**关于主城区物业管理服务工作调研报告说明**

**--2018年8月9日在张家口市人民代表大会**

**常务委员会第十二次会议上**

**市人大常委会城建环资工作委员会主任 岳照瑞**

主任、各位副主任、秘书长、各位委员：

6月中旬，由戎均文副主任带队，组织城建环保委员会部分委员及部分常委对桥东、桥西、经开三个主城区的住宅小区物业管理情况进行了专题调研。现将调研情况报告说明如下。报告分三个部分。

1. 主城区物业管理工作属起步上路阶段，开始朝着有序发展的方向迈进

为提升物业管理服务工作水平，市政府于2018年4月印发了《关于加强城市物业管理工作的通知》，并责成市住建局对全市物业管理现状进行了摸底调查，准确掌握了各区小区的个数、面积、户数、基础设施及物业公司的基础信息。今年6月份，市政府又正式印发了《张家口市物业管理办法》。截止目前，主城区共有住宅小区703个，其中已实行物业管理的小区 334个，占居住小区的 48 %；未实行物业管理的小区369个，占52%。全市主城区注册物业服务企业104家，其中国有企业4家、房开企业派生36家、民营企业64家、从业人员3740人。住宅小区物业管理大致分为4种类型：一是由房地产开发公司组建物业服务公司对所开发小区进行售后和综合物业服务。二是由专门的物业企业进行服务。三是由小区居民自主管理或通过业主委员会进行物业管理。四是一些单位过去集资建设的家属楼，由单位组织进行物业服务。

二、物业管理工作中的矛盾日渐突显，严重影响着和谐社会、文明社会建设

从整体看，物业管理服务仍处于简单、粗放的低级层次。随着城市建设，特别是房地产业的快速发展，物业管理工作中矛盾重重、乱象丛生，集中表现为“服务不到位、业主不愿缴费，业主不缴费，服务更不到位”的恶性循环日趋加重。究其原因，既有物业服务企业和业主自身存在的问题，又有体制、机制的深层制约;既有历史遗留的老问题，也有发展中的新问题。具体表现在以下三方面：

**(一)物业企业服务不规范，服务质量亟待提高**

一是物业企业规模小、质量低、数量少，功能不健全，物业市场发育不足，严重制约了物业服务[业务](https://www.unjs.com/Special/yewuyuangongzuozongjie/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.unjs.com/z/_blank)开展。调研发现，有物业公司管理的小区管理情况良好的约为22%，一般的小区占60%，较差的小区占18%。

二是物业企业服务信息不公开。由于没能将服务[项目](https://www.unjs.com/Special/xiangmushishifangan/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.unjs.com/z/_blank)、收费标准及收费和使用情况等制度内容及时公开，导致业主对物业企业心生猜忌和疑虑，客观上加剧了两者矛盾。

三是物业管理专业人才匮乏、力量不足。各区政府相关职能部门物业管理科室人员仅1至2人，对700多个物业小区的管理指导工作力不从心。市住建局没有物业管理科，只将物业管理工作并入市局房地产科，而且只有4人，致使物业管理工作长期弱化。物业企业管理人员多为城市下岗再就业人员和农村剩余劳动力，素质较低。

四是物业企业[生存](https://www.unjs.com/Special/xuehuishengcun/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.unjs.com/z/_blank)面临困境。物业服务收费标准普遍较低，老旧小区(楼院)按类别一般收费价格为0.3元-0.5元/月平方米。随着人员工资和物价综合指数上涨，物业管理成本逐年攀升，物业企业经管乏力;物业服务费收取困难，收取率一般在50%-70%之间。

1. **业主及业主委员会缺乏自律和责任意识**

一是一些业主对权力和义务的[认识](https://www.unjs.com/Special/renshishixibaogao/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.unjs.com/z/_blank)不对称，缺少配合支持;二是[自律](https://www.unjs.com/Special/lianjiezilvzongjie/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.unjs.com/z/_blank)意识淡漠，不接受公共管理，把公共空间划为私人领地，致使私搭乱改，私拆乱建，无故侵占等现象时有发生;三是业主交费意识不高。四是业主委员会产生难，群众参与度低。三个主城区实施物业管理的居民小区中，只有23个小区成立了业主委员会，不足物业服务小区的3.3%。 从运行情况看，70%的业主委员会运作不规范，既没与物业企业签订服务合同，也没制定业主公约和议事规程，监管措施乏力；20%的业主委员会缺乏社区、物业主管部门必要的指导和支持，工作进展缓慢；60%的业主委员会形同虚设，没有发挥业主的桥梁纽带作用，距真正意义上的自治管理相距甚远。

**（三）体制机制及历史遗留问题久拖不决，造成矛盾加剧**

一是物业管理体制机制不够健全完善。政府统筹协调运行机制还不到位，有些办法还带有临时性、过渡性色彩，没有形成系统化、常态化、制度化的运行模式。大多处于散漫管理、物业企业随意服务的无拘束状态，难以有序开展。

