

泉州市鲤城区住房和城乡建设局
泉州市鲤城区发展和改革局
泉州市鲤城区自然资源局 文件
泉州市鲤城区城市管理局
泉州市鲤城区市场监督管理局

泉鲤建〔2024〕55号

泉州市鲤城区住房和城乡建设局等5部门印发
《关于深化“整治物业服务企业侵占业主公共
收益、收入及分配不公开等问题，切实
维护业主利益”工作方案》的通知

各街道办事处，泉州市鲤城区物业管理协会，各物业服务企业：

按照省市区纪委监委深化推进物业公共收益“点题整治”工作的要求和省、市住建部门工作部署，区住建局会同区发改局、自然资源局、城管局、市场监管局等部门联合制定《关于深化“整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护

业主利益”工作方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

泉州市鲤城区住房和城乡建设局



泉州市鲤城区发展和改革局



泉州市鲤城区自然资源局



泉州市鲤城区城市管理局



泉州市鲤城区市场监督管理局

2024年5月22日



(此件主动公开)

关于深化“整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益”工作方案

为深化推进物业服务企业侵占业主公共收益“点题整治”专项行动，维护好住宅小区业主合法权益，树牢“群众主体、群众参与、群众满意”理念，按照省市区纪委监委持续深化“点题整治”的要求，抓整治、促提升、建长效，结合近几年物业公共收益“点题整治”工作开展情况和我区实际，制定本工作方案。

一、整治目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面深入贯彻党的二十大精神，深化省委、市委、区委“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，认真落实省市区纪委监委的部署要求，践行以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，深化推进整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等群众关心的“关键小事”，形成民生治理品牌。着力再深化、再推进、再提升，实现物业服务企业管理的住宅小区（以下简称物业小区）公共收益季度公示率达到100%、物业小区设立公共收益专户率达到100%，对排查发现的物业服务企业擅自占用小区公共空间、改变物业服务用房用途的整治到位率达到100%，纠正和查处侵占公共收益违法违规行为，着力解决公共收益管理存在的难点、堵点问题。培育一批公共收益管理示范小区，推动公共收益管理规范化、标准化，促提升、

建长效，持续提升物业服务水平，促进我区物业管理提质增效，全面提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、整治内容

（一）公共收益收支不透明、公示内容不明晰。重点整治物业服务企业未按照规定的时间节点公示公共收益情况；形式公开、内容不明，公示项目不明晰、不具体、缺项漏项；未按照统一格式公示公共收益管理情况；收取的停车费等公共收益资金去向、用向不清，支出事项填报不全，缺项漏项；未按规定使用公共收益，列支项目不规范。

（二）物业服务企业占用公共空间、擅自改变物业服务用房用途。重点整治物业服务企业擅自占用物业小区内架空层、避难层等公共空间，损害业主共同利益；未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房的用途，违法违规出租经营等问题。

（三）物业服务企业配合审计不到位，公共收益资金转存不规范。重点整治物业服务企业未按照规定配合公共收益审计问题；提供账目资料不明晰、不齐全；未按规定时限及时转存公共收益资金，未以住宅小区物业服务区域为单位单独开户设账，公共收益资金有被挪用风险等问题。

（四）公共收益矛盾纠纷化解不到位。街道、居民委员会调处公共收益矛盾纠纷作用发挥不够；业委会监督公共收益管理不规范、不规范使用公共收益等问题。

三、任务分工

区住建局负责牵头推进专项整治工作，召开部署会、推进会，及时部署、宣传、推动，组织物业服务企业开展自查自纠，通过检查、抽查、督导等方式强化公共收益的监管，及时约谈公共收益管理不规范的物业服务企业，依法查处违法违规行为，通报曝光典型案例，对物业服务企业的不良行为予以信用扣分，记入企业信用档案。会同相关部门健全完善公共收益管理等相关政策。

