

小区物业收费不合理怎么办

最近，昆明市某小区的业主就物业收费问题向相关部门投诉称，该小区物业公司除批复收费项目外，还按22元/月/户的价格向业主额外收取“消防社会管理费”，该项不合理收费应该取消。

相关部门调查后认为，根据《关于贯彻〈云南省物业服务收费管理实施办法〉的通知》相关规定，电梯和二次供水设施设备的维护保养及运行费用由业主或物业使用人支付，物业服务企业实行代收代管。物业服务企业应单独列账，专款专用，滚存使用，并定期公布收支项目。其他设施设备的运行维护费用已包含在物业服务费内。相关部门据此认定，消防设施的运行维护费用已包含在物业服务费中，物业服务企业不应再单独收取。本案中，小区物业公司与业主签订物业服务合同，约定业主向物业公司以22元/月/户的价格支付消防远程监控服务费、设施设备维护费（实际收费项目名称为“消防社会管理费”，用于消防设施的运行维护），属于自立收费项目，责令其整改，并向业主退回已收取的费用。

“《云南省物业管理规定》已于2023年5月1日起施行。《规定》立足物业行业发展现状，相较于旧规，有着更为系统的框架结构和详尽的条文规范。”云南众济律师事务所执业律师卢颖结合《规定》及其他相关规定，就业主关心的物业服务企业收费问题进行解答。

1. 小区物业服务收费标准是什么？

物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，实行政府指导价和市场调节价。在业主大会成立之前，住宅小区物业服务收费实行政府指导价，非住宅小区实行市场调节价；业主大会成立之后的住宅小区和非住宅小区，物业服务收费均实行市场调节价。



2. 哪些项目已包含在物业服务费内，不应向业主单独收取？

物业服务收费包括综合管理服务、物业共用部位和共用设施设备日常运行维护、公共秩序维护、保洁服务（含物业项目配建的蓄水池、化粪池、室外管网的清洗清掏费用）、绿化养护等，上述包含在物业服务费中的工作内容，物业服务人不得另行重复收费。物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位是向最终用户（业主或物业使用人）收取有关费用。配备有电梯和二次供水等设施设备的物业，其设备的维护保养及运行费用由业主或物业使用人支付，物业服务企业实行代收代管。

3. 若物业服务企业不合理收费，业主可以通过哪些途径反映或投诉？

业主可向市场监督管理部门投诉物业服务企业违规收费行为，也可通过市长热线等渠道进行投诉和反馈。📞

本刊记者 蒋颖 / 文