

苏州工业园区管理委员会 行政复议决定书

〔2025〕苏园行复第161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。

申请人钱晓华，女，1975年2月20日出生，汉族，公民身份号码：320621197502200020。

申请人储小兰，女，1975年2月28日出生，汉族，公民身份号码：320621197502282820。

申请人张跃辉，男，1963年2月2日出生，汉族，公民身份号码：211202196302022039。

申请人许超，女，1976年1月16日出生，汉族，公民身份号码：320324197601161883。

申请人杨家东，男，1974年6月7日出生，汉族，公民身份号码：320586197406078814。

申请人钱介明，男，1961年10月2日出生，汉族，公民身份号码：320524196110023933。

申请人唐叶林，女，1974年10月18日出生，汉族，公民身份号码：342622197410182082。

申请人张亚兰，女，1940年6月22日出生，汉族，公民身

份号码：320502194006220526。

申请人朱叶青，女，1983年6月23日出生，汉族，公民身份号码：320311198306235547。

申请人任佩瑛，女，1964年5月31日出生，汉族，公民身份号码：320502196405313040。

以上申请人共同推选钱祥丽、钱晓华、储小兰作为行政复议代表人，法律文书送达地址：江苏省苏州市高新区滨河路1088号金河国际华庭1幢2单元305室、江苏省苏州市高新区金枫路1088号朗诗绿色水岸家园9幢103室。

被申请人苏州工业园区市场监督管理局，住所：江苏省苏州工业园区现代大道999号现代大厦12楼。

法定代表人陆铿，职务局长。

委托代理人陈生、毛心怡，江苏剑桥颐华律师事务所律师。

第三人邵晓光，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。

第三人陆方，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。

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。

申请人不服被申请人对其有关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）的举报作出的不予立案决定，向本机关邮寄提出行政复议申请。经审查，本机关认为申请材料不齐全，通知申请人补正相关材料。本机关收到申请人的补正材料后，于 2025 年 7 月 3 日依法予以受理。因邵晓光、陆方、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）、苏新园区分公司与涉案行政行为有利害关系，本机关分别于 7 月 3 日、9 月 28 日通知其作为第三人参加行政复议。8 月 29 日，本机关决定延期 30 日作出行政复议决定。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：撤销被申请人对其有关苏新园区分公司的举报作出的不予立案决定，责令被申请人依法履行职责，立案查处苏州工业园区馨都广场（以下简称馨都广场）商铺物业收费违法案件，并将查处结果书面告知申请人。

申请人在行政复议申请书中的主要意见：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，未能做到执法必严、违法必纠，仅对申请人储小兰送达举报不予立案告知书，构成行政不作为，影响和侵犯了申请人合法权益，特申请行政复议，理由如下：

一、举报不予立案告知书认定事实不清，主体和客体均不合格。首先，被申请人错把履职申请当作举报信。举报不予立案告知书称：“收到你关于苏新园区分公司的举报”，事实上根本不是一人举报，而是联名要求行政机关履职申请。其次，申请人的主体不是储小兰一人，只给其一人回复不当，侵犯了其他13人的履职申请权和答复知情权。第三，举报不予立案告知书对申请人请求查处违法客体名称的表述也不完整准确。履职申请书明确嘉怡苑业委会为主要违法行为人，苏新园区分公司受业委会操纵垄断，应承担次要责任。最后，申请人认为被申请人应当依法规

范地作出对 14 名申请人的履职申请答复书，被申请人履职答复书公文不应使用投诉举报专用章，而应加盖行政机关的公章。

二、市场调节价也要自律，绝不可超出法律框架。《中华人民共和国价格法》规定了国家定价、国家指导价、市场调节价三种定价形式，对服务收费有序放开，不是无序放任。正如被申请人举报不予立案告知书所说，关于嘉怡苑小区物业费的标准，准确的表述应为非住宅的商铺物业费标准，依据《物业管理条例》《江苏省物业服务收费管理办法》等规定，实行市场调节价，具体收费标准由业主、物业使用人与物业服务企业根据服务内容、服务质量协商确定或在物业服务合同中约定。这是国家法规和地方性法规的强制性规定。《苏州市物业服务收费管理实施细则》第十条作出同样规定，并将协商和约定的主体除商铺业主外，还增加了承租店铺的物业使用人，而本次哄抬物业收费是由业委会暗箱操作，通过非权利人的住宅业主投票确定，将法定权利人全部排斥在外。如此违反法定程序的乱作为，被申请人作为价格收费主管机关，应当执法必严，予以立案查处。

