



XIXIAN NEW AREA  
西咸新区

**物业服务 and 收费政策**  
**知识问答宣传手册**

陕西省西咸新区市场监督管理局制

2021 年 11 月

# 前 言

物业管理在改善城市面貌、增加就业途径、减少和谐社区、提高群众生活质量等方面发挥着重要而积极的作用，是城市管理中的热点难点问题。西咸新区物业管理工作仍处于发展阶段，物业管理工作中还存在需要研究和解决的问题。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》，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，2021 年我们制定了《西咸新区物业服务收费管理办法（试行）》及物业服务收费政府指导价标准，经西咸新区开发建设管理委员会批准，于 2021 年 10 月 1 日起正式执行，试行期一年。至此西咸新区完成了物业服务收费管理的立法工作，物业服务收费管理有法可依。

为进一步维护物业当事人的合法权益，减少物业收费管理方面的纠纷矛盾，我们组织编写了《关于物业服务管理和政策收费知识问答宣传手册》。本手册主要分为物业篇、业主篇、服务与收费篇、职责篇，并对业主非常关心的一些日常处理问题和平时生活居家用到的物业管理、物业服务、物业收费、物业管理法律法规等进行了解读，帮助业主进一步了解物业管理，减少矛盾，避免误解，合法维权，营造“关心管理管理，共创美好家园”的良好氛围，推进新区物业管理工作健康有序发展。

# 目 录

前 言.....	1
目 录.....	1
<b>第一篇 物业.....</b>	<b>1</b>
一、物业与物业管理.....	1
二、业主与物业使用人.....	1
三、共用部位与共用设施设备.....	2
四、专有部分与专有设施设备.....	2
五、紧急维修与急修.....	3
六、物业管理服务用房.....	3
<b>第二篇 业主.....</b>	<b>4</b>
一、业主大会的成立.....	4
二、业主委员会的设立要求.....	4
三、何时成立业主大会、业主委员会？.....	5
四、业主共同决定的事项.....	6
五、物业管理委员会的成立.....	7
<b>第三篇 物业服务与收费.....</b>	<b>7</b>
一、物业服务内容.....	7
二、物业服务标准.....	8
三、《试行办法》中收费指导标准的适用范围.....	8
四、本次物业服务费调整最大的特点是什么？.....	9
五、物业服务收费都包括哪些内容？.....	9
六、住宅小区的物业服务等级和收费等级的确定.....	9
七、新建住宅小区物业服务等级和收费标准的确定.....	10

八、物业服务费计算依据.....	10
九、物业服务费收费标准具体有何变化? .....	11
十、住宅小区停车服务费标准具体有何变化? .....	12
十一、物业收费优惠减免政策及其他收费规定 .....	14
十二、物业可以收取特约服务费、增值服务费、有偿服务费吗? .....	15
十三、职责划分 .....	16
<b>第四篇 物业服务常见问题处理.....</b>	<b>17</b>
一、未经批准擅自更改小区规划或公建配套设施不到位.....	17
二、改变房屋用途怎么办? .....	17
三、装修押金、装修出入证件工本费等是否还能收? .....	17
四、业主公共收益怎么处置, 物业不公示怎么办? .....	17
五、老旧小区改造物业费如何收取? .....	18
六、关于新旧政策怎么衔接? .....	18
七、开发建设单位非法出售公建配套用房.....	19
八、小区监控设施未建设或损坏 .....	19
九、未按合同约定, 房地产、物业服务企业存在乱收费行为 .....	19
十、电梯未检测或保养维护不及时 .....	19
十一、油烟、废气、污水或有毒有害物质乱排乱放, 制造噪声干扰他人正常生活的.....	19
十二、损坏小区绿化或在小区公共绿地种蔬菜 .....	19
十三、业主、物业服务企业擅自占用物业共用部位 (包括公共楼道)、共用设施设备的.....	20
十四、开发单位不承担维修责任怎么办? .....	20
十五、职能部门不受理怎么办? .....	20

<b>第五篇 物业服务人调整物业收费标准操作指南 .....</b>	<b>21</b>
一、在管住宅调价程序.....	21
二、新建住宅调整程序.....	22

# 第一篇 物业

## 一、物业与物业管理

JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》:

1. **物业**: 已竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

2. **物业管理**: 业主通过选聘物业服务企业, 由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定, 对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理, 维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

## 二、业主与物业使用人

1. JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》:

(1) **业主**: 房屋的所有权人。

(2) **物业使用人**: 一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员。

2. 《陕西省物业服务管理条例》(陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号):

