

蒙房复〔2024〕23号

关于对县十八届人大三次会议第083号 人大议案（代表建议）的答复

张远远代表：

您在县十八届人大三次会议期间提出的“关于提升物业管理公司服务水平的建议”收悉，经认真研究办理，现答复如下：

小区物业管理服务工作是一项事关居民幸福感的重要民生工程，也是一项复杂繁琐的工作。依据《国务院物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》以及《亳州市人民政府进一步加强物业管理工作的实施意见》，明确了小区物业管理工作的范围和任务，落实了各部门在物业管理中具体承担的工作职责，我们将以争创全国文明城市为抓手，严格按照职责分工，认真履行好本职工作。

一、物业管理现状

（一）小区基本情况。目前，我县共有封闭式住宅小区106个，其中新建住宅小区70个（分期），老旧小区25个，

保障性住房小区 4 个，安置小区 25 个。住宅小区物业费收费标准从 0.35 元/平方米-1.32 元/平方米不等，物业费收缴率平均在 83%以上。另有商业综合体 15 处，全部实现物业管理覆盖。共有 56 家物业公司提供物业服务。

二、提升物业管理服务主要做法

（一）加强党建引领，规范物业管理

1. 进一步加强党对物业行业的领导，充分发挥党组织在物业行业的政治优势和组织优势，将物业服务管理有效融入基层治理。在企业党组织建设上，行业党委指导了安徽一山物业、青藤物联物业等 37 家物业企业成立党支部，组建率为 66.07%；换届选举庄子小区、皇家花园一期、玖隆国际 C 区等小区业主委员会，业委会及物业管理委员会组建率达到 95.6%。

2. 建立党组织参与决策制度，由社区党组织牵头，召集小区党支部、业主委员会、物业服务企业协商解决物业收费、物业服务、资金使用等重大事项。倡导党员干部参加业主委员会，参与小区物业管理。

（二）加强制度建设，全面落实物业管理“3338”工作机制。

1. 建立健全物业管理机构。建立“三个机构”，乡镇（街道）、社区、小区分别成立物业管理机构，把力量放在末梢，做到有人负责，有人包保。建全“三支队伍”，街道（物业管理办公室）、社区物业管理机构和业委会要落实专职人员，开展小区物业日常管理活动，督促物业服务企业按合同履行尽责，及时处理物业管理矛盾纠纷等。

2. 加强“三级阵地”建设，各乡镇（街道）、社区、小区应配置专门办公场所，用于协商议事和矛盾纠纷调处。建立“8+N”工作模式，由乡镇（街道）、公安、城管、市场监管、消防、自然资源和规划、住建、住房中心以及供电、供水、电信等相关职能部门组成，根据工作需要，实行“社区吹哨、部门报到”机制。

3. 实行网格包保制度。建立县直、乡镇（街道）、社区三级包保网格，共同推进住宅小区物业管理服务工作，确保群众诉求件件有落实、事事有回应。

4. 健全联席会商制度。定期召开物业管理联席会议，组织县住房发展中心、城管执法中队、属地派出所、司法所、居民委员会或者村民委员会、物业服务企业等单位以及业主委员会或者业主代表参加。进行集体会商，及时解决疑难复杂问题。

5. 实施全过程参与制度。推进小区业主委员会组建全覆盖，实施业主自治。社区党组织引导业主规范有序成立业主大会、选举产生业主委员会。加强业主委员会人选把关，优化业主委员会人员配置，赋予社区党组织对业主委员会成员的资格审查权，党员比例一般不低于 50%。行业主管部门指导业主委员会在解聘、选聘物业服务企业、签订物业服务合同、协调物业纠纷、监督物业服务质量、使用专项维修资金等行为符合相关法律法规。

6. 建立多元化物业纠纷调处机制。加强物业调解组织建设，促进物业管理矛盾纠纷就地化解。建立由物业管理行政主管部门、司法行政主管部门、公安机关、人民法院、人民

调解委员会和街道、社区、业主委员会等多方参与的多元化解格局。

（三）提升服务质量，促进物业服务企业提质增效。

1. 推动联合执法进小区。落实《蒙城县联合执法进小区方案》，制定执法进小区事项清单，并在小区显著位置设置公告牌，畅通居民投诉举报渠道，落实“属地吹哨、部门报到”机制。及时查处小区内高空抛物、乱搭乱建、毁绿种菜、任意弃置垃圾、车辆乱停乱放、占用消防和公共通道、飞线充电、违规群租、违规经营、电动车违规进楼入户停放充电、燃气安全、违法发布广告等违法违规行为和不文明现象。

2. 引导物业服务企业提质升级，创优争先。坚持招大引强，引进规模大、品牌优的物业企业进入本地市场，培育本地优秀物业服务企业，带动提升物业服务市场总体水平。对于守信、群众满意度高的物业企业实行联合激励。研究制定表彰、奖励办法，引导、扶持物业服务企业做大做强；鼓励企业申报省优项目、市优项目，推动物业服务企业走规模化、品牌化发展道路。引导物业服务企业加强自身建设，保持项目经理工作相对稳定性；利用信息化手段，提高服务效率，降低企业管理成本；培养满足现代物业服务业发展需要的专业人才。

