

# 重庆市潼南区住房和城乡建设委员会 关于区政协十一届一次会议第 146 号提案 办理情况的复函

彭娟委员：

您在区政协第十一届第一次会议期间提出的《关于小区物业规范化管理的建议》（政协提案第 146 号）已由区政府交区住房城乡建设委办理。感谢您对物业管理工作的关心和支持！您的建议对规范小区物业管理有积极的推进作用，我们高度重视。区住房城乡建设委已对您提出的工作建议进行专门研究落实。现将办理情况回复如下：

**一、全区小区物业管理基本情况。**一是建立完善制度，切实规范管理。按照《潼南区关于进一步加强和规范物业管理工作实施意见》，完善区级部门、街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会、物业服务企业四级物业管理体系，明确各自管理职责，形成齐抓共管的工作机制。二是抓好疫情防控。督促物业企业严格落实物业小区疫情防控主体责任，按一查二测三登记四对接五跟踪六管控流程，管理区域定时消杀、筹备疫情防控物资及加大小区领域宣传等措施，常态化做好小区疫情防控排查。同时要求一线物业从业人员全部做好新冠疫苗接种，及时接种加强针。三是加大宣传力度，营造良好氛围。通过电视、报刊等新闻媒体，以及召开院坝会、发放宣传单、宣传册等形式，宣传《重庆市物

业管理条例》，增强社区居民物业管理意识。**四是开展安全排查，确保住用安全。**开展常态化巡检，对检查发现的安全隐患督促物业服务企业限期整改。开展高层建筑消防无水问题整治，高层建筑可燃雨棚、突出外墙防护网整治，物业服务小区消防通道和回旋救援场地的标识标线设置工作。**五是强化资金监管，确保使用安全。**严格监管物业专项维修资金，严格按照流程使用物业专项资金。**六是化解物业纠纷，维护小区和谐。**成立了物业管理纠纷人民调解委员会。深入推进“平安小区”创建活动。及时协调处理了管理收费不合理、消防通道被占用等投诉问题。

**二、今后小区物业管理工作措施。**针对小区物业管理矛盾纠纷突出的问题，我们将着力规范物业服务管理，与相关部门和镇街密切配合，加强监督检查，推动小区物业管理明显好转。同时，统筹做好老旧小区环境整治工作，不断增强居民的获得感、幸福感、安全感。**一是进一步加强物业服务监管。**严格市场准入，开展“双随机一公开”检查，建立健全“红黑名单”制度。加强物业管理及从业人员培训，提升服务能力。充分发挥物业调解委员会的作用，及时有效化解小区矛盾纠纷。加强智慧小区建设。督促制止违规违法搭建。**二是进一步加强开发企业建设监管。**督促开发企业按照规划设计完成建设，完善配套建设施，整改质量投诉问题，及时完成综合验收。对质保期内拒不维修维护的，按相关程序使用质保金进行维修维护。同时，加强宣传解释，引导业主采取法律途径维护自身合法权益。**三是进一步落实镇街属地管理**

责任。由镇街明确分管领导，增设物业管理办公室，配备专职人员。加强对小区成立业主委员会的指导及履职情况的监督。加强宣传引导，提升业主物业管理意识。加强开放式小区管理，引导业主实行自治管理。及时召开物业管理联席会，化解矛盾纠纷。

**四是进一步加强部门齐抓共管。**按照“谁主管谁负责”、“谁审批谁负责”、“谁验收谁负责”的原则，各行业部门在物业管理工作中充分履职尽责，及时协调解决物业管理矛盾纠纷，确保社会和谐稳定。

**五是进一步加强教育宣传，提高全民素质。**充分利用传单、广播、电视、报纸等宣传形式，宣传《物权法》、《重庆市物业管理条例》等相关政策法规，引导广大市民和社会各界树立“花钱买服务”的商品消费观念，营造“共建共治共享”的良好氛围。

恳请您一如既往关心支持并督促我们不断改进完善住房和城乡建设工作！

重庆市潼南区住房和城乡建设委员会

2022年4月11日