

三明市沙县区城市管理和综合执法局

三明市沙县区发展和改革局

文件

三明市沙县区自然资源局

三明市沙县区市场监督管理局

沙城管〔2025〕19号

三明市沙县区城市管理和综合执法局等4部门  
印发关于深化“整治物业服务履约不到位、侵占  
业主公共收益等问题”具体实事工作方案的通  
知

凤岗、虬江街道，各物业服务企业：

为深入贯彻落实中央纪委国家监委关于群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作的重要部署，切实有效解决我市物业服务领域群众关切的突出问题，全力维护广大群众的合法权益，区城管局、发改局、自然资源局、市场监管局等四部门联合制定《关于“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”具体实

事工作方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

三明市沙县区城市管理和  
综合执法局

三明市沙县区发展和改革局

三明市沙县区自然资源局

三明市沙县区市场监督管理局

2025年4月22日

# 关于“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”具体实事工作方案

为深入贯彻落实中央纪委国家监委关于群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作的重要部署,切实有效解决我市物业服务领域群众关切的突出问题,全力维护广大群众的合法权益,根据《福建省住房和城乡建设厅党组印发<关于深化整治2025年住建领域群众身边不正之风和腐败问题的总体方案>及相关专项工作方案的通知》(闽建党组〔2025〕22号)文件,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,深入贯彻党的二十大、二十届二中、三中全会精神和习近平总书记对福建、对三明工作的重要讲话、重要指示、重要批示精神,认真落实省委省政府、市委市政府关于加强基层治理有关工作部署,持续深化拓展“深学争优、敢为争先、实干争效”行动,坚持以人民为中心的发展思想,促进城市更新、物业服务与基层治理深度融合,回应群众对“好服务”的期盼。

通过集中整治攻坚,着力解决一批群众反映强烈的物业服务领域突出问题,进一步规范物业服务行为,健全完善物业管理长效机制,促进我区物业管理提质增效,全面提升群众的获得感、幸福感、安全感。

## 二、整治问题

主要围绕专业化物业服务的住宅小区物业服务履约不到位、侵占业主公共收益、住宅老旧电梯更新不及时等突出问题开展集中整治，具体整治事项如下：

### （一）物业服务履约不到位问题

1.未按合同约定的内容和标准提供服务。未签订物业服务合同，物业服务合同未向物业管理主管部门备案；物业工作人员未及时处理投诉，未有完整的投诉处理记录；共用设施设备巡查、检修不到位，未有完整的巡查、检修记录；秩序维护不到位，车辆管理混乱；公共区域卫生保洁和垃圾清理不及时，未按合同约定的频次修剪草坪、树木；安保人员未按合同约定配备，巡逻频次不达标；装修管控不到位，挪用或克扣装修押金。

2.未严格履行信息公示和报告义务。对服务内容、服务事项、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、公共部位经营收益情况、公共水电分摊情况、电梯维修保养检验费用等有关事项，未按规定在小区醒目位置进行公示，或公示内容不明晰、不完整；未对小区内电动自行车停放充电等违法违规行为履行发现、劝阻、制止、报告的职责。

3.未履行移交义务。在物业服务合同依法终止后，拒不移交物业服务用房、相关设施、预收或拖欠的物业服务费及其账目以及其他物业管理所需相关资料，未配合做好交接工作。

### （二）侵占业主公共收益问题

1.小区公共收益底数不清，管理不规范。未在每季度的首月月底前，将上一季度的公共收益收入以及使用情况在物业服务区域内的醒目位置公示；支出事项填报不全，缺项漏项，未按照统一格式公示公共收益管理情况；未以住宅小区物业服务区域为单位，单独开户设账。

2.擅自利用小区共有部分经营。未征得业主同意，擅自利用小区内架空层、公共场地、公共道路等共有部分进行经营活动。

3.未及时转存小区公共收益。前期物业服务期间，对属于业主的公共收益，在扣除经营管理费用后，未在每季度的首月月底前，将上一季度公共收益结余及时存入住宅专项维修资金专户；业主大会成立后，未将公共收益按照合同约定及时存入业主大会、业委会专用账户或住宅专项维修资金专户。

### （三）住宅老旧电梯更新不及时问题

1.住宅电梯维修管理不到位。未与具备资质的电梯维保单位签订合同；在电梯出现故障后，未及时联系维保单位进行抢修；对业主提出的维保单位服务质量问题未及时反馈或更换合作方。

