

黑龙江省住房和城乡建设厅

〔2021〕1089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

各地（市）住建局，齐齐哈尔市、大庆市城管局，鹤岗市保障性住房服务中心，各物业协会：

按照住房和城乡建设部《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》要求，现就我省开展“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、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以推进城市治理，提升人民群众获得感、幸福感、安全感为目标，以解决群众关注的物业服务收费信息公开问题为切入点，结合《黑龙江省住宅物业管理条例》（以下简称《条例》）宣贯活动，发挥社区党组织领导作用，组织发动街道社区、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业、物业行业协会等多主体参与，

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，全面提升物业服务能力水平。

二、工作任务

（一）加大收费信息公开力度。各市（地）要指导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。各市（地）要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爲，公开曝光典型案例。

（三）推进共建美好家园活动。各市（地）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。各市（地）要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。

（五）做好宣传引导。各市（地）要采取在门户网站开辟专栏、发放宣传册、制作宣传片等方式，宣传解读物业服务收

费法规政策。结合“最美物业人”评选等活动，宣传选树物业管理先进典型，讲好新时代物业管理故事，加强舆论引导，营造社会各方面关心、支持、参与物业管理的良好氛围。

三、工作安排

（一）动员部署阶段：7月下旬

1.动员部署。各市（地）物业主管部门要分别召开会议，对“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”工作进一步动员和部署。

2.会商有关部门。各市（地）物业主管部门要积极协调发改、市场监管等部门，结合物业服务管理专项整治，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月-10月

1.宣传法规政策。各市（地）物业主管部门要梳理相应的物业服务收费有关法规政策，印刷宣传册发放给物业服务企业和广大业主。同时，通过政府门户网站集中公开有关法规政策，并结合《条例》宣贯活动采取多种形式进行宣传解读。

2.组织企业自查。各市（地）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，及时整改，并将自查整改情况报当地物业主管部门备案。

3.开展倡议承诺。各市（地）物业主管部门要组织本地物业行业协会，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。各市（地）要对住宅物业服务收费信息公开情况进行调查摸底，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开规定行为，曝光典型案例。

5.为群众办实事。已开展“共建美好家园”活动的哈尔滨市要扎实推进有关工作，根据住宅项目实际情况，结合群众意愿，从增设停车位、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.开展工作总结。我厅将通过各地自查、组织各地交叉检查、调研抽查等方式，全面了解工作开展情况，全力推进物业服务水平提升。

2.公布美好家园项目。哈尔滨市要确定一批美好家园项目，由各县（市、区）推荐、市审核、省认定，并向住建部推荐。

四、工作要求

（一）强化政治责任。各市（地）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，与“我为群众办实事”活动有机结合，精心组织，统筹推进，确保各项工作落到实处、见到实效。

（二）加强督促指导。各市（地）要践行群众路线、坚持实事求是、力戒形式主义，实行台账管理，定期调度进展，强

化督导，切实把好事办好、把实事办实。

（三）加强工作协同。各市（地）要坚持以上率下，上下联动，分工负责，加强协调，推动落实。各市（地）物业主管部门要协调发改、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）做好信息报送。各市（地）要及时汇总报送工作经验做法和典型案例，于每月 18 日前填报《加大物业服务收费信息公开力度工作进展情况统计表》（见附件），11 月 30 日前报送工作总结。

联系人：王峰 赵岳

联系方式：0451-87531896 53630615

电子邮箱：hljwygl@163.com

附件：加大物业服务收费信息公开力度工作进展情况统计表

黑龙江省住房和城乡建设厅

2021 年 7 月 27 日



附件

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	城市选树“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“共建美好家园”活动完成当月填报,其他月份无需填报。

4.本表为月报,报送时间为每月30日前,报送方式为书面(盖章扫描件)和电子版同时报送,发送至电子邮箱hljwzgl@163.com。

签发:李守志

主办:景惠

核稿:李伟

校对:赵岳