

蒙房复〔2023〕07号

关于县人大十八届二次会议第3号 重点议案的答复

李勤荣、李晓慧、杨井强、高雷、崔秀荣、胡新美、王雅静、李志远、赵静代表及庄周代表团：

您们在县十八届人大二次会议期间提出的关于《完善功能性公共服务设施，提升小区管理和服务水平》，10案并1案的议案（建议）收悉，经认真研究办理，现答复如下：

首先感谢您们对物业管理工作的关心和支持。小区物业管理工作是一项事关居民幸福感的重要民生工程，也是一项复杂繁琐的工作。依据《国务院物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》以及《亳州市人民政府进一步加强物业管理工作的实施意见》，明确了小区物业管理工作的范围和任务，落实了各部门在物业管理中具体承担的工作职责，我们将以争创全国文明城市为抓手，严格按照职责分工，认真履行好本职工作。

一、物业管理现状

（一）小区基本情况。目前，我县共有封闭式住宅小区 106 个，其中新建住宅小区 56 个（分期），老旧小区 25 个（无物业管理的 6 个），保障性住房小区 4 个，安置小区 21 个。全县物业覆盖项目 100 个，面积达 1300 余万平方米。住宅小区物业费收费标准从 0.35 元/平方米-1.32 元/平方米不等，物业费收缴率在 83%以上。另有商业综合体 13 处，全部实现物业管理覆盖。共有 46 家物业公司提供物业服务。

（二）小区存在问题分析。历史遗留问题多，老旧小区治理改造难度大。随着城市建设的不断扩张和快速发展，以居住环境优美、物业服务规范为特征的现代化住宅小区保持高速增长趋势。而兴建于上世纪甚至更早的住宅区，小区的规划方案比较简单，内部结构及住宅功能相对落后。随着城市人民生活水平不断提高，硬件设施的先天不足就逐步凸现出来。缺少停车位、下水不畅、雨污合流、管理缺失、环境卫生差、缺电动车和电瓶自行车充电设施、消防设施损坏、治安形势复杂等情况，给人民群众生活带来极大不便，存在安全隐患等，由此引发的群众投诉不断。例如，金帝花园、金色家园等小区基础设施配套落后，车辆乱停乱放、管网严重堵塞。目前，物业管理制度体系还很不完善，物业管理活动涉及到的多个部门，开发商、物业企业、业主以及政府相关职能部门之间的职责不清，行政管理和物业服务关系还没有完全理顺；县、街道、社区之间没有建立起系统协调的物业管理体制，相关职能部门没有建立起物业管理联动机制，如物业企业协会等目前尚未建立或成立。物业管理企业管理水平低，人员整体素质不高。一是某些物业管理企业员工缺

乏客户意识，服务态度不端正，服务用语不文明，对业主的正当要求不能及时满足，同时存在侵害业主利益的行为。二是某些物业管理企业缺乏专业人员。例如日常维修是物业管理一项很重要的工作，维修不及时、不到位，使业主对物业服务企业的服务质量产生怀疑，甚至出现矛盾。

二、工作开展情况

总体来看，各代表团及各位代表高度关注的主要焦点在老旧小区改造、小区公共基础设施设备不完善、规范物业管理、提升居民小区服务水平等几方面。县住房发展中心推行的主要举措有以下几点：

（一）加强党建引领，规范物业管理

在县委组织部的指导下，中国共产党蒙城县物业行业委员会于1月份成立，进一步加强了党对物业行业的领导，充分发挥党组织在物业行业的政治优势和组织优势，将物业服务管理有效融入基层治理。在企业党组织建设上，行业党委指导了安徽一山物业、青藤物联物业等15家物业企业成立党支部，物业公司党支部组建率为35%；换届选举庄子小区、皇家花园一期、玖隆国际C区等一批“红色业主委员会”，业委会及物业管理委员会组建率达到77.6%，全县小区党组织组建率达到95%。建立健全各级物业管理工作机构，配齐配强专业物业管理人員。

（二）畅通反馈渠道，解决群众诉求

创新物业服务管理新路径，推动党建引领物业行业高质量发展，持续为基层治理增效赋能，一是完善物业服务投诉快速处置机制。印发《关于进一步畅通居民小区诉求渠道的

通知》，县主管部门、街道（社区）和物业服务企业三级物业管理服务部门实行投诉电话公示制度。二是完善物业专项维修资金管理制度，解决群众关注焦点。建立紧急情况时支用维修资金的快速通道，简化专项维修资金使用审批程序，2022年-203年5月份累计受理专项维修资金使用申请43份，资金拨付申请经审核通过28份，共拨付资金约119.8万余元。三是实行优胜劣汰的市场竞争机制，淘汰一批群众反映强烈、服务质量差的物业企业，打造一批标杆企业和示范项目，截至到目前我县获得省级“皖美红色物业”示范点1个，淘汰2家物业企业。到2023年底，实现全县住宅小区物业服务全覆盖，物业服务质量显著提升。

