忻州市住宅物业服务收费管理办法

为进一步规范物业服务收费秩序，维护业主和物业服务各方的合法权益，促进物业服务行业稳定健康发展，根据《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《忻州市住宅物业管理条例》等法规规章制定本办法。

第一条 忻州市行政区域内实施物业服务并收取物业服务费的住宅小区适用本办法。

第二条 本办法所称物业服务收费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定,对物业管理区域内房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主或物业使用人所收取的费用。包括物业服务费、电梯运行费、停车服务费、装修服务费（电梯上料费、装修垃圾清运费）和代收代办服务费、特约服务等费用。

第三条 物业服务收费按照相关部门职责，分工协作管理。

（一）市价格行政主管部门会同市房地产行政主管部门负责制定《忻州市住宅物业服务收费指导标准和小区物业服务等级标准》，并根据物业服务成本变动情况适时调整、及时向社会公布。

（二）县级价格行政主管部门牵头、房地产行政主管部门配合，依照有关规定负责本辖区内住宅小区和保障性住房小区具体物业服务收费标准核准工作。忻州城区具体物业服务收费标准核准，按照城市建设管理权限划分，分别由市、区价格行政主管部门、房地产行政主管部门负责。

（三）房地产行政主管部门及有关职能部门负责本辖区内物业服务等级标准管理工作，制止或依法处理物业管理区域内有关违法行为，处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉和物业服务等级不达标问题。

（四）移交地方管理的职工住宅小区(“三供一业”住宅小区)属于保障性住房小区的，按照有关规定，由市或县（区）价格行政主管部门会同房地产行政主管部门负责具体核定物业服务收费标准和管理工作；不属于保障性住房小区的，由属地价格行政主管部门会同房地产行政主管部门负责物业服务收费的日常管理工作。

第四条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及服务内容、服务质量与服务费用相适应的原则。业主大会或产权单位应根据物业实际情况和业主消费水平，选定相应级别的服务内容标准，确定服务收费价格。

第五条 物业服务收费按照不同物业性质和特点，分别执行政府指导价和市场调节价。

住宅小区前期物业和保障性住房小区物业服务费、电梯运行费、停车服务费、装修服务费（电梯上料费、装修垃圾清运费），实行政府指导价；其他物业服务收费和非保障性住房小区物业服务费实行市场调节价。

前期物业管理，是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

保障性住房小区的认定工作由房地产行政主管部门负责。

第六条 物业服务收费核准程序。

（一）政府指导价管理的住宅小区前期物业和保障性住房小区物业服务收费由开发建设单位或经营者提出书面申请，报属地价格行政主管部门核准。其收费标准实行最高限价管理。县级价格行政主管部门核准后报市发改委备案。

（二）实行市场调节价管理的物业服务企业，可参照有关规定，依法自主确定收费标准，并履行相关手续。

第七条 物业服务费构成包括物业服务成本、法定税费和利润。其中，物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

（一）管理服务人员的工资、社会保险、住房公积金和按规定提取的福利费等；

（二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用（不包括专项维修资金分摊费用）；

（三）物业管理区域清洁卫生费用；

（四）物业管理区域绿化养护费用；

（五）物业管理区域秩序维护费用；

（六）办公费用；

（七）物业服务机构固定资产折旧；

（八）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（九）经业主大会（业主委员会）同意的其它费用。

第八条 实行政府指导价的小区物业服务收费实行分等定价。

（一）开发建设单位应在有关规定基础上，拟定服务价格，经属地价格主管部门核准后，进行前期物业服务招投标，选择物业服务企业，签订物业服务合同，履行相关手续。

（二）前期物业服务合同作为房屋买卖合同附件应当明确双方的权利、义务和物业服务收费的计费方式、计费起始时间，经房屋买受人签字确认后执行。

第九条 实行市场调节价的小区物业收费，由小区物业服务企业参照有关规定，结合业主或业主大会的意见确定。业主、物业使用人与物业服务企业在物业服务合同中约定执行。

第十条 规范物业收费行为，依法保障各方权益。

（一）物业服务企业提供电梯服务的，可向住户在物业服务费外另收取电梯运行费。收取电梯运行费应单独设帐，使用专用票据，专款专用，滚存使用，每半年向全体业主公布收支情况，并履行相关手续。

