

周至县发展和改革委员会 周至县住房和城乡建设局 周至县市场监督管理局

文件

周发改发〔2021〕158号

周至县发展和改革委员会 周至县住房和城乡建设局 周至县市场监督管理局 关于印发《进一步推进落实周至县物业服务 与收费政策工作方案》的通知

各镇人民政府、二曲街道办事处，县人民政府各工作部门、各直属机构：

2021年4月22日，周至县人民政府办公室印发的《关于贯彻落实〈西安市物业服务收费管理办法〉的通知》（周政办函

〔2021〕13号）已经实施，为切实解决政策落地过程中存在的问题，推进物业服务与收费政策平稳落实，现将《进一步推进落实周至县物业服务与收费政策工作方案》印发你们，请遵照执行。

周至县发展和改革委员会

周至县住房和城乡建设局

周至县市场监督管理局

2021年7月22日

进一步推进落实周至县物业服务与 收费政策工作方案

按照《民法典》、《西安市物业管理条例》及《陕西省物业服务收费管理办法》（陕发改价格〔2019〕924号）的规定，《西安市物业服务收费管理办法》及《西安市住宅小区物业服务指导价标准》已于2021年1月1日同步实施，《周至县人民政府办公室关于贯彻落实〈西安市物业服务收费管理办法〉的通知》（周政办函〔2021〕13号）也于2021年4月22日正式施行，为进一步推进落实周至县物业服务与收费政策，切实解决政策落地过程中存在的问题，促进我县建立起物业服务质价相符、收费标准公开透明、收费行为规范有序、行业发展健康可持续的物业服务新局面，制定本工作方案。

一、指导思想

物业服务事关广大人民群众切身利益，各监管部门要提高政治站位，坚持以人为本，加快推动物业服务与收费政策落地落实，及时保护广大业主和物业企业的合法权益，切实增强人民群众的获得感。

二、工作目标

依据《西安市发改委、西安市住建局、西安市市场监管局关于印发进一步推进落实西安市物业服务与收费政策工作方案

的通知》（市发改价格〔2021〕14号）文件的规定，结合《周至县人民政府办公室关于贯彻落实〈西安市物业服务收费管理办法〉的通知》（周政办函〔2021〕13号）文件精神，力争在2021年8月30日前周至县涉及物业收费标准调整的物业小区（不含“三供一业”小区），启动调价程序比例要达到100%，8月30日前完成履行调价程序、公示完毕比例要达到80%。

三、健全组织机构

为落实市发改委工作部署，全面推动周至县物业服务与收费政策的工作进度，经研究决定，成立周至县物业服务与收费政策工作组，组长由县发改委、县住建局、县市场监管局的一把手担任，副组长由上述3家单位分管副职兼任，成员由县发改委、县住建局、县市场监管局、各镇人民政府、街办组成。办公室设在县发改委价格管理科，负责日常工作督导，工作动态信息通报和工作进展汇总上报。

四、任务分工

（一）县发改委加强政策宣传

县发改委通过政务网站、公众号等及时发布物业收费政策文件；做好物业服务收费政策贯彻落实、宣传培训等工作；及时汇总政策落实情况，了解政策执行中出现的问题，做好监管部门间的沟通协调工作，确保政策执行界限明确、标准统一。

（二）发挥各街办政策落实督导作用

各街办要按照《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、《西安市物业管理条例》及《周至县人民政府办公室关于贯彻落实〈西安市物业服务收费管理办法〉的通知》（周政办函〔2021〕13号）规定的职责任务，督促物业服务企业尽快开展并完成调价程序，对于仍未启动调价程序的物业服务企业及时提醒；督导物业服务企业按规定公开真实、完整、有效信息，对物业服务企业履行调价程序的过程及结果资料进行审核，确保调价程序公开、透明；对辖区内物业服务企业政策落实情况进行摸底，重点对12345市民热线等群众反映较多的物业小区进行督导，实时跟进工作动态；对物业服务企业履行调价程序中存在的弄虚作假行为及时通报县住建局。

（三）各街办加快推进业主大会和业主委员会成立

按照市、县政府的有关要求，各街办加快推进辖区内成立业主大会和业委会进程，进一步促进住宅小区自治、法治、德治，推动社区治理的法制化、现代化，尽早发挥业主大会和业委会在物业管理活动中的主体作用，为业主提供自主表达意愿的平台和平等对话的机会。

（四）县住建局加强物业服务行为的监管

县住建局进一步加强对物业服务企业服务质量及行为的监管，通过信用评级等手段督促物业服务企业落实《西安市住宅小区物业服务指导标准》，提高服务质量；加快物业服务企业等级认定，

收集汇总服务等级认定情况，及时对业主反映强烈的物业服务质量不达标，以及街道办认定的物业服务企业弄虚作假等问题进行查处，维护业主合法权益。

（五）县市场监管局及时处理物业收费违规问题

县市场监管局及时回应并处理物业服务收费投诉举报，按照“双随机、一公开”原则适时开展物业收费专项检查，严肃查处超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为。对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行处罚。

