

福州市住房保障和房产管理局
福州市发展和改革委员会
福州市自然资源和规划局 文件
福州市市场监督管理局
福州市城市管理委员会

榕房〔2024〕76号

福州市住房保障和房产管理局等5部门印发
《关于深化福州市“整治物业服务企业侵占
业主公共收益、收入及分配不公开等问题，
切实维护业主利益”工作方案》的通知

各县（市）区人民政府、高新区管委会，市直各有关部门，房管（住建）局、发改局、自然资源规划局、市场监管局、城管局，市物业管理协会：

按照《福建省住房和城乡建设厅等4部门印发〈关于深化“整

治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益”工作方案》的通知》精神，以及省、市纪委监委深化推进物业公共收益“点题整治”工作的要求，市房管局会同市发改委、自然资源和规划局、市场监管局、城管委等部门联合制定《关于深化福州市“整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益”工作方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

福州市住房保障和房产管理局



福州市发展和改革委员会



福州市自然资源和规划局



福州市市场监督管理局



福州市城市管理委员会



2024年5月6日

（此件主动公开）

关于深化福州市“整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益”工作方案

为深化推进物业服务企业侵占业主公共收益“点题整治”专项行动，维护住宅小区业主合法权益，树牢“群众主体、群众参与、群众满意”理念，按照省、市纪委监委持续深化“点题整治”的要求，抓整治、促提升、建长效，结合近几年物业公共收益“点题整治”工作开展情况和我市实际，制定本工作方案。

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，全面深入贯彻党的二十大精神，深化省委、市委“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，认真落实省、市纪委监委的部署要求，践行以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，深化推进整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等群众关心的“关键小事”，形成民生治理品牌。着力再深化、再推进、再提升，实现物业服务企业管理的住宅小区（以下简称物业小区）公共收益季度公示率达到 100%、物业小区设立公共收益专户率达到 100%，对排查发现的物业服务企业擅自占用小区公共空间、改变物业服务用房用途的整治到位率达到 100%，纠正和查处侵占公共收益违法违规行为，着力解决公共收益管理存在的难点、堵点问题。培育 30 个以上公共收益管理示范小区，推动公共收益管理规范化、标准

化，促提升、建长效，持续提升物业服务水平，促进我市物业管理提质增效，全面提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、整治内容

（一）公共收益收支不透明、公示内容不明晰。重点整治物业服务企业未按照规定的时间节点公示公共收益情况；形式公开、内容不明，公示项目不明晰、不具体、缺项漏项；未按照统一格式公示公共收益管理情况；收取的停车费等公共收益资金去向、用向不清，支出事项填报不全，缺项漏项；未按规定使用公共收益，列支项目不规范等问题。

（二）物业服务企业占用公共空间、擅自改变物业服务用房用途。重点整治物业服务企业擅自占用物业小区内架空层、避难层等公共空间，损害业主共同利益；未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房的用途，违法违规出租经营等问题。

（三）物业服务企业配合审计不到位，公共收益资金转存不规范。重点整治物业服务企业未按规定配合公共收益审计问题；提供账目资料不明晰、不齐全；未按规定时限及时转存公共收益资金，未以住宅小区物业服务区域为单位单独开户设账，公共收益资金存在被挪用风险等问题。

（四）公共收益矛盾纠纷化解不到位。重点整治监管部门和单位对业主投诉的物业服务企业侵占公共收益问题查处不及时、处罚不到位；街道（乡镇）、居（村）民委员会调处公共收益矛盾纠纷作用发挥不够；业委会监督公共收益管理不规范等问题。

三、任务分工

物业管理主管部门负责牵头推进专项整治工作，联合相关部门制定整治方案，召开部署会、推进会，及时部署、宣传、推动，组织物业服务企业开展自查自纠，通过检查、抽查、督导等方式强化公共收益的监管，及时约谈公共收益管理不规范的物业服务企业，依法查处违法违规行为，通报曝光典型案例，对物业服务企业的不良行为予以信用扣分，记入企业信用档案。会同相关部门健全完善公共收益管理等相关政策。

