

# 《西安市物业服务收费管理办法》 政策解读

《西安市物业服务收费管理办法》经市政府第 19 次常务会议通过，由市发改委会同市住建局、市市场监管局于 2020 年 11 月 5 日联合印发。《西安市物业服务收费管理办法》及物业服务收费指导价标准（以下简称《市办法》及收费标准），对我市物业服务管理及收费行为作出明确规范。现就广大市民关心的有关物业服务与收费管理政策解答如下：

## 一、《市办法》及收费标准出台的背景

一是落实《陕西省物业服务收费管理办法》物业服务费实行“一费制”的要求，规范全市物业服务收费行为。

二是理顺收费结构、规范物业收费行为。我市现行物业服务费及停车收费标准是我省于 2004 年、2012 年制定的，近年来物业企业人工成本不断增加，同时也存在着停车服务费较高问题。通过出台《西安市物业服务收费管理办法》及《西安市普通住宅小区物业服务指导价标准》，进一步完善物业服务等级标准、收费管理政策，加强物业服务质量及收费监管，推动物业服务企业规范收费、提高服务质量，保障业主合法权益。

## 二、《市办法》及收费标准起草过程

按照《重大行政决策程序暂行条例》和《政府制定价格行为

规则》的法定要求，通过对我市及其他副省级城市物业收费情况调查了解，按照成本调查、召开专题会、论证会及座谈会、网上公开征求意见、维稳评估、合法性审查等程序。经市政府审定同意，由市发改委、市住建局、市市场监管局三部门联合印发，于2021年1月1日与《民法典》同步实施。

### **三、《市办法》中收费指导标准的适用范围**

根据《陕西省定价目录》及《省办法》的规定，物业服务收费按照物业服务的不同性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价：

**1、未成立业主大会的住宅小区（多层、高层）、保障性住房、房改房、老旧住宅的物业服务费和停车服务费实行政府指导价，《市办法》制定了与物业服务等级相对应的基准价和浮动幅度。**

政府指导价的物业服务收费标准为最高限价，物业服务企业与业主需结合本住宅项目的物业服务等级、服务内容等情况，在政府指导最高限价的范围内约定本住宅项目的物业服务费和停车服务费具体标准。

**2、已成立业主大会（业委会）的，以及别墅、公寓、商住综合楼中的住宅、非住宅类型等政府定价范围以外的物业服务费、停车服务费及其他服务费（特约、增值服务等）实行市场调节价。**

实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务企业与业主或者业主大会双方协商，通过合同约定。

#### 四、什么是“一费制”。

我市现行物业服务费执行原省物价局和住建厅 2004 年制定的收费标准，由三部分组成：基础物业费（政府指导价管理）、电梯费、公摊电费。其中，电梯费、公摊电费要求据实收取，不得盈利，具体由物业企业确定，定期向业主公布收支情况。

调整后，物业服务费实行“一费制”，即改变原住宅小区基础物业费、公摊电费、电梯费分项收取的方式，实行“三费合一”，物业管理区域内的公摊电费、电梯费计入物业服务费成本，不再单独另行收取。将促进物业企业精细化管理，降低物业成本。

#### 五、物业服务费标准调整情况

现行基础物业服务费标准为高层一级每月每平方米 1.50 元，二级 1.20 元，三级 0.90 元，等外 0.70 元；多层一级 0.45 元，二级 0.40 元，三级 0.35 元，等外 0.30 元（多层住宅按省定基准价可上浮 40%；以上费用均不含电梯费和公摊电费）。

调整后，高层一级服务每月每平方米 2.2 元，二级服务 1.9 元，三级服务 1.5 元，等外服务 1.2 元。调整后的物业费标准将电梯费与公摊电费纳入其中，与现行物业费、公摊电费、电梯费三项分开收取相比较，按平均值测算（公摊电费 0.18 元/平米·月、电梯费 0.32 元/平米·月），高层住宅物业费平均涨幅 7.2%，多层住宅物业费平均涨幅 18.5%，高层住宅物业费标准在全国 15 个副省级城市排名第 11 位，多层住宅排名 15 位。

