方城县住房和城乡建设局文件

方建字〔2023〕18号 签发人：刘荣丽

办理结果：B

对县政协十一届二次会议  
第01号提案的答复

亢爱军、李辉、王斌、马晓斐、姬松猛、王中利、包文祥、周建永、褚玉合、诸闯、张晓、马庆森、方旭、姬恒永委员：您提出的“进一步规范我县中心城区住宅小区物业管理”的提案收悉。现答复如下：

首先感谢您对我县住宅小区物业管理工作的关心和支持。物业管理是业主以管理规约为基础，自行管理或者通过选聘物业服务企业，对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和正常秩序。本世纪初物业服务业在我县开始起步，截至目前，物业服务企业发展到40家，物业服务小区发展到71个。物业服务行业在创建卫生县城、园林县城、改善人居环境中的作用也日益彰显。同时，物业服务业也存在一些亟待解决的问题，如物业管理的合力未形成、物业管理的体制机制不够健全、物业管理服务的基础条件薄弱等等，根据您们的建议，房产中心在今后的物业管理工作中重点抓好以下几方面工作：

一、开发遗留，妥善处理。

1、针对小区开发建设方面的遗留问题，按照《河南省物业管理条例》、《方城县加强社区物业管理工作实施意见》（方政办〔2020〕36 号）文件精神，明确了县直相关部门、乡镇人民政府（街道）、社区的工作职责分工，下一步会向县委、政府汇报，应由县委、政府对小区的开发建设遗留问题成立房地产领域历史遗留问题处置工作领导小组，加强组织领导，制定专项工作方案，明确阶段性工作目标、任务；

2、根据住建、自然资源、税务、司法等相关职能部门各部门职责，定期对有关遗留问题项目进行专题研究、妥善处置；

3、加大执法力度，限期责令督促开发商按照政策法律法规要求依法建设、履行责任，严厉查处开发过程中的违法行为，对拒不整改的开发商列入“黑名单”，承担相应的责任，切实改变让政府及无辜的购房住户为开发商的违法违规违建行为“买单”的现象。

**二、**明确职责，加强联动。

《河南省物业管理条例》规定：“县级以上人民政府住房城乡建设或者房地产行政主管部门（以下简称物业管理行政主管部门）负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，县级以上人民政府其他有关行政部门按照各自职责，负责物业管理活动相关的监督管理工作”。按照《方城县加强社区物业管理工作实施意见》（方政办〔2020〕36 号）文件精神，进一步明确县直相关部门、乡镇人民政府（街道）、社区在物业管理工作中的职责分工，完善物业管理体制，形成协调配合、齐抓共管的物业管理工作机制。

三、加强监督，规范管理。

房产中心高度重视物业信用信息管理工作。自市住建局制定了《南阳市物业服务企业信用管理实施办法（试行）》以来，我中心第一时间对管辖区域内的物业服务企业建立企业信用信息档案，严格审查档案并对物业企业进行信用评分和等级评定。截至目前，除部分无项目和刚成立的物业企业外，其余在从事物业服务的企业全部信用信息建档。根据市局印发的《南阳市物业服务企业信用管理实施办法（试行）》的要求，我中心按照文件物业服务企业不良行为信用信息量化分级标准，重点针对我县物业服务企业遵法守规、服务质量、制度建设、投诉处理、业绩荣誉以及项目经理履职情况等方面定期展开考核。考核采取实地查看现场、查阅资料、群众满意度测评相结合的方式，对考核中发现的问题提出整改意见，责令限期整改。

以信用信息、评价结果为依据，在监管工作中，实行守信激励机制和失信惩戒机制，对信用主体进行差异化分类指导和监管。物业服务企业信用评定分为A、B、C、D四个等级。

对信用等级为A级的信用主体，列为市重点扶持企业，实行直接挂钩、重点跟踪服务制度;鼓励金融机构增加其贷款授信，并提供多种金融服务;自信用等级公布之日起一年内可采取以下激励措施：**一是**在物业服务招标中予以信用加分；**二是**在行业评优评先中予以优先推荐；**三是**适当减少日常检查、专项检查抽验频次。

