关于调整我市普通住宅小区前期物业

公共服务费收费标准的意见

（听证稿）

为进一步规范我市物业服务收费行为，保障业主和物业服务企业的合法权益，根据《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》（新发改规〔2020〕8号）、《住宅物业服务标准》（XJJ056-2019）等文件要求，经与市住建局共同研究，市发展改革委委托第三方监审机构对永升物业、博峰物业公司所管理的21个住宅小区2021-2023年的物业公共服务成本情况开展成本监审。结合当前我市物业公共服务收费现状，根据国家和自治区相关政策，提出我市普通住宅小区前期物业公共服务费基准价调整意见。

一、现行政策及执行情况

我市现行普通住宅小区前期物业公共服务收费指导价是参

照《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》（新计法规〔2004〕531号）规定并执行至今，目前全市107个社区共有221个物业管理区域，其中，执行政府指导价的物业管理区域有14个，占全市物业管理区域的6.3%（详见附表2）；已成立业主大会执行市场化物业服务标准的物业管理区域207个，占全市物业管理区域93.7%。现行执行政府指导价的普通住宅均为高层住宅，物业企业提供三级公共服务。

二、第三方成本监审结果

根据《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》（新发改规〔2020〕8号）规定，普通住宅小区的前期物业公共服务费实行政府指导价，其成本构成主要包括人员费用，物业共用部位、共用设施设备日常运行和维护费用，办公经费，管理费用等内容构成。经监审，**我市物业企业现行提供的三级物业公共服务平均成本为多层住宅0.51元/平方米，高层住宅1.34元/平方米**。

考虑到物业服务企业反映因物业费收费标准不到位致使物业服务质量不达标的问题，我委对标自治区住建厅出台的《住宅物业服务标准》（XJ056-2019），结合第三方审计核定的人工成本、管理费成本等数据，核算出与《住宅物业服务标准》等级相对应的物业公共服务成本，如下：

单位：元/月·平方米

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **住宅类型** | **服务等级** | **核定实际服务成本** | **对标自治区服务标准**  **核定成本** | **现行收费标准** | **服务内容** |
| 多层住宅及  不带电梯的7层住宅 | 四级 | —— | 1.48 | **0.6** | 详见附表3 |
| 三级 | 0.51 | 1.19 | **0.5** |
| 二级 | —— | 0.9 | **0.4** |
| 一级 | —— | 0.61 | **0.3** |
| 高层住宅 | 四级 | —— | 1.88 | **2.0** |
| 三级 | 1.34 | 1.58 | **1.5** |
| 二级 | —— | 1.29 | **1.1** |
| 一级 | —— | 1.0 | **0.8** |

备注:1.物业服务费按产权面积收费。2.多层住宅是指6层及以下，高层是指7层（含7层）以上住宅。

**根据成本核定结果，现行收费标准可满足当前物业服务企业服务成本，若严格对标自治区住建厅出台的《住宅物业服务标准》中所提供的服务内容，则现行收费标准需予以调整。**

三、我市前期物业公共服务费基准价调整建议

根据《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》（新发改规〔2020〕8号）规定，“**普通住宅小区的前期物业公共服务费按物业服务标准等级分类制定并公布基准价及其浮动幅度…**”。经综合考虑我市物业服务企业服务成本、周边地（州、市）物业服务收费标准以及社会可承受能力等因素，我委对全市普通住宅小区前期物业公共服务费基准价提出两个调整方案：

**方案一：结合实际，参考周边地区标准，在原标准基础上多层每级涨0.2元/平方米·月，高层基准价暂不做调整，上下浮动幅度10%，具体调整如下：**

单位：元/月·平方米

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **住宅类型** | **服务**  **等级** | **现行收费**  **标准** | **调价额** | **基准价** | **调价**  **方案一（上下浮动10%）** | **调整**  **幅度** |
| 多层住宅及不带电梯的7层住宅 | 四级 | **0.6** | 0.2 | **0.8** | **0.72-0.88** | **20%—46.7%** |
| 三级 | **0.5** | 0.2 | **0.7** | **0.63-0.77** | **26%—54%** |
| 二级 | **0.4** | 0.2 | **0.6** | **0.54-0.66** | **35%—65%** |
| 一级 | **0.3** | 0.2 | **0.5** | **0.45-0.55** | **50%—83.3%** |
| 高层住宅 | 四级 | **2.0** | / | **2.0** | **1.8-2.2** | **-10%—10%** |
| 三级 | **1.5** | / | **1.5** | **1.35-1.65** | **-10%—10%** |
| 二级 | **1.1** | / | **1.1** | **0.99-1.21** | **-10%—10%** |
| 一级 | **0.8** | / | **0.8** | **0.72-0.88** | **-10%—10%** |

