

衡阳市住房和城乡建设局
衡阳市发展和改革委员会 文件
衡阳市市场监督管理局

衡建联〔2023〕14号

关于开展衡阳市城区物业服务行为和收费行为
2023年“双随机、一公开”部门
联合检查情况的通报

各物业服务企业：

为进一步深化“放管服”改革，加强物业服务企业服务行为和收费行为监管，规范我市物业服务市场秩序，根据《湖南省物业管理条例》、《衡阳市前期物业服务收费管理细则》（衡发改价调〔2021〕8号）以及《关于开展衡阳市城区物业服务行为和收费行为2023年“双随机、一公开”部门联合检查的通知》要求，现将有关检查情况通报如下：

一、检查情况

6月27日至29日，市住建局会同市发改委、市市场监督管

理局按照“双随机、一公开”的要求，选取13个物业服务项目进行物业服务行为和收费行为的检查，本次检查分为两个组。重点检查物业服务不到位，服务内容、服务项目、收费标准不透明、不公开、“乱收费”，公共收益使用不合理，对业主、物业使用人合理投诉不予受理或处理不及时，违规行为不制止、不及时报告等问题。通过检查，大多数物业服务企业能够遵守相关法律法规进行物业服务与收费，做到价格公示，制度上墙；保洁、绿化等基本服务到位，日常巡查、秩序维护基本到位；电梯、消防签订维保合同且及时保养；共用设施设备养护基本到位；对业主、物业使用人合理诉求能及时有效处理。

二、存在问题

（一）部分项目未按规定进行公示。部分物业服务项目未按规定要求公示政府职能部门投诉电话，未公示物业服务收费依据、收费标准、服务等级、收费事项等内容。从我们的检查情况来看，御华雅居、汇景花苑、高辉花苑等3个物业公司未公示政府职能部门投诉电话；汇景花苑、御华雅居、高辉花苑等小区物业没有价格公示栏；佳兆悦峰等小区虽然有价格公示栏，但仍存在公示不规范的问题，如没有标明收费依据、投诉电话等内容。

（二）部分项目物业管理用房未确认，部分物业项目承接查验未备案。如特变水木融城、美的白鹭湾、佳兆悦峰、柏石公寓、金钟环球中心等物业管理用房未确认，特变水木融城、美的白鹭湾、佳兆悦峰、柏石公寓、金钟环球中心未完成物业承接查验备案。

（三）部分项目属于自立项目。对于未成立业主委员会的普通住宅小区，物业公司收取的费用为物业服务费、机动车停放服务费、和住宅装修服务费（包括装修服务费、装修垃圾清运费、

出入证工本费、装修押金)3类费用。但有些小区物业自立项目收取费用,如美的白鹭湾物业项目出入证工本费押金按20元/证,明显与《衡阳市前期物业服务收费管理细则》(衡发改价调[2021]8号)相关规定不符。

(四)部分项目前期住宅未到价格主管部门核定。根据《湖南省物业服务收费管理办法》(湘发改价调[2017]4号)第七条规定:物业服务收费根据不同物业的性质和特点,分别实行政府指导价和市场调节价。保障性住房、房改房、老旧小区、业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务收费实行政府指导价;别墅、其它非住宅及业主大会成立之后的普通商品住宅物业服务收费实行市场调节价。如柏石公寓物业服务项目未到发改部门核定价格擅自收取费用,明显违反价格法律、法规等规定的行为。

(五)部分项目公共收益未入帐。小区公共收益部分需设立独立帐户、专款专用,有部分项目未将此收入设立独立帐户,用于小区的公共开支。如柏石公寓、佳兆悦峰、汇景花苑等项目属于此类型。

三、下一步工作要求

(一)扎实抓好整改工作。受检物业项目要针对存在问题积极进行整改,如整改不到位,我们将依据相关法律法规对相关物业服务企业进行行政处罚。

(二)对照做好自查自纠。其它物业服务项目要提高认识,对照通报出现的问题,做好自查自纠,同时完善相关制度,做好物业服务行为和收费行为“三公开”,确认物业管理用房,完善物业承接查验备案手续,并退还违规收取的费用,取消各类违规收费。

(三) 常态化推进联合检查。物业服务行为和收费行为与群众切身利益息息相关，物业投诉较多一经查证属实的。市住建局会同市发改委、市市场监督管理局将持续开展联合检查，坚决遏制违规违法现象，规范物业服务行为和收费行为，奋力提升衡阳物业管理市场整体水平。

衡阳市住房和城乡建设局



衡阳市发展和改革委员会



衡阳市市场监督管理局

