

庆安县发展和改革局 庆安县城市管理综合执法局 文件

庆发改联发〔2024〕11号

关于庆安县城城区住宅前期物业服务 收费管理工作有关事宜的通知

各相关单位：

为进一步规范住宅前期物业服务收费行为，保障业主和物业服务人的合法权益，根据《黑龙江省住宅物业管理条例》《黑龙江省定价目录》规定，按照县城管局《庆安县住宅小区（前期物业）服务等级标准》，经县政府同意，制定了庆安县城城区住宅前期物业服务收费标准。有关事宜通知如下：

一、物业服务收费按照不同物业的使用性质和不同阶段，分别实行政府指导价和市场调节价。

新建住宅（不含别墅和公寓，下同）的前期物业服务收费实行政府指导价；除此之外的其他物业服务收费及住宅前期物业服务阶段终止后的物业服务收费实行市场调节价。

二、住宅前期物业服务收费按照以下规定确定：

新建住宅前期物业服务收费标准由开发建设单位自行对照《庆安县住宅小区前期物业服务等级标准》（附件4）和《庆安县住宅前期物业服务收费指导标准》（附件1），结合服务项目确定收费标准，按照有关规定履行前期物业服务招标或协议选聘程序。

开发建设单位与前期物业服务人签订的前期物业服务合同中约定的物业服务等级标准和收费标准，要与《庆安县住宅小区前期物业服务等级标准》和《庆安县住宅前期物业服务收费指导标准》相一致。前期物业服务合同应依法到庆安县物业主管部门和庆安镇（原街道办）备案。

为业主提供《庆安县住宅小区前期物业服务等级标准》未涵盖的服务项目和服务范围等拓展性服务的，其服务标准和收费标准由物业服务人与业主共同协商，并另行签定服务合同进行约定。

三、与住宅配套使用的电梯服务费用包括基础费用和运行电费，在前期物业服务阶段的具体收费标准按照《庆安县住宅前期物业电梯收费指导标准》（附件2）确定。

四、与住宅前期物业服务配套使用的二次供水费用，未计入城镇供水价格的，按照《庆安县住宅前期物业二次供水收费指导标准》（附件3）确定。

五、业主对其住宅进行室内装修产生的垃圾清运费实行市场调节价管理，业主可依法委托物业服务人、第三方或自行处理。由业主自行清运的，物业服务人不得收费；业主委托物业

服务人或第三方清运的，清运费标准由业主与物业服务人或第三方约定。

六、物业服务收费以元/月·平方米(建筑面积)为计费单位。

七、物业服务人应严格执行明码标价规定，在物业管理区域显著位置公示物业服务人名称、服务内容、服务标准、计费方式、收费标准、收费依据以及物业服务监督举报电话和收费监督举报电话等有关内容，自觉接受业主监督。

八、物业服务等级标准方面的事宜，由县城管局负责解释；关于住宅前期物业服务收费标准和收费政策制定方面的事宜，由县发展和改革局负责解释；关于住宅前期物业服务收费行为的监督检查事宜，由县市场监督管理局负责处理；关于住宅前期物业服务等级的划分和物业服务质量的监督管理等工作，由县物业主管部门负责处理；其他相关工作由各有关部门按照各自工作职责负责处理。

九、通知实施后，新建住宅建设单位尚未依法选聘物业服务人的，其住宅前期物业服务等级和收费标准按本通知规定执行。

通知实施前，新建住宅建设单位已依法选聘物业服务人并依法确定收费标准的，其住宅前期物业服务等级和收费标准仍按原合同约定执行。

新建住宅建设单位选聘的物业服务人不符合相关规定的，应依法完善相关程序，由业主与服务人协商确定服务质量和收费标准，并到相关部门备案后按合同约定执行。业主与物业服

务人存在服务质量和价格争议的，由业主与物业服务人协商确定，协商不成的，其住宅前期物业服务等级和收费标准参照本通知执行。

十、本通知自公布之日起执行，试行期为1年。

- 附件：1.庆安县住宅前期物业服务收费指导标准
2.庆安县住宅前期电梯收费指导标准
3.庆安县住宅前期物业二次供水收费指导标准
4.庆安县住宅小区前期物业服务等级标准

