

昆明市官渡区住房和城乡建设局 关于对官渡区第十六届人大代表五次会议第 165026号建议答复的函

李瑜佳代表：

您在官渡区第十六届人大五次会议第提出的第165026号《关于加强住宅小区物业管理的建议》收悉。现答复如下：

随着我区物业管理的托管规模不断扩大，物业管理已成为房地产业中备受社会和政府关注、群众关心的重要行业，事关群众生活品质、城市安全运行和社会稳定。虽然我区不断加大了行业规范整治力度，在物业管理方面不断加强了管理，但随着经济持续高速发展和社会加速转型，相伴而生的物业管理乱象不断增多，正如您在建议中提到的住宅小区物业管理存在物业公司管理不到位、物业管理人员水平不高、各职能部门协调管理工作不到位等问题。

针对现阶段物业管理存在的问题，我局结合工作实际梳理了相应的整治措施，开展了如下工作：

一、加强党建引领，持续开展“红色物业”

为加强对物业服务企业的监督管理，进一步提升物业服务品质，我局加强了物业行业党建工作，通过推进党的组织覆盖及党建工作，不断转变服务方式，提升物业服务质量和水平。

(1) 加强行业党建，开展党建引领物业管理。按照基层党组织建设相关工作要求，在官渡区组织部的支持和指导下，官渡区住建局于2019年7月30日成立了二级党委——中共官渡

区物业行业委员会，目前共有 13 个物业服务企业支部隶属于官渡区物业行业党委。在物业企业建立党组织，有利于推动社区物业在服务功能基础上融入政治引领功能,使社区物业党组织成为党在社区的重要工作力量,充分发挥党组织的领导作用,统筹物业公司、业主委员会和党员居民各方力量,实现对小区的高效管理和对居民的优质服务,不断提升物业企业服务水平,推进党的组织建设和党的工作在物业服务企业全覆盖。

（2）全面加强党对物业企业的领导，提升物业服务质量和水平。一是加大“红色物业”党群活动服务驿站力度，在官渡区委组织部及官渡区物业行业党委的指导下，目前已有 13 个项目完成“红色物业”党群活动服务驿站建立工作。“红色物业”党群活动服务驿站作为社区、物业服务小区居民的一线阵地，发挥着重要的宣传和纽带作用。通过不断强化“红色物业”党群活动服务中心（驿站）服务功能，确保“红色物业”服务阵地全覆盖。二是通过党建引领企业发展，有效提升了物业服务质量和水平，例如世纪城小区，作为我区一个居住户数达 23400 户的大型小区，在世纪城物业公司成立了党支部后，物业公司充分发挥支部战斗堡垒作用，党员在岗位上“亮明身份”，主动参与到小区日常管理工作中，物业矛盾纠纷得到了有效化解；又如巨和物业在建立支部后，积极投身“红色服务”，主动承担社会责任，经过多次调查后，入驻了永昌片区项目（豆腐营）、永兴路社区项目进行管理。

二、进一步加大行业监管力度，全面推行小区规范化管理

一是我局坚持以《民法典》、《物业管理条例》、《昆明市物

业管理办法》等国家相关法律、法规为准绳，认真履行职能，不断加强了对我区物业活动“事中事后”的监督管理，不断创新工作机制，完善各项管理模式，坚持实行“一线工作法”，积极推进“点、片、长制度”，实行网格化管理，每月检查小区数量不低于辖区内物业小区总量的 10%。分组对辖区内 305 个物业项目开展专项整治工作进行拉网式实地监督检查，对检查中发现的问题要求物业企业限期整改，整改后严格验收，切实提高物业管理运行质量。

二是为有效规范行业秩序，加强行业自律行为，加强对物业服务企业“事中事后”监管，保障官渡区物业行业健康、有序可持续发展，我局制定了《官渡区物业行业服务管理标准》，对辖区内所有物业服务项目从基础管理、共用设施维护养护、环境服务等方面进行标准评定，并组织开展物业项目星级评定活动，有力促进全区物业管理和服务水平的提升。

三、加强物业从业人员的技能培训，提升物业服务品质

我局积极同省、市行业主管部门沟通，帮助企业掌握现行政策法规，多次组织举办了相关业务知识学习及物业管理实操技能培训。同时，要求企业加强人才队伍建设，强化企业关键岗位和一线员工的技能培训，以监督管理的手段促使企业提高人员素质，推动企业从加强服务能力上实现良性发展。

四、加强各部门联动，有效推进小区社会治理工作

一是依托行业党委，充分发挥党建引领作用，将党组织与物业企业有机融合起来，在“红色工作领导体系”下，更好发挥各基层社会治理主体作用，总结推广“红色物业”管理模式，提

升老旧小区物业管理品质。二是按照《官渡区物业管理联席会议制度》、《官渡区物业行业服务管理标准》，进一步加强和各街道、社区及各相关职能部门的联动，完善物业管理工作，形成政府牵头、企业参与、社会监督的科学有效的物业管理工作机制。

接下来工作中，我局将进一步加大行业监管力度，切实做好物业管理市场的整顿和规范工作，积极创新党建引领物业服务管理新模式，高质量推进“红色物业”，进一步提升物业服务品质，使我区物业管理继续保持快速、健康发展势头。

感谢您对政府工作的关心和支持。

昆明市官渡区住房和城乡建设局

2021年6月15日