

宜昌市住房和城乡建设委员会

关于政协宜昌市六届二次会议 第 72 号提案的答复

分类：A

冯启明委员：

您提出的关于规范物业管理建议的提案收悉，现答复如下：

一、关于发挥基层组织、居委会的媒介作用建议

近几年来，我市发挥街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会在物业管理中的一线引导和监督职责。将业主大会、业主委员会建设纳入社会建设的总体范畴，按照“统一部署，分步推进”的原则稳步提高业主委员会覆盖率，扎实抓好业主委员会换届选举。强化基层组织在物业小区管理中的指导和监督作用，充分发挥街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会和业主中的共产党员、公职人员、人大代表、政协委员、社区工作人员在业主大会成立、业主委员会的选举和决策、物业服务企业选聘、维修资金使用、物业矛盾的化解等工作中的作用。2014年，市人民政府出台了《市人民政府办公室关于加强物业管理工作的通知》（宜府办发[2014]84号），通知明确要求发挥基层组织的作用，社区居委会、村民委员会、社区工作站等基层组织和机构以及业主委员会要采取多种形式，积极引

导业主自觉遵守管理规约，配合物业管理工作，提高履约意识，共同维护正常秩序。

《建设部前期物业管理招标投标管理暂行办法》（建住房[2003]130号）第三条：“住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位，应当通过招投标的方式选聘物业管理企业”，

我市城区从2007年开始，对所有住宅物业采取招标投标方式公开选聘前期物业服务企业，由房地产行政区域主管部门进行监督管理。

2016年颁布的《湖北省物业服务和管理条例》第四十一条规定：“建设单位选聘前期物业服务企业应当接受街道办事处、乡镇人民政府监督”。现在，我市城区住宅物业在前期物业的招标投标过程中，街道办事处、乡镇人民政府全程参与，加强监督，下一步，我们将把前期物业招投工作不断完善和规范。

二、关于提高公共责任意识的建议

业主作为物业管理的权利人和责任人，是物业管理市场的甲方，物业管理核心是业主自我管理，但现实情况是，多数业主并没有从财产、契约和消费的角度理解物业管理，公共权利淡漠，缺少主动参与意识，不愿参与业委会建设，部分业主文明习惯和素质有待提高，对与物业企业签订的合同既不自觉守约，也不行使监督权，出现纠纷多要求政府部门解决合同约定的民事事宜。

收费难已成为我市物业行业发展的一大难题。一是部分业主的交费意识淡薄，契约意识不强，物业费收缴率低，导致物业企业被迫

降低服务质量，从而引发更多业主对物业服务企业的服务不满意并拒交物业费，进入恶性循环；二是业主质价相符的消费意识还没有形成，没有形成花钱买服务意识，习惯于计划经济条件下的“福利待遇”，既不愿交纳物业费，又想靠政府、社区提供物业服务与管理，影响物业管理的整体推进。三是对恶意不交费的业主诉讼周期长，“打官司”得不偿失，物业企业被迫放弃收费。

近年来，尤其是 2016 年《湖北省物业服务和管理条例》颁布后，我们加大了宣传贯彻力度，新闻媒体和各有关单位采取多种形式加强物业管理政策法规宣传，坚持正面舆论引导，让广大市民和业主了解物业管理政策法规，树立物业服务消费理念，积极参与物业服务相关活动，自觉遵守物业管理法规和管理规约，依法履行义务，为我市物业管理的健康发展营造良好的舆论氛围。

三、关于加大行业监管力度的建议

一是建立物业服务企业信用档案。今年 2 月，原宜昌市房产管理局并入宜昌市住房和城乡建设委员会，房产管理职能由市住建委履行。为营造诚信守法的房地产市场环境，促进房地产市场平稳健康发展，市住建委印发了《市住建委关于〈宜昌市建筑市场信用管理办法〉实施的补充通知》（以下简称《办法》），将物业服务企业信用建设一并纳入《办法》管理。在《办法》附件中增加了《宜昌市物业服务企业优良行为记分标准》和《宜昌市物业服务企业不良行为记分标准》。为规范物业服务企业市场行为，提高行业管理服务水

平，进一步强化企业诚信管理，根据《市住建委关于智慧城建管理系统在房地产市场物业管理中推广应用的通知》，城区已经启动并加强了物业服务行业信用体系建设，将不断规范物业服务和管理行为，建立遵守诺言、实践成约的物业行业诚信机制，促进物业市场持续健康发展。

二是把好进驻物业项目的“入口”。按照《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，严格执行前期物业管理招投标制度，把新建住宅小区前期物业管理选聘工作全部纳入招投标范围，把好进驻物业项目的“入口”。加强对新建物业小区选聘物业服务企业的监督指导，积极引导招标人采取面向社会公开招标的形式选定前期物业服务企业，营造公平竞争、优胜劣汰的市场环境。我委长期以来一直坚持物业服务市场化导向，大力培育良性市场竞争氛围，除鼓励本土优秀物业服务企业积极参与新建商品房前期物业服务招投标，引导公平竞争外，还先后引入了全国市场化程度排名第一的深圳长城物业集团等知名企业进入宜昌市场，为全市业主提供高标准服务。

三是完善物业服务企业退出项目管理制度。建立物业项目退出预警报告制度，物业服务企业在退出项目三个月前将退出原因、退出时间以书面形式告知业主委员会和各区物业主管部门、街道办事处，同时在物业管理区域内向业主公告，并就退出事宜与业主委员会或业主代表进行协商。各区物业主管部门和街道办事处要及时调查了解情况，协调解决退出过程中出现的矛盾和纠纷。

四是不断提升物业服务品质。今年，我委重新修订了《宜昌市住宅物业服务等级标准》，严格规范物业服务企业行为，促进物业服务企业规范化、标准化建设，提高服务质量和水平，推动全市物业服务行业的健康发展，不断提高业主满意度。

宜昌市住房和城乡建设委员会

2018年8月30日

责任领导：徐 强

联系电话：6740227

承 办 人：江 波

联系电话：6754170

邮政编码：443000

公开情况：公 开