公 开

A 类

深圳市住房和建设局关于市七届人大四次  
会议第20230394号建议答复的函

尊敬的黄振辉、黄伟忠、潘艳、董荣柱、陈春、雷桂林、郑阳、曾少强代表：

您在市七届人大四次会议上提出的代表建议《关于加强物业管理服务的建议》（建议第20230394号）已经市人大常委会转我局办理。非常感谢您对我们工作的关心和支持。对您的建议，我们进行了认真研究，现答复如下：

# 一、关于“发挥部门监管指导作用，加强物业日常管理工作”的建议

您在建议中指出的住宅小区物业管理问题，在实际工作中确实存在。住宅小区可以看做城市的最小细胞，住宅小区的管理也可以看做城市管理的缩影。根据工作实践，我局认为解决物业管理问题是需要政府、企业和业主（物业使用人）共同努力的系统工程。目前，我局会同各相关部门，组织各区住房建设部门，按照业主自治、专业服务与政府监管指导相结合的原则，开展了一系列行政管理工作。

（一）建立物业管理监管新模式

在各有关部门将违章建筑、消防等一系列执法权下放街道综合执法部门的同时，我局也围绕着安全管理建立了住宅小区物业服务监管模式。**一是**目前已初步形成了“企业自查+监管部门督查”和“常规+专项”的管理模式，即每年6月、12月组织物业服务企业对在管物业项目的服务情况进行全面排查，住房建设部门进行定期、不定期的抽查；而遇到突发性事件时，如台风、暴雨等特殊气候来袭等，组织企业开展有针对性的梳理。**二是**建立了“市督查、区抽查、街道巡查”的三级监管体系，即，市住建局通过“四不两直”的方式对包括住宅小区内的各物业管理区域重点管理情况进行抽查并每月通报，区住建部门按照至少30%的覆盖比率对辖区物业管理区域进行检查，各街道办物业监管工作人员按照100%的覆盖比率对辖区物业管理区域进行巡查。

（二）建立定期联系机制，加强各部门间的联动

**一是**建立市级的议事协调机构。2022年10月《深圳市人民政府办公厅关于整合组建市住房和房地产调控领导小组（市保障性租赁住房发展工作领导小组）的通知》明确，为了深入推进住房制度改革、完善物业管理服务等工作，市政府整合组建市住房和房地产调控领导小组（市保障性租赁住房发展工作领导小组）。该小组的组长、副组长由市领导兼任，成员单位包括有关市直部门以及各区政府（新区管委会）。小组负责对包括完善本市物业管理在内的各重大工作进行统筹、协调和研究。**二是**明确基层自治协调机制。2023年2月，市委组织部、市民政局、市住房和建设局、市城市管理和综合执法局联合印发了《关于推进居民委员会环境和物业管理委员会建设的通知》，明确要求居民委员会设立环境和物业管理委员会，委员会具体负责落实“居民委员会代行业主委员会职责”、组织居民参与生活垃圾分类、推动文明城市创建、加强环境卫生整治等一系列工作。**三是**各区在上述做法的基础上，按照各区基层治理的特点，围绕着辖区物业管理重大事项建立联席工作机制。如，福田区建立了社区党委牵头的社区“五位一体”（小区党支部、业委会及业主代表、物管企业、网格办、社区民警）会议制度；宝安区建立了“企业吹哨、部门报到”定期联系机制；龙岗区以社区为单位，建立了街道、社区、业委会、物业服务企业工作联络群等。

（三）建立了“三级调处”物业矛盾纠纷处理机制

按照《深圳经济特区物业管理条例》规定，街道办事处负责调解物业管理纠纷。目前，我市已建立了“市、区、街道”三级调处机制，即市一级负责指导区、街道的物业管理类信访工作并牵头办理重大信访案件，各区会同街道根据自身特点开展物业管理类矛盾纠纷的日常调处工作。如，福田正在拟定《福田区住宅小区物业管理矛盾纠纷处置工作指引》，固化矛盾处理流程；罗湖印发了《罗湖区党建引领基层治理一体化改革工作方案》，以一体化解决群众诉求，包括加强源头治理、夯实服务阵地、强化工作力量、健全诉求联动化解机制，以此构建多元参与调解体系，打造罗湖“枫桥经验”；南山区成立区物业管理指导委员会促进联合会，形成“区、街道、社区、小区”四级物业管理指导体系，通过恳谈会、联席会等形式促进各方对话沟通，努力将问题消除在萌芽、化解在社区、解决在基层；宝安构建由街道和社区党委牵头，社区居委会、业主委员会和物业服务企业共同参加的“四方联动”联席会议制度，实现小区共商共建、协商解决纠纷，争取小矛盾不出网格，一般矛盾不出社区，较大矛盾不出街道等。

