

CSCR-2025-02002

长沙市发展和改革委员会
长沙市住房和城乡建设局
长沙市市场监督管理局

文件

长发改价调〔2025〕8号

长沙市发展和改革委员会
长沙市住房和城乡建设局
长沙市市场监督管理局

关于规范物业服务收费管理的通知

湖南湘江新区经济发展局、开发建设局、商务和市场监管局，
各区发展改革局、住房城乡建设局、市场监管局，市物业管理
协会，各有关单位：

为进一步加强我市物业服务收费管理，规范物业服务收费
行为，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，根据

《湖南省物业管理条例》、《湖南省定价目录》（湘发改价调规〔2023〕125号）、《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）等有关规定，结合我市实际，现就规范我市物业服务收费管理有关事项通知如下：

一、业主大会成立之前的普通商品住宅前期物业服务收费实行政府指导价管理。住宅物业服务项目包括综合管理服务，公共区域清洁卫生服务，公共区域秩序维护服务，公共区域绿化日常养护服务，以及共用部位、共用设备设施日常运行、保养及维修服务等五项。服务等级根据服务内容、服务要求和设施设备配置等情况分为一级、二级、三级、四级，等级从低到高，最高为四级。

二、实行政府指导价管理的普通商品住宅前期物业服务收费基准价详见《长沙市普通商品住宅物业服务分项目分等级基准价标准》（附件1），且根据物业服务内容、服务特点、服务成本等因素变化，物业服务分项目收费标准可以在基准价上下浮动，最高上浮幅度不得超过30%。

住宅小区物业服务由物业服务人选择的各物业服务项目等级组合确定，根据质价相符的原则，其物业服务收费标准为各物业服务项目收费的总和。

三、业主大会成立之前的普通商品住宅小区的已购车位物业服务费、装修服务费、装修垃圾清运费具体收费标准详见《长

沙市普通商品住宅小区已购车位物业服务、装修服务、装修垃圾清运等相关服务收费标准》(附件2)。

四、建设单位应通过公开招投标或者有关规定允许的其他方式选聘前期物业服务人，并根据物业服务特点和服务要求，对照本通知分项目分等级物业服务标准选择物业服务项目等级，在政府指导价基准价及浮动幅度内签订前期物业服务合同。普通商品住宅前期物业服务收费的最终标准以湘江新区经济发展局、区发展改革局备案审查通过的价格为准。

五、实行政府指导价管理的普通商品住宅物业服务人在与建设单位完成物业承接查验移交完毕后的三十日内,应按要求提供相关资料，报湘江新区经济发展局、区发展改革局进行备案审查。

根据物业服务质量、服务内容与收费标准相对应的原则，湘江新区经济发展局、区发展改革局会同湘江新区开发建设局、区住房城乡建设局审查物业服务等级、物业服务内容、物业服务收费标准。其中：湘江新区开发建设局、区住房城乡建设局负责物业服务等级、物业服务内容的监督管理；湘江新区经济发展局、区发展改革局负责物业服务收费标准的备案审查，向物业服务人出具《长沙市_____区普通商品住宅前期物业服务收费标准备案审查表》(附件4)。

六、物业服务人申报办理普通商品住宅前期物业服务收费

标准备案审查时，应提供以下资料：

（一）书面申请报告，包括基本情况、物业项目基本情况（物业小区类别及面积、户数、设施设备等情况）、拟定的物业服务内容、收费标准和依据（成本测算、收费构成）等；

（二）《长沙市普通商品住宅前期物业服务收费申报表》（附件3）；

（三）营业执照、诚信等级备案证明等复印件；

（四）中标通知书、招投标中标备案表复印件；

（五）物业承接查验备案表及协议、承接查验移交相关资料；

（六）物业收费备案材料真实性及服务内容一致性承诺函（附件5）；

（七）其他需要提供的资料。

七、前期物业服务人与物业买受人签订的物业服务合同中约定的物业服务质量不得低于申报的物业服务等级、物业服务价格不得高于备案审查通过的物业服务价格，并将《长沙市住宅小区物业服务分项目分等级服务及收费公示表》（附件6）作为物业服务合同附件。

