

重庆市沙坪坝区人民政府

行政复议决定书

沙府行复〔2021〕27号

申请人：杨[]，男，汉族，19[]年[]月[]日出生，公民身份号码：500[]310，住址：重庆市九龙坡区渝新路[]号。

被申请人：重庆市沙坪坝区住房和城乡建设委员会，住所地：重庆市沙坪坝区渝碚路99-9号。

法定代表人：李海，职务：主任。

申请人要求撤销被申请人作出的《重庆市沙坪坝区住房和城乡建设委员会关于受理投诉举报的回复函》（以下简称《回复函》），于2021年5月24日向本机关提出行政复议申请。

经补正后，本机关于 2021 年 5 月 31 日依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：一、依法撤销被申请人作出的《回复函》；二、责令被申请人限期重新作出回复；三、依法受理并以书面形式回复受理情况及处理决定。

申请人称：申请人于 2020 年 9 月 3 日向重庆 物业服务服务有限公司（以下简称 物业服务公司）申请信息公开，该公司于 9 月 4 日签收后未书面公开回复，申请人认为该公司行为违反《重庆市物业管理条例》第六十一条规定。 物业服务公司服务 小区，为降低物业服务成本，小区北门车库出入口长期处于关闭状态，北门人行出入口长期存在无安保人员在岗情况，该公司行为违反《重庆市物业管理条例》第六十条第一项规定。2021 年 4 月 15 日申请人就上述事由向被申请人投诉举报，要求被申请人依法予以查处，并责令 物业服务公司向申请人公开 项目前期物业服务合同、前期物业服务合同备案情况、共有部分明细、使用明细、共有部分的月收益明细；公开 物业用房、配套用房、公共设施使用情况及用途；公开服务 项目服务收费备案情况、审核情况；公开 中标情况；公开服务 履行前期物业验收情况。被申请人于 2021 年 5 月 18 日作出《回复函》，但该回复事实不清，适用法律不当。申请人因多次向 物业服务公司 物业负责人及物管申请信息未果才进行投诉举

报，被申请人在回复中描述已督促 物业服务公司应当及时回复业主对物业服务事项的查询或质疑，但申请人至今未收到该物业服务公司回复，该物业服务公司还存在未履行《重庆市物业管理条例》规定的公开信息义务，且至今未按照《重庆市物业管理条例》规定长期公示相关信息。

被申请人称：一、根据《重庆市物业管理条例》第四条“市、区县（自治县）住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作”的规定，被申请人作出案涉回复主体适格。二、根据《重庆市物业管理条例》第九十二条“业主、物业使用人对物业服务企业在物业管理活动中侵害自己合法权益的行为，可以向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、区县（自治县）住房城乡建设主管部门投诉，街道办事处、乡（镇）人民政府、区县（自治县）住房城乡建设主管部门应当及时受理，并自受理之日起三十日内将处理结果回复投诉人”之规定，被申请人于2021年4月20日收到该投诉举报信，经现场调查后，于5月18日作出《回复函》，程序合法。三、被申请人根据投诉内容，于2021年4月29日对

小区进行现场调查，发现 物业服务公司存在以下违法行为：一是对项目负责人基本情况和联系方式、物业服务合同等应当长期公开的事项公示不全面，对物业服务半年履约情况报告、物业管理区域公共收益相关的合同或协议等应当及时公开的事项公示不全。二是 ；小区北门车库出入口存

在封闭现象，且保安不在岗。针对上述违法行为，被申请人于2021年5月8日制发《责令（限期）整改通知书》（沙住建物管责改2021第 号）及《责令限期改正通知书》（沙住建物管责改2021第 号），分别责令： 物业服务有限公司依法公示相关服务事项；开启 小区北门车库出入口，确保保安等工作人员24小时在岗，督促： 物业服务有限公司按照《重庆市物业管理条例》及及物业服务合同履行服务，提高服务质量。经5月13日现场复查， 物业服务有限公司已完成上述违法行为的整改，将应当公示的事项在小区内进行了公示，且已将小区北门车库出入口开启，车库保安亭中有保安人员值守。

经审理查明：申请人系重庆 小区业主。2021年4月15日，申请人以邮寄方式向被申请人投诉举报其所在小区的物业管理公司 物业服务公司存在违反《重庆市物业管理条例》第六十条和第六十一条规定的行为，要求被申请人依法予以查处。被申请人于2021年4月20日收到该投诉举报信，随即对相关情况进行调查核实。经查， 物业服务公司存在违反《重庆市物业管理条例》规定的下列行为：1.对项目负责人基本情况和联系方式、物业服务合同等应当长期公开的事项公示不全面，对物业服务半年履约情况报告、物业管理区域公共收益相关的合同或协议等应当及时公开的事项公示不全。2. 小区北门车库出入口存在封闭现象，

