

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房提案〔2021〕20号

签发人：陈杰

市房产局关于加强全市社区物业管理 完善基层社会治理提案（第447号）的答复报告

赵国华委员：

您提出的关于加强全市社区物业管理，完善基层社会治理的提案收悉，现答复如下：

一、强化政策监管，提升行业人员服务意识

我市部分物业服务企业不能切实履行合同约定，存在违反法律法规的问题，导致业主与物业服务企业存在矛盾纠纷。为加强物业服务企业的服务意识，提升企业对其从业人员的业务培训和服务意识打造，我们去年出台了《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》，对行业

企业开展信用监督管理。文件中，依据物业管理法律法规，列举了 40 项物业服务企业不得违反的禁止性行为，对业主投诉、街道社区反映、新闻媒体曝光等渠道受理的信息，由区房产主管部门调查核查，存在问题的立即要求物业服务企业整改，拒不整改或整改不到位的，将对物业服务企业和物业项目负责人分别给予信用扣分，年底依据物业服务企业信用记分情况评定企业信用等级，对信用等级好的给予创先争优推荐、优惠政策优先考虑等扶持政策，以此推进物业服务企业以业主需求和合同约定为导向，依法依规提供物业服务，树立企业品牌价值。

二、满足社区百姓需求，打造养老服务综合体

（一）将物业服务与居家养老服务相融合纳入立法

《沈阳市居家养老服务条例》第十八条对推动物业服务与居家养老服务融合发展提出了明确要求：“鼓励建立物业服务与居家养老服务相融合的服务模式，支持物业服务企业开展老年供餐、定期巡访等居家养老服务”。为扎实贯彻落实《条例》，市加快推进养老服务工作领导小组印发《关于贯彻落实〈沈阳市居家养老服务条例〉的实施意见》（沈老组发〔2019〕1 号），再次部署了推进物业服务与居家养老服务相融合任务。

（二）推进物业服务与居家养老服务融合发展

目前，我市已有怡林名门物业、润安物业等 34 家物业

服务企业参与我市居家养老服务，为有需要的老年人提供一日三餐、家政保洁、康复护理等多样化、多层次养老服务需求，受到广大社区老年人欢迎。

一是加大政策扶持。支持物业服务企业成立居家养老服务机构，在用房保障、税费优惠、财政补贴上依据相关政策予以扶持。一方面，提高居家养老服务设施的建设补贴标准。从 2019 开始，区域性居家养老服务中心建设补贴由每个 50 万元，调整到 60-100 万元；社区养老服务站建设补贴由每个 10 万元，调整到每个 10-30 万元。另一方面，增加运营补贴和连锁运营补贴。对社区居家养老服务设施进行星级评定，根据星级评定结果给予区域性居家养老服务中心 5-13 万元、社区养老服务站 2-4 万元的运营补贴。同时，鼓励连锁化、品牌化运营，对连锁运营的居家养老服务设施给予一次性补贴。

二是开展多样化服务。鼓励物业服务企业拓展老年供餐、定期巡访、生活照料、日常监护等为老服务业务，通过政府购买服务的方式引导其参与居家养老服务。目前，我市在 100 个社区开展政府购买居家养老服务试点，为城乡低保、低保边缘户和计划生育特殊家庭中的失能失智老年人，每人每月提供 30 至 45 小时的包括助餐等基本服务在内的免费居家养老服务；为八十周岁以上老年人和计划生育特殊家庭中七十周岁以上老年人，每人每月提供 3 小时的免费居家养老

服务。试点结束后，政府购买居家养老服务将在全市推广，届时更多物业企业将发挥自身优势，参与到社区居家养老服务中来，助力进一步扩大养老服务供给，激活全市居家养老服务市场。

三是引导和规范与养老服务业密切相关的重点产业发展，推动物业企业参与养老服务标准化、规范化发展。陆续出台了《沈阳市区域性居家养老服务中心设施设计和服务标准》、《沈阳市社区养老服务站设施设计和服务标准》、《养老服务机构服务质量规范》、《养老服务机构安全管理规范》等规范性文件和团体标准，逐项明确了区域性居家养老服务中心，以及社区养老服务站包括助餐等基础服务项目的具体内容及标准，指导各养老服务机构严格落实标准，为老年人提供安全可靠的服务。制定《沈阳市区域性居家养老服务中心和社区养老服务站星级评定办法》和《沈阳市养老机构服务质量星级评定办法》，从安全、服务、管理、设施等方面，设计量化评分要点近 200 条，形成标准评价体系，并委托第三方专业机构对全市养老服务设施进行星级评定，依据星级标准发放运营补贴，不断提升建设服务水平，满足老年人养老服务需求。

