

B

昆明市五华区住房和城乡建设局

五住建办案字〔2018〕10号

关于对政协五华区九届二次会议 第18C31号提案的答复

尊敬的万智全、向燕委员：

您提出的《关于加强居民小区物业公司管理及监督的提案》，已交我局研究办理，现回复如下：

我区物业管理面积（含商品房小区、单位自建、散落居民院、楼和老旧小区）约计：1751.8万 m^2 、183.8万户，其中：商品住宅小区：已基本实行了专业化物业管理的物业面积，约计1282.4万 m^2 、269个物业小区，住户约121542户居民；单位自建自管：物业面积526.2万 m^2 、550个，涉及60296户居民；业主自管：物业面积25.9万 m^2 、83个项目，涉及6436户居民；散落居民院无人管理：物业面积50.9万 m^2 、175个，涉及5954户；社区代管：物业面积约计18.5万 m^2 、10个，涉及5934户；截至2017年3月，在我区登记注册的叁级物业管理企业共有261家，从业

人员 20000 余人，管理人员 3200 余人。外区物业企业在本区开展服务的约 60 家，从业人员约 2 万人。截止 2017 年 2 月，成立小区业主委员会 69 个。

随着社会的进步和物质文化水平的不断提高，广大群众的住房水平和居住环境得到了极大改善，绝大部分人群住进了环境优美，设施配套齐全的商住小区，人们对物业服务质量和管理水平要求也越来越高和强烈，物业管理成为老百姓最为关注的焦点，而且随着城市建设的加快，物业覆盖率将逐渐扩大，更多家庭和个人将涉及物业管理问题，业主与物业服务企业的矛盾，业主委员会与物业的矛盾将相互交集，政府行业主管部门和其他管理部门如果不能指导和督促好物业服务企业的工作，有效化解物业纠纷问题，将对社会的稳定和住户们的生活质量产生不良后果，针对您提出的工作建议，回复如下：

物业管理现状及存在问题：

2017 年以前，我局作为物业行业主管部门，主要负责对物业资质进行审批，年检，对物业从业人员资质进行培训，物业矛盾纠纷的调处，对住宅专项维修资金进行追缴和管理以及拨付住宅专项维修资金，2017 年住建部取消了物业资质审批和年检及物业从业人员职称评审。政府审批程序弱化，给物业主管部门对物业企业进行监督带来了新的要求和挑战，需要我们改变传统观念对出现的新问题进行研究探索，最大程度发挥行业主管部门的作用。

您在《关于加强居民小区物业公司管理及监督的提案》中提到下列问题，我局回复如下：

1、行业人才匮乏，企竞争实力不足的问题。

昆明市物业管理水平由于起步较晚相对其他省市有一定差距，主要原因是物业管理企业管理水平不高，服务意识不强，缺乏奉献精神，管理人员普遍存在素质不高，文化水平低下的问题，针对该问题，我局将加大对物业企业管理和服务，加大培训力度采取参观学习，评优以及建立诚信体系的方法，切实履行工作职责，对一些经反复督促指导无改进和业主投诉较多的物业企业，指导辖区街道办事处成立业主委员会或选举单元业主代表，共同帮助、协助和监督物业服务企业的工作，支持业主维权自主解聘和选聘物业服务企业。

2、开发商，物业公司强迫业主接受物业合同的问题。

现在购房的“行规”是，开发商在与业主签订购房合同时，为了取得物业管理权，要求业主同时签订物业服务合同，按照现行法律法规，物业管理服务企业应由业主自行选择，开发商在业主委员会未成立之前可进行前期物业服务，从而形成了物业服务强买强卖的现状，针对该现象，我局按照相关法规，要求开发企业以招投标的形式选聘物业企业，同时在前期物业服务合同价格备案时明确对业主进行公示；备案期限暂定一年，对服务质量不达标的物业服务企业可降低其收费标准并指导街道办事处在小区成立业主委员会，进行选聘和解聘物业企业。促使物业企业树立责任意识，服务意识，让其有危机感。

3、物业纠纷问题。

近年来，物业纠纷昆明市各个区，县都呈上升趋势，仅五华区一年的物业 12345 投诉就达一千六百多件，主要有对物业管理服务不到位，乱收费或不告知业主收费依据的情况，业主委员与

物业服务企业之间的矛盾逐渐突出，甚至激化，严重影响小区物业管理服务的正常开展，产生矛盾纠纷的原因绝大多数属物业服务企业的问题，同时也存在业主委员会部分人员为达到个人目的故意刁难物业服务企业的情况，针对上述问题，我局对每一件业主投诉都进行核实，做到件件有落实，同时对一些矛盾纠纷较为突出的矛盾纠纷问题与上级主管部门，辖区街道办事处，派出所进行协调处理，评定不允许矛盾纠纷突出的物业服务企业参与市级“示范”项目或评选“平安小区”等，促使物业服务企业自觉提高服务水平。

物业管理工作是现在社会高度关注的社会问题，与绝大多数人的生活工作息息相关，作为物业行业主管部门，我们深感责任重大，对于您提出的工作建议，我局将进行认真研究，对一些社会关注度高涉及物业管理的问题进行整理上报，形成规范性文件，以便达到规范管理减少社会矛盾纠纷的目的。

非常感谢您对我区物业管理工作的关心和支持，欢迎继续对我们的工作提出宝贵的意见和建议。

联系人及电话：张澍 13888523867

昆明市五华区住房和城乡建设局

2018年6月10日

抄送：区政府目督办，区政协提案委。

昆明市五华区住房和城乡建设局

2018年6月10日印发