

B

昆明市五华区住房和城乡建设局

五住建办案字〔2018〕1号

关于对五华区十六届人大二次会议 第001号建议的回复意见

尊敬的王梅代表：

您提出的《关于进一步加强居民小区物业管理的建议》的提案，已交我局研究办理，经征求各协办单位意见建议后现答复如下：

近年来，随着城市建设的飞速发展，以居住环境优美、物业服务规范为特征的现代化住宅小区保持高速增长趋势。而兴建于上世纪八九十年代甚至更早的住宅区，则普遍存在路不平、灯不亮、下水不畅、设施设备损毁严重、管理滞后等情况。并且随着时间的推移，这些问题将呈集中爆发态势，给人民群众生活带来极大不便，由此引发的社会问题层出不穷。高度重视并有效解决老旧小区在管理过程中存在的各类问题已迫在眉睫、刻不容缓。

物业服务费收缴率低、服务水平低，维修资金严重匮乏、维修养护难，各种矛盾比较突出。当前，加强老旧小区管理，应切实做好以下几方面工作：

一、健全机制，完善网络

一是根据区委政法委办公室草拟的《五华区 2018 年城中村、老旧小区综合治理和微改造工作实施方案（征求意见稿）》文件，按照“重心下移、属地管理”的原则，加强老旧小区管理的组织领导。成立区住宅物业管理工作协调领导小组，区住建局下设办公室，负责组织实施住宅小区的物业管理指导、督促、协调工作。民政、城管、消防、公安等职能部门根据各自职责协调配合做好相关工作；街道负责指导业主委员会选举、换届工作，调处物业管理纠纷、应急处置等；社区要建立物业管理联席会议制度，召集主管部门、业主委员会、物业服务企业等参加，定期收集居民建议，协调解决物业管理中的疑难问题，在解决社区重大纠纷应急方面的作用。逐步形成“区政府负责、部门协调、街道组织、社区落实”的管理格局。

二是积极推进老旧小区业主委员会建设工作进程。对于条件成熟的小区，街道要积极指导，依法成立业主委员会；对产权关系复杂，不具备条件的小区，可成立小区管理委员会。通过业主委员会将业主诉求反映给政府，协调沟通解决问题，减少上访率。

三是进一步加大对驻区物业公司的监管、扶持力度。要建立联评机制，对物业公司的评审定级，要充分征求、听取、吸纳街

道、社区及业主的意见。要建立准入、退出机制。建立物业管理公司的动态管理信息库，对进入的物业公司，要严格审查；对于动辄退出的物业管理公司，要采取全区通告、3年内不准再次进入本辖区等措施严加制约。要建立物业奖励机制。设立老旧小区物业服务奖励基金，通过以奖代补形式，对联评中等级较高的物业公司予以奖励。

二、因地制宜，创新管理

老旧小区基础条件不一，其产权性质、房屋年限、业主结构、配套设施等方面差异很大，情况复杂，物业管理必须因地制宜，区别不同情况采取相应措施。

一是对于初步具备条件的小区 and 经过整治可以达到引入规范化管理的小区，要积极创造条件引入规范的物业管理，把管理权交给业主与物业。街道、社区要帮助、指导各小区组建业主委员会或小区管理委员会；小区业主委员会（管委会）根据实际，选择合适的物业公司，确定服务标准和收费标准；政府相关部门要加强宣传、监管，引导物业管理公司提高服务水平。

二是对于条件较差，难以请到专业物业公司的，可以采取“1+N”的自治管理模式，可有效减少居民需要缴纳的物业管理费用。“1”：即小区自治管理小组。在社区的引导帮助下，小区居民采取自愿方式，成立自治管理小组，按照“自我管理、自我服务、非营利性、费用均摊”的原则，管理居民事务。成员由热心公益事业的小区楼栋长、党员及部分居民组成，采取抵偿、免

费等不同形式。“N”：包括聘请专业人员、服务外包、居民互助及引入非营利性物业服务机构等多种方式。其中，服务外包是将物业管理中的专业服务部分外包给专业物业机构；居民互助是居民自己向小区自治管理小组报名提供绿化、保洁、维修水管等相关服务，并因此获得部分收入。

