|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 、提案第 | | 20220013 | 号 |
| 标 题： | | 关于进一步加强深圳市物业管理规范化专业化的提案 | | |
| 提 出 人： | | 孙方平 | | |
| 办理类型： | | 主办会办 | | |
| 主办单位： | | 市住房和建设局 | | |
| 会办单位： | | 宝安区人民政府,福田区人民政府,南山区人民政府,龙岗区人民政府,罗湖区人民政府,盐田区人民政府,光明区人民政府,坪山区人民政府,大鹏新区管理委员会,深汕合作区管理委员会,龙华区人民政府 | | |
| 案由及需要说明的情况： | | | | |
| 2019年8月29日，深圳市第六届人代会第三十五次会议审议通过《深圳经济特区物业管理条例》修订版，并于2020年3月1日起施行。近期收到南山居民反馈所在小区物业管理不规范、运作不高效的问题，尤其阳光棕榈园问题较为突出。  　　经了解，阳光棕榈园在建设时，停车位规划不足，随着小区及周边配套日益完善，居住人口增多，停车难、卫生差等问题越来越突出，饱受业主诟病；中海物业和业委会之间长期缺乏互信，不能有效解决业主的关切，双方矛盾越积越深，甚至相互对立、互相攻击，近期物业更是对业务会提出“八宗罪”大字报，引起围观、热议，严重影响社区和谐环境，主要问题如下：  　　1)小区硬伤解决难：停车难等长期积压的问题推进困难重重，成为业主无法释怀的“痛”。针对停车位扩建，曾提出过在35栋傍建立体车库，以及改造篮球场、游泳池增设车位等方案，均遭到利益相关业主激烈反对而流产，至今尚无成熟可行的解决方案。  　　2)资金管理不透明：审计发现物业2015-2016年存在私自划账、操作不规范问题，同时2018-2019年在物业费上涨后，小区卫生质量下降，日常维修等服务响应更慢的情况下出现运营亏损，引起业主“价升质减”的质疑。  　　3）管理机制不完善：物业与业委会的定位和角色执行中“有所变形”，业委会成员基本为兼职，“心有余而力不足”，双方沟通不畅，协同不足，影响执行效果和管理效率。  　　鉴于以上问题具有一定的代表性，也是当下群众热议和关心的，为营造安全、舒适、文明、和谐、美丽的生活环境，打造幸福标杆，提出进一步加强深圳市物业管理规范化专业化的提案。 | | | | |
| 意见建议： | | | | |
| 建议一、完善相关流程机制，打通问题升级通道   补充说明：针对类似停车难等棘手问题，建议区住房和建设部门、街道办事处介入，一是促成小区内部民主决策，引导自身努力解决问题；二是协调周边资源，疏导分流停车压力，同时在附近新基建项目中，促成开发商合理规划车位，避免车辆叠加拥堵问题。一旦大的问题解决，其它问题解决起来相对容易。   建议二、推进资金共管落地，营造风清气正氛围   补充说明：资金共管是大势所趋，通过政策方面促成物业和业委会达成共识，先实现0到1的转变，同时在运作过程中逐步细化规则和机制，让物业管钱、业委会管账，相互制约，资金透明。可设定支出门限，如10万元支出及年度预算外5万元以上支出，需提前报备，按计划使用，便于监督，也保障效率，让资金真正用在刀刃上。每项支出做好分类，做好备注说明，体现经办人、审核人及审批人，便于追溯。通过深入实践，不断总结经验并推广，堵住漏洞，打通断点，让物业和业委会相互协同，相向而行，集中力量办大事，办好事。   建议三、严格业委会选拔，通过赋能提升专业化   补充说明：明确业委会成员资质条件，遴选有热心有能力有时间的业主加入到业委会，政府相关部门开展培训赋能，提供岗位津贴指导价，让业委会更好地行使工作职责，更好地服务小区居民。引入数字化平台，全流程跟进业主需求反馈到处理到评价的闭环机制；建立物业和业委会例会机制，定期复盘计划和预算执行情况，共同制订后续计划，并向全体业主告示；重大事项提前做好宣贯、搜集业主意见，开通现场和网上同步会议，让更多业主知情并谨慎投票，共同关心和支持小区发展，只有大家提升主人翁意识，维护小区的利益和荣誉，才能建设更加美好的家园。 | | | | |