庆安县发展和改革局

2024年9月29日



庆安县城管理综合执法局

2024年9月29日



附件 1

庆安县住宅前期物业服务收费指导标准

单位：元/月·平方米（建筑面积）

基 准 服 务 价 格 等 级	综 合 管 理 费	公共区域 秩序维护费	公共区域 保洁服务费	公共区域 绿化养护费	公用部位、公用设 施设备日常运行 保养维修费	合计	基准价格
一级	0.12	0.18	0.21	0.10	0.22	0.83	0.93
二级	0.10	0.15	0.18	0.09	0.19	0.71	0.80
三级	0.08	0.13	0.12	0.06	0.17	0.56	0.63
四级	0.08	0.10	0.12	0.0699	0.09	0.46	0.52
五级	0.05	0.08	0.12	0.0275	0.06	0.34	0.38
说明：1.基准价格含成本、利润和税金； 2.物业费=基准价格×（1±浮动幅度），上浮幅度≤10%，下浮不限。							

庆安县住宅前期物业服务收费指导标准

单位: 元/户·月

基 准 价 格 每 梯 户 数	收 费 项 目	基础费用	运行电费			备注
			11 层	21 层	31 层	
用户数 ≤ 30		24	30	60	90	运行电费每增减一层 3 元/月·户
30<用户数 ≤ 60		22	20	40	60	运行电费每增减一层 2 元/月·户
60<用户数 ≤ 90		13	10	20	30	运行电费每增减一层 1 元/月·户
90<用户数 ≤ 120		12	10	20	30	运行电费每增减一层 1 元/月·户
说明: 1. 基础费用包括: 维修保养费、维修材料费、年安检费、综合保险、人工费等; 2. 基准价格=基础费用+运行电费。基础费用采取按户均摊原则, 运行电费采取按层分摊原则; 3. 用户数 ≤ 15 的可在基准价格基础上最高上浮 10%, 其他用户的基准价格为最高限价, 下浮不限; 4. 电梯起始层为地面一层的住户, 原则上不收电梯费, 其余情况可由业主和物业企业根据具体情况协商确定; 5. 电梯用户原则上不包括地面一层住户。						

庆安县住宅前期物业二次供水服务收费指导价标准

单位：元/年·户

收费项目	基准价格	备注
高层二次供水	124	

说明：1. 二次供水服务基准价格包括成本（运行、维护）、利润和税金，此价格为最高指导价，下浮不限；

2. 二次供水收费范围为，需要通过二次供水设施进行二次加压供水的用户。不需要二次加压供水的用户，不得收取二次供水费。

庆安县住宅小区 前期物业服务等级标准

一级住宅小区物业服务等级标准

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
—	综合管理	管理办公室设置	小区内设置管理办公室。办公场所整洁有序，有专门的接待区域。 配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施设备。	
		管理人员要求	管理人员按照国家规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书，服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理办公室负责人有 3 年以上管理办公室任职经历。	
		服务时间	每日在小区管理办公室进行业务接待，并提供服务。	
		日常管理服务	1. 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 1 天内完成(预约除外)。 2. 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复或处理。 3. 制定小区房屋装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规行为及时劝阻、制止或报告。 4. 建立健全的财务管理制度，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。 5. 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、业主或使用人资料档案、日常管理档案等。 6. 制定小区物业管理服务工作计划，并组织实施。 7. 可采取走访、座谈会、问卷调查、通讯、微站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%。 8. 制定管理办公室内部管理制度和考核制度。 9. 运用计算机技术，对业主档案、房屋档案、设备档案、收费档案、收费管理等进行日常管理。 10. 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。 11. 每年对业主或使用人进行 1 次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。 12. 能提供 5 种以上特约服务(有偿)和 5 种以上便民(无偿)服务；节假日有专题布置，每年组织 2 次以上社区活动。 13. 对违反小区管理公约(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。 14. 在小区公示物业服务项目、服务内容、收费标准及维修、投诉电话。设有客户服务接待时间不少于 12 小时，其它时间设置值班人员并公示 24 小时服务电话；每年对物业服务投诉有效处理率达到 95%。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
二	公共区域 清洁卫生	楼内公共区域	地面	每日清扫 1 次, 8 小时巡回保洁。每周拖洗 2 次, 干净、无灰尘。
			墙面	每日巡视 1 次, 无乱贴、乱画。楼体无乱贴乱画现象。
			楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦拭 2 次, 保持干净、无灰尘。
			消火栓、指示牌等	每周擦拭 2 次, 目视无灰尘、无污渍。
			天花板、公共灯具	每月除尘 2 次, 目视干净, 无蜘蛛网。
			门、窗玻璃	5-10 月每月擦拭 2 次, 目视洁净、无灰尘。
			消毒灭害	定期灭蚊蝇、卫生防疫。
			楼体、道路、场地、绿地	每日清扫、清理 1 次以上, 8 小时巡回保洁, 目视地面、绿地干净无杂物。楼体无乱涂乱画现象。
			公共灯具、宣传栏、小品等	5-10 月每周擦拭 1 次, 目视清洁、无灰尘。
			垃圾收集、清运	生活垃圾封闭存放, 清运及时。高层按幢设置垃圾收集点, 多层按需要配置收集点, 每日清理 2 次, 收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
		楼外公共区域	垃圾车(箱)	每日清理 2 次, 5-10 月每月清洗一次。垃圾车(箱)及其周围整体清洁, 无污迹。
			果皮箱、垃圾桶	每日清理 2 次, 5-10 月每周擦拭 1 次, 箱(桶)无满溢、无污迹。
			消毒灭害	每月对垃圾收集点、垃圾车(箱)、窖井等消杀 1 次、灭鼠 1 次。
			排水管道、窖井、化粪池等	及时疏通排水管道、泄水沟、窖井、化粪池等, 保持正常使用。
			积雪	小区内主干道及时清扫, 出行道路畅通, 人行道、庭院甬道基本清理干净。室外楼梯、台阶、单元门口无积雪。积雪在不妨碍车辆、行人通行及居民活动的区域内堆放, 并在 5 日内清运到指定雪场, 小雪 1 天清扫达标, 中雪 2 天清扫达标, 大雪 3 天清扫达标。及时清扫屋面积雪, 及时清除屋面杂物及房檐冰溜子。

