

汕尾市住房和城乡建设局文件

汕建字〔2018〕152号

关于市政协七届二次会议第22号、108号、 109提案（合并）办理情况的答复

邹永强、刘平、陈天宇等5位代表：

您们在市政协七届二次会议提出的第22号提案《关于加强城市小区物业管理的建议》、第108号《关于规范我市居民住宅区物业管理的建议》和第109号《关于规范物业管理创建平安和谐汕尾的建议》（合并）收悉。我们认为提案非常好，所反映的是人民群众高度关注的切身利益问题，是您们在广泛调研、深入基层的基础上提出的，对规范完善居住小区物业管理问题具有重要意义。对此，我局高度重视，主动协调相关协办单位就如何办理提案进行研讨，现将办理答复情况如下：

一、我市物业管理基本情况及做法

（一）全市物业服务行业加快发展，物业管理覆盖面不断扩

大。

物业管理是一项关乎民生的大事。随着我市房地产行业的迅速发展，人们对生活品质的要求提高，作为房屋配套的住宅小区物业管理也越来越引起关注。物业服务行业的发展，推动了原来单家独户自我管理的方式逐步向物业集中管理的模式转变，在改善城镇人居环境、加强治安防控和维护社会和谐稳定等方面发挥着重要的作用。近年来，随着我市经济社会的发展，我市物业小区和物业服务企业的数量不断增多，据初步统计，全市现有住宅小区 500 个，有正式物业管理的 87 个（其中市城区 29 个，陆丰市 25 个，海丰县 23 个，陆河县 10 个）。目前全市在工商局登记注册的物业服务企业共有 234 家。

（二）健全物业管理法规和制度，强化属地管理和行业自律

我市城市建设管理已到了一个新的阶段，规范物业管理很有必要，为推动我市物业管理法治化、制度化、精细化。我局制定了《汕尾市人民政府关于规范全市物业管理工作的意见》（以下简称《意见》），并经市政府审定后，以政府名义于 2018 年 9 月 11 日印发执行。该《意见》一是从管理体制上理顺市、县（市、区）物业管理工作关系，按照属地管理原则明确由各县（市、区）政府负责，各级住建部门为行业主管部门。二是从加大行业管理力度，规范物业服务行为进行规范。具体内容包括：1. 强化行业

自律管理。明确由市物业管理协会负责行业管理；2. 确定物业服务用房面积；3. 明确物业项目承接所必需提交的资料；4. 强化前期物业管理的要求；5. 明确召开首次业主大会的要求；6. 规范物业服务收费行为；7. 加强住宅专项维修基金管理的规定；8. 要求建立化解物业管理纠纷调处机制；9. 加强电梯安全运行管理等9方面内容。三是从建立配套管理机制，促进物业管理健康发展方面，要求建立物业管理联席会议，商议、讨论物业合同纠纷及服务企业变更交接等重大问题，切实维护业主权益，同时要求市物业协会加强从业人员的培训，提高从业人员整体素质，以及要求物业服务企业要依法加强自行招用保安管理和消防安全管理。四是明确相关部门职责。对住建、规划、房管、发改（物价）、工商、城管、环卫、环保、公安（消防）、人防、质量技术监督、人社、供电、供水、通信、有线电视、街道办事处（镇人民政府）、社区居委会（村委会）等部门各自的职责在《意见》里进行了明确，确保了相关职能部门依法履行职责，遇到问题不推诿。

（三）组织开展全市物业管理专项整治行动，着力规范和提升物业管理水平。

为进一步改进我市物业服务管理，规范物业服务行为，已发保护业主合法权益，根据省住建厅印发《2018年广东省物业管理专项整治工作方案》要求，结合提案办理工作，我局继续组织开展物业管理专项整治活动，重点整治本辖区内存在的普遍问题

和长期未得到有效解决的热点、难点问题。通过开展物业管理专项整治行动,进一步规范物业管理活动,增强物业服务企业服务意识,提升物业服务水平,融洽业主与物业服务企业关系,切实解决物业服务行业中存在的突出矛盾和热点难点问题,集中处理一批群众意见大、信访投诉多及涉黑涉恶等突出问题,促进我市物业管理行业有序发展。

