

# 整治物业管理乱象,靶向发力

游仪

“维修资金使用、共有资金管理、企业信用信息……小区物业情况一目了然!”掏出手机,登录“成都智慧物业”小程序,家住四川省成都市新都区香城丽园小区的林友功乐呵呵地说。过去,在物业管理领域,由于资金不透明、服务不到位、信息不公开,群众意见很大。改变,源自专项整治。成都市纪委监委深入开展群众身边不正之风和腐败问题专项整治,聚焦物业管理领域乱象,靶向发力,查处腐败案件,健全制度机制,推动解决一系列群众急难愁盼问题。

## 查到底 公职人员竟充当“行业中介”

明明是物业行政管理部门工作人员,却充当起“行业中介”,不仅收受好处费,更拉拢腐蚀了其他公职人员。

2023年,一起物管科长受贿案,进入成都市纪委监委视野。

“我们顺藤摸瓜,循线深挖,通过调查与其存在不正当利益关系的物业公司、物业中介机构等单位负责人,发现成都市原城乡房产管理局宋某某等公职人员涉嫌违纪违法。”成都市锦江区纪委监委第五纪检监察室主任马晓龙介绍。

经查,根据2008年施行的《成都市物业管理条例》相关规定,房屋预售前必须采取公开招投标的方式选聘物业管理服务公

司。瞄准“商机”,当时兼任市物业协会会长长的宋某某要求成立服务中心,专门开展物业评标业务。为了让各区(市、县)物管部门将辖区物管企业推荐到该中心来评标,2007年至2016年,物业协会向部分区(市、县)物管部门“返点”1300多万元。

在成都,物业管理行业总产值超过530亿元,覆盖约2.4万个小区、1500万人。“物业与老百姓生活息息相关,对在物业管理行业打歪主意的问题,必须下决心下气力整治。”成都市纪委监委相关负责人表示。

物业管理领域专项整治工作专班随即成立。成都市纪委监委统筹“室组地”力量,深挖彻查设租寻租、违规兼职、围标串

标等违纪违法问题。很快,锁定关键岗位15个、重点人员80余名,行业主管部门及物价部门、物业公司、物业中介、物业公司等都牵涉其中。最终,包括宋某某在内的39人被查处,6人被移送司法机关。

举一反三,扩展线索来源。成都全市范围内起底信访举报和问题线索,对群众关注度高的50件案件,挂牌督办。从巧立名目乱收费、不作为乱作为、业委会成立难等问题中,全面倒查吃拿卡要、结网营私等腐败问题线索126个,立案72件。

“前段时间我们走访群众,大家纷纷点赞身边的变化。市住建局的投诉率下降了20%多!”马晓龙说。

## 专项治 信用管理,把“权”交到业主手中

信用积分,真这么管用?

前不久,“成都智慧物业”小程序上,一条“懋园国际商住城小区,未对小区公共收益进行审计,成都睿邦物业服务有限公司被扣减信用分3分”的消息,迅速引起了该物业公司负责人的高度重视。

找问题,忙整改,材料整理好后立马提交业委会审计。经当地住建局与街道工作人员现场核实,被扣的3分信用分又给加了回来。

“针对物业公司的‘扣分项’,我们留了3天时间,供他们申诉整改。”指着小程序上的物业信用评价,成都市住建局物管处副处长谢杨介绍。

2024年,成都市住建局在市纪委监委指导下召开全市住建领域以案促改警示教育大会,深入检视查摆问题。集中整治重点也从行政主管部门延伸至物业公司、物业公司等相关主体,并深化专项治理,企业信用评价就是专项整治的重要措施。

“以《成都市物业管理条例》修订为契机,2024年我们重新完善了‘信用评价办法’等系列配套制度文件。”谢杨说,围绕企业依法经营、履行服务合同情况等,他们联动基层力量,定期对物业管理公司开展监督检查,并将结果量化为企业信用积分,作为其竞标物业项目、接受行政监管的重要

依据。在他看来,以信用评价管理为抓手,有助于还权给业主“甲方”,逐步形成守信企业受益、不良企业受限的市场良性机制,“业主在重新选聘、续聘物业时,也会把信用积分作为重要依据。”

