

石狮市发展和改革局
石狮市自然资源局
石狮市住房和城乡建设局 文件
石狮市市场监督管理局
石狮市城市管理局

狮住建〔2024〕31号

石狮市住房和城乡建设局等5部门关于印发
《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

各镇人民政府、街道办事处，市物业管理行业协会：

按照省、泉州市纪委监委深化推进物业公共收益“点题整治”工作的要求和省住建厅、泉州住建局工作部署，我局与市直相关部门紧密合作，共同制定《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，请结合工作实际，认真组织实施。

石狮市发展和改革局

石狮市自然资源局

石狮市住房和城乡建设局

石狮市市场监督管理局

石狮市城市管理局

2024 年 5 月 31 日

（此件主动公开）

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

为进一步深化推进我市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整治，切实维护业主利益，制定本工作方案。

一、整治目标

深化省委、市委“三争”行动，认真落实省、市纪委监委的部署要求，按照石狮市纪委物业“点题整治”方案，坚持问题导向，以人民利益为重心，推进整治物业服务企业侵占业主公共收益等问题，务必实现物业服务企业管理的住宅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%，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达到100%，进一步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等问题。努力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，促进我市物业管理提质增效。

二、整治内容

（一）公共收益公示内容不明晰、收支不透明。重点整治物业服务企业未按规定时间节点、内容不明，公示项目不具体、不明晰，未按照统一格式公示公共收益情况；公共收益资金去向、

用途不清，支出事项填报不全，未按规定使用公共收益，收列支项目不规范。

（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，违法违规出租经营或擅自占用小区内架空层、避难层等公共空间，损害业主共同利益等问题。

（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进行公共收益审计；对提供的公共收益账目资料不清楚、不齐全；未按规定时限及时转存公共收益资金，未单独开户设账，公共收益资金存在被挪用风险等问题。

（四）公共收益矛盾纠纷化解不到位。重点整治监管部门和单位对业主投诉侵占公共收益查处不及时、处罚不到位问题；镇（街道）、村（社区）调处公共收益矛盾纠纷未能发挥足够作用；业委会监督和使用公共收益不规范等问题。

三、任务分工

发改部门负责依照依规，汇总并公开物业服务企业的信用信息于“信用中国（福建）”网站，并对那些被列为严重失信的企业，通过联合奖惩机制，向相关部门提出实施失信联合惩戒的建议。

住建部门负责专项整治，制定计划，召开会议，推动物业服务企业自查，并通过监督、检查、抽查等手段加强监管。对不规范的企业进行约谈，处理违法行为，公开典型案例，并对其不良

行为进行信用扣分，记录在案。

自然资源、城管、街道（乡镇）综合执法等部门按照部门职责分工将依法处理物业服务企业非法占用小区公共空间和变更物业用房用途等行为。

市场监管部门负责严格执法，打击物业服务企业利用不公平合同条款侵害业主权益的行为，并依照《企业信息公示暂行条例》，通过协同监管平台将涉及物业服务的行政处罚和检查结果等信息记入企业信用记录，并公示。

镇（街道）、村（社区）负责监督公共收益政策的执行，指导业主大会和业委会的成立与换届，确保物业服务企业和业委会规范管理公共收益，并协助相关部门整治和解决公共收益方面的纠纷。

物业管理行业协会负责加强行业自我管理，协助企业自查自纠，参与明察暗访，规范小区公共收益的管理，促进物业管理行业的健康发展。同时，协会还将加强政策法规和公共收益知识的宣传教育，提升行业内从业人员的专业素养。

四、整治措施

（一）提升管理规范性。确保物业服务企业依照规定时间和标准格式进行公示，并要求企业为每个住宅小区单独设立公共收益银行账户。及时更新和管理专户台账，监督公共收益的存储情况。

（二）加强监督执法。将公共收益的整治情况纳入物业常规

检查和“双随机”抽查。各相关部门应根据职责，及时处理物业服务企业侵占公共空间、擅自改变物业服务用房用途、审计配合不力、公示不规范等问题，并严格、迅速地实施处罚。各地区需建立完善的监督机制，并定期进行协商和联合督导。

（三）健全自治监管。促进住宅小区成立业委会或临时物业管理委员会，指导业委会尽责，监督物业服务企业按规定公示公共收益的收支细节，以强化小区公共收益的自治监督功能。

（四）促进矛盾解决。整理 12345 热线、信访投诉和负面舆情，建立台账，并由镇（街道）、村（社区）党组织负责协调相关部门，及时响应和解决群众问题，确保问题逐一解决。建立物业纠纷调解机制，与法院紧密合作，确保调解渠道畅通，有效解决矛盾。对于涉及腐败的信访，应立即上报并移交线索。

（五）建立长效机制。明确职能部门与镇（街道）、村（社区）的监管责任，完善公共收益管理体系。执行《福建省物业服务招标投标管理办法》，在招投标和物业服务合同中明确公共部分经营和公共收益分配条款；在业主大会议事规则中规定公共收益收支的授权管理，确保公共收益的透明、便民和高效使用。