(四) 进一步规范物业服务企业收费行为

《广东省定价目录(2018年版)》规定:我省物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。保障性住房、业主大会成立之前的住宅的前期物业服务收费实行政府指导价,别墅、业主大会成立之后的住宅及其它非住宅物业服务收费实行市场调节价。市发改局会同我局于2017年9月就规范我市物业服务收费管理有关问题印发了通知,进一步明确了政府定价范围,督促落实物业服务收费明码标价制度,进一步规范物业服务 and 收费行为,科学合理制定物业服务收费标准,加强物业服务收费监督检查。

1. 督促落实物业服务收费明码标价制度。要求物业服务企业落实国家发展改革委建设部《物业服务收费明码标价规定》的要求,在其服务区域内的显著位置将收费项目、收费标准、服务内容、收费依据、价格举报电话12358等进行公示,接受业主的监督。

2. 规范物业服务 and 收费行为。要求物业服务企业严格遵守价格法律、法规和政策，加强价格自律，自觉规范收费行为，不断提高服务质量，为业主提供更好的服务。物业服务企业提供物业服务合同约定以外的服务，必须由业主自愿委托，其服务项目和收费标准都应实行明码标价，不得强制服务、强制推销建筑装修材料和强制收费。

3. 科学合理制定物业服务收费标准。要求各地在制定物业服务收费政府指导价时按有关规定实施成本监审或调查，听取有关意见，综合考虑物业服务质量、服务成本、硬件配套设施等因素以及业主的承受能力，做好与毗邻区域收费水平的合理衔接。公布的物业服务收费政府指导价应同时明确包含的具体内容。

4. 加强物业服务收费监督检查。完善 12358 价格举报工作制度，及时查处物业服务收费投诉，切实维护群众合法权益。坚持问题导向开展物业服务收费专项检查，重点查处不按规定收费、不实行明码标价、价格欺诈等违法行为。

住宅小区停车收费实行市场调节价。根据省发改委、省住建厅《关于放开住宅小区、商业配套、露天停车场停车保管服务收费等有关问题的通知》（粤发改价格〔2015〕483 号）规定，自 2015 年 8 月 15 日起，我市住宅小区、商业配套、露天停车场停车保管服务收费放开由市场调节，具体收费标准由物业服务企业、

停车服务企业等停车场经营者与业主通过合同或其他方式约定。

（五）突出环境卫生和消防安全整治，着力营造干净整洁、平安有序的人居环境。为全面做好提案办理工作，我局结合创文创卫工作，开展了环境卫生整治督查工作，联合市创文办多次深入创卫考核备选点进行环境卫生专项督导检查，确保符合考评要求，为我市顺利通过省创卫考核作出了贡献。另一方面，按照市政府关于开展夏季消防检查工作的统一部署，我局制定专项工作方案，组织各县（市、区）住建局开展物业服务企业落实住宅小区消防安全工作，全面排查整治小区消防安全隐患，加大防火宣传力度，确保物业服务企业全面落实住宅小区消防安全工作。

二、存在问题

我市物业服务行业起步较晚，经过近年来的加快发展行业初具规模，呈现出较好的发展势头，但整体上仍处于不够成熟、不够完善的状况，物业服务行业在发展中存在一些问题，造成各方权责不明晰，矛盾纠纷呈上升趋势，影响了行业的正常发展。主要存在四方面问题：一是大部分房地产开发企业在楼盘销售前已选聘了前期物业服务企业，楼盘销售后，原来选聘的前期物业服务企业继续管理着物业，但一些前期物业服务企业服务质量不佳，无法达到业主要求；二是部分物业服务企业内部管理制度有待进一步健全，“服务不到位、维修不及时、收费不规范”的问题

不同程度存在，物业服务企业的服务能力不强、服务不够规范，从业人员整体素质有待提高，实际服务水平与业主的需求存在一定差距；三是业主自身问题。一些业主不注意小区公共环境的保护，以及小区公共秩序维护，出现随意堆放杂物，乱停放车辆，擅自违建等行为。四是虽然国务院《物业管理条例》和《广东省物业管理条例》明确了小区业主委员会的权利、义务和职责，但我市大部分住宅小区没有及时成立业主委员会，物业服务企业与业主间缺乏有力的沟通平台，以致于物业矛盾不能及时化解。我市目前有成立业主委员会的住宅小区才 17 个，其中市城区 7 个，海丰 4 个，陆丰 4 个，陆河 2 个。截止 2018 年 6 月底，住宅专项维修资金全市 35247 户缴存住宅专项维修资金 23231 万元，除市城区有一个小区已使用住宅专项维修资金 63 万元，我市其他住宅小区未提取过住宅专项维修资金，使用率只有 0.3%，造成住宅小区共用部位、共用设施维护困难。业主委员会的建设滞后，这也是当前我市物业管理工作中存在的关键问题。

