

推动“小物业”服务好“大民生”

市人大常委会举行全市住宅小区物业管理工作专题询问



12月3日上午,市十六届人大常委会第二十六次会议第二次全体会议就全市住宅小区物业管理工作开展专题询问。长沙晚报通讯员 张圣贺 摄

● 长沙晚报全媒体记者 匡春林

物业管理工作事关千家万户,是满足人民群众美好生活需要的“关键小事”,更是关系社会和谐稳定的“民生大事”。

12月3日上午,市十六届人大常委会第二十六次会议第二次全体会议就全市住宅小区物业管理工作开展专题询问。

专题询问会现场,询问人直奔主题、直击要害,针对全市住宅小区物业管理工作的重点、难点、热点问题进行现场;询问人坦率真诚、实事求是,用务实的对策、扎实的措施回应询问人的问题。一问一答间,充分彰显全市聚焦人民群众的日常生活居住和服务需求,深入推动解决物业管理的热点难点问题的务实步履。

助推物业管理高质量发展,长沙有作为

市人大常委会委员、副秘书长、办公室副主任周宏兆:请问长沙在全市物业管理方面开展了哪些工作,如何推进住宅小区物业管理高质量发展?

副市长周志凯:近年来,市人民政府高度重视住宅小区物业管理工作,积极推动物业管理融入基层治理,着力构建共商共治共享的物业管理新格局,全市物业管理工作实现整体有效提升。

在党建引领方面,市级、各区县(市)都成立了物业行业党委,2400余个住宅小区成立了党支部。在服务提标方面,全市502个社区实现物业管理和标准化全覆盖。在企业监管方面,建立物业企业诚信评价体系,定期发布物业“红黑榜”,61个项目被列入“黑榜”曝光。在为民办实事方面,近3年来,全市完成300多个“精美小区”建设,对2000余个老旧小区进行改造升级。集中增设电梯4300多台,解决近10万老年人“上下楼难”问题。

下一步,我们将从四个方面进一步着力,力争推动全市物业管理工作再上新台阶。进一步完善行业标准,分类梳理四类住宅小区的共性和个性需求,分类分层级

市人大常委会委员、环资委主任委员朱锦辉:请问市住建局在提高居民住宅小区物业管理服务水平方面,准备做哪些工作,采取哪些措施来保障广大业主享受优质服务,促进物业管理服务行业平稳健康可持续发展?

市住房和城乡建设局局长张跃先:物业小区的管理水平和管理质量直接关系到业主的获得感、幸福感和安全感。要打通服务群众“最后一米”,必须把社区委员会、业主委员会和物业服务企业这三者有机整合在一起,变“三驾马车”为“三位一体”,共同发力。物业管理与服务是一项综合工作,更是一个系统工程。提升物业管理与服务水平,要进一步强化顶层设计、源头治理。

我们将围绕“党建引领、科技赋能、依法治理、依规办理”16字方针,创新务实、真抓实干。

第一是抓好党建引领。要求社区委员会、业主委员会、物业管理公司三者党建要全覆盖、党员要全面推行“双向进入、交

市人大常委会委员、法制委主任委员、常委会法工委主任杨建辉:请问市城市人居环境局,在实施城镇老旧小区改造时,对推进涉改小区后续管理有何工作举措?对盘活利用小区内空间和资源,为后续物业引入提供可运营的资源有什么对策?

市城市人居环境局局长席超波:长沙是城镇老旧小区改造全国试点城市之一。截至目前,全市已累计完成城镇老旧小区改造1745个,惠及居民26.57万户。

在城镇老旧小区的改造过程中,我们始终秉持三项基本理念。

坚持民意决策。改造前通过线上、线下的方式广泛征求民意,改造过程中邀请广大群众参与监督,改造后及时开展满意度调查;

坚持党建引领。充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用,指导涉改小区成立党组织、业委会,健全居民议事制度,完善楼栋

市人大常委会委员、代表工委副主任刘卫平:请问,市财政局在加强基层组织对住宅小区物业管理方面,采取了哪些资金保障措施?如何进一步强化经费保障?

市财政局局长邹刚:市财政局始终坚持以人民为中心的发展思想,全力加强资金保障,提升物业管理水平。将物业管理经费纳入部门常年预算,2022年至2024年每年按照1500万元左右的标准,结合绩效考核结果将资金定额补助各区,实现专款专用。按照财权和事权相匹配的原则,要求各个区按照不低于市级补助标准落实物业管理经费,市、区两级共同发力

制定物业服务标准、收费标准、监管体系;进一步优化工作机制,压实物业企业的主体责任,持续引入第三方测评机构对物业服务进行测评;压实业主的参与责任,压实部门的监管责任,压实属地街道社区的服务责任;

进一步打通堵点难点,紧盯物业费收缴率、物业维修资金使用、小区装饰装修、小区安全保障等问题,持续提升物业管理水平;

进一步做实基层治理,落实党建引领,推进社区党组织、小区党组织、物业服务企业“双向进入、交叉任职”,在全市打造一批“红色物业”的示范小区、示范企业;加强教育引导,采取多种形式加大物业管理宣传教育;坚持依法治理,持续落实《物业管理条例》等法律法规;加大科技赋能,大力推行在建智慧物业的建设标准和已建小区智慧物业的推广标准,在全市打造一批智慧物业的标杆项目。

第二是抓好科技赋能。要把数字技术、信息技术、人工智能引入我们的物业小区。无论是老旧小区的品质改造还是新建小区,在科技赋能上都要施招、发力,用科技的手段提高不同小区的安

第三是抓好依法治理。积极宣传贯彻《湖南省物业管理条例》,支持业主选好业主委员会,发挥好业主委员会的龙头作用;

第四是抓好依规办理。通过整章建制,组织编制“1+2+N”管理制度和示范文本,把大家普遍关心的物业维修资金管理好。

坚持政治同步。综合小区实际情况和居民意愿,引导居民自主选择专业物业管理、业主自治、社区托管等多种小区管理模式,及时做好项目的竣工、验收和移交。

在盘活闲置资源和空间的利用上,我们重点从四个维度出发:一是坚持城市“体检”,二是盘活闲置资源,三是全力推进共享共治,四是挖掘存量资源。截至目前,在全市城镇老旧小区改造过程中加装电梯1283台,安装充电桩7449个,建设停车位3.23万个,设置智能快递柜小区达509个。

保障经费。

下一步,我们将会同主管部门,一是根据物业管理形势变化,进一步优化支出结构,针对短板弱项,靶向施策、精准投入;二是市、区两级继续按照财权事权相匹配的原则,足额保障物业管理经费;三是加强资金绩效管理,提高资金使用效益,确保有限的财力用在刀刃上,助推物业管理高质量发展。

规范住宅小区公共收益监管,长沙有方法

市人大常委会委员、教科文卫委主任委员李文格:请问市自然资源和规划局,小区公共物业的产权是如何确权登记的?

市自然资源和规划局总工程师李畅:我们主要从审批监管和不动产登记两个环节发力,保障小区公共区域按要求落实到位。

严格规划审批监管:健全配置标准体系,在全省率先出台《长沙市居住公共服务设施配置规定》,明确住宅小区需配建的物业用房、社区服务、居家养老等公共服务设施配置标准,在《长沙市城市规划管理技术规定》中明确架空层、社区用房等公共区域不计算容积率,鼓励在住宅小区规划建设时增加更多公共空间;严格规划审批把关,将《长沙市居住公共服务设施配置规定》等涉及小区公共区域规划建设

市人大常委会委员、财经委副主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市住房和城乡建设局,如何强化住宅小区的公共收益资金监管,确保资金的归集和使用?

