

# 临武县发展和改革局 临武县住房和城乡建设局 文件 临武县市场监督管理局

临发改〔2020〕244号

## 关于印发《临武县物业服务收费管理细则》的 通 知

县城各物业服务企业、各开发建设单位：

根据《湖南省物业服务收费管理条例》（湘发改价调〔2017〕4号）、《关于印发〈湖南省物业服务收费管理细则〉的通知》、《关于印发〈湖南省住宅类物业项目物业服务导则〉等3个导则的通知》（湘建科〔2019〕224号）、《郴州市物业服务收费管理条例》（郴发改价发〔2020〕254号）等有关规定，结



合我县实际，制定了《临武县物业服务收费管理细则》，现印发给你们，请认真遵照执行。

临武县发展和改革委员会

临武县住房和城乡建设局

临武县市场监督管理局

2020年12月25日

抄送：郴州市发展和改革委员会。

临武县发展和改革局办公室

2020年12月25日印发



# 临武县物业服务收费管理细则

**第一条** 为进一步规范物业服务收费行为，维护业主、使用人和物业服务企业的合法权益，根据《湖南省物业管理条例》、《关于印发〈湖南省物业服务收费管理办法〉的通知》（湘发改价调〔2017〕4号）、《关于印发〈湖南省住宅类物业项目物业服务导则〉等3个导则的通知》（湘建科〔2019〕224号）、《郴州市物业服务收费管理细则》（郴发改价发〔2020〕254号）文件，结合我县实际，制定本细则。

**第二条** 物业服务收费由公共性服务收费、代收代办收费和特约服务收费等构成，根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。

业主大会成立之前的普通商品住宅、保障性住房、房改房、老旧住宅小区等小区的公共性服务收费实行政府指导价（简称：指导价住宅小区，下同）；

别墅、其它非住宅及业主大会成立之后的普通商品住宅物业服务收费、物业停车以及物业服务公司为满足部分业主（使用人）需要或接受委托开展的特约服务和代收代办服务收费实行市场调节价。由双方当事人遵循平等、自愿的原则事先约定，不得强行服务，强行收费。

**第三条** 物业服务收费实行统一政策，分级管理。

县发改部门会同县住房和城乡建设主管部门、县市场监督



管理部门依据国家、省市有关规定，参照《郴州市物业服务收费管理细则》（郴发改发〔2020〕254号）制定县城区物业服务收费的政策，发改部门和城乡建设部门负责县城区内物业服务收费的日常管理和监督工作，县市场监督管理部门负责违法违规行为的查处。

**第四条** 政府提倡建设单位、业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业；鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈，促进物业服务收费通过市场竞争形成。

**第五条** 住宅中的公共性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、保养及维修服务等五项，等级从低到高，最高级为五级。住宅物业管理区域的公共性服务收费标准应按照质价相符的原则，分别选择项目等级组合确定。物业服务收费标准为各物业服务项目收费标准的总和。

实行指导价的住宅公共性物业服务收费，由县发改部门会同县住房和城乡建设主管部门制定物业服务分项目、分等级收费基准价，定期公布。（现阶段分项目、分等级服务及收费基准价详见附件《临武县政府指导价住宅物业服务分项目分等级基准价标准》）



**第六条** 实行政府指导价的住宅小区前期物业服务收费，具体标准由物业服务企业与建设单位在核定的政府指导价范围内，通过前期物业服务合同约定；建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的物业服务标准及物业服务内容，涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。

**第七条** 前期物业服务，提供本细则（附件 1）未涵盖的服务内容和设施设备而需增加物业服务成本的（如提供备用电源、柴油机发电机组、自备供水加压泵、消防设施等非常用的公共设施等专项服务），可根据其服务方式、时间另行在物业服务合同中约定收费标准。

**第八条** 物业管理区域因建设单位原因分期开发、分批交付使用，给先期入住业主造成噪音、粉尘污染和交通不便的，由建设单位给予业主相应补偿，并在房屋买卖合同中约定。

**第九条** 实行政府指导价物业服务收费采取包干制形式。实行市场调节价的物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等形式，具体在服务服务合同中约定。

包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈亏均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金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,结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

**第十条** 实行酬金制的物业服务企业应当按照规定对物业服务的各项资金的收支建立台账,每年不少于一次向全体业主公布并接受业主委员会或者业主大会的质询。实行包干制的物业服务企业应当每年不少于一次向全体业主公布住宅区内公共性物业服务项目和服务工作情况,听取业主大会的意见。

**第十一条** 实行物业服务费用包干制的,物业服务收费包括物业服务成本、法定税收和物业服务企业的利润。

实行物业服务费用酬金制的,预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业企业的酬金。

**第十二条** 物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分:

(一) 人员费用,包括管理服务人员工资、按规定提取的工会经费、职工教育经费、根据有关政策规定应当由物业服务企业缴纳的住房公积金和养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用等。

(二) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行和维护费用,包括二次供水、加压设备的维护保养费用、电梯的运行维护费用、消防、监控、智能化等设施的运行维护及检测费用,不包括保修期内应由建设单位履行保修责任而支出的维修费、应由专项维修资金支出的维修和更新、改造费用。



(三) 物业管理区域清洁卫生费用, 包括所需的购置工具费、消杀防疫费、化粪池清理费、公共管道疏通费、清洁用料费、(除垃圾处理费以外的) 环卫所需费用等。

(四) 物业管理区域秩序维护费用, 包括维护物业管理区域秩序所需的器材装备费及通讯设备管理费用、秩序维护人员的人身保险费及由物业服务企业支付的服装费等。其中器材装备不包括共用设备中的监控设备。

(五) 物业管理区域绿化养护费用, 包括管理、养护绿化所需的绿化工具购置费、绿化用水费、补苗费、农药化肥费等。不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费。

(六) 物业服务企业办公费用和固定资产折旧费用, 办公费用是指物业服务企业为维护管理区域正常的物业管理活动所需的办公费用, 固定资产折旧费用是指在物业服务项目内由物业服务企业拥有的、与物业服务直接相关的、使用年限在一年以上的固定资产年限分摊费用。

(七) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用, 是指物业服务企业购买物业共用部位共用设施设备及公众责任保险所支付的保险费用。

(八) 管理费分摊, 是指物业服务企业在管理多个物业项目情况下, 为保证相关的物业服务正常运转, 而由各服务项目承担的费用。

(九) 经业主同意的其它费用是指业主或者业主大会按规



定同意由物业服务费开支的费用（如文体、联谊、比赛等必要的社区文化活动等）。

（十）法定税费。

（十一）合理利润，住宅物业服务成本利润率最高不得超过 8%。

**第十三条** 为供热、中央空调等动力设备发生的能源费用、运行维护费用应分别计入其供应价格中，不得另外向业主（使用人）收取。

**第十四条** 住宅公共性物业服务费按照法定产权面积计收。已办理产权证的，以产权证记载的建筑面积为准，未办理产权证的，按购房合同标明的建筑面积计算；尚未出售的，按照经房产管理部门审核备案的房产测绘成果确定的房屋建筑面积计算。

**第十五条** 建设单位销售物业时，应当在销售场所公示经批准的规划设计方案、物业管理区域资料、临时管理规约、前期物业服务合同等材料 and 物业服务用房、公用部位、公用设施设备等信息，并向物业买受人提供书面告知材料。

建设单位与物业买受人签订物业买卖合同，应当将前期物业服务合同和临时管理规约作为物业买卖合同的附件。

**第十六条** 物业服务费由物业服务企业向业主或物业使用人收取。物业服务费按月计收，经双方约定可以预收，但最长预收期限不得超过十二个月。已办理交付手续但未使用的



物业，物业服务费按照 80% 交纳。

（一）已竣工但尚未出售、出租、或者因建设单位原因未按时交给物业买受人的，物业服务费用由建设单位交纳。

（二）物业竣工经住房和城乡建设主管部门验收备案后，建设单位根据购房合同书面通知买受人办理交付手续，经物业买受人查验收房后，物业服务费由买受人交纳；

（三）物业买受人在查验收房时物业存在不符合法律法规规定和购房合同约定的条件，应书面告知建设单位，整改期间的物业服务费由建设单位交纳；

（四）物业买受人无正当理由拖延办理交付手续的，物业服务费从建设单位书面通知买受人办理交付手续的次月开始计收，由物业买受人交纳，但首先由建设单位垫付并负责追缴。建设单位与物业买受人另有约定的，从其约定。

