

# 荆门市物业服务收费管理政策解答

为规范物业服务收费行为,维护业主和物业服务主体合法权益,根据《中华人民共和国价格法》、国务院《物业管理条例》、《湖北省价格条例》、《湖北省物业服务和管理条例》、《湖北省物业服务收费管理办法》等法律、法规和规范性文件,结合我市实际,经市人民政府同意,市物价局、市房产管理局印发了《荆门市物业服务收费管理实施细则》。现将我市物业服务收费管理政策解答如下:

## 一、问:什么是物业服务收费?

**答:**物业服务收费,是指物业服务主体按照物业服务合同约定,对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理,维护物业管理区域内环境卫生和相关秩序,向业主或物业使用人收取的费用。

## 二、问:哪些物业服务收费实行政府定价,收费标准由谁制定?

**答:**住宅前期物业服务收费实行政府定价管理,收费标准由价格主管部门会同同级物业管理主管部门,综合考虑物业服务内容、服务标准、服务成本和业主承受能力等因素,按照规定的定价权限和程序制定,并向社会公布。物业服务成本按照物业服务定价成本监审办法审核确定。

荆门市市辖区住宅前期物业服务收费标准由价格主管部门会同市物业管理主管部门制定(屈家岭管理区具体收费标准由市价格主管部门会同市物业管理主管部门另行制定);市辖区高标准住宅(含别墅、花园洋房、酒店公寓等)前期物业服务收费标准由物业服务主体向市价格主管部门和市物业管理主管部门提出申请,另行制定。市辖区各价格主管部门按属地管理原则负责咨询、举报、投诉调查处理等日常工作。各县、市价格主管部门会同同级物业管理主管部门制定所辖行政区域住宅前期物业服务收费标准。

对配套设施较复杂、出入口较多、物业服务要求和服务人员配置等有特殊要求的个别住宅小区,执行本实施细则规定的前期物业服务收费标准无法保证成本运行的,由建设单位在前期物业服务招投标前,按照规定的程序和定价管理权限向所属价格和物业管理主管部门单独申请,核定其前期物业服务收费标准。

建设单位应当依法公开选聘前期物业服务主体,在当地政府制定的物业服务等级收费标准内与之约定具体收费标准,签订前期物业服务合同,同时,应将选聘的物业服务主体、前期物业服务收费标准及提供的服务内容商品房买卖合同(或租赁合同)中予以明确,凡未商品房买卖合同(或租赁合同)中明确的,荆门市市辖区物业服务费一律按不高于本实施细则规定的第三级物业服务收费标准收取。并按照定价管理权限和属地管理原则分别向当地价格主管部门报送物业服务及收费标准等资料。

符合下列条件之一,应当依法成立业主大会的住宅区,其物业服务收费不作为前期物业服务政府定价管理:

- (一)交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十的;
- (二)交付的房屋套数达到总套数百分之五十的;
- (三)自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达到百分之二十的。

## 三、问:物业服务等级由谁制定和管理?找不到物业服务等级标准如何处理?

**答:**住宅前期物业服务等级标准由物业管理主管部门制定并公布。按照服务等级标准与收费标准质价相符的原则,服务等级实行动态管理,对达不到等级服务标准的进行整改。物业服务主体提供物业服务的住宅小区,在同一年度因物业服务和收费问题被举报两次及以上,且经核实限期拒不整改或整改不到位的,次年由小区所在地价格和物业管理主管部门,直接将该小区物业服务收费标准降低一级,物业服务标准仍按原标准执行。

## 四、问:荆门市市辖区住宅小区前期物业服务费具体标准是多少?

服务等级	普通住宅收费标准(元/月·平方米)	
	有公共电梯	无公共电梯
一级	1.35	0.65
二级	1.15	0.55
三级	0.95	0.45
三级以下	未达到三级服务标准及相关条件的,按低于三级服务收费标准10%或10%以上执行。	

## 五、问:实行政府定价管理以外的物业服务如何确定?

**答:**实行政府定价管理以外的物业服务,由业主大会按照公平、公正、公开原则,择优选聘物业服务主体,并与之签订物业服务合同,对服务内容、服务标准、收费标准等进行约定。

物业服务合同期内,物业服务主体不得擅自调整物业服务收费标准。确需调整的,应当征得业主大会同意。征求意见前,应当在物业管理区域内大门出入口、每幢楼宇单元出入口等显著位置张贴或通过建立业主微信群、QQ群等形式公示拟调价方案及理由、成本变动情况等资料,公示时间不少于十五日。

## 六、问:住宅物业服务费起始交付时间怎样明确?

**答:**前期物业服务合同生效之日至房屋交付之日,或已纳入物业服务范围的已竣工但尚未出售,或因开发建设单位原因未按时交给物业买受人的物业服务费,由建设单位承担;房屋交付之日后的物业服务费,由业主承担。

## 七、问:空置期间前期物业服务费标准怎么收取?

**答:**房屋交付后第一年内无人入住的,第一年空置期间业主承担物业服务费按照《(前期)物业服务合同》约定的物业服务费标准的70%交纳。从第二年起按照《(前期)物业服务合同》约定的物业服务费标准交纳。

## 八、问:物业服务费如何计价收费?

**答:**物业服务费以建筑面积为计价单位,按月计费。业主和物业服务主体可约定物业服务费按月、季度、半年、一年期交纳,但最长不能超过一年。

## 九、问:住宅小区停车场(位)如何租售?

**答:**建设单位应当按照建设项目规划设计条件和配建标准建设停车场(位),优先满足业主停车需求。商品房销售前,应当制定车库(位)的租售方案,明确车库(位)的权属及数量、租赁价格、销售价格、价格有效期等,并按规定报房产主管部门备案。本《实施细则》实施前已取得预售许可证的项目,建设单位应当按照上述规定,报房产管理部门备案。建设单位应当在销售场所醒目位置公示已备案的车库(位)租售方案,不得以不公平的高价租售或者与商品房捆绑租售车库(位)。

对公众投诉频繁、矛盾突出的车库(位)租售价格,当地价格主管部门应当开展成本调查,通过公开成本调查结果,引导督促建设单位合理定价。对成本调查证实销售价格过高,经提醒告诫后仍不改正的,应当依法依规处理。

## 十、问:业主共有车位如何管理?

**答:**物业管理区域内占用业主共有道路或者场地用于停放机动车辆的车位,属于全体业主共有,可以收取停车场使用费,不得收取车位物业服务费,其管理、使用、收费等具体事项由业主大会决定,建设单位、物业服务主体等不得销售或者变相

销售。业主大会决定委托物业服务主体代收并管理的,应当通过合同约定向物业服务主体支付适当劳务费用。

## 十一、问:业主自有车库(位)如何管理?

**答:**对业主拥有产权或使用权的车库(位),不得收取停车场使用费,但物业服务主体等要对业主拥有产权或使用权的车库(位)进行维护管理,发生的相关设施设备运行、维护、照明、保洁、通风、排水和维护秩序等服务费用和由此增加的管理费用以及法定税费,可以收取车库(位)物业服务费。

具体收费标准,按照质价相符的原则,区分不同车位的服务内容、标准、等级,前期物业在双方签订《(前期)物业服务合同》予以明确,不得以不公平高价约定;已成立业主委员会的,由业主委员会根据业主大会的决定,双方协商,合同约定。凡未在《(前期)物业服务合同》约定的,一律不得收取。

## 十二、问:哪些车辆应当免收停车费?

**答:**对进入住宅和非住宅物业管理区域内的下列车辆,应当免收停车费:

- (一)执行任务的军车、警车、消防车、救护车、救灾抢险车、邮(快)递车、环卫车、市政设施维护维修车、殡葬车;
- (二)临时停车不超过30分钟的车辆(各地可结合实际情况适当延长,但不能缩短免费时间);
- (三)为业主或物业使用人提供搬家、配送货物服务的车辆;
- (四)法律、法规规定和当地人民政府批准应予以免费的其他车辆。

## 十三、问:临时停车服务如何管理?

物业服务主体等在《物业服务等级标准》规定之外提供临时停车服务的,须经业主大会同意收取临时停车费(未成立业主大会的,经“双过半”的多数业主同意),所收取的临时停车费归全体业主共有;物业服务主体可以从收取的临时停车费中提取劳务报酬,具体比例由双方约定。

## 十四、问:利用业主共用部位、共用设施设备经营收益怎样管理?

**答:**利用业主共用部位、共用设施设备经营所得收益属于全体业主共有,由业主大会决定其使用方式和用途。

物业服务主体代为收取、保管前款经营收益,可按合同约定提取劳务费。物业服务费收入与使用支出情况,业主共用部位、共用设施设备经营所得收益及支出情况,应当每半年公示一次,接受业主监督。

业主大会可以对业主共用部位、共用设施设备经营所得收益及支出情况进行审计,也可以委托具有资质的第三方进行审计,审计结果在小区向业主公示。

## 十五、问:房屋装修有哪些具体规定?

**答:**荆门市房屋装修实行装饰装修告知制度,不再收取装修保证金。业主、物业使用人修缮、装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务主体。物业服务主体应当将房屋修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人、业主、物业使用人和房屋修缮、装饰装修单位或者个人应当遵守。装修产生的建筑垃圾,业主或物业使用人委托物业服务主体清运的,清运费用由双方协商约定。与装修有关的其他费用一律不得收取。

## 十六、问:住宅区出入证(卡)管理有哪些规定?

**答:**住宅区实行出入证(卡)管理的,建设单位或者物业服务主体应当为业主免费配置出入证(卡),每户人员出入证(卡)不少于3张,已购(租)停车位(位)的车辆每车一张识别卡,业主因遗失、损坏需补办的,按公示标准收取制作成本费。对为业主或物业使用人提供维修安装等临时

性服务的外来人员、车辆,物业服务主体等不得收取任何费用。确因实行出入证(卡)管理的需要,按公示标准收取出入证(卡)押金,并在使用人退证(卡)时全额退还。

## 十七、问:如何处理非直抄用户水、电正常损耗?

**答:**供电专业经营单位未抄表到户的物业管理区域,荆门市市辖区非直抄用户用电价格相关政策相关规定由市价格主管部门会同物业管理主管部门制定;城市供水企业对暂未实现直接抄表到居民家庭用户的转供水单位或物业管理小区的供水,应实行供水趸售价格。趸售价格按居民生活用水价格4%-10%优惠,扣减部分应能弥补总表到分表的合理损耗。

## 十八、问:荆门市市辖区非直抄用户电价政策是如何规定的?

**答:**一、严格执行目录电价标准

荆门市市辖区非直抄用户用电应根据分表抄见电量严格执行湖北省目录电价政策。任何单位、组织、个人不得以任何理由和方式以提高目录电价标准的方式向用户捆绑收取相关费用。

## 二、规范用户用电收费行为

荆门市市辖区居民非直抄用户对用电总表分表之间的正常损耗,统一按所有用户各分表电量公平分摊,由物业服务主体(或执收主体)将结果向全体用户公布。具体规定如下:

### (一)总表与分表之间差异电量电费

1. 应当计入物业服务成本并从物业费收入中列支的部分。根据国家发展改革委建设部发改价格[2003]1864号,物业服务区内公共照明、电梯、给排水等物业共用部分、共用设施运行用电,以及物业办公用电等电费从物业服务费中列支,不得在物业服务费外向用户另行收取。

2. 应当由物业服务主体承担的部分。由于管理不善导致的窃电损失,用户欠缴电费形成的呆账等,计入物业服务当期损益,不得转嫁用户。

3. 优先利用公共部位、公用设施经营所得收益弥补的部分。物业服务区居民用电总表与分表之间正常的线损、变损,经业主大会或业主委员会同意,可以委托物业服务主体(或执收主体)优先从该服务区公共部位及公用设施经营所得中列支。

### (二)抄表费用

物业服务主体(执收主体)或业主委员会抄表发生的人工费用,按照发改价格[2003]1864号文件规定,应当计入物业服务成本,从物业服务费收入中列支,不得在物业服务费外向用户另行收取。房屋出租人对租户抄表发生的人工费用,应当从租赁收入中列支,不得向租赁用户另行收取。

### (三)计入比例

荆门市市辖区居民用电非直抄用户总表与分表之间差异电量的正常损耗计入比例不超过总表计量数的7%,以一年为核算周期。

### 三、严格执收主体行为规范

(一)商业综合体等经营者应按国家规定销售电价向租户收取电费,相关共用设施用电及损耗通过租金、物业费、服务费等方式协商解决;或按国家规定销售电价向电网企业缴纳电费,由所有用户按各分表电量公平分摊。

(二)各物业服务主体(或执收主体)对非直抄用户用电收支必须单独建账,严格执行各分表收费周期与总表收费周期一致,一月一公布总表与各用户分表电量,接受业主和社会监督。

(三)对于物业服务主体(或执收主体)违反上述电价政策相关规定,将依据有关法律法规加大监督检查力度,严厉打击各种违法行为。

### 四、制定严控源头管理规定

为从源头上抑制增长的非直抄用户,切实减轻用户负担,积极借鉴学习省内其他地市做法,出台我市相关政策规定,明确要求,在物业管理区域内,供电部门要负责管网、设施设备的建造、维修和养护并直供到户。新建住宅均按规定实施用电直供到户,做到同步规划、同步施工、同步验收。已建成住宅应逐步实施电改。供电部门应按保本微利的原则制定收费标准,负责对所有已经竣工验收并交付使用的房屋进行供电管网改造并直供到户,不得向居民收取额外费用。

## 十九、问:怎样维护业主和物业服务主体合法权益?

**答:**业主或物业使用人应当按合同约定交纳物业服务费。未按约定交纳的,业主委员会、居(村)民委员会应当督促其限期交纳;逾期仍不交纳的,物业服务主体可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

