

# 对市六届人大四次会议第 063 号建议的答复

段德进代表：

您提出的市六届人大四次会议第 063 号《关于进一步加强和改进住宅小区物业管理工作的建议》收悉，现答复如下。

## 一、加强和改进住宅小区物业管理工作的落实情况

### （一）深化党建联建，筑牢小区治理“红色底盘”

坚持大抓基层的鲜明导向，以“红色物业”创建为抓手，推动党的组织和工作向小区延伸。一方面，加快党组织覆盖步伐。对符合组建条件的住宅小区，通过单独组建、联合组建等方式建立基层党组织，同步健全“社区党组织—小区（网格）党支部—楼栋党小组—党员中心户”四级组织架构，确保党的领导延伸至基层治理最末端。另一方面，建强干部队伍。分层分类开展物业行业基层党员干部全员轮训，重点围绕《湖北省物业服务和管理条例》《中国共产党支部工作条例（试行）》等内容，每年组织专题培训，提升党员干部政策执行和服务群众能力。同步深化“双向进入、交叉任职”机制，明确小区党组织负责人原则上由社区“两委”成员或党员骨干担任，推荐符合条件的业委会党员成员通过法定程序进入小区党支部，鼓励物业服务企业党员负责人兼任社区网格员，推动“红色业委会”“红色物业”深度融合。此外，建立“有事好商量”民主协商制度，由社区居委会牵头，针

对小区存在问题，不定期召开业委会、物业服务企业、党员代表、居民代表四方联席会议，重点化解小区公共收益分配、物业费调整、公共设施改造等重大问题，今年以来已通过该机制化解停车难、绿化改造等 13 起小区矛盾。

## **（二）完善建管体系，构建多元协同“共治格局”**

以“平安社区”建设为载体，推动物业治理纳入基层社会治理全局。市级层面，市委社会工作部联合市住新局建立常态化调研机制，2025 年上半年已赴咸安、嘉鱼、赤壁、通山、崇阳、通城等 6 个县（市、区）开展实地调研 12 次，召开部门联席会议 6 场，形成“问题清单—责任清单—整改清单”闭环机制。县级层面，依托街道（乡镇）综治中心和网格化管理平台，推动物业治理与平安建设、综合治理深度融合，目前赤壁市、通山县已率先成立街道物业管理办公室，配备 3 名专职人员，统筹协调物业纠纷调解、服务监督等工作。技术赋能方面，构建“综治中心一体统筹、多平台六端互通、多部门多元共治”体系：“一体统筹”即由综治中心牵头，整合民政、住建、公安等部门资源；“六端互通”指打通社区端（网格员）、物业端（管理处）、业主端（微信小程序）、网格端（网格长）、部门端（执法单位）、司法端（法院）数据壁垒；“多元共治”指通过定期召开联席会议、联合执法等形式，形成治理合力。截至 2025 年 6 月，全市各级综治中心已化解房产物业纠纷 602 起。

## **（三）激活竞争机制，提升物业服务“供给质量”**

打破“建管不分”旧模式，探索规范物业选聘方式。对新建小区，鼓励通过公开招标方式选聘物业服务企业，要求投标文件中明确服务标准、收费标准及违约责任；对老旧小区，由街道（乡镇）牵头组织召开业主大会，通过“公开邀标+居民评议”方式择优选取物业服务企业。强化业主参与，鼓励招投标过程吸纳5-7名业主代表参与评标。探索建立“双向评议”机制：每季度组织党员代表、业主代表对物业服务企业的服务情况进行测评，测评内容包括环境卫生、公共设施设备维护、矛盾纠纷处理等8项指标，将评价结果与物业服务企业信用评级、续聘资格直接挂钩。2025年以来，已有4个小区通过招投标重新选聘物业服务企业，3个小区因服务不达标被业主大会解聘。

#### **（四）规范业委会运作，培育基层自治“中坚力量”**

针对业委会专业能力不足问题，开展“法治赋能”专项行动。各街道（乡镇）、社区（村）每季度组织1次专题培训，邀请法官、律师解读《民法典》《物业管理条例》，结合“业委会成立流程”“公共收益管理”等典型案例开展情景教学；2025年上半年已累计培训业委会成员160人次，覆盖率达65%。同步建立履职监督机制。由街道（乡镇）牵头，联合社区（村）党组织、党员代表、业主代表组成评议小组，每半年对业委会履职情况进行综合评分，将评分结果作为改选调整的重要依据；对存在“不作为、乱作为”问题的成员，启动劝退程序。注重成员合理配置，鼓励党员、热心业主参与业委会选举，目前全市已有128个小区

业委会党员占比超过 50%，其中咸安区温泉街道某小区业委会 11 名成员中有 9 名为党员，成为“红色业委会”示范典型。

### **（五）健全评价机制，树立高效服务“风向标杆”**

以业主需求为导向，探索建立“第三方+多元参与”的服务评价体系：在赤壁、嘉鱼等试点开展业主满意度测评，通过“线上问卷（微信小程序）+线下走访（覆盖 80%以上住户）”的方式收集意见，测评内容包括服务响应速度、环境卫生、公共设施设备维护等 5 个维度，评价结果在小区公示栏、业主群同步公开。充分应用结果：市司法局汇总全市物业矛盾纠纷数据，分析高频问题（如 2025 年上半年数据显示，物业费收取纠纷占比 32%、设施设备维修不及时占比 28%），为做好评价提供了数据支撑；街道（乡镇）将测评结果与物业服务企业信用档案挂钩，对连续两次测评低于 80 分的企业，约谈其负责人并限期整改。2025 年试点小区业主满意度较上年提高 15%，投诉量下降 22%。

### **（六）加大纠纷化解，织密民生事务“处置网络”**

构建“分级分类、多方联动”的纠纷处理机制：市级层面，推进市、县两级物业领域人民调解委员会建设，目前已设立房产物业调委会 5 个，配备专职调解员 8 名（均持有法律职业资格证或调解员证书），2025 年上半年成功化解复杂纠纷 2892 件，调解成功率 90%。县级层面，依托 12345 热线和综治中心平台，建立“分流—处置—反馈”闭环机制：对非警务类物业纠纷，12345 热线 1 小时内派单至街道综治中心，街道 24 小时内组织社区、

物业服务企业调解，7日内反馈结果；对涉及违建、消防隐患等“大事”，由住建、城管、公安、消防等部门联合执法，2025年以来已处置重大纠纷12起。同时，建立“诉调对接”机制，对调解不成的纠纷，引导通过司法诉讼途径解决，实现“小事不出社区、大事不出街道”。

## 二、下一步工作计划

### （一）聚力党建引领，夯实治理根基

2025年底前实现“应建尽建”目标：对未建立党组织的住宅小区，由街道（乡镇）牵头，联合民政、住建部门逐个摸排，通过“单建+联建”方式完成组建，力争实现全覆盖。党支部书记的选拔，优先从政治素质强、群众威信高的“五老”人员（老党员、老干部、老教师、老模范、老军人）、社区工作者中选拔，每季度组织1次履职能力培训。完善“有事好商量”制度，明确协商范围（含公共收益使用、物业费调整、公共设施设备改造等6类事项），规范“议题征集—会议召开—结果公示—跟踪落实”流程，每月固定召开协商会议，建立“诉求响应台账”，增进住户诉求办结率。

### （二）理顺治理链条，强化协同效能

2025年底前实现街道（乡镇）物业管理工作室全覆盖，每个工作室配备2-3名专职人员（从现有社区工作者中调剂或公开招聘），明确统筹协调、监督管理、数据汇总等职责，将物业工作纳入街道（乡镇）年度考核（占比不低于10%）。健全“三

