

西安市发展和改革委员会 西安市住房和城乡建设局 西安市市场监督管理局

文件

市发改价格〔2020〕18号

西安市发展和改革委员会 西安市住房和城乡建设局 西安市市场监督管理局 关于印发 《西安市物业服务收费管理办法》的通知

各区县、西咸新区、开发区发改部门、住建部门、市场监管部门，
各有关物业服务企业：

为贯彻落实 2019 年 9 月 1 日实施的《陕西省物业服务收费管理办法》，进一步加强我市物业服务收费管理，规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，促进物业服务行业健康发展。依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《陕西省物业管理条例》《西安市物业管理条例》《陕

西省定价目录》及《陕西省物业服务收费管理办法》等法律法规，结合我市实际，我们制定了《西安市物业服务收费管理办法》及物业服务收费政府指导价标准，经市政府第 19 次常务会审议通过。现印发给你们，请遵照执行。

本《办法》自 2021 年 1 月 1 日起执行，有效期 5 年。《西安市物价局 西安市住房保障和房屋管理局关于贯彻落实陕西省物业服务收费管理办法的通知》（市物发〔2012〕259 号）《西安市物价局 西安市住房保障和房屋管理局关于转发陕西省物业服务收费管理实施办法的通知》（市物发〔2014〕147 号）《西安市物价局关于贯彻落实陕西省物价局放开部分物业服务价格意见的通知》（市物发〔2015〕15 号）《西安市物价局关于放开部分物业服务价格后规范物业服务企业价格行为的意见》（市物发〔2015〕29 号）及《西安市物价局关于加强物业区域内交通工具停放服务收费管理的通知》（市物发〔2018〕185 号）同时废止。



西安市发展和改革委员会



西安市住房和城乡建设局



西安市市场监督管理局

2020 年 11 月 5 日

西安市物业服务收费管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范物业服务收费行为，维护业主或者使用人（以下统称“业主”）和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《陕西省物业管理条例》《西安市物业管理条例》和《陕西省物业服务收费管理办法》等法律法规和有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于西安市行政区域内的物业服务收费行为及其监督管理。

第三条 本办法所称物业服务收费，是指物业服务企业按照合同约定向业主提供服务所收取费用的统称，包括物业服务费、物业管理区域内机动车停放服务费（以下统称“停车服务费”）和其他服务费。

物业服务费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，在物业管理区域内提供房屋、配套设施设备及相关场地进行日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、秩序维护及安全防范等具有公共性和普遍性的服务向业主收取的费用。

停车服务费是指物业服务企业按照停放服务合同的约定，在物业管理区域内对指定场地（所）停放的机动车进行秩序管理、

提供服务所收取的费用。

其他服务费是指物业服务企业根据业主委托或个性化需求提供《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外且由业主自愿选择的服务项目所收取的相应费用。

第四条 物业服务收费应当遵循公平、公开、合理、质价相符的原则，按照物业服务的不同性质、特点和阶段，分别实行政府指导价和市场调节价。

未成立业主大会的住宅小区（多层、高层）、保障性住房、房改房、老旧住宅的物业服务费和停车服务费实行政府指导价，已成立业主大会的及其他服务费实行市场调节价。

别墅、公寓、商住综合楼中的住宅、非住宅等政府定价范围以外的物业服务费、停车服务费及其他服务费实行市场调节价。

第五条 物业服务收费按照统一政策、属地管理原则，实行市、区（县）分级管理。市发展和改革委员会会同市住房和城乡建设局、市市场监督管理局负责制定物业服务收费管理有关政策规定，指导全市物业服务收费监督管理工作。各区（县）发展改革部门、住房和城乡建设部门、市场监督管理部门按照各自管理权限，分别负责辖区内的物业服务收费监督管理工作。物业项目所在地的街道办事处（镇人民政府），负责本辖区物业管理活动的指导和监督工作，及时协调处理物业管理纠纷和矛盾。

第六条 实行政府指导价的物业服务收费标准由市、区（县）人民政府制定，具体工作由市、区（县）发展改革部门、住房和

城乡建设部门负责，依据物业服务等级标准，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制定，由住房和城乡建设部门提出调整申请及调整意见，实行动态管理。

市发展和改革委员会会同市住房和城乡建设局负责制定和调整新城、碑林、莲湖、雁塔、未央、灞桥区及高新、经开、曲江、浐灞、国际港务区、航天基地等城市建成区范围内住宅小区实行政府指导价的物业服务收费指导标准，报市人民政府同意后执行。

