

秦皇岛市住房和城乡建设局

秦皇岛市住房和城乡建设局 关于开展 2023 年度物业服务企业“双随机一公开”检查工作的通知

各县（区）住房和城乡建设局、开发区城乡建设局、北戴河新区规划建设局；各物业服务企业：

为了规范我市物业服务行业行为，不断提升物业服务管理品质，促进物业服务行业健康有序的发展，按照秦皇岛市“双随机一公开”监管改革领导小组办公室《关于开展 2023 年秦皇岛市物业服务行业“一业一查”部门联合“双随机、一公开”抽查的通知》精神，经研究决定，对全市范围内物业服务企业进行抽查。现将有关事项通知如下：

一、检查部门

市住建局、市公安局、市市场监督管理局。

二、检查范围

全市从事物业服务活动的物业服务企业（含企业注册地在外埠的物业服务企业），按照总数不低于 10%比例随机抽取。

三、检查内容

（一）住建部门

- 物业服务规范执行情况；
- 物业服务收费问题排查整治情况；
- 安全生产及预案体系制定落实情况；
- 物业服务质量提升工作情况；

5. 疫情防控工作措施落实情况。

(二) 市公安局

保安从业单位监督检查

(三) 市市场监督管理部门

登记事项

四、检查方式

1. 物业服务企业自查自纠。各物业服务企业严格按照检查方案的标准和要求，全面仔细开展自查自纠，对发现的问题及时整改到位。

2. 各县（区）主管部门重点检查。采取“日常巡查与专项检查相结合”的方式，根据物业服务企业日常巡查情况，划定重点检查的物业服务企业，并建立检查台账。

3. 市级主管部门抽检督查。市物业行政主管部门采取“双随机、一公开”的方式，联合市公安局、市市场监督管理局在全市范围内随机抽调物业管理专家，在“河北省双随机执法监管平台”，按照不低于全市物业服务企业10%的数量随机确定检查物业服务企业进行抽查。

五、步骤安排

(一) 自查自纠（5月5日前）

各物业服务企业接到通知后，按照检查工作方案标准和要求，全面仔细开展自查自纠，对所发现的问题，采取有效措施及时整改。

(二) 检查整改（5月15日前）

各县（区）物业主管部门要严格按照方案要求，对管辖区域内物业服务企业进行重点抽查，对检查内容、标准等落实不到位的物业服务企业提出整改要求，责令限期整改到位，并于5月

15日前向市物业主管部门报送检查情况。

(三) 抽查通报 (5月31日前)

市级联合检查组对抽查的企业进行检查,符合标准要求的为合格。未达到标准要求或未按要求参加抽查、拒不配合及提供虚假材料的,结果为不合格,并按以下方式进行整改。

1. 现场提示督促整改。对于抽查结果不合格的物业服务企业未落实《物业管理条例》、《秦皇岛市物业管理条例》等有关规定,但能够立行立改的,责令其限期提交整改报告,由所在县(区)物业行政主管部门督促其限期整改到位,并报市住建局整改结果。

2. 转交行政执法部门。对于抽查结果不合格的物业服务企业有严重违法违规行为或拒不整改的,依法移交当地行政执法部门依法依规进行处罚。

3. 记入企业信用记录。对于监督检查中发现的物业服务企业违法违规情况,记入企业信用档案中。

4. 公开监督检查结果。检查结束后,将检查结果向社会公布,对不良经营行为在媒体上予以曝光。同时,通过“秦皇岛市物业行政监管平台”进行公开。

六、工作要求

(一) 提高认识,精心组织。在全市开展物业服务企业“双随机一公开”检查是为了促进物业服务企业提高物业服务水平、规范服务行为、增强服务意识的重要举措,也是树立行业良好社会形象的重要契机,物业服务企业和有关部门要高度重视,广泛动员,提高对“双随机一公开”检查工作的认识和重视程度。各县区要结合辖区物业服务小区实际,认真细致做好具体检查实施方案,严格组织落实,确保专项检查工作取得实实在在的效果。

(二) 强化服务，提升水平。各物业服务企业要严格按照全市工作安排，认真对照检查内容，制定本企业自查方案，做到职责和任务明确、组织和人员到位、检查时间和整改措施切实可行。要通过专项检查工作及时总结服务工作中存在的问题，进一步完善各项管理制度、岗位工作标准、内部检查考核机制，促进员工提高自觉干好本职工作的主动性和自觉性，形成长效机制。

(三) 督促整改，严格考核。要针对专项检查中发展的的问题，建立督促整改明细台账，明确专人指导并督促企业进行整改。对整改不到位、流于形式的企业要予以公开曝光，并记入物业服务企业诚信档案。

附件：1. 秦皇岛市 2023 年度物业服务企业“双随机一公开”检查标准

2. 秦皇岛市 2023 年度物业服务企业“双随机一公开”检查整改通知书（范本）

秦皇岛市住房和城乡建设局

2023 年 5 月 8 日



附件 1

秦皇岛市 2023 年度物业服务企业“双随机一公开”检查标准

检查内容	检查标准		符合情况
物业服务 规范执行 情况	1	物业服务人员着装统一、持证上岗、挂牌服务、礼貌待客、保持良好的工作状态和精神面貌	
	2	建立完善设施设备运行管理、维护保养等制度	
	3	建立完善门岗值守、访客登记、车辆进出登记和重点部位巡查等秩序维护制度	
	4	建立完善装修申报登记、现场巡查、施工人员管理等装饰装修管理制度；按规定与装修人签订《装饰装修管理服务协议》	
	5	建立完善环境维护和绿化养护，高空作业、机具操作、消杀灭害程序规范、记录完善	
	6	楼梯、走廊定期清扫、拖洗，无垃圾、无积尘，路灯、楼道灯、风口等定期清洁，无蜘蛛网、无积尘；日常维护和计划清洁的记录完善	
	7	及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物，无大面积枯死、裸露和病虫害；对易被破坏或已被破坏的绿化带有保护隔离措施	
	8	无擅自利用物业共用部分经营的情形。利用物业共有部分经营的，符合相关规定，定期公布。重点为办公用房。	
	9	建立并落实投诉处理、处理和回访制度，投诉记录规范，有投诉人基本信息、投诉时间、投诉事项、处理情况、回访情况等相关信息	
	10	物业档案、物业服务档案及人员业务培训档案齐全，档案管理制度完善，分类成册有目录、查阅方便	
	11	各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别	