同一物业管理区域内相同服务内容和服务等级在相同的物业服务合同期内，其物业服务收费标准应当保持一致。

八、业主按照物业服务合同约定时间，为已办理房屋交付

手续但未入住或未使用的空置房缴纳物业服务费时，物业服务费实行阶梯式优惠，即：业主按照物业服务合同、交房公告（或者交付通知书）约定的房屋集中交付日期的次月起连续空置至第 24 个月，按照物业服务收费标准的 70% 缴纳物业服务费用；从第 25 个月空置期起连续至房屋空置结束，按照物业服务收费标准的 90% 缴纳物业服务费用。

本通知所称空置房，是指建设单位毛坯交付后未装修未入住或未装修未使用的普通商品住宅；或者建设单位精装交付后事先向物业服务人书面报告（报告内容应包括房屋水、电、气等使用记录）并经物业服务人登记确认未入住或未使用的普通商品住宅。

九、保障性住房物业服务分项目分等级收费标准按照不超过本通知基准价格的 70% 收取，其中：电梯住宅物业服务费最高不得超过 1.5 元/月·平方米，非电梯住宅物业服务费不得超过 0.8 元/月·平方米。

十、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，也不得以未交物业费为由拒绝或限制业主购买水、电、气的数量。对供水供电企业暂未直接抄表到户的，任何单位或个人不得在水

电费用中加收其他费用，也不得以水电费用为基数收取服务类费用。

供电企业未直接抄表到户和供水企业未直接抄表到户的物业小区，供电、供水企业应加快推进“一户一表”改造，实现向终端用户收费。供电供水企业暂未直接抄表到户的物业小区，供电系统和供水系统运行维护费用（包括电费、损耗、日常维护维修等）可据实分摊或通过物业费、租金、公共收益等途径解决。实行按实分摊的，物业服务人应单独列账，按照“以支定收、收支平衡”的原则，按抄表周期向业主公布供电系统和供水系统费用支出情况和分摊明细；通过物业费途径解决的，按本通知的收费标准执行（附件1）。

十一、住宅物业小区已依法成立业主大会的，其物业服务收费根据业主大会的决定确定。未成立业主大会的住宅小区，物业服务人在合同履行期间不得擅自调整物业服务收费标准，因服务成本变化等因素确需调整的，按照《中华人民共和国民法典》、《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）有关规定执行。

十二、物业管理区域内的机动车停车服务收费按照《湖南省机动车停放服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2020〕801号）、《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）有关规定执行。

十三、物业服务人应当按照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，公示内容包括收费项目、计收方式、收费依据、物业服务质量等级及收费标准（参见附件6）等。

十四、业主、物业使用人、业主委员会、物业服务人、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村委会（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。

十五、物业服务人有下列行为之一的，由市场监管部门依法查处：

（一）不遵守政府指导价管理，未经发展改革部门备案审查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）不实行明码标价或不按规定明码标价的；

（四）擅自设立强制性收费项目的；

（五）擅自扩大管理分摊范围或提高分摊标准的；

（六）其他违反价格法律、法规等规定的。

十六、其他未明确的物业服务收费有关事项，按照《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）规定执行。

十七、本通知适用于湘江新区、芙蓉区、天心区、开福区、雨花区、望城区范围内物业服务收费。

十八、本通知自 2025 年 3 月 1 日起施行，有效期五年。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。执行期间国家、省如有新的规定出台，按新规定执行。

