

湖北省住房和城乡建设厅
湖北省发展和改革委员会
湖北省公安厅
湖北省民政厅
湖北省市场监督管理局

鄂建文〔2021〕27号

关于印发《物业管理领域侵害群众利益问题 专项整治工作实施方案》的通知

各市、州、直管市、神农架林区住建（房管）局（中心）、发改委、公安局、民政局、市场监管局：

根据住建部等8部门《关于持续整治规范房地产市场秩序的通知》《中共湖北省纪委办公厅印发〈关于专项整治群众身边腐败和作风问题的总体方案〉的通知》要求，结合住建部房地产司《关于开展“加大物业服务收费信息公开力度 让群众明明白白消费”工作的通知》部署，制定了《物业管理领域侵害群众利益问题专项整治工作实施方案》，现印发你们，

请结合实际认真抓好落实。



(此件依申请公开)

湖北省住房和城乡建设厅办公室

2021年8月9日印发

物业管理领域侵害群众利益问题 专项整治工作实施方案

为进一步推动解决物业管理领域群众反映强烈的突出问题，持续提升人民群众获得感、幸福感和安全感，结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动和住建部、省纪委有关工作部署，现就住宅小区物业管理领域侵害群众利益问题专项整治工作，制定如下实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记关于“深入整治民生领域的‘微腐败’”指示要求，坚持人民至上，聚焦物业管理区域群众感受最直接、反映最强烈的“急难愁盼”问题，深入整治住宅小区物业管理领域群众身边腐败和作风问题，纠正和查处一批违法违规物业服务企业及行为，推进物业服务企业规范经营，维护业主合法权益，促进社会和谐稳定。

二、整治重点

1.以业主拖欠物业服务费、不配合管理为由，中断或以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热等损害业主合法权益的行为；

2.擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动；对物业区域内违法违规行为，未及时劝阻、制止，并向业主委员会和有关主管部门履行报告义务；

3.泄露业主信息，与业委会共同侵害业主合法权益，对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力等违法行为；

4.擅自撤离物业管理区域、停止物业服务；物业服务合同终止后，拒不撤离物业服务项目，不按规定办理交接手续并移交物业服务用房和有关资料等行为；

5.未在住宅小区显著位置公示物业服务、停车及其他有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话、公共收益收支、特种设备维保单位及联系方式等信息等行为；

6.擅自提高物业服务收费标准，以及转供电代收加价等违规收取不合理费用行为。

三、职责分工

住建部门负责统筹推进专项整治工作，会同有关部门对违法违规企业依法进行查处，指导属地街道（乡镇）、社区配合开展整治。

发改部门负责归集相关部门推送到湖北省社会信用信息服务平台的物业服务领域信用信息，并报送至国家信用信息共享平台，对涉及严重违法失信行为的责任主体，依法依规实施联合惩戒措施。

公安机关负责依法查处以暴力、威胁、恐吓、欺诈等方式侵害业主合法权益的物业服务企业和个人，对构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；对构成犯罪的，依法追究刑事责任。

民政部门负责指导社区居民委员会配合开展专项整治工作，加快建立健全社区党组织领导下的居委会、业委会和物业服务企业“三方联动”机制。

市场监管部门负责会同物业有关行政主管部门，依法依职责对物业服务管理合同进行监督管理，查处不正当竞争和价格违法行为。

四、工作步骤

（一）动员部署阶段（8月15日前）

1.制定整改方案。各地要结合本地实际，会同有关部门，制定本地区专项整治方案，加大对物业企业违法违规行为的查处力度，扎实开展物业管理领域侵害群众利益腐败和作风问题专项整治工作。

2.广泛动员部署。各地要按照本地专项整治方案，结合“加强物业管理 共建美好家园”活动开展，及时进行安排部署，加强对所辖县（市、区）的动员和指导。

3.发动行业协会。积极发动行业协会，引导物业服务企业加强行业自律，规范自身经营行为，并做好向物业企业发出倡议、组织品牌物业服务企业签订承诺书等准备工作。

（二）自查自纠阶段（8月16日至9月15日）

1.开展宣传引导。各地要通过政府网站、新闻媒体向社会公布投诉举报电话，设立投诉举报信箱，畅通群众投诉举报渠道。利用网络、报纸等媒体以及印发宣传手册等方式广泛开展政策法规宣传解读。

2.开展倡议和承诺。各地要积极发动行业协会，向物业企业发出倡议，组织10个以上品牌物业企业签订“合法经营、规范收费”承诺书。

3.开展企业自查。各地要引导物业企业对照专项整治内容要求，举一反三、全面开展企业自查，对自查发现的问题要及时整改，并将自查自纠结果及情况表报住宅小区所在地的县（市、区）住建（房管）部门备案。