市住房和城乡建设局局长张跃先:我们以问题为导向,正组织研究和编制住宅小区的公共收益资金的管理办法,从四个方面进行明确。

第一是要明确公共收益的主要来源。公共收益是指利用物业共有部位、共有设施设备在经营过程中产生的收入。

第二是要明确公共收益的性质是什么。这是小区全体业主的公共收入,所有权属于业主。这笔钱可以用于给业主发福利,也可以用于小区的提质改造。

规范物业服务收费行为,长沙有标准

市人大常委会委员、财经委主任委员、常委会预算工委主任汤建尧:请问市发改委,居民住宅小区物业管理费的收取标准是怎么确定的、怎样与现在实际收费水平相匹配?居民按规定缴纳物业管理费后,物业公司另外收取地下停车场的卫生打扫费合理吗?

市发改委副主任肖波:根据《湖南省定价目录》《湖南省物业服务收费管理办法》有关规定,业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务收费收取标准实行政府指导价管理。市发展改革委、市住建局在《关于加强我市物业服务收费管理的通知》中,明确了小区物业分项目分等级收费收取标准(包括已购车位物业服务费收取标准,一个物业服务等级对应一个收费标准。小区的物业公司提供了什么内容和什么特色的物业服务,就对应相应的收费标准,在这个收费标准的基准价标准上可以上浮不超过30%,然后通过前期物业服务合同(协议)与业主进行约定,按程序报所在区价格主管部门备案。

随着经济社会的发展,物业服务需求和内容发生了较大变化,物业服务社会平均成本也随之发生了变化。所以,我们前期根据长沙社会发展的实

市人大常委会委员、社会委主任委员康小平:请问市市场监管局是如何规范物业服务收费行为的?

市市场监管局局长周志辉:全市市场监管部门一直高度重视对物业收费的监管,坚持从严监管物业服务收费,依法查处不按规定明码标价、不执行政府指导价、超标准收取转供水电气等违法违规行为。近年来,主要开展了以下工作:

加强监督检查,每年按照不低于3%的比例,对物业公司、物业管理项目进行双随机抽查,每年开展一次对物业服务收费的专项检查。

加大违法惩处,特别是对严重侵害业主利益、造成社会恶劣影响的违法违规案件依法惩处;坚持柔性执法,对于首次违法没有主观恶意并且积极整改的坚持以帮扶、教育引导为主;通过网络对典型案例予以公示曝光。

加大社会共治,督促行业协会组织各物业公司规范管理行为;加强法律法规宣传,督促物业公司坚持“明明白白收费、规规矩矩服务”;做好投诉举报处理、高效处理投诉问题。

要求的文件纳入规划条件进行管控;强化事中事后监管,在项目批后监管、规划核实等环节重点核实小区公共区域和公共用房建设情况。

规范不动产统一登记:明确公共区域业主共有,统一登记为业主共有;系统开展数据治理,目前已整理相关登记数据近3万条,可查询小区数量近2300个;便捷查询齐抓共管,小区业主或业委会工作人员可根据需要到全市任一不动产登记中心服务点的窗口查询本小区业主共有部分登记情况;通过群众举报、违建监测与核查等渠道,将发现的违规占用问题及时反馈至街道、社区及相关职能部门进行联动处置。

第三是要明确公共收益的使用范围和程序是什么。物业管理单位应根据业主委员会的委托,编制公共收益的使用预算、使用计划,由业主委员会审批后进行公示,按计划使用。

第四是要明确明确对公共收益进行专业审计。由小区的监委会来聘请专业机构对业主公共收益进行监督审计。对公共收益在一定的时限范围之内分级分批、分年度进行审核并对外公示。街道社区参与进行监督。

际,也结合当前经济形势,正在研究修订全市物业服务收费政策,根据成本监审和调查结果,业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务收费收取标准实行政府指导价管理。根据我市现行的物业服务收费政策,居民按规定缴纳的物业服务费中未包含地下停车位物业服务费。业主购买的普通地下车库(位)物业服务费按30元/车位/月、子母车位40元/车位/月收取。所以,对于进入小区临时停放车辆已收取机动车停放服务费的,不能重复收取车位物业服务费;有关建设单位用于出租的地下停车位,车位物业服务费由建设单位承担。

市人大常委会委员、环资委主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市住房和城乡建设局,如何解决好物业维修资金申请难、使用难、监管难的问题?

