

长沙市发展和改革委员会 长沙市住房和城乡建设委员会 文件

长发改价调〔2019〕8号

长沙市发展和改革委员会 长沙市住房和城乡建设委员会 关于加强我市物业服务收费管理的通知

各区发改局、住建局：

为进一步加强我市普通住宅物业服务收费管理，规范物业服务收费行为，维护业主、物业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》、《湖南省定价目录》、

《湖南省物业服务收费管理办法》等有关规定，结合我市实际，现就加强我市物业服务收费管理的有关问题通知如下：

一、我市普通商品住宅前期物业服务收费实行政府指导价管理。服务内容主要包括综合管理服务、物业共用部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护等。

二、普通商品住宅前期物业具体服务收费标准由服务企业在基准价格及其浮动范围内，根据物业服务内容、服务等级确定。物业服务企业可根据服务内容、服务等级在基准价的基础上浮动，上浮不得超过基准价的 30%。与业主通过前期物业服务合同（协议）约定，报所在区价格主管部门备案。

三、保障性住房物业服务收费按服务等级、服务内容对应的基准价格的 70%收取，但电梯住房物业服务费最高不得超过 1.5 元/月·平方米，非电梯住房物业服务费不得超过 0.8 元/月·平方米。

四、加强老旧小区物业服务收费管理，规范物业服务收费行为。

（一）老旧小区物业服务可参照物业服务分项目分等级的服务内容标准，在主管部门直接指导和管理下，由老旧小区所在街道（社区）参与成立老旧小区业主委员会，制定具体的管理制度，采取业主自管、自治的模式。由业主委员会决定小区的管理、服务、收费等事项。

（二）老旧小区物业服务收费实行明码标价制度，应当在

物业管理区域内的醒目位置做好收费公示。公示内容包括：物业服务企业名称、服务项目、服务标准、计费方式、收费标准、收费依据、价格投诉电话等。物业服务收费遵循质价相符的原则，物业服务企业（机构）不得降低服务等级、减少服务内容。实施收费前，物业服务企业（机构）须与老旧小区全体业主签订物业服务合同（协议）。

五、原已经市价格主管部门审核批准并签订物业服务协议的普通住宅小区，其前期物业服务收费标准按原审核标准执行。

六、住宅物业小区已依法成立业主委员会的，其物业服务收费由业主委员会根据业主大会的决定确定。未成立业主委员会的住宅小区，物业服务企业在合同履行期间不得擅自调整物业服务收费标准。如确需调整现行物业服务收费标准，应根据《中华人民共和国物权法》、《湖南省物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》等法律法规，在物业小区所在地街道办事处（乡镇人民政府）、社区的指导和监督下，将调整方案分幢在醒目位置公示，经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意，协商调整物业服务收费标准，调整后的收费标准应当在物业管理区域内醒目位置进行公示。

七、加强住宅小区停车服务收费管理，物业行政主管部门、区政府、街道社区、市场监管部门等要加强监管和引导，及时

化解矛盾。对已购买地下停车位的，按每车位每月30元收取停放服务管理费；子母车位按每月40元收取停放服务管理费。住宅小区其他停车服务收费应严格按《湖南省机动车停放服务收费管理办法》（湘价服〔2014〕11号）、《长沙市发改委长沙市住建委关于进一步规范住宅小区机动车停放服务收费的通知》（长发改价控〔2016〕680号）等规定，由业主与物业服务企业或停车服务企业在双方接受的范围内合理协商约定，并签订协议，保持合理的价格。

对进入住宅小区停放的外来车辆1小时内免收停车服务费。

八、物业服务企业应当遵守价格法律法规和政策规定，严格履行物业服务合同（协议），建立健全内部收费管理制度和收费台账，自觉规范价格行为，为业主提供质价相符的服务。物业服务企业违反合同（协议）约定或法律法规等有关规定的，应当依法承担相应责任。

九、物业服务费用交纳义务人应当按照物业服务合同（协议）的约定按时足额交纳物业服务费用或者物业服务资金。逾期不交纳的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依法追缴。

十、物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受委托代收上述费用的，不得向业主收取手续费等额外费

用，也不得以未交物业费为由拒绝或限制业主购买水、电的数量。

（一）供电企业未直接抄表到户的由专用变压器转供电的物业小区，供电公司应加快进行“一户一表”改造，制定所辖小区“一户一表”改造计划，主动与物业小区签订改造协议。已列入供电公司改造计划的物业小区并签署同意“一户一表”改造协议的居民生活用电到户电价，按用户用电电压等级相应的合表用户电价执行；不签署同意“一户一表”改造协议的物业小区的居民生活用电到户电价，在用户用电电压等级相应的合表用户电价基础上可加收 6% 的损耗。

（二）供水企业未直接抄表到户并实行二次供水的物业小区，可加收不超过 8% 的合理水损和加压电费（到户水价=综合水价 \times （1+8%）+加压电费）。二次供水加压电费实行限价管理，分别按有屋顶水箱不超过 0.3 元/吨和无屋顶水箱不超过 0.6 元/吨收取。

十一、业主（使用人）对房屋进行装修，业主或者装修人和装饰装修企业，应当与物业服务企业签订住宅室内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向业主（使用人）收取相应服务费用。

（一）装修服务垃圾清运费。一般不超过 2 元/平方米（建筑面积）收取；装修过程中需要拆除墙体的，拆墙垃圾清运费按不超过 30 元/平方米（拆墙面积）收取；具体收费标准和清

运方式由双方协商确定。

(二) 装修工人出入证工本费。物业服务企业对房屋装修工人实行持证管理的,可向房屋装修单位(个人)收取出入证工本费。

(三) 住宅室内装饰装修服务协议中如有明确收取装修押金的,普通住宅装修押金每户不超过2000元。装修押金主要用于装修过程中对公共部分的损坏修复,按照实际发生费用进行结算,多退少补,不得无故扣留押金。

十二、物业服务企业应当按规定在物业服务前台或小区其他醒目位置做好明码标价公示,公示内容主要包括物业服务企业名称、收费项目(物业服务费、停车服务费、代收代缴费)、收费标准、计收方式、收费依据等。

十三、业主、物业使用人、业主委员会、物业服务企业、建设单位在物业管理服务活动中发生争议的,可以向物业所在地的社区(居委会)、街道办事处(乡、镇人民政府)、房地产行政主管部门申请调解处理或者依法向人民法院提起诉讼。

十四、物业服务企业有下列行为之一的,由市场监管部门依法查处:

- (一) 超过政府指导价标准收费的;
- (二) 不实行明码标价或不按规定明码标价的;
- (三) 擅自设立强制性收费项目的;
- (四) 擅自扩大管理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。

十五、住宅小区物业服务收费的其他规定按《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价调〔2017〕4号）文件执行。

十六、本通知自2019年2月1日起施行，之前有关物业服务收费政策与本通知规定不一致的，以本通知为准。

附件：长沙市住宅物业服务分项目分等级基准价标准



2019年1月9日

抄送：省发改委，省住建厅，市政府办公厅，市政府法制办，市住保局，市城管局，市价格监督检查局，市成本调查队，市物业协会。

长沙市发展和改革委员会办公室

2019年1月9日印发

附件：

长沙市住宅物业服务分项目分等级基准价标准

一、综合管理服务

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	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 (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。 (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）。 (3) 对业主或使用人的投诉在七天内答复处理。 (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。 (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。 (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）。 (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%。 (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。 (9) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 (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。	
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。 (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。	

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)
二级	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1小时内到现场处理，一般修理二天内完成(预约除外)。</p> <p>(3) 对业主或使用人的投诉在五天内答复处理。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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)。</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) 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。</p> <p>(9) 可采取走访、恳谈会、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%。</p> <p>(10) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。</p> <p>(11) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> <p>(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。</p>	
	1	管理处设置	<p>(1) 小区内设置管理处。</p> <p>(2) 办公场所整洁有序。</p> <p>(3) 配置一般的办公用品(如办公家具、电话等)。</p>	
	2	管理人员要求	<p>(1) 小区经理持证上岗，有三年以上物业管理工作经历。</p> <p>(2) 管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁。</p>	
	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。	
三级	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。急修半小时内到现场处理，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三天内答复处理。</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]。</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>	0.2

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)
			<p>(8) 可采取走访、恳谈会、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%。</p> <p>(9) 建立管理处内部管理制度和考核制度。</p> <p>(10) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。</p> <p>(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。</p> <p>(12) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> <p>(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。</p>	
	1	管理处设置	<p>(1) 小区内设置管理处。</p> <p>(2) 办公场所整洁有序。</p> <p>(3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。</p>	
	2	管理人员要求	<p>(1) 小区经理持证上岗, 有一年以上小区经理任职经历。</p> <p>(2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。</p>	
	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。	
四级	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、恳谈会、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>	0.3

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)
			<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>	
	1	管理处设置	<p>(1) 小区内设置管理处。</p> <p>(2) 办公场所整洁有序,有专门的业主或使用人接待区域。</p> <p>(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。</p>	
	2	管理人员要求	<p>(1) 小区经理持证上岗,有二年以上小区经理任职经历。</p> <p>(2) 管理人员服装统一,挂牌上岗,仪表整洁规范。</p>	
	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。	
五级	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。接到任何报修半小时内到现场处理(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,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]。</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、恳谈会、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%。</p> <p>(9) 制定管理处内部管理制度和考核制度。</p>	0.4

级别	序号	内容	每平方米建筑面积 月收费基准价 (元)
		<p style="text-align: center;">服务要求</p> <p>(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、收费档案、收费管理、日常管理等)。 (11) 服务窗口应公开服务内容和程序、收费项目和标准。 (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。 (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。 (15) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 (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。</p>	

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

二、公共区域清洁卫生服务

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。	
		7	垃圾收集	居民自行投放至小区集中投放点。	
		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	每季对管井、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 月收费基准价(元)
三级	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。	0.2
		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。	
	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。	
		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。	
		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。	
楼外公共区域	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、建筑垃圾封闭存放,垃圾厢(房)每日冲洗二次,垃圾厢(房)及其周围基本整洁、无污渍、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。		

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、门厅花岗岩、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。	
	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	水果	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	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次,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)
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、无污渍；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、无污渍。	
		4	天花板、公共灯具	每半月除尘一次，目视无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。	
		5	门、窗等玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污渍。	
		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、无污渍、无异味。	
		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、无污渍；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污渍。	
	楼外公共区域	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）。	
		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、无污渍。	
		14	消毒灭害	每月对窨井、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、每一级服务内容应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

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。 (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。 (3) 上岗时佩带统一标志, 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。 (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。 (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。 (2) 地面有停车点, 车辆停放有序(非机动车)。 (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。 (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。 (3) 上岗时佩带统一标志, 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。 (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。 (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。 (2) 车辆按规定有序停放, 对乱停车辆进行引导或搬迁。 (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	服务要求		每平方米建筑面积月收费基准价(元)
	内容		
1	人员要求	<p>(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。</p> <p>(2) 有较强的安全防范能力, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。</p>	
2	门岗	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	
3	巡逻岗	<p>(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。</p> <p>(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。</p>	0.27
	技防设施和救助	<p>(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。</p>	
4	(监控岗)	<p>(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。</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, 车辆基本停放在规定的范围内。</p> <p>(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。</p>	
1	人员要求	<p>(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。</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、物防、技防器械和设备。</p> <p>(3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p> <p>(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p>	
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) 外来人员进入小区, 通过对讲系统联系住户, 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>	0.4

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)
	3	巡逻岗	<p>(1)保安人员手持巡逻采集器,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>	
	4	技防设施和救助	<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、物防、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,仪表规范整齐,当值时坐姿挺直,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>	0.5
	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>	

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)
	3	巡逻岗	<p>(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)应设巡逻点,在正常情况下到达每个巡逻点的时间误差不得超过二分钟,有变更记录。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	
		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	<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> <p>(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、消防设施配置齐全,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。</p>	

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、每一级服务内容应高于并包含低一级的服务内容(一级除外)。

四、公共区域绿化日常养护服务

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）
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。	
			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。	
	2、乔、灌、草等保存率90%以上。	树木	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。	
			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。	
			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。	
			清杂草	年普除杂草四遍以上，杂草面积不大于8%。	
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	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。	2
			病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。	
			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。	
			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。	
	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	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。	

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)	
三级	1、利用植物、山石、水体等设置景点。	草坪	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%。		
	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。		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。		
			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。		
			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。		
			布置	一年中有一次以上花卉布置。		
			花坛 花境	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。		

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)
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。 2、利用植物、山石、水景等设置景点,且与环境协调。 3、乔、灌、地被、草配植合理,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,有低洼及时整平,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。	
		其它	草地生长正常,斑秃黄萎低于5%。		
		树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上,基本做到无枯枝、萌蘖枝;蒿、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、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。		
			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。	
		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。 2、运用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调，效果好。	草坪	修剪	草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过6cm。	
	清除杂草			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%。		
		3、乔、灌、地被、层分布科学，季相丰富。全园置坛绿地；花坛、地被、草次明置坛绿地；植物品种多样(1万平方米以上绿地不少于100种)，2万平方米以上绿地不少于100种)。	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。	6.5
	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，花灌木增施复合肥二遍，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 年收费基准价 (元)
	4、绿地保存率100%。乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施及硬质景观保持常年完好。	花坛 花境	布置 灌、排水 补种 修剪、施肥 病虫害防治	每年中有四次以上花卉布置，四季有花。 保持有效供水，无积水。 缺枝倒伏及时补种。 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。 适时做好病虫害防治。	

- 备注：1、本标准中所指绿地等级收费标准是按年、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；嵌草停车地按地坪面积的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量。
- 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要求（一级除外）。

五、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务

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: (1) 内外墙面(墙瓷砖、涂料)小面积修补(每处1平方米以下)。 (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)、窨井盖无浸溢、窨井盖无缺损、简易健身设施能正常使用(需更换除外)。		
		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。		
公共 部位	二级	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。	0.08	(3) 疏通落水管、污水管等排水、排污管道。 (4) 更换公共走道门窗玻璃(单块面积小于1平方米)。 (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)。 (6) 设施、设备标识修补。 (7) 扶手、栏杆、灯杆等补刷油漆。
		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。		

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		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。		2、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。 3、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。
		管道、 排水沟、	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。		
		屋顶	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。		
		围墙	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。		
		道路、 场地等	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)。		
		休闲椅、 室外健身 设施等	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。		
		安全 标志等	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。		
		房屋结构	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。		
		门窗			
			三级		

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		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，发现防水层有气毳、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。		
		屋顶			
		围墙	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。		
		道路、 场地等	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。		
		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			
		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)。		
		儿童 乐园等			
		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。		

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
供水系统	一级	普通水泵	<p>1、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑油点加油，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。</p> <p>2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。</p> <p>3、高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。</p> <p>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。</p>	<p>供水系统成本构成： 1、普通水泵： (1) 供水运行（不包括两次供水加压电费）。 (2) 供水设备保养。 (3) 水池、水箱清洗。（4）水质抽样化验。 2、变频水泵： (1) 供水运行（不包括两次供水加压电费）。 (2) 供水设备保养。 (3) 蓄水池清洗。</p>	<p>多层 0.03 高层 0.06</p>
		变频水泵		0.06	
排水系统	一级		1、每天二次检查污水泵、提升泵、排油泵，每季1次润滑油加油。	0.05	
			2、每年二次对污水处理系统全面维护保养。		
			3、控制柜电气性能完好，运作正常。		
			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。		
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	
		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	

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
公共照明	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 高层 0.08	1、公共照明成本构成: (1)公共照明运行(电耗)。 (2)零星更换灯泡、灯头、灯座、开关等。 (3)设备的养护。 2、楼道内使用感应灯的按收费标准酌减0.01元计费。 3、三类中大堂未使用分体空调的,标准酌减0.02元计费。
		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。		
		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。		
	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 0.08 高层 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。 2、消防栓每月巡检一次,消防栓箱内各种配件完好。	多层 0.015 高层 0.02	1、消防系统成本构成: (1)消防设施、器材保养。 (2)消防设施年安全检测。

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	
			<p>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。</p> <p>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。</p>		(3) 灭火器更换(首次配备不计入本费用中)。 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。 3、不包含消防部门报警联动安装检测费用。	
			<p>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。</p>			
		消防设施、 设备	2、消防栓每月巡查一次, 消防栓箱内各种配件完好。	多层 0.03 高层 0.04		
			3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。			
	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	<p>避雷系统成本构成:</p> <p>(1) 避雷系统保养。</p> <p>(2) 避雷系统年安全检测费。</p>	
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。	<p>多层: 0.02</p> <p>高层: 0.01</p>	<p>成本构成:</p> <p>(1) 系统运行。</p> <p>(2) 日常维护保养。</p> <p>(3) 系统设备的维修(不包括用户室内话机)。</p>	

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
		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。		
		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。	0.08	
	二级	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、无盲区和死角,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。		成本构成: (1)系统运行。 (2)日常维护保养。 (3)系统设备的维修。 (4)每减少一项,费用减少0.015元。
		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。		
		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。		

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		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。			1、电梯运行费用包括：(1)电梯运行(电耗)。 (2)电梯定期常规保养。 (3)零星配件及维修(每台电梯年支出1000元内)。 (4)电梯年安全检测。 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。 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。 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的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。		0.4	
		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理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。			
		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设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。			
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，损坏部位及时修复，保证其正常运行。		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+设备保养费]÷可分摊建筑面积
		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运行正常。		按实分摊	
保险费用及其他		由业主大会与物业公司协商确定。			

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、按有关规定属建设单位负责保养(修)设施(备)费用由建设单位承担。
 5、每一类的服务内容要求应高于并包含低一类服务内容要求(一类除外)。

