

[同意公开]

# 沈阳市房产局

沈房提案〔2021〕27号

签发人：陈杰

## 市房产局关于加强沈阳市回迁安置用房物业公司监督管理提案（第377号）的答复报告

秦征宇委员：

你们提出的关于加强沈阳市回迁安置用房物业公司监督管理的提案收悉，现答复如下：

因受拆迁安置政策、开发建设成本、前期物业招标，以及业主物业服务观念差异较大等客观因素影响，一些回迁安置小区建成使用后，前期服务标准起点低、服务标准难提高，后期易出现物业企业提前撤离，园区成为弃管，再选聘物业企业比较难等实际问题。依据现行的物业管理法规及政府出台的一些相关政策，通常采取政府托底保障、鼓励业主自主选择物业管理等多种形式，解决回迁安置小区无物业管理、提高物业服务标准的现实需要，提升业主生活品质。

## 一、关于建立巡查制度，进一步发挥业主委员会作用问题

《辽宁省物业管理条例》、《沈阳市物业管理条例》明确规定：符合条件的，街道办事处或者乡镇人民政府应当会同县物业行政主管部门组织成立首次业主大会会议筹备组、召开首次业主大会会议。首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会。不具备成立业主大会条件的物业管理区域，或者具备成立条件而未成立，且经街道办事处或者乡镇人民政府指导后仍不能成立的物业管理区域，可以由街道办事处或者乡镇人民政府指导物业管理区域所在的居（村）民委员会临时代行业主委员会职责。

业主委员会委员应符合的条件、禁止行为以及业主委员会应履行的职责、法律责任，省市物业管理条例中也都有明确规定。

## 二、关于主管部门和街道办事处建立小区物业巡视制度问题

业主委员会按照物业管理条例相关规定，应当及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和支持物业服务企业履行物业服务合同。对物业企业不履行物业服务合同的违法违规行爲，业主及业主委员会有权向行业主管部门或街道、办事处投诉反映，一经查实，根据《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》给予相关处理和信用扣分。关于选聘业主担任小区巡视员或监管员监督物业企业履约等行为，费用从物业费中支出问题，可由业主大会讨论决定。

为加强对物业企业的行业监管，我们按照信用管理工作要求，加大信用管理惩戒力度，实行物业企业等级评定和“红黑榜”管理。主要是对物业企业和项目负责人存在违规失信行为，细化考核标准，对物业企业不依法履行合同，侵害业主合法权益、合法利益，服务不达标、不作为、乱作为等40种违法违规进行惩戒。依据《沈阳市物业企业和项目负责人信用信息管理办法》规定，进行信用计分、等级评定和“红黑榜”管理。每年年底对信用评级结果进行公示，每年的信用计分不清零，信用考核结果计入信用档案。对“红黑榜”名单报市信用联合惩戒平台，信用评价结果作为前期物业招投标和业主大会选聘物业企业的重要依据。评定为“黑榜”的企业下一年度内不得参与物业服务项目招标投标活动，不得承接新的物业服务项目，取消下一年度内行业评先评优资格，限制参加各类表彰奖励活动等，进而打造市场化退出机制。

### 三、关于明确开发商、物业和业主三方义务和权益，完善各项制度，建立更好沟通渠道问题

国家、省市各级物业管理条例中都对物业企业、业主的职责、权利和义务作了明确规定，具体权责、义务由双方在《物业服务合同》进行约定。

市、区、县（市）房产主管部门作为行业行政主管部门，负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。街道办事处或者乡镇人民政府负责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。居（村）民委员会

应当协助街道办事处或者乡镇人民政府做好与物业管理有关的工作。

为进一步完善物业管理体制，发挥社区党组织在物业管理中的作用。我们积极探索加强党建引领，建立完善社区物业党建工作机制，创新党建引领下的物业管理服务工作模式，把物业管理融入社区现代化综合治理体系之中。加强物业企业党建联建，建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，提高社区综合治理水平，把矛盾纠纷化解在邻里之间、解决在小区、社区之内，共同构建“红色家园”、“和谐社区”。

#### 四、关于对违法违规收取物业费处理问题

一是向区、县（市）房产主管部门和街道、社区投诉反映问题，调查核实后向物业企业下达整改通知书，拒不整改的按照《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》相关规定给予信用扣分。二是可以向司法机关举证，由司法机关裁定以保障业主经济利益及合法权益。

感谢你们对政府工作的重视和关心。



（联系人：宋峰；联系电话：22973853，13324033929）