

广州市南沙区住房和城乡建设局

穗南住建函〔2022〕1182号

关于区四届人大三次会议闭会期间 第五号建议答复的函

李萌代表：

您提出的《关于加强对物业监督管理的建议》（第五号）收悉，我局高度重视，积极组织各相关单位认真研究办理，经综合各会办单位意见，现将办理情况答复如下：

一、关于加强物业服务行业监管

根据区第四届人民代表大会第二次会议第三次全体会议精神，我局按照民生实事的标准“整顿规范住宅小区物业服务”，研究制定了《关于落实南沙区2022年民生实事（整顿规范住宅小区物业服务）实施方案》，对物业小区开展了全覆盖巡查，并根据工作需要，组织开展了疫情防控、消防安全、防汛防风等专项检查，共开展各项检查282次，发出整改通知书38份。

下一步，我局将继续开展全覆盖巡查和联合检查，协调各行政管理部门根据行业监管要求，不定期对物业小区开展专项检查，监督物业服务企业按照法律法规和合同提供服务。

二、关于推进业主组织建设

2022年3月，市物业管理联席会议办公室印发了《广州市物

业管理联席会议办公室关于加快成立业主组织的函》，要求加快推进我市业主组织建设，并提出了全市全年力争成立不少于 1000 个业主组织（物业管理委员会或者业主委员会）的目标，其中南沙区需成立 45 个。经区物业管理联席会议审议通过，区联席会议办公室于 2022 年 6 月印发了《南沙区 2022 年住宅小区业主组织建设工作方案》。截至第三季度，全市物业小区共计 3435 个，有效期内业主组织 1294 个，占比 38%，2022 年新成立业主组织 304 个，占比 9%；南沙区物业小区共计 107 个，有效期内业主组织 31 个，占比 29%，2022 年新成立业主组织 16 个，占比 15%。

下一步，我局将继续加大指导力度，协助督促镇街、居委推进业主组织建设，督促属地镇街加强对业主组织活动的监督检查，推动业主组织规范运行和良性发展，提升业主组织对小区事务的管理和决策水平，发挥业主组织在物业管理中的主体作用。

三、关于畅通监督举报途径

我局积极协调处理小区物业服务管理过程中产生的矛盾纠纷，对交办的各项信访投诉和 12345 热线工单问题认真调查研究、按时回复，并按照物业法规和政策精神做好宣传解释以及舆情维稳工作。今年以来，我局共办理广州 12345 政府服务热线工单 4422 宗，信访投诉 93 宗，人民网群众留言 43 宗。

下一步，我局将继续妥善处理、协调解决物业服务信访投诉事项，对物业服务投诉较多的物业小区开展专项检查，对投诉较多、多次重复投诉的物业服务企业进行行业通报。同时协调区信访部门和政数局将物业小区投诉问题和线索移交相应的行政管理部门进行查处。

四、关于加强物业小区行政管理

目前虽然城市管理水平不断提升，行业领域的法规逐步完善，但在执行层面，部分行政管理部门对加强物业管理的重要性缺乏认识，对小区供水、排水、噪声、油烟、充电桩、违建、物价、消防、环卫、绿化等工作指导力度不够，各行业领域的行政管理部门对物业小区的监管仍需加强。

下一步，我局将协助各行政管理部门督促物业服务企业履行“发现、劝阻、报告”义务，协调各行政管理部门依职责履行行政管理职责，发挥监管作用，齐抓共管、共建共治。

感谢您对我区物业管理工作的关心和支持，欢迎您继续对我们的工作提出宝贵意见和建议。

广州市南沙区住房和城乡建设局

2022年12月16日





抄 送：区人大常委会选联工委、区府办

联系人：付卓焕

电 话：39053158