

砀山人大工作

第八期（总第 348 期）

砀山县人大常委会办公室

2020 年 6 月 8 日

1. 关于我县物业工作调研报告

关于我县物业工作调研报告

为树立以人民为中心的服务理念，搞好我县城市文明创建工作，建设更加美丽和谐舒适小区住宅及机关单位办公环境，在县人大副主任徐显亮同志带领下，县人大城建环资工委到六安市裕安区考察学习物业服务工作，同时，对我县碧桂园小区（新建高档小区）、金御花都小区、摇光星居小区（普通商品房小区）、翡翠城安置小区（新建安置小区）等进行了调研，并召开了座谈会，查阅相关资料。

一、我县物业基本情况

（一）物业服务行业发展现状

我县物业服务行业呈现多样化，新建商品房住宅小区全面实施物业管理，部分老旧、安置小区逐步推行物业管理，工业厂房、医院、学校和政府行政办公楼等也引进物业管理。我县物业服务企业已达 49 家，住宅小区数量共计 84 个（实施物业管理的有 71 个，未实施物业管理的有 6 个，由社区管理的有 7 个），小区业主委员会登记备案 8 家，从事物业管理工作人员约一千余人，物业管理面积约一千万平方米。

（二）主要工作成效

1、建立行业自律、企业诚信档案，着力打造“红色”物业。

县物业办公室已于 2018 年年底完成对砀山县行政区域内从事物业服务活动的所有物业服务企业建立健全企业信用档案，并逐步开展信用评分。按照有关程序成立了砀山县物业管理协会，并在县直机关工委指导下建立协会党支部，在党组织领导下开展好物业服务工作。

2、组织行业性交流和学习培训，提升行业管理与服务水平。在行业交流学习方面，我县物业管理部门分别与上级主管部门、市房协及省物协进行组织协商，已在我县多次举办了“物业服务企业项目经理培训班”，同时组织各物业服务企业代表奔赴外地（如：宿州、宣城、合肥、黄山等）参加小区物业管理相关的培训和经验交流。目前，万景观邸、金御花都、翡翠城小区已分别被评为省、市级“示范小区”，为我县物业服务企业树立了典范。

3、认真做好物业政策法规宣传。县人大大城建环资工委、县住建局等充分利用各种媒体及场所，使物业各种条例政策及法规做到了家喻户晓，为物业进驻小区服务及我县城市文明创建做出了较大贡献。

4、规范了物业服务项目及招投标。我县在社区党组织的领导下，按照法律程序选举产生了部分业主委员会，业主委员会公开招投标聘用物业公司，规范物业服务准入行为，加强了行业监管。

5、落实了小区消防安全监管。推动电动车集中管理充电，畅通小区消防安全通道，保障消防设施随机应用。

6、配合政府做好打黑除恶及疫情防控工作。对涉黑物业进行了清除，对小区内砂石等强迫交易配合公安机关给与打击。在突如其来的疫情防控中，彰显了物业的大作为。

二、我县物业存在问题

（一）政府部门和主管单位物业管理层存在的问题

1、主管部门监管力度不够。由于房地产业发展迅速，住宅小区数量越来越多，仅靠物业管理行业主管部门的两名工作人员对全县近五十余家物业公司、八十余个住宅小区实施监管和指导监督等相关行政工作，既干不了、也干不好，同时还要接受投诉案件，调解小区民事纠纷等，事情多、人员少。例如：2018年度县物业办受理房地产领域投诉案件共计480余件，2019年度共计受理770余件。

2、建立社区党组织领导下的居委会、业主委员会、物业服务企业四位一体物业管理议事协调机制未得到有效实施。

3、各主管部门对房地产开发企业及物业服务企业的执法力度不够和责任追究制度不完善。在针对业主投诉、纠纷和工程维修等问题上，由于行政主管部门没有执法权，一些物业服务企业、

开发企业对行政主管部门的管理指导和有关处理意见置之不理，多造成管理上的脱节。

4、物业管理监管体系缺失。物业管理作为新兴的服务行业，涉及到物价、供电、供水、消防、公安、城管等多个部门，有时各种矛盾交织在一起，仅靠行业主管部门一家单位难以协调各方，容易造成物业纠纷投诉率高、调解率低的局面。比如邻近的一些兄弟城市（例如埇桥区、泗县、广德等），已相继建立了有关机构，将物业管理重心下移，实现属地管理；六安市裕安区更是明确了住建、城管、公安消防、工商、环保、物价等职能部门的职责，建立起多层次全方位监管体系，形成各部门高位协调、社区齐抓共管的大物管工作格局。

（二）开发企业存在问题

1、开发企业在工程建设和销售过程中出现的问题。如房屋建筑质量问题，规划的配套设施不到位问题，物业交付业主后水、电迟迟不能实行末端缴费问题，项目分期开发影响居住环境问题，虚假承诺、售后服务不到位问题等等。

2、规划设计对实际使用功能考虑的不全面。如地下车库、架空层的归属权问题在我市、县相关法律政策规定中没有明确界定，致使业主与开发企业矛盾重重。

3、竣工验收环节存在较多不协调的地方，造成该交的没交

上来，该收的没收到位，给下一步物业服务企业的进驻、业主的房屋正常使用和业主委员会的成立造成一系列的严重问题。

（三）物业服务企业存在问题

1、在日常工作中发现，不少小区未按规定将服务标准、收费标准上墙公示，有些小区虽然公开了服务制度和收费标准，但制度不健全或形同虚设，物管费收支不透明；部分小区管理人员着装不统一，未挂牌上岗；多数小区未按照市《物业服务等级标准》的要求开展服务管理。

2、物业企业普遍存在着聘用人员未取得相关物业管理上岗证就上岗，导致物业管理混乱。如对个别业主的乱装修、乱搭建行为缺乏管理力度；物业服务企业内部管理制度不健全，仍有部分企业依旧沿循旧的管理模式；内部管理松弛，员工的积极性调动不起来；小区建成后的环境难以维持，存在建设质量不高、公建配置缺失等先天不足，加之部分业主搞违章搭建、毁绿种菜、乱停乱放车辆，以及后续的因收费难导致的物业服务水平降低；公共设施维修不及时，如监控、儿童乐园、健身器材、消防器材、走廊、护栏等损坏情况比较严重，更有甚者有些小区已处于瘫痪状态，带来不可避免的安全隐患。

（四）社会舆论导向对物业服务企业的认知存在较多偏差

物业服务企业只是一个服务性的公司，没有执法权，无权对

业主的行为下定性结论，更无权采取强制管理措施。因此，我县物业管理水平的成长过程需要不断的完善，面对管理服务过程中的问题，我们的公众媒体应该用客观、公正的角度和冷静的心态来分析、研究，提出解决的办法。

（五）业主群体的公共意识、消费意识不强

随着标准城镇化建设，人们“从散居到群居”，业主的物业消费市场化意识还没有完全形成，花钱买服务在一些业主看来是“没有道理的”，既希望有成熟的物业管理，又不愿意承担相应的费用，少数业主甚至在交了物业服务费后，把一些不应该由物业服务企业来承担的内容也交由物业公司来打理。

（六）因多方面原因，导致物业服务企业收费难

这主要体现在，物业服务企业服务质量不到位；低收入群体经济承受能力有限；业主反映的问题（特别是开发企业遗留问题的导致）得不到及时解决，引发居民不满情绪而影响交费；业主对物业服务管理的消费观念尚未完全形成；政府未对物业管理行业进行有力的支持和重视等等。

（七）业主委员会没有发挥应有的作用

由于我县业主物业管理参与意识不高，业主大会召开难。从2010年开始，摇光星居、金御花都、早城等多个小区逐步成立

业主委员会，但是从多个小区业主委员会运作的情况上看，由于业主委员会物管意识不强，作用发挥不好。

（八）无物业管理住宅小区物业维护、管理问题日益突出

我县早期开发的住宅小区，当时受条件限制，在规划、建设、用地等方面不够规范，存在小区配套不齐全、绿地面积小、停车位严重不足、环境脏乱差、房屋立面破损严重等问题。这些旧住宅小区目前尚无法开展物业管理，基本是由社区居委会代管或无管理状态。这些住宅小区所存在的诸多问题已成为广大业主反映强烈的热点、难点问题。如时代广场小区、财富广场小区、金马龙源小区、金利小区等等。