检查内容	检查标准		符合情况
物业服务规范执行情况	12	项目经理相关信息在物业服务中心或建筑区域显著位置公开，客户经理相关信息在物业服务中心或责任区域显著位置公开，其他物业服务人员的照片及基本信息在物业服务中心或其工作岗位显著位置上墙公开	
	13	依法签订（前期）物业服务合同，物业管理相关主体责、权、利明确	
	14	（前期）物业服务合同对物业服务内容、事项、质量、费用标准、共用部位、共用设施设备能耗的承担主体和分摊方式，以及共有部分经营和收益分配等约定明确并公示	
	15	（前期）物业服务合同对建筑区划内的停车场（库、位）的管理、维护、使用、相关收费标准及责权利有明确约定	
	16	依法进行了物业共有部分承接查验，相关查验移交手续、遗留问题处理记录及其他承接查验资料齐全、规范；有共用部位、共用设施设备清册	
	17	定期开展物业服务满意度调查（有方案、汇总分析、整改、回访），每年不少于一次，满意度调查覆盖率不低于已入住户的60%以上，相关记录完善	
	18	物业办公用房使用情况	
安全生产及预案体系制定落实情况	19	电梯依法进行定期检验，检验合格标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用单位和维护保养单位等信息在轿厢醒目位置张贴	
	20	依法委托具有相应资质的电梯维护保养单位实施电梯维保，并签订维护保养合同，维护保养记录完整	
	21	建立健全消防管理制度，定期开展消防安全宣传教育和消防安全检查，物防、技防、人防、消防工作落实到位	
	22	消防设施、器材定期维护保养，完好有效、功能正常，火灾自动报警系统和灭火系统处于正常工作状态	
	23	疏散通道、安全出口、消防车通道保持畅通，消防通道施划、无占用、堵塞、封闭消防通道的现象	

检查内容	检查标准		符合情况
安全生产及预案体系制定落实情况	24	消防控制室 24 小时值守，消防报警、消防控制室值班，以及消防设施的运营管理、故障保修和维修应有相应记录，记录应完整并存档	
	25	建立并落实节假日值班及节前安全排查制度，记录完善	
	26	建立完善物业管理区域突发事件应急预案，消防应急预案演练每年不少于 2 次，电梯安全事故、防汛应急预案演练每年不少于 1 次	
	27	监控室的设备 24 小时监控，监控室 24 小时值守，监控室值班、监控异常情况及时处置、监控设施的运行管理、故障保修和维修有相应记录，记录完整并存档	
	28	安全防范重点部位和重要区域应设置禁止标识、安全提示或警示标志	
	29	防汛转向应急预案建立、汛期值班值守、防汛物资储备、日常检查台账记录、管网疏通等情况	
	30	检查辖区内既有建筑玻璃幕墙使用安全维护台账、存在安全隐患的玻璃幕墙整改治理情况，写字楼物业日常巡查维护制度、应急预案及制度等建立情况	
	31	物业及写字楼小区内宣传工作、告知义务是否落实，发放宣传手册情况，是否在显眼处张贴宣传海报等	
	32	存在安全隐患点位上是否做好警示打围等应急措施等	
	33	对房屋装修改造的现场巡查工作是否落实到位，是否履行房屋装修改造过程中涉及违法行为的报告义务	
34	小区内房屋装修结构安全宣传工作落实情况，发放宣传手册数量，业主在办理装修许可证时若涉及主体结构拆改是否尽到告知义务		
35	发现违规装修、擅自拆改主体结构等违法行为的应急制度及后续报告制度是否完善		

检查内容	检查标准		符合情况
物业服务质量提升工作情况	36	开展创建活动的相关资料。按规定设置创建方案、检查记录等，内容完整	
	37	利用企业和物业服务区域的宣传载体和平台，积极开展创建活动的宣传情况	
	38	服务窗口和服务岗位规范化建设情况	
	39	客户服务中心及接待问讯台、人员车辆进出口及门岗、单元（楼栋）大堂及电梯厅、园区道路绿地、业主活动场馆等业主“高频接触点”“环境硬件”改善和“服务软件”提升情况	
	40	服务受理和回访、投诉处理、品质监督、满意度调查等情况	
	41	质量管理培训与学习交流情况	
	42	组织并参加职业技能竞赛情况	
	43	通过微信公众号、业主微信群等互联网平台，公开物业管理相关信息	
	44	开展学习贯彻党的“十九大精神”系列主题教育活动情况	
疫情防控措施落实情况	45	疫情应急防控预案体系制定及落实情况	

检查人：

被检查人：

附件 2

秦皇岛市 2023 年度物业服务企业“双随机一公开”检查整改通知书

_____:

检查组于_____年____月____日对你机构进行了检查，发现存在以下问题：

请于_____年____月____日前将以上问题整改到位，并将整改结果以书面形式报送

_____，逾期不整改，整改不到位，效果不明显的，将予

以行业通报、曝光、信用记录减分等处理。

_____年____月____日



整改机构签收人：

签收时间：

(此整改通知书为一式两份，双方各执一份)