五、相关要求

（一）建立工作动态信息通报机制

各街办及时通报辖区内物业企业履行调价程序情况、县住建局通报物业服务等级认定情况、县市场监管局通报价格违规检查处理情况，于每月 30 日前向县政府、县发改委报送工作信息。由县发改委汇总上述政策落实情况，梳理政策推进过程中的重点难点问题，针对问题研究解决办法。

（二）加强政策宣传营造良好氛围

县发改委、县住建局、县市场监管局及各街办积极营造物业服务及收费政策实施的良好社会氛围，关注人民网、12345 市民热线、12315 市场监管投诉热线的回复，认真分析整理问题线索，避免投诉举报多头转办处理，及时回应群众关切，疏导

情绪，化解矛盾，做到有问必答，有案必接，有案必查，查必有复。对舆情防控事项要负起责任，及时协调疏导，避免矛盾激化；会同宣传、网信部门加强负面舆情管控力度，做好舆情引导，营造良好舆论环境，维护社会稳定。

附件：进一步推进落实周至县物业服务与收费政策工作任务清单

附件

进一步推进落实周至县物业服务与收费政策工作任务清单

主体	主要工作任务	具体内容	责任单位	完成时限
各镇人民政府、二曲街道办事处，县住建部门、县市场监管部门	加强物业服务企业行为的监管	1.加快对住宅小区物业服务等级认定。	县住建部门	8月30日
		2.加强对物业服务企业政策落实情况的检查督导，对物业服务企业落实情况进行统计通报。		
		3.对业主反映强烈的物业服务质量不达标，以及街道办认定的物业服务企业弄虚作假等问题进行查处。		
	及时处理物业收费违规问题	及时回应并处理物业服务收费投诉举报，按照“双随机、一公开”原则适时开展物业收费专项检查，严肃查处超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为。	县市场监管部门	8月30日
	发挥街道办、社区政策落实一线督导作用	1.重点掌握辖区内需要履行调价程序的住宅小区数量；梳理截止8月30日仍未启动调价程序住宅小区的数量和情况。	各镇人民政府、二曲街道办事处	8月30日
		2.督促物业服务企业尽快开展并完成调价程序，对于仍未启动调价程序的物业服务企业及时提醒。		8月30日
		3.督导物业服务企业按规定公开真实、完整、有效信息，对物业服务企业履行调价程序的过程及结果资料进行审核，确保调价程序公开、透明。		
		4.对辖区内物业服务企业政策落实情况进行摸底并及时向同级相关部门通报。重点对12345市民热线等群众反映较多的物业小区进行督导，实时跟进工作动态。		
		5.对物业服务企业履行调价程序中存在的弄虚作假行为及时通报至所在区住建部门。		
	加快推进业主大会和业主委员会成立	按照县委、县政府有关要求，加快推进辖区内成立业主大会和业委会进程。	各镇人民政府、二曲街道办事处	持续推进

部门职责	加强政策宣传	1.通过政务网站、公众号等及时发布物业服务与收费政策文件。	县发改委	持续推进
		2.通过报纸、电台等主流媒体开展专题新闻宣传，提高政策知晓度。		
		3.编印问答式政策宣传册，指导各区县、开发区向物业企业及业主广泛发放。		
		4.及时汇总政策落实情况，了解政策执行中出现的問題，做好监管部门间的沟通协调工作,确保政策执行界限明确、标准统一。		
	提升服务质量	1.做好物业服务管理相关政策贯彻落实，及时通过政务网站、公众号等及时发布物业服务与管理政策文件。	县住建局	持续推进
		2.指导各区县、开发区加大对物业服务企业服务质量监督检查，将物业服务企业服务质量纳入物业服务企业信用信息管理。		持续推进
	强化监督检查	加强对各区县、开发区市场监管部门业务指导，对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。	县市场监管局	持续推进
保障措施	建立工作动态信息通报机制	1.各镇人民政府、二曲街道办（社区）及时通报辖区内物业服务企业履行调价程序情况、县住建部门通报物业服务等级认定情况、县市场监管部门通报价格违规检查处理情况，县发改部门汇总上述政策落实情况，梳理政策推进过程中的重点难点问题，针对问题研究解决办法，每月30日前向县政府、市发改委报送动态工作信息，同时抄报县住建局、县市场监管局。	各镇人民政府、二曲街道办事处，县发改部门、县住建部门、县市场监管部门	8月30日
		2.县发改委会同县住建局、县市场监管局及时沟通情况、研究措施，并适时向县政府报告工作推进情况。	县发改委、县住建局、县市场监管局	8月30日
	加强政策宣传，营造良好氛围	1.积极营造物业服务及收费政策实施的良好社会氛围，关注人民网、12345市民热线、12315市场监管投诉热线的回复，认真分析整理问题线索，避免投诉举报多头转办处理，及时回应群众关切，疏导情绪，化解矛盾，做到有问必答，有案必接，有案必查，查必有复。	各镇人民政府、二曲街道办事处，县发改部门、县住建部门、县市场监管部门	持续推进
		2.各部门对舆情防控事项要负起责任，及时协调疏导，避免矛盾激化；会同宣传、网信部门加强负面舆情管控力度，做好舆情引导，营造良好舆论环境，维护社会稳定。	各镇人民政府、二曲街道办事处，县发改部门、县住建部门、县市场监管部门	