**方案二：对标自治区《住宅物业服务标准》核定成本，按照成本利润率3%，上下浮动幅度10%，调整前期物业公共服务费指导价。具体调整如下：**

单位：元/月·平方米

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **住宅类型** | **服务**  **等级** | **核定成本** | **成本利润率3%** | **基准价** | **调价**  **方案二（上下浮动10%）** | **现行收费标准** | **调整**  **幅度** |
| 多层住宅及不带电梯的7层住宅 | 四级 | 1.48 | 0.04 | **1.52** | **1.37—1.68** | **0.6** | **128.66%—179.47%** |
| 三级 | 1.19 | 0.04 | **1.23** | **1.10—1.35** | **0.5** | **120.63%—169.65%** |
| 二级 | 0.9 | 0.03 | **0.93** | **0.83—1.02** | **0.4** | **108.58%—154.93%** |
| 一级 | 0.61 | 0.02 | **0.63** | **0.57—0.69** | **0.3** | **88.49%—130.38%** |
| 高层住宅 | 四级 | 1.88 | 0.06 | **1.94** | **1.74—2.13** | **2.0** | **-12.86%—6.5%** |
| 三级 | 1.58 | 0.05 | **1.63** | **1.46—1.79** | **1.5** | **-2.36%—19.34%** |
| 二级 | 1.29 | 0.04 | **1.33** | **1.2—1.46** | **1.1** | **8.71%—32.87%** |
| 一级 | 1.0 | 0.03 | **1.03** | **0.93—1.13** | **0.8** | **15.88%—41.63%** |

四、其他问题及建议

1. 住宅物业服务质量等级按照市住建局提供的自治区《住

宅物业服务标准》（XJJ056-2019）执行，物业服务等级由住建部门核定，各区发展改革根据住建部门核定的物业服务等级对普通住宅小区前期物业公共服务费进行备案管理。

2. 市发展改革委制定的物业公共服务收费标准为基准价格，可上下浮动10%，具体收费标准由物业服务企业与建设单位在物业服务合同中予以明确。建设单位在办理房屋预售时，应当在合同中告知购房人。

3. 新的收费标准中多层住宅不含电梯运行费用，若6层及以下加装电梯，产生的电梯运行费用据实分摊。高层住宅收费标准中含盖电梯运行费用及由物业企业管理的产权未移交的二次供水、供热、供电费用。

4. 住建部门应不断完善和落实物业服务等级评定制度及奖惩制度，定期对物业企业进行评估考核，对达不到服务标准的企业建立处罚和退出机制，进一步强化企业诚信管理，推动我市物业管理工作逐步走上规范化、制度化的轨道。

5. 物业服务企业应执行明码标价规定，可采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、媒体公众号等方式实行明码标价。住建部门、市场监管部门应当加强对物业服务及收费行为的监督检查，违反国家相关法律法规规定的，予以查处。

附件：1. 名词解释

2. 物业服务企业分级服务标准

2024年7月16日

附件1

名词解释

**一、普通住宅：**指单元式住宅楼栋。

**二、前期物业公共服务费：**指业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施物业服务的有偿收费，该费用执行政府指导价。

成立业主大会的普通住宅小区，由业主委员会或业主大会与物业服务企业协商确定物业公共服务费标准。

**三、浮动幅度10%：**根据《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》（新计法规〔**2004**〕531号）规定：**“实行政府指导价的综合服务费……在价格主管部门确定的基准价上下浮动10%的范围内，协商确定本小区物业服务费具体标准。”**