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
三	公共区域秩序维护	人员要求	1. 秩序维护员身体健康，工作认真负责。 2. 定期接受专业培训，能处理和应对小区秩序维护工作，能正确使用各类消防、技防器械和设备。 3. 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 4. 配备对讲装置和其他必备的器械。	
		门岗	1. 主出入口 24 小时值班看守，每天立岗时间不少于 6 小时，并有交接班记录和外来车辆的登记记录。 2. 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。	
		巡逻岗	1. 按指定的时间和路线每 2 小时巡查 1 次，重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录。 2. 接到火警、警情后 10 分钟内到达现场，协助保护现场，并报警。 3. 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告相关部门。	
		技防设施	1. 小区具备监控系统、楼宇对讲、门锁智能卡、电子巡更、周界报警等安全防范措施应不少于 3 项，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2. 控制中心接到报警信号后，秩序维护员 10 分钟内赶到现场进行处理，接受用户救助要求，解答用户询问。 3. 小区有火警、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 次的防火应急预案演习。	
		车辆管理	1. 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标。 2. 车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 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，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，保持车库场地清洁，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。	
		楼道	楼道内不得堆放杂物和私自封闭。	
四	公共区域绿化养护	绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，绿地内植物覆盖率 90% 以上。 绿地设施、硬质景观保持完好。乔、灌、花草配植合理，层次较丰富，保存率 85%。	1. 对草坪、绿篱等每年修剪、养护 4 次，整齐美观。 2. 对绿地杂草每年清除 3 次，生长正常，适时补植，土地无明显裸露。 3. 绿篱、花卉及造型植物轮廓清晰、层次分明，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好。 4. 根据季节栽种景观花卉，在花坛开花期间，每月修剪残枝 4 次，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草，花卉长势良好，造型优美。 5. 树木每年修剪 1 次以上，树冠整齐，侧枝分布均匀，基本无倾斜。 6. 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥和松土。 7. 对草坪、绿篱、树木等定期组织浇灌，适时进行防冻保暖。 8. 适时喷洒药物，预防病虫害，防治结合、及时灭治。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
五	共用部位 共用设施 设备日常 运行维护	房屋结构	每年4次对房屋结构进行检查,涉及使用安全的部位每月检查1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	每周1次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。	
		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落,地面(面砖、地砖)平整、无缺损。	
		外墙、屋顶、雨水管	每季检查1次,发现外墙面、屋顶防水层、雨水管有破损的,及时安排专项修理。	
		道路、场地等	每周1次巡查路面、侧石、井盖、围墙等,发现损坏及时修复,保持路面平整、无破损、无积水,井盖无缺损,保持围墙完好。	
		休闲椅、雕塑、景观小品等	每周1次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏及时修复。	
		室外健身设施、儿童乐园等	每天巡查1次,发现损坏及时修复,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,每天检查1次,保证标志清晰完整。	
		公共照明	1.定期巡查公共照明设备,保持灯具完好布局合理,及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持楼道灯、庭院灯亮灯率在90%。 2.每周1次巡查室内、室外公共电气柜,每年按规定对电气安全进行检查。 3.景观灯、节日彩灯保持灯具完好,节假日亮灯率95%。	
		电子防盗门、监视系统、楼宇对讲、电子巡更系统等	按规定进行调试与保养,保证各项监控设备正常运行。 1.对电子防盗门定期保养,保持使用正常。 2.楼宇对讲系统对讲主机选呼功能、对讲功能正常,对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 3.住户报警系统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。 4.周界报警系统的警戒线封闭,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,收到报警时,能同时发出声光报警信号。 5.监视系统录像功能正常,图像清晰全覆盖。 6.电子巡更系统保持巡逻时间、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。	
		消防、避雷设施设备	1.消防泵每月启动1次并作记录,每年保养1次,保证其运行正常。 2.消火栓每月巡查1次,消火栓箱内各种配件完好。 3.每周检查火警功能、报警功能是否正常。 4.每年试验1次探测器,并对全部控制装置进行1次试验,火灾探测器投入运行2年后,应每隔3年全部清洗1次,不合格的应当调换。 5.每半年检查1次消防水带、阀杆处加注润滑油并作1次放水检查。 6.每月检查1次灭火器,临近失效立即更新或充电。 7.每年1次检查避雷装置,18层以上的楼宇每年应测试1次,保证其性能符合国家相关标准。	

