

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2024〕219号

答复类别：B类

关于省政协十三届二次会议第 20241013 号 提案的答复

兰锋委员：

您在省政协十三届二次会议上提出的《关于完善物业服务收费机制的提案》（20241013号）收悉。现答复如下：

诚如您提到的，小区物业管理涉及千家万户，事关人民群众切身利益。近年来，我局党组高度重视物业服务收费监管工作，认真按照省委、省政府工作部署，始终坚持开展包括物业费在内的重点领域违规收费治理，及时发现并查处各类乱收费行为。在今年7月召开的全省价格监督检查工作推进会上，部署全省各级市场监管部门按照省政府工作报告“推动政策向民生聚焦、资源向民生倾斜、服务向民生覆盖，努力让老百姓过上更好的日子”的要求，从“群众关键小事”入手，进一步运用价格监管职能，切实解决物业费等事关人民群众切身利益的民生问题，推动办成更多群众可感可及的实事。自2018年11月机构改革以来，全省市场监管部门共查处物业收费案件55件，实施经济制裁1577.86万元，其中，我局直接查处全省首单物业转供电环节违规收费案

件，对推迟执行政府定价违法行为罚款 43.25 万元，退还终端商户 14.42 万元，将一般工商业电价优惠政策落实到位，得到社会广泛好评，中国消费报、今日头条等媒体对此进行了专题报道。

我局党组高度重视政协委员提案的办理工作，召开局务会议专门研究政协委员提案办理，要求全局将政协提案办理作为一项重要的政治任务，强化沟通协商，严格规范答复，提高政协委员提案的办件质量。针对您的提案，我局主要抓好四项工作：**一是部署开展专项行动。**结合市场监管总局有关工作部署，组织开展八闽阳光价格守护行动，聚焦人民群众急难愁盼和普遍关注的重点领域、重点行业、重点问题，将物业收费列为六个重点整治项目之一，将提案建议融入到实施方案中、落实到监管实践中。**二是综合开展梯次监管。**用好市场监管“工具箱”，采取提醒告诫、行政约谈、行政指导、诚信倡议、曝光典型等措施，加大正向激励引导。联合省价格协会、省物业协会，研究拟订物业收费公示范本和配套规范指引，拟征求意见后发布。龙岩等地方市场监管部门积极配合相关部门开展点题整治，深化治理物业服务企业侵占业主公共收益、收入及分配不公开等问题，切实维护业主利益。**三是加强收费监督检查。**组织执法力量下沉执法，依法查处物业不执行保障性住房物业服务收费指导价、不按规定明码标价、收取未标明的费用，以及违规加价收取水电费等违法违规行为。截止目前，全省已立案查处相关案件 10 起，罚款 76 万元。**四是推动收费源头治理。**积极配合省政协，组织省内物业行业龙头企业，

召开“物业管理与基层治理”对口协商会，就“物业管理行业服务标准与成本核算”“招标过程中低价竞争”“生活垃圾处理收费”等涉及价格政策问题，现场详细解答监管政策，并结合实际情况提出会商发展改革部门、推动收费源头治理的意见建议。

下一步，我们将积极吸收您的意见建议，立足市场监管职能，推行“五个一”举措，持续强化物业服务收费监管，助力物业服务行业健康发展，进一步提升群众的幸福感、获得感。**一是制定一份合规指引。**推动发布物业服务收费明码标价参考样式，推动物业明码标价规范到位，让业主缴费明明白白、清清楚楚；制订物业服务收费行为“十不得十标清”，进一步明确规范指引，划出监管红线。**二是发送一次提醒告诫。**通过手机短信等方式，点对点向物业服务企业发送合规指引和提醒告诫书，引导企业自觉执行合理定价，加强价格自律。**三是组织一次交叉检查。**开展全省交叉检查，统筹调度执法力量，组织10个检查组，对九市一区包括物业在内重点领域收费开展执法，选择部分有代表性的居民住宅小区物业服务企业开展重点检查，集中火力查办一批具有典型意义、能够产生良好社会效果的案件，适时通报曝光一批典型案例，释放震慑效应，提升监管质效。**四是开展一轮随机抽查。**实施精准有效、公平公正、文明有序监管，将物业服务收费纳入下半年市场监管系统“双随机”抽查工作计划，按照一定比例，开展下半年全省物业企业年报信息和收费行为“双随机、一公开”抽查。**五是进行一轮巡回督导。**采取调研督导、提醒敦促、责任

约谈等多种方式，加大指导力度，推动物业乱收费案件查办；督促各地按照八闽阳光价格守护行动要求，对照预期成果清单和“双随机”抽查计划，倒排工期、压茬推进，确保工作序时推进、取得实效。

衷心感谢您对市场监管工作的关心、支持与帮助，欢迎您多提宝贵意见和建议。

领导签署：黄水木

联系人：姚清水

联系电话：0591-83337113



（此件主动公开）

抄送：省政府办公厅，省政协提案委员会。