其他区、县及西咸新区住宅小区实行政府指导价的物业服务收费指导标准可参照西安市物业服务收费指导标准执行，也可根据实际自行制定，并抄送市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局和市市场监督管理局。

第七条 实行政府指导价管理的住宅小区物业服务等级按照住建部门制定的物业服务等级标准，由高到低设定为一级、二级、三级、等外四个服务等级，按照高层、多层分别制定收费标准；实行政府指导价的物业管理区域内室内机动车停放场所类别按照硬件设施和服务条件由高到低设定为一类、二类两个类别，露天机动车停放场所不分类别。

物业服务收费政府指导价标准为最高限价，物业服务企业与业主在政府指导价范围内通过合同约定物业服务费和停车服务费具体标准。

第八条 实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务

企业与业主或者业主大会通过合同约定。

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。

第二章 物业服务收费标准的制定

第九条 业主或者业主大会与物业服务企业可以采取包干制或者酬金制等计费方式约定物业服务费用，实行政府指导价的物业服务收费仅适用于包干制。

包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费，物业服务企业依照合同约定事项提供服务，盈亏均由物业服务企业享有或者承担。包干制物业服务费由物业服务成本、法定税费和企业利润构成。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或约定数额提取酬金支付给物业服务企业，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。酬金制物业服务费由物业服务支出和企业酬金构成。

第十条 物业服务成本或物业服务支出构成一般包括以下部分：

1. 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. 物业管理区域内清洁卫生费用（不含居民生活垃圾费）；
4. 物业管理区域内绿化养护费用；
5. 物业管理区域内秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业服务企业固定资产折旧；
8. 物业共用部位、共用设施设备以及公众责任保险费用；
9. 经业主或者业主大会同意的其它费用。

物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务成本或者物业服务支出。在国家规定的质量保修范围和保修期限内的维修和设备更换，由原建设单位负责，不得动用专项维修资金或者由业主承担。

第十一条 实行政府指导价的物业服务费执行“一费制”。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。

第十二条 停车服务费成本由交通工具停放服务设施设备日常运行费、保养维护费、检验检测费、设备折旧、职工薪酬、清洁卫生费、秩序维护费、管理费分摊以及经业主或者业主大会同意的其它费用组成。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。

第十三条 专业经营单位供水、供电等，实行抄表到户的，

应当向最终用户收取有关费用，依据相关法律法规承担分户终端计量装置以外管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，且相关费用不得计入物业服务费成本；未实行抄表到户的，总表与分表之间的正常损耗，计入物业服务费成本，并由物业服务企业承担物业服务区域内公共管线和设施设备的日常运行、维护责任。

第十四条 住宅预售前，建设单位应当按照相关规定选聘物业服务企业，依据物业服务指导标准和物业服务收费指导标准，确定预售物业项目的物业服务等级、停车场类别以及物业服务费标准、停车服务费标准等内容，在政府指导价范围内与物业服务企业签订《前期物业服务合同》，向物业项目所在区（县）、开发区住房和城乡建设部门备案后，收费标准抄送同级发展改革部门和市场监督管理部门。建设单位与物业买受人签订的房屋、车位买卖合同应当包含前期物业服务合同的内容。

《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》应当明确物业服务等级、服务内容、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容。涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。同一物业管理区域内同类型的住宅项目，其物业服务收费标准应当保持一致。

第三章 物业服务收费计费方式

第十五条 物业服务费和停车服务费根据合同的约定按月

计收，预收不得超过三个月。

第十六条 物业服务费根据房屋的建筑面积计收。

（一）已办理不动产权属证书的房屋，按照权属证书记载的建筑面积计算；

（二）已出售但尚未取得不动产权属证书的房屋，按买卖合同记载的建筑面积计算。不动产权属证书办理后，次月起按照不动产权属证书记载的建筑面积计算。

第十七条 纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的房屋或者车位，物业服务费或者停车服务费由建设单位交纳。符合交付条件的房屋或者车位，物业服务费或者停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。

