

四平市物业服务分级收费及规范管理规定(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强我市物业服务收费管理，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，维护物业服务市场秩序，根据国务院《物业管理条例》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国物权法》《吉林省定价目录（2018年版）》和《四平市机动车停放服务收费管理实施细则》等有关法律、法规和规章的规定，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本市建成区内，具有工商行政管理机关登记注册的物业服务企业对物业服务区域提供物业服务的收费行为，适用本规定。

第三条 本规定所称物业服务收费，是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，在物业管理区域内对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主或者物业使用人提供服务收取的综合费用。

第四条 政府提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业；禁止价格欺诈和价格歧视，促进物业服务收费通过市场竞争形成。

第五条 市、区人民政府价格主管部门会同同级物业行政主管部门负责本行政区域内物业服务收费的监督管理工作。

第二章 物业服务费的确定及标准

第六条 物业服务收费价格应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。

住房前期物业服务收费实行政府指导价，成立业主委员会且选聘了物业服务企业的小区住宅和非住宅物业服务收费实行市场调节价。

第七条 住宅物业服务等级标准分为五级，按照《四平市区住宅物业服务等级指导标准》（附件1）实行。

第八条 住宅前期物业服务费政府指导价格（附件2）由市价格主管部门会同市物业行政主管部门根据物业服务等级标准制定。

市价格主管部门将严格依据对物业服务企业的一年运营成本进行的成本监

审，适时调整制定物业服务收费的政府指导价标准。

第九条 实行市场调节价的物业服务收费，根据质价相符的原则，由物业服务企业与业主就服务内容和收费标准协商议定，并在物业服务合同中约定。

第十条 实行物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的合理利润。

物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

1. 物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业管理区域清洁卫生费用；
4. 物业管理区域绿化养护费用；
5. 物业管理区域秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业管理企业固定资产折旧；
8. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
9. 经业主同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，通过专项维修资金予以列支，不计入物业服务成本。

第十一条 住宅小区内的机动车停放费实行市场调节价。由物业服务企业或停车服务企业接受业主的委托，按照停车服务合同约定，向住宅小区业主或使用人提供停车场地、设施以及停车秩序管理服务并收取费用。住宅小区建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库等不属于业主共有的机动车停放设施，应首先满足业主、物业使用人的需要，具体收费标准由物业服务企业或者停车服务企业与业主或使用人协商确定。利用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于全体业主共有，其收费、管理等事项，由业主大会决定。

第十二条 物业服务企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费由双方约定。

第十三条 住宅物业服务费按房屋产权建筑面积计收。未办理不动产登记证的，以房屋买卖合同记载的建筑面积为准；已办理不动产登记证的，以不动产登记证记载的建筑面积为准。物业服务收费原则上按月计收，实行预收物业费的，

预收期限不得超过一年。

第三章 物业服务收费管理

第十四条 商品住宅在销售前，建设单位应当拟定物业服务方案，自主选择物业服务等级标准，依法选聘物业服务企业，并与物业服务企业签订书面的前期物业服务合同。前期物业服务合同自签订之日起十五日内，物业服务企业应当到所在地的区物业行政主管部门和价格主管部门进行备案，并由区物业行政主管部门会同价格主管部门审核认定前期物业服务收费标准。

第十五条 业主大会成立后，应当根据业主大会的决定选择物业管理方式。提倡业主大会通过招投标方式选聘物业服务企业。业主委员会应当与业主大会决定选聘的物业服务企业签订物业服务合同。合同生效时，前期物业服务合同终止。

物业服务合同应当对合同双方的基本情况、物业服务事项和服务标准、物业服务收费标准和收取办法、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业的承接验收情况、物业管理用房、合同期限、违约责任、争议处理方式等主要内容进行约定。

第十六条 物业服务收费应当按照规定实行明码标价，物业服务企业应在物业管理区域公示栏、业主出入口或物业服务中心等场所，将物业服务机构名称、服务内容与标准、收费项目、收费标准、计费方式、计费起始时间和监督举报电话等有关情况进行公示。

第十七条 住宅前期物业服务期间，因服务内容或服务成本变化确实需要调整住宅前期物业服务等级和收费标准的，可在所在地社区居民委员会指导监督下，经专有部分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，由物业服务企业与业主在公布的物业服务档次和指导价范围内约定调整方案，并在本小区公示十日后到价格主管部门和区物业行政主管部门变更备案。

业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效期间，物业服务合同内容确需调整的，业主委员会应当将调整的内容在物业管理区域内显著位置公示，并召集业主大会经专有部分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，由物业服务企业与业主委员会将调整方案以合同形式约定。

第四章 物业服务收费的其他规定

第十八条 业主大会成立前，利用共用部位、共用设施设备从事经营性活动

的，应当在物业服务合同中约定。经营所得的收益扣除物业服务成本后，其余部分用于补充物业专项维修资金。

业主大会成立后，利用共用部位、共用设施设备从事经营性活动的，应当经业主大会、相关业主同意。经营收益归全体业主共有，主要用于补充物业专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

经营所得应当单独分类列账，独立核算，每半年公布一次经营所得收支情况，并接受业主监督。

第十九条 业主或者物业使用人对物业进行室内装修产生建筑垃圾的，应当按照物业服务企业指定的地点存放，需要物业服务企业清运的，具体收费标准由双方协商并签订书面服务合同。业主或者物业使用人自行清运的，不得收费。业主或物业使用人在装修期间按规定交纳物业服务费后，物业服务企业不得额外收取电梯使用费、装修保证金、押金等。

第二十条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受上述单位委托代收费用的，可按约定向委托单位收取手续费，但不得向业主收取手续费等任何费用，物业服务企业代收费用须将相关部门开具的正规票据交付业主。

第二十一条 物业服务企业对人员、机动车实行出入管理的，应当为业主、物业使用人按家庭成员实际人数免费配置必要的出入证(卡)。因遗失、损坏需要补办的，可以收取工本费。

第二十二条 物业管理区域内已竣工但尚未售出或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费由建设单位交纳。

符合交付条件的，物业买受人逾期不办理交付手续的，物业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。

第二十三条 物业服务企业应当依据物业服务合同约定提供质价相符的物业服务，业主应当按照物业服务合同的约定按时足额缴纳物业服务费用。物业服务企业已经按照此规定提供服务，业主不得以未享受或者无需接收相关物业服务为由拒绝交纳物业费，业主委员会及物业服务企业应当书面催交，逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以依法追缴，对于不按时足额缴费的业主，要在广播电视等新闻媒体上和所在小区内公开曝光，对拒不缴纳的，依法提起诉讼，将临时法庭选择

至所在小区内开庭，并由相关部门纳入个人失信体系。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用从其约定，业主负连带交纳责任。

物业发生产权转移时，原业主或者物业使用人应当结清物业服务费用。

第二十四条 物业服务企业已接受委托实施物业服务并相应收取物业服务费用的，其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

第二十五条 物业服务企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算并每年不少于一次公布物业服务资金收支情况。

业主或者业主大会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质询时，物业服务企业应当及时答复。

第二十六条 价格监督部门会同各区物业行政主管部门，应当建立“双随机”抽查机制，加强对物业服务行业的事中事后监管，适时对本行政区域内物业服务企业的服务内容、标准和物业服务价格进行监管检查。物业服务企业违反价格法律、法规和规定的，由价格监督部门依据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》和《关于商品和服务实行明码标价的规定》等法律、法规予以处罚，情节严重的纳入失信企业名单。

