

2017年开平市物业管理专项整治工作方案

为加强对物业服务企业事中事后监管力度，规范物业服务市场秩序，维护业主合法权益，提升物业服务水平，改善社区人居环境，根据省住房和城乡建设厅《关于开展2017年物业管理专项整治工作的通知》（粤建质〔2017〕1325号）、江门市住房和城乡建设局《关于印发2017年江门市物业管理专项整治工作方案的通知》（江建〔2017〕209号）要求，决定在全市范围内开展2017年物业管理专项整治工作。现制定专项工作方案如下：

一、工作目标

通过开展物业管理专项整治行动，进一步规范物业管理活动，增强物业服务企业服务意识，提升物业服务水平，融洽业主与物业服务企业关系，切实解决物业服务市场中存在的突出矛盾和问题，促进物业管理行业有序、规范、健康发展。

二、工作领导小组

组长：关根悦

成员：梁卫华、谢红、何彩限

领导小组由市住建局物业管理股、房地产管理股和市住宅专项维修资金管理中心有关人员组成，办公室设在市住建局物业管理股，负责专项整治的组织和协调工作。

三、整治内容

重点查处以下违法违规行为：

（一）物业服务企业方面的违法违规行为

1. 未将服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域的显著位置进行公示的。

2. 未依法开展物业服务合同等有关备案的。
3. 未按物业服务合同约定的事项和标准提供服务或收费的，只收费不服务或服务不到位的；未按规定公布物业服务资金收支情况的（每年不少于一次）。
4. 物业服务合同终止时，未按规定移交物业服务用房和有关资料的；擅自撤离物业管理区域、停止物业服务，不按照规定办理退出手续并移交物业服务用房和有关资料的。
5. 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；擅自利用属于业主共有的道路、绿地或者其他场地作为停放车辆或者物业共用部位、共用设施设备进行经营的；擅自改变公共建筑或公用设施，或挪用、侵占业主共有财产的。
6. 未按有关规定协助做好物业管理区域内消防安全等安全防范工作的。
7. 将一个物业管理区域内的全部物业管理业务整体转让给他人的。
8. 违规泄露或出售业主有关资料的。
9. 未按规定或合同约定对物业进行养护和维修的。
10. 处理业主信访投诉不及时、不配合、不到位的。
11. 不服从物业项目所在街道或社区监督管理的，对反映问题不及时整改的。
12. 未按规定签订物业服务合同并办理合同备案手续的。
13. 擅自对业主停水、停电的，或不予充值变相停水、停电的。
14. 物业服务企业与业主或业主委员会关系僵化，工作互不配合，业主意见较大的。
15. 不履行物业服务合同，导致业主频繁投诉，经查实被媒体

曝光的。

16. 不按标准收取物业服务费，存在乱收费或不正当方式收取物业服务费行为的。

(二) 建设单位和业主委员会方面的违法违规行为

1. 未依法选聘前期物业服务企业的。

2. 建设单位未按规定配置或移交物业服务用房，或擅自改变规划设计条件变更位置的。

3. 建设单位未按规定履行工程质量保修期内房屋保修义务的。

4. 建设单位未按规定办理前期物业管理备案手续，商品房买卖合同中未含前期物业服务合同约定的。

5. 建设单位未按规定在物业交付前与物业服务企业进行物业承接查验、向物业服务企业移交相关资料的。

6. 业主未交存住宅专项维修基金，建设单位向业主交付房屋的；建设单位不及时申报或挪用住宅专项维修资金的。

7. 建设单位未按规划设计要求建设公建配套设施的。

8. 建设单位违规出售停车位的。

9. 业主委员会未依法备案的。

10. 业主委员会未按业主大会议事规则召开业主大会会议或召开的业主大会会议不符合法定程序的。

11. 业主委员会未按业主大会议事规则终止和递补业主委员会委员的。

12. 业主委员会未按业主大会议事规则建立会议记录、业主大会和业主委员会的决定、业主委员会选举及备案资料、业主及业主代表名册等工作档案的。

13. 业主委员会未按业主大会议事规则监督、管理、使用和公布业主共有收益的。

14. 业主委员会未按业主大会议事规则筹集、管理、使用和公布工作经费的。

15. 业主委员会存在违反业主大会决议行为的。

16. 业主委员会未依法选聘物业管理企业并签订物业管理合同的。

17. 业主委员会选举或改选存在争议，选聘或改聘物业服务企业存在纠纷，半年以上未得到有效解决的。

四、工作安排

(一) 自查自纠阶段(6月8日-6月20日)

