

厦门市湖里区住房和城乡建设局

厦湖住建函〔2025〕92号

答复类别：A

关于区人大九届四次会议 第 2025084 号建议的答复函

吴圣彬代表：

您提出的《关于进一步加强对物业服务企业进行监管的建议》（第 2025084 号）收悉，现将办理情况答复如下：

一、办理工作背景

随着城市化进程加速推进，在党建引领基层治理、推动基层治理现代化过程中，物业管理已经成为社区治理的一个重要组成部分，物业服务的管理水平直接影响到社区的生活环境、关系到居民的幸福指数。然而，由于物业服务质量不高，导致居民投诉增加的问题日益凸显，物业服务质量与居民的需求已经成为基层治理中比较突出的一对矛盾。

目前，对物业的服务质量缺乏有力的监管措施，每年一次的星级评定对物业企业主动提升自身服务水平效果不明显。同时，有关行业部门对物业党建联建办法措施还不多，全区的民营物业企业党支部未能进行统一管理，行业党建还有待加强。

二、措施与成效

一是不断提升辖区物业企业管理服务水平。自 2016 年全国物业行业取消资质管理以来，湖里区住建局依托全市物业企业信

用评价管理平台，以湖里区住宅小区物业服务星级评定和日常监督检查工作为抓手，构筑湖里区特有的物业服务行业管理体系。每年对辖区物业住宅小区进行星级评定，将评定结果向全体居民公布，并在小区醒目位置挂牌公示。每年深入开展住宅小区物业服务监督检查工作，对问题突出物业企业强化企业信用评价结果运用，实施差异化管理，培育和完善物业服务市场，保障业主与物业企业互相选择、平等协商的权利。将管理水平低、服务不规范物业企业列入对社会公布的警示名单，并在各新闻媒体平台上公示，禁止其在辖区范围内参与安置房前期物业的招投标，加大清理整顿力度，严格规范从业行为，促进物业行业的健康有序发展。有计划推进物业收费价格偏低的住宅小区推行质价相符的服务机制，逐步完善物业管理配套政策，不断细化各项管理指标，督促物业企业将服务内容、服务标准、收费标准、维修资金使用情况等内容对业主全面公开公示，不断提升辖区物业服务水平。

二是指导成立湖里区物业管理协会，加强行业自律管理。2024年2月，联合区民政局，指导辖区物业企业成立湖里区物业管理协会，辖区近70家物业企业加入首届湖里区物业管理协会。通过选派党建指导员，推动成立物业行业功能性党组织，加强社区物业党建联建，促进近邻党建与物业管理的深度融合，不断提升物业行业自律管理水平。同时，引导企业招聘党员员工等方式持续实现党的工作在物业企业的有效覆盖，不断提升企业（小区）党支部的战斗堡垒作用。**三是探索建立物业联席会议制度。**坚持社区居委会、小区党支部、业委会、物业公司“四位一体”导向，探索建立联席会议制度，定期召开由社区居委会、小区党支部、

业委会、物业公司、老年人协会、小区调委会、小区志愿组织、派出所片警、城管人员等参加的联席会议，整合资源，研究解决小区管理中的重大事项，把小区治理各项工作纳入社区建设。**四是抓好业委会组建和换届，规范业委会的日常运转。**指导街道和社区积极帮助有条件的住宅小区成立业委会，从工作场所、工作设施、工作制度、工作资料、工作队伍、居民公约等 6 个方面推进规范小区业委会建设。不断规范业委会日常工作运转。建立健全委员分工制度、小区事务公开制度、议事会议制度、财务管理、服务承诺公开等制度。**五是开展常态化小区共有资金专项审计。**联合区委社工部、区审计局等部门，牵头组织各街道每年聘请第三方审计机构对住宅小区共有资金进行审计。审计内容主要包括：物业服务企业和业主委员会的小区共有资金收支使用及公示情况、物业服务合同履行情况等，审计结果向小区业主公开，从源头上把控住小区居民的“钱袋子”，增强人民群众的获得感与幸福感。2024 年共对辖区 60 个住宅小区的业委会以及物业企业的共有资金进行审计。

三、今后推进计划

下一步，区住建局将在区委区政府的领导下，联合相关职能部门，按照职责分工，不断加强辖区物业行业的监督指导工作。一是工作前移，在选举业委会前就把人选关，由街道、社区提前介入，动员小区内有公心、有能力的党员参选业委会和党支部，让小区业委会和党支部交叉任职，深度融合，发挥小区党支部的引领作用，带领小区业委会开展各项自治管理工作。二是加强对街道、社区物业工作人员、业委会成员、业委会专职人员、物业

企业人员的培训。在开展培训时，增加对物业管理、业委会人员履职、相关法律法规的培训，使相关成员学法、懂法，依法履职。强化党对小区各项工作的引领，使小区党支部、小区业委会、物业服务企业成为社区基层治理的左膀右臂和推动文明建设的骨干力量。三是进一步强化对小区内公共收益收支使用的监督。指导属地街道、社区强化对业委会的监督指导，引导小区业委会对小区公共收益使用前的公示以及意见征询，定期对小区公共收益的收支使用进行公示，发挥全体业主的参与和监督功能。

感谢对我们工作的关心和支持，敬请继续提出宝贵意见。

区政府分管领导：朱校园

承办单位领导：卢 勇

承办单位联系人：谢金潮

联系电话：5720287

厦门市湖里区住房和建设局

2025 年 6 月 5 日

（此件主动公开）

抄送：区人大常委会办公室，区政府办公室。