

苏州工业园区管理委员会 行政复议决定书

〔2025〕苏园行复第180号

申请人钱祥丽，女，1973年12月6日出生，汉族，公民身份号码：320621197312060020，联系地址：江苏省苏州市平齐花苑11幢3单元306室。

申请人钱晓华，女，1975年2月20日出生，汉族，公民身份号码：320621197502200020，联系地址：江苏省苏州市高新区狮山路229号8幢1403室。

申请人储小兰，女，1975年2月28日出生，汉族，公民身份号码：320621197502282820，联系地址：江苏省苏州市高新区滨河路1088号金河国际华庭2单元305室。

申请人张跃辉，男，1963年2月2日出生，汉族，公民身份号码：211202196302022039，联系地址：江苏省苏州工业园区天域花园58幢203室。

申请人许超，女，1976年1月16日出生，汉族，公民身份号码：320324197601161883，联系地址：上海市宝山区华灵路1280弄23号301室。

申请人邵晓光，男，1960年4月2日出生，汉族，公民身份号码：320524196004028810，联系地址：江苏省苏州工业园区

湖畔花园 7 幢 1404 室。

申请人杨家东，男，1974 年 6 月 7 日出生，汉族，公民身份号码：320586197406078814，联系地址：江苏省苏州市吴中区水香二村 3 幢 402 室。

申请人钱介明，男，1961 年 10 月 2 日出生，汉族，公民身份号码：320524196110023933，联系地址：江苏省苏州市相城区元和御窑村（1）钱埂郎 14 号。

申请人唐叶林，女，1974 年 10 月 18 日出生，汉族，公民身份号码：342622197410182082，联系地址：江苏省苏州工业园区映象花苑 1 幢 106 室。

申请人陆方，女，1965 年 5 月 31 日出生，汉族，公民身份号码：310103196505311627，联系地址：上海市长宁区新华路 445 弄 7 号 402 室。

申请人张亚兰，女，1940 年 6 月 22 日出生，汉族，公民身份号码：320502194006220526，联系地址：江苏省苏州市姑苏区乌鹊桥弄 59 号 2 幢 402 室。

申请人朱叶青，女，1983 年 6 月 23 日出生，汉族，公民身份号码：320311198306235547，联系地址：江苏省苏州工业园区新城花园 26 幢 105 室。

申请人任佩瑛，女，1964 年 5 月 31 日出生，汉族，公民身份号码：320502196405313040，联系地址：江苏省苏州市姑苏区

钟楼新村 8 幢 203 室。

被申请人苏州工业园区规划建设委员会，住所：江苏省苏州工业园区现代大道 999 号现代大厦。

法定代表人卫严，职务主任。

委托代理人汪洪、潘晓辉，江苏益友天元律师事务所律师。

第三人缪健，男，1986 年 10 月 23 日出生，汉族，公民身份号码：320504198610231011，联系地址：江苏省苏州市姑苏区西中市 102 号。

第三人苏州工业园区馨都广场嘉怡苑第七届业主委员会，联系地址：江苏省苏州工业园区苏州大道西 9 号中海财富中心东塔 25 楼。

负责人石建，职务主任。

第三人苏新美好生活服务股份有限公司工业园区分公司，联系地址：江苏省苏州工业园区馨都广场嘉怡苑。

负责人陈明栋。

申请人认为被申请人未履行法定职责的行为违法，向本机关邮寄提出行政复议申请。经审查，本机关于 2025 年 8 月 4 日依法予以受理。因缪健、苏州工业园区馨都广场嘉怡苑第七届业主委员会（以下简称嘉怡苑业委会）、苏新美好生活服务股份有限公司工业园区分公司（以下简称苏新园区分公司）与涉案行政行为有利害关系，本机关通知其作为第三人参加行政复议。行政复议期间，本机关发现因有需要以公告方式送达法律文书等需要中

