

# 邵阳市住房和城乡建设局

邵建函〔2024〕77号A类

## 对市政协十三届三次会议第0003号提案的 答 复

邱小妹委员：

您提出的第0003号提案“关于规范物业管理 构建和谐社区的  
建议”收悉，现答复如下：

我局收悉提案后，高度重视，就办理工作进行了部署安排，  
由局领导牵头抓，相关科室具体承办，专题研究并提出具体落实  
相关措施，同时第一时间与协办单位市民政局、市发展和改革委员会联系，  
汇总各协办意见，统一形成答复意见。

### 一、基本情况

全市现有物业住宅服务项目617个，其中市城区231个，  
县（市）域386个，成立业委会的有229个，占比37%。全市  
物业住宅小区总建筑面积5525余万平方米，住户37.5万户，  
其中市区1800余万平方米，14.6万户，全市物业覆盖率达  
66.79%，其中市区物业服务覆盖率为71.24%。全市有服务项目

的物业服务企业 407 家，从业人员逾万人。

## 二、制度推进情况

（一）经市人民政府批复同意建立《邵阳市物业管理工作联席会议制度》，明确了我市物业管理联席会议制度的组成部门（单位）和各自的职能职责，并制定了相应的工作规则和工作机制，各成员单位充分发挥各自职能作用，加强部门合作，形成工作合力。

（二）市发改委、市住建局、市市场监督管理局三部门与 2024 年 2 月联合印发《关于加强全市物业服务收费管理有关事项的通知》（邵市发改价费〔2024〕34 号），重新制定了市城区实行政府指导价的物业服务收费标准，为我市物业服务收费管理提供文件依据。

（三）2020 年、2023 年分别完成《湖南省物业行业信用管理办法》的征求意见，目前省住建厅在走发文程序。

（四）2024 年印发《关于进一步规范物业服务合同备案工作的通知》，在全市开展物业服务合同备案认证工作，规范物业合同备案管理。

## 三、工作成效

（一）推进物业管理联席会议制度层级落实。市人民政府批准建立《邵阳市物业管理工作联席会议制度》后，武冈市、城步县已制定当地的物业管理工作联席会议制度，城步儒林镇物业管理

工作联席会议制度也已发文，其他各县市区物业管理工作联席会议制度也在稳步推进中，如新宁县物业管理工作联席会议已处于县人民政府签发中。

(二) 管理重心下移，部门联动形成合力。根据市政府 2022 年 6 月印发的《关于研究促进房地产健康发展有关问题的会议备忘录》和市住建局出台的《关于移交物业管理行政职责的通知》，自 2022 年 6 月起将城区物业管理权限下放到三区，城区内物业管理机制实行“区政府属地管理、街道办事处（乡镇）具体负责、社区组织落实、市住建部门指导监督”。现各县市区住建部门均配备了物业管理专职人员，街道办、社区逐渐将住宅小区纳入监管范围。如北塔区经区编办同意成立北塔区物业服务指导中心。针对市城区部分小区前期物业未到发改委批复价格就收取物业服务费的遗留问题，2024 年，市住建局、市发改委、市市场监管局、三区住建局等召开联席专题会议，进行了专门研究，并达成一致意见，形成联席会议纪要。

(三) 健全业主委员会治理结构。推进街道社区积极指导成立业主大会筹备组、成立业委会工作，提高业主委员会候选人成员中党员比例，充分发挥党员先锋作用。全市物业小区成立业主大会 262 个，成立比例为 42.5%；成立党组织或党群服务站的物业小区 206 个，占比 33.4%。

(四) 加强政策宣传，构建和谐小区。一是开展物业服务收

费政策宣传。2024年2月29日，召开邵阳市物业服务收费管理工作推进会，市发改委、市住建局、市市场监管局、市城区物业企业代表、市房地产开发企业代表等200多人参加会议；并在湖南日报·新湖南客户端、邵阳公共频道公众号、邵阳日报·云邵阳客户端等媒体，对推进会和《关于加强全市物业服务收费管理有关事项的通知》内容进行解析宣传报道，对物业收费政策进行广泛宣传，让物业服务和收费“明明白白”。**二是**在全市物业小区开展开展安全宣传“五进”和“幸福敲门、安全到家”行动宣传活动，印制《物业安全防范培训宣传手册》、《安全知识宣传单》等宣传手册，组织物业企业通过入户发放《安全知识宣传单》进行宣传，增强小区业主的安全意识和社会责任感，促进和谐小区建设。