各物业服务企业、房地产开发企业和业主委员会按照整治内容逐条对照自查，制定工作方案，建立工作台账，对存在问题及时梳理整改，并填写《自查表》(附件1)。物业服务企业填写《物业服务企业及从业人员基本情况调查汇总表》(附件2)于6月20日前报送我局。

(二) 检查整改阶段(6月21日-7月15日)

我局会同街道办事处、镇人民政府在物业服务企业、房地产开发企业和业主委员会自查自纠的基础上，根据专项整治工作要求，对物业服务企业、房地产开发企业和业主委员会进行集中全面检查，建立健全工作台账，对检查中发现的问题，责令限期整改并按规定提出处理意见或建议。

7月15日前将不办理物业服务合同备案和业主委员会备案的名单，各物业服务企业、房地产开发企业和业主委员会的物业管理违法违规等情况报至江门市住房和城乡建设局。

（三）督导整治阶段（7月15-7月31日）

江门市住房城乡建设局对各市（区）开展的专项整治工作进行全面督导，通过召开座谈会、实地抽查、查阅档案等方式进行重点督查，对整治工作不到位的单位进行重点督办。同时，结合2017年上半年物业行业事中事后检查，采用随机抽取检查对象和随机选派执法检查人员的“双随机”抽查机制，对我市物业管理小区开展专项整治情况进行检查验收，对涉及的物业服务企业和房地产开发企业、小区业主委员会依法进行核查。对管理服务规范、业主满意度高、诚信守法经营的企业给予通报表扬。对管理混乱、服务质量差、业主意见大的企业首先依法追究其责任，将其不良行为记入信用档案。对拒不整改、不执行、不落实工作方案的，依照相关规定予以处罚，在全市范围内通报。

（四）总结巩固阶段（2017年8月）

8月15日前将物业管理专项整治工作情况、物业服务企业专项整治工作成果、尚未处理完成的物业管理专项整治重点难点问题情况和物业管理专项整治重点难点问题台账以书面形式报送江门市住房城乡建设局。同时，总结专项整治工作的经验做法和成效，制定和完善相关制度，建立长效工作机制。

五、工作要求

（一）提高认识，强化组织领导。

开展物业管理专项整治活动是全面提高物业服务水平，优化人居环境，提升城市管理水平的一项重要工作，各物业服务企业、房地产开发企业和业主委员会要充分认识物业管理专项整治工作的重要意义。强化组织领导，细化工作措施，确保整治工作取得实效。

（二）加大查处力度，强化联动监管执法

我局会同街道办事处、镇人民政府及相关职能部门加强联动执法，在物业管理专项整治工作中做到“三个到位”，即指导到位、检查到位、查处到位，及时发现问题，及时解决问题，工作中做到查实、查细、查全，突出重点。加大对违法违规行为的查处力度，对拒不整改的，依法依规严肃查处，公开曝光。

（三）总结工作经验，建立长效机制。

深刻剖析在专项整治工作中发现的问题，认真分析问题产生的原因，提出相应对策，凡经查处的违法违规案件，作为不良企业信誉记录向社会公布。进一步理顺管理体制，完善各项工作制度，明确职能职责，从制度上规范物业服务市场行为。

附件 1:

物业管理专项整治自查表一

物业服务企业（盖章）：

所在区域：

| 序号 | 整治内容 | 存在问题 | 整改情况 | 备注 |
|----|--|------|------|----|
| 1 | 未将服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域的显著位置进行公示的 | | | |
| 2 | 未依法开展物业服务合同等有关备案的 | | | |
| 3 | 未按物业服务合同约定的事项和标准提供服务或收费的，只收费不服务或服务不到位的；未按规定公布物业服务资金收支情况的（每年不少于一次） | | | |
| 4 | 物业服务合同终止时，未按规定移交物业服务用房和有关资料的；擅自撤离物业管理区域、停止物业服务，不按照规定办理退出手续并移交物业服务用房和有关资料的。 | | | |
| 5 | 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共有利益的；擅自利用属于业主共有的道路、绿地或者其他场地作为停放车辆或者物业共用部位、共用设施设备进行经营的；擅自改变公共建筑或公用设施，或挪用、侵占业主共有财产的 | | | |

