

咸宁市住房和城乡建设局

予以公开

A

对市六届人大三次会议第 069 号建议的答复

周晓清代表：

您提出的《关于解决物业管理矛盾频发的建议》的建议收悉，现答复如下：

非常感谢您对我市物业管理工作的高度关注与宝贵建议，物业管理矛盾频发是城市化进程加速所带来的不可避免的问题，我们很重视并长期关注其对居民日常生活、社区和谐稳定造成的负面影响，也正在分析造成原因并积极寻求解决途径。您在提案中所提出的关于“加强小区物业管理概念的宣传、建立对物业企业的考核指标和制度”等建议，我局认为对于推动我市物业管理的高质量发展有宝贵的借鉴意义。

一、物业管理矛盾频发原因分析

根据您的提案，我们简要梳理出以下原因要点：一是物业公司管理问题，对物业公司监管与考核机制不完善、对物业公司管理缺乏相应规范；二是沟通协调问题，物业公司与业委会之间缺乏有效的沟通与协调途径；三是居民自身认识问题：居民缺乏相应维权意识。除以上几点外，我们还总结了以下原因：

行业标准欠缺。现阶段，物业行业缺乏统一、全面的评判标准，业主与物业公司主要依照双方所签订的物业管理合同行使权

利、履行义务与承担相应责任，因此，由于双方对于合同条款内容认知差异造成的矛盾多发且难以进行协商调解。

相应监管不够。物业行业管理诚信体系目前尚未健全，未能做到对物业公司与业委会的工作进行检查与指导，确保各项措施落到实处。

二、目前已实施物业管理水平提升方案

为实现物业管理矛盾有效化解，提升全市物业管理水平，我局已推进以下工作实施：

一是推示范。我局加大基础调研，积极对接省标准院，初步选定了银泉名座、和谐小区，滨河财贸等 18 个试点小区作为“红色物业”标准化示范区进行建设。意在通过红色物业社区建设形成良好的示范与带动作用，推动全市其他社区物业管理更加标准化、规范化、便民化，提升居民对物业工作的满意度，减少物业管理矛盾纠纷的产生。

二是建系统。为全面提升住宅小区智慧化物业管理水平，我局明确专人，按照“建得好、能实用、可推广、能落地”的原则，全力推进咸宁智慧物业信息系统建设。截至目前，已完成的基本工作包括：线上开展物业科各类备案业务 437 件，录入物业区域数量 1000 个，平台智能电子巡更数据 129498 条，受理投诉建议 375 条，智慧物业小程序业主认证数量 3 万余户。通过线上物业信息系统的建设，及时介入处理相关业主投诉，避免物业管理矛盾长期持续。

三是强监管。完善行业管理诚信体系。完善行业监管机制，加强物业服务收费标准把关，加大“红黑榜”通报力度，全面构建物业管理诚信体系，核查企业信用，记录不良行为。

三、未来相关工作计划

一是加强宣传引导。组织各街道、乡镇积极开展物业管理知识专项宣传，通过开设法治讲座、法律咨询专题会，发放物业宣传手册等途径，为广大业主普及物业管理相关法律知识，提升广大业主法律维权意识。

二是强化监管力度。进一步完善行业监管机制，加大“红黑榜”通报力度，完善物业行业诚信体系，提升群众对物业管理的信任度。

三是加强纠纷排查。针对物业管理纠纷多发时段、地区组织开展专项排查工作，做到早发现、早预防、早汇报、早解决，防止群体性、突发性物业纠纷的发生。

下一步，我们将坚持立足当前、长远谋划、凝聚力量，明确工作分工，细化工作责任，完善运行机制，全力打造一体化、组合式、高效率的纠纷解决模式，解决群众物业“急难愁盼”问题。同时，将加快推进物业管理深度融入基层治理工作，厘清物业管理责任，压实属地责任，着力推进红色物业、智慧物业平台建设，强化物业行业监管，全面推进物业服务规范化，从源头铲除物业矛盾滋生土壤，为全市人民群众营造安全和谐幸福的生活环境。

再次感谢您对我市物业管理工作的关心和支持！我局期待在

未来的工作中继续得到您的宝贵意见和建议。



主管领导 刘明进

联系电话 15697291668

经办人姓名 李俊

联系电话 13907248907

邮政编码 437000