

新疆维吾尔自治区发展和改革委员会
新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅 文件
新疆维吾尔自治区市场监督管理局

新发改规〔2020〕8号

关于印发《新疆维吾尔自治区物业服务
收费管理办法》的通知

伊犁州发展改革委、住房和城乡建设局、市场监督管理局，各地（州、市）发展改革委、住房和城乡建设局（住房保障和房产管理局）、市场监督管理局，新疆生产建设兵团发展改革委、住房和城乡建设局、市场监督管理局：

为进一步理顺物业服务收费体制机制，强化物业服务企业收费行为监管，保障业主和物业服务企业的合法权益，自治区发展改革委同自治区住房和城乡建设厅、自治区市场监督管理局对《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》（新发改法规

〔2016〕1189号)进行了修订。现予以印发，请认真贯彻执行，并就有关事宜通知如下：

一、各地（州、市）发展改革委要依据本办法有关规定，在认真调研、科学论证、广泛听取各方意见基础上，依法制定本地区物业服务收费价格政策。加强物业服务收费的行政指导，建立物业服务收费监管制度，及时准确掌握辖区各小区的服务等级和具体收费标准。加大政策宣传引导，积极回应社会关切，营造良好舆论环境，使建设单位、物业服务企业、业主深入了解收费政策，确保各项政策顺利实施。

二、依据本办法新调整前期物业公共服务费标准的，建设单位与物业服务企业应严格按照规定确定收费标准；暂不调整前期物业公共服务费标准的，相关政策及收费标准不变。同时，要充分考虑对低收入群体生活的影响，采取多种形式做好社会保障工作。

三、各地（州、市）发展改革委要依据本办法进一步完善价格机制，疏解价格矛盾，尽快理顺住宅小区车位租赁费、场地占用费、停车服务费管理机制，科学规范管理，切实维护业主的合法权益，促进物业服务行业健康发展。对议价规则的实施进行指导，规范建设单位、物业服务企业调整价格的行为，减少建设单位、物业服务企业单方面调价引起的社会矛盾。

四、各地（州、市）住房城乡建设部门要会同有关部门综合施策，加快推动普通住宅小区召开业主大会并选举产生业主委员会。

五、各地（州、市）市场监督管理、住房城乡建设行政主管部门要进一步加强对建设单位、物业服务企业收费行为的监督检查，对物业服务企业不按规定收费、未实行明码标价等违法行为依法严肃查处。

六、本办法自 2020 年 10 月 1 日起执行。自治区将密切跟踪政策执行情况，评估政策实施效果。在政策执行过程中如遇到新问题请及时报送自治区发展改革委、住房和城乡建设厅、市场监督管理局。



自治区发展和改革委员会



自治区住房和城乡建设厅



自治区市场监督管理局

2020年6月8日

新疆维吾尔自治区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、物业服务企业和建设单位的合法权益，促进物业服务行业健康发展，根据《中华人民共和国价格法》《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》等法律法规，制定本办法。

第二条 本办法适用于自治区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、住宅小区停车收费和其他服务收费。

第三条 物业服务收费属经营服务性收费，应当遵循合理、公平透明和质价相符的原则，并按照不同物业的性质、用途分别实行政府指导价和市场调节价。

第四条 实行政府指导价的物业服务收费按照统一政策，分级实施原则管理。

自治区发展改革委同自治区住房和城乡建设厅、市场监督管理局负责制定物业服务收费管理办法和有关政策规定。

各地（州、市）发展改革部门会同住房城乡建设部门、市场监督管理部门指导本地区物业服务收费管理工作。

各市（设区市）、县（市）发展改革部门按照定价权限制定物业服务收费标准，并会同同级住房城乡建设部门、市场监督管理部门加强监督。

第五条 政府鼓励和支持业主或业主大会通过市场竞争机制选择物业服务企业。鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈、价格垄断等价格违法行为。

第二章 物业公共服务费

第六条 本办法所称物业公共服务费，指物业服务企业按照物业服务合同约定提供物业管理公共区域内的清洁卫生、冰雪清除、维护秩序（安防、交通、消防等）、绿化养护等服务，以及共用部位、共用设施设备的日常运行、保养及维修服务，按合同约定或发展改革部门规定向业主收取的费用。