**四、利润率**：根据《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》（新发改法规〔**2016**〕1189号）规定：“**合理利润。原则上成本利润率不超过5%。”**

附件2

物业服务企业分级服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| 服务  等级 | 服务内容 |
| 一级  一级 | （一）基本规定： 1. 一般规定：业主满意率达到60%以上。 2. 物业服务人员：（1）物业项目负责人：应具有2年以上物业管理人或同等岗位1年以上工作经历；（2）物业服务人员配备数量为：建筑面积5万平方米以下为3-3.5人/万平方米，5-10万平方米为2.5-3人/万平方米，10-15万平方米为2-2.5人/万平方米； 15-25万平方米为1.5-2人/万平方米；25万平方米以上为1.5人/万平方米； 3. 基本服务：（1）客户服务场所工作时间：工作日不少于8小时，节假日值班应按合同约定；（2）维修服务：紧急维修项目应在30分钟内到达现场，回访检查应达到100%；一般维修后回访率应达到60%以上；（3）业主提出的意见、建议和投诉应在2个工作日内答复，回访率达到70%以上。 |
| （二）公共秩序： 1. 主要出入口有专人值守，人员配置、值守时间：按物业服务合同约定执行； 2. 安防控制室应设专人24小时值守，监控影像资料、报警记录应留存30日备查，监控覆盖率达50%以上，设备完好率达60%以上；  3. 巡逻值勤频率：公共区域白天和夜间巡视各不少于2次； 4. 突发事件应急预案演习：每年不少于1次。 |
| （三）环境卫生： 1.大厅和一层候梯厅保洁：每周清扫、清拖1次大堂、一层候梯厅地面，每季度擦拭1次信报箱、擦拭1次大堂室内玻璃、擦拭 1次大堂、候梯厅墙面，配有家具的，每季度护理1次； 2.楼道、楼梯保洁：每周清扫1次楼道、楼梯地面，门窗玻璃和灯具每年除尘、擦拭1次，按合同约定清拖楼地面，擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施； 3.电梯轿箱保洁：按合同约定进行保洁； 4.天台、上人屋面保洁：每年清理1次； 5.道路及交通设施保洁：每周清扫1次、巡视保洁 1次楼外道路，每半年保洁 1次楼外公共照明及共用设施，每年保洁 1次雨蓬、门头等； 6.绿地保洁：服务绿地内每日保洁不少于1次； 7.雨雪后道路清扫：雨后4小时道路无成片积水，雪停8小时后或12:00前，居住区道路、小区路无积雪、无积冰，组团路和宅间小路方便业主出行，其它区域雪停后36小时内无积雪积冰； 8.生活垃圾收集：垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，按合同约定清洗垃圾容器及喷洒杀虫药物。 |
| （四）绿化养护： 1.基本要求：各类花草树木生长正常，乔、灌木保存率80%以上，栽（补）植成活率80%以上，树冠基本正常，古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况，草坪覆盖率80%以上，生长季节无成片枯黄，绿篱和造型植物死株、断垄不超过20%；  2.修剪：定期修剪，草坪、绿篱、造型植物年普修1遍以上，草屑及时清理，草高应适度； 3.灌溉：要求有绿化灌溉水源，无较明显旱象，及时清理含融雪剂积雪； 4.施肥：年普施基肥1遍； 5.中耕、除草、松土：每年不少于1次，定期拔除杂草； 6.扶正加固：采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固抢险； 7.补植补种：树木缺株、草地空秃地段有计划补植补种； 8.树干涂白：每年春季应对乔木树干涂白1次，涂白高度应一致； 9.有害生物防治：无较大有害生物危害发生，平均病虫害株数不超过20%，禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时应有告示。 |
| （五）共用部位和共用设施设备： 1.综合管理：（1）对房屋共用部位和共用设施设备普检：每年进行全面安全普检不少于1次；（2）对路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、周界报警监视系统等巡视频率：每月巡视不少于2次；（3）楼内公共部位巡视频率：每月巡视不少于2次；（4）小区各组团、栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌发现损坏及时修复，完好率达80%以上。 2.供水系统：泵房、消防泵及管道阀门的检查清洗，每半年检查清洗不少于1次； 3.排水系统：（1）排水明沟雨季和春季应加强清扫，清扫次数每季度不少于1次；（2）地下管井疏通清理：每年不少于1次； 4.电梯运行：对电梯的运行安全检查：每周检查和记录不少于2次； 5.供配电系统和照明：楼内和道路公共区域照明出现故障的修复时限为：一般故障24小时内修复，复杂故障4个工作日内修复； 6.水景观、雕塑、娱乐、健身设施：（1）设立安全警示标识，使用期间对喷水池、水泵及其附属设施、防漏电设备设施的巡查应每周不少于1次；（2)对水池、人工湖、喷水池的保洁应每周不少于1次；(3)雕塑、娱乐、健身设施的保洁检查每周不少于1次；(4)水景观、雕塑、娱乐、健身设施完好率应达65%以上； 7.装饰装修：物业服务人员应按照室内装修管理服务协议，对施工现场进行巡视检查和记录，每周巡查不少于 2次。 |
