

楚雄彝族自治州住房和城乡建设局文件

楚住建复〔2019〕15号

楚雄州住房和城乡建设局对州政协十届三次会议第45号提案的答复

李秀华委员：

你提出的关于规范小区物业管理的提案，已交由我们研究办理，现答复如下：

一、我州物业服务业现状

（一）基本情况

截至2018年末，全州承接物业项目的物业服务企业129家，物业服务企业从业人员5658人，物业管理区域395个，物业服务面积2046万平方米。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基本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）行业监管采取主要做法和成效

1.认真履行监管职责。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，制定随机抽查事项清单，建立健全“双随机”抽查机制，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。督促指导物业服务企业配合做好物业管理区域违法违规建设治理工作。加强对物业服务企业的管理，指导物业服务企业全面摸清物业管理区域内的已有违法违规建筑底数，并建立台账，做好宣传和劝阻工作，建立日常巡察、过程监管、快速反应等机制，充分发挥物业服务企业“一线管控”的作用，及时有效地预防物业管理区域的违法违规建设行为，积极配合查违部门开展“两违”治理工作。畅通举报途径，对业主所投诉举报的问题进行认真调查处置，按时回复。加强前期物业的落实，在办理商品房预售许可证和竣工验收时候严格落实前期物业方案和物业管理用房，对前期物业收费实行审批备案并向社会公示。

2.积极推进平安小区创建工作。通过创建活动，进一步规范物业服务企业的经营管理、提高服务质量。按照“统一领导、分级负责、以块为主、综合协调”的原则，实施“社区党组织、社区居委会、社区民警、物业服务企业、业主委员会”多位一体的联动工作机制，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。截至 2018 年末，我州共有 307 个实施物业服务的城镇小区，自 2014 年启动平安小区创建活动到 2018 年末，共创建县市级平安小区 270 个，创建率达 88%，在此基础上创建州级平安小区 27 个。目前，各县市已全部完成 2018 年县市级平安小区考评认定工作，2018 年全州共创建县市级平安小区 38 个，小区面积 231.17 万平方米，共计 16257 户 55474 人。

3.规范住宅专项维修资金的交存、使用和管理。一是严格依法依规进行管理。根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》(国务院令第 504 号)、《住宅专项维修资金管理办法》(建设部令第 165 号)、《云南省物业管理规定》(云南省人民政府令 2008 第 151 号)、《关于进一步加强和规范城镇小区住宅专项维修资金管理的实施意见》(云建房〔2015〕189 号)进行管理。各县市主管部门设立住宅专项维修资金专户，业主直接向专户管理银行交存住宅专项维修资金，我州首期住宅专项维修资金交存标准为建筑安装工程每平方米造价的 6%。截至目前归集余额共计 9.16 亿元，全州 10 县市共提取使用住宅专项维修资金 0.07 亿元。二是资金信息透明化。建立了住宅专项维修资金查询制度，专户银行接受业主对其分户账中住宅专项维修资金交存、使用、增值收益和账面余额、列支项目费用和分摊等情况的查询。个人可凭房产证或不动产权证到专户管理银行查询，小区业主委员会可凭业主委员会备案证到专户管理银行查询。建立住宅专项维修资金申请审批环节公示制度，住宅专项维修资金申请及审批的每一环节(维修工程预算、分签字前后的分摊清册、申请维修资金的业主

大会决议、公开选择施工队伍、施工合同、监理合同、竣工验收、竣工结算、审计报告、拨款申请)通过网站、小区内公告栏进行公示,接受业主的监督和查询。积极探索资金的保值增值。目前我州的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。进一步加强全州住宅专项维修资金监管工作。指导各县市按照云南省通过招投标签署合作协议的范围择优选择专户管理银行,认真清理售房单位和物业服务企业代收住宅专项维修资金的违规行为,并开展专项审计工作。

4.鼓励和探索业主自治模式。严格按照国务院《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,协调社区指导住宅小区依法依规成立业主委员会,对小区进行自治管理,业主委员会代表全体业主选聘物业企业,签订物业服务合同,收费标准实行市场调节价。截至2018年末,我州有307个实施物业服务的城镇小区,成立业主大会和业主委员会的有151个,占比49.2%。

二、存在的困难和问题

(一)物业服务企业的运作机制不规范,服务水平和队伍素质不高

物业服务企业整体资质水平不高,物业服务与城市发展、居民生活水平提升之间还存在差距,多数企业尚未实现物业服务的规模化、社会化、专业化,总体上仍处于家庭式的粗放型经营状态,难以满足不同层次居民服务要求。物业服务队伍素质不高,部分企业缺乏必要的设备和懂经营、通技术、业务精的专业化队

伍，具备建筑、给排水、电气、绿化、会计、经济等中级以上职称专业技术人员在物业服务企业从业人员中占比非常少，从业人员现状与行业发展的要求相比还不相适应。

（二）小区物业服务企业与业主矛盾突出

住宅小区物业服务企业收费难，受传统思想观念的影响，部分业主物业服务消费观念还未形成；部分业主受单位改制、拆迁征收等影响生活比较困难无法负担物业费，尤其是老旧小区尤为突出；交纳物业服务费与提供的服务不匹配而使业主拒交物业费。住宅小区停车难，随着城市建设的发展和居民生活水平的不断提高，小区停车位数量远不能满足现在业主对车位的需求，多数小区占行车道、人行道、小区走道、绿地停车和违章停车等行为普遍，造成了各方的利益冲突和纠纷投诉。小区违章建筑管理难，物业服务企业没有执法权，对小区内的私搭乱建行为无法进行有效管理。