第七条 物业公共服务费的成本构成：

（一）人员费用：指物业服务企业管理、服务人员的工资，按规定计提的工会经费、职工教育经费，以及按照有关规定应当缴纳的住房公积金和养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用。

（二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行和维护费用：指保障物业服务区域内共用部位、共用设施设备正常使用和运行、维护保养、检测和公共用电（含楼道照明用电）所需的费用。不包括保修期内由建设单位履行保修责任支出的维修费。应当通过住宅专项维修资金予以列支的物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新改造费用，不计入物业服务成本。

物业管理区域的二次供水、供暖、供电设施设备产权未移交的，相关能（损）耗费用及二次供水设施设备的消毒、保洁防疫费用计入物业服务成本，不得再向业主另行收取；产权移交的，

相关能（损）耗费用及二次供水设施设备的消毒、保洁防疫费用计入供应价格。

采用中央空调（地源热泵、太阳能等）供暖（冷），其动力设备发生的能源费用、运行维护费用应计入其供应价格中，不计入物业服务成本。

（三）清洁卫生费：指清洁物业服务区域内公共场地（所）、共用部位以及共用设施设备环境卫生所需的工具购置、消杀防疫、化粪池清理、主管道疏通、清洁用料等费用。

居民城市生活垃圾处理费由业主按当地政府有关规定自行缴纳，不计入物业服务成本。

（四）绿化养护费：指管理、养护绿化所需的工具购置、用水、花草树木修剪、补苗、农药化肥、防治病虫害等费用。不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费。

（五）秩序维护费：指维护物业服务区域内稳定、安全秩序所需的器材装备费、安全防范人员的人身保险费及由物业服务企业支付的服装费、安防设施的网络服务费等。不包括应由建设单位支付的监控设备和器材装备费用。物业交付后新增设的安防设施、监控设备等器材费用应从住宅专项维修资金中列支。

（六）办公经费：指物业服务企业为维护物业服务区域内正常的物业服务活动所需的办公用品费、交通费、房租费、水电费、取暖费、通讯费、书报费及其他费用。

（七）固定资产折旧费：指按规定折旧办法计提的物业服务固定资产的折旧金额。物业服务固定资产是指在物业服务区内由物业服务企业通过购买等方式所拥有的、与物业服务直接相关

的、使用年限在一年以上的资产。

（八）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用：指物业服务企业购买的普通住宅小区共用设施设备及公众责任保险所支付的保险费用，以物业服务企业与保险公司签订的保险单和所缴纳的保险费用为准。

（九）经业主同意的其他费用：指全体业主或业主大会同意由物业公共服务费开支的费用。

（十）法定税费及合理利润。

第八条 普通住宅小区的前期物业公共服务费及保障性住宅物业公共服务费实行政府指导价，由市（设区市）、县（市）发展改革部门根据物业服务社会平均成本，按物业服务标准等级分类制定并公布基准价及其浮动幅度。

本办法所称普通住宅指单元式住宅楼栋。

前期物业公共服务费指业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施物业服务的有偿收费。

第九条 非普通住宅及非住宅物业公共服务费实行市场调节价，由业主与物业服务企业协商确定。

非普通住宅一般指非单元式低层住宅楼栋，如联排跃层住宅、独门独户庭院住宅等，具体由建设单位在委托前期物业服务企业前，报房地产行政主管部门认定。

业主将普通住宅改为经营性用房按非住宅收取物业公共服务费，物业管理区域配套的幼儿园、学校、养老院（福利院）按普通住宅收取物业公共服务费。

第十条 成立业主大会的普通住宅小区，由业主委员会或业

主大会与物业服务企业协商确定物业公共服务费标准；未成立业主大会的普通住宅小区，执行前期物业公共服务费标准。

第十一条 建设单位与受委托方（物业服务企业）签订前期物业服务合同时，应当按发展改革部门新公布的政府指导价（基准价）确定物业公共服务标准等级和收费标准，同时在商品房预售合同附件中书面明确告知购房人。

第十二条 物业公共服务费按照不动产权属证书记载的建筑面积计算；尚未进行权属登记的，按测绘面积或购房合同记载的建筑面积计算。地下储藏室不得计入物业公共服务费计费面积，但用途用于居住的除外。

第十三条 尚未出售、尚未交付或交付不符合法律法规规定条件的物业，物业公共服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的物业，物业公共服务费自交付公告结束次日起计算交纳。