# 二、关于“制定合理的物业管理服务标准”的建议

（一）出台并完善住宅类物业服务标准

为了加强住宅物业服务品质，我局本着安全保底线、服务分等级、品质创示范等工作理念，出台了18个包括住宅小区基本服务要求在内的物业服务类地方标准。如，2016年10月牵头发布的《住宅物业服务内容与质量规范》（SZDB/Z 203-2016），该规范从业主入住、装修管理、本体维修养护、共有设施设备保养、日常巡检、值班值守、投诉处理等物业服务各环节的基本工作内容和质量进行了规范，为行业划出工作框架，也为业主评价提供指引。如2022年12月发布的《绿色物业管理项目评价标准》（SJG50-2022），在物业服务企业依据物业服务合同满足物业管理和服务质量基本要求的前提下，鼓励企业在物业项目上开创绿色化、智慧化、宜居化管理；在监管部门和企业的共同努力下，以此推动我市物业管理产业升级，提升物业服务品质水平，竖立管理新方向和新标杆。

（二）出台并完善物业服务收费标准

目前我市实行政府定价的物业服务收费标准，按照《关于印发我市住宅物业服务收费标准的通知》（深价规〔2007〕1号执行。该标准对物业服务内容分为综合管理、共用部位共用设施设备日常运行维护、清洁卫生园林绿化、公共秩序维护5个方面，每个方面又根据服务水平高低划分为一级到五级5个层级，每个层级对应1项收费标准，合计25种收费标准，其中高层收费标准不超过3.9元/平方米·月。但是，随着时代发展，该标准中的物业服务内容及取费水平已不能很好适应市场要求。

（三）探索动态调价、“质价相符”的取费模式以及公开透明的服务模式

**一是**修订《住宅物业服务内容与质量规范》，提请并配合市发改部门修订“住宅物业服务收费标准”，将服务内容、质量品质与取费等级相关联，引导业主建立“质价相符”的消费观。**二是**引导业主组织、物业服务企业在签订物业服务合同时，采取“酬金制”的取费方式，鼓励物业企业“多劳多得”，力争“优质优价”。**三是**督促物业服务企业和业主组织做好信息公示工作，全力打造“透明小区”，确保业主（物业使用人）对小区事务、物业服务情况的知情权。公示内容包括：物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、联系方式和物业投诉电话、项目收支情况、合同履行情况，业主组织成员物业管理费、维修金缴交情况以及车位使用情况等。

# 三、关于“提高业主的维权意识”的建议

我局认为，要提高业主的维权意识，一是要充分引导业主了解自身的合法权益，二是要畅通业主的维权渠道，三是要引导业主合法维权。

（一）加大法规政策的宣传培训力度

**一是**我局于2023年开始拟在全市开展业委会培育工作。该工作的一项主要内容是赴街道、社区开展物业管理类法规、政策的宣传。我局希望以此加强街道、社区工作人员、业主及业主组织成员，对业主的权利和义务、物业管理内容和相关工作流程的了解和掌握。**二是**我局在官方公众号上开设了“物业”版块，并在其中设置了“资料库”。已完成平台身份认定的业主（物业使用人）可随时登录查询物业管理的相关法规、政策、工作指引和行业标准。**三是**指导各区住建部门会同街道办加强辖区业主组织成员的培训工作。

（二）全力保障业主监督权

**一是**在全市物业管理信息平台开发上线了“业主满意度”评价模块，为业主实时评价居住小区物业企业、项目负责人以及业委会工作（服务）情况提供了互联网工具。业主也可通过该模块在线上随时向小区项目负责人提出有关意见。**二是**印发了《深圳市物业服务评价管理办法》和《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人物业服务信息计分标准》，将“业主满意度评价情况及反馈业主意见建议的信息”作为物业服务企业的基础信息。**三是**在我局公众号上公布了各区住房建设部门、各物业业务版块的咨询投诉电话，便于业主及时开展政策咨询和业务投诉。

此函。再次感谢您对我们工作的关心和支持。

深圳市住房和建设局

2023年6月5日

（联系人：仇晨卉，电话：83788060）