发改部门负责依法依规归集相关部门推送的物业服务企业信用信息、在“信用中国（福建福州）”网站公示；对依法列入严重失信惩戒对象名单的物业服务企业，通过联合奖惩系统推送至相关部门实施失信联合惩戒。

自然资源部门负责核实规划许可情况，配合城管部门对物业服务企业擅自侵占小区公共空间等违法建设是否可以采取改正措施消除对规划实施影响作出认定。

市场监管部门负责依法查处物业服务企业利用不公平格式条款侵害业主权益的违法行为，依照《企业信息公示暂行条例》，将各有关单位通过部门协同监管平台，向国家企业信用信息公示系统（福建福州）推送的涉及物业服务经营主体的行政处罚、抽查检查结果等信用信息，记于相对应经营主体名下并依法公示，强化对有关经营主体的信用约束。

城管部门负责根据《中共福州市委、福州市人民政府关于开

展城市管理相对集中行政处罚权试点工作的决定》《福州市城市管理委员会 福州市住房保障和房产管理局关于移交城市管理相对集中行政处罚权事项清单和加强执法协作的备忘录》，在行使相对集中行政处罚权区域范围内对物业服务企业擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等违法案件行使行政处罚权。

街道（乡镇）和所属综合执法部门、居（村）委会负责公共收益政策执行情况的日常监管，指导和协助业主大会和业委会设立、换届选举，督促物业服务企业、业委会规范公共收益管理行为，督促业委会履行职责配合相关部门开展整治，调处公共收益纠纷，依法依规移送、处置物业服务企业擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等行为。

物业管理行业协会负责加强行业自律，协助组织物业服务企业开展自查自纠，配合主管部门开展明察暗访，规范住宅小区公共收益经营管理行为，推动行业健康有序发展；加强政策法规、公共收益相关知识宣传和培训，提高从业人员素质；开展整治推进情况调研，提出意见建议。

四、整治措施

（一）强化规范管理。指导各县（市）区督促物业服务企业按照规定的时间节点和统一格式公示公共收益收支细项，要求物业服务企业以住宅小区物业服务区域为单位，单独开设公共收益银行账户，进行专户专账管理，并加强物业小区公共收益银行专

户设立情况的监管，及时梳理汇总专户管理台账，定期掌握公共收益转存情况。加强对擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等行为的监管。

（二）加大督查力度。各县（市）区将物业公共收益整治情况列入日常检查和“双随机”检查，实地抽查核实比例不少于辖区物业小区总数的50%，街道办事处（乡镇人民政府）应对辖区物业“点题整治”情况进行全面检查，保证抽查核实力度不减。市、县（市）区各相关部门按照职责分工，及时处置物业服务企业侵占公共空间、擅自改变物业服务用房用途、配合审计不到位、公共收益公示不规范等问题，从严从速进行处罚。通报查处侵害业主利益的典型案件，加强物业服务企业失信行为的共享和推送，并将其纳入物业服务企业信用档案。要建立健全行风监督机制，市、县（市）区各相关部门之间要强化沟通协调，定期会商协同督导推进，邀请人大代表、政协委员等行风监督员共同参与，监督提升整治质效。

（三）完善自治监督。市、县（市）区要推动住宅小区成立业委会或临时物业管理委员会，建立业委会履职负面清单，指导小区业委会规范化建设。引导业委会尽职履责，加强对物业服务企业的监督，并按照规定对公共收益收支细项进行公示，充分发挥对小区公共收益的自治监管作用。

（四）推进纠纷化解。各县（市）区要对信访、服务热线12345、负面舆情等进行梳理，建立问题清单，并由街道社区

党组织牵头与县（市）区各相关主管部门协调联动，及时回应和解决群众诉求，对存在问题实行闭环销号，做到解决一个、销号一个。建立物业诉前纠纷调处机制，指导物业管理行业协会加强与当地法院对接，畅通调解渠道，促进矛盾快调快处。对涉及群众身边不正之风和腐败问题的信访事项，及时报送线索。

（五）完善长效机制。根据省住建厅相关规范性文件，进一步明确职能部门与街道（乡镇）、社区（村）监管职责，健全公共收益管理机制。强化物业服务企业信用评价结果运用，指导县（市）区引导相关主体在招标投标管理、（前期）物业服务合同、管理规约、业主大会议事规则等示范文本中约定小区共有部分经营和公共收益分配、授权公共收益列支等相关内容，实现公共收益使用管理阳光透明、便民快捷。

