

“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〕5号

对州十二届人大五次会议第25号建议的 答 复

樊丽代表：

你提出的关于重视城市小区管理工作的建议，已交由我们研究办理，现答复如下：

一、我州城镇住宅小区管理基本情况

截至2020年上半年，全州共有住宅小区1009个，其中：实行专业化物业管理的小区457个、单位自管小区370个、街道社区托管小区42个，其他小区140个。截至2020年上半年，我州457个实施物业服务的城镇住宅小区中成立业主大会并选举产生业主委员会的有165个，占比36.11%。

二、物业服务行业监管采取的主要做法和成效

(一)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。

(二)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。其中:2019年全州共创建县市级平安小区45个,小区面积319.76万平方米,共计30585户68262人。

(三)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。

（四）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2020年上半年我州共有165个城镇住宅小区成立业主大会。

（五）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。

（六）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。

三、存在的困难和问题

（一）监管体制不畅，部门监管合力不强。小区物业管理工点点多面广，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）业主自治意识不强。业主大会和业主委员会覆盖率不高，目前尚有我州一半多的住宅小区没有成立业主大会和业主委员会，由于业主委员会委员工作是无偿劳动，很多业主不愿意参与。

（三）业主委员会履职能力不足。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，出现问题往往不采用召开业主大会等法定形式解决，而是直接投诉、上访、甚至群访，增加了社会不稳定因素。

四、下步工作措施

（一）依法规范小区物业服务活动。小区物业服务坚持“政府引导、自主管理、市场服务、依法监管”相结合的原则，政府

引导业主引入物业服务企业管理小区；业主依法成立业主大会选举产生业主委员会，充分调动和发挥业主对小区的共治共管能力，守护好自己的家园；发挥市场功能，提供专业化服务，规范物业服务企业和其他管理人等的行为，提升服务能力和水平；在政府的统筹领导下相关部门各司其职、综合监管，通过建立物业管理综合协调机制，形成齐抓共管的良好工作格局。

（二）探索将物业管理纳入社区管理新模式。物业管理既涉及多个部门和行业，又涉及物业服务企业和业主之间的民事关系，是社会治理体系中重要的一个部分。将物业管理工作纳入基层社会治理体系，纳入社区网格化管理，社区居委会和住建部门加强对小区业主委员会的成立、运行的指导和监督，业主大会和业主委员会作为居民自治组织，要接受街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会的指导，街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会在小区管理中要起到积极的推动作用，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。

（三）建立物业服务行业综合监管机制。建立健全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，实行物业管理联席会议制度，协调解决物业管理中遇到的问题，形成齐抓共管的良好局面。

（四）规范业主委员会运作。业主委员会只是业主大会的执行机构，对小区公共事务的管理和决策在于全体业主，加强对业主委员会的培训，增强委员履职能力，认真贯彻落实《业主大

会和业主委员会指导规则》，解决生活中业主委员会不作为或者乱作为的现象，规范业主委员会日常运作。

（五）鼓励老旧小区创新管理模式。抓住老旧小区改造的契机，创新老旧小区管理模式，探索社区居民委员会托管模式，优化资源配置，改造更新小区公共服务设施，鼓励老旧小区引入专业物业服务企业，在提升老旧小区生活质量的同时强化对突发事件的应对能力。

（六）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。

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和对业主委员会的指导，夯实基层社会治理基础。



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：州人大选联工委，州政府办公室。