顺昌县城市管理和综合执法局文件

顺城管〔2026〕7号

顺昌县城市管理和综合执法局
关于印发《“治理物业服务突出问题”
重大民生实事集中整治工作方案》的通知

各物业服务企业：

为进一步规范物业服务行为，着力破解一批群众反映强烈的物业服务突出问题，按照群众身边不正之风和腐败问题集中整治2026年动员部署会议精神、福建省整治方案及省、市纪委监委部署要求，结合我县实际，制定《“治理物业服务突出问题”重大民生实事集中整治工作方案》，现予以印发，请认真贯彻执行。

顺昌县城市管理和综合执法局

2026年3月10日

顺昌县“治理物业服务突出问题”重大民生实事集中整治工作方案

为深入贯彻落实习近平总书记二十届中央纪委四次全会重要讲话精神，落实上级群众身边不正之风和腐败问题集中整治2026年动员部署要求，按照省住建厅及市城管局工作安排，聚焦群众对优质物业服务的期盼，结合顺昌县纪委全会精神和物业管理实际，制定本方案。

一、整治重点

（一）住宅小区物业服务质价不符问题

1.物业服务履约不到位、信息不透明。合同备案不规范，服务标准缺失，保洁绿化、保安巡视频次不足；未按规定公示收费项目、公共收益、水电及电梯维保费用等关键信息。

2.安全管理履职不到位。对占用消防通道、电动自行车违规进楼充电等行为巡查管控不力，未履行“发现、劝阻、制止、上报”闭环职责；对外墙脱落、墙体开裂等安全隐患反应滞后，未设置警示标识或制定处置方案。

（二）共用设施设备安全维护不到位问题

3.共用设施巡查空转，疏散通道堵塞频发。安全巡查制度形同虚设，电梯、消防、配电等重点部位未纳入常态化检查，弄虚作假、断档；楼梯间、楼道杂物反复堆积，疏散指示、应急照明

破损未修，占用逃生通道。

4.共用设施维修缺位，消防系统瘫痪失修。消防、电梯等设施保养流于形式，故障维修、更新改造推诿；公共排水管道及化粪池淤堵未疏；火灾自动报警、防排烟系统年久停用，自动喷水灭火管网无水，消火栓水带老化，防火门闭门器缺损。

5.其他共用安全设施维护缺失。儿童游乐、健身器材损坏后未设警示、及时维修；公共卫生间、垃圾房日常保洁维护不到位；井盖缺失、破损、松动及防坠网缺失等问题未及时排查修复。

（三）维修资金管理使用不规范问题

6.侵占、挪用维修资金。管理部门将维修资金增值收益用于发放人员福利等支出；物业服务企业或业委会通过编造虚假工程、虚报工程量等方式套取维修资金。

7.维修资金建账和信息公布不规范。未按物业服务区域设账、按房屋门户设分账；收支记录混乱，无法准确核定业主账户余额；未公布维修资金交存、使用、增值收益和结存的总额及列支分摊情况。

8.应急使用程序繁琐、时效性差。申请材料准备难、审批周期长；对电梯停运、消防瘫痪等符合应急使用条件的故障，物业服务企业未及时报告、组织启动应急维修资金申请。

（四）住宅老旧电梯更新不及时问题

9.群众反映强烈但未及时申报更新。业主就电梯更新达成一

致并书面委托申报，但企业漠视诉求，未及时提交申报，或阻挠、拖延电梯更新改造进程。

（五）侵占业主公共收益问题

10.未公示公共收益收支情况。未按季度在小区醒目位置公示公共收益收支情况；公示时间不足，或张贴隐蔽；公示内容模糊，未具体到每笔收入来源。

11.违规侵占小区公共收益。未经业主大会或相关业主共同决定，擅自使用公共收益支付本应由企业承担的成本；将公共收益用于非约定用途，或滞留企业账户不分配、转存。

12.公共收益底数不清、管理不规范。未以小区为单位单独开户设账；收支记录不完整、凭证缺失；对审计要求无正当理由拒不配合。

13. 擅自占用、利用小区共有部分开展违规经营和违法建设。未经业主大会同意，擅自占用架空层、公共场地、道路开展经营活动；擅自搭建违法建（构）筑物，侵占公共绿地、公共空间，改变房屋结构或规划用途。

（六）群众反映强烈的其他问题

14.物业合同终止后拒不退出项目。合同终止后拒不退场，拒不完整移交图纸档案、业主信息、设施设备及管理用房，聚众阻挠、散布谣言，干扰正常移交秩序。

15.违规干预装修建材供应、牟取不正当利益。利用小区管

理便利，勾结建材供应商、业主委员会成员及辖区执法人员，通过设卡限制、指定品牌、强制推荐等方式，变相垄断装修建材供应及相关服务，违规收取回扣、好处费，牟取不正当利益，严重扰乱小区正常装修秩序。

16.其他问题。擅锁屋顶、封闭通道等影响消防逃生安全；通过不合法手段违规催缴物业费；物业服务企业阻挠业主召开业主大会成立业委会。

二、整治措施

坚持“市级统筹指导、县（市、区）主抓落实、街道（乡镇）协同、社区参与”工作格局，围绕6类16项整治重点，细化任务、明确分工、按序推进，确保专项整治落地见效。

（一）深入排查核查，精准建立问题台账

1.组织企业自查自纠。各物业服务企业于3月底前完成自查，并将问题台账在小区公告栏等醒目位置公示不少于30日。

2.实施分级分类核查。对各物业服务企业6月底前实现排查全覆盖，针对问题立即下发整改通知书并曝光，督促责任主体立行立改，无法立即整改的制定计划闭环整改。县城管局每季度抽查辖区内信用评价缺失、问题集中、投诉量大的物业小区，全年实地抽查比例不低于全县物业小区总数60%。

（二）拓宽监督渠道，推动问题高效解决

3.优化群众投诉响应机制。3月前县城管局设立专项举报电

话、邮箱，对接 12345 热线，实行销号管理。

4.建立行风监督机制。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参与监督。

5.拓展物业纠纷诉调对接广度和深度。县城管局将强化对物业纠纷调解委员会的指导力度，健全物业纠纷预防和化解长效机制。积极学习先行在建阳区开展“物业纠纷多元共治”行动，推行“1+5+N+X”联动化解机制。

6.深化重点问题集中治理。县城管局分批次筛选群众反映强烈、高频典型的问题线索集中治理。

（三）聚焦安全管理，筑牢小区安全防线

7.分级制定安全防控方案。县城管局将在省厅重点领域安全精准防控相关标准的基础上，出台配套安全防控方案。县城管局方案印发后 1 个月内细化本辖区防控方案，并通过闽政通安全工作平台开展全流程监管。

8.强化安全问题排查整改。县城管局督促物业服务企业 3 月底前依托闽政通安全工作平台排查专栏，全维度排查安全隐患、立行立改；对短期无法整改的问题，要求物业服务企业 5 月底前在平台上传修复方案及业委会或者社区报告的材料。

9.加强安全标准化现场管控。县城管局 5 月底前督促物业服务企业完成问题区域标准化安全标识、围蔽防护的设置，对相关情况开展核查，针对未落实的企业记入信用档案。

10.深化安全工作平台数据应用。县城管局会将平台数据按领域移交相关监管部门，发提醒函移交市场监管（电梯）、消防（消防设施、电动自行车）等部门；加大对排查“零报告”、履职不到位企业的检查力度，将平台数据纳入信用评价。

（四）加大监管力度，压实企业管理责任

11.推动信用监管全覆盖。指导物业服务企业建立信用档案，在我县开展经营的企业应建尽建。根据省住建厅统筹推动信用评价结果依法依规应用于物业招投标与日常监管的要求，落实信用分级分类管理举措。

12.强化典型案例通报曝光。县城管局每季度首月底前，汇总上一季度典型案例，依托闽政通“福建物业”平台公开曝光。对违法违规行为的企业，依法采取责令整改、信用减分、行政处罚等措施，及时落实联合惩戒。

（五）强化问题导向，开展靶向集中整治

13.规范服务信息公示。各物业服务企业要严格按照省级公示内容要求，推动住宅小区“一箱两牌三栏”全覆盖。对未公示、公示不全或不规范的企业进行依法查处，对其他违法违规行为按职责移交有关部门。

14.深化公共收益监管。各物业服务企业要建立年度公共收益超5万元小区清单，督促每年开展公共收益审计并公示审计报告；对挪用、侵占、拒绝公示或拒不接受审计等行为严厉查处及

曝光。

15.纠治维修资金管理使用问题。县城管局将结合巡视、审计发现问题，4月底前摸排政府部门代管、业主大会自管维修资金情况，以及2023年以来使用维修资金情况的摸排，重点摸排应急维修资金的使用情况，发现问题立行立改，涉嫌违纪违法的，依法查处或向纪检监察、公安等部门移送线索。

16.坚决纠治违规催交物业费及强制收取增值服务费行为。指导物业行业协会3月底前发布合法收费倡议书，禁止不当催收行为；公示增值服务项目及标准，对强制收取增值服务费的企业责令整改、记入信用档案。

17.加快推进国债支持物业小区电梯更新。县城管部门将汇总属地国债支持电梯更新情况，并督促物业服务企业及时申报业主已达成一致的电梯更新项目，对拖延、阻挠的企业进行约谈问责。

（六）完善制度标准，构建长效常治机制

18.推动物业服务信息化管理。县城管部门将督促物业服务企业5月底前在闽政通“福建物业”平台、小区公示栏、楼梯间以及业主微信群等渠道公示规定事项，积极建设集成线上投票功能的智慧物业平台，并将线上投票链接“福建物业”平台。

19.健全行业管理基础制度。要推动集中整治成果转化，以整治成果为基础，深挖问题根源，健全物业服务合同备案、信息

公示、信用监管、应急处置等制度；12月底前，完成辖区物业管理制度梳理完善，形成长效机制总结情况反馈市局。

三、工作要求

（一）强化组织领导，压实属地责任

成立县级物业服务突出问题治理专项工作组，由县城管局主要负责人任组长，分管负责人任副组长，各相关科室为成员，统筹协调全县整治工作。3月底前将对应成立专项工作组和细化属地实施方案，召开集中整治工作会议，指定专人通过住建部集中整治功能模块及时上传整治信息，每月28日前报送月度工作进展及典型案例。

（二）深化党建引领，形成整治合力

县城管部门将联合组织、社会工作等部门，依托街道社区党组织强化统筹指导，推广“小区变大区”物业管理模式，着力推动物业小区党组织覆盖率和业主委员会组建率“双提升”，健全社区党组织领导下的居委会、业委会、物企协调运行新模式；同时加强与公安、财政、市场监管、消防救援等部门的协同联动，健全联合执法机制。

（三）夯实基层基础，加强队伍建设

针对部分小区业委会“选不出、选不好”的突出问题，积极协调相关部门，积极学习先行在武夷新区探索从机关单位、属地街道（乡镇）择优选派在职党员担任小区党组织书记，在业委会

尚未成立的过渡阶段，由小区党支部统筹协调街道、社区、业主与物业多方关系，监督物业服务企业履行合同、化解小区矛盾纠纷的模式

（四）创新工作机制，突出群众“有感”

深入落实城市管理进社区要求，健全完善“三进三促”机制破解治理堵点，依托“有‘4’说事”沟通平台推动党员干部下沉。针对住宅小区维修资金申请使用程序繁琐、周期长等突出问题，探索由所在辖区乡镇、街道负责的电梯应急抢修“先修后申”机制。

