

类别：A 类

# 西安市碑林区住房和城乡建设局

签发人：张庆

碑建函〔2021〕92 号

## 关于对碑林区政协第十四届委员会第 202 号 提案的复函

张茂盈委员：

您好！感谢您一直以来对我区物业领域的关心和支持！您提出的关于“加强《西安市物业服务收费管理办法》的宣贯工作”提案已收悉，现就具体情况答复如下：

针对您提出的两点建议，结合我区实际和目前物业市场出现的综合问题，以及相关法律法规和相关政策，我局主要从以下三个方面着手：

一、依据法律法规以及相关政策，积极引导物业服务企业与业主需结合本住宅项目的物业服务等级、服务内容等情况，在政府指导最高限价的范围内协商约定本物业项目的物业服务费和停车服务费具体标准。《西安市物业服务收费管理办法》规定自 2021 年 1 月 1 日起执行，有效期 5 年。新办法规定了物业费、公摊电费和电梯费实行三费合一，统称物业服务费，对高层、多层分别规定了一、二、三级等外四

个服务等级，并对相应服务等级的物业服务费进行了最高限价规定。新办法生效后，一费制取代了现有的物业费、公摊电费、电梯费分别收取的局面，物业企业的收费方式、费用标准均发生变化。

自《西安市物业服务收费管理办法》颁布以来，碑林区市场监管局、发改委、住建局等部门积极组织开展了政策宣传和培训活动，进一步增强了市场监管人员开展物业服务收费监管的工作能力。

同时，碑林区各级市场监管部门，认真履行职责，及时受理有关投诉举报，耐心解答群众提出问题，同时积极进行调查处理，对违反《西安市物业服务收费管理办法》等相关法规的物业服务收费行为进行查处。

针对不落实“一费制”的问题，碑林区市场监管局将严格按照《西安市物业服务收费管理办法》中“各级市场监督管理部门负责对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。”的职责分工，将积极配合发改、住建部门和街办、社区的工作，畅通12315投诉举报，对违反《西安市物业服务收费管理办法》、《价格法》等相关法规的物业服务收费行为将进行查处。

二、物业服务收费应当遵循公平、公开、合理、质价相符的原则，按照物业服务的不同性质、特点和阶段，分别实行政府指导价和市场调节价。根据新办法第三十三条的规定，由现有收费标准变更到新收费标准需要按照该条规定的

程序履行调价程序，即征求业主对调价的意见，当小区人数、面积均三分之二的业主参加表决，且参加表决的业主中有人数、面积均超过二分之一的业主同意调价方案的，在住建部门认定服务等级标准后，才会按照新的收费标准执行。截至目前我区在政策调整范围内的小区，都已经开始推进此项工作，只是进度不一。新版物业管理办法已经生效，要求物业服务企业必须按照规定完成发布方案、征求意见、服务等级确认、收费标准抄送告知等程序，需要一至三个月的过渡期，在完成上述调价程序之前，根据办法第三十六条的规定，仍按照现有收费标准执行。

目前，我市各区县发改、住建、市场监管、街道办已联合召开物业服务企业政策培训会，督促物业服务企业尽快启动调价程序，部分物业服务企业已经着手开展物业费及停车费调整工作。

如果物业服务企业开始预收物业费和停车费，调价结果公示后执行新收费标准的，以调价程序完成结果公示结束日期为时间节点，已预收的费用多退少补。按照《市办法》第十五条的规定，物业服务费和停车服务费根据合同约定按月计收，预收不得超过三个月（业主自愿缴纳除外）。

**三、加强对《西安市物业服务收费管理办法》的大力宣贯。**为了落实《西安市物业服务收费管理办法》我局一是将定期对街道办事处、社区开展培训工作，强化物业管理机构人员专业知识和能力，有效促使街道办、社区严格按照《西安市物业服务收费管理办法》赋予的职责，推动街办组织和监督、业主全面参与“一费制”落地实施；二是加强宣传《西

安市物业服务收费管理办法》工作，努力提升全体业主参与度，充分调动广大业主参与小区物业服务和管理积极性，确保“一费制”工作得以有效开展和落实。三是我局将结合我区实际，并且参照其他城市在“一费制”推进落实的优秀经验，按照程序逐步推进“一费制”政策落实。我局将为物业管理中积极献言献策，推动物业市场的良性发展。

最后，对您在提案中提出的建议我们表示感谢，在今后的工作中，我们将高度重视您提的建议，着力在《西安市物业服务收费管理办法》落实、监督等方面，积极研究探索，落实政府职能部门在物业管理中的作用。

联系人及电话：武韶华 89625345

西安市碑林区住房和城乡建设局

2021年6月24日

抄送：区政协提案委，区政府督查室