

深圳市住房和建设局文件

深建物业〔2019〕16号

深圳市住房和建设局关于全市物业管理知识在线答题情况及加强业务培训的通知

前海管理局，各区（新区）住房和建设局，深汕特别合作区住房建设和水务局，市物业管理行业协会，各物业服务企业：

2018年10月，我局印发《深圳市住房和建设局关于组织开展物业管理知识在线答题活动的通知》，各区住建部门、市物业管理行业协会会同技术服务单位深圳房地产和物业管理进修学院有限公司组织全市物业管理项目负责人、业主委员会委员（候选人）等物业管理相关人员参加了物业管理知识在线答题活动。截至2019年3月中旬，全市参加在线答题且成绩合格人数达22108人，其中物业服务企业从业人员参与度较高（详见附件1）。

为进一步督促我市物业管理相关人员及时掌握最新法律法规和物业管理规章制度，切实提高法律意识、业务能力、职业道德素养，形成自我培训、自我学习的习惯，我局将继续开展物业管理知识在线答题活动，现将有关要求通知如下：

一、高度重视，认真组织

前海管理局、各区（新区）住房和城乡建设局、深汕特别合作区住房和城乡建设局要明确专人负责，梳理本辖区物业管理从业人员信息，熟悉答题系统、答题流程（详见附件2），会同各街道办认真组织、引导、督促本辖区业主委员会委员（候选人）、物业服务企业从业人员定期进行在线答题，及时查询答题人员信息（详见附件3），与技术服务单位确认后通报本辖区答题情况，对测试不合格人员要开展相关培训工作。市物业管理行业协会要加大宣传力度，号召物业服务企业积极参与，学习相关物业管理知识，提高答题合格率。《深圳经济特区物业管理条例》（修订草案）颁布实施后，我局也将及时更新题库，确保物业管理从业人员通过在线答题及时了解最新物业管理规章制度。

二、强化培训，严格督查

前海管理局、各区（新区）住房和城乡建设局、深汕特别合作区住房和城乡建设局要以组织开展本次物业管理知识答题活动为契机，指导或要求街道办进一步加强本辖区内物业服务企业

从业人员培训工作，对测试不合格物业服务人员所服务小区加大执法检查力度，纳入日常监督管理工作计划。同时，各街道办事处要确保业主委员会委员（包括候选人）按时参加在线答题，定期对答题情况进行统计，及时提醒，明确此次答题结果作为业主选聘业主委员会委员、业主委员会选聘物业服务企业的信用依据之一。各区局要重点培训街道办（包括社区工作站）的物业管理行政监管人员，各街道办要重点培训物业服务人员、业主委员会委员（包括候选人）。

三、总结提高，广泛宣传

2019年，我局将进一步完善在线答题系统功能，定期通报各区物业服务企业从业人员、业主委员会委员（候选人）具体答题情况，同时通过“深圳市物业管理公众服务”公众号将相关答题情况推送给广大业主，加大宣传力度，力促业主委员会委员（候补委员）、物业服务企业从业人员形成自觉学习物业管理知识的良好氛围，进而提升全市物业管理服务水平。

- 附件：1. 各区物业管理相关人员答题情况汇总
2. 物业管理知识在线答题平台操作步骤
3. 物业管理知识答题人员信息查询操作流程图

(此页无正文)



(联系人：吴兴宏，联系电话：83780012；服务单位技术支持联系人周峰：13728086044)