三、我县物业的对策及建议

（一）政府及相关部门要充分认识到物业管理在城市建设和发展中的重要地位

政府及相关部门要切实加强物业管理的领导工作，利用多种渠道和形式积极介绍和宣传实行物业管理的必要性和重要性，引导人们树立现代物业管理的理念，并制定相关的政策和采取其他相应措施，努力营造有利于物业管理发展的社会环境。县委、县政府要进一步将物业管理工作纳入政府年度工作目标考核中，切实实行统一领导、统一协调、统一考核，协调落实各级、各部门

的工作职责，加强物业管理的考核奖惩，形成齐抓共管的良好局面。

（二）逐步落实建立社区党组织领导下的居委会、业主委员会、物业服务企业四位一体“红色”物业管理议事协调机制

根据市政府办公室印发《2017年全市民生工作要点》的有关规定，按照市房产管理服务中心《关于推行住宅小区“四位一体”物业管理工作机制的通知》文件要求，加强党建引领，发挥社区党组织在物业管理中的领导作用，发挥社区居委会、业主委员会和物业服务企业在社区物业管理和服务中的主体作用，分工负责，相互配合，工作联动，形成合力，协调解决物业管理中存在的问题，建立“四位一体”物业管理长效机制。

（三）强化政府及有关部门对物业服务行业的指导监督

1、县政府职能部门与乡镇人民政府、社区要主动介入，认真分析研究当前小区召开业主大会、成立业主委员会、引入物业管理公司和业主委员会履行职责方面存在的困难和问题，加大组织、协调、指导、帮助的力度，促进业主大会召开，业主委员会建立并有效开展工作。要加强对业主委员会的法律指导与日常监管。对于业主委员会所需工作经费，应指导其通过业主大会规约来收取，杜绝向物业公司直接索取的现象。

2、县政府各相关职能部门与镇人民政府、社区要各司其职，强化日常管理，加大执法监管力度，及时查处物业服务违法行为和物业管理区域内发生的违法行为；加大调处力度，及时化解各类物业管理矛盾纠纷，尽快解决业主反映强烈的问题。同时，还要组织不定期巡查，对管理水平低、信用等级差、服务不到位、收费不规范的企业予以通报批评，降低甚至取消其在本县辖区内从事物业管理的资格，维护广大业主合法权益。

3、加强引导，尽快形成“以质论价、质价相符、合同约定”的收费体系，努力营造物业服务企业崇尚优质服务、业主自觉按时缴纳物业服务费的和谐氛围。同时，按物业服务等级标准逐步提高我县物业收费标准、提升物业管理档次，积极探索市场化运行机制建设的新内容，真正实现物业管理和服务的双向选择。

（四）加强房地产领域规范化管理工作

房地产行政主管部门要加大力度切实对全县房地产开发企业、物业服务企业进行定期巡查，主要围绕对全县各房地产开发企业、物业服务企业的有关资质核查、房屋交付（即综合查验）及新版“两书”的实施、住宅质量安全、房屋预销售备案及销售备案、物业服务管理、住户投诉整改落实等事项进行全面排查和治理，每次的巡查要具有针对性和实效性，对发现的问题，必须要求责任企业制定整改措施，举一反三，及时消除有关违法违规

行为导致的事故隐患。

（五）建立和完善物业服务企业考核办法

实施日常动态考核和综合考核相结合的原则。日常动态考核是指不定时间对环境卫生、秩序管理、绿化管养、服务投诉以及配合落实社区创建活动等情况进行考核，行业主管部门负责制定考核细则，由镇人民政府结合辖区实际组织考核并上报结果。综合考核建议县政府每次支付一定资金，由行业主管部门组织行业专家对物业综合服务情况进行考核，实行双月或季度一考核，做到奖惩分明，并将各类量化考核成果与企业信用等级评定、评优评先挂钩。

（六）加强物业管理市场的培育，鼓励房地产开发、房地产管理分业经营

限制开发商盲目组建自己的物业管理公司，鼓励开发商从社会上聘请那些经过实践被业主认可的知名物业管理公司来进行专业化的管理。鼓励通过招投标等方式公开选聘物业管理公司，引进竞争机制，促使物业管理行业朝高度市场化方向发展。