（三）集中整治阶段（9月16日至10月31日）

1.查处违法行为。各地要指导所辖县（市、区）联合相关部门以及街道（乡镇）、社区，加强对物业管理小区的巡查检查，认真摸排问题，建立台账清单，加强督办整改，实施销号管理。对专项整治行动发现的问题，可以就地化解的，由街道（乡镇）会同社区督促物业服务企业整改；无法化解的，由属地住建（房管）部门联合街道（乡镇）以及相关部门，督办整改问题，研究化解措施。对群众反映强烈、投诉举报较多、问题整改不力的企业要严格依法查处，曝光典型案例，形成有力震慑。

2.为群众办实事。各地要结合“加强物业管理 共建美好家园”活动开展情况，引导参评小区根据小区实际情况，结合群众意愿和企业能力，从增设停车位、设置电动自行车充电设施、植树增绿等群众房前屋后的小事做起，活动期间至少为群众办1件实事。

3.加强正面宣传。各地要结合“最美物业人”评选等活动，宣传选树物业管理先进典型，讲好物业管理故事，并结合实际组织相关媒体开展宣传报道。

（四）总结巩固阶段（11月1日至11月30日）

1.公布美好家园项目。各地要按照《“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案》要求，对本地评选出的“美好家园”小区进行宣传报道。省级将择优对各地推荐的“美好家园”小区进行集中公布。

2.开展工作总结。各地要对专项整治工作进行全面总结，针对专项整治中发现的问题，进一步完善物业服务企业及从业人员信用管理等监管措施，从源头上遏制违法违规行为的发生。要将物业管理领域突出问题整治作为一项长期性、基础性工作抓紧抓实，完善“双随机一公开”机制、企业“黑名单”制度等配套政策措施，建立健全长效监管机制，巩固整治工作成效。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各地要强化思想认识，把物业管理领域群众身边腐败和作风问题专项整治工作作为党史学习教育

“我为群众办实事”实践活动的重要举措，制定整治方案，压实工作责任，对本地区物业管理领域群众身边腐败问题和不正之风要敢抓敢管敢查处，确保整治工作及时启动、取得实效。

（二）强化协同联动。各地住建（房管）部门要注重与发改、公安、民政、市场监管等部门的协助配合，加强部门间信息共享，建立联合查处机制，共同推进专项整治工作。要加强对所辖县（市、区）专项整治工作进行指导、监督和联合检查，对群众反映强烈、问题突出的典型案例要挂牌督办，确保整治到位。

（三）及时报送情况。各市（州）联络员名单于8月15日前报送省住建厅。各地要加强对所辖县（市、区）专项整治工作的指导和督办，及时收集汇总整治工作进展情况，每月2日前报送上月专项整治工作开展情况（含相关数据、经验做法等）、典型案例（含基本情况、违法事实、处罚依据、处理结果等），9月30日、12月10日前分别报送阶段性工作和整体工作总结。

- 附件：1. 专项整治专班联络员名单
2. 专项整治自查表
3. 专项整治月度工作汇总表

附件 1

专项整治专班联络员名单

_____市（州）

分管领导	业务科 (处)室	联络员	职务	办公电话	手机号码	整治完成 时限

附件 2

专项整治自查表

物业项目：_____ 物业公司名称（盖章）：_____ 填报日期：2021 年____月____日

序号	整改重点	问题描述	整改责任人及联系方式	整改完成期限
1	以业主拖欠物业服务费、不配合管理为由，中断或以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热等损害业主合法权益的行为			
2	擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动，对物业区域内违法违规行为，未及时劝阻、制止，并向业主委员会和有关主管部门履行报告义务			
3	泄露业主信息，与业委会共同侵害业主合法权益，对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力等违法行为			

序号	整改重点	问题描述	整改责任人及联系方式	整改完成期限
4	擅自撤离物业管理区域、停止物业服务；物业服务合同终止后，拒不撤离物业服务项目，不按规定办理交接手续并移交物业服务用房和有关资料等行为			
5	未在住宅小区显著位置公示物业服务、停车及其他有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话、公共收益收支、特种设备维保单位及联系方式等信息等行为			
6	擅自提高物业服务收费标准，以及转供电代收加价等违规收取不合理费用行为			

附件 3

专项整治月度工作总结表

（2021 年_____月）

_____市（州）（盖章） 汇总人：_____ 联系方式：_____

序号	内容	数量	
1	专业化物业管理小区数（个）		
2	公示物业服务收费信息小区数（个）		
3	未公示物业服务收费信息小区数（个）		
专项整治工作开展以来		本月	累积
4	新增公示物业服务收费信息小区数（个）		
5	查处问题小区数（其中，查处未公示物业服务收费信息小区数）		
6	开展检查和执法行动数（次）		
7	出动检查和执法人员数（次）		
8	处罚物业服务企业数（个）		
9	公开曝光案例数（个）		
10	发放政策法规宣传册数（份）		
11	受理群众投诉举报数（件）		
12	签订承诺书企业数（个）		
13	城市选树“美好家园”项目数（个） （活动结束后填报）		
14	小区为群众办实事数（件）		

项 目	详 细 描 述
典型案例 和事例	(内容可另附)
专项整治 经验做法	(内容可另附)