

周至县住房和城乡建设局

周建函〔2021〕34号

签发人：陶文智

周至县住房和城乡建设局 对县政协十五届五次会议第64号提案的复函

韦唯鸟委员：

您提出的关于加强小区物业管理的建议的提案收悉。现答复如下：

一、加强政府管理和引导，完善物业管理法制建设

根据《民法典》和《西安市物业管理条例》明确政府部门、开发企业、物业公司和业主各方的责任、权利和义务；深入宣传相关法律法规，让广大业主了解物业管理的重要性，履行相关义务，积极配合物业企业做好物业管理工作，同时也要善于运用法律武器维护自己的合法权益；进一步规范物业企业工作行为方式，完善招投标制度建设，引入竞争机制，把优秀物业管理企业引进来，以改变物业从业人员素质差，服务不规范，专业性不强，企业运作透明度不够的落后状况。

二、提高业主意识，加快业主委员会制度规范化

镇街指导业主选出真正能够代表业主利益、热心公益事业、有一定知识水平的人员主持、参与业主委员会工作，能够在物业管理企业和业主之间起到桥梁作用，建立业主和物业管理企业之间的信任。业主委员会与物业公司签订物业管理服务合同，仔细

斟酌条款，确定服务项目和服务费价格，并定期召开业主大会，监督经费使用情况，受理业主投诉。对于热难点问题，物业管理企业在进驻小区时，要与业主签订公约，对违章搭建、垃圾处理、噪音油烟扰民、放养宠物和乱停车等问题约法三章，共同维护小区稳定。

三、实行重大事项报告制度，积极探索新的管理方式

相关部门要积极创造条件，积极探索多样化物业管理方式，物业费价格水平、物业费收缴率、物业财务透明度和物业服务质量则是衡量物业服务状况的主要指标。努力营造物业管理企业崇尚优质服务、业主自觉按时缴纳物业管理服务费的和谐氛围。一要简化物业费追缴程序。探索将物业欠缴案件作为简易类案件，由物业企业采取向基层法院申请支付令的方式，降低追索物业费欠缴的管理成本、司法成本。二要增强收费透明度。要监督物业企业严格按照相关部门审核批准或物业管理服务合同约定的项目、标准收费，及时在小区内公布物业服务的收费情况，定期向业主公布财务收支情况，接受业主和有关部门的监督，让业主明明白白消费。三要强化奖惩引导。要认真研究对策，对参与管理、成效显著的业委会成员，给予表彰鼓励；对违法失信行为，纳入个人征信、考核体系。引导党员干部和机关事业单位职工，带头缴纳物业管理费用，带头维护好小区环境秩序。

四、提升物业服务效能

物业办督导物业企业要树立质量与品牌意识，规范管理、优化服务，取得广大业主和业委会的支持和配合。一要加强行业自律。物业管理企业要不断提升诚信自律意识，逐步提高科学管理

水平和服务质量，促使企业向规范化、科学化、标准化发展，牢固树立“诚实守信、优质服务、文明从业”的服务宗旨，力求“业主满意、企业受益、行业顺意”。二要落实物业承接验收制度。物业管理企业承接物业时，要严格落实《物业承接查验办法》，应当对物业共用部位，共用设施进行查验，杜绝项目“带病”交付，减少因开发商遗留问题引发的物业矛盾和纠纷。三要引领行业规范运作。要积极培育市场，通过以奖代补、组建国有物业公司等形式，建立示范点，使部分优秀企业组成物业产业龙头，带动我县物业管理规范化。四要更新服务理念。物业服务应朝着商业化与公益化相结合的方向发展，将以人为本的理念深入到服务中，以满足业主不同层次的需求，努力为人民群众创造和谐的社会环境。

五、下一步加大宣传力度

物业办深入细致宣传《西安市物业管理条例》，让广大业主不但了解物业管理对小区环境的重要性，提高业主的物业价值，物业公司也能在适当时候运用法律武器保护自己的权益，同时通过宣传，使业主和物业管理企业和谐相处，更好地在法律和合同范围内提供优质的物业服务，使物业小区形成业主要服务，物业管理企业提供服务的互补状态，促进我县住宅小区环境优化，推动整个物业管理行业健康、有序发展。

周至县住房和城乡建设局

2021年6月11日