## 六、住宅小区物业服务等级、收费等级的确定

物业服务收费等级依据住宅小区物业服务等级确定。实行政府指导价的物业服务收费实行等级服务、等级收费。物业服务收费等级标准依据《西安市普通住宅小区物业服务指导标准》（近期将由市住建局印发，与物业收费管理办法同步于2021年1月1日起执行），对应的收费等级由高到低设定为一级、二级、三级、等外四个等级，按照高层、多层分别制定收费标准。（物业服务达不到三级服务标准的，均按等外标准收取。）

## 七、停车服务费标准调整情况

实行政府指导价的物业管理区域内停车服务费分为按月、按次收费两种形式。具体收费形式及标准根据各住宅小区的情况，由物业服务企业与业主通过停放服务合同约定。

### （一）简化服务等级，室内停车实行两类收费标准。

针对停车服务费过高的问题，在前期调研和成本调查基础上，结合征求意见建议情况，住宅小区停车服务费调整为室内停车场一类80元/车位·月、二类60元/车位·月两个类别，并明确室内停车场类别标准。露天机动车停放场所不分类别，停车服务费调整为60元/车位·月。

调整后，住宅小区机动车停车服务费室内一类降低46.7%，二类降低53.8%，露天降低25%。

（二）缩短临时停车收费时段，鼓励即停即走，提高停车位的使用效率。

根据征求意见中群众意见，室内临时停车一类由原来的 8 小时为一次 5 元，调整为 4 小时为一次 2.5 元，二类由原 8 小时为一次 4 元，调整为 4 小时为一次 2 元等。露天临时停车调整为 4 小时为一次 2 元。对物业管理区域内非机动车及摩托车停车收费实行市场调节价。

## 八、物业收费优惠减免政策及其他收费规定

### （一）空置房和空置车位物业费优惠政策

实行政府指导价管理的物业服务费和停车服务费，业主暂不使用或使用后因自身原因空置 1 个月以上的房屋、自有或者租赁车位，经物业服务企业登记确认后，其空置期间的物业服务费、停车服务费按物业服务合同约定收费标准的 70% 交纳。实行市场调节价的按照物业服务合同的约定执行。

### （二）子母车位的停车服务费优惠政策

实行政府指导价管理的子母车位停车服务费不得高于 1.5 个车位的停放服务费标准，具体标准由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定。

### （三）机械车位停车服务费政策

实行政府指导价管理的住宅小区，机械车位的停车服务费参照室内标准执行，上浮不超过 10%。机械车位的租赁费实行市场调节价，由使用人与车位产权人协商确定。

### （四）临时停放减免情形

1. 临时停放 30 分钟之内的车辆（仅限配置有公共停车位的

小区)；

2. 执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆；

3. 残疾人车辆（仅限小区按照无障碍设施工程建设标准设置的无障碍车位上停放的由残疾人驾驶的专用机动车）。

#### （五）装修押金、装修出入证件工本费的收取规定

根据《陕西省定价目录》及《陕西省物业服务收费管理办法》的规定，装修期间的费用不再实行政府定价管理。业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业按照住建部门《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第110号）的规定应当与业主签订装修管理服务协议，具体管理内容由双方在协议中约定。即装修押金、装修出入证件工本费等是否收取、收取标准及退还情况由物业服务企业与业主按照以上规定协商确定。

因装修造成共用部位、共用设施设备等损坏的，恢复、维修费用按照实际发生额，由业主或者装修单位承担，并承担相关责任。

#### （六）装修垃圾清运费收费规定

业主可以自行或者委托物业服务企业清运装修期间产生的垃圾。业主自行清运的，费用由业主自行承担。委托物业服务企业清运装修垃圾的收费标准由双方协商确定。

#### （七）生活垃圾处理费需另行交纳

生活垃圾处理收费是市城管局收取的市容环卫收费，物业公司仅负责代收代缴，不包含在物业费中。业主应当按照城市居民（含城中村人口和暂住人口）的规定标准缴纳生活垃圾处理费。

## **九、规范物业服务及收费行为**

### **（一）物业费标准实行抄送告知制**

按照《陕西省物价局关于转发国家发展改革委放开部分服务价格意见的通知》的要求，2015 年起，实行政府指导价管理的物业服务收费取消价格备案和核发《经营性服务收费证》。物业收费标准实行抄送告知：即物业服务等级经物业项目所在区（县）、开发区住房和城乡建设部门认定后，收费标准抄送同级发展改革部门和市场监督管理部门。

