征集住宅小区“物业领域物业服务履约不到位、侵占业主公共收益”等问题线索**范围**

（5个方面，11个问题）

**（一）物业服务履约不到位问题**

**1.未按照物业服务合同约定内容和标准提供服务。**未按规定将物业服务合同报有关部门备案；未按合同约定做好共用设施设备巡查、检修，共用设施设备维护保养不到位；未按合同约定配备安保人员，秩序维护不到位；未按合同约定清扫垃圾、修整或补种草坪树木等，公共区域卫生保洁和垃圾清理不及时；未及时处理业主投诉，未有完整的投诉处理记录。

**2.未履行信息公示和报告义务。**未按规定在物业服务区域显著位置公示物业服务内容、收费项目和标准、公共收益收支情况、电梯维修保养检验记录等有关事项，或者公示内容不明晰、不完整，未向业主大会、业主委员会报告。

**3.未履行物业服务企业的移交义务。**在物业服务合同依法终止后，拒不移交物业服务用房、相关设施、预收的物业服务费和装修保证金及其他物业管理所需相关资料，未配合做好交接工作。

**（二）侵占业主公共收益问题**

**4.小区公共收益底数不清，管理不规范。**未建立公共收益管理相关制度，公共收益未单独建账管理，公共收益收入、支出没有建立明细及凭证台账等。

**5.擅自利用小区公共部位经营。**未征得业主同意，擅自利用小区内架空层、公共场地、公共道路等业主共有部分开展经营活动。

**6.未公示公共收益收支情况。**未按照有关规定至少每半年在物业服务区域显著位置公示一次公共收益收支情况。

**7.违规侵占小区公共收益。**违反业主共同决定或者业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同等规定、约定分配使用公共收益，物业服务企业或者业主委员会成员违规侵占扣除合理成本后属于业主共有的公共收益。

**（三）住宅老旧电梯更新不及时问题**

**8.住宅电梯故障频发，运行状况差，出现问题维修不及时。**

**9.群众反映未及时申报更新。**业主对电梯更新意愿强烈，就电梯更新方式、出资方案、更新后管理及维保方案等已达成一致，并书面委托物业服务企业代为申报更新，但物业服务企业不愿作为，无视业主需求未及时向有关部门申报更新。

**（四）对新就业群体不友好问题**

**10.无故阻拦新就业群体进小区。**对网约车驾驶员、快递员、外卖配送人员等新就业群体不友好，出现“门难进、车难停、物难送”问题。

**（五）其他问题**

**11.群众反映强烈的其他物业服务问题。**物业服务企业擅自改变物业服务用房用途、无正当理由拒不退出物业服务项目等其他违法违规行为。