

运城市住房和城乡建设局文件

运建房字〔2024〕42号

签发人：赵高云

运城市住房和城乡建设局 关于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 机制专项行动工作方案

为贯彻落实省、市群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作领导小组会议精神，根据市纪委“听民意办实事”工作要求，决定在全市范围内开展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。

一、目标任务

认真贯彻落实党中央、国务院及省委、省政府和市委、市政府有关决策部署，坚持以维护群众切身利益为出发点，聚焦物业服务不履约不到位、侵占业主利益等问题，深入开展专项整治，查处一批违规物业服务企业，建立完善物业企业退出机制，规范

住宅小区公共收益管理秩序，切实维护业主合法权益，逐步构建“服务达标、履约到位”的和谐住宅小区，促进我市物业服务行业健康有序发展。

二、组织领导

市住建局成立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领导小组，统筹协调推进专项行动工作，研究解决工作推进中的困难和问题。

- 组 长：赵高云 市住建局党组书记、局长
- 副组长：郭 强 市住建局党组成员、副局长
- 秦建平 市住建局党组成员、副局长
- 张金泉 市住建局党组成员、副局长
- 黄启明 市住房保障和房地产服务中心主任
- 成 员：张卫东 市住建局房地产市场管理科科长
- 张麦龙 市住建局办公室主任
- 柳万林 市住建局机关党委办公室主任
- 关红智 市住建局城乡建设科科长
- 马运平 市住建局建筑市场监管科科长
- 张东海 市住建局法规科科长
- 朱军峰 市住房保障和房地产服务中心副主任
- 尚冬强 市住建局信访办主任
- 匡 磊 市住建局消防工程建设服务中心负责人

领导小组办公室设在市局房产科，具体负责起草专项行动有关文件，组织承办有关会议；负责专项活动有关资料的收集、整理、编辑、报送工作；指导调度各县（市、区）专项行动开展情况，起草阶段性报告和总结报告；领导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服务。物业服务企业未按照合同约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序不到位，未采取合理措施保护业主的人身、财产安全等。

2.未履行信息公开和报告义务。物业服务企业未按规定将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况以及维修资金使用情况等向业主公开，未向业主大会、业主委员会（物管会）报告；物业服务企业未按照合同约定或者法律法规规定告知相关企业和个人装饰装修活动的禁止行为和注意事项，发现违法违规行为未及时劝阻和制止，对劝阻和制止无效的，未及时向街办或相关主管部门报告。

3.未按照合同约定提供安全防范工作。物业服务企业未按照合同约定或者法律规定提供消防安全防范服务，对管理区域内的共用消防设施和疏散通道、安全出口、消防车通道进行维护管理，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，对劝阻和制止无效的，未及时向街办（乡镇）、消防救援机构报告。

4.未履行物业服务企业的移交义务。物业服务合同终止的，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、决定自行管理的业主或者其指定的管理人，未配合新物业服务人企业做好交接工作，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

1.擅自利用小区公共部位经营。物业服务企业未得到相关业主、业主大会同意或授权，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。物业服务企业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示。

3.违规侵占小区公共收益。物业服务企业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4个阶段进行。

（一）动员部署阶段（2024年5月20日前）

各县（市、区）住建部门要迅速动员部署专项整治工作，结合工作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公布本辖区投诉举报电话和邮箱，广泛收集整理问题线索，建立问题清单；积极协调街道（乡镇）、居（村）民委员会协同开展整治工作。各县（市、区）要边制定方案，边启动部署，全面铺开、迅速推进各项工作。

（二）专项整治阶段（2024年5月21日-10月31日）

各县（市、区）要结合“全省物业服务企业执行政府指导价项目服务等级核查整治专项行动”，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，及时督促整改。对拒不整改或整改到期后仍整改不到位的，要重新核定小区物业服务等级，并会同发展改革部门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要及时移送相关部门。

对拒不整改、不履约且业主反映强烈的物业服务企业，各县（市、区）住建部门要协同街办（乡镇）引导业主、业主大会按照《民法典》第二百七十八、九百四十六、九百四十七、九百四

十九条规定程序予以解聘，做好退出和移交工作。对于经业主共同决定解聘的物业服务企业但其拒不退出、不依法移交物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料的，住建部门协同街道（乡镇）指导业主或业委会（物管会）通过诉讼途径寻求解决，住建部门要跟踪进展，将相关情况同步推送至“山西省信用信息共享平台”，并报告市场监管部门。

（三）督导检查阶段（2024年6月1日-10月31日）

市住建部门会采取“四不两直”随机抽查的方式，对各县（市、区）专项行动开展情况进行“回头看”，重点对群众投诉项目和未及时落实整改的项目进行抽查，定期通报各县（市、区）专项行动工作进展情况，扎实推进工作落实。对群众反映强烈、问题突出的典型案例，要会同有关部门对违法违规物业企业及时实施联合惩戒，通报曝光一批典型案例。对整治工作推进较慢、不见实效的县（市、区）进行约谈，对检查中发现的问题，予以重点督办、公开曝光。

