答复方式：面复 标记：A

即墨区住房和城乡建设局

关于对区政协第十五届三次会议第159号

提 案 的 答 复

盛显英委员：

您在区政协十五届三次会议上关于“如何提高物业管理水平和质量的建提案”收悉，现将办理情况答复如下：

一、建立制度标准化考核机制，提升物业服务水平

建立完善的考核体系，制定印发《即墨区物业服务企业考核办法》，由各镇街组织业主委员会、业主代表对辖区住宅小区的物业服务质量进行日常检查和考核，对于存在的问题要求限期整改，督促企业不断提高服务质量，对考核结果实行双月通报和年底综合考评制度。以《即墨区物业服务企业信用档案管理办法》为手段，加强对物业服务企业的信用档案管理，通过区、（镇）街两级及时采集物业服务企业的信用信息，对镇（街道）出具的物业企业信用档案记录作为物业服务企业资质评定、物业招投标、企业和项目创优的重要条件。对考核中存在的问题，不及时整改的物业服务企业，我局将对其通报批评、媒体曝光、记入企业信用档案，落实奖惩措施，通过加强物业企业的行业监管进一步提升我区物业服务水平。

二、开展物业企业服务不规范问题专项整治工作

结合制定的《深入整治群众身边腐败和不正之风工作方案》，围绕物业服务领域，紧盯群众反映强烈、反复出现的突出问题，落实专项整治，继续开展物业企业服务不规范、违规收费等问题专项整治工作。通过物业服务企业自查和我中心不定期督查及 12345 政务热线等各类群众反映问题整改情况等形式，建立完善的问题清单，并组织各物业企业依照问题清单和物业服务合同中约定的服务标准，逐项整改，逐项销号，切实落实企业按合同履约服务，按规定收费行为。

三、建立物业从业人员定期培训机制

加强物业从业人员培训教育，建立从业人员岗前、岗中培训机制，着力培养一批专业型、创新型、复合型物业管理服务人才，以技术能手、科研专家、管理精英等先进典型带动行业发展。一是定期邀请资深物业服务企业管理人才、院校物业管理专家授课和参加统一组织的系统化物业服务管理学习班等方式，组织全区物业服务企业从业人员和街道居委会工作人员举行“业主委员会成立”和“物业管理条例”知识培训班，提高物业从业人员和镇街居委会工作人员的业务水平和职业素养。做到日常服务中业务精通、文明礼貌、态度和蔼，树立起“业主至上”的服务理念，融洽与业主的关系，提升业主满意度。二是通过组织召开优秀小区经验交流会、外出考察学习等方式，学习、交流先进管理理念，加强各企业间的沟通交流，共同促进即墨区物业行业服务水平的提高。三是加强企业内部对从业人员的培训，同时，将企业培训情况纳入企业年度考核主要内容，提高企业培训的积极性。

四、积极推广运用“青岛市智慧物业管理服务平台”

根据青岛市物业服务中心工作安排，2024年7月底，全面完成我区全面运用青岛市智慧物业管理服务平台，作为物业服务人合同履行、业主委员会义务履行、业主权利主张、政府部门监督管理等工作的重要手段，使投票选举、重大决议、投诉处理、服务评价等工作更加便捷、高效、透明。

五、完善物业区域“三公开”制度

根据青岛市物业服务中心“三公开”栏设置要求，按照最新标准，督促物业企业对“三公开”（即：在物业服务区域公开服务价格、服务标准和服务内容；公开企业和各相关管理部门投诉渠道和方式；公开公共部位收益信息）公示情况进行重新设置，整改完善服务标准和 “三公开”公示制度。2024年对全区280余个物业住宅小区全面完成线上、线下“三公开”公开，完善细化公开内容，增强物业服务透明度，让业主充分了解物业管理服务内容、服务标准和收费标准,及时掌握物业企业公共部位收支情况。

2024年4月7日

签发领导：

承办人及电话：胡崇强 88556595

抄送：区政府政务督查室