第二十八条 房屋所有权人为业主。

本条例所称业主还包括:

(一) 尚未登记取得所有权, 但是基于买卖、赠与、拆迁补偿等转移所有权的行为并已经合法占有建筑物专有部分单位或者个人;

(二) 因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人;

(三) 因继承取得建筑物专有部分所有权的个人;

(四) 因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人;

(五) 其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分、共用设施设备享有权利、承担义务, 不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的专有部分, 其对共有部分、共用设施设备享有的共有和共同管理的权利一并转让。

### 三、共用部位与共用设施设备

#### 1. JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》:

(1) **共用部位:** 根据法律法规和房屋买卖合同, 由单幢住宅内业或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。

(2) **共用设施设备:** 是根据法律、法规和房屋买卖合同, 由住宅业主或住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备。

#### 2. 《陕西省物业服务管理条例》(陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号):

...

(三) 共有部分, 是指属于业主共有共用的房屋主体承重结构部位(包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、电梯井、楼梯间、走廊通道等;

(四) 共用设施设备, 是指物业服务区域内业主共同使用的供排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明设施、供电线路、煤气(天然气)管道、消防设施、安防设施、垃圾转运、绿地、道路、沟渠、池、井、公益性文体等设施设备;

...

### 四、专有部分与专有设施设备

#### 1. 《中华人民共和国民法典(物权篇)》

第二百七十一条 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权, 对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

第二百七十二条 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全, 不得损害其他业主的合法权益。

第二百七十三条 业主对建筑物专有部分以外的共有部分, 享有权利, 承担义务; 不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的住宅、经营性用房, 其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

#### 2. 《建设部关于印发〈业主临时公约(示范文本)〉的通知》(建住房〔2004〕156号)

第三十四条 本临时公约所称物业的专有部分，是指由单个业主独立使用并具有排他性的房屋、空间、场地及相关设施设备。

本临时公约所称物业的共用部位、共用设施设备，是指物业管理区域内单个业主专有部分以外的，属于多个或全体业主共同所有或使用的房屋、空间、场地及相关设施设备。

3. 《陕西省物业服务管理条例》（陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号）：

第一百一十六条 本条例中有关的专业用语含义：

（一）专有部分，是指门户以内业主使用的房间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等部位；

（二）专有设施设备，是指门户以内业主自用的门窗、卫生洁具和通向总管的供水、排水、供热、燃气的管道，电线以及水、电、气户表等设备；

...

## 五、紧急维修与急修

JCJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》：

1. **紧急维修**：物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备发生危及自然人生命财产安全等紧急情况，为维护公共安全、保障共用部位或共用设施设备的功能正常，需要立即对其进行维修、更新和改造的活动。

2. **急修**：对影响物业管理区域正常生活秩序的设施设备故障进行及时的处理和维修。（注：通常指业主专有部分委托维修及物业服务合同约定范围内的共用设施设备的维修）

## 六、物业管理服务用房

《陕西省物业服务管理条例》（陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号）：

第十八条 新建物业服务区域内，建设单位应当按照下列规定配置物业服务用房：

（一）建筑面积三十万平方米以下的，按建筑面积的千分之三提供，但最低不得少于一百平方米；



(二) 建筑面积超过三十万平方米的, 除按照三十万平方米的千分之三提供外, 超过部分按千分之一的标准提供;

(三) 具备水、电等基本使用功能, 且位于地面以上的建筑面积不低于物业服务用房建筑面积的百分之五十。建设单位应当对物业服务用房配置独立的水、电等计量器具。

业主委员会的办公用房从物业服务用房中调剂, 建筑面积不少于三十平方米。

物业服务用房属于全体业主共有, 并依法办理产权登记。建设单位、物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会未经业主共同决定, 不得擅自处分物业服务用房。

法律、法规对物业服务用房另有规定的, 从其规定。

第十九条 建设单位在申请商品房预售许可证和办理所有权初始登记时, 应当提供物业服务用房面积和位置, 并在商品房预售或者销售时予以公示。

设区的市、县(市、区)不动产登记机构应当在不动产登记簿中注明物业服务用房面积和位置, 业主有权查询。

## 第二篇 业主

### 一、业主大会的成立

《陕西省物业服务管理条例》(陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号):

第三十一条 一个物业服务区域成立一个业主大会。业主大会由该物业服务区域内全体业主组成。

物业服务区域内业主人数较少且经全体业主一致同意, 不成立业主大会的, 由全体业主共同履行业主大会和业主委员会职责。

### 二、业主委员会的设立要求

《陕西省物业服务管理条例》(陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号):