本通知实施前已经价格主管部门备案审查并签订物业服务合同尚未到期的，物业服务及其收费等仍按原标准执行，合同到期后或终止解除后按本通知规定执行。

附件：1.长沙市普通商品住宅物业服务分项目分等级基
准价标准

2.长沙市普通商品住宅小区已购车位物业服务、
装修服务、装修垃圾清运等相关服务收费标准

3.长沙市普通商品住宅前期物业服务收费申报表

4.长沙市____区普通商品住宅前期物业服务收费
标准备案审查表

5.普通商品住宅前期物业服务收费备案材料真实
性及服务内容一致性承诺函（样式）

6.长沙市____住宅小区物业服务分项目分等级服
务及收费公示表（样式）

7.长沙市普通商品住宅前期物业服务及收费备案
审查表（样式）



抄送：省发展改革委、省住建厅、省市场监督管理局、市委、市人民政府

长沙市发展和改革委员会办公室

2025年2月19日印发

附件 1

长沙市普通商品住宅物业服务分项目分等级基准价标准

一、综合管理服务

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|----------|--|-----------------------|----|
| 一级 | 1 | 物业服务中心设置 | (1) 物业项目设置并公示 24 小时服务电话。 (2) 管理人员每日巡查小区 1 次以上，发现问题及时处理。 | 0.15 | |
| | 2 | 管理人员要求 | 管理人员挂牌上岗，仪表整洁、行为规范。 | | |
| | 3 | 服务时间 | 周一至周日在指定地点进行业务接待。 | | |
| | 4 | 基础资料 | (1) 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。 (2) 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），文件、资料等档案保存完好。 (3) 依法签订物业服务合同。 | | |
| | 5 | 报修 | 24 小时受理业主或使用人报修，在对客服务时间内，急修 2 小时内到现场处理，一般修理 3 天内完成（预约除外）。 | | |
| | 6 | 客户诉求 | (1) 对客户的求助、咨询、建议、投诉，12 小时内响应，7 天内答复处理，对相关事项进行整改、回访并建立台账。 (2) 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。 (3) 对发生违反小区管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或上报有关部门处理并建立管理台账。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|----------|---|-----------------------|----|
| | 7 | 物业服务公示 | (1) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。 (2) 每半年公示 1 次利用共用部位、公共设施设备进行经营等收入和使用情况。 | | |
| | 8 | 社区文化 | 重大节假日进行必要的布置。 | | |
| | 9 | 客户沟通 | 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 30%。 | | |
| 二级 | 1 | 物业服务中心设置 | (1) 小区内设置物业服务中心。 (2) 办公场所整洁有序。 (3) 配置一般的办公用品（如办公家具、电话等）。 | 0.3 | |
| | 2 | 管理人员要求 | (1) 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。 (2) 物业项目经理应取得相关岗位证书，有 3 年以上的物业服务工作经验，并有 1 年以上物业项目经理任职经历。 (3) 实行管家式服务，高层、多层住宅每 700-800 户配备 1 名管家。 | | |
| | 3 | 服务时间 | 客户服务中心每天对业户办公时间应保证 8 小时，设置并公示 24 小时服务电话，受理客户诉求，相关记录完整。 | | |
| | 4 | 基础资料 | (1) 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。 (2) 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，文件、资料等档案保存完好（其中，项目设备档案和业主基本档案建立电子档，成立业委会后移交业主委员会）。 (3) 依法签订物业服务合同。 (4) 建立物业服务中心内部管理制度和考核制度。 (5) 物业服务人制定详细的物业服务项目年度计划。 | | |
| | 5 | 报修 | 24 小时受理业主或使用人报修，报修 8 小时内响应，在对客服务时间内，急修 45 分钟内到达现场，一般修理 1 天内完成（预约除外）。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|-----------|--|-----------------------|----|
| | 6 | 客户诉求 | (1) 对客户的求助、咨询、建议，6小时内响应，3天内答复处理，并建立台账。 (2) 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。 (3) 对发生违反小区管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或上报有关部门处理并建立管理台账。 (4) 对客户的投诉有专人跟进处理并在4小时内响应。 (5) 对相关事项进行分析、整改、回访，有效投诉回访率不少于85%。 | | |
