附件：

# **《深圳市住宅物业服务收费指导标准（征求意见稿）》征求意见情况反馈**

一、深圳市为什么要调整《深圳市住宅物业服务收费指导标准》（以下称《指导标准》）？

本次制定《深圳市住宅物业服务收费指导标准》主要基于以下两个原因：

1. **应政府定价管理的要求**

根据广东省人民政府办公厅印发的《广东省定价目录（2018年版）》第11项“保障性住房及物业服务”，我市保障性住房物业服务收费、普通住宅（含业主自有产权车位、车库） 前期物业服务收费实行政府指导价。

1. **物业服务行业摆脱困境之需**

2007年10月发布的《深圳市住宅物业服务收费指导标准》（深价规〔2007〕1号）已逾十年未调整。十年来，社会经济快速发展，物价持续上涨，物业服务成本大幅提高，而物业服务收费标准“原地踏步”，物业服务企业通过降低物业服务质量以维持企业运营的现象十分普遍，物业服务行业陷入“低价低质”的恶性循环，导致物业服务水平与业主需求矛盾日益突出，无法满足业主对美好居住环境的需要。

二、本次调价为什么没有听证会程序？

政府定价机关制定价格应当听取社会意见。按照相关规定，听取社会意见有书面征求意见、座谈会、听证会、公开征求社会公众意见等多种方式，由于住宅物业服务收费不属于广东省价格听证项目，为此，这次采取在市住房建设局官网公开征求社会公众意见的方式，听取社会意见。

三、《深圳市住宅物业服务收费指导标准》的制定依据是什么？

本《指导标准》制定依据主要包括物业管理法律法规中确定的物业服务基本内容、我市普通住宅物业管理成本调查情况，同时还结合我市工资水平和物价水平等因素进行综合评估和测算。

**（一）物业服务的基本内容**

根据物业管理法律法规，结合我市实际情况，本《指导标准》将住宅物业管理基本内容分为综合管理、共用部位及共用设施设备日常运行维护、公共秩序维护和环境管理四项，具体内容详见《深圳市住房和建设局 深圳市发展和改革委员会关于征求〈深圳市住宅物业服务收费指导标准（征求意见稿）〉意见的通告》的附件2《关于〈深圳市住宅物业服务收费指导标准（征求意见稿）〉的说明》。

**（二）普通住宅物业管理成本调查**

2018年，市住房建设局委托市物业管理行业协会开展物业管理成本调查工作，根据我市住宅小区的类型、所在区域、竣工年限等，对全市住宅小区进行样本抽取、问卷调查和实地走访，调查研究我市住宅物业管理项目成本及运营情况，以及物业服务企业经营我市住宅项目的情况。

**（三）工资、物价水平等其它因素**

在上述成本调整的基础上，考虑到物业管理环境的变化，特别是近年来科学技术在物业管理行业的应用等因素，同时结合市政府相关部门公布的近年我市社会平均工资水平（包括职工平均工资水平、最低工资标准等）和物价水平的变动情况，进行综合评估和测算后形成《指导标准》（征求意见稿）。

四、物业管理成本不断上涨，成本主要包括哪些方面？物业服务企业的管理人员包括哪些？

物业管理成本主要包括物业服务企业的人员成本、办公成本、房屋维修养护成本等。人员成本主要包括人员工资薪酬（我市全日制就业劳动者最低工资标准已从2007年的690元提高到2018年2200元）；办公成本包括租赁房屋成本、交通成本、办公室物资配置成本等；房屋维修养护成本主要包括维修养护所需的物料和工具成本等。

物业服务企业的管理人员指小区物业管理处除工程、绿化、清洁卫生、秩序维护等操作层以外的所有行政管理或服务人员。

五、《深圳市住宅物业服务收费指导标准》对哪些类型的物业有强制约束力？

《广东省定价目录（2018年版）》规定，我市保障性住房物业服务收费、普通住宅（含业主自有产权车位、车库） 前期物业服务收费实行政府指导价。

普通住宅是指供家庭居住使用的建筑，包括高层和多层住宅，不含别墅和商务公寓。保障性住房物业管理服务收费根据本《指导标准》对应的三级及以下收费标准执行。城中村物业管理服务收费可参照本指导标准对应的多层住宅四级及以下收费标准执行。

六、居住在保障性住房和城中村的人员收入偏低，还要提高物业管理费，合理吗？

**（一）保障性住房物业管理情况**

我市保障性住房实行市场化的物业管理，即小区由专业化的物业服务企业进行物业管理。保障房在小区配套、物业管理基础服务上和普通商品住宅小区没有差别，但考虑到保障房部分居住人员的收入情况，本《指导标准》规定保障性住房物业管理服务收费根据本指导标准对应的三级及以下收费标准执行。

**（二）城中村物业管理情况**

目前，我市城中村物业管理相对于普通住宅收费偏低，根据调查，主要原因是城中村物业管理除有部分政府补贴外，基础内容与普通住宅相比有所欠缺，大部分只有秩序维护费、停车费等需要租户缴纳，所以租户缴纳的管理费偏低。故此，本《指导标准》建议城中村物业管理服务收费参照本指导标准对应的多层住宅四级及以下收费标准执行。

七、《指导标准》出台后，我们小区就要涨物业管理费了吗？能否实行“新房新政策、老房老政策”？

本《指导标准》已明确适用范围，一经发布，对所有物业均有效，不存在“新房新政策、老房老政策”。

**（一）仍处在前期物业管理阶段的普通住宅小区**

前期物业管理中物业服务合同的主体是建设单位和物业服务企业，合同签订时还没有小业主，物业管理费实行政府指导价的主要目的是为了约束建设单位，以保护小业主的利益。前期物业管理阶段的小区，如果房屋已出售给小业主，即使新的《指导标准》出台，物业服务企业和建设单位也没有擅自调价的权利，要按程序召开业主大会表决通过后方可调整。

