

江门市住房和城乡建设局

江建函〔2018〕1788号

关于印发《2018年江门市物业管理专项整治工作方案》的通知

各市（区）住建局、高新（江海）区住建水务局，各物业服务企业，各房地产开发企业，各业主委员会：

根据省住房和城乡建设厅《2018年广东省物业管理专项整治工作方案》（粤建房函〔2018〕127号）要求，结合江门市物业行业第二轮事中事后检查，我局制定了《2018年江门市物业管理专项整治工作方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。

江门市住房和城乡建设局

2018年9月26日

（联系人：余策瑶，联系电话：3831646）

公开方式：依申请公开

抄送：市房地产行业协会，市物业管理协会

2018年江门市物业管理专项整治工作方案

为加强对物业服务企业事中事后监管力度,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,改善社区人居环境,根据省住房和城乡建设厅《2018年广东省物业管理专项整治工作方案》(粤建房〔2018〕127号)要求,结合江门市物业行业第二轮事中事后检查,决定在全市范围内开展2018年物业管理专项整治工作。现制定专项工作方案如下:

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,增强物业服务企业服务意识,提升物业服务水平,融洽业主与物业服务企业关系,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、信访投诉多及涉黑涉恶等突出问题,依法查处一批违法违规行为,促进物业管理行业健康有序发展。

二、整治内容

(一) 物业服务企业违法违规行为

1. 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。

2. 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。

3. 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房专项维修资金的。

4. 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。

5. 未及时制止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，未及时向有关行政管理部门报告的。

6. 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。

7. 未按规定认真落实《广东省电动车“正源清违”专项治理方案》等相关文件要求，对物业管理区域内电动车进行集中存放、集中管理的；未按规定落实对管理区域内电动车停放、充电消防安全措施的。

8. 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。

9. 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。

10. 违规泄露或出售业主有关资料的。

11. 擅自对业主停水、停电的，或不予充值变相停水、停电的。

12. 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。

13. 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. 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的；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. 建设单位未按规定通过招投标方式选聘前期物业服务企业，扰乱招投标市场秩序，引起物业管理纠纷的。

2. 建设单位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. 建设单位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. 建设单位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. 建设单位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. 业主委员会存在违反业主大会议事规则、业主大会决议行为的。

2. 业主委员会未按规定公布工作经费使用情况的。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 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。

三、工作安排

(一) 动员部署阶段(2018年10月)

各市(区)住建局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) 属地检查阶段(2018年10月)

各市(区)住建局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。参照江门市物业行业事中事后检查相关表格(附件1、2)和专项整治内容,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。2018年10月25日前,各地将检查和整改情况、典型案例报市住建局。

(三) 督导整治阶段(2018年11-12月)

根据各地整治工作以及事中事后检查开展的实际情况,市住建局对部分市(区)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（2018年12月）

各市（区）住建局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市住建局。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各市（区）住房城乡建设主管部门要充分认识物业管理专项整治工作的重要意义，成立专门领导小组，加强组织领导，明确职责分工，要把物业管理专项整治工作纳入重要议事日程，确保此项工作扎实有效开展。

（二）加大查处力度。物业管理专项整治工作涉及面广、任务重、难度大，必须做到“三个到位”，即指导到位、检查到位、查处到位，及时发现问题，及时解决问题。对本地区物业管理中存在的问题进行调查摸底，建立健全工作台账，工作要做到查实、查细、查全。要突出重点，加大对违法违规行为的查处力度，对拒不整改的，要依法依规严肃查处，公开曝光。

（三）建立长效机制。对检查中发现的问题，要深刻剖析，认真分析问题产生的原因，提出相应对策，进一步完善各项工作制度，从制度上规范物业服务市场行为。要充分发挥广大群众的监督作用，凡经查处的违法违规案件，应作为不良企业信誉记录，并向社会公布。

各市（区）住建局应于10月25日前将本市（区）物业管理专项整治工作实施方案、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 3、4、5）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市住建局。

