**密级：**公开

建议第20230844号

**案 由**：关于建立小区业主委员会委员持证上岗的建议

**提 出 人：**曾滔(共1名)

**办理类型：**承办

**承办单位：**市住房和建设局

**内 容：**

一、相关背景及现状：

2019年以来，街道因业主委员会成立选举、换届或者日常履职、物业管理等事项而引发的信访纠纷，群体性事件逐年成倍增长。据调研，其中部分街道物管部门2022年对比2019年增长量超过10倍，而且上述信访事件重复信访率、时间集中度、内容相识度极高。

二、存在问题及主要原因：

（一）业委会组建及监管机制不健全。

其一成立比例偏低。业主参与意愿难激发、业主大会表决难通过、业主意见难一致仍然是推进“业委会三年全覆盖”较难逾越的重要门槛。其二业委会履职情况不佳。同时，存在业委会成员在小区出现问题和纠纷后为了逃避责任而辞职了事的情况，追责处罚机制不够有效、严厉。

（二）相关法律规范尚不完备导致业主质疑指导工作。

一方面，《条例》虽已实施，但相关的《深圳市业主大会和业主委员会指导规则》等配套法规尚未正式出台，具体工作开展过程中缺乏有效依据；另一方面，部分业主不认可街道办甚至区主管部门除有正式文件和规范明文规定佐证外的其他业务指导，比如“党员优先”相关的规定，进一步引发对政府部门指导工作公正性的质疑，严重影响各项指导工作的落实。业委会相关信访往往具有参与人数多、重复率高、时间集中度高、途径多样、舆情影响较大、涉及维稳等特点，很多业主抱有通过信访舆情裹挟政府决策、“谁闹谁有理”、业委会相关程序工作可偏轨走样的想法，往往以自我为中心，不服从指导，从而加大了工作难度。

（三）对业委会履职不当缺少相应的监管和纠正手段。

部分业委会在履职过程中，存在不作为或乱作为等履职不当情形，在现有条件下，街道物管部门仅能通过约谈、函告、通报、评级等方式督导业委会进行整改，但实际上往往效果有限。此外，业主委员会违法违规证据收集较难收集，由于人手有限，往往是事后被业主举报倒查时才发现业委会相关行为违规，但是此时已时过境迁，已无相应证据证明其行为不当或者违法违规等。

三、具体建议：

（一）普法培训，建设物业管理行业新队伍；多元联动，构建物业矛盾化解新机制。

一是牵住业主委员会规范化建设这一牛鼻子，将业主委员会星级服务评价工作作为重点工作来抓，紧抓会议召开、安全管理、纠纷调解等七大方面业主委员会建设工作，通过“星级评价”向业主委员会亮出“标准牌”，督促业主委员会在评价约束下规范行使权力，提升矛盾纠纷化解水平。二是深入贯彻习近平总书记关于把“枫桥经验”坚持好、发展好，把党的群众路线坚持好、贯彻好的重要指示精神，全面加强群众工作，不断强化矛盾纠纷排查化解工作，努力实现“矛盾不上交、服务不缺位”的工作目标，切实提升了物业管理矛盾纠纷排查化解能力水平。三是定期召开“五方联动”物业管理联席共治会议，召集街道相关职能部门、社区党委、小区党支部、业主委员会及物业企业共同参与，及时掌握小区矛盾纠纷，研究和解决居民关心的重难点问题，实现防范在先、发现在早、处置在小。

（二）转变方式，树立物业管理工作新标准，变被动为主动。

住宅小区不仅是居民居住生活的基本单元，也是基层社会治理的重要组成部分。随着经济社会的发展，物业管理问题日益凸显，小区业主与政府之间的联系越来越密切。各级监管部门应将加强工作人员的业务能力及个人素质培养，严格要求工作人员秉持为人民服务的宗旨，立足物业管理工作重难点问题，经常性地深入花园小区一线，用心聆听群众的呼声，设身处地多为群众考虑，用柔性手段确保问题在一线解决、成果在一线体现。同时，就业主委员会成立难等问题，梳理统一的规范流程及制定系列规范文本，促进业主委员会组建等工作更为专业、高效、便民。

（三）逐步推行业主委员会委员和业主大会或业委会执行秘书持证上岗。

业主委员会成员来自不同行业不同岗位，且不是全职委员，而愿意全职担任委员的，要么年纪较大，要么极个别的甚至于带有私人目的，很难秉承一颗公益之心何用专业的态度投入到小区的建设中，全心全意为小区服务。作为业主委员会委员和业主大会或业委会执行秘书应当具备一定的业主委员会日常活动及物业管理活动相关知识。市区主管部门和各街道办事处应重视针对业主委员会委员和业主大会或业委会执行秘书开展业务技能培训的问题，使其具备物业服务行业专业知识和技能，更好为小区服务，

（四）建议立法解决。

各级部门逐步推动在立法上规定业主委员会委员和业主大会或业委会执行秘书必须持证上岗。