

附件

## 物业服务企业投诉举报处理流程

为进一步规范物业服务投诉受理处置工作，推动人民群众正当诉求及时得到回应，不断提升人民群众的满意度与幸福感，特制定本工作流程。

### 一、受理登记

省、市、县（市、区）三级住建部门依托物业专项整治投诉渠道（向社会公布的投诉举报电话及邮箱），建立物业投诉登记台账，载明投诉人姓名、联系方式、投诉时间、投诉内容等。

（一）省住房和城乡建设厅将省本级收集的物业投诉举报问题线索录入物业投诉转办处置系统，及时推送至所属市的住建（房管）部门。

（二）市级住建（房管）部门将本级收集到的全市范围（包含所辖县、区）内物业投诉举报问题线索录入物业投诉转办处置系统，按时间节点要求对系统内的投诉线索进行分转并督促办理，审核同意后反馈结果。

（三）各县（市、区）住建（房管）部门将收集到的辖区范围内物业的投诉举报问题线索录入物业投诉转办处置系统，对系统内的投诉线索按要求处置，并向市级报送办理结果。

（四）省、市、县（区）三级住建（房管）部门要充分利用信息平台，加强物业领域投诉举报线索数据互联互通，汇总统计、

分析研判物业领域投诉举报线索难点、堵点及办结情况，每周汇总后报同级纪委监委。

(五)省、市、县(市、区)三级住建(房管)部门要将投诉举报超10次(同一人举报不重复计入)的物业服务企业单独建立台账，实施重点督办。

## 二、高效分转

省、市、县(市、区)三级住建(房管)部门受理登记的投诉线索涉及危及房屋使用和人身安全的，属于住建部门职责范围内的要立即通知下级住建部门或街办(乡镇)，涉及其他部门的要立即通知同级相关职能部门，进行紧急处置，同步向同级党委、政府报告；其他一般线索7个工作日内书面或通过系统向下级住建部门或街办(乡镇)和投诉事项涉及的同级其他部门进行分转。

### (一) 住建(房管)部门督促办理事项

1. 物业企业未按合同履行。主要包括：①房屋主体承重结构部位(包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道日常维护和管理不到位；②小区内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、暖气线路、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场(库)、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等日常维护和管理不到位；③小区环境卫生差；④小区绿化管理不到位；⑤小区内公共秩序维护不到位；⑥住宅室内装饰装修管理中

涉及住建部门的事项；⑦物业档案管理不到位；⑧物业服务企业未协助做好物业管理区域内的安全防范工作，对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，未及时采取合理措施制止，也未向有关行政主管部门报告并协助处理。

**2. 物业企业侵害业主利益。**主要包括：①擅自利用小区公共部位（包括户外墙面、门厅、楼梯间、电梯、走廊通道、连廊、绿地、小区内道路、公益性文体设施、物业服务用房等）经营；②未将公共收益在账目单列，未建立公共收益监管制度（业主所得收益未主要用于补充专项维修资金；未按照业主大会的决定使用；未按规定在小区显著位置公示收支等情况，每年至少一次且公示时间未达到7天及以上；未将公共部分的经营与收益情况向业主大会、业主委员会报告；未对公共收益公示结果做好解释工作；对公共收益公示结果有异议的，未按照业主大会的决定引入第三方审计机构进行审计）；③违规侵占挪用小区公共收益；④未公示小区住宅专项维修资金使用流程和结余资金，违规侵占挪用套取小区住宅专项维修资金。

3. 法律法规规章规定的其他事项。

## **（二）发展改革部门督促办理事项**

1. 要求各市发改部门及时公示物业收费标准政策，并加强政策解读，提高收费政策透明度。

2. 明确电梯、车位管理费用收费标准和依据。

3. 纠正物业服务企业未按照住建部门核定的服务等级标准

收费行为。

4. 法律法规规章规定的其他事项。

### **(三) 市场监督管理部门督促办理事项**

1. 检查物业服务企业经营主体是否合法，营业执照和经营范围是否合规。

2. 违反规定收费或乱收费。主要包括：①物业服务企业未在小区显著位置公示收费项目、收费价格和标准、收费方式等内容，物业服务企业违反明码标价规定，不执行政府定价、政府指导价，价外乱收费，未公布市场监督投诉举报电话；②受委托的物业服务企业向业主收取供水、供气、供热、通信、有线电视等费用时加收手续费等额外费用。

3. 物业区域内特种设备问题。主要包括：①小区内电梯未按照特种设备相关安全技术规范要求进行维护保养；②小区内电梯使用单位安全管理人员未按照国家有关规定取得特种设备安全管理人员证书。

