

关于进一步加强小区物业管理的建议

张谦

问题:

物业服务是关系到基层治理和群众福祉的民生问题。随着社会经济的高速增长，城市化进程的加速和房地产市场的不断发展，人们对物业服务的需求也将不断增加。近年来，物业公司与业主之间的矛盾呈现易发多发的态势，有些物业公司不作为、乱作为、慢作为，无法提供让业主满意的服务，业主拒缴物业费，相关问题屡次成为社会讨论的焦点。

分析：

物业管理问题并不是偶发和单发的，需要用系统观念解决。尽管物业公司市场中表现出强大的竞争力，但缺乏行业标准导致市场乱象；物业服务质量参差不齐；市场信任度低。此外，我区一些物业公司在追求高额利润的同时，忽略了对物业设施的维护、维修和管理，不注重服务质量，甚至不按合同约定的内容提供相应服务，物业公司只看重收费不注重服务，导致业主维权难等现象。

建议：

为了规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，促进社会和谐稳定，改善人民群众的生活和工作环境，物业管理企业应当严格遵守相关的物业管理条例，提升物业服务质量。

首先，物业公司要重视自身的企业管理，确定公司的组

织架构，以实现管理层次的畅通与底层的监管；同时物业公司还要不断注重人才培养，提高员工的职业素养和服务意识，进一步提高客户满意度。

其次，物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门，应当加强对物业服务收费的监督。

物业服务行业协会应当加强行业自律，规范行业经营行为，推动物业服务标准化、规范化、法治化建设进程，维护公平竞争的住宅物业服务市场秩序，促进物业服务行业健康发展。

关于进一步加强小区物业管理的 提案办理情况

承办单位 区住建委

2020年5月1日,《北京市物业管理条例》(以下简称《条例》)实施以来,房山区委、区政府按照市委、市政府的统一部署,积极推进《条例》实施,健全完善社区治理体系,形成区、镇(街)、社区三级物业管理监管机制,持续破解物业管理难题。2024年以来全区物业管理重点开展了以下工作。

一是建立物业服务卡制度。印发了《关于制作并发放便民服务卡的通知》,组织全区物业项目负责人、主动向业主发放物业服务卡,积极吸附“12345”物业类工单诉求,目前累计发卡39万张,发卡覆盖率95%,增强了物业经理服务业主的意识。

二是不断提升物业人员素质。积极发挥物业行业协会作用,面向全区物业企业开展专业化培训,自协会成立以来,共组织全区物业企业、街乡、社区人员开展培训及会议23次,累计参培人员18653人次。

三是持续开展居住小区环境治理。结合“创城”要求,督促物业企业持续加大对楼道堆物、车辆乱停,占用消防通道等问题的治理,针对不作为、不履职的物业企业予以通报批评、限制承接等方式予以惩戒。

四是滚动推进重点小区治理。结合全市前100物业管理

突出问题治理名单和物业管理类诉求工单，联合属地滚动推进重点小区物业问题解决，目前累计治理重点小区 23 个。

五是开展物业服务诉求评价。充分发挥接诉即办民生大数据作用，进一步加强对全区物业服务企业的监督，压实物业服务企业在办理市民热线投诉工作中的责任，自 4 月份开始，实施物业服务“红黑榜”，督促物业企业履职尽责，截至到 9 月已发布 5 期红黑榜，其中红榜项目 25 个，黑榜项目 15 个。

六是开展物业服务专项治理百日行动。联合区市场监管局、区园林绿化局、区城市管理委、房山消防救援支队、区交通局和各乡镇（街道），通过为期一百天的集中整治与提升行动，有效解决物业服务中存在的突出问题，有效治理重点点位问题，实现全区诉求降量提率，不断提升物业服务质量和居民满意度。

下一步全区物业管理工作，在区委、区政府的正确领导下，紧紧围绕“六大房山”建设，进一步健全完善党建引领社区治理框架下的物业管理体系。以积极解决群众物业合理诉求为核心，加强对属地镇（街）物业管理工作指导，搭建和运用好党建引领下的多方参与的常态化协商议事机制，不断提升基层治理效能。