

泉州市丰泽区人民政府北峰街道办事处文件

泉丰北函〔2025〕22号

答复类别：A类

关于丰泽区政协六届四次会议 第072号提案的协办答复

区住建局：

《关于提升小区物业管理服务水平的建议》（第072）号收悉。我单位的办理意见如下：

目前，街道辖区内所有小区均已入驻物业企业，且全部成立了业主委员会。在此基础上，我们围绕您提案中的建议方向，开展了一系列工作：

一、巩固物业管理公司规范化建设成果

我们严格落实物业管理企业市场准入与退出机制，在前期企业入驻审核时，就对人员资质、管理经验、服务方案等进行了全面审查。同时，根据《泉州市住宅小区物业服务质量星级评价管理办法（试行）的通知》文件要求，每年依据服务质量、业主满意度等指标对物业企业进行评星排名公示。对于服务不达标企业，已责令其限期整改，对整改仍不达标，街道上报县级主管部门并向物业服务委托方发提醒函，建议委托方重新选聘物业服务企业。

在人员培训方面，已组织多轮物业从业人员专业技能和服

务意识培训课程，并严格要求持证上岗，有效提升了整体服务水平。后续我们将持续加强监督，确保企业始终保持规范运营。

二、持续提升业主参与度与自治能力

通过社区宣传、业主大会等多种渠道，不断加强物业管理相关法律法规及政策的普及，显著提高了业主对物业管理的认识和主动参与意识。在业委会建设方面，严格规范其选举产生、职责权限与运作流程，充分发挥其桥梁纽带作用。目前，各小区业委会均能定期召开会议，积极收集业主意见建议，并与物业企业有效沟通协商，监督服务工作。

三、不断完善监管与纠纷调解机制

已明确城建办、物管办、城管办、安办等多部门在物业管理中的职责分工，形成了协同监管合力。同时，严格执行物业管理服务标准与监督考核办法，加强对物业企业日常服务行为的监督检查，对违规行为依法依规严肃处理。

在纠纷调解方面，已设立专门的物业纠纷调解机构，并在各社区建立调解工作室，配备专业调解人员，为业主与物业企业提供便捷高效的纠纷调解服务。也在不断完善物业纠纷仲裁与诉讼机制，确保能依法保障双方合法权益。

分管领导：杜伟雄

经办人员：林东水

联系电话：： 0595-22895059

泉州市丰泽区人民政府北峰街道办事处

2025年5月3日

(主动公开)

抄送：区政府督查室、区政协提案办。