二级住宅小区物业服务等级标准

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
一	综合管理	管理办公室设置	小区内设置管理办公室。办公场所整洁有序，配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施设备。	
		管理人员要求	管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理办公室负责人有 2 年以上管理办公室负责人任职经历。	
		服务时间	每日在小区管理办公室进行业务接待，提供服务。	
		日常管理服务	1. 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 1 天内完成（预约除外） 2. 对业主或使用人的投诉在 3 天内答复处理。 3. 制定小区房屋装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，告知业主或使用人装修须知，监督装修过程对违规行为及时劝阻、制止或报告。 4. 建立健全的财务管理制度，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。 5. 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、业主或使用人资料档案、日常管理档案等。 6. 制定小区物业管理服务工作计划，并组织实施。 7. 可采取走访、问卷调查、通讯、微站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% 8. 制定管理办公室内部管理制度和考核制度。 9. 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 10. 每年对业主或使用人进行 1 次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。 11. 能提供 2 种以上特约服务（有偿）和 2 种以上便民（无偿）服务。节假日有专题布置，每年至少组织 1 次社区活动。 12. 对违反小区管理规约（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。 13. 在小区公示物业服务项目、服务内容、收费标准及维修、投诉电话。设有客户服务接待时间不少于 10 小时，其它时间设置值班人员并公示 24 小时服务电话；每年对物业服务投诉有效处理率达到 90%。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
二	公共区域 清洁卫生	楼内公共区域	地面	每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次，地面清洁。
			墙面	每日巡视 1 次，及时清理乱贴、乱画。楼梯间无乱贴乱画。
			楼梯扶手、栏杆、窗台等	每周擦拭 1 次，保持基本无灰尘。
			消防栓、指示牌等	每周擦拭 1 次，外表基本无灰尘、无污渍。
			天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，目视基本无灰尘，无蜘蛛网。
			门、窗玻璃	5-10 月每月擦拭 1 次，目视基本洁净、无灰尘。
			楼体、道路、场地、绿地	每日清扫 1 次以上，目视地面、绿地清洁无杂物。楼体无乱涂乱画现象。
			公共灯具、宣传栏、小品等	5-10 月每月擦拭 1 次，目视清洁无污迹。
			垃圾收集、清运	生活垃圾封闭存放，清运及时。高层按幢设置垃圾收集点，多层按需要设置收集点，每日清理 1 次，及时清理收集点周围散落垃圾。
			垃圾车(箱)	每日清理 1 次以上，垃圾车(箱)及其周围整体清洁、无污迹。
	楼外公共区域		果皮箱、垃圾桶	每日清理 1 次，5-10 月每月擦拭 1 次，箱(桶)无满溢、无污迹。
			消毒灭害	5-10 月每月对垃圾收集点、垃圾车(箱)消杀 1 次。
			排水管道、窨井、化粪池等	及时疏通排水管道、泄水沟、窨井、化粪池等，保持正常使用。
			积雪	小区内主干道及时清扫，出行道路畅通，人行道、庭院甬道基本清理干净。室外楼梯、台阶、单元门口无积雪。积雪在不妨碍车辆、行人通行及居民活动的区域内少量堆放，遇大雪要在 5 日内及时清运到指定雪场，小雪 1 天清扫达标，中雪 2 天清扫达标，大雪 3 天清扫达标。及时清扫屋面积雪，及时清除屋面杂物及房檐冰溜子。

