

莒南县 2016 年 1-9 月价格举报情况分析

2016 年 1 月至 9 月，价格举报业务共受理 265 件，其中 12358 呼叫平台受理 70 件，12345 市民服务热线受理 186 件，来人来访 8 件，行风热线 1 件，受理量排在前三位的是物业管理类、市场监管类、交通停车类。

一、工作情况

价格举报处理基本情况。截止 2016 年 9 月，价格举报业务共受理 265 件，办结 265 件，办结率 100%。其中，价格咨询 196 件，占 74%；价格投诉举报 69 件，占 26%。

价格举报咨询数量较多的行业分别是：物业管理收费 149 件、市场监管类 45 件、停车收费 38 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 39 件，水、电费 24 件，门禁卡收费 21 件，暖气、车位改造费 18 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。

二、价格举报反映的重点问题

（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 56%，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 45 件，占受理总量的 17%。其中市场调节价商品类 38 件，电子商务类商品价格 7 件。

（三）城市停车类问题 38 件，占受理量的 15%。其中住

宅小区停车收费 14 件，商业配套及其他类停车 24 件。

三、从价格举报渠道看，来电来访传统渠道依然占主流，但网络举报呈上升趋势

从举报受理方式上看，12345 市民热线转办工单 200 件，占总数 75%；12358 等方式 56 件，占总数 21%，来人来访及行风热线 9 件，占总数 3%。从价格举报的区域看，城区 235 件，占总数 88%，乡镇农村 30 件，占总数 12%，乡镇农村地区与去年同期相比增长一倍。

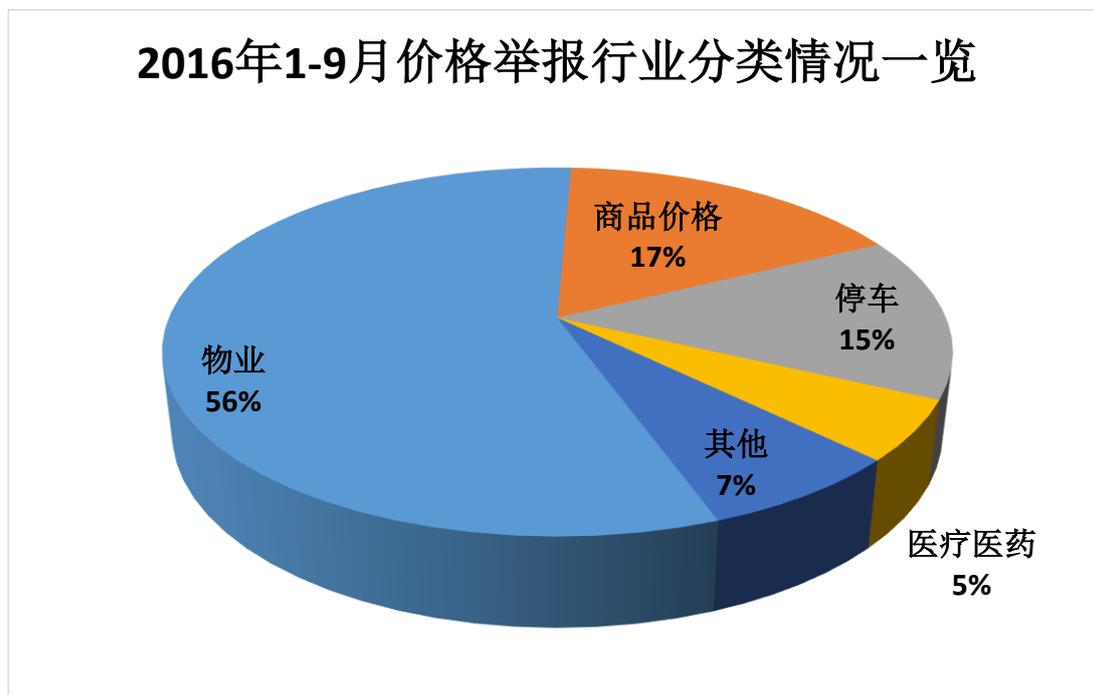
四、重点案例

（一）当事人反映停车场多收费。我局工作人员按当事人要求到停车场进行了处理，责令当事人立即改正。经与双方当事人沟通协调，协调退款 700 元，当事人对此表示非常满意。