第四十三条 业主委员会是业主大会的执行机构, 由业主大会选举产生, 向业主大会负责并报告工作, 在社区党组织的指导下开展工作, 受业主大会和业主

监督。业主委员会应当履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告物业服务的实施情况；
- （二）代表业主与物业服务人签订物业服务合同；
- （三）及时了解业主、其他物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；
- （四）监督管理规约的实施；
- （五）业主大会赋予的其他职责。

第四十四条 业主委员会由主任、副主任和委员组成。

业主委员会成员人数为单数，其任期除议事规则另有规定外一般为三年，可以连选连任。

业主委员会成员的具体人数等事项由业主大会议事规则规定。

### 三、何时成立业主大会、业主委员会？

《陕西省物业服务管理条例》（陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号）：

第三十二条 物业服务区域符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

- （一）房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务区域建筑物总面积百分之五十以上的；
- （二）首套房屋出售并交付满两年的，且房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务区域建筑物总面积百分之二十以上的。

第三十三条 物业服务区域符合本条例第三十二条规定的，建设单位应当在三十日内书面告知县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府，并在物业服务区域内公告。建设单位应当同时报送筹备首次业主大会会议所需资料：

- （一）物业服务区域划分资料；
- （二）物业服务区域内建筑物面积清册；
- （三）业主名册及联系方式；
- （四）建筑规划总平面图；
- （五）共用设施设备的交接资料；

(六) 物业服务用房配置确认资料;

(七) 其他有关的文件资料。

街道办事处或者乡(镇)人民政府自收到前款资料六十日内,组织成立业主大会筹备组。县(市、区)住房和城乡建设主管部门应当予以指导和协助。

建设单位未履行告知义务或者无法确定建设单位的,物业服务区域内二十名以上业主可以向街道办事处或者乡(镇)人民政府提出成立业主大会的申请,街道办事处或者乡(镇)人民政府应当在三十日内予以核实,符合条件的,组织成立业主大会筹备组。

#### 四、业主共同决定的事项

《陕西省物业管理条例》(陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号):

第三十八条 业主共同决定事项,可以采取召开业主大会会议的方式,也可以以书面征求意见等其他方式进行。下列事项由业主共同决定:

- (一) 制定和修改业主大会议事规则;
- (二) 制定和修改管理规约;
- (三) 选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四) 选聘和解聘物业服务人;
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (九) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项,应当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。决定前款第(六)项至第(八)项规定的事项,应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项,应当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同意。

## 五、物业管理委员会的成立

《陕西省物业服务管理条例》（陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号）：

第五十七条 物业管理委员会是业主大会、业主委员会成立前的过渡性机构，经业主申请，由街道办事处或者乡（镇）人民政府、社区党组织在县（市、区）住房和城乡建设主管部门的指导下组建。物业管理委员会组织业主共同决定物业服务区域内的事项，代行本条例规定的业主委员会的职责，推动符合条件的物业服务区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

第五十八条 有下列情形之一的，业主可以申请组建物业管理委员会：

（一）业主大会筹备组未能在本条例第三十七条规定的期限内召开业主大会会议的；

（二）具备成立业主大会条件，但因其他原因未成立的；

（三）不具备成立业主大会条件的；

（四）已召开首次业主大会，但未能选举产生业主委员会的。

## 第三篇 物业服务与收费

### 一、物业服务内容

《陕西省物业服务管理条例》（陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十三届〕第五十六号）：

第六十八条 物业服务合同应当包括下列内容：

（一）物业服务区域的基本情况；

（二）委托方和受托方的权利义务；

（三）物业服务事项、服务质量等级和服务标准；

（四）物业服务费用、停车费等收费标准和收取办法；

（五）物业服务区域的养护和维修；

（六）合同的期限、变更和解除；

（七）合同终止时物业资料、财物以及服务的交接；

（八）维修资金的管理和使用；

（九）物业服务用房的管理和使用；

（十）违约责任及解决纠纷的途径；

（十一）双方当事人约定的其他内容。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，视为物业服务合同的组成部分。

物业服务人在履行好物业服务合同约定的服务事项基础上，可以根据业主需要，提供物业服务合同约定之外的高品质、多样化服务，并按照市场价格收取服务费用。

物业服务人应当自与业主委员会或者物业管理委员会签订合同之日起十五日内，将物业服务合同报县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案。

## 二、物业服务标准

根据西咸新区住房和城乡建设局发布的《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》，标准包括基本要求、客服管理、房屋管理、共用设施设备运行维修养护、公共秩序维护、环境卫生维护、车辆管理、绿化养护管理、社区文化建设等九项内容。

