

依申请公开

加 急

# 佛山市住房和城乡建设局文件

佛建发〔2019〕4号

---

## 佛山市住房和城乡建设局 关于转发省住建厅《2019年广东省 物业管理专项整治工作方案》的通知

各区住房城乡建设和水利局：

为进一步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，推动我省在营造共建共治共享社会治理格局上走在全国前列，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，省住建厅印发了《2019年广东省物业管理专项整治工作方案》（粤建房〔2019〕134号，以下简称“省工作方案”）。为确保该工作方案落实到位，

结合我局今年下半年工作计划，根据我市实际，在省工作方案的基础上，提出以下工作要求，请一并贯彻执行。

### **一、高度重视专项整治工作，与扫黑除恶治乱活动紧密结合**

开展物业服务行业专项整治行动，是进一步改进我市物业服务水平、规范物业服务行为的重要举措，是对近年来全市物业管理的一次集中检验考核。各区局要提高政治站位，强化责任担当，分管局领导要亲自抓，业务科室要将此项工作列为下半年的重点工作，与扫黑除恶治乱活动紧密结合，严格按照省工作方案的时间要求，科学、合理、细致安排部署，将宣传、检查、整理等工作进一步明确细化，责任落实到人，做好工作台账，确保此项工作扎实有效开展。

### **二、加大宣传力度，动员企业、业主积极参与**

8月底前各区局要召开一次动员大会，将省工作方案的要求宣贯到每一家物业服务企业、每一个项目经理。

下半年各区局要开展不少于**2**次面向公众的宣传咨询活动，利用电视、报刊、网络等媒体对本次专项整治工作进行不少于**4**次广泛宣传报道，通过宣传提高广大业主的知晓率，积极营造有利于专项整治的工作氛围。

为规范公示内容，我局将统一设计印制“小区重要信息公示监

督墙”，由各区局派发给辖区内所有物业管理小区，监督、指导物业服务企业按“小区重要信息公示监督墙”所列的事项填写本小区的相关事项，并将该监督墙设置在小区显著位置，方便业主查阅和监督。

### **三、畅通投诉渠道，广泛收集业主意见**

各区局要设置热线电话、邮箱、微信等方式收集业主的投诉、意见、建议，并安排专人整理，建立工作台账，做到每个问题均有跟进、每个案件均有反馈。对共性问题，要认真研究，举一反三、查漏补缺，制定解决办法，完善工作制度。如果区级层面无法规范的，要及时上报。对业主投诉举报多，问题严重、突出的项目，要立即跟进查处，严肃处理，决不姑息。

各区局要指导、督促各物业服务企业建立与业主的交流互动工作机制，从现在开始，要求物业服务企业每个月组织开展一次业主开放日活动，每个季度组织开展一次“三业会审、提质固本”活动，（三业指：业主代表、业主委员会、物业服务企业），实现“三业”面对面进行沟通，通过沟通，由物业服务企业收集业主的意见和建议，对属于物业服务合同范围的问题要及时解决、反馈，相关工作情况应建立台账，由各区局负责监督检查，市局进行抽查。

### **四、加强项目的日常检查，将政府监督和行业自律落实到位**

各区局要按照**2017年6月1日**我局《关于印发<佛山市住房和城乡建设管理局物业管理工作检查规定（试行）>的通知》（佛建管函〔**2017**〕**384**号）的规定，结合省工作方案的具体工作要求，联合行业协会，对辖区内物业管理项目进行检查、评分，根据检查结果由各区局对物业服务企业进行诚信加分、扣分，行业协会根据行业自律评分办法予以行业自律加分、扣分。检查结果由各区局在区局、行业协会的网站上公示，并要求物业服务企业打印、并张贴在“小区重要信息公示监督墙”上，公告不少于**15**日，让尽量多的业主知晓。

### **五、按时报送整治工作材料，确保信息上传下达**

为方便我局及时汇总全市情况，按省工作方案的报送材料，请各区局分别按如下时间向我局报送材料：

请于**10月20**日前，将本区物业管理各方主体违法违规情况表、物业服务企业及从业人员基本情况调查汇总表、物业服务企业专项整治工作成果汇总表（附件**2、3、4**）、典型案例以及尚未处理完成的物业管理专项整治重点难点问题情况、物业管理专项整治重点难点问题台账报送我局。

请于**12月10**日前，将本区专项整治工作的经验做法和成效以及制定和完善的相关物业管理制度、长效工作机制等情况书面报送

我局。

11月底前，我局将通过召开座谈会、实地抽查、查阅档案等方式对各区工作开展情况进行专项督导，对专项整治工作不到位的，我局将通报批评，并抄报区政府。

- 附件：1. 2019年广东省物业管理专项整治工作方案
2. 物业管理各方主体违法违规情况表
3. 物业服务企业及从业人员基本情况调查汇总表
4. 物业服务企业专项整治工作成果汇总表

  
佛山市住房和城乡建设局  
2019年8月2日