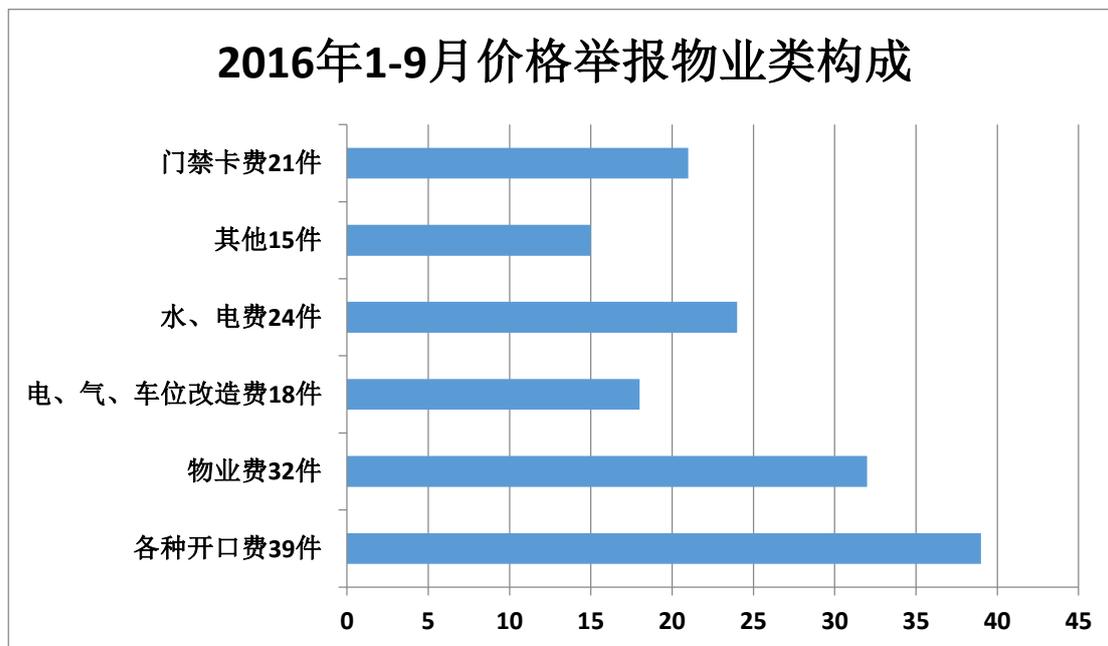
（二）当事人反映快递收费问题。经调查，当事双方存在消费价格纠纷。经调解，双方已经达成和解，快递公司退款 20 元，当事人表示满意。

（三）小区物业收取每平方 2 元的建筑垃圾处理费，咨询是否合理。根据莒南政办发[2015]37 号文件：“所有产生生活垃圾的单位和个人均应当按规定缴纳生活垃圾处理费。生活垃圾是指在日常生活中产生或为日常生活提供服务产生的固体废物（包括建筑垃圾和渣土）。生活垃圾处理费收费标准为：城市居民每户每月 10 元。”凡已缴纳城市生活垃圾处理费的居民，均不需要再缴纳建筑垃圾处理费。通过收取装修保证金规范业主建筑垃圾处置行为，如业主在装修过程中无违规行为待装修结束后全额退还，不得再另外收取建筑垃圾处理费。经与当事人联系，当事人对此表示满意。

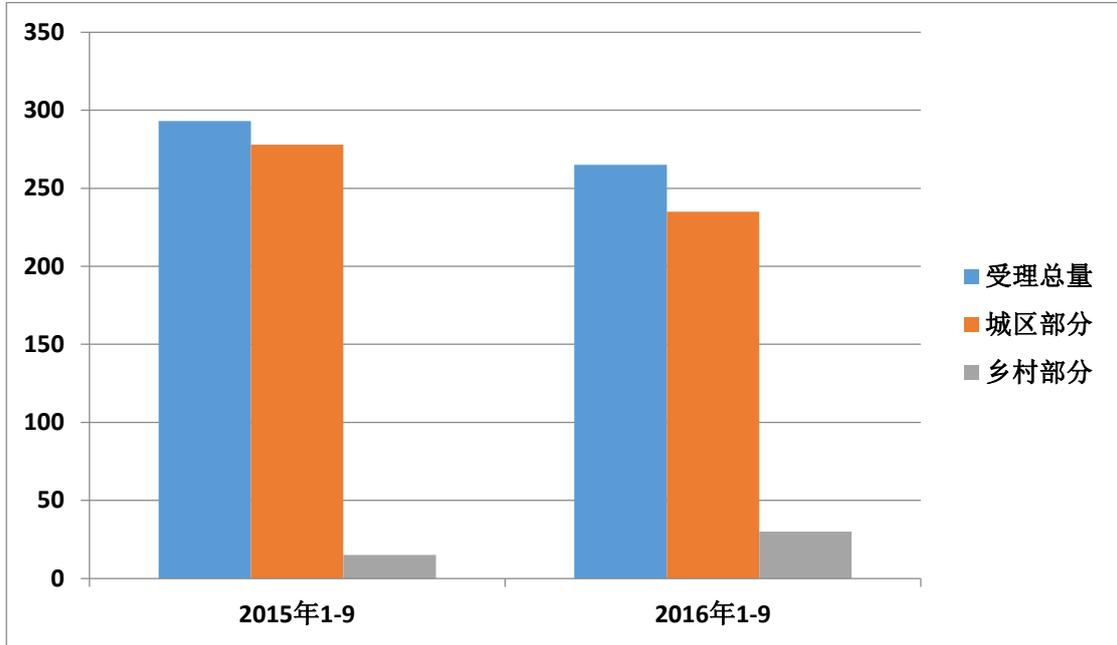
行业分布图：



物业收费分布图：



区域分布同比变化趋势图：



二〇一六年十一月九日