4. 小区内投放广告内容存在虚假宣传问题。

5. 法律法规规章规定的其他事项。

### **(四) 消防救援部门督促办理事项**

1. 在高层民用建筑内进行电焊、气焊等明火作业，未履行动火审批手续、进行公告，或者未落实消防现场监护措施；

2. 高层民用建筑设置的户外广告牌、外装饰妨碍防烟排烟、逃生和灭火救援，或者改变、破坏建筑立面防火结构；

3. 高层民用建筑未设置外墙外保温材料提示性和警示性标识，或者未及时修复破损、开裂和脱落的外墙外保温系统；
4. 高层民用建筑未按照规定落实消防控制室值班制度，或者安排不具备相应条件的人员值班；
5. 高层民用建筑因维修等需要停用建筑消防设施未进行公告、未制定应急预案或者未落实防范措施；
6. 在高层民用建筑的公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电，拒不改正；
7. 物业服务企业不履行法律法规规定的消防安全职责；
8. 小区内设置的消防水泵接合器被埋压、圈占、遮挡；
9. 法律法规规章规定的其他事项。

#### **(五) 自然资源部门督促办理事项**

1. 小区内未取得建设工程规划许可证进行建设；
2. 擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门、窗；
3. 不动产登记办理；
4. 法律法规规章规定的其他事项。

#### **(六) 公安部门督促办理事项**

1. 物业企业未按规定在物业管理区域内开展技防、保安服务等活动；
2. 物业管理区域内高空抛物、非法存放民用爆炸物品、烟花爆竹等危爆物品、饲养动物干扰他人正常生活、恐吓威胁他人人身安全等违反治安管理的事项处置；

3. 法律法规规章规定的其他事项。

#### **(七) 能源部门督促办理事项**

1. 供电企业直供电小区内违章用电；
2. 供电企业直供电小区内盗窃电能；
3. 供电企业直供电小区内充（换）电基础设施电网配套建设和报装服务；
4. 供电企业直供电小区内电容量问题；
5. 法律法规规章规定的其他事项。

#### **(八) 卫健部门督促办理事项**

1. 饮用水供水单位供应的饮用水不符合国家卫生标准和卫生规范的监督；
2. 法律法规规章规定的其他事项。

#### **(九) 人防部门督促办理事项**

1. 向人民防空工程内排入废水、废气或者倾倒废弃物；
2. 堵塞人民防空工程孔口或者修建影响孔口使用的与人民防空无关的其他建筑；
3. 以任何形式阻塞通往人民防空工程口部的道路；
4. 在危及人民防空工程范围内采石、伐木、取土、爆破、打桩、埋设管道或者进行降低人民防空工程防护能力的作业；
5. 擅自占用、改造、拆除和损坏人民防空工程设施；
6. 在人民防空工程内生产或者储存易燃、易爆、剧毒、放射性和腐蚀性物品；

7. 法律法规规章规定的其他事项。

#### **(十) 行政审批服务管理部门督促办理事项**

1. 12345 热线负责受理转办物业领域投诉举报;
2. 负责督促承办部门及时向诉求人和 12345 热线反馈办理情况; 负责对已办结的诉求事项进行满意度回访;
3. 法律法规规章规定的其他事项。

#### **(十一) 城市管理综合执法部门督促办理事项**

物业管理区域内依法、依规、依职应当实施的处罚。

#### **(十二) 街办(乡镇)督促办理事项**

街道办事处(乡镇人民政府)是处理住宅小区物业服务矛盾纠纷的第一责任人。

1. 牵头建立物业管理联席会议制度, 由住房和城乡建设、发展改革、市场监管、消防救援、公安机关、自然资源、人民防空等部门参加, 实行“街乡吹哨、部门报到”, 依法调处物业管理纠纷;

2. 指导住宅小区设立业主大会、选举业主委员会(以下简称“业委会”)、组建物业管理委员会(以下简称“物管会”), 并办理备案手续;

3. 监督业委会、物管会和物业服务企业履行职责并定期考评, 组织开展物业服务质量评价;

4. 建立业委会换届审计制度;

5. 审核维修资金使用申请, 监管小区公共收益收支情况;

6. 指导物业承接查验，督促项目有序交接，监督物业服务企业规范管理和使用小区公共资产；

7. 建立健全居住社区综合治理工作制度，及时解决住宅物业管理重点难点问题和信访问题，充分发挥街道（乡镇）、社区（村）人民调解委员会作用，促进物业管理矛盾纠纷就地化解；

8. 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。指导、检查、监督物业服务人依法履行义务，配合采集物业服务信用信息；

9. 强化兜底保障支撑，统筹协调资源，推动解决老旧小区、保障房小区、安置房小区以及失管小区物业管理服务难题；

10. 依照法律法规授权规定，对未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房用途、对擅自改变物业管理区域内公共建筑和共用设施用途等行为，行使相应的行政处罚；