小区物业服务企业收取电梯运行费标准应控制在有关规定范围内。

（二）业主或物业使用人装饰装修房屋的，应在装饰装修前与物业服务企业签订装饰装修管理协议，服从物业服务企业的管理。装修服务费（电梯上料费、装修垃圾清运费）收费标准应控制在有关规定范围内。

业主不使用电梯运送装修材料的，物业服务企业不得向业主收取电梯上料费；业主或物业使用人自己清理装修垃圾、运送到垃圾处理场的，物业服务企业不得收取装修垃圾清运费。

1. 物业服务采用IC卡等各种智能卡管理的，在同一小区内应尽可能采用一卡管理，一卡多用，智能卡费用均应包含在物业服务成本中，发卡时不得向业主或使用人收取卡费和押金，更不得通过采用多卡管理强制收费或变相乱收费。由于业主或使用人的原因造成智能卡丢失、损坏需要补卡的，可以在有关规定范围内收取智能卡工本费。

（四）住宅小区停车服务收费按照有关规定执行，已购买车位（车库）的业主，按位收取车位（车库）服务费。

第十一条 物业费用的收缴要合法合规。

（一）物业服务企业在制定调整物业服务收费标准时，应遵守《物业管理条例》有关规定，经业主大会或住户代表大会讨论同意，通过公示无异议后，由业主、物业使用人与物业服务企业在物业服务合同中约定执行。

（二）物业服务收费按月、季、年计收，也可预收，但预收期限不得超过12个月。物业服务费按房屋建筑面积计费，电梯运行费可按房屋建筑面积计费，也可按户计费。计费面积以房产证（不动产权证）记载的建筑面积为准，未办理房产证（不动产权证）的，以房屋买卖合同记载的建筑面积为准。物业服务费的收取应从业主收到收楼通知书之日起计算，已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位缴纳。

（三）物业服务管理区域内，供电、供水、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受委托代收上述费用的，必须严格执行国家收费标准，可以向委托单位收取手续费，但不得向业主收取手续费等一切额外费用，严禁通过代收费用强制捆绑收费。

（四）物业服务企业必须按照规定进行收费公示。在物业收费管理区域内的醒目位置公示服务企业名称、服务对象、服务内容、服务标准、收费项目、收费方式、收费标准、投诉举报电话等，接受业主或物业使用人的监督，不得在公示之外收取任何未予标明的费用。收费公示的内容要与服务合同内容一致。

第十二条 强化事中事后监管，维护物业服务秩序。

（一）业主、使用人、开发企业，应当按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务相关费用。违反物业服务合同约定逾期不缴纳物业服务相关费用的，业主委员会应当协助物业服务企业督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以依法向人民法院起诉。

乡（镇）人民政府、街道办事处负责辖区范围内物业管理收费矛盾纠纷的协调处理，业主委员会配合乡（镇）人民政府、街道办事处负责本区域范围内物业管理收费矛盾纠纷的协调处理，引导业主自觉遵守有关物业管理收费规定。

（二）房地产行政主管部门和市场监管部门要加强物业收费监管工作，依法查处不明码标价、不按规定标准执行的违法行为；对不按照物业服务等级标准执行或不执行合同约定服务收费的物业服务企业，责令限期改正，逾期不改的记入信用档案，并依法给予行政处罚。

（三）房地产行政主管部门要加强物业服务企业的监管。建立和完善投诉处理机制，指导物业服务企业自主定价，协调乡（镇）人民政府街道办事处解决物业服务企业与业主之间存在的收费矛盾和问题；指导物业服务企业加强队伍、制度建设，增强服务意识，提升服务质量。

（四）建立完善服务质量和价格诚信制度。房地产行政主管部门要建立物业服务行业质量、信用考评制度，定期对物业服务企业进行满意度测评；价格行政主管部门要加强价格诚信建设，建立物业服务企业价格诚信档案。完善对物业服务企业的信用采集、公布、使用和奖罚制度。

第十三条 本办法由市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局负责解释，自2020年5月1日起施行。原忻州市人民政府办公厅印发的《忻州市物业服务等级收费管理办法（试行）》同时废止。