

秦皇岛市住房和城乡建设局
秦皇岛市发展和改革委员会 文件

秦建〔2022〕4号

秦皇岛市住房和城乡建设局
秦皇岛市发展和改革委员会
关于印发《秦皇岛市物业管理和物业服务收费
问题排查整治工作方案》的通知

各县区住建局、发展改革委（局），开发区城乡建设局、经发局，北戴河新区规划建设局、发展改革局，各物业服务企业：

现将《秦皇岛市物业管理和物业服务收费问题排查整治工作方案》印发给你们，请各县区结合实际组织开展物业管理和物业服务收费问题排查整治工作。

秦皇岛市住房和城乡建设局



秦皇岛市发展和改革委员会

2022年4月11日



秦皇岛市物业管理和物业服务收费问题 排查整治工作方案

为认真贯彻落实河北省住房和城乡建设厅、河北省发展和改革委员会关于印发《全省物业管理和物业服务收费问题排查整治工作方案》（冀建房市函〔2022〕2号）精神，结合我市实际情况，现就相关工作通知如下：

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大、十九届历次全会和中央经济工作会议精神，认真落实省第十次党代会和全省经济工作会议部署，牢固树立以人民为中心的发展思想，聚焦解决群众“急难愁盼”问题，强化统筹协调，实行台账管理，层层压实责任，强化对物业服务企业的监管，不断规范物业服务企业和收费行为，促进物业服务市场平稳有序发展，切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、主要目标

通过集中排查整治，物业服务企业的服务意识和契约意识明显增强，企业服务活动和收费行为进一步规范，物业服务领域内的违法违规行为得以有效遏制。对物业服务企业的各类监管措施得到贯彻落实，构建物业服务企业的长效监管机制和优胜劣汰的市场淘汰机制，提升行业主管部门的监管水平。

三、排查整治重点任务

(一) 排查整治范围

1. 物业服务企业提供服务的住宅项目物业管理和物业服务收费方面存在的问题。

2. 物业服务企业 100%完成《河北省物业服务行业管理信息系统》和《秦皇岛市物业行政监管平台》监管系统的注册登录和资料完善。

(二) 排查整治内容

1. 物业服务企业是否存在对物业服务区域内消防设施、电梯设备维护保养不及时，对消防通道日常巡查维护不到位，保洁和秩序维护标准不高等违反合同约定的行为。

2. 物业服务企业是否存在违反《河北省价格监督检查条例》、《关于调整城市区物业收费标准暨理顺收费管理工作的通知》（秦发改价格〔2019〕81号）、《加大物业服务收费信息公开力度让群众明明白白消费》（秦建策〔2021〕5号）相关规定，利用在交易中的优势地位，将物业费收取与电梯卡和门禁卡正常使用或水费、电费出售等相挂钩，强制或变相强制收取物业费；只收费不服务或者所收取费用与提供的服务质价不符。

3. 物业服务企业是否存在违反《物业服务收费明码标价规定》、《加大物业服务收费信息公开力度让群众明明白白消费》有关要求，未公示物业服务收费项目、收费标准、收费方式、投诉电话等相关信息。物业服务企业超出合同约定或公示的收费项目标准收取费用。

4. 物业服务企业是否存在违反《民法典》、《物业管理条例》、

《秦皇岛市物业管理条例》相关规定,擅自利用业主共有部分、共用设施设备开展经营活动,侵占、挪用业主共有部分经营收益;不公示业主共有部分及共用设施设备的经营与收益情况、维修资金使用情况等相关信息。物业服务合同依法解除或者终止后,物业服务企业无正当理由拒不移交相关资料和退出物业服务项目。物业服务企业未经业主大会同意擅自改变物业管理用房用途。

5. 物业服务企业是否按照星级服务标准提供服务,是否落实招投标、承接查验、合同备案等相关规定以及签订《合法经营、规范收费》承诺书情况。

四、实施步骤

排查整治工作自 2022 年 3 月起,至 2022 年 10 月结束,分三个阶段组织实施。

第一阶段:动员部署阶段(2022 年 3 月)。各县(区)住房城乡建设局物业主管部门会同发展改革等部门,结合本辖区实际情况,科学制定整治方案,建立工作机制,进行动员部署。

第二阶段:组织实施阶段(2022 年 4 月-2022 年 9 月)。各县(区)住房城乡建设和发展改革部门依据职责分工组织开展全面排查,分类收集整理问题线索,建立问题台账,实行銷号式管理,狠抓问题整改,依法严厉查处。对排查出的属于其他行政主管部门查处的违规违法行为,要及时向相关部门移交线索。各县(区)住房城乡建设局物业主管部门在收集汇总排查整治统计表(附件 1)和台账(附件 2 和附件 3)后,于次月 5 日之

前报送市住房和城乡建设局。市住建局将和市发展改革部门成立联合督导组，对各县区活动开展情况和物业企业管理及物业收费情况进行专项督导检查，并将检查结果作为年终考核重要依据。

第三阶段：全面总结阶段（2022年10月）。对排查整治工作进行全面总结，评估工作成效，总结工作经验，建立长效机制，巩固整治成果。各县（区）住房城乡建设局物业主管部门于10月10日前报送工作总结。

五、工作要求

（一）强化组织领导。各县（区）住房城乡建设局物业主管部门会同发展改革部门全面开展所在辖区物业服务企业排查整治工作，协同配合，通过信息共享、齐抓共管等方式，加强工作督导，定期调度进展，确保工作取得实效。