区发改局负责依法依规归集相关部门推送的物业服务企业信用信息、在“信用中国（福建）”网站公示；对依法列入严重失信惩戒对象名单的物业服务企业，通过联合奖惩系统推送至相关部门实施失信联合惩戒。

区自然资源、城管、住建、街道综合执法等部门负责依法依规移送、处置物业服务企业擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等行为。

区市场监管局负责依法查处物业服务企业利用不公平格式条款侵害业主权益的违法行为，依照《企业信息公示暂行条例》，将各有关单位通过部门协同监管平台，向国家企业信用信息公示系统（福建）推送的涉及物业服务经营主体的行政处罚、抽查检查结果等信用信息，记于相对应经营主体名下并依法公示，强化对有关经营主体的信用约束。

街道、居委会负责公共收益政策执行情况的日常监管，指导和协助业主大会和业委会设立、换届选举，督促物业服务企业、业委会规范公共收益管理行为，督促业委会履行职责配合相关部门开展

整治，调处公共收益纠纷。

物业管理行业协会负责加强行业自律，协助组织物业服务企业开展自查自纠，配合主管部门开展明察暗访，规范住宅小区公共收益经营管理行为，推动行业健康有序发展；加强政策法规、公共收益相关知识宣传和培训，提高从业人员素质；开展整治推进情况调研，提出意见建议。

四、整治措施

（一）强化规范管理。督促物业服务企业按照规定的时间节点和统一格式公示公共收益收支细项，要求物业服务企业以住宅小区物业服务区域为单位，单独开设公共收益银行账户，进行专户专账管理。加强物业小区公共收益银行专户设立情况的监管，及时梳理汇总专户管理台账，定期掌握公共收益转存情况。加强对擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等行为的监管。

（二）加大督查力度。将物业公共收益整治情况列入日常检查和“双随机”检查，保证抽查核实力度不减。各相关部门要按照职责分工，及时处置物业服务企业侵占公共空间、擅自改变物业服务用房用途、配合审计不到位、公共收益公示不规范等问题，从严从速进行处罚。通报查处侵害业主利益的典型案件，加强物业服务企业失信行为的共享和推送，并将其纳入物业服务企业信用档案。区住建局要建立健全行风监督机制，各相关部门要强化沟通协调，定期会商协同督导推进，邀请人大代表、政协委员等行风监督员共同参与，监督提升整治质效。

（三）完善自治监督。推动住宅小区成立业委会或临时物业管理委员会，指导各街道建立业委会履职负面清单，指导业委会规范化建设。引导业委会尽职履责，加强对物业服务企业的监督，并按照规定对公共收益收支细项进行公示，充分发挥对小区公共收益的自治监管作用。

（四）推进纠纷化解。对信访、12345 便民热线投诉、负面舆情等进行梳理，建立问题清单，并由街道社区党组织牵头与各相关主管部门协调联动，及时回应和解决群众诉求，对存在问题实行闭环销号，做到解决一个、销号一个。建立物业诉前纠纷调处机制，区住建局、物业管理行业协会应加强与区法院对接，畅通调解渠道，促进矛盾快调快处。对涉及群众身边不正之风和腐败问题的信访事项，及时报送线索。

（五）完善长效机制。进一步明确职能部门与街道、社区监管职责，健全公共收益管理机制。贯彻落实《福建省物业服务招标投标管理办法》、推广应用福建省物业服务合同示范文本，强化物业服务企业信用评价结果运用，在招标投标管理、（前期）物业服务合同中增加小区共有部分经营和公共收益分配等内容；在管理规约、业主大会议事规则中约定授权公共收益列支的相关内容，实现公共收益使用管理阳光透明、便民快捷。

（六）推动示范引领。围绕“抓整治、促提升、建长效”的工作安排，及时总结经验做法，在全区打造一批物业小区公共收益整治示范项目，以点带面，发挥典型示范引领作用，推动物

业小区公共收益管理规范化、标准化，促进全区物业服务整体水平提升。

（七）加大整治宣传。区住建局要制定宣传方案，加强对项目品牌的精准宣传。强化与中央媒体、主流媒体、流量融媒体的合作，策划制作有影响力的宣传片、新闻及短视频；充分利用官方网站、微信公众号、抖音、手机短信、梯视等方式，加大对好经验、好做法的宣传力度，曝光公共收益违法违规行为，持续增强整治的社会影响力和震慑力，实现“整治规范、提升服务”的社会效应。

五、进度安排

（一）动员部署阶段（2024年5月15日前）

结合省市住建部门点题整治工作方案，印发区级点题整治工作方案，开展动员部署，明确责任部门、责任分工、整治目标、整治内容、整治措施、进度安排、工作要求，以及工作任务清单，迅速落实部署，扎实推进专项整治。

（二）自查自纠阶段（2024年5月底前）

组织物业服务企业对照《福建省物业管理条例》《福建省住宅小区公共收益管理办法（试行）》和整治工作方案，持续深入开展自查，形成自查自纠台账，明确整改措施、整改时限和责任人，要求物业服务企业于5月31日前将自查结果，在省住宅小区公共收益信息管理系统以及物业小区公告栏、楼道、电梯等醒目位置公示，并可通过微信、短信、电话等电子信息方式告知全体业主。区住建局开展督导，推动各企业落实落细整治工作。

（三）联合督导阶段（2024年8月底前）

区住建局会同相关部门坚持日常检查与专项督导相结合、明察与暗访相结合，主动邀请当地人大代表、政协委员等行风监督员定期开展抽查核实，将检查结果报送同级整治工作专班。

（四）总结验收阶段（2024年10月底前）

区住建局梳理总结整治做法、成效、亮点，培育打造纪委监委监督推动下的民生治理品牌，收集各街道小切口解决群众“急难愁盼”和“深恶痛绝”问题的典型案例，并及时制定或完善公共收益等物业管理相关制度，建立公共收益管理长效机制，巩固提升整治成效。

六、工作要求

（一）加强组织领导。整治工作专班要充分认识做好整治工作的重要意义，充实专班力量，把物业公共收益“点题整治”项目纳入群众身边不正之风和腐败问题集中整治的重点内容；要统筹协调推进，强化部门协作，狠抓落实，结合本地实际，梳理工作任务清单，细化工作措施，明确工作时限，确保完成工作目标。各相关部门主要领导要定期组织研究整治工作，认真调度指挥。

（二）压实各方责任。整治工作专班要建立完善定期会商机制，明确工作职责，及时通报进展，受理解决群众反映问题。住建、发改、自然资源、市场监管、城管等部门要加强日常监管，依法查处违法违规行为。街道要落实属地管理责任，指导居委会推进业委会规范建设，推进整治工作有序开展。

（三）狠抓督导推动。区住建局要会同相关部门建立督促指导、

检查评估和情况通报机制,加强专项整治工作推进情况的监督推动,并积极主动向当地纪检监察部门汇报整治工作。

(四) 倡导行业自律。区住建局要指导物业管理行业协会充分发挥自律和组织协调作用,制订行业自律规则,积极组织物业服务企业对照整治内容开展自查自纠;积极开展整治宣传和物业服务从业人员培训,引导物业服务企业规范行业行为。

附件: 鲤城区工作任务清单

附件:

