

广东省住房和城乡建设厅文件

粤建房〔2019〕134号

广东省住房和城乡建设厅关于印发《2019年广东省物业管理专项整治工作方案》的通知

各地级以上市住房城乡建设主管部门：

为认真贯彻落实《中共广东省委、广东省人民政府关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》（粤发〔2018〕15号），进一步改进物业服务管理，规范物业服务行为，依法保护业主合法权益。我厅制定了《2019年广东省物业管理专项整治工作方案》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

广东省住房和城乡建设厅

2019年7月11日

（联系人：温雅、刘岳忠，联系电话：020-83133684，传真：020-83366004，电子邮箱：jst83133580@126.com）

2019年广东省物业管理专项整治工作方案

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，制定本工作方案。

一、工作目标

通过开展物业管理专项整治工作，进一步规范物业管理行为，增强企业服务意识，提升物业服务水平，融洽业主、业主委员会与物业服务企业的关系，切实解决物业服务行业中存在的突出矛盾和热点难点问题，集中处理一批群众意见大、信访投诉多、涉黑涉恶等突出问题，依法查处一批违法违规行为，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感，促进物业管理行业健康有序发展。

二、整治内容

各级住房城乡建设主管部门要会同有关部门重点查处以下违法违规行为：

（一）物业服务企业违法违规行为。

1. 未将物业服务内容、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；未按规定公布物业服务资金收支情况的；未按物业服务合同约定的事项和标准提供服务，擅自提高收费标准，增加收费项目的。

2. 虚报、挪用、骗取、侵占住宅专项维修资金的；未按规定或合同约定对物业进行养护和维修的；未按合同约定使用住宅专项维修资金的。

3. 处理业主合理合法投诉不及时、不配合、不到位的；不履行物业服务合同或履行不到位，导致业主频繁投诉的。

4. 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；未按规定对物业共用部位、共用设施设备安全状况进行检查并及时处理有关安全隐患的；未按规定或合同约定定期检查并及时警示高空坠物等危险状况的。

5. 未按规定对物业管理区域内电动车进行集中存放、集中管理的；未按规定落实物业管理区域内电动车停放、充电消防安全措施的。

6. 擅自阻挠物业管理区域内按规定进行充电桩等基础设施建设和改造的；擅自阻挠信息基础设施建设维护及违规收取进场费、接入费、协调费、分摊费等不合理费用的。

7. 未按规定建立生活垃圾日常分类管理制度及开展生活垃圾分类知识宣传的；未按标准和分类标志设置生活垃圾分类收集点和收集容器，并保持生活垃圾分类收集容器正常使用的。

8. 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。

9. 擅自对业主停水、停电的，或不予充值变相停水、停电的，

或停用门禁卡等行为的。

10. 不按规定建立信用档案，报送信用档案信息、统计报表等相关资料的；违规泄露或出售业主有关资料的。

11. 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；不服从物业项目所在街道或社区监督管理，对反映问题不及时整改的。

12. 对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为未按规定及时予以制止，并未及时向有关行政管理部门报告的。

13. 未按规定签订物业服务合同，并在规定时间内办理合同备案手续的；或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。

14. 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。

15. 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，拒不撤离物业服务项目的；

16. 物业服务企业存在涉黑涉恶等其他行为的。

(二) 建设单位违法违规行为。

1. 未按规定通过招投标方式选聘前期物业服务企业，或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业，扰乱物业服务招标投标市场秩序，引起物业管理纠纷的。

2. 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。

3. 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物业服务用房位置的。

4. 未按规划设计要求建设公建配套设施，未按规定履行工程质量保修期内房屋保修义务的。

5. 未按规定在物业交付前与物业服务企业进行物业共用部位、共用设施设备承接查验，并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. 建设单位违规出售、出租停车位（车库）等其他行为的。

（三）业主委员会及其委员违法违规行为。

1. 业主委员会选举过程中存在伪造业主选票、表决票、业主签名或者书面委托书等情况的。

2. 业主委员会存在违反业主大会议事规则、业主大会决议行为的。

3. 业主委员会未按规定公布工作经费使用情况的。

4. 业主委员会委员违反《广东省物业管理条例》第三十条的规定，业主委员会未及时中止其委员职务的。

5. 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。

6. 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。

7. 业主委员会任期届满后，未及时组织召开业主大会会议进行换届选举的；

8. 业主委员会届满后，未及时将属于业主大会、业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交给新一届业主委员会的。

