

# 贵阳市住房和城乡建设局文件

筑建通〔2021〕319号

## 贵阳市住房和城乡建设局关于开展对全市 物业服务企业市场行为监督 检查工作的通知

各区（市、县、开发区）住房和城乡建设局、经济技术开发区建设管理局、高新技术产业开发区生态建设局、双龙航空港经济区生态建设管理局、综合保税区开发建设局、清镇市综合行政执法局，贵阳市物业管理协会：

为加强对贵阳市物业服务企业的事中事后监管，规范物业服务企业市场行为，提高物业服务水平，更好的维护业主的合法权益。根据国务院《物业管理条例》及《贵州省物业管理条例》的有关规定，结合《省人民政府办公厅关于全面推选“双随机一公开”监管工作的意见》和《省住房城乡建设厅关于对全省物业服务企业开展“双随机一公开”检查工作的通知》的要求，经研究，我局决定在全市范围内开展物

业服务企业市场行为监督检查工作。现将有关事项通知如下：

## 一、监督检查的范围

2021年6月30日前在贵阳市行政区域内开展物业服务活动的物业服务企业（含省内各地州、市和省外物业服务企业）。

## 二、监督检查内容

### （一）企业基本情况

重点检查企业营业执照是否有效，企业管理人员、技术人员和操作人员的配备是否符合要求，管理物业类型以及管理各类物业项目的情况。是否正常参加我市每年开展的市场行为监督检查，如未参加的物业服务企业，须说明原因并作出承诺，否则将列为年度市场行为监督检查不合格企业，取消其参加物业服务项目的招投标和评优评奖活动资格，并录入企业信用（诚信）档案，按照“双随机一公开”要求向社会公布。

### （二）企业内部管理及合同报备情况

重点检查企业是否建立健全物业服务管理的各项制度，特别是针对水电气、电梯、消防等共用设施设备的管理中是否建立健全应急预（方）案及处理措施；承接前期物业服务项目时，是否通过招标投标程序；项目的物业服务用房是否移交；是否与建设单位共同对建筑物及其配套的设施设备和相关场地进行查验，有无查验记录和双方签字；是否未经批准

擅自采取协议方式承接住宅物业等。物业服务企业跨区域接管物业服务项目是否及时将《（前期）物业服务合同》向属地区（市、县、开发区）住建部门报备。

### （三）企业依法服务情况

重点检查物业服务企业是否存在“在管未报”和“已报未管”的情况；企业项目信息、人员信息等是否与平台登记信息一致；是否遵纪守法，有无违规行为；是否按照物业服务合同履行；是否积极配合属地政府、街道办事处（居委会）和相关职能部门妥善处理物业服务纠纷；是否为业主提供质价相符的物业服务；企业是否及时受理和处置业主投诉，业主对物业服务的满意率，是否按照消防部门要求对服务区域内高层建筑存在的火灾安全隐患进行定期排查治理，并落实主体责任；是否按相关要求做好物业管理区域新冠肺炎疫情防控工作；是否做好防灾减灾和反恐怖防范工作；是否配合有关部门开展打击传销和非法集资等工作；是否加强应急管理工作。

### （四）消防安全情况

重点检查企业依法履行消防安全管理情况，特别是企业落实高层建筑、住宅小区、大型商业综合体等消防安全管理工作情况。是否开展日常巡查和定期维护保养；消防控制室从业人员是否持证上岗；消防设施设备是否能够正常运行；是否制定消防预案；是否落实应急使用住宅专项维修资金进行消防设施故障等紧急维护和更新情况。

### （五）住宅专项维修资金使用情况

重点检查是否使用住宅专项维修资金，是否严格执行《住宅专项维修资金管理办法》等相关规定规范申请使用维修资金。

### （六）企业落实“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”工作情况

是否在住宅项目内显著位置，采取公示栏、收费清单、电子滚动屏等方式，公布物业服务、停车及其他有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话等信息。是否有因未按规定公示收费信息、超出合同约定或公示收费项目标准收取费用等违法违规行为被当地住房城乡建设部门查处的情况。

## 三、监督检查方式

此次监督检查采取企业自查、书面申报检查和行业管理部门现场抽查以及按照贵州省“双随机、一公开”要求随机抽查等方式进行。

## 四、监督检查申报材料

（一）贵阳市物业服务企业市场行为监督检查申报表一式三份（并报电子文档）；

（二）工商营业执照正副本复印件一份；

（三）法定代表人身份证复印件一份；

（四）公司主要专业技术管理人员（会计、工程技术专业）职称证书及身份证复印件（至少提供2人）；

(五) (前期) 物业服务合同或者物业服务协议;

(六) 新办、省外和贵州省内物业服务企业需提交《物业服务企业基本信息登记表》;

注: 第(二)、(三)、(四)项所需材料必须原件扫描后同(一)存“U”盘建立该公司电子档文件夹上报。

## 五、市场行为监督检查的程序及时间

(一) 监督检查时间从2021年10月21日起至1月28日截止, 各物业服务企业根据监督检查内容在规定时间内完成自查, 并向企业工商营业执照注册所在地的区(市、县、开发区)住建部门提交监督检查申报材料。企业在注册地以外区域承接物业项目的, 需取得项目所在地区(市、县、开发区)住建部门出具的依法管理和诚信证明后, 统一向企业注册地区(市、县、开发区)住建部门提交监督检查申报材料。

(二) 各区(市、县、开发区)住建部门应对企业申报材料进行初审, 对辖区内的物业服务项目进行现场抽查, 对有物业服务纠纷和投诉较多物业服务项目必须到现场进行检查; 符合监督检查要求后签署初审意见报贵阳市住房和城乡建设局登记, 同时报贵阳市物业管理协会录入相关信息数据; 各区(市、县、开发区)住建部门依据《贵州省物业管理条例》第十一条之规定完善辖区内物业服务项目档案。

## 六、监督检查要求

(一) 各区(市、县、开发区)住建部门要及时将辖区

内不规范运作、问题多、群众意见大的物业服务企业相关情况在11月30日前以书面形式报市住建局住房保障与物业管理处，同时督促辖区物业服务企业认真自查，如实填报自查情况，对存在的问题督促物业服务企业制定切实可行的整改措施，限期完成整改。

(二)各区(市、县、开发区)住建部门要从严进行检查，提出明确的审查意见。对检查合格的物业服务企业我局将分批录入贵州省双随机一公开监管平台，并向社会公布。

(三)物业服务企业在申报过程中出现虚报、漏报、瞒报以及存在不良市场行为或未按要求及时整改的，视为不合格企业。

附件：贵阳市物业服务企业市场行为监督检查申报表



贵阳市住房和城乡建设局

2021年10月21日印发  
共印20份