

苏州市物价局

苏州市住房和城乡建设局

文件

苏价规字〔2014〕4号

关于印发苏州市物业服务收费管理实施细则的通知

各市、区物价局（办）、住建局（物业管理行政主管部门），
各相关单位：

为了规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国物权法》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》、《江苏省物业服务收费管理办法》等法律法规及有关规定，我们制定了《苏州市物业服务收费管理实施细则》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

苏州市物价局

苏州市住房和城乡建设局

2014年5月29日

苏州市物业服务收费管理实施细则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国物权法》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》、《江苏省物业服务收费管理办法》等法律法规及有关规定，结合本市实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于本市行政区域内物业服务收费行为及其监督管理活动。

第三条 本细则所称物业服务费，是指业主通过选聘物业服务企业、专业管理机构或者业主自行对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序，向业主或物业使用人所收取的费用。

物业服务费包括物业公共服务费、汽车停放费、特约服务费、代办服务费。

第四条 尊重业主对物业共有部分共同管理的权利，提倡并引导通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业或专业管理机构，鼓励开展正当的价格竞争，促进物业服务收费主要通过市场竞争形成。

物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，遵循公开、合理以及费用与服务水平相适应的原则，实行政府指导

价和市场调节价。

第五条 市价格主管部门会同市物业管理行政主管部门负责全市物业服务收费的监督管理工作，负责制定物业服务收费的具体实施办法和有关政策规定，指导全市物业服务收费的管理工作。

各县级市（含吴江区，下同）、区价格主管部门会同同级物业管理行政主管部门按照价格管理权限，负责本行政区域内物业服务收费的政策落实和监督管理工作。

第二章 物业公共服务收费管理

第六条 本细则所称物业公共服务费，是指物业服务企业按照物业服务合同约定提供具有公共性的物业基本服务，向业主或物业使用人收取的费用。

第七条 普通住宅前期物业公共服务费实行政府指导价。价格主管部门应当会同物业管理行政主管部门，综合考虑物业公共服务平均成本、最低工资标准调整幅度以及居民消费价格指数变动情况，依据本地区物业公共服务等级标准或分类分项分级标准，制定相应的基准价与浮动幅度，并向社会公布。市价格主管部门会同市物业管理行政主管部门负责制定苏州市区的物业公共服务费基准价与浮动幅度，各县级市价格主管部门会同同级物业管理行政主管部门负责制定本地区的物业公共服务费基准价与浮动幅度。

价格主管部门应当会同物业管理行政主管部门每三年

内对物业公共服务等级标准或分类分项分级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整。

第八条 新建普通住宅物业销售之前，建设单位应当在政府指导价范围内，依法通过招投标或协议的方式选聘具有相应资质的物业服务企业，签订前期物业服务委托合同，约定物业公共服务内容、服务标准和收费标准。前期物业服务委托合同由物业服务企业在签订之日起 10 个工作日内报物业项目所在地的县级市、区价格主管部门和物业管理行政主管部门备案。价格主管部门和物业管理行政主管部门应当将备案的前期物业服务委托合同通过政府网站等形式公示。

前期物业公共服务具体收费标准不得擅自超出政府指导价最高标准。少数物业项目因提供政府指导价未涵盖的服务内容和服务标准，确需超出政府指导价最高标准的，可在发布招标公告前 20 个工作日内向市、县级市价格主管部门、物业管理行政主管部门提出单独核定收费标准的申请。经核定的收费标准，同时作为该项目前期物业招投标的最高收费标准。

新建普通住宅物业销售时，建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同，应包含前期物业服务委托合同约定的物业公共服务内容、服务标准和收费标准等内容。前期物业公共服务费未在房屋买卖合同中约定的，由建设单位承担。建设单位选聘的物业服务企业应当与物业买受人依据前期物业

服务委托合同约定的内容，签订前期物业服务协议。

第九条 新建普通住宅物业交付使用之后，物业公共服务收费标准按照合同约定执行。

业主大会、业主代表大会或物业管理委员会（以下统称业主大会）成立前，普通住宅物业公共服务费标准因服务成本变化需要调整，或因政府指导价标准变化需要提高的，物业服务企业应在街道办事处（乡镇人民政府）组织、指导与监督下，公开真实、完整、有效的物业服务成本信息，向业主征询意见，经专有部分面积占建筑物总面积半数以上的业主且占总人数半数以上的业主同意，形成业主共同决定，在政府指导价范围内实施调整并约定执行。

业主大会成立后，普通住宅物业公共服务费标准由业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定，与物业服务企业合同约定执行。

第十条 各类别墅、高级公寓、装修商品住房、容积率等于或低于 1.0 的住宅小区等非普通住宅和办公用房、厂房、经营性用房等非住宅物业公共服务费实行市场调节价，具体收费标准由业主、物业使用人与物业服务企业合同约定执行。

