

总策划：刘金陵 林海利 黄洁峰 颜复琼  
执行：李焕坤 薛江华 李云贞  
策划：崔文灿 陈秋明 刘云 林诗妍 张豪 梁悛楷  
刘云 李志浩

政府推

如何破解物业管理难题，加强业委会建设？政府部门正牵头行动

文/羊城晚报记者 张豪 实习生 胡淑茵  
图/羊城晚报记者 陈秋明

本期话题 业主权益

当前广州物业管理存在多方面难题，业主与物业存在矛盾的情况并不鲜见，成立业委会成为越来越多人的共识。但这其中仍然难题多多，对物业服务水平缺乏统一的评价机制，物业公司也缺乏行业自律……破解物业管理难题还需政府部门牵头行动。本期物业管理话题将呈现政府部门破解物业管理难题的最新动态。



扫码参与“有事好商量·民心筑城”专题互动，了解更多详情

# 立法完善业委会运作规范 培训与加强监督双管齐下



物业管理存在的重重难题等待破解

## A 如何更公平合法地选出业委会委员？

政府部门回应：通过立法完善业委会的设立和运作规范

近年来，广州市住建局、市司法局等部门已着手开展对广州市物业管理立法工作。目前市司法局正在《广州市物业管理条例(草案)》(以下简称《条例(草案)》)，将实践中行之有效的做法予以制度化、长效化。

近日，广州市司法局向记者回应称，制定《广州市物业管理条例》是司法局今年重点推进的立法项目，市政府已向市人大提交议案，市人大将在今年12月进行第一次审议。立法要解决的重点问题之一是完善业委会的设立和运作规范。其中，为确保业委会委员候选人产生的公正性，《条例(草案)》从实体和程序两个方面进行了规范。

首先，在实体上明确了业委会委员候选人的资格条件，包括要求具有较强的责任心、公信力和组织能力，不存在欠缴物业管理费、违法装饰装修等违法违规行为等。其次，在

程序上，业委会委员候选人在产生前要进行资格审查，产生后要向全体业主进行公示，公示期间有异议的，由街道办事处介入处理。

此外，为方便业主投票表决，市住建局在2016年出台《广州市业主决策电子投票暂行规则》，同步开发业主决策电子投票系统。业主可借助系统平台通过微信方式投票，实现对13项重大物业管理事项的共同决策，彻底取代了以往低效的“扫楼”式纸质投票决策方式。

今年市住建局对原暂行规则作了修订，并升级了业主决策电子投票系统。目前，全市已完成1679个住宅小区数据入库，87个小区已使用电子投票(投票率超过70%)。

市住建局回应称，下一步将加快住宅小区数据库的建立工作，同时加大宣传力度，让更多市民了解、使用电子投票，提高业主共同决策的效率和公信力。

## B 如何使业委会运作更专业化？

针对目前不少业委会委员多为兼职，工作热情不高等问题，如何进一步加强业委会委员的培训管理？市住建局表示已联合各区政府、各街(镇)，聘请专家对业委会委员进行培训，近五年共培训近600场次、7万余人次，派发宣传资料11万余份。

“下一步，除继续加大培训力度外，还将采取以下措施，在‘广州物业管理’微信公众号中加入物业管理政策法规宣传的内容，提高公众对物业管理法律法规的认知；将培训重心下移到街道和社区，正在立法的《广州市物业管理条例》中，

规定了街道可以采取政府购买服务的方式，聘请专业机构和人员，对小区业主、业委会委员进行培训。”市住建局有关负责人说。

加强培训能够让业委会更好地发挥作用，但是业委会要想更好地发挥作用，是不是也应该有人来监督呢？市住建局回应称，今年4月2日已会同市委组织部、市委政法委联合出台了《关于全面加强业主组织建设规范业主组织行为的通告》。《通告》针对业主组织脱离基层政府指导、业主代表、业委会委员的候选人不符合法定标准、选任造假、开发商和物业服务企业阻挠业主组织成立等问题，全面提出

了30条工作措施，着重强调了两项工作要求：一是以党建引领为核心，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用。二是以基层治理为主导，全面落实街(镇)基层政府监督指导职责。

据市司法局有关负责人介绍，正在制定的《条例(草案)》拟创设物业管理委员会制度，由街道办事处、居委会、公安派出所、建设单位、物业服务企业以及业主代表广泛参与，主要负责筹备成立业主大会、业委会换届以及特定情形下组织业主表决，从体制机制上破解业委会“成立难、决策难、换届难”三难问题。

## C 如何提高物业公司的服务质量？

政府部门回应：建立物业服务企业信用档案，提升行业自律水平

谁都希望“物美价廉”，业主要求物业公司提供优质的服务，但对如何界定评价服务质量的标准，双方往往会产生一些分歧。

据了解，2018年，市住建局出台了《广州市物业服务企业信用管理暂行办法》及配套文件《广州市物业服务企业信用信息分类表》。通过各级政府、各职能部门的信息共享平台，采集企业8类守信和82类失信行为等信息，建立

物业服务企业信用档案，实施失信联合惩戒、守信联合激励的措施，进一步规范企业市场行为，提升行业自律水平。

市住建局有关负责人表示，此次《条例(草案)》中将会提倡业主、建设单位、物业服务企业委托第三方评估机构，对物业管理的承接查验、服务标准和服务费用等其他与物业管理有关的事项进行评估，营造公平、公正、公开的市场环境。

## D 如何管理物业公共收益？

政府部门回应：督促物业服务企业设立专项账户管理公共收益

根据目前《广州市物业管理暂行办法》规定，物业公共收益归全体业主共有。但目前广州市不少物业服务企业因运营成本增加，面临经营困境，一些企业为弥补费用不足，利用公共收益补差。

针对这一问题，市住建局回应称，目前正会同各区住建部门，开展了物业项目公共收益单独设账专项工作，采取对物业企业下发督办通知、约谈、在企业诚信档案中记录违规行为、处罚等方式，督促物业服务企

业将小区物业公共收益设立专项账户管理并定期向全体业主公开，重点解决物业企业侵占小区物业公共收益的问题，保护业主合法权益。

同时，市住建局在《条例(草案)》的制定中，理顺物业服务费调升的机制，对物业项目公共收益的管理、公开、审计作出详细规定。“接下来我们将继续推进物业项目公共收益单独设账全覆盖，并加大检查力度，确保工作落实。”市住建局有关负责人说。

**跨年艺术盛典**

# 金色年华达人秀

丰富老年生活，展现精彩人生  
欢迎中老年艺术团队踊跃报名

**主办单位**

羊城晚报品牌传播中心 广东省老年文化协会

德伦口腔 DELUN DENTAL 广东老年大学

**承办单位**

羊城晚报老友记俱乐部

第一阶段比赛时间/地点

11月27日(下午)——海员宾馆  
11月29日(上午)——广州大厦

扫描二维码，关注“羊城晚报老友记”，进入公众号-菜单栏填写报名信息  
或拨打报名咨询电话：020-84403996、15011973616 吴小姐

广告

70  
1949-2019  
中华人民共和国成立70周年  
The 70th Anniversary of the Founding of the People's Republic of China

甜蜜

河南漯河西城区阴阳赵镇初级中学七(1)班 高艺文

羊城晚报 中宣部宣教局 中国文明网