（三）严格电瓶车管控，提升消防安全

电瓶车带来的消防隐患受到群众的广泛关注，住房发展中心牵头有关部门分别于每年春秋季节开展小区物业安全隐患专项排查整治工作，并协调街道、社区和物业企业配合消防、公安相关执法部门，加强防火检查巡查，整治电动自行车“进楼入户”“人车同屋”“飞线充电”等突出问题，住房发展中心牵头开展专项整治2次，清理飞线充电1000余条、楼道堵塞4000余处，清理杂物360车。同时要求物业企业加大巡查，发现电动自行车违规停放、充电，占用、堵塞疏散通道、安全出口的，及时清理搬离，并清除楼道内乱堆乱放杂物，及时清除安全隐患。鼓励各物业服务企业根据小区实际情况采取有效措施禁止非机动车入户，引导居民规范停放、充电，切实增强居民安全意识。

（四）加大设施建设，做好便民服务

截止到 2023 年 6 月，我县累计完成 48 个老旧小区改造。推进住宅小区施画标线 3000 平方米、硬化地面约 8000 平方米、沥青路面 9000 平方米，楼道出新 21700 平方米、修补外墙脱落 4700 平方米、修复大理石路面 2000 平方米，下水道清淤 2000 米，疏通雨水井 200 个，补植苗木 1500 余株、铺种草坪 18000 平方米，增设健身器材 20 套，改造消防设施损毁小区 30 个，增设小区休闲广场 3 个。小区基础设施得到进一步提升，居住环境得到进一步提高。

小区电动车充电桩数量不足、充电难既是民生问题也是安全问题。中心联合街道、社区、物业服务企业，通过自建及引入社会投资等方式，积极推进住宅小区电动车充电桩建设工作，并督导物业企业做好非机动车辆管理，我中心成立了电动车消防安全综合治理领导小组，在全县小区开展电动自行车消防安全综合治理工作。结合小区实际情况，前期在小区广泛开展消防宣传教育，强化日常消防管理，以排查整改小区“飞线”充电安全隐患为抓手，对违规“飞线”充电、堵塞消防安全通道逐步进行整治，并推动了一批充电桩的建设安装，进而防止电动车火灾事故发生。2020 年-2023 年，全县住宅小区共安装非机动车停车棚 1592 个，安装充电桩（插头）约 25824 个。今年利用文明创建资金，预计建设非机动车棚约 300 个，增设非机动车位约 4500 平方米，小区地面、地下停车位新增新能源充电桩 5121，有效缓解了业主电瓶车停放、充电等难题。

（五）推动联合执法，营造和谐社区

把行政监管与执法职能延伸至物业管理区域，制作执法

下沉小区事项清单公示牌 160 副，相关部门切实履行好在住宅小区物业管理活动中的职责，形成齐抓共管的物业管理工作格局。2022 年-2023 年 6 月住房发展中心联合公安局、城管局、自规局、庄周办事处对全县物管小区开展 12 次联合执法进小区活动。查处居民小区内违章搭建 18 处、私开后门 80 处、违章装修行为 72 处、毁绿占绿 36 处、车辆乱停乱放 5600 千余处、僵尸车占用公共停车位 18 处、清理小广告 4 万余处，有效遏制了违规行为的发生。

（六）加快老旧小区改造和物业管理提升。老城区的改造对城市的发展建设有着极为重要的意义，根据工作方案，逐年分片区对城镇老旧小区进行整治改造，提升物业管理水平。2021 年已完成改造老旧小区 15 个，新增了 118 个机动车停车位，其中加装新能源汽车充电桩 10 个。2022 年已完成改造 33 个老旧小区，完成了关于停车、体育健身、充电、安防、照明、智能信包箱及快件箱等完善类设施短板的改造，全年新增停车泊位 4175 个（含小区周边道路临时停车位），健身器材 118 个，电动车充电桩 475 个，新能源汽车充电桩 28 个，视频监控 33 套，路灯 450 个，33 个小区均设置了适老设施、无障碍设施，文化休闲设施 18 个、体育健身场地 15 片，新增设养老服务设施 25 个（含助餐点），托育点 10 个。当前正在进行 2023 年老旧小区施工改造，计划对 19 个小区及周边 3 个片区实施改造，在施工前征求民意需求，结合小区道路交通条件，设置机动车泊车位和生态停车位；整顿修复原有车库、车位停车功能；增设交通标志；鼓励有条件的小区向社会分时共享机动车泊位；不能满足停车需求的

小区，有条件的可在周边非交通性道路或支路设置夜间临时停车位。结合我县新能源汽车增长情况，本着合理布局的原则，在我县分两个阶段规划建设新能源充电终端，第一阶段为 2022 年-2023 年，规划建设快充终端 234 台，慢充终端 738 台。第二阶段为 2024 年-2025 年，规划建设快充终端 364 台，慢充终端 1536 台。全面改善提升城镇老旧小区居住环境和居民生活品质，加速推进老旧小区改造重大民生工程和发展工程的进度，并对已改造完成的小区积极配合属地及主管部门探索并建立长效管理机制，极大提高了城市老旧小区群众幸福感、安全感。