二是物业企业市场竞争不足，整体服务水平低。相当一部分物业公司是原开发企业的派生公司，与原开发企业存在依附关系，双方权利义务不明确，既没有形成契约关系，又缺乏自主经营权，缺乏对物业发展的长远打算。由于缺乏竞争机制，物业行业进入和退出程序失范，导致物业市场鱼龙混杂，物业管理服务不到位，业主利益很难得到较好的保障。

三是设施尾欠和工程质量等遗留问题较多，造成物业管理先天不足。业主很容易将遗留问题转嫁给物业企业，加深了业主同物业企业的矛盾纠结。

四是老旧散小区基础条件差，不具备物业管理条件。兴建于上世纪八九十年代甚至更早的住宅区，小区的规划方案比较简单,内部结构及住宅功能相对落后。而且居住对象多为弱势群体，设施设备年久失修又缺乏改造资金，物业企业不愿介入，致使部分小区逐渐成为弃管和零物业小区。车位紧张及停车秩序混乱，是当前物业管理中十分突出的问题。在第二辆甚至是第三辆汽车已经开始大量进入市民家庭的时代，已经不能满足广大业主的停车需求。

**三、多措并举、综合施治，全面提升物业管理服务水平**

几点建议：

1. **加快主城区《物业管理条例》立法进程，建立健全配套的法规体系。**明确规划部门、建设管理部门、城管部门、公安等相关工作部门的职责分工，理清房地产开发企业、物业服务企业、业主、业主委员会、街道、社区的权利、责任和义务，规定好小区的基础设施、安全消防、园林配套、公共空间、水电煤气、环卫保洁、车辆停放等诸多内容。
2. **尽快建立有效的监管调处机制。**建议市、区各级政府一要尽快出台物业管理方面的规范性文件，明确物业服务企业，业主、社区、政府管理部门之间的责任。二要加大宣传力度，广泛宣传物业管理相关政策法规，增强业主法律意识和诚信意识，提高业主交纳物业费的自觉性。鼓励物业服务企业提供“菜单式服务”，由业主自由选择“服务套餐”，并按照相应的标准交纳物业费。三要完善规划、公安、物价、消防、城管、供水、供电、通信网络等部门组成的协调机构，建立物业管理联席会议制度，定期研究解决物业管理中的问题。四要实施街道社区网络化管理。五要将物业管理服务费用纳入市级财政统筹列支。六要协调法院、公安、民政等相关单位，建立对恶意拖欠物业费案件快速审判的绿色通道，依法快速处理。建立失信人员黑名单联网共享制度，将无故不交物业费、水电费、私搭乱建、不服管理人员列入失信人员“黑名单”。
3. **加大培育物业服务市场力度** 。建议市、区各级政府要高度重视培育物业服务市场，当作完善我市市场经济的重要组成部分，对物业市场主体给予必要的政策支持。加强对物业服务企业的管理，规范物业服务流程、服务等级和收费标准。要建立企业信用、年审、评比制度，促进物业企业提升服务水平。要实行物业管理招投标制度，建立企业、物业公司双向选择，公平竞争的机制。对物业服务企业的管理专业人员和技术人员统一培训合格后颁发证书，持证上岗，并签订物业监管协议，提高物业准入“门槛”。
4. **加强业主委员会组织建设。**倡导街道、社区工作人员参与业主委员会组建，并兼任业主委员会领导职务。鼓励业主中的党代表、人大代表、政协委员、机关事业单位人员积极参与业主委员会。积极开展业主委员会组建和运行方面的业务培训，提高业主委员会成员的思想素质和专业水平。
5. **严格实行物业综合验收制度，防止开发商遗留问题影响后期的物业管理。**认真落实《张家口物业管理办法》和《物业质量保修金管理办法》的规定，建立物业质量保修金制度，明确保修工作的受理、实施的程序和标准，强化对保修责任的监管，切实维护业主的合法权益。政府物管部门要探索创新维修资金使用方式，降低使用“门槛”。
6. **增加车位有效供给，规范小区停车管理。**建议政府规划部门要超前规划，科学合理确定新建住宅小区车位配建标准，严格落实住宅小区建设规划审批时车位的比例。政府住建、城管和物管企业要充分挖掘老旧住宅小区的停车潜力，结合小区环境综合整治，通过调整绿化空间、优化小区布局、拆除违法建筑等方式，增加车位。
7. **加大小区执法力度，清理违法建设、破坏公共绿地等行为。**明确各级政府执法机构工作职责，着重解决住宅小区违法建设、侵占公共部位、破坏公共绿地、占用消防通道、住宅楼开饭店等突出问题。城管执法部门要加大执法力度，对拒不配合行政执法的，依法申请人民法院予以强制执行。
8. **加快建立物业收费调控机制。**建议市政府相关部门尽快测算编制出台符合我市实际物业费递增政策，缓解物业公司的成本压力、资金缺口，尽最大可能维持服务质量不退步。建议市政府协调供水、供电部门对公共区域用水用电收费标准，按照民用标准收取，适当降低物业公司运行成本。
9. **支持智慧物业建设，开展互联网+服务。**建议各级政府及主管部门将互联网思维融入物业管理中，加快构建基于大数据的互联网平台，开展互联网+物业服务。