

邵阳市住房和城乡建设局

邵建函〔2024〕64号 A1类

对市十七届人大三次会议第186号建议的 答 复

王群、海琳代表：

您们提出的第186号建议“关于进一步规范我市小区物业管理的建议”收悉，现答复如下：

我局收悉建议后，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。同时第一时间与会办单位市委政法委、市司法局、市发展和改革委员会、大祥区政府、双清区政府、北塔区政府联系，汇总各会办单位意见，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。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%。全市有物业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) 2023年11月3日，市人民政府同意建立《邵阳市物业管理联席会议制度》，市人民政府物业管理联席会议(以下简称:联席会议)由市住房和城乡建设局、市发展和改革委员会、市公安局、市市场监督管理局、市城市管理和综合执法局、市自然资源和规划局、市消防救援支队以及水、电、气、通讯、有线电视供应单位等20多个单位或部门组成，市住房和城乡建设局为牵头单位，明确了各成员单位的职能职责，并制定了相关工作规则和工作机制。2024年2月21日，市发改委、市住建局、市市场监督管理局三部门联合印发《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)，制定了市城区实行政府指导价的物业服务收费标准，以及邵阳市城区实行政府指导价住宅物业服务分等级服务标准及基准价基础上浮动因素参考表，为质价相符的住宅物业服务标准提供了依据，并明确了新建物业小区在交付前完成物业承接查验后方可进行前期物业服务定价。

(二) 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，从2022年至今完成《邵阳市物业管理办法》多轮征求意见。2024年完成《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》征求意见。

三、工作成效

(一) **多级联席会议逐步推进。**市人民政府批准建立邵阳市联席会议后，武冈市、城步县已制定县级联席会议，绥宁县已转

发市联席会议至各相关部门并参照执行，城步儒林镇联席会议也已发文，其他各县市区联席会议也在稳步推进中，如新宁县联席会议已处于县人民政府签发中。

(二) 部门配合更加密切。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，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，形成会议纪要。

(三) 推进协同治理，强化党建引领。2022年9月，市委组织部、市住建局、市民政局印发了《关于加强城市居民小区党建工作的实施方案》（邵组〔2022〕17号）；2023年7月，市委组织部、市住建局、市民政局印发了《邵阳市深化党建引领共建“和美小区”2023年行动方案》（邵组〔2023〕7号）。结合“和美小区”建设和市域社会治理现代化试点工作，我市全面推行“六强六好”工作法，推动城市治理重心下移、资源下沉、力量下放、保障下倾，构建以基层党组织为领导，党员居民、业主委员会、业主监督委员会和物业服务企业等多方参与，其他社会组织为补充的共建共享的小区党建工作新格局。2023年共评选10个市级“美好家园”小区、1个省级“美好家园”小区，“美好家园”评选期间新成立13个党支部、11个业委会，改选26个业委会。全市成立党组织或党群服务站的物业小区达206个，占比33.4%。

(四) 推进安全监管，强化规范管理。配合省厅“双随机

一公开”检查，2023 年对 11 个物业小区的物业安全台账上报、装饰装修管理、物业信息公开等内容进行随机检查。加大安全台账报送力度，市本级纳入台账比例达 98%。推进全市物业安全防范“五到位”工作，向物业企业发放 5000 份物业安全防范“五到位”宣传册，并在市城区开展物业安全防范“五到位”指导及抽查工作。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 20000 册安全宣传册，组织物业企业入户进行宣传。加强室内装饰装修检查，对城区新交付物业住宅小区进行室内装饰装修全覆盖检查，完成对各县（市）室内装饰装修抽查检查工作。

（五）加强诉调对接，充分发挥行业调解作用。2022 年，经市司法局同意设立邵阳市物业管理行业人民调解委员会，有 8 名人民调解员，初步开展了物业行业矛盾调解工作。今年 4 月与市中级人民法院、市司法局就诉调对接、行业调解委员会入住法院调解平台、“三源共治”共商共管等问题进行对接，加强源头共防，充分发挥行业调解组织和调解员的作用，最大程度减少和避免矛盾的发生。

