

安政〔2016〕023-市政府办 015

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2016〕178号

安康市人民政府办公室 关于印发安康市物业管理投诉受理处理 暂行办法的通知

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

《安康市物业管理投诉受理处理暂行办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

安康市人民政府办公室

2016年11月23日

安康市物业管理投诉受理处理暂行办法

第一条 为建立高效的物业管理投诉处理机制，维护物业管理活动中相关主体的合法权益，根据国务院《物业管理条例》、《陕西省物业管理条例》及相关法规政策规定，结合本市实际，制定本暂行办法。

第二条 本暂行办法适用于本市范围内物业管理投诉的受理、处理。

第三条 本暂行办法所称物业管理投诉，是指根据国务院《物业管理条例》《陕西省物业管理条例》等有关规定，业主、使用人、业主委员会、物业服务企业在物业管理活动中的投诉。

第四条 物业管理投诉处理应遵循属地管理、分级负责、逐级受理，依法及时、就地处理的原则。

第五条 市、县区物业管理部门和街道办事处、社区居委会按照各自职责，负责辖区内物业管理投诉受理、处理工作。

第六条 成立安康市物业管理投诉处理综合协调委员会，作为全市城市居住区物业投诉的综合管理机构，市住建局局长任主任，市监察（纠风办）、信访、房管局负责人任副主任，市发改（物价）、规划、公安、环保、质监、卫计、消防、工商、文广、城管、供水、供电、通信等部门相关负责人为委员。委员会办公室设在市房管局，市房管局局长兼任办公室主任。委员会办公室具体负责全市物业管理投诉处理的监督管理、综合协调、督促落实工作。

各相关部门应按照分级管理、分工负责的原则,负责各自职责范围内的物业管理投诉受理、处理工作,服从安康市物业管理投诉处理综合协调委员会的监督、指导。

各县区成立相应机构具体负责行政辖区内的物业管理投诉的受理、处理、管理工作。

第七条 委员会办公室和市县(区)物业管理部门、街道办事处、社区居委会设立专门的物业管理投诉受理机构,并将机构的名称、办公地点和投诉电话向社会公布。

安康市物业管理投诉处理综合协调委员会建立联席会议制度,研究解决物业管理投诉受理、处理、管理当中的重大问题,督促各有关部门正常开展投诉受理工作。

第八条 物业管理投诉的受理应按本办法的投诉范围,由相关受理人负责,投诉人可逐级向业主委员会、社区居委会或街道办事处、有关部门、安康市物业管理投诉处理综合协调委员会,原则上不受理越级投诉。

第九条 业主委员会作为业主大会的执行机构,应当受理本物业管理区域内有关业主违反管理规约、业主大会议事规则、不执行业主大会决定等方面的投诉以及业主与物业服务企业之间因物业使用、维护、服务等引发纠纷的投诉。

第十条 街道办事处、社区居委会按照有关规定受理、处理辖区内下列投诉:

(一) 业主对业主大会筹备组或业主委员会成立有异议的;未按时换届选举业主委员会。

（二）业主委员会未按业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议。

（三）业主、业主委员会关于物业管理活动的投诉。

第十一条 物业管理中涉及的相关部门应按照“谁主管、谁负责”的原则，负责投诉受理、处理。

（一）信访部门：按照“归口管理”的原则，结合各部门职责，牵头、协调、交办解决各类投诉件。

（二）住建（房管）部门：负责受理开发建设单位和物业管理服务企业擅自处分或改变属于业主的共用部位、共用设施设备、物业管理用房使用性质；未承担前期物业管理责任；开发建设单位未按规定配置物业管理用房；物业管理服务企业未取得资质证书从事物业管理活动或聘请未取得从业人员资格证书的人员从事物业管理活动；物业建设单位在前期物业管理活动中，未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的；物业管理服务企业未按服务等级标准服务或未按合同约定擅自降低服务标准；物业管理服务企业未将服务等级标准、收费标准公示等。

（三）发改（物价）部门：负责受理开发建设单位或物业管理服务企业违反政府定价、政府指导价等价格违法行为的投诉；协调解决小区因物业管理收费、电梯、中央空调、停车、燃气等收费价格引发的矛盾和纠纷。

（四）规划部门：负责受理开发建设单位擅自改变规划设计或者不按规划设计要求配套共用设施设备；房屋工程质量有问题

或者有工程遗留问题的投诉；查处小区违章建设和乱搭乱建以及由此引发的矛盾与纠纷（含擅自在住宅外立面的非承重外墙上开门、窗等违法建设）。

（五）公安部门：负责受理小区停车纠纷、物防、技防、人口管理、治安案件等纠纷；对于小区占用消防通道、乱停车等违法违规行为，在物业服务企业劝阻无效后，公安部门应及时介入处理，对恶意堵塞进出通道的车辆实施强制拖离。

（六）环保部门：负责受理小区因噪音、空气污染造成影响的投诉；受理对物业管理区域及周边建设项目涉及环保的投诉和纠纷进行调查处理；依法对违规排放污水、废气等污染源行为进行查处。

