

# 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管理公司管理不到位、物业管理水平不高、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。

（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。

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，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扶能培训，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扶能培训，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