（五）聚力宣传引导，倡导行业自律

宣传推广闽政通“福建物业”平台二维码，普及法规政策，宣传整治成效，引导业主依法维权、企业规范经营。指导物业管理行业协会发挥自律作用，组织企业自查自纠。督促物业服务企业当好小区“勤务员”“服务员”“安全员”,以务实举措让群众真正有感、长期受益。

（六）精准移送线索，强化监督问责

县城管部门将加强与派驻纪检监察机构沟通，主动接受指导监督，需部门协同支持的主动报告协调。对整治工作中发现的不正之风和腐败问题线索以及工作不作为、推进慢的地区，及时移交地方纪检监察机关处置，确保整治取得实效。

（举报电话：7828112 举报邮箱：sccg7822902@126.com）

附件： 1. 全县物业服务领域突出问题整治工作组

2. 县级工作任务清单

3. 2026年月“治理物业服务突出问题”工作报表

4. 2026年月“治理物业服务突出问题”工作报表

5. “一域一档”重点关注内容

附件 1

全县物业服务领域突出问题整治工作组

组　　长：张顺雄 县城管局党组书记、局长

副 组 长：陈建彪 县城管局党组成员、副局长

谢汉春 县纪委监委驻公安局纪检组长

游兴有 顺昌县双溪街道党工委宣传委员

成　　员：项佳劼 县城管局执法督查股负责人

陈　锋 顺昌县双溪街道社区发展办主任

卢　强 县城管局执法大队大队长

叶俞宇 县城管局政策法规股负责人

洪智杨 县城管局物业股负责人

肖　明 县城管局安全股负责人

陈　妍 县城管局物业股办事员

桂公羽 县城管局办公室办事员

全县物业服务领域突出问题整治工作组下设办公室，办公室设在顺昌县城市管理局物业股，承担日常工作。

附件 2

县（市、区）工作任务清单

序号	工作内容	责任单位	完成时间
一	**整治住宅小区物业服务质价不符问题**		
1	物业行业主管部门全面推行物业服务合同示范文本，督促物业服务企业补充缺失的服务标准	县城管局	2026 年 3 月底前
2	督促物业服务企业按照统一标准，在闽政通“福建物业”平台、小区公示栏、楼梯间以及业主微信群等渠道公示服务事项、收费标准、公共收益等信息	县城管局	2026 年 5 月底前并持续推进
3	督促物业服务企业依托闽政通安全工作平台，全面推行“两表两书”（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），履行发现、劝阻、制止、报告职责	县城管局	2026 年 5 月底前并持续推进
二	**整治共用设施设备安全维护不到位问题**		
4	制定县（市、区）物业小区重点领域安全精准防控工作实施方案，推动属地所有承接住宅小区的物业服务企业全面接入闽政通安全工作平台	县城管局	2026 年 4 月底前

序号	工作内容	责任单位	完成时间
5	督促物业服务企业完成物业小区问题区域安全标识标准化设置，及时对风险区域同步设置围蔽防护	县城管局	2026年5月底前
6	督促物业服务企业对短期内无法完成整改的问题，在闽政通安全工作平台上传专项修复维修方案及向业委会或社区报告的材料	县城管局	2026年5月底前
7	督促县（市、区）物业管理主管部门将闽政通安全工作平台数据按领域分类，发提醒函移交市场监管、消防等部门	县城管局	持续推进至2026年12月底
三	**整治维修资金管理使用不规范问题**		
8	摸排政府部门代管、业主大会自管维修资金情况，以及2023年以来使用维修资金情况	县城管局	2026年4月底前
9	严格落实维修资金按户分账，每年公布一次资金缴存、使用及增值情况。	县城管局	持续推进至2026年12月底
四	**整治住宅老旧电梯更新不及时问题**		
10	督促物业服务企业及时申报业主已达成一致的电梯更新项目，对拖延、阻挠的企业进行约谈问责	县城管局	持续推进至2026年12月底
五	**整治侵占业主公共收益问题**		