止行政复议的其他情形，于9月28日决定中止审理本案。因行政复议中止的原因已消除，本机关于11月26日恢复本案的审理。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人在法定期限内未履职纠正苏州工业园区馨都广场（以下简称馨都广场）商铺物业乱收费问题违法；责令被申请人协同价格监督部门限期处理申请人的履职申请；维护和改善园区营商环境，保障商铺业主和使用人合法权益，将处理结果书面告知申请人。

申请人在行政复议申请书中提出的主要意见：其均系馨都广场1B商铺房的业主和物业使用人，针对嘉怡苑业委会联手苏新园区分公司，违规哄抬商铺物业收费标准，实施价格欺诈的违法行为，于2025年5月9日向被申请人提交依法履职查处物业违法收费申请书（以下简称履职申请书）。被申请人签收后，在法定的六十日期限内，既没有依法处理申请人要求履职的事项，又未向申请人履行书面告知义务，构成行政不作为。主要理由为：

一、申请事项属被申请人法定职责，制止和纠正乱收费责无旁贷。根据《物业管理条例》第四十二条、《物业服务收费管理办法》第四条、《江苏省物业管理条例》第四条和《苏州市住宅区物业管理条例》第五条等法律规定，申请人请求处理的事项系被申请人不可推卸的法定职责，而被申请人对履职申请消极懈怠未作处理，违反了《物业管理条例》第四十八条的规定。

二、商铺物业收费适用法律错误，合同报备程序不当，依法无效。《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律规定由业主共同决定的事项，并不涉及物业收费的调整。法无授权不可为，业委会无权让一部分住宅业主随便决定提高另一部分商铺业主的缴费标准。此种民事侵权行为自始至终不产生法律效力。于法无据的合同即便报送被申请人，也对申请人不产生法律约束力。现有法律法规规章包括规范性文件尚无商铺物业收费可由业委会投票决定，一旦报物业主管部门备案就生效的规定依据。需要澄清的是，《江苏省物业管理收费办法》第六条和《苏州市住宅区物业管理条例》第五十条所指的普通住宅的公共服务收费和汽车停放费由业委会与物业服务企业协商。该条款特别强调法律法规另有规定的从其规定。被申请人对违规的报备疏于审查，未能依法纠正予以撤销，失职渎职乱作为。

三、市场调节价也必须遵章守纪，有法必依应当遵循法定途径。当前商业经营惨淡，房租急剧下跌，物业服务水平低下，物业服务收费在全国普遍降低的大背景下，本区域将商铺物业费从每平方米3元哄抬67%为5元，既不合法合规，也不合情合理，违背公序良俗，违反《物业管理条例》第四十条规定。调价前、备案前均未向利害关系人履行告知、公示的义务，剥夺了商铺业主的知情权、话语权、监督权等合法权益。商铺物业收费纳入市场调节价并非放任自流，交由无处分权的业委会随心所欲地任意

宰割。《物业服务收费管理办法》第七条规定，实行市场调节价的，由业主与物业管理企业在物业服务合同中约定。《江苏省物业服务收费管理办法》第七条和苏州市实施细则第十条除作出以上相同的规定外，对于与物业公司平等协商收费标准的主体，除商铺业主外，还增加了物业使用人即房屋承租人。由此可见，业主方与物业方协商约定、合同约定是商铺物业收费调整的法定途径。业委会的侵权决定，与法相悖，依法应当撤销。

综上，被申请人默许业委会抬高商铺物业收费的行为违法，收到履职申请后，消极懈怠，不予处理答复，行政不作为更是违法，请求复议机关依法支持申请人的复议请求。

行政复议期间，本机关就被申请人提交的书面答复及相关证据等材料听取了申请人的意见，申请人储小兰向本机关邮寄《关于行政复议答复书的反驳意见》，意见尾部“行政复议申请人代表”处有“储小兰”签名，意见阐述均以14名履职申请人名义进行表述，主要内容为：

一、被申请人答复认为已依法处理了申请，但无事实和法律依据支撑。2025年5月9日，申请人向主管物业管理的行政机关书面申请履职查处纠正馨都广场商铺物业收费违法行为，迄今四个月，既未收到书面受理通知书，也未收到履职处理结果的回复，违反《物业管理条例》第四十八条之规定，构成行政不作为。为推卸法定职责、逃避法律责任，选择性地引用《苏州市

《住宅区物业管理条例》第六条、第七十九条规定，属于街道办职权范围，似乎与物业行政主管部门无关。被申请人无视该条例第五条均为被申请人义不容辞的法定职责，特别是纠正和撤销业委会的违法决定，并非只是街道办的职权。

《物业管理条例》第十九条第二款明确规定，业委会作出的决定违反法律法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。本案涉及众多商铺业主的联名共同投诉，社会影响大，关注度高，情况特殊复杂，在向街道办投诉反映、久拖无果的情况下，申请人书面申请物业行政主管部门依法履职处理。根据职权法定原则，被申请人应当直接受理、依法处置，却曲解《江苏省行政程序条例》第二十四条规定，错认为本机关无权管辖，移送有管辖权的苏州工业园区金鸡湖街道办事处（以下简称金鸡湖街道）处理，系认定事实不清，适用法规的低级错误。

二、申请人要求其协同价格监督部门处理，依法有据且证据确凿。申请人认为涉案商铺物业费的调整实行市场调节价，依法应由商铺业主或使用人与物业服务人协商确定或合同约定，协商和约定的主体是商铺权利人，不是无利害关系的住宅业主，更不是业主委员会。

法无授权不可为。业委会联手物业服务企业，欺骗忽悠住宅

业主采用线上投票表决方式，越权制定抬高商铺物业收费标准，侵权违法，这已是不争的事实。申请人在要求市场监督管理部门查处的同时，申请物业行政主管部门协同查处，依法有据。

三、因被申请人未依职权履职，申请行政复议符合法定受理条件。被申请人错认为本案行政复议不符合法定受理条件，既否定了法律赋予申请人行政救济的正当性，又挑战了行政复议机关受理复议申请的合法性，但阐述的理由牵强附会，苍白无力。自认为本机关非职权主体，无权管辖，排除了本机构职能之6“负责园区房地产管理、物业管理、房地产中介等综合管理工作”的法定职责，以及内设职能机构之11“物业管理处具体负责物业行业管理工作”的五项职能，推诿给基层街道办事处，物业管理处形同虚设。根据《物业管理条例》第十九条规定，涉案业委会联手物业服务企业抬高商铺收费标准的违法行为，被申请人有权责令限期纠正，有权撤销业委会的决定。就本案而言，服务合同已报有权的物业主管机关备案。被申请人疏于审查，收到履职申请后，又怠于履职不作为，严重侵犯和损害了申请人的合法权益，因物业收费不合法不合理，申请职能部门处理，求助无望。被申请人竟然答复称对申请人权利义务不产生实际影响，缺乏公平与正义。

就被申请人认为复议申请不符合法定条件的谬论，申请人对照行政复议法第三十条第一款规定，认为本案符合复议机关应当

受理的七项条件。本案符合法定条件，复议机关依职权受理正确。

申请人提交的主要证据：履职申请书及邮寄凭证等。

被申请人在法定期限内提交了书面答复及相关材料，主要答复意见：

一、被申请人已依法处理了申请人的履职申请书。2025年5月12日，被申请人收到申请人储小兰邮寄的14位申请人联名提出的履职申请书，申请人认为嘉怡苑业委会联手苏新园区分公司，违规操作，背着商铺业主，鼓动住宅业主进行线上投票，擅自决定提高商铺物业费收费标准而住宅物业费收费标准不变，损害了商铺业主合法权益。在向社区、街道投诉基础上再向被申请人申请履职查处物业违法收费，纠正乱收费行为，保障商铺业主和使用人合法权益。在履职申请书中申请人进一步表示，嘉怡苑业委会无权与物业公司商定物业费标准，却采用了欺骗手段让住宅业主采用线上投票的方式决定提高商铺物业费的标准，被调价的商铺业主则被蒙在鼓里，因此要求撤销违法的收费决定。

因此，履职申请书反映的核心问题是小区业主委员会决定或业主大会决议违法。履职申请书提出的纠正“乱收费行为”，也指向的是业委会联手物业公司进行违规投票，本质仍为业主大会决议或业主委员会决定的合法性问题。根据《苏州市住宅区物业管理条例》第六条及第七十九条规定，镇人民政府（街道办事处）负责指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责，业主大会

决定或者业主委员会决定违法的，镇人民政府（街道办事处）应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。因此申请人所反映事项属于街道职权范围，且根据履职申请书内容，申请人已向街道进行了反映。被申请人因此根据《江苏省行政程序条例》第二十四条规定，将该事项移送金鸡湖街道并电话通知了申请人代表储小兰，已经依法对履职申请书进行了处置。

二、申请人复议申请要求被申请人协同价格部门限期处理申请人履职申请，无事实及法律依据。申请人在履职申请书中未提出此申请事项，并且履职申请书反映的问题是业主大会决议或业委会决定的合法性问题，并未提及物业公司收费违反何种法律规定。另外，根据《物业服务收费管理办法》第二十一条规定，如果物业公司存在违法收费的，也属于价格主管部门处罚范围，无被申请人协同价格部门处理的规定。

三、申请人提出本案行政复议不符合法定条件。根据《中华人民共和国行政复议法》第三十条之规定，申请人应与被申请复议的行政行为有利害关系。如前所述，申请人所反映事项职权主体为街道，申请人也已经向街道进行了反映，因此，被申请人对于履职申请书如何处理对于申请人权利义务并不产生实际影响。申请人提出本案行政复议不符合法定条件。

综上所述，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请或请求。

被申请人提交的主要证据和依据：履职申请书、申请人身份

证复印件及邮寄凭证、工作联系函及发送记录、通话录音及文字记录、通话清单和《江苏省行政程序条例》《物业服务收费管理办法》《苏州市住宅区物业管理条例》等。

行政复议期间，第三人嘉怡苑业委会提交书面意见，主要内容为：

一、关于物业费调整程序的合法性。嘉怡苑业委会根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》以及本小区《业主大会议事规则》，对是否续聘物业服务企业以及拟签订的物业服务合同组织全体业主（含住宅与商铺）通过合法程序进行了表决，相关程序符合法律规定。

《江苏省物业服务收费管理办法》第七条明确规定，非住宅物业服务收费实行市场调节价，收费标准由业主、物业使用人与物业服务企业协商确定或在物业服务合同中约定。根据《苏州市物业服务收费管理实施细则》第十二条，物业公共服务费由各项因素构成，既然是市场调节价，意味着服务费可以按照市场行情进行调整。本次表决拟签订的物业服务合同的附件中明确了住宅、商业、1B 商铺的物业费收费标准。本次续聘物业服务企业以及拟签订的服务合同经业主大会表决，专有部分面积占比及人数占比均符合《中华人民共和国民法典》第二百七十八条的规定，在表决通过后由业委会执行业主大会的决定，与物业服务企业签订物业服务合同，程序上并不违法。

二、关于公开公正原则。本次表决事项以及拟签订的物业服务合同已通过嘉怡苑小区公众号进行提前公示，小区业主群也都进行过相关讨论。本次表决将住宅业主、商铺业主一并纳入，并未排除商铺业主参与表决的权利。表决结束后，业委会也及时将表决结果在嘉怡苑小区公众号进行了公示。申请人所述的住宅业主决定商铺业主物业费的事实不存在。首先本小区是一个物业管理区域，均应受业主大会决议的约束。其次，业主大会进行物业费调整是基于小区整体利益综合考量，本小区商铺的物业收费长期低于周边同等小区商铺的收费，调整收费仅是与周边看齐。再次，商铺与住宅的物业成本存在显著差异（如公共能耗、设施维护、垃圾倾倒等），所以对商铺和住宅的物业费标准进行差异化调整具备合理性。而且，本次调整是将嘉怡苑小区的第1幢商业用房（1B 商铺）、第10幢公益楼、第22幢配套商业房均调整为5元/月/平方米的标准，并未对1B 商铺的业主进行差异化对待，符合公平公正原则。

综上，第三人嘉怡苑业委会认为相关表决事项、表决流程、物业服务合同的签订均合法合规，馨都广场嘉怡苑小区不存在违法违规调整物业收费标准的情况。申请人的主张缺乏事实与法律依据，请求驳回申请人的全部复议请求。

行政复议期间，第三人苏新园区分公司提交书面意见，主要内容为：

一、关于第三人的角色定位与服务模式。本项目实行酬金制

物业服务模式，第三人作为物业服务企业，仅按合同约定收取固定酬金，物业费属于代收代支性质，要用于小区公共服务及设施维护。第三人并不从物业费调价中获取额外收益，亦未主导或干预本次调价决策过程。调价动议、组织表决及合同签订均由业主委员会依法执行，第三人仅作为执行方配合落实业主大会决议。

二、关于商铺物业费调整的合理性与必要性。

1. 成本与服务质量匹配。商铺区域配置专门的保安与保洁岗位，人员成本显著高于住宅。此外，商铺中含多家餐饮单位，其油污排放导致公共管道严重堵塞，每年需进行4次专业清掏及高压冲洗，单次费用达2800元，全年额外支出超过1.1万元。此类成本本不应由住宅业主共同承担，理应由商铺物业费合理覆盖。

2. 市场比价与定价一致性。经业委会实地调研，周边同类业态物业费均在5元/m²以上。例如，同一社区管辖范围内的白领公寓商铺物业费为8.2元/m²。此外，本小区物业配套用房亦执行5元/m²的收费标准。为维护同一物业管理区域内同类业态的公平性，1B商铺恢复至5元/m²具有充分市场依据。

3. 历史定价与程序纠偏。自2000年交付以来，1B商铺开发商原定物业费即为5元/m²。后虽曾一度降至3元/m²，但该调整未经合法表决程序，不符合规定。本次调价实为恢复原合法标准，且经由全体业主依法表决通过，程序正当、内容合理。

三、关于调价程序的合法性与合规性。本次续聘物业服务企业及物业费调整事项，由业主委员会依法组织业主大会进行表决，

专有部分面积与人数占比均符合《中华人民共和国民法典》第二百七十八条及地方《物业管理条例》的要求。表决结果真实有效，相关合同亦已完成政府备案程序，合法合规。

四、关于备案与合同效力。第三人已依法在物业服务合同签订后办理备案手续。即便备案材料存在非实质性格式瑕疵，不影响合同本身的合法性与效力，亦不构成对收费行为的否定。

五、关于申请人的复议主张。申请人主张被申请人未履行纠正物业乱收费的法定职责，缺乏事实与法律依据。被申请人已在法定职责范围内对相关事项进行审查并按规定进行处理，且本次调价程序合法、依据充分，不存在行政不作为情形。商铺物业费调整属于业主自治范畴，行政机关依法应予尊重。

综上，本次物业费调整系业主委员会依法依规推动、全体业主共同决策的结果，程序合法、理由充分、定价合理。第三人作为酬金制服务企业，仅负责执行生效决议。申请人提出的复议主张缺乏事实与法律依据，请求复议机关依法予以驳回。

第三人嘉怡苑业委会、苏新园区分公司均未提交证据。

行政复议期间，第三人缪健未发表意见，未提交证据。

经审理查明：2025年5月12日，被申请人收到申请人储小兰邮寄提出的履职申请书，履职申请书尾部有钱祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、邵晓光、杨家东、钱介明、唐叶林、陆方、张亚兰、朱叶青、任佩瑛、缪建的签名，并附有居民身份证复印件。履职申请书中载明的请求为：依法查处馨都广场商铺物

业收费违法案；依据价格法和物业管理条例纠正乱收费行为；维护园区营商环境，保障商铺业主和使用人合法权益。

2025年5月22日，被申请人作出工作联系函，联系函载明：

“苏州工业园区金鸡湖街道办事处：今转去馨都广场商铺业主来信《履行法定职责申请书》1件，其反映嘉怡苑小区业主大会、业主委员会作出的决定涉嫌违法问题，根据《苏州市住宅区物业管理条例》第六条、第九条、第七十九条等有关规定，请妥善处理。”5月28日，金鸡湖街道接收该工作联系函。6月17日，被申请人将履职申请移交情况电话告知储小兰。

另查明：2024年11月29日，嘉怡苑业委会发布公告，决定就是否续聘苏新园区分公司征求全体业主意见，时间自12月14日00:00至2025年1月13日24:00。12月14日，微信公众号“嘉怡苑邻里情”发布《嘉怡苑业主决策表决202412公告及投票指引》《嘉怡苑小区业委会成员补充选举公告及投票指引》《嘉怡苑业主决策表决202412之新物业服务合同说明》《嘉怡苑业主决策表决202412之不同结果说明》，附件的物业服务合同“收费标准”为“住宅0.5元/月·平方米，商业5元/月·平方米，1B商铺5元/月·平方米”。2025年1月14日，嘉怡苑业委会发布公告，称“本次业主大会表决结果，‘同意’意见已达到法定比例。业委会将根据业主大会决议，与物业服务人苏新园区分公司续签物业服务合同。”2月7日，嘉怡苑业委会与苏新园区

分公司签订了物业服务合同，其中附件四“收费标准”约定“住宅 0.5 元/月·平方米，商业 5 元/月·平方米，1B 商铺 5 元/月·平方米”。

又查明：1994 年 12 月建设用地规划许可证载明，涉案项目用地单位嘉馨房地产开发有限公司，用地项目包括住宅、商住、办公楼。

上述事实，有申请人与被申请人分别提交以及本机关调取的履职申请书及邮寄凭证、工作联系函及发送记录、通话录音及文字记录、通话清单、公告、公告张贴照片、投票指引、物业服务合同、建设用地规划许可证等证据予以证实。

本机关认为：《苏州市住宅区物业管理条例》第七十九条第一款规定：“业主大会作出的决定违反法律、法规或者业主委员会作出的决定违反法律、法规和业主大会议事规则、管理规约的，镇人民政府(街道办事处)应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。”本案中，申请人一方向被申请人提交履职申请书，主要内容是反映馨都广场嘉怡苑 1B 商铺物业服务收费不公平，侵犯其合法权益，被申请人认为申请人一方的履职申请事项实质是反映业主大会或者业主委员会作出的决定不合法，遂移交金鸡湖街道处理并告知申请人一方，符合《苏州市住宅区物业管理条例》的规定。申请人的相关意见均不能成立，本机关不予采纳。

综上，依照《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，本机关决定如下：

驳回申请人钱祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、邵晓光、杨家东、钱介明、唐叶林、陆方、张亚兰、朱叶青、任佩瑛的行政复议请求。

申请人、第三人如对本决定不服，可以自收到本决定之日起15日内，向人民法院提起行政诉讼。



本案援引的主要依据条款

《中华人民共和国行政复议法》

第六十九条 行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后,发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的,决定驳回申请人的行政复议请求。