

“A”
公开

楚雄彝族自治州住房和城乡建设局文件

楚住建复〔2020〕22号

对州十二届人大五次会议第125号建议的 答 复

陈徐宗代表：

你提出的关于对小区物业实行格式合同管理的建议，已交由我们研究办理，现答复如下：

一、我州物业服务业基本情况

我州的物业服务业 2000 年左右开始起步，随着住房制度改革和房地产业的发展逐步开始成长到现在初具规模。截至 2019 年末，全州承接物业项目的物业服务企业 143 家，物业服务企业从业人员 5621 人，物业管理区域 415 个，物业服务面积 2134 万平方米。新建商品房小区物业管理覆盖率达到 100%，新开发建

设的住宅小区已全部推行了社会化的物业管理服务，部分单位老旧生活小区及办公区逐步由物业服务企业实行专业化、市场化的管理。

二、我州业主大会和业主委员会成立情况

按照国务院《物业管理条例》和住建部《业主大会和业主委员会指导规则》的相关规定，由社区居委会和住建部门共同指导住宅小区依法依规成立业主委员会，对小区进行自治管理。截至2020年上半年，我州有457个实施物业服务的城镇住宅小区，成立业主大会并选举产生业主委员会的有165个，占比36.11%。

三、规范物业服务行业的主要举措

（一）建立“宽进严管”的市场准入机制。在物业服务行业进入“零门槛”的时代，为进一步依法规范我州物业管理活动，严格按照《云南省物业服务企业信用评价体系》，依托云南省物业服务企业信息管理平台，加强物业服务标准规范管理和信息公开、信用考评制度，推动行业自律，加强事中、事后监管，推动物业服务市场社会化、专业化、规范化建设，物业服务水平和行业满意度明显提高。

（二）不断完善物业服务标准和规范。云南省住房和城乡建设厅于2019年6月发布了《云南省物业服务导则（试行）》，该导则是我省物业服务的基本规范。各级住房城乡建设部门积极引导物业服务企业强化行业自律、增强服务意识、创新服务理念、提升服务品质，督促物业服务企业按照《导则》进一步规范行业

服务行为，物业服务企业在承接新项目时所签的物业服务合同约定服务标准要主动参照《导则》标准，在《导则》施行前所签的物业服务合同服务标准低于《导则》的，要及时与业主协商调整，按照标准提供公开透明的物业服务，逐步建立“质价相符、按质论价”的物业服务收费协商和监督机制。

（三）强化企业信用评价和结果运用。自 2020 年开始全面实行年度信用评分制度，各县市、开发区住建部门对辖区内物业服务企业进行信用评价和等级评定，年度企业信用得分由当地住建部门于次年 1 月归集上报州住建局，州住建局经确认后报省住建厅进行综合计分，企业信用得分和信用等级按年度通过省、州、县市住建部门门户网站和全省物业服务企业信用评价信息平台向社会公示，并接受公众查询。企业信用评价结果作为政府采购、选聘企业、评优表彰等的依据之一，在同等条件下优先选择信用高、等级优的物业企业。在物业招标投标活动中，信用评价等级可作为加分依据。被评价为合格以下等级的物业服务企业，由当地住建部门责令进行整改。

（四）加快物业管理立法工作进程。按照楚雄州人民政府 2020 年立法计划，2020 年底力争制定出台《楚雄彝族自治州物业管理办法》。目前，我局全面完成《楚雄彝族自治州物业管理办法（草案）》起草工作，报州人民政府审定，下一步将根据审查意见做好后续工作，克期完成立法工作。

四、下步工作举措

（一）依法规范小区物业服务活动。小区物业服务坚持“政府引导、自主管理、市场服务、依法监管”相结合的原则，政府引导业主引入物业服务企业管理小区；业主依法成立业主大会选举产生业主委员会，充分调动和发挥业主对小区的共治共管能力，守护好自己的家园；发挥市场功能，提供专业化服务，规范物业服务企业和其他管理人等的行为，提升服务能力和水平；在政府的统筹领导下相关部门各司其职、综合监管，通过建立物业管理综合协调机制，形成齐抓共管的良好工作格局。

（二）进一步规范业主委员会运作。将物业管理工作纳入基层社会治理体系，纳入社区网格化管理，社区居委会和住建部门加强对小区业主委员会的成立、运行的指导和监督，业主大会和业主委员会作为居民自治组织，要接受街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会的指导，街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会在小区管理中要起到积极的推动作用，努力促进业主自管、自治，进一步提升业主委员会成立覆盖率。业主委员会只是业主大会的执行机构，对小区公共事务的管理和决策在于全体业主，加强对业主委员会的培训，增强委员履职能力，认真贯彻落实《业主大会和业主委员会指导规则》，解决生活中业主委员会不作为或者乱作为的现象，规范业主委员会日常运作。

（三）加快物业管理立法工作进程。按照楚雄州人民政府2020年立法计划，2020年底力争制定出台《楚雄彝族自治州物业管理办法》。目前，我局全面完成《楚雄彝族自治州物业管理

办法（草案）》起草工作，报州人民政府审定，下一步将根据审查意见做好后续工作，克期完成立法工作。

（四）推广使用全省统一的物业服务合同示范文本。待全省统一的物业服务合同示范文本印发后，做好宣贯和推广使用工作，通过合同约定双方权利义务，提供“质价相符、按质论价”的服务。

衷心感谢你对住建工作的持续关心与支持。在下步工作中，我们将切实加强对物业服务行业的监管，积极指导好各县市住建部门的工作，努力推进物业服务市场社会化、专业化、规范化建设，使物业服务水平和行业满意度明显提高，更好地为广大小区业主创造一个管理有序、服务到位的和谐小区环境。



楚雄州住房和城乡建设局

2020年10月28日

联系人及电话：程 微 13320562292

抄送：州人大选联工委、州政府办公室