

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
泉州市鲤城区公安分局 文件
泉州市鲤城区民政局
泉州市鲤城区市场监督管理局

泉鲤建〔2023〕105 号

泉州市鲤城区住房和城乡建设局等五部门印发
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，区物业服务行业协会，各物业服务企业：

按照省、市、区纪委监委着力提升“点题整治”质效要求和市住建局等五部门工作部署，我局会同区直有关部门制定了《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，请依据职责认真抓好贯彻落实。

附件：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

鲤城区住房和城乡建设局

鲤城区发展和改革局

鲤城区公安分局

鲤城区民政局

鲤城区市场监督管理局

2023年8月8日

（此件主动公开）

附件：

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

为进一步深化推进我区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

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

住宅小区公共收益信息管理系统和泉州市物业项目管理系统公示；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和实际不符等问题。

（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。

三、责任分工

（一）物业管理主管部门负责牵头推进专项整治工作，指导街道办事处、居民委员会开展整治，及时总结整治经验；会同有关部门联合开展抽查核实；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。

（二）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）”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。

（三）公安机关负责依法侦办侵占业主公共收益的犯罪案件。

（四）民政部门负责指导居民委员会配合开展专项整治工作。

（五）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。

（六）街道办事处、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”，调处公共收益纠纷。

（七）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、公共收益相关知识培训，提高行业人员素质；开展物业“点题整治”推进情况调研，提出意见建议。

四、整治措施

（一）**加大宣传力度。**各单位要充分利用电视、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 etc 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。**物业管理主管部门要按照属地管理原则，

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，并对存在问题的物业小区落实整改措施。实地抽查比例不少于辖区物业小区总数的 50%。街道办事处应对辖区物业“点题整治”情况进行全面检查。抽查、检查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和泉州市物业管理项目管理系统上填报公共收益收支情况。同时依托系统，开展数据比对、分析、研判和核查工作，强化信息监管。

（三）开展交叉检查。物业管理主管部门、街道办事处、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。物业管理主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，由纪检监察部门对整治情况进行点评，物业管理主管部门点评同级其他部门和各地整治推进情况。

（五）加强审计整改。物业管理主管部门要督促街道办事处、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。物业管理主管部门可牵头引进第三方审计机构，探索将公共收益较小，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，物业主管部门要会同物业小区所在地街道办事处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和泉州市物业项目管理系统公示。

（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，由街道办事处会同居民委员会督促物业服务企业整改；无法立即化解的，由物业管理主管部门联合相关部门以及街道办事处，研究化解措施，督办整改问题。

五、进度安排

（一）动员部署阶段（2023年7月30日前）

物业管理主管部门要联合发改、公安、民政、市场监管等部门召开专项整治工作部署会，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，以及物业管理主管部门和街道办事处、居民委员会的工作任务清单，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30日前）

物业管理主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30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）

物业管理主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）

物业管理主管部门要及时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。物业管理主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。街道办事处、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。要按照“属地管理，条块结合”的原则，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，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）狠抓督导检查。物业管理主管部门要牵头建立督促指导、检查评估和情况通报机制，依托联动监督机制，加强专项整治工作推进情况的监督推动，对整治工作推进较慢、不见实效的地区，及时督促提醒、约谈，并及时向当地纪检监察部门汇报。

（四）倡导行业自律。物业管理行业协会要充分发挥自律和组织协调作用，制订行业承诺书，积极组织物业服务企业对照整治内容开展自查自纠；积极开展公共收益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物业小区公共收益管理。

（五）按时报送情况。各街道办事处应于每月 23 日前将问题

（线索）台账、工作台账（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报送区住建局；12月15日前，报送整治工作总结。

附件:

工作任务清单

序号	工作内容	参与单位	完成时间
1	加强原有整治工作专班的工作力量	区物业主管部门	7月30日前
2	联合同级有关部门制定整治工作方案	区物业主管部门	7月30日前
3	会同协同部门召开整治工作会议,对整治工作进行动员部署	区物业主管(牵头单位)、发改、公安、民政、市场监管部门	7月30日前
4	定期召开整治参与部门协作会议	区物业主管(牵头单位)、发改、公安、民政、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;由物业主管部门点评同级其他部门和各地整治推进情况,可邀请同级纪委监委召开“点题整治”点评会,由同级纪委监委对整治情况进行点评	区物业主管(牵头单位)、发改、公安、民政、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,实行销号管理	区物业主管部门	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	区物业主管部门	每月30日前
8	指导组织辖区物业服务企业开展自查自纠,并建立台账	区物业主管部门	7月20日前
9	建立物业服务企业自查自纠台账	区物业主管部门	7月底前
10	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	区物业主管部门	持续推进至12月底
11	联合协同部门按照整治方案对各地整治情况进行实地抽查核实,建立抽查核实台账	区物业主管(牵头单位)、发改、公安、民政、市场监管部门	9月底前
12	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和泉州市物业项目管理系统上填报公共收益收支情况	区物业主管部门	持续推进至12月底
13	按照整治方案完成抽查核实指标	区物业主管部门	9月底前
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	区物业主管(牵头单位)、发改、公安、民政、市场监管部门	持续推进至12月底
15	指导街道全面开展检查工作	区物业主管部门	9月底前