## 三、《试行办法》中收费指导标准的适用范围

根据《陕西省定价目录》及《省办法》的规定，物业服务收费按照物业服务的不同性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价：

1. 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，《试行办法》制定了与物业服务等级相对应的基准价。

物业服务收费政府指导价标准为最高限价，物业服务人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。

2. 已成立业主大会（业委会）的，以及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（特约、增值服务等）实行市场调节价。

实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务人与业主或者业主大会双方协商，通过合同约定。

#### 四、本次物业服务费调整最大的特点是什么？

新的物业服务收费政策旨在推行物业服务费“一费制”。《陕西省物业服务收费管理办法》第十条规定：“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。”即改变原住宅小区基础物业费、公摊电费、电梯费分项收取的方式，实行“三费合一”，物业管理区域内的公摊电费、电梯费计入物业服务费成本，不再单独另行收取。将促进物业企业精细化管理，降低物业成本。

注：对于物业企业与业主没有按照程序规定执行新的收费标准的，仍按原合同约定执行。

#### 五、物业服务收费都包括哪些内容？

物业服务收费，是指物业服务人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：

1. 物业服务费是指物业服务人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。

2. 停车服务费是指物业服务人接受业主或者业主大会的委托，物业服务人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。

3. 其他服务费是指物业服务人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。

#### 六、住宅小区的物业服务等级和收费等级的确定

物业服务收费等级依据住宅小区物业服务等级确定。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咸新区住房和城乡建设局印发的《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》，按照质价相符的原则制定；对应的收费等级由高到低设定为一级+、一级、二级、三级、四级五个

等级，按照高层、多层分别制定收费标准。（物业服务凡达不到四级服务标准的，收费按等外标准收取。）

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。

## 七、新建住宅小区物业服务等级和收费标准的确定

（一）实行政府指导价的物业服务收费标准由新区管委会制定，具体工作由新区、新城市场监督管理部门、住建部门负责，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，由住建部门提出调整申请及调整意见，实行动态管理。

（二）住宅预售前，建设单位应当按照相关规定选聘物业服务人，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、机动车停放场所服务等级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人签订《前期物业服务合同》，向物业项目所在地住建部门备案后，收费标准抄送同级市场监督管理部门。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》应当明确物业服务区域的基本情况、委托方和受托方的权利义务、物业服务事项、服务质量等级和服务标准、物业服务费用、停车费等收费标准和收取办法、合同的期限、变更和解除等内容。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。

## 八、物业服务费计算依据

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书记载的建筑面积计算。

## 九、物业服务费收费标准具体有何变化？

现行基础物业服务费标准为高层一级每月每平方米 1.50 元，二级 1.20 元，三级 0.90 元，等外 0.70 元；多层一级 0.45 元，二级 0.40 元，三级 0.35 元，等外 0.30 元（多层住宅按省定基准价可上浮 40%；以上费用均不含电梯费和公摊电费）。

调整后，物业服务费实行“一费制”，即电梯费与公摊电费包含在物业费中，不再另行收取。高层一级+服务每月每平方为在高层一级的基础上上浮 10%，一级服务每月每平方米 2.2 元，二级服务 1.8 元，三级服务 1.5 元，四级 1.2 元，等外服务 1 元。调整后的物业费标准将电梯费与公摊电费纳入其中，与现行物业费、公摊电费、电梯费三项分开收取相比较，按平均值测算（公摊电费 0.18 元/平米·月、电梯费 0.32 元/平米·月），高层住宅平均物业服务费上涨 1.59%，多层住宅物业费平均涨幅 15.99%。

调整前后高层住宅物业服务费指导标准（平均值）对比

单位：元/平米·月

物业服务等级 最高收费标准	一级	二级	三级	四级	等外
西咸新标准	2.2	1.8	1.5	1.2	1
省现行标准	1.5+0.5=2	1.2+0.5=1.7	0.9+0.5=1.4	/	0.7+0.5=1.2
涨幅 (平均 1.59%)	10.00%	5.88%	7.14%	/	-16.67%

调整前后多层住宅物业服务费指导标准（平均值）对比

单位：元/平米·月

物业服务等级 最高收费标准	一级	二级	三级	四级	等外
西咸新标准	0.85* (1+20%) =1.02	0.75 (1+20%) =0.9	0.65* (1+20%) =0.78	0.55* (1+20%) =0.66	0.5* (1+20%) =0.6
省现行标准	0.45* (1+40%) +0.18=0.81	0.4* (1+40%) +0.18=0.74	0.35* (1+40%)	/	0.3* (1+40%) +0.18



