

# 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 123 号提案的答复

分类：A

邓辉委员：

您提出的关于进一步保障业主委员会权益的建设的提案收悉，综合会办单位市城管委、市工商局、市公安局、市规划局、市民政局、市司法局和市质监局的意见，现答复如下：

### 一、关于加大法规宣传力度的建议

近年来，我委通过不同形式认真组织物业行业主管部门和物业服务企业认真学习《物权法》、《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规，增强物业管理人员的法律意识。市司法局发动社会各方面的力量，形成主管部门指导规划、主管部门组织实施、全社会共同参与的普法大格局，抓好《物权法》、《湖北省物业服务管理条例》的宣传和学习。抓好群众普法教育，拓宽教育渠道，创新教育载体，从案例教育逐渐转变为实践教育，深化对领导干部和公职人员、司法人员和行政执法人员、物业经营管理人员等重点对象的法治宣传教育。注重普法重心下移，加强对社区群众的宣传教育，让法治意识、物权意识深入社区、深入人心，引导社区居民依法维权，引导通过召开业主大会、选举业主委员会、自我管理、自我服务等途径，正确处理好与物业服务及业主管理的关系，提高物业服务质量和小

区环境建设，积极构建和谐社区。市工商局对物业公司进行《物权法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《湖北省物业服务和管理条例》等法律、法规的宣传，提升物业公司的守法自律意识。市规划部门将认真贯彻落实《湖北省物业管理条例》等法律法规的规定，积极配合物业行业主管部门宣传相关国家政策和法律法规。

## 二、关于加大协调力度的建议

多年来，市城管委各级管理部门十分重视与物业管理公司的合作，希望能够形成强有力的合力，助推我市综合管理效应的提升，所以，一直以来，各区域城管部门总是出动人力甚至物力积极应用执法手段，协助各物业管理部门对小区内各种违反城市管理的行为进行管控，取得了明显成效，今后，市城管委将继续发扬多年来一直坚持着的“站位高，顾大局，善协作，求共赢”的工作作风，认真配合我市物业行政主管部门以及各物业管理公司开展日常工作，力争把我市各小区的居住环境管理得更有成效，来为建设好我们共同的宜昌家园做出应有贡献。

市工商局根据《物权法》、《公司登记管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规的规定，对新开办物业公司提供登记服务指导工作，引导其合法经营。对物业公司在服务中欺诈业主的行为，依法查处，并督促其赔偿业主的损失。

公安机关认真执行《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》，最大限度保护和保障物业公司、业主、居民的合法权益，加强与物业服务主管部门配合，强化物业服务企业和居民小区规范管理，为社会管理和平安建设创造良好的环境。一是认真执行物业管

理法规。牢固树立群众利益无小事，积极引导物业服务企业和小区居民执行物业管理法律法规，主动协调主管部门、社区，强化物业规范管理，促进物业企业与业主、居民融合、和谐共处，确保多方利益共赢。二是规范物业服务企业管理。对发案较多、管理不规范的物业服务企业下发治安整改通知书，提示物业服务企业加强管理，提高防范能力，确保少发案、不发案。对管理不规范、财务不透明、服务质量差、业主反映大等物业服务企业，会同主管部门约谈，最大限度地保障业主、居民等利益。对业委会提出选聘、续聘和解聘物业服务企业要求，基层公安机关将在街办、乡镇政府领导下，积极支持业委会选聘、续聘和解聘物业服务企业工作，确保物业管理规范化、法治化。

市规划局结合工作职能，进一步加强小区内用于物业服务的相关配套设施的规划管理，确保实施到位。

市质监局根据《中华人民共和国特种设备安全法》及相关法规和安全技术规范的规定，电梯的使用单位应当逐台建立特种设备安全与节能技术档案。安全技术档案至少包括以下内容：使用登记证；《特种设备使用登记表》；电梯制造技术资料和文件，包括产品质量合格证明、安装及使用维护保养说明、型式试验证书等；电梯安装、改造和修理的方案、图样、材料质量证明书和施工质量证明文件、安装改造修理监督检验报告等技术资料；电梯定期自行检查记录和定期检验报告；电梯维护保养记录、日常使用状况记录；电梯安全保护装置校验记录和报告；电梯运行故障和事故记录及事故处理报告等。而安全技术档案是电梯使用单位依法办理使用登记、变更使

用登记，接受特种设备安全监管部门实施监督检查、行政执法和事故调查，以及接受特种设备检验检测机构实施定期检验、监督检验等活动不可或缺的文件。因此，电梯安全技术档案在物业服务单位更迭时不能完整、及时的移交，将直接影响电梯的合法、安全使用。在运营管理期间，物业服务单位未依法及时办理使用登记、变更使用登记、申报定期检验、张贴电梯使用标志，未制定完善的电梯安全管理制度并有效落实，未对维保单位的维护保养和年度自行检查活动履行监督责任，未认真组织开展定期自行检查和隐患排查工作，对存在的隐患或问题未及时进行整改治理，电梯安全管理人员无证上岗作业、应急值守人员安排不足等安全管理主体责任不落实的现象时有发生。

因此，进一步加强物业服务单位管理，建立相应监管、考核、退出机制和信用评价体系，形成优胜劣汰的市场竞争环境，是维护法律尊严和社会稳定，保障人身、财产安全和业主合法权益的必要措施。

### 三、关于加大处罚力度的建议

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。

司法行政机关始终坚持以人民为中心的发展思想，积极回应群

众期盼，主动化解物业与业主之间的矛盾，为人民提供实在、普惠、精准、高品质公共法律服务，使人民群众对法治的获得感幸福感安全感更加充实、更有保障、更可持续。

一是深化服务，推进机构队伍建设。构建县市区、街道、社区（村）三级物业管理投诉受理制度和物业服务纠纷快速处理人民调解组织体系。建立县市区级物业服务纠纷人民调解委员会，依托现有街道人民调解委员会，吸纳物业管理的专业人员，强化物业管理纠纷调解职能，专门负责受理、调解本辖区内发生的复杂疑难物业管理纠纷；依托社区（村）人民调解委员会，负责本辖区一般性物业管理纠纷的预防、受理、调解及纠纷信息的排查。会同住建部门进一步加强对物业管理纠纷人民调解员的培训，通过集中辅导、相互交流、庭审观摩等多种形式，增强培训的针对性。积极吸收热心调解工作，具有一定政策法律知识、特别是具有物业管理知识，在当地有较高威信的老党员、老干部、老教师、退休政法干警等参与物业管理纠纷调解工作，进一步提高物业纠纷调解工作的效果和社会公信力。

二是深化共治，推进多方合力化解。与住建局建立信息互通机制，加强沟通联系，积极开展形式多样的交流活动，如定期工作例会、信息通报等形式，探索在工作程序、业务指导、人员培训等方面的对接，并注重对接效果，丰富对接内容。加强人民调解、行政调解、司法调解相互衔接，根据住建部门移交的物业管理纠纷和人民法院诉前引导或委托的物业管理纠纷进行调解。物业管理纠纷人民调解按属地管理、逐级调解原则，由社区（村）人民调解组织调

解，复杂疑难纠纷由街道（镇）人民调解组织调解，重大复杂疑难纠纷可提请县（市、区）人民调解组织调解。调解成功的，制作人民调解协议书；调解不成的，积极引导当事人通过正当途径进行理性维权，防止矛盾激化。

民政局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。在保障业主委员会权益方面，建立健全社区党组织领导下，社区居委会、业主委员会和物业服务企业协调机制，妥善解决物业纠纷，维护各方合法权益。



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