

# 许昌市住房和城乡建设局文件

许建〔2024〕92号

签发人：郑永辉

办理结果：A

## 对市八届人大二次会议第90号建议的答复

王资涵代表：

您提出的关于“加强物业管理”的建议收悉。现答复如下：

### 一、关于进一步强化物业服务行业监管

2017年住建部取消物业服务企业资质的核定，物业行业市场准入取消门槛，物业管理从事前审批转为事中事后监管。我局主要从以下几个方面强化物业服务行业监管：

（一）推进物业行业诚信体系建设。加强全市物业服务行业信用体系建设，建立了“许昌市物业服务企业信用管理平台”，制定了《许昌市物业服务企业信用管理办法》，分年度对物业企业开展信用等级评定，并在局官网上进行公布，强化信用等级评定结

果在日常监管、评优评先和物业招投标等方面的运用。

（二）开展物业服务规范化管理考核。印发了《许昌市物业服务小区规范化管理提升年活动实施方案》《许昌市物业服务小区规范化管理标准》，每半年组织县（市、区）物业主管部门对企业开展规范化考核，不断促进物业服务规范化管理水平的提升。

（三）加强物业信访矛盾排查化解。针对物业服务、物业收费、水电气暖、维修资金使用等容易产生纠纷矛盾问题，开展专项整治；推动街道办事处（乡镇政府）设立物业矛盾纠纷调解中心等多元快速化解平台，强化信访矛盾纠纷的排查和日常信访投诉的处理，逐一落实疏导、化解等措施，切实做到早发现、早调处、早化解，消除不稳定因素。

（四）扎实开展“双随机、一公开”监督检查工作。每年联合市场监管部门开展“双随机、一公开”监督检查工作，进一步加强物业服务活动的监督管理，规范物业服务市场秩序，提高物业服务水平和质量。

## 二、关于进一步规范物业服务收费机制

2014年起按照国家发改委要求，物业收费实行市场调节价，物业收费标准移出《河南省收费定价目录》。为不断提升物业行业服务水平，我局主要开展了以下工作：

（一）全面提升物业服务质量。指导物业服务企业认真抓好企业经营、管理制度、信息公示、房屋共用部位、共用设施设备、秩序环境、安全生产、日常服务等8个方面的规范化管理工作，

强化物业服务理念，不断规范服务行为，有效提升服务水平，不断提高全市物业服务管理标准，改善居住环境，提升居住品质。

（二）加强物业行业从业人员培训。通过开展“物业服务大讲堂”、物业共用设施设备规范化管理和客服人员职业培训、安全生产应急处置演练、现场观摩学习、举办行业法律法规知识竞赛等方式，有效推进物业服务规范化管理，提升从业人员服务水平。

（三）开展学习“胖东来式”服务活动。印发《全市物业服务企业深入开展学习“胖东来式”服务活动行动方案》，号召全市物业服务企业把开展学习“胖东来式”服务活动落到实处，牢固树立诚信经营意识，积极对标胖东来，以“胖东来式服务”为导向，提升全市物业管理水平。通过公示活动、焕颜活动、沟通活动、便民活动、亲情活动五方面不断提升服务品质，做好物业服务管理，推动我市物业服务行业高质量发展。

（四）推进红色物业创建。坚持党建引领，成立了许昌市物业行业党委，实现了各县（区）物业行业党组织全覆盖；开展红色物业示范点创建，推动物业管理融入基层社会治理体系；组建红色业委会，夯实街道党工委属地责任，充分发挥街道（乡镇）、社区及小区党组织作用，强化党组织对业主委员会成员候选人推荐、提名、考察的全过程把关，发挥广大党员在小区治理、物业服务中的示范引领和先锋模范作用；推动建立社区党组织领导下的居民委员会、业委会（物管会）、物业服务企业“三方联动”协调运行机制，协调解决物业管理中的难点痛点堵点问题。

下一步，我局将根据我市物业管理实际情况，研究制定许昌市物业管理办法，抓好顶层设计，从源头上明确各级各部门职责，推动形成部门、属地、物业企业、业主和业委会齐抓共管、权责明晰的运行格局，对群众关切的收费与服务相匹配等问题明确路径和方法，规范物业管理服务内容，提升物业服务工作水平。

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，21619961

联系人：闫放

抄送：市人大选工委（2份），市委市政府督查局（1份），代表所在选区人大、政府（各1份）。