

“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〕4号

---

## 对州政协十届四次会议第 241 号提案的 答 复

九三学社楚雄州委：

你委提出的关于加强小区物业管理监管的提案，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.加强住宅专项维修资金监管工作。认真贯彻落实国家、省关于住宅专项维修资金监管政策和文件的各项精神，按照属地管理的原则，认真履行职责。组织开展各县市住宅专项维修资金专项审计工作，针对审计发现的问题及时整改。截至 2019 年末。我州共归集住宅专项维修资金 10.79 亿元（其中：共累计增值 5710.13 万元），提取使用 1057.2 万元。

6.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）住宅专项维修资金监管力度不够**

新建商品房住宅专项维修资金的交存工作进展顺利，但是老旧小区住宅专项维修资金补建工作难以实施；住宅专项维修资金收支情况公开和定期审计制度尚未完全建立，接受业主监督的透明度不够。

#### **（五）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）完善“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《云南省物业服务导则》《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，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，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）强化企业信用评价管理和结果运用

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。

## （三）探索物业管理新模式

一是探索将物业管理纳入社区网格化管理。社区居委会和住建局共同指导好住宅小区依法依规成立业主委员会，探索将业主委员会纳入社区统一管理途径的新路子，努力促进业主自管、自治，进一步提升业主委员会成立覆盖率。二是探索推行前期物业管理公开招投标。积极探索前期物业服务公开招投标选聘物业服务企业的方法，鼓励各县市主动开展前期物业服务公开招投标工作。引导业主委员会选聘物业服务企业采用公开招投标方式。三是探索党建引领小区物业管理模式。实行党建和物业工作双推进，加强业主履行义务教育，齐抓共管，形成工作联动。四是探索建立物业服务综合监管机制。建立相关部门责任清单，明确各

部门的权责利，建立住建、城管、公安、工商、消防、社区等部门联席会议制度，定期对小区开展专项督查检查，对发现问题责令整改。

#### （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）加强住宅专项维修资金监管工作

加快推进住宅专项维修资金信息化管理工作，按照物业管理区域、楼栋和房屋门号分级进行明细核算。努力实现住宅专项维修资金的保值增值，住宅专项维修资金增值收益由专户银行计息到分户账，转入住宅专项维修资金滚存使用。引导未建立住宅专项维修资金的老旧小区业主比照商品住宅小区建立首期住宅专项维修资金的规定，补交补建住宅专项维修资金。鼓励和引导业主使用住宅专项维修资金提升物业品质，不断完善和提升小区公共部分功能，改善居住环境。充分发挥住宅专项维修资金在老旧小区改造中的积极作用，尊重业主意愿和决定，优化表决规则，提高业主组织的决策效率，用好用足维修资金。

#### （六）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。

### （七）继续推动示范点建设

继续开展省、州、县各级“平安小区”创建工作，努力建立一批“组织保障有力、公共秩序井然、物防技防完备、环境卫生整洁、物业服务规范”的平安小区，通过示范进一步规范物业服务企业的经营行为，提高服务质量。

衷心感谢你委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21日

联系人及电话：程 微 13320562292

抄送：州政府办公室、州政协提案委。