漳州市长泰区城市管理局
漳州市长泰区发展和改革局
漳州市公安局长泰分局　文件
漳州市长泰区市场监督管理局

漳泰城管通〔2023〕6号

漳州市长泰区城市管理局 漳州市长泰区发展和改革局 漳州市公安局长泰分局 漳州市长泰区市场监督管理局关于印发《漳州市长泰区关于深化“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

各有关乡镇（场、区、办事处），各公安派出所、市场监管所，各物业服务企业：

根据《福建省住房和城乡建设厅等4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》（闽建房〔2023〕8号）和《漳州市城市管理局等4部门关于印发〈漳州市关于深化“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》（漳城综〔2023〕22号），结合我区实际，制定了《漳州市长泰区关于深化“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，请认真贯彻落实。

附件：漳州市长泰区关于深化“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

漳州市长泰区城市管理局　　漳州市长泰区发展和改革局

漳州市公安局长泰分局　　漳州市长泰区市场监督管理局

2023年7月18日

（此件主动公开）

漳州市长泰区城市管理局　　2023年7月18日印发

漳州市长泰区关于深化“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

为推进物业服务企业侵占业主公共收益“点题整治”专项行动持续深入开展，维护好住宅小区业主合法权益，按照省、市纪委监委着力提升“点题整治”质效的要求，根据《福建省住房和城乡建设厅等4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》（闽建房〔2023〕8号）和《漳州市城市管理局等4部门关于印发〈漳州市关于深化“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》（漳城综〔2023〕22号），结合我区实际，制定本方案。

一、整治目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，落实省委“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，践行以人民为中心的发展思想，持续深入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”。通过整治，物业小区公共收益季度公示率达到100%、物业小区公共收益年度抽查核实率达到50%，物业服务企业违法违规侵占业主公共收益行为得到有效纠正和查处，物业小区公共收益管理水平不断提升，业主对物业“点题整治”的支持率、知晓率、满意率

显著提高。

二、整治内容

（一）小区公共收益未按要求及时、全面公示，公示内容虚漏假等问题。重点整治物业服务企业未设置公示牌或公示牌未设置在小区主要人行出入口位置；未按规定在每季度第一个月的月底前，将上一季度公共收益收支情况在小区公示牌等醒目位置，以及省住宅小区公共收益信息管理系统公示；公示时间少于30日；对部分公共收益项目故意不公示、公示的项目张冠李戴，公示内容漏项错项；公示的账目混乱，公示金额填报不实；公示的公共收益收支情况与实际不符等问题。

（二）公共收益管理、支出不规范等问题。重点整治物业服务企业未按规定对公共收益单独开户或专账进行管理；未按规定经业主共同决定擅自使用公共收益；公共收益不入账、少入账、虚增项目列支；未按规定或约定的比例进行分配；未将公共收益结余及时存入维修资金专户等问题。

（三）物业服务企业侵占公共收益问题。重点整治物业服务企业未按法律法规规定，擅自利用共有部分进行经营；物业服务企业管理人员利用工作之便或企业管理漏洞，私自侵吞公共收益；监管部门和单位对业主投诉的物业服务企业侵占公共收益问题查处不及时、处理不到位等问题。

（四）物业服务企业与业委会违规共同侵占公共收益问题。重点整治将共有部分擅自出租给第三方经营；虚增小区维修、更

新和改造的项目和费用，套取公共收益；虚增公共收益经营管理费用等问题。

（五）检查督导落实不到位问题。重点整治监管部门未按规定对辖区内住宅小区公共收益公示情况进行抽查、检查；对抽查检查中发现的问题企业，未及时查处、曝光、移送处理；职能部门之间推诿扯皮，整治措施不实，未形成工作合力；业主投诉渠道不够顺畅，机制有待健全；乡镇（场、区、办事处）属地管理职责落实不到位，部署推动不力，未能全面开展检查，未指导居（村）民委员会进行常态化检查并建立检查工作台账等问题。

三、责任分工

城管部门：负责牵头推进专项整治工作，会同有关部门指导各乡镇（场、区、办事处）、社区居民委员会开展整治，及时总结整治经验；会同有关部门健全完善公共收益管理相关政策，联合开展抽查核实，查找问题线索；及时约谈不规范物业服务企业，通报曝光典型案例，依法查处违反《物业管理条例》《福建省物业管理条例》等法规规定的行为，并对不良行为予以信用扣分。