| | 7 | 物业服务公示 | (1) 每半年公示1次利用共用部位、公共设施设备进行经营等收入和使用情况。 (2) 物业服务收费实行明码标价。物业服务人应当在物业管理区域内的显著位置公示物业服务人名称、服务项目、服务质量等级、计费方式、收费标准、收费依据以及市场监管部门的投诉举报电话。 (3) 物业服务人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，并应在醒目位置以书面公告的方式告知业主。 | | |
| | 8 | 社区文化及文明创建 | (1) 组织业主和住户开展有意义、健康向上的社区文化活动，活动每年不少于1次。 (2) 重大节假日和传统节日进行氛围布置，每年不少于3次。 (3) 在项目主要人员活动场所开展文明城市创建宣传，每年不少于1次文明城市创建活动。 | | |
| | 9 | 客户沟通 | (1) 可采取走访、恳谈会、书面问卷调查、网络调查问卷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已入住住户的60%。 (2) 每年进行1次客户满意度调查，总调查抽样户数不少于总户数的10%。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|----------|---|-----------------------|----|
| 三级 | 1 | 物业服务中心设置 | (1) 小区内设置物业服务中心。 (2) 办公场所整洁有序。 (3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。 | 0.45 | |
| | 2 | 管理人员要求 | (1) 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。 (2) 物业项目经理应取得相关岗位证书，有 4 年以上的物业服务工作经验，并有 2 年以上物业项目经理任职经历。 (3) 实行管家式服务，高层、多层住宅每 600-700 户配备 1 名管家。 | | |
| | 3 | 服务时间 | 客户服务中心每天对业户办公时间应不少于 10 小时，设置并公示 24 小时服务电话，受理客户诉求，相关记录完整。 | | |
| | 4 | 基础资料 | (1) 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。 (2) 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。文件、资料等档案保存完好（其中项目设备档案和业主基本档案建立电子档，成立业委会后移交业主委员会）。 (3) 依法签订物业服务合同。 (4) 物业服务人制定详细的物业服务项目年度计划，并组织实施。 (5) 制定物业服务中心内部管理制度和考核制度。 (6) 运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。 | | |
| | 5 | 报修 | 24 小时受理业主或使用人报修，报修 4 小时内响应，在对客服务时间内，急修 45 分钟内到达现场，一般修理一天内完成（预约除外）。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|-----------|--|-----------------------|----|
| | 6 | 客户诉求 | <p>(1) 对客户的求助、咨询、建议，4小时内响应，24小时内答复处理，并建立台账。</p> <p>(2) 制定小区房屋装修备案、核查、巡视、公区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>(3) 对发生违反小区管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或上报有关部门处理并建立管理台账。</p> <p>(4) 对客户的投诉有专人跟进处理并在2小时内响应。</p> <p>(5) 对相关事项进行分析、整改、回访，有效投诉回访率不少于90%。</p> | | |
| | 7 | 物业服务公示 | <p>(1) 建筑区划内显著位置或主出入口设立“客户服务公告栏”。在物业服务中心公示项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业投诉受理电话。</p> <p>(2) 每半年公示1次利用共用部位、公共设施设备进行经营等收入和使用情况。</p> <p>(3) 物业服务收费实行明码标价。物业服务人应当在物业管理区域内的显著位置公示物业服务人名称、服务项目、服务质量等级、计费方式、收费标准、收费依据以及市场监管部门的投诉举报电话。</p> <p>(4) 物业服务人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，并应在醒目位置以书面公告的方式告知业主。</p> | | |
| | 8 | 社区文化及文明创建 | <p>(1) 组织业主和住户开展有意义、健康向上的社区文化活动，活动每年不少于2次。</p> <p>(2) 重大节假日和传统节日进行氛围布置，每年不少于4次。</p> <p>(3) 在项目主要人员活动场所开展文明城市创建宣传，每年不少于2次文明城市创建活动。</p> | | |