（三）物业管理新模式探索不够

物业管理和社区网格化管理的衔接不够，业主委员会成立覆盖率不高，齐抓共管、多方联动机制尚未建立。前期物业管理多数采用指定进驻，前期物业管理和业主委员会选聘物业企业公开招标比例不高。

（四）房屋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缴存工作进展顺利，但是老旧小区的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。涉及住宅专项维修资金管理的财政、住建、银行等相关部门未形成一套完整的管理体系和制度，在资金使用的实际操作中还存在一定问题和困难。

三、下步工作措施

(一) 加大对物业服务行业的监管力度

1.建立“宽进严管”的市场准入机制。2017年国家相继取消物业服务企业二级及以下和一级资质认定审批，物业服务行业进入“零门槛”时代，也给行业监管带来了有一定难度。云南省住建厅在2019年6月出台了《云南省物业服务技术导则(试行)》《云南省物业服务企业信用评价管理办法(试行)》，导则于2019年7月1日起施行，信用评价办法于2019年8月1日起施行，计划于9月左右启用全省统一的物业企业信用信息平台。我局将积极组织全州物业行业主管部门和企业参加宣贯活动，培训信用信息平台系统使用方法，年内指导各企业在信用信息系统中录入企业和项目基础信息，2020年开始全面实行年度信用评分制度，对业绩和信用不达标企业予以相应的处罚。通过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。

2.加大业务指导督查力度。加大对各县市的业务指导督查力度，帮助他们解决在管理及服务中存在的问题，逐步提高物业管理服务水平，促使我州的物业服务企业走上健康发展、可持续发

展规范化的道路。

3.加快出台地方性物业服务管理办法。为进一步依法规范我州物业管理活动，明确业主、物业服务企业和房地产开发建设单位的权利、义务，维护好业主和物业服务企业的合法权益，加强对物业管理活动各方当事人行为的监管，改善人民群众的生活和工作环境，力争尽快启动《楚雄彝族自治州住宅小区物业管理办法》的立法工作，制定出台结合我州实际具有针对性和操作性的地方性政府规章。

（二）积极探索物业管理新模式

1.将物业管理纳入社区网格化管理。督促各县市住建局，协调镇、社区两级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的覆盖率。

2.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。

3.探索党建挂钩小区物业管理模式。实行党建工作双推进，每个小区由一个党支部挂钩联系，一方面监督物业服务，另一方面加强业主履行义务教育，齐抓共管，形成工作联动。

4.探索智慧小区建设。充分发挥政府优势，大力鼓励和吸引社会资源参与改造和建设，探索“政府主导、行业引导、企业和社会共同参与”的运作模式，做好资源整合、小区业主宣传工作，争

取通过打造试点，寻求符合当地实际的智慧小区建设的新模式和新标准。

5.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。

（三）继续规范住宅专项维修资金的缴存、管理和使用

1.加快推进住宅专项维修资金信息化管理工作。各级住建部门和专户管理银行加快推进使用全省统一开发的住宅专项维修资金管理信息系统，按照物业管理区域、楼栋和房屋门号分级进行明细核算。

2.努力实现住宅专项维修资金的保值增值。各级住建部门在代管住宅专项维修资金期间，在保证住宅专项维修资金正常使用的前提下，可依法通过组合存款和购买国债等方式对住宅专项维修资金进行合理运作，实现增值保值。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。

3.鼓励开展老旧小区住宅专项维修资金补建工作。逐步建立老旧小区基本物业服务保障机制，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，引导老旧小区的业主将利用共用部位、共用设施设备进行经营的业主所得利益转入住宅专项维修资金进行管理使用。

4.进一步提升住宅专项维修资金的提取使用率。除了常规列

支之外，要为应急列支开辟绿色通道，解决业主亟待解决的紧急问题。还要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，实现物尽其用。

5.继续加强住宅专项维修资金的监督。各级住建、财政、审计、监察等部门要多方联动，加强对住宅专项维修资金的监督监察工作。

（四）加大培训力度，提高从业人员素质

指导督促各级住建部门、物业行业协会加大物业服务企业专业技术人员的教育培训力度，积极创造条件，鼓励各企业积极选派人员参与物管专业、绿化、供排水、电气、工程方面的专业培训和考试，努力提高物业从业人员素质。

（五）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。

（六）加快老旧小区改造进程

抓住国家关于老旧小区改造的利好政策，充分发挥住宅专项维修资金在老旧小区和电梯更新改造中的支持作用，积极推进城市有机更新，着力改造老旧小区二次供水、供电、电梯设备、消防设施等项目，解决老旧小区的急难愁问题。结合县市发展需求，通过规划调整、土地置换、整体转型或实施空间微改造，探索改造机制，创新改造方式，完善并开放社区公共服务设施和公

共空间，逐步改善和缓解老旧小区普遍存在的居住配套标准偏低、公共空间不足、养老助残设施缺乏、小区停车难等问题，切实改善居住生活环境。

尊敬的李秀华委员，衷心感谢你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

2019年8月14日

联系人及电话：程 微 13320562292

抄送：州政府办公室、州政协提案委

楚雄州住房和城乡建设局办公室

2019年8月14日印发