

“A”
公开

楚雄彝族自治州住房和城乡建设局文件

楚住建复〔2020〕21号

对州政协十届四次会议第 248 号提案的 答 复

高勇、普联珊委员：

你们提出的关于进一步规范小区物业管理服务有效提升群众居住环境的提案，已交由我们研究办理，现答复如下：

一、我州物业服务业发展现状

（一）基本情况

我州的物业服务业 2000 年左右开始起步，随着住房制度改革和房地产业的发展逐步开始成长到现在初具规模。截至 2019 年末，全州承接物业项目的物业服务企业 143 家，物业服务企业从业人员 5621 人，物业管理区域 415 个，物业服务面积 2134 万平方米。新

建商品房小区物业管理覆盖率达到 100%，新开发建设的住宅小区已全部推行了社会化的物业管理服务，部分单位老旧生活小区及办公区逐步由物业服务企业实行专业化、市场化的管理。

（二）行业监管采取的主要做法和成效

1.持续强化对物业服务行业的监管。在国家取消物业服务企业资质核准后，加强物业服务行业事中事后监管和信用管理工作。一是建立健全“双随机”抽查机制，制定随机抽查事项清单，合理确定抽查的比例和频次，对发现违法违规行为，依法依规加大惩处力度。二是认真开展物业服务企业信用管理工作，根据《云南省物业服务导则》《云南省物业服务企业信用评价体系》，在云南省物业服务企业信息管理平台进行三级联动监管模式，实现县市、州市、全省分级负责、逐级审核、全省业务汇总定级的信用等级评定和监管。2019 年度经全省综合评定，我州有 5 家物业服务企业被评定为优秀等级，20 家物业服务企业被评定为良好等级，14 家物业服务企业被评定为合格等级。

2.积极推进平安小区创建工作。通过创建活动，整合各方力量，使各级政府、社区居（村）委会、行业管理部门、社会组织、驻社区单位、物业服务企业及业主在小区综合管理中上下联动，形成合力，为广大群众营造一个安全有序和谐的生活环境，同时也进一步规范物业服务企业的经营管理、提高服务质量。我州自 2014 年启动平安小区创建活动到 2019 年末，共创建县市级平安小区 312 个，创建率达 93.7%，在此基础上创建州级平安小区 56 个。

3.不断提升物业服务行业队伍素质。加强我州物业行业协会建设，加大物业服务企业专业技术人员的教育培训力度，2020年1-9月开展物业服务企业法律知识培训、专业技能培训、人民调解工作培训4场次，参训人员370余人，不断提升从业人员素质。面向社会广泛征集物业管理专家组建我州物业管理专家库，完善专家咨询、考评、论证、招投标等机制，充分发挥物业管理专家在物业服务项目活动中的带头作用，不断规范我州物业管理活动。

4.鼓励和探索业主自治模式。按照国务院《物业管理条例》和住建部《关于印发〈业主大会和业主委员会指导规则〉的通知》（建房〔2009〕74号）的相关规定，由社区居委会和住建部门共同指导住宅小区依法依规成立业主委员会，对小区进行自我管理，截至2019年末我州共有146个城镇住宅小区成立业主大会。

5.有序推进《楚雄彝族自治州物业管理办法》立法工作。根据楚雄州人民政府立法计划，2019年启动《楚雄彝族自治州物业管理办法》立法工作，2020年底制定出台。我局成立了《楚雄彝族自治州物业管理办法》立法工作领导小组，制定了立法工作方案和任务清单，目前已完成《楚雄彝族自治州物业管理办法（草案）》起草工作，报州人民政府审定。

二、存在的困难和问题

随着房地产业的持续发展，存量物业量越来越大，快速发展物业服务行业暴露出各种矛盾和问题：

（一）监管体制不畅，部门监管合力不强

小区物业管理工作面点多面广，涉及到多个部门和专业服务单位，目前缺乏多部门监管综合协调机制，职能部门间的协作配合不到位，在物业管理工作中的职能作用没有得到充分发挥，未形成齐抓共管的工作合力。

（二）物业服务规范化程度不高

物业服务企业整体水平不高，物业服务与城市发展、居民生活水平提升之间还存在差距，“质价相符、按质论价”的物业服务机制没有完全建立，存在物业服务内容、服务标准不明确，重收费、轻管理和服务不到位的现象。

（三）业主自治意识不强，管理能力不足

目前我州一半多的住宅小区没有成立业主大会和业主委员会。已成立的业主委员会工作积极性不高、专业程度低、法律素养不够，存在不履职或履职不到位的情况，“少数代表多数、个别代表全体”已成为普遍现象。业主自我服务、自我管理和自我约束机制没有形成。