第十四条 前期物业公共服务费按月计费，预收期最长不得超过一年，业主可以自行选择交费方式、交费期限。成立业主大会的住宅小区，业主应按照物业服务合同约定的交费方式、交费时间，及时交纳物业公共服务费。

第十五条 物业服务合同应当约定物业服务标准等级、物业公共服务费标准、交费方式、交费时间、违约赔偿等内容。

第十六条 物业服务企业不承担收取自身不提供服务的代收代缴义务，任何单位不得强行委托物业服务企业代其向业主收费。

供水（排污）、供电、供气、供热、通讯、有线电视、环卫等单位应当按照有关规定向住宅小区内的最终用户或设备产权

人收取费用；需要委托物业服务企业代收费（代抄表）的，应当与物业服务企业协商签订委托合同，并向物业服务企业支付酬金。

上述收费凡属于政府定价、政府指导价的，应当按规定价格标准执行，任何单位不得乱加价、乱收费。

第十七条 物业服务企业依法享受国家和自治区有关价格优惠政策。

物业管理区域内共用设施维护、保洁、绿化等使用水的，水费按照绿化用水价格执行；使用电、气的，电费、燃气费按照居民用电、用气价格执行。

供水、供电、供热等专业经营单位应当据实测定水量，核算电、气用量，认真执行优惠政策。

第十八条 物业服务企业按规定向业主收取了前期物业服务费的，其他任何单位和个人不得再重复收取性质相同的费用。

第十九条 各地发展改革部门对前期物业服务费实行定价成本监审、调查和价格监测制度。物业服务企业应当按照各地发展改革部门要求，提供真实、必要的资料。

各地发展改革部门应当根据物业服务成本变动情况，适时调整前期物业服务费政府指导价。

第二十条 物业服务企业同时服务多个物业管理区域的，服务成本和收支应该按照物业管理项目分别核算。

第二十一条 物业服务企业不得区分业主或物业使用人，实行不同的物业服务费标准。

第三章 住宅小区停车收费

第二十二条 本办法所称住宅小区停车收费，指在物业管理区域内租赁或占用建设单位、业主共有及业主自购的车库、车位，由业主、物业使用人交纳的车位租赁费、场地占用费、停车服务费。

车位租赁费，指业主、物业使用人租赁属于建设单位所有权车库、车位所交纳的费用。

场地占用费，指业主、物业使用人占用全体业主共有的道路、车库、车位所交纳的费用。

停车服务费，指购买车库、车位产权（或拥有长期使用权）的业主，交纳的物业服务企业提供相关共用设施设备运行、共用部位保洁、秩序维护等服务产生的费用。

第二十三条 普通住宅物业管理区域的车位租赁费和普通住宅前期物业管理的场地占用费、停车服务费实行政府指导价，非普通住宅物业管理区域的住宅小区停车收费实行市场调节价。

第二十四条 普通住宅物业管理区域的车位租赁费和普通住宅前期物业管理的场地占用费、停车服务费标准由市（设区市）、县（市）发展改革部门制定并公布相应的基准价及浮动幅度。

第二十五条 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。建设单位应当从车位租赁费收入中向物业服务企业支付一定比例的停车服务报酬。

普通住宅物业管理区域的车位租赁费标准，由业主、物业使用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共同协商确定；其他物业管理区域的车位租赁费标准，由业主、物业使用人与建设单位或其委托的物业服务企业共同协商约定。

第二十六条 场地占用费收益归全体业主所有。

成立业主大会的普通住宅小区，由业主大会决定是否收取并确定场地占用费标准及收益的用途等，可委托物业服务企业代收，并通过合同约定停车服务报酬水平等。

未成立业主大会的普通住宅小区场地占用费收益主要用于住宅小区的共用设施设备、公共场地（道路）的维护、改造等。

物业服务企业可以从普通住宅前期物业管理的场地占用费收入中获取一定比例的停车服务报酬，具体比例由市（设区市）、县（市）发展改革部门确定。

物业服务企业应将场地占用费收益单独建账、单独核算，并向全体业主一年公布一次实际收入和支出情况，接受业主或业主大会的监督。

业主对车辆或非机动车辆有看管要求的，与物业服务企业自行协商约定看管服务费用。

第二十七条 对普通住宅小区内业主拥有产权（或使用权）的车库、车位，按实际支出成本核算停车服务费（含车库公共照明用电费用）；其中，多层、高层混合住宅小区、住宅与非住宅混合小区的车库、车位的停车服务费标准，由市（设区市）、县（市）发展改革部门作出具体政策规定。