附件 1

江门市物业行业事中事后检查表

检查日期： 年 月 日

表格版次：02

物业企业名称		服务项目总数		
检查项目名称	项目经理	项目开始日期		
项目建筑面积	物业费收费标准			
内业 资料 检查	检查 项目	检查内容 (完成的打“√”，未完成和部分完成的打“×”并加以说明)		问题说明
	(一) 备案情况	1.1.1 完成物业管理区域备案；	<input type="checkbox"/>	
		1.1.2 完成物业服务合同备案；	<input type="checkbox"/>	
		1.1.3 完成物业承接查验备案。	<input type="checkbox"/>	
(二) 信息公示 情况	1.2.1 公示工商营业执照复印件；	<input type="checkbox"/>		
	1.2.2 公示项目负责人和各项服务主管人员基本情况；	<input type="checkbox"/>		
	1.2.3 公示物业服务内容和标准；	<input type="checkbox"/>		
	1.2.4 公示收费项目和标准；	<input type="checkbox"/>		
	1.2.5 公示投诉、报维修电话。	<input type="checkbox"/>		
(三) 制度、台账 建立情况	1.3.1 建立质量管理、财务管理、住宅装饰装修管理等制度；	<input type="checkbox"/>		
	1.3.2 建立火灾、治安等突发事件应急预案；	<input type="checkbox"/>		
	1.3.3 建立设施设备基础档案；	<input type="checkbox"/>		
	1.3.4 建立共用部位、共用设施设备的承接查验工作记录；	<input type="checkbox"/>		
	1.3.5 建立投诉台账记录并记录齐全、有回访记录；	<input type="checkbox"/>		
	1.3.6 建立报维修台账记录并记录齐全；	<input type="checkbox"/>		

		1.3.7 建立除“四害”工作记录。	<input type="checkbox"/>	
	(四) 公共收益 管理情况	1.4.1 未挪用、侵占共有收益并设立专项账户； 1.4.2 定期向全体业主公开公共收益。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
外业 现场 检查	(一) 持证上岗 情况	2.1.1 消防人员持证上岗； 2.1.2 配电工持证上岗。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	(二) 秩序维护 工作开展 情况	2.2.1 门岗有人职守； 2.2.2 秩序维护有值班、交接班记录； 2.2.3 重点区域、重点部位有巡查记录； 2.2.4 装修等劳务人员有出入登记记录或凭工作证出入； 2.2.5 临时进出车辆有登记记录、小区车辆没有乱停乱放现象； 2.2.6 危险处设置有关安全警示标志； 2.2.7 消防通道畅通。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <u>(消防部门)</u> <input type="checkbox"/>	
	(三) 环境管理 情况	2.3.1 道路、楼道、楼顶、广场、停车场、墙壁、绿地、电梯厅等公共 部位无杂物堆放现象； 2.3.2 生活垃圾日产日清、建筑垃圾没有乱堆乱放； 2.3.3 环卫设施配备到位，没有损坏严重情况； 2.3.4 无乱贴乱画、乱扯乱挂、私拉乱接现象； 2.3.5 没有乱搭建现象，或已及时劝阻、制止或报告；	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

		<p>2.3.6 公共部位墙体未渗漏及损坏； <input type="checkbox"/></p> <p>2.3.7 共用管道、井、化粪池、道路等设施未损坏； <input type="checkbox"/></p> <p>2.3.8 未擅自占用公共部位乱设摊点等； <input type="checkbox"/></p> <p>2.3.9 没有毁绿种菜、毁绿停车等现象； <input type="checkbox"/></p> <p>2.3.10 小区绿化管养到位，没有黄土裸露现象。 <input type="checkbox"/></p>	
	<p>(四) 设备的日常维护及运行情况</p>	<p>2.4.1 在设备房现场公示管理制度、操作流程、责任人及上岗证； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.2 设备用房未堆放杂物； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.3 无人值守的设备用房上锁； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.4 设备房门上设置相应标识，例如“机房重地，非请勿进”等； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.5 开关、阀门、单体设备设置状态标识； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.6 管道设置流向标识； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.7 重要和操作有危险的设备、部件设置警告标识； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.8 监控系统完好，或已及时采取相应措施； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.9 电梯内有有效的安全检验标志； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.10 紧急呼救装置完好、确保三方通话； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.11 电梯运行完好，或已及时采取相应措施； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.12 按规定配置足够、有效的灭火器； <u>（消防部门）</u> <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.13 按规定配置应急灯； <u>（消防部门）</u> <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.14 消防栓箱内消防水带、枪头未缺失； <u>（消防部门）</u> <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.15 消防管压力符合要求； <u>（消防部门）</u> <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.16 消防设备完好、养护正常，或已及时采取相应措施； <u>（消防部门）</u> <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.17 配电房安装防鼠板； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.18 配电房配备有效的安全工具等； <input type="checkbox"/></p>	

