

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房建议〔2021〕21号

签发人：陈杰

市房产局关于进一步加强老旧小区 物业管理建议（第 0362 号）的答复报告

张林代表：

您提出的关于进一步加强老旧小区物业管理的建议收悉，现答复如下：

一、关于建立完善物业服务企业准入机制，严把入口关问题

2017 年，国务院先后印发《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）、《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发〔2017〕46 号），取消物业服务企业的资质核定申请，自此从事物业管

理取得工商营业执照即可。

虽然国家放开了行业准入要求，但为掌握我市物业行业整体信息与数据，加强行业管理信息化，从 2020 年开始，我们开发建设了智慧物业信息系统，其中内设基本信息、信用管理、网上备案等多种功能，现在相关功能已上网应用，业主可以通过登录系统查询、了解物业服务企业的信用信息和基础信息，以及业主委员会备案、前期招投标备案等情况。

二、关于完善行业奖惩及退出机制，强化行业管理问题

随着国务院取消资质审批，要求各地加强对物业服务行业事中事后监管，加快推进物业服务行业信用体系建设，建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，构建以信用为核心的物业服务市场监管体制，我们开展了以下两项管理工作：

一是，制订《沈阳市物业企业和项目负责人信用信息管理办法》。办法中明确了市、区两级职责；确定了业主投诉、新闻媒体报道、街道社区反映等信用信息的采集渠道；列举了物业企业不依法履行合同，侵害业主合法权益，服务不达标、不作为、乱作为等 40 种违法违规行为的惩戒依据。每年底对物业服务企业自动评定信用等级，连续两年信用等级为 A 级的，给予创先评优活动推荐、优先考虑优惠扶持政策、列入红名单等激励政策；信用等级为 D 级的，给予限制参与招投标活动、不得承接新物业项目、列入黑名单等惩戒措施。

二是，开展物业服务质量考评。为发挥各方管理主体及

广大业主对物业服务质量监督作用，2020年，我们聘请第三方专业评估机构在全省率先开展了物业服务质量评估考核工作，历经9个月时间，通过以满意度测评的方式，综合区、县（市）房产部门、街道办事处、居民委员会、业主委员会及业主等各方评价意见，形成物业服务质量综合考评结果，共计完成小区1459个，涉及物业服务企业715家，入户调查、发放调查问卷4.5万份（户）。形成了对全市物业服务企业项目评估的综合报告，整体调查结果网上公示通报。

三、关于探索物业管理新模式，实现物业管理全覆盖问题

为全面提升老旧小区服务管理水平，市政府印发了《关于提升旧住宅区综合管理水平的实施意见》（沈政办发2018第68号），积极鼓励老旧小区业主按照自愿选择管理服务主体及服务模式。老旧小区业主可根据管理服务质量和费用，自愿选择服务模式。业主接受优质优价服务的，可选择物业服务企业提供的专业化物业服务；接受基本服务并按政府指导价付费的，可选择保障型物业服务企业提供的保障型物业服务；接受基本服务并按略低于政府指导价付费的，可选择社区物业服务中心（民办非企业单位）提供的社区化物业服务；业主愿意自我组织、自我服务并按照低于政府指导价付费的，可选择由业主或居民提供的共谋共享自我服务；

对产权结构单一且产权单位有能力提供保障服务的，可选择由产权单位提供的共建共治保障服务。

截至去年底，我市现有老旧小区 3072 个全部落实服务管理模式，其中，实行专业化物业管理 45 个，保障型物业管理 1507 个，业主自治 205 个，产权单位自管 389 个，社区服务中心 926 个。

感谢您对政府工作的重视和关心。



2021 年 4 月 16 日

(联系人：宋峰；联系电话：22973853，13324033929)