

B 类
公开

株洲市住房和城乡建设局文件

株建字〔2022〕34 号

株洲市住房和城乡建设局 对市十六届人大一次会议第 1033 号建议的 答 复

周湘雄、朱聃、叶美雄代表：

您们提交的《关于加强物业监管工作的若干建议》已收悉。经局长办公会研究同意，现答复如下：

近年来，我市物业管理工作在市委、市人大、市政府的重视支持下，在各级领导的关心关注下，取得了长足的进步。但正如《建议》所言，加强物业服务监管工作是实现基层治理现代化的要求，是提升居民生活质量的渠道，是规范物业行业健康发展的路径，需要在更高站位上进一步予以关注和支持。您对物业管理监管缺抓手、措施不得力的两个问题分析的很到位，物业管理涉

及的群众利益多、管理对象体量庞大，牵涉的关联方众多，正如你们建议提到的，要通过立法和建机制将物业管理纳入社会治理范畴，解决抓手不够和措施不得力问题。在此汇报下我们的具体做法：

一、积极做好地方立法准备工作，推动株洲市物业管理条例出台。

二、出台《物业管理联席会议制度》建立“街道吹哨，部门报到”的协同治理机制。

三、开展物业管理信息化创新治理，建立以人民为中心的监管、评价体系。近年来，我局就小区数字化创新治理做出积极探索，从“四方四级投诉服务监管平台”到“掌上维资”小程序的迭代，再到目前集成小区治理核心抓手的“新管家”平台，是全国最早探索小区数字化创新治理的信息化平台，自2021年7月起，从金钩花园等小区试点推广以来，目前用户数已达3万，覆盖了150余个小区，涉及物业管理面积100万平方米，培训了7个社区的相关人员熟练操作后台，保护了小区居民的“知情权、话语权和决策权”，形成以人民为中心的物业公开、服务评价、电子表决等信息化应用，逐步形成党建引领下的基础治理抓手，获得了居民、物业公司、基层社区的一致好评。

再次感谢您对我市住房城乡建设工作的支持和关心，也衷心希望您一如既往的支持我们的工作，为城乡建设出谋划策，提出更多宝贵的建议和意见。

承办负责人：何安国

承 办 人：殷群

联 系 电 话：28686947



抄送：市人大常委会联工委（2份）