（七）抓达标创优，促使提高管理水平

进一步加强我县物业管理的行业管理，鼓励先进，提携后进，促进竞争机制和品牌建设，全面提高我县物业管理的整体水平。

作为行业主管部门，县物业管理部门下一步应积极引导物业服务企业参评省、市优秀物业服务企业和优秀物业管理项目，重点扶持有发展潜力的物业服务企业，为广大小区业主创建更加文明、清洁、和谐的生产生活环境。

（八）规范开展业主委员会的成立、选举

县物业管理部门应当在下一步工作中，对已符合成立条件但尚未成立业主大会的，积极主动介入，指导镇、园区人民政府和相关社区成立业主大会筹备组，提供全方位指导服务，并对组建工作的各个环节进行精心指导，严格做到程序合法，手续合规。同时，主动会同镇、园区人民政府和社区把好业主大会筹备组成员和业主委员会委员候选人推荐提名关，鼓励和引导符合条件的社区党支部委员或居民委员会成员通过法定程序，推选为小区业主委员会主任。业主委员会对聘用的物业公司，在各级评选及综合考核中屡次处于后位，业主多数对其服务又不满意的，建议按合同约定启动解聘程序，重新公开招聘。

（九）进一步加强小区综合管理，协调执法部门进小区

由镇、园区人民政府牵头，建立健全由社区、住建、城管、公安、工商(市场局)、卫生、环保、民政等相关部门协同配合的综合整治管理机制。各相关职能部门应根据相关物业法律法

规规定，进一步明确职责，主动将管理职能延伸到物业管理区域（即执法进小区），加强对物业管理人员的培训，加强物业管理区域内公共秩序、治安消防、环境卫生、房屋使用等方面的监督管理，建立违法行为投诉登记制度，加大对物业管理的支持力度和执法力度，对住宅小区内乱搭建、群租、改变住宅使用性质、违章装修、破墙开店、倚门设摊、毁绿种菜、占用公共空间等违法违章行为进行集中整治、联合执法，制止违法违章势头的蔓延。

（十）建立物业服务收费保障机制

1、行业主管部门负责组织开展物业相关法律和物业知识的宣传，利用多种媒体平台（电视台广播、公众号、微信群、小区公告栏等等），全方位、多形式的宣传引导广大业主增强主动依规缴纳物业服务费意识，主动履行物业服务合同，按时足额缴纳物业服务费。

2、公职人员和党员干部应当带头按时足额交纳物业服务费并监督物业服务质量，对无故长期拖欠物业服务费的公职人员和党员干部，所在单位做好沟通教育和劝缴工作，同时，将缴纳物业费情况作为评先评优的参考依据。

3、对无工作单位的业主或使用人，经多次催交仍拒缴物业服务费的，由社区居委会和业主委员会督促其限期缴纳物业服务

费。

4、对长期拒交物业服务费的业主或使用人，由物业服务企业依法向人民法院起诉或向县仲裁委申请仲裁，建立欠缴物业服务费立案、审判的绿色通道，依法从快判决。

5、物业产权过户时，双方当事人对物业费的结算情况需在转让合同中作明确约定，并在办理产权过户时，提交由物业服务企业出具的《物业服务费用结算清单》。未实施物业管理的住宅办理产权过户时，应提交社区居委会出具的相应证明。《物业服务费用结算清单》由县房产管理服务中心统一印制。

6、县政府应当支持鼓励金融机构对需要办理贷款的业主或使用人，将物业服务费缴纳情况纳入银行贷款诚信信息采集系统，物业服务企业或社区居委会应当据实出具物业服务费缴纳证明。

（十一）积极推进老旧住宅小区的物业管理

目前我县非物管小区也就是老旧小区，因收费问题等原因物业服务企业无法进行等级服务，根据目前状况看，建议由社区为单位建立物业服务站，整合老旧小区物业服务，坚持行业指导、社区负责、政府补贴、物业服务站实施的原则，强化社区物业服务站建设，实现城区老旧物业全覆盖。