发改部门：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（福建漳州）”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，相关部门要加强对“信用中国（福建漳州）”的运用，实施失信联合惩戒。

公安机关：负责依法侦办侵占业主公共收益的犯罪案件。

市场监管部门：负责监管物业服务企业与业主签订的合同格

式条款，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。

各乡镇（场、区、办事处）、社区居民委员会：负责公共收益政策执行情况的日常监管，督促物业服务企业、业委会规范公共收益管理行为，配合有关部门开展物业“点题整治”，查找问题线索，调处公共收益纠纷；提高小区业主委员会成立的比例。

四、整治措施

（一）加大宣传力度。各乡镇（场、区、办事处）、区直有关单位、物业服务企业要充分利用电视、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，并可通过以案说法、答题竞赛、微信互动、宣传月活动等群众喜闻乐见的方式，积极营造有利于整治的工作氛围，进一步扩大群众知晓率。

（二）加大核查力度。城管部门要会同有关部门对本辖区内物业“点题整治”情况进行实地抽查核实，特别对所有省市区级转办挂号的信访件、公共收益为零的小区要作为抽查核实的重点，并督促存在问题的物业小区落实整改措施；实地抽查核实比例不少于辖区物业小区总数的50%。各乡镇（场、区、办事处）应对辖区物业“点题整治”情况进行全面检查。城管部门、各乡镇（场、

区、办事处）要建立健全检查工作台账，督促辖区内承接住宅小区的物业服务企业按时在省住宅小区公共收益信息管理系统上填报公共收益收支情况，无物业管理的小区，由小区所在社区负责填报。

（三）开展交叉检查。城管部门、各乡镇（场、区、办事处）、社区居民委员会成立交叉检查组，每季度开展一次交叉检查。

（四）强化部门协作。城管部门要会同有关部门每季度召开1次物业“点题整治”推进会，交流分享经验做法，通报整治工作情况；可邀请纪检监察部门召开物业“点题整治”点评会，由相关部门对整治情况进行点评。

（五）加强审计整改。城管部门要督促各乡镇（场、区、办事处）、社区居民委员会指导物业服务企业、业委会按照《福建省住宅小区公共收益管理办法（试行）》开展公共收益第三方审计工作，并积极引导业主通过《物业服务合同》或《管理规约》约定公共收益使用、分配和审计等事项。城管部门可牵头引进第三方审计机构，探索将公共收益较少、面积较小的物业小区整合打包进行统一审计。公共收益为零且无业主提出异议的，可不纳入审计。业委会或20%以上业主对公共收益公示结果有异议的，可聘请第三方审计机构对公示结果进行审计。经审计，物业小区公共收益使用、分配确实存在问题的，城管部门要会同属地政府督促物业服务企业或业委会进行整改，并将整改情况在小区公示牌等醒目位置，以及省住宅小区公共收益信息管理系统公示。

（六）推动协调化解。对专项整治工作中发现的问题，可以就地化解的，由各乡镇（场、区、办事处）会同社区居民委员会督促物业服务企业整改；无法立即化解的，由城管部门联合相关部门以及各乡镇（场、区、办事处），研究化解措施，督办整改问题。

（七）建立行风监督机制。城管部门要邀请特约监察员、人大代表、政协委员、业委会成员等担任行风监督员，采取公开监督和明察暗访等形式建立巡查监督机制，对公共收益监管落实情况进行监督，及时向有关部门提出意见与建议。

五、进度安排

（一）动员部署阶段（2023年7月25日前）

城管部门联合同级发改、公安、市场监管等部门，制定工作方案，明确整治目标、整治内容、责任分工、整治措施、进度安排、工作要求，以及各乡镇（场、区、办事处）、社区居民委员会的工作任务清单，召开专项整治工作部署会，全面动员部署扎实推进专项整治。

（二）自查自纠阶段（2023年7月31日前）

城管部门要组织物业服务企业在前两年的整治基础上，对照《福建省住宅小区公共收益管理办法（试行）》和整治工作方案，继续深入开展自查，形成自查自纠台账，明确整改措施、整改时限和责任人。物业服务企业要于7月31日前将自查结果在物业小区公告栏、楼道、电梯等醒目位置公示，公示日期不少于30日，