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
三	公共区域秩序维护	人员要求	1. 秩序维护员身体健康，工作认真负责。 2. 定期接受专业培训，能处理和应对小区秩序维护工作，能正确使用各类消防、技防器械和设备。 3. 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 4. 配备对讲装置和其他必备的器械。	
		门岗	1. 主出入口 24 小时值班看守，每天立岗时间不少于 3 小时，并有交接班记录和外来车辆的登记记录。 2. 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。	
		巡逻岗	1. 按指定的时间和路线每 2 小时巡查 1 次，重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录。 2. 接到火警、警情后 10 分钟内到达现场，协助保护现场，及时报告警方。 3. 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告相关部门。	
		技防设施	1. 小区具备监控系统、楼宇对讲、门禁智能卡等安全防范措施不少于 3 项，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2. 控制中心接到报警信号后，秩序维护员 10 分钟内赶到现场进行处理，接受用户救助要求，解答用户询问。 3. 小区有火警、警情应急预案，并在监控室中心控制室内悬挂；每年应组织不少于 1 次的防火应急预案演习。	
		车辆管理	1. 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标。 2. 车辆按规定路线行驶，车辆停放有序，不得占用消防通道。 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，有醒目位置设置指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，保持车库场地清洁，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。	
		楼道	楼道内不得堆放杂物和私自封闭。	
四	公共区域绿化养护	绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，绿地内植物覆盖率 80% 以上。 绿地设施、硬质景观保持完好。 乔、灌、花草配置合理，保存率 80%。	1. 对草坪、绿篱等每年修剪、养护 3 次，整齐美观。 2. 对绿地杂草每年清除 2 次，生长正常，适时补植，土地无明显裸露。 3. 绿篱、花卉及造型植物轮廓清晰、层次分明，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好。 4. 根据季节栽种景观花卉，在花坛开花期间，每月剪残枝 2 次，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草，花卉长势良好，造型优美。 5. 树木每年修剪 1 次，树冠整齐，侧枝分布均匀，基本无倾斜。 6. 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥和松土。 7. 对草坪、绿篱、树木等定期组织浇灌，适时进行防冻保暖。 8. 适时喷洒药物，预防病虫害，防治结合、及时灭治。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
五	共用部位 共用设施 设备日常 运行维护	房屋结构	每年 2 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 1 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	每月 1 次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。	
		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落, 地面(面砖、地砖)平整、无缺损。	
		外墙、屋顶、雨水管	每年 2 次巡查, 发现外墙面、屋顶防水层、雨水管有破损的, 及时安排专项修理。	
		道路、场地等	每月 1 次巡查路面、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, 井盖无缺损。	
		休闲椅、雕塑、景观小品等	每月 1 次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查, 发现损坏及时修复。	
		室外健身设施、儿童乐园等	每周 1 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)。	
		安全标志等	对危险、隐患部位设置安全防范警示标志, 每周检查 1 次, 保证标志清晰完整。	
		公共照明	1. 定期巡查公共照明设备, 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等, 保持楼道灯、庭院灯布局合理, 亮灯率在 80% 以上。 2. 每月 1 次巡查室内、室外公共电气柜, 每年按规定对电气安全进行检查。 3. 景观灯、节日彩灯保持灯具完好, 亮灯率在 90% 以上。	
		电子防盗门、监视系统、楼宇对讲、电子巡更系统等	按规定进行调试与保养, 保证各项监控设备正常运行。 1. 对电子防盗门进行定期保养, 保持使用正常。 2. 楼宇对讲系统对讲主机选呼功能、对讲功能正常, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 3. 周界报警系统的警戒线封闭, 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。 4. 监视系统录像功能正常, 图像清晰全覆盖。 5. 电子巡更系统保持巡逻时间、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。	
		消防、避雷设施设备	1. 消防泵每月启动 1 次并作记录, 每年保养 1 次, 保证其运行正常。 2. 消防栓每月巡查 1 次, 消防栓箱内各种配件完好。 3. 每周检查火警功能、报警功能是否正常。 4. 每年试验 1 次探测器, 并对全部控制装置进行 1 次试验, 火灾探测器投入运行 2 年后, 应每隔 3 年全部清洗 1 次, 不合格的应当调换。 5. 每半年检查 1 次消防水带、阀杆处加注润滑油并作 1 次放水检查。 6. 每月检查 1 次灭火器, 临近失效立即更新或充压。 7. 每年 1 次检查避雷装置, 18 层以上的楼宇每年应测试 1 次, 保证其性能符合国家相关标准。	

