

# 上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2021〕118号

---

## 上海市房屋管理局 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

临港新片区管委会，浦东新区建设交通委、各区住房保障房屋管理局，市物业管理行业协会，各物业服务企业：

现将住建部房地产市场监管司、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》（以下简称《通知》）转发给你们，并结合本市深化建设新时代“美丽家园”工作的推进，就贯彻落实《通知》精神有关工作通知如下：

### 一、提高认识，抓好落实

物业服务收费信息公开工作是住建部党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的重要项目，也是住建部推进“加强物业管理，共建美好家园”活动的重点工作。各单位要高度重视，结合推进住宅小区建设“美丽家园”工作，切实按照任务分工要求，落细落实各项工作，确保群众明明白白消费。

## **二、全面覆盖，分级检查**

各物业服务企业应按要求，全面开展物业服务收费信息公开工作自查。各区房屋行政管理部门应在摸清本辖区小区底数基础上，组织各街镇对属地住宅小区开展专项检查，督促物业服务企业切实落实物业服务收费信息公开工作。市房屋管理局组织各区房屋行政管理部门开展交叉检查。对于未规范设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌、未按规定公开物业服务收费信息的，根据《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》予以记分处理；对于涉嫌违法的，及时向区物价、市场监管等部门移交线索。

## **三、强化组织，完善机制**

市房屋管理局建立物业服务收费信息公开工作专项工作组，成员由市房屋管理局物业管理处、市物业管理事务中心、市物业管理行业协会及各区房屋行政管理部门人员组成。各区房屋行政管理部门应建立工作机制，明确物业服务收费信息公开工作的分管领导，指定专人负责推进，并于7月30日前将

回执（见附件2）反馈市房屋管理局。

#### 四、宣传引导，选树典型

各区房屋行政管理部门、市物业管理行业协会要通过发放宣传册、开展法规宣讲等形式，大力宣传物业服务收费法规政策，结合“加强物业管理，共建美好家园”和“最美物业人”评选等活动，选树物业服务收费信息公开工作正面典型，汇总创新做法和优秀案例，总结工作进展情况，按月报送市房屋管理局。

- 附件：1、住建部房地产市场监管司、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》
- 2、“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”专项工作组反馈回执





# 住房和城乡建设部司局函

---

## 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

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市住房和城乡建设（管）委，新疆生产建设兵团住房和城乡建设局：

根据部党史学习教育领导小组部署，按照《住房和城乡建设部“我为群众办实事”实践活动工作方案》要求，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，现将有关事项通知如下。

### 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，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爲，公开曝光典型案例。

(三) 推进共建美好家园活动。城市要结合“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。城市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

1. 开会动员。各级住房和城乡建设部门要分别召开会议，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中国物业管理协会、省市物业行业协会，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，结合房地产市场秩序整治规范专项工作，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—10月

1. 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，房地产司统一格式，由城市印制宣传册，发放给物业服务企业和广大业主。在城市、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. 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自查，发现问题的，及时进行整改。

3. 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. 查处违法行为。各地要对住宅物业服务收费信息公示情况进行调查摸底，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. 加强正面宣传。各地要结合“最美物业人”评选等活动，宣传选树物业管理先进典型，讲好新时代物业管理故事。我们将在中国建设报、城乡建设杂志开设专栏，报道各地工作进展、创新做法和典型案例，并组织相关媒体对“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。在城市认定、省（区、市）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。省级住房和城乡建设部门要通过城市自查、组织城市交叉检查等方式，全面了解本地区工作开展情况。我们将通过抽查、调研等方式，了解工作成效，同时



梳理问题，总结经验做法，形成工作报告报部党史学习教育领导小组。

#### 四、工作要求

（一）强化政治责任。各地要提高政治站位，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。各地要一把手亲自抓、负总责，成立工作专班，建立台账，推动落实。各地住房和城乡建设部门要协调发展改革、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。省级住房和城乡建设部门要及时了解本地区工作开展情况，向房地产司报送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



部文明办

2021年7月15日