公 开

D 类

深圳市住房和建设局关于市七届人大四次
会议第20230204号建议答复的函

尊敬的王宏、胡婧、李南青、李倩仪、廖四照、丁宁、苏毅、曾少强、王杰、何彩梅代表：

您在市七届人大四次会议上提出的代表建议《关于完善深圳城市综合治理体系的建议》（建议第20230204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“加强城市服务一体化管理、平台化运营”的建议

城市管家的提出是城市精细化、专业化、高效化管理的需求，是城市管理从环卫市场化走向综合治理市场化的一种有益尝试。在推进过程中，建议案中指出的“城市管家服务一体化整合不足，集约化管理不够”等问题确实存在。但受区域建设发展状况、居民文化沿革等因素影响，城市管理在不同的区域呈现出个性化需求的特点。随着事权、财权进一步下放基层，我市城市管理部门暂未出台统一的城市服务标准和工作流程，而是鼓励各区或各街道开展一体化服务的有益尝试。各部门围绕着城市服务一体化共同推动了下列几项工作：

（一）推行市容环境综合运维服务模式

目前，市城市管理和综合执法局正在探索推行以环卫一体化为基础的市容环境综合运维服务模式，推动各街道在新招标市政环卫服务项目时，原则上采取一街一企综合运维模式，加强集约管理，建立政企双方共商共治渠道，进一步提升城市市容环境综合运维服务的效能效率，推动城市治理向“服务+运营+智慧”一体化模式转变升级。推广以市容环卫为工作重点的街道市容环境综合治理模式，力量整合、重心下移、精耕细作，夯实管理基础，提升管理效能。各街道划分为若干个街区，实行统筹管理，充分发挥基层治理优势，整合基层力量，搭建市容环卫综合治理平台，下沉管理重心和力量，有效消除市容环境治理“盲区”。按照“巡查、反馈、处置、总结”工作流，及时解决街区运行存在问题，实现各路段、各片区之间无缝对接，不交叉、不留空。同时，加强城市管家服务项目招标采购、合同签订、履约监管等过程管理，采用奖优罚劣并用的监管方式，充分调动服务企业主动性、积极性。

（二）完善住宅区环境卫生的居民自治能力

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下设环境和物业管理委员会；环境和物业管理委员会负责组织居民参与生活垃圾分类、文明城市创建、环境卫生整治等相关工作。同时，对符合居民委员会代行业主委员会职责条件，根据街道办按照法定程序居民委员会代行业委会职责并具体由环境和物业管理委员会负责代行工作。

（三）搭建企业、居民一站式服务平台，助力“智慧城市”建设

市政务服务数据管理局已牵头开发并上线了面向居民服务的“i深圳”APP，该系统已整合了婚育、入学、找工作、购房、购车、养好、看病、租房、各类生活缴费等居民服务；建设并上线了面向企业服务的“深i企”APP和微信小程序，系统已整合了企业融资、商事主体事项办理、企业诉求反馈等各类事项。

目前，市政数局正基于前期工作，草拟了《数字孪生先锋城市建设行动计划（2023）（征求意见稿）》，提出：完善市级CIM基础平台建设，构建覆盖全市地上下、室内外、动静态、海陆一体、全周期的统一城市时空底座。按照“两级平台、四级应用”架构，打造“1+10+N”CIM平台体系，建设10个区级平台，N各行业平台。基于CIM基础平台，开展社会救助、残疾人两项补贴、婚姻登记等民政应用建设及产业人才、社会保险、劳动保障等人社应用建设。探索基于CIM的区域就医大数据分析、卫生健康规划，医疗卫生机构新改扩建等应用，助力医疗数字化转型。建设基于CIM的教育资源分析和学区划分一张图等应用，推进智慧教育建设。实现全市统一的停车位、文体设施“一键预约”，构建全市公共资源基于数字孪生城市的应用服务体系。建设山海连城智慧导览APP，为公众体验“绿美宜居深圳”的生态与游憩空间提供应用服务。建设保障性住房管理、商品房价格监测、住房租赁监管、物业管理等应用。

下一步，城管部门将在实践的基础上持续总结，争取理清城市管家的内容和外延，最终形成在全市普遍适用的管理模式、工作内容和管理标准。市政数部门则基于数字孪生城市的概念，基于现有的“i深圳”平台，进一步整合各部门线上政务服务、公共服务系统以及有关数据，进一步为居民和企业提供一站式服务、集约化服务。

# 二、关于“健全政府协同、考核监管机制，探索城中村物管长效机制”的建议

（一）暂未出台城市管家统一的考核办法

由于城市管家尚处于尝试、探索过程中，其最终成效还未显现，因此，市城市管理部门暂未建立考核机制。经调查，目前由委托单位（招标人）按照合同内容，按年度对服务企业（中标人）进行履约评价。相信，随着有关工作的进一步推进，我市能够建立起服务标准、服务内容、评价考核机制统一的城市管家管理体系。

（二）积极探索“城中村”综合治理模式，构建因村施策、民生全保障、可持续和高质量的治理和发展模式

根据《关于深圳经济特区农村城市化的规定》《深圳市宝安龙岗两区城市化土地管理办法》规定，深圳经济特区内农村集体所有尚未被征用的土地实行一次性征收，划归国有。因此，城中村的公共配套设施购买维修养护、环境保洁、绿化养护、秩序维持等日常服务应视作推行“城市管家”并引入专业服务，而非基于民用建筑物及其配套设施设备和共有场所引入专业物业服务。目前，各部门围绕着城中村综合治理和管理水平提升开展了以下相关工作：

