山东省人民政府令

第 317 号

《山东省物业服务收费管理办法》已经 2018 年 5 月 3 日省政府第 6 次常务会议通过，现予公布，自 2018 年 7 月 1 日起施行。

省　长　

2018 年 5 月 29 日

山东省物业服务收费管理办法

第一章　总　则

第一条　为了规范物业服务收费行为，维护业主、物业使用人、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》等法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条　本办法适用于本省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，包括物业公共服务费、机动车停放费和其他服务收费。

第三条　省人民政府价格主管部门负责全省物业服务收费的监督管理工作。设区的市、县（市、区）人民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。

县级以上人民政府住房城乡建设行政主管部门和其他有关部门按照各自职责，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，由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同房地产管理部门或者住房城乡建设行政主管部门（以下统称物业主管部门）制定基准价及其浮动幅度，报本级人民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，应当根据经济社会发展水平以及物业服务成本变动等情况适时调整。

第六条 实行市场调节价的物业服务收费，由业主或者物业使用人与物业服务企业通过物业服务合同约定。

鼓励、支持业主或者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，向业主或者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，其他物业的物业公共服务费实行市场调节价。

第九条 普通住宅前期物业公共服务费应当根据物业服务等级、服务质量、服务成本等因素，实行分等级定价。

普通住宅前期物业服务等级标准由设区的市人民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，建设单位应当拟定物业服务方案，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 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，应当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，应当包含物业公共服务费的内容。

第十二条 因政府指导价变动需要调整普通住宅前期物业公共服务费标准的，物业服务企业应当在政府指导价变动范围内作相应调整。

因服务成本变化需要调整普通住宅前期物业公共服务费标准的，物业服务企业应当将真实、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。

物业服务企业应当在调整物业公共服务费标准之日起十日内向所在地价格主管部门备案。

第十三条 普通住宅物业公共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、车库不得计入物业公共服务费的计费面积之内，但改变设计用途用于居住的除外。

第十四条 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，应当经有利害关系的业主书面同意并办理相关手续，其物业公共服务费参照经营性用房标准由物业服务企业与业主或者物业使用人另行约定。

第十五条 业主应当自物业交付之日起按月交纳物业公共服务费。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业公共服务费的，从其约定。

经业主或者物业使用人同意，物业服务企业可以预收物业公共服务费，但预收时间不得超过半年；物业服务企业与业主或者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，原业主或者物业使用人应当结清物业公共服务费。

第十六条 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，物业公共服务费应当予以减免，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，属于普通住宅前期物业的，由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同物

业主管部门确定；属于其他物业的，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。

第十七条 普通住宅交付后空置六个月以上的，其前期物业公共服务费应当减收；办理空置的程序和具体减收比例由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同物业主管部门规定，但收取的费用最高不得超过百分之六十。

其他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者物业使用人另行约定。

第十八条 物业尚未出售、出租或者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

第十九条 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者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。

第二十一条 业主、物业使用人以及其他承租人租赁建设单位的车位，应当交纳车位租赁费。

普通住宅的车位租赁费标准，由承租人与建设单位或者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者其委托的物业服务企业约定。

第二十二条 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，应当签订书面委托合同；未签订书面委托合同的，物业服务企业不得收取。

第二十三条 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，车位使用人应当交纳停车服务费。

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，由业主大会或者业主委员会与物业服务企业约定。

车位未停放机动车的，免收停车服务费。

第二十四条 对占用物业管理区域内业主共有道路或者其他公共区域停放机动车的，可以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者业主大会授权

的业主委员会确定。

第二十五条 停车服务费由物业服务企业收取，车位场地使用费可以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，或者长期占用物业管理区域内业主共有道路或者其他公共区域停放机动车的，可以按月收取停车服务费或者车位场地使用费；临时停放机动车的，可以按小时收取，但停放未超过二小时的应当免费。

第二十六条 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

第二十七条 本办法所称其他服务收费，是指除物业公共服务费、机动车停放费之外，由物业服务企业向业主或者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者物业使用人的其他收费。

