

A 类  
(公开)

# 安宁市住房和城乡建设局文件

安建复函〔2021〕3号

签发：刘劲松

## 安宁市住房和城乡建设局 关于政协安宁市第六届委员会第五次会议 第83号提案的答复

周之发委员：

首先感谢您对我市物业管理行业工作的关心和支持！

您在中国人民政治协商会议安宁市第六届委员会第五次会议提出“关于对我市物业管理企业加强监管的建议”已交我局办理。在收到此提案后，局领导高度重视，并组织相关科室进行研究和调查，现将作如下答复：

### 一、物业管理基本情况

物业管理作为城市管理的一种新形式和市场经济的新兴服务产业，在我市物业管理工作起步较晚，经历了从无到有，从小

到大的发展过程，通过近几年的努力，市民已逐渐认同物业管理，使安宁市的物业管理工作得以健康发展。自 98 年成立第一家物业管理公司以来，随着安宁城市化不断发展，住宅小区不断增多，现有物业管理企业 58 家，共有 164 个住宅小区 1710 多万平方米（含 18 个老旧小区）聘请了专业物业管理公司对小区实施物业管理。

## 二、意见建议办理情况

针对您所提问题和建议，就我市现行物业管理工作情况向您作如下汇报。

（一）加强对物业管理企业的监督管理，提高物业服务企业的执行力

2017 年 1 月，住建部废止了《物业服务企业资质管理办法》。资质取消后，物业服务企业管理模式主要是按国务院要求，加强事中和事后监管，开展“双随机、一公开”检查工作，建立物业服务企业“红黑榜”制度，推动对失信者实行联合惩戒，推动与相关政府部门的信息共享，加强企业信息备案管理。在此期间，各部门之间的协调，上位法相关法的出台等因素，造成对物业服务企业监督手段缺失。

2019 年 6 月，云南省住房和城乡建设厅出台《云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》，对物业服务企业实行信用评价管理。在《信用评价管理办法》中，企业申报基本情况为 60 分，物业服务好的可进行加分，加分项目有：“基础信息”、“合同

履行”、“运作规范”、“业主满意”和“社会影响”5个方面。物业服务不好的进行减分，减分项目有：“基础信息”、“合同履行”、“运作规范”、“业主满意”、“社会影响”和“遵纪守法”六个方面。信用得分在130分-149分的，为优秀物业服务企业；信用得分在110分-129分的，为良好物业服务企业；信用得分在90分-109分之间，为合格物业服务企业；信用得分低于90分的，为诚信需提升物业服务企业。

由业主和项目所在地住建、街道社区、行业协会等部门共同监督，出现违规行为且核实的，将在信用系统进行违规减分；企业在物业服务活动中，发行合同、规范管理而获得业主满意表扬或得政府主管部门、社会相关部门表彰的进行加分，最后，每年年终进行信用评评分公布，并向相关部门进行通报。

（二）加强物业服务人员的培训学习，提高物业从业人员业务能力水平

2016年，国务院取消物业管理师职业资格考试，目前，对于物业服务人员的培训，我们主要是实行“行业培训”和“企业培训”两种培训方式来对从业人员进行系统化学习。其中，行业培训，是由主管部门和行业协会对物业人员进行物业管理理论知识、法律法规等方面进行全方位训，并通过物业管理理论考试和现场模拟答辩考试两种方式，对从业人员进行业务水平评定；企业培训，是企业根据自身实际制定的企业服务标准进行员工内部培训。

（三）建立矛盾纠纷调解机制，提高问题解决效率

2016年12月昆明市委办公厅、市政府办公厅出台了《关于进一步完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》（昆办发〔2016〕36号，秘密件），从完善矛盾纠纷多元化解机制的重要意义、总体要求、构建矛盾纠纷多元化解工作格局、健全完善矛盾纠纷多元化解工作机制、强化矛盾纠纷多元化解保障措施等方面对矛盾纠纷多元化解工作进行了安排部署。对此，根据实施意见，我市努力建立三种矛盾纠纷调解机制。

**第一种机制：**“办事处、社区为主，市级指导为辅导”矛盾纠纷调解机制。按属地化原则，物业管理矛盾纠纷投诉所在地社区和办事处进行协调处理，无法协调处理，需住建局参与的，住建局派员参加指导共同协调处理，以更好地解决物业管理矛盾纠纷，将矛盾纠纷解决在基层。

