

# 广东省住房和城乡建设厅

---

## 广东省住房和城乡建设厅关于开展“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

各地级以上市住房和城乡建设局：

根据住房和城乡建设部房地产市场监管司、部文明办《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，进一步促进物业服务行业高质量发展，现就我省开展该项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，深入贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，把学习党史同总结经验、观照现实、推动工作结合起来，真正把学习教育成果体现到行动上、落实到工作中，深入开展美好环境与幸福生活共同缔造活动，以解决群众关注的物业服务收费信息公开问题为切入点，充分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。各地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）查处曝光一批违法行为。各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，公开曝光典型案例。

（三）推进共建美好家园活动。各地要结合“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，树立物业管理正面典型，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月底至8月上旬

1. 组织开会动员。各级住房和城乡建设部门要分别召开动员会议，对工作进行动员和部署。

2. 发动行业协会。各级住房和城乡建设部门要分别商请当地同级物业行业协会，做好向物业服务行业发出倡议、组织品牌物业服务企业签订承诺书等准备工作。

3. 会商有关部门。各级住房和城乡建设部门要积极协调发展改革、市场监管等部门，结合物业管理专项整治工作，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月至10月

1. 大力宣传法规政策。各级住房和城乡建设部门要梳理相应的物业服务收费有关法规政策，按照住房和城乡建设部房地产市场监管司制定的统一格式，及时印制宣传册，发放给物业服务企业和广大业主。同时，在城市政府、有关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. 全面组织企业自查。各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全覆盖自查自纠，发现问题的，及时进行整改。

3. 积极开展倡议和承诺。各地要商请地方物业行业协会，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. 严肃查处违法违规行为。各地要对住宅物业服务收费信息公示情况进行全面调查摸底，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的行为，曝光一批典型案例。

5. 认真为群众办实事。开展“共建美好家园”活动的城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。

6.切实加强正面宣传。各地要结合“最美物业人”评选等活动，积极宣传选树物业管理先进典型，讲好新时代物业管理故事。我们将适时组织相关媒体对“共建美好家园”活动和物业服务从业人员先进典型进行宣传报道。

### （三）工作总结阶段：11月

1.公布美好家园项目。在市认定、省推荐基础上，确定一批美好家园项目，并开展宣传报道。

2.开展工作总结。省住房城乡建设厅将通过市县自查、组织交叉检查、重点督查等方式，全面了解全省各地工作开展情况。

## 四、工作要求

（一）强化政治责任。各地要进一步提高政治站位，深入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。各地要加强工作督导，实行台账管理，定期调度进展，对工作推进不力、成效不明显的地方进行重点督导。各地要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。坚持以上率下、上下联动，实行分工负责，加强协调配合。各地住房和城乡建设部门一把手要亲自抓、

负总责，加快成立工作专班，建立工作台账，全面推动落实。要积极主动协调发展改革、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。各地要充分利用各种媒体，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。

（五）做好信息报送。各地住房和城乡建设部门要及时了解本地区工作开展情况，积极向省住房和城乡建设厅报送一批创新做法和典型案例，每月5日前报送工作进展情况统计表（附件），12月10日前报送工作总结。

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

广东省住房和城乡建设厅

2021年7月26日

（联系人：刘岳忠，联系电话：020-83133644，电子邮箱：  
zjt\_fdcc@gd.gov.cn）

公开方式：依申请公开

抄送：省物业管理行业协会。

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。其他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、14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,报送时间为次月5日前。报送方式为书面和电子版同时报送,加盖公章的书面版报省住房城乡建设厅房地产处(传真020-83366004),电子版发至zjt-fdcc@gd.gov.cn。