| | 9 | 客户沟通 | <p>(1) 可采取走访、恳谈会、书面问卷调查、网络调查问卷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已入住住户的80%。</p> <p>(2) 每年进行不少于1次客户满意度调查，总调查抽样户数不少于总户数的15%。</p> | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|----------|---|-----------------------|----|
| 四级 | 1 | 物业服务中心设置 | (1) 小区内设置物业服务中心。 (2) 办公场所整洁有序，有专门的业主或使用人接待区域。 (3) 配置办公家具、电话、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。 | 0.6 | |
| | 2 | 管理人员要求 | (1) 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。 (2) 物业项目经理应取得相关岗位证书，有 5 年以上的物业服务工作经验，并有 3 年以上物业项目经理任职经历。 (3) 实行管家式服务，高层、多层住宅每 500-600 户配备 1 名管家。 | | |
| | 3 | 服务时间 | 客户服务中心每天对业户办公时间应不少于 11 小时，设置并公示 24 小时服务电话，受理客户诉求，相关记录完整。 | | |
| | 4 | 基础资料 | (1) 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。 (2) 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。文件、资料等档案保存完好（其中，项目设备档案和业主基本档案建立电子档，成立业委会后移交业主委员会）。 (3) 依法签订物业服务合同。 (5) 物业服务人制定详细的物业服务项目年度计划，并组织实施。 (6) 制定物业服务中心内部管理制度和考核制度。 (7) 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 etc.）。 | | |
| | 5 | 报修 | 24 小时受理业主或使用人报修，在对客服务时间内，报修 2 小时内响应，急修 30 分钟内到达现场，一般修理 1 天内完成（预约除外）。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|--------|---|-----------------------|----|
| | 6 | 客户诉求 | <p>(1) 对客户的求助、咨询、建议，1小时内响应，24小时内答复处理，并建立台账。</p> <p>(2) 制定小区房屋装修备案核查、巡视、公区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>(3) 对发生违反小区管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或上报有关部门处理并建立管理台账。</p> <p>(4) 对客户的投诉有专人跟进处理并在1小时内响应。</p> <p>(5) 对相关事项进行分析、整改、回访，有效投诉100%回访。</p> | | |
| | 7 | 物业服务公示 | <p>(1) 建筑区划内显著位置或主出入口设立“客户服务公告栏”。在物业服务中心公示项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业投诉受理电话。</p> <p>(2) 物业服务人应当与当地物业管理相关行政职能部门建立联系，并在物业管理区域内显著位置公布相应职责及联系方式。</p> <p>(3) 每半年公示1次利用共用部位、公共设施设备进行经营等收入和使用情况。</p> <p>(4) 物业服务收费实行明码标价。物业服务人应当在物业管理区域内的显著位置公示物业服务人名称、服务项目、服务质量等级、计费方式、收费标准、收费依据以及市场监管部门的投诉举报电话。</p> <p>(5) 物业服务人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，并应在醒目位置以书面公告的方式告知业主。</p> <p>(6) 电梯、消防设施设备的日常维护保养单位的名称、联系方式和应急处置方案等。</p> <p>(7) 涉及公共水电费用分摊情况的定期公示。</p> | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|---------------|--|-----------------------|----|
| | 8 | 社区文化及文明 创建 | (1) 组织业主和住户开展有意义、健康向上的社区文化活动，活动每年不少于4次。 (2) 重大节假日和传统节日进行氛围布置，每年不少于5次。 (3) 在项目主要人员活动场所开展文明城市创建宣传，每年不少于3次文明城市创建活动。 | | |
| | 9 | 客户沟通 | (1) 可采取走访、恳谈会、书面问卷调查、网络调查问卷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已入住住户的90%。 (2) 每年进行2次客户满意度调查，总调查抽样户数不少于总户数的20%，对测评结果进行分析并及时整改。 | | |

