

关于制定我县前期物业服务指导标准 及相关事宜的方案

(征求意见稿)

为规范我县前期物业管理服务收费行为，保障业主和物业服务企业的合法权益，促进物业管理行业健康发展，根据《中华人民共和国价格法》、《黑龙江省住宅物业管理条例》、《黑龙江省定价目录》、《集贤县物业服务等级标准评定细则（暂行）》并结合我县实际情况，县发展和改革局牵头开展了前期物业服务费定价成本调研工作，拟定了我县前期物业服务费定价方案。

一、制定背景

随着我县城镇化进程的加快，新建住宅小区不断增多，前期物业管理服务作为小区管理的重要环节，其服务质量和收费标准备受广大业主关注。目前，我县部分小区前期物业服务费存在定价不规范、与服务质量不匹配等问题，引发了一些矛盾和纠纷。为解决这些问题，营造良好的居住环境，县发改局启动了前期物业服务费定价工作。

二、制定依据

本次前期物业服务费定价主要依据以下法律法规和政策文件：

- 《中华人民共和国价格法》；
- 《黑龙江省住宅物业管理条例》；
- 《黑龙江省定价目录》；

《集贤县物业服务等级标准评定细则（暂行）》

三、拟定价标准及相关事宜

依据《集贤县物业服务等级标准评定细则（暂行）》，拟制定我县前期物业服务基准价格标准及其相关事宜：

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均实行市场调节价。

二、依据细则，住宅（不含别墅和公寓，下同）前期物业服务收费等级标准分为五个档次，即一、二、三、四、五级。一级物业服务小区按建筑面积每月每平方米物业服务基准价格为1.00元；二级0.78元；三级；0.62元；四级0.46元；五级0.32元。物业服务收费可在基准价格基础上根据服务成本变动等因素上浮10%，下浮不限。

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收费标准：基础费用根据电梯使用户数的多少，每月每户分别收取20.00元至30.00元；运行电费按楼层的高低，每月每层每户分别收取1.00元至3.00元。

四、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，由开发建设单位对照相关评定细则和指导标准，结合服务项目确定，并按规定完成前期物

业选聘程序。

开发建设单位与前期物业服务人签订的合同中，约定的服务及收费标准需与相关细则和标准一致，合同须依法报物业主管部门及属地社区指导中心备案。

若提供细则未涵盖的拓展性服务，其服务及收费标准由物业服务人与业主协商确定，另行签订合同并备案。

五、住宅装修垃圾清运费实行市场调节价。业主可自己清运（物业不得收费），或委托物业、第三方清运（费用双方约定）。

六、实行市场调节价的，物业服务标准和收费标准可以参照住宅前期物业服务标准和收费标准执行，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

七、物业服务收费需明码标价。物业企业应在小区显著位置设公示牌，公示服务等级、收费标准、依据及相关监督举报电话，接受业主监督。

- 附件：
1. 集贤县物业服务等级标准评定细则（暂行）
 2. 集贤县住宅前期物业服务收费指导标准
 3. 集贤县住宅前期物业电梯收费指导标准

附件 1

集贤县物业服务等级标准评定细则

（暂行）

为进一步规范我县物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，促进物业服务行业健康发展，根据《中华人民共和国价格法》、国务院《物业管理条例》、《黑龙江省物业服务收费管理办法》、《双鸭山市物价局关于调整双鸭山市物业服务收费基准价格的通知》（双价字〔2008〕29号）、《黑龙江省住宅物业服务规范》等文件规定要求，暂将集贤县物业服务等级标准分为五个档次，即一、二、三、四级、五级。一级为最高级别，实行分等级管理、菜单式收费。本细则自 2025 年 8 月 1 日起施行，施行期间，如国家、黑龙江省、双鸭山市政策法规调整，将根据上级部门调整内容予以修改。

集贤县物业服务等级标准

(一级)

级别	序号	服务项目	服务要求
一级	1	基本条件	小区封闭，布局合理、质量优、环境美、有一定规模的园林小景；绿化率达到 30%以上，（包括水面）；专用固定停车位不少于 1/10 户；文化娱乐场所，体育活动，儿童娱乐等设施不少于 3 项；具备楼宇对讲系统，监控系统；电子巡更系统或其它安全防范设施不少于 2 项，有规定比例的物业管理用房，所有道路，活动广场全部硬封闭，平整。
	2	基本要求	<p>(1) 按规定签订物业服务合同，并按照合同约定公布物业服务项目，内容及物业服务费标准，双方权利义务关系明确。</p> <p>(2) 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用</p>

		<p>设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>(3) 按照国家有关规定，相关人员具备职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>(4) 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>(5) 应用计算机对业主资料房屋档案、设备档案、收费、日常办公等进行管理。</p> <p>(6) 设有服务接待场所，公示 24 小时服务电话，急修 1 小时内，其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>(7) 根据业主要求，提供物业服务合同以外的特约服务和代办服务的，公示服务项目的收费价目。</p> <p>(8) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>(9) 管理服务人员行为规范，文明服务，主动热情。</p> <p>(10) 按合同约定规范使用住宅专项维修资金。</p>	
--	--	--	--

		(11) 每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率 80%以上。	
3	业主服务	<p>(1) 配置接待人员。每日提供 24 小时的业主接待服务。</p> <p>(2) 有完整的管理制度。</p> <p>(3) 各类档案存在本项目的办公场所，建立档案室，有独立的档案柜，具有独立的档案室。</p> <p>(4) 每天巡视管理区域 2 次以上。</p> <p>(5) 每年开展至少 2 次业主满意度调查，调查覆盖率不低于 80%。</p> <p>(6) 因物业服务引起的投诉，6 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依约，告知业主和相关方。因物业服务引起的投诉回访率 100%。</p> <p>(7) 一般维修一次合格率不低于 98%。维修完工后 12 小时予以回访。</p>	
4	房屋管理	(1) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分	

		<p>类成册、管理完善，查阅方便。</p> <p>(2) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护、检修记录和保养记录齐全。</p> <p>(3) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>(4) 每日 1 次巡查小区楼房单元门，楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等。做好巡查记录，并及时维修养护。</p> <p>(5) 按照住宅装饰装修管理规范和业主公约（业主临时公约）的要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度，装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及</p>	
--	--	---	--

