

盘锦市住房和城乡建设局文件

盘住建发〔2024〕156号

签发人：祝强

关于对盘锦惠邦绿城等物业管理 不规范、履责不到位等问题 查处情况的通报

各县区住建局、辽滨经开区建设部，各物业服务企业：

自今年我市组织开展物业管理提升行动以来，各物业服务企业积极配合各级政府、行政部门的工作部署，全面排查整改物业管理问题隐患，全市住宅小区物业管理总体水平明显提升。但个别物业管理不规范、履责不到位、服务质量差等问题仍然突出，小区居民反映非常强烈。市住建局根据群众投诉举报及属地住建部门提供的线索，联合有关部门对相关问题进行了核实查处。现就有关情况通报如下：

一、双台子区辽化生活区二、三、四区物业服务企业惠邦绿

城物业服务服务有限公司服务意识差、合同到期后拒不撤场等问题

辽化生活区二、三、四区“三供一业”改造后，2021年1月1日，盘锦惠邦绿城物业服务服务有限公司与天河小区业主委员会签订物业服务合同，同日正式进入小区提供物业服务，二、三区物业服务收费标准为0.6元/月·平方米，四区物业服务收费标准为0.4元/月·平方米，合同期限为三年。该物业企业在小区提供物业服务期间，小区业主经常因楼道无人打扫、门岗无人值班、下水井无人清掏、房屋漏雨、小区监控损坏无人维修、草坪树木无人修剪及客服态度差等问题进行投诉，区住建部门、属地街道多次督促协调物业企业进行整改，但该物业企业物业服务质量仍无明显改善。2023年12月31日，物业服务合同到期后，小区业主委员会在征求小区业主意见后，提出不再续聘，并于2024年8月16日向该物业企业书面送达了限期撤场告知函，虽经区住建部门和属地街道多次督促协调，该物业企业一直未予积极回应，以单位领导未在家为由拖延撤场、拒不配合交接。

2024年10月30日，市住建局和双台子区住建局、城管执法大队对该物业企业进行了联合约谈，由城管部门对该企业下达了《限期改正违法行为通知书》，责令限期整改，并予以通报批评。同时，由于该物业企业未按规定履行物业项目退出程序，根据《盘锦市物业服务企业信用信息管理办法》有关规定，在2024年物业企业信用评价中对该物业企业实

行一票否决，信用等级评定为不合格企业，直接纳入年度物业企业信用管理黑名单，一年内禁止在我市参加物业项目招投标、承接新建物业项目。

二、兴隆台区广厦新城小区物业企业辽宁中恒物业盘锦分公司履责不到位、管理水平低下等问题

辽宁中恒物业盘锦分公司于2020年3月与兴隆台区广厦新城小区业委会签订物业服务合同，正式进驻该小区提供物业服务，合同期限为5年。该物业企业进驻小区后，因园区车辆管理、门禁卡扣升级、环境保洁、地下室漏水及维修等问题多次与业主发生矛盾纠纷，业主投诉量始终较高，在2021年—2023年我市组织开展的物业服务等级标准化考核中，连续3年位于同等级考核排名末位。2024年汛期期间，在市、区住建部门组织的物业管理区域防汛排涝检查过程中，主管部门多次要求和提醒物业企业要结合实际完善防汛预案，备足水泵、水带、沙袋等防汛物资，严格落实值班值守制度，注重做好强降雨期间险情监测和应急处置工作，但该物业企业未予重视，7月25日、26日我市强降雨期间，由于该物业企业强排泵、水带等物资严重不足，现场防汛人员有限、组织不力，且项目经理不在现场等原因，导致该小区B区地库发生严重倒灌，积水深度近40厘米，倒灌区域业主仓库内物资被浸泡、部分受损。另外，该物业企业所作的2020-2023年度物业服务项目收支情况公示信息中，各年度收入、支出数据与企业申报的税务数据均存在较大差距，涉

嫌存在隐瞒收入和虚报支出问题。

2024年10月24日，市住建局和兴隆台区住建局对该物业企业进行了联合约谈，责令其进行全面自查整改，并予以通报批评。同时，由于该物业企业履责严重不到位，对市、区住建部门多次日常巡查中提出的整改要求整改不及时，根据《盘锦市物业服务企业信用信息管理办法》有关规定，在2024年物业企业信用评价中对该物业企业实行一票否决，信用等级评定为不合格企业，直接纳入年度物业企业信用管理黑名单，一年内禁止在我市参加物业项目招投标、承接新建物业项目。

三、兴隆台区东方银座公馆小区原物业企业盘锦康睿物业管理有限公司撤场后未及时完成交接手续办理问题

盘锦康睿物业管理有限公司（以下简称“康睿物业”）于2022年2月28日，应聘进驻兴隆台区东方银座公馆小区提供应急物业服务（合同期限为半年）；2024年初，该小区通过召开业主大会重新选聘了新的物业服务企业，并于2024年3月1日正式进入小区提供物业服务。兴盛街道主要领导于2024年3月21日、4月10日主持召开了该小区新老物业移交问题联席会议，协调督促康睿物业解决在该小区服务期间预收电费、物业费、房屋装修保证金及地下车库管理权等问题。但截至2024年11月上旬，康睿物业仍未按有关规定和街道联席会议要求完成物业移交和退费等相关工作，小区业主投诉反映强烈。

2024年11月14日，市住建局和兴隆台区住建局、兴盛街道办事处、城管执法大队对康睿物业进行了联合约谈，由城管执法部门对其下达了《限期改正违法行为通知书》，责令限期整改，并予以通报批评。同时，由于该物业企业未按规定履行物业项目退出程序，根据《盘锦市物业服务企业信用信息管理办法》有关规定，在2024年物业企业信用评价中对该物业企业实行一票否决，信用等级评定为不合格企业，直接纳入年度物业企业信用管理黑名单，一年内禁止在我市参加新建物业项目招投标、承接新建物业项目。

四、大洼区西安镇禾泰嘉园小区物业企业管理不到位、服务质量不高问题

禾泰嘉园小区物业管理单位由该小区开发建设企业设立，无营业执照，于2013年进驻小区提供物业服务，未签订物业服务合同。小区物业收费标准为1元/月·平方米。该物业企业在服务期间，业主经常反映物业企业管理人员少、管理不到位、服务质量不高、垃圾清理不及时、楼道内经常不打扫等问题。大洼区西安镇政府和区住建局多次对该企业进行督促指导并协助解决问题，由于物业企业资金投资不足，整改较慢，一直未取得明显成效。

2024年10月21日，大洼区住建局已对该物业企业进行约谈，责令限期改正，并予以通报批评。

各住建部门要组织本辖区各物业企业举一反三，坚持以案为鉴，认真开展自查整改，不断规范物业管理行为，增强

服务意识，进一步提升物业服务质量。对于物业企业自查整改态度不端正、不认真，存在不依规依合同约定履行管理责任、服务意识差、群众反映强烈，且拒不按要求改正的，要依法加大查处、曝光力度，严厉打击物业企业违法违规行为。

盘锦市住房和城乡建设局

2024年11月27日



盘锦市住建局办公室

2024年11月27日印发