（六）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%。

（七）物业服务行业服务水平不断提升。一是加强培训。全

年市本级召开物业行业安全台账信息化管理培训、客服行为规范等 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”物业企业和最美物业人评选活动，2023 年在全市范围内开展“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。**三是开展创文督促。**依照创文要求，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，并督促物业服务企业整改落实到位。**四是开展星级评定。**我局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 年至 2023 年，被评为三星级物业服务项目 86 个，四星级物业服务项目 6 个，五星级物业服务项目 3 个。

四、下一步工作打算和建议

（一）进一步健全制度。推动《邵阳市物业管理办法》出台，《邵阳市物业管理办法》已纳入《邵阳市人民政府 2024 年立法计划》，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。推动县（市、区）、街道联席会议的建立，做实联席会议机制，落实党政职能部门在小区的管理责任，及时协调解决跨部门、跨领域及职能交叉、监管空白等问题，促进各部门主动进小区履职、执法。《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》（2019 年出台的指导细则，2023 年已废止，新的指导细则处于征求意见中）出台后，拟制定《邵阳市业主委员

会及其成员履职负面清单》，进一步明确各职能部门职责与职能，规范业主委员会及其成员履职行为，加强对业主委员会及其成员履职情况的监督管理。

(二) 强化行业监管。利用湖南省房地产监管平台，强化监管，首先物业服务项目做到应录尽录，安全台账按要求月月报送，同时加强消防隐患、物业管理区域、业委（监委）会、物业服务合同等上报备案工作。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。

(三) 压实街道属地管理责任。落实属地管理责任，建立“街道吹哨、部门报到”闭环管理联动机制，对住宅小区内的社会管理、公共安全与秩序等方面的问题，由街道办事处提请相关职能部门进小区解决，对于有执法职责的部门，应当进小区开展联合巡查，及时解决问题，对于没有执法职责的部门，要建立联点联片工作制度，做到闭环管理。

(四) 坚持党建引领，践行共建共享共治。加强物业服务企业和物业小区党建工作，推进在物业小区建立党组织，鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例。社区党组织、小区党支部引导居民、业主有序参与小区重大事项协同处置的事前、事中、事后全过程监督，发

挥基层党组织的核心作用。

（五）提升物业服务效能。推动物业服务企业树立质量与品牌意识，规范管理、优化服务，取得广大业主和业委会的支持和配合。**一要加强行业自律。**物业服务企业要不断提升诚信自律意识，逐步提高科学管理水平和服务质量，促使企业向规范化、科学化、标准化发展，牢固树立“诚实守信、优质服务、文明从业”的服务宗旨，力求“业主满意、企业受益、行业顺意”。**二要落实物业承接验收制度。**物业服务企业承接物业时，要严格落实《物业承接查验办法》，应当对物业共用部位，共用设施进行查验，杜绝项目“带病”交付，减少因开发商遗留问题引发的物业矛盾和纠纷。

（六）规范物业管理收费。**一要加强收费透明度。**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，及时在小区内公布物业服务的收费情况，定期向业主公布财务收支情况，接受业主和有关部门的监督，让业主明明白白消费。**二要强化奖惩引导。**认真研究对策，对参与管理、成效显著的业委会成员，给予表彰鼓励；对违法失信行为，纳入个人征信、考核体系。引导党员干部和机关事业单位职工，带头缴纳物业管理费用。

（七）建立物业纠纷调解溯源机制。充分发挥市物业行业人民调解委员会调解作用，完善物业纠纷的诉前调解机制，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，加强同市中级人民法院、市司法

局沟通，吸收法律工作者、市物业管理行业协会人员、县市区和街道（社区）物业管理人員等加入调解員队伍，并积极参加业务培训，提升调解水平。畅通物業矛盾反映渠道，始终坚持排查在先、关口前移，充分发挥党员、网格员、民生热线等信息渠道，切实做到物業纠纷早发现、早协调、早处理。建立集诉源治理、专业调处、诉调对接、示范诉讼为一体的一站式物業纠纷疏导化解新平台、司法助力基层治理新载体。

（八）强化宣传引导。《邵阳市物业管理办法》出台后，开展形式多样的法治宣传活动，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，强化小区居民城市生活和物業消费观念，引导居民逐步树立“花钱买服务”的意识。充分运用新媒体和社区公开栏、宣传栏等载体，加强舆论宣传，及时公告各职能部门、社区各类组织的职责任务和联动运行机制，接受群众和社会各界监督，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業管理良好局面。

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8日

抄送：市人大联工委、市政府办公室

联系人：罗晓华 13187188670