备注：1、小区内设置服务中心的，若建筑面积小于3万平方米，综合管理服务费增加5%。

2、每一级的服务内容与要求应高于并包含低一级服务内容与要求（一级除外）。

3、物业服务内容与要求高于相应等级但低于上一等级的，在基准价基础上可适当上浮，具体上浮幅度根据提高服务内容及要求实际增加的服务成本进行确定，上浮幅度最高不超过30%和上一等级基准价；反之，服务内容与要求低于相应等级的，应适当下浮。

二、公共区域清洁卫生服务

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|---------|--|-----------------------|----|
| 一级 | 1 | 制度建设 | 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度、防疫应急预案及垃圾处理专项管理制度等。 | 0.1 | |
| | 2 | 楼内公共区域 | (1) 地面每日清扫1次，地面无垃圾堆积；高层住宅小区消防楼道地面定期清洁。 (2) 楼梯扶手、栏杆、窗台，每周擦抹1次。 (3) 消防栓、指示牌等公共设施，每半月擦抹1次。 (4) 门、窗等玻璃，每年擦拭3次，其中底层门厅玻璃每月擦拭1次。 (4) 室内宣传栏每月擦抹1次。 (5) 电梯轿厢，操作板每日擦拭1次，目视无污迹；地面每日清扫1次。 | | |
| | 3 | 高位清洁 | 天花板、室内公共灯具、雨棚等，每半年除尘1次。 | | |
| | 4 | 外围保洁 | (1) 天台、屋顶，屋顶每半年清扫1次，有天台、内天井的每半月清扫1次。 (2) 外围道路、地面、绿地每日清扫1-2次，保持地面、绿地基本清洁，无明显暴露垃圾，无卫生死角。 (3) 室外公共灯具、宣传栏、景观小品等，每半月擦抹1次。 (4) 明沟每周清扫1次。 | | |
| | 5 | 垃圾收集与分类 | (1) 室外果皮箱垃圾桶定期清理无满溢。 (2) 垃圾厢(房)，每日清扫洗刷1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。 | | |
| | 6 | 卫生消杀 | (1) 每季度对窞井、明沟喷洒药水1次(6-10月每月喷洒1次)。 (2) 每半年灭鼠1次。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|---------|---|-----------------------|----|
| 二级 | 1 | 制度建设 | 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案；废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度，环保及垃圾处理专项管理制度等。 | 0.2 | |
| | 2 | 人员要求 | (1) 保洁人员身体健康，并定期接受专业培训。 (2) 上岗服务时着统一着装，配置专业工具。 | | |
| | 3 | 楼内保洁 | (1) 地面每日清扫1次，其中门厅每日清扫2次，每日拖洗1次以上，地面清洁；高层住宅小区消防楼道地面，每月清扫1次，每季拖洗1次，无垃圾堆积。 (2) 楼梯扶手、栏杆、窗台，每周擦抹2次，保持基本无灰尘。 (3) 消防栓、指示牌等公共设施，每周擦抹1次，外表基本无灰尘、无污渍。 (4) 门、窗等玻璃，每月擦拭1次，其中底层门厅玻璃每月擦拭2次，目视明亮无污迹。 (4) 室内宣传栏每周擦抹1次。 (5) 电梯轿厢，每日擦拭、清扫1次以上，保持目视干净无污迹。 | | |
| | 4 | 高位清洁 | 天花板、室内公共灯具、雨棚等，每季度除尘1次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。 | | |
| | 5 | 外围保洁 | (1) 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 (2) 外围道路、地面、绿地每日清扫2次，目视地面、绿地清洁无杂物。 (3) 室外公共灯具、宣传栏、景观小品等，每周擦抹1次。 (4) 明沟每周清扫2次，明沟无杂物、无积水。 (5) 公共休闲设施每周清洁2次，每半月刷洗消毒1次，设施表面干净整洁。 | | |
| | 6 | 垃圾收集与分类 | (1) 垃圾桶每日清理1次，每周擦拭1次，垃圾桶周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。 (2) 垃圾厢（房），有专人管理，生活、建筑垃圾封闭存放，每日冲洗2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。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|------|--|-----------------------|----|
