

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〕36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134410号提案的答复

许莹委员：

您提出的“落实城市精细化管理 提高物业管理满意度”的建议收悉，结合我局工作职能，现答复如下：

一、关于加强政策执行力度

去年以来，为不断健全完善我市物业管理政策法规体系，规范提升我市物业管理服务水平，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，同时，完善行业监管相关配套政策。目前，已完成《条例》（草案）的起草工作并上报市司法局，研究起草了《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》等相关配套文件，正按程序公开征求意见。

下一步，我局将进一步加快进度，确保《条例》和配套政策

按计划尽早出台。同时，待新政策法规出台后，提请市人大或会同市司法局对各地执行情况进行督导检查，推动各地、各部门履职尽责，加大宣传培训力度，确保属地部门、企业执行到位。

二、关于规范收费定价标准

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，提倡“按质论价、优质优价、质价相符”。

三、关于完善小区硬件环境

2018年以来，我市全面推进城镇老旧小区改造工作，截至2023年底，全市已累计改造老旧小区1173个，改造面积3997万平方米，惠及居民57.66万户。通过改造，老旧小区环境面貌焕然一新，很多房屋漏水、下水堵塞、道路破损、线路杂乱等问题得以解决，配套基础设施得以完善，极大方便了居民日常生活。

下一步，我局将结合城市更新、完整社区建设等工作，对小

区设施环境进一步提升改造，同时，推行国有企业兜底管理老旧小区，深挖老旧小区内在价值，全面加强小区闲置土地、公共空间和配套设施、用房的运营管理，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。

四、关于加强物业管理的领导

由于物业管理工作涉及方方面面，为强化综合治理，建立物业行政管理与行政处罚工作衔接机制，在《唐山市物业管理条例》修订过程中，进一步明确了各部门监管职责。下一步，待《条例》通过市人大审议后，将进一步明确各部门工作职责，建立物业管理联席会议制度，针对物业管理领域执法检查 and 重点问题，定期组织会商研判，发挥属地政府和住建、市场监管、城管、公安、消防等各部门监管作用，凝心聚力、协同共治，推动全市物业管理工作持续向好发展。

五、关于探索信用管理机制

目前，针对物业企业信用信息管理，按照省住建厅部署，2021年以来，我市全面开展物业服务行业信用体系建设，开展物业服务企业的信用等级评定工作，并谋划加强信用结果在日常监督工作中的运用。截至目前，全市 544 家物业企业已完成信用信息录入和等级评定。

针对个人信用信息管理，据了解，国家和省尚未落实到物业

管理工作中，随着我国信用体系建设的全面发展，相信在不久的将来，关于个人信用信息会慢慢应用到人们居住生活的方方面面，包括物业费缴纳。届时，我局也将会同相关部门强化正面宣传引导，促进物业服务行业良性健康发展。

六、运用技术创新推动物业管理水平提升

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，业务人员会解决受理并转办解决，最大限度为群众提供便利。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、关于提升从业人员综合素质

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，不断从业人员综合素质，提升群众对物业服务的满意度。



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，市行政审批局、市发改委。