三是对于条件较差且无法实施自治管理的小区，可以采用保障型管理模式。成立依托于街道的非营利性物业服务机构，广泛吸纳辖区就业困难人员组成，经培训上岗，通过向居民低收费以及多方筹措资金等方式，实现准物业管理的市场化运作。

无论采取何种管理模式，在运行过程中，均可充分整合小区资源，多方筹措资金，通过院内泊车抵偿服务、便民设施的收入等，弥补资金短缺，确保管理服务到位。

三、加强宣传，营造氛围

要广泛深入宣传《物业管理条例》、《昆明市物业管理办法》等文件精神，营造依法管理、依法履行义务、文明有序的物业管理良好氛围。

一是积极引导居民转变观念、更新观念，尽快实现由计划经济条件下的福利性生活方式思维向市场经济条件下有偿服务的思维转变，树立“花钱买服务”的意识。

二是要加强对物业管理工作的组织领导，加大考核与监督检查力度。对在物业管理中做出突出成绩的街道、社区、业主委员会、物业管理公司的管理经验和先进事迹进行总结推广，大力进

行表彰奖励。

三是提高物业管理公司服务水平和服务能力。加大对物业管理从业人员的培训，提高服务意识、专业技能和服务水平，充分运用科学管理技术，优化服务质量，真正营造安全、整洁、文明、舒适的居住环境。

四、激励承担老旧小区服务任务的物业企业

一是规模经营激励：以街道办事处或社区居委会为单位，将辖区内老旧小区的物业管理整体打包，确定1家骨干物业企业接管，使其通过规模化经营降低成本。

二是特许经营激励：将物业管理区域内（不含市政道路和政府投资的公共设施）的广告发布权、便民服务亭设置和经营权、停车收费权、快件智能存储柜（物流自提设施）场地租赁收费权等，一并赋予相关物业企业，弥补其物业收费不足。

三是拓展经营激励：允许物业企业在法律法规范围内，围绕物业服务，自主开展家政、维修、安装、代买代卖、老人陪护、小饭桌等便民服务。

五、加大微改造资金投入，全面提升城市品质

城市的管理者是各级政府，政府树立经营城市的概念，使城市的资产增值，并应从城市建设维护费中，拿出专项资金，加大对老旧小区房屋修缮、配套基础设施建设与维护、治安、停车等方面的投入，逐年逐步地有计划地实施改造，为实施物业管理创造一个良好的基础条件。根据区委政法委办公室草拟的《五华区

2018 年城中村、老旧小区综合治理和微改造工作实施方案（征求意见稿）》文件精神，区财政局负责旧住宅区社会治理和微改造工作专项资金的统筹安排及监管，按财政资金审核程序做好改造项目资金审核相关工作；街道办事处负责旧住宅区改造项目资金的筹措和组织实施。除此，结合相关法律法规住宅的实际使用人，是居住环境改善的最大受益者，也应该出资改善居住环境。房屋建筑本体设施由业主承担，有大修基金的提取大修基金，没有大修基金的，按“一事一筹”的原则，由业主分摊。

六、住宅专项维修资金使用程序问题

目前住宅专项维修资金的管理使用，主要依据中华人民共和国建设部《住宅专项维修资金管理办法》进行管理，该办法明确规定，需要使用住宅专项维修资金的，须得到共有部分占建筑面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主讨论通过，我局作为住宅专项维修资金的管理单位，确实也受理过业主委员会或物业企业要求简化使用住宅专项维修资金程序的意见，但简化三分之二业主同意才能使用资金的规定我局无法实现，据了解，全国各地使用住宅专项维修资金都必须达到三分之二业主同意才可使用，而且为了保证住宅专项维修资金的安全，我局制定了住宅专项维修资金使用管理办法和流程，该办法征求了五华区全区各部门的意见，报区政府要求使用住宅专项维修资金，金额不超过 50 万元的工程，需进行竞争性谈判，工程超 50 万元的工程进行招投标，工程完工后还许经过审计，拨付工程款时还需

在小区内进行公示，目的是对住宅专项维修资金进行规范管理，该办法待区政府同意后，将在五华范围内实施。

感谢您对政府工作的监督关心和支持。

联系人：张澍 联系电话：13888523867

昆明市五华区住房和城乡建设局

2018年6月10日



抄送：区人大人事委，区政府目督办。

昆明市五华区住房和城乡建设局

2018年6月10日印发
