

蒙房复〔2024〕21号

## 关于对县政协十一届三次会议第076号 委员提案（并案）的答复

黄沛林委员、戴韶辉委员、邵俊强委员、王培培委员、张飞跃委员、张莉莉委员、张明辉委员、赵艳委员、刘春波委员：

您在县政协十一届三次会议期间提出的“关于加强物业管理，提升居民幸福感的建议”的提案收悉，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124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。指导37家物业企业成立党支部，组建率为66.07%；换届或首次组建了一批小区业主委员会，业委会及物业管理委员会组建率为95.6%。

（二）存在问题。一是相关职能部门联动制度不健全，没形成合力。相关部门疏于指导、监管缺位。二是部分老旧小区管理服务问题突出。我县各老旧小区个别没有进驻物业服务企业，基本是由社区居委会代管，没有公共维修资金，小区配套不齐全、房屋立面破损严重等已成为广大业主反映强烈的热点、难点问题。三是业主日益增长的需求与物业服务水平之间的矛盾日益突出。一些物业纠纷在基层未能得到及时有效化解，导致投诉居高不下。

## 二、提升物业管理服务主要做法

（一）强化党建引领，完善物业服务机制。一是坚持党建引领，落实《蒙城县物业管理“3338”工作机制》，依托街道、社区党组织将党建向小区延伸，建立社区党组织领导下的小区党支部、业主委员会、物业企业专业管理相结合的社区物业管理格局。二是建立以街道或社区党组织牵头的物业管理工作联席会议制度，每月至少召开1次联席会议，落实相关部门处置责任，形成部门之间的合力，不断提高党建

引领物业管理服务的针对性和实效性。三是完善多方议事制度。将物业管理服务融入社区建设，聚焦小区居民普遍关心的热点难点问题，社区党组织定期组织小区党支部、业主委员会、物业服务企业进行沟通协商，共同提出解决问题的办法和措施，不断提升社区治理体系和治理能力现代化水平。

（二）明确职能职责，形成物业服务合力。一是形成合力，建立联动机制。落实 8+N 工作模式，进一步明确乡镇（街道）、住建、公安、市监、房产、城管、消防等部门在小区物业管理工作中的职责，形成齐抓共管的工作格局。根据工作需要，实行“社区吹哨、部门报到”机制。根据存在的问题，组织人员进乡镇（街道）、社区、小区现场办公，解决居民小区反映强烈的问题。二是小区屋顶渗水、外墙脱落、电梯损坏等问题，梳理清单、举一反三，建立住宅小区共用部位、共用设施的紧急维修资金使用程序，提高物业专项维修资金使用效率，优化使用流程，及时消除安全隐患。三是构建以建设单位为首要责任的工程质量保障体系，压紧压实工程建设各方主体及负责人的质量责任。在业主关心的住宅质量方面，持续推进问题治理，摸清情况，压实责任主体。四是继续实施老旧小区改造项目。按照《蒙城县全面推进老旧小区改造工作实施方案》（蒙政办秘【2021】5 号），在“十四五”期间，2024 年度拟投资 3000 万元逐步对 27 个老旧小区配套不齐全、绿地面积小、停车位不足、环境脏乱差、房屋立面破损严重等实施改造。五是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，加大消防安全检查执法频次，及时查处消防安全违法行为。加快电动自行车棚及充电设施建设。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。鼓励电梯加装电动自行车梯控系统，从技术上遏制电动车上楼，安装梯控系统 161 套。引导居民规范停放、充电，切实增强居民安全意识。**六是**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。**七是**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）业主自治，增强业主主人翁意识。**一是**提高业主主动参与度。加大宣传力度，通过开展法律法规、物业知识培训、社区文艺演出等群众喜闻乐见的形式增强广大业主的物业消费意识、公共责任意识、小区管理意识、依法维权意识和民主监督意识。**二是**加强业主委员会组织建设，对于符合建立业主委员会的住宅小区，街道办事处应主动组织业主召开业主大会，选举产生业主委员会。将符合条件的“两代表一委员”、机关企事业单位党员、社区“两委”成员及社

区工作者等作为建议人选向业主大会推荐，推动符合条件的社区“两委”成员竞选担任业主委员会主任。三是强化示范带动作用。要切实发挥小区住户中党员干部、人大代表、政协委员的模范带头作用，增进业主对物业管理的认知和理解，提高小区居民对物业服务的认同感。

（四）加强物业品牌建设，提升物业服务水平。引导物业服务企业树立质量与品牌意识，规范管理、优化服务。一是坚持招大引强，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。提高科学管理水平和服务质量，实施规模经营，形成规模收益，创出品牌效益。对于守信、群众满意度高的物业企业实行联合激励。我县“南华苑小区”被评为安徽省2023年度“美好家园”小区，以此为契机，在全县范围内开展“加强物业管理 共建美好家园”活动。二是切实转变服务理念。将以人为本的理念贯穿物业服务全过程，努力提供各类人性化服务事项，满足业主不同层次的需求，增强广大业主的社区归属感和对物业服务企业的认可度。三是加强物业服务从业人员队伍建设，定期组织开展思想道德教育和业务培训，增强从业人员服务意识和技能，促进物业管理服务的专业化。四是增强物业收费透明度。统一收费标准，坚持收费事项公开透明，在服务区域内显著位置或收费平台，设置专门公示栏，对物业服务企业、服务等级、服务内容、收费项目、收费标准、收费依据、举报电话等进行公示，定期公示日常维护和重大维修费用的收支情况，让广大业主对

物业费使用心中有一本清账，进而达到主动缴费的目的。

### 三、下步工作

我们将结合委员们的建议，围绕加强物业管理，提升居民幸福感等方面重点发力，进一步提升物业服务水平。

最后，衷心感谢您们对我县物业管理工作的关心和支持，欢迎今后多提宝贵意见。

蒙城县住房发展中心

2024年6月24日

单位联系电话：0558—7686709

办复类别：B类

抄送：县政协提案委、县绩效评价中心。