

阳城县住房和城乡建设管理局文件

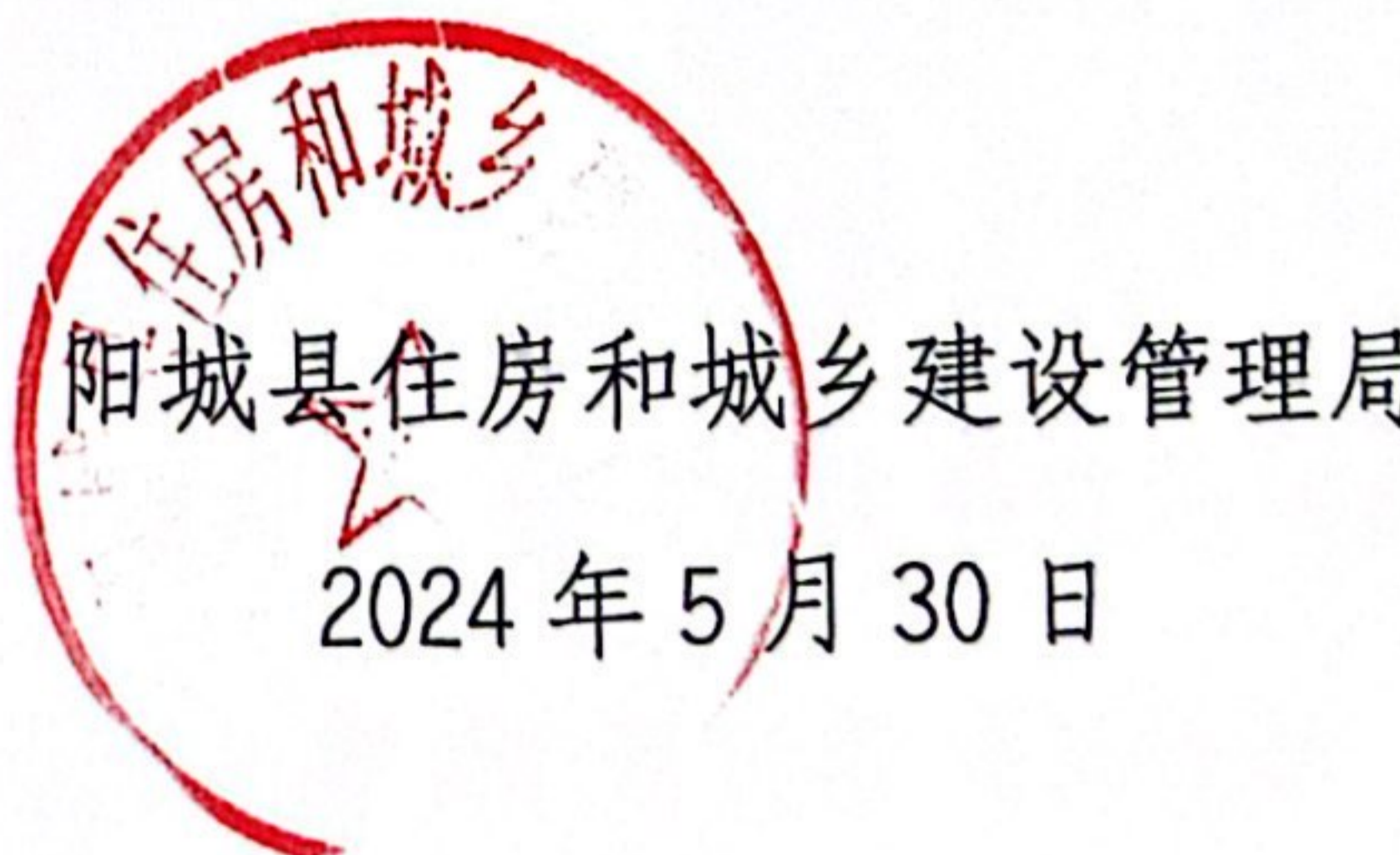
阳住建发〔2024〕118号



阳城县住房和城乡建设管理局 关于印发《整治物业服务不履约不到位 侵占业主利益等问题和建立完善物业企业退 出机制专项行动方案》的通知

各物业企业：

现将《整治物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题和建立完善物业企业退出机制专项行动方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



整治物业服务不履约不到位 侵占业主利益等问题和建立完善物业企业 退出机制专项行动方案

按照省、市、县纪委“听民意办实事”工作要求，结合群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作会议精神，现制定物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题和建立完善物业企业退出机制专项整治行动方案。

一、目标任务

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，聚焦物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题，听民意、解民情、办实事，深入开展专项整治，以维护群众利益为出发点，以广大居民满意为落脚点，查处一批违法违规物业服务企业，建立完善物业企业退出机制，进一步规范物业服务，维护业主合法权益，不断提升居民的获得感、幸福感和满意度。

二、组织领导

成立整治物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题专项行动工作小组，统筹协调推进专项行动，研究解决工作推进中的困难和问题。

组 长：杨李明 局党组书记、局长

副组长：李向东 局党组成员、副局长

成 员：卢 斌 局办公室主任

张凯东 局物业管理中心主任

闫俊丽 局纪检监察室负责人

工作小组办公室设在局物业管理中心，办公室主任由李向东同志兼任。办公室负责起草专项行动有关文件，组织承办有关会议；受理投诉举报；负责专项活动有关资料的收集、整理、编辑、报送工作；将违法行为移送执法部门；起草阶段性报告和总结报告；完成工作小组交办的其他工作。

