

甘肃省发展和改革委员会
甘肃省住房和城乡建设厅 文件
甘肃省市场监督管理局

甘发改价格〔2023〕5号

关于进一步加强物业服务
收费管理有关工作的通知

各市、州发展改革委、住建局、市场监管局，兰州新区经发局、城建和交通局、市场监管局：

根据《价格法》《民法典》《物业管理条例》（2018年修正本）《甘肃省价格管理条例》《甘肃省物业管理办法》等法律、法规和规章，结合《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅

物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）等政策规定，为不断完善全省物业服务价格形成机制，进一步规范物业服务收费行为，切实保障业主、使用人和物业服务企业的合法权益，加快推动物业服务行业高质量发展，努力满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，经研究，现就进一步加强物业服务收费管理有关工作通知如下。

一、加快建立主要由市场竞争形成的物业服务价格机制

（一）合同约定服务价格。业主（或者业主大会）共同决定委托物业服务人（包括物业服务企业和其他物业管理人，下同），对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其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等服务，由业主与物业服务人自主协商并在物业服务合同中约定服务价格，可根据服务标准和物价指数等因素动态调整。计费方式包括包干制、酬金制，提倡实行酬金制。

（二）分类实施市场价格。普通住宅以外的建筑物物业服务收费实行市场调节价，收费标准应当在成本核算、公开公示、与业主充分协商的基础上，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。业主自愿选择或委托物业服务人提供《物业服务合同》规定内容以外的服务项目，双方按照市场原则确定服务收费标准。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意，其物业服务收费实行市场调节价。

二、不断优化政府指导价管理方式

(三) 明确政府定价权限。根据《甘肃省定价目录》规定，市（州）、县（含红古区、平川区）人民政府负责制定所辖区域内服务收费管理办法和实行政府指导价的物业服务收费基准价及浮动幅度，政府价格主管部门承担具体定价事项，相关部门履行日常监管职责。

(四) 规范政府定价事项。普通住宅小区（含保障性住房）物业服务收费标准实行政府指导价。成立业主委员会具备协商议价条件的除外。

(五) 完善政府定价方式。市、县人民政府制定、调整实行政府指导价的物业服务收费基准价及其浮动幅度前，应选取有代表性的物业服务单位开展成本监审或成本调查，结合物业服务等级标准，综合考虑小区容量、场地设施、企业成本、业主承受能力等因素，经广泛征求意见、合规性审查、社会稳定风险评估后公布实施。基准价及其浮动幅度视情况适时动态调整，但要保持相对稳定。

三、切实加强物业服务收费监督管理

(六) 健全公开收费机制。各地要认真执行政府信息公开制度，通过政府网站、主流媒体等渠道公布本行政区域内实行政府指导价管理的物业服务收费标准、收费依据、投诉方式等信息，加强收费政策告知、疑难问题解释解答等服务工作。各类物业服务企业应当在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示

栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

（七）理顺市场价格秩序。各地要加强物业服务收费行为监管，不断规范价格秩序，引导物业服务行业健康发展。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。业主应当按时足额交纳相关费用，不得拒绝交纳。业主拒不交纳的，物业服务企业可以依法追缴，但不得限制或者妨碍其对物业的正常使用。物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用或者物业服务资金。纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者因开发建设单位原因未按时交给物业买受人的物业，物业服务费用或者物业服务资金由开发建设单位全额交纳。停车服务费与物业服务费成本相重叠的部分应当独立核算，按比例分担，不得重复计算。物业管理区域内照明、景观、消防、安防、

电梯等归属业主共有公共配套设施设备的用水、用电费用以及电梯维护保养和年检费用计入物业服务费成本，不得单独收取。供水供电供气供热企业应抄表到户、服务到户，严格按照政府规定的销售价格向终端用户收取水电气暖费用。对供水供电供气供热企业暂未直抄到户的终端用户，任何单位或个人不得在水电气暖费用中加收其他费用，对具备表计条件的终端用户，应按照政府规定的销售价格执行；对不具备表计条件的终端用户，水电气暖费用应由终端用户公平分摊。暂时未移交给供水供电供气供热企业的共用设施和配套设施及物业公共部位的运行维护费用等，应通过物业费、租金或公共收益解决，不得以水电气暖费用为基数加收服务类费用。

（八）强化价格执法检查。各地要统筹发挥发展改革、住建、市场监管等部门职责作用，强化物业服务收费执法检查，形成协同效应和工作合力，积极营造良好的价格环境。发展改革部门要严格按照有关法律法规规定合理制定收费标准；住建部门要建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强物业服务行业诚信管理；市场监管部门要对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等违法违规行为，依据有关法律、法规以及规定严肃查处。

四、着力构建促进行业高质量发展的政策环境

（九）完善物业服务行业管理体系。各地要统筹发挥相关部门职能作用，加强协调配合，不断完善物业服务行业管理体系，积极构建有利于行业高质量发展的政策环境。要建立健全物业服

务信用评价制度，实施信用综合评价，实行信用分级分类监管，依法依规公开企业信用记录和评价结果，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。加强物业服务企业登记注册信息部门共享，强化物业承接检验监管，探索建立健全物业服务合同备案、项目负责人备案制度。完善物业管理招标投标制度，加强招标投标代理机构、评标专家和招标投标活动监管，建立物业服务企业红黑名单制度，推动形成优胜劣汰的市场环境。依法依规推动物业管理区域内供水供电供气供热等专业经营设施设备验收移交，由供水供电供气供热等专业经营单位实行专业化运营管理；严肃查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。推动落实街道属地管理责任，建立健全居住社区综合治理工作制度，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，共同参与居住社区治理，构建共建共治共享的基层社会治理体系，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。

（十）健全物业服务行业自律自治机制。各地要积极推动业主设立业主大会，选举业主委员会，选聘物业服务企业，实行专业化物业管理，推动健全物业服务行业自律自治机制。业主委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，并报告所在地社区党组织和居民委员会。物业服务企

业要提升服务质量，建立服务投诉快速处理机制，不断改善居住环境，打造优秀物业服务项目。物业行业协会要发挥牵头作用，编制物业服务标准，规范从业人员行为，推动物业服务规模化、品牌化经营，提高整体服务水平。

各地要加快制定、完善本地区物业服务收费管理办法，细化落实各项政策措施，充分听取社会各方意见，加强政策宣传解释，营造良好社会舆论氛围，确保相关收费政策顺利实施。市（州）、县（含红古区、平川区）发展改革部门会同相关部门应尽快完成修订、调整所在地物业服务收费管理办法和服务收费标准。有关工作进展情况及重要工作事项由当地价格主管部门报告省发展改革委（价格处），省发展改革委将会同省级相关部门加强政策指导和监督检查。

本意见自印发之日起实施，有效期3年。省发展改革委、省住建厅原印发的《甘肃省物业服务收费管理实施办法》（甘发改服务〔2013〕2188号）同时废止。其间，如遇国家政策调整，以国家规定为准。



2023年1月5日

公开属性：主动公开

甘肃省发展和改革委员会办公室

2023年1月5日印发

