深圳市住房和建设局文件

深建物业〔2018〕52号

深圳市住房和建设局关于印发《2018年深圳市物业管理专项整治工作方案》的通知

各区住房和建设局、新区城建局，市物业专项维修资金管理中心，市物业管理行业协会，各物业服务企业、各业主委员会：

为认真贯彻落实《中共广东省委、广东省人民政府关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》（粤发〔2018〕15号）以及《2018年广东省物业管理专项整治工作方案》（粤建房〔2018〕127号，见附件1），进一步改进物业服务管理，规范物业服务行为，提升物业服务水平，依法保护业主合法权益，结合我市物业管理工作实际，我局制订了《2018年深圳市物业管理专项整治工作方案》，现予印发，请认真组织贯彻实施。

(此页无正文)

深圳市住房和建设局

2018年9月21日

(联系人: 李亚力, 联系电话: 83788231

魏志勇, 联系电话: 83788223

邮 箱: wylg@szjs.gov.cn)

2018 深圳市物业管理专项整治工作方案

为认真贯彻落实《中共广东省委、广东省人民政府关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》（粤发〔2018〕15号）以及《2018年广东省物业管理专项整治工作方案》（粤建房〔2018〕127号），进一步改进物业服务管理，规范物业服务市场秩序，提升物业服务水平，维护业主合法权益。制定本方案。

一、工作目标和整治方式

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。本次专项整治采取市局组织，各区实施，市物业管理行业协会参与的方式进行。

二、整治内容

各区住房和建设局、新区城建局、市物业专项维修资金管理中心、市物业管理行业协会要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. 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；违法、违规使用或挪用、侵占物业专项维修资金的。

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《深圳市电动车“正源清违”专项治理实施方案》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. 建设单位未缴纳首期物业专项维修资金的。

（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. 业主委员会未依法选聘物业管理企业并签订物业管理合同的。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 业主委员会委员存在涉黑涉恶等其他行为的。

三、工作步骤

（一）动员部署阶段（2018年9月）。

区住房和城乡建设局、市物业管理行业协会及时召开动员大会，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）。

各区住房和城乡建设局要按照属地管理的原则，紧密结合辖区物业领域实际，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。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，各区将检查和整改情况、典型案例上报市住房和城乡建设局。

（三）督导检查阶段（2018年11-12月）。

根据各区整治工作开展的实际情况，市住房和城乡建设局对部分辖区开展专项督导，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辖区

和单位进行重点督办。

（四）总结巩固阶段（2018年12月）。

各区住房和城乡建设局、市物业专项维修资金管理中心、市物业管理行业协会等单位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，并于2018年12月31日前将物业管理专项整治工作总结报送市住房和城乡建设局。

四、工作要求

（一）加强组织领导。成立深圳市物业管理专项整治领导小组，组成如下：

组 长：市住房和城乡建设局党组成员、副巡视员王曙彩。

副组长：市住房和城乡建设局物业监管处处长张雁、市物业专项维修资金管理中心主任潘霞云、市物业管理行业协会会长曹阳。

领导小组下设办公室，设在市住房和城乡建设局物业监管处，张雁任办公室主任，仇晨卉、瞿能友、王斌任副主任。办公室成员为：物业监管处魏志勇、李亚力、严俊康、林春燕，市物业专项维修资金管理中心李玉城、陈智勇，各区住建局物业科科长、副科长及其指定工作人员，市物业管理行业协会鹿钦连、李绍元。

（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。检查工作要做到查实、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，应作为不良信誉记录，并向社会公布。

各区住房和城乡建设局应于10月25日前将本区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2、3、4）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上报市住房和城乡建设局。

- 附件：1. 《2018年广东省物业管理专项整治工作方案》（粤建房〔2018〕127号）
2. 物业管理各方主体违法违规情况表
 3. 物业服务企业及从业人员基本情况调查汇总表
 4. 物业服务企业专项整治工作成果汇总表

报送日期：_____年__月__日（盖章）

附件 2

物业服务企业及从业人员基本情况调查汇总表

_____区

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 (万平)	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:	

附件 3

物业服务企业专项整治工作成果汇总表

_____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: