

上海市房地产科学研究院 编
上海市物业管理协会



上海市 物业服务标准与收费指南

SHANGHAISHI WUYE FUWU BIAOZHUN YU SHOUFEI ZHINAN



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

F299.233.3
ZN

上海市物业服务标准与收费指南

SHANGHAISHI WUYE FUWU BIAOZHUN YU SHOUFEI ZHINAN

上海市房地产科学研究院
上海市物业管理协会

编



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

F299.233.3
ZN

图书在版编目(CIP)数据

上海市物业服务标准与收费指南 / 上海市房地产
科学研究院, 上海市物业管理协会 编. —上海: 华东
理工大学出版社, 2005. 8

ISBN 7-5628-1618-2

I. 上... II. ①上... ②上... III. 物业管理-商业
服务-费用-征收-上海市-指南 IV. F299.275.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 115177 号

上海市物业服务标准与收费指南

上海市房地产科学研究院
上海市物业管理协会 编

出版	华东理工大学出版社	开本	890×1240 1/32
社址	上海市梅陇路 130 号	印张	15.25
邮编	200237 电话(021)64250306	字数	328 千字
网址	www.hdlgpress.com.cn	版次	2005 年 8 月第 1 版
发行	新华书店上海发行所发行经销	印次	2005 年 8 月第 1 次
印刷	上海展强印刷有限公司		
ISBN 7-5628-1618-2/F·131		定价: 38.00 元	

《上海市物业服务标准与收费指南》编纂委员会

顾 问：马云安 庞 元 沈念东

主 任：岳尊贤 林 驹

副主任：王青兰 张 璞

编 委：（按姓氏笔画排列）

支世家	王和平	王青兰	朱建华	许心怡
张一民	张玉亭	张 年	张 建	张 璞
李文洁	李 风	李胜来	沈 杰	肖立荣
陈振华	周 强	岳尊贤	林 驹	徐金明
徐跃明	柴国柱	翁国强	耿海宁	袁海明
郭其敏	钱 璞	崔光灿	黄文兴	潘国强

《上海市物业服务标准与收费指南》编辑部

主 编：张 年 王青兰

副主编：郭其敏 张玉亭 崔光灿

编 辑：申屠勇 贺 幸 苏 卫 陆琴英 曹莉文

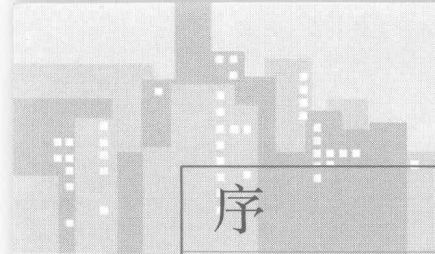
彭贵琴 江 莉 张开丽 姚晓兰 朱燕菁

吕 勇 董维娜 熊晓卿

序

在我国,物业管理服务是一个新兴的行业。物业管理服务标准与收费是物业管理的核心问题,它既关系到广大居民的居住质量,也关系到物业管理企业的生存与发展。国务院颁布的《物业管理条例》和国家发改委与建设部联合下发的《物业服务收费管理办法》对此问题作了原则性的规定,但同时明确指出:具体的服务标准与收费必须结合当地的实际情况,由各地价格主管部门和房地产主管部门制定。

目前本市物业管理服务仍存在很多矛盾,但主要集中在服务质量与收费问题上,这与物业管理服务缺乏标准可依、收费形式单一以及服务与收费脱节有关。物业管理服务收费应有两种形式:一是包干制;二是酬金制。但不管是包干制还是酬金制,必须对物业服务标准以及相应的收费进行科学界定。当前上海物业类型多、不同的居民对物业服务的要求差异也大。因此,要在物业管理实践中进一步贯彻实施好《物业管理条例》和《物业服务收费管理办法》,就需要给广大市民一个感性的参考标准。比如,清洁卫生具体的要求是什么,收多少费应做到什么程度、有什么样的结果;小区秩序的维护用了多少管理人员,是三班制巡逻还是白天不巡逻晚上巡逻,是小区道路巡逻还是深入到每栋住宅楼的楼道里面巡逻等等。由于投入的人力与设施不一样,势必关系到物业管理服务的成本和收费的不同。这些都需要有物



序

业管理服务的等级标准,以及按不同的等级标准收取的不同费用,也就是分级收费。

鉴此,上海市房屋土地资源管理局、上海市物价局委托上海市房地产科学研究院进行了历时一年多的专项课题研究,上海市物业管理协会组织多家企业参与了这项研究。《上海市住宅物业服务分等收费标准》已经公布,它的实施标志着上海的物业管理服务进入了一个新的发展时期,将起到服务规范、收费透明、约定具体和监管简化的良好作用。

分等收费标准的出台既是上海物业管理服务行业实践的产物,也是其进一步健康发展的需要,是物业管理服务进一步向市场化迈进的过渡。它的实施同时也是一个有益的尝试,在初期会有诸多不完善的方面,这些都需要在实践中进一步探索与完善。

