

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房建议〔2020〕20号

签发人：陈杰

关于加强住宅小区物业公司监督管理的 建议（第 0608 号）的答复报告

梁洪杰代表：

您提出的关于加强住宅小区物业公司监督管理的建议收悉，现答复如下：

一、通过建立政府相关职能部门联动机制落实物业管理监督责任

2019年，我市重新修订《沈阳市物业管理条例》进一步明确公安、民政、财政、规划和国土、环保、建设、城管、城市管理行政执法、水利、质监、人防、工商、价格等有关主管部门，按照各自职责，依法做好物业管理的相关工作。为落实物业管理责任，我局积极联合相关职能部门加强对物业管理活动的监督管理，先后配合市发改委研究制定前期物

业服务收费标准；联合市市场监管局开展物业服务行为行政检查；配合市消防局排查小区消防通道安全隐患；配合市安委会加强高层电梯安全管理工作。

二、积极参与辽宁省物业标杆项目评选活动

2018 年开始，辽宁省住房和城乡建设厅在全省范围内开展了选树物业标杆项目活动，我局积极组织沈阳市物业企业参选并取得了显著成绩，在已经结束的 2018 年和 2019 年度两届评选活动中，我市共有 14 个项目被评为辽宁省物业标杆项目称号。2020 年，我局还将组织全市物业企业参观这 14 个标杆项目，学习获奖企业的先进经验做法，加强企业间的交流学习，推动我市物业行业健康发展。

三、加强对群众反映强烈物业管理问题的专项治理

针对群众反映强烈的热点、难点物业管理问题，我局高度重视，第一时间组织相关责任单位与业主代表召开协调会议，认真梳理问题，从政策角度给予帮助，及时化解矛盾纠纷，排除群众集体性事件隐患。2019 年以来，成功化解“新民市美国郡”、“皇姑区乐天圣苑”、“棋盘山中旅小镇”和“新北新区荣盛香缇澜山”等小区的群众集体信访事件。

四、开展行政执法检查规范物业企业经营行为

根据《沈阳市人民政府关于调整一批行政职权事项的决定》（沈政发[2017]44 号）文件精神，2018 年以来，我局联合市市场监管局采取“双随机、一公开”方式，重点对全市 70 家物业企业的禁止行为、公示行为以及物业服务合同履行情况等 10 个方面的内容开展行政执法检查，检查共发现问题 50 余个，下达整改通知书 18 份，对于检查中发现的问题，要求物业企业能够现场整改的必须马上改正，其他的限期整改，拒不整改的作信用扣分处理。2020 年，我局将继

续开展物业行为行政执法检查，进一步规范物业企业经营行为，保护广大业主合法权

五、 深入探索“四位一体”管理新模式

我们制发了《全市住宅区建立“四位一体”管理模式的工作方案》，方案要求在全市物业小区推行由街道办事处牵头，社区委员会、业主委员会、住宅区监督小组和物业服务企业四方共同参与的工作模式。2020年，我局将重点研究“四位一体”管理模式落实中四方联席会议、物业矛盾纠纷调解、业主大会和业主委员会建设等方面的问题，总结经验做法和典型案例，继续推行“四位一体”管理模式。

六、建立“智慧物业”信息系统平台，增强物业管理监督手段

为了加强对物业行业的监督管理，运用信息化手段形成大数据分析，我局从2019年起即着手建立沈阳“智慧物业”信用信息系统。该系统通过对物业企业信用信息归集、录入和应用的动态管理，大大提升了监管效率和水平。同时，也将对全市物业企业统一管理，实施信用考核，建立“黑红名单”提供了有效手段。系统中的业主投诉平台将与市民服务热线、8890平台、省住建厅易安居系统等投诉渠道建立接口，实现百姓投诉办理流程、结果实时可见，大大提高办理效率。

感谢您对政府工作的关心和支持。



（联系人：张大权，联系电话：22973853）

沈阳市房产局办公室

2020年 4月 24日印发