三、整治内容

（一）物业服务不履约不到位行为

1.未按照合同约定提供质价对等的物业服务。具体包括：

（1）物业服务企业未按照合同约定维修、养护、清洁、绿化和管理物业服务区域内的业主共有部分（设施）。

（2）共有公共部分（设施）更新改造不及时。

（3）房地产开发企业互相推诿扯皮造成报修未及时处理的。

（4）所提供服务等级与物业收费标准不符的。

(5) 物业服务不到位，从业人员没有服务意识或服务态度较差，与业主矛盾纠纷高发、投诉居高不下的，业主对物业服务满意度低于标准要求的。

2.未履行信息公开和报告义务。具体包括：

(1) 未履行信息公开和报告义务，未按规定公开服务事项、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况以及住宅专项维修资金使用情况。

(2) 未及时公开公示业主关心的热点问题，如物业费收支情况、停车位管理等。

(3) 未向业主大会、业主委员会（物管会）报告履职情况。

3.未按照合同约定提供安全防范工作。具体包括：

(1) 未按合同约定或者法律规定提供消防安全防范服务，对共用消防设施和疏散通道、安全出口、消防通道进行维护管理。

(2) 未及时劝阻和制止占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等行为，劝阻和制止无效未及时向乡镇、消防救援大队报告。

4.未履行物业服务企业的移交义务。具体包括：

(1) 物业服务合同终止，原物业服务企业未在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，未将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会(物业管理委员会)或者其指定的管理人。

(2) 未配合新物业服务企业做好交接工作，未如实告知物业的使用和管理状况等。

(二) 物业服务企业侵害业主利益行为，具体包括：

1.擅自利用小区公共部位经营。未征得相关业主、业主大会同意，擅自利用小区共用部位、共用设施设备经营，擅自占用业主共有的道路或者其他场地进行经营收益，擅自利用小区电梯投放经营性广告，擅自改变或利用物业管理用房进行经营收益等。

2.未公示公共收益收支情况未及时将小区共有部位、共有设施设备经营所产生的公共收益收支明细在物业服务区域内醒目位置公开公示。

3.违规侵占小区公共收益。侵占利用小区业主共有部位、共有设施设备经营所产生的公共收益；未按合同约定或业主大会决议分配使用公共收益。

四、时间安排及整治步骤

2024年5月至10月，共分3个阶段进行。

（一）动员部署阶段（2024年5月20日前）

结合我县物业行业实际制定具体实施方案，开展广泛宣传，在官方门户网站和微信公众号公开投诉举报电话和邮箱，广泛收集整治问题线索，建立问题清单；积极协调指导乡镇、居（村）民委员会协同开展整治工作。

（二）专项整治阶段（2024年5月21日-10月31日）

结合“政府指导价项目服务等级核查整治专项行动”和物业管理监督检查工作，对住宅小区物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题进行全面排查，对举报的问题线索进行重点核查，针对发现的问题，建立工作台账，明确责任人和完成时限，下发整改通知督促整改。

对拒不整改或整改期限到期后仍整改不到位的，重新核定小区物业服务等级，并会同发展改革部门、市场监管局等督促其执行重新核定后的服务等级对应收费标准；对排查中发现的违法违规行为，要依法查处，涉及其他部门的处罚事项及时移送处置。

对履约不到位且业主反映强烈的物业服务企业，协同项目所在地乡镇、社区，引导业主召开业主大会，依据按照《民法典》

规定程序予以解聘，做好物业退出和移交工作。对于经业主共同决定解聘但拒不退出的物业服务企业，引导通过法院诉讼、执行程序等执行，并提请人民法院将其纳入失信被执行人名单。

（三）巩固提高阶段（2024年10月1日-10月31日）

按照省、市、县纪委“听民意办实事”要求，对专项行动开展情况进行总结，通报整治情况，梳理存在问题，总结经验做法，结合我县实际，及时完善物业管理相关政策制度，巩固提升整治成果。

五、工作要求

（一）提高政治站位。各相关股室、各物业服务企业要提高政治站位，要充分认识专项行动的重要意义，把专项行动作为提升物业服务的一个重要契机，与其被动受批评整改，不如积极采取有效措施主动提高服务质量和水平，进而不断提升小区居民满意度。

（二）层层传导压力。各物业服务企业要把专项行动的内容传导到每一个员工，要通过班前会、专题会等形式不断重复物业服务重点，培树员工物业服务理念。在员工中试行年金制，逐步提升人员薪酬，增强从业人员对岗位和企业的认同感，不断提升从业

人员专业素质。

（三）强化舆论引导。充分利用小区广播、公告栏宣传栏、微信公众号、微信群等方式，对日常物业服务 and 取得成效、物业员工中的先进典型进行广泛宣传，努力争取小区广大居民的理解和支持。

住建局物业管理中心举报电话：3200940 3200943

住建局物业管理中心电子邮箱：wyzx20212021@163.com

阳城县住房和城乡建设管理局

2024年5月30日

（主动公开）