华宁县住房和城乡建设局关于举行

《华宁县前期物业收费标准实施方案

（听证稿）》听证会的情况报告

为进一步规范行政决策行为，提高行政决策的科学性、民主性，推动重大决策听证制度，进一步提高政府价格决策的科学性和透明度，促进政府价格决策的民主化和规范化，保护消费者的知情权和参与权，根据《中华人民共和国价格法》、《政府制定价格听证办法》、《云南省政府制定价格听证办法实施细则》及《华宁县人民政府重大决策听证实施细则》等规定，华宁县住房和城乡建设局于2025年5月16日举行《华宁县前期物业收费标准实施方案（听证稿）》听证会，现将听证会情况报告如下：

一、听证会举行情况

2025年4月17日，按规定在华宁县人民政府网发布了《华宁县住房和城乡建设局关于举行＜华宁县前期物业收费标准实施方案＞听证会的公告（第1号）》，公布了听证事项、听证时间和地点、听证代表和旁听人员名额及产生方式、报名时间、方式和要求等相关内容。

2025年5月1日，在华宁县人民政府网发布了《华宁县住房和城乡建设局关于举行＜华宁县前期物业收费标准实施方案＞听证会的公告（第2号）》，公布了听证会时间和地点、听证会主持人、决策发言人、听证监察人及听证代表人员名单等事宜。

2025年5月16日下午15:00在华宁县住房和城乡建设局二楼会议室举行听证会，听证会应到听证代表25人，实到代表20人，请假2人；应到听证监察人2名，实到2名；应到听证旁听人3人，实到3人。实际出席人数已超过应出席人数的2/3的规定。

二、听证代表提出的主要意见和建议、采纳及不予采纳情况

本次听证会，各方代表以高度负责、严谨务实的态度，围绕《华宁县前期物业收费标准实施方案（听证稿）》畅所欲言，提出了宝贵的意见和建议。经过梳理和汇总，将采纳及不予采纳情况归纳总结如下：

（一）代表对《实施方案》制定提出意见和建议

1.建议以“保基本，促差异，强监管”为核心，推动服务质量与收费标准、居民承受能力精准匹配。

**采纳。**本实施方案编制也是以“保基本，促差异，强监管”为核心编制的，这个原则在方案中都已覆盖到。我单位在实施过程中一定围绕这个核心监督收费标准和服务的匹配。至于“居民承受能力精准匹配”的问题，收费标准制定的是最高收费限制，没有下限，所以在实施过程成中是一个市场双向选择的问题，该方案也是根据玉发改价格（2012）657号次低等级作为参考，结合周边县区制定的。

2.普通住宅前期物业服务阶段不够清晰，仅是简单叙述为业主委员会为准，希望进一步明确。

**采纳。**在《实施方案》第二段补充“释义”：前期物业管理是指在业主、业主大会选聘物业服务人之前，由建设单位选聘物业服务人实施的物业管理。前期物业服务阶段自物业交付买受人之日起至业主委员会与选聘的物业服务企业签订的《物业服务合同》生效之日止。

3.车位管理费是否纳入前期物业收费，希望在实施方案中进一步明确。

建议明确车库和公共车位收费标准如何执行。

**不采纳。**车位管理已包含在前期物业收费中，车库的收费标准在《华宁县公共租赁住房物业服务收费和普通住宅前期物业服务收费标准》已明确。公共停车位收费标准按照《华宁县城镇机动车停放服务收费标准》执行。

4.建立动态调整机制，随着人工成本、能源费用及维护成本的逐年上涨，建议在方案中明确收费标准与CPI指数或行业平均成本变化的联动机制，避免因长期固定价格导致服务质量下降。

建议建立前期物业收费标准的动态调整机制，根据一定时期内的物价指数、人工成本变化等因素，适时对收费标准进行调整，确保收费标准始终合理、科学。

**采纳**。在《实施方案》中增加：为避免因长期固定价格导致服务质量下降，CPI指数或行业平均成本变化过大时，收费标准可根据需求进行修订或重新制定。

5.明确前期物业与业主委员会的衔接条款建议在方案中补充前期物业服务期限届满后，若业主大会未选聘新物业企业，原企业继续服务的过渡性收费标准，避免权责不清引发的纠纷。

**采纳。**在《实施方案》中补充明确：前期物业服务期限届满后，若业主大会未选聘新物业企业，原企业可与业主委员会双方认可后拟定新合同，涵盖收费标准、服务项目、双方权责等内容，直至业主委员会与选聘的物业服务企业签订的《物业服务合同》。

6.在方案中第五条中第（五）小点“物业服务补充说明”中的内容要以“收费标准”中的内容相对应，明确指导价不包含的部分要统一。

**采纳。**在《华宁县公共租赁住房物业服务收费和普通住宅前期物业服务收费标准实施方案（听证稿）》中第五条第（五）点中做相应补充，即：此指导价不含电梯维护（维保、养护、年检）及运行电费，不含二次加压维保养护及运行电费，不含消防检测费。

7.针对分等级标准实施收费，建议建立服务等级标准评级机制。

**采纳。**在《实施方案》中补充：“华宁县公共租赁住房物业服务收费和普通住宅前期物业服务收费标准（政府指导价）”，要求每个具备执行该标准的小区公开给每位住户，让每位住户明白自己享受的服务等级。华宁县住房和城乡建设局负责监督及不定期抽查。

8.建议增加公共租赁住房特殊情形减免物业费相关的政策（如：棚改住户、残疾人群等特殊事宜及人群），便于企业操作执行。

制定可浮动的物业收费标准，针对低保户、残疾人等、困难群体制定下浮标准和下浮申报流程。

**采纳。**在《实施方案》中补充：棚改住户、特殊人群（低保户、残疾人等）提供相应证明经主管部门审核通过后，可申请物业费减免或下浮。下浮标准和下浮申报流程由住建局联合相关部门制定及决定。

9.明确四级下的分级服务标准，体现差异化服务。

**不采纳。**四级下的分级服务标准已经不能满足现在的服务要求，所以没有明确的。

10.收费标准中未含电梯运行维护费和二次供水加压费，按照“以支定收，收支基本平衡”的原则，核算后向业主另行收取。这里有两个问题，一是就产生的费用由谁进行监管核算？二是满一年后由物业企业收取费用，这个可能会非常困难，有没有什么约束措施？

**采纳。**在《实施方案》中补充：电梯运行维护费和二次供水加压费要求据实收取，不得盈利，物业服务企业实行代收代管，应单独列账，专款专用，滚存使用，并定期公布收支账目。物业服务企业必须在物业服务满一年后的次月20日内向业主或使用人公布上一年的收支帐目，未公布的不得收取下一年的电梯使用费和二次加压费。业主委员会对电梯运行维护费和二次供水加压费的收费核算有绝对的监管权，若发现物管企业有任何违规行为，可向主管部门举报，主管部门协同业主委员会对其进行相应处罚。

11.装修保证金每户不得超过3000元，建议定个数字，1500元或2000元，便于操作。

**不采纳。**标准制定只能是最高限价，其他的由市场决定。

（二）代表对《收费标准》提出意见和建议

1.认为前期物业定价0.68元/平方米/月，有点偏高。

**不采纳。**华宁县物业服务收费调查结果是按本实施方案等级分类的四级考虑的，对应的指导价为0.68元/平方米·月，基本涵盖了物业服务企业的现有成本支出，且通过实施分级管理，明确了物业服务内容与质量的收费等级和标准。

2.进一步细化收费标准的分档依据，例如：1.根据小区容积率、公共设施复杂度（如电梯、园林绿化、智能化设备等）调整成本核算；2.对保障性住房与商品房项目实行分类指导价，体现公平性。

**不采纳。**1.本标准制定就是结合多方的数据分析后得出的结果，制定的是最高限价，每个小区可根据该标准进行收费。2.方案第四条“（二）成本核算”表格中可以看出普通住宅前期物业管理费是很低的，反而是保障性住房“惠民小区”的物业管理费最高，其次前期物业管理费主要还涉及到市场问题，在调查过程，有多家开发商都未收取前期物管费。该标准制定原则就是保障房住户的利益，体现公平性。

3.根据不同小区实行差异化定价收费很有必要，价格标准应灵活实施。

**采纳。**在《收费标准》中已注明，此指导价为最高限价，下浮不限。

（三）代表对后期管理提出意见和建议

1.加强监督管理，收费标准实施后，相关部门一定要加强对物业服务企业收费行为的监督管理。建立健全投诉举报机制，对于违规收费、收费不服务或服务不到位的企业，要依法依规严肃处理，切实维护业主的合法权益。同时，也要对物业服务质量进行定期考核和评估，督促企业不断提升服务水平。

强化监管与考核，形成有效的激励约束机制。

完善监督机制明确监管程序和各部门职责。

**采纳。**在《实施方案》中增加行政单位监管职责清单，由主管部门牵头联合相关部门成立物业服务检查监督专项小组，联合监管，明确日常检查、投诉处理、违规处罚等流程；对各小区物业管理的收费和服务内容进行定期抽查，制定小区物业管理和收费违规行为的处罚机制等。

2.加强宣传引导，相关部门和物业服务企业要加大对前期物业收费标准实施方案的宣传力度，通过多种渠道，让广大业主充分了解收费标准的制定依据、费用构成以及物业服务的内容和标准。增强业主对物业服务的认识和理解，提高业主按时缴纳物业费的自觉性，共同誉造良好的小区物业服务环境。

加强宣传与沟通，增进各方之间的相互理解和信任。

强化宣传，凝聚共识。物业主管部门要提高工作的透明度与公开性，充分运用各种平台手段对群众在广而告之，让业主和住户了解《方案》，了解物业管理法律法规，自觉行动起来支持《方案》、监督《方案》，并在《方案》及相关法律下行动，使《方案》落地落实，深入民心，取得群众信任。

**采纳。**政府相关职能部门应通过网络、微信等媒体平台，借助小区宣传栏、电子显示屏等宣传阵地，多方面开展政府指导价的宣传工作，并认真做好指导价公示和解释工作，让业主和物业服务企业充分了解制定政府指导价的意义。

3.针对社区的实际情况，36个小区中至少有20个以上小区属于比较小的小区，单独进驻一家物业公司是不理想的。应该引导物业划片区进驻或者提供单次的收费服务。

推行单顶单次物业订制服务，通过补充条例等形式补充，针对住户较少、住户流动性大、小区老旧等情况，物业入驻困难，可由业委会、物管会牵头，选择合适的物业公司，对水电维修、家政服务等特定业务提供单顶单次收费，制定灵活收费标准。

**采纳。**由住建牵头，社区、公安等部门建立“物业片区服务联盟”，整合小型小区需求，推行“打包服务”或“单项委托”模式，收费标准、服务事项由业委会与物业协商确定并备案。

4.建立透明的成本公示机制，定期向业主公示各项费用的收支情况，接受监督。此外相关部门应加强对前期物业收费的监管力度，对于违规收费行为，要依法依规严肃处理，维护良好的市场秩序。

**采纳。**根据《玉溪市物业管理办法》第三十五条“物业服务企业应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及住宅维修资金使用情况业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告”规定，主管部门要求各物业服务企业按照规定每年一次完成管理服务小区的相关信息公示，并将公示资料存档备查。

5.多等级标准普通业主难以清楚辨别，希望后续行业主管部门能够及时监管。

**采纳。**认真做好对多等级收费标准指导价公示和解释工作；行业主管部门定期开展服务等级抽查，对未达标准的企业责令限期整改，整改不合格的降低收费档位。

6.希望政府部门在政策落地后，能加强对物业服务市场的监管力度，同时通过培训、政策解读等方式帮助企业适应新规，共同营造良好的社区治理环境。

希望建立行业培训机制，提升从业人员专业素质。

收费标准及实施方案向物业和业主公示，并对物业和业主委员会进行相应培训。

**采纳。**加强对物业服务企业的指导和管理。政府相关职能部门应加强和规范物业服务企业的管理，指导物业服务企业提高人防物防技防的能力，加强对人员素质、服务理念、处事应对能力等的方面的培训，引导其引进先进的设备、技术和管理理念，进一步提高企业管理水平，提高业主的生活质量。引导其加强自身的成本约束，完善相关的成本控制与资金使用管理，降低成本费用。

7.建议完善物业服务企业信用评价体系。

**采纳。**由住建部门联合相关部门出台与《华宁县公共租赁住房物业服务收费和普通住宅前期物业服务收费标准实施方案》配套的服务收费与服务等级考评相统一的管理实施办法，将收费合规性、服务满意度等纳入评分评级，信用等级与招投标资格挂钩，确保前期物业服务和收费标准一致，减少前期物业服务收费的纠纷与矛盾，推动公平、透明、和谐的物管市场。

8.推动业主参与自治。共同推动物业管理工作规范化。

**采纳。**针对无物业服务企业的住宅小区，完善业主自治管理模式，联合社区等部门组织小区成立业主自治小组，推动物业管理工作更规范。

9.强化指导，精准实施。《方案》的制订与出台，并不是工作的终结与终点，而是工作的开始与出发。要强化落实的意识，优化落实的举措，加强落实的力度，全覆盖无盲区推进，防止一议了事，有案不行等短期行为和敷衍问题的发生，确保《方案》精准实施，有效落实并取得成效，不断提高群众对公共租赁住房的满意度。

**采纳。**主管部门畅通多途径举报投诉渠道，定期开展物业履约不到位等排查工作，一般问题隐患立整立改，重大问题隐患专项督查，建立问题台账，对执行不力的物业企业进行约谈、通报、违规执行。

10.建议同步出台相关配套方案。

**采纳。**结合方案实施后出现的问题，联合相关部门制定并出台相关配套方案。