		<p>时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(6) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(7) 公共楼梯间墙面、地面无破损；空调安装位置统一有序。</p> <p>(8) 小区主要出口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，各栋及单元（门）、户和公共配套设施，场地有明显标志。</p>	
5	<p>共有部位 和共用设 施、设备 维修养护</p>	<p>(1) 房屋及场地管理。每年对房屋主体和涉及使用安全的部位做一次安全综合性检查，记录完整并确定维保工作重点。</p> <p>(2) 供电系统。a) 道路、楼道、通道等公共照明/泛光/霓虹/大堂照明吊灯等应保持设施完好；照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患。b) 变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；公共电器箱柜上锁，表体干净；通风、门锁、接地完好；进出电缆封堵严密。c) 备用电源设备每月定期</p>	

		<p>测试，能够随时启用，符合应急使用要求。 d) 突发事件响应快速，故障维修及时。</p> <p>弱电系统。 a) 电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸等设施功能齐全，外观完好，24 小时正常运行。 B) 门禁系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常，手动开门正常。 C) 对讲系统设备运行正常。 d) 室内外摄像机安装牢固、规范接线，监控录像画面齐全、清晰。 e) 车辆道闸系统运行正常。 f) 突发事件响应快速，故障维修及时。</p> <p>(4) 电梯系统。 a) 每年进行 1 次年检、限速器 2 年校验 1 次（运行超过 15 年的每年检测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全。 b) 呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢醒目位置公示相关信息。 C) 轿厢内照明良好，五方对讲功能正常，即时应答，对话清晰。 d) 电梯维修、保养记录完整。 e) 知道乘客被困电梯后，应当立即通知电梯维护保养单位现场救援, 并立即组织人员</p>	
--	--	---	--

赶赴现场，对被困乘客进行安全指导和安抚。

(5) 消防系统。a)消防系统养护应符合规范要求。b)消防系统功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行。c)消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整。 d)消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充。e)按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态。 f)楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常。 g)室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。

(6) 排水系统。a)排水设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢，正常使用。 b)定期做好维护保养工作，发现问题，及时处理，记录完整。c)每年汛期、冬季来临前，重点检查所有排水系统，发现问题，及时处理。

(7) 避雷系统。对避雷设施进行日常检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。

		<p>(8) 设备机房。a) 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，防小动物措施得当。 b) 设备无锈蚀，悬挂或张贴设备卡，运行平稳无异响，符合技术规范要 c) 运行、巡查记录完整。</p>	
6	秩序维护	<p>(1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(2) 55 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 80%。</p> <p>(3) 秩序维护人员、安保人员配备对讲机。</p> <p>(4) 根据物业管理区域实际情况配备电动摩托车和巡逻车等交通工具。</p> <p>(5) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p> <p>(6) 实施封闭式管理： a) 栅栏或围墙完好，出入口安装电子门禁系统； b) 主出入口有专人 24 小时值勤，有交接班记录； c) 主出入口双人执勤，早 7:00 — 19:00 设立岗管理门前秩序。</p> <p>(7) 对外来机动车和访客实行询问登记。</p> <p>(8) 设有独立的安防、消防监控设备的工作场</p>	

		<p>所，保证设备的正常使用功能，安排人员 24 小时值守，各种记录完整。</p> <p>(9) 保证出入口及消防通道的畅通。</p> <p>(10) 安保监控范围涵盖所有辖区出入口、单元口、车库出入口、楼内主要通道和电梯内。</p> <p>(11) 监控影像资料保存不小于 15 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> <p>(12) 对重大突发事件有应急预案，各类应急预案流程应在工作场所内张贴。</p> <p>(13) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于 5 次，夜间巡查不少于 3 次，有巡查记录；巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。</p> <p>(14) 每天定时巡查楼梯间等楼内公共区域，保持楼梯间畅通。</p> <p>(15) 遇到火情或求助，应立即赶赴现场，进行妥善处置。</p> <p>(16) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位。</p>	
--	--	--	--

		<p>(17) 有工作人员巡视和协助车辆停放事宜。</p> <p>(18) 停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。</p> <p>(19) 物业管理区域内应设置必要的导向标志、限高标志、禁停标志等。</p>	
7	清洁卫生	<p>(1) 掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具，熟练掌握各类专业保洁设备的使用和各类材质的清洁、保养要求。</p> <p>(2) 60周岁以下保洁人员占比高于70%。楼道、前厅和楼梯台阶，每日清扫1次、湿拖1次。</p> <p>(3) 楼梯扶手每天擦拭1次，窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆每周清洁2次。</p> <p>(4) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次。</p> <p>(5) 楼内共用门窗玻璃，每年（5-10月）擦拭12次。</p> <p>(6) 电梯轿厢每天清洁至少2次。道路每日清扫2次。</p> <p>(7) 绿化带及草坪每日清扫1次，秋季落叶</p>	

		<p>较多季节增加清扫次数。</p> <p>(8) 庭院、广场每日清扫 1 次。</p> <p>(9) 天台、天沟、屋面每月清扫 1 次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>(10) 庭院灯、草坪灯每两个月清洁 1 次。</p> <p>(11) 道路、庭院、广场具备水冲洗条件的，每年 5-10 月份，每月水冲洗 2 次。</p> <p>(12) 共用雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏，化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p>(13) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁 1 次。</p> <p>(14) 水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其它处理。</p> <p>(15) 设有公共生间的，每日清洁 2 次。</p> <p>(16) 按区域设置垃圾箱。</p> <p>(17) 每天至少清运 2 次，垃圾日产日清。</p> <p>(18) 垃圾箱无满溢，无落地垃圾。</p>	
--	--	---	--

		<p>(19) 庭院、广场按区域设置果皮箱，每日清理 1 次，夏季每周清刷 2 次，果皮箱无满溢，无落地垃圾。</p> <p>(20) 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，每半年检测 1 次水质。</p>	
8	绿化管理	<p>(1) 建立专业绿化工作队伍，熟练掌握绿化操作流程，娴熟使用各类绿化器械和工具。</p> <p>(2) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 95%。</p> <p>(3) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每年进行一次，无枯枝；灌木绿篱等造型植物视生长情况及时修剪，要求枝叶紧密、圆整、无枯枝、萌蘖枝。</p> <p>(4) 草坪修剪。草坪草高度不超过 10cm, 视高度情况即时修剪。</p> <p>(5) 花卉。应适时种植花卉，植株成活率不低于 98%。</p> <p>(6) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p>	

