

WDDR-2022-0030006

威海市文登区发展和改革局
威海市文登区住房和城乡建设局
威海市文登区市场监督管理局

文件

威文发改发〔2022〕97号

关于进一步规范文登区普通住宅物业服务 收费有关问题的通知

各镇街、金山综合服务中心，各物业服务人、业主委员会、建设单位：

根据《山东省物业管理条例》、《山东省定价目录》、《山东省物业服务收费管理办法》及《威海市物业管理办法》的有关规定，经研究决定，对文登区普通住宅前期物业服务收费标准进行调整，现将有关事项通知如下：

一、物业公共服务费

（一）普通住宅前期物业公共服务费

1、文登区普通住宅前期物业公共服务实行分等级收费管理，

物业服务项目分为综合管理、秩序维护、卫生保洁、绿化养护和共用部位设施设备养护五个大项，每个项目划分为五个等级，其中共用部位设施设备养护中的消防系统和升降系统按照高层和多层划分为两个等级，各服务项目的服务等级及指导价格详见附件1和附件2。住宅小区物业公共服务费标准为选取的各服务项目服务等级对应收费标准的总和。

2、普通住宅达到交付条件后，物业服务人按照合同约定提供相关服务方可收费。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，物业公共服务费按不超过前期物业服务合同约定收费标准的80%收取，差额部分由建设单位补偿给物业服务人。

3、普通住宅前期物业服务期间，房屋空置六个月及以上的，由业主或物业使用人向物业服务人提前提出书面申请，与物业服务人签订空置房服务协议，约定好空置确认条件、减收比例、空置期间服务内容及双方的权利义务，其前期物业公共服务费按不超过前期物业服务合同约定收费标准的60%收取。

4、普通住宅在销售前，由建设单位按照《文登区普通住宅前期物业公共服务等级标准》选择相应的服务等级，根据政府指导价确定收费标准，依法选聘物业服务人，签订前期物业服务合同，并于合同签订之日起十日内报送区价格主管部门和物业主管部门备案。

5、普通住宅前期物业服务期间，物业服务人按照《山东省

物业服务收费管理办法》第十二条规定，需要重新选择物业服务等级、调整收费标准的，应在镇街社区的监督下，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。物业服务人应当自调整物业服务费标准之日起十日内，填写《普通住宅前期物业服务费调整备案表》（附件4），报送区价格主管部门和物业主管部门备案。

（二）业主委员会成立后的普通住宅物业服务费

业主委员会成立后的普通住宅物业服务费实行市场调节价，服务内容及收费标准通过物业服务合同约定，物业服务合同由业主委员会或者代行其职责的居民委员会与物业服务人签订。物业服务人应自签订物业服务合同之日起十日内，向区物业主管部门备案。

二、机动车停放费

普通住宅小区停车收费包括车位租赁费、停车服务费和车位场地使用费。业主或者物业使用人租赁建设单位车位交纳的车位租赁费，由建设单位收取，物业服务人接受建设单位书面委托的可以代收车位租赁费。使用物业服务区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位，物业服务人提供停车服务的，可以收取停车服务费。占用物业服务区域内业主共有的道路或者其他公共区域停放机动车的，物业服务人提供停车服务的，可以代收车位场地使用费，扣除相应的管理费后，收益归全体业主共有。

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，具体收费标准见附件2，其他物业

的机动车停放费实行市场调节价。

物业服务人收取停车服务费和车位场地使用时，应与车位使用人签订书面的停车位使用协议，明确停车服务内容及双方在车位使用等方面的权利义务。停车服务费和车位场地使用费按月收取，经车位使用人同意，物业服务人可以预收，但预收时间不得超过一年。

三、其他服务收费

（一）住宅小区共有部分收益管理费扣除比例

普通住宅前期物业服务期间，物业服务人依据前期物业服务合同约定利用物业共用部位、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，按不超过40%的比例扣除管理费后属于全体业主共有，主要用于补充专项维修资金，也可以优先用于折抵物业公共服务费。其他物业共有部分收益的管理费扣除比例、使用方式和用途，由业主大会决定。

（二）出入证（卡）收费

物业服务人对人员出入实行门禁智能化管理或电梯实行电梯卡管理的，应当为每户业主或物业使用人免费配置三张门禁卡或电梯卡。车辆实行出入证（卡）管理的，应当为每辆车免费配置一张出入证（卡）；车辆实行车牌录入系统管理的，应当免费录入系统。因增加、遗失、损坏需要补办的，可以适当收取工本费，但不得以此形式变相获利。