三、加强政策法规制定，化解维修资金使用难

为破解“维修资金使用难”等问题，2021 年，我们依据《中华人民共和国民法典》、《辽宁省物业管理条例》等法律

法规，借鉴成都、长沙、大连等城市维修资金使用相关经验，正在修订完善《沈阳市物业专项维修资金管理办法》和《沈阳市物业专项维修资金应急使用管理办法（草案）》，并将上述两个文件分别列入 2021 年度政府规章立法计划及行政规范性文件发文计划。通过规章的修订，既确保维修资金政策制度的相关条款与上位法保持一致，又将近年来物业专项维修资金成熟的工作经验和做法予以固化，从而健全维修资金管理制度，提高管理效能，进一步完善监管措施、优化使用流程，为维修资金使用提供法律依据和政策保障。

四、以党建为引领，推动物业服务企业成立党组织

为加快推进基层党建工作开展，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》，在实施意见中我们要求物业服务企业要加快党组织建设，国有及国有控股的物业服务企业党组织要全覆盖，物业项目具备成立党组织条件的，也要成立党组织。不具备单独组建党组织的，要向当地的街道办事处或乡镇人民政府报告，由其统筹安排，通过联合建或挂靠建的方式成立党组织。今年，全市具备成立党组织条件的物业服务企业（物业项目）党组织组建率达到 50%，市内城区每个区至少建立一个党建引领的“红色物业”标准化小区。对党建工作开展的好的物业服务企业，我们要求各区要积极引导开发建设单位或业主大会，在选聘物业服务企业时优先考虑，并给予信用加分。同时，我们要

求物业服务企业党组织要积极参与街道社区联席会议，提高社区综合治理能力，发挥党组织的先进性和党员先锋模范作用，明确责任落实，把矛盾纠纷化解在邻里之间

五、打造“智慧物业”系统，提升行业管理效能

为强化对物业行业的监督管理，提升行业管理效能与效率，我们从去年开始打造“智慧物业”信息管理系统，其中设计了基础信息平台、信用管理平台、备案管理平台、数据分析平台、分析平台等。通过系统的开发建设，摸清我市物业行业基础信息，实现物业服务企业和业主委员会各类备案业务网上办理，落实市区两级监督管理权限，开展物业服务企业信用网上监管，并就企业信用情况实现网上公示查询。通过信息管理系统的开发建设，为日后实现物业管理数据化、便捷化、精准化提供支撑。

六、加强行业培训，提升人员整体素质

《中华人民共和国民法典》在原有《中华人民共和国物权法》的基础上对业主大会表决比率、共有部分收入分摊、物业服务人应急管理措施等提出了新的规定，尤其是增加了在第二分编典型合同中专门为“物业服务合同”建章，这使物业管理上升到了法律层面，对物业从业人员的政策法规素养提出了更高要求。《中华人民共和国民法典》颁布后，我们立即要求各区房产主管部门和行业协会加强对法律的宣传贯彻学习，通过律师讲座、专家培训、以赛代学等方式，

推进行业企业加强对《中华人民共和国民法典》等法律法规学习，推进从业人员对法律条文的熟悉与理解，提升应用法律开展物业服务的能力与水平，尤其是物业服务合同一章，关系着明确业主与物业服务企业双方民事行为的约定，对确定、维护双方各自的权力与义务具有重要意义，对物业从业人员如何依法依约提供服务具有约束作用。同时，我市行业协会也成立了纠纷调解委员会，委员会定期邀请律师、司法人员等开展系统讲座，培训人员纠纷调解能力与业务水平，并多次赴现场为业主和物业服务企业的矛盾纠纷开展调解。

感谢您（你们）对政府工作的重视和关心。



2021年4月29日

（联系人：田家川，联系电话：22973361, 15040338866）