序号	工作内容	责任单位	完成时间
11	建立属地年度公共收益收入超5万元以上的物业小区清单，督促每年开展公共收益审计并公示审计报告	县城管局	持续推进至2026年12月底
12	配合省厅完善全省住宅小区公共收益信息管理系统，要求物业服务企业每季度首月月底前录入收支数据，并导出公示单在小区及业主群公示	县城管局	每季度首月底前
13	严查擅自利用共有部分经营、违规挪用公共收益等行为，责令限期整改并退还资金	县城管局	持续推进至2026年12月底
六	**整治群众反映强烈的其他问题**		
14	指导属地物业管理行业协会发布物业服务费合法收取倡议书，明确禁止捆绑停用门禁卡、骚扰恐吓、违规收费等不当催收行为	县城管局	2026年3月底前
15	严查合同终止后拒不退出、阻挠交接的物业服务企业的行为，依法采取信用减分、行政处罚等措施	县城管局	持续推进至2026年12月底

序号	工作内容	责任单位	完成时间
16	利用管理便利伙同业主委员会或辖区执法人员，以设卡、指定等方式变相垄断小区装修材料供应，从中牟取不正当利益的行为。	县城管局	持续推进至2026年12月底
17	加强新就业群体保障工作，持续开展“暖新行动”，针对快递员、外卖员反映的小区门难进、停车难等问题，积极协调社区、物业企业整改。	县城管局	持续推进至2026年12月底
七	**保障措施**		
18	成立县（市、区）物业服务突出问题治理专项工作组，统筹协调全市整治工作	县城管局	2026年3月底前
19	制定县（市、区）整治工作方案。	县城管局	2026年2月底前
20	召开县（市、区）整治工作部署会，对整治工作动员部署	县城管局	2026年3月底前
21	设置县（市、区）专项行动举报电话和电子邮箱，建立投诉渠道，健全“收集-跟踪-落实-反馈”闭环机制	县城管局	2026年3月底前
22	组织属地物业服务企业依据整治重点完成自查、形成台账，并在小区公告栏等醒目位置公示不少于30日	县城管局	2026年3月底前

序号	工作内容	责任单位	完成时间
23	对属地物业小区实现排查全覆盖	县城管局	2026年6月底前
24	大力宣传推广闽政通“福建物业”平台二维码，普及物业管理法规常识	县城管局	持续推进至2026年12月底
25	配合实施2025年度物业服务企业信用综合评价工作，全面建立物业服务企业信用档案	县城管局	2026年11月底前
26	加大对闽政通安全工作平台隐患排查“零报告”、履职不到位的物业服务企业检查力度，将平台数据纳入信用评价	县城管局	持续推进至2026年12月底前
27	指导属地物业管理协会组织物业服务企业开展自查自纠，开展物业服务从业人员培训	县城管局	持续推进至2026年12月底

附件3

2026年___月“治理物业服务突出问题”工作报表

（专项1：治理物业服务突出问题）

填报单位：　　（盖章）　　填表人：　　填表时间：

设区市	整治项目	基本情况								规范公共收益管理情况					规范维修资金管理使用情况				挂牌督办件办理情况	工作成效	存在问题	典型案例
		检查次数（次）	检查小区数（个）	发现问题数（个）					推动整改问题数（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）	查处侵占业主公共收益小区数（个）	涉及金额（万元）	维修资金分账到户小区数（个）	公布维修资金情况小区数（个）	查处侵占、挪用维修资金问题数（个）	涉及金额（万元）				
				住宅小区物业服务质价不符	侵占业主公共收益	住宅专项维修资金管理使用不规范	共用设施设备维护不到位	其他问题														
	治理物业服务突出问题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