三级住宅小区物业服务等级标准

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
		管理办公室设置	小区内设置管理办公室。办公场所整洁有序，配置办公家具、电话等简单的办公设备。	
		管理人员要求	管理人员服装统一，挂牌上岗。管理办公室负责人有 3 年以上物业管理工作经历。	
		服务时间	每日在小区管理办公室进行业务接待。	
	综合管理	日常管理服务	1. 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 2 天内完成(预约除外)。 2. 对业主或使用人的投诉在 5 天内答复处理。 3. 制定小区房屋装修管理制度，告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规行为及时劝阻、制止或报告。 4. 建立财务管理制，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。 5. 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、业户资料档案等。 6. 制定小区物业管理服务工作计划，并组织实施。 7. 可采取走访、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%。 8. 建立管理办公室内部管理制度和考核制度。 9. 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 10. 对违反小区管理规约(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。 11. 在小区公示物业服务项目、服务内容、收费标准及维修、投诉电话。设有客户服务接待时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员并公示 24 小时服务电话；每年对物业服务投诉有效处理率达到 85%。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准		备注
二	公共区域 清洁卫生	楼内公共区域	地面	每日清扫 1 次，每月拖洗 2 次，地面清洁。	
			墙面	每日巡视 1 次，春秋两季各清理一次乱贴、乱画。楼梯间无乱贴乱画。	
			楼梯扶手、栏杆、窗台等	每半月擦拭 1 次，基本无灰尘，	
			天花板、公共灯具	每季除尘 1 次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。	
			门、窗玻璃	春秋两季各擦拭 1 次。	
			楼体、道路、场地、绿地	每日清扫 1 次，目视地面、绿地清洁无杂物。楼体无幅贴乱画现象。	
		楼外公共区域	公共灯具、宣传栏、小品等	5-10 月每两个月擦拭 1 次，表面无污迹。	
			垃圾收集、清运	生活垃圾封闭存放，清运及时。高层按幢设置收集点，多层按需要设置收集点，收集点每日清理 1 次，无散落垃圾，无污迹。	
			垃圾车(箱)	每日清理 1 次，垃圾车(箱)及其周围清洁、无污迹。	
			果皮箱、垃圾桶	每日清理 1 次，外观整洁，箱(桶)无满溢、无污迹。	
	积雪		排水管道、化粪池等	及时疏通排水管道、泄水沟、窨井、化粪池等，保持正常使用。	
			积雪	小区主干道及时清扫，出行道路畅通，人行道、庭院甬道基本清扫干净。积雪在不妨碍车辆、行人通行及居民活动的区域堆放。小雪 1 天清扫达标，中雪 3 天达标，大雪 5 天达标。及时清扫屋面积雪，及时清除屋面杂物及房檐冰溜子。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
三	公共区域 秩序维护	人员要求	1. 秩序维护员身体健康，工作认真负责。 2. 对小区日常秩序维护事项做出正确反应，能正确使用各类消防、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。	
		门岗	1. 主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放，并有交接班记录。 2. 对进出小区的车辆进行管理和疏导，对大型物件搬出实行记录。	
		巡逻岗	1. 白天巡逻不少于 4 次，夜间重点部位巡逻 2 次，并有巡逻记录。 2. 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，并及时报告相关部门。	
		技防设施	1. 小区具备监控系统、楼宇对讲、门锁智能卡等安全防范设施不少于 2 项，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2. 监控中心收到报警信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理，接受用户救助要求，解答用户询问。	
		车辆管理	1. 按车辆道路行驶要求设立指示牌。 2. 及时处理车辆停放不规范的现象，车辆停放在规定的范围内，不得占用消防通道。 3. 收费管理的车库应 24 小时有专人管理，车辆停放有序。保持场地整洁，无渗漏，无积水，通风良好，备有必需的消防器材，无易燃、易爆及危险物品存放。	
		楼道	楼道内不得堆放杂物和私自封闭。	
四	公共区域 绿化养护	绿地设施基本完好，绿地内植物覆盖率 70% 以上。	1. 草坪生长良好，每年修剪、养护 2 次，及时补栽补种，无杂草、杂物。 2. 花卉、绿篱、树木等每年应根据其品种和生长情况补种 1 次，及时修剪整形，保持观赏效果。 3. 定期组织浇灌、施肥和松土，适时进行防冻保暖。 4. 定期喷洒药物，预防病虫害。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
五	共用部位 共用设施 设备日常 运行维护	房屋结构	每年1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	每季1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,地面平整,有缺损及时修补。	
		外墙、屋顶	每年检查1次,发现外墙面、屋顶防水层有破损的,及时安排专项修理。	
		道路、场地等	每季度1次巡查路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,路面基本平整无积水,井盖无缺损。	
		休闲椅、室外健身设施等	每季度1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)。	
		安全标志等	对危险、隐患部位设置安全防范警示标志,每月检查1次,保证标志清晰完整。	
		公共照明	1.定期巡查公共照明设备,修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持楼道灯、庭院灯亮灯率在70%以上。 2.每季度1次巡查室内、室外公共电气柜,每年按规定对电气安全进行检查。	
		电子防盗门、监视系统等	每年按规定进行检查和维护,保证各项设施正常运行。	
		消防、避雷设施设备	1.每年按规定检查消防泵、消火栓、消防水带等,保证消防泵运行正常,消火栓箱内各种配件完好,消防器材能随时有效使用。 2.按需配备灭火器,每年按规定检查灭火器,临近失效立即更新或充压。 3.每年按规定对避雷设施进行检查,维护。	

