附件1

休宁县集中整治物业服务履约不到位、侵占

业主公共收益等问题专项行动实施方案

为进一步解决物业服务领域群众反映的突出问题，切实维护人民群众合法利益，按照住房城乡建设部关于群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作部署，根据省住建厅和市住建局部署要求和专项行动实施方案，我县将“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”作为办好住房城乡建设领域群众身边具体实事，开展为期两年的集中整治。特制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于党建引领基层治理的重要指示批示精神。坚持以人民为中心的发展思想，把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为基层治理的出发点、落脚点。坚持党建引领，推动城市基层治理现代化，促进城市更新、物业服务与基层治理深度融合。坚持问题导向深入开展专项整治，进一步规范物业服务行为，提升物业服务质量，推动物业服务行业高质量发展，规范公共收益管理，维护业主合法权益，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、目标任务

认真贯彻落实住建部、省住建厅、市委市政府、县委县政府、市住建局有关决策部署，以维护群众切身利益为出发点，以解决当前群众反映强烈的物业服务不到位、质价不相符、信息不公开、侵占业主公共收益等突出问题整治专项行动为主线，开展红黑榜评定活动，对管理规范、服务优质且质价相符的物业服务企业实施通报表彰及信用激励；对存在违规侵占业主权益、群众投诉集中的物业服务企业依法依规采取信用惩戒、行业通报等监管措施。力争在2025年12月31日前住宅小区内物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题得到有效解决，2年内根本解决物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题。

三、整治内容

**（一）物业服务履约不到位行为**

**1.未按照合同约定提供服务。**物业服务企业未按照合同约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，物业服务区域内的基本秩序维护不到位，未采取合理措施保护业主的人身、财产安全等。

**2.未履行信息公开和报告义务。**物业服务企业未按规定将服务事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准及履行情况等向业主公开，未向业主大会、业主委员会（物业管理委员会）报告；物业服务企业未按照合同约定或者法律法规规定告知相关企业和个人装饰装修活动的禁止行为和注意事项，发现违法违规行为未及时劝阻，对劝阻无效的，未及时向镇、社区或相关主管部门报告。

**3.未按照合同约定提供安全防范工作。**物业服务企业未按照合同约定或者法律规定提供消防安全防范服务，对管理区域内的共用消防设施和疏散通道、安全出口、消防车通道等进行维护管理；未及时劝阻占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等行为，对劝阻无效的，未及时向镇、社区、消防救援机构报告。

**4.未履行物业服务企业的移交义务。**物业服务合同终止的，原物业服务企业未在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域；未将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的管理人；未配合新物业服务企业做好交接工作；未如实告知物业的使用和管理状况等。

**（二）物业服务企业侵害业主公共收益行为**

**1.擅自利用小区公共部位经营。**物业服务企业未征得业主大会同意，擅自利用小区共用部位、共用设施设备经营，擅自占用业主共有的道路或者其他场地进行经营收益，擅自利用小区电梯投放经营性广告。

**2.未公示公共收益收支情况。**物业服务企业未及时将小区共用部位、共用设施设备经营所产生的公共收益收支明细在物业服务区域内的醒目位置及智慧物业平台公开公示。

**3.违规侵占小区公共收益。**物业服务企业侵占利用小区共用部位、共用设施设备经营所产生的公共收益；未按合同约定或业主大会决议分配使用公共收益。

**（三）住宅老旧电梯更新不及时问题**

住宅电梯故障频发，运行状况差，出现问题维修不及时，群众反映未及时申报更新。

**（四）其他问题**

1.物业服务企业擅自改变物业服务用房用途。

2.无正当理由拒不退出物业服务项目等违法违规行为。

3.群众反映强烈的其他物业服务问题。

四、整治措施

**（一）强化组织领导，成立工作专班。**成立整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题县级工作专班，县住房城乡建设局局长任组长，县住房城乡建设局分管副局长、海阳镇、万安镇、东临溪镇、县城市管理局、局法规股、局开发物业股、县质监站等单位负责人任成员，负责统筹协调推进专项行动工作，研究解决工作推进中的困难和问题。

**（二）坚持问题导向，建立整改清单。**各镇、社区要聚焦整治重点，部署对辖区内实施物业管理的小区进行全面排查，做到全覆盖。对排查发现的问题建立整改台账，确定重点整治项目、重点整治问题清单，明确整改路径、工作方法和完成时限。推行开门整治，通过设置专项行动举报电话和电子信箱，主动利用12345热线、信访件、民生热线、网络舆情及“话说物业”平台等多种方式，有效畅通群众举报渠道，广泛收集问题线索，接受群众监督。

**（三）坚持目标导向，开展全面整治。**对排查发现的问题，实行挂图作战，依法依规立行立改、边摸边改。加大对相关责任主体指导督促力度，针对群众投诉量大、问题突出的小区，实行“一小区一方案”并向业主公布，通过采取当面约谈、实地督导、会议调度等方式，及时督促整改。充分发挥物业服务企业“红黑榜”制度作用，对整改不到位或拒不整改的，纳入“黑榜”；对涉及违法违规行为，要加大处置力度，依法按程序作出行政处罚，或移交有关部门处理。

