

钟山县住房和城乡建设局

钟山县住房和城乡建设局关于印发《全县整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题工作方案》的通知

各物业服务企业、小区业主委员会（物业管理委员会）：

现将《全县整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

钟山县住房和城乡建设局

2025年4月28日



全县整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题工作方案

为贯彻落实中央纪委国家监委关于群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作部署，进一步解决物业服务领域群众反映的突出问题，切实维护人民群众合法权益，根据住房城乡建设部印发的《全国住房城乡建设系统“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”具体实事工作方案》、自治区住房城乡建设厅印发的《2025—2026年深化整治全区住房城乡建设领域群众身边不正之风和腐败问题实施方案》和贺州市住房和城乡建设局印发的《全市整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题工作方案》，结合我县实际，制定本工作方案。

一、组织机构

为确保整治工作顺利开展、取得实效，特成立集中整治工作专班，具体组成人员名单如下：

组 长：李世强 局长

副组长：黎 阳 党组成员、副局长、住保中心主任

韦翌宁 党组成员、副局长

周 阳 县纪委监委驻县自然资源局纪检监察组组长

成 员：汤丽春 房地产管理所所长

钟 楚 房地产管理所工作人员

王 学 房地产管理所工作人员

钟佳霖 房地产管理所工作人员

集中整治工作专班下设办公室，办公室设在县房地产管理所，黎阳同志兼任办公室主任，办公室负责整治工作日常协调、调度。

二、主要工作任务

（一）整治物业服务履约不到位问题

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内容和标准提供服务，如未对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、清洁、绿化、巡查，未妥善经营管理业主共有部分，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（物业管理委员会）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，未及时向有关主管部门报告。

3.未按照合同约定提供包含消防安全在内的多项应急防范服务。物业服务企业未制定安全生产有关工作制度；对火灾、治安、公共卫生以及暴雨等极端天气的突发事件未制定应急预案，未配备应急物资，未开展应急培训和演练；未及时对物业公用部位、公用设施设备进行检查并及时处理安全隐患；开展地下管线等有限空间作业的，未及时进行备案并落实持证操作、保护措施等安全规范操作流程进行作业；未按照规定制定政府依法实施的

应急处置措施和其他管理措施。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，未及时向消防救援机构报告。

(二) 整治侵占业主公共收益问题

1.未开设公共收益专门账户。物业服务企业、小区业主委员会（物业管理委员会）未开设公共收益专门账户。

2.擅自利用小区公共部位经营。物业服务企业未征得相关业主、业主大会同意，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有偿经营，擅自利用小区电梯投放经营性广告，擅自改变或利用物业服务用房进行有偿经营等。

3.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管理区域内的醒目位置进行公示。

4.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。

(三) 整治住宅老旧电梯更新不及时问题住宅老旧电梯更新不及时问题

1.未履行电梯安全管理职责。物业服务企业未按照合同约定或相关规定对电梯进行定期维护和检修，导致电梯故障频发，运行状况差，出现问题维修不及时，影响业主正常使用和日常生活

安全。

2.电梯更新改造申报不及时。物业服务企业在响应业主诉求方面存在滞后现象，未及时申报电梯更新改造计划，导致老旧电梯长期带病运行，严重威胁到业主的生命财产安全。

3.电梯更新改造资金不到位。住宅小区因住宅专项维修资金不足或业主意见不统一等原因，导致电梯更新改造资金难以筹集，电梯老旧问题得不到及时解决。

(四) 小区停车难问题。

物业服务企业管理措施缺失，未充分履行车辆管理职责，巡查机制虚设，对于违规停放车辆和抢占车位的行为未及时干预；车辆登记管理制度混乱，信息记录存在错误和遗漏，更新不够及时，引发停车矛盾；物业服务企业存在私自出租公共区域车位以谋取私利；纠纷处理滞后，未能充分倾听并积极回应业主的合理停车诉求。私设地桩地锁、摆放挡车石墩和利用非机动车和其他杂物故意占用机动车停车位等行为。

(五) 整治无正当理由拒绝移交且拒不退出物业服务项目问题

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管理区域，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，未配合新进驻的物业服务企业做好工作交接，未如实告知物业的使用和管理状况等。

（六）违规使用住宅专项维修资金问题

开发企业或物业服务企业将代收的住宅专项维修资金没有及时上缴县住建局专户，挪用住宅专项维修资金情况。

（七）其他问题群众反映强烈的其他物业服务问题。如，前期物业管理服务不规范、物业服务企业擅自改变物业服务用房用途、提高物业服务收费标准、服务态度恶劣、对业主的合理诉求置之不理或推诿扯皮、无正当理由拒不退出物业服务项目的违法违规行为。