（六）推动示范引领。指导各县（市）区围绕“抓整治、促提升、建长效”的工作安排，及时总结经验做法，在全市打造一批物业小区公共收益整治示范项目，强化整治对物业管理的引领和提升作用，形成民生治理品牌，以点带面，发挥典型示范引领作用，推动物业小区公共收益管理规范化和标准化，促进全省物业服务整体水平提升。鼓楼、台江、仓山、晋安区培育不少于 5 个以上公共收益管理示范小区，长乐区、福清市培育不少于 2 个以上，其余县区培育不少于 1 个以上。

（七）加大整治宣传。各县（市）区、市直各相关部门要制

定宣传方案，加强对项目品牌的精准宣传。强化与中央媒体、主流媒体、流量融媒体的合作，策划制作有影响力的宣传片、新闻及短视频；充分利用官方网站、微信公众号、抖音、手机短信、梯视等方式，加大对好经验、好做法的宣传力度，曝光公共收益违法违规行为，持续增强整治的社会影响力和震慑力，实现“整治规范、提升服务”的社会效应。

五、进度安排

（一）动员部署阶段（2024年5月10日前）

根据省、市纪委监委、省住建厅统一部署，由市房管局联合市直部门制定印发整治工作方案，开展动员部署，督促县（市）区制定配套方案，明确责任部门、责任分工、整治目标、整治内容、整治措施、进度安排、工作要求，以及街道（乡镇）、居（村）委会的工作任务清单，迅速落实部署，扎实推进专项整治。

（二）自查自纠阶段（2024年5月底前）

县（市）区整治专班要组织属地物业服务企业对照《福建省物业管理条例》《福建省住宅小区公共收益管理办法（试行）》和整治工作方案，持续深入开展自查，形成自查自纠台账，明确整改措施、整改时限和责任人，要求物业服务企业于5月31日前将自查结果，在省住宅小区公共收益信息管理系统以及物业小区公告栏、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。市房管局开展督导指导，推动各县（市）区落实落细整治工作。

（三）交叉督导阶段（2024 年 8 月底前）

市房管局牵头组织召开工作推进会，组织各县（市）区上半年开展交叉督导，形成交叉督导报告。

市房管局会同相关市直部门在第三季度联合开展专项督导，每次督导要有发现问题清单和整改清单，层层压紧压实责任，推动工作落实落细。

各县（市）区相关部门要根据当地实际，坚持日常检查与专项督导相结合、明察与暗访相结合，主动邀请当地人大代表、政协委员等行风监督员定期开展抽查核实，每月按时将检查结果报送市级整治工作专班。

（四）总结验收阶段（2024 年 10 月底前）

市房管局梳理汇总市直各相关部门和各县（市）区整治做法、成效、亮点，培育打造纪委监委监督推动下的民生治理品牌，收集各地小切口解决群众“急难愁盼”和“深恶痛绝”问题的典型案例，并及时完善公共收益等物业管理相关制度，建立公共收益管理长效机制，巩固提升整治成效。

六、工作要求

（一）加强组织领导。各县（市）区整治工作专班要充分认识做好整治工作的重要意义，充实专班力量，把物业公共收益“点题整治”项目纳入群众身边不正之风和腐败问题集中整治的重点内容；要统筹协调推进，强化部门协作，狠抓落实，结合本地实际，梳理工作任务清单，细化工作措施，明确工作时限，确保完

成工作目标。市、县（市）区各相关部门主要领导要定期组织研究整治工作，认真调度指挥。

（二）压实各方责任。各县（市）区整治工作专班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、市场监管等部门要加强日常监管，依法查处违法违规行为。街道（乡镇）要落实属地管理责任，指导居（村）委会推进业委会规范建设，推进整治工作有序开展。

（三）狠抓督导推动。各县（市）区物业管理主管部门要会同同级相关部门建立督促指导、检查评估和情况通报机制，依托室组地联动监督机制，加强专项整治工作推进情况的监督推动，对推动整治工作推进较慢、不见实效的部门和地区，及时下发工作提醒函、督办函，强化督促提醒、约谈，并积极主动向当地纪检监察部门汇报整治工作。