第十八条 业主因自身原因逾期未办理物业交付手续的，其空置期间的物业服务费、停车服务费从建设单位书面通知业主办理交付手续截止日期的次日起由业主按月交纳。

第十九条 业主暂不使用或使用后因自身原因空置 1 个月以上的房屋、自有或者租赁车位，经物业服务企业登记确认后，其空置期间的物业服务费、停车服务费按物业服务合同约定收费标准的 70% 交纳。实行市场调节价的按照物业服务合同的约定执行。

第二十条 下列车辆临时进入物业管理区域内停放的，不得收取费用：

（一）临时停放 30 分钟之内的车辆（仅限配置有公共停车位的小区）；

（二）执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆；

（三）残疾人车辆（仅限小区按照无障碍设施工程建设标准设置的无障碍车位上停放的由残疾人驾驶的专用机动车）。

第四章 行为规范与监督管理

第二十一条 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。

特约服务、增值服务、有偿服务等相关物业服务收费，由物业服务企业在物业管理区域内的显著位置公示服务项目及收费标准，经业主自愿选择，由物业服务企业与业主另行通过合同约定。

第二十二条 物业服务企业接受专营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，也不得以未交物业服务费为由限制或者妨碍业主对水、电、气、暖等的正常使用。物业服务企业与专营单位签订的相关合同应向全体业主公开，不得损害业主利益。

第二十三条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位

置公示承接本小区物业的承接查验报告，以及共用部位、共用设施设备分布图，明确车位权属，便于业主查询。

第二十四条 物业服务企业应按照有关规定实行明码标价，公示物业服务企业名称、服务项目、服务标准、收费标准、计费方式、收费依据、优惠减免政策、投诉举报电话以及属地行业主管部门监督电话等信息，自觉接受监督。

第二十五条 物业服务企业利用、占用共用部位、共用设施设备从事广告、出租等经营活动的，需遵守相关法律规定，所得收益在扣除合理成本之后归属全体业主所有，主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第二十六条 物业服务企业应当在每年第一季度将上一年度物业服务合同履行情况、归属业主收益等情况在物业管理区域内显著位置据实公示，公示时间不得少于一个月。业主有权查阅、抄录或者复制所有归属全体业主收益的相关财务资料，物业服务企业应当据实提供。鼓励物业服务企业向全体业主公开物业服务费和停车服务费收入以及成本费用（构成）支出明细。

第二十七条 物业管理区域内规划用于停放汽车的停车场（所），应当首先满足本物业管理区域内业主的需要。业主在物业管理区域内的停车场（所）停放自有车辆，不得按经营性停车场收费标准收费。

第二十八条 物业服务企业在收到业主告知后，不得限制或者妨碍业主在自有以及租赁的车位上免费停放未登记的车辆。

第二十九条 物业服务企业实行出入证（卡）管理的，应当为每户业主首次免费配置不少于 4 张出入证（卡）。业主另有需求申办证（卡）的，物业服务企业可以按物业公示标准收取制作成本费用，不得盈利。

第三十条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业应当按照住建部门的相关规定与业主签订装修管理服务协议，具体管理内容由双方在协议中约定。

业主可以自行或者委托物业服务企业清运装修期间产生的垃圾。委托物业服务企业清运装修垃圾的收费标准由双方约定。因装修造成共用部位、共用设施设备损坏的，恢复、维修费用按照实际发生额，由业主或者装修单位承担，并承担相关责任。

第三十一条 业主应当按照合同约定按时足额交纳物业服务费、停车服务费或其他服务费，不得拒绝交纳。业主拒不交纳的，物业服务企业可以依法催缴，但不得限制或者妨碍其对物业的正常使用。

业主与使用人约定由使用人交纳物业服务费等费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。物业发生产权转移时，业主或者使用人应当结清物业服务费等费用。

第三十二条 自备供暖（冷）的小区，其采暖（冷）费由物业服务企业或者专营单位提出收费方案（政府对供暖补贴的，补贴方案应当包括在收费方案内），必须经业主大会或者由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业

主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主（以下简称“参与表决双过半业主”）同意后据实收取。采暖（冷）期结束后，必须向全体业主公布收支情况。

第三十三条 实行政府指导价管理的住宅小区，物业服务企业在合同履行期间不得擅自调整物业服务收费标准。确需调整的，物业服务企业应当按照物业服务指导标准和物业服务收费指导标准，在街道办事处（镇人民政府）的组织、指导和监督下，公开真实、完整、有效的相关信息。在物业管理区域内显著位置公示服务成本变动情况和拟调价方案；就调价方案与业主协商，经“参与表决双过半业主”同意后，形成业主共同决定，在政府指导价范围内实施调整并约定执行。物业服务等级经物业项目所在区（县）、开发区住房和城乡建设部门认定后，收费标准抄送同级发展改革部门和市场监督管理部门。

