

平江县物业服务收费管理实施细则

为进一步规范物业服务收费行为，维护广大业主和物业服务企业的合法权益，建立市场化、健全化、专业化的物业管理机制，促进我县物业服务行业健康发展，根据省市文件精神，结合我县实际，制定本实施细则。

一、物业服务收费管理分类

本细则所称物业服务收费，是指物业服务人按照物业服务合同约定，为业主提供建筑物及其附属设施设备的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务向业主或物业使用人收取的费用。专有面积部分内的维修、保养或其他服务不在本办法所称物业服务收费范围内。

物业服务收费实行统一政策、分级管理，遵循服务质量、服务内容与收费标准相对应的原则。

物业服务收费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。

（一）政府指导价。

保障性住房、业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务收费（包括已购车位的物业服务费、装修服务费和装修垃圾清运费）实行政府指导价。

业主大会成立之前实行政府指导价管理的普通商品住宅前期物业服务费收取标准，由建设单位在商品房预售前根据物业特点和服务要求，选择服务项目、服务等级，在政府指导价基

准价及浮动幅度内拟定，并在前期物业管理合同中约定，前期物业管理合同作为商品房买卖合同的附件。物业服务收费的最终标准以物业服务人按照法律法规和价格管理政策的规定向发展和改革委员会申报备案审查通过的价格标准为准。

业主大会成立前，普通商品住宅物业服务收费标准因服务成本变化或政府指导价标准变动需要调整的，物业服务人应在街道办事处（乡镇人民政府）组织、指导与监督下，公开真实、完整、有效的相关信息，向业主征询意见，按照《中华人民共和国民法典》第二百七十八条的规定，在政府指导价范围内实施调整并签订新的物业服务合同。

保障性住房公共性物业服务收费，具体标准由业主单位在指导价范围内，根据物业服务实际情况确定，并向县发展和改革委员会和县住建部门报备。具体见“附表三”。

涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。同一物业管理区域内相同服务内容和等级在相同的物业服务合同期内的住宅项目，其物业服务收费标准应当保持一致。

住宅公共性物业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：综合管理服务，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，服务等级分为一星、二星、三星、四星、五星，最高为五星。住宅公共性物业服务收费按照质价相符的原则，物业服务收费标准为选定的物业服务等级各服务项目基准价的总和。我县住宅物

业服务分项目分等级基准价见“附表一”。

实行政府指导价的普通商品住宅前期物业服务费，由物业服务人与建设单位完成物业承接查验移交完毕后的三十日内，持下列相关资料到县发展和改革部门办理备案审查。

办理备案审查需提供以下资料：前期物业管理招投标中标通知书；前期物业服务合同、临时管理规约；前期物业服务合同备案证明；企业法人身份证，营业执照正、副本复印件；房屋建筑工程验收证明、消防安全验收证明；商品房买卖合同（任意不同两份）；《住宅前期物业服务收费备案登记表》（见附表三）（一式三份）。

业主或装饰企业需要物业公司提供其他服务的，可双方自行协商费用。业主大会成立之前的已购车位物业服务费、装修服务费和装修垃圾清运费收费标准见“附表二”。

（二）市场调节价。

别墅（专指带室外庭院独立成栋的商品住宅和联排商品住宅）、其他非住宅，以及业主大会成立之后的普通商品住宅物业服务费收取标准（包括已购车位物业服务费、装修服务费和装修垃圾清运费）实行市场调节价。

实行市场调节价的物业服务收费标准，在未成立业主大会前，由建设单位与物业服务企业在前期物业服务合同中约定，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内容；在成立业主大会后，由业主大会根据物业特点和服务要求，通过法定程序，选择服务项目、服务质

量等级、费用收取标准及符合要求的物业服务人，按照《中华人民共和国民法典》《湖南省物业管理条例》等相关法律法规规定的程序进行确定，并通过签订物业服务合同约定。

所在地街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会应当全过程参与指导协商。

二、物业服务收费形式

实行政府指导价的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酬金制等形式，具体由物业服务合同约定。

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。

三、物业服务成本与服务支出

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、法定税费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服务企业的酬金。

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）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

(二) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;

(三) 物业管理区域清洁卫生费用;

(四) 物业管理区域绿化养护费用;

(五) 物业管理区域秩序维护费用;

(六) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

(七) 办公费用;

(八) 物业服务企业固定资产折旧;

(九) 经业主同意的其它费用。

依法应当从物业专项维修资金中列支的物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用,不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

四、物业服务费的计收与缴纳

(一) 物业服务费用根据住宅的法定产权建筑面积按月计收,物业服务合同对计收时间另有约定的除外。

1、已办理不动产权属证书的,按照不动产权属证书记载的建筑面积计算;

2、已出售但尚未取得不动产权属证书的,按照商品房买卖合同约定的建筑面积计算;

3、尚未出售的,按照经不动产登记管理机构审核备案的房产测绘成果确定的房屋建筑面积计算。

(二) 物业服务费用交纳义务人依照以下规定确定:

1、前期物业服务合同签订之日至房屋交付买受人之日的当

月物业服务费，由建设单位交纳。

2、房屋交付买受人之日的次月及以后的物业服务费，由业主交纳；但是建设单位向业主承诺减免的物业服务费以及尚未出售的房屋物业服务费，由建设单位交纳。

3、建设单位应按照房屋购买合同约定的时间和约定的通知方式及时通知买受人验收交付房屋。买受人在房屋购买合同中载明的通讯地址和通讯方式发生变化的应在按照房屋购买合同约定的验收交付房屋时间前告知建设单位。买受人接到建设单位通知验收交付房屋的应及时进行验房办理交付手续。买受人在查验收房时存在不符合法律法规或者购房合同约定的质量要求的，延迟收房期间的物业服务费由建设单位交纳。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。

4、业主将其房屋出租、出借给承租人、借用人使用，且约定由承租人、借用人交纳物业服务费的，从其约定，业主依法承担连带责任。

5、物业产权转移时，业主应当结清物业服务费，并自买卖合同签订之日起15日内，将转让事项告知物业服务企业。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。双方另有约定的从其约定。

6、空置房（指业主收房后未装修的房屋；通知交房的最后期限起，因业主本人原因未办理交房手续的房屋；向物业服务企业报备、连续一年未使用的房屋；建设单位未售房屋）物业服务收费，按物业服务企业公示的物业服务费的75%收取。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，合同到期后或终止解除后按本办法规定执行。在不违背本文件的前提下，业主与物业服务企业双方可按《中华人民共和国民法典》的相关规定协商确定相关收费标准并变更物业服务合同。

7、业主出租法定不计建筑面积的部分建筑物，承租人依法用于居住用途的，按照普通商品住宅的标准交纳物业服务费；承租人依法用于其他非居住用途的，按照非住宅的标准交纳物业服务费；承租人依法用于停车用途的，按照已购车位物业服务标准交纳物业服务费。

物业服务费按月计收，业主具体交费时长也可按照季或者是按照年交纳。双方约定预收的，最长预收期限不得超过十二个月。

8、物业服务费用交纳义务人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。逾期不交纳的，业主委员会或物业服务企业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。

五、车辆停放服务收费规定

1、住宅小区停车场收费标准执行市场调节价，住宅小区在

业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，机动车停放服务收费通过前期物业合同约定；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中约定的机动车停放服务收费标准内容。

2、已成立业主委员会和业主大会的，住宅小区停车场机动车停放服务收费标准由物业服务企业与业主委员会协商，并经业主大会同意。

3、建设单位应当按照建设项目规划设计条件和配建标准建设停车库（位），优先满足业主停车需求。商品房销售前，应当制定车库（位）租售方案，明确车库（位）的权属及数量、租赁价格、销售价格、有效期等，并按规定报住房和城乡建设部门备案。

建设单位应当在销售场所醒目位置公示已备案的车库（位）租售方案，在有效期内不得以高于备案价格进行租售，不得与商品住房等捆绑租售车库（位）。

物业管理区域内的机动车停放服务收费按照《湖南省机动车停放服务收费管理办法》有关规定执行。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。建设单位用于出租的地下停车位，车位物业服务费由建设单位交纳。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。

六、物业服务收费公示

物业服务收费实行明码标价。物业服务企业应当在物业管理区域内的显著位置公示物业服务企业名称、服务项目、服务

标准、计费方式、收费标准、收费依据以及市场监管部门的举报电话，接受业主监督，不得向业主收取任何未予标明和公示的费用。具体见“附表四”。

物业服务企业应当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。业主提出质询时，物业服务企业应当及时答复。

