

广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局 广州市市场监管局关于进一步规范我市 住宅物业服务收费等有关问题的通知

穗发改规字〔2023〕9号

各区发展改革部门、住房城乡建设部门、市场监管部门，广州市物业管理行业协会，各有关单位：

为进一步规范我市住宅物业服务收费行为，完善物业服务收费形成机制，保障业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》《广东省物业管理条例》《广东省定价目录（2022年版）》《广东省物价局广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费的管理办法》（粤价〔2010〕1号）、《广东省发展改革委广东省住房和城乡建设厅关于进一步规范物业服务收费的通知》（粤发改价格函〔2019〕2897号）、《广州市物业管理条例》等法律法规、政策规定，结合我市实际，现就进一步规范我市住宅物业服务收费管理有关事项通知如下：

一、物业服务收费根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。物业服务收费应当遵循合理、公开以及收费与服务水平相适应的原则。

二、业主大会成立之前的普通住宅（不含别墅）及配套自有产权车位（车库）物业服务收费（以下称“前期物业服务收费”）

实行政府指导价，别墅、非住宅、业主大会成立之后的普通住宅及配套自有产权车位（车库）物业服务收费实行市场调节价。

三、普通住宅前期物业服务项目应当包括综合管理服务、物业共用部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护等五项，具体服务标准参见《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023年版）》（附件1，以下简称《通用服务标准》）。

四、普通住宅前期物业服务收费，由建设单位在销售首套房屋之前，根据物业特点和服务要求，对照《通用服务标准》选择服务等级，在《广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标准（2023年版）》（附件2，以下简称《通用收费标准》）规定的政府指导价标准内，与其公开招投标或其他经房屋行政主管部门批准方式选聘的前期物业服务人，依法确定前期物业服务收费的具体标准。

建设单位与选聘的前期物业服务人约定的前期物业服务标准，不得低于对应等级的通用服务标准，并将《普通前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》作为前期物业服务合同附件备查。《普通前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》详细内容另文明确。

保障性住房物业服务收费参照执行，不得超出《通用收费标准》规定的收费水平。保障性住房的界定按我市住房保障主管部门有关规定执行。

五、建设单位根据物业特点和服务要求，提出所需的前期物业服务要求明显超出《通用服务标准》中的一级物业服务标准，并经成本测算，前期物业服务收费确需超出《通用收费标准》规定收费水平的，按本文规定报有管理权限的价格主管部门核定。

六、建设单位提出超一级前期物业服务收费标准申请时，应当向建设项目所在地区政府价格主管部门申报。建设单位应对所申报材料填报数据、材料真实性、准确性负责。建设单位填报数据及申请材料如有虚假，经核实后，有管理权限的价格主管部门可以认定建设单位提供虚假材料，将相关信用信息推送“信用广州”网站向社会公示，并依法撤销超一级前期物业服务收费的决定。申报材料清单另文通知。

七、市（区）价格主管部门在收到建设单位超一级前期物业服务收费标准申请材料之日起 20 个工作日内（不含补齐补正资料、成本调查、专家评审时间）完成核定工作。

（一）越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区、南沙区普通住宅前期物业服务收费由区价格主管部门负责初审。上述区价格主管部门受理申请后，在 15 个工作日内完成初审，并将初审意见书以及建设单位提交的申请材料以正式文件形式报送市价格主管部门。市价格主管部门自收到区价格主管部门的初审意见书后，在 5 个工作日内完成核定。初审意见书应当包括：普通住宅基本情况、超一级前期物业服务收费标准的建议和理由、成本调查报告、辖区内已有的相类似住宅小区物业服务收费对比情况等。

（二）番禺区、花都区、增城区、从化区价格主管部门按原有管理权限进行核定。

八、市（区）价格主管部门可以委托具备资质的物业管理专家对建设单位提出的超一级前期物业服务收费申请开展评审。市（区）房屋行政主管部门予以协助开展。

九、经市（或区）价格主管部门核定的超一级前期物业服务收费标准，作为该普通住宅前期物业服务收费的最高限价，试行五年。前期物业服务收费的具体标准，由建设单位与其依法选聘的前期物业服务人在最高限价的范围内依法确定。试行期满后，由有管理权限的价格主管部门开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定。该决定同样适用于物业服务人。

