方城县住房和城乡建设局文件

方建字〔2023〕3号 签发人：刘荣丽

办理结果：B

对县十六届人大三次会议  
第06号建议的答复

陈喜梅、屈会丽、王金磊、魏明忠、谢林群代表：您提出的“关于进一步加强城区小区物业管理”的建议收悉。现答复如下：

一、加强小区公共区域的维护和安全防范。加强公共区域环境卫生的维护。

根据《河南省物业管理条例》第四十一条规定，物业服务企业应当依照物业服务合同约定，提供物业管理服务；接受业主、业主大会、业主委员会的监督；建立和完善物业服务应急预案，做好应急工作；维护物业管理区域内的环境卫生，引导业主进行垃圾分类处理；定期对物业的共用部位、共用设施设备进行巡查、养护、维修。

一是房产中心督促物业企业按照物业服务合同的约定，提供物业管理服务；二是指导物业企业有针对性地对现有人员进行观念和理论知识的培训，注意培训的层次性，针对不同层次需要而进行不同层次的人员培训。讲解政策法规和企业管理知识，管理、财务、水、电、暖、空调、电梯等专业人员保证持证上岗。长期坚持业务培训，岗位练兵，全面提高员工的业务素质和管理服务政策法规水平；三是督促指导物业企业是对中、低级管理人员，当务之急应注意职业道德和服务观念的培训，树立住户至上，“以人为本”的服务意识；四是我中心积极协调街道办事处社区、督促、指导各小区成立业主委员会，让业主委员会成为物业公司与业主之间沟通的桥梁，依法选聘解聘物业企业，小区物业管理工作是改善广大居民的居住环境和促进和谐社会、城市文明建设的一项基础性工作。

二、加强督查，奖罚分明，让有品质的物业在房产落地生花，不作为的物业企业没有生存之地。

一直以来，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，房产中心第一时间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，除部分已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，房产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、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。

物业管理工作是一项关乎千家万户的民生性行业，改善广大居民的居住环境和促进和谐社会、城市文明建设的一项基础性工作，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。

三、规范县城小区无物业管理

根据《河南省物业管理条例》第八条规定，街道办事处、乡镇人民政府组织、指导、协调本辖区内各物业管理区域成立业主大会或者业主代表大会（以下统称业主大会），选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责。第二十四条规定，业主大会确定物业管理方式，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。

房产中心对县城区域内进行宣传讲解成立业委会（物管会）意义、职责、程序等，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，通过业委会（物管会）的成立，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，对物业企业进行选聘或解聘。

通过摸底排查，建立台账，我县城区内无物业小区数量159个，下一步，我们积极配合街道办事处社区对无物业服务的小区成立业主大会，业主大会依法制定和修改业主公约或者管理规约、业主大会议事规则；确定物业管理方式，选聘物业服务企业；确定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；并选举业主委员会，让业主委员会成为物业服务企业与业主之间沟通的桥梁，改善小区居住环境。也可以由业主自行管理。

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，促进我县社区物业管理水平的整体提高，从而在一定程度上有利于推动我国社会主义和谐社会建设的进程，为建设“三个强县、两个高地、一个家园”的现代化方城做出应有的贡献。

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