**（二）《指导标准》适用范围外的小区**

别墅、商务公寓和已成立业主委员会的住宅区，物业管理服务收费实行市场调节价。如需调整物业管理费，由业主委员会与物业服务企业协商，确定物业管理费调整方案，然后召开业主大会会议表决，通过后方可调整。

八、目前很多物业服务企业服务水平低下，为什么还要调整《指导标准》，让他们涨价？

我市某些住宅小区确实存在着物业管理水平下降的情况，除了有物业服务企业管理不善、物业服务从业人员素质较差等因素外，还存在一个客观原因。近十年来，涉及到物业管理的人员成本、房屋维修养护成本等都在持续上涨，仅从我市最低工资的上涨幅度（详见第四点）这一项就可以看出，而物业管理费标准没有提高，物业服务企业就会尽可能通过各种方式缩减开支（比如减少工作人员或减少清洁、绿化、维修的频次等），以维持企业正常运营和利润，势必造成物业服务水平的下降。

之所以调整《指导标准》，目的是为了让物业管理各主体客观了解我市普通住宅项目的物业管理收费标准情况，并为市场提供一个相对合理的参考标准，指导物业管理双方参照《指导标准》协商价格，实现物业服务“价质相符”，提高业主的获得感和满意度。

九、目前有一些物业服务企业侵占业主公共收益，为什么还要调整《指导标准》？

目前确实有一些物业服务企业通过将小区公共部位广告位、场地出租等方式，将小区公共收益占为己有，侵占业主的公共利益。这种情况产生的原因是多方面的，如业主委员会成立难或运作不规范导致对物业服务企业监督不到位，同时，由于物业管理费标准偏低，物业服务企业为了维持企业运营，想方设法“另辟蹊径”增加收入，以弥补物业管理费的不足。

目前，我市正在进行《深圳经济特区物业管理条例》修订工作。《条例》（修订草案）从降低业主大会和业主委员会的成立门槛、解决业主大会开设账户问题、建立业主共有资金管理制度、建立信息公开和信用管理制度等方面，为业主在物业管理中发挥主体作用扫除障碍，并进一步加强了对物业管理各方主体的监督管理。同时，《条例》修订过程中也在探讨物业管理服务收费价格调整模式，以建立健全物业服务行业价格动态调整机制。相信新条例实施后，物业服务企业的行为将得到进一步的约束和规范。

十、物业管理质价不相符时，业主的投诉渠道是什么？

国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。物业服务行业的发展一定要遵循市场经济规律。当业主认为物业管理质价不相符时，首先可由业主或业主委员会与物业服务企业沟通，要求物业服务企业按法律法规及物业服务合同约定履行职责，也可以通过协商按程序调整物业管理费标准；如物业服务企业不能按照合同约定提供相应水平的物业服务，可召开业主大会决定解除合同、更换物业服务企业。

政府部门在物业管理活动中履行政监管职能。业主认为物业服务企业有违法违规行为，可以向街道办及其工作站、区住房建设部门或其他渠道反映和投诉，相关部门会按程序处理。协商或调解不成的，建议通过司法途径解决。

十一、《指导标准》中的电梯故障率指标1次和3次的收费标准为何差距如此之大？

答：电梯故障率是指经相关专业机构鉴定确认后的故障，是电梯管理规范中的一个约束性指标，也是物业管理行业中普遍采用的衡量电梯维修保养质量的重要指标。年度故障率不同次数对服务的要求有较大区别，服务承诺内容也不一样。收费标准的差距是综合管理中所有项的总差距，电梯故障率仅是其中的一个指标。

十二、如何参考《指导标准》设置物业管理费？

本《指导标准》制定的物业服务收费根据服务内容、服务要求和设施设备配置等情况分为五个等级，最高为一级，最低为五级。物业管理服务收费标准根据质价相符的原则，分别选择各服务项目的相应等级组合确定。各服务项目收费等级可根据实际情况自由组合，物业服务收费标准为各物业服务项目所选等级收费标准的总和。

举例说明：如某高层住宅小区在制定物业服务收费标准时，根据协商，可选择综合管理的二级、共用部位共用设施设备日常运行维护的三级、环境管理四级以及公共秩序维护的一级，根据本指导标准，最终确定的物业服务收费标准则为：1.37+1.2+0.63+1.39＝4.59（元/㎡·月）。

十三、建议对物业管理人员备案

物业管理项目具体的工作人员情况可以在物业服务合同中约定，目前法律法规没有要求向政府主管部门备案。配合《深圳经济特区物业管理条例》的修订，政府主管部门将会通过信息公开、信用管理等制度加大对物业服务企业主要负责人、项目经理的监管，将其纳入物业管理行业信用体系中，通过公开、公平、透明的诚信体系约束他们的职业行为。

十四、建议对物业管理财务进行公开

目前我市物业管理收费有两种收费模式，包干制和酬金制。实行酬金制收费方式的，物业服务企业应当将年度物业管理财务收支情况进行公开。

《深圳经济特区物业管理条例》的修订将解决业主大会开设账户问题，业主大会成立后由住建部门负责备案，取得统一社会信用代码证书，业主大会可以凭代码证到合作银行开设业主共有资金账户，也可以委托物业服务企业开设业主共有资金共管账户。届时，共有资金账户的余额流水和收支情况会在小区物业管理服务平台上公示，让小区各项财务收支情况接受业主的监督，公开透明。