

昆山市人民政府 行政复议决定书

〔2025〕昆府行复第 913 号

申请人：李俊，女，汉族，1980 年 10 月 18 日生。

住所：安徽省泾县泾川镇晏公社区下村组 048 号。

被申请人：昆山市住房和城乡建设局。

住所：昆山市同丰西路 598 号。

法定代表人：王卫东，局长。

申请人李俊不服被申请人昆山市住房和城乡建设局于 2025 年 9 月 10 日作出的《关于李俊申请履行法定职责的答复》，于 2025 年 11 月 10 日（收到日期）向本机关提起行政复议申请，本机关于 2025 年 11 月 17 日依法予以受理。因情况复杂，延期 30 日。现已审理终结。

申请人请求：责令被申请人履行法定职责。

申请人称：1.被申请人未依法查处弘辉建设自设关联公司弘辉物业公司未经招投标擅自选聘物业的核心违法行为，其协议选聘未取得物业管理行政主管部门批复文件。2.被申请人对其多项法定职责予以推诿或敷衍处理。对公共收益问题，被申请人以开发商收购、2020 年 9 月才建账为由，回避了对前期账目的调查。对撤销违规备案请求，被申请人以非其负责为由，拒绝处理违规

备案的前期物业服务合同。对拒不履行信息公开行为处罚不力，申请人多次要求物业公示审计报告、收支明细等法定信息，物业拒不提供，被申请人仅以“已要求公示”敷衍了事。对关联交易问题推诿，被申请人称核查关联交易非其职责，但其作为物业主管部门，有义务移送或会同调查。对服务不达标问题处理流于形式，对于消控室无证上岗等严重安全隐患，被申请人称已整改完成，但未说明是否对过去的违法行为进行处罚，未采取任何实质性监管措施。

申请人提供的证据有：1.《关于李俊申请履行法定职责的答复》；2.行政处罚申请书等。

被申请人称：1.被申请人已依法履行职责。2.申请人不具有申请行政复议的主体资格。3.关于弘辉首玺开发商未通过招投标方式确认前期物业服务企业的问题，经调查，其通过协议选聘方式，选聘昆山弘辉物业管理有限公司提供物业服务管理。4.关于撤销《前期物业服务合同》，重新选聘物业服务企业的问题。选聘和解聘物业服务企业应当由全体业主共同决定，被申请人对物业管理活动仅有监督管理职责，无权撤销前期物业服务合同。5.关于核查公共收益、对物业公司侵占业主共有收益的行为作出行政处罚及赔偿问题。被申请人未发现物业公司存在违法行为，也已要求其设立公共收益监管账户，做好公共收益季度公示工作。6.关于物业公司拒不履行信息公开，与弘辉建设公司存在关联交易等问题。被申请人已要求物业公司做好相关材料的公示工作，对于物

业管理活动，被申请人仅有监督管理职责，无处罚权。被申请人未发现且申请人未提供证据证明两公司之间存在关联交易的情形。7.关于物业公司服务不达标问题的处理。经调查，弘辉首玺小区监控岗均有证上岗，已整改完成，被申请人也督促其进一步提升物业服务水平，至于申请人提到的未采取任何实质性监管措施系无事实和法律依据。

被申请人提供的证据有：1.行政处罚申请书及附件；2.《关于李俊申请履行法定职责的答复》及邮寄详情；3.约谈会议签到表及会议照片2张；4.昆山弘辉物业管理有限公司调查笔录及授权委托书；5.昆山前期物业管理协议招标备案表等。

经审理查明：2025年7月23日，被申请人称收到申请人向当面提交行政处罚申请书，申请事项为“1.对两被申请人未经招投标擅自签订《前期物业服务合同》的行为处以50万元顶格罚款；2.撤销在住建局违规备案的《前期物业服务合同》责令限期整改，要求开发商与物业公司提交业主名册，成立官方业主微信群，协助小区业主成立业委会召开业主大会重新选聘物业公司；3.对弘辉物业启动‘审计调查’核查2013年至今公共收益，对侵占业主共有收益的行为作出行政处罚及赔偿，依据住建局发布2025年3月1日实施《昆山市住宅区公共收益管理实施细则》强制设立独立公共收益监管账户，要求收益收支季度公示；《昆山市规范物业管理行为提升物业服务水平专项行动工作方案》文件号：昆政办发〔2024〕23号，《民法典》第282条：强制公示、返还挪用

