

办理结果：B

太住建〔2020〕174号

签发人：柴旺喜

关于对县十六届人大四次会议第 047 号建议的 答 复

陈模俊代表：

你们提出的《关于加强城区居住小区管理工作的建议》收悉。
现答复如下：

一、目前我县城区居民小区现状及存在的主要问题

我县城区存在三类商品房和单位宿舍居民小区，其中实施市场化物业管理小区 45 个，未实施市场化物业管理，但成立了业主委员会，自治管理小区 14 个，未实施市场化物业管理，未成立业主委员会，无原产权单位的“三无”小区，约 120 个。按小区个数物业管理覆盖率为 25%，按房屋建筑面积物业管理覆盖率为 52%。

（一）小区建设标准较低，不能满足群众生活水平持续提高的需求。我县 2010 年左右及以前建设的商品房小区所规划配置停车位、消防设施、安防设备、健身设备等基础配套设施设备相对较低，

不能满足居民停车需求，造成小区消防安全隐患，增加物业管理压力。典型的有文苑花园、宏泰花园、振龙山庄等小区。

（二）物业管理消费意识低，物业管理水平难以提升。我县物业管理收费标准为 2014 年制定，价格按服务标准从 0.35 元/m²—0.99 元/m²，可浮动 10%。新建高层建筑小区基本实行 0.88、0.99 元/m²标准，多数小区实行 0.35 元/m²标准，还有 10 个小区实行 0.2 元/m²的非常低标准，主要有晋湖山庄、天龙新村、天龙山庄、天泰花园、翰林苑等小区。物业费收缴率一般为 50%—80%，多数小区不同程度存在部分业主多年未缴物业费。物业费低标准小区收费标准难以提高，造成物业服务标准较低，小区物业维保服务质量低，物业企业勉强维持运转，形成了城市文明创建的凹地。

（三）执法进小区力度不足，进一步增加物业企业管理难度。由于历史城市管理短板，造成很多老旧小区违建成群，私自开门开窗现象普遍，业主乱停车、僵尸车阻塞消防通道现象也依然存在，较典型的有振龙山庄、天龙景园、金色家园、宏泰花园等小区。以上现象造成了小区管理混乱，物业企业履行劝阻和报告程序后，无执法部门受理或受理后未履行依法纠正处理职责，增加了物业管理企业小区管理难度，形成了社区矛盾的根源。

（四）开办物业企业门槛低，小规模企业充斥市场，行业监管措施少，规范物业企业经营行为难度大。自 2018 年 3 月住建部颁布《住房城乡建设部关于废止〈物业服务企业资质管理办法〉的决定》（部令 39 号）后，主管部门对物业企业日常监管措施仅为加强物业企业信用管理，自然人只需办理工商登记，就可开办企业，我县物业企业从“放、管、服”改革前的 12 家增至 40 多家，多数物

业企业追求企业盈利最大化，缺乏社会责任感，进一步加大了部门监管压力。

（五）业主委员会工作缺乏指导和监管，有关行为难以规范。

我县自 2010 年以来，先后成立了住宅小区业主委员会 50 多个，多数业委会在成立之初，能主动作为，积极解决协调小区内存在问题及矛盾，由于我县多数小区未产生小区公共部分收益，业委会无经费补贴来源，小区内有关违规行为及相关矛盾未得到相关部门重视解决，造成业委会工作困难、机制瘫痪。同时，也发生了业委会少数个人侵占业主公共利益的情况。导致以上情况的主要原因是属地政府管理缺位。

（六）属地政府物业管理职能未推进到位，社区物业管理人员经费未落实。根据《安徽省物业管理条例》和县政府《关于进一步规范物业管理工作的实施意见》（太政办[2018]197 号）规定，进一步明确物业管理属地政府职责，要求属地政府成立乡镇、社区居委会二级物业管理组织，指导监管业主委员会工作，协调住宅小区相关矛盾，履行物业管理监管职能。目前，我县尚未成立乡镇社区物业管理组织，人员、经费未落实。

二、进一步规范物业管理工作的措施

以贯彻落实《安徽省物业管理条例》和县政府《关于进一步规范物业管理工作的实施意见》为抓手，认真落实属地政府物业管理工作职能，加大执法进小区力度，规范开发建设单位、物业企业、业主委员会相关行为，推进我县物业管理市场健康发展。