**第十七条** 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。物业受让人在产权转移时应向物业服务企业了解物业服务合同、管理规约等情况，并督



促原业主结清相关物业服务费用，出现费用未结清时，由物业受让人（承租人）承担连带交纳责任。

**第十八条** 住宅区划内的道路、绿地，以及其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。利用道路、绿地、其他公共场所、公用设施和物业服务用房以及物业共用设施设备、共用部分进行经营，应当经参与表决专有部分面积四分之三的业主且参与表决四分之三以上业主同意，按照规定办理有关手续。所得收益在扣除合理成本（人工、维护和税费等）后应当按照业主大会的决定使用，并向全体业主公布收益所得的实际收入与支出情况，接受业主物业使用人监督。

**第十九条** 住宅小区已购车位的车位物业服务收费实行政府指导价：即：标准车位 30 元/月.车位、子母车位 45 元/月.车位；具体收费标准由物业服务企业与物业买受人在政府指导价范围内，通过前期物业服务合同约定。未购车位已收取机动车停放服务费的，不得重复收取车位物业服务费。

**第二十条** 业主（使用人）对房屋进行装修，装修人在室内装饰装修工程开工前，应当向物业服务企业申报。业主、装修人或者装饰装修企业，需要物业服务企业提供特别服务的，可以与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议，物业服务企业按照室内装饰装修管理服务协议可向业主（使用人）收取以下费用：

（一）**装修服务费**：按房屋建筑面积和装修工期在装修管



理服务协议签订时一次性向业主收取；电梯房按每平方米每天 0.02 元计收，不带电梯的房屋按每平方米每天 0.01 元收计。装修服务费主要用于装修期间各种设备、设施的能源消耗、装修管理服务、各种资料的制作等费用。

**（二）装修垃圾清运费：**业主委托物业服务企业清运装修产生的垃圾，清运费标准由业主和物业服务企业协商确定。业主自行清运的不收费。

**（三）门禁工本费押金：**对出入人员实行门禁管理的小区，物业服务企业可对装修工人收取不超过 20 元/人的门禁卡押金，装饰装修工程完成退卡后退还押金。

**（四）装修押金：**根据室内装饰装修管理服务协议可一次性向业主和装饰装修企业收取 2000 元的装修押金；在装饰装修工程完成完工且施工单位退场后，按合同约定时间退还装修押金，无时间约定的应当在 5 个工作日内无息退还。但是，装修期间因装修原因而造成共用部分（公共走廊、墙面等）、共用设施设备（电梯、对讲门等）损坏的，修复由损坏责任人承担，当责任人拒绝修复时，物业服务企业可扣取相关装修押金进行修复，剩余部分应在装饰装修工程完成后退还。

除上述费用以及实际提供了资料复制服务可以依照市场价格合理收取复印费外，物业服务企业不得另行收取诸如电梯使用费、楼道维修费等与装修相关的其它任何费用。



**第二十一条** 物业管理区域内，供水、供电、燃气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用，凡属于政府定价、政府指导价的，应当执行相关规定，不得乱加价、乱收费。需要委托物业服务企业代收费的，由委托单位与物业服务企业确定并签订委托代收合同，按照“谁委托、谁付费”的原则，不得向业主转嫁费用。

**第二十二条** 在签订物业服务合同之前，物业服务企业应查验接管物业管理区域的公共配套服务设施，对公共配套服务设施不全或不能正常使用的，应要求建设单位完善，不能完善的，其物业服务内容及其要求、服务收费及其标准，可参照本细则在服务合同中明确。

物业共用部位、共用设施设备的日常运行和维护内容、标准及其要求，物业服务企业应根据有关规定与建设单位在服务合同中明确。

**第二十三条** 物业服务收费实行明码标价及收费公示制度。物业服务企业应在物业管理区域内的显著位置，将物业服务企业名称、服务项目、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费项目、收费标准以及收费依据、价格举报电话 12315 等进行公示。对需由业主（使用人）分摊的费用，应当公布具体的分摊原则及计算方法，接受业主的监督和质询。

公示的形式可采取公示栏、公示牌、服务收费手册、多媒体终端等。



**第二十四条** 物业服务企业应当按照本细则第九条的规定，于每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算等情况。业主提出质询时，物业服务企业应当及时答复。

**第二十五条** 物业服务企业在物业服务中应当遵守法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。对同一物业管理区域内相同的物业，禁止价格歧视，物业服务企业不得区分业主身份实行不同的收费标准。

**第二十六条** 业主应当按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用。业主违反物业服务合同约定逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当协助物业服务企业采取合法有效的措施督促其及时足额缴纳物业服务费用；逾期仍不缴纳的按《物业服务合同》约定，物业服务企业可以依法追缴。

**第二十七条** 物业服务企业将物业服务合同中部分专业服务事项转包给其他企业的，不得降低服务质量，减少服务内容，提高收费标准。

**第二十八条** 物业合同双方应接受属地乡、镇人民政府及街道社区的监督，发生物业服务纠纷时，可接受其调解。

各级相关职能部门要相互配合，加强对物业服务企业的服务内容、质量、收费项目、收费标准的监督。

**第二十九条** 物业服务企业有下列行为之一的，由市场监督管理部门依法查处：



- (一)超过政府指导价标准收费的;
- (二)擅自设立强制性收费项目的;
- (三)不实行明码标价或不按规定明码标价的;
- (四)擅自扩大管理费分摊范围或提高分摊标准的;
- (五)其他违反价格法律、法规等规定的。

**第三十条** 本细则自 2021 年元月 1 日起实施。本细则实施前已签订物业服务合同且尚未到期的,物业服务及其收费标准等仍按原合同约定执行,合同到期后按本细则规定执行。

本细则实施时尚未成立业主大会且原有服务等级低于本细则适用收费标准的,须相应提高服务等级;收费标准低于本细则相应服务等级的,在业主大会成立前不得擅自提高收费标准。

附件:1、《临武县政府指导价住宅物业服务分项目分等级基准价标准》

2、《临武县政府指导价物业公共性服务收费备案表》



附件 1:

临武县政府指导价住宅物业服务分项目分等级基准价标准

一、综合管理服务标准与收费基准价

| 级别 | 序号 | 内容      | 服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 每平方米建筑面积<br>每月收费基准价<br>(元) |
|----|----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 一级 | 1  | 管理处设置   | 小区内不设置管理处, 管理人员每日巡查小区一次以上, 发现问题及时处理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0.1                        |
|    | 2  | 管理人员要求  | (1) 小区经理持证上岗<br>(2) 管理人员挂牌上岗。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |
|    | 3  | 服务时间    | 周一至周日在指定地点进行业务接待。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |
|    | 4  | 日常管理与服务 | (1) 服务规范应符合物业管理行业规范要求。<br>(2) 24 小时受理业主或使用人报修。急修二小时内到现场处理, 一般修理三天内完成 (预约除外)。<br>(3) 对业主或使用人的投诉在七天内答复处理。<br>(4) 告知业主或使用人装修须知, 监督装修过程, 对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。<br>(5) 建立财务制度, 对物业服务费的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰。<br>(6) 建立小区物业管理档案 (包括设备管理档案、业主资料档案等)。<br>(7) 可采取走访、座谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通, 每年的沟通面不低于小区住户的 30%。<br>(8) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。<br>(9) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。<br>(10) 对违反小区公约 (临时公约) 或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 |                            |
|    |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |



| 级别 | 序号 | 内容      | 服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 每平方米建筑面积<br>积月收费基准价<br>(元) |
|----|----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 二级 | 1  | 管理处设置   | 小区内设置管理处，配置简单办公设备，配有电话。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0.15                       |
|    | 2  | 管理人员要求  | (1) 小区经理有物业管理上岗证和小区经理上岗证。<br>(2) 管理人员服装统一，挂牌上岗。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |
|    | 3  | 服务时间    | 周一至周五在小区管理处进行业务接待，周六、周日在指定地点进行业务接待。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |
|    | 4  | 日常管理与服务 | (1) 服务规范应符合物业管理行业规范要求。<br>(2) 24 小时受理业主或使用人报修。急修 1 小时内到现场处理，一般修理二天内完成（预约除外）。<br>(3) 对业主或使用人的投诉在五天内答复处理。<br>(4) 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。<br>(5) 建立财务制度，对物业服务费的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。<br>(6) 建立小区物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）。<br>(7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。<br>(8) 对小区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰。<br>(9) 可采取走访、座谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 50%。<br>(10) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。<br>(11) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。<br>(12) 对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 | 0.15                       |