2.群众反映强烈但未及时申报更新。小区业主对电梯更新意愿强烈，就电梯更新方式、出资方案、更新后管理及维保方案等已达成一致，并书面委托物业服务企业代为申报更新，但物业服务企业不愿作为，无视业主需求未及时向有关部门申报更新。

### （四）群众反映强烈的其他问题

1.擅自改变物业服务用房用途。物业服务企业将原本规划用

于物业服务办公、业主委员会办公等功能的物业服务用房，擅自改造为超市、棋牌室、会所、商铺等，自营或对外出租经营谋取私利。

**2.无正当理由拒不退出物业服务项目。**在物业服务合同依法终止后，业主大会决定不再续聘的，物业服务企业无正当理由仍滞留项目，以物业费纠纷、未结款项为由，或通过锁闭场地、破坏设备等方式阻挠交接，甚至与新选聘物业服务企业发生冲突，造成不良社会影响。

**3.安全防范工作落实不到位。**发现外墙瓷砖脱落，未强化巡查，未及时设立警示标识、围蔽设施；未做好地下室排水、防渗漏设施等防汛防台检查，未备好防洪沙袋、防水篷布等防涝材料；未每季度对二次供水储水容器进行清洗、检测；无化粪池疏通、清掏等记录。

### **三、进度安排**

#### **(一)动员部署阶段(2025年4月20日前)**

**1.出台方案，召开动员部署会。**沙县区城管局联合区发改局、区自然资源、区市场监管等部门制定工作方案，明确整治目标，细化整治内容、整治措施、进度安排、工作要求。沙县区于4月20日前召开整治攻坚工作部署会，全面动员部署扎实推进专项整治。

**2.畅通举报方式。**区整治工作组主动公开举报电话和电子邮箱，畅通群众举报渠道，落实问题线索受理机制。

## （二）摸底排查阶段（2025年4月30日前）

组织企业开展自查。沙县区整治工作组组织物业服务企业围绕服务履约不到位、侵占业主公共收益、住宅老旧电梯更新不及时等11大类的突出问题，深入开展自查，掌握存在问题数量，形成自查自纠台账，明确整改措施、整改时限和责任人，各物业服务企业于4月27日前，将自查结果在小区公告栏、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。

## （三）集中整治（2025年10月31日前）

1. **加强实地抽查。**区城管局在日常检查和“双随机”检查工作中要重点核查物业小区是否存在11大类问题，对发现的问题下发整改通知书，建立问题清单和工作台账；跟踪监督问题整改，形成整改清单，确保整改到位。沙县区抽查比例不少于辖区总数的50%。每季度对核查中发现的群众反映强烈、问题突出的典型案例及问题整改不到位、整治工作不配合的物业企业进行通报，同时对违法违规的物业企业依法进行限期整改、信用减分、行政处罚，涉嫌犯罪地将问题线索移交公安部门。

2. **开展检查。**沙县区整治工作组每季度组织开展物业服务企业常规检查并形成检查报告报送区整治工作组。

3. **实施联合督导。**建立常态化调度指导机制，区整治工作组要成立联合督导组，每月跟踪督导，全面掌握部门和物业服务企业配合工作开展情况，每季度深入一线开展实地督导，约谈整治工作推进慢、

实效弱的部门和物业企业，督促落实整改主体责任。

**4.强化挂牌督办。**沙县区整治工作组要同步选出一批集中整治工作重点问题线索的信访件，进行挂牌督办，要明确督办件的责任人，设定限期销号时间节点。

#### **(四) 巩固提升**

对专项整治情况进行总结，通报整治情况。由区城管局组织梳理存在问题，总结经验做法，及时制定或完善物业管理相关制度，建立规范物业服务管理长效机制，巩固提升整治成果。

### **四、工作措施**

**(一) 强化部门协作。**一是定期组织召开“双点评会”，借力推动整治。区整治工作组每季度召开1次整治推进会暨双点评会，会同同级有关部门，并邀请同级纪检监察部门共同召开推进会，交流分享经验做法，通报整治工作情况，共同会商解决困难、问题；由纪检监察部门对整治情况进行点评，整治工作组点评同级其他部门和物业企业整治推进情况；借助纪检监察部门力量共同提升整改成效。二是开展化解物业管理难点联席会。每季度由街道（乡镇）、社区党组织牵头召集公安、消防、物业管理主管部门、社区、物业企业以及业委会等有关部门参加，协调小区物业管理难点、堵点问题，重点解决居民反映集中、诉求强烈、影响面广的合理诉求。