级会商”机制：社区（村）每周召开1次物业问题碰头会，街道（乡镇）每月召开1次物业联席会议，市级每季度召开1次全市物业治理推进会；每季度发布《全市物业治理信息通报》，整合物业收费率、投诉处理率、矛盾化解率等10项核心数据，形成“比学赶超”氛围。推动“智慧物业”平台建设，2026年6月底前以期促成“市—县—街道（乡镇）—社区（村）—物业—业主”六方数据互通，实时监测服务质量。

### **（三）优化市场竞争，激发服务活力**

完善咸宁市住宅小区前期物业招投标管理办法，明确招标文件范本、评标标准（服务指标占比60%、信用指标占比30%、报价指标占比10%）、合同示范文本等内容，新建小区要通过公开招投标选聘物业服务企业；对老旧小区，由街道（乡镇）组织业主大会，可通过“公开邀标+居民投票”方式完成规范选聘，引进更加专业化的物业服务企业。建立“综合评价+信用挂钩”机制：评价主体包括业主（40%）、社区（30%）、第三方机构（30%），评价结果每半年公布1次，与企业信用等级直接关联——信用等级A级企业可优先参与政府项目，C级企业限制参与招投标，D级企业清退出本地市场。

### **（四）建强业委会队伍，提升自治水平**

开展“业委会法治能力提升年”活动，2025年下半年起，每季度组织1次集中培训（含“法律讲堂”“模拟法庭”“案例复盘”等环节），编制《业委会履职手册》（涵盖成立流程、财

务管理、矛盾调解等 12 项内容)；联合法院、司法局开展“以案释法”活动，每年选取 10 个典型案例进行巡回宣讲，使培训覆盖率持续增强。建立“严进优出”机制：明确业委会成员准入条件（无失信记录、热心公益、熟悉物业法规），由街道党工委联合社区党组织予以资格审查；对不称职成员，由社区党组织牵头召开业主大会启动劝退程序，2026 年完成 10%不称职成员调整。鼓励“交叉任职”，推动业委会党员占比增至 60%以上。

### **（五）推广服务评价，促进结果运用**

拟自 2026 年开始在全市推行第三方评价机制，通过政府购买服务引入专业评估机构，从服务制度（20%）、收费规范（20%）、业主满意度（30%）、设施维护（20%）、应急能力（10%）5 个维度开展专业测评，每半年发布 1 次《全市物业服务质量评价报告》。建立“评价结果—资源分配”挂钩机制：评价等级为“优秀”的企业，给予政府补贴倾斜（如老旧小区物业服务费补贴提高 10%）、招投标加分（加 5 分）；评价等级为“差”的企业，约谈负责人并要求限期整改，连续两年差评的，引导业主大会启动解聘程序。

### **（六）抓实纠纷化解，维护和谐稳定**

探索制定《咸宁市物业纠纷分级处理指引》，明确“小事、中事、大事”分级标准：小事（邻里摩擦、轻微噪音等）由社区（村）24 小时内调解；中事（服务争议、费用纠纷等）由街道（乡镇）7 日内化解；大事（违法违规、群体性事件等）由部门

联动处置（住建、公安、市场、城管、消防等部门联合）。建立“每月研判+季度排查”机制：每月召开物业纠纷研判会，分析高发问题并制定防控措施；每季度联合物业行业协会、住建部门开展隐患排查，对发现的违法搭建、占道经营、挪用住宅专项维修资金等行为，及时移交相关执法部门处理。2026年争取物业纠纷调解成功率达98%以上，群众满意度90%以上。

咸宁市住房和城乡建设局

2025年7月21日

主管领导 周艳

联系电话 13971807483

经办人姓名 杜春宝

联系电话 18871535110

邮政编码 437000

抄送：市人大常委会代工委（1份），市政府政务督查室（2份）（纸质版送市政府大楼227，正式文件扫描件和电子文档反馈至督查系统）。