

临沂市住房和城乡建设局 临沂市市场监督管理局

临沂市住房和城乡建设局 临沂市市场监督管理局 关于开展“全面落实物业服务‘三公开’ 制度让群众明明白白消费” 工作的通知

各县区住房和城乡建设、市场监管部门：

最近，省住建厅印发了《关于开展“全面落实物业服务‘三公开’制度，让群众明明白白消费”工作的通知》，并将其作为党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的重要内容。近年来，全市深入开展物业行业文明创建活动和“沂蒙红色物业”建设工作，积极推动物业服务“三公开”（服务公开、投诉公开和公共部位收益公开）制度落实落地，对规范物业服务收费行为，保障业主的知情权，提升物业服务透明度发挥了积极作用。为切实解决物业服务领域突出问题，现就我市开展“全面落实物业服务‘三公开’制度，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，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“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），以解决群众关注的物业服务有关信息公开问题为切入点，发挥社区党组织领导作用，组织发动居民委员会、业主、业主委员会、物业服务企业、物业行业协会等主体参与，结合物业领域集中整治专项行动，不断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）全面落实“三公开”制度。各县区要会同有关部门对住宅小区“三公开”（服务公开、投诉公开和公共部位收益公开）制度落实落地情况进行检查，督促未落实“三公开”制度的小区按照有关要求主动公开有关信息，确保“三公开”制度全面落实到位。

（二）查处曝光违法行为。各县区住建、市场监管部门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、超出合同约定等违法违规行为，公开曝光一批典型案例。

（三）推进共建美好家园活动。各县区要结合“共建美好家

园”活动，把全面落实全面落实“三公开”制度作为工作重点，并将公示情况纳入评价体系，指导街办、社区统筹协调业主、业主委员、物业服务企业等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。各县区物业行业协会和骨干物业企业要积极作用，通过发出倡议、组织企业签订承诺书等多种方式，自觉落实“三公开”制度，主动公告物业服务合同履行情况，不断增强服务意识，提高服务质量，更好地为群众服务。

（五）做好宣传引导。各县区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：8月中旬

1.动员部署。市、县区两级住建部门牵头，分别召集市、县区住建、市场监管部门召开会议，进行工作动员和部署。

2.行业自律。市、县区物业行业协会和骨干物业企业，要认真学习文件精神，统一思想认识，做好发出行业倡议、组织骨干物业企业和会员单位签订承诺书等准备工作。

3.部门联动。各县区要积极协调发改、市场监管部门，结合物业领域集中整治专项行动，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月下旬-10月底

1.落实公示制度。各县区要组织辖区物业服务企业对住宅小区落实“三公开”制度情况开展全面自查。各物业服务企业要按照通知要求，应当于8月底前在住宅小区客服中心和主要出入口等显著位置，通过设立公示栏、公示牌等方式，按照各县区统一的公示格式，全面公示物业服务、停车管理、公共收益及其他有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式、服务内容、服务标准和投诉电话等信息。

2.开展倡议和承诺。市、县区物业行业协会，8月底前向物业服务企业发出倡议，分别组织10家以上的会员单位签订落实“三公开”和合同履行情况承诺书。

3.街道社区全面督导验收。街道办事处和社区居委会要全面落实住宅小区物业服务“三公开”制度的督导和验收，于9月底前，对辖区的物业小区逐一进行验收。对未按照规定落实物业服务“三公开”制度的物业企业，建立工作台账，督促企业限期整改，并报所在县区联合督导检查组。

4.专项检查。市、县区联合督导检查组自10月中旬起，要根据工作台账和群众投诉举报及市民投诉热线反映的线索开展集中专项抽查和检查，依法查处物业服务企业未落实“三公开”制度的行为，曝光典型案例。

5.为群众办实事。开展“共建美好家园”活动的县区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.加强正面宣传。各县区要结合“最美物业人”评选等活动，选树先进典型，讲好物业故事，不断展示新时代物业从业人员的风采。

（三）工作总结阶段：11月

1.公布美好家园项目。在各县区认定基础上，市局将确定一批市级美好家园项目，并开展宣传报道。同时，择优向省住建厅推荐一批示范项目。

2.开展工作总结。市局将通过第三方评价、实地督导、县区交叉检查等方式，全面了解各县区工作开展情况，及时总结经验进行推广，实施常态化管理。

四、工作要求

（一）强化政治责任。市、县区两级住建、市场监管部门要提高政治站位，将全面落实物业服务“三公开”制度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。各县区住建部门要指导街办、社区加大对辖区住宅小区落实物业服务“三公开”制度的监督力度，对工作中发现的、以及市民服务热线、业主举报投诉问题建立

工作台账，定期调度进展，实行销号管理，切实把好事办好、把实事办实。

（三）加强工作协同。各县区住建部门要积极协调发改和市场监管部门开展联合执法行动，要以上率下、上下联动，既要按职责分工负责，又要加强协调配合，实行信息共享，形成工作合力。

（四）注重舆论宣传。各县区要充分利用各种媒体，通过多种渠道，对落实物业服务“三公开”制度和“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。各县区住建部门要及时了解本辖区工作开展情况，及时向市局报送创新做法和典型案例，每月25日前报送本月工作进展情况统计表（见附件），12月1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

临沂市住房和城乡建设局



临沂市市场监督管理局
2021年8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

填报单位：

(2021年 月)

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	落实“三公开”制度的住宅项目数(个)	
5	未落实“三公开”制度的住宅项目数(个)	
6	新增公示物业服务收费信息的住宅项目数(个)	
7	查处的未公示物业服务收费信息的住宅项目数(个)	
8	开展检查和执法行动数(次)	
9	出动检查和执法人员数(人)	
10	处罚物业服务企业数(个)	
11	公开曝光案例数(个)	
12	发放政策法规宣传册数(份)	
13	受理群众投诉举报数(件)	
14	签订承诺书企业数(个)	
15	城市选树“美好家园”项目数(个)	
16	为群众办实事数(件)	

填表人： 联系方式： 填表时间：

注：1. 本表由各县区物业主管部门汇总辖区内有关情况后报送。

2. 指标1、2、3、4、5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。

3. 逻辑关系：指标1=指标2+指标3=指标4+指标5。

4. 指标15只需“共建美好家园”活动完成当月填报，其他月份无需填报。

5. 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，通过协同办公系统发送至市住建局物业科邮箱。