**(二) 强化物业行业自律。**区城管局要指导物业协会沙县站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

业对照检查整治内容自查自纠，开展物业服务从业人员培训，引导物业服务企业规范服务行为。

**（三）强化党建引领。**我区将持续打造“党建引领、红色物业”品牌，持续开展物业企业和业委会党的覆盖双提升。推动具备“红色物业”成立条件的物业企业成立党组织，指导街道、社区引导小区党员业主竟选业委会成员，提高物业党组织覆盖面，以党建引领促进整治工作提升。

**（四）强化星级评定机制。**持续开展物业服务项目年度考评星级评定，将物业服务等级标准运用到物业选聘工作中，构建以“诚信激励、失信惩戒”为标准的物业行业管理机制。

**（五）强化服务质价相符。**根据正在制定的《三明市住宅物业服务等级标准》，明确服务内容和收费价格，作为全区物业服务收费的指导标准。

**（六）强化典型引领。**一是培育红色物业示范典型。沙县区将围绕“抓整治、促提升、建长效”培育红色物业示范小区，总结宣传推广“红色物业”典型经验做法，形成一批红色物业示范样板，充分发挥示范激励和导向作用。二是选树整治先进典型。将集中整治工作开展情况作为选树“加强物业管理共建美好家园”小区的参考要素，在全区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，并对评选出的“美好家园”小区大力宣传推广，引导其他小区学习借鉴先进经验，以点带面发挥典型示范带动作用。

## 五、工作要求

**(一) 加强组织领导。**由区城管局、发改局、自然资源局、市场监管局组建全区物业服务领域突出问题整治工作组(详见附件1)。整治工作组要站在为人民服务和统筹行业发展的高度,充分认识做好整治工作的重大意义,推动系统上下、责任部门落实细落实部署,确保整治工作协同推进。物业管理主管部门要结合本地实际情况,制定详细、有针对性地细化工作方案。

**(二) 压实各方责任。**为进一步推动物业服务突出问题,建立全区物业服务领域突出问题整治联络员制度。物业管理主管部门于4月15日前填报工作联络员表(详见附件2)。各整治工作组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。物业管理、发改、自然资源、市场监管部门要加强日常监管,依法查处违法违规行为。

**(三) 细化任务清单。**为确保整治工作有序推进,明确责任分工,提高工作效率,特制定区级工作任务清单(详见附件3)。整治工作组应严格按照任务清单要求组织实施,确保任务不缺项、不漏项,按时保质完成各项工作任务。整治工作组组长要定期对任务清单执行情况进行检查,及时发现并解决存在的问题,确保整治工作有序推进。

**(四) 狠抓督导推动。**区整治工作组要建立督促指导、检查评估和情况通报机制,加强对整治工作推进情况的监督推动。

**(五)加大宣传力度。**通过报纸、微信公众号、网站等及时做好集中整治攻坚的宣传发动，进一步扩大群众知晓率，积极营造整治的工作氛围。整治工作组要主动公布监督举报方式，动态收集、及时反馈群众诉求，帮助群众协调解决困难和问题，建立有关台账，推动宣传引导常态化。

**(六)强化信息报送。**自2025年4月起，沙县区工作组每月24日前向市级工作组报送整治工作进展情况，报送内容包括整治工作的具体开展情况、取得的阶段性成效、成果指标（详见附件4-5）、存在的问题、下一步工作计划及正反面典型案例等，并确保信息报送的及时性、准确性和完整性。

附件：1.沙县区物业服务领域突出问题整治工作组  
2.沙县区物业服务领域突出问题整治工作联络员表  
3.区级工作任务清单  
4.整治工作月度进度表（专项1）  
5.整治工作月度进度表（专项2）

三明市沙县区城市管理和综合执法局

2025年4月14日

附件 1

## 沙县区物业服务领域突出问题整治工作组

组 长：	杨庆文	区城管局副局长
副组长：	赖伟华	区发改局副局长
	罗异湘	区市场监管局副局长
	彭茂峰	区自然资源局副局长
成 员：	刘振水	区城管局市容管理股股长
	庄 琇	区发改局民营经济和营商信用股股长
	王连枝	区市场监管局市管股股长
	朱剑林	区自然资源局
	王鍾怡	区城管局市容管理股办事员
	黄 芳	区城管局市容管理股办事员