			+0.18 =0.67		=0.60
<b>涨幅 (平均 15.99%)</b>	25.93%	21.62%	16.42%	/	0.00%

注：高层一级+物业服务收费标准为在高层一级物业服务收费标准的基础上上浮 10%；多层一级+物业服务收费标准为在多层物业服务收费标准一级的基础上上浮 20%。

上述收费标准为基准价，下浮不限。

多层住宅的一级、二级、三级、四级、等外可按基准价上浮不超过 20%的原则制定物业服务收费标准。物业企业执行浮动收费标准前，物业服务标准向物业项目所在地住建部门备案，收费标准抄送同级市场监督管理部门后执行。

上浮仅限于多层住宅的一级、二级、三级、四级、等外，多层一级+无上浮；高层一级+、一级、二级、三级、四级、等外无上浮。

#### 十、住宅小区停车服务费标准具体有何变化？

实行政府指导价的物业管理区域内停车服务费分为按月、按次收费两种形式。具体收费形式及标准根据各住宅小区的情况，由物业服务人与业主通过停放服务合同约定。

##### （一）明确住宅小区室内停车场级别标准，实行三级收费标准。

在前期调研和成本调查基础上，结合征求意见建议情况，住宅小区停车服务费调整为室内停车场一级 80 元/车位·月、二级 60 元/车位·月、等外 50 元/车位·月三个级别，并明确室内停车场级别标准。露天机动车停放场所不分级别。

调整后，住宅小区机动车停车服务费室内一级降低 46.67%，二级降低 53.85%，等外降低 50%，露天降低 50%。

#### 调整前后物业管理区域内机动车停放服务按月收费标准比较

单位：元/车位·月

最高收费标准 停车场类型	室内			露天
	一级	二级	等外	
西咸新标准	80	60	50	40

省现行标准	一类	二类	三类	80
	150	130	100	
较省现行涨幅	-46.67%	-53.85%	-50.00%	50.00%

物业管理区域内机动车室内停放场所等级标准

室内停放场所等级	一级	二级	等外
具体标准	提供独立的出入口或符合国家标准的双车道供车辆安全出入服务；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。	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。	停车服务凡达不到二级服务标准的，收费按等外标准收取。

(二) 缩短临时停车收费时段，鼓励即停即走，提高停车位的使用效率。

室内临时停车一类（级）由原来的 8 小时为一次 5 元，调整为 4 小时为一次 2.5 元；二类（级）由原 8 小时为一次 4 元，调整为 4 小时为一次 2 元；三类（等外）由原 8 小时为一次 3 元，调整为 4 小时为一次 1.5 元。露天临时停车调整为 4 小时为一次 1.5 元。对物业管理区域内非机动车及摩托车停车收费实行市场调节价。

调整前后物业管理区域内机动车停放服务按次收费标准比较

单位：元/车位·次

停车场类型 最高收费标准	室内			露天	停车场类型
	一级	二级	等外		
西咸新标准	2.5	2	1.5	1.5	连续停车每 4 小时为一次，按次计费不分白昼
	5	4	3		
省现行标准	5	4	3	4	连续停车每 8 小时为一次，按次计费不分白昼

注：停车费用要区分停车服务费和车位租赁费

停车服务费是指物业服务人接受业主或者业主大会的委托，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。

地下停车场（所）：对买断车位的业主，每月只需缴纳停车服务费。对没有买断车位的（租赁等），每月需缴纳停车服务费及车位租赁费，其中车位租赁费实行市场调节价，由使用人与车位产权人协商确定。

露天停车场（所）：占用物业服务区域内业主共有道路、场地停放机动车辆的（一般指露天场地），由业主共同决定是否收取场地占用费（租赁费）、收取标准等；决定收取机动车辆场地占用费的，收取的场地占用费属于全体业主共有。物业企业对住宅小区露天停车场可收取不超过 50 元/车位·月或 1.5 元/车位·次的停车服务费，停车服务费归物业所有。

## **十一、物业收费优惠减免政策及其他收费规定**

### **（一）空置房和空置车位物业费优惠政策**

物业服务费、停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。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，业主需向物业服务人提出申请，经物业服务人登记确认后，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。

### **（二）母车位的停车服务费怎么优惠？**

实行政府指导价管理的子母车位停车服务费不得高于 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人在物业服务合同中约定。