四、物业服务收费的监督管理

（一）建立物业服务质量评价体系和服务等级动态调整机制

普通住宅前期物业服务期间，各镇街、金山综合服务中心每季度要对辖区内实行前期物业服务的普通住宅小区物业服务质量进行评价，发现问题及时督促物业服务人整改。对投诉率高、问题反映集中、物业服务人拒不整改的，由物业主管部门实施服务等级动态调整，降低物业服务项目等级及收费标准，待整改达标后，恢复原等级及收费标准。实施服务等级动态调整之后，物业服务人不按照规定降低收费标准，拒不限期整改的，由市场监督管理部门予以查处，并纳入年度诚信考核。

（二）严格执行物业服务收费明码标价制度

物业服务人应按规定在物业服务区域内显著位置制作物业服务收费公示牌（样式见附件3），公示物业服务人名称、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、举报电话等，不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用。

（三）其他事项

本通知有关物业服务收费其他未尽事项按照《山东省物业服务收费管理办法》（附件5）执行，普通住宅前期物业服务质量评价体系和服务等级动态调整机制事项按照威文住建通字〔2022〕4号执行，普通住宅小区共有部分收益管理事项按照威文住建通字〔2022〕5号执行。

本通知自2023年1月1日起施行，有效期至2027年12月31日，原《文登区物价局 文登区住房和城乡建设局关于进一步规范文登区物业服务收费有关问题的通知》（文价费发〔2018〕

12号)和《文登区物价局 文登区住房保障和房产管理局关于文登区老旧小区普通住宅物业服务收费及有关问题的通知》(文价费发〔2016〕14号)同时废止。

- 附件：1、文登区普通住宅前期物业服务等级标准
2、文登区普通住宅前期物业服务费、机动车停放费政府指导价格
3、文登区普通住宅前期物业服务收费公示牌(样式)
4、普通住宅前期物业服务收费调整备案表
5、山东省物业服务收费管理办法

威海市文登区发展和改革局 威海市文登区住房和城乡建设局
威海市文登区市场监督管理局

2022年12月1日

附件 1

文登区普通住宅前期物业公共服务等级标准

| 级 别 项目 | | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 |
|----------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 综 合 管 理 服 务 | 基 本 要 求 | 有签订规范的物业服务合同，完善的物业服务方案和健全的制度；物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全；服务人员统一着装、行为规范，服务主动热情；按规定公示物业服务内容标准、投诉举报受理渠道、共有部分收益，能够规范使用住房专项维修资金；对违反小区临时规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 | 有签订规范的物业服务合同，完善的物业服务方案和健全的制度；物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全；服务人员统一着装、行为规范，服务主动热情；按规定公示物业服务内容标准、投诉举报受理渠道、共有部分收益，能够规范使用住房专项维修资金；对违反小区临时规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 | 有签订规范的物业服务合同，完善的物业服务方案和健全的制度；物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全；按规定公示物业服务内容标准、投诉举报受理渠道、共有部分收益，能够规范使用住房专项维修资金；对违反小区临时规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 | 有签订规范的物业服务合同，完善的物业服务方案和健全的制度；物业共用部位、共用设施设备验收手续齐全；按规定公示物业服务内容标准、投诉举报受理渠道、共有部分收益。 | 有签订规范的物业服务合同，按规定公示物业服务内容标准、投诉举报受理渠道、共有部分收益；设置管理处，公示 8 小时服务电话，报修按双方约定时间到达现场。 |
| | 管 理 处 设 置 | 小区内设置管理处，配置办公家具、电话、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品，办公场所整洁有序，有专门的业主接待区域。 | 小区内设置管理处，配置办公家具、电话、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品，办公场所整洁有序。 | 小区内设置管理处，配备简单办公设备，配有电话，办公场所整洁有序。 | 小区内设置管理处。 | |