且保安不在岗。针对上述违法行为，被申请人于5月8日制发《责令限期改正通知书》（沙住建物管责改2021第 号）及《责令限期改正通知书》（沙住建物管责改2021第 号），分别责令龙 物业服务服务有限公司依法公示相关服务事项；开启 小区北门车库出入口，确保保安等工作人员24小时在岗，并督促 物业服务服务有限公司按照《重庆市物业管理条例》及物业服务合同履行服务，提高服务质量。经5月13日现场复查， 物业服务服务有限公司已完成上述违法行为的整改，将应当公示的事项在小区物业服务中心公示栏进行了全面公示，并开启小区北门车库出入口，车库保安亭中有保安人员值守。2021年5月18日，被申请人向申请人作出《回复函》，就上述处理结果告知申请人，同时告知已督促 物业服务服务有限公司应当及时回复业主对物业服务事项的查询或质疑。申请人对该《回复函》不服，遂向本机关提出行政复议申请。

以上事实有行政复议申请书、申请人身份证复印件、投诉举报信、邮寄凭证、行政复议答复书、调查询问笔录现场检查记录表及图片、责令（限期）改正通知书、现场复查记录表及图片、回复函等证据证明。

本机关认为：本案的争议焦点在于被申请人作出的《回复函》是否合法。

一、根据《重庆市物业管理条例》第四条“市、区县（自

治县)住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作”及《重庆市物业管理条例》九十二条“业主、物业使用人对物业服务企业在物业管理活动中侵害自己合法权益的行为,可以向物业所在地街道办事处、乡(镇)人民政府、区县(自治县)住房城乡建设主管部门投诉”之规定,被申请人作为辖区内物业监督管理部门具有处理申请人有关物业管理投诉举报事宜的法定职权。

二、《重庆市物业管理条例》第六十条规定“物业服务企业不得有下列行为:(一)违反物业服务合同约定降低物业服务标准……”第六十一条规定“物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置以及业主决策信息系统设置公示栏,公开相关服务事项,并可以通过移动通信等方式告知全体业主。下列事项应当长期公开:(一)物业服务企业的营业执照复印件、项目负责人的基本情况、联系方式;(二)物业服务合同以及向业主提供特约服务的收费项目和标准等;(三)电梯等专业设施设备的日常维修保养合同;(四)报修服务规范和完成时限承诺。下列事项应当按照规定及时公开:(一)物业服务半年履约情况报告;(二)物业专项维修资金使用情况,包括涉及维修、更新、改造项目的明细;(三)物业服务满意率及管理服务中薄弱环节的整改情况;(四)物业管理区域公共收益收支情况,包括与公共收益相关的合同或者协议等;(五)其他应当公示的信息。第一百零一条第一款规定:物业服务企业有下

列行为之一的，由物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门予以处罚：……（四）违反本条例第五十四条、第六十一条，未按照规定填报或者公示信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款……”第一百零二条规定“违反本条例第六十条，物业服务企业侵犯或者越权限制业主权利的，由区县（自治县）住房城乡建设主管部门责令限期整改；逾期未整改的，纳入企业信用档案。违反治安管理规定的，由公安机关依法查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

本案中，经被申请人调查核实，申请人所在重庆新城小区北门车库出入口存在封闭现象，物业服务公司存在《重庆市物业管理条例》第六十条“违反物业服务合同约定降低物业服务标准”的违法行为；物业服务公司亦未按照《重庆市物业管理条例》第六十一条规定，全面和及时公示相关服务事项，被申请人依照《重庆市物业管理条例》第一百零一条第一款和第一百零二条规定作出《责令限期改正通知书》（沙住建物管责改2021第号）及《责令限期改正通知书》（沙住建物管责改2021第号），要求物业服务公司对上述违法事项进行限期整改并不不当。后经现场复查，物业服务公司已在规定时限内整改完毕。因此，被申请人针对申请人举报作出的《回复函》事实清楚，证据充分。至于申请人所述物业服务公司至今未向其书面回

复的问题，因申请人要求公开的信息为《重庆市物业管理条例》第六十一条规定应当长期公开和及时公开的内容，[]州物业服务公司已按照规定履行了公示义务，是否单独书面向其回复对其权益不产生实际影响。

三、根据《重庆市物业管理条例》九十二条“业主、物业使用人对物业服务企业在物业管理活动中侵害自己合法权益的行为，可以向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、区县（自治县）住房城乡建设主管部门投诉，街道办事处、乡（镇）人民政府、区县（自治县）住房城乡建设主管部门应当及时受理，并自受理之日起三十日内将处理结果回复投诉人”之规定，被申请人于2021年4月20日收到申请人的投诉举报材料，经调查后于5月18日向申请人作出《回复函》，程序合法。

综上，申请人的主张不能成立，被申请人作出的《回复函》认定事实清楚，适用依据正确，程序合法。根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项之规定，本机关决定如下：

维持被申请人作出的《重庆市沙坪坝区住房和城乡建设委员会关于受理投诉举报的回复函》。

如不服本决定，可以在收到本决定书之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

重庆市沙坪坝区人民政府

2021年7月19日



