

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〕45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134407号提案的答复

裴志祥委员：

您提出的“关于我市小区物业满意度提升的建议”收悉，非常感谢您对我市物业管理工作的关注与支持，结合我局工作职能，现答复如下：

一、关于强化政府监管，提高物业服务门槛

2017年，国务院取消了对物业企业资质的核准，从事物业服务行业不再需要住建部门审批，物业管理工作的监督管理从对企业的管理转向对小区服务的监管，而对服务内容的监管涉及众多单位和部门，由于各部门监管职责划分不清晰，尚未形成对物业企业形成有效管理手段。为此，去年以来，我局会同市人大、市司法局赴各地深入调研考察，加快推动《唐山市物业管理条例》修订，进一步明确各部门监督管理职责和行政执法范畴，全面规范物业行业监管。目前，我局已完成《条例》（草案）的起草工作并上报市司法局，预计年底前通过市人大审议，明年上半年正

式颁布实施。

此外，为强化物业服务收费考核监管，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。

二、关于提高物业团队素质，提升服务水平

2023年，我局依托市物业行业党委、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，不断提升从业人员综合素质，提升群众对物业服务的满意度。

三、关于规范业委会创建

为切实规范业委会管理，提高业委会成员的履职能力，发挥业委会对小区的物业的监管作用，近日，我局起草了《业主大会议事规则》示范文本，其中对业主大会筹备、议事方式、业委会委员资格、任期、备案等相关事项进行明确规定。目前，正在按程序征求意见，预计7月底前印发。

同时，我局也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，建立“业委会、居委会、物业公司、业主”共同参与小区物业管理模式，切实发挥业委会、居委会在小区日常管理中的重要作用。

四、关于规范物业收费价格标准

根据《唐山市物业管理条例》，2016年，市政府印发了《唐山市物业服务收费管理实施办法》（唐政发〔2016〕28号），对物业服务等级和物业服务收费标准提供政府指导，共划分7个服务等级，每个服务等级标准对应相应的服务内容，最高政府指导价从高到底分别为：特级3元、一级2.2元、二级1.8元、三级

1.5 元、四级 1.2 元、五级 0.8 元、六级 0.3 元。

今年，为更好的适应市场环境以及社会人员工资、业主需求等情况变化，市发改委将重新修订《唐山市物业服务收费管理实施办法》，我局将全力配合，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，做到“按质论价、优质优价、质价相符”。

五、关于加强小区公共基础设施建设和安全防范

2022 年以来，按照省住建厅工作部署，我局组织各县（市、区）对物业服务不到位和物业服务区域安全隐患问题常态化开展排查整治，包括共用设施设备维护、停车管理、绿化养护、保洁服务等。全市 1198 个物业管理小区，排查发现并督促物业企业整改问题 1504 个，共查处物业服务企业 150 家。下一步，我局将持续加大督导检查力度，督促物业服务企业结合业主诉求，不断提升改造小区设施环境，提高居民的居住舒适度和安全性。

六、关于推动物业管理信息化

2023 年，通过赴上海等地学习考察，我局正在着手搭建“1+N”唐山市智慧物业服务监管平台，通过与市资规局、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。建成后，居民可通过平台线上查看、线上办理相关业务，也可以线上投诉反映物业管理问题，办事效率大大提高。同时，我局也将督促各地住

建部门，引导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。

七、关于转变物业服务理念

2023年，按照住建部、省住建厅工作部署，我局先后组织开展了全市“加强物业管理共建美好家园”和“物业服务周”活动，鼓励物业公司通过定期举办文化娱乐活动，丰富小区居民精神文化生活，增加业主的归属感和凝聚力。通过层层筛选，全市共评选出15个“美好家园”小区，开展相关活动千余次。

同时，鼓励物业公司充分利用小区公共空间和配套设施，拓展养老、托育、家政、助餐、配送、废旧物资回收等综合性生活服务，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，助力城市社区高质量发展。

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，市发改委、市民政局。