

平顺县住房和城乡建设管理局
平顺县发展和改革委员会 文件
平顺县市场监督管理局

平住建字〔2024〕55号

平顺县住房和城乡建设管理局
平顺县发展和改革委员会
平顺县市场监督管理局
关于印发《平顺县物业服务企业执行政府指导价项目
服务等级核查整治专项行动工作方案》的
通 知

青羊镇政府、各社区、各物业服务企业、各业委会及物管会：

为认真落实《物业管理条例》《山西省物业管理条例》，进一步规范物业服务行为，现将《平顺县物业服务企业执行政府指导价项目服务等级核查整治专项行动工作方案》印发给你们，请结合实际，

认真抓好贯彻落实。

平顺县住房和城乡建设管理局



平顺县发展和改革委员会



平顺县市场监督管理局

2024年3月27日



平顺县物业企业执行政府指导价 项目服务等级核查整治专项行动工作方案

为认真落实《物业管理条例》《山西省物业管理条例》，深入贯彻省政府办公厅《山西省加强和改进住宅物业管理工作三年行动计划（2021—2023年）》《山西省物价局山西省住房和城乡建设厅关于规范物业服务收费管理的通知》（晋价服字〔2015〕122号）和《全省物业企业执行政府指导价项目服务等级核查整治专项行动工作方案》（晋建房字〔2023〕251号），进一步规范物业服务行为，着力解决当前群众反映强烈的物业服务不到位、质价不符、信息不公开的突出问题，决定在全县范围内部署开展物业企业执行政府指导价项目服务等级核查整治专项行动。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，以维护群众切身利益为出发点，聚焦群众关心的热点问题，对全县物业服务等级进行拉网式核查整治，切实维护业主合法权益，逐步构建“服务达标、信息公开、收费合理、质价相符”的和谐住宅小区，促进我县物业服务行业健康有序发展。

二、核查整治范围及时间

（一）范围：全县范围内物业企业执行政府指导价的项目。

（二）时间：2024年3月30日—2024年12月31日。

三、核查整治内容及方式

（一）核查整治内容

1. 物业服务等级和收费是否经主管部门核准；
2. 物业服务是否达到主管部门核定的服务等级和收费标准；
3. 收费信息是否公示公开。

（二）核查整治方式

1. 现场核查：各部门可采取主管部门成立联合检查组或聘请第三方等方式开展核查工作。对照在主管部门备案的前期物业服务合同及其收费标准，查看项目基础配套设施和绿化指标证明材料（竣工核实技术报告或者规划验收合格证明）、物业服务相关工作台账等资料，现场核查物业服务情况（基本要求、共用部位及共用设施设备管理、秩序维护、保洁、绿化等）和信息公示公开情况，并结合实际听取业主代表、社区对物业服务的意见。现场核查过程中，要对物业服务质价情况进行综合研判，全程留痕，资料证据有备可查。
2. 依法查处：对核查中发现的违法违规行为，按照各自职责，依法查处。

四、专项行动步骤

（一）收集线索阶段（2024年3月30日—2024年4月30日）

1. 安排部署，立行立改。物业主管部门要联合发展改革和市场监管部门，迅速安排部署物业服务等级核查整治专项

行动工作，建立联动工作机制，结合工作实际制定本地具体专项行动实施方案；开展广泛宣传，物业主管部门要在官方门户网站和微信公众号公开公布物业服务收费等级标准和投诉举报电话，广泛收集整理问题线索，建立问题清单。2024年4月30日前要全部完成整改，实现问题清单动态清零。

2. 公示信息，自查自纠。物业主管部门要同步指导物业企业开展收费信息公示公开自查自纠工作，督促物业企业严格落实物业服务收费公示公开制度，增强物业收费透明度，让群众明明白白消费，2024年4月30日前，物业企业服务的住宅项目收费公示公开率达到100%。

（二）核查整治阶段（2024年5月1日-11月30日）

物业主管部门要认真组织对辖区内物业企业项目“质价不符”问题，进行全面拉网式排查。针对排查发现的问题，建立工作台账，明确责任分工和完成时限，及时督促整改。对服务质量不达标的项目，应责令改正；对不能立即整改的，要明确整改时限，跟进督促，直至问题整改完成；对拒不整改或整改限期到期后仍整改不达标的，物业主管部门要重新核定并降低小区物业服务等级，物业企业根据我市制定的物业服务等级收费标准政策规定，执行服务等级对应的收费标准；对违法违规乱收费的，应移交所在地市场监管部门查处；专项行动结果要记入物业企业信用信息，同时抄送青羊镇、社区及物管会。各部门要建立排查计划，把任务细化到每月，到2024年6月底前，排查率达60%以上，10月底前达90%

以上，11月底前达100%。

五、工作要求

（一）提高认识，加强领导

物业主管部门要提高政治站位，高度重视，安排专人负责，将开展物业服务等级核查整治专项行动纳入民生实事和年度重点工作考核中，持续规范物业服务行为，及时消除质价不符合信息不公开等问题，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

（二）明确分工，抓好整改

县发展改革和科学技术局负责及时完善物业服务等级收费标准政策，并对现行收费政策进行宣传解读；物业主管部门负责对物业服务等级达标情况、收费信息公示公开情况进行核查整治；市场监管局负责对未执行重新核价标准的和违法违规收费的企业进行依法查处。各部门要坚持条块结合、部门协同、属地负责的原则，对照核查问题，主动配合认领，形成工作合力。同时，要稳妥化解物业矛盾纠纷，把民生实事做到群众“心坎上”。

（三）建立常态化监管机制

各部门要通过畅通群众投诉举报渠道和定期组织抽查等方式，不断加大对物业服务等级收费的监督检查力度，将“质价相符”和“信息公开”监督检查作为一项常态化工作持续开展，促使物业服务企业认真履行法定责任和合同约定，提升物业服务水平和群众满意度。