

# 达州市通川区住房和城乡建设局

---

---

通区住建案〔2023〕20号

## 达州市通川区住房和城乡建设局 关于区政协十一届三次会议第027号提案办理 情况（B）的函

张春玮委员：

你在区政协十一届三次会议上提出的《关于加强对“商业物业管理费”规范治理的建议》（第027号提案）收悉，现将办理情况函告如下。

### 一、基本情况

辖区有服务项目的物业企业93家，物业管理区域292个，共计3025.01万m<sup>2</sup>。其中住宅项目267个，面积2193.44万m<sup>2</sup>，有12个物业小区未交付；非住宅项目25个（办公12个、医院4个、商业9个），面积831.57万m<sup>2</sup>。

### 二、办理情况

（一）大力开展法制宣传教育，推动提升全民法治意识。区住建局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，坚持以人民为中心，坚持法治为人民服务，

以“改进社区物业服务管理、着力补齐城乡社区治理短板”为总抓手，以规范管理、科学管理、依法管理为工作方针，以《民法典》《四川省物业管理条例》《达州市物业管理条例》相继出台为契机，大力开展物业管理法律法规普法宣传教育工作。一是加强培训。今年以来，开展物业管理业务培训会3次，组织辖区街道（镇）、社区物业管理人员、小区业主委员会、物业小区项目经理等共计1000余人参加培训，引导善用法治思维法治方式解决问题，树立“法定职责必须为，法无授权不可为”的思想，坚决克服政府职能错位、越位、缺位现象。二是强化运用。印制《物业管理法律法规政策汇编》1000余本，分发到街道（乡镇）、社区、业主委员会、小区党支部、物业企业等单位，进一步促进各方主体贯彻落实法规政策、依法履职，推动提升物业管理服务水平及物业管理服务人员依法履职能力，辖区基层治理能力显著提升。三是广泛宣传。在辖区小区设置法制宣传栏300余个，张贴物业相关法律法规500余份，开展社区法制宣传大讲堂20余次，推进法制宣传全覆盖，逐步实现家喻户晓、人人皆知，营造“尊法、学法、守法、用法”的良好氛围，促进小区和谐、文明、有序发展，进一步提升群众的满意度和幸福感。

（二）加强行业指导和监督管理双运行，推动提升物业服务品质。一是强化业务指导。召开物业管理工作相关会议22次，印发《关于进一步加强物业小区安全管理的通知》等规范性文件5

个，进一步指导物业服务人明确工作职责和要求，大力提升物业服务人履职能力。二是强化监督管理。持续开展小区月度考评、加大监督检查频次，对落实情况差的，逗硬运用通报、约谈、扣除信用信息分值等方式予以惩戒，倒逼企业进一步提升物业服务质量。三是创新管理举措。将加快健全应急物业服务保障制度，建立应急物业库，出台应急物业管理办法，结合物业服务市场准入和退出管理办法，净化物业服务市场，清除一批“不想做、做不好、服务项目问题突出、群众不满意”的企业，引导有责任心、担当、实力的优质企业做大做强，切实提升物业服务质量，提升居民获得感和满意度。

（三）优化物业管理工作机制，推动物业管理工作再上新台阶。一是建立常态化联合整治机制。按照《物业管理条例》等法律法规的规定，进一步明确各单位在物业管理中的职责，各单位具体职责、投诉举报咨询电话在辖区各物业小区显著位置已进行公示。接下来，将进一步优化由公安、应急、市监、消防等单位组成的“物业小区管理服务不到位联合整治专班”常态化工作流程和结果运用，充分发挥管理合力作用，有效提升物业服务品质。二是健全联席会议制度。辖区五街一委两镇已全面建立联席会议机制，充分发挥议事协调和决策功能，齐抓共管，确保行政监管体系有效运行。特别是对于物业小区的纠纷调解，启动联席会议机制，将问题“就地解决”。