（四）倡导行业自律。各县（市）区物业管理主管部门要指导物业管理行业协会充分发挥自律和组织协调作用，制订行业自律规则，积极组织物业服务企业对照整治内容开展自查自纠；积极开展整治宣传和物业服务从业人员培训，引导物业服务企业规范行业行为。

（五）按时报送情况。市、县（市）区各相关部门每月将整治工作进展情况报同级整治工作专班，各县（市）区整治工作专班应于每月 20 日前将问题（线索）台账、工作台账（含主管部

门、街道办事处（乡镇人民政府）检查工作台账）、工作进展情况、经验做法、典型案例、督导及抽查核实结果报送市房管局；2024年8月31日前，报送整治工作总结报告，组织开展验收评价。

- 附件：1.福州市“深化整治物业服务企业侵占业主公共收益”
专项整治工作领导小组人员名单
2.市级工作任务清单
3.县（市）区工作任务清单

福州市“深化整治物业服务企业侵占业主公共收益”专项整治工作领导小组人员名单

为推进物业服务企业侵占业主公共收益“点题整治”专项行动持续深入开展，推进物业服务企业规范化经营，维护好住宅小区业主合法权益，经研究，成立福州市级深化“整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益”专项整治工作领导小组。

一、市专项整治工作领导小组人员名单

组	长：金晖辉	市房管局党组书记、局长	
副	组	长：杜卫军	市房管局副局长
成	员：严梅明	市发改委四级调研员	
	张 武	市自然资源和规划局副局长	
	高 峰	市市场监管局副局长	
	郭绍兴	市城管委副主任	
	高 春	鼓楼区政府副区长	
	林 辉	台江区政府副区长	
	赵旭宇	仓山区政府副区长	
	刘 通	晋安区常委、统战部部长	
	陈健海	马尾区政府副区长	

周 勇	长乐区政府副区长
叶 勇	福州高新区管委会副主任
莫开奇	福清市政府副市长
谢 浩	闽侯县政府副县长
颜学淦	连江县委常委、县政府党组成员、副县长
雷邦淼	罗源县政府副县长
刘 漪	永泰县政府副县长
冯 青	闽清县政府副县长

工作领导小组下设工作办公室，按照《关于深化福州市“整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益”工作方案》工作要求，牵头负责深化点题整治工作的统筹协调、整体推进和督促落实。各县（市）区按照市级组织架构推动辖区物业“点题整治”工作。领导小组办公室成员如下：

主	任：杜卫军	市房管局党组成员、副局长	
副	主	任：陈 晖	市房管局物业管理处处长
	江朝辉	市发改委信用建设处处长	
	王争光	市自然资源和规划局政策法规处处长	
	陈 嫣	市市场监管局网络交易监管处处长	
	林秋娜	市城管委执法监督处处长	
成	员：陈 曦	鼓楼区房管局局长	
	高兆霞	台江区房管局局长	

朱命吉	仓山区房管局局长
林晖榕	晋安区房管局局长
林孔位	马尾区住建局局长
唐伯文	高新区城乡建设局局长
邱 群	长乐区住建局局长
何瀚芳	福清市住建局局长
林忠奇	闽侯县住建局局长
曾祥德	连江县住建局局长
黄秀建	罗源县住建局局长
侯协周	永泰县住建局局长
林渊辉	闽清县住建局局长

二、工作职责

（一）市住房保障和房产管理局负责牵头部署推进物业服务企业侵占业主公共收益专项点题整治工作。同时，根据工作需要会同各成员单位召开协调会，协调解决物业服务企业侵占业主公共收益专项点题整治工作中的相关问题，开展经验交流活动。

（二）市直相关成员单位要按照福州市住房保障和房产管理局等5部门印发《关于深化福州市“整治物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益”工作方案》的通知要求，根据各自职责，做好物业服务企业侵占业主公共收益专项点题整治各项工作。