填表说明：

本表为月度填报，**为按月累计数据，**请于**每月28日前**按时报送**月度**工作情况。

指标1：**“检查次数”**指属地物业主管部门就治理物业服务突出问题检查**有专业化物业服务住宅小区（下同）**的次数；

指标2：**“检查小区数”**指属地物业主管部门就治理物业服务突出问题检查涉及的小区数量；

指标3：**“发现住宅小区物业服务质价不符问题数”**指发现物业服务企业服务质量达不到法律法规规定及合同约定的服务标准问题（详见整治重点相关表述）数，包括群众来信、来访、来电反映的问题、物业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；

指标4：**“发现侵占业主公共收益问题数”**指发现物业服务企业侵占业主公共收益问题（详见整治重点相关表述）数，包括群众来信、来访、来电反映的问题、物业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；

指标5：**“发现住宅专项维修资金管理使用不规范问题数”**指发现相关主体管理使用住宅专项维修资金不规范问题（详见整治重点相关表述）数，包括群众来信、来访、来电反映的问题、物业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；

指标6：**“发现共用设施设备维护不到位问题数”**指发现物业服务企业维护共用设施设备不到位问题（详见整治重点相关表述）数，包括群众来信、来访、来电反映的问题、物业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；

指标7：**“发现其他问题数”**指发现物业服务企业存在的其他问题（详见整治重点相关表述）数，包括群众来信、来访、来电反映的问题、物业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；

指标8：**“推动整改问题数”**是对指标3、4、5、6、7发现问题中，已督促物业服务企业整改规范的问题数量。

指标9：**“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；

指标 10: **“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 2025 年度公共收益收入数据；

指标 11: **“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 10 所覆盖小区的居民数。

指标 12: **“查处侵占业主公共收益小区数”**指查处侵占业主公共收益（包括行政、司法、纪检监察等部门已立案查处，以及未立案查处但侵占的公共收益已如数退还的情形）涉及小区数量。

指标 13: **“涉及金额”**指指标 12 对应的查处金额。

指标 14: **“维修资金分账到户小区数”**指已实现维修资金按房屋户门号设分户账的住宅小区数量。

指标 15: **“公布维修资金情况小区数”**指按规定公布维修资金交存、使用、增值收益、结存情况的小区数量。

指标 16: **“查处侵占、挪用维修资金问题数”**指查处侵占、挪用住宅专项维修资金（包括行政、司法、纪检监察等部门已立案查处，以及未立案查处但侵占、挪用的住宅专项维修资金已如数退还的情形）的问题数量。

指标 17:**“涉及金额”**指指标 16 对应的查处金额。

工作成效为每月必须填写内容。挂牌督办件办理情况（含住建部、省级挂牌督办信访件）、存在问题和典型案例各设区市结合工作实际填写。

附件 4

2026 年___月“治理物业服务突出问题”工作报表

（专项 2：推动住宅老旧电梯更新）

填报单位：　　（盖章）　　填表人：　　填表时间：

省份	整治项目	牵头部门	推动老旧电梯更新情况		
			已开工更新住宅老旧电梯数（台）	已完工更新住宅老旧电梯数（台）	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 28 日前按时报送月度工作情况。

附件 5

“一域一档”重点关注内容

1. 检查住宅小区数，发现问题数，推动整改问题数

2. 查处侵占业主公共收益问题小区数，涉及金额

3. 住宅老旧电梯更新项目开工数

4. 查处腐败和作风问题数，党纪政务处分人数

5. 物业小区物业服务事项和收费标准公示率

6. 物业服务企业闽政通安全工作平台登记率，及依托平台开展物业服务区域安全隐患排查自查情况

7. 辖区内物业服务企业建立信用评价档案率

8. 维修资金管理部门对维修资金情况的摸排完成率

9. 维修资金摸排发现问题的整改完成率

10.督办件办理情况及举一反三推进整治情况

（具体实施细则另发）

顺昌县城市管理和综合执法局　　2026年3月10日印发