| | | | | | | |
|-----------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| | 日常管理与服务 | 24小时受理报修，属于物业服务范围的，急修30分钟内到现场处理，一般修理1日内完成（预约除外），不属于物业服务范围内，可提供有偿服务，不能提供有偿服务的，向业主说明情况。有完整的报修、维修和回访记录，回访率达100%。24小时受理服务诉求并在24小时内答复处理。采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等形式与业主沟通，征询业主对物业服务的意见，每年的沟通面不低于小区住户的90%，并对薄弱环节进行改进。 | 24小时受理报修，属于物业服务范围的，急修30分钟内到现场处理，一般修理2日内完成（预约除外），不属于物业服务范围内，可提供有偿服务，不能提供有偿服务的，向业主说明情况。有完整的报修、维修和回访记录，回访率达95%。24小时受理服务诉求，及时安排处理。采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等形式与业主沟通，征询业主对物业服务的意见，每年的沟通面不低于小区住户的80%，并对薄弱环节进行改进。 | 24小时受理报修，属于物业服务范围的，急修30分钟内到现场处理，一般修理3日内完成（预约除外），不属于物业服务范围内，可提供有偿服务，不能提供有偿服务的，向业主说明情况。有完整的报修、维修和回访记录，回访率达70%。接受服务诉求及时安排处理。采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等形式与业主沟通，征询业主对物业服务的意见，每年的沟通面不低于小区住户的70%，并对薄弱环节进行改进。 | 公示24小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场。接受服务诉求及时安排处理，采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等形式与业主沟通，征询业主对物业服务的意见，每年的沟通面不低于小区住户的50%，并对薄弱环节进行改进。 | |
| 级 | | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 |
| 别 | | | | | | |
| 项目 | | | | | | |
| 秩序维护服务 | 人员要求 | 配备专职秩序维护人员，身体健康，工作认真负责并定期进行培训；统一着装，仪容仪表整齐，配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械；能够熟练使用各类消防、技防器械和设备。 | 配备专职秩序维护人员，身体健康，工作认真负责；统一着装，仪容仪表整齐，配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械；能够熟练使用各类消防、技防器械和设备。 | 配备专职秩序维护人员，身体健康，工作认真负责；统一着装，能使用消防器材。 | 配备专职秩序维护人员，身体健康，工作认真负责；统一着装，能使用消防器材。 | 小区内定时巡视，遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告有关部门。 |

| | | | | | |
|--|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 门岗和巡逻 | <p>小区主出入口安排专人 24 小时值勤，对外来人员、车辆进行登记；每两小时对小区巡逻一次，重点部位增加巡查频次，有巡更记录，发现异常现场采取必要措施，并及时报告相关部门。</p> | <p>小区主出入口安排专人 24 小时值勤，对外来人员、车辆进行登记；每三小时对小区巡逻一次，重点部位增加巡查频次，有巡更记录，发现异常现场采取必要措施，并及时报告相关部门。</p> | <p>小区主出入口安排专人 24 小时值勤，对外来车辆进行登记；每天对小区巡逻不少于六次，有巡更记录，发现异常现场采取必要措施，并及时报告相关部门。</p> | <p>小区主出入口 24 小时值勤，有交接班记录；遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告相关部门。</p> |
| | 技防设施和救助 | <p>小区监控室安排专人 24 小时值班，交接班记录规范；监控录入资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。接报警信号后，秩序维护人员及时赶到现场进行处理；每年组织二次以上应急预案演练。</p> | <p>小区监控室安排专人 24 小时值班，交接班记录规范；监控录入资料至少保持 15 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。接报警信号后，秩序维护人员及时赶到现场进行处理；每年组织一次以上应急预案演练。</p> | <p>小区监控室安排专人 24 小时值班，交接班记录规范；监控录入资料至少保持 7 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。接报警信号后，秩序维护人员及时赶到现场进行处理。</p> | <p>小区监控室安排专人 24 小时值班，交接班记录规范。接报警信号后，秩序维护人员及时赶到现场进行处理。</p> |
| | 车辆管理 | <p>小区内设置通行标志，施划公共停车位、非机动车停放点及禁停标识；对不按规定停车的行为进行劝阻，保障消防通道畅通。实行机动车停车收费管理的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放，及时对停车场（库）门禁、车牌识别和照明等系统进行维护保养，保障正常使用。</p> | <p>小区内设置通行标志，施划公共停车位、非机动车停放点及禁停标识；对不按规定停车的行为进行劝阻，保障消防通道畅通。实行机动车停车收费管理的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放，及时对停车场（库）门禁、车牌识别和照明等系统进行维护保养，保障正常使用。</p> | <p>小区内设置通行标志，施划公共停车位、非机动车停放点及禁停标识；对不按规定停车的行为进行劝阻，保障消防通道畅通。实行机动车停车收费管理的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放，及时对停车场（库）门禁、车辆识别和照明等系统进行维护保养，保障正常使用。</p> | <p>小区内设置通行标志，施划公共停车位、非机动车停放点及禁停标识；对不按规定停车的行为进行劝阻，保障消防通道畅通。实行机动车停车收费管理的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放，及时对停车场（库）门禁、车辆识别和照明等系统进行维护保养，保障</p> |