（三）各县（市）区政府负责辖区内专项点题整治工作，督

促物业管理主管部门、相关成员部门以及街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）委会开展整治，及时总结整治经验；健全完善公共收益管理相关政策，组织联合开展督导和抽查核实；及时约谈不规范物业服务企业，通报曝光典型案例，依法查处违反《物业管理条例》《福建省物业管理条例》等法规规定的行为，并对不良行为予以信用扣分。

三、工作要求

（一）各成员单位要按照职责分工，主动研究物业服务企业侵占业主公共收益专项点题整治的有关问题，认真落实物业服务企业侵占业主公共收益专项点题整治确定的工作任务和协调会议定事项，及时处理物业服务企业侵占业主公共收益专项点题整治中需要协调解决的问题。

（二）各成员单位要加强沟通、互通信息、密切配合、相互支持、形成合力，认真履行工作职能，积极主动提供服务，切实提高工作质量和效率，充分发挥联席会议作用，形成高效运行的长效工作机制。

附件 2

市级工作任务清单

序号	工作内容	责任单位	完成时间
1	加强整治工作专班力量	市房管局	5 月 15 日前
2	联合市级有关部门制定整治工作方案，指导县（市）区物业主管部门牵头制定配套整治工作方案	市房管局	5 月 15 日前
3	会同市直部门召开全市整治工作部署会，对整治工作迅速动员部署	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	5 月 15 日前
4	定期召开整治参与部门协作会议	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至 10 月底
5	定期召开“点题整治”推进会，交流分享经验做法，通报整治工作情况	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至 10 月底
6	跟踪、督办群众来信、来访反映专项整治问题的投诉件，实行销号管理	市房管局	持续推进至 10 月底
7	建立“双台账”，对照整治方案，明确月度“工作目标及节点要求”，按月更新报送“双台账”以及整治工作进展情况	市房管局	每月 25 日前

序号	工作内容	责任单位	完成时间
8	指导县（市）区物业主管部门组织物业服务企业开展自查自纠，并建立自查自纠台账	市房管局	5月底前
9	指导县（市）区物业主管部门汇总建立物业小区自查自纠和公共收益银行账户台账	市房管局	5月底前
10	开展交叉督导，同步组织所辖县（市）区开展交叉督导，形成交叉督导报告	市房管局	6月底前
11	联合协同部门对各县（市）区整治情况进行专项督导和抽查核实，对检查中发现的重点问题进行督办；各协同部门通过日常检查与专项督导、明察与暗访相结合的方式开展抽查核实	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	7月至8月
12	坚持日常检查与专项督导相结合、明察与暗访相结合，主动邀请当地人大代表、政协委员等行风监督员定期开展抽查核实，将检查结果报送同级整治工作专班	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底
13	依托室组地联动监督机制，加强专项整治工作推进情况的监督推动，对推动整治工作推进较慢、不见实效的地区，及时督促提醒、约谈，并由市整治工作专班积极主动向当地纪检监察部门汇报整治工作	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底
14	与市直部门加强部门联动，共享信息，对受罚企业及时实施联合惩戒，通报、曝光典型案例	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底
15	联合协同部门对“点题整治”过程中发现的违法违规案件依法进行查处	市房管局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底

序号	工作内容	责任单位	完成时间
16	每月对县（市）区整治工作推进情况进行跟踪调度，对整治工作重视不够、推动不力、进展缓慢的地方进行督办、约谈	市房管局	持续推进至10月底
17	继续邀请人大代表、政协委员等担任行风监督员，采取公开监督和明察暗访等形式开展巡查监督	市房管局	持续推进至10月底
18	及时约谈公共收益管理不规范的物业服务企业，依法查处违法违规行为，通报曝光典型案例，对物业服务企业的不良行为予以信用扣分，记入企业信用档案	市房管局	持续推进至10月底
19	依法依规归集相关部门推送的物业服务企业信用信息、在“信用中国（福建福州）”网站公示；对依法列入严重失信惩戒对象名单的物业服务企业，通过联合奖惩系统推送至相关部门实施失信联合惩戒	市发改部门	持续推进至10月底
20	核实规划许可情况，配合城管部门对物业服务企业擅自侵占小区公共空间等违法建设是否可以采取改正措施消除对规划实施影响作出认定	市自然资源部门	持续推进至10月底
21	依法查处物业服务企业利用不公平格式条款侵害业主权益的违法行为，依照《企业信息公示暂行条例》，将各有关单位通过部门协同监管平台，向国家企业信用信息公示系统（福建）推送的涉及物业服务经营主体的行政处罚、抽查检查结果等信用信息，记于相对应经营主体名下并依法公示，强化对有关经营主体的信用约束	市市场监管部门	持续推进至10月底

