

2022年广东省物业管理专项整治工作方案

为进一步加强和改进物业管理工作，规范物业服务行为，建立健全物业服务长效管理机制，依法保护业主和物业服务各方合法权益，制定本工作方案。

一、工作目标

强化社区物业党建联建，推进物业小区联合执法常态化、管理服务标准化、居民自治规范化，进一步提升物业服务水平，打通城市基层治理“最后一公里”，切实解决物业管理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、信访投诉多等突出问题，依法查处一批违法违规行为，切实维护人民群众合法权益，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感，促进物业服务行业健康有序发展。

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. 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。
2. 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。

3. 未将物业服务事项、负责人员、服务标准以及收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话等信息在物业管理区域的显著位置进行公示的；未按规定公布住宅专项维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况的。

4. 未按物业服务合同约定的事项和标准提供服务，擅自超出合同约定或公示收费项目标准收取费用，提高收费标准，直接或变相增加收费项目的。

5. 虚报、挪用、骗取、侵占住宅专项维修资金的；未按规定使用住宅专项维修资金的；未按规定积极配合业主申请住宅专项维修资金，并依法依规用于物业维修的。

6. 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。

7. 未按规定做好物业管理区域内消防安全、防汛等安全防范工作的；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，或侵占、损坏、擅自停用消防设施的。

8. 未采取必要的安全保障措施防止建筑物外立面、构筑物、搁置物、悬挂物脱落以及抛掷物造成他人损害的；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。

9. 未按规定合理设置消防车通道，施划黄色禁止停车标线，清理消防车道上可移动障碍物的；未在物业管理区域内的显著位置张贴宣传安全疏散知识、消防车通道堵塞相关法律法规的。

10. 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。

11. 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共用设施的用途，挪用、侵占业主共有部分经营收益和共有财产的。

12. 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。

13. 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。

14. 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、社区监督管理，对反映问题不及时整改的。

15. 对物业管理区域内违反有关治安、环保、消防、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。

16. 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。

17. 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。

18. 物业服务合同依法解除或者终止后，未按规定移交物业

服务用房和有关资料，无正当理由拒不退出物业服务项目的。

19. 未按规定执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，并积极配合开展相关工作的。

20. 未按规定或物业服务合同约定对结建式人防工程土建、排水防涝、环境卫生等进行日常维护管理，以及群众反映强烈的其他违法违规行为。

（二）建设单位违法违规行为

1. 未按规定履行工程质量保修期内房屋保修义务的。

2. 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。

3. 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。

4. 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；未按规划设计要求建设教育、养老服务、社区公共服务用房等公建配套设施的。

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. 违规向未交存住宅专项维修基金的业主交付房屋的；不及时申报或挪用住宅专项维修资金的。

7. 违规出售、出租停车位（车库）等其他行为的。

8. 群众反映强烈的其他违法违规行为。

（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。

3. 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。

4. 业主委员会作出的决定违反法律、法规，且不接受住房城乡建设主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府指导的。

5. 业主委员会未按规定公布工作经费使用情况的。

6. 业主委员会挪用、骗取、侵占业主公共收益，或私自利用共用部位、共用设施设备进行经营的。

7. 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。

8. 业主委员会未依法代表业主与业主大会决定选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同的，或采取暴力等违法违规行为，强制清退物业服务企业的。

9. 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。

10. 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等其他行为的。

11. 群众反映强烈的其他违法违规行为。

三、工作步骤

（一）动员部署阶段（2022年8月）

各地级以上市住房城乡建设主管部门要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，全面发动、周密部署，深入开展专项整治活动。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，深入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（2022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，落实闭环管理。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违规行为。每月5日前，各地将上一月检查和整改情况、典型案例上报省住房城乡建设厅。

（三）督导检查阶段（2022年11-12月）

根据各地整治工作开展的实际工作情况，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（2022年12月）

各地级以上市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)加强组织领导。深入开展物业管理行业专项整治行动，是加快推进基层社会治理现代化的重要举措，也是坚守人民立场、为民办实事的实际举措。各级住房城乡建设主管部门要充分认识本次专项整治行动的重要意义，真正把物业管理专项整治行动纳入部门重要议事日程，成立专项工作小组，加强组织领导，明确职责分工，确保此项工作扎实有效开展。

(二)加大查处力度。各级住房城乡建设主管部门要把本次专项整治工作与平安广东建设紧密结合起来，深入摸排业主委员会、物业服务企业和建设单位中存在的违法违规行为；对整治工作中发现的违法违规线索，要积极主动会同有关部门及时整治处理，并公开曝光一批违法违规行为。

(三)建立长效机制。各级住房城乡建设主管部门对本次专项整治行动中发现的问题，要深刻剖析原因，提出相应对策措施，进一步完善各项工作制度，着力从制度上规范物业服务市场行为，尤其要结合民法典颁布实施、加强物业党建、推进信用评价等方面的工作，健全规范业主委员会运作和物业服务企业管理的基础性制度。

(四)强化宣传引导。各级住房城乡建设主管部门要会同有关部门、街道大力开展《民法典》《广东省实施〈中华人民共和国

消防法>办法》等法律法规和政策的宣传活动，加大对物业管理行政执法人员、基层物业管理工作人员、物业服务企业从业人员及业主委员会成员法律法规和业务培训教育力度，切实提高依法依规履职能力和专业技术水平。

(五) 按时报送情况。各地级以上市住房城乡建设主管部门应于每月5日前将上一个月的《物业管理各方主体违法违规情况表》(附件1, 含电子格式, 下同)报送省住房城乡建设厅; 于2022年8月30日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, 12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报送省住房城乡建设厅。

- 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

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): | | | | | | | | 填表日期: | |
| 填表人: | | | | | | | | | |

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) | 发出整改通知书 (份) | 行政处罚金额 (万元) | 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: