

# 武汉市物业服务收费管理实施细则

(经市人民政府第 82 次常务会议原则通过)

第一条 为规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务主体合法权益，根据《中华人民共和国价格法》《湖北省价格条例》《湖北省物业服务和管理条例》《湖北省物业服务收费管理办法》《武汉市物业管理条例》等法律、法规及有关规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 我市行政区域内的物业服务收费及其监督管理，适用本细则。

第三条 物业服务收费应当遵循合法、合理、公开、诚实信用和质价相符的原则。

本细则所称物业服务收费，是指物业服务主体按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内环境卫生和相关秩序，向业主或物业使用人收取的费用。

第四条 住宅前期物业服务收费实行政府指导价，收费标准由价格主管部门会同同级房屋主管部门，综合考虑物业服务内容、服务标准、服务成本和业主承受能力等因素，按照规定的定价权限和程序制定，并向社会公布，物业服务成本按照物业服务定价成本监审办法审核确定。

武汉市中心城区住宅前期物业服务收费标准由市价格主管部门会同市房屋主管部门参照《武汉市住宅物业服务等级标准》（DB4201/T534-2017）制定，具体标准见附件。

建设单位应当依法公开选聘前期物业服务主体，在政府制定的收费标准内与之约定具体收费标准，签订前期物业服务合同，并向辖区价格主管部门报送物业服务合同。

符合下列条件之一，依法成立业主大会的住宅区，其物业服务收费不作为前期物业实行政府指导价管理：

（一）交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十的；

（二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十的；

（三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达到百分之二十的。

第五条 实行政府指导价管理以外的物业服务，由业主大会按照公平、公正、公开原则，择优选聘物业服务主体，并与其签订物业服务合同，对服务内容、服务标准、收费标准等进行约定。

第六条 鼓励各区人民政府（含开发区、风景区管委会，下同）对老旧小区按照政府主导、市场运作，社会参与、多元共治的原则，推行突出服务群众价值取向、体现公益属性的“红色物业”。物业服务主体可根据老旧小区实际情况，与业主协商确定服务内容、服务标准、收费标准等。

第七条 前期物业服务合同生效之日至房屋交付之日的物业服务费，由建设单位承担；房屋交付之日后的物业服务费，由业主承担。

第八条 各区人民政府应当建立保障性住房物业服务费补偿机制，制定并落实补贴政策。

第九条 物业服务费以建筑面积为计价单位，按月计费。

第十条 物业服务合同期内，物业服务主体不得擅自调整物业服务收费标准。确需调整的，应当征得业主大会同意。征求意见前，应当在物业管理区域内按幢公示拟调价方案及理由、成本变动情况等资料，公示时间不少于十五日。

第十一条 物业管理区域内占用业主共有道路或者场地用于停放机动车辆的车位，属于全体业主共有，可以收取停车费，其管理、使用、收费等具体事项由业主大会决定，建设单位、物业服务主体等不得销售或者变相销售。未成立业主大会的，应在前期物业服务合同中约定，并按合同约定执行。

对业主拥有产权或使用权的车库（位）不得收取停车费，物业服务主体可按照合同约定收取物业服务费，物业服务费可按车库（位）的个数计收，也可按法定产权面积计收。

第十二条 商品房销售前，应当制定车库（位）租售方案，并在销售场所醒目位置进行公示，不得以不公平的高价租售或者与商品住房等捆绑租售车库（位）。

第十三条 对进入住宅和非住宅物业管理区域内的下列车辆，应当免收停车费：

（一）执行任务的军车、警车、消防车、救护车、救灾抢险车、邮（快）递车、环卫车、市政设施维护维修车、殡葬车；

（二）法律、法规规定应当予以免费的车辆，如临时停放的肢残人驾驶的专用代步车辆等；

（三）临时停车不超过 30 分钟的车辆；

（四）为业主或物业使用人提供搬家、配送货物服务的车辆；

（五）当地人民政府批准免费的其他车辆。

第十四条 利用业主共用部位、共用设施设备经营所得收益属于全体业主共有，未成立业主大会的，经营所得收益由物业服务主体代为收取、保管，待业主大会成立后交付业主大会；已成立业主大会的，由业主大会决定其使用方式和用途。