（四）物业相关法律法规亟需完善

随着物业服务业的快速发展暴露出一些问题，如小区车位的归属、收费机制、业主委员会的监管等，已成为人民群众普遍关注的社会问题。而且实践中物业行业面临的新问题会越来越多，但是现行的相关法律法规对一些新的问题没有明确的规定，亟需进一步完善现行法律法规，以满足现实社会需要，解决各类社会矛盾和纠纷，促进物业服务行业的规范发展。

三、下步工作措施

（一）建立“宽进严管”的市场准入机制

在物业服务行业进入“零门槛”的时代，为进一步依法规范我州物业管理活动，严格按照《云南省物业服务企业信用评价体系》，依托云南省物业服务企业信息管理平台，加强物业服务标准规范管理和信息公开、信用考评制度，推动行业自律，加强事中、事后监管，推动物业服务市场社会化、专业化、规范化建设，物业服务水平和行业满意度明显提高。

（二）完善物业服务标准和规范

云南省住房和城乡建设厅于 2019 年 6 月发布了《云南省物业服务导则（试行）》，该导则是我省物业服务的基本规范。各级住房城乡建设部门积极引导物业服务企业强化行业自律、增强服务意识、创新服务理念、提升服务品质，督促物业服务企业按照《导则》进一步规范行业服务行为，物业服务企业在承接新项目时所签的物业服务合同约定服务标准要主动参照《导则》标准，在《导则》施行前所签的物业服务合同服务标准低于《导则》的，要及时与业主协商调整，按照标准提供公开透明的物业服务，逐步建立“质价相符、按质论价”的物业服务收费协商和监督机制。

（三）强化企业信用评价和结果运用

自 2020 年开始全面实行年度信用评分制度，各县市、开发区住建部门对辖区内物业服务企业进行信用评价和等级评定，年度企业信用得分由当地住建部门于次年 1 月归集上报州住建局，

州住建局经确认后报省住建厅进行综合计分，企业信用得分和信用等级按年度通过省、州、县市住建部门门户网站和全省物业服务企业信用评价信息平台向社会公示，并接受公众查询。企业信用评价结果作为政府采购、选聘企业、评优表彰等的依据之一，在同等条件下优先选择信用高、等级优的物业服务企业。在物业招标投标活动中，信用评价等级可作为加分依据。被评价为合格以下等级的物业服务企业，由当地住建部门责令进行整改。

（四）加快物业管理立法工作进程

按照楚雄州人民政府 2020 年立法计划，2020 年底力争制定出台《楚雄彝族自治州物业管理办法》。目前，我局全面完成《楚雄彝族自治州物业管理办法（草案）》起草工作，报州人民政府审定，下一步将根据审查意见做好后续工作，克期完成立法工作。

（五）不断提升物业服务行业队伍素质

继续加强我州物业行业协会建设，指导物业服务行业协会制定行业规范，实行行业考核达标及表彰奖励等措施，加强行业自律。鼓励各企业积极选派人员参与物管专业培训和考试，参与各类技能大赛，积极参加人民调解工作，参加物业管理专家考核，努力提高物业从业人员素质，打造一支懂经营、通技术、业务精的专业化队伍。

（六）积极探索物业领域个人信用体系建设工作

目前，国家正在不断推进和完善个人信用体系建设。对于业主有欠交物业服务费用等严重违反物业服务合同以及违反管理

规约等行为的，经人民法院判决生效或者仲裁裁决确认的，拒不履行或拒不改正的，根据最高人民法院《关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》，将失信被执行人名单信息向社会公布，相关部门依照法律、法规和有关规定，在政府采购、招标投标、行政审批、政府扶持、融资信贷、市场准入、资质认定等方面对失信被执行人予以信用惩戒。在探索物业领域个人信用体系建设外，还要积极破解物业费拖欠或者收取难的问题：加大政策宣传力度，积极倡导业主依法依约缴纳物业服务费，采用正面引导方式提高业主的物业服务消费意识和诚信守约的契约意识；鼓励业主委员会充分发挥自律和协调作用，积极引导业主交纳物业费，帮助物业服务企业合法合规收取物业服务费。

衷心感谢你们对住建工作的持续关心与支持。在下步工作中，我们将切实加强对物业服务行业的监管，积极指导好各县市住建部门的工作，努力推进物业服务市场社会化、专业化、规范化建设，使物业服务水平和行业满意度明显提高，更好地为广大小区业主创造一个管理有序、服务到位的和谐小区环境。

楚雄州住房和城乡建设局

2020年10月28日

联系人及电话：程 微 13320562292

抄送：州政府办公室、州政协提案委