### **（三）机械车位的收费如何规定？**

实行政府指导价管理的住宅小区，机械车位的停车服务费参照室内标准执行，上浮不超过 10%。机械车位的租赁费实行市场调节价，由使用人与车位产权人协商确定。

#### **（四）临时停放减免情形**

下列车辆临时进入物业管理区域内停放的，不得收取费用，但应当接受物业服务人的管理：

1. 临时停放 30 分钟之内的车辆；
2. 执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆；
3. 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）；
4. 为业主或物业使用人提供搬家、殡葬、婚嫁等生活服务的车辆。

#### **（五）装修垃圾清运费收费规定**

根据《陕西省定价目录》及《陕西省物业服务收费管理办法》的规定，装修期间的费用不再实行政府定价管理。业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业按照住建部门《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第 110 号）的规定应当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。即装修押金、装修出入证件工本费等是否收取、收取标准及退还情况由物业服务企业与业主按照以上规定协商确定。

《试行办法》第二十九条 业主可以自行或者委托物业服务人清运装修期间产生的垃圾。业主自行清运的，费用由业主自行承担。委托物业服务人清运装修垃圾的收费标准由双方协商确定。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。

#### **（六）生活垃圾处理费需另行交纳**

生活垃圾处理收费是新区城管局收取的市容环卫收费，物业公司仅负责代收代缴，不包含在物业费中。业主应当按照城市居民（含城中村人口和暂住人口）的规定标准缴纳生活垃圾处理费。

### **十二、物业可以收取特约服务费、增值服务费、有偿服务费吗？**

物业服务人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人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，由物业服务人与业主另行通过合同约定。

### **十三、职责划分**

物业服务收费按照统一政策、属地管理原则，实行新区、各新城分级管理。

#### **（一）物业收费标准的制定**

西咸新区市场监督管理局会同西咸新区住房和城乡建设局负责制定新区物业服务收费管理有关政策规定，指导新区物业服务收费监督管理工作。各新城市场监督管理部门、住建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，及时协调处理物业服务纠纷和矛盾。

#### **（二）物业服务标准和管理行为的监管**

西咸新区住房和城乡建设局负责制定《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》等物业管理服务政策规定；各级住建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，建立守信联合激励和失信联合惩戒机制。

#### **（三）物业违规收费问题的查处**

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。

根据《陕西省物业管理条例》第一百零三条规定，违反本条例第七十二条第三款规定，物业服务人未按规定公示相关事项的，由县级以上住房和城乡建设主管部门给予警告并责令限期改正，可以并处五千元以上三万元以下罚款。

物业服务合同的签订、合同履行等涉及民事法律关系的问题，需要业主与物业服务企业通过协商或法律途径解决。

## 第四篇 物业服务常见问题处理

### 一、未经批准擅自更改小区规划或公建配套设施不到位

根据《陕西省实施〈中华人民共和国城市规划法〉办法》等相关规定建设用地规划许可证和建设工程规划许可证规定的内容严禁擅自变更，并严禁买卖和转让。确需变更的，必须经核发单位同意，并办理变更手续。因此，如果由未经批准擅自更改小区规划或公建配套设施不到位，业主或业主委员会应向规划部门举报，提请规划部门行政执法，物业服务企业应积极配合，收集材料，提供证据。

### 二、改变房屋用途怎么办？

根据《民法典》，改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动应当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四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

根据《民法典》，业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。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一致同意。

### 三、装修押金、装修出入证件工本费等是否还能收？

根据《陕西省定价目录》及《陕西省物业服务收费管理办法》的规定，装修期间的费用不再实行政府定价管理。业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业按照住建部门《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第110号）的规定应当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。即装修押金、装修出入证件工本费等是否收取、收取标准及退还情况由物业服务企业与业主按照以上规定协商确定。

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。

### 四、业主公共收益怎么处置，物业不公示怎么办？

建设单位、物业服务人利用、占用物业服务区域内共有部分、共用设施设备

从事广告、出租、推广等经营活动的，应当经业主大会或者共同拥有该物业的业主同意，并在物业管理区域内公告。

业主大会可以授权业主委员会同意利用全体业主共用部分从事相关活动所得收益扣除合理成本后归属全体业主所有，主要用于补充维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

物业服务人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，物业服务人应当据实提供。鼓励物业服务人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。

物业服务人拒不公示或违规处置业主公共收益的，按照《物业服务管理条例》的有关规定，可向住建部门反映。

## **五、老旧小区改造物业费如何收取？**

老旧小区改造后，物业服务企业按照本办法，通过物业服务合同与业主确定本住宅小区的物业服务等级，在对应的收费等级政府指导价范围内约定具体收费标准；老旧小区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。