三、收费标价公示于前台，不能证明其合法有据。首先，既然国家、省、市的法律法规明确规定商铺物业收费必须由双方协商约定，涉案收费标准的制定不符合法定程序，正是被申请人依法应当查处的违法行为。其次，违反程序规定制定的收费标准，无论是否在前台公示，根基都是违法的。法律法规包括政府部门

规范性文件，从未规定物业收费标准一经物业服务前台公示，就合法合规，不仅于法无据，且逻辑和认知上明显荒唐。据此，被申请人不予立案，怠于履职，构成行政不作为。

四、指定救济途径不恰当，适用法律错误。申请人储小兰对被申请人工作人员 2025 年 5 月 19 日短信答复的草率行为持有争议，要求对履职申请书作出规范的书面答复，同时要指明救济途径。被申请人举报不予立案告知书记载：“你如不服本答复，可在自收到本答复之日起六十日内向苏州工业园区管委会申请复议，也可以在接到本答复之日起六个月内直接向苏州市吴中区人民法院提起行政诉讼。”依据 2024 年 1 月 1 日施行的《中华人民共和国行政复议法》第二十三条第一款第三项，认为行政机关存在本法第十一条规定的未履行法定职责情形，申请人应当先向行政复议机关申请行政复议，对行政复议决定不服的，可以再依法向人民法院提起行政诉讼。举报不予立案告知书告知申请人可以在六个月内直接向人民法院起诉错误。

五、履行法定职能应作为，查处乱收费责无旁贷。《物业管理条例》第十一条和《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定的应当由业主共同决定的事项，并不包括物业服务收费标准的确定。《物业服务收费管理办法》（发改价格〔2003〕1864 号）第七条作出了必须由业主与物业公司协商确定或合同约定的专门规定，业委会无权采用任何方式决定物业收费标准。本案无

处分权的业委会越俎代庖、哄抬商铺物业收费标准，程序违法。

依据《中华人民共和国民法典》第二百八十条第二款，业委会作出的决定侵害业主合法权益，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。为减少诉累，申请人选择行政救济的方式，申请市场监督管理机关加强对营商环境的保护和登记发证企业的监管，特别是原价格收费监管机关的职能已合并给被申请人，被申请人应当履行法定职能，切实做到有法必依、执法必严、违法必究。

综上所述，请求复议机关支持申请人复议请求，责令被申请人依法查处涉案乱收费违法行为。

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，申请人除提出行政复议申请书中的相关意见外，还主要提出下列意见：

一、本案投诉的是乱收物业费，由于利害关系人及时主张争议，收费处于中止状态。申请职能部门查处的目的是纠正价格违法行为，并不适用《市场监督管理行政处罚程序规定》。本案属于投诉，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定，具有处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。被申请人至今未作出是否受理的决定，程序严重违法。

二、《物业管理条例》等法律法规均规定，商铺物业收费标准必须由商铺业主、使用人与物业人协商确定。被申请人明知业

委会决定商铺物业费抬高、违反程序规定，理当依法行政敢于纠正违法行为，却反其道而行之，又称涉案收费标准已由嘉怡苑业主表决通过，明码标价于物业前台，由此认定法无授权的业委会采用住宅业主投票决定提高商铺物业服务收费合法，与法相悖。

三、本案 14 名申请人均为与申请履职事项有利害关系的商铺业主，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十一条规定，应称为投诉人或申请人。被申请人混淆了投诉与举报、举报人与申请人不同的法律概念，侵犯了申请人依法享有的知情陈述权、话语申辩权、行政救济权、司法救济权，只对储小兰一名申请人书面回复，居然加盖的是举报专用章，程序上、实体上、适用法律上存在一系列违法不当行为。

四、本案履职申请旨在维护商铺业主经济上的合法权益，属于新修正的《中华人民共和国行政复议法》第十一条第一款第十一项规定的行政行为，被申请人拒绝受理，根据该法第二十三条的规定，应当先向行政复议机关申请行政复议，对复议决定不服的，再向人民法院提起行政诉讼。被申请人有错不纠，反而将适用法律的错误美化为全面告知当事人的救济途径。

