

信息公开属性：可以公开
办理结果：已经解决

大连市西岗区住房和城乡建设局文件

西住建发〔2021〕96号

签发人：刘清华

关于对区十八届人大四次会议 第52号建议的答复意见

李丹丹代表：

您提出的关于加强老旧小区物业管理工作的建议收悉。

现答复如下：

首先非常感谢您对我区住建事业发展的关心，加强零散楼院物业化管理既是落实十九届四中全会加强社会治理体系和治理能力的重要举措，也是落实疫情防控常态化和加强爱国卫生运动、文明城创建工作的重要环节。此外此项工作，也纳入到我区住房和城乡建设发展的十四五规划中。

近年来，为切实改善零散楼院无人管、卫生环境脏乱差的情况，区委、区政府做了大量工作，制定了《西岗区开放楼院物业服务实施方案（试行）》，推进开放楼院引入物业服务，利用暖房子工程、社区空间微更新、垃圾分类等工作持续改善无物业楼院卫生环境取得了一定成效，但是与人民群

众的要求还有差距。现将一点工作经验和想法汇报如下。

一、零散楼院管理现状

在辖区老旧楼院中由房屋管理单位管理的住宅项目，群众满意度普遍较差。这些项目虽然名为房屋管理单位管理，但基本处于“失管”状态，大部分房屋管理单位虽然签订了服务协议，但并没有提供卫生保洁服务，对房屋维修也未尽职尽责，导致辖区居民对下水堵塞、屋面漏雨等问题时有发生。

二、老旧小区改造后很难实施收费式物业管理

2013年以来，市区政府对部分老旧小区实施了“暖房子”工程和楼院综合改造，但在保修期结束后，改造后的区域又出现“一年新、二年旧、三年破”的状态。按照市区领导对改造区域加强后续管理的工作要求，我局2018年对辖区20953户居民开展了入户征求实施物业管理意见的工作，其中同意缴费的3455户，不同意缴费的13260户，弃权不发表意见4238户，同意户数仅占调查总户数的16.48%，不同意和弃权占绝大多数。住户对物业管理虽有需求，但是花钱买服务的意识尚未形成，对政府的依赖性较强。

三、外省市经验

经考察，上海、武汉、青岛等地的房屋管理模式主要分为物业管理、业主自治管理两种，没有产权单位管理模式。我市的产权单位管理房屋即为单位自管公房。这些自管公房

部分已经进行房改，产权单位的房屋产权只占全楼的三分之一。由于自管公房基本为老旧小区，上海、武汉等地均出台文件，研究老旧小区准市场化物业服务托管方式、办法以及扶持政策，指导街道规范公益性物业企业的准市场化物业服务活动。很多外省市均对自管公房管理经营模式进行改革，转制引进全新的物业管理模式。

武汉 2017 年出台《关于贯彻落实“红色物业”计划推动物业服务融入基层社会治理创新的试点方案》，研究老旧小区、无人管理小区准市场化物业服务托管方式，制定老旧小区物业服务标准，引进国有物业企业、公益性物业企业提供基础物业服务。

苏州市注重老旧小区改造后的长效管理。采取的是国企托管的方式。街道对物业公司进行考核，根据考核结果给与补贴，旨在培养业主缴纳物业费的意识，不以收取物业费为目的。青岛市有专项资金保障无物业管理房屋的基础服务，实行准物业管理（街道托管）。

四、我区老旧楼院物业管理工作情况

针对长期处于无专业化物业企业管理、无建设主体单位管理、无业主委员会管理的“三不管”楼院，引入物业管理，对于改善楼院卫生状况提升居住舒适度能够起到重要作用，区住建局一直在推进相关工作开展。2019 年我区 58 个无人管理项目、104 栋楼、37.7 万平米引入了大连城投物业公司

提供基础性的房屋维修工作。尤其是 2020 年，上半年市政协将《关于加强无物业楼院楼道卫生保洁》提案作为重点提案，我局先后三次组织各街道和部分物业企业召开座谈会，讨论老旧楼院引入物业服务相关事宜，各街道对于该项工作都持肯定态度，认为该项措施对于解决目前老旧老院楼内环境卫生存在的问题具有较大可行性和操作性。通过大连诺华民生物业服务公司在中山区部分街道开展的楼院基础物业服务项目有成功的经验，不收取居民物业费、不需要政府补贴的情况下，企业采取用居家养老服务、广告收入等来弥补服务成本的形式，对开放楼院环境扫保进行管理，协调会辖区 5 个街道办事处详细听取企业的经验介绍，商讨企业进驻实施的服务内容，服务标准和街道、社区配合等条件因素，双方反复磋商征求意见，敲定协议具体细节，初步达成共识，其中 3 各街道办事处表示同意在辖区内引进物业企业承担零散楼院楼内的扫保工作。

按照骆东升副市长 6 月 1 日研究居民小区改造、管理工作会议要求，全市将结合防疫经验对未封闭小区实行封闭管理，封闭后没有物业公司服务的小区，全市要完成物业管理全覆盖工作任务，可以通过市场化专业物业服务、业主自治或由街道办事处与原产权单位、国有物业企业或社会物业企业提供基础保障服务三种方式来完成。

2020 年按照市政府要求，组织街道划分物业管理区域

199处，涉及楼栋数279栋，总建筑面积约636万平方米，制定西岗区物业管理全覆盖工作考核方案，制定街道考核基础保障物业企业标准，督促街道办事处与原房屋管理单位、国有物业企业签订协议，提供基础物业服务，签约率100%，并全面开展进驻服务工作。

组织召开29家房屋管理单位和5个街道办事处专题会推进全覆盖进驻工作；协调8处物业用房租赁和15处办公用房协调工作；督促街道办事处按季度完成考核工作2次。为下一步市场化物业管理和业主自治打下基础，逐步建立老旧楼院物业管理的长效机制。

但是实际考核中发现很多签约单位并没有提供保洁服务，只是进行房屋维修。且在不收取物业费的基础上，需要政府扶持的呼声强烈。这些也是我们下一步工作的重点。

五、老旧楼院物业管理对策建议

建议1：对物业管理区域明确、物业服务用房齐备、专项维修资金到位、设施设备齐全完好的居住小区，街道、社区应组织业主大会确定服务标准和收费标准，通过市场化方式选聘物业服务企业，由业主与物业服务企业签订物业服务合同，对居住小区进行物业服务。由各街道组织对单位自管公房基本情况进行调查，对房改面积超过50%的，已符合成立业主大会条件的，由街道指导，社区组织召开业主大会，根据业主需求开展业主自治管理或按照程序委托国有物业

及社会物业企业开展基础物业服务。符合应急维修范围的项目，由街道直接组织市城投集团提取维修资金开展维修，彻底解决辖区群众房屋维修难问题。对于不属于应急维修范围的，按照维修资金相关程序组织召开业主大会，业主大会对签约维修管理单位认可的，由签约维修管理单位按程序提取维修资金开展维修工作，业主大会对签约维修单位不认可的，由业主大会确定维修单位按程序提取维修资金开展维修工作，对于未缴纳房屋专项维修资金、维修资金不足、维修资金无法核实的，由区政府负责兜底工作。

建议 2：完善业主自治监督管理相关政策。对于业主素质较高，有条件自行管理的项目，辖区政府可组织街道、社区指导业主开展自治管理；不断完善自治组织登记、公共收益帐户设立、自治组织监督管理等相关政策，协调解决遗留问题，充分发挥业主主观能动性，自行化解纠纷矛盾，实现小区和谐稳定。

建议 3：由政府出资引入第三方物业企业，实行准物业化管理，对引入的企业开展定期考核，推行红色物业示范项目，根据考核结果发放政府补贴，鼓励社会企业参与到老旧楼院管理及社会治理工作中。实行 3 年计划，不以收费为目的，旨在培养居民花钱买服务的意识。最终推向市场，达到全域物业化。

下一步我们将积极建议区政府一是加大政府扶持力度，

投入部分专项维修资金，用于弃管和老旧住宅以及配套设施设备维修补贴。每年将物业服务企业营业税中地方财政收入部分建立物业服务“行业发展资金”。用于奖励优秀企业、业主委员会和先进社区居委会。对于收费标准低、业主满意率高的物业服务企业给予补贴，弥补物业服务经费的不足。

二是建立房屋维修监管责任制，设立房屋报修投诉热线，督促所有权人或其委托单位对房屋及时进行维修；对无故不修、拖延维修，特别是危及房屋和居民安全以及严重影响生活等情况，各区政府制定维修应急预案，可确定一批具有相应资质的维修队伍，组织其开展维修工作。三是加强舆论宣传和引导，新闻媒体客观公正报道和积极宣传物业服务在优化社区环境、提高居民生活质量、保障社会安定、促进居民房产保值增值等方面的重要作用，引导居民“花钱买服务”的消费理念。

大连市西岗区住房和城乡建设局

2021年5月20日



抄送：区人大人事代表工委、区政府办

经办人姓名职务：刘颖 科长

联系电话：83675910