

唐山市住房和城乡建设局

是否同意公开：是

办理结果：A

唐住建案字〔2023〕37号

对政协唐山市第十三届委员会 第三次会议第133036号提案的答复

张春福委员：

您提出的“关于加强和改进住宅小区物业管理工作的建议”收悉，现答复如下：

去年以来，市委、市政府高度重视物业管理工作，武卫东书记亲自推动成立市、县两级物业管理事务中心和国有物业公司，多次就物业管理工作作出指示批示。为认真贯彻落实市委、市政府工作部署和市领导批示指示精神，我局将物业管理工作作为全局工作的重中之重，认真谋划具体举措，全力推进工作落实。具体如下：

一、工作开展情况

（一）健全管理机构和人员力量。为加强和改进我市物业管理工作，推动物业服务向高品质和多样化升级，按照市委、市政府工作要求，我市参照上海等地先进经验，依托唐山市住宅专项

维修资金管理中心，通过增加人员编制、重新核定职能的方式组建了唐山市物业管理事务中心，并推动各县（市、区）在原有物业管理机构设置的基础上全部成立中心。截至今年2月份，市、县两级物业管理事务中心已全部组建完成并投入运营，共新增人员编制89名。为确保中心工作高效开展，我局对中心职能进行了精准定位，主要包括：负责对全市物业服务企业进行登记备案、考核和信用评价；组织物业服务招投标；开展物业管理信息化建设及应用；受理物业服务各类投诉；做好老旧小区改造后物业管理提升；做好住宅专项维修资金管理。中心的成立，将切实解决我市物业管理的监管薄弱、缺少有力抓手的窘迫局面，促进我市物业管理逐步走向了专业化、制度化、规范化管理轨道。

（二）全面动员部署。4月28日，组织召开全市物业管理行业大会，印发了《2023年唐山市物业管理工作要点》，明确了“8个方面、22项”具体工作，在全市范围内形成了狠抓物业管理规范提升的强大声势。

（三）打造智能化物业服务监管平台。参照上海等先进地市经验，按照“先易后难、逐步完善”的原则，打造“1+N”智能化物业服务监管平台。今年实现“1+5”建设目标，即初步建成涵盖“物业企业管理、招投标管理、投诉受理、企业信用管理、维修资金管理”5个系统的监管平台。目前，平台框架已搭建完成，企业管理系统、信用管理系统已开发完成，投诉系统、招投标系统正在加紧开发中，全市维修资金联网工作推进顺利，正在

向市财政局申请追加 371 万元预算经费。

（四）加速修订《唐山市物业管理条例》。将《条例》从今年立法计划中的预备项目调整为了调研项目，4月中旬，会同市人大、市司法局专门赴四川成都、绵阳等地调研，学习经验做法并结合实际吸收运用。目前，《条例》讨论稿已起草完成，正组织局内讨论并修改完善，将于近期上报市司法局，预计10月底报市人大《条例》草案，2024年3月底前颁布实施。

（五）开展物业行业排查整治“回头看”。规范物业服务活动和经营行为，依法依规严格查处物业管理不到位和物业乱收费、捆绑收费等问题，规范提升物业服务水平，维护人民群众合法权益。截至目前，全市已排查物业住宅小区450个，发现物业管理不到位和物业服务收费问题165个，已督促企业全部整改完成。期间，共查处物业服务企业36家，行政处罚1家。

（六）开展质价不符专项整治。4月27日，联合发改委、市场监管局印发了《开展全市住宅小区物业服务质价不符专项检查的实施方案》，从4月底到8月底，集中对收费标准在2元/平方米/月以上小区全面排查检查，着力化解物业服务等级与收费标准相背离的突出矛盾。目前，已完成自查摸底，全市共排查发现质价不符小区25个。其中，丰南区4个小区已完成降费，并对2元以上、信访隐患较大的小区设置了物业费监管账户。下一步，将挂帐督办物业企业整治情况，整治不到位的依法依规进行降费，并全面铺开2元以下小区排查整治。

(七)强化物业服务投诉处置办理。为有效减少物业类投诉,提高群众满意度,今年3月份,我局抽调物业管理事务中心骨干力量,组建物业投诉热线受理专班,利用2个多月的时间对12345热线转办的物业类投诉问题进行集中攻坚。通过出台规范性指导文件、建立物业投诉四级转办受理平台、捋顺工作流程、简化工作环节等一系列措施,建立了物业投诉问题处理长效机制。截至目前,物业类投诉量已大大减少,各项指标得到全面提升。其中,按时受理率和按期办结率均达到100%,问题解决率达到94.44%,群众满意率达到88.89%。