## **六、关于新旧政策怎么衔接？**

政府指导价的物业服务收费标准为最高限价。物业服务人与业主需结合本住宅项目的物业服务等级、服务内容等情况，在政府指导最高限价的范围内协商约定本物业项目的物业服务费和停车服务费具体标准。

（一）本办法实施后，新建住宅小区按照本办法第十四条的规定执行新的物业服务收费标准；

（二）已签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》的住宅小区，需要调整物业服务收费标准的，应按规定程序进行调整；

已成立业主大会（业委会）的住宅小区，收费标准的调整由业主大会或业委会与物业公司协商确定；

未成立业主大会（业委会）的，按照本办法第十五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执行。

## **七、开发建设单位非法出售公建配套用房**

根据《物业管理条例》规定，业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。如果开发建设单位非法出售公建配套用房，业主、物业使用人或物业公司应及时向房管部门举报，由房管部门依法查处。

## **八、小区监控设施未建设或损坏**

根据建设部《安全防范工程技术规范》和公安部《安全防范系统验收规则》，未建立监控设施的，由公安部门依法责令开发建设单位整改；监控设施损坏的，由小区管理单位根据相关规定负责维修。

## **九、未按合同约定，房地产、物业服务企业存在乱收费行为**

根据《中华人民共和国价格法》和《物业管理条例》规定，向物价部门举报，提请物价部门依法制止并及时查处；或依据合同法，提起诉讼。

## **十、电梯未检测或保养维护不及时**

根据《特种设备安全监察条例》规定，物业公司须依照物业服务协议及时检测、保养及维护，违反服务协议的，提请市场监督管理部门查处。

## **十一、油烟、废气、污水或有毒有害物质乱排乱放，制造噪声干扰他人正常生活的**

根据《民法典》规定，不动产权利人不得违反国家规定弃置固体废物，排放大气污染物、水污染物、土壤污染物、噪声、光辐射、电磁辐射等有害物质。发现此类情况后，物业服务企业应及时制止，制止不了的，及时提请环保部门根据《中华人民共和国大气污染防治法》等相关规定依法查处。

## **十二、损坏小区绿化或在小区公共绿地种蔬菜**

物业服务企业应依据物业管理合同或业主（临时）管理规约，采取必要措施予以制止；对屡教不改或制止不了的，物业公司应提请相关部门依法查处。

《民法典》第二百七十四条规定：建筑区划内的道路，属于业主共有，但是



属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

《侵权责任法》第六条规定：行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。第十五条规定：承担侵权责任的方式主要有：停止侵害、排除妨碍、消除危险、返还财产、恢复原状、赔偿损失、赔礼道歉、消除影响、恢复名誉。以上承担侵权责任的方式，可以单独适用，也可以合并适用。

《物业管理条例》第十一条、第十二条规定：有关共有和共同管理权利的其他重大事项，应当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同意。小区内的公共绿地，是受法律保护的公共财产，涉及业主共有和共同管理权利，须经业主大会决议决定。

### **十三、业主、物业服务企业擅自占用物业共用部位（包括公共楼道）、共用设施设备**

物业共用部位、共用设施设备是全体业主共有，业主和物业服务企业都不能擅自占用。如需占用物业共用部位、共用设施设备，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业同意后，按照规定办理有关手续。

公共楼道属于共用部位，业主占用公共楼道就是侵犯了相邻业主的权益，业主、业主委员会、物业管理企业可以要求其停止占用；造成共用部位损坏的，还可以要求其承担赔偿责任。

### **十四、开发单位不承担维修责任怎么办？**

物业在保修期内的维修责任应由开发单位承担，若开发单位拒绝根据质量保证书承担责任，业主可向开发建设单位的主管部门反映，并请其协调处理或执法。

### **十五、职能部门不受理怎么办？**

小区内涉及物业管理事务的职能部门如果不受理，不作为，可向其上级主管部门反映。

## 第五篇 物业服务人调整物业收费标准操作指南

为贯彻落实《陕西省西咸新区物业服务收费管理办法（试行）》平稳顺利实施，减少执行过程中的矛盾，依据《民法典》等相关政策规定，特制定西咸新区物业服务收费标准操作指南。

### 一、在管住宅调价程序

#### （一）未成立业主委员会

在街道办事处的组织、指导和监督下，物业服务人应当根据《民法典》及《试行办法》第十五条规定及时履行调价程序，做好新政策的落实。调价程序履行完毕前仍按原合同执行，物业公司完成调价程序做好明码标价公示即可执行新的收费标准。