并通过微信、短信、电话等电子信息方式告知全体业主。

（三）检查督导阶段（2023 年 11 月底前）

城管部门要会同有关部门对照整治重点和群众投诉较多的问题线索，对问题企业、重点小区进行实地调查核实，并及时处理，处理结果应同步反馈投诉人；对群众反映强烈、问题突出的典型案例，要会同有关部门对受罚企业及时实施联合惩戒，通报曝光一批典型案例；对涉嫌违法犯罪的，移交有关部门处理。

（四）总结验收阶段（2023年12月底前）

城管部门对开展的专项整治情况进行总结，通报整治情况，梳理存在问题，总结经验做法，及时制定或完善物业管理相关制度，建立公共收益管理长效机制，巩固提升整治成果。

六、工作要求

（一）加强组织领导。城管部门要深刻认识做好公共收益整治的重要性，加强原有整治工作专班的工作力量，保障专题整治工作持续深入推进。各有关乡镇（场、区、办事处）、社区居民委员会要成立工作专班，强化组织领导，确保专题整治工作落到实处，取得实效。

（二）落实属地责任。各有关乡镇（场、区、办事处）要理顺公共收益管理体制，明确职责分工，将整治工作纳入社区日常管理，在条件成熟的小区，及时推动小区业委会的成立，并进行业务指导。充分发挥基层组织在物业管理工作中的综合协调作用，推动物业管理和社区治理共管共建共治。

（三）狠抓督导考核。城管部门要牵头建立督促指导、检查评估和情况通报机制，依托室组地联动监督机制，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、不见实效的物业小区，及时督促提醒、约谈，并及时向当地纪检监察部门汇报。

（四）按时报送情况。各乡镇（场、区、办事处）应于每月16日前将问题（线索）台账、检查工作台账、工作简报（工作进展情况、经验做法）、典型案例和当月整治进展情况电子版与盖章扫描件报送区城管局（邮箱：cgjwyzx@changtai.gov.cn）；区城管局负责汇总报送市城管局，并于12月10日前，向市城管局报送整治工作总结。

附件：1.区级工作任务清单

2.乡镇（场、区、办事处）工作任务清单

附件1

区级工作任务清单

序号	工作内容	责任单位	完成时间
1	加强原有整治工作专班的工作力量	城管、发改、公安、市场监管部门	7月25日前
2	联合区直有关部门牵头制定整治工作方案	城管部门	7月25日前
3	会同区级协同部门召开辖区整治工作会议，对整治工作进行动员部署	城管、发改、公安、市场监管部门	7月25日前
4	定期召开整治参与部门协作会议	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12月底
5	每季度召开1次“点题整治”推进会，交流分享经验做法，通报整治工作情况；由城管部门点评同级其他部门和辖区整治推进情况，可邀请纪委监委召开“点题整治”点评会，由相关部门对整治情况进行点评	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12月底
6	跟踪、督办群众来信、来访反映专项整治问题的投诉件，对群众反映强烈、问题突出的典型案件挂牌督办、销号管理	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12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”以及进展情况	城管部门	每月20日前
8	组织物业服务企业开展自查自纠，督促物业服务企业建立自查自纠台账，并将自查自纠结果按规定方式、规定期限进行公示	城管部门	7月底前
9	指导物业服务企业设置公示牌，并将公示牌设置在小区主要人行出入口位置	城管部门	持续推进至12月底
10	联合协同部门按照整治方案对辖区整治情况进行实地抽查核实，建立抽查核实台账	城管、发改、公安、市场监管部门	9月底前
11	督促辖区内承接住宅小区的物业服务企业按时在省住宅小区公共收益信息管理系统上填报公共收益收支情况	城管部门	持续推进至12月底

