

签发人：马科

汉住建函〔2025〕71号

对市六届人大六次会议第 239 号建议的答复函

郭琳代表：

您提出的《关于推进我市小区物业规范化管理的建议》（第 239 号）收悉。现答复如下：

正如您所述，随着城市化进程的不断推进，我市住宅小区数量不断增加，物业管理重要性愈发凸显，广大群众对物业管理的关注度很高，亟待改进和加强。为此，我们相继开展了整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题以及推进物业服务小区等级评定，建立健全物业服务信用监管体系，以及配合发展和改革部门指导各县区出台前期物业服务收费一费制改革等工作，推动全市物业服务水平得到了一定提升。

您提出的意见建议对我市加强该方面工作有很好的借鉴意义，结合您的意见建议，我们开展了以下工作：

一是加快推进立法。按照市人大立法计划安排，2024 年我市启动了物业立法工作，由我局牵头起草《汉中市物业服务管理条例（草案）》，我局高度重视，抽调专人保质保量完成了前

期草案撰写工作，并提交政府常务会议审定通过后报市人大法工委，积极配合市人大法工委开展后续历次讨论、调研和审议工作。目前，该条例更名为《汉中市住宅小区物业服务监督条例》，已于5月28日通过省人大批准，自9月1日起施行。条例进一步明确了各方在物业服务中的监督职责和义务，必将为我市物业管理提供坚强的法治保障。

二是加强业务培训。坚持做到3个围绕抓好业务培训，一是围绕行业自律抓培训，指导市物业行业协会充分发挥行业自律作用，加大协会企业培训力度，提升自律水平，今年以来，市物业协会已相继开展物业管理、消防安全、社区综合治理等培训多起，收到了良好效果。二是围绕重点工作抓培训，督促指导各县区住建部门围绕全年物业管理重点工作，如电动自行车充电设施建设、打通消防生命通道、骑手友好社区建设、物业领域专项整治等加大政策宣传培训力度，全面落实规范物业管理各项要求，督促物业企业正确履职、规范行为。三是围绕贯彻条例抓培训。根据省人大批准情况，我市物业条例将于9月1日起正式施行，目前我局已制定专门的培训计划，待条例执行后全面开展条例的宣传贯彻和企业培训工作。

三是推进管理公开。物业管理信息公开是增进物业企业与业主双方了解的重要手段，是加强群众对物业管理情况监督的重要途径，是减少物业管理矛盾纠纷的有效措施。为增加物业服务透明度，我局专门制定了物业服务等级标准，指导各县区全面完成

了物业服务等级评定工作，明确了各等级的服务标准和内容，配合市发改委执行各等级收费标准。按照评定要求，由各县区在被评定小区公开评定结果。同时，组织各县区指导物业企业大力推进四公开四提升，四公开是公开物业项目人员配置和相关投诉电话、公开物业服务内容和标准,公开公共收益内容和收支明细,公开合同履行自评报告。四提升是提升规范物业服务行为，提升小区环卫绿化水平，提升设施设备运行维护更新能力，提升物业从业人员从业素质。目前这项工作正在开展，相信在广大群众的监督支持下，在各级各部门的重视推进下必将有效改善我市物业管理环境，提升管理水平。

衷心感谢您在百忙之中对我市物业管理工作的关心和支持，欢迎提出更多宝贵意见和建议。

附件：人大代表建议答复函征求意见表

汉中市住房和城乡建设局

2025年9月23日

(联系人：郭苗 联系电话：0916-2531001)

抄送：市人大常委会人代选工委，市政府督查室。

汉中市住房和城乡建设局

2025年9月23日印发