**（四）坚持过程导向，加强督导督办。**从12345热线、信访件、民生热线、网络舆情和“话说物业”平台中筛选一批典型件，作为集中整治“攻坚点”，实施联合督导、挂牌督办。要比照做法，选出一批整治工作重点问题线索和涉及群众急难愁盼问题的信访件，挂牌督办，推动解决；要重点对群众投诉集中项目和未及时落实整改的项目，开展实地督导，督促辖区落实整改主体责任，推动整改销号，切实做到问题不解决不撒手、整改不到位不收队。工作专班采取“四不两直”随机抽查的方式，对镇、社区专项行动开展情况进行督导检查，重点对多人同诉、评价满意度不高的住宅小区和未及时落实整改的住宅小区进行抽查，对检查中发现的问题，予以重点督办、公开曝光。

**（五）坚持效果导向，建立长效机制。**及时总结整治工作开展情况，通过剖析问题根源，完善管理措施，将一些重要举措和良好经验，总结上报。要对群众反映强烈、问题突出的典型案例进行定期通报，对问题突出的物业服务企业进行曝光。将整治工作开展情况作为选择小区评优评先参考要素，推动建成一批服务优良、管理规范、环境宜居、特点鲜明、群众满意的“美好家园”小区，以点带面发挥示范带动作用。

**（六）坚持依法治理，办好民生实事。**加强老旧住宅小区物业管理，推进老旧住宅小区实现物业管理常态长效，积极争取国家超长期特别国债资金支持，畅通维修资金使用渠道。持续推进住宅小区新增电动自行车充电端口828个，维修屋面渗漏和外墙脱落6千平方米，确保小区安全运行，提升居民幸福感。

五、工作安排

2025年3月至12月，共分3个阶段进行。

**（一）动员部署阶段（2025年4月底前）**

县专班开展动员部署专项整治工作，结合工作实际制定具体实施方案，全面铺开、迅速推进。开展广泛宣传，利用市12345热线、信访件、民生热线、网络舆情及“话说物业”平台广泛收集整治问题线索，建立问题清单。

**（二）专项整治阶段（2025年4月1日——11月30日）**

县专班对举报的问题线索进行重点核查，扎实推进工作落实和整改。对整治工作推进较慢、不见实效的单位进行约谈。

**（三）巩固提高阶段（2025年12月1日——12月31日）**

县专班对专项行动开展情况进行总结，面向社会通报整治情况，梳理存在问题，总结经验做法，进一步完善物业服务监管长效机制，确保整治成果得以巩固和拓展。对整治行动中发现的共性问题进行深入分析，研究制定针对性的政策措施，并纳入2026年全年工作重点。

六、工作要求

**（一）强化工作统筹。**要充分认识做好整治工作的重要意义，切实提高政治站位，牢固树立“一盘棋”思想，坚持统一部署、系统谋划，分工负责、一体推进，确保组织到位、人员到位、措施到位、排查到位、纠治到位，将专项行动作为督促物业服务企业增强服务意识、提高服务质量的重要抓手，制定具体方案，明确责任分工。

**（二）压实工作责任**。结合本地工作实际制定具体实施方案，严格落实工作方案明确的各项任务。认真履行主体责任，迅速动员、专项部署、狠抓落实。充分发挥“皖美红色物业”建设联席会议作用，加强与组织、社会工作、市场监管、城市管理、消防救援等部门和各乡镇的沟通，协同开展整治工作。发挥社区党组织领导下的小区党支部、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，强化党建引领，用好“六尺巷”工作法，及时实质化解物业矛盾纠纷。要指导行业协会发挥自律和组织协调作用，以集中整治为契机组织物业服务企业对照整治内容自查自纠。要提高对突发事件应急的处理能力，及时处置突发情况。落实工作责任，明确整治各环节责任主体和责任人，确保清单内容每项任务按时间节点推进、按预期进度完成。

**（三）强化工作调度。**对辖区内物业服务住宅小区实行“台账化管理”，定期调度各镇、社区工作进展，及时研究解决工作推进中的困难问题。

**（四）强化信息报送。**建立每月调度和信息报送工作机制，每月27日前，各镇、社区按要求将专项整治工作进展（包括问题线索摸排、工作进展情况、工作台账、经验做法等）报送县工作专班办公室汇总，每月30日前县专班将相关工作情况按程序报市住建局。

**（五）强化舆论引导。**在整治过程中要注重方式方法，坚持“多做少说”原则，强化正向宣传，及时总结整治工作做法、经验和成效。对专项行动工作取得的成效、物业服务企业先进典型进行广泛宣传，要及时处置不实信息和恶意炒作，确保整治取得良好效果。

**（六）主动接受监督。**要严守政治纪律和工作纪律，加强与派驻纪检监察部门的沟通，主动接受指导监督，工作中注意发现群众反映突出问题背后的不正之风和腐败问题线索，及时移送有关纪检监察机关处置。