

许昌市住房和城乡建设局文件

许建〔2024〕45号

签发人：郑永辉

办理结果：A

对市政协八届二次会议第 08020016 号提案的 答 复

李伟委员：

您提出的关于“关于加大社区对老旧小区服务力度”的提案收悉。现答复如下：

一、理顺物业管理体制，夯实属地管理职责

落实好《许昌市人民政府办公室转发市住房和城乡建设局关于进一步加强物业管理工作的意见的通知》（许政办〔2013〕27号），市、各县（市、区）应按照“条块结合，以块为主”和“县（市、区）属地负责，街道办事处组织，社区居委会落实，主管部门监

督指导，相关部门密切配合”的原则，建立市、县（市、区）、街道办事处、社区居委会“两级政府、三级管理、四级网络”的管理体制，形成职责明确、各负其责、齐抓共管的物业管理工作机制。

（一）压实街道属地管理责任

街道办事处要明确物业管理的监督管理工作机构，优化力量配置，统筹做好辖区内物业管理的监督管理工作；监督辖区内物业项目有序交接；推动业主设立业主大会、选举业主委员会；委派人员担任首次业主大会筹备组组长，列席业主大会；依法依规监督业主大会、业主委员会和物业服务企业履行职责；提高业主委员会组建率、物业服务覆盖率、党的组织覆盖率；处理辖区内物业管理方面的投诉和信访工作；建立街道办事处、社区、相关职能部门的沟通机制；协助综治、住建、公安、消防、市场监管、城管、环保等相关部门开展小区综合整治工作；按照县（市、区）有关部门要求，做好物业管理小区文明创建和安全生产工作。

（二）社区抓好具体落实

社区居委会受街道办事处的委托负责本辖区物业管理工作。负责组织指导业主大会的成立和业主委员会的选举；指导业主大会选聘物业服务企业或建立自治性物业服务组织；调解处理物业服务中的矛盾纠纷；协助街道办事处对业主委员会履职情况、物业服务企业履约情况进行监督管理；接受物业服务企业退出项目的预警报告，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问

题；发现本区域内有违法建设等违反物业管理有关法律法规的行为，应当立即制止，并及时向属地城市管理等有关部门报告。因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地的社区居委会在街道办事处指导和监督下，代行业主委员会的职责。

二、严格按照《物业服务合同》的约定收取相关费用

按照河南省发改委印发《河南省经营服务性收费目录》（豫发改收费〔2015〕1639号）要求，经营服务性收费实行目录管理，未进入《目录》的，实行市场调节价，物业管理服务收费不在“经营服务性收费目录”之内。物业服务企业要严格履行合同约定，提供“质价相符”的物业服务，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，应当及时采取合理措施制止，向有关行政主管部门报告并协助处理。

三、实施老旧小区改造工作，优化老旧小区居住环境

2017年12月，住建部将许昌市列为全国老旧小区改造工作试点城市，为我市进一步加强老旧小区改造，平衡新、老城区发展带来了新的契机，我市在老旧小区改造中充分征求群众意见，实施“一区一策”改造方案，从老旧小区短板弱项入手，疏堵点、解难题，对老旧小区的道路、排水、绿化、环卫设施、停车设施、

电子监控设施、消防通道等基础设施和配套设施进行了整治提升。自 2018 年至 2023 年底，我市已完成老旧小区改造 1352 个，惠及群众 11.58 万户，完成投资额 9.43 亿元，进一步优化了老旧小区居住环境，老旧小区旧貌换新颜，老旧小区改造工作得到了群众的一致好评。

四、采取多种方式，做实老旧小区物业管理工作

积极倡导“大物业管理模式”，不断提升专业化物业企业管理比例，积极引导各县（市、区）探索连片管理的“大物业”模式，即通过选取一家或数家服务好、品质优、声誉高的专业化企业整体参与改造后的老旧小区长效管理，让渡公共受益、采取多种经营、政府适当补贴的形式最大化参与老旧小区后期管理，把老旧小区管理落到实处。对不具备物业管理条件的老旧小区，引导业主完善自治组织，制定议事规则和管理规约，建立自治管理队伍，选出楼栋长负责引导居民认管认养服务区域和具体项目，实现居民自我管理。



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）