针对评价结果为D级的物业企业，对其重点监管，发出信用警告，加强事中事后监管，实施下列监管措施：**一是**在日常监管中列为重点监管对象，提高现场核查频次；**二是**物业服务招标中提醒招标人注意企业信用情况；**三是**限制参加行业评优评先；**四是**支持业主委员会（物业管理委员会）依法依规解聘被列入“黑榜”的物业服务企业。

根据《方城县加强社区物业管理工作实施意见》（方政办〔2020〕36 号），按照“政府负责，行业管理部门监督指导，街道办事处组织， 社区居委会落实，条块结合、属地管理”的原则，完善社区物业管理体制，明确管理职责，落实工作责任，并加强与司法、发展改革、市场监管、城市管理、税务、应急管理等部门及街道办事处（乡镇人民政府）、社区的联动，及时共享信用主体信用信息，实施守信联合激励和失信联合惩戒。

四、成立业委会，完善调处机制。

房产中心对没有业委会或物管会的物业小区进行排查摸底，建立工作台账，截至目前，发现未成立业委会或物管会的小区57个，并对县城区域内小区成立业委会（物管会）意义、职责、程序等进行宣传讲解，提高小区业主参与小区管理的意识，主动帮助业主了解成立业委会（物管会）的作用，下一步，我们积极协调街道办事处、督促、指导各小区召开业主大会，通过召开业主大会，制定和修改业主公约或者管理规约、业主大会议事规则；制定和修改业主大会会议表决规则；选举、罢免或者更换业主委员会成员；确定物业管理方式，选聘和解聘物业服务企业；确定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；督促业主遵守管理规约，监督物业企业的服务质量，维护全体业主权益。

2、房产中心已建立物业纠纷人民调解制度，完善“三力”联调机制。随着我县城镇化建设的快速发展，人民群众的生活水平提高，住宅小区物业管理矛盾也日渐突出，物业纠纷、信访案件不断增加，为了快捷的解决物业纠纷，我中心已成立了物业纠纷调解办公室，配备固定的办公场所，制定相应的规章制度，专业的调解人员2名。充分发挥调解办公室的积极作用，不断加大物业纠纷预防和调解作用，促进人民调解、行政调解、司法调解“三力”联调，相互联动、相互衔接，做到便民、利民、快捷、高效、实现畅通群众利益诉求渠道，依法、及时、有效地将物业管理领域的纠纷化解在初始阶段，维护业主和物业服务企业的合法权益，营造和谐安宁的良好社会环境。

五、源头治理，改善提升。

随着我县房地产行业的快速发展，住宅小区规划严重滞后于现实需求，住宅小区停车位、车子棚、电车充电桩、消防设备等配套设施配备严重不足，导致小区消防车通道被占用、飞线充电、电动车上楼、消防设施运行不畅等情况屡禁不止，给后期物业管理带来诸多不便，物业公司与业主之间的矛盾日趋增大，物业信访投诉不断增长。为进一步化解物业企业与业主之间矛盾，在源头上治理住宅小区存在的诸多问题，**一是**建议住宅小区规划主管部门按照实际需求，超前规划，配足配齐住宅小区配套设施设备，满足广大购房消费者需求；**二是**建议住宅小区验收主管部门严格执行建设工程竣工验收程序，监督建设单位履行工程质量保修责任，确保施工单位按照规划设计进行施工，监督建设工程竣工验收合格后，才能交房入住；**三是**建议水、电等主管部门主动与开发主体对接，按照水电主管部门供电供水设施设备标准，及时将小区水、电、气、暖等进行并网，纳入统筹管理；**四是**建议城市管理执法部门加大执法力度，严格查处住宅小区内占用公用部门进行私搭乱建等违法违规情况，促进我县物业行业持续健康发展。

推进社区物业管理工作是一个长期的整体工程和社会工程，需要政府部门、社区单位、物业管理部门以及小区业主等多元主体间的共同配合和努力。针对当前社区的物业管理存在的各种问题，物业服务企业应积极采取各种有效措施、落实各项具体服务工作，在以后的工作中，我们继续加强对小区物业的管理，加强对房地产市场的监管，努力提高工作水平，培育一批信誉好、市场竞争力强、业主满意度高、诚信服务的品牌企业，带动全县物业管理水平和服务品质的提升，促进我县房地产市场健康发展。

2023年7月10日

联系单位及电话：方城县住房和城乡建设局 67232802

联系人：吴志强（房产中心办公室主任） 67233075

抄 送：县委县政府督查局