		<p>(7) 草坪、绿化带管理。草坪绿化带植草覆盖率不低于 95%；即时梳理确保无异物；修剪后枝叶草沫等残留物即时清运。</p> <p>(8) 灌溉。有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，草坪根据天气、长势和土壤情况适当增加灌溉次数。</p> <p>(9) 安全巡视。每周至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p> <p>(10) 设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌、草坪灯等。</p>	
9	清冰除雪	<p>(1) 按照清冰雪工作预案要求，结合降雪量级、质量要求及完成时限，组织全员参与。</p> <p>(2) 建立外雇清冰雪机械单位（个人）应急供应库。）配备必备的清冰雪机械和工具。</p> <p>(3) 清雪工作启动。鼓励“即下即清”，连续降雪超过 6 小时的，必须立即启动清雪工作。</p>	

		<p>(4) 质量要求。按照路口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清理，优先保证人员、车辆安全通行。完成时限前，实现路见本色、场见原貌。</p> <p>(5) 完成时限。降雪停止后小雪 12 小时、中雪 36 小时、大雪 48 小时内完成。</p> <p>(6) 堆放。清扫后的积雪在条件允许的情况下，可就近在小区指定绿地适当堆放。其他场地堆放可结合实际进行塑形美 其余积雪应及时外运。外运时限自降雪清理完毕后不超过三日。</p> <p>(7) 清冰工作。发现路面等积冰现象，应立即设置提醒警示标识并在 6 小时内进行清理。易发出现冰锥隐患时期，应每日安排不少于一次的全面巡视，发现后应立即设施提醒警示标识且立即采取清除措施。</p>	
10	其它	<p>(1) 管理、服务人员工资，社会保险和福利。</p> <p>(2) 办公费用。</p> <p>(3) 物业服务企业固定资产折旧。</p> <p>(4) 利润。</p>	

		(5) 税金。	
11	合计		

集贤县物业服务等级标准 (二级)

级别	序号	服务项目	服务要求
二级	1	基本条件	小区封闭，布局合理、环境良好；绿化率达到30%以上，（包括水面）；专用固定停车位不少于1/20户；文化娱乐场所，体育活动，儿童娱乐等设施不少于2项；具备楼宇对讲系统，监控系统；电子巡更系统或其它安全防范设施不少于2项，有规定比例的物业管理用房，所有道路，活动广场全部硬封闭，平整。
	2	基本要求	（1）按规定签订物业服务合同，并按照合同约定公布物业服务项目，内容及物业服务费标准，双方权利义务关系明确。 （2）承接项目时，对住宅小区共用部位、共用

		<p>设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>(3) 按照国家有关规定，相关人员取得职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>(4) 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>(5) 应用计算机对业主资料房屋档案、设备档案、收费、日常办公等进行管理。</p> <p>(6) 设有服务接待场所，公示 16 小时服务电话，急修 2 小时内，其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>(7) 根据业主要求，提供物业服务合同以外的特约服务和代办服务的，公示服务项目的收费价目。</p> <p>(8) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>(9) 管理服务人员行为规范，文明服务，主动热情。</p> <p>(10) 按合同约定规范使用住宅专项维修资金。</p>	
--	--	--	--

		(11) 每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率 75%以上。	
3	业主服务	<p>(1) 配置接待人员。每日提供不少于 16 小时的业主接待服务。</p> <p>(2) 有完整的管理制度。</p> <p>(3) 各类档案存在本项目的办公场所，有独立的档案柜。</p> <p>(4) 每天巡视管理区域 2 次以上。</p> <p>(5) 每年开展至少 2 次业主满意度调查，调查覆盖率不低于 75%。</p> <p>(6) 因物业服务引起的投诉，8 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依约，告知业主和相关方。因物业服务引起的投诉回访率 90%。</p> <p>(7) 一般维修一次合格率不低于 98%。维修完工后 12 小时予以回访。</p>	
4	房屋管理	(1) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分	

		<p>类成册、管理完善，查阅方便。</p> <p>(2) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护、检修记录和保养记录齐全。</p> <p>(3) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>(4) 每3日1次巡查小区楼房单元门，楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等。做好巡查记录，并及时维修养护。</p> <p>(5) 按照住宅装饰装修管理规范和业主公约（业主临时公约）的要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度，装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每3日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，</p>	
--	--	--	--

		<p>及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(6) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(7) 公共楼梯间墙面、地面无破损。公共楼梯间墙面、地面无破损。</p> <p>(8) 小区主要出口设有小区平面示意图，各及单元（门）、户和公共配套设施，场地有明显标志。</p>	
5	<p>共有部位 和共用设 施、设备 维修养护</p>	<p>(1) 房屋及场地管理。每年对房屋主体和涉及使用安全的部位做一次安全综合性检查，记录完整并确定维保工作重点。</p> <p>(2) 供电系统。a) 道路、楼道、通道等公共照明/泛光/霓虹/大堂照明吊灯等应保持设施完好；照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患；照明灯杆下方盖板应封闭。b) 变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；公共电器箱柜上锁，表体干净；通风、门锁、接地完好；进出电缆封堵严密。</p>	

		<p>c) 备用电源设备每月定期测试, 能够随时启用, 符合应急使用要求。 d) 突发事件响应快速, 故障维修及时。</p> <p>弱电系统。 a) 电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸等设施功能齐全, 外观完好, 24 小时正常运行。 B) 门禁系统控制设备运行正常, 电控锁、门磁工作正常, 手动开门正常。 C) 对讲系统设备运行正常。 d) 室内外摄像机安装牢固、规范接线, 监控录像画面齐全、清晰。 e) 车辆道闸系统运行正常。 f) 突发事件响应快速, 故障维修及时。</p> <p>(4) 电梯系统。 a) 每年进行 1 次年检、限速器 2 年校验 1 次 (运行超过 15 年的每年检测校验), 并取得《安全使用许可证》及检验报告, 确保其运行可靠、安全。 b) 呼叫按钮及操作面板应确保完好, 轿厢醒目位置公示相关信息。 C) 轿厢内照明良好, 五方对讲功能正常, 即时应答, 对话清晰。 d) 电梯维修、保养记录完整。 e) 知道乘客被困电梯后, 应当立即通知</p>	
--	--	--	--

		<p>电梯维护保养单位现场救援, 并立即组织人员赶赴现场, 对被困乘客进行安全指导和安抚。</p> <p>(5) 消防系统。a) 消防系统养护应符合规范要求。b) 消防系统功能齐全, 设施设备外观完好, 24 小时正常运行。c) 消防系统设施设备运行正常, 定期做好维护保养工作, 按规定做好巡检, 记录完整。d) 消火栓箱内设备应配备齐全, 符合消防管理的要求, 如有缺失及时补充。e) 按要求配置灭火器箱, 定期巡检, 确保箱内灭火器处于有效状态。f) 楼层防火门应处于常闭状态, 并确保启闭正常。g) 室外消防栓及消防结合器应确保完好, 可随时启用。</p> <p>(6) 排水系统。a) 排水设备外观完好, 排水畅通, 无污水漫溢, 正常使用。b) 定期做好维护保养工作, 发现问题, 及时处理, 记录完整。c) 每年汛期、冬季来临前, 重点检查所有排水系统, 发现问题, 及时处理。</p> <p>(7) 避雷系统。对避雷设施进行日常检查, 锈蚀、变形、断裂部位及时修复, 保证其性能符</p>	
--	--	--	--