**第二种机制：**“物业管理行业矛盾纠纷调解”机制，根据市住建局的工作要求，在协会下设“物业管理纠纷调解部”。

**第三种机制：**“物业管理联席会议制度”。针对一些物业管理矛盾纠纷较复杂，涉及矛盾主体较多，需要相关协调的问题，根据《昆明市物业管理办法》规定，建立由街道办事处、住建部门、公安、民政、司法、居民委员会、物业管理行业协会、业主委员会、业主代表等相关单位共同参加的“联席会议制度”，协调解决物业管理中产生的矛盾纠纷。

（四）建立对物业服务满意评价机制，通过第三方客观评价，促进物业服务水平提升

根据云南省住房和城乡建设厅出台《云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》的规定要求，我们将引入“第三方”机构，以企业和物业项目为对象，对企业物业项目的综合服务、清洁服务、园林绿化、公共设施设备管理、公共秩序维护、停车管理等方面进行综合全方位评价，以作为物业服务企业持续改进服务方式方法，提升服务水平方式，同时，将作为行政主管部门对物业服务企业和项目信用加分，和企业评先评优秀的主要依据。

#### （五）加强企业的评先评优工作，正向引导，提高物业服务水平

为全面落实中央，省委、市委关于根据中昆明市委、市住建局《关于全面加强党建引领社区物业服务工作意见（试行）》（昆组通[2019]80号）文件要求，积极打造“红色物业”工作品牌，结合信用评价，按照“领导班子好、党员队伍好、工作机制好、建建成效好、服务质量好、群众反映好”的“六好”标准，对物业服务企业进行评定。2019-2020年我市共有9家物业企业被评为“安宁市红色物业”。

同时，我们以项目为单位，按照昆明市物业管理示范项目（住宅小区、大厦、工业区）的评定标准，积极开发“物业管理示范项目”评定验收工作。由企业自行组成参评人员机构，按评定标准进行自检自查，整改提高，达到评定标准，向我局进行申报，我局牵头，安宁市物业协会配合，组织行业专家对申报的项目进行评定验收。2018年-2020年我市共有11个小区申报，通过评验，

被评为“安宁市物业管理示范小区。同时有 3 个小区被评为云南省物业管理示范小区，7 个小区被评为昆明市物业管理示范小区。

### 三、下一步工作

根据市委、市政府对物业管理工作的要求和统一部署，同时，结合您的建议意见，我将从以下几个方面积极开展物业管理工作。

（一）加强物业服务企业的信用评价管理。按照省、市住建部门的文件要求，严格要求我市所有物业服务企业登录信用评价系统，填报完善企业信用信息，以建立我市物业服务企业信用信息数据库。

（二）加强物业服务企业日常行为的监督管理。结合我市“文明城市”复检工作的开展，加强对物业服务企业日常违规行为的检查，违规行为的核实，记录物业服务企业信用系统，并作减分处理，行为特别严重的，列入物业服务企业“黑榜”处理，并向企业所涉及部门和社会公告。同时督促物业企业加强管理，提高服务水平、提升小区品质，为小区业主提供舒适的居住环境。

（三）积极开展物业管理法律法规、民法典宣传培训工作。根据昆明市物业服务人员的培训计划和要求，结合我市的实际情况，从物业管理法律法规“服务技能”和“业务能力”方面，积极对物业服务人员进行培训。

（四）引入竞争机制，规范物业管理招标行为。前期物业管理，开发建设单位在办理房屋预售许可证前，完成物业项目的招

标，确定物业管理单位。

（五）积极指导住宅小区成立业主委员会。指导和协助本辖区内物业项目的业主依法成立业主大会和选举产生业主委员会，指导和监督业主大会、业主委员会开展活动，依法履行职责。

（六）继续开展“红色物业”和“物业管理示范项目”的评定验收工作。从正面积极引导和促进物业服务企业服务水平的提升，打造安宁市物业服务品牌。

感谢您对我局工作的关心和支持。

联系人：邵明霞 联系电话：13888124657

安宁市住房和城乡建设局

2021年6月10日

(此页无正文)

---

抄送：市政府法制办，市政协提案委。

---

安宁市住房和城乡建设局

2021年6月10日印发

---