七、其他有关规定

物业管理区域内的水、电、气等价格按照价格主管部门有关规定执行。供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向终端用户收取有关费用。物业服务人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，物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供气等方式催交物业服务费。

住建部门应当会同发展和改革部门和市场监管部门，建立物业服务质量评价动态调整机制，引导督促物业服务企业严格执行物业服务合同中明确约定的物业服务质量等级、物业服务内容及通过审查备案的物业服务收费标准。对投诉率高、问题反映集中、达不到合同约定服务质量的物业服务企业进行重点检查，责令限期整改。逾期拒不改正的记入企业不良经营信用档案。

在监督检查、价格成本监审过程中，物业服务企业应当予以配合，如实反映情况，提供必要的账簿、合同文件以及其他资料，不得弄虚作假。

物业服务人有下列行为之一的，由市场监督管理部门依法

予以处罚：

（一）违反本办法规定，不遵守政府指导价管理擅自制定或上调收费标准并收取物业服务费的；

（二）超过政府指导价标准收费的；

（三）擅自设立强制性收费项目的；

（四）不实行明码标价或不按规定明码标价，价外加价的；

（五）其他违反价格法律、法规等规定的。

八、本实施细则自发文之日起执行，有效期 5 年。《关于印发〈平江县物业服务收费管理实施细则〉的通知》（平发改发〔2017〕113 号）文件同时废止。本文件的其他未尽事宜按国家省市有关文件执行。

附件 1

平江县住宅前期物业服务等级基准价标准

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 月收费标准 (元)
一星	1	服务中心设置	小区内设置服务中心, 服务人员每日巡查一次, 发现问题及时处理。	0.1
	2	服务人员要求	(1) 实行项目经理负责制。 (2) 服务人员挂牌上岗。	
	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) 有协同治理活动场所。 (2) 制定病媒生物预防控制工作计划并实施, 安排专人负责管理。 (3) 24 小时受理业主或使用人报修。急修二小时内到现场处理, 一般修理在一天内完成 (预约除外)。 (4) 对业主或使用人的投诉在七天内答复处理。 (5) 告知业主或使用人装修须知, 监督装修过程, 对违法高空抛物、违规装修、违章搭建、违规饲养宠物与家禽等行为及时劝阻、制止或报告。 (6) 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, 帐目清晰。 (7) 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)。 (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%。 (9) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。 (10) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 (11) 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。	
二星	1	服务中心设置	小区内设置服务中心, 配置简单办公设备与电话。	0.14
	2	服务人员要求	(1) 服务人员服装统一, 挂牌上岗。 (2) 实行项目经理负责制。	

级别	序号	内容	服务要求	每平方米建筑面积 月收费标准 (元)
二星	3	服务时间	周一至周五不少于每天 8 小时在小区服务中心进行业务接待,周六、周日在指定地点进行业务接待。	0.14
	4	日常管理与服务	<p>(1) 有协同治理活动场所。</p> <p>(2) 制定病媒生物预防控制工作计划并实施,安排专人负责管理。</p> <p>(3) 每年有一次消防知识宣传和应急演练。</p> <p>(4) 24 小时受理业主或使用人报修。急修 1 小时内到现场处理,一般修理两天内完成(预约除外)。</p> <p>(5) 对业主或使用人的投诉在五天内答复处理。</p> <p>(6) 告知业主或使用人装修须知,监督装修过程,对违法高空抛物、违章搭建、违规饲养宠物与家禽等行为及时劝阻、制止或报告。</p> <p>(7) 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,帐目清晰。</p> <p>(8) 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>(9) 制定小区物业管理与服务工作计划,并组织实施。</p> <p>(10) 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 70%。</p> <p>(11) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。</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>	
三星	1	服务中心设置	<p>(1) 小区内设置服务中心。</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>	0.18
	2	服务人员要求	<p>(1) 服务人员服装统一,挂牌上岗,仪表整洁。</p> <p>(2) 小区实行项目经理负责制,有三年以上物业管理工作经历。</p>	
	3	服务时间	周一至周日不少于每天 8 小时在服务中心进行业务接待,并提供服务。	

