

三门峡市住房和城乡建设局文件

三建〔2024〕339号

签发人：陈鸿钧

办理结果：A

对市政协八届二次会议第154号提案的答复

民建市委、民盟市委：

您们提出的关于“规范城市物业管理”的提案收悉。现答复如下：

一、我市物业服务行业基本情况

三门峡市全市专业物业管理小区320余个，物业管理企业（有在管物业项目）160余家，其中国有物业管理企业3家（明珠物业、金渠集团、机关事务局），上市物业企业5家（建业物业、鑫苑物业、之平物业、碧桂园物业、康桥物业），其它管理

面积在十万平米以下的小型物业公司占比85%以上，物业管理企业成立党支部83家；专业物业管理小区320余个，其中建立党组织的物业管理区域数149个，实现业主委员会、物业管理委员会自治管理小区117个。物业从业人员6000余人，物业服务企业党员数400余人。

二、工作开展情况

（一）加快推进党建引领“红色物业”。目前全市已成立7个物业行业党委，全市持续推进“红色物业”工作创建，进一步夯实“红色物业”基础，努力构建起“党建引领、社区抓总、各方联动、企业先行”工作格局，让“红色物业”真正发挥服务群众、服务社区的重要作用，今年我市被评选3个省级“红色物业”示范小区，1个省级“红色物业”示范社区，1个省级“红色物业”示范街道，下一步，我市将持续做好“红色物业”创建工作，通过“红色物业”示范点更好的带动全市物业服务提质增效。

（二）强化监督管理。我局物业党委及主管领导近期赴各县（市、区）开展了多次物业管理工作督查，从现场督查情况看，自2023年3季度以来，各县（市、区）按照文件要求，积极行动，结合物业领域集中整治专项行动，物业管理重心下移、执法进小区等工作取得了阶段性成效，小区内环境卫生状况有明显改善，公共区域管理秩序有所改观，机动车占用消防通道乱停乱

放、私拉电线给电动车充电等乱象明显减少，小区内均设立了物业管理重要信息公开监督栏，小区存在的各项问题已明显改善。

（三）进一步推进业委会、物管会等自治组织规范建设。我市330余物业小区，全市已成立业委会、物管会等自治组织130余个。2023年，河南省住房和城乡建设厅印发了《河南省物业管理委员会工作办法（试行）》，对物业管理委员会的成立进行了深入解读，通过指导小区成立自治组织带领小区业主行使“小区业主自治”、“小区业主自决”权，通过共同协商、群策群力解决小区各个方面的难题。

（四）多措并举强化服务监督。一是加强企业信用建设。探索建立物业服务项目“红黑榜”制度，2023年发布红榜企业6个。二是制定物业管理服务体系标准规范。为进一步理顺物业管理体制，明确部门管理边界，夯实属地管理职责，我局积极学习研究河南省各地市及其他省份先进地市相关政策规范文件，加强与省厅沟通，制定了物业管理服务体系标准规范初稿，并组织物业行业相关专家进行认真修改。

三、物业管理存在问题

（一）2018物业资质取消后，完全市场化，物业管理企业进入市场门槛较低，从业人员素质、年龄要求不高，流动性大，工资水平偏低，专业能力不高，服务标准不高，影响和制约着物业管理服务质量水平。

（二）物业收费标准市场化，目前全市物业管理项目规模、硬件参差不齐，收费标准、服务标准参差不齐，市场缺少因地制宜的管理服务标准，影响物业管理服务水平。

（三）业主委员会组织、物业管理委员会组织、党支部组织全覆盖率较低，功能性组织作用发挥不强，造成物业监督管理水平不高。

（四）街道、社区、业主委员会、党支部、物业企业联动性不强，造成物业管理矛盾纠纷居高不下。

（五）业主缴费约束机制不健全，影响物业管理经营发展。

四、下步工作打算

今后，我局将围绕物业管理工作中心任务，进一步加大对物业公司的监督管理，以构建和谐社区为目标，不断提高物业管理水平，使我市物业管理工作迈上新台阶。一是要全面加强各类信息公开监督。为了加强小区各类信息公开，我单位于2023年开展了信息公开专项检查。要求物业项目按照规定公开服务和收费标准、营业执照、外包单位信息等各类内容。根据检查情况，现场督促整改。今年我局将再次组织开展相关活动，对整改不到位的小区给予通报及行政处罚等。二是要加强业务培训和学习交流，提高从业人员整体素质。从业人员素质低、管理服务水平差是制约物业管理行业向高层次发展的瓶颈。我们将进一步加大行业法律法规培训力度，结合《河南省物业管理条例》、《民法典》，

组织物业管理人員分批到先進地區參觀調研，學習先進城市物業管理的先進理念及經驗，全面提升我市物業服務企業及從業人員素質，推動我市物業管理工作上新水平。三是要持續鼓勵物業服務企業積極探索多樣化服務。全市各縣（市、區）物業服務企業正積極探索開展多樣化服務，推行“物業服務+养老服务”模式，各物業服務企業在做好基礎服務的同時，努力創造更多定制化和個性化的服務，滿足居民多樣化多層次的生活需求，其中我市部分物業企業已在住宅區內開辦社區食堂等服務，為社區中老年人及行動不便的人提供多樣化服務。其他有條件的物業服務公司目前正積極向养老，托幼、家政、健康等領域延伸，注重推廣智慧物業建設，促進物業服務線上線下融合。

感謝您們對住房和城鄉建設工作的關心，希望今後繼續對我們的工作給予關注和支持。



聯系部門及電話：市住房城鄉建設局 2982653

聯系人：孫明耀

抄送：市政协提案委（3份），市政府督查室（1份）。

