

# 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〔2024〕42号

## 唐山市住房和城乡建设局 对政协唐山市第十三届委员会 第四次会议第134319号提案的答复

王雅静委员：

您提出的“关于规范小区物业公司运营的提案”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

面进行了探索创新，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，已督促物业服务企业全部整改完成，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、下一步工作计划

下一步，我局将进一步加大工作力度，针对您建议的创新物业管理模式、提高从业人员素质、拓展多样化经营等内容，通过组织经验交流、观摩学习、技能评比等各种形式的活动，鼓励引导物业服务企业不断完善提升，提高自身品牌价值，努力打造规范化、标准化、现代化的物业服务企业和物业管理项目，提高居民居住生活的舒适度和幸福感。**一是打造“物业+”模式试点小区。**积极探索以党建为引领、以融合为突破、以服务为导向的“物业+”服务新模式，支持引导物业服务企业在做好物业管理的基础上，拓展养老、托育、家政、助餐、配送、废旧物资回收等服务，充分发挥物业服务企业连接居住社区内外的桥梁作用，促进企业由物的管理向居民服务转型升级，满足居民多样化、高品质居住生活需求。督促各县（市、区）选取不同类别、软硬件设施条件较好的小区，结合小区居民结构和主要诉求，因地制宜制定推进计划，年底前打造一批“物业+”模式试点小区，助力城市

社区高质量发展。**二是加大物业管理培训力度。**去年，会同市物业行业党委、市物业服务行业协会，我局先后组织开展法律法规宣讲、管理服务常识、消防安全管理等三次大规模培训活动，大大提升了物业行业从业人员技能水平和服务能力。下一步，我局将持续发力，多开展集中培训、多举办各类活动、多组织行业评比、多挖掘先进典型，通过电视、广播、微信公众号、自媒体等各个渠道进行广泛宣传，不断提升从业人员综合素质，提升群众对物业服务的满意度。**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。

唐山市住房和城乡建设局

2024年6月20日

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，市政协提案委员会。