| 二级    二级 | （一）基本规定： 1.一般规定：业主满意率达到70%以上。 2.物业服务人员：（1）物业项目负责人：应具有3年以上物业管理人或同等岗位2年以上工作经历；（2）物业服务人员配备数量：建筑面积在5万平方米以下为4-4.5人/万平方米，5-10万平方米为3.5-4人/万平方米，10-15万平方米为3-3.5人/万平方米， 15-25万平方米为2.5-3人/万平方米，25万平方米以上为2.5人/万平方米； 3.基本服务：（1）客户服务场所工作时间：工作日不少于8小时，节假日应有人值班；（2）维修服务：紧急维修项目应在30分钟内到达现场，回访检查应达到100%；一般维修后回访率应达到60%以上；（3）业主提出的意见、建议和投诉应在2个工作日内答复，回访率达到80%以上。 |
| （二）公共秩序： 1.主要出入口有专人值守，人员配置、值守时间：每班不少于1人，24小时值守； 2.安防控制室应设专人24小时值守，监控影像资料、报警记录应留存30日备查，监控覆盖率达60%以上，设备完好率达70%以上； 3.巡逻值勤频率：公共区域白天和夜间巡视各不少于3次； 4.突发事件应急预案演习：每年不少于2次。 |
| （三）环境卫生： 1. 大厅和一层候梯厅保洁：应每三天清扫、清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每月擦拭 1次信报箱、擦拭1次大堂室内玻璃、擦拭 1次大堂、候梯厅墙面，配有家具的，每季度护理1次； 2. 楼道、楼梯保洁：应每三天清扫并每周清拖 1次楼道、楼梯地面，每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施，门窗玻璃和灯具每半年除尘、擦拭1次。 3. 电梯轿箱保洁：应每三天擦拭 1次电梯轿厢门、面板，每三天清拖 1次轿厢地面，不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理1次，石材装饰的电梯轿厢，每半年养护 1次； 4 .天台、上人屋面保洁：应每半年清理1次天台、屋面，冬季降雪前，清理1次天台、屋面； 5. 道路及交通设施保洁：每3天清扫1次、巡视保洁 1次楼外道路，每季度保洁 1次 楼外公共照明及共用设施，每半年保洁 1次雨蓬、门头等； 6.绿地保洁：服务绿地内每日保洁不少于2次； 7. 雨雪后道路清扫：雨后4小时道路无成片积水，雪停8小时后或12:00前，居住区道路、小区路无积雪、无积冰，组团路和宅间小路方便业主出行，其它区域雪停后30小时内无积雪积冰； 8. 生活垃圾收集：垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，每月至少清洗 1次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每周喷洒 1次杀虫药。 |
| （四）绿化养护： 1. 基本要求：各类花草树木生长正常，乔、灌木保存率85%以上，栽（补）植成活率应达到85%以上，树冠基本正常，古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况，花卉种植高矮合理，疏密均匀，残缺病株低于30%，草坪覆盖率85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草、斑秃，绿篱和造型植物死株、断垄不超过10%； 2. 修剪：适时修剪，及时摘除枯死枝、黄叶、焦叶，草坪、绿篱、造型植物年普修2遍以上，草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度； 3. 灌溉：有灌溉设施或水源，无旱象发生，及时清理含融雪剂积雪； 4. 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥1遍； 5. 中耕、除草、松土：每年不少于2次，及时拔除影响景观的过长杂草； 6. 扶正加固：采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固抢险； 7. 补植补种：树木缺株、草地空秃地段有计划补植补种； 8. 树干涂白：每年春季应对乔木树干涂白1次，涂白高度应一致； 9. 有害生物防治：无较大有害生物危害发生，平均病虫害株数不超过15%，禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时应有告示。 |