| | | | | | | |
|---------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| | | | | | 正常使用。 | |
| 级 | | | | | | |
| 别 | | | | | | |
| 项目 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 | |
| 卫生保洁服务 | 楼道保洁 | 楼道、门厅地面每日清扫、拖擦一次；楼梯扶手每天擦抹一次；共用门窗玻璃、楼梯间墙面，每月擦拭或除尘一次；楼内公共设施、设备、楼道门等每周清洁两次；电梯轿厢地面、门壁每日清洁两次，电梯门壁每月打蜡保养一次，灯饰及轿厢顶部每月清洁一次。 | 楼道、门厅地面每周清扫三次、拖擦两次；楼梯扶手每周擦抹一次；共用门窗玻璃、楼梯间墙面，每季度擦拭或除尘一次；楼内公共设施、设备、楼道门等每周清洁一次；电梯轿厢地面、门壁每日清洁一次，灯饰及轿厢顶部每月清洁一次。 | 楼道、门厅地面每周清扫两次、拖擦一次；楼梯扶手每周擦抹一次；共用门窗玻璃、楼梯间墙面，每半年擦拭或除尘一次；楼内公共设施、设备、楼道门等每月清洁一次；电梯轿厢地面每日清洁一次，门壁每周清洁一次，灯饰及轿厢顶部每季度清洁一次。 | 楼道、门厅地面每周清扫、拖擦一次；楼梯扶手每两周擦抹一次；楼内公共设施、设备、楼道门等每季度清洁一次；电梯轿厢地面每日清洁一次，灯饰及轿厢顶部每半年清洁一次。 | 楼道、门厅地面每周清扫、拖擦一次；楼梯扶手每两周擦抹一次。 |
| | 外围保洁 | 道路、广场、绿地、停车场（库）或车棚每日清扫一次；以上，无明显杂物；路灯杆、标识牌、宣传栏、健身器材等，每周清洁一次；区内水景保持清洁、无杂物；随时清理小区内的乱贴乱画；雨雪天气及时清理主 | 道路、广场、绿地、停车场（库）或车棚每日清扫一次；路灯杆、标识牌、宣传栏、健身器材等，每两周清洁一次；区内水景保持清洁、无杂物；及时清理小区内的乱贴乱画；雨雪天气及时清理主要通行道路，方便出 | 道路、广场、绿地、停车场（库）或车棚每日清扫一次；路灯杆、标识牌、宣传栏、健身器材等，每季度清洁一次；及时清理小区内的乱贴乱画；雨雪天气及时清理主要通行道路，方便出行。 | 道路、广场、绿地、停车场（库）或车棚每日清扫一次；路灯杆、标识牌、宣传栏、健身器材等，每半年清洁一次；及时清理小区内的乱贴乱画；雨雪天气及时清理主要通行道路，方便出行。 | 道路、广场、绿地、停车场（库）或车棚每日清扫一次；及时清理小区内的乱贴乱画；雨雪天 |

