

B 类
公开

株洲市住房和城乡建设局文件

株建字〔2024〕47 号

株洲市住房和城乡建设局 对市政协十届三次会议第 2103219 号提案的 答 复

陈华委员：

您提出的《关于规范我市物业管理保障业主权益的建议》收悉，我局高度重视，经研究，现答复如下：

一、工作举措及进展

（一）成立业主委员会的问题。为解决住宅小区业主委员会成立难的问题，提升我市业主委员会成立比例，我局依据《湖南省物业管理条例》、《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10 号）、《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）》（中组发〔2020〕2 号）以及《关于加强城市住宅小区协同治理的指导意见》（湘建房〔2021〕231

— 1 —



扫描全能王 创建

号)等文件精神,联合市民政局制定了《株洲市物业管理委员会组建办法》(株建联字〔2022〕9号),并从2022年开始,联合市委组织部通过业主委员会组建攻坚和规范提质行动,组建业主组织1278个,全市业主组织组建率达到71.7%,拟在2024年底实现城市住宅小区业主组织全覆盖。

业主组织是物业管理区域内业主代表组成,代表业主利益的民间性组织,也是维护业主利益、监督物业服务企业服务质量的主要力量。为掌握业主组织运作情况、提升业主组织履职能力、规范业主组织日常运作,我局拟成立“业主委员会促进会”,进一步推动住宅小区“四方议事”制度,进一步深化“共建共治共享”协同治理新格局。

(二)收费公示问题。一是编制《株洲市住宅小区公共收益管理使用工作指南》,对公共收益的来源、归属与分配、用途、获取与表决、账目管理、审计等进行规范,并通过项目经理人培训进行推广;二是开展“明明白白消费”活动。根据住建部、省住建厅《关于开展“加大物业服务收费信息公开力度,让群众明明白白消费”工作的通知》要求,成立专项活动领导小组,组织开展我市“加大物业服务收费信息公开力度,让群众明明白白消费”专项整治工作。同时加大宣传,发放《民法典(物权摘编)》《物业管理条例》《湖南省物业服务收费管理办法》等物业管理法规政策宣传册5541份、物业管理法规政策问答6000份。组织全市350家物业服务企业签订“合法经营、规范收费”承诺书。组织各县(市)区物业主管部门执法人员225人次,开展检查和执法行动



127次，受理群众投诉举报238件，查处、整治未公示物业服务收费信息的物管项目92个。

为全面加强物业服务标准化、规范化建设，提升物业服务水平，提高小区业主安全感、幸福感，我局联合株洲市物业管理协会制定了《株洲市物业服务项目管理模版手册》《株洲市物业企业安全生产标准化建设工作指引（试行）》，并从今年下半年开始，组建标准化讲师团，制作《工作指引》培训视频，组织物业服务企业负责人和项目经理人，采取线上、线下相结合，集中、自学相补充的方式开展培训。

（三）出台地方性法规问题。您在提案中提到的“地方性物业管理规定”的建议，我局已与市人大进行地方立法对接，并组织人大立法科、市司法局专家和物业服务企业、业主组织代表等进行了多场调研会，目前已列为本届人大任期内立法计划。

二、下一步打算

结合您的建议，我局进一步梳理了工作思路，准备开展以下工作。

（一）持续推进物业管理机制建设。以人民为中心、以物业服务平台为载体，建立“市、区、街社、小区”和“业主、业主组织、物业服务企业、小区党组织”联动的“四方四级”物业管理机制，统筹小区各方力量，共同解决群众“急难愁盼”问题。

（二）以科技力量辅助机制高效实施。我局已建设完成“掌上维资”小程序，在200余小区进行了应用，用户15万户，在此基础上，将建设物业服务平台，打通“四方四级”各方信息端口，



保障信息通畅和决策执行，平台应用功能将包括小区信息公开、物业服务评价和业主大会电子投票三大主要功能，进一步保障我市业主知情权、话语权和决策权。

（三）结合我市实际，完善法规。出台《株洲市物业管理条例》《业主大会电子表决管理办法》《小区公共收益管理办法》等法规解决小区执法难、业主大会召开难、小区公共收益管理不规范等具体问题。

（四）进一步强化对区、街道社区物业管理工作指导。一方面加强对区物业服务中心和街道、社区物业管理专干的业务知识、相关政策培训，提升基层管理能力，另一方面梳理物业管理项目备案、人员备案、企业备案和业主组织备案等工作内容和流程，明确街道、社区对物业管理的工作责任，强化物业活动监督管理工作。

再次感谢您对我市物业管理工作的关注和支持！我局将更加努力地做好物业管理工作，满足人民群众对美好生活的追求。

承办负责人：谭成华

承 办 人：刘倩宇

联系电话：19907339857