住宅经批准改变用途用于经营的，其物业公共服务收费标准由业主共同决定，合同约定执行。

业主采取自行管理或业主自行管理与委托专业机构相结合管理的服务收费标准，由业主共同决定，约定执行。

保障性住房的物业公共服务收费，按照所在地政府有关规定执行。

第十一条 物业公共服务费可以采取包干制或酬金制等计费方式。具体方式由业主大会与物业服务企业协商确定；业主大会成立前，由建设单位、物业服务企业、业主在前期物业服务委托合同、前期物业服务协议中约定。

包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈亏均由物业服务企业承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金中，按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第十二条 物业公共服务费一般由下列因素构成：

（1）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的工会经费、职工教育经费等；

（2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护保养费用；

（3）清洁卫生费用；

（4）绿化养护费用；

（5）秩序维护费用；

（6）物业服务企业办公费用；

（7）物业服务企业的固定资产折旧；

(8) 物业共用场地、共用设施设备及公众责任保险费用；

(9) 管理费分摊（酬金制不含此项）；

(10) 经业主大会同意的其他费用；

(11) 法定税费以及合理利润（或酬金）。

物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，应当由住宅专项维修资金支出的，不得重复计入物业服务支出或者物业服务成本。

第十三条 住宅小区内共用设施设备维护管理、保洁、绿化等物业服务过程中的用水、用电、用气价格按照当地居民使用价格的标准执行，但洗车、餐饮等经营性用水、用电、用气除外。

物业管理区域内共用设施设备一般包括电梯、天线、消防设施、楼道照明、路灯、道路、绿化、水泵、非经营性车场车库、监控安防设施、公益性文体设施、物业服务用房和共用设施设备使用的房屋等。

非经营性车场车库是指物业管理区域内为业主或物业使用人提供车辆停放服务的车位、车库。

第十四条 物业公共服务费以房屋所有权证登记的建筑面积计算（车库除外）；尚未登记的，按房屋买卖合同记载的建筑面积计算。未计入产权面积的附属房屋面积不作为计费面积。

第十五条 纳入物业管理范围的已竣工但尚未售出或

者尚未交付物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位全额承担。完成交付手续的次月起，物业服务费用由业主或物业使用人交纳。

物业出租或以其他方式交他人使用的，物业服务费用可以由物业使用人交纳，但业主负连带交纳责任。

第十六条 新建普通住宅前期物业管理期间，业主办理入住手续后未入住或未使用，并事先书面告知物业服务企业的，在不超过 24 个月的时期内，物业公共服务费按 70% 交纳，优惠期超过 24 个月的可由双方协商确定。业主大会成立后，优惠措施由业主大会或业主大会授权的业主委员会与物业服务企业协商确定。非普通住宅和非住宅物业公共服务费的优惠措施按照合同约定执行。

第十七条 物业服务企业可以根据合同约定预收物业公共服务费，但预收的期限最长不得超过 12 个月。

第三章 汽车停放收费管理

第十八条 汽车停放费是物业服务企业或专业管理机构对车位、车库及配套设施设备和相关场地进行维护、管理所收取的费用。汽车停放费一般由下列因素构成：

- (1) 管理服务人员费用；
- (2) 车位、车库的公共设施设备运行能耗及维护保养费用；
- (3) 清洁卫生费用；

(4) 秩序维护费用；

(5) 法定税费等。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的，汽车停放费还应当包括合理收益部分，用于对占用公共资源进行适当补偿。

车位租金是车位所有权人或管理者将车位采取租赁方式，出租给使用人所收取的费用。

第十九条 住宅小区内的汽车停放费和车位租金实行政府指导价。价格主管部门应当会同物业管理行政主管部门，综合考虑汽车停放管理服务平均成本，车位、车库建设成本等因素，制定公布汽车停放费、车位租金的基准价与浮动幅度，并适时调整。市价格主管部门会同市物业管理行政主管部门负责制定苏州市区的基准价与浮动幅度，各县级市价格主管部门会同同级物业管理行政主管部门负责制定本地区的基准价与浮动幅度。

第二十条 物业管理区域内业主共有、专有、专用的车位、车库，应当区别车位、车库的专有权益、管理服务成本等因素收取汽车停放费和租金。

同一车辆停放区域内的汽车停放收费标准应保持一致，地下与地面的汽车停放费标准应当保持合理比价。

第二十一条 占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车的，业主大会成立前，应当在前期物业服务合同中约定；

业主大会成立后，应当根据业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定。

第二十二条 汽车停放费由物业服务企业或专业管理机构根据物业服务合同约定收取；租金由车位专有人或管理者根据合同约定收取，也可委托物业服务企业代收，分别核算。住宅小区内的汽车停放费和车位租金具体收费标准应当符合政府指导价的规定。