		<p>合国家规定。</p> <p>(8) 设备机房。a) 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，防小动物措施得当。 b) 设备无锈蚀，悬挂或张贴设备卡，运行平稳无异响，符合技术规范要 c) 运行、巡查记录完整。</p>	
6	秩序维护	<p>(1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(2) 55 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 70%。</p> <p>(3) 秩序维护人员、安保人员配备对讲机。</p> <p>(4) 根据物业管理区域实际情况配备少量的自行车和电动摩托车等交通工具。</p> <p>(5) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p> <p>(6) 实施封闭式管理： a) 栅栏或围墙完好，出入口安装电子门禁系统； b) 主出入口有专人 24 小时值勤，有交接班记录；其他出入口通过电子门禁系统管理。</p> <p>(7) 对外来机动车和访客实行询问登记。</p>	

		<p>(8) 设有独立的安防、消防监控设备的工作场所, 保证设备的正常使用功能, 安排人员 24 小时值守, 各种记录完整。</p> <p>(9) 保证出入口及消防通道的畅通。</p> <p>(10) 安保监控范围涵盖所有辖区出入口、单元口、车库出入口、 楼内主要通道和电梯内。</p> <p>(11) 监控影像资料保存不小于 10 天, 有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> <p>(12) 对重大突发事件有应急预案, 各类应急预案流程应在工作场所内张贴。</p> <p>(13) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于 3 次, 夜间巡查不少于 2 次, 有巡查记录; 巡查中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。</p> <p>(14) 每天定时巡查楼梯间等楼内公共区域, 保持楼梯间畅通。</p> <p>(15) 遇到火情或求助, 应立即赶赴现场, 进行妥善处置。</p> <p>(16) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车</p>	
--	--	---	--

		<p>位。</p> <p>(17) 有人员日间巡视和协助车辆停放事宜。</p> <p>(18) 停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。</p> <p>(19) 物业管理区域内应设置必要的导向标志、限高标志、禁停标志等。</p>	
7	清洁卫生	<p>(1) 掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具，熟练掌握各类专业保洁设备的使用和各类材质的清洁、保养要求。</p> <p>(2) 60 周岁以下保洁人员占比高于 60%。</p> <p>(3) 楼道、前厅和楼梯台阶，每日清扫 1 次、每周湿拖 3 次。</p> <p>(4) 楼梯扶手每天擦拭 1 次，窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆每周清洁 1 次。</p> <p>(5) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁 1 次。</p> <p>(6) 楼内共用门窗玻璃，每年（5-10 月）擦拭 6 次。</p> <p>(7) 电梯轿厢每天清洁至少 2 次。道路每日清</p>	

		<p>扫 1 次。</p> <p>(8) 绿化带及草坪每日清扫 1 次，秋季落叶较多季节增加清扫次数。</p> <p>(9) 庭院、广场每日清扫 1 次。</p> <p>(10) 天台、天沟、屋面每月清扫 1 次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>(11) 庭院灯、草坪灯每两季度清洁 1 次。</p> <p>(12) 道路、庭院、广场具备水冲洗条件的，每年 5-10 月份，每月水冲洗 1 次。</p> <p>(13) 共用雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每季度检查 1 次，视检查情况及时清掏，化粪池每 2 月检查 1 次，每年年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p>(14) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁 1 次。</p> <p>(15) 设有公共生间的，每日清洁 1 次。</p> <p>(16) 按区域设置垃圾箱。</p> <p>(17) 每天至少清运 2 次，垃圾日产日清。</p> <p>(18) 垃圾箱无满溢，无落地垃圾。</p>	
--	--	---	--

		<p>(19) 庭院、广场按区域设置果皮箱，每日清理 1 次，夏季每周清刷 2 次，果皮箱无满溢，无落地垃圾。</p> <p>(20) 垃圾箱/桶夏季每周清刷两次。</p> <p>(21) 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，每半年检测 1 次水质。</p>	
8	绿化管理	<p>(1) 建立专业绿化工作队伍，熟练掌握绿化操作流程，娴熟使用各类绿化器械和工具。</p> <p>(2) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 90%。</p> <p>(3) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每年进行一次，无枯枝；灌木绿篱等造型植物视生长情况及时修剪，要求枝叶紧密、圆整、无枯枝、萌蘖枝。</p> <p>(4) 草坪修剪。5-10 月每月修剪不少于 1 次。</p> <p>(5) 花卉。应适时种植花卉，植株成活率不低于 90%。</p> <p>(6) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p>	

		<p>(7) 草坪、绿化带管理。草坪绿化带植草覆盖率不低于 90%；落叶等杂物梳理不少 5 次；修剪后枝叶草沫等残留物限 1 日内清运。</p> <p>(8) 灌溉。有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，草坪根据天气、长势和土壤情况适当增加灌溉次数。</p> <p>(9) 安全巡视。每半月至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p> <p>(10) 设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌、草坪灯等。</p>	
9	清冰除雪	<p>(1) 按照清冰雪工作预案要求，结合降雪量级、质量要求及完成时限，组织全员参与。</p> <p>(2) 建立外雇清冰雪机械单位（个人）应急供应库。）配备必备的清冰雪机械和工具。</p> <p>(3) 清雪工作启动。鼓励“即下即清”，连续降雪超过 6 小时的，必须立即启动清雪工作。</p>	

		<p>(4) 质量要求。按照路口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清理，优先保证人员、车辆安全通行。完成时限前，实现路见本色、场见原貌。</p> <p>(5) 完成时限。降雪停止后小雪 12 小时、中雪 36 小时、大雪 48 小时内完成。</p> <p>(6) 堆放。清扫后的积雪在条件允许的情况下，可就近在小区指定绿地适当堆放。其他场地堆放可结合实际进行塑形美 其余积雪应及时外运。外运时限自降雪清理完毕后不超过三日。</p> <p>(7) 清冰工作。发现路面等积冰现象，应立即设置提醒警示标识并在 6 小时内进行清理。易发出现冰锥隐患时期，应每日安排不少于一次的全面巡视，发现后应立即设施提醒警示标识且立即采取清除措施。</p>	
10	其它	<p>(1) 管理、服务人员工资，社会保险和福利。</p> <p>(2) 办公费用。</p> <p>(3) 物业服务企业固定资产折旧。</p> <p>(4) 利润。</p>	