**(五) 提升物业服务水平，共建美好家园。****一是开展行业培训。**2023年市本级召开物业行业安全台账信息化管理培训、垃圾分类、客服岗位、物业服务等级标准化及物业行业消防安全培训等8次现场专题培训会，培训2000余人次；指导各县区组织开展集中培训和线上培训，培训人员4120人次。**二是开展评比活动。**2018年开始连续4年组织开展“双十最美”物业企业和物业人评选活动，2023年开展“和美小区”、“美好家园”和“生活垃圾分类示范物业住宅小区”的创建和评比活动。指导物业行业协会开展物业服务项目星级评定工作，鼓励企业争先创优。

2017至2023年，被评为三星级物业项目86个，四星级物业项目6个，五星级物业项目3个。三是开展创文督查。2023年组织市物业行业协会对市城区物业小区开展数轮创文督查，并督促整改落实到位。四是推进智慧物业建设。为降低物业服务成本率，提高物业服务公正性，确保物业运行高效安全，全市从4个智慧物业试点开始，累计建设23个智慧物业小区。

#### 四、下一步工作打算和建议

(一)建立健全物业管理制度。推动《邵阳市物业管理办法》、《邵阳市物业专项维修资金管理办法》(修订)出台。《邵阳市物业管理办法》《邵阳市物业专项维修资金管理办法》(修订)都已纳入邵阳市人民政府2024年立法计划，《邵阳市物业管理办法》立法计划已经通过市人民政府常务会第10次会议审议，正在走市委常委会审议程序；《邵阳市物业专项维修资金管理办法》(修订)目前处于起草、调研阶段。推动县市区、街道联席会议的建立，拟出台《邵阳市业主委员会及其成员履职负面清单》。

(二)规范优化物业管理服务。一是督促物业服务企业提供质价相符的服务。物业服务企业要严格按照《关于加强全市物业服务收费管理有关事项的通知》的标准提供服务，在综合管理服务、公共区域清洁卫生服务、公共区域秩序维护服务、绿化日常养护服务、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务等五

方面提供质价相符的服务，不得低于合同约定的等级标准。二是**加强物业服务合同备案管理工作**。物业服务企业必须按要求将签订的物业服务合同报街道办（乡镇）、县市区住建部门备案，物业服务企业必须具备与服务项目要求的相关物业服务专业工程技术人员和项目经理，才能开展物业服务业务。三是**强化行业监管**。利用湖南省房地产监管平台，强化监管，物业服务项目做到应录尽录，安全台账按要求月月报送。同时加强安全隐患、物业管理区域、业委（监委）会、物业服务合同等备案上报工作。

（三）**规范物业管理收费**。监督物业服务企业严格按照相关部门审核批准或物业管理服务合同约定的项目、标准收费，并在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准等，不得收取公示收费项目以外的费用。

（四）**开展信用管理工作**。全省统一的物业服务行业信用信息平台建立后，加强对物业服务企业和物业项目经理人的信用管理，按要求及时将物业服务企业的有关信息纳入统一的物业服务行业信用信息平台，对物业服务市场主体进行信用评价，并会同有关部门开展守信联合激励失信联合惩戒工作。

（五）**强化宣传引导**。开展形式多样的法治宣传活动，增强各职能部门、街道办和社区的职责职能感，增强物业服务企业依

法管理服务的意识，提升业主依法行使自身职权的能力和物业管理工作的参与度，强化小区居民城市生活和物业消费观念，引导居民逐步树立“花钱买服务”的意识。努力形成党组织领导下的各方共建、共治共享的社区治理和物业管理良好局面。

感谢您们对我市住房和城乡建设工作的关心和支持！

邵阳市住房和城乡建设局

2024年5月22日



抄送：市政府办公室、市政协提案委

联系人：罗晓华 13187188670