第二十七条 本规定由市价格主管部门、市物业行政主管部门在各自职权范围内负责解释。

本规定自 2019 年 3 月 1 日起执行。原市发改委、市住建局联合下发的《四平市物业服务收费管理办法》（四发改收管联字〔2013〕46 号）同时废止。

附件：1. 四平市区住宅物业服务等级指导标准

2. 四平市区住宅前期物业服务费标准

附件 1

四平市市区住宅物业服务等级指导标准

服务等级 服务内容	五级	四级	三级	二级	一级
综 合 服 务	1. 小区设置服务接待中心，配备充足的人员，公示工商执照，工作时间每日不少于 10 小时，其他时间有值班服务电话，业主提出的意见、投诉在 1 个工作日内回复，投诉回访率 100%； 2. 签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险； 3. 由物业服务企业负责的设施设备急修 15 分钟内，其它报修 30 分钟内到达现场，业主报修回访率 100%； 4. 每年至少公开征集 1 次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况，交费业主的服务满意率 90%以上； 5. 每年公布一次物业服务收支情况。	1. 小区设置服务接待中心，配备充足的人员，公示工商执照，工作时间每日不少于 8 小时，其他时间有值班服务电话，业主提出的意见、投诉在 2 个工作日内回复，投诉回访率 95%； 2. 签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险； 3. 由物业服务企业负责的设施设备急修 20 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场，业主报修回访率不少于 80%； 4. 每年至少公开征集 1 次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况，交费业主的服务满意率 85%以上； 5. 每年公布一次物业服务收支情况。	1. 小区设置服务接待中心，公示工商执照，工作时间每日不少于 8 小时，其他时间有值班服务电话，业主提出的意见、投诉在 2 个工作日内回复，投诉回访率 90%； 2. 签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险； 3. 由物业服务企业负责的设施设备急修 20 分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场，业主报修回访率不少于 60%； 4. 每年至少公开征集 1 次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况，交费业主的服务满意率 80%以上； 5. 每年公布一次物业服务收支情况。	1. 小区设置服务接待中心，公示工商执照，工作时间每日不少于 8 小时，其他时间有值班服务电话，业主提出的意见、投诉在 3 个工作日内回复； 2. 签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险； 3. 由物业服务企业负责的设施设备急修 30 分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场； 4. 每年公开征集 1 次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况； 5. 每年公布一次物业服务收支情况。	1. 小区设置服务接待中心，公示工商执照，工作时间每日不少于 8 小时，业主提出的意见、投诉在 3 个工作日内回复； 2. 签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险； 3. 由物业服务企业负责的设施设备急修，及时到达现场； 4. 每年公开征集 1 次物业服务意见，公示整改情况； 5. 每年公布一次物业服务收支情况。

服务等级 服务内容	五级	四级	三级	二级	一级
保洁服务	1. 楼内公共区域： 地面每天清洁 1 次， 墙面、顶棚每月除尘 1 次； 楼梯扶手、栏杆、窗台每天擦拭 1 次； 共用门窗月除尘 1 次； 消防箱外表面、标识牌、开关面板等每周除尘 1 次； 楼道灯每月除尘 1 次； 电梯轿厢、门每天擦拭 2 次； 单元门每天除尘 1 次。 2. 楼外公共区域： 主次干道每天清扫 1 次，主要道路积水、积雪及时进行清扫，保持道路通行； 垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒； 建立消杀工作管理制度，应季每月消杀 2 次。	1. 楼内公共区域： 地面每天清洁 1 次，墙面、顶棚每 2 月除尘 1 次； 楼梯扶手、栏杆、窗台每 2 天擦拭 1 次； 共用门窗每 2 月除尘 1 次； 消防箱外表面、标识牌、开关面板等每月除尘 2 次； 楼道灯每月除尘 1 次； 电梯轿厢、门每天擦拭 1 次； 单元门每 2 天除尘 1 次。 2. 楼外公共区域： 主次干道每天清扫 1 次，主要道路积水、积雪及时进行清扫，保持道路通行； 垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒； 建立消杀工作管理制度，应季每月消杀 2 次。	1. 楼内公共区域： 地面每天清洁 1 次，墙面、顶棚每季度除尘 1 次； 楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭 2 次； 共用门窗每季度除尘 1 次； 消防箱外表面、标识牌、开关面板等每月除尘 1 次； 楼道灯每 2 月除尘 1 次； 电梯轿厢、门每天擦拭 1 次； 单元门每 2 天除尘 1 次。 2. 楼外公共区域： 主次干道每天清扫 1 次，主要道路积水、积雪及时进行清扫； 垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶、果皮箱每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒； 建立消杀工作管理制度，应季每月消杀 1 次。	1. 楼内公共区域： 地面每周清洁 2 次，墙面、顶棚每季度除尘 1 次； 楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭 1 次； 共用门窗每半年除尘 1 次； 消防箱外表面、标识牌、开关面板等每 2 月除尘 1 次； 楼道灯每季度除尘 1 次； 电梯轿厢、门每天擦拭 1 次； 单元门每周除尘 2 次。 2. 楼外公共区域： 主次干道每天清扫 1 次，主要道路积水、积雪及时进行清扫； 垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶、果皮箱每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒； 建立消杀工作管理制度，应季每月消杀 1 次。	1. 楼内公共区域： 地面每周清洁 1 次，墙面、顶棚无积尘； 楼梯扶手、栏杆、窗台每月擦拭 2 次； 共用门窗每年除尘 1 次； 消防箱外表面、标识牌、开关面板等每季度除尘 1 次； 楼道灯每半年除尘 1 次； 电梯轿厢、门每天擦拭 1 次； 单元门每周除尘 2 次。 2. 楼外公共区域： 主次干道每天清扫 1 次，主要道路积水、积雪及时进行清扫； 垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶、果皮箱无满溢现象，夏季定期进行消毒。 建立消杀工作管理制度，应季每月消杀 1 次。