| | | | | | | |
|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| | | 要通行道路，方便出行。 | 行。 | | | 气及时清理主要通行道路，方便出行。 |
| | 垃圾收集 | 居民自行投放垃圾至小区垃圾收集点，垃圾桶、果皮箱等每日清洁一次，无满溢、无异味、无污迹。 | 居民自行投放垃圾至小区垃圾收集点，垃圾桶、果皮箱等每日清洁一次，无满溢、无异味、无污迹。 | 居民自行投放垃圾至小区垃圾收集点，垃圾桶、果皮箱等每周清洁两次，周围地面无散落垃圾。 | 居民自行投放垃圾至小区垃圾收集点，垃圾桶、果皮箱等每周清洁一次，周围地面无散落垃圾。 | 居民自行投放垃圾至小区集中投放点，垃圾桶周围地面无散落垃圾。 |
| | 卫生消杀 | 根据实际需要和季节特点制定灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠具体计划，并组织实施，每年不少于三次。 | 根据实际需要和季节特点制定灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠具体计划，并组织实施，每年不少于二次。 | 根据实际需要和季节特点制定灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠具体计划，并组织实施，每年不少于一次。 | 灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠活动配合社区统一开展。 | 灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠活动配合社区统一开展。 |
| 绿化养护服务 | 总体布局日常养护 | 绿地总体布局合理，乔、灌、花草配置得当，视觉效果良好，绿地率符合规划要求；有专业人员实施绿化养护管理，绿地设施及硬质景观保持完好；定期对草坪、花卉、树篱、树木进行修剪和补栽补种，土地无明显裸露（不包括树冠覆盖土地、树池等）；定期组织 | 绿地总体布局合理，乔、灌、花草配置得当，视觉效果良好，绿地率符合规划要求；有专业人员实施绿化养护管理，绿地设施及硬质景观保持基本完好；定期对草坪、花卉、树篱、树木进行修剪和补栽补种；定期组织清除杂草、浇灌、施肥、喷洒药剂。 | 植物选配恰当，绿地率符合规划要求；有专业人员实施绿化养护管理，定期对草坪、花卉、树篱、树木进行修剪，定期组织清除杂草、浇灌、施肥、喷洒药剂。 | 有专业人员实施绿化养护管理，绿地率符合规划要求；定期对草坪、花卉、树篱、树木进行修剪，定期组织清除杂草、浇灌、施肥、喷洒药剂。 | 定期清除杂草，预防花草、树木病虫害。 |

| | | | | | | |
|---------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 清除杂草、浇灌、施肥、喷洒药剂。 | | | | |
| 级 | | | | | | |
| 别 | | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 |
| 项目 | | | | | | |
| 共用部位设施设备养护服务 | 共用部位设施 | <p>(1)每季度对墙体、屋顶、健身器材等共用部位设施进行检查并有记录,发现损坏及时编制维修计划,组织维修。(2)每月对楼道内共用部位门窗进行检查,玻璃、门窗配件完好,正常使用。(3)楼外公共雨污水主管道每年疏通一次;雨污水井、化粪池每月检查一次,发现异常及时清掏。(4)每天至少巡查一次装修施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。(5)主出入口设有平面示意图,主要路口设有路标。各区、栋及单</p> | <p>(1)每季度对墙体、屋顶、健身器材等共用部位设施进行检查并有记录,发现损坏及时编制维修计划,组织维修。(2)每月对楼道内共用部位门窗进行检查,玻璃、门窗配件完好,正常使用。(3)楼外公共雨污水主管道每年疏通一次;雨污水井、化粪池每月检查一次,发现异常及时清掏。(4)每天巡查一次装修施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。(5)容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。</p> | <p>(1)每半年对墙体、屋顶、健身器材等共用部位设施进行检查并有记录,发现损坏组织维修。(2)每季度对楼道内共用部位门窗进行检查,玻璃、门窗配件完好,正常使用。(3)楼外公共雨污水主管道每年疏通一次;雨污水井、化粪池每季度检查一次,发现异常及时做出清掏计划。(4)装修期间至少两次巡查施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。</p> | <p>(1)每半年对墙体、屋顶、健身器材等共用部位设施进行检查并有记录,发现损坏组织维修。(2)每半年对楼外公共雨污水主管道、雨污水井、化粪池等进行一次检查,发现异常及时做出疏通、清掏计划。(3)装修期间至少一次巡查施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。</p> | <p>(1)每年一次对共用部位进行检查并有记录,发现损坏及时组织维修。(2)每年对楼外公共雨污水主管道、雨污水井、化粪池等进行一次检查,发现异常及时做出疏通、清掏计划。(3)对违规装修,影响房屋外</p> |

| | | | | | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| | 元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。(6)容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。 | | | | 观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及时劝阻。 |
| 照明系统 | 每周一次巡检公共照明设备，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、路灯、景观灯等亮灯率在 98%以上。 | 每周一次巡检公共照明设备，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、路灯、景观灯等亮灯率在 95%以上。 | 每月一次巡检公共照明设备，修复损坏的灯座、灯泡、开关等，小区内楼道灯、路灯、景观灯等亮灯率在 85%以上。 | 公共楼道灯、路灯等亮灯率在 80%以上。 | 公共楼道灯、路灯等亮灯率在 70%以上。 |
| 弱电及避雷系统 | (1) 对录像监控、楼宇对讲、电子巡更等设施设备不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常。 (2) 每年二次维护保养避雷装置，保证其性能符合国家相关标准。 | (1) 对录像监控、楼宇对讲等设施设备不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常。(2) 每年二次维护保养避雷装置，保证其性能符合国家相关标准。 | (1) 对录像监控等设施设备不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常。(2) 每年一次维护保养避雷装置，保证其性能符合国家相关标准。 | (1) 对录像监控等设施设备不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常。(2) 每年一次维护保养避雷装置，保证其性能符合国家相关标准。 | 每年一次维护保养避雷装置，保证其性能符合国家相关标准。 |

| | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消防系统 | <p>(1) 设有消防控制室的，实行 24 小时值班；(2) 按照消防管理部门要求，定期对消防系统进行维护保养并做好记录，鼓励委托专业的维保单位开展维护保养；(3) 定期对区内配备的消防设施进行巡查，火警报警功能每天检查一次，消防栓、灭火器每月检查一次，确保消防栓箱内各种配件完好，灭火器临近失效及时更新或充压；消防泵每月启动一次，保证其运行正常；每半年检查一次消防水带、阀处加注润滑油并做一次放水检查；火灾探测器及全部控制装置每年进行一次试验；(4) 消防系统损坏、无法正常工作需要动用住宅专项维修资金的，应当及时编制维修方案，并采取安全防范措施。</p> <p>(备注：地下车库或其他非共用部位设置的消防报警装置维护保养由建设单位及物业服务人另行约定。)</p> |
| 升降系统 | <p>(1) 委托专业电梯维保单位对电梯进行维护保养，每年进行安全检测并持有有效的安全使用许可证；(2) 电梯发生故障时，物业应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复；(3) 电梯发生一般故障的，专业维修人员 2 小时内到达现场修理，发生电梯困人或其他重大事件时，物业须在 15 分钟内到达现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助；(4) 需要动用住宅专项维修资金的，应当及时编制维修方案，并采取安全防范措施。</p> <p>(备注：底层或原始设计不停靠楼层不使用电梯的业主，运行电费的减免情形由建设单位与物业服务人在前期物业服务合同中约定。)</p> |

附件 2

文登区普通住宅前期物业公共服务费政府指导 价格

| 等级 项目 | | 基准价格（元/月·平方米） | | | | | 浮动幅度 |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------|------|------|------|------|----------------|
| | | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 | |
| 小计 | | 1.02 | 0.80 | 0.57 | 0.41 | 0.26 | 上浮 10% 下浮不限 |
| 综合管理服务 | | 0.19 | 0.14 | 0.09 | 0.06 | 0.05 | |
| 秩序维护服务 | | 0.27 | 0.21 | 0.14 | 0.10 | 0.05 | |
| 卫生保洁服务 | | 0.25 | 0.18 | 0.13 | 0.07 | 0.06 | |
| 绿化养护服务 | | 0.12 | 0.08 | 0.06 | 0.05 | 0.02 | |
| 共用部 位设施 设备养 护服务 | 共用部位设 施、照明、弱 电与避雷系 统 | 0.19 | 0.19 | 0.15 | 0.13 | 0.08 | |
| | 消防系统 | 高层 0.08 多层 0.02 | | | | | |
| | 升降系统 | 高层 0.35 多层 0.40 | | | | | |

文登区普通住宅机动车停放费政府指导价格

| 基准价格（元/月·车位） | | | | | | | 浮动幅度 |
|--------------|-------|---------------|-------|-------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 普通住宅车位租赁费 | | 普通住宅前期物业停车服务费 | | | 普通住宅前期物业车位场地使用费 | | |
| 室内停车位 | 室外停车位 | 室内停车位 | 室外停车位 | 立体停车位 | 长期占用 | 临时停放(元/小时) | |
| 170 | 30 | 30 | 20 | 50 | 50 | 停放未超过 2 小时的免费，超出 2 小时部分每小时收费 1 元（不足 1 小时的按 1 小时计算），连续停放的，每 24 小时收费额最高不超过 6 元。 | 此标准为最高标准，下浮不限。 |