			(5) 税金。	
	11	合计		

集贤县物业服务等级标准

(三级)

级	序	服务项目	服务要求	
---	---	------	------	--

别	号			
三 级	1	基本条件	<p>小区布局基本合理，绿化率达到 30%以上，文化娱乐场所，体育活动，儿童娱乐等设施不少于 1 项；具备楼宇对讲系统，监控系统；电子巡更系统或其它安全防范设施不少于 1 项，有规定比例的物业管理用房。</p>	
	2	基本要求	<p>(1) 按规定签订物业服务合同，并按照合同约定公布物业服务项目，内容及物业服务费标准，双方权利义务关系明确。</p> <p>(2) 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>(3) 按照国家有关规定，相关人员取得职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>(4) 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>(5) 设有服务接待场所，公示 12 小时服务电话，报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。</p> <p>(6) 按有关规定和合同约定公布物业服务费</p>	

		<p>用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>(7) 管理服务人员行为规范, 服务主动、热情。</p> <p>(8) 按合同约定规范使用住宅专项维修资金。</p> <p>(9) 每年至少一次征询业主对物业服务的意见, 满意率 70%以上。</p>	
--	--	--	--

3	业主服务	<p>(1) 配置接待人员。每日提供不少于 12 小时的业主接待服务。</p> <p>(2) 有基本的管理制度。</p> <p>(3) 各类档案存在本项目的办公场所，有独立的档案柜。</p> <p>(4) 每天巡视管理区域 2 次以上。</p> <p>(5) 每年开展至少 1 次业主满意度调查，调查覆盖率不低于 60%。</p> <p>(6) 因物业服务引起的投诉，12 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。因物业服务引起的投诉回访率 80%。</p> <p>(7) 一般维修 1 小时到场处理，在 1 天内完成。</p>	
4	房屋管理	<p>(1) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全。</p> <p>(2) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护、检修记录和保养记录齐全。</p> <p>(3) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围</p>	

		<p>的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>(4) 每周 1 次巡查小区楼房单元门，楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，定期维修保养。</p> <p>(5) 按照住宅装饰装修管理规范和业主公约（业主临时公约）的要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度，装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每周至少巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(6) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(7) 公共楼梯间墙面、地面无破损。</p>	
--	--	--	--

		<p>(8) 各栋及单元（门）、户和公共配套设施，场地有明显标志。</p>	
5	<p>共有部位和共用设施、设备维修养护</p>	<p>(1) 房屋及场地管理。每年对房屋主体和涉及使用安全的部位做一次安全综合性检查，记录完整并确定维保工作重点。</p> <p>(2) 供电系统。a) 公共照明设施完好。b) 变（配）电柜运行正常。c) 备用电源设备定期测试，符合应急使用要求。d) 突发事件响应快速，故障维修及时。</p> <p>弱电系统。a) 弱点系统设施功能齐全，正常运行。b) 门禁系统控制设备运行正常。c) 对讲系统设备运行正常。d) 室内外摄像机运行正常。e) 车辆道闸系统运行正常。f) 突发事件响应快速，故障维修及时。</p> <p>(4) 电梯系统。（具备电梯的小区）a) 按规定进行检测，确保其运行可靠、安全。b) 呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢醒目位置公示相关信息。c) 轿厢内照明良好，五方对讲功能正常。d) 电梯维修、保养记录完整。e) 知道</p>	

乘客被困电梯后，应当立即通知电梯维护保养单位现场救援，并立即组织人员赶赴现场，对被困乘客进行安全指导和安抚。

(5) 消防系统。a)消防系统养护应符合规范要求。b)消防系统功能齐全，正常运行。c)消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整。d)消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充。e)按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态。f)楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常。g)室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。

(6) 排水系统。a)排水设备正常使用。b)定期做好维护保养工作，发现问题，及时处理，记录完整。c)每年汛期、冬季来临前，重点检查所有排水系统，发现问题，及时处理。

(7) 避雷系统。对避雷设施进行日常检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符

		<p>合国家规定。</p> <p>(8) 设备机房。a) 机房整洁、无渗漏、无积水。 b) 设备无锈蚀，悬挂或张贴设备卡，运行平稳，符合技术规范要 c) 运行、巡查记录完整。</p>	
6	秩序维护	<p>(1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(2) 60 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 70%。</p> <p>(3) 秩序维护人员、安保人员配备少量对讲机。</p> <p>(4) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p> <p>(5) 实施封闭式管理： a) 出入口安装电子门禁系统； b) 主出入口有工作人员 24 小时值勤；其他出入口通过电子门禁系统管理。</p> <p>(6) 实施封闭管理的，对外来机动车和访客实行应询问信息。</p> <p>(7) 设有独立的安防、消防监控设备的工作场所，保证设备的正常使用功能，安排人员 24 小</p>	

		<p>时值守，各种记录完整。</p> <p>(8) 保证出入口及消防通道的畅通。</p> <p>(9) 安保监控范围涵盖所有辖区出入口、单元口、车库出入口、楼内主要通道和电梯内。</p> <p>(10) 对重大突发事件有应急预案，各类应急预案流程应在工作场所内张贴。</p> <p>(11) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于 2 次，夜间巡查不少于 1 次，有巡查记录；巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。</p> <p>(12) 每天不定时巡查楼梯间等楼内公共区域，保持楼梯间畅通。</p> <p>(13) 遇到火情或求助，应立即赶赴现场，进行妥善处置。</p> <p>(14) 施划车位线停放车辆并进行引导。</p> <p>(15) 车辆停放有序。</p>	
7	清洁卫生	<p>(1) 掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具。</p> <p>(2) 60 周岁以下保洁人员占比高于 50%。</p>	

		<p>(3) 楼道、前厅和楼梯台阶，每周清扫 3 次、湿拖 2 次。</p> <p>(4) 楼梯扶手每周擦拭 2 次，窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆楼道灯每月擦拭 2 次。</p> <p>(5) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季度清洁 1 次。</p> <p>(6) 楼内共用门窗玻璃，每年（5-10 月）擦拭 3 次。</p> <p>(7) 电梯轿厢每天清洁 1 次。道路每日清扫 1 次。</p> <p>(8) 绿化带及草坪每周清扫 3 次。</p> <p>(9) 庭院广场每周清扫 3 次。</p> <p>(10) 天台、天沟、屋面每月清扫 1 次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>(11) 庭院灯每半年清洁 1 次。</p> <p>(12) 共用雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每半年检查 1 次，视检查情况清掏。</p> <p>(13) 按区域设置垃圾箱。</p>	
--	--	--	--