沙县区物业服务领域突出问题整治工作组下设办公室，办公室设在区城管局市容管理股，承担日常工作。

附件 2

**沙县区物业服务领域突出问题整治工作联络员  
表**

姓名	工作单位	职务	联系电话	备注

备注：联络员表由各县（市、区）物业管理主管部门填报，请于 2025  
年 4 月 20 日前报送工作组办公室

附件3

## 区工作任务清单

序号	工作内容	参与单位	完成时间
一	<b>整治物业服务履约不到位问题</b>		
1	宣传推广物业服务合同示范文本，引导业主与物业服务企业签订合同时参考使用	区城管局牵头，区市场监管局配合	持续推进至2025年12月底
2	组织物业服务企业公示“服务监督公示牌、收费及服务公示牌、管理规约公开栏、公共事务公示栏、政策法规宣传栏”等二牌三栏信息公开内容	区城管局牵头，区市场监管局、区发改局配合	持续推进至2025年12月底
3	组织物业服务企业履行发现、劝阻、制止、报告的职责，参照使用违法违规行为巡查日志表、劝阻报告情况登记表、劝阻通知书、报告书等“两表两书”	区城管局	持续推进至2025年12月底
二	<b>整治侵占业主公共收益问题</b>		
4	组织物业服务企业按规定在每季度的首月月底前，在全省住宅小区公共收益信息管理系统录入上一季度物业小区公共收益收支情况，将系统导出的公示单在小区醒目位置公示、业主微信群转发，确保公示率100%	区城管局	持续推进至2025年12月底
5	监督新建物业小区开设公共收益银行专户，实行专户专账管理，确保专户开设率100%	区城管局	持续推进至2025年12月底
6	对擅自占用小区公共空间、改变物业服务用房用途的进行整治，确保整治到位率100%	区城管局牵头，区自然资源局配合	持续推进至2025年12月底
7	宣传推广管理规约示范文本，引导业主在管理规约中明确公共收益相关事项，规范公共收益管理	区城管局	持续推进至2025年12月底
三	<b>整治住宅老旧电梯维修管理不到位问题</b>		

序号	工作内容	参与单位	完成时间
8	监督物业服务企业在选定电梯维保单位时，必须核查维保单位资质，并将资质文件在小区公示栏或业主微信群公示	区城管局牵头，区市场监管局配合	持续推进至2025年12月底
9	监督物业服务企业设立24小时电梯故障应急电话，并在电梯内张贴联系方式	区城管局	持续推进至2025年12月底
10	监督物业服务企业与电梯维保单位签订合同时，明确维保频次、响应时间、服务质量标准等条款	区城管局牵头，区市场监管局配合	持续推进至2025年12月底
四	<b>整治群众反映强烈的其他问题</b>		
11	监督物业服务企业依托闽政通APP“物业服务企业自查”模块认真排查安全隐患	区城管局	持续推进至2025年12月底
12	建立本辖区物业小区易涝点清单，监督物业服务企业在台风、汛期前做好地下室排水、防渗漏设施检查，备好防洪沙袋、防水篷布等防涝材料	区城管局	持续推进至2025年12月底
五	<b>保障措施</b>		
13	建立区级物业服务领域突出问题整治工作组	区城管局牵头，区市场监管局、区发改局、区自然资源局配合	4月底前
14	制定区级整治工作方案，组织区相关部门、物业服务企业认真贯彻落实	区城管局牵头，区市场监管局、区发改局、区自然资源局配合	4月底前
15	召开区整治工作部署会，对整治工作动员部署	区城管局牵头，区市场监管局、区发改局、区自然资源局	4月底前

序号	工作内容	参与单位	完成时间
		配合	
16	定期召开区整治推进会暨双点评会，交流分享经验做法，通报整治工作情况	区城管局牵头，区市场监管局、区发改局、区自然资源局配合	持续推进至2025年12月底
17	设置并公布专项行动举报电话和电子邮箱	区城管局	4月底前
18	建立“受理-转办-办理-反馈-办结”闭环流程，实行销号管理	区城管局	4月底前
19	区城管局组织物业服务企业开展自查自纠，并督促物业服务企业形成台账	区城管局	持续推进至2025年12月底
20	监督物业服务企业建立物业小区自查自纠台账，区管局汇总建立物业小区自查自纠台账	区城管局	5月底前
21	区城管局开展抽查核实，每年抽查核实比例不少于50%	区城管局	持续推进至2025年12月底
22	区城管局对发现的问题建立工作台账，形成问题和整改清单	区城管局	持续推进至2025年12月底
23	选出一批集中整治工作重点问题线索信访件进行挂牌督办	区城管局牵头，区市场监管局、区发改局、区自然资源局配合	4月底前
24	对省、市挂牌督办的突出问题，督促落实整改	县级物业管理主管部门牵头，区市场监管局、区发改	