3. 加强行业标准化建设。落实信息公示制度，物业服务企业要对服务内容、服务标准、收费标准、公共收益按年度公示收支情况和重大事项在小区显著位置进行公示，自觉接受业主监督。推行物业服务企业窗口建设、公开公示、合同文本、设备管理等标准化建设，尽快形成物业管理服务规范

化标准化运行框架。

4. 优化物业专项维修资金使用管理。加大物业维修资金归集力度，提高物业专项维修资金使用效率，优化使用流程。制定出台县维修资金应急使用规程。

5. 加强消防及电动自行车安全管理。定期检查消防设施，规范配置灭火器材，配齐消防专职人员，提高消防演练质量。加快电动自行车棚及充电设施建设，鼓励电梯加装电动自行车梯控系统，从技术上遏制电动车上楼。加大消防安全检查执法频次，及时查处消防安全违法行为。全县住宅小区共安装非机动车停车棚 1892 个，安装充电桩（插头）约 30945 个。鼓励各物业服务企业根据小区实际情况采取有效措施禁止非机动车入户，引导居民规范停放、充电，切实增强居民安全意识。

6. 规范应急处置，推进小区业主依法维权。各住宅小区及在建项目制定和完善各项应急措施及工作方案，积极应对突发事件处置，引导业主依法维权，对于违规违法行为，公安机关应当第一时间处置。

7. 强化督查考核。加强对物业行业指导、监督、考核，促进全县物业管理工作的整体提升，优化《蒙城县物业管理工作考核办法》。建立“月通报、季度考核、年终评比”的物业管理考核工作制度，并严格考核结果运用。

三、下步工作计划

（一）继续加强老旧小区整治提升工作

通过 2021-2024 年度创建全国文明城市老旧小区提升项目，县住建局对 92 个小区环境及基础设施得到改造和提升。

在“十四五”期间住建局对 92 个老旧小区（单体楼和家属院）进行改造和提升，合理规划布局，并谋划停车位。2024 年底 92 个老旧小区全部整治完毕。

（二）推动小区基础设施提升。对各小区存在的问题，建立突出问题台账销号机制，摸清情况，压实责任主体。一是需开发企业承担的由开发企业进行维护，约谈开发企业筹集资金，在规定期限内整改完毕。二是需动用住宅专项维修资金按照相关程序启用维修资金进行维修配置。联系属地政府、业主委员会及物业公司召开会议，启动维修资金使用程序，按时间节点完成。三是需物业公司维护的有物业公司进行维护，并限期完成。四是实在解决不掉的，整合相关资金，进行维护维修或向政府报告，申请财政给予支持。

（三）加强小区各项管理工作

为切实加强和规范小区物业管理工作，提升管理水平，充分发挥乡镇、街道办事处和社区居委会在小区物业管理中的作用，及时协调解决群众反映的物业管理方面突出问题，破除当前物业管理与社区管理相分离，将物业管理工作重心下移，将问题解决在基层，矛盾化解在基层。理清街道办事处、公安、住建局、城管等职能部门以及供热、供电、供水、有线电视等专业经营单位、业主委员会、开发企业、物业企业在物业小区管理中的职责，形成上下整体联动、社会齐抓共管的物业管理工作新机制，及时有效解决住宅区违法、违章行为发生，共同推进我县城城区物业管理工作。

（四）进一步做好物业管理的住宅区的相关工作，努力提升物业服务质量

1. 加大对物业企业的监督和考核力度。制定并下发《蒙城县住宅小区物业服务考核细则(试行)》，进一步加强对物业服务企业的监督考核力度，促进物业服务企业加强管理，改善服务质量，从而提升物业管理服务水平。充分发挥居民委员会和业主委员会的作用，督促物业服务企业整改，力争服务质量得到明显提升，广大业主的满意度明显提高。

2. 加强物业管理宣传，提高社会对物业管理的认识。通过多种渠道，在社会上广泛宣传物业管理政策、法规、规定，让广大居民对物业管理行业有充分的了解，为物业管理市场的健康发展奠定良好的社会基础。2024 年，我中心将通过多个平台，全方位、多角度、客观公正的做好物业管理方面的法律法规和物业服务问题的宣传报道，让广大居民进一步了解物业服务方面的知识，化解物业服务企业与业主的矛盾纠纷，更好的促进和谐社区、文明社区建设。

3. 加强物业管理企业与业主之间的沟通。强化物业管理企业从业人员文明、礼貌服务意识，树立“业主至上”的服务理念，并通过开展各项文化活动，增进与业主之间的感情，促进服务，同时增进业主彼此间的了解，促进邻里和睦，提升业主的消费观念、自律意识和公众意识，形成一个充满活力的和谐的物业环境。

4. 继续加强对物业管理人员的业务培训，提高其业务能力和服务水平。一是组织物业管理企业参加“全国物业管理企业经理、项目经理和管理员岗位培训班”及继续教育；二是每年有计划的组织物业管理从业人员进行业务学习和培

训，并要求物业管理企业定期组织员工进行培训和教育，不断提高物业管理从业人员素质和水平。

蒙城县住房发展中心

2024年6月16日

单位联系电话：0558—7686709

办复类别：B类

抄送：县人大人选工委、县绩效评价中心。