		<p>(14) 每天至少清运 1 次，垃圾日产日清。</p> <p>(15) 垃圾箱无满溢，无落地垃圾。</p> <p>(16) 垃圾箱/桶夏季每周清刷 1 次。</p> <p>(17) 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，每 1 年检测 1 次水质。</p>	
8	绿化管理	<p>(1) 绿化管理服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。</p> <p>(2) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 85%。</p> <p>(3) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每年进行一次；灌木绿篱修型每年不少于 4 次。</p> <p>(4) 草坪修剪。5-10 月修剪不少于 4 次，无毁园种菜现象。</p> <p>(5) 花卉。应适时种植花卉，植株成活率不低于 85%。</p> <p>(6) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p> <p>(7) 草坪、绿化带管理。草坪绿化带植草覆盖</p>	

		<p>率不低于 80%；落叶等杂物梳理不少 3 次；修剪后枝叶草沫等残留物限 3 日内清运。</p> <p>（8）安全巡视。每月至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p> <p>（9）设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌。</p>	
9	清冰除雪	<p>（1）按照清冰雪工作预案要求，结合降雪量级、质量要求及完成时限，组织全员参与。</p> <p>（2）建立外雇清冰雪机械单位（个人）应急供应库。配备必要的清冰雪机械和工具。</p> <p>（3）清雪工作启动。鼓励“即下即清”，连续降雪超过 12 小时的，必须立即启动清雪工作。</p> <p>（4）质量要求。按照路口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清理，优先保证人员、车辆安全通行。完成时限前，实现路见本色、场见原貌。</p> <p>（5）完成时限。降雪停止后小雪 24 小时、中雪 48 小时、大雪 72 小时内完成。</p>	

		<p>(6) 堆放。清扫后的积雪在条件允许的情况下,可就近在小区指定绿地、空地内集中堆放。堆放要规范、成型、有序。小区内没有堆放条件的,应在清扫时限后 24 小时内运到指定堆放地点,不得长时间堆放在广场、健身场地。</p> <p>(7) 清冰工作。发现路面等积冰现象,应立即设置提醒警示标识并在 12 小时内进行清理。易发出现冰锥隐患时期,应每 2 日安排不少于一次的全面巡视,发现后应立即设施提醒警示标识且立即采取清除措施。</p>	
10	其它	<p>(1) 管理、服务人员工资,社会保险和福利。</p> <p>(2) 办公费用。</p> <p>(3) 物业服务企业固定资产折旧。</p> <p>(4) 利润。</p> <p>(5) 税金。</p>	
11	合计		

集贤县物业服务等级标准 (四级)

级 别	序 号	服务项目	服务要求
四 级	1	基本条件	有简单的绿地树木植物，有物业管理服务用房
	2	基本要求	<p>(1) 按规定签订物业服务合同，并按照合同约定公布物业服务项目，内容及物业服务费标准，双方权利义务关系明确。</p> <p>(2) 按照国家有关规定，相关人员取得职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>(3) 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>(4) 公示 8 小时服务电话, 报修按双方约定时</p>

		<p>间到达现场，有报修、维修记录。</p> <p>(5) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>(6) 管理服务人员行为规范，服务主动、热情。</p> <p>(7) 每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率 60%以上。</p>	
3	业主服务	<p>(1) 每日提供不少于 8 小时的业主接待服务。</p> <p>(2) 有基本的管理制度。</p> <p>(3) 各类档案存在本项目的办公场所，有独立的档案柜。</p> <p>(4) 每天巡视管理区域 1 次以上。</p> <p>(5) 每年开展至少 1 次业主满意度调查，调查覆盖率不低于 50%。</p> <p>(6) 因物业服务引起的投诉，24 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依约，告知业主和相关方。</p> <p>(7) 因物业服务引起的投诉回访率 80%。</p> <p>(8) 一般维修采取预约方式，在 3 天内完成，</p>	

		维修完工后 24 小时予以回访。	
4	房屋管理	<p>(1) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全。</p> <p>(2) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>(3) 不定期巡查小区楼房单元门，楼梯通道及其它共用部位的门窗、玻璃等，及时维修养护。</p> <p>(4) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(5) 公共楼梯间墙面、地面老化破损维修及时。</p> <p>(6) 各栋及单元、户有明显标志。</p>	
5	共有部位	(1) 房屋及场地管理。每年对房屋主体和涉及	

	<p>和共用设施、设备 维修养护</p>	<p>使用安全的部位做一次安全综合性检查。</p> <p>(2) 供电系统。a) 公共照明设施完好。b) 变(配)电柜运行正常。c) 备用电源设备定期测试, 符合应急使用要求。d) 突发事件响应快速, 故障维修及时。</p> <p>(3) 弱电系统。a) 弱点系统设施功能齐全, 正常运行。b) 门禁系统控制设备运行正常。c) 对讲系统设备运行正常。d) 室内外摄像机运行正常。e) 突发事件响应快速, 故障维修及时。</p> <p>(4) 电梯系统。(具备电梯的小区) a) 按规定进行检测, 确保其运行可靠、安全。b) 呼叫按钮及操作面板应确保完好, 轿厢醒目位置公示相关信息。c) 轿厢内照明良好, 五方对讲功能正常。d) 电梯维修、保养记录完整。e) 知道乘客被困电梯后, 应当立即通知电梯维护保养单位现场救援, 并立即组织人员赶赴现场。</p> <p>(5) 消防系统。a) 消防系统养护应符合规范要求。b) 消防系统功能齐全, 正常运行。c) 消防</p>	
--	--------------------------	--	--

		<p>系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整。 d)消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充。 e)按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态。 f)楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常。 g)室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。</p> <p>(6) 排水系统。 a)排水设备正常使用。 b)定期做好维护保养工作，发现问题，及时处理，记录完整。 c)每年汛期、冬季来临前，重点检查所有排水系统，发现问题，及时处理。</p> <p>(7) 避雷系统。对避雷设施进行日常检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。</p> <p>(8) 设备机房。 a)机房整洁、无渗漏、无积水。 b)设备无锈蚀，悬挂或张贴设备卡，运行平稳，符合技术规范要 c)运行、巡查记录完整。</p>	
6	秩序维护	(1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设	