序号	工作内容	责任单位	完成时间
22	根据《中共福州市委、福州市人民政府关于开展城市管理相对集中行政处罚权试点工作的决定》《福州市城市管理委员会 福州市住房保障和房产管理局关于移交城市管理相对集中行政处罚权事项清单和加强执法协作的备忘录》，在行使相对集中行政处罚权区域范围内对物业服务企业擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等违法案件行使行政处罚权	市城管部门	持续推进至 10 月底
23	选树公共收益管理示范小区，市本级培育不少于 8 个以上公共收益管理示范小区（鼓楼、台江、仓山、晋安区培育不少于 2 个以上公共收益管理示范小区），指导鼓楼、台江、仓山、晋安区培育不少于 3 个以上公共收益管理示范小区、长乐区、福清市培育不少于 2 个以上、其余县区培育不少于 1 个以上	市房管局	10 月底前
24	在市级官方网站、微信公众号上设立“点题整治”专栏，公布投诉举报电话、邮箱	市房管局	5 月 15 日前
25	指导县（市）区充分利用电视、报纸、海报、广播、官网、微信公众号、抖音、手机短信、梯视等方式，对整治工作进行广泛宣传	市房管局	持续推进至 10 月底
26	指导县（市）区物业主管部门约谈拒不公示公共收益收支情况、自查自纠结果弄虚作假、整改不力的物业服务企业，并予通报曝光、信用减分	市房管局	持续推进至 10 月底
27	指导物业管理协会加强行业自律，协助组织物业服务企业开展自查自纠	市房管局	6 月底前
28	指导物业管理协会加大专题整治专项行动宣传力度，加强政策法规、公共收益相关知识宣传	市房管局	6 月底前
29	配合省住建厅委托的省物业管理协会组织的物业管理专家评审团，对全省“点题整治”工作开展情况及效果进行明察暗访、实地调研	市房管局	持续推进至 10 月底

附件 3

县（市）区工作任务清单

序号	工作内容	责任单位	完成时间
1	加强整治工作专班力量	县（市）区房管（住建）局	5 月 15 日前
2	联合县（市）区有关部门制定配套整治工作方案	县（市）区房管（住建）局	5 月 15 日前
3	会同县（市）区有关部门召开属地整治工作部署会，对整治工作迅速动员部署	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	5 月 15 日前
4	定期召开整治参与部门协作会议	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至 10 月底
5	定期召开“点题整治”推进会，交流分享经验做法，通报整治工作情况	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至 10 月底
6	跟踪、督办群众来信、来访反映专项整治问题的投诉件，实行销号管理	县（市）区房管（住建）局	持续推进至 10 月底
7	建立“双台账”，对照整治方案，明确月度“工作目标及节点要求”，按月更新报送“双台账”以及整治工作进展情况	县（市）区房管（住建）局	每月 20 日前

序号	工作内容	责任单位	完成时间
8	组织物业服务企业开展自查自纠，并建立自查自纠台账	县（市）区房管（住建）局	5月底前
9	汇总建立物业小区自查自纠和公共收益银行账户台账	县（市）区房管（住建）局	5月底前
10	开展交叉督导，形成交叉督导报告	县（市）区房管（住建）局	6月底前
11	联合县（市）区协同部门对属地整治情况进行专项督导和抽查核实，对检查中发现的重点问题进行督办；各协同部门通过日常检查与专项督导、明察与暗访相结合等方式开展抽查核实，抽查核实比例不少于物业小区总数的 50%	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	7月至8月
12	坚持日常检查与专项督导相结合、明察与暗访相结合，主动邀请当地人大代表、政协委员等行风监督员定期开展抽查核实，将检查结果报送市级整治工作专班	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底
13	依托室组地联动监督机制，加强专项整治工作推进情况的监督推动，对推动整治工作推进较慢、不见实效的街道（乡镇），及时督促提醒、约谈，并由县（市）区整治工作专班积极主动向当地纪检监察部门汇报整治工作	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底
14	与各有关部门加强部门联动，共享信息，对受罚企业及时实施联合惩戒，通报、曝光典型案例	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底
15	联合协同部门对“点题整治”过程中发现的违法违规案件依法进行查处	县（市）区房管（住建）局、发改、自然资源、市场监管、城管部门	持续推进至10月底