| （五）共用部位和共用设施设备： 1. 综合管理：（1）对房屋共用部位和共用设施设备普检：每年进行全面安全普检不少于1次；（2）对路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、周界报警监视系统等巡视频率：每周巡视不少于1次；（3）楼内公共部位巡视频率：每周巡视不少于1次；（4）小区各组团、栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌发现损坏及时修复，完好率达85%以上。 2. 供水系统：泵房、消防泵及管道阀门的检查清洗，每季度检查清洗不少于1次； 3. 排水系统：（1）排水明沟雨季和春季应加强清扫，清扫次数每季度不少于2次；（2）地下管井疏通清理：每年不少于1次； 4. 电梯运行：对电梯的运行安全检查，每周检查和记录不少于3次； 5. 供配电系统和照明：楼内和道路公共区域照明出现故障修复时限为：一般故障12小时内修复，复杂故障3个工作日内修复； 6. 水景观、雕塑、娱乐、健身设施：（1）设立安全警示标识，使用期间对喷水池、水泵及其附属设施、防漏电设备设施的巡查应每周不少于2次；（2)对水池、人工湖、喷水池的保洁应每周不少于2次；(3)雕塑、娱乐、健身设施的保洁检查每周不少于2次；(4)水景观、雕塑、娱乐、健身设施完好率应达75%以上； 7. 装饰装修：物业服务人员应按照室内装修管理服务协议，对施工现场进行巡视检查和记录，每周巡查不少于 2次。 |
| 三级  三级    三级 | （一）基本规定： 1. 一般规定：业主满意率达到80%以上。 2. 物业服务人员：（1）物业项目负责人：应具有4年以上物业管理人或同等岗位3年以上工作经历；（2）物业服务人员配备数量：建筑面积在5万平方米以下为5-5.5人/万平方米，5-10万平方米为4.5-5人/万平方米，10-15万平方米为4-4.5人/万平方米， 15-25万平方米为3.5-4人/万平方米，25万平方米以上为3.5人/万平方米； 3. 基本服务：（1）客户服务场所工作时间：工作日不少于10小时，节假日不少于4小时；（2）维修服务：紧急维修项目应在20分钟内到达现场，回访检查应达到100%；一般维修后回访率应达到80%以上；（3）业主提出的意见、建议和投诉应在1个工作日内答复，回访率达到90%以上。 |
| （二）公共秩序： 1. 主要出入口有专人值守，人员配置、值守时间：每班不少于2人，24小时值守； 2. 安防控制室应设专人24小时值守，监控影像资料、报警记录应留存30日备查，监控覆盖率达70%以上，设备完好率达80%以上； 3. 巡逻值勤频率：公共区域白天和夜间巡视各不少于4次； 4. 突发事件应急预案演习：每年不少于3次。 |
| （三）环境卫生： 1. 大厅和一层候梯厅保洁：应每两天清扫、清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭 1次信报箱、擦拭1次大堂室内玻璃；每月擦拭 1次大堂、候梯厅墙面，配有家具的，隔月护理1次； 2. 楼道、楼梯保洁：应每两天清扫，每周清拖 2次楼道、楼梯地面，每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施，门窗玻璃和灯具每季度除尘、擦拭1次，隔日巡视保洁1次楼道、楼梯； 3. 电梯轿箱保洁：应每两天擦拭 1次电梯轿厢门、面板，每两天清拖 1次轿厢地面，不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次，石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1次； 4. 天台、上人屋面保洁：应每季度清理1次天台、屋面，冬季降雪前，清理1次天台、屋面； 5. 道路及交通设施保洁：每2天清扫1次、巡视保洁1次楼外道路，每月保洁 1次楼外公共照明及共用设施，每季度保洁 1次雨蓬、门头等； 6. 绿地保洁：绿地内无明显垃圾杂物，每日保洁不少于3次； 7. 雨雪后道路清扫：雨后4小时道路无成片积水，雪停8小时后或12:00前，居住区道路、小区路无积雪、无积冰，组团路和宅间小路方便业主出行。其它区域雪停后24小时内无积雪积冰； 8. 生活垃圾收集：垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，垃圾收集袋装化。每2周至少清洗 1次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每周喷洒2次杀虫药。 |