**一是**市规划和自然资源局编制了《深圳市城中村“城村一体”空间统筹规划及整治提升指引》(以下简称《统筹规划》)，将于近期报送城市规划委员会审议。《统筹规划》系统梳理全市城中村物质空间及人口特征，综合评估城中村综合整治及试点工作的成效，分析存在的问题和不足，从提供低成本生活空间、彰显多元文化特色、支持城市持续发展运营等多视角认识城中村发展定位，提出 2035 年力争建成一批具有较高居住品质和文化特色鲜明的现代化样板社区、形成城中村高质量可持续发展的长效治理机制的工作目标；将城中村划分为综合提升类、产业配套类、特色发展类、控制引导类和基本保障类等 5 种类型进行分类施策；提出搭建政府、原集体经济组织、企业多方合作平台，探索工程审批、金融制度创新,为综合整治工作提供便利；提出统筹运用政策工具箱，综合运用局部拆建、权益确认、物业管理、租赁管理、金融支持、安全和应急管理、疫情管理、项目建设实施审批管理等与城中村相关的各类政策措施，助推城中村整治提升项目有序实施；强调健全城中村长效管理，完善城中村人口分类管理，推进专业物业进村，健全城中村租赁市场管理体系等。

**二是**市住房建设局草拟了《深圳市城中村整治提升实施方案（2023-2025年）（征求意见稿）》（以下简称《实施方案》），作为《统筹规划》落地的中期工作方案。《实施方案》提出了包括完善政策措施、制定技术标准指引、组建专家技术团队、明确特定整治提升要求、控制治理安全底线、提升公共空间及配套、提升住房品质、建立“大物业”服务模式、促进多元协作治理等工作举措在内19项具体任务，并初步拟定了整治提升组织架构和各部门职责、提升重点任务的分工表。

**三是**市住房建设局草拟了《深圳市城中村规模化租赁改造重点工作指引（征求意见稿）》（以下简称《租赁改造指引》）《深圳市城中村保障性住房规模化品质化改造技术指引（征求意见稿）》（以下简称《保障房改造指引》）作为响应《统筹规划》、落实《实施方案》的配套性文件。其中，《租赁改造指引》针对城中村常见的结构与消防安全隐患、设施设备缺损、噪音污染等重难点问题，初步确定了规模化租赁改造的安全要求、功能要求、性能要求和运营要求，明确了包括房屋结构评估和验收、消防等设施设备的改造和完善、智慧化管理理念的应用和落地、各类公共服务设施的配套和完善等方面的具体要求和标准。《保障房改造指引》则专注于提升城中村居住品质以达到保障性住房建设标准的目标，拟定了结构检测鉴定和加固、建筑设备建设和完善、室内外装饰装修、电梯加装等方面拟定了6个专题技术指引。

# 三、关于“完善法律法规建设，破除障碍”的建议

（一）出台《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（试行）》（以下简称《居代业管理办法》），填补业主自治的空白

根据《深圳经济特区物业管理条例》（以下简称《条例》）第一百二十四条规定，市住房建设局和市民政局于2023年初印发了《居代业管理办法》。该办法针对我市部分住宅小区存在着业主委员会选举难、换届难等问题且短时间内完全解决的现象，在住宅区物业管理面临可能影响公共安全或者管理秩序等紧急情况或重大事件的情况下，充分发挥社区居民委员会的基层群众自治、参与社区服务方面的能力，明确由街道办事处指定社区居民委员会代行业主委员会职责。同时，办法确定下来“非必要不代行”的工作原则，确定了有限代行、遵循法定程序、限时代行的工作要求，明确了代行的具体流程。

（二）下放审批权限、规范使用流程、完善信息系统，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**强化维修资金造价审核管理。通过合同约定由专户银行提供免费的第三方造价审核服务，建立维修资金造价审核工作规则，明确造价审核业务办理时限、办理流程及监督管理，并通过信息系统受理维修资金造价审核业务申请。完善造价审核业务抽查制度，委托第三方咨询机构开展维修资金造价审核抽查，针对抽查发现问题，直接约谈相关方要求整改或移交区住建局处理，并通报各区管理机构及专户银行。

**四是**探索开展维修资金购买保险业务。市住房建设局牵头草拟了维修资金保险方案、制订使用维修资金购买保险业务指南，并在征求市场监管局及头部保险公司意见后，印发了《深圳市使用物业专项维修资金购买维修保险业务操作指引（试行）》。目前，相关业务已正式上线。

**五是**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。《居代业管理办法》明确居委会根据指定实施代行业委会活动时，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。

（三）暂无法通过政府定价的方式确定城中村物业服务收费标准

**一是**《中华人民共和国价格法》规定，政府定价项目实行中央、地方两级目录管理。《广东省定价目录（2022年版）》明确，我市只有保障性住房、普通住宅前期物业服务收费实行政府定价（含政府指导价）。除目录所列之外物业的服务收费实行市场调节价，由经营者自主制定，通过市场竞争形成价格。同时，城中村引进专业物业服务应视作“城市管家”服务，不应纳入“物业”管理范畴。综上，政府价格主管部门无法通过政府定价的方式确定城中村物业服务收费标准。

**二是**《深圳经济特区物业管理条例》明确，原农村城市化社区可以在区人民政府统筹协调下，由原农村集体经济组织继受单位作为责任主体，参照条例及相关规定，成立物业管理自治机构。物业管理自治机构的职责限于自行组织提供物业服务，或者购买物业服务并处理与物业服务企业履行合同相关的事项。原农村城市化社区物业管理自治机构成立和运作的具体办法，由区人民政府制定。因此，各原农村城市化社区物业管理自治机构在确定所管区域“城市管家”服务费用时，可以参考政府定价的物业收费标准。

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）