建设单位与其依法选聘的前期物业服务人约定的前期物业服务标准，不得低于与建设单位申报超一级前期物业服务收费承诺的服务标准。如约定的前期物业服务标准达不到建设单位申报承诺的服务标准，有管理权限的价格主管部门可以认定建设单位未履行相关信用承诺，将相关信用信息推送“信用广州”网站向社会公示，并依法撤销超一级前期物业服务收费的决定。

本通知实施前印发且未明确试行期限的前期物业服务批复，由有管理权限的价格主管部门根据年度计划对批复印发满5年的普通住宅前期物业服务收费开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定。成本监审安排另文明确。

物业服务人不按规定配合成本监审的，其前期物业服务收费不得超出一级物业服务收费标准。有管理权限的价格主管部门可以根据《政府制定价格成本监审办法》（国家发展和改革委员会第8号令）第四十三条，将不良信用记录推送“信用广州”网站向社会公示。

十、有管理权限的价格主管部门经开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定，有效期至第一次业主大会会议召开。

十一、普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

十二、价格主管部门作出的超一级前期物业服务收费批复有效期届满前，经业主共同决定物业收费标准的，该批复自行失效。

十三、建设单位应与前期物业服务人签订前期物业服务合同。

十四、建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，包括：物业服务等级、项目、内容、收费标准、计收方式和计费起始时间等有关前期物业服务内容，且相关约定应当与建设单位、前期物业服务人所签订的前期物业服务合同保持一致。

普通住宅销售时，建设单位应当将上述前期物业服务等级、项目、内容、收费标准等信息，作为商品房买卖明码标价的内容，

在销售场所的显著位置进行公示，保障物业买受人的事前知情权。销售现场公示情况台账留档备查。

十五、建设单位对物业买受人的前期物业服务收费作出减免承诺或约定的，由建设单位向物业服务人足额交纳。

十六、物业买受人应当自签署物业交付文件之日起，按照物业买卖合同约定交纳前期物业服务费。

物业买受人无正当理由不接收物业的，物业买受人应当自建设单位通知其办理交付手续的期限届满之次月起，按照物业买卖合同的约定交纳前期物业服务费。

物业服务区域内尚未出售或者已出售但尚未交付给物业买受人的房屋、车位等物业，其前期物业服务费由建设单位按照该区域同类物业的标准全额交纳。

十七、物业服务收费可以采用包干制或者酬金制。

包干制指业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业管理人享有或者承担的物业服务计费方式。其费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。

酬金制指在预收的物业服务资金中按照约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。预收的物业服务资金包括预收的物业服务支出和物业管理企业的酬金。预收的物业服务支出属于代管性质，为所交纳的业主所有，物业管理人不得用于物业服务合同约定以外的支出。业

主委员会可以聘请专业机构对采用酬金制的物业服务费收支情况进行审计。

十八、物业服务人应当每年向全体业主公布物业服务费年度预决算，每季度公布物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况，并按《广州市物业管理条例》规定时效书面回应业主、业主大会或者业主委员会、物业管理委员会。

十九、普通住宅物业服务收费的计算单位为每月每平方米建筑面积。原则上以不动产权证记载的建筑面积为准，包括套内建筑面积和分摊的共有建筑面积；尚未办理不动产权证的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的建筑面积计算物业服务费，在不动产权登记明确建筑面积后，物业服务收费多退少补。

二十、普通住宅配套自有产权车位的前期物业服务收费，根据配建的车位泊位数规模不同，在《广州市普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费政府指导价标准（2023年版）》（附件3）规定的政府指导价标准内，由建设单位与其公开招投标或其他经房屋行政主管部门批准方式选聘的前期物业服务人，依法确定具体标准。普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

