

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房建议〔2021〕12号

签发人：陈杰

市房产局关于将物业管理纳入社会治理体系 提高小区治理能力建议（第0598号）的答复报告

吴韶君代表：

您提出的关于将物业管理纳入社会治理体系提高小区治理能力的建议收悉，现答复如下：

一、关于街道办事处职责问题

（一）修订法规，明确职责。为强化物业管理属地化工作职责，明确街道办事处在物业管理中的职能作用，我们在2019年颁布的《沈阳市物业管理条例》（以下简称《条例》）中明确规定街道办事处应当履行下列物业管理职责：（一）组织成立首次业主大会会议筹备组；（二）指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举；（三）指导、支持和监督

业主大会、业主委员会开展日常工作；（四）协调和指导旧住宅区物业管理工作；（五）协调物业管理与社区管理服务之间关系，调解业主、业主委员会、物业使用人、物业服务企业、建设单位之间在物业管理活动中的纠纷；（六）法律、法规规定的其他职责。居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府做好与物业管理有关的工作。

在此基础上，一并赋予了相应的行政权，即对业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的，责令其限期改正或者撤销其决定的权利。

（二）落实文件精神，加强业务指导。2020年12月25日，住房和城乡建设部、中央政法委、人力资源社会保障部等十部委联合印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，提出物业管理要融入基层社会治理体系。其中明确要求，落实街道属地管理责任，积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，办理业主委员会备案，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责；指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接；突发公共事件应对期间，街道指导物业服务企业开展应对工作，并给予物资和资金支持。我们将贯彻落实好文件工作要求，积极推进对各区房产主管部门和街道办事处的业务指导，使街道的物业管理工作落实到位。

二、关于物业管理委员会组建问题

对未成立业主委员会的小区，为使其能够顺利召开业主大会，表达全体业主共同意愿，在《条例》中我们提出了物

业管理委员会的规定。物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府组织成立，由业主、街道办事处或者乡镇人民政府、公安派出所、居（村）民委员会、建设单位派员组成，人数为 9 人以上 13 人以下单数，其中业主代表所占比例不得低于总人数的 50%，由街道办事处、乡镇人民政府在业主中推荐产生。

三、关于发挥党建引领作用和建立考评机制问题

（一）发挥党建引领作用。为发挥党组织的核心引领作用，2020 年 3 月 3 日我们印发《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》，提出：要推进党建引领下的协调议事机制，发挥物业企业党的基层组织作用，积极参与街道社区联席会议，加强工作联系，提高社区综合治理能力。要在组织协调居民委员会、业主委员会、业主之间的矛盾纠纷中发挥党组织的先进性和党员的先锋模范作用，对住宅区涉及业主共同管理重大事项，或涉及全体业主根本利益的问题，共同研究解决方案，明确责任落实，有效化解解决热点、难点问题，把矛盾纠纷化解在邻里之间，解决在小区、社区之内，依法做好社区管理和物业服务管理各项工作。

（二）物业服务质量考评和信用监管。为规范物业服务行为，保障广大人民群众合法权益，全面、客观评价物业服务整体水平，2020 年我们在全市范围内开展了物业服务质量考评工作。考评以住宅小区为单位，通过聘请第三方社会专业机构对小区业主满意度进行测评，综合街道、社区、业主委员会和区房产局对物业服务企业的考评情况，按照第三方

社会专业机构业主满意度测评结果占 80%，街道、社区、业主委员会和区房产局评价各占 5%的比例进行综合评分，最终形成物业服务质量综合考评结果。对于考评排名前十和后十名的物业服务企业，分别予以信用加分和减分处理。此外，我们出台了《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》（沈房发〔2020〕10号）。其中规定通过对查实的有效投诉、日常巡查和监督检查等发现的物业服务企业违法违规行为，在规定期限内未予整改的，对物业服务企业予以信用扣分处理。年底，我们将依据信用记分情况，对全市物业服务企业本年度的信用等级进行评定，评定结果向社会公示。

感谢您（你们）对政府工作的重视和关心。



（联系人：张延良，联系电话：22973392, 17790945887）