附件 3

威海市文登区普通住宅前期物业服务收费公示牌（样式）

| 小区名称： | | 物业服务人名称： | | | 物业服务（报修）电话： | | |
|------------------------|--------|-----------------|----------|--------|-------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| 物业公共服务内容及收费标准（元/月·平方米） | | | | | 其他收费项目及收费标准 | | |
| 项目 | 合同约定级别 | 合同约定的住宅物业公共服务内容 | 合同约定收费标准 | 现行收费标准 | 项目 | 收费标准 | 备注 |
| 1. 综合管理服务 | | | | | 空置房物业费 | 房屋空置 6 个月及以上的，由业主向物业服务人提前提出书面申请，签订《空置房服务协议》，物业公共服务费可按合同约定标准的 60% 交纳。 | 空置房服务内容协议约定 |
| 2. 秩序维护服务 | | | | | 停车收费 | 车位租赁费： 停车服务费： 车位场地使用费： | 停车服务内容协议约定 |
| 3. 卫生保洁服务 | | | | | 装修期间收费 | 装修保证金：*元/户 装修建筑垃圾清运：*元 | 装修协议约定相关事项 |
| | | | | | 特 | （业主自用部位设 | 企业 |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|--|----------|--------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------|
| | | | | | | 约有偿服务收费 | 设施设备维修、家政等服务) | 自主定价, 业主自愿选择 |
| 4. 绿化养护服务 | | | | | | | | |
| 5. 共用部位设施设备养护服务 | 共用部位设施、照明、弱电与避雷系统 | | | | | | | |
| | 消防系统 | | | | | 证卡工本费 | | 增加、遗失、损坏需要补办的 |
| | 升降系统 | | | | | | | |
| 合同约定经营性用房物业公共服务内容 | | | | 合同约定收费标准 | 现行收费标准 | 代收代缴收费 | 供水: 供电: 供暖: | 接受**委托 |
| | | | | | | 常用热线 | 投诉举报电话 | |
| <p style="text-align: center;">说 明</p> <p>1、物业服务费按（月、季度、半年）预收，收费起始时间为：每（月、季度、半年）*日前交纳。</p> <p>2、前期物业服务合同期限：*年*月*日-年*月*日。</p> <p>3、因建设单位分期开发、分批交付使用等原因，目前小区配套设施设备、道路通行、绿化环境等未能达到房屋买卖合同约定标准，物业服务费暂按合同约定标准的 80%的比例收取，待小区内相关设施设备配套完善后，将按照合</p> | | | | | | 火警：119 匪警：110 急救中心：120 供水、供气、供暖： ** | ***街道办： ***居委会： 网格员： 政务服务热线： 8854321 | |

| | | |
|------------|--|--|
| 同约定标准进行收费。 | | |
|------------|--|--|

备注：住宅小区整体交付后按照合同约定收费的，制作公示牌时需将表格中红色字体部分删除后，制定公示牌在小区显著位置予以公示。

附件 4

普通住宅前期物业服务费调整备案表

备案时间： 年 月 日

编号：

| | | | | | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|------|---------|------|
| 物业服务项目情况 | 项目名称 | | | | | |
| | 项目地址 | | | | | |
| | 建设单位名称 | | | | | |
| | 物业服务人名称 | | | | | |
| | 负责人姓名 | | 联系电话 | | | |
| | 项目负责人姓名 | | 联系电话 | | | |
| | 前期物业服务合同期限 | 年 月 日- 年 月 日 | | | | |
| 物业服务收费备案内容 | 项目 | | 原备案内容 | | 调整后备案内容 | |
| | | | 服务等级 | 收费标准 | 服务等级 | 收费标准 |
| | 综合管理 | | | | | |
| | 秩序维护 | | | | | |
| | 卫生保洁 | | | | | |
| | 绿化养护 | | | | | |
| | 公用部位设施设备维护 | | 公用部位 | | | |
| | | | 公共照明 | | | |
| | | | 弱电系统 | | | |
| | | | 避雷系统 | | | |
| 消防系统 | | | | | | |
| | | 升降系统 | | | | |
| 征求意见结果 | 总户数 户、面积 m ² ，征求意见户数 户、面积 m ² ，同意调整户数 户、比例 %，面积 m ² 、比例 %。 | | | | | |

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>物业服务人</p> | <p>本次调整严格按照《山东省物业服务收费管理办法》规定程序开展，企业对提报资料的真实性负责。</p> <p style="text-align: center;">(章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> | <p>镇街 监督 审核 意见</p> | <p>经本部门监督，物业服务收费调整征求意见符合“双过半”要求，所有征求意见资料已留存档案。</p> <p style="text-align: center;">(章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> |
| <p>价格 主管 部门</p> | <p style="text-align: center;">(章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> | <p>物业 主管 部门</p> | <p style="text-align: center;">(章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> |

备注：此表一式四份。

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 etc 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。