| （四）绿化养护： 1. 基本要求：各类花草树木生长良好，叶色正常，无明显黄叶、焦叶，乔、灌木保存率90%以上，栽（补）植成活率90%以上，树冠基本完整，无明显枯死枝，古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况，花卉种植轮廓清晰，整齐美观，疏密均匀，残缺病株低于20%，草坪覆盖率90%以上，生长良好，生长季节不枯黄，目测无明显杂草、斑秃，绿篱和造型植物无明显死株、断垄； 2. 修剪：适时修剪，乔、灌木完整，草坪、绿篱、造型植物年普修3遍以上，草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度； 3. 灌溉：要求推广中水进行绿化灌溉，灌溉设施完整，无旱象发生，入冬前，进行灌溉管网排水，禁止含融雪剂等污染水源进入绿地； 4. 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥1遍，花灌木追肥1遍； 5. 中耕、除草、松土：每年不少于3次，土壤基本疏松，基本无杂草； 6. 扶正加固：采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固，易受冻害的树木，冬季采取根际培土、主干包扎等防寒措施，枝叶积雪时及时清除；有倒伏危险的树木应树立支柱支撑保护； 7. 补植补种：树木缺株尽早补植，行道树无缺株，草地空秃地段及时补植，补植的树木，选用原树种，规格相近似，若改变树种或规格宜与原景观相协调； 8. 树干涂白：每年春、秋两季应对乔木树干各涂白1次，涂白高度应一致。 9. 有害生物防治：有防控措施，无明显有害生物危害，平均病虫害株数不超过10%，禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时应有告示。 |
| （五）共用部位和共用设施设备： 1. 综合管理：（1）对房屋共用部位和共用设施设备普检：每半年进行全面安全普检不少于1次；（2）对路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、周界报警监视系统等巡视频率：每周巡视不少于2次；（3）楼内公共部位巡视频率：每周巡视不少于2次；（4）小区各组团、栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌发现损坏及时修复，完好率达90%以上。 2. 供水系统：泵房、消防泵及管道阀门的检查清洗，每2个月检查清洗不少于1次； 3. 3. 排水系统：（1）排水明沟雨季和春季应加强清扫，清扫次数每季度不少于3次；（2）地下管井疏通清理：每年不少于2次； 4. 电梯运行：对电梯的运行安全检查，每周检查和记录不少于4次； 5. 供配电系统和照明：楼内和道路公共区域照明出现故障修复时限为：一般故障8小时内修复，复杂故障2个工作日内修复； 6. 水景观、雕塑、娱乐、健身设施：（1）设立安全警示标识，使用期间对喷水池、水泵及其附属设施、防漏电设备设施的巡查应每周不少于3次；（2)对水池、人工湖、喷水池的保洁应每周不少于3次；(3)雕塑、娱乐、健身设施的保洁检查每周不少于3次；(4)水景观、雕塑、娱乐、健身设施完好率应达85%以上； 7. 装饰装修：物业服务人员应按照室内装修管理服务协议，对施工现场进行巡视检查和记录，每天巡查不少于1次。 |
| 四级  四级 | （一）基本规定： 1. 一般规定：业主满意率达到90%以上。 2. 物业服务人员：（1）物业项目负责人：应具有5年以上物业管理人或同等岗位4年以上工作经历；（2）物业服务人员配备数量：建筑面积在5万平方米以下为6-6.5人/万平方米，5-10万平方米为6.5-6人/万平方米，10-15万平方米为5-5.5人/万平方米， 15-25万平方米为4.5-5人/万平方米，25万平方米以上4.5人/万平方米； 3. 基本服务：（1）客户服务场所工作时间：工作日不少于12小时，节假日不少于8小时；（2）维修服务：紧急维修项目应在20分钟内到达现场，回访检查应达到100%；一般维修后回访率应达到80%以上；（3）业主提出的意见、建议和投诉应在1个工作日内答复，回访率达到100%。 |
| （二）公共秩序： 1. 主要出入口有专人值守，人员配置、值守时间：每班不少于2人，24小时值守，配有备勤人员。 2. 安防控制室应设专人24小时值守，监控影像资料、报警记录应留存30日备查，监控覆盖率达80%以上，设备完好率达90%以上； 3. 巡逻值勤频率：公共区域白天和夜间巡视各不少于5次； 4. 突发事件应急预案演习：每年不少于4次。 |