		<p>备。</p> <p>(2) 60 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 60%。</p> <p>(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p> <p>(4) 具备条件的小区应实施封闭式管理。</p> <p>(5) 单元门完好率 90% 以上，声控灯亮灯率达 90%。</p> <p>(6) 实施封闭管理的，对外来机动车和访客实行询问信息。</p> <p>(7) 设有安防、消防监控设备的工作场所，保证设备的正常使用功能。</p> <p>(8) 安防监控范围涵盖主要的人行、车行出入口。</p> <p>(9) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于 1 次，夜间巡查不少于 1 次。</p> <p>(10) 施划车位线停放车辆并进行引导。</p> <p>(11) 车辆停放有序。</p>	
--	--	---	--

		<p>(1) 掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具。</p> <p>(2) 楼道、前厅和楼梯台阶，每周清扫 2 次、湿拖 1 次。</p> <p>(3) 楼梯扶手每周擦拭 2 次，窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆楼道灯每月擦拭 2 次。</p> <p>(4) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每半年清洁 1 次。</p> <p>(5) 楼内公用门窗玻璃，每年（5-10 月）擦拭 2 次。</p> <p>(6) 电梯轿厢每 2 天清洁 1 次。</p> <p>(7) 道路每周清扫 2 次。</p> <p>(8) 绿化带及草坪每周捡拾 2 次。</p> <p>(9) 庭院广场每周捡拾 2 次</p> <p>(10) 天台、明沟、屋面每季度清扫 1 次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>(11) 庭院灯每年清洁 1 次。</p> <p>(12) 共用雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每半年检查 1 次，视检查情况清掏。</p>	
--	--	--	--

7 清洁卫生

		<p>(13) 按区域设置垃圾箱。</p> <p>(14) 每天至少清运 1 次，垃圾日产日清。</p> <p>(15) 垃圾箱无满溢，无落地垃圾。</p> <p>(16) 垃圾箱/桶夏季每周清刷 1 次。</p> <p>(17) 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，每 1 年检测 1 次水质。</p>	
8	绿化管理	<p>(1) 绿化管理服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。</p> <p>(2) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 80%。</p> <p>(3) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每 2 年进行一次；灌木绿篱修型每年不少于 2 次。</p> <p>(4) 草坪修剪。5-10 月修剪不少于 2 次，无毁园种菜现象。</p> <p>(5) 花卉。有花坛的，应适时种植花卉，植株成活率不低于 80%。</p> <p>(6) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷</p>	

		<p>白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p> <p>(7) 草坪、绿化带管理。落叶等杂物梳理不少1次；修剪后枝叶草沫等残留物限5日内清运。</p> <p>(8) 安全巡视。每2月至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p> <p>(9) 设置宣传标语及禁止性行为告知。</p>	
9	清冰除雪	<p>(1) 按照清冰雪工作预案要求，结合降雪量级、质量要求及完成时限，组织全员参与。</p> <p>(2) 建立外雇清冰雪机械单位（个人）应急供应库。配备必要的清冰雪机械和工具。</p> <p>(3) 清雪工作启动。鼓励“即下即清”，连续降雪超过12小时的，必须立即启动清雪工作。</p> <p>(4) 质量要求。按照路口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清理，优先保证人员、车辆安全通行。完成时限前，实现路见本色、场见原貌。</p> <p>(5) 完成时限。降雪停止后小雪24小时、中雪48小时、大雪72小时内完成。</p>	

		<p>(6) 堆放。清扫后的积雪在条件允许的情况下,可就近在小区指定绿地、空地内集中堆放。堆放要规范、成型、有序。小区内没有堆放条件的,应在清扫时限后 24 小时内运到指定堆放地点,不得长时间堆放在广场、健身场地。</p> <p>(7) 清冰工作。发现路面等积冰现象,应立即设置提醒警示标识并在 12 小时内进行清理。易发出现冰锥隐患时期,应每 2 日安排不少于一次的全面巡视,发现后应立即设施提醒警示标识且立即采取清除措施。</p>	
10	其它	<p>(1) 管理、服务人员工资,社会保险和福利。</p> <p>(2) 办公费用。</p> <p>(3) 物业服务企业固定资产折旧。</p> <p>(4) 利润。</p> <p>(5) 税金。</p>	
11	合计		

集贤县物业服务等级标准
(五级)

级别	序号	服务项目	服务要求	
五级	1	基本条件	有物业管理服务用房	
	2	基本要求	<p>(1) 按规定签订物业服务合同，并按照合同约定公布物业服务项目，内容及物业服务费标准，双方权利义务关系明确。</p> <p>(2) 按照国家有关规定，相关人员取得职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>(3) 有物业管理方案，具备质量管理、财务管</p>	

		<p>理、档案管理等制度。</p> <p>(4) 公示服务电话,报修按双方约定时间到达现场,有报修、维修记录。</p> <p>(5) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>(6) 管理服务人员行为规范。</p> <p>(7) 每年至少一次征询业主对物业服务的意见,满意率 30%以上。</p>	
3	业主服务	<p>(1) 每日提供业主接待服务。</p> <p>(2) 有基本的管理制度。</p> <p>(3) 各类档案存在本项目的办公场所,有独立的档案柜。</p> <p>(4) 每年开展至少 1 次业主满意度调查,调查覆盖率不低于 30%。</p> <p>(5) 因物业服务引起的投诉,24 小时以内给出解决方案;因工程遗留问题引起的投诉,48 小时给予答复;管理区域外问题引起的投诉,依法依约,告知业主和相关方。</p> <p>(6) 因物业服务引起的投诉回访率 60%。</p>	

		<p>(7) 一般维修采取预约方式，在 3 天内完成，维修完工后 24 小时予以回访。</p>	
4	房屋管理	<p>(1) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全。</p> <p>(2) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>(3) 不定期巡查小区楼房单元门，楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，及时维修养护。</p> <p>(4) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(5) 各栋及单元、户有明显标志。</p>	
5	共有部位和共用设	<p>(1) 房屋及场地管理。每年对房屋主体和涉及使用安全的部位做一次安全综合性检查。</p>	

