

晋城市住房和城乡建设局

A类

关于市八届政协三次会议第411号建议的答复

尊敬的郎军芳委员：

您提出的《关于以市场化手段推动物业可持续发展的建议》收悉，经研究，现答复如下：

一、我市物业管理基本情况

目前，全市共有住宅小区1563个，物业服务覆盖率100%。其中：专业物业企业管理762个，占比48.75%；社区（村）托管335个，占比21.43%；单位自管256个，占比16.38%；业主自管210个，占比13.44%。

二、提升物业管理的总体思路和推进路径

为切实加强和改进物业管理服务工作，推动全市物业服务水平提升，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要。2022年我局印发了《晋城市开展加强和改进物业管理工作三年专项行动的实施方案》（晋市建房〔2022〕72号），物业管理工作总体思路是（三下沉、两融合、三覆盖、两提升、塑造新格局）：以抓党建促基层治理能力提升专项行动为抓手，着力推动物业管理监督权、服务质量评价权、资金使用审核

权向街道(乡镇)、社区下沉,着力推动物业管理服务与基层党建、社区治理相融合,分步实现各县(市、区)街道(乡镇)物业管理工作全覆盖、物业企业党组织全覆盖、物业服务全覆盖“三个全覆盖”,不断健全物业管理体系,提升街道(乡镇)和社区物业管理力量和服务能力,提升物业多领域综合服务品质,基本形成党组织领导、多元共建、协商共治、成果共享的物业管理服务新格局。

目前,我局已将市级住宅专项维修资金使用审核权、物业服务企业日常管理监督权、物业服务企业服务质量评价权、物管会(业委会)备案下放至城区,各县(市、区)已下放至街道(乡镇)、社区(村),初步形成住建部门统筹管,街道社区具体管。

三、近年来开展的相关工作

(一) 聚焦业委会(物管会)建设,提升业委会(物管会)为民服务的履职能力。将省住建厅《物业管理委员会组建运行办法》转发至各县(市、区),指导街道(乡镇)按照规定组建物管会,严把业委会(物管会)人选关,逐步提高业委会(物管会)中党员比例,原则上不少于50%,鼓励网格员、社区干部加入业委会(物管会),提高业委会(物管会)民主自治能力。同时,为提高业委会(物管会)的履职能力,在征求相关部门意见后,印发了《居(村)民委员会、业主委员会(物业管理委员会)、物业企业“三方联动”

机制（四项制度）细则》，确定了联席会议制度、协调联动解决实际问题制度、公示通报和报告制度、评议监督考评制度四项制度。充分落实街道（乡镇）主体责任，发挥社区组织协调职能，推进共治合力，实现小矛盾不出村（社区）、一般矛盾不出乡镇（街道）。

（二）开展物业等级核查专项行动，细化物业服务标准。

开展物业企业执行政府指导价项目等级核查整治专项行动，全面排查住宅小区，发现质价不符问题及时督促物业企业进行整改，对拒不整改或整改到期后仍整改不到位的，重新核定小区物业服务等级。同时，根据省住建厅批准公布的《住宅物业服务标准》，制定《晋城市住宅物业服务标准》，明确住宅物业管理等级标准的内容，并发函至市发改委配套相应的价格机制。

（三）开展整治物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题和建立完善物业企业退出机制专项行动。

专项整治物业企业物业服务不履约不到位、侵占业主利益的突出问题，对住宅小区物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题进行全面排查，对举报的问题线索进行重点核查，针对发现的问题，及时督促整改。对拒不整改或整改到期后仍整改不到位的，重新核定小区物业服务等级，并会同发展改革部门督促其执行重新核定后的服务等级对应收费标准；对排查中发现的违法违规行为，及时移送相关部门。同时，拟建立物业企业退出机制，对拒不整改、不履约且业主反映强烈的物业

企业，协同街办(乡镇)引导业主、业主大会按照《民法典》第二百七十八、九百四十六、九百四十七、九百四十九条规定程序予以解聘，做好退出和移交工作。

(四)开展物业企业信用评价，对物业企业进行分级动态管理。参加信用评价的物业企业按照从业资格、经营业绩、社会信誉、市场行为等方面评为 A、B、C、D 四个等级，对信用评价为 A 级的物业企业企业，在参加招投标时可予以加分;对信用评价为 B 级的物业企业，实施正常监管;对信用评价为 C 级的物业企业，强化监督检查;对信用评价为 D 级的物业企业，通报业主、业委会(物管会)、社区居委会，提示信用风险。2024 年全市 202 家物业通过山西数字房产平台参与申报，32 家物业企业被评为 A 级，77 家物业企业被评为 B 级，92 家物业企业被评为 C 级，1 家物业企业被评为 D 级。

(五)开展物业管理政策法规宣传和培训。为推动物业管理法制化建设，2022 年和 2023 年在全市范围内开展“物业管理政策法规宣传月”活动，重点宣传《晋城市物业管理条例》，通过悬挂条幅、街头宣讲、现场答疑，共计发放宣传资料(晋城市物业管理条例、物业管理政策法规宣传册、物业管理法规政策问答)17600 余册;召开 7 场培训会，培训受众覆盖了物业管理工作人员、街道社区工作人员、物业企业工作人员和业主等不同主体，通过律师讲解、交流研讨、

现场答疑等方式，增强了各方主体的法律知识，提高了物业管理水平。2024年通过住建局官网和微信公众号，对物业管理条例进行解读宣传，引导广大各方主体充分认识自己的义务和责任。

（六）强化培训指导，提升物业服务人员素质。为了推动物业行业技能人才队伍建设，高质量推进“人人持证，技能社会”。5月份我们组织协会组织200余人参加物业管理师培训并参加技能考试。

感谢您对我市住房和城乡建设方面工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见。

负责人：

承办人：台磊

联系电话：0356-2229201

晋城市住房和城乡建设局

2024年6月7日