物业服务主体不得以业主或物业使用人拖欠物业服务费等理由,减少服务内容,降低服务质量,中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热,以及实施损害业主或物业使用人合法权益的其他行为。物业服务主体接受委托代收水电气暖等费用,不得向业主收取手续费等费用。物业服务主体已经接受委托代收的费用,其他部门、单位不得重复收取。任何单位和个人不得强制物业服务主体代收有关费用或者提供无偿服务。物业服务主体等应当遵守法律、法规和政策规定,严格履行合同,规范收费行为,为业主提供质价相符的服务;按规定明码标价,在物业管理区域内显著位置常态化公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准,以及投诉电话等信息,并公布本实施细则,接受业主监督。物业服务主体等不得收取本实施细则未列应公示的费用,有法律、法规依据和经省级以上人民政府批准的收费项目除外。

## 二十、问:实行自行管理的住宅物业和非住宅物业服务管理是如何规定的?

**答:**实施自行管理的住宅物业和写字楼、办公楼、工业园区、商业区、宾馆饭店、学校校区等非住宅物业,参照本实施细则相关规定执行。

本实施细则规定由业主大会决定或未成立业主大会由全体业主共同决定的事项,应当经专有部分建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意,物业服务主体等不得单方面决定。

## 二十一、问:相关部门如何对物业服务主体进行规范管理?

**答:**房产主管部门应当完善物业服务标准规范,健全物业服务主体考核和信用评价体系,引导、督促物业服务主体依法诚信经营;建立健全物业服务法律、法规、政策、信息等咨询服务制度和争议调解机制,为业主、物业服务主体等提供相关咨询服务,或者依法依组织调解、处理物业服务活动中的争议。

房产主管部门和价格主管部门,应当加强物业服务及收费行为监督检查。物业服务主体违反物业管理法规和价格法律、法规及本实施细则规定的,由房地产行政主管部门、价格主管部门按照职能分工,分别依据有关法律、法规予以处罚。

## 二十二、问:新旧政策怎么衔接?

**答:**本实施细则前已签订物业服务合同(包括《(前期)物业服务合同》)且合同尚未到期或者尚未终止的,仍按原合同约定执行,实施细则实施后,新签订物业服务合同的,按照实施细则规定执行。原《市物价局市房产管理局关于规范住宅小区物业服务收费管理的通知》(荆价发[2017]56号)同时废止。

# 荆门市物价局关于非直抄用户电价政策公告

为严格落实国家电价政策,维护企业、居民的合法权益,促进社会和谐稳定,现就规范非直抄(商业综合体、产业园区、物业、写字楼、涉及商业门店出租和居民转供用电的行政事业单位、企业等)用户用电价格政策公告如下:

## 一、坚决维护目录电价政策的严肃性

根据《中华人民共和国价格法》《湖北省价格条例》《湖北省定价目录》等规定,销售电价属政府定价。根据省物价局鄂价环资[2018]65号文件规定,非直抄用户电价标准为:居民合表用电,不满1

千伏0.58元/千瓦时,1-10千伏0.57元/千瓦时;一般工商业用电,不满1千伏0.8251元/千瓦时,1-10千伏0.8051元/千瓦时。

非直抄用户用电必须严格执行湖北省目录电价政策,任何单位、组织、个人不得以任何理由和方式以提高目录电价标准的方式向用户捆绑收取相关费用。

## 二、严格规范用户用电收费行为

1. 居民用电非直抄用户执行目录电价,总表与分表之间差异电量的正常损耗计入比例不得超过总表计量数的7%。具体政策详见《市物价局市

房产局关于印发《荆门市物业服务收费管理实施细则》的通知》(荆价发[2018]22号)附件四《关于荆门市市辖区非直抄用户用电价格政策的相关规定》,可通过市物价局价格信息网站的非直抄用户用电价格政策专栏查询。市物价局网站网址: <http://www.jmpic.gov.cn>。

2. 商业综合体、产业园区、写字楼等经营者、涉及商业门店出租的行政事业单位和企业等应按国家规定销售电价向租户收取电费,相关共用设施用电及损耗通过租金、物业费、服务费等方式协商解决;或者按国家规定销售电价向电网企业交

纳电费,由所有用户按各分表电量公平分摊。

3. 各物业服务主体(或执收主体)对非直抄用户用电收支必须单独建账,严格执行各分表收费周期与总表收费周期一致,一月一公布总表与各用户分表电量,接受业主和社会监督。

以上政策从2018年8月15日起执行。

## 三、主动接受物价部门的监督检查

各物业服务主体(或执收主体)经告诫提醒后仍不执行国家电价政策的,市物价局将依法开展监督检查。对违反国家电价政策,擅自提高供电

价格,增加居民和工商业用电负担的,责令改正,没收违法所得,并处违法所得5倍以下罚款;没有违法所得的,处5万元以上50万元以下罚款;情节严重的处50万元以上200万元以下罚款;对物业服务经营者不执行明码标价规定的,处5000元以下罚款。对情节严重、性质恶劣的典型案件,市物价局还将公开曝光。

荆门市物价局  
2018年8月9日