第二十八条 其他服务收费实行市场调节价，由物业服务企业与业主或者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者实行其他管理方式的，依照其规定执行。

第二十九条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当征得相关业主、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，应当在物业服务合同中约定。

第三十条 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，也可以作为业主委员会、业主大会的活动经费或者折抵物业公共服务费。属于普通住宅前期物业的，其收益资金可以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。管理费的扣除比例由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门确定。

第三十一条 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，并承担清运费用，具体收费标准由双方协商确定。

第三十二条 物业服务企业对人员、机动车实行出入管理的，应当为业主、物业使用人免费配置必要的出入证（卡）。因遗失、损坏需要补办的，可以适当收取工本费。

物业服务企业提供前款之外的其他通行设备的，可以收取适当的费用，但应当由业主、物业使用人自愿选择，物业服务企业

不得强制收取费用。

第三十三条 物业服务企业可以按照与业主或者物业使用人的约定，提供机动车看管、家政服务等特约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。

第三十四条 供水、供气、供电、供暖和通讯、有线电视等专业经营单位应当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，但可以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。

第三十五条 物业共用部位、共用设施设备在保修期限内的，维修养护费用由建设单位负担；超过保修期限的，其维修、更新和改造费用应当通过专项维修资金予以列支。

第五章 监督管理

第三十六条 县级以上人民政府价格主管部门应当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。

物业服务企业应当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 县级以上人民政府物业主管部门应当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，并可以采取限期整改、降低收费标准等措施。

物业服务企业应当严格遵守价格法律、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。物业服务企业应当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、押金等应当符合有关规定，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，应当单独列账，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，业主或者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，业主或者物业使用人应当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、物业服务企业应当督促其交纳；拒不交纳的，物业服务企业可以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，可以向县级以上人民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，应当及时进行调解处理。

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、强制或者变相强制收费、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；业主或者物业使用人有恶意拖欠物业服务费用等行为的，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，由县级以上人民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。

第六章 法律责任

第四十四条 违反本办法规定的行为，法律、法规已规定法律责任的，从其规定；法律、法规未规定法律责任的，依照本办法的规定实施处罚。

第四十五条 违反本办法规定，物业服务企业未将前期物业

服务合同或者调整后的物业服务收费标准报送备案，或者未按规定公示物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费的，由县级以上人民政府价格主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第四十六条 违反本办法规定，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，致使物业公共服务费减免，建设单位未按照规定将差额部分补偿给物业服务企业的，由县级以上人民政府价格主管部门责令改正，处二万元以上五万元以下罚款。

第四十七条 违反本办法规定，物业服务企业未按照规定程序调整普通住宅前期物业公共服务收费标准，或者未按照规定使用、管理物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费的，由县级以上人民政府价格主管部门责令改正，处五万元以上十万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十八条 违反本办法规定，物业服务企业未按照规定免费配备出入证件的，由县级以上人民政府价格主管部门责令改正，处一万元以上三万元以下罚款。

第四十九条 违反本办法规定，物业服务企业有下列情形之一的，由县级以上人民政府价格主管部门依照价格法律、法规、规章的规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）超出政府指导价浮动幅度制定收费标准的；

（二）低于服务等级标准提供服务并收费的；

（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）违反有关规定以保证金、押金等形式变相收费的；

（六）不按照规定实行明码标价的；

（七）其他违反价格法律、法规、规章规定的行为。

第五十条 违反本办法规定，县级以上人民政府价格主管部门和其他有关部门有下列行为之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未按照规定制定和调整物业服务收费标准的；

（二）未按照规定建立物业服务质量评价体系和服务等级动态调整机制，并实施物业服务收费监督管理措施的；

（三）未按照规定建立物业服务收费纠纷调处机制、信用管理体系和投诉举报处理机制的；

（四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第七章 附 则

第五十一条 物业服务企业之外的其他管理人提供物业服务的，其收费参照本办法执行。

第五十二条 本办法自2018年7月1日起施行。

分送：省委书记、副书记、常委，省长、副省长。各市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构，各大企业，各高等院校。

省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院。

各民主党派省委，省工商联。

山东省人民政府办公厅　　2018年5月29日印发