		<p>2.4.19 设施设备外观无严重锈蚀现象； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.20 设施设备管道无渗、漏、滴现象； <input type="checkbox"/></p> <p>2.4.21 设施设备有运行养护记录。 <input type="checkbox"/></p>	
<p>检查发现的其他问题：</p>			
<p>检查总体情况</p>	<p>检查内容共 57 项，其中达标 _____ 项，不达标 _____ 项，达标率 _____。</p>		

检查人员签字：

被检查项目负责人签字：

（行政执法证号）

（企业盖章）

附件 2

江门市业主委员会检查表

检查日期：年 月 日

表格版次：02

业主委员会名称 (届数)		成立日期 (首届和本届)		任期	
委员人数 (中共党员人数)		业主委员会主任		职业	
检查项目	检查内容 (完成的打“√”，未完成和部分完成的打“×”并加以说明)			问题说明	
(一) 备案 情况	1. 完成业主委员会备案 <input type="checkbox"/>				
(二) 制度 建设情况	2. 有委员职责分工的制度或规定； <input type="checkbox"/> 3. 有财务管理制度或规定； <input type="checkbox"/> 4. 有业主委员会会议制度或规定； <input type="checkbox"/> 5. 有档案管理制度或规定； <input type="checkbox"/> 6. 有印章管理制度或规定。 <input type="checkbox"/>				
(三) 人员 管理情况	7. 委员全部在职在岗； <input type="checkbox"/> 8. 委员无大面积辞职或频繁更换现象； <input type="checkbox"/> 9. 能按小区业主大会议事规则辞退、补充委员； <input type="checkbox"/> 10. 能按小区业主大会议事规则选举、更换职责分工人员； <input type="checkbox"/> 11. 能落实委员职责分工。 <input type="checkbox"/>				
(四) 财务 管理情况	12. 能按小业主大会议事规则筹集、管理、使用和公布工作经费 <input type="checkbox"/> 13. 能按小业主大会议事规则监督、管理、使用和公布业主共有收益。 <input type="checkbox"/>				

<p>(五)会议 开展情况</p>	<p>14. 能按小业主大会议事规则召开业主大会定期和临时会议； <input type="checkbox"/></p> <p>15. 业主大会会议程序合法、记录清晰并妥善保管； <input type="checkbox"/></p> <p>16. 不存在应由业主共同决定事宜未召开业主大会会议情形； <input type="checkbox"/></p> <p>17. 能按业主大会议事规则召开业主委员会会议； <input type="checkbox"/></p> <p>18 业主委员会会议记录清晰并妥善保管。 <input type="checkbox"/></p>	
<p>(六)其他 履职情况</p>	<p>19. 有督促业主、物业使用人遵守管理规约； <input type="checkbox"/></p> <p>20. 有接收记录业主、物业使用人的意见和建议，监督和提高小区物业管理水平； <input type="checkbox"/></p> <p>21. 有配合街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会做好小区社区建设工作。 <input type="checkbox"/></p>	
<p>检查发现的其他问题：</p>		
<p>检查总体情况</p>	<p>检查内容共_____项，其中达标_____项，不达标_____项，达标率_____。</p>	

检查人员签字：

被检查业委会主任签字：

(行政执法证号)

(盖章)

附件 3

物业管理各方主体违法违规情况表

____市

____年__月

序号	违法违规主体	具体违法违规行为	整改处理情况

报送日期：____年__月__日（盖章）

附件 4

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:

物业服务企业专项整治工作成果汇总表

市（区）

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