**步骤 1：**物业服务人或业主向街道办事处提出申请。

**步骤 2：**经专有部分占建筑总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主提议的，启动调价程序。

**步骤 3：**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。

**步骤 4：**物业费（实行“一费制”）与停车费标准同时调整。就调价方案与业主协商，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。物业服务人可以通过上门、线上系统、缴费时等方式方法征求意见，灵活履行调价程序。

**专有面积及业主人数的认定：**《陕西省物业服务管理条例》第三十八条明确：“本条规定中的专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算。”

**步骤 5：**物业服务人员填报《住宅小区物业服务收费标准调整抄送表》后报送同级住建部门和市场监督管理部门。

## （二）已成立业主委员会

由物业服务人与业主委员会双方协商，通过合同约定。协商结果在小区显著位置公示，填报《住宅小区物业服务收费标准调整抄送表》。

## 二、新建住宅调整程序

### （一）尚未出售

建设单位已备案《前期物业服务合同》的，物业服务等级不变，按新政策规定变更《前期物业服务合同》中的收费标准。

### （二）已售未交付

物业服务等级不变，房屋交付时，物业服务人与业主按照《民法典》等有关规定变更收费标准。变更后填报《住宅小区物业服务收费标准调整抄送表》报送同级住建部门和市场监督管理部门。

**附件：**西咸新区住宅小区物业服务收费标准抄送表

本表为参考模板，各新城可结合自身实际制定各新城抄送表。

编号：(2021) 号

## 西咸新区住宅小区物业服务 收费标准抄送表

项目名称：\_\_\_\_\_

企业名称：\_\_\_\_\_（公章）

抄送时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 报送须知

1. 西咸新区住宅小区物业服务收费标准抄送表；
2. 有关资料复印件：工商营业执照（三证合一）
3. 《前期物业服务合同》或《物业服务合同》完整复印件一份；
4. 调价程序公示佐证资料（调价方案公告、征询意见表/补充协议、照片等）；
5. “参与表决双过半业主”名单及联系方式、比例统计情况；
6. 报送资料装订成册一式四份，街道办事处、物业主管部门、市场监管部门、物业服务企业各持一份。

物业项目基本情况	项目名称		物业类型	
	详细地址			
	四至	东:	南:	
		西:	北:	
	占地面积 (亩)		总建筑面积 (m <sup>2</sup> )	
	栋数		户数	
	供暖方式			
	多层	_____栋_____户_____m <sup>2</sup>		
	高层	_____栋_____户_____m <sup>2</sup>		
	别墅	_____栋_____户_____m <sup>2</sup>		
	商业	_____栋_____户_____m <sup>2</sup>		
车位	地上_____个、地下_____个、机械_____个 共_____个			
物业服务企业情况	名称			
	地址			
	法定代表人		联系电话	
	项目经理		联系电话	

服务等级及收费标准	服务等级					
	高层	物业服务费		停车服务费	地面	
					地下	
					子母	
					机械	
	多层	物业服务费		停车服务费	地面	
					地下	
					子母	
					机械	
	老旧小区(电梯)	物业服务费		停车服务费	地面	
					地下	
					子母	
					机械	
	备注					
	参与	_____ 户 _____ m <sup>2</sup>				
表决	线上表决	微信		_____ 户 _____ m <sup>2</sup>		
		电子邮件		_____ 户 _____ m <sup>2</sup>		
		QQ		_____ 户 _____ m <sup>2</sup>		
	书面征求	_____ 户 _____ m <sup>2</sup>				
	其他	_____ 户 _____ m <sup>2</sup>				

<p>表决 结果</p>		
<p>抄送 承诺</p>	<p>根据相关法律法规，我公司已完成 _____          小区 _____ 级服务标准的物业及停车服务费调整工作，郑重承诺严格按照《陕西省西咸新区住宅小区物业服务指导标准》履行管理责任，提供质价相符的服务工作。保证提交资料的真实、合法、有效，如申报部室，愿意承担由此产生的一切法律责任和经济责任。</p> <p style="text-align: right;">物业服务企业（盖章）：          法定代表人（签字）：          年 月 日</p>	
<p><b>街道办事处意见</b></p> <p>承办人：           负责人：</p> <p style="text-align: right;">（盖章）          年 月 日</p>		
<p><b>住建部门意见</b></p> <p>承办人：           负责人：</p> <p style="text-align: right;">（盖章）          年 月 日</p>	<p><b>市场监管部门意见</b></p> <p>承办人：           负责人：</p> <p style="text-align: right;">（盖章）          年 月 日</p>	