

# 宣城市宣州区住房和城乡建设局文件

宣区住建〔2021〕63号

## 关于对宣州区第十六届人民代表大会第五次会议第31号建议的答复

黄蕾等代表：

您在区第十六届人大第五次会议提出的《关于加强我区物业管理的建议》收悉。经研究现答复如下：

近年来，我区以市区住宅小区管理水平提升专项行动为契机，全力提升市区物业管理服务水平。各相关部门和街道办事处认真贯彻落实物业服务提升方案“1+4”整治要求，坚持党建引领规范业主自治，确保小区物业服务提升各项工作有序、合法进行。同时同步推进物业服务质量提升、违规装修整治、停车管理整治和物业费清缴四个专项整治工作。以小区物业“服务标准化，管理规范化的”落实物业服务提升具体措施，以集中联合拆除行动推进联合执法机制的建立，以细致扎实的小区试点停车工作形成规范停车流程，全面动员和发动机关企事业单位缴纳物业费，形成了良好的物业费清缴势头。具体举措如下：

## 一、推进物业管理工作机制运行规范化

（一）建立行业指导和属地管理的工作机制。区住建局（物管办）负责全区物业管理行业监管和业务指导工作，建立主管部门工作人员分片联系制度，及时高效开展街道物业管理业务指导工作。街道办事处具体实施辖区内物业管理工作，成立街道物业工作站和社区物业服务站，落实专（兼）职工作人员，确保有人干事，保障各项物业管理工作落到实处。

（二）建立部门联动齐抓共管机制。建立街道办事处，住建、城管、公安、环保、发改等多部门齐抓共管的工作机制，落实物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由街道办事处负责召集，各职能部门主动协作，强化联合执法力度，处理物业管理中的违规装修、环境污染、侵害公共利益等各类矛盾和难点问题。

（三）建立和完善物业服务管理考核体系。考核实行竖向考核和横向联动考核相结合。将街道办事处物业管理工作纳入区政府综合目标考核体系，形成区考核街道办事处、街道办事处考核社区居委会、社区居委会考核物业服务企业和业主委员会的竖向考核体系；建立行业主管部门、街道办事处、社区居委会和业委会对物业服务企业的横向考核体系。强化物业服务企业考核结果应用。

（四）建立住宅小区“四位一体”议事机制，规范业主自治。规范业主大会成立和业主委员会选举工作，推广社区居委会对业主委员会的指导和监督的优秀经验做法，建立住宅小区

党建引领，“四位一体”议事机制，截至目前，已成立小区党支部 38 个，摸排小区党员数 8027 名。定期开展业主委员会培训工作，引导业主委员会规范开展工作，充分发挥自治主体作用。提倡采取信息化技术改进业主大会会议表决方式；探索建立业主委员会开展工作经费保障机制，鼓励将业主委员会换届改选及日常必要工作经费纳入物业服务成本由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。

## 二、推进物业服务企业管理规范化

（一）建立和完善物业服务企业考核办法。实施日常动态考核和综合考核相结合的原则。日常动态考核是指不定时间对环境卫生、秩序管理、绿化管养、服务投诉情况进行考核，由属地街道办事处结合辖区实际组织实施并上报考核结果；综合考核由行业主管部门组织行业专家对物业综合服务情况进行考核。并将各类量化考核成果与企业信用等级评定、招投标、评优评先挂钩。

（二）建立健全物业服务行业信用评价体系。建立物业服务企业和项目经理信用档案，定期对物业服务企业和项目经理进行信用等级评定（优秀、良好、合格、不合格），实施差别化管理，构建街道办事处（乡镇）、社区居委会、业主及业主委员会、主管部门共同参与的信用评价体系。2020 年 6 月，我区邀请省物业管理协会行业专家，通过查看软件资料、现场核实、听取介绍和现场操作等方式，对市区 76 个等级物管小区（交付比例超过 50%）开展了物业服务项目评定，评定优秀

小区 6 个，良好、合格小区 63 个，不合格小区 7 个。

（三）完善物业服务事项公开公示制度。物业服务企业应当将物业服务合同约定的服务内容、收费标准以及服务人员配备等情况进行公示，落实“两化”建设的小区 57 个，占物管小区比率 67%，全面推广锦绣华府、美都新城小区服务人员“定岗定责”公示，接受业主监督，让业主明白消费。

（四）严格落实物业移交承接查验制度。督促物业服务企业、建设单位严格按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。对不履行查验职责的严格按照《安徽省物业管理条例》实施处罚。截至目前，查验 10 个项目。

（五）建立质价相符的物业服务收费机制。对住宅小区前期物业服务收费实行分级、分类政府指导价，并根据我区各类住宅小区物业服务平均成本、最低工资标准和居民消费价格指数变动等情况，建立物业服务收费参考标准动态调整机制，引导我区物业服务市场合理定价。

### **三、推进开发建设单位管理规范化**

（一）加强前期规划设计和招投标备案审查。区住建局（物管办）在新建住宅小区规划征求意见时对物业服务用房和共用设施设备配套等项目设计情况要严格把关，结合项目实际提出便于物业使用和物业管理的意见和建议。建立住宅项目物业管理方案审查制度。在物业招标文件备案审查时，鼓励新建住宅小区项目将智能化、信息化建设纳入规划设计，提升物业服务

管理智能化水平。

（二）加强建成小区交付承接查验管理。建设单位应与物业服务企业共同做好物业承接查验工作，对承接查验中发现的问题限时整改情况应在物业管理区域内公示并存档。未进行承接查验的，不得交付使用。物业服务企业不得承接未经查验或者查验不合格的物业。相关查验应接受主管部门和街道办事处的监督，承接查验合格后，建设单位应与前期物业服务企业按程序办理单项设施设备移交和总体移交手续，将承接查验报告报主管部门备案，接受物业行政主管部门和业主的监督。开发建设单位应建立完善的售后服务体系，设置房屋质量等非物业服务问题投诉受理中心，明确专人负责，及时解决非物业服务范围的投诉问题，避免物业服务纠纷。

办复类别：B

联系人：马强

联系电话：13805639208



抄送：区人大常委会人选工委、区政府督办室