第三十四条 各级发展改革部门、住房和城乡建设部门、市场监督管理部门要按照职责分工加强物业服务及收费行为的监督管理。

市发展和改革委员会要严格按照有关法律法规规定，制定物业服务收费管理办法和物业服务收费标准及其他有关政策规定。各级发展改革部门负责做好物业服务收费政策贯彻落实、宣传培训等物业服务收费监督管理工作。

市住房和城乡建设局按照法律法规规定，制定物业管理服务相关政策规定。各级住房和城乡建设部门负责做好物业服务相关

政策贯彻落实、宣传培训，加大对物业服务企业服务质量监督检查，将物业服务企业服务质量纳入物业服务企业信用信息管理。

各级市场监督管理部门负责对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。

第五章 附 则

第三十五条 本办法由市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局、市市场监督管理局在各自职权范围内负责解释。

第三十六条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起实施，有效期 5 年。凡本办法之前的有关规定与本办法不符的，按本办法执行。法律、法规、规章以及上级机关另有规定的，从其规定。

物业服务企业执行新的物业服务收费标准前，应当按照本办法第三十三条的规定履行调价程序，在调价程序履行完毕前仍按原合同约定执行。

- 附件：1. 西安市物业服务收费政府指导价标准
2. 西安市物业管理区域内机动车室内停放场所类别标准

附件 1

西安市物业服务收费政府指导价标准 物业服务费指导价标准

单位：元/平米·月

物业服务等级 最高收费标准	一级	二级	三级	等外
高层	2.2	1.9	1.5	1.2
多层	0.85	0.75	0.65	0.55

说明：

1. 实行政府指导价的物业服务收费实行等级服务、等级收费。物业服务收费等级标准依据西安市住房和城乡建设局印发的《西安市普通住宅小区物业服务指导价标准》，按照质价相符的原则制定；物业服务凡达不到三级服务标准的，收费按等外标准收取。

2. 高层指七层以上（含七层）带电梯的住宅，七层不带电梯的参照多层收费标准；多层指六层以下（含六层）不带电梯的住宅，六层及以下带电梯参照高层收费标准；老旧住宅改造后带电梯的物业服务费按照不高于高层等外收费标准执行。

3. 上述收费标准为基准价，下浮不限。

物业服务企业提供的服务超过高层一级物业服务标准的，可在高层一级物业服务收费标准的基础上，上浮不超过 10%；物业服务企业执行浮动收费标准前，物业服务标准向物业项目所在区（县）、开发区住房和城乡建设部门备案，收费标准抄送同级发展改革部门和市场监督管理部门后执行。上浮仅限于高层一级服务标准，高层二级、三级、等外无上浮。

多层住宅按基准价可上浮不超过 20% 的原则制定物业服务收费标准。

物业管理区域内机动车停放服务费指导标准

最高收费标准 停车场类型	室内		露天
	一类	二类	60
按月（单位：元/车位·月）	80	60	
按次（单位：元/车位·次）	2.5	2	2

说明：

1. 按次计费不分昼夜，连续停车每 4 小时为一次；
2. 小区非机动车及摩托车停放服务费实行市场调节价；
3. 子母车位不得高于 1.5 个车位的停放服务费标准，具体标准由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定；
4. 机械车位的停放服务费参照室内标准执行，上浮不超过 10%。

附件 2

西安市物业管理区域内 机动车室内停放场所类别标准

一类停车场

具有独立的出入口或符合国家标准的双车道供车辆安全出入；配备自动升降栏杆，摄像监控系统，电脑计费系统或网络计费支付系统，消防喷淋设施及通风设备；地面硬化干净整洁；行车有标准的导向系统，停车位有专业标示；监控室 24 小时有专人值班，配备专业管理、保安、保洁人员。

二类停车场

配备监控、消防、通风设备，有明显的导向和停车标识。24 小时有人值班，配备保安、保洁人员。

抄送：省发展和改革委员会，省住房和城乡建设厅，省市场监督管理局；
市政府办公厅。

西安市发展和改革委员会办公室

2020年11月5日印发