（六）发挥示范作用。围绕整治、提升、长效的工作方针，总结经验，全市至少创建 6 个公共收益整治示范项目，以点带面，推动标准化、规范化的公共收益管理，全面提升物业服务水平。

（七）加强宣传引导。与媒体合作，制作有影响力的宣传片，及时发布专题新闻；利用官方网站、微信公众号等平台，宣传好

经验和做法，公开曝光违法违规行为，提高整治工作的社会影响力和威慑力，实现规范整治和服务提升的社会效果。

五、进度安排

（一）动员部署阶段（2024年5月30日前）

出台“点题整治”工作方案，召开动员部署，明确工作要求、责任部门、责任分工、整治目标、整治内容、整治措施、进度安排，以及镇（街道）、村（居）的工作任务清单，迅速落实部署，扎实推进专项整治。

（二）自查自纠阶段（2024年6月15日前）

组织物业服务企业对照《物业管理条例》《公共收益管理办法》和点题整治工作方案，持续深入开展自查自纠，并建立台账，明确整改措施、时限和责任人，所有物业服务企业应于6月15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、电梯等醒目位置公示，并可通过微信、短信等电子信息方式告知全体业主。

（三）督导检查阶段（2024年8月底前）

定期召开整治工作推进会，梳理形成问题清单和整改清单，层层压紧压实责任，推动工作落细落实。做好迎接第三季度上级主管部门的联合专项督导工作。

（四）总结验收阶段（2024年10月底前）

涉及收集各镇（街道）在解决群众迫切和强烈不满问题方面的典型案例，并及时制定或完善与公共收益相关的物业管理制度，

建立一个长期的公共收益管理机制，以巩固和提升整治成果。

六、工作要求

（一）提升领导效能。确保各部门间的协调与合作，切实执行任务，根据实际情况制定清晰的工作任务和措施，并设定明确的时间表，以达成既定目标。

（二）落实责任分工。建立定期协商机制，明确各自职责，及时更新工作进度，并处理群众提出的问题。住建、发改、资源规划、市场监管、城管等部门需加强监管，对违法行为进行法律制裁。镇（街道）需承担起属地管理职责，指导居（村）委会促进业委会的规范化建设，确保整治工作的有序进行。

（三）强化监督执行。要建立健全督促指导、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，对推动整治工作推进较慢、不见实效的镇（街道），及时下发工作提醒函、强化督促提醒、约谈等，定期主动向当地纪检监察部门汇报整治工作。

（四）及时汇报情况。各镇（街道）需在每月 20 日前提交问题线索台账、工作台账、进展报告、成功案例等至市住建局；并在 2024 年 9 月 10 日前提交整治工作的总结报告，准备接受验收。

附件：工作任务清单

附件

工作任务清单

序号	工作内容	参与单位	完成时间
1	加强专项整治工作小组的能力	物业主管部门	5月31日前
2	与相关机构共同制定整治工作的具体计划。	物业主管部门	5月31日前
3	与相关部门一同举行整治工作安排会议，对整治任务进行快速动员和布置。	物业主管、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门、各镇（街道）	5月31日前
4	定期召集整治工作涉及的部门协作会议。	物业主管、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门、各镇（街道）	持续推进至10月底
5	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	物业主管、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门、各镇（街道）	持续推进至10月底
6	对群众通过来信、来访提出的专项整治问题投诉进行追踪和监督办理，并采取问题解决后的注销管理制度。	物业主管部门	持续推进至10月底
7	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	物业主管部门	每月23日前
8	组织物业服务企业开展自查自纠，并建立自查自纠台账	物业主管部门、各镇（街道）	5月底前
9	汇总建立物业小区自查自纠和公共收益银行账户台账	物业主管部门、各镇（街道）	5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	物业主管发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门、各镇（街道）	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	物业主管、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门、各镇（街道）	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，对推动整治工作推进较慢、不见实效的镇（街道），及时督促提醒、约谈，并由整治工作	物业主管、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门	持续推进至10月底

	专班积极主动向当地纪检监察部门汇报整治工作		
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	物业主管、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门	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	物业主管、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门	持续推进至10月底
15	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	物业主管部门、市场监管部门	持续推进至10月底
16	依法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。	发改部门、市场监管部门	持续推进至10月底
17	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	自然资源和规划、城管、住建部门	持续推进至10月底
18	培育公共收益管理示范小区，镇（街道）应分别培育不少于3个（沿海五镇1个）的公共收益管理示范小区	物业主管部门、各镇（街道）	10月底前
19	设立“点题整治”专栏，公布投诉举报电话、邮箱	物业主管部门	5月15日前
20	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	物业主管部门	持续推进至10月底
21	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	物业主管部门	持续推进至10月底
22	指导物业管理协会加强行业自律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	物业主管部门	6月底前
23	配合省、泉州住建委托的专家评审团，对“点题整治”工作开展情况及效果进行明察暗访、实地调研	物业主管部门、发改、自然资源和规划、市场监管、城管部门、各镇（街道）	持续推进至10月底

抄送：泉州市住房和城乡建设局、石狮市纪委监委。

石狮市住房和城乡建设局

2024 年 5 月 31 日印发
