

乐昌市住房和城乡建设管理局

(B)类

乐住建函〔2020〕43号

关于乐昌市十五届人大六次会议代表 第7号建议答复的函

张明才代表：

你们于市十五届人大六次会议上提出的《关于加强小区物业管理工作的建议》（第7号）收悉，现答复如下：

近年来，随着房地产市场迅速发展，物业管理作为一种城市管理新兴产业在我市兴起，全市物业管理覆盖不断扩大，行业发展初具规模。我局作为物业行业的主管部门，在市委、市政府正确领导下，认真开展社区物业管理指导工作，引导物业管理行业健康发展。

一、物业管理现状

目前，已备案的物业服务公司共30家，物业行业工作人员1271人，服务58个小区，已成立业主大会6家，正在成立业主大会4家，全市物业管理覆盖率达63%。

物业管理领域不断扩展，物业管理覆盖面不断加大，从单一的住宅小区发展到办公楼、学校、市政公共场所等各类物业，形成了包括房屋及相关设施的维修养护、小区保洁、

安全维护、绿化养护、便民服务、物业中介等配套服务。

二、为规范物业管理，我局近期开展的工作

（一）配合消防大队做好小区消防工作，引导规范停车、疏散消防通道、划线、电动车停车充电

根据《乐昌市消防车通道集中整治攻坚行动工作方案》的要求，我局配合消防大队，联合街道办事处督促各物业小区认真做好消防宣传、消防车通道标线画线、引导规范停车、充电、疏散消防通道。今年以来，我局协助消防大队共发出消防宣传资料 1200 多份，发现并汇报一般消防安全隐患 29 起。

（二）做好培训工作，开展《韶关市物业管理办法（试行）》宣贯工作

《韶关市物业管理办法（试行）》于 2019 年 12 月颁布，为韶关市首个物业管理的地方性法规，为广泛宣传此办法，6 月 4 日，我局邀请韶关市住建局、韶关市物业协会在我市进行宣讲，乐城街道办事处、坪石镇政府、坪石办事处、梅田办事处、廊田镇、各社区居委会、物业公司及业主委员会等 120 余人参加了学习。通过此次学习，进一步规范物业公司经营、业主委员会及广大居民的行为，营造学法、懂法、守法和用法的浓厚氛围，提高社会对物业管理的认识；进一步明确物业管理各相关主体的职责，不断建立健全物业管理体制，引导大家共建和谐小区。

（三）组织各银行研发乐昌市物业维修资金监管系统建设

为加强物业维修资金日常管理，确保主管部门掌握的数据真实、全面，2019年开始，我局联合六大商业银行共同开发乐昌市物业维修资金监管系统。目前该系统建设已走完招标投标程序，正准备签约。预计今年底可开展系统建设工作。

三、下一步工作措施

（一）建立健全物业管理体制

搭建社区党组织、物业服务企业和业主委员会三方良性互动平台，探索推动当地组织和党建工作向物业服务企业有效覆盖，打造属地管理、街道（镇）组织落实、居委会积极参与的物业服务管理，实现共建、共治、共享的基层社会治理新格局，真正意义上落实物业管理进社区。一是发挥党的政治优势、依靠社区居民委员会、业主委员会、物业管理企业的力量，形成党组织领导下的社区管理的合理，切实提高社区服务工作的质量和水平。二是把业主对物业的民主管理与社区居民自治有机结合，发挥社区居民委员会对物业管理的指导、监督作用。

（二）建立物业管理联席会议制度及物业矛盾纠纷多元化调解机制

近年来，涉物业矛盾纠纷处理案件急剧上升，并呈现纠纷争议大、主体多、涉及面广、群体性强、调解难度大等特

点，建议由市政府牵头成立物业管理联席会议制度，组织市住管部门、市市场监管局、市公安局、市消防大队、市环保局、市司法局、街道（镇）等相关部门，定期研究重大物业矛盾纠纷处理工作。

建立人民调解员制度，以专业性提升权威性和公信力，将物业管理矛盾纠纷化解在源头。在社区建立“物业纠纷调解工作站”，将“人民调解、行政调剂、行业调解、法院调解”等多元化矛盾化解力量有机结合，及时有效化解矛盾。

（三）积极、主动引导成立业主大会，促进社区居民自治

业主委员会有利于加强社区居民自治，是实现业主与物业公司平等对话的平台，我市现有的住宅小区 58 家，但已成立业主委员会的仅有 6 家。建议街道办事处（镇人民政府）在城区选取一个成熟小区，试点政府主动组织成立业主大会、业主委员会，尽量把中共党员、离退休干部、人大代表、政协委员等具有社会代表性和社会影响力的人员吸纳到业主委员会，提高业主委员会的整体素质和履职能力，发挥他们在社区业主自治管理中的作用。同步通过此次人口普查工作，对全市物业小区进行摸排了解，对符合条件的住宅小区，探索主动推动业主大会、业主委员会的组建工作，并指导和监督业主大会、业主委员会开展日常工作，提升自治意识和能力。

（四）加强前期物业管理

1. 落实前期物业备案制度。房地产开发企业申请办理商品房预售许可前须完成物业区域划分备案、前期物业服务合同备案。

2. 落实前期物业招投标制度。规划开发住宅总建筑面积5万平方米以上的新建项目，开发商应自主通过公开招投标确定前期物业服务企业；投标人少于三个的住宅小区可申请采用协议方式选聘物业服务企业。规划开发总建筑面积5万平方米（含5万平方米）以下的新建项目，经住管部门批准后可由开发商自主采用协议约定方式选聘物业服务企业。

（五）加强物业管理企业信用档案建设

在物业管理企业取消资质管理，实行行业自律的背景下，加强“事后指导与监督”，建立物业企业信用档案系统，制定信用积分规则，以信用档案系统为载体督促物业行业诚信经营尤为重要。目前，我市主要依托韶关市物业协会建立诚信系统，但效果不明显。下一步，我市将依托乐昌市住宅专项维修资金管理系统建立我市物业管理企业信用档案。针对一些企业忽视业主权益，不诚信经营的，依照情节严重程度和影响程度，在其诚信档案中予以扣分；对于服务水平较高，诚实守信，业主普遍反映较好的企业予以奖励分数。企业诚信分数定期进行公布，通报物业协会，纳入物业招投标考虑因素。

同时，探索建立业主（使用人）居住信用管理制度，有效遏制个别业主恶意欠费行为。将住宅小区内拒交物业服务费、拒不续筹专项维修资金等违规违约行为录入区公共信用信息中心平台，并依法面向社会提供查询。

专此答复。诚挚感谢你们对工作的关心和支持。

乐昌市住房和城乡建设管理局

2020年10月30日

（联系人：梁玉平，联系电话：13642566910）

公开方式：主动公开

抄送：市人大常委会选联任工委，市政府办公室建议提案股。