物业服务企业要严格执行明码标价制度，在经营场所醒目位置公示物业服务项目、物业服务标准、物业服务收费、投诉举报电话等信息。

### **（二）对于提供高标准服务住宅小区收费标准的规定**

针对目前一些小区物业服务标准超过《西安市普通住宅小区物业服务指导标准》高层一级服务标准的，借鉴成都、济南等城市做法，可在高层一级物业费标准的基础上上浮 10%。

为了规范物业收费行为，物业企业执行浮动收费标准时，物业服务标准须经住建部门审核，收费标准抄送同级发展改革部门和市场监督管理部门后执行。上浮仅限于高层一级服务标准，高层二级、三级、等外无上浮。

### （三）物业企业收取特约服务费等行为的规定

物业服务企业应当按照合同约定向业主收取相关费用，不得将签订《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外的其他服务合同作为向业主交付物业的前置条件强制捆绑、强制服务、强制收费，或者只收费不服务、多收费少服务，以及变相收费。

特约服务、增值服务、有偿服务等相关物业服务收费由物业服务企业在物业管理区域内的显著位置公示服务项目及收费标准，经业主自愿选择，由物业服务企业与业主另行通过合同约定。

### （四）业主公共收益的归属与公示

物业服务企业利用、占用共用部位、共用设施设备从事广告、出租等经营活动的，需遵守相关法律规定，所得收益在扣除合理成本之后归属全体业主所有，主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

物业服务企业应当在每年第一季度将上一年度物业服务合同履行情况、归属业主收益等情况在物业管理区域内显著位置据实公示，公示时间不得少于一个月。业主有权查阅、抄录或者复制所有归属全体业主收益的相关财务资料，物业服务企业应当提供便利。鼓励物业服务企业向全体业主公开物业服务费和停车服务费收入以及成本费用（构成）支出明细。

物业服务企业没有公示或违规处置业主公共收益的，按照《物业管理条例》的有关规定，可向住建部门反映。



## 十、新旧政策的衔接问题

政府指导价的物业服务收费标准为最高限价。物业服务企业与业主需结合本住宅项目的物业服务等级、服务内容等情况，在政府指导最高限价的范围内协商约定本物业项目的物业服务费和停车服务费具体标准。

（1）本办法实施后，新建住宅小区按照本办法第十四条的规定执行新的物业服务收费标准；

（2）已签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》的住宅小区，需要调整物业服务收费标准的，应按规定程序进行调整：

已成立业主大会（业委会）的住宅小区，收费标准的调整由业主大会或业委会与物业公司协商确定；

未成立业主大会（业委会）的，按照本办法第三十三条的规定履行调价程序，在调价程序履行完毕前仍按原合同执行。

根据《西安市物业管理条例》规定，物业服务收费标准调整违反规定程序的，可以向街道办事处（镇人民政府）反映。

## 十一、明确物业服务及收费监管部门的职责

物业服务和收费的监管按照统一政策、属地管理原则，实行市、区（县）分级管理，由各级发改、住建和市场监管部门分工负责：

**物业收费标准的制定**——市发改委负责牵头制定西安市物业服务收费管理办法和物业服务收费标准及其他有关政策规定；各级

发改部门负责做好物业服务收费政策贯彻落实、宣传培训等物业服务收费监督管理工作。

**物业服务标准和管理行为的监管**——市住建局按照法律法规规定，制定物业管理服务相关政策规定；各级住建部门负责做好物业服务相关政策贯彻落实、宣传培训，加大对物业服务企业服务质量监督检查，将物业服务企业服务质量纳入物业服务企业信用信息管理，建立守信联合激励和失信联合惩戒机制。

**物业违规收费问题的查处**——各级市场监管部门负责对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。

物业服务合同的签订、合同履行等涉及民事法律关系的问题，需要业主与物业服务企业通过协商或法律途径解决。

## **十二、新标准执行时间**

本办法及收费指导标准在制定过程中，依据《民法典》有关内容时行了修订，并结合《陕西省行政规范性文件制定和监督管理办法》的相关规定，执行时间为 2021 年 1 月 1 日与《民法典》同步实施。