

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〕43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 134344 号提案的答复

赵云珠委员：

您提出的“加强和改进住宅小区物业管理工作，提升管理水平”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、持续开展物业行业排查整治

针对您提到的物业代收水电费问题，大部分属于开发商遗留问题导致供电公司、自来水公司等未接收小区供水、供电设施，开发建设单位只能委托物业管理单位代管，再由物业公司向用户收取水电费后统一缴纳。

2022 年以来，针对物业服务企业未按合同约定提供服务，

日常管理不到位，将物业费与电梯卡扣、水费、电费相挂钩捆绑收取，不公示业主共有部分及共用设施设备的经营与收益情况等问题，我局组织各县（市、区）持续开展排查整治。截至目前，全市累计排查物业管理项目 2539 个（含重复项目），发现并督促物业企业整改物业管理不到位和物业服务收费问题 627 个，查处物业服务企业 150 家。

下一步，我局将进一步加大督导检查力度，对群众投诉反映的物业管理问题，及时转办属地住建部门，督促物业企业限期整改，切实维护群众合法权益。

二、加大物业管理培训力度

针对您提到的提高物业公司的管理培训，对员工进行专业培训考核，打造我市高素质的物业团队。去年，我局会同市物业行业党委、市物业服务行业协会，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。

今年，我局将进一步加大力度，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，不断提高从业人员综合素质，提升群众对物业服务的满意度。

三、强化物业服务收费监督考核

2023 年，我局联合市发改委、市市场监管局，对全市收费标准高、服务水平差、群众满意度低的住宅小区开展了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。

今年，我局进一步加大工作力度，将物业服务收费监督考核工作列为《2024年唐山市物业管理工作要点》重点内容之一，要求各县（市、区）完善管理制度，对收费满一年的物业管理小区服务等级和收费标准进行全面考核，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，并根据考核结果落实对企业的奖惩措施；对连续两次以上考核不合格或者群众意见较大、问题严重的物业服务项目，由县（市、区）物业主管部门协助指导业主委员会或街道社区依法启动更换物业服务企业程序，或与物业企业重新协商确定物业服务等级和收费标准，切实规范物业服务经营行为。目前，各县（市、区）正在积极开展。下一步，我局将加强督导检查，推动此项工作有效落实。

唐山市住房和城乡建设局

2024年6月25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。