9. 业主委员会作出的决定违反法律、法规，且不接受房地产主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府指导的。

三、工作步骤

(一) 动员部署阶段（2019年7-8月）。

各地级以上市住房城乡建设主管部门尽快制定本市物业管理专项整治工作方案，及时召开动员大会，充分利用电视、报刊、网络等媒体对本次专项整治工作进行广泛宣传报道，开展形式多样的宣传咨询活动，畅通公众投诉举报渠道，积极营造有利于专项整治的工作氛围。

(二) 自查自纠阶段（2019年9-10月）。

各地级以上市住房城乡建设主管部门要按照属地管理的原则，督促各物业服务企业、建设单位、业主委员会深入开展自查，积极主动化解矛盾，建立健全工作台账。对本辖区内物业管理工作进行全面检查和整治，重点整治本辖区内存在的普遍问题和长期未得到有效解决的热点难点问题，依法依规严肃查处违法行为。2019年10月底前，各地将检查和整改情况、典型案例上报省住房城乡建设厅。

(三) 督导检查阶段（2019年11-12月）。

根据各地整治工作开展的实际情况，省住房城乡建设厅对部分城市开展专项督导，采用随机抽取检查对象、随机选派执法检查人员的“双随机”抽查机制，通过召开座谈会、实地抽查、查

阅档案等方式进行重点督查，对自查自纠工作不到位的地区和单位进行重点督办。

（四）总结巩固阶段（2019年12月）。

各级住房城乡建设主管部门认真总结专项整治工作的经验做法和成效，制定和完善相关物业管理制度，建立长效工作机制，并将物业管理专项整治工作情况以专报形式报送省住房城乡建设厅。

四、工作要求

（一）提高政治站位。开展物业服务行业专项整治行动，是落实“不忘初心、牢记使命”主题教育活动的具体体现，是坚守人民立场、为民办实事的实际举措。各级住房城乡建设主管部门要进一步统一思想，充分认识本次专项行动的重要意义，成立专门领导小组，加强组织领导，明确职责分工，要真正把物业管理专项整治行动纳入本部门重要议事日程，确保此项工作扎实有效开展。

（二）加大查处力度。要把本次专项整治工作与扫黑除恶专项斗争紧密结合，对业主委员会、物业服务企业和建设单位中存在的涉黑涉恶行为进行深入摸排，对于整治工作中发现的涉黑涉恶线索，要及时上报当地扫黑除恶专项斗争领导小组办公室，并及时进行整治处理。

（三）建立长效机制。要结合本次专项整治行动，对检查中发现问题进行深刻剖析，提出相应对策和进一步完善各项工作制度。要结合物业党建、信用评价等方面工作，健全规范业委会

员会运作和物业服务企业管理的基础性制度。

各地级以上市住房城乡建设主管部门应于2019年7月底前将本市物业管理专项整治工作实施方案报送省住房城乡建设厅。10月底前将本市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1、2、3）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上报省住房城乡建设厅。

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

公开方式：依申请公开

附件2

物业服务企业及从业人员基本情况调查汇总表

市

| 序号 | 物业服务企业名称 | 地址 | 法人代表姓名 | 联系电话 | 注册资金(万元) | 管理项目(个) | 管理建筑面积(个) | 从业人员数量(人) | 其中：具有中级职称以上专业技术人员数量(人) |
|-----------|----------|----|--------|------|----------|---------|-----------|-----------|------------------------|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| 填报单位(盖章): | | | | 填表人: | | | | 填表日期: | |

附件 3

物业服务企业专项整治工作成果汇总表

_____市

| 检查企业数量 (个) | 查处案件 (件) | 发出整改通知书 (份) | 曝光典型案例 (件) | 处罚从业人员 (人) |
|------------|----------|----------------|------------|---------------|
| | | | | |

填报单位 (盖章):

填表人:

填表日期: