

类别：B类

西安市碑林区住房和城市建设局

签发人：张庆

碑建函〔2021〕90号

关于对碑林区第十八届人民代表大会第六次会议 47 号建议的复函

李明代表：

您好。首先感谢您一直以来对我区物业领域的关心和支持！您提出的《关于加强小区物业公司管理的建议》已交我局办理，现将办理情况答复如下：

针对您提出的四点意见，结合我区实际和当前物业市场存在的综合问题，依据相关法律、法规和政策，我局主要从以下四个方面着手：

一、建立健全积极发挥联席会议制度，强化物业管理工作。物业管理是一项长期的系统性工程，涉及发改委、自然资源、住建、城管、市场监督管理、生态环境、消防救援、公安、卫健委、国资委、街办、社区等部门的行政审批、验收、监管等工作，以及逐步开展推动的供电、供水、供热、燃气、网络电视等专业经营单位服务到户的相关工作，针对物业管理这一城市基层治理难题，结合政府行政职能部门机

构改革政策，我局将充分利用物业管理领导小组职能，一是定期组织各街办、各行政职能部门召开物业管理联席会议，研判小区物业管理各类问题，并制定相关联动措施；二是召集各行政职能部门，根据我区物业管理中出现的各类问题，开展联合执法行动，治理小区物业管理中涉及物业公司和业主及物业使用人出现的违法违规行为；三是我局将根据《国务院物业管理条例》《陕西省物业管理条例》《西安市物业管理条例》涉及街道办事处、社区管理职责的相关内容，组织街办和业主大会筹备组进行培训，及时指导街办、社区在日常监督管理和矛盾协调工作；四是 我局已于 2020 年下发文件要求实行社会化物业管理的住宅小区根据自身服务等级统一规格制定、悬挂《服务等级指导标准》和《项目信息公示栏》的宣传方式，明确服务内容和标准以及项目经理信息；下一步，我局还将制定《各部门监督和执法具体范围明细》，通过在小区张贴、悬挂等方式，加大宣传各类法律法规和政策，努力提升物业管理中参与者（物业公司、业主、物业使用人、各专业经营单位）的法律意识，有效改善当前物业市场存在的问题。

二、积极发展行业协会作用，通过评优、交流等方式引导物业行业开展自律和提升服务质量。根据《国务院物业管理条例》《陕西省物业管理条例》《西安市物业管理条例》相关内容，住宅小区面积三万平方米以上的，建设单位在办理《商品房预售证》之前，必须通过招投标方式选聘前期物业，另外，双方签订的《前期物业服务合同》内容，在明确

前期物业服务标准等级的情况下，必须根据原物价部门或发改委出台的收费标准，约定物业服务费具体价格，目前，除个别建审手续不全的城棚改小区无法落实此政策，其他四证齐全的社会化小区和基本能够落实该政策；

2021年6月，碑林区物业协会已经正式成立，为我区物业行业健康发展和加强行业自律等工作奠定了基础，通过培训、评优、交流、引导等多样化的方式，逐步推动前期物业及时介入小区的前期建设中，鼓励采用新技术、新方法、依靠科技进步提高物业管理和服务水平；另外，我局将引导协会在以后的工作中，积极开展我区评优和评劣的方式，以及和其它区县、开发区交流学习的过程中，加强行业自律工作，积极提升服务质量和管理水平。

三、加强业主大会、业委会建设工作。为了落实《民法典》“业主知情权和所有权决定管理权”的原则，有效发挥业主大会制度，我局一是将根据西安市住建局相关文件要求，在我区实行社会化物业管理的小区，全面开展物业专项检查工作，特别是对小区共有收益账目的公示，要按照国务院、陕西省、西安市《物业管理条例》《西安市物业服务收费管理办法》相关要求，督促物业公司定期公示，对于拒不执行的物业公司，要通过行政处罚和录入物业企业不良信息等措施，促使业主知情权得以落实；二是将定期对街道办事处、社区开展培训工作，强化物业管理机构人员专业知识和能力，有效促使街道办、社区严格按照《西安市物业管理条例》赋予的职责，推动街办组织和监督、业主全面参与业主

大会制度，从而选举产生业委会组织机构对小区物业服务和管理进行有效监督和自治工作；**三是加大对业主大会筹备组人员和业委会委员进行培训和指导**，从而规范业主大会的召开制度和选举出的业委会成员法律意识、专业能力得到提升，为下一步业委会工作开展打下基础，逐步解聘或改善地产公司选聘的前期物业公司，在日常管理中着力解决不作为、乱作为、服务不达标等现象；**四是加强宣传业主大会制度工作**，努力提升全体业主法律意识，充分调动广大业主参与小区物业服务和管理的积极性，从而利用业主大会制度监督业委会组织在日常工作中出现的不作为、乱作为等乱象，使其规范化、广泛化；**五是总结学习我区部队小区业主大会、业委会在日常工作中充分与党支部互相配合的工作经验**，充分利用党组织以及党纪党规等制度，有效调动广大党员参与业主大会工作，从而带动其他业主参与业主大会的积极性，确保业委会组织在执行业主大会决议工作得以有效开展和落实。

四、积极培训街道办掌握西安市物业企业信用平台，加强我区物业企业信息采集工作。根据国家“放管服”的政策，省住建厅、西安市住建局已经建立健全我省、市物业企业信用平台，并设置和开通了省级物业行政管理部门、市级物业行政管理部门、区级物业行政管理部门以及街道办事处端口，为我区物业企业的日常监督管理工作起夯实了基础，下一步，我局将积极组织我区街道办事处物业管理工作人员进行培训，通过优良信息和不良信息采集等措施，落实奖励和

惩处工作，促使我区物业从业人员切实增强服务意识，逐步提升服务意识。

再次感谢您对我们工作的关心，希望您能一如既往地支持我们的工作，提出宝贵的意见和建议！

联系人及电话：武韶华 郭昭 89625345

西安市碑林区住房和城市建设局

2021年6月15日

抄送：区人大人选委，区政府督查室