二十一、物业服务人根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费标准由双方协商确定。

二十二、对普通住宅依建设规划或者商品房买卖合同所配套建设的智能门禁系统，建设单位（或者物业服务人）不得在房价和物业服务费之外向业主另行收取门禁系统建设费用和日常维护费用，并应当为每户业主免费配备不少于6张门禁卡。使用人脸识别的门禁系统的，不得以门禁系统具备人脸识别等功能拒绝配备门禁卡。采用人脸识别的，应遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的规定。普通住宅交付使用之后，小区新配置或者升级改造智能门禁系统的，其建设、升级改造费用和日常维护费用的解决途径及门禁卡免费配备数量由小区全体业主依法共同决定。

业主在免费配备数量之外另行增购门禁卡的，物业服务人以不盈利为原则可适当收取制作工本费。

二十三、物业服务人对住宅物业装修工人实行持证管理的，可以向住宅物业装修单位按制作工本标准收取出入证押金。装修完毕后，物业服务人应当如数退回出入证押金；如证件损坏无法继续使用的，物业服务人可以按制作工本标准向住宅物业装修单位收取出入证工本费。

除前款向住宅物业装修单位收取装修工人出入证押金、出入证工本费外，物业服务人不得擅自向进入物业服务区域为业主提供配送、维修、安装、中介等服务的人员和其他来访人员收取任何费用。

二十四、业主对其住宅物业进行室内装修的，其垃圾和余泥渣土清运费实行市场调节价管理，业主可依法委托物业服务人、

第三方或自行处理装修中产生的垃圾和余泥渣土。装修中产生的垃圾和余泥渣土由业主自行清运的，物业服务人不得收费；业主委托物业服务人或第三方清运的，清运费标准由业主与物业服务人或第三方约定。

二十五、住宅物业服务区域内已独立装表计费的水泵、电梯以及大堂、走廊、楼梯、小区道路和场地等公共照明产生的用电量，供电单位应当按照本市居民用电收费标准和实际用电量直接向业主收取分摊电费。

物业服务人对共用部位、共用设施设备产生的水电用量执行分摊工作的，应当按水电收费周期向业主公开公共水电用量、单价、金额等情况，按照约定方式向业主合理分摊实际费用。没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积占专有部分总面积的比例进行分摊。

物业服务人不得将下列费用列入分摊：

1. 物业服务人办公、生活的自用水电费用；
2. 物业服务区域内地下停车场、绿化养护、园林水池喷泉、值班室、保安亭的水电费用；
3. 物业服务区域内开展喜庆、宣传、装饰等公共活动的水电费用；
4. 利用共用部位、共用设施设备开展经营活动的水电费用。

业主、业主大会对分摊情况提出异议时，供电单位、供水单位或者物业服务人应当及时答复。

二十六、物业服务收费实行明码标价制度。物业服务人应当将物业服务人名称、物业服务内容、收费标准、计收方式等有关情况在物业服务区域内的显著位置进行公示。物业服务内容、收费标准、计收方式等情况发生变化时，物业服务人应当将所标示的相关内容进行调整。

二十七、业主应当按照约定按时足额交纳物业服务费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费。

业主违反约定逾期不支付物业服务费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付，合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供气等方式催交物业服务费。

二十八、业主、物业使用人、业主委员会发现物业服务人存在价格违法行为的，可以向物业所在地市场监管部门进行举报，或者依法向人民法院提起诉讼。属于物业服务价格争议纠纷、双方自愿调解的，可以向物业所在地物业服务行业协会、相关人民调解组织或依法设立的其他调解组织申请调解，依法不能调解的除外。房屋行政主管部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会、行业协会等有关单位应当完善物业管理纠纷处理机制。

二十九、本通知自 2024 年 1 月 1 日起施行，有效期五年。

本通知实施后，新建的普通住宅建设单位尚未选聘物业服务人的，其普通住宅物业服务等级和收费标准按本通知规定执行。

本通知实施前，新建的普通住宅建设单位已依法选聘物业服务人并依法确定收费标准的，其普通住宅物业服务等级和收费标准仍按原合同约定执行。

本通知实施后，既有的和新建的普通住宅配套的自有产权车位（车库）前期物业服务收费标准，按本通知规定执行。

- 附件：1. 广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023年版）
2. 广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价基准价（2023年版）
3. 广州市普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费政府指导价标准（2023年版）

广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局 广州市市场监管局

2023年11月22日

公开方式：主动公开

