

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房建议〔2021〕19号

签发人：陈杰

市房产局关于加强小区物业管理建议 (第 0514 号) 的答复报告

裴艳代表：

您提出的关于加强小区物业管理的建议收悉，现答复如下：

一、加强物业监管，强化制度建设

2017 年，国务院先后下发《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发〔2017〕46 号）和《国务院关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》（国发〔2017〕7 号），取消物业服务企业资质行政审批。自此，物业

服务企业取得工商执照后即可从事物业服务。

国务院同时要求，对行业加强信用监管。为此，我们 2020 年印发了《沈阳市物业服务企业和物业项目负责人信用信息管理办法》（以下简称《信用办法》），规定了对物业服务企业违规行为的采集渠道、信用等级评定标准等内容。对信用等级为 D 级的物业服务企业予以不得参与招投标、不得承接项目、不得评优等限制。

二、加大管控力度，明确各方职责

为加强信用管理对物业服务企业的约束力度，我们正开发建设“沈阳市智慧物业管理系统”，其中内设信用管理模块，百姓可以登录系统直接查询物业服务企业信用等级，作为其选聘物业服务企业的参考依据，从而逐步推进信用好、服务优的物业服务企业提升市场份额，达到利用信用手段净化行业市场的目的。

关于社区、物业服务企业、业主委员会的职责，在《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《辽宁省物业管理条例》等法律法规中都有明确规定。鉴于业主委员会执行业主大会决议，与物业服务企业签订物业服务合同，作为业主大会的执行机构，根据法律法规规定，其具有对物业服务企业的监管职责。同时，在《信用办法》中在物业服务企业违规信息采集渠道上，明确街道、社区、业主的诉求反映一经区局核实，给予物业服务企业信用扣分处理。

三、加强人员监管，提升服务水平

作为物业服务合同的执行人，物业项目责任人具有重要作用。在制订《信用办法》时，我们加入了对项目负责人行为的信用监管，对物业项目存在违规行为的，在给予物业服务企业扣分的同时相应的给予其项目经理信用扣分。通过信用手段督促物业项目负责人注重信用管理，依法依规履行物业服务。

只有强化从业人员综合法律水平，才能促使物业从业人员依法依规提供物业服务。2019年，我们在《沈阳市物业管理条例》实施后，先后分三期组织物业服务企业、各区房产主管部门、各街道、社区以及沈阳市物业管理协会和沈阳市物业行业服务协会相关人员共计600人次进行业务培训，以提升从业人员素质和服务水平。2020年《中华人民共和国民法典》出台后，我们要求行业协会加强对行业会员的业务培训，通过律师讲座、专家培训等方式使从业人员对《中华人民共和国民法典》中的业主的建筑物区分所有权、物业服务合同等章节的内容有清晰明确的认识，提升行业人员的法律法规素养，促进物业行业逐步健康发展。

四、加大宣传力度，强化业主委员会职责作用发挥

为加强业主知法懂法意识，2020年我们组织开展了普法宣传活动，向业主发放宣传册，现场解答业主物业问题，提升百姓法律意识。今年我们又修订了《业主大会议事规则（示

范文本)》，鼓励业主委员会委员由党员、人大代表、政协委员、公职人员等担任，从而提升业主委员会的工作水平与能力，以期切实发挥业主委员会桥梁作用。为使物业服务企业能够配合业主委员会做好物业服务，我们制发了《以党建为引领加强物业服务企业党组织建设工作的实施意见》，要求企业加大党组织建设，通过党组织建设发挥党员先锋模范作用，提升物业服务水平，积极参与街道社区联席会议，提高社区综合治理能力，共同解决小区内的矛盾纠纷，全面提升业主的满意率。

感谢您对政府工作的重视和关心。



沈阳市房产局

2021年4月16日

(联系人：张延良，联系电话：22973392, 17790945887)