（一）落实属地政府物业管理职责。根据省条例第五条、第六条规定，实施“统一领导、分级负责，以块为主、综合协调”的原

则，落实行政监管和公共服务责任，进一步明确属地政府（各乡镇政府、经济开发区管委会）、社区居委会两级职责，健全县物业主管部门行业管理、属地政府具体负责、社区居委会组织实施的工作体制，需要县政府及相关部门落实属地政府物业管理机构实现全覆盖，社区居委会物业管理实现机构、人员、职责、经费四落实，城区网格化管理实现全覆盖，有效发挥社区基层组织和业主自治组织作用，有序推进全县物业管理工作。

（二）落实相关职能部门执法进小区职责。根据省条例第五条、第七十四条规定，明确发展改革、公安、司法、民政、财政、环保、城乡规划、城市管理、市场监管、人防等职能部门加强物业管理区域内公共秩序、治安消防、物业服务收费、环境卫生、房屋使用、小区绿化等方面的监督管理职责。落实物业服务企业、业主委员会对物业管理区域内违法违规行为巡查、发现、劝阻和报告责任。房管中心已统一在物业管理小区设立公示牌，在物业管理区域内公布相关行政管理部门以及属地政府联系电话，完善小区内发生的违法违规行为投诉处理机制，有关部门应当自收到投诉之日起十五日内进行调查、处理，并将调查或者处理结果答复投诉人。各相关行政管理部门应切实履行好在住宅小区物业管理活动中的职责，形成属地政府负主体责任、相关职能部门认真履职的齐抓共管物业管理工作格局。

（三）健全物业管理工作运行机制。根据省条例有关规定，调整了县政府物业管理工作领导小组组成部门，增设属地政府为主要成员单位；调整了物业管理联席会议制度，明确会议由属地政府负责召集召开；建立社区居委会党组织、社居委、业委会、物业服务

企业“四位一体”的工作机制。根据《安徽省物业管理条例》相关规定和物业管理先进地区经验，分别明确了乡镇政府、社区居委会物业管理机构、人员及工作经费等保障措施，下一步，有关部门应积极组织落实。

（四）推进建设单位管理规范化。规定了国土、规划、建设、房管等部门要在项目的用地、规划、设计、建设及预售许可阶段对物业管理用房等配套设施严格把关；在项目申请预售许可阶段对前期物业管理市场准入严格把关，严格实行前期物业管理招投标制度和物业承接查验制度；对物业服务企业撤离的项目，物业主管部门和属地政府要根据各自职能做好移交和承接查验工作。

（五）推进物业服务企业管理规范化。对物业服务企业建立信用档案、动态监管、年度考核制度；建立物业服务事项公开公示制度和物业服务企业进入退出管理制度；加强物业服务市场监管，物业管理主管部门、属地政府、社区居民委员会、业主委员会等机构或单位发现物业服务企业没有按照《安徽省住宅区物业服务标准》、物业服务合同约定和企业有关规章制度等提供相应服务的，可向物业服务企业发出《物业服务监督告知单》，督促物业服务企业切实履行合同，落实服务。业主可向居委会、业主委员会提出发出《物业服务监督告知单》的意见和建议。物业服务企业应当对收到的《物业服务监督告知单》进行记录，对告知单提出的问题能够立即整改的，迅速整改到位，并向发出告知单的单位反馈整改情况；对不能立即整改到位的，要在5个工作日内，提出整改方案，明确整改时限，并以公司名义告知发出单位。有关记录应当留存备查。

（六）推进业主自律自治规范化。积极倡导业主在小区管理中的行使权利，引导他们充分履行义务，着力提升业主自治意识，充分发挥业主委员会在小区管理中的重要作用，推进物业管理的工作机制运行规范化。加强对业主委员会的指导和监督，属地政府和社区居委会应积极组织、指导召开业主大会，成立业主委员会，指导筹备组起草好业主大会议事规则和管理规约两个文本，从源头上把好业主委员会的组建关和备案关。指导、监督业主大会、业主委员会依规按约开展工作，协助督促新老业主委员会办理移交手续。落实社区居委会党组织、居委会、物业服务企业、业主委员会“四位一体”共管模式和重大事项事先磋商机制。

总之，加强小区物业管理工作是一个系统工程，需要各级政府重视，各有关部门齐抓共管，才能有效提升我县物业管理专业化、市场化、社会化水平。感谢你对我县物业管理工作的关心支持，希望你们继续对我县物业管理工作多提出宝贵的意见建议。

感谢你们对城乡建设事业的关心与支持！

太湖县住房和城乡建设局

2020年9月16日

联系人：张健

联系电话：4169665

抄送：王锦绣代表、汪欣代表，人大常委会代表联络办公室、县政府督查室，晋熙镇人大。