

九江市住房和城乡建设局文件

九住建办字〔2021〕58号

关于开展“加大物业服务收费信息公开力度 让群众明明白白消费”工作的通知

各县（市、区）住建行政管理部门，市、县房地产业协会，各物业服务企业：

为推动“我为群众办实事”实践活动走深走实，着力解决群众身边的烦心事，根据住房和城乡建设部、省住房和城乡建设厅党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的部署要求，现就在全市物管小区开展“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”工作有关事项通知如下：

一、工作目标

以解决群众关注的物业服务收费信息公开问题为切入点，发挥社区党组织领导作用，组织发动居民及街道社区、业主委员会、

物业服务企业、物业行业协会等主体参与，增加物业服务收费透明度，规范物业服务市场秩序，维护群众合法权益，让人民群众有更多获得感。

二、工作任务

（一）加大收费信息公开力度。要监督物业服务企业在住宅项目内显著位置，采取公示栏、收费清单、电子滚动屏等方式，公布物业服务、停车及其他有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话等信息。

（二）查处曝光违法行为。加强对物业服务企业的监督管理，畅通群众投诉渠道，依法查处未按规定公示收费信息、超出合同约定或公示收费项目标准收取费用等违法违规行为，公开曝光典型案例。

（三）推进共建美好家园活动。要结合“加强物业管理，共建美好家园”活动（以下简称“共建美好家园”活动），把全面落实物业服务收费信息公示有关规定作为工作重点，将收费信息公示情况纳入评价体系，统筹协调各方力量积极参与物业管理活动，共同缔造一批美好家园项目。

（四）加强行业自律。发挥物业行业协会作用，通过发出倡议、组织企业签订承诺书等多种方式，规范物业服务企业收费信息公示行为，引导企业增强服务意识，提高服务质量，更好地为群众服务。

三、工作安排

（一）动员部署阶段：8月上旬

1. 开会动员。各县（市、区）住建部门要组织召开会议进行动员和部署。

2. 发动行业协会。市、县房协要做好向物业服务企业发出倡议、组织品牌物业服务企业签订承诺书等工作。

3. 会商有关部门。各县（市、区）住建部门要积极协调发展改革、市场监管等部门，结合房地产市场秩序整治规范专项工作，加大对物业服务企业违反收费信息公示规定行为的查处力度。

（二）工作实施阶段：8-10月

1. 宣传法规政策。各县（市、区）住建部门要梳理相应的物业服务收费有关法规政策，按照住建部统一格式，印制宣传册，发放给物业服务企业和广大业主。在部门门户网站集中公开有关法规政策，并采取多种形式进行宣传解读。

2. 组织企业自查。各县（市、区）住建部门要组织物业服务企业对住宅项目的收费信息公示情况开展自查，发现问题的，及时进行整改。

3. 开展倡议和承诺。市、县房协要向物业服务企业发出倡议，组织10个以上品牌物业服务企业签订“合法经营、规范收费”承诺书。

4. 查处违法行为。各县（市、区）住建部门要对住宅物业服务收费信息公示情况进行调查摸底，制定问题清单，开展专项检查，及时受理群众投诉举报，依法查处物业服务企业违反收费信

息公示规定行为，曝光典型案例。

5. 为群众办实事。各县（市、区）住建部门要按照开展“共建美好家园”活动要求扎实推进相关工作，根据住宅项目实际情况，结合群众意愿，从增设停车棚、设置电动自行车充电设施、植树增绿等群众房前屋后的小事做起，活动期间至少为群众办 1 件实事。

（三）工作总结阶段：11 月

1. 公布美好家园项目。在县（市、区）级认定、市级推荐基础上，确定一批美好家园项目，并开展宣传报道。

2. 开展工作总结。市住建局将通过县（市、区）自查、组织交叉检查等方式，全面了解全市工作开展情况。

四、工作要求

（一）强化政治责任。各县（市、区）住建部门要提高政治站位，贯彻落实共同缔造理念，将加大物业服务收费信息公开力度工作作为开展党史学习教育活动的重要内容，作为转变工作作风、抓严抓细抓实物业管理工作的重要途径，作为督促物业服务企业增强服务意识、提高服务质量的重要抓手，精心组织，统筹推进，确保各项工作措施落到实处、见到实效。

（二）加强督促指导。各县（市、区）住建部门要建立住宅物业服务项目收费信息公开台账，定期调度进展，在工作中践行群众路线、坚持实事求是、力戒形式主义，切实把好事办好、把实事办实。

（三）加强工作协同。各县（市、区）住建部门要主要领导亲自抓、负总责，成立工作专班，建立台账，推动落实；要协调发展改革、市场监管等部门，加强信息共享，开展联动执法，形成工作合力。

（四）注重舆论宣传。充分利用各种媒体，通过多种渠道，对加大物业服务收费信息公开力度工作和“共建美好家园”活动进行多方位、多形式、多角度宣传报道，树立为民好典型，讲好为民好故事，宣传为民好精神，弘扬为民主旋律。结合“最美物业人”评选等活动，宣传先进典型，讲好新时代物业管理故事。

（五）做好信息报送。各县（市、区）住建部门要及时报送创新做法和典型案例，每月1日前报送工作进展情况（附件1），12月1日前报送工作总结及本地区住宅物业服务项目收费信息公开台账表（附件2）。

附件：1. 加大物业服务收费信息公开力度工作进展情况统计表
2. 住宅物业服务项目收费信息公开台账表



（联系人：段涛；联系电话：8136086）

附件1

加大物业服务收费信息公开力度 工作进展情况统计表

(2021 年__月)

填报单位:

1	实施专业化物业服务的住宅项目数(个)	
2	公示物业服务收费信息的住宅项目数(个)	
3	未公示物业服务收费信息的住宅项目数(个)	
4	新增公示物业服务收费信息的住宅项目数(个)	
5	查处的未公示物业服务收费信息的住宅项目数(个)	
6	开展检查和执法行动数(次)	
7	出动检查和执法人员数(人)	
8	处罚物业服务企业数(个)	
9	公开曝光案例数(个)	
10	发放政策法规宣传册数(份)	
11	受理群众投诉举报数(件)	
12	签订承诺书企业数(个)	
13	选树“美好家园”项目数(个)	
14	为群众办实事数(件)	

填表人:

联系方式:

填表时间:

注: 1. 指标 1、2、3 统计当月月末的情况, 其它指标统计自工作开展以来至当月月末的情况。

2. 逻辑关系: 指标 1=指标 2+指标 3

3. 指标 13 只需选树“美好家园”活动完成当月填报, 其他月份无需填报。

4. 本表为月报, 报送时间为次月 1 日前, 报送方式为书面(盖章扫描件)和电子版同时报送。

附件2

住宅物业服务项目收费信息公开台账表

(2021 年__月)

填报单位：

序号	街道（乡镇）	小区名称	物业服务企业名称	是否已公开 收费信息

填表人：

联系方式：

填表时间：

注：1. 本表日常由各县（市、区）住建部门每月填报，自行建立台账档案备查；
12月1日由市住建部门汇总后统一报省厅。

2. 小区名称、物业服务企业名称请填写准确的全称。

3. 是否已公开收费信息请填写“是”或“否”。

