

枣庄市住房和城乡建设局文件

枣住建房字〔2018〕40号

枣庄市住房和城乡建设局 关于印发《枣庄市2018年物业服务市场专项整 治实施方案》的通知

各区（市）住房城乡建设局（房管局）、枣庄高新区建设局，各物业服务企业：

现将《枣庄市2018年物业服务市场专项整治实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

枣庄市住房和城乡建设局

2018年6月19日

枣庄市 2018 年物业服务市场专项整治 实施方案

为进一步整顿和规范我市物业服务市场秩序，促进物业服务市场持续健康发展，保障群众合法权益，为全市广大居民营造温馨、和谐的生活和工作环境，根据省住建厅《山东省物业服务企业信用档案与评级管理办法（试行）》（鲁建物字〔2017〕16号）和今年市政府工作要求，经研究决定，今年6-10月份在全市范围内开展物业服务市场专项整治工作，制定本实施方案。

一、指导思想

以党的十九大和十九届二中、三中全会精神为指导，以国家、省、市有关物业管理法律法规为依据，以创建卫生整洁、环境舒适、和谐优美的居住和工作环境为目标，以规范物业管理行为为核心，以发现问题、解决矛盾、规范管理、提升服务质量为抓手，坚持专项整治与完善制度相结合、严格执法与科学管理相结合，切实解决物业服务市场中存在的矛盾和问题，促进全市物业服务市场规范有序、持续健康发展。

二、工作目标

通过物业服务市场专项整治，发挥各级物业主管部门和镇街的监督和管理作用，进一步提高物业管理制度化、法制化、规范化水平，增强物业服务企业服务意识，融洽业主与物业服务企业的关系。

重点针对物业服务企业的物业服务行为和服务质量等方面的问题，开展专项整治工作。按照立足当前、着眼长远、综合治理、务求实效的总体要求，依法查处物业服务市场中物业服务企业的违法违规行为。对管理混乱、服务质量差、社会形象差、业主意见大的企业的不良信用行为进行记录和处罚，对管理规范、服务标准、信誉好的企业，进行重点扶持培育。通过专项整治、奖优罚劣，实现物业企业自身建设、物业服务行为等明显规范，物业企业违法违规行为、业主违法违约行为、物业服务纠纷明显减少，群众反映强烈的问题得到有效整改，推动全市物业服务上水平、上台阶。

三、整治内容

（一）物业服务企业行为

1、规范物业服务合同签订。重点检查是否通过公开、公平的方式签订前期物业服务合同和物业服务合同，合同条款是否合法合规、公平合理，是否按照规定进行备案和公示；

2、严格物业承接查验手续。重点检查是否完整接收档案资料、物业服务用房、配套公共设施用房等，是否督促承接查验问题整改等；

3、信息公开公示。重点检查是否在物业区域显著位置公示物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、投诉电话、共用部位、共用设施设备经营收支账目等相关信息；

4、维护业主公共利益。重点检查是否存在擅自占用、违规

使用物业共用部位、公共设施设备的行为；是否存在挪用、侵占业主公共收益的行为；

5、设备设施维护保养。重点检查是否建立并落实共用设备设施维护制度；是否履行对消防设施、电梯等特种设备的维护义务，并配合、监督维保单位；

6、履行劝阻、制止、报告义务。重点检查是否对物业区域内违法违规行为履行劝阻、制止、报告义务；

7、规范物业服务退出行为。重点检查、处理擅自撤离和拒不退出行为；

8、落实应急和安全处置机制。重点检查是否建立和完善物业服务工作应急预案；是否及时处理物业服务中的突发事件；是否落实二十四小时值班制。

（二）专业经营及维保行为

1、城镇供水、供电、供气、供暖、通讯、有线电视等单位。重点检查是否抄表到户、收费到户、服务到户；专营设施设备的是否按期维护、及时维修；是否存在以欠费为由的终止服务行为；新建物业相关设施是否按规定接收；是否存在物业服务企业无偿代收费行为；

2、特种设备设施的专业维保单位。重点检查电梯维保单位是否依照技术规范对电梯进行维护保养；是否落实计划性维修；是否经常存在电梯困人事件或电梯故障频发等问题；常用维修配件、备件是否充足，是否存在维修不及时影响业主日常生活等情

况。

（三）主管部门及镇街监管行为

物业管理区域的划分情况；物业服务合同签订备案情况；物业服务质量和信息公示情况；物业服务企业和停车费情况；住宅专项维修资金归集、管理、使用情况；住宅专项维修资金应急使用情况；物业质量保修金归集、管理、使用、退还情况；镇街指导业委会成立及规范运行情况。