11. 法律法规规章规定或者县级以上人民政府确定的其他职责。

### **（十三）社区督促办理事项**

1. 牵头建立健全党建引领下的社区居民委员会、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业三方协调运行机制，成员由社区“两委”成员、业主委员会（物业管理委员会）成员、物业服务企业负责人、小区党组织成员、业主代表等组成，处理物业管理日常矛盾纠纷；



2. 协助街道办事处（乡镇人民政府）做好与物业管理有关的具体工作；

3. 按照有关规定，配合做好新能源汽车充电桩报装相关事宜；

4. 党中央、国务院明确要求，法律法规明确规定，或者经省委、省政府同意的其他职责。

### 三、强化办理

#### （一）加快问题解决

对不涉及危及房屋安全和人身安全的投诉，有关部门、街办（乡镇）接收到转办线索后，一般性问题原则上7日内办结并反馈给投诉人；重大问题包括一些复杂问题要在1个月内落实解决，确实解决不了的，承办部门7日内拿出解决的时间节点和方案，按照解决方案中确定的时限要求推进工作，并按月向投诉人、转办的住建部门反馈进展情况。问题线索办结后，对住建部门直接办理的，属地街办（乡镇）或受街办（乡镇）委托的社区协同属地住建部门签署办结意见，由市级住建部门审核后销号；对转办至其他部门办理的，由市级相关部门审核后销号。对于12345政务服务便民热线转办的涉及住建部门的物业投诉相关线索，按照12345政务服务热线办理程序及要求办理。

各地要大力充实物业力量，可探索成立物业管理中心等，实行一个单位牵头抓总落实，其他部门工作人员进驻，提高投诉处置效率。

#### （二）依法依规处罚

各相关部门、街办（乡镇）在推动解决问题实施的行政处罚，

有相关法律法规规定的从其规定；无相关规定的，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，并依法依规调查取证，90日内完成处罚，因案情复杂或者其他原因，不能在规定时间内作出处理决定的，经相关部门、街办（乡镇）负责人批准，可以延长三十日。处罚情况要及时向投诉人、转办部门反馈。

### **（三）开展等级核查**

对于半年内投诉问题属实且投诉举报超过10次（同一投诉举报人不重复计算），以及信用评价等级低、长期在“黑榜”名单的物业服务企业，县级住建部门要联合街办（乡镇）、社区10日内完成服务质量和客户满意度调查，并将调查结果在小区显著位置公示；对投诉问题拒不整改或整改不到位、客户满意度不足60%的，有管辖权的住建部门要联合街办（乡镇）、社区5日内重新核定小区物业服务等级，并将降级情况同步推送同级发改、市场监管部门；同级发改部门要在5日内督促物业企业执行对应的收费标准，并同步抄送同级住建部门；对拒不执行核级后物业收费标准的，发改部门要及时移交同级市场监管部门，由市场监管部门于90日内督促企业依法依规退还多预收的物业服务费用，并对物业企业乱收费行为实施处罚，市场监管部门同步将处罚情况抄送同级发改和住建部门。

### **（四）启动退出程序**

对于一年内投诉问题属实且投诉举报超过20次（同一投诉举报人不重复计算）且拒不整改或客户满意度不足50%的物业企

业，属地住建部门会同街道（乡镇）依法依规启动物业企业退出机制。

#### 四、省级调度

省住房和城乡建设厅每周四召开物业投诉举报工作调度会议，听取各市及所辖县（市、区）本周物业投诉相关线索办理情况汇报，分析研判存在问题，对下一步工作提出要求，调度情况于每周五 17:00 前上报至省集中整治办。

#### 五、公开通报

省、市、县住建部门及其他相关部门每月对物业投诉举报处理情况进行公开通报。对于处置及时、整改质量高、投诉率低的物业企业，给予通报表扬，树立正面典型；对于整改态度敷衍、措施不力、久拖不决的物业企业，公开通报批评，形成警示震慑作用。同时，市级住建（房管）部门制定本市物业企业“红黑榜”标准，督促县（市、区）级住建（房管）部门按照标准建立物业企业动态“红黑榜”，每月实时调整，并向社会公布。

#### 六、追责问责

（一）健全完善各级物业管理信息系统建设，系统端口向所涉及的其他职能部门、各级纪检监察机关开放，各级纪检监察机关可实时监督检查业务办理情况。

（二）各级住建（房管）部门或其他部门、街办（乡镇）对投诉线索该办不办、久拖不办的，逾期未办理反馈、推诿扯皮、敷衍塞责等行为，由受理登记的住建部门向同级党委、政府报告，

对于涉及违法违纪的行为，向同级纪检监察部门移交，同时向上级住建部门逐级报告，由省住房和城乡建设厅每月统一汇总后上报省纪委监委。