序号	工作内容	责任单位	完成时间
16	每月对街道（乡镇）整治工作推进情况进行跟踪调度，对整治工作重视不够、推动不力、进展缓慢的地方进行督办、约谈。	县（市）区房管（住建）局	持续推进至10月底
17	督促、指导街道（乡镇）对辖区物业“点题整治”情况进行全面检查，抽查核实率达100%	县（市）区房管（住建）局	8月底前
18	继续邀请人大代表、政协委员等担任行风监督员，采取公开监督和明察暗访等形式开展巡查监督	县（市）区房管（住建）局	持续推进至10月底
19	及时约谈公共收益管理不规范的物业服务企业，依法查处违法违规行为，通报曝光典型案例，对物业服务企业的不良行为予以信用扣分，记入企业信用档案	县（市）区房管（住建）局	持续推进至10月底
20	依法依规归集相关部门推送的物业服务企业信用信息、在“信用中国（福建福州）”网站公示；对依法列入严重失信惩戒对象名单的物业服务企业，通过联合奖惩系统推送至相关部门实施失信联合惩戒	县（市）区发改部门	持续推进至10月底
21	负责核实规划许可情况，配合城管部门对物业服务企业擅自侵占小区公共空间等违法建设是否可以采取改正措施消除对规划实施影响作出认定	县（市）区自然资源部门	持续推进至10月底
22	依法查处物业服务企业利用不公平格式条款侵害业主权益的违法行为，依照《企业信息公示暂行条例》，将各有关单位通过部门协同监管平台，向国家企业信用信息公示系统（福建）推送的涉及物业服务经营主体的行政处罚、抽查检查结果等信用信息，记于相对应经营主体名下并依法公示，强化对有关经营主体的信用约束	县（市）区市场监管部门	持续推进至10月底

序号	工作内容	责任单位	完成时间
23	根据《中共福州市委、福州市人民政府关于开展城市管理相对集中行政处罚权试点工作的决定》《福州市城市管理委员会 福州市住房保障和房产管理局关于移交城市管理相对集中行政处罚权事项清单和加强执法协作的备忘录》，在行使相对集中行政处罚权区域范围内对物业服务企业擅自侵占小区公共空间、擅自改变物业服务用房用途等违法案件行使行政处罚权	县（市）区城管部门	持续推进至10月底
24	选树公共收益管理示范小区，鼓楼、台江、仓山、晋安区培育不少于5个以上公共收益管理示范小区，长乐区、福清市培育不少于2个以上，其余县区培育不少于1个以上	县（市）区房管（住建）局	10月底前
25	在县（市）区官方网站、微信公众号上设立“点题整治”专栏，公布投诉举报电话、邮箱	县（市）区房管（住建）局	5月15日前
26	指导各街道（乡镇）、居（村）委会、物业服务企业充分利用电视、报纸、海报、广播、官网、微信公众号、抖音、手机短信、梯视等方式，对整治工作进行宣传	县（市）区房管（住建）局	持续推进至10月底
27	指导街道（乡镇）约谈拒不公示公共收益收支情况、自查自纠结果弄虚作假、整改不力的物业服务企业，并予通报曝光、信用减分	县（市）区房管（住建）局	持续推进至10月底
28	指导县（市）区物业管理协会加强行业自律，协助组织物业服务企业开展自查自纠	县（市）区房管（住建）局	6月底前
29	指导县（市）区物业管理协会加大专题整治专项行动宣传力度，加强政策法规、公共收益相关知识宣传	县（市）区房管（住建）局	6月底前
30	配合市房管局，对全市“点题整治”工作开展情况及效果进行明察暗访、实地调研	县（市）区房管（住建）局	持续推进至10月底