

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 196 号提案的答复

分类：A

陈超委员：

您提出的关于规范物业管理，构建和谐社区的建议的提案收悉，综合会办单位市城管委、市工商局、市公安局和市规划局的意见，现答复如下：

一、关于高度重视，专班调查研究的媒介作用建议

物业管理是个系统工程，从纵向看，各级物业主管部门为物业管理的综合管理部门，省、市、县（市）区和街办（乡镇）要明确物业管理各自的法定权责、上下级关系和责任等；从横向看，每一级政府应该设立以物业主管部门为牵头单位，公安、城管、交警、质检、消防、物价、建设等相关职能部门互相联动的协调机制，明确各部门在物业管理中的法定职责。

经组织专班进行调查了解，我市新建的小区基本都已引进物业管理公司进行管理，走上了正规化的管理轨道，也取得了较好的管理效益，为打造我市优质的城市环境做出了一定贡献，但物业管理工作也暴露出了一些问题，尤其是物业管理公司的行为有待进一步

规范，这就需要主管部门进一步加强监管，市城管委作为我市城市管理工作的行政主管部门，一直都在坚持横向配合、协调工作的优良传统和作风，今后，将一如既往地发扬多年来的“站位高、顾大局、善协调、求共赢”的作风，积极参与相关主管部门对我市的物业管理工作进行进一步的规范管理，力争在构建和谐社区的工作中做出应有的贡献。

多年来，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。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。

《湖北省物业服务和管理条例》规定，建立物业服务企业考核和信用评价体系的工作，由县级以上人民政府房产行政主管部门承担。市工商局建议我委通过“国家企业信用信息公示系统（部门协同监管平台-湖北）”将相关物业服务企业的行政许可、行政处罚、抽查检查等信用信息归集到企业名下，归集的信息会推送至“国家企业信用信息公示系统”对社会进行公示。也可通过国家企业信用信息公示系统查询其他相关部门和企业公示的信息，对物业服务企业的信用评价、考核提供参考。

二、关于梳理问题，破解管理难题的建议

经过认真梳理，物业服务和管理活动中主要存在以下5个方面的问题亟待解决。

（一）行政监管力量薄弱。物业管理活动大量的是民事关系，由当事人通过民事关系或司法途径解决，不宜采取政府行政措施进行处置。物业管理法律关系本质上是业主、业主委员会、物业企业等平等民事主体之间围绕物业（不动产）共有部分的管理服务而形成的民事法律关系，物业管理纠纷最终应通过司法途径予以解决。由于目前我国司法途径程序复杂、时间长，又缺乏有效的纠纷调处

机制，使多数物业管理老大难问题集中到房管部门来协调，调解难度大。

（二）综合治理合力不足。从城市管理统论的角度分析，物业管理不是简单的行业管理，而是复杂的社会治理问题，涉及众多部门。一是行政职能缺位。物业服务本质是市场行为、契约关系，作为小区“保姆”，物业企业难以承担小区管理的全部责任，由于部分行政管理部门对小区内的违法违规行为不作为、慢作为，导致一些小区综合管理问题久拖不决，尤其是缺乏统筹协调主体，难以形成处置合力。二是专营单位服务缺位。部分小区未分户安装水表，高层小区供水企业不愿抄表到户，交由物业代收代缴水费，又不承担水损，物业企业便将小区水损和二次供水费用分摊，引发业主不满；电梯运维、定检问题突出，物业企业的维护、报修义务和质监部门的强制检测职能之间存在真空地带，引发大量投诉和媒体曝光。三是基层组织监督不力。《湖北省物业服务和管理条例》既明确了房产行政主管部门对物业管理活动的监管职责，也规定了街道对业委会组建、运行和日常监督、调解物业服务纠纷、建立物业服务联席会议制度等责任。但现实中，由于关系没有理顺，加之人手不足、业务不熟等原因，对物业管理工作的指导、监督较为乏力。

（三）行业发展基础薄弱。我市大部分物业企业规模小，专业化程度不高，行业整体水平处于低位运行。一是从业人员素质偏低、待遇差。物业服务属低端微利、劳动密集型行业，从业人员大多是

年龄偏大、学历较低的“5060”人员及农民工，从业人员平均工资水平远低于社会平均工资。二是物业服务水平提升难。由于社会对物业行业的偏见、企业盈利水平低、员工薪酬待遇低等诸多原因，导致高素质人才难以进入物业行业，行业从业人员普遍素质偏低，服务技能单一，与业主沟通和化解矛盾能力欠缺，大多物业企业只能提供简单低端服务，优质服务有效供给不足，由此带来了管理不规范、服务不到位等问题，难以满足业主对美好生活的需求。物业企业经营不能步入良性轨道，生存发展问题得不到重视和解决，仅仅依靠房产行政主管部门的行政手段来促进物业服务水平整体提升，难度较大。三是价格与价值相偏离。收费低、收费难是物业小区普遍现象，成为制约物业服务水平提升的核心问题。尤其是近年来，劳动力成本上升较快，带来了服务成本刚性增长，收费价格因业主“双过半”难通过，难以伴随市场变化而调整，导致物业企业亏本经营，往往以降低服务质量或是侵害业主公共利益来换取收益，形成恶性循环，甚至“弃管”。四是行业额外负担重。物业服务是按合同约定的市场经营活动，现实中物业企业承担了大量合同约定以外的事务，“进了小区门，便是物业事”，物业服务内容超出了合同约定的范围，而这些事务不仅导致物业管理职责不清，界限不明，造成社会和百姓误解，同时还增加了物业企业负担，影响其正常物业服务开展。

