

攀枝花市物业管理协会文件

攀物协〔2024〕14号

关于落实《全市物业领域 突出问题系统治理实施方案》的通知

各会员单位、各物业企业：

根据攀枝花市住房和城乡建设局的统一部署，规范物业市场秩序，有效解决物业领域群众身边急难愁盼问题，推动物业行业高质量发展，协会按照《全市物业领域突出问题系统治理实施方案》（攀住建发〔2024〕80号）通知要求，现将相关工作安排如下，请认真落实。

一、治理的重点

（一）行业协会方面：物业行业组织强制或变相强制物业企业入会并收取会费；利用行政机关委托授权事项或者行业影响力等违规收费，排除、限制市场竞争；以信息发布、数据排行、示范评选等方式违规开展评比达标表彰活动并变相收取费用；违规为行业管理部门和个人报销费用等问题。

（二）招标代理机构方面：不履行或者规避招标投标法定程序，实施暗箱操作、弄虚作假；为特定投标人谋求中标，干扰、

诱导或者勾结评标专家意向评标，操纵、行贿评标专家实施不公平评标，为特定投标人创造条件、谋取中标等问题。

(三) 物业企业方面：服务合同履行不到位，存在质价不符；巧立名目向业主乱收费；业主共有部分经营收益收支情况不公开，挪用、侵占业主共有收益；虚报、挪用、侵占、骗取住宅专项维修资金；在业主装饰装修管理服务、电动车充电设施安装活动中违规索取不正当利益；采取贿赂、暴力、欺骗、威胁等手段，干扰破坏业主委员会选举；漠视业主诉求，未及时、有效处理业主合理诉求引发较大矛盾纠纷；安全管理主体责任落实不到位，造成安全隐患或拒不整改；擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务；解除物业服务合同后，拒不退出物业管理区域、拒不移交物业服务用房等设施的。

二、行业协会与企业自律措施

(一) 行业协会自律措施

1. 依法开展行业自律，依据协会章程开展工作。
2. 不以行业协会名义开展创建示范、评定评价、信息发布、数据排行、评比表彰等违规收取各种相关费用或通过其他方式变相收费等。
3. 不设立“小金库”而账外建账，为有关部门或工作人员违规报销费用；按照协会章程需要理事会通过的事项或费用开支，必须依规行事；其他事项或费用开支，须经秘书处一致决定。
4. 积极开展行业职业技能竞赛。开展物业从业人员培训和职

业道德教育，开展最美物业人选树，提高行业整体水平。

5. 积极配合属地政府、住建与社区，引导各企业参与社区党组织领导下的小区居委会、业委会、物业企业协调联动机制。

6. 依法、依程序开展招标代理工作，不暗箱操作，不从中谋利，不弄虚作假，在主管部门监督下诚实做事、责任做事。

(二) 物业企业自律措施

1. 落实服务质量主体责任，依据物业服务合同约定内容和质量标准开展服务，提供质价相符服务。

2. 公示物业服务事项、合同履行、公共收益收支等信息，要做到信息真实、透明，接受业主询问。

3. 加强安全管理与安全教育，常态化打通生命通道、有限空间安全生产、强化火灾防控体系、规范电瓶车停放管理等重点工作。

4. 建立有效投诉机制，拓宽业主诉求、意见与建议的收集渠道，及时处理与反馈业主诉求，认真做好回访。

5. 及时向协会反映企业诉求，配合协会工作，形成共同联动、齐心携手的行业工作推进状态结构。

三、工作推进计划

1. 2024年10月前，物业协会与企业认真对照文件要求学习，逐条领会，对照工作全方位自查，边查边改；同时，随时接受上级主管部门随机抽查、现场核查。

2. 2024年11月至2025年9月，全面提高工作质量与物业

服务质量，与之前有改变；接受上级主管部门抽查、检查，对不符合治理要求、整改不力的，将接受主管部门的信用考核与依法处理。

3. 2025年10月之后，持续改进，加强自律，开展回头看，认真总结，找准原因完善不足，明确下步方向。

协会自身与行业各企业，物业领域突出问题系统治理是对行业、企业的一次大检验，是规范行业与企业的大举措，是促进我们工作提高水平、端正思想的有力措施，我们要予以高度重视。行业负责人、各企业负责人与项目负责人要深刻领悟，用心整改，要按照上级要求建立台账，明确责任，上报报表与总结。

特此通知



攀枝花市物协秘书处

2024年8月22日印发