

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房提案〔2021〕1号

签发人：陈杰

市房产局关于建设物业服务监管平台提案 (第 165 号) 的答复报告

宁仁之委员：

您提出的关于建设物业服务监管平台提案收悉。现答复如下：

一、关于收缴物业费问题

从我市现有情况来看，业主与物业服务企业的物业费收取方式由双方合同约定，属于民事行为。本着“法无授权不可为”的原则，在没有明确的法律法规授权情况下，政府部门难以建立平台先行收缴物业费，只能通过倡导方式鼓励双

方委托第三方平台收缴物业费。今年，辽宁省住房和城乡建设厅将研究制定《物业服务合同示范文本》，我们将利用此次机会，积极向辽宁省住房和建乡建设厅建议，将鼓励第三方代收物业费列入到具体条款，以期实现平台收缴物业费的目标。

我市物业收费标准是通过招投标方式确定的，物业服务企业依据物业服务合同收取物业费。为使物业费价格与标准相统一，2020年开始，市发改委会同我局依据辽宁省住房和城乡建设厅制定的《辽宁省住宅物业星级服务标准(试行)》，正在制定政府指导价。随着政府指导价的出台，将进一步明确服务标准和收费价格，从而督促物业服务企业依约收费。

二、关于建立评价体系问题

2020年我局开始开发“智慧物业”信息系统，其中系统功能中涵盖投诉受理平台。投诉受理平台将与8890平台、市长信箱、96123热线等现有的投诉受理渠道对接，业主的物业投诉将可通过平台直接交由物业服务企业在规定时限内解决或答复。对拒不解决或答复的，由社区、街道、区房产主管部门分别予以监督。通过投诉解决综合评定，对投诉解决不力的物业服务企业对其给予信用处罚。现平台正在开发建设中，今年将完成开发建设并上线应用。

三、关于业主不良行为管理问题

《中华人民共和国民法典》第九百四十二条第二款规定：“对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理”。为强化物业服务企业落实劝阻责任，切实纠正业主的不当行为，维护住宅区管理秩序，我们在已下发的涉及住宅区安全文件中，要求物业服务企业要及时采取合理措施，劝阻、制止业主的违规行为，对拒不听从的，要第一时间向有关行政部门报告并协助处理。对业主的行为是否可以公示曝光或给予信用惩戒，将由各行政部门依规处罚。

四、关于物业服务企业管理问题

为规范物业服务企业服务行为，提升行业整体服务水平，树立诚信经营理念，2020 年我局印发了《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》，对物业服务企业和项目负责人进行信用监管。办法中明确了市、区两级管理职责，确定了信用信息受理渠道，根据国家、省市法律法规，列举了 40 项违规行为的信用扣分内容，依据物业服务企业的信用得分情况，为物业服务企业确立了 ABCD 四个信用等级，对信用为 D 级的物业服务企业将给予限制招投标、禁止参加评选等处罚。

在做好信用等级监管的基础上，我们在“智慧物业”信息系统中设置了信用管理功能，各区房产主管部门对物业服

务企业予以信用扣分的，全部实行网上申报，每年底系统根据物业服务企业的信用得分自动为其评定信用等级。百姓可以登录系统随时查询物业服务企业的信用等级和扣分情况，作为选聘、续聘物业服务企业的直观依据。通过系统信用查询，逐步为信用好的物业服务企业增加市场占有率，清退信用低的物业服务企业，从而达到净化市场的目标。

五、关于小区自治问题

为强化业主参与住宅区公共事务的意愿，能够及时准确的反映业主自我意见，我们正在“智慧物业”信息系统中开发业主投票表决平台。在业主大会表决前，平台会将业主大会表决内容和投票时间提前通过短信告知业主，业主在投票期限内，通过注册账号登录平台即可进行投票。投票期限后，平台可直接产生表决结果。平台的开发可以有效解决业主不愿当面投票、人情票、无时间投票的情况，减少业主委员会或社区的工作量，保障业主表决结果的公平公正公开。

感谢您对政府工作的重视和关心。



(联系人：张延良；联系电话：22973392, 17790945887)

沈阳市房产局办公室

2021年4月1日印发