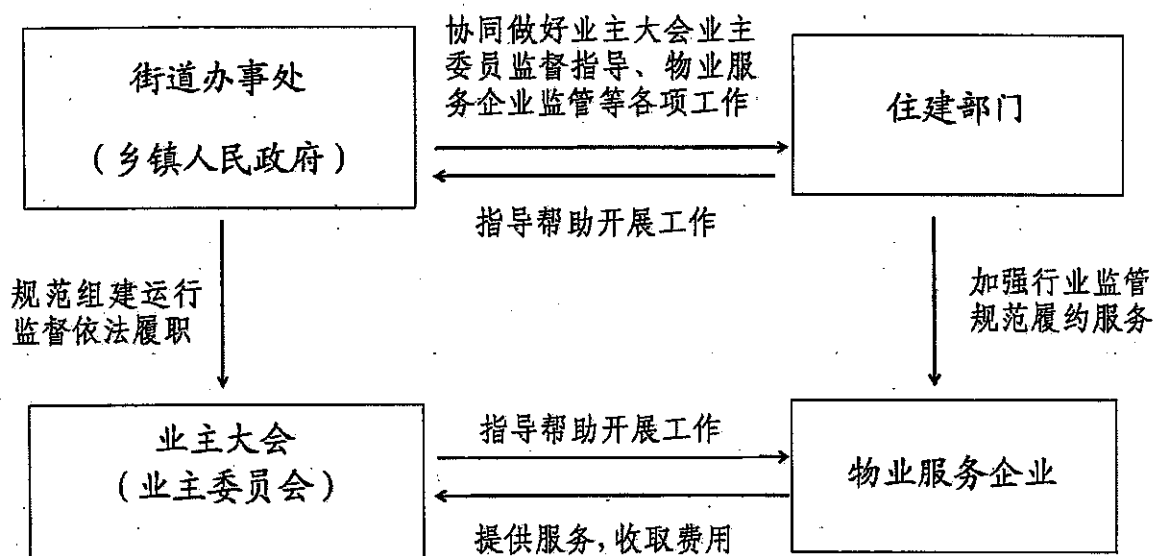


湖北省住宅小区 酬金制物业服务模式

工 作 指 引

2025 年 9 月

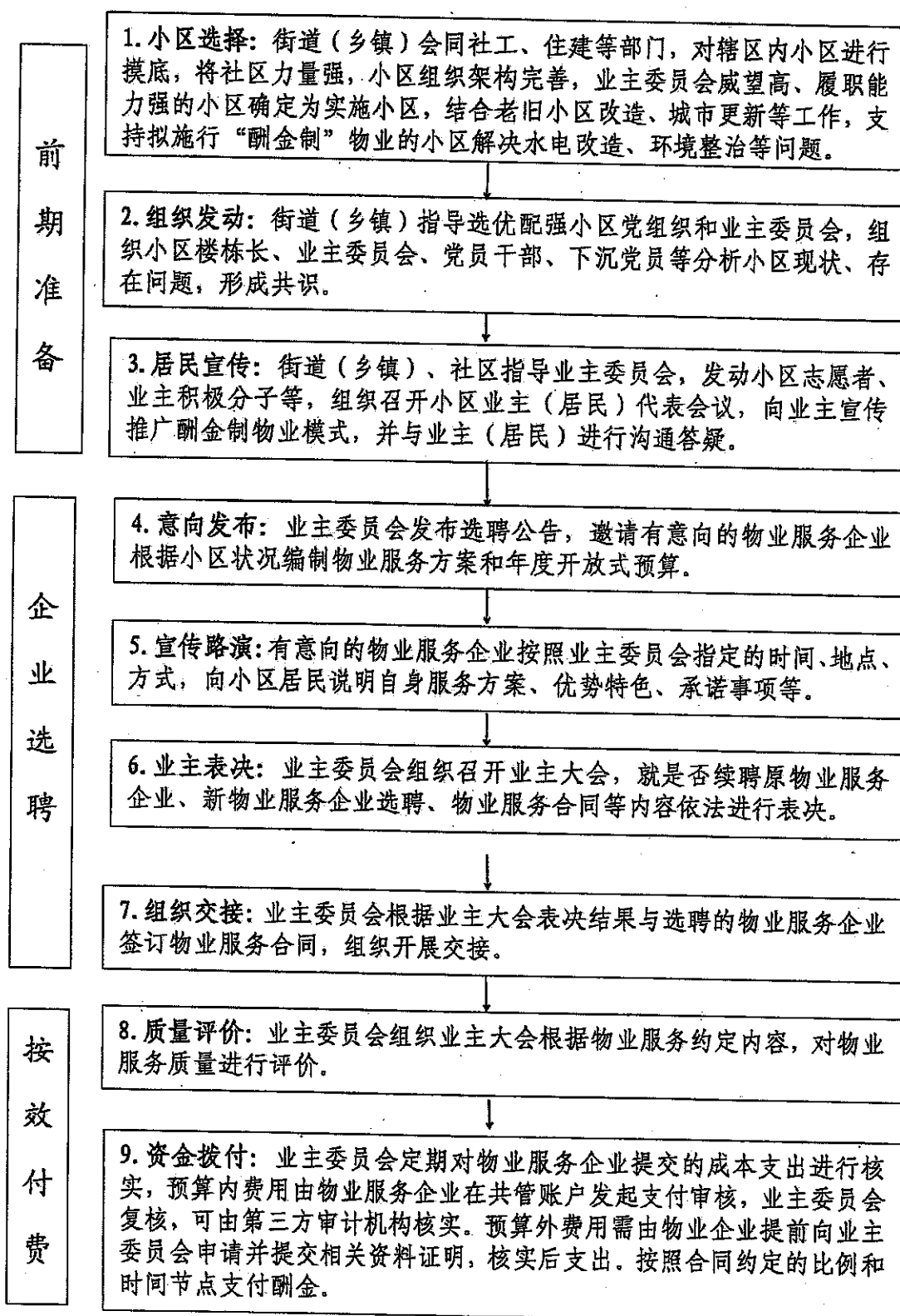
一、物业服务关系架构



二、包干制服务与酬金制服务模式对比

对比维度	包干制	酬金制
核心定义	由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用, 盈余或者亏损均由物业服务企业负责。	在预收的物业服务费中, 按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业, 其余全部用于物业服务合同约定的支出, 结余或者不足由业主负责。
收费方式	根据市场定价或按照政府指导价, 一般费用标准固定。	基于服务内容编制预算, 按实际支出结算。
费用归属	物业服务费归物业服务企业所有。	物业服务费归全体业主所有, 物业服务企业仅按约定获取酬金。
盈亏责任	物业服务企业承担盈亏 (盈余归企业, 亏损自担)。	全体业主共担盈亏 (结余归业主, 不足需补缴)。
优点	1. 执行简单, 管理成本低; 2. 激励物业服务企业节约成本。	1. 费用透明, 减少信任矛盾; 2. 根据小区需求确定物业服务费标准, 价格遵循市场化调节。
缺点	1. 服务质量缩水 (企业可能为获取利润压缩成本); 2. 账目不透明引发纠纷。	1. 依赖业主专业监督能力; 2. 物业服务企业可能虚增支出以提高酬金基数。
适用场景	1. 小区规模大、业主组织难; 2. 服务项目相对固定且预算有限。	1. 业主委员会专业性强, 时间精力充足; 2. 业主参与度高, 能有效形成并尊重集体决策。

三、实施步骤



四、配套事项

(一) 共管账户。由业主大会(业主委员会)在银行开设对公账户,或由物业服务企业为小区单独开设银行账户,业主委员会或物业服务企业按照合同约定的标准和时点,向业主预先收取物业服务费,存入小区共管账户,账户实行查询、支取“双密码”管理,查询密码向全体业主公开,业主可实时查询账户变动状况。

(二) 监督运行。建立“酬金制物业”监察人制度,将社区“两委”、居住在小区的党员干部、业主中的律师和会计师等专业人员等聘为监察人,写入小区管理规约与物业服务合同,强化日常工作标准达标、大额支出项目核准、成本管控等事项监督。

(三) 成本核算。主要包括服务人员工资、加班费、社会保险、公积金、福利费、法定离职补偿金等费用,业主共有部分日常运行及维护费用,公共区域清洁卫生、垃圾清运及消杀等费用,公共区域绿化养护费用,公共区域秩序维护费用,乙方正常办公费用,小区固定资产折旧,业主共有部分及公众责任保险费用,法定税费,审计等其他费用。

(四) 满意度评价。业主委员会根据物业服务合同约定的频次,定期以“线上+线下”方式开展组织业主大会开展物业服务满意度测评,根据满意度评价结果向物业服务企业支付酬金。酬金一般为成本支出的5%-8%,具体支付比例与当期测评结果挂钩,并在合同中约定。

（五）争议解决。物业企业提交的成本支出由业主委员会聘请的第三方机构进行审计，费用纳入服务成本。业主委员会和物业服务企业对于成本支出和酬金支付有异议的，首先由双方根据合同约定进行协商，协商不成的，由街道（乡镇）社区组织，通过街道物业管理联席会议和“三方联动”机制组织协调，可按照合同约定或实际需要进行审计，对业主测评结果进行复核，确实无法达成一致的，通过仲裁或诉讼解决。