马云安

CONTENTS · 目录

第 1 篇

上海市住宅物业服务分等收费标准

关于印发《上海市住宅物业服务分等收费管理暂行办法》的通知/ 3

上海市住宅物业服务分等收费管理暂行办法/ 5

上海市住宅物业服务分等收费标准/ 11

第 2 篇

物业管理服务分等标准与收费理论研究

菜单化住宅物业服务分等级收费/ 69

住宅物业管理服务与收费的关系分析/ 76

物业服务分级收费办法发展趋势及政策建议/ 81

境内外物业管理情况介绍/ 86

物业管理企业税收制度探讨/ 94

物业管理企业用工制度和人力资源配置问题研究/ 102

分等定价, 物业服务与收费的平衡点/ 110

质价接轨才能平等互利/ 115

质价接轨——看售后房收费调整的必要/ 119

住区公共物业管理的服务与收费/ 123

物业服务收费的质价相符问题/ 128

分类定级对企业和业主的影响/ 131

提高小区管理品位——售后公房应纳入市场运作轨道/ 136

分级定价与物业管理边界/ 140

定额标准是物业管理菜单式服务的基础/ 144

物业服务与收费关系中应关注的几个问题/ 148

两种收费方式对分等定价的影响/ 153

对物业服务收费的几点分析/ 157

目录 · CONTENTS

从质价接轨的角度看售后房收费调整的必要性/ 164

论分等定级对上海物业管理招投标的积极影响/ 167

谈质价接轨中的三个问题/ 172

管理酬金计核方式的演变/ 174

了解另一种服务收费方式——酬金制/ 178

工业园区物业管理费用影响因素浅析/ 183

第 3 篇

与物业管理服务及收费相关的法律法规和标准

全国类

国务院《物业管理条例》/ 191

发改委、建设部《物业服务收费管理办法》/ 205

建设部《物业管理企业资质管理办法》/ 210

建设部关于印发《业主临时公约(示范文本)》的通知/ 218

国家税务总局关于物业管理企业的代收费用有关营业税问题的
通知/ 227

中国物业管理协会《普通住宅小区物业管理服务等级标准
(试行)》/ 228

上海地方类

综合管理

上海市住宅物业管理规定/ 239

关于实施《上海市住宅物业管理规定》有关问题的意见/ 254

关于前期物业管理招投标的若干规定/ 265

上海市居住物业管理招投标暂行规定/ 284

加强住宅物业业主大会建设的若干规定(及附件)/ 293

《业主大会议事规则》《业主临时公约》《业主公约》示范文本/ 319

CONTENTS · 目录

上海市商品住宅维修基金管理办法/ 356
关于实行《新建住宅小区入住收费告知单》制度的通知/ 367
关于加强居住物业装修管理和行政执法若干问题的通知/ 370
日常服务
上海市居住物业小区经理管理暂行办法/ 372
上海市居住物业小区经理记分试行标准/ 377
上海市居住物业保安管理办法/ 381
住宅小区安全技术防范系统要求/ 385
上海市居住物业小区公共区域安全防范管理暂行规定/ 396
上海市新建住宅小区环境建设导则/ 399
上海市市容环境卫生管理条例/ 404
关于规范使用外墙清洗剂的通知/ 422
上海市住宅物业消防安全管理规定/ 424
上海市雷电防护管理办法/ 432
上海市防雷装置检测及维护管理实施细则/ 438
上海市电梯安全监察办法/ 442
上海市住宅物业管理区域机动车停放管理暂行规定/ 455
上海市无障碍设施日常管理养护的若干规定/ 459
上海市新建住宅环境绿化建设导则/ 461
上海市停车场(库)管理办法/ 464

附：上海市房地产行业投诉机构一览表/ 474
房价问题投诉机构一览表/ 476
配套不到位问题投诉机构一览表/ 477
房屋工程质量问题投诉机构一览表/ 477
擅自变更设计问题投诉机构一览表/ 477

第1篇

上海市住宅物业服务
分等收费标准

沪价商(2005)011号

关于印发《上海市住宅物业服务 分等收费管理暂行办法》的通知

各区(县)物价局、房地局:

现将《上海市住宅物业服务分等收费管理暂行办法》(以下简称《办法》)印发给你们,并就实施中的有关事项通知如下:

一、各区(县)价格和房地产行政主管部门应当按照《办法》有关规定,并结合本地区实际情况,在全市最高收费标准范围内制定并发布本区(县)的最高收费标准,并共同负责本地区住宅物业服务收费的日常管理工作。

二、为确保《办法》顺利实施,各区(县)价格和房地产行政主管部门应密切配合,做好宣传、咨询解答等工作,并抓紧对业主委员会、物业管理企业等单位有关人员进行政策和业务培训。

三、在实施过程中,各区(县)价格和房地产行政主管部门要严格按照本《办法》有关规定,做好住宅物业服务收费管理的衔接工作,有步骤地平稳推进,积极妥善解决实施中出现的问题,并加强监督检查。如有重要情况应及时向市物价局、市房地资源局报告。

四、在2005年9月1日以前,各区(县)价格和房地产行政主管部门须就本区(县)执行《办法》的相关要求联合发文,并自2005年10月1日起实施。

特此通知。

上海市物价局
上海市房屋土地资源管理局
二〇〇五年六月十三日

附件：

《上海市住宅物业服务分等收费管理暂行办法》
上海市住宅物业服务分等收费标准



上海市住宅物业服务分等收费管理暂行办法

为促进上海市物业管理行业健康发展,建立合理、公开、质价相符的物业服务收费机制,提高市民居住质量,根据国务院第 379 号令发布的《物业管理条例》,国家发改委和建设部印发的《物业服务收费管理办法》和上海市人大常委会发布的《上海市住宅物业管理规定》等法律、法规及有关规定,并结合本市实际情况,制定本办法。

一、适用范围

本办法适用于本市行政区域内住宅物业管理区域的物业服务、物业收费及监督管理。

容积率高于 0.5 的住宅物业管理区域内的物业服务内容及其要求、服务收费及其标准,由建设单位或业主大会与物业管理企业按照本办法规定执行。

容积率等于或低于 0.5 的住宅物业管理区域或纯别墅住宅物业管理区域内的物业服务内容及其要求、服务收费及其标准,由建设单位或业主大会与物业管理企业参照本办法的有关原则协商确定。

二、物业服务分等收费标准的制定

分等收费标准由市价格主管部门会同市房地产行政主管部门根据本市住宅物业不同的服务内容、服务要求制定和适时调整,并向社会公布。

分等收费标准包括物业服务等级标准和物业服务收费标准。物业服务等级标准的制定由市房地产行政主管部门负责,物业服务收费标准的制定由市价格主管部门负责。

经区(县)人民政府同意,各区(县)价格主管部门会同房地产行政主管部门根据实际情况,在本市最高收费标准范围内制定并发布区(县)的最高收费标准。

三、物业服务项目和等级的划分

本市住宅物业服务项目根据服务内容、服务要求和设施设备配置等情况分为:管理综合服务,公共区域清洁卫生服务,公共区域秩序维护服务,公共区域绿化养护服务,以及共用部位、共用设施设备的日常运行、保养及维修服务这五项,等级从低到高,最高级为五级。详见附表《上海市住宅物业服务分等收费标准》。

四、物业服务收费标准的确定

住宅物业管理区域的物业服务收费标准应按照质价相符的原则,分别选择并组合确定。物业服务收费标准为各物业服务项目收费标准的总和。各物业服务项目的收费标准原则上不超过规定的最高收费标准。

业主大会成立前的物业服务收费,由建设单位根据物业特点和服务要求,选择服务项目、服务等级并拟定收费标准,

在发布招标公告或协议价格 15 个工作日前将拟定的收费标准报物业所在地的区、县价格主管部门确认。建设单位应在确认的收费标准范围内进行物业管理招标或确定协议价格。其中综合管理服务项目所选的等级不得高于所选的公共区域清洁卫生服务项目等级,也不得高于所选的公共区域秩序维护服务项目等级。

前期物业服务合同中需列明约定的服务项目、服务等级和收费标准。建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同中应包含前期物业服务合同约定的服务项目、服务等级和收费标准。

业主大会成立后的物业服务收费,由业主大会与物业管理企业根据物业特点和服务要求,选择服务项目、服务等级并按本办法规定协商具体的收费标准。需要时可邀请所在地居民委员会参与协调。

五、超过最高服务等级收费标准的确定

因提供本办法未涵盖的服务内容和设施设备而提高物业服务水平的,可适当提高收费标准。

业主大会成立前的物业服务收费,建设单位应委托市物业管理协会组织专家论证后提出相适应的收费标准。经区、县价格主管部门确认并报市价格主管部门备案后,作为物业管理招投标或协议的最高收费标准。

业主大会成立后,具体的收费标准由业主大会与物业管理企业根据物业特点和服务要求协商确定。需要时也可邀请所在地居民委员会参与协调。

六、收费标准的备案

物业管理企业应当自签订物业服务合同之日起 15 个工

作日内,将物业服务合同提交物业所在地的区、县价格主管部门和房地产行政主管部门备案。

七、物业服务费的计价单位和预收期限

本办法所确定的物业服务收费的计价单位为每月每平方米建筑面积。经业主大会同意,计价单位也可为每月每户。

物业服务费按月收取。经与业主约定可以预收,预收期限一般不得超过3个月。

八、付费起讫时间

前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日的当月发生的物业服务费用,由建设单位承担。出售房屋交付之日的次月至前期物业服务合同终止之日的当月发生的物业服务费用,由物业买受人按照房屋销售合同约定的前期物业服务收费标准承担;房屋销售合同未约定的,由建设单位承担。

物业产权转移时,产权转移之日的当月及以前发生的物业服务费用,由物业出让人承担;产权转移之日的次月起发生的物业服务费用,由物业受让人承担。双方另有约定的从其约定。

九、明码标价

物业管理企业应按规定实行明码标价,做到价目齐全、内容真实、标示醒目、字迹清晰,并可采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端等方式在物业管理区域内进行公示。

物业服务收费明码标价的内容包括:物业管理企业名