

类别：B

西安市长安区住房和城乡建设局文件

签发人：李文琪

长建函〔2023〕60号

对政协第十五届二次会议 第76号提案的复函

李金彪委员：

您提出的“关于加大物业企业监管，提升物业服务水平的建议的提案”收悉。现就办理情况答复如下：

一、关于“理清产权结构、健全物管机制”的建议落实情况

按照《西安市物业管理条例》要求，一直以来，区住建局积极联系街办、社区，推动建立市、区、街办、社区四级联动机制。以各小区《物业服务合同》为标准，指导并配合街道办对小区物业服务进行监督管理。同时，给街办、社区下放物业行业信用信息监管平台端口，加强与其它相关部门、单位的衔接、配合，各

负其责，通力合作，发挥好政府的指导、监督和管理作用，形成齐抓共管机制，共同解决物业管理中遇到的矛盾和问题。

为强化我区业主大会、业主委员会建设，加强小区自治能力，区住建局针对各街办、社区定期组织开展培训会。一是对小区物业管理、业主大会、业主委员会的组建及换届等工作流程予以指导；二是推进红色物业建设，以党建引领构建“社区+物业+业委会”联动平台，贯彻互助融合、资源共享工作机制；三是通过对《物业管理条例》的培训，持续加强对物业的监督管理，不断提高业委会组建比例，强化政府在业委会建设中的指导作用，切实提高我区物业服务管理水平。

二、关于“做好配套衔接、加强行业自律”的建议落实情况

承接查验工作是物业服务企业接受项目前的重要环节，承接查验工作顺利开展是物业服务企业做好日后物业服务工作的重要保障，也是防范风险的关键点。

为减少开发建设遗留问题，降低物业管理服务风险，化解物业管理矛盾纠纷，区住建局根据《西安市物业管理条例》《物业承接查验管理办法》等相关文件的要求，严把物业承接查验关，对新建项目严格落实承接查验备案制度，组织开发企业、物业服务企业共同对物业设备技术资料、物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收。符合规定要求的签订物业承接查验协议并在主管部门进行备案；对不符合相关规定的，责令限期整改，监督按期整改到位，有效杜绝物业服务“先天缺陷”，化解后续生活安全隐患。

三、关于“完善立法监督、规范物业行为”的建议落实情况

为确保我区物业管理工作的顺利进行，规范我区物业行业服务行为，切实解决群众反映强烈突出问题，我局在全区展开违章乱建、占道堆放排查整治工作，就辖区内问题多、群众反映强烈的小区问题联合资规部门、城市管理部门检查实地调研取证，督促物业服务企业依法依规履行安全职责，要求辖区各物业企业加强小区管理，加强小区内违法建设及占道堆放的日常巡查监管，对于发现问题做好台账，对违规人员进行劝阻、制止并要求限期整改，并严格落实重大事件上报制度，将存在问题及时上报我局和相关部门。同时我局进一步强化对各物业企业的督导检查力度，对于物业企业排查不力、整治不力将顶格处理，问题严重的将形成典型案例，并在全区范围内进行通报。通过开展排查整治工作，有效规范我区物业服务行为，提高我区物业服务管理水平。

四、关于“引入竞争机制、提升物业管理”的建议落实情况

为有效解决物业服务质量不高、提升物业服务，我局根据《西安市物业管理条例》第七十五条规定，指导街道办事处持续推进小区业主大会及业主委员会建设，成立业主委员会是提高委员中党员比例，以党建引领业主委员会组织召开业主大会听取业主意见，共同商议小区物业服务事宜，由业主共同决定物业服务人，签订物业服务标准，选定优质物业服务人，从而解决小区物业服务问题，提升物业服务。

用好“物业红黑榜”评选制度。2020年开始，我们在全区

推行“物业红黑榜”。通过与辖区街道办事处联合调查考核，以居民满意度作为重要评分内容，联合服务长调查打分，经区市场监管局、消防长安大队等部门联合评定，将诚实守信、规范经营及业主满意度评价高的物业企业纳入“红榜名单”，对一些服务水平不高，信用评分较低的物业企业列入“黑榜名单”。“红榜”正向激励，利用传统媒体和社交平台等新媒体广泛宣传先进，通过信用信息加分、通报表扬、优先推荐等方式，激励先进企业争创先进、争当典型；“黑榜”反向约束，通报批评，纳入信用信息监管平台，限制参与评优评选活动及限制承接信息项目等方式，督促后进企业转变思想，提高服务质量、提升小区宜居水平。通过“红黑榜”评选制度，营造各物业企业间“比、学、赶、帮、超”的行业氛围和诚实守信的物业服务市场、环境，切实提高物业服务管理水平，提升业主对小区物业管理服务品质的真实感观。

五、关于“加大宣传培训、打造和谐共建。”的建议落实情况：

为规范物业服务行业的服务行为区住建局每年定期聘请物业行业专家，组织物业服务企业、街道办事处、社区相关人员进行物业管理条例、业委会组建等专业知识培训，不断提高从业人员业务素质；定期组织物业服务企业、街道办事处和社区开展物业管理条例及相关政策宣传活动，深化了大家对《陕西省物业管理条例》的认识，在全区物业管理服务企业中开展培训，加大宣

传力度，促进企业依法依规办事，同时增强了业主参与支持物业管理工作的自觉性。

感谢您对住建工作的关心支持，希望您继续对住建工作建言献策。

西安市长安区住房和城乡建设局

2023年4月23日



联系人及电话：唐银峰

抄送：区政府提案委，区政府督查室。