（二）严格工作标准。各县区物业行业主管部门要认真学习领会住宅项目服务标准，掌握本县区住宅项目各星级服务数量，严格审定服务质量，化解服务矛盾。重点对五星级服务项目全覆盖考核评定，并将考核结果于6月底前上报市住建局备案。在考核审定中发现问题要立即指出并要求企业立行立改，将问题线索及时上报市住建局，凡整改不到位，按照相关规定由市住建局会同相关部门重新核定项目服务标准。

（三）实行台账管理。各县（区）住房城乡建设局物业主管部门要将排查问题分类建立工作台账，明确责任部门和责任人，制定针对性的整治措施，明确整改时限，建立转办和督办机制，

对实名举报的案件应认真核实、逐件处理、及时反馈，同时做好举报人信息保密工作。

(四)加强宣传引导。各县(区)住房城乡建设局物业主管部门要综合运用报纸、电视、广播、网络等新闻媒体力量，积极宣传此次排查整治工作，公开曝光违法违规典型案例，发挥警示震慑作用，营造社会关注、群众支持、协力共建的良好氛围。

联系人：夏春林 电话：3063577

附件：1. 县(区)物业管理和物业服务收费问题排查整治工作统计表

2. 县(区)物业管理和物业服务收费问题排查整治工作台账表

3. 县(区)物业服务企业未纳入省、市两级监管系统进度汇总表

附件 1

县（区）物业管理和物业服务收费 问题排查整治工作总结统计表

(2022 年月)

填报单位(章):

序号	排查内容	数量
1	物业服务企业存在对物业服务区域内的消防设施、电梯设备维护保养不及时,对消防通道日常巡查维护不到位,保洁和秩序维护标准不高等违反合同约定的行为的住宅项目个数(个)	
2	物业服务企业擅自利用业主共有部分、共用设施设备开展经营活动,侵占、挪用业主共有部分经营收益的住宅项目个数(个)	
3	不公示业主共有部分及共用设施设备的经营与收益情况、维修资金使用等相关信息的住宅项目个数(个)	
4	物业服务合同依法解除或者终止后,物业服务企业无正当理由拒不移交相关资料和退出物业服务项目的住宅项目个数(个)	
5	物业服务企业未经业主大会同意擅自改变物业管理用房用途的住宅项目个数(个)	
6	物业服务企业未公示物业服务收费项目、收费标准、收费方式、投诉电话等相关信息的住宅项目个数(个)	
7	物业服务企业超出合同约定或公示的收费项目标准收取费用的住宅项目个数(个)	
8	物业服务企业利用在交易中的优势地位,将物业费收取与电梯卡和门禁卡正常使用或水费、电费出售等相挂钩,强制或变相强制收取物业费的住宅项目个数(个)	
9	只收费不服务或者所收取费用与提供的服务质价不符的住宅项目个数(个)	
10	未按要求纳入省市监管系统(《河北省物业服务行业管理信息系	

	统》、《秦皇岛市物业行政监管平台》)的物业服务企业数(个)	
11	未按要求签订《合法经营、规范收费》承诺书物业服务企业数(个)	
12	开展检查和执法行动数(次)	
13	出动检查和执法人员数(人)	
14	查处的住宅项目数(个)	
15	查处的物业服务企业数(个)	
16	移交其他行政主管部门违法违规线索数(个)	
17	受到行政处罚的物业服务企业数(个)	
18	公开曝光案例数(个)	
19	受理群众投诉举报数(件)	

填表人:联系方式:填表日期:年月日

注:1.本表由各县(区)住房住房和城乡建设局物业主管部门统计辖区内有关情况后报送。

2.本表统计自工作开展以来至上报当月的累计数据情况。

3.本表为月报,报送时间为次月5日前;报送方式为书面(盖章扫描件)和电子版同时报送,发送至邮箱 qhdswygk@163.com。

附件 2

县（区）物业管理和物业服务收费 问题排查整治工作台帐表

填报单位(章):

序号	小区名称	小区地址	物业服务企业名称	存在问题	整改措施	是否完成整改	备注

填表人:联系方式:填表日期:年月日

注:1. 本表由各县(区)住房和城乡建设局物业主管部门统计辖区内有关情况后报送。

2. 物业服务企业名称请写准确的全称。

3. 整改措施包括移交其他行政主管部门,移交部门名称要在备注中明确。

4. 本表为月报,填写自工作开展以来至当月月末的情况;报送时间为次月 5 日前。报送方式为书面(盖章扫描件)和电子版同时报送,发送至邮箱 qhdswyglk@163.com。

附件 3

县（区）物业服务企业未纳入省、市两级监管系统进度汇总表

填报单位(章):

物业服务企业 总数	已纳入 监管系 统企业 数	未纳入监 管系统企 业数	达标率	
未纳入监管系统物业服务企业台账明细				
企业名称	公司地址	未纳入监管 系统原因	法定代 表人	联系电话

填表人:联系方式:填表日期:年月日

注:1. 本表由各县(区)住房住房和城乡建设局物业主管部门统计辖区内物业服务企业注册登录《河北省物业服务行业管理信息系统》、《秦皇岛市物业行政监管平台》系统情况后报送。

2. 物业服务企业名称请写准确的全称。

3. 本表为月报,填写自工作开展以来至当月月末的情况;报送时间为次月5日前报送方式为书面(盖章扫描件)和电子版同时报送,发送至邮箱 qhdswyglk@163.com。

秦皇岛市住房和城乡建设局办公室

2022年4月11日印发