级别	序号	内容	服务要求	每平方米建筑面积 月收费标准 (元)
三星	4	日常管理与服务	<p>(1) 有协同治理活动场所。</p> <p>(2) 制定病媒生物预防控制工作计划并实施，安排专人负责管理。</p> <p>(3) 每半年有一次消防知识宣传和应急演练。</p> <p>(4) 24小时受理业主或使用人报修。急修半小时到现场处理，一般修理有一天内完成（预约除外）。</p> <p>(5) 对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。</p> <p>(6) 建立业主或使用人房屋装修档案，制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度；对违法高空抛物、违规装修、违规搭建、违规丢弃垃圾、违规饲养宠物与家禽等不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。</p> <p>(7) 建立财务制度，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，帐目清晰。</p> <p>(8) 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>(9) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。</p> <p>(10) 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者进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的80%。</p> <p>(11) 建立服务中心内部管理制度和考核制度。</p> <p>(12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。</p> <p>(13) 能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务。</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> <p>(16) 每半年开展不少于二次文化活动。</p>	0.18
四星	1	服务中心设置	<p>(1) 小区内设置服务中心。</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	服务人员要求	<p>(1) 小区实行项目经理负责制，有三年以上小区经理任职经历。</p> <p>(2) 服务人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。</p>	0.26
	3	服务时间	周一至周日不少于每天12小时在服务中心进行业务接待，并提供服务。	

级别	序号	内容	服务要求	每平方米建筑面积 月收费标准(元)
四星	4	日常管理与服务	<p>(1) 有协同治理活动场所。</p> <p>(2) 制定病媒生物预防控制工作计划并实施,安排专人负责管理。</p> <p>(3) 每半年度有一次消防知识宣传和应急演练。</p> <p>(4) 24小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理,一般修理在一天内完成(预约除外)。</p> <p>(5) 对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。</p> <p>(6) 建立业主或使用人房屋装修档案,制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度;对违法高空抛物、违规装修、违规搭建、违规丢弃垃圾、违规饲养宠物与家禽等不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。</p> <p>(7) 建立健全的财务管理,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,帐目清晰。</p> <p>(8) 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>(9) 制定小区物业管理与物业服务工作计划,并组织实施。</p> <p>(10) 按照1:500配备楼栋管理专职客服员。</p> <p>(11) 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>(12) 制定服务中心内部管理制度和考核制度。</p> <p>(13) 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>(14) 服务窗口应公开服务内容和程序、收费项目和标准。</p> <p>(15) 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>(16) 能提供四种以上特约服务(有偿)和四种以上便民(社区无偿)服务,节假日有专题布置。</p> <p>(17) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> <p>(18) 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> <p>(19) 每半年开展不少于两次文化活动。</p>	0.26
	1	服务中心设置	<p>(1) 小区内设置服务中心。</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、电脑、传真机、复印机、打印机、网络等办公设施及办公用品。</p>	0.42
	2	管理人员要求	<p>(1) 管理人员服装统一,挂牌上岗,仪表整洁规范。</p> <p>(2) 实行项目经理负责制,有五年以上小区经理任职经历。</p>	
3	服务时间	周一至周日每天12小时在服务中心进行业务接待,并提供服务。		
五星				

级别	序号	内容	服务要求	每平方米建筑面积月收费标准 (元)
五星	4	日常管理与服务	<p>(1) 有协同治理活动场所。</p> <p>(2) 制定病媒生物预防控制工作计划并实施, 安排专人负责管理。</p> <p>(3) 每季度有一次消防知识宣传和应急演练。</p> <p>(4) 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>(5) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。</p> <p>(6) 建立业主或使用人房屋装修档案, 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度; 对违法高空抛物、违规装修、违规搭建、违规丢弃垃圾等不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。</p> <p>(7) 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, 帐目清晰。</p> <p>(8) 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>(9) 制定小区物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施。</p> <p>(10) 按照 1: 400 配备楼栋管理专职客服员。</p> <p>(11) 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%。</p> <p>(12) 制定服务中心内部管理制度和考核制度。</p> <p>(13) 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)。</p> <p>(14) 服务窗口应公开服务内容和程序、收费项目和标准。</p> <p>(15) 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。</p> <p>(16) 能提供五种以上特约服务 (有偿) 和五种以上便民 (社区无偿) 服务, 节假日有专题布置。</p> <p>(17) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> <p>(18) 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> <p>(19) 每半年开展不少于三次文化活动。</p>	0.42

备注: 1、小区内设置服务中心的, 若建筑面积小于 2 万平方米, 综合管理费增加 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)
一星	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)及垃圾分类	每日清扫洗刷一次以上,保持垃圾厢(房)及其周围清洁;配备垃圾分类存放固定设施堆放点;设有灭蝇、灭鼠装置。	
		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。	
二星	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。	0.14
		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。	

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)	
二 星	楼内公共区域	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。	0.14	
		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。		
	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。		
		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)垃圾分类	每日清扫洗刷一次以上,保持垃圾厢(房)及其周围清洁;配备垃圾分类存放固定设施堆放点;设有灭蝇、灭鼠装置。		
		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 星	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、无蛛丝网。
5			门、窗等玻璃	每月擦拭一次,其中门厅玻璃每月擦拭二次,目视明亮无污迹。		
楼外公共区域		6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。		
		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。		
		10	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦拭一次,表面无污迹。		

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）
三星	楼外公共区域	11	垃圾厢（房）垃圾分类	每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢（房）及其周围清洁；配备垃圾分类存放固定设施堆放点；设有灭蝇、灭鼠装置。	0.18
		12	果皮厢、垃圾桶	合理设置。每日清扫二次，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。	
四星	楼内公共区域	1	地面和墙面	每日清扫二次，其中门厅每日清扫三次，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。	0.22
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦拭二次，保持干净、无灰尘。	
		3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦拭三次，目视无灰尘、无污渍。	
		4	天花板、公共灯具	每15天除尘一次，目视干净、无蛛丝网。	
		5	门、窗等玻璃	每7天擦拭一次，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。	
	楼外公共区域	7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日清理三次，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、清扫三次以上，每15天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、绿地每日清扫三次以上，广场砖地面每5天冲洗一次；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	每周擦拭三次，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。配置垃圾分类存放设施，将生活、建筑垃圾分类封闭存放，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，灭蝇、灭鼠等防护措施完善。	

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)
四星	楼外公共区域	13	果皮厢、垃圾桶	合理设置。每日清理三次，擦拭二次，厢(桶)无溢满、无异味、无污迹。	0.32
		14	消毒灭害	每15天对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每3个月灭鼠一次。	
五星	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。	
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦拭三次，保持干净、无灰尘。	
		3	消防栓、指示牌等公共设施	隔日擦拭二次，表面干净、无灰尘、无污渍。	
		4	天花板、公共灯具	每7天除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蛛丝网。	
		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。	
		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。	
		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二次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过30分钟；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	每日擦拭三次，目视无灰尘、明亮清洁(2米以上部位每7天擦拭、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他处理，保持水体无异味。	
四星	楼外公共区域	12	垃圾厢(房)	有先进的垃圾分类存放和处理方式(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、无臭味、灭蝇、灭鼠等防护措施完善。	
		13	果皮厢、垃圾桶	合理设置。随时清理擦拭，厢(桶)无异味、无污迹。	
五星	楼外公共区域	14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每月灭鼠一次。	

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的，收费标准减0.02元。
5、外墙清洗的频率、标准自行约定，费用另行结算分摊。
6、每一级服务内容要求应高于并包含低一级服务内容(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标准 (元)
一星	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) 每天不定时在小区巡逻。 (2) 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报告服务中心和相关部门。	
	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。	
二星	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。	0.16
	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, 门岗有交接班记录。 (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, 夜间重要部位巡逻二次, 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服务中心和相关部门。	
	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)。	

级别	序号	内容	服务要求	每平方米建筑面积月收费标准 (元)
二星	4	车辆管理	(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。	
	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。 (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。 (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防卫器械。	
	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。 (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。 (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。	
三星	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。 (2) 在遇到异常情况、突发事件时,采取必要的应对措施,及时报告服务中心和相关部门。	0.24
	4	技防设施和救助 (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,注视各设备传达的信息。 (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、墙面按车辆道路要求设立指示牌,车辆基本停放在规定的范围内。 (2) 及时处理车辆停放不规范的现象。	
四星	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。 (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。 (3) 上岗时佩戴统一标志,穿戴统一制服,仪表仪容规范整齐。 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全防卫器械。	0.34

级别	序号	内容	服务要求	每平方米建筑面积月收费标准 (元)
四星	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>	0.34
	3	巡逻岗	<p>(1) 保安人员手持巡更采集器, 按指定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, 并报告服务中心与警方。</p> <p>(3) 在遇到异常紧急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) 监控中心接到报警信号后, 保安人员应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>	
五星	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的 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) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服 (精致), 装备佩带规范, 仪表仪容规范整齐, 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>	0.52

级别	序号	内容	服务要求	每平方米建筑面积月收费标准 (元)
五星	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。 (2) 外来人员进入小区, 通过联系住户, 决定是否放行。 (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。	0.52
	3	巡逻岗	(1) 保安人员按指定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得超过二分钟, 有巡更记录。 (2) 接到火警、警情后五分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告服务中心与警方。 (3) 在遇到异常紧急情况或住户紧急求助时, 三分钟内赶到现场, 采取相应措施。	
		技防设施和救助	(1) 小区设有监控中心, 应具备录像监控 (监控点应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, 保安人员应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。 (2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。 (3) 收费管理的车库应 24 小时有专人管理, 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、消防器材配置齐全, 车库场地每日清洁一次, 无渗漏, 无积水, 通风良好, 无易燃、易爆用危险物品存放。	

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。如小区规范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 (包括机动车和非机动车) 所发生的费用。

4、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)。

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)	每平米绿地面积年收费基价 (元)
一星	1、以绿地为主。绿地内植物覆盖率在80%以上。	草坪	修剪	年普修二遍以上。	
			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。	1.00
	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%。	
二星	1、以绿地为主，植 物造景。绿地内植物 覆盖率真在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。	
			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。	1.70
			中耕除草、松土	每年中耕除草不少于四次以上	
			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、抢救。	

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)
三星	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。	2.60
			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，有积水排除。	
			病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。	
			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、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	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	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，每年修剪四遍，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。	
	3、绿地保存率100% (包括经验丰富规定手续变更)。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	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，每年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。	
			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 花景	花坛 花景	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）
四星	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、水体等设置景点,且与环境协调。	草坪	修剪	草坪保持整洁,草高不超过8cm。	
			清除杂草	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%。	
	3、乔、灌、地被、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。	树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上,基本做到无枯枝、萌枝;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。	3.80
			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。	
			布置	一年中有二次以上花卉布置,三季有花。	
			灌、排水	保持有效供水,无积水。	
			补种	缺枝倒伏不超过十处。	
			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。				
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 花景				

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）	
五星	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、利用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调。	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。		
	树木	3、乔、灌、地被、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。	树木	灌溉、排水	常年保证有效供水，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%。	
				修剪	乔、灌木修剪每年三遍以上，无枯枝、萌枝；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、土壤状况适量适时施肥。每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追施复合肥二遍，满足植物生长需要。	
				病虫害防治	防治结合、生态治理，各类病虫害发生低于5%。	
花坛 花景	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 花景	扶正加固	树木基本无倾斜。	5.50	
			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。		
			布置	每年中有四次以上花卉布置，四季有花。		
			灌溉、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 ÷ 可分摊面积 ÷ 12。

2、绿地以种植面积计算；地下车库顶上绿地按补票面积计算；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频次，冷地型草的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；发现死树清除、适时补种，保持绿地清洁整齐。

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、公用部位、公用设施设备日常运行、保养、维修服务标准与收费基价

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标准(元)	备注
公共部位	一星	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。	0.04	1、一类零星修理的范围包括: (1) 内外墙面(墙面砖、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(3)疏通落水水管、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)。
		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脱落,地坪、地砖带,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)。		
		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。		
		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、顶面粉刷层无大明显脱落,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	每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通,保持排水畅通。每半年检查一次屋顶,发现防水层有气皴、碎裂、隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。		
屋顶					
围墙		每月一次巡视围墙,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。			
公共部位	二星			0.07	(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。金件。 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他共用部位或设施的零星维修。

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	二星	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。	0.1	4、前期物业管理中按有关规定属建设单位负责保养(修)设施的(备)的由费用建设单位承担。
		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(如需要更换的除外)。		
		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。		
		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、窗关闭灵活并无异常响声。		
		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。		
	三星	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,保持排水畅通(6月至9月每半月检查一次),每半年检查一次屋顶,发现防水层有气皴、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。		
		屋顶	每半月一次巡视围墙,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、围墙、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	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。		
		休闲椅、凉亭			
		雕塑、景观小品等			

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	三星	室外健身设施 儿童乐园等	每日巡查一次,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用(如需要更换的除外)。		
		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。		
供水系统	一星	普通水泵	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。	供水系统基本构成: 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。	多层: 0.03 高层: 0.06
			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。		
			3、高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。		
			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。		
排水系统	二星	变频水泵	1、每天二次检查污水泵、提升泵、排出泵,每季1次润滑油加油。	0.06	
			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,污水排放符合要求。		
公共照明	一星	公灯	每周二次巡检公共照明设备,修复损坏的灯座、灯泡、开关等到,保持楼道灯、街坊灯95%以上亮灯率。	0.05	
		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。		

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	二星	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	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。	高层: 0.085			
		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、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。				
		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			
	三星	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。	高层: 0.1			
		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	一星	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。 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。		多层: 0.035 元 高层: 0.04 元	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。 (3) 灭火器更换(首次配备不计入本费用中)。

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
消防系统	二星	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: 0.05 高层: 0.06	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。
			2、消防栓每月巡检一次, 消防栓箱内各种配件完好。		
			3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。		
			4、每年试验一次探测器, 并对全部控制装置进行一次试验, 火灾探测器投入使用二年后, 应每隔三年全部清洗一次, 不安全的应当调换。		
			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, 保证其符合国家相关标准。	0.015 元	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	一星	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 元 高层: 0.01 元	成本构成: (1) 系统运行。 (2) 日常维护保养。 (3) 系统设备的维修 (不包括用户室内话机)。
			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。		
	二星	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, 中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的, 并同时发出声光报警信号。	0.08	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 元。
			住户报警		

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
弱电系统	二星	周界报警	24小时设防并正常运行,不定期进行测试与保养,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。		
		监视系统	不定期进行测试与保养,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。		
电梯系统			1、保证电梯24小时运行,轿厢内按钮、灯具等配件完好,轿厢整洁。	0.42	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(以合同约定为准)。(4)电梯年安全检测。 2、底层可原始设计不停靠的,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。		
		电梯	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达现场应急处理,专业技术人员须在半小时内到达现场进行救助。		
			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。		

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标准(元)	备注
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。	运行、保养、维修服务要求	按实分摊	1 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、重大节日前的景观设施进行安全、功能检查,保证节日期间各项设备运行正常。			
保险费用及其它		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、每一类的服务内容应高于并包含低一类服务内容(一类除外)。

附表二

平江县住宅前期物业服务收费政府指导价项目及标准

收费项目	收费标准	备注
装修服务费	高层每平方米建筑面积 2 元，多层每平方米建筑面积 1.5 元。开始装修前一次性收取。	装修时间按实际发生天数计算，装修服务费主要用于装修期间各种设备设施能源消耗、装修管理服务、各种资料的制作等费用。
装修垃圾清运费	最高不超过每平方米建筑面积 3 元，具体标准由双方协商确定。	业主可委托物业服务企业清运装修产生的垃圾（不包括拆除墙体和保温层的垃圾清运费），也可按照规定时间自行清运；拆除墙体的建筑垃圾收费标准协商确定。
已购车位物业服务费	单个停车位最高不超过 30 元/月。	

附表三

住宅前期物业服务收费备案登记表

申报单位情况	企业名称						
	法人代表		电话		项目负责人		电话
	企业地址						
住宅小区基本情况	小区名称				地址		
	建筑占地面积		绿化面积(绿化率)		容积率		
	总建筑面积		住宅面积		物业用房面积		
	住宅户数		地下车位数		已售车位数		
申报服务项目及标准	服务等级		前期物业服务收费标准	高层住宅			
				多层住宅			
	车位物业服务费		装修服务费		装修垃圾清运费		
其他							
住建部门意见							
发展和改革部门意见	主办股室意见						
	分管领导意见						

注：此表一式三份，发展改革部门、住建部门、物业企业各存一份。

附表四

平江县_____小区物业服务收费标准公示牌

物业服务企业		星级服务等级	
负责人		联系电话	
收费项目	收费标准		定价形式
多层住宅物业服务费			政府指导价
高层住宅物业服务费			政府指导价
幼儿园、别墅、商铺 物业服务费			市场调节价
已购车位物业服务费			政府指导价
装修服务费			政府指导价
装修垃圾清运费			政府指导价
装修押金			市场调节价

价格投诉举报电话：12315

说明：业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务收费（包括已购车位的物业服务费、装修服务费和装修垃圾清运费）实行政府指导价。