四级住宅小区物业服务等级标准

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注	
一	综合管理	管理办公室设置	小区内可不设置管理办公室，管理人员每日巡查小区 1 次以上，发现问题及时处理。		
		管理人员要求	管理人员挂牌上岗。		
		服务时间	每日在指定地点进行业务接待。		
		日常管理服务	1. 24 小时受理业主或使用人报修。急修 2 小时内到现场处理，一般修理 3 天内完成(预约除外)。 2. 对业主或使用人的投诉在 7 天内答复处理。 3. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规行为及时劝阻、制止或报告。 4. 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。 5. 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。 6. 可采取走访、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%。 7. 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。 8. 对违反小区管理规约(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。 9. 在小区公示物业服务项目、服务内容、收费标准及维修、投诉电话。在指定地点进行业务接待并公示 24 小时服务电话；每年对物业服务投诉有效处理率达到 80%。		
		楼内公共区域	地面		每周清扫 2 次，每月拖洗 1 次，无垃圾堆积。
			楼梯扶手、栏杆、窗台		春秋两季各擦拭 1 次。
			墙面、天花板、公共灯具		每年除尘 1 次。楼梯间无乱贴乱画。
			门、窗玻璃		春秋两季各擦拭 1 次。
			楼体、道路、场地		每日清扫 1 次，无明显暴露垃圾。楼体无乱幅乱画现象。
		楼外公共区域	垃圾收集、清运		居民自行投放至小区集中投放点，垃圾清运及时。
垃圾车(箱)	每日清理 1 次，垃圾车(箱)及其周围基本清洁、无污渍。				
排水管道、化粪池等	排水管道、泄水沟、窰井、化粪池等保持正常使用。				
积雪	小区主干道及时清扫，出行道路畅通。积雪在不妨碍车辆、行人通行及居民活动的区域堆放。小雪 1 天清扫达标，中雪 3 天达标，大雪 5 天达标。及时清扫屋面积雪，及时清除屋面杂物及房檐冰溜子。				
二	公共区域 清洁卫生				