| 级别 | 序号 | 内容      | 服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 每平方米建筑面积<br>月收费基准价<br>(元) |
|----|----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 三级 | 1  | 管理处设置   | (1) 小区内设置管理处。<br>(2) 办公场所整洁有序。<br>(3) 配置一般的办公用品（如办公家具、电话等）。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0.2                       |
|    | 2  | 管理人员要求  | (1) 小区经理持证上岗，有三年以上物业管理工作经历。<br>(2) 管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |
|    | 3  | 服务时间    | 周一至周日在管理处进行业务接待，并提供服务。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |
|    | 4  | 日常管理与服务 | (1) 服务规范应符合物业管理行业规范要求。<br>(2) 24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。<br>(3) 对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。<br>(4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。<br>(5) 建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。<br>(6) 建立小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案（含业主房屋装修档案）等]。<br>(7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。<br>(8) 可采取走访、座谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 60%。<br>(9) 建立管理处内部管理制度和考核制度。<br>(10) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。<br>(11) 能提供二种以上特约服务（有偿）和二种以上便民（无偿）服务。<br>(12) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。<br>(13) 对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 |                           |



| 级别 | 序号 | 内容      | 服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 每平方米建筑面积<br>月收费基准价<br>(元) |
|----|----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 四级 | 1  | 管理处设置   | (1) 小区内设置管理处。(2) 办公场所整洁有序。(3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0.3                       |
|    | 2  | 管理人员要求  | (1) 小区经理持证上岗,有一年以上小区经理任职经历。<br>(2) 管理人员服装统一,挂牌上岗,仪表整洁规范。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |
|    | 3  | 服务时间    | 周一至周五每天 12 小时在管理处进行业务接待,并提供服务。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                           |
|    | 4  | 日常管理与服务 | <p>(1) 服务规范应符合物业管理行业规范要求。</p> <p>(2) 24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时到现场处理,一般修理一天内完成(预约除外)。</p> <p>(3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。</p> <p>(4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度,建立业主或使用人房屋装修档案,对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。</p> <p>(5) 建立健全的财务管理制度,对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理,做到运作规范,账目清晰。</p> <p>(6) 建立档案管理制度,建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案(含业主装修档案)、日常管理档案等]。</p> <p>(7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划,并组织实施。</p> <p>(8) 可采取走访、座谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通,每年的沟通面不低于小区住户的 80%。</p> <p>(9) 制定管理处内部管理制度和考核制度。</p> <p>(10) 运用计算机进行管理(含业主档案、收费管理、设备管理等)。</p> <p>(11) 服务窗口应公开服务内容和程序、收费项目和标准。</p> <p>(12) 每年对业主或使用人进行一次满意情况测评,对测评结果进行分析并及时整改。</p> <p>(13) 能提供三种以上特约服务(有偿)和两种以上便民(无偿)服务;节假日有专题布置,每年组织两次以上的社区活动。</p> <p>(14) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> <p>(15) 对违反管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。</p> |                           |



| 级别 | 序号 | 内容      | 服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 每平方米建筑面积<br>月收费基准价<br>(元) |
|----|----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 五级 | 1  | 管理处设置   | (1) 小区内设置管理处。<br>(2) 办公场所整洁有序, 有专门的业主或使用人接待区域。<br>(3) 配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0.4                       |
|    | 2  | 管理人员要求  | (1) 小区经理持证上岗, 有二年以上小区经理任职经历。<br>(2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                           |
|    | 3  | 服务时间    | 周一至周日每天 12 小时在管理处进行业务接待, 并提供服务。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
|    | 4  | 日常管理与服务 | (1) 服务规范应符合物业管理行业规范要求。<br>(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到任何报修半小时内到现场处理 (预约除外)。<br>(3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。<br>(4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度, 建立业主或使用人房屋装修档案, 对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。<br>(5) 建立健全的财务管理制度, 对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰。<br>(6) 建立完善的档案管理制度, 建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案 (含业主装修档案)、日常管理档案等]。<br>(7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施。<br>(8) 可采取走访、座谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通, 每年的沟通面不低于小区住户的 90%。<br>(9) 制定管理处内部管理制度和考核制度。<br>(10) 广泛运用计算机进行管理 (含业主档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理 etc)。<br>(11) 服务窗口应公开服务内容和程序、收费项目和标准。<br>(12) 每年对业主或使用人进行二次满意情况测评, 对测评结果进行分析并及时整改。 |                           |
|    |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |



| 级别 | 序号 | 内容      | 服务要求                                                                                                                                      | 每平方米建筑面积<br>每月收费基准价<br>(元) |
|----|----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 五级 | 4  | 日常管理与服务 | (14) 能提供五种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织四次以上的社区活动。<br>(15) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。<br>(16) 对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 | 0.4                        |

备注：1、小区内设置管理处的，若建筑面积小于 2 万平方米，综合管理服务费增加 5%。  
 2、每一级的服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求（一级除外）。



## 二、公共区域清洁卫生服务标准与收费基准价

| 级别 | 项目     | 序号 | 内容           | 服务要求                                         | 每平方米建筑面积月收费基准价(元) |
|----|--------|----|--------------|----------------------------------------------|-------------------|
| 一级 | 楼内公共区域 | 1  | 地面           | 隔日清扫一次,地面无垃圾堆积。                              | 0.1               |
|    |        | 2  | 楼梯扶手、栏杆、窗台   | 每周擦拭一次。                                      |                   |
|    |        | 3  | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每半月擦拭一次。                                     |                   |
|    |        | 4  | 天花板、公共灯具     | 每半年除尘一次。                                     |                   |
|    |        | 5  | 门、窗等玻璃       | 每年擦拭三次,其中底层门厅玻璃每二个月擦拭一次。                     |                   |
|    |        | 6  | 天台、屋顶        | 屋顶每半年清扫一次,有天台、内天井的每半月清扫一次。                   |                   |
|    | 楼外公共区域 | 7  | 垃圾收集         | 居民自行投放至小区集中投放点。                              | 0.1               |
|    |        | 8  | 电梯轿厢         | 操作板每日擦拭一次,目视无污迹;地面每日清扫一次。                    |                   |
|    |        | 9  | 道路地面、绿地、明沟   | 道路地面、绿地每日清扫一次,无明显暴露垃圾,无卫生死角;明沟每周清扫一次。        |                   |
|    |        | 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每月擦拭一次。                                      |                   |
|    |        | 11 | 垃圾厢(房)       | 每日清扫洗刷一次以上,保持垃圾厢(房)及其周围清洁;建筑垃圾有固定堆放点;设有灭蝇装置。 |                   |
|    |        | 12 | 消毒灭害         | 每季对窰井、明沟、垃圾房喷洒药水一次(6、7、8月每月喷洒一次),每半年灭鼠一次。    |                   |
| 二级 | 楼内公共区域 | 1  | 地面           | 每日清扫一次,其中门厅每日清扫二次,每周拖洗二次,地面清洁。               | 0.15              |
|    |        | 2  | 楼梯扶手、栏杆、窗台   | 每周擦拭二次。                                      |                   |
|    |        | 3  | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每半月擦拭一次。                                     |                   |
|    |        | 4  | 天花板、公共灯具     | 每半年除尘一次。                                     |                   |
|    |        | 5  | 门、窗等玻璃       | 每二个月擦拭一次,其中底层门厅玻璃每月擦拭一次。                     |                   |
|    |        | 6  | 天台、屋顶        | 屋顶每半年清扫一次,有天台、内天井的每周清扫一次。                    |                   |
|    |        | 7  | 垃圾收集         | 居民自行投放至小区集中投放点。                              |                   |
|    |        | 8  | 电梯轿厢         | 每日擦拭、清扫一次以上,操作板处无污迹无灰尘。                      |                   |



| 级别 | 项目     | 序号 | 内容           | 服务要求                                                             | 每平方米建筑面积月收费基价 (元) |
|----|--------|----|--------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 二级 | 楼外公共区域 | 9  | 道路地面、绿地、明沟   | 道路地面、绿地每日清扫二次，保持地面、绿地清洁；明沟每周清扫一次。                                | 0.15              |
|    |        | 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每半月擦拭一次，表面无污迹。                                                   |                   |
|    |        | 11 | 垃圾厢（房）       | 每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢（房）及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置。                     |                   |
|    |        | 12 | 消毒灭害         | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。                        |                   |
| 三级 | 楼内公共区域 | 1  | 地面           | 每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，隔日拖洗一次，地面清洁。                                   | 0.2               |
|    |        | 2  | 楼梯扶手、栏杆、窗台   | 每周擦拭二次，保持基本无灰尘。                                                  |                   |
|    |        | 3  | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每周擦拭一次，外表基本无灰尘、无污渍。                                              |                   |
|    |        | 4  | 天花板、公共灯具     | 每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。                                             |                   |
|    |        | 5  | 门、窗等玻璃       | 每月擦拭一次，其中门厅玻璃每月二次，目视明亮无污迹。                                       |                   |
|    |        | 6  | 天台、屋顶        | 保持清洁、无垃圾。                                                        |                   |
|    | 楼外公共区域 | 7  | 垃圾收集         | 高层按幢设置垃圾收集点，多层按物业管理需要配置收集点，收集点每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。     | 0.2               |
|    |        | 8  | 电梯轿厢         | 每日擦拭、清扫一次以上，保持目视干净无污迹。                                           |                   |
|    |        | 9  | 道路地面、绿地、明沟   | 道路地面、绿地每日清扫二次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每周清扫二次，明沟无杂物、无积水。                   |                   |
|    |        | 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每周擦拭一次，表面无污迹。                                                    |                   |
|    |        | 11 | 垃圾厢（房）       | 有专人管理。生活垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日冲洗二次，垃圾厢（房）及其周围基本整洁、无污迹、无积水、无明显异味，灭害措施完善。 |                   |
|    |        | 12 | 果皮箱、垃圾桶      | 合理设置。每日清理一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。                                |                   |
|    |        | 13 | 消毒灭害         | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。                        |                   |



| 级别 | 项目     | 序号 | 内容           | 服务要求                                                                          | 每平方米建筑面积月收费基准价 (元) |
|----|--------|----|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 四级 | 楼内公共区域 | 1  | 地面和墙面        | 每日清扫一次, 其中门厅每日清扫二次, 地面每日拖洗一次以上; 大堂、门厅花岗石、大理石每季保养一次, 保持材质原貌, 干净、无灰尘。           | 0.25               |
|    |        | 2  | 楼梯扶手、栏杆、窗台   | 隔日擦拭一次, 保持干净、无灰尘。                                                             |                    |
|    |        | 3  | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每周擦拭二次, 目视无灰尘、无污渍。                                                            |                    |
|    |        | 4  | 天花板、公共灯具     | 每月除尘一次, 目视干净, 无蜘蛛网。                                                           |                    |
|    |        | 5  | 门、窗等玻璃       | 每半月擦拭一次, 其中门厅玻璃每周一次, 目视洁净、光亮、无灰尘。                                             |                    |
|    |        | 6  | 天台、屋顶        | 保持清洁、无垃圾。                                                                     |                    |
|    |        | 7  | 垃圾收集         | 按楼层设置垃圾收集点, 每日清理二次, 收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。                                     |                    |
|    |        | 8  | 电梯轿厢         | 每日擦拭、清扫一次以上; 每月对电梯门壁打蜡上光一次, 表面光亮, 无污迹。                                        |                    |
|    |        | 9  | 道路地面、绿地、明沟   | 道路、地面、绿地每日清扫二次以上, 广场砖地面每半月冲洗一次; 目视地面干净, 地面垃圾滞留时间不能超过二小时; 明沟每日清扫一次, 明沟无杂物、无积水。 |                    |
|    |        | 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每周擦拭二次, 目视无灰尘、明亮清洁 (2米以上部位每半月擦拭、除尘一次)。                                        |                    |
|    |        | 11 | 水景           | 每周二次打捞漂浮杂物, 保持水体清洁, 水面无漂浮物; 定期对水体投放药剂或进行其他处理, 保持水体无异味。                        |                    |
|    |        | 12 | 垃圾厢房         | 有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放, 垃圾厢 (房) 每日清理、冲洗二次以上, 垃圾厢 (房) 整体清洁、无异味, 灭害措施完善。             |                    |
|    |        | 13 | 果皮箱、垃圾桶      | 合理设置。每日清理二次, 擦拭一次, 箱 (桶) 无满溢、无异味、无污迹。                                         |                    |
|    |        | 14 | 消毒灭害         |                                                                               |                    |
| 五级 | 楼内公共区域 | 1  | 地面和墙面        | 地面每日循环清扫、拖洗保洁; 墙面保持无灰尘、无污迹; 大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次, 保持材质原貌, 干净、有光泽。             | 0.3                |
|    |        | 2  | 楼梯扶手、栏杆、窗台   | 每日擦拭一次, 保持干净、无灰尘。                                                             |                    |
|    |        | 3  | 消防栓、指示牌等公共设施 | 隔日擦拭一次, 表面干净、无灰尘、无污迹。                                                         |                    |
|    |        | 4  | 天花板、公共灯具     | 每半月除尘一次, 目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。                                                      |                    |
|    |        | 5  | 门、窗等玻璃       | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹。                                                              |                    |
|    |        | 6  | 天台、屋顶        | 保持清洁、无垃圾。                                                                     |                    |
|    |        | 7  | 垃圾收集         | 按楼层设置垃圾收集点, 每日早晚定时清理二次; 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。                               |                    |



| 级别 | 项目                                                              | 序号 | 内容           | 服务要求                                                                     | 每平方米建筑面积月收费基准价 (元) |  |
|----|-----------------------------------------------------------------|----|--------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|--|
| 五级 | 楼内公共区域                                                          | 8  | 电梯轿厢         | 每日循环保洁（如有地毯每日换洗一次）；操作板每日消毒一次；每半月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹。 | 0.3                |  |
|    |                                                                 | 9  | 道路地面、绿地、明沟   | 道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时；明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。     |                    |  |
|    |                                                                 | 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每日擦拭一次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部分每半月擦拭、除尘一次）。                                     |                    |  |
|    | 楼外公共区域                                                          | 11 | 水景           | 打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。                           |                    |  |
|    |                                                                 | 12 | 垃圾厢（房）       | 有先进的垃圾处理方式（如分类收集垃圾、压缩垃圾、生物分解有机垃圾等），对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。   |                    |  |
|    |                                                                 | 13 | 果皮箱、垃圾桶      | 合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹。                                                 |                    |  |
|    |                                                                 | 14 | 消毒灭害         | 每月对窰井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。                                              |                    |  |
|    | 备注：1、有无电梯、消防栓不作为保洁费用增减条件。                                       |    |              |                                                                          |                    |  |
|    | 2、公共部位无窗户玻璃的物业小区，若选择一级或二级保洁服务的，收费标准减0.01元，选择三级（含三级）以上的，应减0.03元。 |    |              |                                                                          |                    |  |
|    | 3、因弃用垃圾井而改作按层每天两次收集垃圾的，收费标准可上浮0.02元。                            |    |              |                                                                          |                    |  |

- 4、无水景的物业小区, 若选择四级或五级保洁服务, 收费标准减0.02元。
- 5、外墙清洗的频次、标准自行约定, 费用另行结算分摊。
- 6、每一级服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求 (一级除外)。



### 三、公共区域秩序维护服务标准与收费基准价

| 级别 | 序号 | 内容   | 服务要求                                                                                                                                               | 每平方米建筑面积月收费基准价 (元) |
|----|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 一级 | 1  | 人员要求 | (1) 专职保安人员, 身体健康, 工作认真负责。<br>(2) 对小区日常护卫事项做出正确反应, 能正确使用消防器材。<br>(3) 上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一制服。                                                             | 0.1                |
|    | 2  | 门岗   | (1) 主出入口24小时值班看守, 边门定时开放。<br>(2) 对进出车辆进行管理和疏导, 保持出入口畅通; 阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。                                                                         |                    |
|    | 3  | 巡逻岗  | (1) 每天不定时在小区内巡逻。<br>(2) 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。                                                                                             |                    |
|    | 4  | 车辆管理 | (1) 设置简易的交通标志。<br>(2) 地面有停车点, 车辆停放有序 (非机动车)。<br>(3) 收费管理的车库 (棚) 应24小时有专人管理, 车辆停放有序, 备有必需的消防器材, 车库 (棚) 场地整洁, 有照明, 无渗漏, 无明显积水, 无易燃、易爆及危险物品存放。        |                    |
| 二级 | 1  | 人员要求 | (1) 专职保安人员, 身体健康, 工作认真负责。<br>(2) 对小区日常护卫事项做出正确反应, 能正确使用消防器材。<br>(3) 上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一制服。                                                             | 0.18               |
|    | 2  | 门岗   | (1) 主出入口24小时值班看守, 边门定时开放并专人看管, 门卫有交接班记录。<br>(2) 对进出车辆进行管理和疏导, 保持出入口畅通; 阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。                                                          |                    |
|    | 3  | 巡逻岗  | (1) 白天巡逻次数不少于四次, 夜间重点部位巡逻二次, 并有巡逻记录。<br>(2) 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。                                                                         |                    |
|    | 4  | 车辆管理 | (1) 地面、墙面设置简易的交通标志。<br>(2) 车辆按规定有序停放, 对乱停车辆进行引导或搬迁。<br>(3) 收费管理的车库 (棚) 应24小时有专人管理, 车辆停放有序, 备有必需的消防器材, 车库 (棚) 场地整洁, 有照明, 无渗漏, 无明显积水, 无易燃、易爆及危险物品存放。 |                    |



| 级别 | 序号 | 内容               | 服务要求                                                                                                                                                                | 每平方米建筑面积月收费基价 (元) |
|----|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 三级 | 1  | 人员要求             | (1) 专职保安人员中55周岁以下的人员占总数的60%以上, 身体健康, 工作认真负责。<br>(2) 有较强的安全防范能力, 能正确使用各类消防、人防、技防器械和设备。<br>(3) 上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一制服, 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。                                   | 0.27              |
|    | 2  | 门岗               | (1) 小区出入口24小时值班看守, 并有交接班记录和外来车辆的登记记录。<br>(2) 封闭管理小区对外来人员或送货人员进行记录, 阻止未经许可的外来人员进入小区。<br>(3) 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通; 对大型物件搬出实行记录。                                          |                   |
|    | 3  | 巡逻岗              | (1) 白天每二小时巡逻一次, 夜间每三小时巡逻一次, 重点部位有明确的巡逻要求, 并有巡逻记录。<br>(2) 在遇到异常情况、突发事件时, 采取相应的应对措施, 及时报告管理处和相关部门。                                                                    |                   |
|    | 4  | 技防设施和救助<br>(监控岗) | (1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施, 24小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息。<br>(2) 监控中心收到报警信号后, 保安人员应按规定及时赶到现场进行处理, 同时应接受用户救助的要求, 解答用户的询问。                                        |                   |
|    | 5  | 车辆管理             | (1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌, 车辆基本停放在规定的范围内。<br>(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。                                                                                                      |                   |
| 四级 | 1  | 人员要求             | (1) 专职保安人员中45周岁以下的人员占总数的40%以上, 身体健康, 工作认真负责并定期接受专业培训。<br>(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、人防、技防器械和设备。<br>(3) 上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一制服, 仪容仪表规范整齐。<br>(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 | 0.4               |
|    | 2  | 门岗               | (1) 各出入口24小时值班看守, 其中主出入口双人值勤, 6:00-20:00立岗, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。<br>(2) 外来人员进入小区, 通过对讲系统联系住户, 决定是否放行。<br>(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导, 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通; 对大型物件搬出实行记录。       |                   |



| 级别 | 序号 | 内容               | 服务要求                                                                                                                                                                                                                                         | 每平方米建筑面积月收费基准价（元） |
|----|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 四级 | 3  | 巡逻岗              | <p>(1) 保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。有巡更记录。</p> <p>(2) 接到火警、警情后十分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。</p> <p>(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，十分钟内赶到现场，采取相应措施。</p>                                                                                          | 0.4               |
|    | 4  | 技防设施和救助<br>(监控岗) | <p>(1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等4项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。</p> <p>(2) 控制中心接到报警信号后，保安人员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。</p>                                                                   |                   |
|    | 5  | 车辆管理             | <p>(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(2) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。</p>                                                                                                                                                           |                   |
|    | 1  | 人员要求             | <p>(1) 专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的人员占总数60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。</p> <p>(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、人防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。</p> <p>(3) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。</p> <p>(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p> |                   |
| 五级 | 2  | 门岗               | <p>(1) 各出入口24小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。</p> <p>(2) 对外来人员进入小区，通过联系住户，决定是否放行。</p> <p>(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。</p>                                                                           | 0.5               |



| 级别 | 序号 | 内容      | 服务要求                                                                                                                                                                                           | 每平方米建筑面积月收费基准价（元） |
|----|----|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 五级 | 3  | 巡逻岗     | (1) 保安人员按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过二分钟，有巡更记录。<br>(2) 接到火警、警情后五分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。<br>(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。                      | 0.5               |
|    |    | 技防设施和救助 | (1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户（100%安装）报警（对讲功能）、门锁智能卡等五项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。                                                                    |                   |
|    | 4  | (监控岗)   | (2) 监控中心接到报警信号后，保安人员三分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。                                                                                                                                       |                   |
|    |    |         | (3) 小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于1次的应急预案演习。                                                                                                                                           |                   |
|    | 5  | 车辆管理    | (1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。<br>(2) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。<br>(3) 收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |                   |

备注：1、公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两处出入口（一级有一个是次出入口）配置岗位的标准进行测算。如小区规划出入口多于或少于二个，按实际配置增减费用。

- 2、小区建筑面积小于1.5万平方米的，费用增加10%；小区建筑面积在1.5万至5万平方米（包括5万平方米）之间的，费用增加5%；小区建筑面积在5万至15万平方米（包括15万平方米）之间的，费用不变，小区建筑面积在15万至20万平方米之间的，费用减少5%；小区建筑面积大于20万平方米的，费用减少10%。
- 3、本价格不包括车辆管理人员和各类收费停车（场）库（包括机动车与非机动车）所发生的各类费用。
- 4、每一级服务内容要求应高于并包含低一级的服务内容与要求（一级除外）。



#### 四、公共区域绿化日常养护服务标准与收费基价

| 级别 | 基本条件                                                   | 内容 | 要素      | 养护要求（植物）                                         | 每平方米绿地面积年收费基价（元） |
|----|--------------------------------------------------------|----|---------|--------------------------------------------------|------------------|
| 一级 | 1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在80%以上。                                 | 草坪 | 修剪      | 年普修二遍以上。                                         | 1.2              |
|    |                                                        |    | 清杂草     | 每年除草三遍以上，控制杂草孳生。                                 |                  |
|    |                                                        |    | 灌、排水    | 无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。                               |                  |
|    | 2、乔、灌、草等保存率90%以上。                                      | 树木 | 病虫害防治   | 控制大面积病虫害发生。                                      |                  |
|    |                                                        |    | 修剪      | 乔、灌木每年适时修剪一次；篱、球年修剪二遍以上；地被、攀援植物每年修剪、整理一次以上。      |                  |
|    |                                                        |    | 中耕除草、松土 | 年中耕除草不少于三遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。                   |                  |
| 二级 | 1、以绿为主，植物造景。绿地内植物覆盖率80%以上，绿地基本无裸露。                     | 草坪 | 病虫害防治   | 有针对性及时灭治，年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。                    | 2                |
|    |                                                        |    | 扶正加固    | 发生倒伏及时扶正、抢救。                                     |                  |
|    |                                                        |    | 修剪      | 年普修三遍以上，切边整理一次以上。                                |                  |
|    | 2、绿地保存率100%，乔、灌、草等保存率95%以上，大乔木保存率98%以上。绿地设施基本完好。       | 树木 | 清杂草     | 年普除杂草四遍以上，杂草面积不大于8%。                             |                  |
|    |                                                        |    | 灌、排水    | 干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。                        |                  |
|    |                                                        |    | 病虫害防治   | 发现病虫害及时灭杀。                                       |                  |
| 三级 | 1、利用植物、山石、水体等设置景点。<br>2、绿地内植物覆盖率80%以上，且群落、层次明显。并有花卉布置。 | 草坪 | 修剪      | 乔、灌木按规范修剪每年二遍以上；篱、球每年修剪三次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理不少于二次。 | 3                |
|    |                                                        |    | 中耕除草、松土 | 每年中耕除草四次以上。                                      |                  |
|    |                                                        |    | 施肥      | 每年普施基肥一遍。                                        |                  |
|    |                                                        |    | 病虫害防治   | 有针对性及时灭治，每年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。                   |                  |
|    |                                                        |    | 扶正加固    | 发生倒伏及时扶正、加固。                                     |                  |
|    |                                                        |    | 修剪      | 每年普修四遍以上，草面基本平整。                                 |                  |
|    |                                                        |    | 清杂草     | 每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于6%。                            |                  |
|    |                                                        |    | 灌、排水    | 及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。                             |                  |
|    |                                                        |    | 施肥      | 每年普施有机肥一遍。                                       |                  |
|    |                                                        |    | 病虫害防治   | 发现病虫害及时灭杀。                                       |                  |



| 级别 | 基本条件                                                                                                                 | 内容   | 要素      | 养护要求 (植物)                                                                                     | 每平方米绿地面积年收费基价 (元) |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 三级 | 3、绿地保存率100% (包括经过规定手续变更)。乔、灌、草等保存率95%以上, 大乔木保存率98%以上。绿地设施及硬质景观保持长年基本完好。                                              | 树木   | 修剪      | 乔、灌木修剪每年二遍以上, 无二级枯枝; 篱、球超过齐平线10cm应修剪, 每年不少于四遍, 做到表面圆整, 基本无脱节; 地被、攀援植物适时修剪, 每年不少于二次。           | 3                 |
|    |                                                                                                                      |      | 中耕除草、松土 | 每年中耕除草五次以上, 土壤基本疏松。                                                                           |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 施肥      | 按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥; 每年普施基肥一遍, 部分花灌木增施追肥一次。                                                   |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 病虫害防治   | 有针对性及时灭治, 主要病虫害发生低于10%。                                                                       |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 扶正加固    | 有倒伏倾向, 及时扶正、加固。                                                                               |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 其它      | 乔灌木生长良好, 树冠完整; 花灌木基本开花; 球、篱、地被生长正常, 缺枝、空档不明显。                                                 |                   |
|    |                                                                                                                      | 花坛花境 | 布置      | 一年中有一次以上花卉布置。                                                                                 |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 灌、排水    | 保持有效供水, 无积水。                                                                                  |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 补种      | 缺枝倒伏不超过十处。                                                                                    |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 修剪、施肥   | 保持花卉生长良好。                                                                                     |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 病虫害防治   | 及时做好病虫害防治。                                                                                    |                   |
| 四级 | 1、绿地总体布局合理, 满足居住环境的需要, 集中绿地率10%以上。<br>2、利用植物、山石、水景等设置景点, 且与环境协调。<br>3、乔、灌、地被、草配置合理, 层次较丰富, 景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的0.5%以上。 | 草坪   | 修剪      | 草坪保持平整, 草高不超过8cm。                                                                             | 4.5               |
|    |                                                                                                                      |      | 清杂草     | 每年清除杂草七遍以上, 杂草面积不大于5%。                                                                        |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 灌、排水    | 常年保证有效供水, 有低洼及时平整, 基本无积水。                                                                     |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 施肥      | 按肥力、草种、生长情况及时施肥, 每年二遍以上。                                                                      |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 病虫害防治   | 及时做好病虫害防治。                                                                                    |                   |
|    |                                                                                                                      | 树木   | 其它      | 草地生长正常, 斑秃黄萎低于5%。                                                                             |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 修剪      | 乔、灌木修剪每年三次以上, 基本做到无枯枝、萌蘖枝; 篱、球、造型植物及时修剪, 每年不少于五遍, 做到枝叶紧密、圆整、无脱节; 地被、攀援植物修剪及时, 每年不少于三次, 基本无枯枝。 |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 中耕除草、松土 | 适时中耕除草, 做到基本无杂草, 土壤疏松。                                                                        |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 施肥      | 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥, 每年普施基肥不少于一遍, 花灌木增施追肥一遍。                                                  |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 病虫害防治   | 防治结合、及时灭治, 主要病虫害发生低于5%。                                                                       |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 扶正加固    | 树木基本无倾斜。                                                                                      |                   |
|    |                                                                                                                      |      | 其它      | 乔灌木生长良好, 树冠完整; 花灌木按时开花结果; 球、篱、地被生长良好, 无缺枝、空档。                                                 |                   |



| 级别 | 基本条件                                                                                                                                                                 | 内容   | 要素      | 养护要求 (植物)                                                                              | 每平方米绿地面积年收费基价 (元) |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 四级 | 4、绿地保存率100%，乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施、硬质景观保持完好。                                                                                                                            | 花坛花境 | 布置      | 一年中有两次以上花卉布置，三季有花。                                                                     | 4.5               |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 灌、排水    | 保持有效供水，无积水。                                                                            |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 补种      | 缺枝倒伏不超过五处。                                                                             |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 修剪、施肥   | 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。                                                |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 病虫害防治   | 适时做好病虫害防治。                                                                             |                   |
| 五级 | 1、绿地总体布局均衡，生态、景观效应显著，集中绿地率20%以上。<br>2、运用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调，效果好。<br>3、乔、灌、地被、草配置科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积1%以上；植物品种多样（1万平方米以上绿地不少于80种，2万平方米以上绿地不少于100种）。 | 草坪   | 修剪      | 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过6cm。                                                                | 6.5               |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 清杂草     | 及时清除杂草,做到基本无杂草。                                                                        |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 灌、排水    | 常年保持有效供水，草地充分生长，有覆沙调整，地形平整、流畅。                                                         |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 施肥      | 按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥二到三遍。                                                            |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 病虫害防治   | 预防为主、综合治理，严格控制病虫害。                                                                     |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 其它      | 绿草如茵,斑秃黄萎低于5%。                                                                         |                   |
|    |                                                                                                                                                                      | 树木   | 修剪      | 乔、灌木修剪每年三遍以上，无枯枝、萌蘖枝；篱、球、造型植物按生长情况，造型要求及时修剪，做到枝叶茂密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三次以上，基本无枯枝。 |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 中耕除草、松土 | 常年土壤疏松通透，无杂草。                                                                          |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 施肥      | 按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于一遍，花灌木增追复合肥二遍，满足植物生长需要。                                   |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 病虫害防治   | 预防为主、生态治理，各类病虫害发生低于5%。                                                                 |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 扶正、加固   | 树木基本无倾斜。                                                                               |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      | 其它      | 乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。                                         |                   |
|    |                                                                                                                                                                      |      |         |                                                                                        |                   |



| 级别 | 基本条件                                        | 内容   | 要素    | 养护要求（植物）                                        | 每平方米绿地面积年收费基准价（元） |
|----|---------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------------------|-------------------|
| 五级 | 4、绿地保存率100%。乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施及硬质量观保持常年完好。 | 花坛花境 | 布置    | 每年中有四次以上花卉布置，四季有花。                              | 6.5               |
|    |                                             |      | 灌、排水  | 保持有效供水，无积水。                                     |                   |
|    |                                             |      | 补种    | 缺枝倒伏及时补种。                                       |                   |
|    |                                             |      | 修剪、施肥 | 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次，盛花期追肥适量。 |                   |
|    |                                             |      | 病虫害防治 | 适时做好病虫害防治。                                      |                   |

备注：1、本标准中所指绿地等级收费基准是按年、按绿地面积设置。绿化养护费用分摊公式为：每月每平方米建筑面积绿化养护费用=该级绿地收费标准×绿地面积÷可分摊建筑面积×12

2、绿地以种植面积计算；地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的1/5计算；嵌草停车位按地坪面积的1/10计算；墙面垂直绿化按实际覆盖面积的1/10计算；未定事项可按商定计算。

3、绿地面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实地丈量为辅。

4、草坪修剪频次所示为暖地型草的修剪次数，冷地型草修剪频次应酌情增加。混合型运动草坪应增加修剪频次，可按实调整。

5、因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除、适时补种，保持绿地内清洁整齐。

6、植物灌溉以保持土壤有效水份为原则，应按气候、立地条件、品种、生长等情况酌情增减浇水次数。

7、使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定。应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。

8、每一级服务内容要求高于并包含低一级的服务内容与要求（一级除外）。



## 五、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准与收费基准价

| 项目   | 类别 | 内容         | 运行、保养、维修服务要求                                                                     | 每平方米建筑面积月收费基准价（元） | 备注                                                                                                                                   |
|------|----|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公共部位 | 一级 | 房屋结构       | 每年一次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。                           | 0.05              | 1、一类零星修理的范围包括:<br><br>(1) 内外墙面（墙面砖、涂料）小面积修补（每处1平方米以下）。<br>(2) 更换公共走道门窗五金件。                                                           |
|      |    | 门窗         | 每半月一次巡视楼内公共部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常。                                                |                   |                                                                                                                                      |
|      |    | 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落,地坪、地砖平整,有缺损及时修补。                                                  |                   |                                                                                                                                      |
|      |    | 管道、排水沟     | 每半年一次对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏通。                                                      |                   |                                                                                                                                      |
|      |    | 道路、场地等     | 每月一次巡视街坊路面、侧石、围墙、窨井、健身设施等,要求路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、窨井不漫溢、窨井盖无缺损、简易健身设施能正常使用（需更换除外）。 |                   |                                                                                                                                      |
| 公共部位 | 二级 | 安全标志       | 对小区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。                                                      | 0.08              | (3) 疏通落水管、污水管等排水、排污管道。<br>(4) 更换公共走道门窗玻璃（单块面积小于1平方米）。<br>(5) 街坊道路侧石、路面修补（单块长度小于1米或面积小于1平方米）。<br>(6) 设施、设备标识修补。<br>(7) 扶手、栏杆、灯杆等补刷油漆。 |
|      |    | 房屋结构       | 每年二次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。                           |                   |                                                                                                                                      |
|      |    | 门窗         | 每周一次巡视楼内公共部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常。                                                 |                   |                                                                                                                                      |
|      |    | 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无明显剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损,墙面修补应保持与原墙面材质一致。                                    |                   |                                                                                                                                      |
|      |    | 管道、排水沟、屋顶  | 每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通,保障排水畅通。每半年检查一次屋顶,发现防水层有气隙、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。         |                   |                                                                                                                                      |



| 项目   | 类别 | 内容          | 运行、保养、维修服务要求                                                                | 每平方米建筑面积月收费基准价(元) | 备注                                                                                         |
|------|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公共部位 | 二级 | 围墙          | 每月一次巡查围墙,发现损坏立即修复;铁栅栏围墙表面无明显锈蚀,保持围墙完好。                                      | 0.08              | 3、二、三类零星维修的范围在一类基础上,还包括本类中涉及的其它共用部位或设施的零星维修。<br>4、前期物业管理中按有关规定属建设单位负责保养(修)设施(备)的费用由建设单位承担。 |
|      |    | 道路、场地等      | 每半月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,保持路面基本平整无积水,侧石平直无缺损。                           |                   |                                                                                            |
|      |    | 休闲椅、室外健身设施等 | 每周二次以上巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用(如需更换的除外)。                                    |                   |                                                                                            |
|      |    | 安全标志等       | 对危险隐患部位设置安全防范警示标志,并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常。             |                   |                                                                                            |
|      |    | 房屋结构        | 每年二次以上对房屋结构进行检查,涉及使用安全的部位每季检查一次,并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。               |                   |                                                                                            |
|      | 三级 | 门窗          | 每天巡视楼内公共部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,门、窗开闭灵活并无异常声响。                                     | 0.12              |                                                                                            |
|      |    | 楼内墙面、顶面、地面  | 墙面、顶面粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损。                                                 |                   |                                                                                            |
|      |    | 管道、排水沟、     | 每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通,保障排水畅通(6月至9月每半月检查一次),每半年检查一次屋顶,发现防水层有气鼓、碎裂,隔热板有断裂 |                   |                                                                                            |
|      |    | 屋顶          | 每半月一次巡查围墙,发现损坏立即修复,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。                                       |                   |                                                                                            |
|      |    | 围墙          | 每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,保持路面平整、无破损、无积水,侧石平直无缺损。                         |                   |                                                                                            |
|      |    | 道路、场地等      |                                                                             |                   |                                                                                            |
|      |    | 休闲椅、凉亭、     | 每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。                           |                   |                                                                                            |
|      |    | 雕塑、景观小品     |                                                                             |                   |                                                                                            |



| 项目   | 类别 | 内容      | 运行、保养、维修服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 每平方米建筑面积月收费基准价(元) | 备注                                                                                                                                                                         |
|------|----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公共部位 | 三级 | 室外健身设施、 | 每日一次巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用(如需更换的除外)。<br><br>对危险隐患部位设置安全防范警示标志,并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施,每月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常。<br><br>1、每周对供水设备检查三次以上,每季对水泵润滑点加油,每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆,每年保养一次水泵,保证二次供水正常,泵房整洁。<br>2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池,二次供水水质符合国家标准。<br>3、高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。<br>4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,溢流管口必须安装金属防护网并完好,每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 | 0.12              |                                                                                                                                                                            |
|      |    | 儿童乐园等   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                                                                                                                                                                            |
|      |    | 安全标志等   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                                                                                                                                                                            |
| 供水系统 | 一级 | 普通水泵    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 多层0.03            | 供水系统成本构成:<br><br>1、普通水泵:<br><br>(1) 供水运行(不包括两次供水加压电费)。<br>(2) 供水设备保养。<br><br>(3) 水池、水箱清洗。(4) 水质抽样化验。<br><br>2、变频水泵:<br>(1) 供水运行(不包括两次供水加压电费)。<br>(2) 供水设备保养。<br>(3) 蓄水池清洗。 |
|      |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 高层0.06            |                                                                                                                                                                            |
|      |    | 变频水泵    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0.06              |                                                                                                                                                                            |
| 排水系统 | 二级 |         | 1、每天二次检查污水泵、提升泵、排出泵,每季1次润滑加油。<br>2、每年二次对污水处理系统全面维护保养。<br>3、控制柜电气性能完好,运作正常。<br>4、污水处理系统正常运行,周边基本无异味和明显噪声,过滤格栅无堵塞,污水排放符合环保要求。                                                                                                                                                                                        | 0.05              |                                                                                                                                                                            |
|      |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                                                                                                                                                                            |
|      |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                                                                                                                                                                            |



| 项目   | 类别 | 内容             | 运行、保养、维修服务要求                                                                        | 每平方米建筑面积月收费基价(元) | 备注                                                                                                                                       |
|------|----|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公共照明 | 一级 | 公灯             | 每周二次巡检公共照明设备,修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持楼道灯、街坊灯95%以上的亮灯率。                                     | 多层0.03           | 1、公共照明成本构成:<br>(1)公共照明运行(电耗)。<br>(2)零星更换灯泡、灯头、灯座、开关等。<br>(3)设备的养护。<br><br>2、楼道内使用感应灯的按收费标准酌减0.01元计费。<br><br>3、三类中大堂未使用分体空调的,标准酌减0.02元计费。 |
|      |    | 公共电气柜          | 每月一次对室内、室外的公共电气柜进行巡检、保养,每年一次对电气安全进行检查。                                              | 高层0.05           |                                                                                                                                          |
|      | 二级 | 公灯             | 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好,小区内楼道灯、街坊灯亮灯率在98%以上。                                        | 多层0.06           |                                                                                                                                          |
|      |    | 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等 | 保持灯具完好,亮灯率在98%以上。                                                                   | 高层0.08           |                                                                                                                                          |
|      |    | 公共电气柜          | 每日一次巡查室内、室外公共电气柜,每月一次保养室内、室外公共电气柜,每年一次电气安全检查,保证电气设备运行安全正常。                          | 多层0.08           |                                                                                                                                          |
|      | 三级 | 公灯             | 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好,小区内楼道灯、街坊灯亮灯率在99%以上。                                        | 多层0.10           |                                                                                                                                          |
|      |    | 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等 | 保持灯具完好,亮灯率在99%以上。                                                                   |                  |                                                                                                                                          |
|      |    | 公共电气柜          | 每日一次巡查室内、室外公共电气柜,每月一次保养室内、室外公共电气柜,每年一次电气安全检查,保证电气设备运行安全正常。                          |                  |                                                                                                                                          |
|      |    | 大堂空调           | 大堂分体空调使用期间每月清洗一次,每年检查、保养二次,保证其正常使用。                                                 |                  |                                                                                                                                          |
| 消防系统 | 一级 | 消防设施、设备        | 1、消防泵每月启动一次并作记录,每年保养一次,保证其运行正常。                                                     | 多层0.015          | 1、消防系统成本构成:<br>(1)消防设施、器材保养。<br>(2)消防设施年安全检测。<br>(3)灭火器更换(首次配备不计入本费用中)。<br>2、地下车库或其它非共用部位设置的消防报警装置维修养护费用未计入此费用中。<br>3、不包含消防部门报警联动安装检测费用。 |
|      |    |                | 2、消防栓每月巡检一次,消防栓箱内各种配件完好。                                                            | 高层0.02           |                                                                                                                                          |
|      |    |                | 3、每半年检查一次消防水带,阀杆处加注润滑油等,保持消防器材能随时有效使用。                                              |                  |                                                                                                                                          |
|      |    |                | 4、按需配备灭火器,每月检查一次灭火器,临近失效立即更新或充压。                                                    |                  |                                                                                                                                          |
|      | 二级 | 消防设施、设备        | 1、消防泵每月启动一次并作记录,每年保养一次,保证其运行正常。<br>2、消防栓每月巡查一次,消防栓箱内各种配件完好。<br>3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。 | 多层0.03<br>高层0.04 |                                                                                                                                          |



| 项目   | 类别 | 内容         | 运行、保养、维修服务要求                                                                                  | 每平方米建筑面积月收费基准价(元)    | 备注                                                        |
|------|----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| 消防系统 | 二级 |            | 4、每年试验一次探测器,并对全部控制装置进行一次试验,火灾探测器投入运行二年后,应每隔三年全部清洗一次,不合格的应当调换。                                 |                      |                                                           |
|      |    |            | 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。                                                               |                      |                                                           |
|      |    |            | 6、每月检查一次灭火器,临近失效立即更新或充压。                                                                      |                      |                                                           |
| 避雷系统 |    | 避雷设施       | 每年检查避雷装置一次,18层以上的楼宇每年应测试一次,保证其性能符合国家相关标准。                                                     | 0.015                | 避雷系统成本构成:(1)避雷系统保养。(2)避雷系统安全检测费。                          |
| 弱电系统 | 一级 | 电子防盗门      | 每月定期保养,保持电子防盗门使用正常。                                                                           | 多层: 0.02<br>高层: 0.01 | 成本构成:<br>(1)系统运行。<br>(2)日常维护保养。<br>(3)系统设备的维修(不包括用户室内话机)。 |
|      |    |            |                                                                                               |                      | 成本构成:                                                     |
|      |    |            |                                                                                               |                      |                                                           |
|      | 二级 | 楼宇对讲系统(可视) | 不定期进行调试与保养,保证其24小时运行正常,对讲主机选呼功能正常,且选呼后的对讲(可视)功能正常,语音(图像)清晰,对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。           | 0.08                 |                                                           |
|      |    | 住户报警       | 不定期进行调试与保养,保证其24小时运行正常,中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信号。                                  |                      | (1)系统运行。                                                  |
|      |    | 周界报警       | 24小时设防并正常运行,不定期进行调试与保养,保证该系统的警戒线封闭、无盲区死角,保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域,收到警情时,能同时发出声光报警信号。 |                      | (2)日常维护保养。                                                |
|      |    | 监视系统       | 不定期进行调试与保养,保证各项监控设备24小时正常运行,能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号,录像功能正常。                                     |                      | (3)系统设备的维修。                                               |
|      |    | 电子巡更       | 根据需要设定巡更路线、时间,不定期地进行调试与保养,保证其正常运行,保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常,巡更违规记录提示功能正常。           |                      | (4)每减少一项,费用减少0.015元。                                      |



| 项目      | 类别 | 内容                                                                          | 运行、保养、维修服务要求 | 每平方米建筑面积月收费基准价 (元) | 备注                                                                                                                                                                                                          |
|---------|----|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 电梯系统    | 电梯 | 1、保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。                                          | 运行、保养、维修服务要求 | 0.4                | 1、电梯运行费用包括：(1) 电梯运行（电耗）。<br>(2) 电梯定期常规保养。<br>(3) 零星配件及维修（每台电梯年支出1000元内）。<br>(4) 电梯安全检测。<br>2、底层或原始设计不停靠的，不分摊此项费用；如需使用按合同约定结算与分摊。<br>3、配置电梯驾驶员的，人工费另按每平方米建筑面积0.08元计算。<br>4、电梯未实行24小时运行的，另按每平方米建筑面积减少0.08元计算。 |
|         |    | 2、委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效证。                                          |              |                    |                                                                                                                                                                                                             |
|         |    | 3、电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在五分钟内到现场应急处置。            |              |                    |                                                                                                                                                                                                             |
|         |    | 4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须立即停用。                                        |              |                    |                                                                                                                                                                                                             |
|         |    |                                                                             |              |                    |                                                                                                                                                                                                             |
| 水景（动力）  |    | 1、每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修理。<br>2、重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施正常运行。 |              | 按实分摊               | 水景费用分摊公式：[电价×水泵总功率（KW）×运行时间（小时）+水价×耗水量+]                                                                                                                                                                    |
| 保险费用及其他 |    | 由业主大会与物业公司协商确定。                                                             |              | 按实分摊               |                                                                                                                                                                                                             |

备注：1、如无相应设施设备的，不得计收该项费用。

2、消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如与专业标准有不一致的地方，以专业标准为准。

3、住宅区内的设备应建立设备台帐，并有保养、维修记录。

4、按有关规定建设单位负责保养（修）设施（备）费用由建设单位承担。

5、每一类的服务内容与要求应高于并包含低一类服务内容与要求（一类除外）。



## 附件 2

# 临武县政府指导价物业公共性服务 收费备案表

| 物业管理单位服务基本情况  |       |                |         |         |       |
|---------------|-------|----------------|---------|---------|-------|
| 名 称           |       |                |         | 资质证号等级  |       |
| 法人代表及<br>电 话  |       |                |         | 财务主管及电话 |       |
| 地 址           |       |                |         | 邮 箱     |       |
| 服务小区基本情况      |       |                |         |         |       |
| 名 称           |       | 负 责 人          |         | 电 话     |       |
| 地 址           |       |                |         | 邮 箱     |       |
| 小区占地总面积       | 总建筑面积 | 绿化面积(绿化率)      |         | 道路面积    | 停车车位数 |
|               |       |                |         |         |       |
| 容积率           | 住宅面积  | 办公楼面积          |         | 商铺面积    | 其他    |
|               |       |                |         |         |       |
| 小区房型情况        |       |                |         |         |       |
| 物业类型          |       | 房型面积           | 房屋数量    |         | 备注    |
| 多层住宅          |       | m <sup>2</sup> | 户       |         |       |
| 高层住宅          |       | m <sup>2</sup> | 户       |         |       |
|               |       | m <sup>2</sup> | 户       |         |       |
| 备案公共性服务费项目及标准 |       |                |         |         |       |
| 收费项目          |       | 收费标准           | 服务等级及内容 |         |       |
| (可附页)         |       |                |         |         |       |
|               |       |                |         |         |       |
|               |       |                |         |         |       |
|               |       |                |         |         |       |
| 备案审核意见        |       |                |         |         |       |
|               |       | 年 月 日          |         |         |       |



## 小区公共性物业服务等级及内容

年 月

| 服务项目                      | 服务等级 | 服务内容及要求 | 备注 |
|---------------------------|------|---------|----|
| 一、综合管理服务                  |      |         |    |
|                           |      |         |    |
|                           |      |         |    |
| 二、公共区域清洁卫生服务              |      |         |    |
|                           |      |         |    |
|                           |      |         |    |
| 三、公共区域秩序维护服务              |      |         |    |
|                           |      |         |    |
|                           |      |         |    |
| 四、公共区域绿化日常养护服务            |      |         |    |
|                           |      |         |    |
|                           |      |         |    |
| 五、公用部位、公共设施设备日常运行、保养、维修服务 |      |         |    |
|                           |      |         |    |
|                           |      |         |    |
| 说明:                       |      |         |    |

(可附页)