

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房提案〔2020〕25号

签发人：陈杰

市房产局关于物业管理引进三方服务机构的提案（第0624号）的答复报告

原纯安委员：

您提出的关于物业管理引进三方服务机构的提案收悉。
现答复如下：

随着物业管理的不断发展，业主与物业服务企业矛盾纠纷多发，双方矛盾主要聚焦于由于物业费、物业服务质量、维修等而引发的一系列问题。引入第三方机构对物业服务质量和标准进行评估，公平公正的对物业服务企业服务状况进行评价，评价结果与物业费挂钩，能够建立物业服务企业和业主双方信赖的桥梁，化解双方的矛盾纠纷。

目前，我市物业服务第三方评估制度已经建立，物业服务第三方评估市场也在逐步发展，相应第三方评估机构已具备对物业服务质量与标准进行评估的能力与条件并开展相关业务工作。我市已有物业企业聘请第三方评估机构对物业服务质量等内容开展评估，对业主的满意度进行测评，对评

估结果中的发现的问题进行整改。同时，已有物业企业聘请专门的律师团队或者成立专门机构解决物业管理相关的矛盾纠纷。

根据《辽宁省物业管理条例》第六十三条第二款“推进建立物业服务第三方评估机制。物业服务评估机构从事物业服务评估活动，应当遵循独立、客观、公正的原则。物业行政主管部门、业主、居（村）民委员会、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务评估机构对物业服务标准和质量、物业服务合同履行情况进行评估”的规定，我们将积极培育物业服务第三方评估机构，鼓励物业服务各方权益主体委托第三方评估机构对物业服务标准和物业服务合同履行情况等内容进行公平公正的评估。业主得到了优质服务就会主动缴纳物业费，物业服务企业为了获得更好的效益就会提供更优质的服务，形成良好的互动效应，从而避免因物业服务质量问题而产生的大量矛盾纠纷，化解物业热点、难点问题。

针对物业管理活动中的矛盾纠纷，我们积极推动建立调解机制，发挥基层组织作用，力争第一时间化解矛盾纠纷。为此，我们于2017年出台了《全市住宅区建立“四位一体”管理模式的工作方案》，明确由街道办事处牵头，着力构建社区居委会、业主委员会、物业公司、社区监督小组共同参与的“四位一体”协调议事新体制，建立良好、有效、顺畅的多方沟通协调机制，进而全面提升我市物业管理总体环境。同时，我市行业协会也积极参与调解物业管理活动中的矛盾纠纷，沈阳市业主委员会协会成立了物业纠纷人民调解委员会，专门针对物业纠纷问题进行调解。

感谢您对政府工作的关心和支持。

沈阳市房产局

2020年7月17日

（联系人：张延良，联系电话：22973392）

沈阳市房产局办公室

2020年7月21日印发