

《湖北省物业服务收费管理办法》解读

(发布机构：省物价局 省住建厅)

《湖北省物业服务收费管理办法》，已由省物价局、省住建厅联合印发，自4月1日起施行。为进一步宣传、贯彻、落实好《办法》精神，现解读如下。

一、背景和目的、意义

物业服务收费及监督管理涉及城市建设、管理和社区治理，与千家万户切身利益息息相关，事关改革发展稳定和民生大局。为规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业合法权益，省物价局、省住建厅于2007年5月联合制定出台《湖北省物业服务收费管理实施办法》，对促进全省物业服务行业健康发展发挥了积极作用。随着经济社会发展和改革深化，物业服务政策法规环境、市场环境发生了一些变化，物业服务收费出现了一些新情况、新问题，需要出台新的物业服务收费管理办法。

一是2007年下半年以来，国家和省先后出台了《物权法》《物业管理条例》（修订）和《湖北省物业服务和管理条例》等与物业服务收费相关的法律、法规。2014年12月，国家发展改革委统一放开了住宅小区停车服务收费和部分住宅物业服务收费。实施办法需要按照相关法律、法规和政策规定进行修改和补充。

二是随着经济社会发展,特别是随着房地产产业的持续快速发展,群众和企业迫切希望通过提升物业服务水平改善居住、营商环境。但与此同时,围绕物业服务质量与物业服务收费所产生的矛盾纠纷也越来越多,迫切需要通过加强行业监督管理、完善物业服务收费办法,规范物业服务企业的经营行为和收费行为,促进业主与物业服务企业之间建立起良好合作信任关系。

三是近年来,各地围绕有效保障群众基本物业服务需求作了许多有益探索实践,有了一些较成熟的做法和经验,如推进“红色物业”建设,建立健全物业服务等级标准制度等等,需要以适当的形式加以细化、固化和提升,也为制定出台新的物业服务收费管理办法创造了有利条件。

为促进物业行业服务水平的进一步提升,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,更好满足人民群众日益增长的美好生活与良好居住环境需要,省物价局、省住建厅在深入广泛调查研究,反复征求意见基础上,根据《价格法》《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》等法律、法规和国家发展改革委、住房城乡建设部等部委有关规定,结合我省实际,制定出台了《湖北省物业服务收费管理办法》(以下简称《办法》),自今年4月1日起施行。《办法》的实施,对于有效化解物业服务收费方面的难题,营造安全、舒适、文明的居住和工

作环境，促进和谐社会建设，具有重要意义。

二、主要内容和亮点

（一）深化“放管服”改革，完善物业服务收费形成机制

《办法》依据《湖北省物业服务和管理条例》等法规和有关文件规定，将物业服务收费政府定价的范围内容缩小并具体限定为住宅前期物业服务收费标准。规定前期物业服务收费标准由价格主管部门会同同级房产主管部门，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公布。

对实行市场调节的物业服务收费，《办法》规定物业服务企业等不得单方面决定调整收费标准，必须经业主大会同意，未成立业主大会的经“双过半”（专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数）的多数业主同意。征求意见前，须按规定公示拟调价方案及理由、成本变动情况等资料。

（二）创新物业服务管理，保障基本物业服务需求

住有所居，居有所安，是党中央提出的具体要求，也是广大人民群众对美好生活和良好居住环境的期待与向往。满足基本物业服务需要，是居有所安的重要体现。由于种种原因，目前在部分老旧小区、单位型小区、零星楼栋小区，还存在市场失灵、自治失效，无物业管理或管理不善等问题。

为扭转这种状况，《办法》对促进创新物业服务管理、完善业主自治机制、改善老旧住宅区综合环境等作了规定。

一是各地要因地制宜创新物业服务管理模式，通过政府主导、市场运作，社会参与、多元共治，建立物业管理综合协调机制，完善公益性和市场化相结合的物业服务机制，持续推进“红色物业”建设，促进物业服务与管理融入城市基层社会治理。

二是针对一些住宅小区存在的业主大会成立和开展活动难等问题，《办法》依据《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》，明确了住宅前期物业服务收费退出政府定价范围的三种具体情形，倒逼街道、社区及各相关部门、单位及时依法组织指导有关住宅小区成立业主大会、选举业主委员会，完善业主自治机制。

三是要求房产主管部门在同级人民政府领导下，与住建等相关行政主管部门、专业经营单位，共同制定配套设施设备不齐全的老旧住宅区物业改造规划和年度实施计划，在完善配套基础设施和公共服务设施的基础上，改善老旧住宅区的综合环境和物业服务。

（三）通过市场竞争和信息公开，让物业服务质价相符

规范经营服务行为，为业主提供质价相符的服务，是物业服务企业等与业主建立良好合作信任关系的基础。为促进化解物业服务过程中的矛盾和纠纷，《办法》对促进物业服

务市场竞争、物业服务收费明码标价、公开公共收益收支情况等作了规定。

一是多主体开展物业服务。根据国务院取消物业服务企业资质核定、住建部废止资质管理办法的精神，将物业服务提供者由传统的单一的“物业服务企业”改为更加宽泛的“物业服务主体”，为其他企业或单位进入物业服务市场创造条件，促进物业服务市场公平竞争。

二是择优选聘物业服务提供者。建设单位要依法公开选聘住宅前期物业服务主体，在政府制定的收费标准内约定具体收费标准，签订前期物业服务合同；其他物业服务，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。

三是按规定明码标价。物业服务主体应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，接受业主监督。

四是公开收益收支情况。物业服务主体、业主委员会等每半年公示一次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，并适时审计。

（四）明确权属，规范管理住宅区停车收费

12358 价格监管平台资料显示：近三年来，公众关于住宅小区停车收费的投诉一直高居各类价格投诉的前列。2017

年9月，省物价局发出《关于全面落实机动车停放服务收费政策规定的紧急通知》，明确违反停车收费政策规定的法律应用，全省价格监督检查机构进一步加大对违规收费行为的查处力度，涉及住宅小区停车收费的价格投诉逐渐呈现总体下降态势。为治“顽疾”，《办法》有针对性地作了规定。

一是建设单位应按建设项目规划设计条件和配建标准建设停车库（位），优先满足业主停车需求，促进供需平衡。

二是商品房销售前，建设单位要制定车库（位）租售方案，具体明确车库（位）的权属及数量、租赁价格、销售价格、价格有效期等，按规定报房产主管部门备案。经备案的车库（位）租售方案，应在销售场所醒目位置公示。明确并公示车库（位）的权属及数量，方便业主准确知情，有利于减少乃至避免因此引起的矛盾纠纷。

三是明确物业管理区域内占用业主共有道路或场地用于停放机动车辆的车位，属全体业主共有，可以收取停车费，所得收益归全体业主共有，由业主大会决定使用方式和用途，可优先用于物业管理区域内停车设施设备建设维护。

四是规定业主拥有产权或使用权的车库（位）免收停车费，维护业主在自有车库（位）免费停放车辆的合法权利。

五是项目所在地价格主管部门对公众投诉频繁、矛盾突出的车库（位）租售价格，要通过开展成本调查、公开调查结果，引导督促建设单位合理定价。对成本调查证实租售价

格过高，经提醒告诫后仍不改正的，要依法依规处理。

（五）尊重实际，妥善处理非直抄户水电正常损耗

鉴于用水用电未实行“一户一表”的物业区域在全省各地都存在，《办法》重申“供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当向最终用户收取有关费用”，明确配套设施设备不齐全的老旧住宅物业区域在改造完成前，水电正常损耗可纳入物业收费范围，具体办法由当地价格、房产主管部门制定，经同级人民政府同意后公布执行。

（六）回应诉求，规范装修等其它收费行为

针对群众关于房屋装修过程中的收费、门禁卡收费及押金的价格咨询、投诉较多的实际，《办法》对这些费用如何收取作了规定。

一是不能随意收取房屋装修保证金。以收取装修保证金作为装修管理措施的，要先出台管理办法对保证金标准、退还时间和相关责任等事项进行具体规定。管理办法可以由物业服务主体与业主协商制定，也可以由业主大会制定。

二是房屋装修产生的建筑垃圾，可以委托物业服务主体清运，清运费用由双方协商约定。除此之外，与装修有关的其它费用如装修管理费、电梯运料费等，一律不得收取。

三是实行出入证（卡）管理的住宅小区，建设单位或物业服务主体应为业主免费配置出入证（卡），每户人员出入

证（卡）不少于 3 张，车辆识别卡每车一张。业主在免费配备数量之外另行增购，或因遗失、损坏补办的，可以按公示标准收取制作成本费。

四是对为业主或物业使用人提供装修安装维修等临时性服务的外来人员、车辆，不得收取任何费用。实行出入证（卡）管理的，可以按公示标准收取押金，并在退证（卡）时全额退还。

（七）全面均衡，维护业主和物业服务主体合法权益

针对部分物业管理区域内，因业主或物业使用人不按约定交纳物业服务费引发的停水、停电事件偶有发生的实际，《办法》一方面明确业主委员会、居（村）民委员会有督促业主或物业使用人按约定交纳物业服务费的责任，物业服务主体有通过司法途径追缴物业服务费的权利，规定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。另一方面，规定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；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。

