

登记编号：德建登 002 号

德宏州住房和城乡建设局 德宏州发展和改革委员会文件 德宏州市场监督管理局

德建发〔2022〕107 号

德宏州住房和城乡建设局 德宏州发展和改革委员会 会 德宏州市场监督管理局关于修订《德宏州 物业服务收费管理实施细则》的通知

各县市住房和城乡建设局、发展和改革局、市场监督管理局：

为促进德宏州物业服务行业健康稳定发展，严格规范物业服务收费行为，完善物业服务收费形成机制，保障业主和物业服务企业的合法权益，州住房和城乡建设局会同州发展和改革委员会、州市场监管局修订了《德宏州物业服务收费管理实施细则》（德宏州发展和改革委员会 德宏州住房和城乡建设局公告

第 1 号), 现印发给你们, 请认真贯彻执行。

德宏州住房和城乡建设局



德宏州发展和改革委员会



德宏州市场监督管理局



2022 年 8 月 4 日

德宏州物业服务收费管理实施细则

第一条 为规范物业服务收费行为，保障业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国价格法》、《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《云南省物业服务收费管理实施办法》等法律、法规，结合我州实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于德宏州行政区域内的物业服务收费及其监督管理活动。

第三条 本实施细则所称业主，是指房屋（含车库、车位）的产权所有人。

本实施细则所称物业服务企业，是指依法设立并专业从事物业服务活动的企业。

第四条 本实施细则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，对房屋及配套的公共设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业服务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。

第五条 本实施细则所指物业服务收费主要包括以下方面内容：

（一）物业服务区域内的综合管理服务，包括管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费、办公费用、固定资产

折旧以及物业共用部位、共用设施设备以及公众责任保险费用等；

（二）物业服务区域内房屋共用部位、共用设施设备的管理，以及维修、养护和维护等，包括物业服务区域内照明、景观、消防、安防、电梯、门禁、监控、二次加压设备等归属业主共有公共配套设施设备的日常运行、维护费用；

（三）物业服务区域内的公共秩序维护，以及小区安全防范工作等；

（四）物业服务区域内公共场所的清扫保洁、生活垃圾的收集、清理和化粪池的清理等保洁服务；

（五）物业服务区域内公共绿地、花草树木的养护管理等绿化养护；

（六）物业服务企业接受委托的其他特约服务。

物业服务收费由物业服务企业按照合同的约定一笔计价收取。收费标准应当与服务项目的具体内容、质量要求、服务承诺事项相对应。

第六条 物业服务收费应当遵循公开、公平、合理以及费用与服务水平相适应的原则。

第七条 州住房和城乡建设部门会同州发展改革部门、市场监管部门负责全州物业服务收费业务指导、监督管理工作。

县（市）住房和城乡建设部门会同同级发展和改革委员会、市

场监督管理部门负责本行政区域内的物业服务收费的监督管理工作。

第八条 物业服务收费实行明码标价制度。物业服务企业应当在物业服务区域内的显著位置，将物业服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况进行公示，并公布 12315 价格投诉举报电话。

第九条 按照不同物业的性质和特点，物业服务收费分别实行政府指导价和市场调节价。

在业主大会成立之前的物业服务收费，住宅小区实行政府指导价，非住宅实行市场调节价；

业主大会成立之后的物业服务收费，住宅小区及非住宅均实行市场调节价。

物业服务企业接受业主委托，为业主提供物业服务合同约定以外的特约服务项目，物业服务收费实行市场调节价。

第十条 实行政府指导价的物业服务收费实行等级服务、按等级定价管理。等级服务标准按照州住房和城乡建设部门公布的住宅小区物业服务等级标准执行。等级收费标准、物业服务费政府指导价标准由县(市)人民政府制定和调整,具体工作由县(市)住房和城乡建设部门会同县(市)发展改革部门负责,依据住宅小区物业服务等级标准,综合考虑不同类型、服务内容、企业成本、业主承受能力和当地社会经济发展等因素制定,适时调整并

保持相对稳定，并抄送州住房和城乡建设部门、州发展改革部门和州市场监管部门。

第十一条 预售前，建设单位应当拟定物业服务方案，按照相关规定通过招投标方式选聘物业服务企业，在政府指导价范围内与物业服务企业约定并签订《前期物业服务合同》。

《前期物业服务合同》应当明确物业服务等级、服务内容、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容。涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。同一物业管理区域内同类型的住宅项目，其物业服务收费标准应当保持一致。前期物业收费标准应在房屋交付前报县（市）住房和城乡建设、发展和改革以及市场监管部门备案。

第十二条 前期非住宅实行市场调节价的物业服务收费标准，由建设单位与依法通过招投标选聘的物业服务企业在前期物业服务合同中约定。后期住宅及非住宅实行市场调节价的物业服务收费标准，由依法选聘的物业服务企业与业主或业主大会通过物业服务合同约定。需调整时，由物业服务企业与业主或者业主大会协商确定。物业服务企业应在双方签订的物业服务合同之日起 30 日内，将约定的物业服务收费标准报当地住房和城乡建设部门、发展改革部门、市场监管部门备案。

第十三条 实行政府指导价的住宅小区物业服务等级及收费标准实行动态管理，州住房和城乡建设部门结合云南省住房和城

乡建设厅印发的《云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》要求，对物业服务企业进行年度考评。上一年度评为合格或良好的物业企业执行相应等级的收费标准，评为优秀或示范的物业服务企业可在相应等级收费标准基础上上浮收费标准，评为不合格的物业服务企业在相应等级收费标准基础上下浮收费标准，下一年度或整改后仍不合格的，作降低服务等级处理，同步降低收费标准。

物业服务收费标准最高上浮 20%(含 20%)，下浮不低于 30%（含 30%）。

第十四条 业主大会成立之前的物业服务收费属于临时性收费，当业主按照国家、省有关规定成立业主大会并自主选聘物业服务企业后，应当重新约定新的物业服务收费标准。

第十五条 物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的特约服务项目，服务报酬由双方协商约定。

第十六条 业主进行室内装修的，物业服务企业对房屋装修管理应遵循以下规则：

（1）业主对房屋进行装修时，物业服务企业应与业主签订房屋装修管理协议，可以向每户业主（物业使用人）或装修企业收取不高于 2000 元的装修押金。装修押金只能在业主装修房屋时收取，不得提前收取。

（2）装修完毕后，经物业服务企业与业主检查验收，没有

发生损坏房屋结构、外貌和公共部位、共用设施设备行为的，物业服务企业应当自验收合格之日起 15 日内将装修押金全额退还业主（物业使用人）或装修企业。

（3）装修造成房屋结构、外貌和共用部位、共用设施设备损坏的，装修业主（物业使用人）应当及时修复。若装修业主（物业使用人）不能及时修复的，可按双方约定由物业服务企业使用装修押金对装修造成损坏的部位和设施进行修复。房屋结构、外貌和共用部位、共用设施设备修复后，装修押金有剩余的，物业服务企业应在修复后 15 日内如数退还业主（物业使用人）；若押金不足以支付修复费的，业主（物业使用人）应在修复后 15 日内补齐修复费用。

（4）物业服务企业与业主（物业使用人）结算修复费用时，应当出示修复工（料）和价格清单。物业服务企业与业主（物业使用人）对修复费用有争议的，由业主大会或者业主委员会协调解决，也可以通过法律途径进行解决。

（5）物业服务企业不得向业主（物业使用人）或者房屋装修企业收取装修管理服务费、装修期间的电梯使用费（电梯增容费）或变相收取其他相关费用。

（6）物业服务企业可以向业主（物业使用人）或者装修企业收取装修垃圾和渣土清运费、装修人员出入证押金或者工本费，具体标准由县市价格主管部门根据清运成本、制作成本制定。

物业装修期间产生的垃圾，由业主或使用人按有关规定自行处理清运的，物业服务企业不得收取清运费。

第十七条 除按规定收取装修人员出入证押金或者工本费外，物业服务企业不得擅自向进入物业服务区域内为业主提供配送、安装、维修、中介等服务的外来人员和其他来访人员收取任何费用。

第十八条 业主或物业使用人应当按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用。

业主和物业使用人重合的，物业服务费用由业主交纳；业主和物业使用人相分离，且双方约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任；业主和物业使用人相分离，且双方没有约定的，物业服务费用由业主交纳。

物业服务区域已竣工验收备案但尚未出售的物业或者因房地产开发建设单位原因未按时交给物业买受人的，物业服务费用由房地产开发建设单位全额交纳。

业主大会成立前的物业服务区域，因房地产开发建设单位分期开发、分批交付使用的原因，造成小区配套设施和绿化环境未能达到购房合同约定标准的，物业服务费用应减免 20%，差额部分由房地产开发建设单位补偿给物业服务企业。

实行政府指导价管理的住宅小区，业主办理接房手续后，但连续一年以上（含一年）未入住或入住（含装修）后因故长期未

使用的空置房，业主应向物业服务企业书面备案，经物业服务企业登记确认后，空置期间的物业服务费按服务合同约定收费标准70%交纳。

业主或物业使用人违反物业服务合同约定未按时交纳物业服务费用的，业主大会或业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以向人民法院依法提起诉讼。但不得采取停止供电、供水、供气等方式催交物业费。

物业产权发生转移时，业主或物业使用人应当结清物业服务费用。

第十九条 物业服务区域内，供水、供电、供气、通信、有线电视、城市生活垃圾处理等单位，应当向最终用户收取相关费用。物业服务企业委托代收的，严禁向用户加收额外费用，代收费用信息应在物业服务区域内显著位置公示。

物业服务区域内供水（含二次加压调蓄）设施依法依规移交给供水企业管理的，其运行维护、修理更新等费用计入供水成本。

物业服务区域内供水供电供气，对具备表计条件的，按照政府规定的价格政策执行，不具备表计条件的，由终端用户公平分摊。

物业公共部位、公用设施和配套设施的日常运行维护费用等，应通过物业费、租金或公共收益解决，不得以水电气费用为基数加收服务类费用。已计入物业服务收费成本的，不得再另行

通过租金或公共收益列支。

第二十条 物业服务收费按照《不动产登记证》载明的房屋建筑面积计算。尚未取得《不动产登记证》的，以购房合同中房屋建筑面积或者房产测绘部门实测的房屋建筑面积计算。

物业服务收费自物业交付次日起按月计费，物业服务企业可按月、季、半年或年度计收，但不得一次性预收一年以上（不含一年）的物业服务费用。

车库（车位）的物业服务收费可按车库（车位）的数量计收，也可按法定产权面积计收。

第二十一条 物业服务区内临时车辆停车服务费按次计收。按次收费的计费周期应大于4小时，收费标准不得高于物业小区附近的非经营性停车场收费标准。物业服务企业在收到业主告知后，不得限制或者妨碍业主在自有以及租赁的车位上免费停放未登记车辆。

物业服务区域内规划用于停放汽车的车位、车库，应当通过出售、附赠、出租等方式首先满足业主的需要。占用物业服务区域内业主共有道路、场地停放机动车的，由业主共同决定是否收取场地占用费、收取标准和收益用途等事项。场地占用费属于全体业主共有，收费标准应当在物业服务区域内公示。未经相关业主或者业主大会同意的，以及未依法办理相关手续的，物业服务企业不得开展机动车停放服务等经营活动。

物业服务区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。物业服务区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当优先向业主出租，不得出售、附赠。

物业服务区域内机械车位停车服务费收费标准实行市场调节价，由双方在服务合同中约定。

车位租赁费是车位所有权人将自有车位采取租赁方式，出租给业主所收取的费用。物业服务区域内车位租赁费实行市场调节价，租赁方式及租金标准由双方在租赁合同中约定。

第二十二条 设施设备维修养护在保修期限内的，其维修养护费用由保修单位负担，不得计入物业服务收费成本。物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造费用，应当通过住宅专项维修资金予以列支，不得计入物业服务成本。

