

# 临沂市人民政府文件

临政发〔2018〕23号

---

## 临沂市人民政府 关于印发临沂市物业服务收费管理实施办法的 通知

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

《临沂市物业服务收费管理实施办法》已经市政府第35次

常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

临沂市人民政府

2018年12月24日

（此件公开发布）

# 临沂市物业服务收费管理实施办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范物业服务收费行为，维护业主、物业服务使用人、物业服务企业的合法权益，促进经济社会健康稳定发展，根据《中华人民共和国价格法》《物业管理条例》和《山东省物业服务收费管理办法》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内的物业服务收费及其监督管理活动。本办法所称物业服务收费，包括物业服务费、机动车停放费和其他服务收费。

**第三条** 市政府价格主管部门负责全市物业服务收费的监督管理工作。县区政府价格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监督管理工作。物业主管部门和其他有关部门单位按照各自职责，做好物业服务收费管理的相关工作。

**第四条** 物业服务收费应当遵循合法、合理、公开、公平和收费与服务质量相适应的原则，并按照不同物业的性质、特点分别实行政府指导价和市场调节价。

**第五条** 实行政府指导价的物业服务收费，兰山区、罗庄区、河东区和临沂高新技术产业开发区、经济技术开发区、临港经济开发区、蒙山旅游度假区区域内基准价格及浮动幅度由市价格主管部

门会同市物业主管部门制定，报市政府批准后向社会公布执行；各县价格主管部门会同同级物业主管部门制定各自区域内的基准价格及浮动幅度，报同级政府批准后向社会公布执行。实行政府指导价的物业服务收费标准，应根据经济社会发展水平以及物业服务成本变动等情况每 2 年公布或调整一次。

**第六条** 实行市场调节价的物业服务收费，由业主或物业使用人与物业服务企业通过物业服务合同约定。鼓励、支持业主或物业使用人通过公平竞争机制选择物业服务企业，并与物业服务企业协商确定物业服务内容、服务质量和收费标准、收费方式等。

## 第二章 物业公共服务费

**第七条** 本办法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，在物业管理区域内从事房屋以及配套设施设备和相关场地的日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、公共秩序维持、安全防范协助等公共性服务，向业主或物业使用人收取的费用。

**第八条** 普通住宅前期物业公共服务费实行政府指导价，非普通住宅以及业主委员会成立后的普通住宅公共物业服务收费实行市场调节价，由业主大会或全体业主与物业服务企业约定。其他非住宅类物业公共服务费实行市场调节价，由产权单位或管理单位与物业服务企业在物业服务合同中约定。本办法所称普通住宅，是指除独栋、联排、双拼、叠拼等各类高档住

宅之外的住宅。

**第九条** 普通住宅前期物业公共服务费应根据物业服务等级、服务质量、服务成本等因素，实行分等级定价。物业服务等级标准分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级五个等级。其中一星级为最低等级，五星级为最高等级。具体物业服务等级标准由市政府物业主管部门会同价格主管部门制定并向社会公布。

**第十条** 普通住宅在销售前，建设单位应拟定物业服务方案，选择物业服务等级，依法选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，并于合同签订之日起十日内报送所在地价格主管部门和物业主管部门备案。

**第十一条** 普通住宅前期物业公共服务成本包括：

（一）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

（二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护、检测费用；

（三）物业管理区域清洁卫生费用；

（四）物业管理区域绿化养护费用；

（五）物业管理区域秩序维护、安全防范费用；

（六）办公费用；

（七）物业服务企业的固定资产折旧；

（八）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（九）经业主同意的其它费用。

物业共用部位、共用设施设备的日常运行和维护费用是指

为保障物业管理区域内共用部位、共用设施设备的正常使用和运行，对其进行维护保养所需的费用。物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，保修期内由建设单位或施工单位、生产厂家支付，保修期外由住宅专项维修资金列支，不计入物业公共服务费成本或物业服务支出。

物业管理区域内共用部位主要包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；共用设施设备主要包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

住宅小区内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输及变电、二次供水、换热、燃气调压等设施设备，不属于物业管理区域内共用设施设备。

固定资产折旧是指按规定折旧方法计提的物业服务固定资产的折旧金额。物业服务固定资产指在物业服务小区内由物业服务企业拥有的、与物业服务直接相关的、使用年限在一年以上的资产。

**第十二条** 物业服务等级、服务内容、收费标准、收费方式、收费起始时间、合同终止情形等，应在前期物业服务合同中列明，并在物业管理区域的显著位置公示。建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同，应包含物业公共服务费的内容。

**第十三条** 因政府指导价变动需调整普通住宅前期物业公共服务费标准的，物业服务企业应在政府指导价变动范围内作相应调整。因服务成本变化需调整普通住宅前期物业公共服务

标准的，物业服务企业应将真实、完整的物业服务成本向业主公开，并经专有部分面积占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主书面同意。物业服务企业应在调整物业服务费标准之日起十日内向所在地价格主管部门备案。

**第十四条** 普通住宅物业服务费按房屋产权建筑面积计收。已办理房屋权属证书的，以房屋权属证书载明的房屋建筑面积计收；未办理房屋权属证书的，按房屋买卖合同载明的房屋建筑面积计收。普通住宅的储藏室、车库不得计入物业服务费的计费面积之内，但改变设计用途用于居住的除外。

**第十五条** 房屋以及车库、储藏室依法改变设计用途用于餐饮、培训等经营的，应经有利害关系的业主书面同意并办理相关手续，其物业服务费参照经营性用房标准由物业服务企业与业主或物业使用人另行约定。

**第十六条** 业主应自物业交付之日起按月交纳物业服务费。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约定。经业主或物业使用人同意，物业服务企业可预收物业服务费，但预收时间不得超过半年；物业服务企业与业主或物业使用人对预收时间另有约定的，从其约定。物业产权发生转移的，原业主或物业使用人应结清物业服务费。

**第十七条** 因建设单位分期开发、分批交付使用等原因，造成配套设施设备、道路通行、绿化环境等未能达到房屋买卖合同约定标准的，物业服务收费应适当减免，减免比例不应低于20%，具体减免比例应在前期物业服务合同中约定，减免差额部分

由建设单位补偿给物业服务企业。

前款规定的物业公共服务费减免比例，属于非普通住宅前期物业的，由建设单位与物业服务企业、业主或者物业使用人协商确定。

**第十八条** 普通住宅交付后空置六个月以上的，业主或物业使用人应与物业服务企业签订房屋空置协议，其前期物业公共服务费按照收费标准的60%收取。业主委员会成立后的普通住宅、非普通住宅及其他非住宅类物业交付后空置六个月以上的，其物业公共服务费收费标准由物业服务企业与业主或物业使用人另行约定。

**第十九条** 物业尚未出售、出租或因建设单位的原因未按时交付物业买受人的，物业公共服务费由建设单位交纳。符合交付条件的物业，物业买受人逾期不办理交付手续的，物业公共服务费自建设单位书面通知物业买受人办理交付手续之日起由物业买受人交纳。

### 第三章 机动车停放费

**第二十条** 本办法所称机动车停放费，是指在物业管理区域内租赁建设单位的车位、使用物业管理区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位、占用业主共有道路或其他公共区域停放机动车，由承租人、使用人交纳的车位租赁费、停车服务费、车位场地使用费。

**第二十一条** 普通住宅车位租赁费和普通住宅前期物业停



车服务费、车位场地使用费实行政府指导价，其他物业的机动车停放费实行市场调节价。

**第二十二条** 业主、物业使用人以及其他承租人租赁建设单位的车位，应交纳车位租赁费。普通住宅的车位租赁费标准，由承租人与建设单位或其委托的物业服务企业在政府指导价范围内约定；其他物业管理区域的车位租赁费标准，由承租人与建设单位或其委托的物业服务企业约定。

**第二十三条** 车位租赁费由建设单位收取。建设单位委托物业服务企业管理和收取车位租赁费的，应签订书面委托合同；未签订书面委托合同的，物业服务企业不得收取。

**第二十四条** 使用物业管理区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位，物业服务企业提供相应服务的，车位使用人应交纳停车服务费。普通住宅前期物业停车服务费标准，由建设单位与物业服务企业在政府指导价范围内约定；其他物业管理区域的停车服务费标准，由业主大会或业主委员会与物业服务企业约定。车位未办理车辆出入通行手续或合同约定暂不使用车位的视为车位未启用，应免收停车服务费。

**第二十五条** 对占用物业管理区域内业主共有道路或其他公共区域停放机动车的，可收取车位场地使用费。普通住宅前期物业收取车位场地使用费的，其具体收费标准由物业服务企业在政府指导价范围内确定；其他物业管理区域收取车位场地使用费的，其收费标准由业主大会或业主大会授权的业主委员会确定。

**第二十六条** 停车服务费由物业服务企业收取，车位场地

使用费可由物业服务企业代为收取。长期使用物业管理区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位，或长期占用物业管理区域内业主共有道路或其他公共区域停放机动车的，可按月收取停车服务费或车位场地使用费；临时停放机动车的，可按小时收取，但停放未超过 2 小时的应免费，超过 2 小时的由价格主管部门会同同级物业主管部门具体制定收费标准。

**第二十七条** 对进入物业管理区域内进行应急处置、实施救助救护、市政工程抢修等执行公务期间的机动车，以及为业主、物业使用人提供维修、安装和物品配送等服务临时停放的机动车，不得收取机动车停放费。

#### 第四章 其他服务收费

**第二十八条** 本办法所称其他服务收费，是指除物业服务费、机动车停放费之外，由物业服务企业向业主或物业使用人提供服务并收取相应的费用，以及涉及物业服务企业和业主或物业使用人的其他收费。

**第二十九条** 其他服务收费实行市场调节价，由物业服务企业与业主或物业使用人以及其他有关单位、人员协商约定；国家、省对其他服务收费规定实行政府指导价或实行其他管理方式的，依照其规定执行。

**第三十条** 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应征得相关业主、业主大会、物业服务企业的书面同意，并依法办理有关手续。物业服务企业代业主对物业共用部位、共用

设施设备进行经营的，应在物业服务合同中约定。

**第三十一条** 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的收入以及车位场地使用费等收益资金归全体业主共有，由业主大会决定其使用方式和用途；未作决定的，主要用于补充专项维修资金，也可作为业主委员会、业主大会的活动经费或折抵物业公共服务费。属于普通住宅前期物业的，其收益资金可优先用于折抵物业公共服务费。

物业服务企业代为收取、保管前款规定的收益资金的，除扣除相应的管理费和税费外，不得挪作他用。管理费的提取，由价格主管部门会同物业主管部门确定提取比例。

**第三十二条** 业主或物业使用人对物业进行室内装修产生建筑垃圾的，应按照物业服务企业指定的地点存放，并承担清运费用。按有关规定自行清运的，物业服务企业不得收费；委托物业服务企业处理的，建筑垃圾清运费用由双方协商确定。

业主或物业使用人装修房屋，施工前应与物业服务企业签订住宅装饰装修服务协议，履约装修保证金的收取和退还由业主或物业使用人与物业服务企业在住宅装饰装修服务协议中约定。除此之外，物业服务企业不得以任何名目向业主或物业使用人收取押金、保证金。

业主或物业使用人按规定缴纳物业服务费后，物业服务企业不得再向业主或物业使用人收取装修电梯使用费、装修管理费及与装修相关的管理费用。

**第三十三条** 物业服务企业对人员、机动车实行出入管理的，应为业主、物业使用人免费配置必要的出入证（卡）。免

费配置人员出入证（卡）每户最多 5 张、机动车出入证（卡）每车 1 张。因遗失、损坏需补办的，可按照人员出入证（卡）每张最高不超过 20 元、机动车出入证（卡）每张最高不超过 50 元收取工本费。

物业服务企业提供前款之外的其他通行设备的，可收取适当的费用，但应由业主、物业使用人自愿选择，物业服务企业不得强制收取费用。

**第三十四条** 物业服务企业可按照与业主或物业使用人的约定，提供机动车看管、家政服务等服务并收取相应的费用。具体收费标准由双方根据服务内容、服务质量协商确定。

**第三十五条** 供水、供气、供电、供暖和通讯、有线电视等专业经营单位应按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用。物业服务企业接受专业经营单位以及环卫管理单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可根据约定向专业经营单位以及环卫管理单位收取报酬。专业经营单位以及环卫管理单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

## 第五章 监督管理与法律责任

**第三十六条** 价格主管部门应加强对物业服务收费的监督检查，建立物业服务收费成本调查和价格监测制度，及时查处物业服务收费违法行为。物业服务企业应按照价格主管部门的要求，如实反映情况，提供必要的账簿、文件和其他资料，不

得弄虚作假。

**第三十七条** 物业主管部门应会同价格主管部门和其他有关部门，建立物业服务质量评价体系和服务等级动态调整机制，对投诉率高、问题反映集中和达不到服务标准的物业服务企业进行重点监督检查，并可采取限期整改、降低收费标准等措施。物业服务企业应严格遵守价格法律、法规，全面履行物业服务合同，保证服务质量与收费标准质价相符。

**第三十八条** 物业服务收费实行明码标价制度。物业服务企业应在物业管理区域内的显著位置公示企业名称、服务内容、服务等级、收费项目、计费方式与起始时间、收费标准与依据、举报投诉电话等，接受业主、物业使用人的监督，并不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用。物业服务企业收取物业服务保证金、押金等应符合有关规定，并不得以保证金、押金等形式变相收费。

**第三十九条** 物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金，应单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月。

**第四十条** 物业服务企业违反物业服务合同和本办法规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主或物业使用人有权拒绝交纳。物业服务企业依照约定履行义务的，业主或物业使用人应按时足额交纳物业服务费用。未按照合同约定交纳的，业主委员会、物业服务企业应督促其交纳；拒不交纳的，物业服务企业可通过诉讼等方式依法追缴。

**第四十一条** 建立物业服务收费纠纷调处机制。业主、业主大会、业主委员会与物业服务企业之间对物业服务收费有争议的，可向县级以上政府价格主管部门申请调解处理。价格主管部门接到申请后，应及时进行调解处理。价格主管部门应在较大的物业小区内设立物业服务收费纠纷调解室，小区内业主委员会、物业服务企业应为其提供必要的场所。价格主管部门可聘请社会上专业人士担任专兼职价格纠纷调解员。

**第四十二条** 建立物业服务收费信用管理体系。物业服务企业有超标准收费、强制或变相强制收费、低于服务等级提供服务等行为的，纳入失信企业名单并给予相应惩戒；业主或物业使用人有恶意拖欠物业服务费用等行为的，根据国家、省有关规定纳入其个人诚信记录。

**第四十三条** 建立物业服务收费投诉举报处理机制。对因物业服务收费引起的投诉举报，由县级以上政府价格主管部门和其他有关部门按照各自职责依法处理。

**第四十四条** 违反本办法的行为，根据国家、省有关法律法规的规定依法处理。

## 第六章 附 则

**第四十五条** 物业服务企业之外的其他管理人提供物业服务的，其收费参照本实施办法执行。

**第四十六条** 本办法自 2019 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2021 年 12 月 31 日。

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，  
市检察院，临沂军分区。各人民团体。

---

临沂市人民政府办公室

2018年12月25日印发

---