资金；4.责令被申请人返还2013年以来全体业主缴纳的物业费、车位管理费及资金占用利息（按LPR4倍计息），价格欺诈三倍赔偿的违法行为；5.对物业拒不提供申请人及住建局回信《关于申请履行法定职责的答复》中要求弘辉物业履行信息公开义务的行为作出行政处罚；6.对消控室无证上岗等行为立案调查。对物业承诺5-7级服务标准的服务不达标、质价不符的物业服务违约行为作出行政处罚；7.对弘辉建设开发（中国）有限公司法定代表人、弘辉物业法定代表人、物业经理张拥军等失职人员作出行政处罚；8.依法调取弘辉物业2013年至今物业收款账户银行流水，核查开发商‘弘辉建设’与自设关联物业‘弘辉物业’是否存在关联交易、利益输送、侵犯小区业主合法权益的行为，并将证据移交公安机关侦察；（物业公司共有两个收款账户，另一违法收款账户为‘世邦泰和（上海）物业管理公司’）”。被申请人收到申请人的行政处罚申请书后，调取昆山市前期物业管理协议招标备案表等材料，并与青阳城市管理办事处、东新街社区、昆山弘辉物业管理有限公司进行约谈。2010年7月13日，弘辉建设开发（中国）有限公司通过协议选聘的方式，选聘昆山弘辉物业管理有限公司为小区提供物业服务管理。2025年9月10日，被申请人作出《关于李俊申请履行法定职责的答复》，载明“针对您提出的问题，2025年8月12日，我局会同青阳城市管理办事处、东新街社区、昆山弘辉物业管理有限公司召开约谈会议。

1.关于未经招投标擅自签订《前期物业服务合同》及撤销违规备案的

《前期物业服务合同》问题。经查，2010年7月13日，昆山弘辉建设开发有限公司通过协议选聘的方式，选聘昆山弘辉物业管理有限公司（下称弘辉物业）对小区进行物业服务。关于撤销《前期物业服务合同》，非本机关职责。2.关于要求开发商与物业公司提交业主名册，成立官方业主微信群协助小区组建业委会问题。根据《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，建议您联合小区10人以上的业主公开联名向社区或青阳办事处提出筹备业主大会的申请，待小区成立筹备组，可要求开发商提供业主名册。因业主名册涉及个人隐私，无法直接提供给您。该小区各楼栋已成立楼栋群，您可联系物业管家艾叶加入，联系方式：18051893507。3.关于核查2013年至今公共收益、对物业侵占业主共有收益的行为作出行政处罚及赔偿问题。经查，小区自2020年9月被中骏开发商收购，小区公共收益自2020年9月开始建账。每半年一次在小区公示栏公示。我局已要求弘辉物业公司按照《昆山市住宅区公共收益管理实施细则》（昆政办发〔2025〕12号）等相关规定，设立公共收益监管账户，做好公共收益季度公示工作。另，我局暂未发现昆山弘辉物业管理有限公司存在侵占公共收益等违法行为。4.关于要求返还2013年以来全体业主缴纳的物业费、车位管理费及资金占用利息（按LPR4倍计息），价格欺诈三倍赔偿的问题。非本机关职责，涉及经济赔偿建议您通过司法途径解决。5.关于对物业拒不提供申请人及住建局回信《关于申请履行法定职责的答复》中要求弘辉物业履

行信息公开义务的行为作出行政处罚问题。经查，根据《关于进一步加强住宅小区物业服务收费公示工作的通知》（昆价费字〔2017〕59号）规定，物业需每半年在小区内公示相关账目。2024年物业服务费收支、经营性设施收支及代收代缴等相关情况已于2025年3月17日至4月17日在小区各栋大堂公示栏公示。2025年上半年物业服务费收支、代收代缴、经营性设施收支等相关情况预计8月30日前公示。我局已要求弘辉物业公司按照《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》的规定，做好相关材料的公示工作。

6.对消控室无证上岗等行为立案调查、对物业服务标准不达标，质价不符的物业服务违约行为作出行政处罚问题。经查，小区7月监控岗均有证上岗，目前已整改完成。我局已要求物业公司按照《弘辉首玺豪园前期物业管理委托合同》服务等级的约定履行日常的物业管理服务，同时我局也将加强抽查力度，严格执行考核机制，督促弘辉物业公司进一步提升物业服务水平。

7.关于核查开发商‘弘辉建设’与自设关联物业‘弘辉物业’是否存在关联交易，侵犯小区业主合法权益问题。昆山弘辉建设开发有限公司通过协议选聘的方式，选聘昆山弘辉物业管理有限公司（下称弘辉物业）对小区进行物业服务。关于上述两公司是否存在关联交易，非本机关职责。如您认为两公司有相关证据，可向相关部门反映。另经了解，收款APP显示的收款方名称是世邦泰和，收款金额实际是进昆山弘辉物业管理有限公司的账户。”2025年9月15日，被申请人将该答复邮寄送达