三、下步工作计划

针对各位代表在议案中的建议，我们将依据第七次全国文明城市争创为抓手，聚焦“居民小区实地测评”这一文明城市创建的重点难点，从以下几个方面切实做好物业管理的工作。

（一）继续加强老旧小区整治提升工作

通过 2021-2023 年度创建全国文明城市老旧小区提升项目，我中心对 94 个小区环境及基础设施得到改造和提升。在“十四五”期间住建局对 92 个老旧小区（单体楼和家属院）进行改造和提升，合理规划布局，并谋划停车位。

（二）继续推动小区基础设施提升。对各小区存在的问题，建立突出问题台账销号机制，摸清情况，压实责任主体。一是需开发企业承担的由开发企业进行维护，约谈开发企业筹集资金，在规定期限内整改完毕。二是需动用住宅专项维修资金按照相关程序启用维修资金进行维修配置。联系属地

政府、业主委员会及物业公司召开会议，启动维修资金使用程序，按时间节点完成。三是需物业公司维护的有物业公司进行维护，并限期完成。四是实在解决不掉的，整合相关资金，进行维护维修或向政府报告，申请财政给予支持。

（三）加强小区各项管理工作

为切实加强和规范小区物业管理工作，提升管理水平，充分发挥乡镇、街道办事处和社区居委会在小区物业管理中的作用，及时协调解决群众反映的物业管理方面突出问题，破除当前物业管理与社区管理相分离，以单一管理代替综合管理、行业管理代替社会管理的旧体制，将物业管理工作重心下移，将问题解决在基层，矛盾化解在萌芽状态，根据《民法典》、国务院《物业管理条例》和《安徽省物业管理条例》等有关规定，我县拟定了《蒙城县人民政府办公室关于进一步加强物业管理工作的意见》，理顺了物业管理体制，理清了街道办事处、公安、住建局、城管等职能部门以及供热、供电、供水、有线电视等专业经营单位、业主委员会、开发企业、物业企业在物业小区管理中的职责，形成上下整体联动、社会齐抓共管的物业管理工作新机制，及时有效解决住宅区违法、违章行为发生，共同推进我县城区物业管理工作。

（四）进一步做好物业管理的住宅区的相关工作，努力提升物业服务质量

1. 加大对物业企业的监督和考核力度。制定并下发《蒙城县住宅小区物业服务企业监督考核办法(试行)》，进一步加强对物业服务企业的监督考核力度，促进物业服务企业加强管理，改善服务质量，从而提升物业管理服务水平。同时，

积极推进行业诚信建设，逐步完善物业企业信用档案制度，以信用档案系统为载体推动行业诚信建设。此外，进一步理顺管理体制，加强与各街道办事处协调与配合，形成物业管理上下联动、齐抓共管工作格局，齐心协力抓好物业服务质量的提升。同时，充分发挥居民委员会和业主委员会的作用，通过居委会、业委会对物业服务质量的日常巡查检查，及时发现问题，督促物业服务企业整改，力争服务质量得到明显提升，广大业主的满意度明显提高。

2. 建立健全物业管理网格化管理制度。为进一步提高我县物业管理整体服务水平和群众满意度，在全县开展以强化基层基础、提升民生民意为主要内容的“双基双民”活动，对全县物业服务小区实施物业管理网格化管理工作，建立以物业行政管理部门、街道居委会、业主委员会及物业服务企业四级网格化管理体系，形成分级监管、责任明确、高效运转的网格化监管体系，做到“网中有格、格中有人、人手有责”的管理机制，物业服务企业通过网格化管理，实现物业管理制度化、标准化、精细化，确保日常监管不留盲区，进一步提升我县物业服务水平。

3. 加强物业管理宣传，提高社会对物业管理的认识。通过多种渠道，在社会上广泛宣传物业管理政策、法规、规定，让广大居民对物业管理行业有充分的了解，为物业管理市场的健康发展奠定良好的社会基础。2023年，我中心将通过多个平台，全方位、多角度、客观公正的做好物业管理方面的法律法规和物业服务问题的宣传报道，让广大市民进一步了

解物业服务方面的知识，化解物业服务企业与业主的矛盾纠纷，更好的促进和谐社区、文明社区建设。

4. 加强物业管理企业与业主之间的沟通。强化物业管理企业从业人员文明、礼貌服务意识，树立“业主至上”的服务理念，并通过开展各项文化活动，增进与业主之间的感情，促进服务，同时增进业主彼此间的了解，促进邻里和睦，提升业主的消费观念、自律意识和公众意识，形成一个充满活力的和谐的物业环境。

5. 继续加强对物业管理人员的业务培训，提高其业务能力和服务水平。一是组织物业管理企业参加“全国物业管理企业经理、项目经理和管理员岗位培训班”及继续教育；二是每年有计划的组织物业管理从业人员进行业务学习和培训，并要求物业管理企业定期组织员工进行培训和教育，不断提高物业管理从业人员素质和水平。

最后，衷心感谢您们对我县物业管理工作的关心和支持，欢迎今后多提宝贵意见。

蒙城县住房发展中心

2023年6月19日

单位联系电话：0558—7686709

办复类别： B 类

抄送：县人大人选工委，县绩效评价中心。