| | | | | |
|----|------------------------------------|--|--|--|
| 6 | 未按有关规定协助做好物业管理区域内消防安全等安全防范工作的 | | | |
| 7 | 将一个物业管理区域内的全部物业管理业务整体转让给他人的 | | | |
| 8 | 违规泄露或出售业主有关资料的 | | | |
| 9 | 未按规定或合同约定对物业进行养护和维修的 | | | |
| 10 | 处理业主信访投诉不及时、不配合、不到位 | | | |
| 11 | 不服从物业项目所在街道或社区监督管理的，对反映问题不及时整改的 | | | |
| 12 | 未按规定签订物业服务合同并办理合同备案手续的 | | | |
| 13 | 擅自对业主停水、停电的，或不予充值变相停水、停电的 | | | |
| 14 | 物业服务企业与业主或业主委员会关系僵化，工作互不配合，业主意见较大的 | | | |
| 15 | 不履行物业服务合同，导致业主频繁投诉，经查实被媒体曝光的 | | | |
| 16 | 不按标准收取物业服务费，存在乱收费或不正当方式收取物业服务费行为的 | | | |

填写说明：

1. 整改情况填已整改或预期整改时间；
2. 如填写情况不实，一经发现，作为不良行为记入信用档案，并按规定对有关问题进行处罚。

物业管理专项整治自查表二

房地产开发企业（盖章）：

所在区域：

| 序号 | 整治内容 | 存在问题 | 整改情况 | 备注 |
|----|---|------|------|----|
| 1 | 未依法选聘前期物业服务企业的 | | | |
| 2 | 建设单位未按规定配置或移交物业服务用房，或擅自改变规划设计条件变更位置的 | | | |
| 3 | 建设单位未按规定履行工程质量保修期内房屋保修义务的 | | | |
| 4 | 建设单位未按规定办理前期物业管理备案手续，商品房买卖合同中未含前期物业服务合同约定的 | | | |
| 5 | 建设单位未按规定在物业交付前与物业服务企业进行物业承接查验、向物业服务企业移交相关资料的 | | | |
| 6 | 业主未交住宅专项维修基金，建设单位向业主交付房屋的；建设单位不及时申报或挪用住宅专项维修资金的 | | | |
| 7 | 建设单位未按规定设计要求建设配套设施的 | | | |
| 8 | 建设单位违规出售停车位的 | | | |

填写说明：

1. 整改情况填已整改或预期整改时间；
2. 如填写情况不实，一经发现，作为不良行为记入信用档案，并按规定对有关问题进行处罚。

物业管理专项整治自查表三

业主委员会（盖章）：

所在区域：

| 序号 | 整治内容 | 存在问题 | 整改情况 | 备注 |
|----|--|------|------|----|
| 1 | 业主委员会未依法备案的 | | | |
| 2 | 业主委员会未按业主大会议事规则召开业主大会会议或召开的业主大会会议不符合法定程序的 | | | |
| 3 | 业主委员会未按业主大会议事规则终止和递补业主委员会委员的 | | | |
| 4 | 业主委员会未按业主大会议事规则建立会议记录、业主大会和业主委员会的决定、业主委员会选举及备案资料、业主及业主代表名册等工作档案的 | | | |
| 5 | 业主委员会未按业主大会议事规则监督、管理、使用和公布业主共有收益的 | | | |
| 6 | 业主委员会未按业主大会议事规则筹集、管理、使用和公布工作经费的 | | | |
| 7 | 业主委员会存在违反业主大会决议行为的 | | | |
| 8 | 业主委员会未依法选聘物业管理企业并签订物业管理合同的 | | | |
| 9 | 业主委员会选举或改选存在争议，选聘或改聘物业服务企业存在纠纷，半年以上未得到有效解决的 | | | |

填写说明：

1. 整改情况填已整改或预期整改时间；
2. 如填写情况不实，一经发现，将按规定对有关问题进行处理处罚。