

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 108 号提案的答复

分类：A

伍启茂委员：

您提出的关于探索物业管理新模式，提升群众满意度的建议的提案收悉，综合会办单位市民政局、西陵区政府和伍家区政府的意见，现答复如下：

一、关于积极探索物业管理新模式的建议

近几年来，我市坚持系统治理、依法治理、综合治理和源头治理，从理顺居委会与业委会、物业公司的关系入手，不断探索建立物业小区管理的新机制和新办法，按照《市人民政府办公室关于加强物业管理工作的通知》要求，构建市、县、街道（乡镇）三级监管工作体系，加强对物业管理活动的监督管理。建立市、县、街道（乡镇）、居（村）民委员会四级联动机制，协调处理物业管理活动中的问题。

“红色物业”作为“红色引擎工程”中最具改革性和创新性的举措，凸显了物业管理中的“红色元素”。近年来，为提升小区居民生活的舒适度和满意感，增强业主获得感，我委始终以小区物业管理和提升

小区物业管理品质为抓手，突出党建引领，将物业管理和服务的触角延伸到社区党组织，通过发挥社区党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，为居民群众解决物业难题。西陵区以创建“红色物业”为抓手，坚持构建党建引领下的物业管理，严格按照物业管理有关法律法规进行监管和指导，不断提高物业服务管理质量，提高居民的幸福感和获得感，龙腾佳苑小区就是基层党建引领社区自治共治的先进代表。伍家岗区已选定城中金谷小区、航道小区进行调查研究，全面了解、剖析小区存在的问题，通过在街道、社区党组织的指导下，小区建立党支部，充分发挥党组织的战斗堡垒作用，指导小区业主委员会积极开展工作。同时，推动街道、社区成立物业管理机构，目前，伍家乡、伍家岗街道、宝塔河街道已成立物业办，万寿桥街道和大公桥街道正在筹建之中。在培训工作中，加强对街道（乡）、社区（村）的工作指导，在选举业主委员会、普及法律知识、调处物业纠纷等方面做了大量工作，强调依法办事，重点突出业主大会在小区管理中的职能。关于探索以“酬金制”取代传统的“包干制”方面，计划在“四办一乡”各选择一个小区进行试点，梯次推进。

依据我国宪法和法律相关规定，社区居委会是基层群众自治组织。其职责由《城市社区居委会组织法》予以明确。社区居委会在社区党组织的领导下，依法组织引导社区居民开展居民自治，依法协助基层人民政府及派出机关开展工作，依法依规组织开展有关监督活动。在实践中，市民政局根据相关法律法规规定，监督街道办

事处、乡镇人民政府依法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业服务与社区管理、社区服务的关系，调解物业服务纠纷，指导居（村）民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好与物业服务有关的工作。

二、关于建立完善物业管理制度的建议

近年来，我们会同伍家岗区和西陵区在建立完善物业管理体制体系方面做了一些工作，收到一定的效果。伍家岗区正在筹备成立物业调解专业委员会，街道建立联席会议制度，对业委会建设、物业公司执业情况进行检查和统一执法，对组织不健全的，或超期的业委会，及时组织换届，对物业公司不符合要求的行为进行整改。目前，宝塔河街道已成立物业纠纷调解联席会议。西陵区高度重视物业管理工作，2017年以区委区政府的名义出台了《关于加强小区业委会规范建设管理的指导意见》等政策性文件，对小区业委会和物业管理提出了明确的要求，区住建局对辖区物业公司建立了诚信考核体系，对严重失信企业纳入国家诚信系统，规范了物业企业的服务行为。

三、关于建立完善物业服务管理体系的建议

勇于创新，不断建立完善物业服务管理体系。伍家岗区主动作为，一是在街道（乡）、社区（村）建立物业管理办公室，落实人员职责，落实专人专岗，同时建议此类管理人员减少流动性，注重管

理经验的积累。对物业公司日常工作及处罚等管理权限委托给街道（乡）、社区（村），使物业服务的管理工作在末端有落实，有反馈。目前，伍家岗区已将对物业服务企业的评优、考核委托给街道（乡）。二是尝试业委会成员专兼职相结合的运行机制，积极动员社区干部、热心业主参与业委会，组成一支精干、高效、团结的办事团队，不断提升业委会在调处各类矛盾中的能力。西陵区目前实现所有小区业委会100%全覆盖，并对业委会规范建设运行管理形成了一整套规范的做法，充分发挥了业委会在监督和配合小区物业企业开展物业服务的重要作用，实现业委会与物业企业的良性发展。

四、关于建立完善物业服务动态评价体系的建议

我们以伍家岗区和西陵区为重点，指导建立完善物业服务动态评价体系。伍家岗区制定了物业服务企业动态考评细则，对物业服务企业，每年进行一次考核，街道（乡）每季度进行一次考核，社区（村）每月进行一次考核。一是加强对物业服务企业从业人员、服务质量、服务内容、财务收支等动态评价力度，形成评价体系，加大物业服务信息公开力度。二是督促物业服务企业认真履行合同，提高服务质量，做到物业服务与业主交费的和谐共赢。三是建立完善物业行业信用体系，建立完善物业行业信用体系，对物业服务企业信用评价在小区物业企业选聘中列入选聘条件。同时对有拖欠物业费、拒交物业费、乱搭乱建、私改房屋结构等不文明行为的业主，加强教育，增强自律意识，防止和制止影响公共安全、侵害其他业

主利益等行为的发生，对拒不改正的业主将纳入个人信用体系。西陵区积极构建了纵横有序的管理体制机制，纵向构建了区住建局（物业办）、各街办和各社区的监管体制，横向建立了以街办牵头、住建、城、消防等相关职能和执法部门组成的协调机构，解决物业监管中存在的问题。

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