2024年10月1日,全面修订后的《成都市物业管理条例》正式实施,“物业企业及项目负责人评价办法”“业主大会和业委会指导细则”等49项配套文件同步启动修订。条例进一步厘清了主管部门、业主、物业公司、开发商等主体之间的权责关系,同时将物业管理的执法权限、处罚措施、处罚标准等具体化、可操作化。

## 建机制 物业费管理,大伙共同参与

自家交的物业费,都花在哪儿了?这是很多业主关心的问题。

“物业管理费纳入共有资金账户,用在哪儿,每一分钱的去处,大家都能查。”对于引入“信托制”带来的变化,作为香城丽园小区业委会主任,林友功深有感触。

针对部分小区基础设施薄弱、物业公司和业主矛盾纠纷化解难等问题,新都区实施了党建引领“信托制”物业服务提质扩面专项行动。在新都区社会工作部基层治理一科科长叶蕾看来,“信托制”物业将物业费、小区公共收益等统一纳入小区共有资金账户,实现资金隔离。小区居民都能通过信息平台,实时查询小区所有支取账目,构建公开透明的物居关系。

为打消居民顾虑,新都区纪委监委统

筹“室组地”监督力量,推动区委社会工作部、区住建局等部门组建“小区治理顾问团”,通过“坝坝会”“串门行动”等活动,围绕钱交给谁、用到哪里、用了多少这些问题,组织物业公司、居民代表讨论。“我们还设立了小区监事人队伍,实现小区物业服务全时、全景、全员监督。”林友功说。

从小区植被维护到配套设施维修,香城丽园小区共有资金账户公开透明,老百姓的获得感也显著提升。

在“成都智慧物业”小程序上一刷新,业主通过“一键扫码”发起的物业需求建议就弹了出来:“小区没有外卖存放处,前台不收,让放门外,我认为应该安置一个外卖架或者外卖柜。”

2024年以来,成都完善了物业小区问

题“用心用情码上办”机制,上线智慧物业小程序。小区内贴有二维码,业主一扫就能反映诉求,相关部门限时响应、分类处置。数据显示,智慧物业小程序上线以来,化解矛盾、解决困难3万余个,诉求按时响应率、办结率均超95%。同时,针对群众关心的资金、表决、服务质量等关键问题,成都在智慧物业小程序升级上线了“电子投票”“维修资金查询使用”“共有资金管理”等功能。

坚持党建引领小区治理,成都不断建立健全长效机制,持续推动打造清廉物业。“我们将继续完善监督体系,依托各方力量,对物业管理领域新的制度机制落实情况开展监督检查,持之以恒,久久为功,让广大群众住得更舒心、更安心。”成都市纪委监委相关负责同志说。

## 链接

# 四川通过提升监督效能推动基层治理

四川省纪委监委针对群众身边的不正之风和腐败问题,在全省组织开展“校园餐”、高标准农田建设等领域突出问题专项整治,推动市县两级纪委监委因地制宜,确定城市物业管理、大豆种植补贴等方面整治项目130个。

下大力气啃“硬骨头”,坚决“撕开口子”“揭开盖子”“挖出根子”,四川省各级纪检监察机关以办案带全局,省纪委监委领导班子成员滚动式包案3至5件,督促各地综合运用“室组地”联动、片区协作等方式,全面起底排查。

同时,四川省纪委监委在乡镇一级开展“有事找纪检”工

作,试点搭建“一站式”群众诉求服务平台,不仅健全完善统一归口管理、科学规范流转、全程跟踪督办等运行链条,还形成了纪委监委统筹协调、行业部门具体负责、上下一体协同推进的“闭环式”工作格局。

2024年,全省共收集群众诉求72.7万件,已推动解决70.7万件。各地广泛通过现场清退、上门返还、解除冻结等方式,退还群众涉案财物19.8亿元。其中,乡镇一级收集群众急难愁盼问题62.5万件,已推动解决60.8万件。

来源:《人民日报》(2025年04月27日05版)

图为拉萨某小区内部环境。资料图