

(A 类)
(公开发布)

昆明市西山区住房和城乡建设局文件

西建函〔2023〕60 号

关于西山区第十七届人大二次会议第 172203 号 建议答复的函

胡锐等 11 名代表：

您们提出的《关于进一步监督规范物业管理的建议》收悉，
现答复如下：

一、基本情况

西山区目前共有物业管理的住宅小区 546 个（含度假区移交），以单位宿舍为主的居民院落 566 个，有 200 余家物业管理企业提供服务。我局负责监督管理辖区物业服务企业的物业服务活动，受理相关物业投诉，协调物业纠纷；负责住宅专项维修资金归集、监督使用以及其他交办工作。

二、意见建议办理情况

根据国务院印发《关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》及《云南省人民政府行政审批制度改革办公室关于取消和下放一批行政许可事项的通知》（云审改办发〔2017〕1号）的文件要求，“物业服务企业资质核准”于2017年3月取消。对物业企业从原有的行业管理向市场监管进行转变，资质管理时代，对物业服务企业的监管，主要靠行业管理，即房地产行政主管部门是物业管理行业的行业主管部门；资质取消后，对物业服务企业的监管，要从行业管理向市场监管转变，监管思路要从“管主体”向“管行为”转变，监管重点要从“管企业”向“管项目”转变，这都要求对物业服务企业的监管，不仅仅是房地产主管部门一家的工作，而是由市场监管、城市管理、民政、公安、价格等有关部门共同完成对物业服务企业的管理服务的监管工作。

结合工作实际，从以下几方面做好物业行业事中、事后监管。

（一）加强政策法规宣传和物业行业专业培训，促进我区物业工作有序健康发展

深入街道、社区、企业进行政策法规的宣传，充分发挥物业行业协会的带头作用，加强企业业务知识的培训和宣讲，突出物业管理先进理念的学习、宣传和实践，引导企业走上现代物业企业的发展道路，使我区物业管理工作有序健康发展。

（二）加强配合指导

配合街道办事处引导业主通过召开业主大会实行民主决策，

做好物业管理企业的指导和监督职能，将物业管理与社区文明建设有机结合，统筹开展工作。

（三）保安证问题

保安证由公安部门负责管理。

（四）加强投诉信访处理

认真接待、受理群众来信来访和各类信访督办件，按期完成市、区 12345 便民热线的答复，积极处理物业管理投诉，共接待来访来电 1477 余件，处理 12345 回复 3052 件，办结率 100%；我局已设置党群服务中心，用以拓宽群众投诉渠道，努力为群众解决身边的问题。

（五）老旧小区管理问题

老旧小区大多是建设年代久的单位福利房、拆迁安置房等普通住宅。房改后，房屋产权性质发生了变化，由业主个人和未参加房改的公房原产权单位混合而成的开放式小区，基础设施老化的问题日益突出，因缺乏管理造成的居住无序、设施失修、房屋老旧、居住环境差、安全隐患多，偷窃事件常有发生。由于长期单位管理，住户无法形成出钱买服务的意识，单位无力管理或不存在了，住户又不管理，物业公司无法做到收支平衡，不愿进入管理，出了问题社区不得不牵头处理，因地制宜，建立物业管理长效机制。

配合老旧小区改造工作完成后，将注重解决管理责任主体、管理机制问题，促进老旧小区管理的良性循环。充分发挥政府行

政管理部门的作用，把条件成熟的非物业小区作为实施物业化管理的试点，待试点成功后逐步在全区推行，使老旧小区逐步走上物业化管理的轨道。

三、 下一步工作方向

我局将按照工作职责深入基层广泛开展法律法规的宣传、培训工作，深入各社区居委会指导、协调具体工作，以点带面，在工作中提高社区工作人员对住宅区物业管理和业主活动监督制度的业务能力，积极推行社区化物业管理。

根据我局的职能职责，对接上级主管部门落实建立健全物业服务企业诚信体系，加强对物业管理公司的监督管理，重视群众来访和投诉、求助、信访的处理，及时发现问题，将矛盾和纠纷解决在基层。

要求企业加强自身建设，端正服务态度，提高管理水平，重视与业主、业委会、社区之间的沟通，共同提升物业管理水平，提高市民生活质量。

感谢您对政府工作的关心和支持。

以上答复，如有不妥，请批评指正。

昆明市西山区住房和城乡建设局

2023年11月7日

（联系人：陈智 电话：68421725）

抄送：区人大常委会人事代表工委，区政府办公室。

昆明市西山区住房和城乡建设局

2023年11月7日印发