	<p>施、设备 维修养护</p>	<p>(2) 供电系统。a) 公共照明设施完好。b) 变(配)电柜运行正常。c) 备用电源设备定期测试,符合应急使用要求。d) 突发事件响应快速,故障维修及时。</p> <p>(3) 弱电系统。a) 弱点系统设施功能齐全,正常运行。b) 门禁系统控制设备运行正常。c) 对讲系统设备运行正常。d) 室内外摄像机运行正常。e) 突发事件响应快速,故障维修及时。</p> <p>(4) 电梯系统。(具备电梯的小区)a) 按规定进行检测,确保其运行可靠、安全。b) 呼叫按钮及操作面板应确保完好,轿厢醒目位置公示相关信息。c) 轿厢内照明良好,五方对讲功能正常。d) 电梯维修、保养记录完整。e) 知道乘客被困电梯后,应当立即通知电梯维护保养单位现场救援,并立即组织人员赶赴现场。</p> <p>(5) 消防系统。a) 消防系统养护应符合规范要求。b) 消防系统功能齐全,正常运行。c) 消防系统设施设备运行正常,定期做好维护保养工</p>	
--	----------------------	---	--

		<p>作，按规定做好巡检，记录完整。 d)消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充。 e)按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态。 f)楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常。 g)室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。</p> <p>(6) 排水系统。 a)排水设备正常使用。 b)定期做好维护保养工作，发现问题，及时处理，记录完整。 c)每年汛期、冬季来临前，重点检查所有排水系统，发现问题，及时处理。</p> <p>(7) 避雷系统。对避雷设施进行日常检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。</p> <p>(8) 设备机房。 a)机房整洁、无渗漏、无积水。 b)设备无锈蚀，悬挂或张贴设备卡，运行平稳，符合技术规范要 c)运行、巡查记录完整。</p>	
--	--	--	--

6	秩序维护	<p>(1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(2) 年龄不高于 65 周岁。</p> <p>(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p> <p>(4) 具备条件的小区应实施封闭式管理。</p> <p>(5) 单元门完好率 80% 以上，声控灯亮灯率达 80%。</p> <p>(6) 实施封闭管理的，对外来机动车和访客实行询问信息。</p> <p>(7) 设有安防、消防监控设备的工作场所，保证设备的正常使用功能。</p> <p>(8) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于 1 次。</p> <p>(9) 车辆停放不堵塞通行。</p>	
7	清洁卫生	<p>(1) 掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具。</p> <p>(2) 楼道、前厅和楼梯台阶，每周清扫 1 次、</p>	

		<p>湿拖 1 次。</p> <p>(3) 楼梯扶手每周擦拭 1 次，窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆楼道灯每月擦拭 1 次。</p> <p>(4) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每半年清洁 1 次。</p> <p>(5) 楼内公用门窗玻璃，每年（5-10 月）擦拭 2 次。</p> <p>(6) 电梯轿厢每 2 天清洁 1 次。</p> <p>(7) 道路每周清扫 1 次。</p> <p>(8) 绿化带及草坪每周捡拾 1 次。</p> <p>(9) 庭院广场每周捡拾 2 次</p> <p>(10) 天台、明沟、屋面每半年清扫 1 次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>(11) 庭院灯每年清洁 1 次。</p> <p>(12) 共用雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每半年检查 1 次，视检查情况清掏。</p> <p>(13) 按区域设置垃圾箱。</p> <p>(14) 每天至少清运 1 次，垃圾日产日清。</p> <p>(15) 垃圾箱无满溢，无落地垃圾。</p>	
--	--	---	--

		<p>(16) 垃圾箱/桶夏季每周清刷 1 次。</p> <p>(17) 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，每 1 年检测 1 次水质。</p>	
8	绿化管理	<p>(1) 绿化管理服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。</p> <p>(2) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 80%。</p> <p>(3) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每 2 年进行一次；灌木绿篱修型每年不少于 2 次。</p> <p>(4) 草坪修剪。5-10 月修剪不少于 2 次，无毁园种菜现象。</p> <p>(5) 花卉。有花坛的，应适时种植花卉，植株成活率不低于 80%。</p> <p>(6) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p> <p>(7) 草坪、绿化带管理。落叶等杂物梳理不少于 1 次；修剪后枝叶草沫等残留物限 5 日内清运。</p> <p>(8) 安全巡视。每 2 月至少一次巡视高大乔木</p>	

		<p>安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p> <p>(9) 设置宣传标语及禁止性行为告知。</p>	
9	清冰除雪	<p>(1) 按照清冰雪工作预案要求，结合降雪量级、质量要求及完成时限，组织全员参与。</p> <p>(2) 建立外雇清冰雪机械单位（个人）应急供应库。配备必要的清冰雪机械和工具。</p> <p>(3) 清雪工作启动。鼓励“即下即清”，连续降雪超过 12 小时的，必须立即启动清雪工作。</p> <p>(4) 质量要求。按照路口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清理，优先保证人员、车辆安全通行。完成时限前，实现路见本色、场见原貌。</p> <p>(5) 完成时限。降雪停止后小雪 24 小时、中雪 48 小时、大雪 72 小时内完成。</p> <p>(6) 堆放。清扫后的积雪在条件允许的情况下，可就近在小区指定绿地、空地内集中堆放。堆放要规范、成型、有序。小区内没有堆放条件的，应在清扫时限后 24 小内运到指定堆放</p>	

		<p>地点，不得长时间堆放在广场、健身场地。</p> <p>(7) 清冰工作。发现路面等积冰现象，应立即设置提醒警示标识并在 12 小时内进行清理。易发出现冰锥隐患时期，应每 2 日安排不少于一次的全面巡视，发现后应立即设施提醒警示标识且立即采取清除措施。</p>	
10	其它	<p>(1) 管理、服务人员工资，社会保险和福利。</p> <p>(2) 办公费用。</p> <p>(3) 物业服务企业固定资产折旧。</p> <p>(4) 利润。</p> <p>(5) 税金。</p>	
11	合计		

附件 2

集贤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）

服务等级	基准价格	物业费（上限）
一级	1.00	1.10
二级	0.78	0.86
三级	0.62	0.68
四级	0.46	0.51
五级	0.32	0.35

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），按照服务质量上浮幅度不高于 10%，下浮不限。

附件 3

集贤县住宅前期物业电梯收费指导标准

单位：元/月·户

基 准 价 格 每 梯 户 数	收 费 项 目	基础费用	运行电费		备 注
			17 层及以下	18-31 层	
用户数≤30		30	30	60	运行电费每增减一层 3 元/月·户
30<用户数≤60		25	20	40	运行电费每增减一层 2 元/月·户
60<用户数≤90		20	10	20	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。基准价格为最高限价，下浮不限；
 3. 用户数≤15 的实行市场调节价，由业主和物业服务人协商确定；
 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服务人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。