12	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	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12月底
13	指导各乡镇（场、区、办事处）全面开展检查工作	城管、发改、公安、市场监管部门	9月底前
14	依托室组地联动监督机制，加强对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、不见实效的乡镇（场、区、办事处），及时督促提醒、约谈，并及时向纪检监察部门汇报	城管部门	持续推进至12月底
15	根据市级物业管理主管部门的部署，成立区级交叉检查组，加强对物业小区的监督检查，并结合整治开展区级“双随机”检查工作	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12月底
16	与参与部门加强部门联动，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	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12月底
17	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	城管部门	持续推进至12月底
18	对照整治重点和群众投诉较多的问题线索，对问题企业、重点小区进行实地调查核实，并及时处理，处理结果应同步反馈投诉人	城管部门	持续推进至12月底
19	对群众反映强烈、问题突出的典型案例，要会同有关部门对受罚企业及时实施联合惩戒，通报曝光一批典型案例；对涉嫌违法犯罪的，移交有关部门处理	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12月底
20	邀请纪委监委工作人员以及特约监察员、人大代表、政协委员、业委会成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	城管部门	持续推进至12月底
21	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	持续推进至12月底

22	依法侦办侵占公共收益的违法犯罪案件	公安部门	持续推进至12月底
23	监管物业服务企业与业主签订的合同格式条款，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	市场监管部门	持续推进至12月底
24	在微信公众号上公布投诉举报电话、邮箱	城管部门	7月25日前
25	及时报送整治工作动态信息；自行制作或播放省厅制作的宣传动画或短片，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；并通过以案说法、答题竞赛、微信互动、宣传月活动等群众喜闻乐见的方式，进一步扩大群众知晓率	城管、发改、公安、市场监管部门	持续推进至12月底
26	联合电视台，开展专题宣传活动；每月在电视台、报纸或网络媒体至少1条有关“专题整治”的新闻动态	城管部门	持续推进至12月底
27	制作宣传海报、标语、横幅、手册等宣传材料，下发至物业服务企业在物业小区醒目位置进行张贴，并督促各乡镇（场、区、办事处）、社区居委会进行广泛宣传并确保所张贴海报于12月底前不被撕毁；根据市级物业主管部门的部署，配合省住建厅开展“我是物业人”演讲大赛	城管部门	持续推进至12月底
28	配合省厅通过省物业管理协会组织的物业管理专家评审团，对全省“点题整治”工作开展情况及效果进行明察暗访	城管部门	持续推进至12月底
29	配合市物业管理协会，加强行业自律，协助组织物业服务企业开展自查自纠；加大专题整治专项行动宣传力度，向企业发出倡议，通过行业自律形式组织企业签订“维护小区业主公共收益”承诺书；聘请物业管理专家，对全市“点题整治”工作开展情况及效果进行明察暗访；开展物业服务从业人员培训，提高从业人员素质。	城管部门	持续推进至12月底
30	每月按规定时间向市级物业主管部门汇报整治工作进展情况	城管部门	持续推进至12月底

附件2

乡镇（场、区、办事处）工作任务清单

序号	工作内容	责任单位	完成时间
1	成立工作专班，强化组织领导，确保专题整治工作落到实处	各有关乡镇（场、区、办事处）、社区居民委员会	7月25日前
2	结合实际制定属地整治工作方案	各有关乡镇（场、区、办事处）	7月25日前
3	跟踪、督办群众来信、来访反映专项整治问题的投诉件，对群众反映强烈、问题突出的典型案件挂牌督办、销号管理	各有关乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
4	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”以及进展情况	各有关乡镇（场、区、办事处）	每月16日前
5	设置公共收益“点题整治”公示牌，并将公示牌设置在社区、村居主要人行出入口位置	各有关乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
6	对辖区物业“点题整治”情况进行全面检查，并建立台账	各有关乡镇（场、区、办事处）	11月底前
7	加强对物业小区的监督检查，结合整治开展“双随机”检查工作	各有关乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
8	在属地、社区等宣传栏公布投诉举报电话、邮箱	各有关乡镇（场、区、办事处）	7月25日前
9	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	各有关乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
10	通过以案说法、答题竞赛、微信互动、宣传月活动等群众喜闻乐见的方式，进一步扩大群众知晓率	各有关乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底

11	报送整治工作动态信息	各有关乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
12	已成立业委会的小区，督促业委会应通过业主微信群将企业自查自纠情况告知业主	各乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
13	将省厅印制的宣传海报分发、张贴至辖区醒目位置，并确保所张贴海报于12月底前不被撕毁	各乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
14	自行制作或播放省厅制作的宣传动画或短片	各乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底
15	每月按规定时间向区城管部门汇报整治工作进展情况	各乡镇（场、区、办事处）	持续推进至12月底