市住房和城乡建设局局长张跃先:目前,我们通过“网上办、一次办、马上办”,着力解决物业维修资金使用“三难”问题。

网上办。运用现代科技,建立和升级维修资金信息化管理系统,采用电子签章技术,开通“电子投票”功能,实现维修资金使用申请、受理、审核、拨付等全流程从“线下跑”转变为“网上办”“无纸化”办理。

市人大常委会委员、环资委主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市住房和城乡建设局,在缓解开放式老旧小区停车难的问题上有哪些具体措施?

市城管局局长余宏卿:近年来,我们积极探索和推行开放式小区物业管理服务,通过抓政策配套、改造挖掘、科技赋能、共管共治,积极缓解开放式小区停车难问题。

推动出台开放式老旧小区加装智慧停车系统和小区车位建设资金筹集等方面的政策,鼓励自主开发和盘活利用好开放式老旧小区公共资源。

市人大常委会委员、环资委主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市住房和城乡建设局,在住宅小区的日常维保、检验检测等方面的安全监管上采取了哪些措施?

市市场监管局局长周志辉:近年来,市场监管部门始终把住宅小区电梯安全监管作为重中之重,主要开展了以下工作:

落实主体责任,督促全市259家维保单位、1万多家使用单位配齐安全总监和安全员,落实“日管控、周排查、月调度”制度,14家检验检测机构配齐质量控制人员;加强隐患排查,将电梯的

进一步增强居民安全感,长沙有举措

市人大常委会委员、民侨外委主任委员吴英姿:请问市公安局,在规范住宅小区物业安保服务、维护治安秩序、消除安全隐患、保障居民合法权益方面有哪些举措?

市公安局副局长彭迟平:近年来,长沙公安认真落实《湖南省物业管理条例》相关规定,通过以下举措,规范物业保安行业发展、维护小区治安秩序、保障居民合法权益:

在加强保安监管方面,依法履行法定职责,联合住建部门将物业保安服务情况,纳入诚信评价“红黑榜”;提升保安履职能力,着重组织开展法律法规、安全防范、应急处置等培训206场,参训达3.5万人次,有序规范行业发展。

市人大常委会委员、二级巡视员唐志远:请问市消防救援支队,采取了哪些措施加强居民住宅小区火灾隐患的排查整治?效果如何?

市消防救援支队副支队长李文才:针对物业服务企业,我们今年4月、11月各组织了一次物业管理从业人员消防知识培训,通过网络直播,线上线下覆盖3万多人,全面提升物业管理人员的责任意识、火灾隐患排查能力和应急处置能力。针对全民教育,我们注重传统媒体和新媒体相结合,开办《火线》栏目,利用微信、微博、抖音、快手等新媒体发布信息、宣传预警,开展3期“以案释法”直播活动。利用地铁、电梯和户外广告等多种平台载体宣传播放消防知识公益广告,周末和节假日消防站免费对外开放。针对独居老人等特殊人群,我们培训消防员开展

市人大常委会委员、环资委主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市消防救援支队,如何有效督促物业服务企业加强居民小区消防设施日常维护,确保消防设施正常运行?

市消防救援支队副支队长李文才:针对自动消防设施维护保养工作,我们主要采取了以下措施:

推动物业服务企业落实主体责任,督促住宅小区物业服务企业对照《湖南省城镇居住住宅小区消防安全管理若干规定》和《长沙市住宅物业消防安全管理办法》履行消防设施管理的主体责任。

加大隐患排查整治力度,我们利用物联网消防远程监控系统,以消防设备

监测、火警预告等为重点,进一步提升住宅小区火灾隐患排查能力;结合长沙市政府构建的城市运行安全隐患排查机制,将整改清单细化到具体责任单位,明确整改时限和责任人。

加大教育培训和演练力度,重点加强住宅小区消控室值班人员教育培训,并指导制定消防设施操作规范,加强火灾应急处置演练,提升值班人员消防设施的实操能力和应急响应速度。

市人大常委会委员、信访办主任尹忠东:请问市城管局,如何解决垃圾分类投放问题?

市城管局局长余宏卿:我们将从改变群众的观念和习惯入手,打一场持久的人民战争,使垃圾分类成为长沙市民的自觉追求,内在习惯和时代潮流。

发挥党建引领,力保有人带着干。在全市推广开福区清水塘社区、望城区湘陵社区垃圾分类经验,在社区建立“党建+垃圾分类”工作机制,形成“党建引领、党员带头、全民参与”良好局面。

加强宣传教育,力促群众自觉干。

市人大常委会委员、农业与农村委主任委员凌俊懿:请问市住房和城乡建设局,如何解决好物业维修资金申请难、使用难、监管难的问题?

市住房和城乡建设局局长张跃先:一次办。优化流程,精简环节,将过去维修资金两次甚至三次进行拨付,统一调整为竣工验收后一次性拨付,缩短办理的频次和支付的时间。

马上办。针对住宅小区重大消防隐患、房屋结构安全和外墙脱落等关系老百姓安全的非常迫切的问题,开辟应急使用的“绿色通道”,将保障业主安全作为第一要务。

市人大常委会委员、环资委主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市住房和城乡建设局,在缓解开放式老旧小区停车难的问题上有哪些具体措施?

市城管局局长余宏卿:近年来,我们积极探索和推行开放式小区物业管理服务,通过抓政策配套、改造挖掘、科技赋能、共管共治,积极缓解开放式小区停车难问题。

推动出台开放式老旧小区加装智慧停车系统和小区车位建设资金筹集等方面的政策,鼓励自主开发和盘活利用好开放式老旧小区公共资源。

市人大常委会委员、环资委主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市住房和城乡建设局,在住宅小区的日常维保、检验检测等方面的安全监管上采取了哪些措施?

市市场监管局局长周志辉:近年来,市场监管部门始终把住宅小区电梯安全监管作为重中之重,主要开展了以下工作:

落实主体责任,督促全市259家维保单位、1万多家使用单位配齐安全总监和安全员,落实“日管控、周排查、月调度”制度,14家检验检测机构配齐质量控制人员;加强隐患排查,将电梯的

安全监管纳入城市运行安全常态隐患排查机制,建立“查整分离、逐月销号、联合督办”机制,切实提升维保和检验检测质量,认真组织开展维保和检验检测质量监督抽查,每年按照电梯总量10%的比例进行抽查;严格按照《特种设备安全法》等有关法律法规,对不按安全技术规范进行维保、检验检测的违法行为依法加强惩处。

市人大常委会委员、环资委主任委员、常委会预算工委副主任余勇:请问市住房和城乡建设局,在住宅小区的日常维保、检验检测等方面的安全监管上采取了哪些措施?

市市场监管局局长周志辉:近年来,市场监管部门始终把住宅小区电梯安全监管作为重中之重,主要开展了以下工作:

落实主体责任,督促全市259家维保单位、1万多家使用单位配齐安全总监和安全员,落实“日管控、周排查、月调度”制度,14家检验检测机构配齐质量控制人员;加强隐患排查,将电梯的

安全监管纳入城市运行安全常态隐患排查机制,建立“查整分离、逐月销号、联合督办”机制,切实提升维保和检验检测质量,认真组织开展维保和检验检测质量监督抽查,每年按照电梯总量10%的比例进行抽查;严格按照《特种设备安全法》等有关法律法规,对不按安全技术规范进行维保、检验检测的违法行为依法加强惩处。