

深圳市盐田区住房和建设局

盐田区住房和建设局关于物业服务不规范等问题案例的通报（第一批）

各物业服务企业：

为深入贯彻落实整治群众身边不正之风，开展物业管理专项整治等工作要求，规范物业服务行为，我局近期对辖区物业项目开展了专项整治。现将有关情况通报如下：

一、专项整治工作开展情况

根据整治工作部署，我局于 2025 年 4 月 22 日要求各物业服务企业对照《深圳经济特区物业管理条例》关于物业服务规范要求、信息公开等规定，对 2024 年及 2025 年第 1 季度物业信息公示情况开展自查自纠，明确要求通过线下显著位置张贴及深圳市物业管理信息平台线上公示相结合的方式，公示期不少于十日，公示的内容：《业务收支情况明细表》《日常收取的物业专项维修资金收支明细表》（按季度公示）《关于车库车位使用情况的公告》（按月份公示）《关于年度物业服务合同履行情况年度收支预算的公告》（按年度公示）及《关于物业服务内容及收费相关事宜的公告》等，确保物业服务收费与业主共有资金使用透明化、规范化。

二、核查发现的主要问题

（一）部分项目未公示业主共有资金账目等信息

2024 年因违反《深圳经济特区物业管理条例》相关规定而被我局责令改正的碧海苑、天富花园、棕榈湾、蔚蓝假日雅苑、裕鹏阁、梧桐海景苑等物业项目，经复查，2025 年仍未落实公示业主共有资金账目及物业专项维修资金信息等要求，多次出现物业服务不规范行为，反映出相关物业服务企业的法律意识淡薄、组织整改工作落实不到位。

（二）部分物业服务企业存在违规收费行为

部分物业项目在开展装饰装修管理过程中，存在违规向装修公司收取额外费用、索要香烟等“吃拿卡要”问题，甚至出现巧设名目乱收费、无故阻挠业主及装修单位进场施工等现象，严重损害了业主的切身利益和物业服务行业形象。

三、处理措施及整改要求

（一）严肃查处违规行为

1. 对未落实资金公示的 6 个物业项目，我局已启动立案调查程序，并将依法严肃处理。

2. 对存在装修管理违规收费的物业项目，已依法约谈并督促限期整改；涉及勒索、吃拿卡要、乱收费等违法违规情形的，将移送公安部门及市场监督价格执法部门处理。

（二）强化行业自律与管理

各物业服务企业务必引以为鉴、举一反三，重点做好以下工作：

1. 加强法律和业务培训，严格落实《深圳经济特区物业管理

条例》规定的物业服务行为规范及物业信息公示制度，确保规范经营和公示内容真实、完整、及时。

2. 规范物业服务收费行为，遵守《中华人民共和国价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》，明码标价与合法收费，加强内部管控流程，严禁物业工作人员违规收费，杜绝“吃拿卡要”“乱收费”等行为。

3. 规范物业服务履约行为，杜绝侵占业主公共收益，切实维护业主的合法权益。

（三）持续加强监督检查

我局对各物业项目信息公开、物业服务履约、业主共有资金使用等情况开展常态化核查，对未按要求整改的项目，依法采取约谈、通报、纳入物业服务评价体系、立案调查等措施，严肃追究其法律责任，并定期通报。请各物业服务企业高度重视，开展自查自纠，严格落实整改要求，以此次专项整治为契机，提升服务质量与管理水平，共同维护辖区物业管理规范秩序。

深圳市盐田区住房和建设局

2025年6月23日