三、需进一步说明的相关事项

（一）关于空置房物业服务费的收取

《办法》规定，“屋交付后一年内无人入住的，空置期

间业主承担物业服务费的比例，由当地价格主管部门会同房产主管部门确定。”

空置房物业服务费该不该给予折扣优惠，一直都是争议的焦点。主张不予折扣优惠的认为，有悖于“房子是用来住的、不是用来炒的”定位，也不符合《物权法》第七十二条关于业主“不得以放弃权利不履行义务”的规定。主张予以折扣优惠的则认为，既然业主没有入住，就意味着物业服务成本开支相应减少，不论由谁定价都要以成本为基础。鉴于双方意见都有道理，且部分群众要求对空置房物业服务费打折优惠的呼声仍较高，《办法》规定：可以给予折扣优惠的空置期，最长不得超过一年；是否给予折扣优惠及优惠的具体比例，由各地价格、房产部门根据当地实际确定。

（二）关于业主共有车位收费

《办法》规定，“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。”

对业主共有车位，目前部分地方的做法是在停车费（即场地使用费）之外另行收取泊车服务费。这种做法不符合《物权法》《湖北省物业服务和管理条例》规定。既然是全体业主共有的车位，那么收不收费、收多少费、收费收入归谁所有等都得由业主大会决定（未成立业主大会的，经“双过半”

的多数业主同意)。

至于物业服务企业等在《物业服务等级标准》规定之外提供停车服务，经业主大会同意(未成立业主大会的，经“双过半”的多数业主同意)，可以从收取的停车费中提取劳务费作为报酬，具体比例由双方约定。这是符合“质价相符、优质优价”原则的，也有利于车辆在物业小区有序通行、停放。如果双方不能就劳务费提取比例达成一致，当地价格、房产部门可以且应当提供指导服务。

业主共有车位产生的收益，由业主大会决定其使用方式和用途，应优先用于物业小区停车设施设备建设维护。

(三) 关于业主自有车库(位)收费

《办法》规定，“对业主拥有产权或使用权的车库、车位不得收取停车费。”

据了解，目前有少数物业服务企业(或停车服务公司)仍在对业主拥有产权或使用权的车库、车位收取停车费。根据《物权法》，业主有权在自有车库、车位免费停放车辆，但物业服务企业等也可以对其收取物业服务费。为保证车辆有序通行、停放，物业服务企业等要对业主拥有产权或使用权的车库、车位进行维护管理，发生的相关设施设备运行及维护、照明、保洁、通风、排水和秩序维护等服务费用和由此增加的管理服务人员费用以及法定税费，理应由拥有自有车库(位)的业主承担，这与买了房子要交物业服务费是一

个道理。

业主拥有产权或使用权的车库、车位物业服务费，可以按车库（位）的数量计收，也可以按法定产权面积计收。

（四）关于不公平高价的认定

根据《价格违法行为行政处罚规定》《湖北省价格条例》《反价格垄断规定》等法规，认定不公平的高价应当考虑的因素，包括但不限于：

（一）销售价格是否明显高于其他建设单位销售相同车库（位）的价格；

（二）在成本基本稳定的情况下，是否超过正常幅度提高销售价格；

（三）销售商品的提价幅度是否明显高于成本增长幅度。

（五）关于非直抄小区水电正常损耗处理

《办法》规定，在用水用电尚未实行“一户一表”的物业区域完成改造前，水电总分表之间的正常损耗可以纳入物业收费范围，具体办法由当地价格、房产主管部门制定，经同级人民政府同意后公布执行。供电损耗与电网规划、导线材料及长度、截面等因素有关，可以直接测量化。《办法》明确“供电损耗计入比例原则上不超过总表计量数的 7%”。这个 7%是根据国家电网测算确定的湖北电网居民用电实际平均损耗率（6.98%）提出来的，各地可以市（州）或县（市）为单位明确居民用电正常损耗率。

城镇供水损耗，主要表现为供水管网的跑冒滴漏，与供水设施设备、用水结构及强度等有关，其损耗具有不确定性。各地要结合当地实际明确供水损耗处理办法。

（六）关于业主维权途径

对物业服务企业等未履行合同及其它侵害业主权益的行为，可以向人民法院提起诉讼。对价格违法行为，可以通过12358价格监管平台进行投诉举报。对服务行为、服务质量和与物业权属、计费面积相关的问题，可以向各级房地产主管部门咨询和投诉举报。

（七）关于新旧政策的衔接

物业服务主体与业主之间是民事合同关系。《办法》实施前，已经签订物业服务合同（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。《办法》实施后，新签订物业服务合同的，按照《办法》和当地制定的实施细则规定执行。

湖北省物价局

湖北省住房和城乡建设厅