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20230402号建议答复的函

尊敬的张世明、孙群露、姚云峰、杨继周、胡萍、曹永青、林春伟、林玉堂代表：

您在市七届人大四次会议上提出的代表建议《关于进一步加强住宅小区管理的建议》（建议第20230402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“培育和规范物业服务市场”的建议

自2017年起，我国全面取消了物业管理资质。2019年我市在修订《深圳经济特区物业管理条例》（以下简称《条例》）时，进一步删除了“物业服务企业的名称中应当标示‘物业’字样”的规定。至此，我市物业管理行业进入了全面放开的竞争局面，在我局的推动下，物业管理行业监管也从“事前监管”向“事中、事后监管”、从“准入监管”向“行为监管”的转变。**一是**《条例》授权住房建设部门建立物业服务企业、物业管理项目负责人等单位和个人的信用信息档案，将涉及物业管理的违法行为、行政处罚决定等有关信息进行记录并通过物业管理信息平台予以公布。**二是**我局发布实施了《深圳市物业服务评价管理办法》。“物业服务评价”对全市物业服务企业和物业管理项目负责人实施物业服务活动的情况进行记录，根据《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》，对企业和项目负责人的从业表现实行动态加减分制。根据年度得分情况，住房建设部门将物业服务企业和项目负责人划定为AAA（优秀）、AA（良好）、A（一般）、B（合格）、C（较差）5个等级。

《深圳市物业服务评价管理办法》的出台，构建了我市物业服务行业奖优罚劣的监管机制，有效避免了物业服务市场劣币驱逐良币的现象，是深圳在物业管理后资质时代创新物业监管方式上采取的重要举措，也是物业管理监管模式的创新改革。今后，我局将在此基础上，持续探索，进一步推进物业管理行业及市场的规范化管理。

# 二、关于“加快推进‘智慧小区’建设”的建议

我局认为，“智慧小区”建设是一项需要政府、企业、业主（物业使用人）和社会共同发力的系统工程。目前，我局会同各物业服务企业围绕着“智慧小区”建设开展了下列工作：**一是**牵头建设全市统一的物业管理信息平台，旨在打造“1+2+3+N”数字化系统。“1”是指统一的数据平台，“2”是指提供移动端、PC端两类服务，“3”是指面向政府部门、物业企业、业主及业主组织等三类用户，“N”是指不断扩展和叠加的系统模块。截至目前，该平台已上线的有项目管理、业主决策（电子投票）、物业评价、信息公开（含共有资金公开）、满意度评价、技能水平测试、安全检查、通知公告等20多个子系统；已有578万余人关注了平台的微信公众号端，94.5万业主绑定了本平台；并有1568个小区通过平台发起了1万余次会议对3.3万个议题进行线上表决。**二是**鼓励并引导物业服务企业推动智慧服务。目前，我市不少物业服务企业已经自建或加盟了各类智慧化物业服务类平台，并实现了诸如停车场智能管理、智慧安保（包括电子围栏和防高坠等监控系统）、工单派送、设施设备自动化监控和养护、业主自主缴费等功能。**三是**我局正在牵头推动《智慧物业服务和数据交换规范》的拟定。该规范旨在政府、企业与第三方机构的信息平台间搭建“数据桥梁”，实现房屋基础数据、小区设施设备、物业服务企业及其从业人员、业主委员会等物业小区基础数据的共享和利用，为“智慧小区”和“数字孪生城市”的建设夯实数据基础。

# 三、关于“简化住宅专项维修资金审批和使用手续”的建议

提高物业专项维修金的使用效率，一直是我局努力的方向。近年来，我局围绕着下放审批权限、规范使用流程、完善信息系统，全面畅通物业专项维修金的使用。**一是**优化维修资金使用程序。全面简化使用流程，将使用审批权下放至区管理机构；压缩审批时限，单笔业务办理时限减少到5个工作日；全面精简申请材料，部分材料通过数据共享、电子化等方式实现免提交；进一步理顺和优化了维修资金使用流程，实现了资金的快审、快拨。**二是**执行并优化应急使用流程。《深圳市物业专项维修资金管理规定》明确将天台和外墙等共用部位发生严重渗漏、电梯冲顶等重大故障、消防设施设备出现功能故障、楼体等共用部位墙面饰面有脱落危险等九类情形列入应急使用物业专项维修资金范畴，市、区住房建设部门会同街道办持续优化应急使用流程，在提高重大公共安全、管理秩序隐患整改效率的同时，提升维修金使用效能。**三是**通过“居代业”解决无业委会住宅小区设施设备维修资金共同决议等问题。2023年2月印发的《深圳市社区居民委员会代行住宅区业主委员会职责管理办法》明确，居委会根据指定实施代行业委会职责时，履行组织业主共同决议筹集、管理和使用物业专项维修资金，并按照《深圳经济特区物业管理条例》《深圳市物业专项维修资金管理规定》以及相关法律法规中关于业委会职责范围的规定，开展相关工作。

# 四、关于“促成业委会成立，发挥业主委员会作用”的建议

如何选好人、用好人、充分发挥委员的能动性是加强业主大会建设和规范业主委员会规范运作的重要议题。《条例》实施以来，我局推进了以下工作：**一是**强化党建引领，选好业委会人选。联合市委组织部、民政局联合印发《关于推进“支部建在小区上”提升居民小区治理水平的若干措施》，全面推行“支部建在小区上”，通过基层党组织依法派员参与小区业主大会筹备组和业委会换届小组，及时掌握选举动态，了解候选人基本情况，注重推荐小区党支部书记、小区党员作为业委会主任和委员候选人，把关业委会人选，成熟一个推一个。**二是**拟开展业委会培育工作。我局于2023年开始，拟在全市开展业委会培育工作。该工作的一项重要内容是赴街道、社区，面向业主组织成员、有意愿参与业主组织人员以及基层物业监管人员，开展物业管理类法规、政策的宣传以及业委会成立和规范化运作的知识宣讲。我局希望以此促进上述人员了解和掌握业主权利与义务、物业管理工作内涵和流程等方面的内容，提升上述人员参与小区治理、社区治理能力。**三是**我局正全力推动《深圳市业主组织若干规定》的出台，希望通过立法明确业主大会、业主委员会和业主在小区事务治理和应急处突活动中的责任义务，由业委会广泛动员广大业主以“主人翁”的姿态积极参与小区治理，提高居民参与小区治理的积极性，实现政府治理和社会自我调节、居民自治的良性互动。

五、关于“实行市级物业管理联席会议制度，进一步细化明确有关部门职责”和“进一步加大我市住宅小区综合管理力度”的建议

**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**对基层自治协调机制进行了明确。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》，明确要求全市居民委员会全部设立环境和物业管理委员会，该委员会负责统筹、协调并组织居民参与生活垃圾分类、文明城市创建、环境卫生整治、物业纠纷调处等一系列基层治理活动。**三是**各区在上述做法的基础上，按照各区基层治理的特点，围绕着住宅小区建设重大事项，建立了联席工作机制，以此整合各方力量，实现社区综合治理水平的提升。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。

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）