服务等级 服务内容	五级	四级	三级	二级	一级
公共秩序维护	1. 主出入口设置值班岗亭，24 小时值勤，每天上下班高峰立岗。 2. 按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于 4 次。 3. 交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。 4. 对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。 5. 中央监控室 24 小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不低于 20 天。 6. 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，按照规定检测消防设施。	1. 主出入口设置值班岗亭，24 小时值勤，每天上下班高峰立岗。 2. 按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于 3 次。 3. 交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。 4. 对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。 5. 中央监控室 24 小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不低于 15 天。 6. 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定检测消防设施。	1. 主出入口设置值班岗亭，24 小时值勤，每天上下班高峰立岗。 2. 按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于 2 次。 3. 交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。 4. 对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。 5. 中央监控室 24 小时专人值守，并做好值班记录，重要部位监控录像保存不低于 10 天。 6. 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定检测消防设施。	1. 主出入口设置值班岗亭，24 小时值勤。 2. 按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于 1 次。 3. 交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。 4. 对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。 5. 监控室 24 小时值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不低于 7 天。 6. 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定检测消防设施。	1. 主出入口高峰时段有公共秩序维护人员。 2. 按照规定路线和时间进行巡逻。 3. 交通规划有序，机动车辆在指定地点有序停放。 4. 对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。 5. 监控室 24 小时值守，并做好值班记录。 6. 定期防火巡查、检查，按照规定检测消防设施。

服务等级 服务内容	五级	四级	三级	二级	一级
共用部位设施设备维护	1. 楼梯扶手、门窗每周巡查 1 次。 2. 楼内地面、墙面、顶棚每周巡查 1 次。 3. 道路、场地、停车场每天巡查 1 次，保持平整通畅。 4. 巡查、制止楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。 5. 路灯、楼道灯完好率不低于 98%，接到业主或使用人报修后白天 4 小时内修复，夜间一个工作日内修复。 6. 门禁系统每周巡视、保养 1 次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障 4 小时内修复。	1. 楼梯扶手、门窗每 2 周巡查 1 次。 2. 楼内地面、墙面、顶棚每 2 周巡查 1 次。 3. 道路、场地、停车场每 3 天巡查 1 次，保持平整通畅。 4. 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。 5. 路灯、楼道灯完好率不低于 96%；接到业主或使用人报修后白天 8 小时内修复，夜间一个工作日内修复。 6. 门禁系统每 2 周巡视、保养 1 次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障 8 小时内修复。	1. 楼梯扶手、门窗每 3 周巡查 1 次。 2. 楼内地面、墙面、顶棚每 3 周巡查 1 次。 3. 道路、场地、停车场每周巡查 1 次，保持平整通畅。 4. 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。 5. 路灯、楼道灯完好率不低于 95%；接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。 6. 门禁系统每月巡视、保养 1 次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障 12 小时内修复。	1. 楼梯扶手、门窗每月巡查 1 次。 2. 楼内地面、墙面、顶棚每月巡查 1 次。 3. 道路、场地、停车场每 2 周巡查 1 次。 4. 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。 5. 路灯、楼道灯完好率不低于 95%；接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。 6. 门禁系统每季度巡视、保养 1 次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障 24 小时内修复。	1. 楼梯扶手、门窗定期巡查。 2. 楼内地面、墙面、顶棚定期巡查。 3. 道路、场地、停车场每月巡查 1 次。 4. 路灯、楼道灯完好率不低于 80%；接到业主或使用人报修后及时修复。 5. 门禁系统及时保养，工作正常；不需要更换配件的一般性故障及时修复。

服务 等级 服务 内容	五级	四级	三级	二级	一级
	绿化 养护	1. 建立绿化管理台帐。 2. 乔木、灌木、绿篱成活率在 85%以上；修剪有型。 3. 每年全面除草 4 次，草坪修剪及时，无明显草荒。 4. 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物 1 日内处理。	1. 建立绿化管理台帐。 2. 乔木、灌木、绿篱成活率在 80%以上；修剪有型。 3. 每年全面除草 3 次，草坪修剪及时，无明显草荒。 4. 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物 2 日内处理。	1. 编制养护措施。 2. 乔木、灌木、绿篱成活率在 75%以上；修剪有型。 3. 每年全面除草 2 次，草坪修剪及时，无明显草荒。 4. 绿化产生的垃圾日产日清，绿地内无明显废弃物。	1. 花草树木生长正常，无枯死、无树挂。树形符合自然特征，造型植物及时修剪，草坪生长整齐。 2. 绿化产生的垃圾，重点区域、路段日产日清。

四平市市区住宅前期物业服务费标准

住宅前期物业服务费分为有电梯住宅前期物业服务费和无电梯住宅前期物业服务费两大类，收费标准由基准收费标准和浮动幅度两部分构成。

一、关于有电梯住宅前期物业服务费标准

有电梯物业服务费分为五个级别，最高级别为 5 级，5 到 1 级物业服务级别所对应的基准收费标准分别为：5 级为 1.60 元/月/平方米、4 级为 1.40 元/月/平方米、3 级为 1.20 元/月/平方米、2 级为 1.00 元/月/平方米、1 级最高不超过 0.80 元/月/平方米；5-2 级在同等级基准收费标准基础上，根据服务质量，允许上浮幅度不超 20%，下一级上浮后收费标准不得超过上一级基准收费标准，下浮不限。

二、关于无电梯住宅前期物业服务费标准

无电梯物业服务费分为五个级别，最高级别为 5 级，5 到 1 级物业服务级别所对应的基准收费标准分别为：5 级为 1.30 元/月/平方米、4 级为 1.10 元/月/平方米、3 级为 0.90 元/月/平方米、2 级为 0.70 元/月/平方米、1 级最高不超过 0.50 元/月/平方米；5-2 级在同等级基准收费标准基础上，根据服务质量，允许上浮幅度不超 20%，下一级上浮后收费标准不得超过上一级基准收费标准，下浮不限。

三、关于不使用电梯情况的收费

按照服务与收费相对应的原则，有电梯住宅业主因无可能使用电梯的，按无电梯相应等级物业服务费标准收费。

四、关于实行市场调节价的物业服务收费

物业服务收费实行政府指导价和市场调节价，成立业主委员会后，物业服务收费实行市场调节价。业主委员会与所选聘的物业服务企业共同签定的物业服务费，可参照前期物业服务收费标准商定。