为提高车位使用效率，鼓励探索对业主的车辆实行不固定车位、先到先停等其他有效的管理方式。采取其他管理方式的住宅小区，汽车停放费和车位租金月度累计收费金额应当符合政府指导价的规定。

第二十三条 物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，其汽车停放费、租金的具体收费标准在规定的基准价与浮动幅度范围内确定。

利用人民防空工程收取的汽车停放费、租金收入应当依照有关规定，用于该人民防空工程设施的维护管理和停车管理的必要支出。其管理办法按照省有关规定执行。

第二十四条 在满足业主停车需要的前提下，有条件的住宅小区可设立临时停车位，供访客等临时停车使用。临时停车实行收费的，应当提供不少于2小时的免费停车，业主大会成立后，免费停车时间由业主大会或业主大会授权的业主委员会与物业服务企业协商确定。临时停车收费由物业服

务企业或专业管理机构根据物业服务合同约定或业主共同决定收取，具体收费标准应当符合政府指导价的规定。

对进入住宅小区内进行军警应急处置、实施救助救护、市政工程抢修等执行公务期间的车辆，以及为业主、物业使用人配送、维修、安装、搬家等服务的临时停放车辆，物业服务企业不得收取任何费用。

第二十五条 物业管理区域内的非机动车停放服务收费按照当地政府价格主管部门的有关规定执行。

第四章 其他服务收费管理

第二十六条 本细则所称特约服务费，是指应业主或物业使用人要求，物业服务企业提供特约服务而收取的费用。

特约服务费收费标准由双方根据服务内容、服务标准协商确定。

第二十七条 本细则所称代办服务费，是指物业服务企业接受委托，提供代办服务，向委托人收取的费用。

代办服务费收费标准由委托双方根据服务内容、服务标准协商确定。

第二十八条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，可以根据约定向委托单位收取代办手续费，不得向业主收取手续费等额外费用。最终用户是指接受供水、供电、供气、

供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

第二十九条 代收代交费用，是指物业管理区域内由全体或部分业主承担且费用不能直接计入单个业主的电梯、水泵、中央空调、集中供热、监控机房等设备运行电费及电梯年检维保、公共照明、公共用水等由物业服务企业负责代收代交的费用。已经计入物业服务费成本的，不得重复计收。

代收代交费用由物业服务企业单独列账，按实际支出和约定方式向业主或物业使用人合理分摊。分摊办法应当通过物业服务合同约定，合同中没有约定或约定不明确的，按业主专有部分占建筑物总面积的比例分摊。业主（含空置房屋的业主）应当按照分摊数额按时交纳代收代交费用。

物业服务企业可以按照规定向业主预收一定数额的费用，预收费用与实际分摊费用的差额实行多退少补，多余部分也可自动转为预付费。

第三十条 新建房屋交付使用时，配套的共用设施设备一般不得在房价外加收价款，必不可少的附随商品也不得另行收费。物业交付使用后，物业管理区域内新建、改建、扩建共用设施设备的，建设及运行费用的承担按照有关规定执行，没有规定的按照约定执行。

物业服务企业为了维护物业管理区域公共秩序的需要，向业主发放证照、门卡等所产生的制作费用，应当按照权利义务对等原则计入相应的服务成本；业主另有需求申请办理

或因保管不善造成遗失损坏等要求补办的，可按照补偿成本的原则向申领人收取工本费。

新建住宅小区实行门禁出入证（卡）管理的，建设单位（或物业服务企业）不得在房价和物业服务费之外向业主另行收取门禁系统建设费用和日常维护费用，并应当为每户业主、物业使用人免费配置不少于 4 张出入证（含 IC 卡等）。

物业管理区域内的停车场实行门禁出入证（卡）管理的，应当免费为车主配置 1 张出入证（卡）。

物业服务企业对临时来访人员实行持证管理的，可按照制作成本收取出入证（卡）押金，证件完好退还后，应如数退回押金，证件丢失、损坏的，可收取不高于押金数额的工本费。

第三十一条 利用业主共有部分、共用设施从事经营的，所得收益按照业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定、物业服务合同约定使用；没有决定或者约定的，70%纳入专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业公共服务费。

第五章 行为规范

第三十二条 物业服务企业应当遵守法律法规和有关政策规定，加强价格自律，规范服务行为，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务，并接受业主监督。业主对物业服务情况提出质询时，物业服务企业应当及时答复。