第二十八条 物业服务企业只能向业主收取车位租赁费、场

地占用费、停车服务费中的一项，不得重复收取。

第二十九条 鼓励对短时、节假日探亲访友占用住宅小区停车位（含地下、地面车位）的车辆，实行优惠收费。对临时停放车辆的，限定小时、单日收费最高上限。

第四章 其他服务收费

第三十条 本办法所称其他服务收费，指物业服务企业向业主或者物业使用人提供室内设施维修、家政等服务并收取的费用，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。

第三十一条 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、自治区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。

第三十二条 业主对房屋进行装修，应当在室内装饰装修工程实施前，向物业服务企业告知。

物业服务企业应当要求业主或房屋装修施工方签订遵守房屋装修注意事项的书面协议，约定双方的权利、义务、责任（包括损坏共用部位、共用设施设备的赔偿或修复责任）。

房屋装修期间产生的建筑垃圾，业主需要委托物业服务企业清运的，由双方签订清运协议协商确定费用，业主也可自行清运。

第三十三条 物业服务企业不得向进入住宅小区内为业主提供配送、维修、安装等服务的外来人员收取包括办证费、押金等任何费用。

第三十四条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的

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，必须补充住宅专项维修资金，用于物业服务维修费用。共用部位、共用设施设备经营收入应当单独列账，独立核算。

第五章 价格调整

第三十五条 建设单位、物业服务企业、业主在政府规定的政府指导价浮动幅度范围内，上调或下调前期物业公共服务费、住宅小区停车收费；调整实行市场调节价的物业公共服务费、住宅小区停车收费，按照本章规定执行。

第三十六条 建设单位、物业服务企业、业主大会、业主委员会或占总人数百分之二十以上的业主（物业使用人）均可以就物业公共服务费、住宅小区停车收费等事项发起提议，启动收费标准制定或调整程序。

第三十七条 尚未成立业主大会的物业管理区域，占总人数百分之二十以上的业主（物业使用人）提议按照规定的浮动幅度调整前期物业公共服务费标准的，应当报告临时代行业主大会或业主委员会职责的社区居民委员会，由社区居民委员会牵头组织调价工作。

第三十八条 建设单位、物业服务企业应当主动公示拟调价的通知，以及拟制定或调整的物业公共服务费、停车收费标准、计费方式、制定依据、成本情况，收费标准有效期、有效期届满后的调价方式等内容，接受委托的还需要公示委托授权书。调整停车收费的，还应公示车库及车位产权文件、数量、位置、配比率等基本情况。上述材料公示时间不得少于 30 天。

建设单位、物业服务企业应将上述情况同时向所在的街道办事处、乡镇人民政府，行使代管权的社区居民委员会书面报告。

业主可依程序向不动产登记等部门查询物业区域或车库、车位产权等情况。

第三十九条 前项公示期届满后，由业主与建设单位、物业服务企业协商，所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当派员对协商过程进行指导和协调。已成立业主委员会的住宅小区，由业主委员会根据业主大会授权，代表业主参与协商；未成立业主委员会的住宅小区，由代行职责的社区居民委员会组织，并三分之二以上的业主参与协商，也可以楼栋、单元或楼层为单位推选代表参与协商。

协商双方可以共同委托第三方机构对物业公共服务费、停车收费进行评估，评估结果可以作为双方协商议价的参考依据。鼓励自治区物业行业协会开展实行市场调节价的物业服务收费研究测算，为物业服务企业与业主协商服务价格，提供参考。

第四十条 经双方协商达成一致意见(经专有部分占总建筑面积过半的业主且占总人数过半的业主同意)，建设单位、物业服务企业将协商过程和结果在住宅小区显著位置公示，公示时间不得少于 10 天。