序号	工作内容	参与单位	完成时间
16	依托联动监督机制，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、不见实效的地区，及时督促提醒、约谈，并及时向当地纪检监察部门汇报	区物业主管部门	持续推进至12月底
17	成立交叉检查组，每季度开展一次交叉检查，形成交叉检查报告和工作台账，督促问题整改落实到位	区物业主管部门	持续推进至12月底
18	指导街道、居民委员会成立交叉检查组，每季度开展一次交叉检查，形成交叉检查报告和工作台账，督促问题整改落实到位	区物业主管部门	持续推进至12月底
19	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	区物业主管部门	持续推进至12月底
20	加强对所辖街道专项整治工作的指导、监督、检查，制定专项整治督导方案，深入开展调研督导，约谈整治工作推进较慢、不见实效的地区。对检查中发现问题，予以重点督办	区物业主管（牵头单位）、发改、公安、民政、市场监管部门	持续推进至12月底
21	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	区物业主管（牵头单位）、发改、公安、民政、市场监管部门	持续推进至12月底
22	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	区物业主管部门	持续推进至12月底
23	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	区物业主管部门	持续推进至12月底
24	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	区物业主管、发改、公安、民政、市场监管部门	持续推进至12月底
25	每月对整治工作推进情况进行总结	区物业主管部门	持续推进至12月底
26	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开展巡查监督	区物业主管部门	持续推进至12月底
27	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	区发改部门	持续推进至12月底

序号	工作内容	参与单位	完成时间
28	依法侦办侵占公共收益的违法犯罪案件	区公安部门	持续推进至12月底
29	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	区市场监管部门	持续推进至12月底
30	在物业主管部门官方网站、微信公众号上设立“点题整治”专栏，公布投诉举报电话、邮箱	区物业主管部门	7月10日前
31	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	区物业主管部门	持续推进至12月底
32	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	区物业主管部门	持续推进至12月底
33	精选典型案例，拍成动画或短片，以连载播出的方式在相关微信公众号、抖音号上播出或转播省住建厅典型案例	区物业主管部门	持续推进至12月底
34	联合电视台等媒体，开展专题宣传活动	区物业主管部门	持续推进至12月底
35	配合省住建厅开展“我是物业人”演讲大赛	区物业主管部门	11月底前
36	报送整治工作动态信息	区物业主管部门	每月25日前
37	督促物业服务企业将自查自纠结果按规定方式、规定期限进行公示；已成立业委会的，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	区物业主管部门	持续推进至12月底
38	将省厅印制的宣传海报分发、张贴至小区醒目位置，并确保所张贴海报于12月底前不被撕毁	区物业主管部门	持续推进至12月底
39	印制宣传海报	区物业主管部门	8月底前
40	制作宣传标语、宣传横幅、宣传手册等宣传材料，督促街道办事处、物业服务企业进行广泛宣传	区物业主管部门	7月底前
41	自行制作或播放省厅制作的宣传动画或短片	区物业主管部门	持续推进至12月底

序号	工作内容	参与单位	完成时间
42	通过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	区物业主管部门	持续推进至12月底
43	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	区物业主管部门	持续推进至12月底
44	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	区物业主管部门	7月底前
45	指导物业管理协会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	区物业主管部门	7月底前
46	委托物业管理协会聘请物业管理专家,对“点题整治”工作开展情况及效果进行明察暗访	区物业主管部门	持续推进至12月底
47	指导物业管理协会开展物业服务从业人员培训,提高从业人员素质	区物业主管部门	持续推进至12月底
48	每月按规定时间向上级主管部门汇报整治工作开展情况	区物业主管部门	持续推进至12月底

抄送：泉州市住建局，鲤城区纪委监委

泉州市鲤城区住房和城乡建设局

2023 年 8 月 8 日印发
