

(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〔2024〕69 号

关于政协西山区十届三次会议第 10030122 号 提案答复的函

施绍斌委员：

您提出的《关于规范物业服务行为的建议》提案已收悉，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

(一)加大对物业管理从业人员在职培训力度。发挥物业管理行业协会的带头作用，通过协会有针对性地制定不同人员、不同岗位、不同类型住宅小区从业人员的在岗培训，不断提升从业人员的素质，2024年区协会共组织开展行业专题会议、消防安全培训、物业法律法规讲解等活动8次，共计400余人次参加；积极对接街道办事处（乡镇人民政府）推进业委会、物委会建设工作。

(二)广泛深入做好宣传引导工作、激发广大业主关爱小区、热爱公益事业、关心小区管理，把“小区是我家、维护靠大家”的意识变为每个业主的实际行动，提升业主积极参与小区物业管理工作的意识，配合物业服务企业共同做好小区各项物业服务工作；增强广大业主的物业消费意识。通过物业管理政策法规进社区、与媒体进行合作宣传等手段，全面加强物业管理法律法规的宣传，帮助业主明确物业管理活动中各方的责、权、利，树立花钱买服务、物业保值增值等物业消费理念，真正参与到物业管理活动中来；进一步推进《昆明市物业管理条例》的落实。

(三)进一步理顺我区物业管理相关部门各负其责任的监管体制，并将物业管理工作纳入区（县）社会治理体系。同时与各街道办事处探索新管理模式，落实重心下移，规范管理行为，化解矛盾纠纷，打造平安小区，促进社会和谐，推进全市物业行业社会化、市场化、专业化、规范化健康发展，最大化地提升物业

管理水平；云南省 2019 年已发布《云南省物业服务导则(试行)》，完善了物业服务标准和规范，以此引导物业服务企业增强服务意识、提升服务品质。同时，建立了云南物业服务企业信息管理平台，每年对由职能部门对企业管理服务工作进行考评打分并对外进行公示。2023 年企业信用申报正在进行，待该工作完成后，将根据考评打分情况督促企业针对不足进行整改提升，进一步提高物业服务水平。鼓励企业积极参加市物业协会组织的示范项目评审，提升企业评价。

三、下一步工作方向

下一步，我局将结合职能职责长期做好对物业公司物业工作的日常监督检查，督促企业按照《民法典》《物业管理条例》的相关规定认真履行物业服务合同约定的事项，做好小区的各项服务管理工作。

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

2024 年 9 月 27 日

(联系人：陈智 电话：68421725)

抄送：区政府办公室，区政协提案委。

昆明市西山区住房和城乡建设局

2024年9月27日印发