

B类
公开

株洲市住房和城乡建设局文件

株建字〔2022〕73号

株洲市住房和城乡建设局 对市十六届人大一次会议第1112号建议的 答 复

李志华代表：

您提出的《关于加强和规范小区物业管理的建议》收悉，经局长办公会研究同意，现答复如下：

近年来，我市物业管理工作在市委、市政府的正确领导下，在各级领导的关心关注下，取得了一定的进步。但正如《建议》所言，物业管理服务水平参差不齐，有不少老旧小区，因物业管理问题，群众意见很大。对于您提出建立物业服务满意度评价机制，强化结果应用、强化小区党支部及街道社区对业委会的引领和指导、完善物业服务市场准入和退出机制、解决维修资金使用

不透明四个建议我们完全赞同，我们的具体做法：

一、出台《物业管理委员会组建办法》，以党建引领解决物业管理主体缺位、监管难问题

我市城区共有 1601 个小区，备案业主委员会 144 个，成立率不足 9%，由于业委会数量不足，导致物业管理市场主体缺位，业主行权不畅，物业服务企业失去监督等一系列问题，今年 5 月，在市委组织部支持下，我局和民政局联合推出《物业管理委员会组建办法》（见附件），一方面降低组建业主组织的难度，以物业管理委员会作为业主大会发起人，业主通过业主大会决定小区重大事项；另一方面强化党组织对业主组织的领导，先弥补主体缺位短板，再通过物业管理委员会促使业主委员会成立，最终实现保护业主权益，推进物业管理市场化的目的。同时我局正在建设业主大会电子表决系统，进一步畅通业主行权渠道，让广大业主拥有选聘物业服务企业、决定维修资金使用等小区管理决策权，只有通过机制建立和科技支撑提升业主主体地位后才能通过市场的优胜劣汰机制促使物业服务企业提升服务水平，从而推动物业服务行业的服务提升。

二、建立物业服务满意度评价机制，强化结果应用，促进物业服务市场健康发展

国务院取消物业企业资质管理，明确表达了一个态度，要建立开放的物业管理市场，不再用企业资质限制市场竞争，让资本不足但服务水平高的企业能参与到更多的物业管理市场竞争中去，在这个背景下，企业信用信息将成为物业管理市场竞争的重

要指标，我局正在完善信用信息评价方法，同时预备开展线上线下住宅小区物业服务收费信息公开、物业服务满意度数字化评价和线上物业服务缴费及监督工作三大工作，强化物业服务评价在企业信用信息中的结果应用，将服务满意度评价结果作为物业招投标、评选评优活动的重要指标。

三、应用“掌上维资”小程序，以科技支撑解决维修资金使用难、不透明等问题

2021年6月开始，我局开始应用“掌上维资”小程序规范维修资金使用，目前已有200余个小区、3万余业主应用小程序进行了维修资金表决，应用房屋产权登记数据共享、人脸识别技术等科技手段完全解决了业主维修资金表决难、业主身份确认难、资金使用不透明等问题，得到了广大业主的认可。在这个基础上，我局还将表决范围扩展到《民法典》规定的制定和修改业主大会议事规则、选聘和解聘物业服务企业、改建建筑物和附属设施等9大类重大决策事项，在电子表决程序上加入基层党组织和街道社区对业主大会议题指导权限，用科技应用支撑小区治理机制建设，提升小区治理效能。

四、亟需解决的问题

物业管理涉及面广、事务多，有些问题亟需解决，但限于职能职责，只能建立协同办理机制解决：

（一）2021年株洲市人民政府办公室已同意我局出台《株洲市物业管理联席会议制度》，目前市、区基本已建立该制度，但我局物管部门制定的相关政策、措施在办事处和社区一级执行

不到位或脱节情况时有发生，如本应是“市、区、街道”的三级物业管理联席会议制度，在街道一级脱节，导致“街道吹哨，部门报道”的办理机制，缺失了“吹哨人”，行政执法进小区工作第一步就难以实施；

（二）全市 1601 个小区仅成立了 144 个业主委员会，业主组织缺位短板引发了业主权益保障不到位、物业服务监督困难等问题，应引起各方高度重视，建议明确街道社区对小区中业主组织成立的指导职责，纳入对街道的绩效考核范畴；

再次感谢您对我市物业管理工作的关注和支持！我局会更加努力地做好该项工作，让株洲百姓生活的更加有质量，更多的感受到政府的关怀。

承办负责人：何安国

承 办 人：殷群

联系电话：28686947



抄送：市人大常委会联工委（2份）
