促物业服务企业改进服务，推动物业服务规范化管理

理水平的提升。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、集中整改、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。

四、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。

五、积极发挥维修基金作用

按照《民法典》《河南省住宅专项维修资金管理实施细则》及《许昌市房屋专项维修资金管理办法》等政策法规规定，结合放管服工作要求，在广泛征求意见建议和科学研判的基础上，对我市的维修资金使用程序进行了精简和优化，充分发挥维修基金作用，督促指导物业服务企业在征求业主意见的基础上，对物业小区符合使用维修基金的公共设施隐患及时整治，消除安全隐患。

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。

2022年10月12日

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）。