未建立住宅专项维修资金的物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，应由所有受益的业主据实分摊。

第二十三条 物业服务企业实行出入证（卡）管理的，应当为业主首次免费配置不少于 4 张出入证（卡），业主另有需求或因遗失、损坏等需要补办的，可以按制作成本收取工本费。

第二十四条 物业服务收费在备案期间，发生物业服务企业变更、管理面积或者管理服务标准变化等情况，经双方协商需对物业服务收费项目和收费标准做相应调整的，应当重新办理备案手续。已销售的，应经购房业主签字同意。

第二十五条 物业服务企业承接物业服务项目时，应对物业服务范围、共用部位、共用设施设备进行查验签收，并在物业服务区域内显著位置向业主公示。

第二十六条 物业服务企业应于每年3月底前如实、及时公布上年度物业服务内容和标准及收费信息，并及时更新服务有关内容，不得收取公示收费项目以外的费用。

物业收费信息包括收费项目和标准、物业费 and 业主共有公共收益收支情况、电梯维护保养支出、公共水电费支出，以及物业服务企业开展家政、养老、托育、房屋中介等服务业务内容及收费情况。

公共收益信息包括物业管理区域内共用部位、共用设施设备清单及经营管理主体，公共收益收支情况、公共账户的设置和公共收益划转公共账户情况、住宅专项维修资金使用情况、业主大会与业主委员会活动经费使用情况、经督促拒交纳物业服务费的业主情况。

第二十七条 物业服务企业在开展物业服务过程中应当严格遵守国家价格法律法规政策的规定，严格履行物业服务合同，建立健全企业内部管理制度，不断改善经营环境，为业主提供质价相符的服务。

第二十八条 按规定依法成立业主大会并选举了业主委员会、自主选聘了物业服务企业的住宅小区，物业服务收费由业主

或者业主大会与物业服务企业按照本实施细则第十二条的规定执行。

第二十九条 业主或物业使用人对违法违规的物业服务收费行为有权向当地市场监管部门、住房和城乡建设部门投诉和举报。

第三十条 各企业、事业或者其它单位独立的住宅小区，其物业服务未实现社会化管理(即没有选聘本实施细则所称物业服务企业)，而是由本单位或者下属机构进行物业管理服务的，可参照本实施细则的有关规定，制定物业服务收费标准，并通过职工大会或职工代表大会等形式，就物业服务收费标准有关问题向职工进行说明，征得职工同意后参照本实施细则执行。

住宅小区由业主自行管理的，物业服务收费标准不得超过价格主管部门、住房和城乡建设主管部门制定的最低服务等级的收费标准。

第三十一条 物业服务企业违反价格法律、法规和政策规定，有下列价格违法、违规行为之一的，由市场监管部门依法进行查处：

- (一) 超出政府指导价浮动幅度制定价格的；
- (二) 擅自制定属于政府指导价、政府定价范围内的服务价格的；
- (三) 擅自设立收费项目、自定收费标准收费的；

（四）强制或者变相强制服务并收取费用的；

（五）不按照合同约定提供服务而收取费用或者只收费不服务的；

（六）不实行明码标价或不按规定实行明码标价的；

（七）未向价格主管部门备案而实施收费的；

（八）不执行政府指导价、政府定价的其他价格行为，以及违反本实施细则规定的其他价格行为。

第三十二条 本细则实施前业主或物业使用人已与物业服务企业签订了物业服务协议或者物业服务合同的，物业服务收费标准按照协议或者合同约定执行。

第三十三条 凡之前有关规定与本细则不符的，按本细则执行。法律、法规、规章以及上级机关另行有规定的从其规定。

第三十四条 本实施细则由德宏州住房和城乡建设局、德宏州发展和改革委员会、德宏州市场监管局按各自职能职责负责解释。

第三十五条 本实施细则自印发之日起实施。