第 121 号：关于进一步规范居民自治和物业管理的建议
（市六届人大四次会议）

关于进一步规范居民自治和物业管理的建议
第 121 号（城建环资类 13 号）

霍山代表团：庞静雅代表

随着城市化进程的加快和居住环境的不断改善，小区居民自治和物业管理越来越得到社会关注。然而，与之相对应的是，小区居民自治和物业管理中所面临的挑战和困境也逐渐凸显，具体如下：

（一）居民自治规范性待加强。在业主委员会选举中，需要同步表决通过《业主管理规约》、《业主委员会议事规则》、《业主委员会工作制度》等。此类规则制度缺乏统一规范的示范文本，单靠基层工作人员指导提供，较市直部门的业务素养有一定差距，不够系统规范。

（二）物业管理人才供不应求。小区物业管理做的好不好，主要看项目经理的工作能力强不强。但结合实际，项目经理职业素养和工作能力层次不齐，且项目经理服务于小区业主，社会地位不高，部分业主的不理解甚至可能打击项目经理工作积极性。

（三）物业企业营商环境待加强。一方面，物业企业是现今社会治理中的“弱势群体”，虽与业主委员会签订合同服务于小区，但服务中稍有不足，即可能导致业主不缴纳物业费，且物业费起诉程序中，存在调解“打折”现象，更不利于物业费收取。另一方面，物业费收取存在争议的现象类似于“鸡”和“鸡蛋”的问题，到底是应该先交费还是先服务，没有明确的规定，导致物业企业和业主因为费用问题陷入“不交费降低服务”和“服务不行就不交费”的恶性循环。

建议：

一是出台系列规范文本，对业主委员会选举加强业务指导。出台《业主管理规约》、《业主委员会议事规则》、《业主委员会工作制度》等示范文本，供基层开展好业主委员会选举工作。

二是加强物业管理人才培育。加大优秀项目经理培育力度，重视提高项目经理的社会地位，同时也要对物业管理其他人员分类实施培训，提高物业管理从业人员整体素质。

三是营造良好的物业营商环境。推动物业企业党组织实体化，用党组织力量助推物业企业服务管理。优化物业费起诉案件办理流程，不应对物业企业起诉进行“打折”调解。加强物业费缴纳官方宣传力度，对“先交费”还是“先服务”找出依据并加以宣传。