

B 类
公开

株洲市住房和城乡建设局文件

株建字〔2022〕68 号

株洲市住房和城乡建设局 对市政协十届一次会议第 2101191 号提案的 答 复

陈曦委员：

您提出的《预防和化解小区物业类纠纷提高幸福指数》的提案收悉，经局办公会研究同意，现答复如下：

非常感谢您对我局工作的关注和支持，您提出的建议对我市的物业管理工作有很好地指导作用。

一、工作开展情况

对于您所关心的问题，近两年我局按照中央、省、市的文件精神开展了一系列工作。

（一）开展“红色物业”示范项目创建工作。在市委组织部



和我局联合组织下，城市五区开展住宅小区“红色物业”示范项目创建工作。“红色物业”示范项目创建以住宅小区物业服务项目为主体，按照组织红、队伍红、阵地红、机制红、服务红等五红的标准进行创建，第一批共评选出示范项目 10 个，创建时间为 2022 年 4 月至 6 月。对创建成功的住宅小区，市级层面对挂牌示范项目的物业服务企业予以 5 万元/个的经费支持，各区结合实际给予不少于 3 万元/个的经费支持。下一步，将运用示范创建成果，总结一批可复制、可推广的经验，在全市物管小区开展“红色物业”创建工作，着力将我市“红色物业”打造成行业管理和基层治理的品牌。

（二）出台《株洲市物业专项维修资金管理办法》。为了规范物业专项维修资金管理，维护物业专项维修资金所有者的合法权益，保障物业共有部分的正常使用，2022 年 6 月 6 日，我局根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》《住宅专项维修资金管理办法》等法律、法规和规章，结合我市实际，制定出台了《株洲市物业专项维修资金管理办法》。其中对紧急情况需要立即组织应急维修的，明确采用事前不用表决、事后再行公示的原则，优先使用统筹账户资金进行维修。

（三）着力推动业委会组建。我局以党建为抓手，引导小区党支部党员参与小区业主委员会成员选举，逐步提高新组建的业主委员会成员的党员比例，持续推动小区党支部书记担任业主委员会主任“一肩挑”工作，以及物业服务企业工作人员、小区业委



会主任、小区党支部书记进入社区“两委”兼职委员。

（四）建立健全株洲市物业管理考核评价体系。一方面，我局根据《株洲市房地产行业信用信息管理办法》对所有物业企业开展信用信息评价，市、区物业管理部门、市物业管理协会及相关街道（社区）、业委会均参与评价，提供加分、扣分信息，然后统计分数，分为四个等级，即 A 级（优秀）、B（良好）、C（一般）、D 级（较差）。结果应用时，对 D 级、C 级的企业在评先和参与投标方面进行限制。另一方面，市物业管理协会根据《株洲市物业服务行业诚信自律准则》、《株洲市物业服务行业诚信自律考核办法》，对全市物业行业会员企业开展行业自律建设和考核，凡被约谈，或被通报批评的企业，将由市物业协会向行政主管部门建议信息信用扣分，做为市物业管理协会在开展评先、评星时的依据。

二、下一步工作举措

下一步，我局按照中央、省、市的文件精神，结合您的提案，着力开展以下工作。

（一）推行党建引领小区治理“1+5”模式。在组织部门和其他相关部门的共同推动下，通过 1-2 年的努力，在全市各居民小区全面推行党建引领小区治理“1+5”模式，“1”即建强小区党支部，“5”即建好小区党群服务站、推行四方议事会、建强小区志愿服务队、举办幸福邻里节系列活动、建立基层治理智慧平台，实现治理重心下移，治理单元精细，治理措施有效，使党的组织体系与基层治理体系深度融合。



（二）以安全生产为抓手强化物业监管。依据我局《株洲市城市建设安全专项整治三年行动实施方案》，开展“物业行业安全强化年”系列活动，在抓好生命通道、建筑物外墙、建筑物安全的同时，以安全工作为抓手，大力提高物业服务企业的服务意识、服务质量。

（三）开展物业服务收费专项整治。在 2021 年开展“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”专项整治活动的基础上，进一步指导和规范物业企业经营行为，切实维护业主合法权益。联合市发改委、市场监督管理局等部门继续推进“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”专项整治行动，纠正和查处一批违法违规物业服务企业及行为，推进物业企业规范经营，维护业主合法权益，促进物业服务健康有序发展。

（四）开展物业行业保安服务清理整顿工作。清理整顿我市物业行业保安服务人员年龄大、业务素质低、管理混乱等乱象，推进保安员队伍职业化、专业化、规范化建设。我局拟利用三年时间，分批分次组织专业培训班，提高物业行业保安从业人员综合素质，推动我市保安队伍向正规化、信息化、专业化和职业化方向迅速前进；规范物业行业保安服务秩序，按照保安服务有关法律法规和物业服务合同提供保安服务，招录持有保安员证的保安员、规范自招保安员管理，加强监督检查，在 2022 年底完成重点单位保安从业人员执证率 100%，2023 年底完成城市六区物业项目保安从业人员 100%持证上岗，物业企业自行招用保安备案 100%，力争 2024 年底前实现各（县）市辖区内物业项目保安



人员持证上岗和物业企业自行招用保安备案 100%的目标。

(五) 抓紧对多元化物业管理体制的调研与分析。以天元区作为试点区域，探索引入社会组织互助自主机制，倡导志愿服务风尚，以公共收益弥补和会员制模式管理物业小区的新型管理模式，引进法援机构对相关工作进行专业指导，促进物业管理体制多元化，取得相关经验后予以推广。

再次感谢您对我市物业管理工作的关注和支持！

承办负责人：何安国

承 办 人：刘都

联 系 电 话：28686937