序号	工作内容	参与单位	完成时间
		局、区自然资源局配合	
25	成立区级联合督导组，深入物业小区开展实地督导，对整治工作重视不够、推动不力、进展缓慢的物业企业或小区进行督办、约谈，推动落实落细整治工作	区城管局牵头，区市场监管局、区发改局、区自然资源局配合	持续推进至2025年12月底
26	每季度定期通报群众反映强烈、问题突出的典型案例，公开曝光违规违法的物业服务企业	区城管局	持续推进至2025年12月底
27	及时收集正反面典型案例，及时报送至整治工作组；培育“美好家园”小区，并开展宣传推广	区城管局	持续推进至2025年12月底
28	及时报送整治工作进展情况，并汇总区整治工作进展情况	区城管局	持续推进至2025年12月底
29	指导市物业管理协会沙县工作站发挥自律和组织协调作用，组织物业服务企业开展自查自纠	区城管局	5月底前
30	指导市物业管理协会沙县工作站开展物业服务从业人员培训，提高从业人员素质	区城管局	持续推进至2025年12月底
31	监督物业企业落实《三明市住宅物业服务等级标准》，规范物业服务标准	区城管局	持续推进至2025年12月底

## 附件 4

### 2025 年 \_\_\_\_ 月物业服务领域整治工作月度进度表

( 专项 1: 整治履约不到位、规范公共收益管理 )

填报单位: ( 盖章 )

填表人:

县 (市、区)	整治 项目	整治情况				规范公共收益管理情况				工作成 效	存在问 题	典型案 例			
		检查 小区 数 (次)	发现问题 数 (个)		推动整改数 (个)		公共收 益公示 公开小 区数 (个)	规范公共 收益数 (万元)	惠及 居民数 (万户)						
			履约不 到位问 题	公共 收益 问题	履约 不 到位问 题	公共 收益 问题									
	整治物 业服务 履约不 到位、侵 占业主 公共收 益														

填表说明: 本表为月度填报, 为按月累计数据, 请于每月 24 日前按时报送当月工作情况。

- “检查小区数”指属地物业管理主管部门就物业服务履约不到位、侵占业主公共收益问题检查涉及的有专业化物业服务的住宅小区(下同)数量;
- “发现问题数”指发现物业服务企业履约不到位、侵占业主公共收益相关问题(详见整治问题相关表述)数量, 包括群众来信、来访、来电反映的问题、物业管理主管部门在开展检查过程中发现的问题及其他方式发现的问题数量;
- “推动整改数”是对指标 2 发现问题中, 已督促物业服务企业整改规范的问题数量。

4. “公共收益公示公开小区数”指已实现公共收益公示公开的住宅小区数量，包括管理规约明确公示公开，或虽未明确但实际上已由资金管理机构（业委会、物业服务企业或其他机构）定期开展公示的小区数量；
5. “规范公共收益数”指已排查住宅小区中通过公示公开、单独建账或建立专户等方式规范管理的年度公共收益收入数据，其中 2025 年报送规范管理 2024 年度收入数据，2026 年报送规范管理 2025 年度收入数据；
6. “惠及居民数”指通过集中整治，已规范管理小区公共收益的小区居民数，即指标 6 所覆盖小区的居民数。
7. “立案查处及线索移交数”指侵占公共收益类案件数量，即涉及行政、刑事、经侦等法律法规规定需要处置的，包括物业管理主管部门移交其他部门的情形。

工作成效为每月必须填写内容，存在问题和典型案例各市结合工作实际填写。

附件 5

2025 年 \_\_\_\_ 月物业服务领域整治工作月度进度表

( 专项 2: 推动住宅老旧电梯更新 )

填报单位: ( 盖章 )

填表人:

县 ( 市、区 )	整治项 目	牵头部 门	推动住宅老旧电梯更新情况			工作成效	存在问题	典型案例
			已开工 更新住 宅老旧 电梯数	已完工 更新住 宅老旧 电梯数	惠及居民 数 ( 万户 )			
	住宅老 旧电梯 更新不 及时							

本表为月度填报, 为按月累计数据, 请于每月 24 日前按时报送上月工作情况。