物业服务企业将物业服务合同中的部分专业服务事项

转包给其他企业的，不得降低服务质量、减少服务内容、提高收费标准。物业服务企业承担监督履行和最终履行物业服务合同的责任。

物业服务企业不履行或者不完全履行物业服务合同约定的或者法律、法规规定以及相关行业规范确定的维修、养护、管理和维护义务的，业主可以请求业主委员会监督履行，或者向街道办事处（乡镇人民政府）、有关主管部门投诉，也可以依法向人民法院起诉，请求物业服务企业承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第三十三条 物业服务收费实行明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示企业名称、服务内容、服务等级、服务标准、收费方式、收费项目、收费标准、收费依据，以及企业、物业管理行政主管部门、价格主管部门的投诉举报电话，接受业主或物业使用人的监督。

新建住宅物业销售时，建设单位应将上述物业服务收费的有关情况，作为房地产销售明码标价的内容，在销售场所的显著位置公示。

第三十四条 物业服务企业应当完善内部财务管理制度，强化成本约束机制。同一物业服务企业同时服务于多个物业管理区域的，服务成本和收支应当按物业管理区域分别核算。

物业服务企业应当将汽车停放费、经营设施收益、代收

代交费用等单独列账，独立核算。在物业管理区域内显著位置，每半年不少于一次公示汽车停放费、经营设施收益收支情况、代收代交费用分摊等情况，接受业主、物业使用人、街道办事处（乡镇人民政府）的查询和监督，每次公示时间不少于 15 天。

实行包干制计费方式的，物业服务企业应当对实施管理和服务的具体物业区域实行单独建账，按照物业服务合同的约定公布财务收支状况，接受监督。

实行酬金制计费方式的，物业服务企业应当向业主大会或全体业主公布物业服务费的收支情况，并接受业主委员会的核查。物业服务企业或业主大会应当按照物业服务合同约定聘请专业机构对物业服务费年度预决算和收支情况进行审计。审计费用的承担，按照物业服务合同约定执行。

第三十五条 业主应当按照物业服务合同的约定按时交纳物业服务费。业主违反物业服务合同约定逾期不交纳服务费的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依据物业服务合同的约定，依法追缴。

物业发生产权或使用权转移时，业主或者物业使用人应当及时结清物业服务 and 代收代交等费用。

第三十六条 物业服务企业收取物业服务的保证金、押金应当符合规定，严禁以保证金、押金等形式变相收费。

物业服务企业不得向业主、物业使用人收取装修押金或

保证金。物业服务企业为业主、物业使用人的装修活动提供基本服务以外的额外服务需要收费的，可根据实际成本向市、县级市价格主管部门、物业管理行政主管部门申报，经核准收费标准后执行。

第三十七条 物业服务企业不得强制服务并收费或只收费不服务。物业服务企业已接受委托实施物业服务并收取相应服务费用的，其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

第六章 监督管理

第三十八条 价格主管部门应当对政府指导价管理的物业服务收费实行成本监审制度。物业服务企业应当按照价格主管部门的要求，如实反映情况，提供必要的资料。

物业管理行政主管部门应当及时制定和完善普通住宅物业服务标准，加强对物业服务行为的监管。

物业管理行政主管部门应当会同价格主管部门，加强对招标投标价格行为及履行合同的监督管理，及时处理物业服务投诉。

物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，促进诚信经营，提高物业服务水平。

第三十九条 价格主管部门和物业管理行政主管部门应当加强对物业服务企业的服务内容、服务质量和收费项目、收费标准的监督检查。物业服务企业有下列行为之一的，由

价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市市场价格行为监督管理办法》等法律法规予以处罚：

- （一）超出政府指导价浮动幅度制定收费标准的；
- （二）不按照规定提供服务而收取费用的；
- （三）采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准的；
- （四）强制或者变相强制服务并收费的；
- （五）接受供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位委托，代收有关费用时向业主收取手续费等额外费用的；
- （六）不按规定实行明码标价的；
- （七）未按法定要求公示或失实公示物业服务费用、经营设施收支、代收代交费用分摊等情况的；
- （八）其他违反价格法律、法规、规章规定的行为。

第四十条 价格主管部门、物业管理行政主管部门未按照《中华人民共和国价格法》、《江苏省物业管理条例》、《江苏省物业服务收费管理办法》和本细则管理、监督物业服务收费的，由上级价格主管部门和物业管理行政主管部门予以纠正，并依法追究有关人员责任。

第七章 附则

第四十一条 各县级市可根据本细则，结合本地实际，

制定具体办法，并报市价格主管部门和市物业管理行政主管部门备案。

第四十二条 其他管理人的物业服务收费可参照本细则执行。

第四十三条 服务双方在本细则实施前已经依法通过协议、合同等形式约定物业服务收费等事项的，继续按原约定执行。

第四十四条 本细则由市物价局、市住房和城乡建设局在各自职权范围内负责解释。

第四十五条 本细则自 2014 年 7 月 1 日起施行，此前与本细则规定不一致的以本细则为准。