物业服务主体代为经营前款规定所得收益，可以按合同约定提取劳务费。

物业服务费收入与使用支出情况，业主共用部位、共用设施设备经营所得收益及支出情况，应当每半年公示一次，并适时审计，接受业主监督。

第十五条 对房屋装修实行保证金管理的，由物业服务主体与业主协商或业主大会制定管理办法，对保证金标准、退还时间和相关责任等进行具体规定。

装修产生的建筑垃圾，业主或物业使用人委托物业服务主体清运的，清运费由双方协商约定。

第十六条 住宅区实行出入证（卡）管理的，建设单位或者物业服务主体应当为业主免费配置出入证（卡），每户人员出入证（卡）不少于3张，车辆识别卡每车一张。业主因遗失、损坏需补办的，可以按公示标准收取制作成本费。

第十七条 对为业主或物业使用人提供维修安装等临时性服务的外来人员、车辆，物业服务主体等不得收取任何费用。确因实行出入证（卡）管理的需要，可以按公示标准收取押金，并在退证（卡）时全额退还。

第十八条 物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当向最终用户收取有关费用。

供水、供电专业经营单位未抄表到户的物业管理区域，水电总分表之间的正常损耗，可纳入物业收费范围，也可由业主（物业使用人）按各分表计量数进行分摊。其中，供水损耗据实分摊；供电损耗不超过总表计量数7%的，据实分摊，超过7%的，原则上按总表计量数的7%进行分摊。

物业服务主体接受委托在物业管理区域内提供集中供暖或者制冷服务的，收费方式及收费标准应当与业主大会协商约定。

第十九条 业主或物业使用人应当按合同约定交纳物业服务费。未按约定交纳的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务主体可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

物业服务主体不得以业主或物业使用人拖欠物业服务费等理由，减少服务内容，降低服务质量，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热，以及实施损害业主或物业使用人合法权益的其他行为。

第二十条 物业服务主体接受委托代收水电气暖等费用，不得向业主收取手续费等费用。物业服务主体已经接受委托代收的费用，其他部门、单位不得重复收取。

任何单位和个人不得强制物业服务主体代收有关费用或者提供无偿服务。

第二十一条 本细则规定由业主大会决定或未成立业主大会应由全体业主共同决定的事项，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，物业服务主体等不得单方面决定。

第二十二条 物业服务主体等应当遵守法律、法规和政策规定，严格履行合同，规范收费行为，为业主提供质价相

符的服务；按规定明码标价，在物业管理区域内显著位置常态化公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准，以及投诉电话等信息，并公布本细则，接受业主监督。

物业服务主体等不得收取本细则未列的费用，有法律、法规依据和经省级以上人民政府批准的收费项目除外。

第二十三条 各相关部门应当加强物业服务及收费行为监督检查，建立违法行为投诉、处理和回复制度，在物业管理区域内集中公布联系方式。物业服务主体违反物业管理法规和价格法律、法规及本细则规定的，由房屋主管部门、价格监管部门按照职能分工，分别依据有关法律、法规予以处罚。

第二十四条 实施自行管理的住宅物业和写字楼、办公楼、工业园区、商业区、宾馆饭店、学校校区等非住宅物业，参照本细则相关规定执行。

第二十五条 本细则实施前已签订物业服务合同且合同尚未到期或者尚未终止的，仍按原合同约定执行。

第二十六条 新城区可参照本细则制定辖区内住宅前期物业服务收费标准。

第二十七条 本细则未尽事宜，按照《湖北省物业服务收费管理办法》及有关政策、法规、规章办理。

第二十八条 本细则由武汉市发展和改革委员会、武汉市住房保障和房屋管理局按照各自职责负责解释。

第二十九条 本细则自 2019 年 8 月 1 日起实施，有效期 3 年。此前有关规定与本细则不一致的以本细则规定为准。

附

武汉市中心城区住宅前期物业服务收费政府指导价标准

| 物业服务等级 | 基准价（元/米 <sup>2</sup> ·月） |     |
|--------|--------------------------|-----|
|        | 有电梯                      | 无电梯 |
| 五星级    | 3.2                      | 2.7 |
| 四星级    | 2.6                      | 2.1 |
| 三星级    | 2.1                      | 1.6 |
| 二星级    | 1.6                      | 1.1 |
| 一星级    | 1.2                      | 0.7 |

注：上述标准最高可上浮 20%，下浮不限。

江汉区物业收费咨询电话：85747139

江汉区物业收费投诉电话：12315