三、下一步工作措施

下来，我局将按照《汕尾市人民政府关于规范全市物业管理工作的意见》要求，切实加强对各县（市、区）物业服务管理工作督促指导，进一步规提高物业管理水平。主要抓好六个方面工作：

(一) 积极推动业主大会和业主委员会的成立和规范运作。**一是**加大成立业主大会和业主委员会相关政策的宣传, 加快推动既有住宅小区尽快成立业主大会和业主委员会, 特别要督促街道办事处(乡镇人民政府)、社区居委会履行好指导、协助的职责。**二是**引导业主大会和业主委员会根据《广东省物业管理条例》规定, 正确行使和履行相关管理责任, 按规定流程选聘或者续聘物业服务企业, 通过签订合同等形式对物业管理范围、物业管理服务事项、服务标准、服务费用等内容进行约定。业主大会成立后, 物业服务收费实行市场调节价。**三是**建立健全社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制。探索在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会, 督促业主委员会和物业服务企业履行职责。

(二) 充分发挥市物业管理协会行业的管理作用, 提升行业自律水平。

我市物业管理协会已于7月底成立并召开第一次会员会议。我们要求市物业管理协会要扩大行业协会覆盖面, 强化行业协会自我建设、自我发展和自我约束能力。督促物业行业协会要制定完善行规行约, 加快推进行业诚信体系建设, 监督会员单位遵章守约, 依法经营, 诚信服务, 完善物业服务企业准入和退出机制, 加强行业自律。

（三）加强物业服务企业内部管理和自身建设，提升物业服务质量和水平。通过市物业管理协会组织培训工作，提高物业管理人员的业务素质，严格从业人员持证上岗制度，鼓励引导有条件的从业人员报考物业管理项目经理等职业资格，提高物业服务从业人员的素质和服务水平。

（四）继续开展物业服务领域专项整治工作。持续开展物业管理专项整治工作，对物业管理中存在的各种违法违规行为进行依法查处。发改部门加强日常性物业服务企业收费检查工作，督促指导物业服务企业按规定的收费标准收取物业服务费，实行明码标价，并将服务内容、服务标准额收费项目、收费标准等进行公示，依法对随意提高收费标准及乱收费行为依法进行查处。在治理违建方面，市城管局制定了《汕尾市城市建成区违法建设专项治理工作五年行动实施方案（2016-2020）》，于2018年8月征求相关部门意见，现已报市政府，待审定后印发执行。

（五）继续加强物业服务小区的环境卫生和安全管理。结合市创文创卫工作，落实各物业服务企业实行清洁卫生责任制，督促各县（市、区）主管部门牵头相关职能部门定期和不定期组织对小区环境卫生进行抽查，发现问题限时责令整改到位，逐步建立环境卫生综合整治长效机制。另一方面，进一步加强小区安全管理工作，督促各物业服务企业加强房屋、电梯安全管理，用

好维修基金，落实防火安全责任制，加强汛期安全管理工作，确保消除各类安全隐患。

（六）抓紧做好物业管理条例立法工作。为有效加强我市物业管理，维护业主合法权益，做到有法可依，在我市出台《汕尾市人民政府关于规范全市物业管理工作的意见》的基础上，我局已建议市人大加快物业管理条例立法工作，将加强对成立业主大会、业主委员会工作的指导，规范业主委员会运作，加强基层党组织建设，完善城乡社区治理，健全业主委员会酬金制度等方面的内容纳入条例，争取早日将物业管理条例立法工作正式纳入市人大立法计划。

特此回复。



汕尾市住房和城乡建设局

2018年10月9日

公开方式：依申请公开

抄送：市政协办公室。

汕尾市住房和城乡建设局办公室

2018年10月9日印发
