

# 重庆市南川区物业协会文件

南物协文[2022] 3号

---

## 关于贯彻落实《重庆市南川区人民法院司法建议书》的 工作汇报

重庆市南川区人民法院：

重庆市南川区人民法院司法建议书（南川法建[2022]1号）已收悉。收到该“司法建议书”后，物业协会高度重视，立即下发学习通知，要求全区物业行业认真组织学习“司法建议书”的内容，体会其实质进行研讨，并及时召开理事会，进行认真学习，深入研讨，精心剖析，落实建议，全面整改。现将工作开展情况汇报如下。

一、对于未尽到物业服务人义务的问题，大部分物业企业都存在。主要是认识不到位，业务水平参差不齐，加之，部分从业人员或中层工作人员对违法违规的处理程序不清楚，导致，在工作中合理制止的方法不妥。今后，发现问题时要做到，一要做到及时劝导加以制止，二要做到留好证据加以保存，三要做到摸清情况完善资料，四要做到事实清楚、依据充分书面报告，五要做到及时沟通，协助妥善处理。这样可以减少业主与物业企业之间的矛盾，也可以进行依法制止违法违规建设，达到业主满意。

**二、对于与业主沟通不到位的问题**，各物业企业基本上都存在。造成的原因主要是企业管理团队自身综合水平不高，工作不细化，宣传不到位。虽然对业主反映的问题，已经处理好，但没有及时反馈给当事人知晓，造成双方之间的误解。有些处理不了的问题，虽然开展了工作，但没有把工作开展情况进行及时通报，导致业主认为是物业企业不作为。今后，物业企业在沟通工作上，将充分利用小区业主微信群、宣传栏等工具及时反馈相关信息，主动沟通贴心服务。

**三、对于流程管理不规范的问题**，物业企业确实存在。造成的原因，主要是物业企业对各项工作的开展没有一个详细的符合实际的具有可操作的工作流程。对于怎么记录、怎么摄像、怎么完善签字、怎么移交、怎么归档没有一套闭合式的具体要求及标准。导致，物业企业虽然做了大量工作，但是没有详细准确的档案资料，造成在诉讼案审判时什么资料都没拿不出来或者是证据链不能相互对应闭合，使业主误认为物业企业只是为收费而收费，没有做任何工作。今后，物业企业将进一步规范服务活动中的过程管理、流程管理、档案管理，尽最大努力做好、做细、做精实质工作和资料档案工作，减少各种矛盾和案件诉讼过程中的短板。

**四、对于费用催收不及时的问题**，是各物业企业普通存在的一个共性问题。主要表现在从业人员的事业心、责任心不强，协调能力不够，没有及时了解掌握物业收费情况或没有认真掌握相关法律法规的相关条款，做到心明帐清。今后，物业企业将按照“司法建议书”的要求，对于拖欠三个月及以上的业主要进行书面催收，并保存好档

案资料；对于拖欠六个月及以上的要及时申请相关单位进行调解，同时保存好档案资料；对于一年以上的要及时完善诉讼资料，抓紧时间向人民法院提起诉讼；严格把控诉讼失效期的时间，不再造成诉讼失效的工作失误。各物业企业将通过进一步提升服务水平，精心服务，细化财务管理，公开财务收支信息，采取自觉缴纳与依法催收物业服务费相结合，减少物业企业在催收和诉讼中风险。

特此汇报。

重庆市南川区物业协会

二〇二二年一月二十二日



主题词：落实 司法 建议书 工作 汇报

报 送：区住房和城乡建设委员会。

发 送：各物业企业、会员单位

重庆市南川区物业协会办公室 印

2022年1月22日

(共印 70 份)