对公示期间收到的意见建议应予以处理，并向业主反馈处理结果。

公示期满后，建设单位、物业服务企业与业主按照协商结果通过合同约定物业公共服务费、住宅小区停车收费标准等内容。

第四十一条 协商时间超过 6 个月，双方仍然存在较大争议、

无法达成一致意见的，协商程序终止。双方可以共同向街道、乡镇人民政府书面提出调解申请，经调解达成协议的，按调解协议执行。

第四十二条 物业公共服务费、停车收费应当严格按照合同或其他约定执行，未经依法协商议价，建设单位、物业服务企业不得擅自制定或提高物业公共服务费、停车收费标准。

第四十三条 议价期间，物业公共服务费、停车收费按原标准执行；无原标准的，严格按照政府指导价（基准价）执行。

第四十四条 建设单位或物业服务企业不得在议价程序期间，通过拒绝业主停车需求、停水、停电等方式，干扰业主或物业使用人正常生活、商业经营秩序。

第四十五条 县级以上发展改革部门要对议价规则的实施进行指导，对物业公共服务费、停车收费开展价格监测，及时分析辖区物业公共服务费、停车收费状况，对协商议价提供信息参考。

第四十六条 县级以上房地产行政主管部门要规范建设单位车位租售行为和物业管理活动，指导和协助街道、乡镇人民政府拓宽协商渠道，提高业主委员会的组织协调能力。

第六章 监督管理

第四十七条 物业服务企业应当加强价格自律，遵守法律、法规，全面履行物业服务合同，保证服务质量和收费标准质价相符。

第四十八条 物业服务企业应当执行明码标价规定，可采取

公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、媒体公众号等方式实行明码标价。

第四十九条 物业服务明码标价的内容包括：企业名称、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、服务项目、收费标准以及收费依据，代收的水、电、气、热、有线电视等收费项目、收费标准以及收费依据，12315消费维权举报电话等。

实行政府指导价的前期物业公共服务费、住宅小区停车收费应当同时标明基准价及浮动幅度，实际收费标准。接受业主的监督，不得向业主收取任何未予标明的费用。

第五十条 物业服务企业应当定期在物业管理区域内的显著位置或利用即时通讯应用程序、公众号推送等方式公示物业公共服务费、住宅小区停车收费和经营共用部位、共用设施设备收益收支情况，以及公共水电费摊销等情况，接受业主和社会监督。

第五十一条 业主或者物业使用人应当按照物业服务合同的约定交纳物业公共服务费用，未按合同约定交纳的，业主委员会、物业服务企业应当督促其限期交纳；逾期拒不交纳的，可向人民法院提起诉讼，依法追缴。

第五十二条 县级以上人民政府房地产行政主管部门、市场监督管理部门应当加强对物业服务及收费行为的监督检查，违反国家相关法律法规规定的，予以查处。鼓励社区在辖管住宅小区业主内推选义务监督员，定期对小区物业的服务情况进行追踪监督，并反馈社区，以此督促物业服务企业提高服务质量。

第五十三条 发展改革部门、住房城乡建设部门、市场监督管理部门未按照《中华人民共和国价格法》《自治区物业管理条

例》和本办法履行管理和监督职责的，分别由上级主管部门予以纠正，并依法追究有关人员责任。

第七章 附则

第五十四条 普通住宅小区配建的保障性住房，物业服务费实行市场调节价的，各地根据保障对象的经济承受能力，建立补贴机制。

第五十五条 物业使用人同业主约定由物业使用人自行缴纳物业服务费的，按本办法执行。

第五十六条 物业服务企业之外的其他物业管理人提供物业服务的，其收费参照本办法执行。

第五十七条 本办法由自治区发展和改革委员会、住房和城乡建设厅、市场监督管理局在各自职权范围内负责解释。

第五十八条 本办法自 2020 年 10 月 1 日起执行。《关于印发〈新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法〉的通知》（新发改法规〔2016〕1189 号）同时废止。

附件：业主、业主大会等有关规定摘选

附件：

业主、业主大会等有关规定摘选

业主：房屋的所有权人为业主。

物业使用人：指物业承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

业主大会：物业管理区域内全体业主组成业主大会。同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。

前期物业管理：指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

物业管理：指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。

共用部位：指多个所有权人共同拥有，住宅主体承重结构部位和共用面积所构成的部位。一般包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

共用设施设备：指由多个所有权人共同拥有，并由其用的房屋及配套的设施设备。一般包括供水系统、消防系统、排水系统、

供热系统、供配电系统、弱电系统、防雷系统、电梯、绿地、道路、小品景观、路灯、沟渠、池、标示标牌、信报箱、非经营性停车场或车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

摘自：《物业管理条例》《前期物业招投标管理暂行办法》《住宅物业服务标准》等。

自治区发展改革委办公室

2020年6月8日印发