（四）巩固提高阶段（2024年10月1日-10月31日）

市住建部门按照省、市纪委“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，结合本地实际，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）强化组织领导。各县（市、区）住建部门要提高政治

站位，成立专项行动领导小组，将专项行动作为督促物业服务企业增强服务意识、提高服务质量的重要抓手，制定具体方案，明确责任分工，主要负责人要亲自研究部署、亲自上手推动、亲自化解难题。要按照统一公布的监督反映方式，确定专人受理群众举报，并及时反馈办理结果。

（二）强化工作调度。市住建局专项行动领导小组办公室每周调度各县（市、区）进展，汇总各县（市、区）工作情况和典型案例，按时向省厅和市集中整治办报送。各县（市、区）要对所有物业服务住宅小区实行“台账化管理”，每周上报工作进展，及时研究解决工作推进中的困难问题。

（三）强化统筹推进。各县（市、区）住建部门要同步加快推进智慧物业管理服务平台建设，加快形成政策文件直达基层、物业投诉快速处理、舆情处置及时反馈的治理格局。要统筹推进“强化社区党建联建、提高物业管理服务水平”等工作，促进基层治理效能整体提升。

（四）强化督导检查。各县（市、区）住建部门要建立“广宣传、严执法、抓曝光、强督导、促长效”工作机制，充分利用媒体每月曝光一批典型案例，联合相关部门对违法违规企业进行联合惩戒，加强专项整治工作推进，市局对推动整治工作推进较慢、不见实效的县（市、区），会督促提醒、约谈，并向市纪检监察部门汇报。

（五）强化信息报送。各县（市、区）住建部门每周五12点前要向市局报送专项整治工作简报（包括工作进展情况、经验

做法、典型案例等)、工作台账(附件2)、情况汇总表(附件3)等;10月15日前,报送专项行动总结报告和形成的制度性文件成果。

(六)强化舆论引导。充分利用电视、报纸、广播、官网、微信公众号、微博、抖音等自媒体等方式,对专项行动工作取得的成效、物业服务企业先进典型进行广泛宣传,积极营造有利于整治的工作氛围,进一步扩大群众知晓度。

电子邮箱: fckwy2222907@163.com

- 附件: 1. “听民意办实事” 监督反映方式
2. 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登记办理台账
3. 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情况汇总表

运城市住房和城乡建设局

2024年5月24日

(主动公开)

附件 1

“听民意办实事” 监督反映方式

序号	城市	电话	邮箱或网址
1	运城市	2097971 2222363	xf2222363@163.com
2	盐湖	6388865	yhqzjjwy@163.com
3	永济	8853633	yjfcwuyeke123@163.com
4	河津	6313556	hjf gb6313022@163.com
5	万荣	4680922	fangchanwy@163.com
6	稷山	5522231	sxjsxf@126.com
7	新绛	7523080	xjfcrb@163.com
8	绛县	6522325	cjjfdcglg@163.com
9	垣曲	8750133	fcs0359@163.com
10	闻喜	7025115	wxfcwyb@163.com
11	平陆	5731337	3529107@163.com
12	夏县	8532041	xxfangchangu@163.com
13	临猗	4033413	linyiwuye@163.com
14	芮城	3021569	rcxfcfwzx@163.com

附件 2

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登记办理台账

单位（盖章）：

填报人：

填报时间：2024 年 月 日

序号	投诉(举报)人及联系方式	问题和舆情简要内容	来源	受理和收到时间	承办科室	办理进展和结果	是否办结	受理人	备注
说明：1.该表每周五上午 12 点前报送一次，填专项行动开展以来的相关情况。2.“来源”包括本领域来信来访来电、信访部门的转办问题、12345 政务服务服务热线转办件等。									

附件 3

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 物业企业退出机制情况汇总表

排查情况		排查存在问题情况涉及小区数		其他违法违规 行为		
全面排查	涉及 企业 数	排查存在 问题 小区 总数	物业服务不履约不到位行为			
			未按照 合同约 定提供 服务	未履行 信息公 开和报 告义务	未按照 合同约定 提供安全 防范工 作	未履行物 业服 务企业 的移 交义务
				擅自利 用小区 公共部 位经营	未公示 公共收 支收益 情况	违规侵 占小区 公共收 益
县 域						

整改情况

各类问题整改情况涉及小区数

查处情况

完成 整改 小区 数	物业服务不履约不到位行为				物业服务企业侵害业主利益行为			其他违法违规行为	责令整改小区数	重新核级小区数	行政处罚企业数	物业服务退出小区数	媒体曝光企业数
	未按照合同约定提供服务	未履行信息公开报告义务	未按照合同约定安全防范工作	未履行物业企业的移交义务	擅自占用公共部位经营	未公示公共收益情况	违规侵占公共收益						

督导检查情况

投诉举报受理情况

督导检查次数	督导检查小区数	发现问题小区数	完成整改小区数	市级受理受理件数	市级受理办结件数	接收省厅转办受理件数	接收省厅转办办结件数

说明：1.本表由县级主管部门汇总后统一填报，数据为逐月累计数；2.“曝光企业”请附上典型案例；
3.每周五上午12点前向市局报送工作台账；4.邮箱 fckwy222907@163.com