| （三）环境卫生： 1. 大厅和一层候梯厅保洁：应每天清扫、清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每天擦拭 1次信报箱；每周擦拭1次大堂室内玻璃、擦拭 1次大堂、候梯厅墙面，配有家具的，每月护理1次。 2. 楼道、楼梯保洁：应每天清扫并每两天清拖 1次楼道、楼梯地面，每天擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施，门窗玻璃和灯具每月除尘、擦拭1次，根据地面材质，定期做地面清洗、养护，每天巡视保洁1次楼道、楼梯。 3. 电梯轿箱保洁：应每天擦拭 1次电梯轿厢门、面板，每天清拖 1次轿厢地面，不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每半月护理1次，石材装饰的电梯轿厢，每月养护1次。 4. 天台、上人屋面保洁：应每月清理1次天台、屋面，冬季降雪前，清理1次天台、屋面。 5. 道路及交通设施保洁：每天清扫1次、巡视保洁2次楼外道路，每半月保洁 1次楼外公共照明及共用设施，每月保洁 1次雨蓬、门头等。 6. 绿地保洁：绿地内无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物，每日保洁不少于4次。 7. 雨雪后道路清扫：雨后4小时道路无成片积水，雪停8小时后或12:00前，居住区道路、小区路无积雪、无积冰，组团路和宅间小路方便业主出行，其它区域雪停后18小时内无积雪积冰； 8. 生活垃圾收集：垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，垃圾收集袋装化。每周至少清洗 1次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每天喷洒 1次杀虫药。配有专用垃圾清运车清运垃圾，密闭运输、外观整洁。 |
| （四）绿化养护： 1. 基本要求：各类花草树木生长旺盛，叶色正常，无黄叶、焦叶，乔、灌木保存率95%以上，栽（补）植成活率95%以上，树冠完整美观，无枯死枝，古树名木生长健壮，及时复壮，记录树木生长情况及养护措施，花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀，无残缺，草坪覆盖率95%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，美观平整，目测无杂草、斑秃，绿篱和造型植物生长良好，无断垄； 2. 修剪：适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观，草坪、绿篱、造型植物年普修4遍以上，草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度； 3. 灌溉：要求推广中水进行绿化灌溉，灌溉设施完整，维修及时，喷洒均匀，无外溢、死角的现象，水量适当，满足植物生长需求，无旱涝现象，入冬前，灌溉管网及时排水，无冻胀、冻裂现象，禁止含融雪剂等污染水源进入绿地； 4. 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥，年普施基肥不少于1遍，花灌木追肥1遍，满足植物生长需要。 5. 中耕、除草、松土：每年4次以上，土壤疏松，无杂草； 6. 扶正加固：采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固。易受冻害的树木，冬季采取根际培土、主干包扎等防寒措施，枝叶积雪时及时清除；有倒伏危险的树木应树立支柱支撑保护。 7. 补植补种：树木缺株尽早补植，行道树无缺株，草地空秃地段及时补植，补植的树木，选用原树种，规格相近似，若改变树种或规格宜与原景观相协调； 8. 树干涂白：每年春、秋两季应对乔木树干各涂白1次，涂白高度应一致。 9. 有害生物防治：防控措施到位，效果显著，平均病虫害株数不超过5%，草坪无明显病斑，禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时应有告示。 |
| （五）共用部位和共用设施设备： 1. 综合管理：（1）对房屋共用部位和共用设施设备普检：每半年进行全面安全普检不少于1次；（2）对路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、周界报警监视系统等巡视频率：每天巡视不少于1次；（3）楼内公共部位巡视频率：每天巡视不少于1次；（4）小区各组团、栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌发现损坏及时修复，完好率达95%以上。 2. 供水系统：泵房、消防泵及管道阀门的检查清洗，每月检查清洗不少于1次； 3. 排水系统：（1）排水明沟雨季和春季应加强清扫，清扫次数每季度不少于4次；（2）地下管井疏通清理：每年不少于2次； 4. 电梯运行：对电梯的运行安全检查，每周检查和记录不少于5次； 5. 供配电系统和照明：楼内和道路公共区域照明出现故障修复时限为：一般故障4小时内修复，复杂故障1个工作日内修复； 6. 水景观、雕塑、娱乐、健身设施：（1）设立安全警示标识，使用期间对喷水池、水泵及其附属设施、防漏电设备设施的巡查应每周不少于4次；（2)对水池、人工湖、喷水池的保洁应每周不少于4次；(3)雕塑、娱乐、健身设施的保洁检查每周不少于4次；(4)水景观、雕塑、娱乐、健身设施完好率应达95%以上； 7. 装饰装修：物业服务人员应按照室内装修管理服务协议，对施工现场进行巡视检查和记录，每天巡查不少于1次。 |