### 三、下一步工作

（一）压实主体责任，进一步推动物业管理工作落地见效。一是行业主管充分运用法律法规，加强物业服务企业信用的动态管理，根据物业服务市场准入和退出管理办法，净化物业服务市场，特别是清除一批“不想做、做不好、服务项目问题突出、群众不满意”的物业企业。二是各职能部门、街道、社区根据省、市《物业管理条例》等相关规定，依法履行各方主体责任，强化职能部门协作配合，联合发力。三是省、市《物业管理条例》已将物业管理监督管理大量事权赋予乡镇街委，特别是对业主大会设立，业委会选举及换届、罢免，业委会履职监督、应急物业服务、业主委员会通过招投标选聘物业服务人监督等具体事宜，乡镇街委要落实责任到个人，指导社区积极承担物业服务管理具体工作。

（二）加强行业指导和监督管理双运行，推动提升物业服务品质。一方面强化业务指导。完善物业服务从业工作指引，规范物业服务行为；完善选聘后期物业服务企业工作指南，引导小区业主依法有序开展清退选聘工作；健全应急物业服务保障制度，建立应急物业库，出台应急物业管理办法，保障小区物业服务不空挡。一方面强化监督管理。对新交付使用的小区，严格监督建设单位、物业服务企业按照相关规定做好交付使用前的物业承接查验和备案工作，保证新交付项目品质，保障业主合法权益。持续开展小区月度考评、加大监督检查频次，对落实情况差的，逗硬运用通报、约谈、扣除信用信息分值等方式予以惩戒，倒逼企

业进一步提升物业服务质量。加强区级部门联动，优化由公安、应急、市监、消防等单位组成的“物业管理联合整治专班”常态化工作机制，充分发挥管理合力作用，有效提升物业服务品质。

(三)大力开展法制宣传教育，进一步推动提升全民法治意识。一是加强培训。以省、市《物业管理条例》及相关配套文件为抓手，加强乡镇街委、社区物业管理人员、业主委员会、物业服务企业项目经理人、从业人员的培训，促进相关岗位人员真正懂法、守法、用法，引导善用法治思维法治方式解决问题，树立“法定职责必须为，法无授权不可为”的思想，促进提升依法行政、依法管理、依法服务意识。二是强化运用。编制《物业管理法律法规政策汇编》，分发到各单位，进一步促进各方主体贯彻落实法规政策、依法履职，推动提升物业管理服务水平及物业管理服务人员依法履职能力。三是广泛宣传。通过小区宣传栏、新媒体、开展社区法制宣讲等活动，营造“尊法、学法、守法、用法”的良好氛围，促进小区和谐、文明、有序发展。

(四)强化党建引领，进一步推动物业行业健康发展。继续推进“红色物业”建设，构建业主、业主委员会、职能部门、乡镇街委、社区、物业为一体的基层治理体系，进一步推动“两个覆盖”行动常态化，促进物业服务专业化、标准化、智慧化、优质化。

(五)加强业主自治工作指引，推动提升小区和谐宜居水平。一方面扎实开展属地工作指导。建立住建深入基层“挂包”责任工



作机制。“点对点”挂包街道，与街道建立专人联系、专人指导，在小区矛盾纠纷协调，设立业主大会，选举、换届业主委员会、选聘后期物业等事项充分发挥指导作用，合力推动物业管理、业主自治工作有序开展。一方面强力监督管理业主委员会履职行为。督促各乡镇街委依据《达州市中心城区物业小区业主委员会管理暂行办法》等规定，结合《业主委员会工作规则》，按月对辖区小区业委会开展履职测评，监督管理业主委员会依法履行职责，进一步提升小区自治水平和能力。

最后，感谢你对住建工作的大力支持！

达州市通川区住房和城乡建设局

2023年8月18日



(联系人：房产中心冉治军，联系电话：15882988880)

---

抄送：区委目标绩效办，区政协提案委

---

达州市通川区住房和城乡建设局办公室

2023年8月18日印