鲤城区工作任务清单

序号	工作内容	参与单位	完成时间
1	加强整治工作专班力量	区住建局	5月15日前
2	会同有关部门召开整治工作部署会,对整治工作迅速动员部署	区住建局(牵头单位)、发改、自然资源、市场监管、城管局	5月15日前
3	定期召开整治参与部门协作会议	区住建局(牵头单位)、发改、自然资源、市场监管、城管局	持续推进至10月底
4	定期召开“点题整治”推进会,交流分享经验做法,通报整治工作情况	区住建局(牵头单位)、发改、自然资源、市场监管、城管局	持续推进至10月底
5	跟踪、督办群众来信、来访反映专项整治问题的投诉件,实行销号管理	区住建局	持续推进至10月底
6	建立“双台账”,对照整治方案,明确月度“工作目标及节点要求”,按月更新报送“双台账”以及整治工作进展情况	区住建局	每月23日前
7	组织物业服务企业开展自查自纠,并建立自查自纠台账	区住建局	5月底前
8	汇总建立物业小区自查自纠和公共收益银行账户台账	区住建局	5月底前
9	开展联合督导	区住建局	6月底前
10	联合协同部门对整治情况进行专项督导和抽查核实,对检查中发现的重点问题进行督办;各协同部门通过日常检查与专项督导、明察与暗访相结合等方式开展抽查核实	区住建局(牵头单位)、发改、自然资源、市场监管、城管局	7月至8月

11	坚持日常检查与专项督导相结合、明察与暗访相结合，主动邀请当地人大代表、政协委员等行风监督员定期开展抽查核实，将检查结果报送整治工作专班	区住建局（牵头单位）、发改、自然资源、市场监管、城管局	持续推进至10月底
12	加强专项整治工作推进情况的监督推动，并由整治工作专班积极主动向当地纪检监察部门汇报整治工作	区住建局（牵头单位）、发改、自然资源、市场监管、城管局	持续推进至10月底
13	加强部门联动，共享信息，对受罚企业及时实施联合惩戒，通报、曝光典型案例	区住建局（牵头单位）、发改、自然资源、市场监管、城管局	持续推进至10月底
14	联合协同部门对“点题整治”过程中发现的违法违规案件依法进行查处	区住建局（牵头单位）、发改、自然资源、市场监管、城管局	持续推进至10月底
15	继续邀请人大代表、政协委员等担任行风监督员，采取公开监督和明察暗访等形式开展巡查监督	区住建局	持续推进至10月底
16	及时约谈公共收益管理不规范的物业服务企业，依法查处违法违规行为，通报曝光典型案例，对物业服务企业的不良行为予以信用扣分，记入企业信用档案	区住建局	持续推进至10月底
17	依法依规归集相关部门推送的物业服务企业信用信息、在“信用中国（福建）”网站公示；对依法列入严重失信惩戒对象名单的物业服务企业，通过联合奖惩系统推送至相关部门实施失信联合惩戒	区发改局	持续推进至10月底
18	依法依规移送、处置物业服务企业擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等行为	区自然资源、城管、住建局、街道	持续推进至10月底

19	依法查处物业服务企业利用不公平格式条款侵害业主权益的违法行为，依照《企业信息公示暂行条例》，将各有关单位通过部门协同监管平台，向国家企业信用信息公示系统（福建）推送的涉及物业服务市场主体的行政处罚、抽查检查结果等信用信息，记于相对应市场主体名下并依法公示，强化对有关市场主体的信用约束	区市场监管局	持续推进至10月底
20	选树公共收益管理示范小区3个	区住建局	10月底前
21	在局官方网站、微信公众号上设立“点题整治”专栏，公布投诉举报电话、邮箱	区住建局	5月15日前
22	指导各地充分利用电视、报纸、海报、广播、官网、微信公众号、抖音、手机短信、梯视等方式，对整治工作进行广泛宣传	区住建局	持续推进至10月底
23	约谈拒不公示公共收益收支情况、自查自纠结果弄虚作假、整改不力的物业服务企业，并予通报曝光、信用减分	区住建局	持续推进至10月底
24	指导物业管理协会加强行业自律，协助组织物业服务企业开展自查自纠	区住建局	6月底前
25	指导物业管理协会加大专题整治专项行动宣传力度，加强政策法规、公共收益相关知识宣传	区住建局	6月底前
26	配合省住建厅委托的省物业管理协会组织的物业管理专家评审团，对“点题整治”工作开展情况及效果进行明察暗访、实地调研	区住建局	持续推进至10月底

抄送：市住建局，区纪委监委。

泉州市鲤城区住房和城乡建设局

2024年5月22日印发
