

唐山市住房和城乡建设局

是否同意公开：是

办理结果：A

唐住建议字〔2024〕12号

唐山市住房和城乡建设局 对唐山市第十六届人民代表大会 第五次会议第150号建议的答复意见

张新平代表：

您提出的“关于进一步规范住宅小区物业管理的建议”收悉，结合我局工作职能，现答复如下：

去年以来，为认真贯彻落实市委、市政府关于物业管理工作有关要求，我局积极谋划、狠抓落实，围绕解决物业管理领域重点问题和群众实际诉求，通过完善政策法规、健全行业监管制度、加强信息化建设等，多措并举，持续发力，不断规范物业行业管理，推动物业服务提质升级。

一、工作开展情况

一是强化顶层设计。4月30日，我局召开全市物业管理工作会议，印发《2024年唐山市物业管理工作要点》，在去年基础上，再次明确“8个方面、22项”重点工作，特别是在体制机制建设、

物业服务收费监督考核、打造物业服务完善提升试点等方面进行探索创新，为规范提升全市物业管理工作构建总体目标框架。

二是完善政策法规体系。通过与市人大、市司法局赴各地调研考察并结合我市实际深入研究讨论，加快推动《唐山市物业管理条例》修订，在党建引领、基层治理、各部门监管职责划分、业主大会筹备、物业管理行政处罚事项等 20 个方面进行了修改完善。目前，已完成《条例》（草案）的起草工作，并上报市司法局，按计划年底前将通过市人大审议，明年上半年正式颁布实施。同时，配合《条例》修订，起草完成《唐山市物业服务企业考核实施方案》《唐山市住宅小区前期物业管理招标投标管理办法》等配套政策文件，正按程序公开征求意见。

三是加快推进物业服务监管平台建设。按照“1+N”智能物业管理平台搭建框架，与市资规局、市安居集团深入对接，整合资源、创新思维，用科技赋能物业行业监管。目前，已完成物业服务企业管理系统、信用评价系统、维修资金管理系统开发，物业服务企业招投标管理系统已研发过半，系统展示已完成数据测试，硬件场地设施和大屏幕也已安装完成，正在进行联合调试，预计 7 月初实现试运行。

四是持续开展物业行业排查整治。按照省住建厅工作部署，组织各县（市、区）对物业服务不到位、捆绑收费、侵占业主公共收益、擅自改变物业管理用房用途等问题持续深入开展排查整治。2023 年以来，全市累计排查物业住宅小区 1445 个，发现物业管理不到位和物业服务收费问题 475 个，已督促物业企业全部整改完成，

共查处物业服务企业 90 家。**五是开展质价不符专项检查。**针对收费标准高、服务水平差、群众满意度低的物业管理项目，2023 年联合市发改委、市市场监管局，对全市范围内 121 个物业收费 2 元/月/㎡以上的住宅小区开展物业服务质价不符专项检查活动。通过初检、约谈、整改、复检等多轮检查，全市物业服务质量得到了明显提升。特别是丰南区对容和水郡等 6 个小区降低了物业费标准，并面向社会推出“企业动态”“曝光台”“红黑榜”等专栏，针对质价不符的物业企业进行曝光；路北区将通德紫垣、尚诚雅居、君悦龙庭、恒大华府、公园壹号等项目列入物业服务黑榜，并向社会公布。

二、下步工作计划

针对您建议中提到的物业费减免政策，目前国家和省尚未出台相关指导意见，我市将根据上级要求完善出台我市政策文件。针对您提到的其他内容，我局将进一步加大工作力度，强化工作举措，推动物业服务不断提质升级。**一是加快推广并依法成立业主委员会。**目前，我局正在组织对业委会成立情况进行全面摸底调查，下一步将根据调查结果印发《加快推动住宅小区成立业委会的通知》，积极推动符合条件的住宅小区设立业主大会、选举业主委员会，对未能成立业委会的小区，按规定由居委会代行业委会职责，切实发挥业委会、居委会在小区日常管理中的重要作用。**二是强化物业服务收费考核监督检查。**督促各县（市、区）全面落实考核工作，对考核过程中发现的质价不符问题，责令企

业限期整改，整改不到位的记为考核不合格，并根据考核结果建立物业服务“红黑榜”，落实对企业的奖惩措施。同时，结合市发改委完善物业收费标准调整机制，引导业委会和物业企业协商确定物业服务等级和收费标准，提倡“按质论价、优质优价、质价相符”。同时，加强物业费市场化的宣传和指导，督促物业企业全面公示服务内容、服务标准、收支明细，让收费和服务公开透明、阳光运作，方便业主监督，赢得群众认可支持。**三是大力推广物业管理智能化。**鼓励物业企业建设智能物业管理系统，实现线上打卡、收费、报修、投诉等基础性物业管理服务智能化，降低管理成本，提高服务效率。支持有条件的大型物业企业强化系统功能升级，探索运用物联网、大数据、人工智能等先进技术，对物业服务基础资料和档案进行全面数字化管理，实时记录分析物业服务动态信息，通过在电梯、消防、给排水等重要设施、设备布设传感器，实现数据实时采集、故障报警、智能派单、预警研判、智慧监督等功能。



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。