四、实施步骤

物业服务市场专项整治活动共分三个阶段进行，具体安排如下：

（一）动员部署阶段（6月15日至6月30日）

制定《枣庄市2018年物业服务市场专项整治活动实施方案》，对整治活动进行安排部署。各区（市）、枣庄高新区结合当地实际制定本辖区的专项整治办法，及时召开整治活动动员大会，强化宣传发动工作，营造良好实施氛围。

（二）组织实施阶段（7月1日—8月31日）

1、自查自纠。各物业服务企业按照整治内容逐条进行自查自纠，对存在的问题积极进行整改，同时形成自查表（自查表按物业管理的属地管理原则，向项目归属地物业主管部门报送；跨区（市）作业的企业，向项目所涉及行政区域物业主管部门报送）。

2、整改落实。各物业服务企业在自查的基础上，对存在的问题要进行自查自纠，各区（市）物业主管部门根据整治内容，

对物业服务企业进行集中全面检查，对检查中发现的问题，及时责令整改并按规定进行处理。

3、抽查检查。市住房城乡建设局将按照“双随机一公开”要求，采取随机抽查、明察暗访等方式适时开展督查，对各区（市）、枣庄高新区物业服务市场整治情况进行督导检查，并将督查结果进行通报。重点抽查存在违法违规行为的、群众投诉举报多的、整改不力的企业、行业主管部门，对存在违法违规行为发现一起、查处一起、通报一起。

（三）总结验收阶段（9月1日—10月31日）

市住房城乡建设局会同各区（市）住房城乡建设局（房管局）负责对全市物业企业进行检查验收。结合落实《山东省物业服务企业信用档案与评级管理办法（试行）》，对管理服务规范、业主满意度高、诚信守法经营的企业给予通报表扬。对管理混乱、服务质量差、业主意见大的企业进行通报批评，对有关不良行为记入企业信用档案，取消评优资格，限制参与招投标。

五、工作要求

（一）统一思想，提高认识。开展物业服务市场秩序专项整治活动，是落实市政府工作报告的一项重要工作，是为民办实事的重要举措。各区（市）、枣庄高新区要统一思想，充分认识该项工作的重要意义，切实加强组织领导，明确职责分工，确保工作顺利推进。要结合落实《山东省物业服务企业信用档案与评级管理办法（试行）》同安排、同部署、同落实，真正把整治物业

管理市场秩序工作纳入议事日程，确保此项工作扎实有效开展。

（二）加强领导，精心组织。为加强对整治工作的组织领导，确保整治工作取得实效，市住房城乡建设局成立物业服务市场专项整治领导小组，设立投诉举报电话：3695958。各区（市）、枣庄高新区业务主管部门要分别明确一名分管领导、一名工作联络员，设立专门投诉举报电话并向社会公开，同时于6月30日前报市房产管理局物业综合科。7月31日前，请各区（市）、枣庄高新区将物业服务市场专项整治工作总结和附件表格报市房产管理局物业综合科，总结材料应包括以下内容：工作开展情况、依法查处情况、典型案例、存在的问题及建议、下一步工作措施等。

（三）突出重点，务求实效。物业服务市场专项整治工作要按照方案开展检查，查实、查细、查全，杜绝出现漏洞。对影响恶劣、后果严重的违规违法行为，从严惩处并予以曝光，真正起到警示作用，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，从制度上规范市场行为。要充分发挥群众的监督作用，凡经查处的违法违规案件，一律作为不良企业信誉记录信用档案，并向社会公布。

（四）强化宣传，营造氛围。要依托电视、报刊、广播网站、微信公众号等新闻媒体，加强物业服务市场秩序专项整治工作宣传力度，动员群众积极关注并广泛参与，积极举报物业服务市场中的违法违规问题，自觉维护物业服务市场秩序。加大《山东省物业管理条例》《山东省物业服务收费管理办法》等政策法规的

宣传力度，让广大居民充分了解物业政策，树立正确的物业消费意识，准确把握在物业市场中的角色，自觉履行应尽的义务，并自觉抵制拒交物业费不文明行为。

联系人：张兵，白梅；联系电话：3061915、3695958。

- 附件：
1. 物业服务行为专项检查整改表
 2. 专业经营及维保专项检查整改表
 3. 枣庄市物业服务市场专项整治情况汇总表
 4. 物业企业及项目信息统计表

信息公开属性：主动公开

枣庄市住房和城乡建设局办公室

2018年6月19日印