三、整治阶段工作安排

按照自治区住房城乡建设厅的工作部署，开展 2025—2026 年为期两年的集中整治，共分三个阶段进行。

（一）动员部署阶段（2025 年 4 月 30 日前）

1.召开整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题动员会。传达住房城乡建设部印发的《全国住房城乡建设系统“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”具体实事工作方案》、自治区住房城乡建设厅印发的《2025—2026 年深化整治全区住房城乡建设领域群众身边不正之风和腐败问题实施方案》、贺州市住房和城乡建设局印发的《全市整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题工作方案》文件精神，部署相关工作。

2.全面组织开展问题线索排查，建立全县整治工作台账。通过深入小区开展检查调研、发放调查问卷、设立群众意见和问题线索临时收集站、在局官网和公众号向社会及广大居民公开公布

投诉举报电话和邮箱、主动对接 12345 政务服务便民热线等方式，广泛收集问题线索，对发现的问题建立工作台账，明确整改目标、路径及整改责任人和完成时限等。整治工作台账实行动态更新、闭环管理，问题整改完成一个、销号一个。

（二）集中整治阶段（2025 年 5 月 1 日—2026 年 9 月 30 日）

1.全力推进问题整改。要根据整治工作台账，对举报的问题线索进行重点核查，对于情况属实的，要及时督促物业服务企业整改；对拒不整改，且业主反映强烈的物业服务企业，要引导业主、业主大会按照有关法律法规予以解聘，做好退出和移交物业工作；对排查中发现的违法违规行为依法查处，涉及其他部门的处罚事项要及时移送相关部门。

2.实施住宅小区公共收益专项整治。要推动以住宅小区为基本单位开设公共收益监管账号，逐步实现公共收益资金全归集监管。对发现存在问题的物业服务企业，要采取约谈企业法人、限制参加行业评优评先等措施，督促物业服务企业尽快完成整改；对于存在严重侵占、挪用公共收益情形的单位或个人依法依规予以处罚，涉嫌犯罪的移送公安机关处理，形成高压打击态势。

3.健全物业服务行业长效监管机制。严格落实自治区《公共收益管理使用办法》《物业服务企业信用信息管理办法》《物业行业招标投标管理办法》等相关政策，完善县级制度建设，堵塞行业监管漏洞，为物业服务企业标准化、规范化发展提供制度保障。加快推动智慧物业建设发展，充分发挥行业信息化监管平台作用，积极探索“人工智能+物业监管”。健全物业矛盾纠纷化解处

置机制，探索推广物业投诉“扫码即办”制度。加快推动物业管理公共事务电子投票系统的开发建设及推广使用，为业主大会提供科学、高效、准确的决策工具。

4.持续开展政策法规宣传培训。积极配合自治区打造广西物业管理行业宣传IP形象，探索人工智能在物业领域的应用场景。集中整治期间，要通过多种形式开展《广西物业管理条例》和相关政策宣传，加强对有关人员的普法教育，不断提高业主、业主委员会、物业服务企业的法律意识。充分发挥贺州市物业行业协会作用，积极开展物业从业人员技能培训和普法教育，提升物业行业服务质量。

（三）巩固提高阶段（2026年10月1日—12月31日）

全面总结集中整治工作成果，通报整治情况，梳理存在问题，总结提炼好的经验做法，并结合实际及时完善物业管理相关政策制度，确保整治工作取得实效。采取“四不两直”的方式开展“回头看”，巩固整治成效，预防问题死灰复燃。对群众反映强烈、问题突出的违法违规物业服务企业，要会同有关部门及时实施联合惩戒。

四、工作要求

（一）压实工作责任。局党组坚决履行集中整治工作主体责任，工作专班负责集中整治的牵头抓总，并强化市、县两级联动，形成合力，有力有序推动集中整治工作开展。

（二）加强党建引领。推动物业服务行业高质量发展，争取符合条件建立党组织的业主委员会（物业管理委员会）应建尽建，

力争覆盖率达到 85%以上。

(三) 加强宣传引导。建立“广宣传、严执法、抓曝光、促长效”的工作机制，充分发挥媒体监督、群众监督、社会监督作用，及时查处曝光不作为、乱作为的物业服务企业，并将处罚结果及时向社会公开。

(四) 加强材料报送。请各物业服务企业 2025 年 4 月份起，于每月 20 日前将整改工作进度和成效报送县集中整治工作专班（联系人：钟楚；联系电话：8982306；邮箱：zszxjjfgs@gxj.gxhz.gov.cn），由县集中整治工作专班汇总报送市住房城乡建设局集中整治工作专班。

