

# 桂林市

## 住房和城乡建设局文件

市住建〔2021〕64号

### 关于对2021年“双随机、一公开”暨物业服务行业专项检查工作进行督促检查情况通报

各县（市）、临桂区物业主管部门、各物业服务单位：

为进一步加强和改进住宅物业管理工作，整顿物业服务市场秩序，规范物业服务行为。10月20日至28日我局会同物业管理专家对我市11个县（市）、临桂区2021年物业管理区域“双随机、一公开”暨物业服务行业专项检查工作进行督促检查。督促检查通过听取汇报、查阅资料、抽查项目、现场检查等方式进行。对各县（市）、临桂区共抽查了22家物业服务企业（小区），现将情况通报如下：

#### 一、物业主管部门工作情况

今年是新的《广西壮族自治区物业管理条例》（以下简称《条例》）实施的第一年，这对于解决长期困扰物业管理的难点问题，化解物管矛盾，促进物业管理健康发展，建设美好家园具有十分重要的意义和作用。特别是去年12月推进“广西物业服务行业信

用信息系统”使用后，各县（市）、临桂区积极督促物业企业录入信息，全面推进物业行业诚信体系建设，为我市营造良好的物业市场经营环境提供了有力保障。各县（市）、临桂区对物业管理工作认识和重视程度较往年有提高，且工作中注重探索和创新，各自有亮点，取得了较好成绩。平乐县充分发挥“平乐县物业管理协会”的作用，为物业企业提供专业化顾问服务，物业服务水平有明显提升。永福县注重前期物业介入，要求在商品房预售前通过招投标方式选聘物业服务企业。总体来看，各县物业管理工作和维修资金的管理从无到有，正在不断完善和规范。

#### （一）贯彻《条例》情况

为促进《条例》的学习贯彻，去年12月我局组织各级住建部门、街道、社区、房地产开发、物业服务企业、业主代表进行《条例》宣贯培训。今年2月18日我局经市人民政府同意印发了《桂林市宣传贯彻〈广西壮族自治区物业管理条例〉工作方案》，7月21日为贯彻落实住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作等相关文件精神，我局又向各县(市、区)人民政府印发了《关于贯彻落实2021年全区物业管理政策培训会议精神的函》。各县(市、区)十分重视《条例》的学习和宣传，及时制定学习宣传贯彻工作方案，区别不同对象开展多层次、全方位的学习培训活动，并积极利用小区宣传橱窗、电子屏幕、宣传标语、手册等载体向广大业主宣传《条例》，为《条例》的贯彻实施打造坚实的社会基础。目前，通过政府组织完成宣贯培训的有：临桂县、灵川县。其他县、市也先后由物业主管部门牵头组织乡镇、

企业、业主进行了宣贯培训。

## （二）贯彻住建部有关文件情况

各县（市）、临桂区都能认真贯彻落实《住建部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》和自治区住房城乡建设厅关于开展“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”的工作通知要求，对辖区的物业服务企业进行管理和指导监督，但管理监督力度要加强，希望县（市）、临桂区建立物业管理协调机制，加强“双随机，一公开”暨物业服务行业专项检查工作，努力建设和谐美好家园。

## （三）物业属地管理情况

《条例》和《住房城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》均将物业管理的重心下移，明确了街道办事处（乡镇人民政府）在物管工作中的核心地位，这也是《条例》最大的亮点，从体制上理顺了物业管理层级关系，也使得物管工作的基础更加扎实、可靠，更符合物业管理的行业特点。为此，各县（市）、临桂区有待进一步推进落实属地管理，开展日常物业管理监督检查工作。

## 二、发现的主要问题

### （一）物业监管职能职责不清

目前，各县（市）、临桂区物业管理工作主要依靠建设局（房管所）管理，缺乏县、镇、社区、小区条块结合、层层负责的行业监管体系，物业管理矛盾协调机制和应急防御机制也不健全，部门之间没形成监管合力，镇及社区都以人手少、工作忙等不愿

承担物业管理相关职能,物业的属地管理制度落实难。

## (二) 物业管理项目存在以下问题

1.履行服务合同不到位。不按物业服务合同内容和标准提供服务、只收费不服务或降低标准服务。

2.向业主公开信息不到位。如物业服务合同、收费项目及标准、服务标准和 24 小时投诉电话等。

3.制度管理不规范。设施设备维护保养记录不全; 应急和安全处置方案未执行上墙制度

4.应尽责任未履行到位。对物业区域内违法违规行爲只实行了口头劝阻和电话报告, 处理结果也未形成记录, 未完全执行劝阻、制止和书面报告的义务。

## (三) 业主委员会作用发挥不明显

就检查来看, 多数物业小区未成立业主委员会, 主要原因: 属地管理责任还不清, 党的领导力量弱。物业小区利益搏击, 业主法律意识不强、参与的积极性不高、小区业主之间的矛盾难于调和、入住率较低等。

## (四) 物业维修资金管理问题突出

各县、市维修资金都进行了归集, 但多数县还没有进行系统规范管理。部分县没有在行业主管部门设立专门的物业维修资金管理机构, 缺乏编制和专职的工作人员。没有分户建账和计息, 维修资金使用率不高。

## (五) 物业项目交接未严格履行承接查验手续

各县(市)、临桂区新建项目大部分实行单体验收交房, 开

发遗留问题比较多。很多物业服务企业与开发商交接过程中未严格进行承接查验，对项目存在的问题没能及时发现和解决。导致业主投诉多与开发遗留问题有关，如房屋漏雨、车库质量问题，电梯、消防、地下管网质量问题，绿化、人车分流设计不达标问题等。

### 三、有关要求

对于我局反馈给各县（市）、临桂区在抽检中发现的问题(见附件)，各县（市）、临桂区物业主管部门要引起高度重视，立即督促辖区内物业企业认真抓好问题整改落实。对未按要求进行整改的，将录入广西物业服务企业信用信息系统“不诚信”信息,各县（市）、临桂区要加强事中事后监督检查，逐步形成常态化日常管理，进一步规范我市物业管理和物业维修资金管理工作的。

附件：2021年“双随机、一公开”暨物业服务行业专项检查  
发现存在问题的企业名单

桂林市住房和城乡建设局

2021年11月29日