五、本案涉及的业委会联手串通物业公司抬价收费，应当受到被申请人的监督检查。物业公司系经营服务企业，未经相对权利人协商确定、合同约定，单方提高商铺物业收费标准，属价格违法行为。业委会背着商铺权利人，操纵住宅业主网上投票，越

权定价，侵犯了广大商铺业主的合法权益，同样是价格违法行为。

《中华人民共和国价格法》第十七条规定，行业组织应当遵守价格法律、法规，加强价格自律，接受政府价格主管部门的工作指导。由此可见，被申请人有职有权对业委会违规操作，联手物业公司擅自抬高商铺物业费一案实施行政干预，纠正制止违规收费责无旁贷。但被申请人作为本区域主管市场价格监督检查的政府行政机关，却刻意推卸法定职能，失职渎职行政不作为。

六、商铺物业费不属于应由业主共同表决的重大事项，应当由业主和物业服务企业，按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。实行市场调节价的商铺物业费应当严格执行商铺业主、使用人与物业服务人协商确定的专项规定。现有法律、法规、规章包括政府规范性文件，尚无商铺物业收费可由业委会召集住宅业主线上投票决定的依据。

申请人提交的证据：履职申请书、举报不予立案告知书、苏州市市场监督管理局机构设置等。

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、被申请人的行政行为符合法定程序。2025年5月12日，被申请人收到申请人和第三人提交的履职申请书，称苏新园区分公司擅自提高嘉怡苑小区商铺物业费收取标准，涉嫌法律、行政

法规禁止的其他不正当价格行为，要求被申请人调查处理。经核查，被申请人认为本案不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第一款规定的立案条件，故于5月19日决定不予立案，并于当日通过苏州工业园区协同办公平台向钱祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、杨家东、钱介明、唐叶林、张亚兰、朱叶青、任佩瑛、邵晓光、陆方、缪健发送短信，告知不予立案决定。根据储小兰的要求，被申请人于5月23日通过邮寄方式向其送达书面不予立案告知书。被申请人的行政行为符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序规定》相关规定，程序合法。

二、被申请人认定事实清楚，适用法律正确。经核实，关于申请人反映的馨都广场嘉怡苑小区商铺物业费的标准，依据《物业管理条例》《江苏省物业服务收费管理办法》等规定，实行市场调节价，具体收费标准由业主、物业使用人与物业服务企业根据服务内容、服务质量协商确定或在物业服务合同中约定，而涉案物业费收费标准已由嘉怡苑小区全体业主表决通过。另查，举报所涉物业收费标准明码标价公示于物业前台，公示牌抬头为“服务项目收费一览表（服务指南）”，公示有“委托项目：物业费”，“单位：/平方”，“收费标准（元）：0.5”，“备注：商铺物业费5元/月”等内容。综上，要认定苏新园区分公司存在申请人所称的应当由被申请人依法查处的违法行为证据不足，

本案不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第一款第一项立案条件，故被申请人依法决定不予立案。

三、申请人的复议申请理由均不能成立。

1. 申请人提交履职申请书实质为举报行为，被申请人启动举报核查程序，依法作出不予立案决定并告知钱祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、杨家东、钱介明、唐叶林、张亚兰、朱叶青、任佩瑛、邵晓光、陆方、缪健，程序并无不当。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第二款规定：“本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”本案中，申请人和第三人向被申请人提交的履职申请书，其主要内容为反映苏新园区分公司违规调整并收取涉案小区商铺物业费的违法线索，并要求被申请人依法进行查处，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的举报要件。虽然履职申请书所述违法行为主体系“嘉怡苑业委会联手苏新园区分公司”，但鉴于业主委员会系业主自治管理组织，并非经营主体，而涉案物业费的收取主体是作为物业服务提供者的苏新园区分公司，故被申请人在收到上述履职申请书后将之识别为针对苏新园区分公司的举报，并依法启动举报核查程序，并无不当。

经全面调查，被申请人认为苏新园区分公司不存在举报人所称的价格违法行为，故依法作出举报不予立案决定，又分别向钱

祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、杨家东、钱介明、唐叶林、张亚兰、朱叶青、任佩瑛、邵晓光、陆方、缪健在履职申请书中注明的手机号码发送短信，将不予立案决定一一告知。因储小兰单独要求出具纸质版告知书，故被申请人通过邮寄方式向其送达加盖投诉举报专用章的举报不予立案告知书。综上，被申请人严格按照法定程序办理本案，执法程序并无违法之处，申请人的第一项复议理由无法成立。

2. 被申请人在不予立案告知书中全面告知权利救济途径，无不当之处。申请人所称《中华人民共和国行政复议法》第二十三条第一款规定的实行复议前置的未履行法定职责的情形，是指行政相对人申请行政机关履行保护其合法权益的法定职责，而行政机关不予受理、不予答复或者在法定期限内未履行职责，即程序上不履行法定职责。上述情形由复议机关先行处理，有利于及时解决行政争议。而本案中，举报人的履职申请实质上系向被申请人提供违法线索，被申请人已经针对上述违法线索开展调查，并在法定期限内作出不予立案的答复。申请人不服上述答复，涉及对被申请人是否履行法定职责的实体性判断，且被申请人所作是否立案的决定并不影响申请人的实体权利义务，故本案涉争行政行为不属于复议前置情形。因此，申请人依法可在收到涉案不予立案决定后六十日内向行政复议机关申请复议，也可以在六个月内向人民法院提起行政诉讼，被申请人依法向申请人全面告知权

利救济途径并无不当，申请人的第四项复议理由不能成立。

3. 涉案商铺物业费标准经嘉怡苑小区业主大会表决通过，并明码标价，被申请人对业主大会作出的决定是否违法无权认定。经查，针对是否续聘苏新园区分公司以及是否签订包含住宅、商业用房、1B 商铺物业服务费用标准等具体内容的新物业服务合同等事宜，嘉怡苑业委会通过线上、线下方式提前发布公告，召开业主大会进行线上表决，征求包括住宅及非住宅业主在内的全体业主的意见，上述公告内容中包括涉案商铺物业费调整事项。本次表决由专有部分面积占比 72.04% 的业主且人数占比 73.5% 的业主参与，并经参与表决专有部分面积 74.19% 的业主且参与表决人数 73.89% 的业主同意。表决通过后，嘉怡苑业委会将具体表决结果予以公示，并代表业主依据表决结果与苏新园区分公司签订涉案苏州市物业服务合同。另查，苏新园区分公司对调整后的住宅、商铺物业费收费标准明码标价并依法公示于物业前台，具体收费标准与业主大会表决结果一致。

经全面调查，被申请人未发现涉案物业费调整事项的表决程序存在违法情形。至于业主大会作出的决定是否违反法律、法规规定，被申请人无权认定。因此，在无其他证据表明表决数据或苏新园区分公司公示的物业费构成成本等存在虚假的情况下，根据现有证据，被申请人无法认定苏新园区分公司存在申请人所称应由被申请人依法查处的价格违法行为，申请人的第二、三、五

项复议理由无法成立。

综上所述，被申请人在本案处理过程中严格按照法定程序办理案件，适用法律正确，处理决定并无不当之处，申请人的复议理由均无法成立，请求复议机关依法维持被申请人作出的举报不予立案决定。

被申请人提交的主要证据和依据：举报单及举报材料、案件来源登记表、不予立案审批表、苏州工业园区协同办公平台短信查看页面、举报不予立案告知书及送达凭证、营业执照、授权委托书、代理人身份证、送达地址确认书、现场笔录、现场照片、公告、公告张贴照片、投票指引、物业服务合同、服务项目收费一览表（服务指南）、回复函和《中华人民共和国价格法》《物业管理条例》《江苏省物业服务收费管理办法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序规定》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，并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 2 800 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。

行政复议期间，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，第三人邵晓光、陆方、缪健均未发表意见，也均未提交证据。

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：1. 依法查处馨都广场商铺物业收费违法案；2. 依据价格法和物业管理条例纠正乱收费行为；3. 维护园区营商环境，保障商铺业主和使用人合法权益。事实与理由主要为：嘉怡苑业委会联手苏新园区分公司擅自决定商铺的物业收费标准从原每平方米3元提高为5元，而住宅的物业费仍为每平方米0.45元，不合法、不公平。当日，被申请人进行案

件来源登记。

2025年5月19日，被申请人现场检查发现苏新园区分公司物业前台公示“服务项目收费一览表（服务指南）”，包括“物业费0.5元/平方，商铺物业费5元/月，公益楼物业费5元/月”等内容。经核查，被申请人认为申请人反映的嘉怡苑小区物业费标准，依据《物业管理条例》《江苏省物业服务收费管理办法》等规定，实行市场调节价，具体收费标准由业主、物业使用人与物业服务企业根据服务内容、服务质量协商确定或者在物业服务合同中约定，举报所涉物业收费标准已明码标价公示于物业前台，因此认定苏新园区分公司存在申请人所称的应当由其依法查处的违法行为证据不足，不符合立案条件，被申请人于5月19日决定不予立案，当日通过短信告知钱祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、杨家东、钱介明、唐叶林、张亚兰、朱叶青、任佩瑛、邵晓光、陆方、缪健。5月21日，被申请人作出苏园市监不立〔2025〕12002号举报不予立案告知书，向申请人储小兰邮寄送达，告知书载明涉案不予立案决定，且说明被申请人已于5月20日将不予立案结果通过短信答复钱祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、杨家东、钱介明、唐叶林、张亚兰、朱叶青、任佩瑛、邵晓光、陆方、缪健，根据申请人储小兰的要求，被申请人特此书面答复等内容。

另查明：2024年11月29日，嘉怡苑业委会发布并张贴公

告，决定就是否续聘苏新园区分公司征求全体业主意见，会议形式“家园区 APP 投票表决”，时间“自 12 月 14 日 00:00 至 2025 年 1 月 13 日 24:00 止”。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”。

上述事实，有申请人、被申请人分别提交的履职申请书、举报单、案件来源登记表、不予立案审批表、苏州工业园区协同办公平台短信查看页面、举报不予立案告知书及送达凭证、营业执照、授权委托书、代理人身份证、送达地址确认书、现场笔录、现场照片、公告、公告张贴照片、投票指引、物业服务合同、服务项目收费一览表（服务指南）、回复函等证据予以证实。

关于申请人提出的相关意见，本机关综合评判如下：

一、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”该办法第三十一条第一款规定“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”

本案中，申请人向被申请人提交履职申请书，请求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，属于上述法律规定的举报。鉴于涉案物业收费主体系苏新园区分公司，故被申请人以苏新园区分公司作为被举报人启动行政程序，并无不当。

二、本案中，第三人嘉怡苑业委会根据业主大会表决通过的

住宅、商业、1B 商铺物业服务收费标准，与苏新园区分公司签订物业服务合同。因被申请人并无审查业主大会决议的职权，且在本案中苏新园区分公司对调整后的住宅、商铺物业费收费标准明码标价、依法公示于物业前台，具体收费标准与业主大会表决结果一致，故被申请人认为现有证据无法认定苏新园区分公司存在应当由其依法查处的价格违法行为，据此作出不予立案决定，并无不当。

三、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”本案中，被申请人于 2025 年 5 月 19 日决定不予立案，当日通过苏州工业园区协同办公平台向各举报人发送短信，告知不予立案决定；5 月 23 日又向储小兰邮寄送达书面举报不予立案告知书，行政程序符合上述法律规定。

四、《中华人民共和国行政复议法》第二十三条规定“有下列情形之一的，申请人应当先向行政复议机关申请行政复议，对行政复议决定不服的，可以再依法向人民法院提起行政诉讼：……（三）认为行政机关存在本法第十一条规定的未履行法定职责情形；……”本案中，申请人向被申请人提交履职申请书，请求被申请人依法查处馨都广场商铺物业收费违法等行为，实际系向市场监督管理部门提供被举报人存在涉嫌违反市场监督管

理法律法规违法行为的线索。被申请人经调查作出涉案不予立案决定，依法履行了职责，申请人对被申请人作出的不予立案决定不服，不属于上述法律规定应当先向行政复议机关申请行政复议的情形，且申请人已提出本案行政复议申请，被申请人作出的相关告知内容，对申请人的权利义务未产生实际影响。

综上，申请人提出的相关意见及其他意见均不能成立，本机关不予采纳。根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定如下：

维持被申请人苏州工业园区市场监督管理局对申请人钱祥丽、钱晓华、储小兰、张跃辉、许超、杨家东、钱介明、唐叶林、张亚兰、朱叶青、任佩瑛，第三人邵晓光、陆方、缪健有关苏新美好生活服务股份有限公司工业园区分公司的举报作出的不予立案决定。

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》

第六十八条 行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，行政复议机关决定维持该行政行为。