

镇坪县住房和城乡建设局（镇坪县城市执法局）文件

镇住建函〔2024〕341号

镇坪县住房和城乡建设局（镇坪县城市执法局） 关于县政协十届三次会议第41号提案办理情况的 复函

舒炎玲，罗文文，黎远平，汪勇，丁伟，庞厚英委员：

感谢各位委员在镇坪县第十届委员会第三次会议提出的关于我县物业服务意识不强，服务质量不高，收费标准不够公开透明等问题，要求我局解决以下三方面的问题：一是行业监管缺位、错位、不到位。政府管理部门注重从物业公司资质、成立业主大会或业委会的要件、聘用物业公司的流程等方面进行监管，对物业公司履职过程的监管、履职效果的评估考核不够，没有真正做到动态管理；二是业主委员会建设发展滞后，大多数业主自治意识不高、自治能力不足，业主在自治中的权利份额不明确、表决方式不明确、自治流程设置不科学、民主监督缺失，致使很多小区的物业管理决策容易陷入僵局，或者由业委会主任一手遮天，法律赋予业主的共同管理权几乎无法落实；三是物业服务行业市场化程度低、竞争不够充分。按照当前的物业分期开发模式，业主需等业主大会成立后方可行使业主权，导致大多数开发企业先

入为主，直接承接了所开发物业的管理服务业务，业主很难通过充分的市场竞争选择自己心宜的物业管理服务企业。

以上提案我局高度重视，现就我县物业管理情况做以下汇报。

一、以住房领域专项整治为契机，全面整治物业服务不正之风。

2024 年我县物业监督管理，在认真学习党的二十届三中全会精神，深入贯彻习近平总书记重要指示批示精神，坚持以人民为中心，针对住宅小区群众普遍关注的物业“服务内容不公开”、“收费标准不详细”、“公共收益收支不透明”等问题，以解决物业服务企业服务不规范、群众投诉举报问题较多为切入点和落脚点，继续深化“三个年”活动，深入整治住宅小区侵害群众利益问题，纠正和查处违法违规物业服务企业，不断规范我县物业服务企业经营行为，切实维护业主合法权益，促进社会和谐稳定，重点从以下几个方面对物业服务进行监管整治。

（一）未按相关规定在物业区域内显著位置赋码公示物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等信息的；

（二），未履行物业服务合同约定，服务态度和服务质量差，随意降低服务标准；

（三）未执行《镇坪县物业服务收费实施方案》镇发改发〔2024〕248 号文件物业收费标准，擅自提高物业服务收费项目和规格，违规收取不合理费用的；

(四)擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传及其他经营活动的。受托作为公共收益管理人，不按要求定期公示物业共用部位、共用设施设备经营所得收益、支出情况，违法侵占公共收益的；

(五)在充电桩安装、电动自行车停放和充电设施建设中，向建设运营单位收取进门费、手续费、管理费等违规收费的；

(六)受委托代收水、电、气、暖等费用时，违规加价或向业主收取手续费等费用，不按要求公示公共水电分摊费用情况的；

(七)开发建设单位、物业服务企业违规侵占或者挪用住宅专项维修资金，在申请使用住宅专项维修资金过程中伪造业主签名和虚报骗取申请使用住宅专项维修资金的；

二、以业主委员会监管为依托，不断提升物业服务企业服务质量。为规范物业服务和各方合法权益，营造安全、文明、祥和的小区环境，我局函告镇坪县城关镇人民政府，对条件成熟的小区，按照业主委员会组建换届选举流程，及时推进小区业主委员会换届或组建工作。业委会要在物业服务中发挥作用。我局将协同城关镇人民政府和镇所辖社区加强业委会的指导监督，全面推动业委会规范化、法治化运作。坚持党建引领，推动建设“红色业委会”“红色物业”，鼓励吸收“党代表”“老党员”“劳动模范”进入业主委员会参与物业服务的监督管理。建立健全物业管理办法和相关监督机制，制定了《镇坪县物业服务企业考核细则》镇住建发〔2023〕116号文件，对物业服务企业的服务管理进行年度考核，并把考核情况纳入物业服务人信用档案。

三、以优化物业服务准入为抓手，引领物业服务市场健康有序发展。

我县 9 个物业小区都属前期物业，早期物业都由建设单位自主聘用，物业入驻小区简单粗放，服务质量不高，为规范我县物业服务管理招投标活动，保护招投标当事人的合法权益，促进物业服务管理市场的公平竞争，我局将严格按《安康市物业服务招标投标管理指导》文件精神，监督小区择优招聘物业服务人。为进一步规范物业服务管理活动，维护物业活动各方的权利和义务，减少物业服务管理纠纷，我局对物业承接查验工作进行了明确要求和监督。

在以后的物业监督管理中，我局将破解物业管理主体权责不清、管理服务缺位的难题，积极探索创新管理机制，促进物管行业健康发展。充分发挥物管主管部门的管理职责，监督职责，指导职责，不断促进物业服务市场有序发展。

镇坪县住房和



平县城市执法局)

抄送：县政协提案委，县政府督查室。