申请人。

上述事实有下列证据证明：1.行政处罚申请书及附件；2.《关于李俊申请履行法定职责的答复》及邮寄详情；3.约谈会议签到表及会议照片 2 张；3.昆山弘辉物业管理有限公司调查笔录及授权委托书；4.昆山前期物业管理协议招标备案表；5.邮寄详情（调取）等。

本机关认为：《物业管理条例》第五条第二款规定，县级以上地方人民政府房地产行政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。本案中，2025 年 7 月 23 日，被申请人收到申请人提交的《行政处罚申请书》，于 2025 年 9 月 10 日作出《关于李俊申请履行法定职责的答复》，并于 2025 年 9 月 15 日通过快递的形式邮寄送达申请人，申请人于 2025 年 9 月 16 日签收。被申请人已在法定期限内进行答复。

《物业管理条例》第二十四条规定，国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘物业服务企业。住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘物业服务企业；投标人少于 3 个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。投标人少于三个或者住宅规模建筑面积小于三万平方米的，经物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。本案中，对申请人提出的“1.对两被申请人未经招投标擅自签订《前期物

业合同》的行为处以 50 万元顶格罚款”事项，被申请人经调查，昆山弘辉建设开发有限公司通过协议选聘的方式，选聘昆山弘辉物业管理有限公司（下称弘辉物业）对小区进行物业服务。被申请人将相关情况告知申请人，并无不当。

《中华人民共和国民法典》第九百四十六条第一款规定，业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。本案中，对申请人提出的“2.撤销在住建局违规备案的《前期物业服务合同》责令限期整改，要求开发商与物业公司提交业主名册，成立官方业主微信群，协助小区业主成立业委会召开业主大会重新选聘物业公司”事项，因选聘和解聘物业服务企业应当由全体业主共同决定，被申请人告知撤销合同非其职责，并告知申请人可联合 10 人以上的业主联名提出筹备业主大会申请，成立筹备组后可要求开发商提供业主名册，并无不当。

《物业管理条例》第六十条规定，违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额 2 倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。本案中，对申请人提出的“3.对弘辉物业启动‘审计调查’核查 2013 年至今公共收益，对侵占业主共有收益的行为作出行政处罚及赔偿，依据住建局发

布 2025 年 3 月 1 日实施《昆山市住宅区公共收益管理实施细则》强制设立独立公共收益监管账户，要求收益收支季度公示”，被申请人经调查确认案涉小区公共收益自 2020 年 9 月开始建账，每半年一次在小区公示栏公示，未发现存在侵占公共收益等违法行为，并已要求物业公司设立公共收益监管账户，做好公共收益季度公示工作。被申请人将相关情况告知申请人，所作答复并无不当。

《江苏省物业管理条例》第八十六条规定，违反本条例第五十一条第一款、第二款规定，物业服务企业未在物业管理区域内显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业费和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况或者公示失实信息的，由县（市、区）市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。本案中，对申请人提出的“5.对物业拒不提供申请人及住建局回信《关于申请履行法定职责的答复》中要求弘辉物业履行信息公开义务的行为作出行政处罚”，被申请人对物业服务企业未公示物业服务收费等项目不具有处罚权，被申请人告知申请人小区物业服务费收支等公示情况，并要求物业服务企业做好材料公示工作，并无不当。

本案中，对申请人提出的“4.责令被申请人返还 2013 年以来全体业主缴纳的物业费、车位管理费及资金占用利息（按 LPR4 倍计息），价格欺诈三倍赔偿的违法行为”“6.对消控室无证上岗等行为立案调查。对物业承诺 5-7 级服务标准的服务不达标、

质价不符的物业服务违约行为作出行政处罚” “7.对弘辉建设开发（中国）有限公司法定代表人、弘辉物业法定代表人、物业经理张拥军等失职人员作出行政处罚” “8.依法调取弘辉物业 2013 年至今物业收款账户银行流水，核查开发商‘弘辉建设’与自设关联物业‘弘辉物业’是否存在关联交易、利益输送、侵犯小区业主合法权益的行为，并将证据移交公安机关侦察”，被申请人对上述请求无相关法定职责，且其经调查未发现存在关联交易等违法行为，被申请人已经依法履行了相关职责，并无不当。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定：

维持被申请人于 2025 年 9 月 10 日作出的《关于李俊申请履行法定职责的答复》。

如对本复议决定不服，可以自收到行政复议决定书之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

