

莒南县物价局 2016 年价格举报情况

一、基本情况

2016 年县物价局受理 12345 市民服务热线群众投诉举报 246 件，12358 价格举报 83 件，来人来访 8 件，行风热线 1 件，共计 338 件，比去年同期减少 17%。其中投诉举报类 89 件，咨询类 249 件，全部在规定限期内办结，及时办结率 100%，做到件件有着落，事事有回音。

2016 年 1 至 12 月，价格举报中心值守的 12345 市民服务热线、信访信息系统、12358 价格监管平台举报呼叫系统、业务处理系统运行正常，联系通畅，价格举报电话呼叫及举报业务处理工作正常。节假日期间，按照国家发展改革委以及市物价局、县委、县府的要求，认真做好值班值守，畅通投诉举报渠道，方便群众维护自身合法价格权益，无突发事件发生。

二、价格举报反映的重点问题

物业管理、停车收费、商品零售三大行业价格举报咨询量仍居前三位。

价格举报咨询数量较多的行业分别是：物业管理收费 193 件、市场监管类 62 件、停车收费 44 件、医疗药品 14 件。

物业管理、停车收费、商品零售三大行业价格举报咨询量仍居前三位。物业管理类收费社会关注较多，其中各类开口费 46 件，暖气、车位改造费 29 件，水、电费 27 件，门禁卡收费 24 件；市场监管类商品零售、服务收费以及电子商务领域价格举报投诉量增长最为显著；停车收费类中主要涉及道路停车、住宅物业区域内停车。医疗药品类举报咨询

受医疗收费及药品价格政策调整影响，有所反弹，但总体平稳。

（一）物业管理行业价格举报投诉增长较多。物业管理行业价格举报投诉数量增长较多，占受理量的 57%，群众关注的主要问题有：一是物业代收配套费，以供热、燃气配套费为主；二是物业收取水、电费问题；三是门禁卡收费问题。

（二）市场监管类问题 57 件，占受理总量的 17%。其中市场调节价商品类 47 件，电子商务类商品价格 10 件。由于 12358 全国价格监管平台影响力增加，群众通过价格监管平台以及 12345 热线反映市场监管类商品价格问题，提出投诉举报，呈现上升趋势。

（三）城市停车类问题 44 件，占受理量的 13%。其中住宅小区停车收费 18 件，商业配套及其他类停车 26 件。停车收费类举报投诉快速增长，反映了城镇化过程中，日益增长的交通出行需求与城市管理及基础设施建设相对滞后的矛盾开始凸现，依法规划建设、规范管理停车场，从问题的源头治理才是关键。

全县价格举报同去年同期相比，物业收费、电费、水费、停车费等仍是价格投诉举报的热点；同时物业服务收费不规范、不明码标价现象依然存在，规范这些行业收费行为仍是我们下一步工作的重点。

三、今年受理量比去年同期减少的影响因素：

一是加大价格法律、法规宣传力度。今年在各级、各类媒体发布价格信息 20 余条，扩大了 12358 价格举报工作的影响力。促使群众的价格维权意识和经营者依法经营意识不断增强，从根本上减少了价格违法行为的发生，与去年同期

相比降低 17%，反映了社会价格问题、市场价格矛盾总体趋于减少，市场价格秩序呈现趋稳的趋势，政府价格监管成效得以显现。

二是加大价格违法行为的查处力度。坚持以事实为依据，以法律政策为准绳，惩处价格违法行为，减少了同类问题的发生。本年度为群众协调退款 4 万余元，立案查处 2 件，罚款 1 万余元，群众投诉举报及时办结率 100%，维护了市场正常价格秩序，保障了群众合法价格权益。

四、案例

当事人反映小区物业绿化带停车位收费问题。

《临沂市住宅物业服务收费管理实施办法》临价费发〔2011〕195 号第十六条：占用物业管理区域内业主共有道路或者其他场地停放汽车的，应当交纳车位场地使用费，收费标准由业主大会确定，所收费用属于全体业主共有。

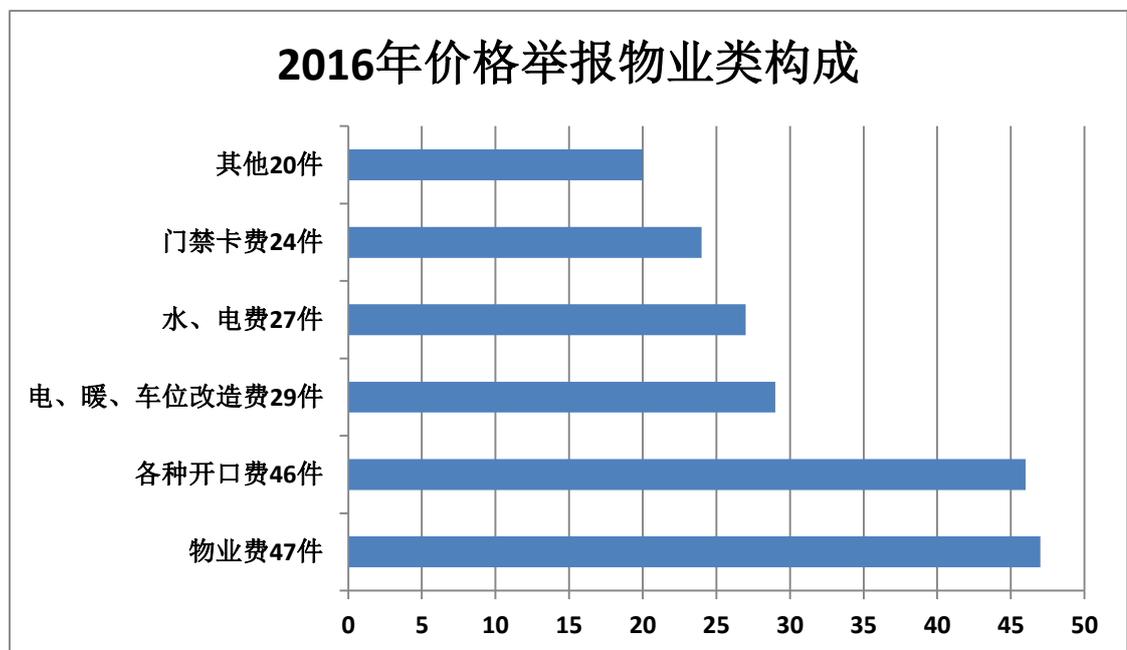
《关于进一步明确住宅物业服务收费有关政策的通知》临价费发〔2012〕94 号规定：占用物业管理区域内业主共有道路或者其他场地停放汽车的，应当交纳车位场地使用费，收费标准由业主大会综合考虑车库租赁费的价格等因素确定；业主大会成立前占用物业管理区域内业主共有道路或者其他场地停放汽车的，应由物业所在地街道办事处组织业主代表、前期物业服务企业和开发建设单位召开联席会议，在有关部门的指导下，拟定车位划定和使用方案，并经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意，由物业所在地街道办事处组织实施。

车位场地委托物业服务企业管理的，停车场地的保洁、秩序维护、购买公众责任保险等发生的物业管理服务费用，

可依照物业服务合同约定，按实际支出在车位场地使用费中列支；业主大会成立前，物业服务企业可按不超过 20%的比例提取停车服务费，车位场地使用费剩余部分，由物业所在地街道办事处负责监管。业主大会成立后，车位场地使用费及时移交给业主委员会管理，并接受全体业主监督。车位场地使用费主要用于补充相关物业管理区域的专项维修资金。

工作人员已经约谈小区物业公司，要求严格按照文件规定执行。

物业收费分布图：



二〇一七年一月十七日