（四）业主公共意识淡薄。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，一方面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，对与物业企业签订的合同既不自觉守约，也不行使监督权，出现纠纷要求政府部门解决合同约定的民事事宜，部分业委会成员滥用权力、谋取私利，侵害业主共同利益的行为时有发生；另一方面，部分业主文明习惯和素质有待提高，随意倾倒垃圾、侵占通道、乱停车、违章搭建、住改非、群租、装修破坏结构等，又不服从管理，这些都会影响物业服务的正常开展。业主使用物业的文明程度和对公共管理规章的遵守程度直接影响物业服务的效果，只有在高素质的业主配合下才能实现管理服务的高水平。

（五）开发建设“先天不足”。房地产业快速发展和城镇化快速推进，房屋产品建设监管体系受到挑战和考验，房屋建设质量有系统风险。开发建设中擅自变更规划、不按标准建设配套设施、房屋质量不合格、交付后临时用电用水、供水未抄表到户等问题大量存在，入住后逐步暴露出来并长期得不到解决，建筑产品的“先天不足”严重影响到后期物业管理，导致房屋交付后，矛盾纠纷不断，并将责任转嫁给物业企业。

解决问题的措施和办法：

（一）做好顶层设计，理顺物业管理体制机制

随着房地产市场的快速发展，物业管理政策法规滞后，自治机制不健全，协同管理不够、关系不清、定位混淆等问题，迫切需要

加快研究物业管理与政府管理、物业管理与基层社会治理的关系，建立完善有效的制度体系。坚持问题导向，强化党建引领物业服务融入基层社会治理，重点厘清政府、社会、市场各自的责任边界，明确物业管理各方主体法律关系，细化行业监管措施，完善市场规则，正确处理行政监督管理与业主自我管理、物业企业专业管理的关系，为依法行政、维护业主权益、促进行业健康发展奠定基础。

（二）强化行业监管，提升物业服务整体水平

从加强物业管理事中事后监管出发，多措并举强化行业监管，促进物业服务提档升级。一是发挥党建工作示范引领作用。通过组织学习交流，召开现场会、观摩会等多种形式，以点带面复制推广，带动全市物业管理均衡发展。二是推行住宅物业服务等级标准。以等级标准为基础，配合发改部门加快制定物业收费分级指导价格体系，推动建立质价相符的市场机制，为业主和物业服务企业之间的服务质量和收费价格争议提供评判依据和解决路径。三是强化重点问题监控。针对社会和业主关注的消防、电梯等问题，配合相关部门进行检查，强化物业服务企业安全责任意识。四是完善投诉受理处置机制。梳理分析各类舆情和信访投诉，做好研判，提出解决措施，结合日常巡查，重点检查日常差评多和投诉量大小区，及时发现问题，加强督导整改，将矛盾解决在萌芽状态。

（三）加强协同共治，促进政府职能部门执法进小区

针对小区物业问题涉及多元、关联多方的实际，建立房产主管部门与相关职能部门的工作联络通报机制，指导督促物业企业落实小区违法违规行为的巡查发现、劝阻和报告责任，注重收集汇总涉及相关部门职责范围内的问题，及时移交转办，推动工作衔接和协调运转，促进相关职能部门监督管理职责在小区落地。加强街道办事处政策业务培训和指导，推动其发挥小区管理主体责任和基础作用，建立联席会议制度，尤其针对问题突出小区，采取集体会诊、现场办公等措施，分类施策解决问题，有效遏制和处置违法建设、噪声油烟扰民、胶囊房等突出问题，提升小区综合管理水平。

（四）抓好培训宣传，提升物业管理各方主体履职能力

按照线上线下相结合，集中授课与网络教学相结合方式，抓好物业管理各方主体培训。同时，加强政策法规宣传，引导物业管理各方正确认识物业管理，自觉遵守法律法规，依法维护自身权益，履行应尽义务，增强法制观念。

三、关于管理下沉，落实责任义务的建议

物业管理工作的特点是工作无边界，任务无期限，相对于多而杂的工作任务，管理机构不全、人员配置不齐是各区物业管理部门的共性问题，行政力量不足，事多人少的矛盾非常突出。尽管《湖北省物业服务和管理条例》明确了街道办事处的物业管理职责，但相应的机构和工作人员尚未落实到位，管理断层造成属地管理无法实现，使众多的工作不能落实到基层，问题不能解决在萌芽状态。

2014年，市政府出台了《市人民政府关于加强物业管理工作的通知》，构建了市、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。建立了市、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。县（市）区房产管理部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。各区人民政府应当明确物业管理工作机构，负责本辖区物业管理的协调和监督管理工作。各街道办事处应当配备物业管理工作专职人员，负责本辖区业主大会和业主委员会成立的组织、指导和监督工作，协助调解物业管理纠纷，监督业主大会、业主委员会依法履行职责。

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