（七）质检部门：负责受理电梯、机械式等设备运营、安全方面的投诉处理；组织特种设备事故调查处理工作。

（八）消防部门：负责受理公安派出所转办小区重大消防安全隐患投诉；处理堵塞消防通道、增加建筑物火灾荷载、占用消防设施等行为。

（九）工商部门：负责受理物业管理区域内未取得工商营业执照及其他违反工商行政管理法律法规的行为的投诉。

（十）城管部门：负责小区内乱堆乱放以及乱涂乱画、乱挂乱贴和随意摆设摊点、饲养家畜家禽等违法行为投诉受理；小区垃圾收集点不规范、清运不及时等。

（十一）卫计部门：负责受理涉及小区生活饮用水卫生方面的投诉。

(十二) 供水部门: 负责受理小区水价、水网改造、代缴水费等引起的投诉。

(十三) 供电部门: 负责受理小区电价、电网改造、代缴电费引起的投诉。

(十四) 通信部门: 负责受理因通信安装、运营、收费引起的纠纷投诉行为。

(十五) 广电部门: 负责受理因有线电视安装、运营、收费引起的纠纷投诉行为。

(十六) 其他有关部门根据工作职责, 各司其职, 做好物业管理区域投诉受理工作。

第十二条 投诉人对县区物业管理主管部门或相关机构的处理意见不服并向上级投诉的, 由安康市物业管理投诉处理综合协调委员会受理, 按照“谁主管、谁负责”的原则分解市级相关部门处理。

第十三条 下列投诉不予受理:

- (一) 投诉人所投诉内容与物业管理无直接关系;
- (二) 投诉的对象、内容、要求不明确, 无法查处的;
- (三) 投诉人与被投诉人曾达成调解协议并已执行的;
- (四) 已经或者应当通过诉讼、行政复议、仲裁解决的;
- (五) 在投诉事项办理期间重复投诉的;
- (六) 有关部门已经受理的;
- (七) 投诉人要求经济、财产和人身损害赔偿的;
- (八) 不符合法律、法规有关规定的。

第十四条 投诉的受理登记:

(一)对事实清楚,属于受理范围的,投诉受理机构登记受理并出具受理证明。

(二)属于本办法规定的受理范围的,但证据、证明材料不齐全的,由投诉人补充相关材料后,投诉受理机构登记受理并出具受理证明。

(三)对不属于本办法规定的受理范围的,不予受理,并将不予受理的原因书面告知投诉人。

第十五条 投诉受理机构在接到本办法规定的投诉后,能够当场答复处理的,应当场答复处理;不能当场答复处理的,在告知投诉人后,按以下程序处理。

(一)投诉受理机构对登记受理的投诉应在五个工作日内通知被投诉人,被投诉人应在收到通知后五个工作日内做出书面答复。投诉受理机构在收到答复后的三十个工作日内进行现场调查,根据查证的事实依照相关法规、政策的规定,做出处理决定;处理决定以书面形式通知投诉人和被投诉人。

(二)被投诉人收到投诉受理机构投诉受理的通知,在规定的期限内无正当理由不答复的,视同认可;投诉受理机构应在答复日期满后的三十个工作日内做出处理决定,并在五个工作日内通知投诉人和被投诉人。

(三)对事实情况复杂,涉及双方重大利益的投诉,投诉受理机构可适当延长受理和作出处理决定的时间,并提请安康市物业管理投诉处理综合协调委员会研究处理,并将处理结果报上一级

物业管理主管部门备案。

第十六条 投诉受理机构对受理的投诉,在查证事实的基础上,依据相关法规、政策的规定做出相应的行政处理决定。投诉人和被投诉人不服投诉受理机构的处理决定的,可向安康市物业管理投诉处理综合协调委员会申请复核。对复核决定仍然不服的,可向人民法院起诉。

第十七条 投诉人提出投诉事项,应当客观真实,对其所提供材料内容的真实性负责,不得捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。

第十八条 投诉人在投诉过程中,应当遵守法律法规,不得损害国家、集体的利益和其他公民的合法权益,自觉维护社会公共秩序和投诉机关工作秩序。

人数众多且采用走访形式投诉的,应当推选代表,代表人数不得超过5人。

第十九条 物业管理主管部门和街道办事处、社区居委会对物业管理投诉实行首问责任制;首问责任人应做好投诉人的接待工作,听取投诉意见,解答投诉人的疑问,并做好相应的记录。

第二十条 物业管理主管部门和街道办事处、社区居委会应对投诉进行审查,并作如下处理:

(一)属于本暂行办法规定受理范围、事实清楚的,登记受理,并出具受理回执;

(二)属于本暂行办法规定受理范围,但证据材料严重不足的,由投诉人补充相关材料后,登记受理并出具受理回执。

第二十一条 物业管理主管部门和街道办事处、社区居委会应对属于其受理范围的投诉进行调查处理，必要时可组织社区居民委员会共同办理。

第二十二条 被投诉人应根据投诉处理意见进行整改，并将整改结果报送作出处理意见的相关部门。

第二十三条 被投诉人不接受市、县区物业管理主管部门和街道办事处、社区居委会处理意见的，投诉人可通过诉讼或其它方式依法解决。

物业建设单位、物业服务企业及其相关从业人员不按照处理意见进行整改的，按规定对其作不良行为记录，并向社会公示。

第二十四条 在受理处理物业管理投诉中，工作人员有下列行为，经查证属实的，按照相关规定处理：

- （一）发现违法行为不予查处的；
- （二）超越或者滥用职权，侵犯他人合法权益的；
- （三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵犯他人合法权益的；
- （四）利用职务上的便利，收受他人财物或者其它好处的；
- （五）对信访、投诉人打击报复的；
- （六）拒不执行上级部门对物业管理投诉的行政处理决定的。

第二十五条 投诉受理机构承办人在投诉结束后，应将形成的文书、图片、照片等编目装订、立卷归档。

第二十六条 本暂行办法未涉及的信访投诉事项，遵循国务

院《信访条例》和《陕西省信访条例》的相关规定执行。

第二十七条 本暂行办法自 2017 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2018 年 12 月 31 日。

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2016 年 11 月 23 日印发