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
三	公共区域秩序维护	人员要求	1. 秩序维护员身体健康，工作认真负责。 2. 对小区日常秩序维护事项做出正确反应，能正确使用消防器材。 3. 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。	
		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相关部门。	
		车辆管理	1. 设置简易的交通标志。 2. 地面有停车位，车辆停放有序。 3. 收费管理的车库应 24 小时有专人管理，车辆停放有序。场地整洁，无渗漏，无明显积水，备有必需的消防器材，无易燃、易爆及危险物品存放。	
四	公共区域绿化养护	绿地内植物覆盖率 60%以上	1. 草坪生长良好，每年修剪、养护 2 次，及时补栽补种，无杂草、杂物。 2. 花卉、绿篱、树木等每年应根据其品种和生长情况补种 1 次，及时修剪整形，保持观赏效果。 3. 定期组织浇灌，适时进行防冻保暖。 4. 定期喷洒药物，预防病虫害。	
五	共用部位共用设施设备日常运行维护	房屋结构	每年 1 次对房屋结构、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	每年 1 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，地面平整，有缺损及时修补。	
		外墙、屋顶	每年检查 1 次，发现外墙面、屋顶防水层有破损的，及时安排专项修理。	
		道路、场地等	每年 1 次巡视路面、侧石、井盖、健身设施等，路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、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	对危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。	
		公共照明	定期巡检公共照明设备，修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持楼道灯、庭院灯亮灯率在 60%以上。	
		消防设施、避雷设施	1. 每年按规定检查消防泵、消火栓、消防水带等，保证消防泵运行正常，消火栓箱内各种配件完好，消防器材能随时有效使用。 2. 按需配备灭火器，每年按规定检查灭火器，临近失效立即更新或充压。 3. 每年按规定对避雷设施进行检查，维护。	

五级(含单体楼)住宅小区物业服务等级标准

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
一	综合管理	日常管理服务	1. 24小时受理业主或使用人报修。急修2小时内到现场处理,一般修理3天内完成(预约除外) 2. 对业主或使用人的投诉在7天内答复处理 3. 告知业主或使用人装修须知,监督装修过程,对违规行为及时劝阻、制止或报告。 4. 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。 5. 建立小区设备管理档案、业主资料档案等。 6. 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。 7. 在小区公示物业服务项目、服务内容、收费标准及维修、投诉电话。在指定地点进行业务接待并公示24小时服务电话;每年对物业服务投诉有效处理率达到80%。	
二	公共区域清洁卫生	楼内公共区域	地面	每周清扫2次,每月拖洗1次,无垃圾堆积。
			楼梯扶手、栏杆、窗台	春秋两季各擦拭1次。
			墙面、天花板、公共灯具	每年除尘1次。楼梯间无乱贴乱画现象。
			门、窗玻璃	春秋两季各擦拭1次。
	楼外公共区域		墙体、道路、场地	每日清扫1次,无明显暴露垃圾。楼体无乱涂乱画现象
			垃圾收集、清运	居民自行投放至小区集中投放点,垃圾清运及时。
			垃圾车(箱)	每日清理1次,垃圾车(箱)及其周围基本清洁、无污渍。
			排水管道、化粪池等	排水管道、泄水沟、窨井、化粪池等保持正常使用。
		积雪	小区主干道及时清扫,出行道路畅通。积雪在不妨碍车辆、行人通行及居民活动的区域堆放。小雪1天清扫达标,中雪3天达标,大雪5天达标。	

序号	服务项目	服务内容	服务标准	备注
三	公共区域 秩序维护	人员要求	保洁工作人员对小区日常秩序维护事项做出正确反应，能正确使用消防器材。	
		车辆管理	通道无乱停放车辆。	
四	共用部位 共用设施 设备日常 运行维护	房屋结构	每年1次对房屋结构、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	每年1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，地面平整，有缺损及时修补。	
		外墙、屋顶	每年检查1次，发现外墙面、屋顶防水层有破损的，及时安排专项修理。	
		道路、场地等	每年1次巡视路面、侧石、井盖设施等，路面不积水(因市政、管道结构因素除外)、井盖无缺损。	
		安全标志	对危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。	
		公共照明	定期巡检公共照明设备，修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持楼道灯、庭院灯亮灯率在60%以上。	
		消防设施、避雷设施	1. 按需配备灭火器，每年按规定检查灭火器，临近失效立即更新或充压。 2. 每年按规定对避雷设施进行检查，维护。	