

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〕35号

对政协唐山市第十三届委员会 第三次会议第133335号提案的答复

刘晓华代表：

您提出的关于“推进社区与物业联动服务居民的建议”收悉，对您的提案建议我们全面吸收，将在今后的工作中抓好相关工作的落实。

一、加快物业管理地方立法

为解决群众反映物业服务市场集中的热点、难点问题，我局已对《唐山市物业管理条例》进行修订，目前正在调研；同时，起草《关于加强新时代住宅小区物业管理工作的实施意见》和《唐山市物业服务企业考核实施方案》等管理细则，细化加强和改进物业管理工作各项举措，建立物业企业考核制度，从政策和制度上规范物业行业管理。

二、强化综合治理

按照住房和城乡建设部《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》文件要求，构建由社区、业主代表、业委会、物业服务

企业、主管部门的小区“五方共治”机制。建立市、县（区）、镇办、社区四级物业服务机制，确保物业管理工作组织领导到位，机构人员到位，重心下移、齐抓共管工作推进到位，促进物业管理水平的提高。下一步，我局将通过指导建立物业管理联席会议、小区矛盾纠纷调处机制、物业服务行业诚信体系、与文明城市创建考核及“12345”热线互联互通等多种途径，逐步提升物业管理综合治理能力。

三、规范物业服务市场

住房和城乡建设部于2017年9月已取消物业企业资质的核定，使物业企业门槛降低，部分物业企业是开发企业的下属子公司，或者是一套班子，两块牌子，存在一定的关联关系，容易造成房屋质量差、不兑现承诺、小区交房时配套设施不完善、改变原规划设计、烂尾工程、及带病接管等问题，且无法解决。鉴于此，将通过招投标的方式引进物业服务企业，打破“父建子管”的物业模式，进而提升物业服务市场的服务水平。在招投标时严格按照《物业服务合同》示范文本，明确双方的权利义务和收费标准、服务内容、服务标准等，从根本上解决小区业主与物业服务企业之间的矛盾。同时拟定从业人员的业务培训计划，加强物业管理及业务等项目的培训，以“标准化管理、优质化服务”覆盖中心城区物业小区。

四、实施党建引领红色物业新模式

今年已开展物业企业创建党建引领品牌创建活动，以社区基层治理为主体，以社区、小区党建联建为载体，打造党建+物业

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。

（六）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%。

（七）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。

（八）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。

（九）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）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。**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，
市委组织部，市民政局。