(八)推动国有企业兜底管理老旧小区。目前,各县(市、区)已全部成立国有物业公司。其中,丰南区建城物业公司已接手管理辖区内35个老旧小区和26平房区,按照五级收费标准,提供四级物业服务,群众满意度、认可度明显提升。

(九)加强维修资金使用宣传。5月份,开展“住宅专项维修资金宣传月”活动,通过电视台、微信公众号、现场活动等多渠道、多形式广泛宣传维修资金绿色通道政策和申请、使用流程,增强群众认知,切实用好维修资金解决雨季房顶漏雨、电梯老化维修等居民急难愁盼问题,确保维修资金取之于民、用之于民、服务于民。活动期间,累计发放宣传图册1万余册,现场解答问题千余次,群发短信10万余条,取得积极反响,河北网络广播电视台、冀云、唐山劳动日报、唐山晚报、环渤海新闻网等各大媒体进行了广泛报道。

（十）开展“加强物业管理 共建美好家园”活动。联合市文明办印发了《唐山市“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案》，制定了实施细则，明确了原则要求，组织各县（市、区）积极开展创建工作，力争到 2023 年底，全市城镇住宅小区物业服务水平和文明建设水平明显提升，社会满意度不断提高，建成一批管理规范、服务优良、环境宜居、安定和谐的“美好家园”小区。目前，各县（市、区）正在积极推进。

（十一）推进解决电动自行车充电问题。按照市委第 7 次常委（扩大）会议要求，开展了小区电动自行车充电问题情况调查，组织相关部门进行了专题研究，起草了《解决电动自行车充电问题的实施方案》，按照“因地制宜、布局合理、安全规范、应建尽建”的原则，全面启动电动自行车智能化充电设施建设，力争 2025 年实现全覆盖，满足群众充电需求，有效治理安全隐患。目前，《方案》已完成意见征求并呈报市政府审定，通过后将以市政府办公室名义印发实施。

二、下步工作计划

下一步，我局将严格贯彻落实市委、市政府工作部署，参照先进城市经验做法，积极响应群众诉求，加速健全物业企业准入、服务、考核、奖惩、退出监管机制，以有力举措切实提升我市物业服务质量，努力构建质价相符、群众满意、安全舒适的物业服务体系。**一是理顺物业管理体制机制。**提请市政府成立由主要领导任组长的物业管理工作领导小组，建立联席会议制度，夯实属

地责任，落实部门责任，充分发挥街道、社区网格体系作用，强化对物业服务企业履约服务情况和物委会、业委会履职尽责情况的监督考核。**二是完善政策法规体系。**在《条例》修订的同时，加快完善《物业服务企业考核管理办法》《物业企业信用信息管理办法》《物业前期招投标管理办法》等配套政策，会同市发改委，共同研究修订《唐山市物业服务收费管理办法》，争取各项政策尽快出台，为开展全市物业管理工作提供有力指导。**三是开展排查整治。**联合发改、市场监管、城管、消防等各部门，打好组合拳，重点开展物业收费、企业经营、日常管理3项排查整治专项行动，净化服务市场，努力打造公平、开放、有序的市场环境。**四是加强行业管理。**以制度为抓手，全面推行信息公开公示、物业服务企业考核、前期招投标及专家库管理、信用信息管理、收费标准调整、企业“红黑榜”等制度，定期考核，奖优罚劣，规范管理，推动物业企业强服务、提水平。**五是加快平台建设。**11月底前完成物业企业招投标、物业投诉受理系统建设；年底前实现平台试运行。**六是强化党建引领。**大力开展星级“红色物业”品牌创建行动，推行物业企业党组织和党员到社区党组织报到制度，通过“双向进入、交叉任职”，提高全市物业企业党组织覆盖率，全面加强党对物业企业和物业行业的领导。**七是加强老旧小区物业管理。**组织各县（市、区）现场观摩，学习丰南区等地国有物业公司管理老旧小区先进做法，推动全市国有物业公司对老旧小区、大杂院的兜底管理。**八是加强宣传培训。**八是加

强宣传培训。结合物业企业考核结果和信用信息,利用各大媒体、公众号公开晾晒,高调曝光,促进形成良性市场秩序。同时,召开全市物业管理行业培训大会,聘请行业专家为企业和项目负责人授课,讲解物业管理相关法律法规和管理知识,并督促其做好公司内部安保、维修、客服等从业人员教育培训,切实提高物业服务企业政治素质和行业从业人员综合服务能力。



签发领导:王文礼

联系人及电话:李朝阳 2831468

抄送:市政府办公室,市人大常委会选举任免代表工作委员会,
市市场监管局,市委组织部,市司法局,市人社局,市商务局。