| | 7 | 卫生消杀 | (1) 使用药剂, 必须严格执行国家现行有关规定, 每次消杀应提前 3 日在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。 (2) 每季度对窨井、明沟喷洒药水 1 次 (6-10 月每月喷洒 1 次); 垃圾站每半月喷洒药水 1 次, 夏季每周 3 次; 每半年灭鼠 1 次。 | | |
| 三级 | 1 | 制度建设 | 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案、废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度, 环保及垃圾处理专项管理制度等。 | 0.34 | |
| | 2 | 人员要求 | (1) 保洁人员身体健康, 并定期接受专业培训。 (2) 上岗服务时着统一着装, 配置专业工具。 | | |
| | 3 | 楼内保洁 | (1) 地面每日清扫 1 次, 其中门厅每日清扫 2 次、每日拖洗 2 次以上; 高层住宅小区消防楼道地面, 每半月清扫 1 次, 每月拖洗 1 次, 保持清洁。 (2) 墙面保持无灰尘、无污渍; 大堂、门厅花岗石、大理石每季保养 1 次, 保持材质原貌, 干净、有光泽。 (3) 楼梯扶手、栏杆、窗台, 隔日擦抹 1 次, 保持干净、无灰尘。 (4) 消防栓、指示牌等公共设施, 每周擦抹 2 次, 目视无灰尘、无污渍。 (5) 门、窗等玻璃, 每半月擦拭 1 次, 其中底层门厅玻璃每周擦拭 1 次, 目视洁净、光亮、无灰尘。 (6) 室内宣传栏, 每周擦抹 1 次, 目视无灰尘、明亮清洁 (2 米以上部位每半月擦抹、除尘 1 次)。 (7) 电梯轿厢, 每日擦拭、清扫 1 次以上, 操作板每日消毒 1 次, 每月对电梯门壁打蜡上光 1 次, 表面光亮, 无污迹。 | | |
| | 4 | 高位清洁 | 天花板、室内公共灯具、雨棚等每月除尘 1 次, 消防管道每年除尘 1 次, 目视干净、无蜘蛛网。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|---------|---|-----------------------|----|
| | 5 | 外围保洁 | <p>(1) 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>(2) 外围道路、地面、绿地每日清扫2次以上，广场砖地面每半月冲洗1次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过2小时。</p> <p>(3) 室外公共灯具、宣传栏、景观小品等，每周擦抹2次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每半月擦抹、除尘1次）。</p> <p>(4) 明沟每日清扫1次，明沟无杂物、无积水。</p> <p>(5) 公共休闲设施每日循环清洁，每半月刷洗消毒1次，设施表面干净整洁。</p> <p>(6) 公共卫生间每日保洁2次，消毒1次，保持干净、整洁。</p> <p>(7) 水景每周2次打捞漂杂物，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。</p> | | |
| | 6 | 垃圾收集与分类 | <p>(1) 垃圾桶有分类标识，分类收集，每日清理2次，实行袋装化，桶内垃圾不得超过容量，无满溢，桶箱无异味、无污迹。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 室外垃圾桶定点设置宠物粪便清理工具。</p> | | |
| | 7 | 卫生消杀 | <p>(1) 使用药剂，必须严格执行国家现行有关规定，每次消杀应提前3日在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。</p> <p>(2) 每月对窨井、明沟喷洒药水1次；垃圾站每半月喷洒药水1次，夏季每周3次；每半年灭鼠1次。</p> | | |
| 四级 | 1 | 制度建设 | 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案、废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度，环保及垃圾处理专项管理制度等。 | 0.4 | |
| | 2 | 人员要求 | <p>(1) 保洁人员身体健康，并定期接受专业培训。</p> <p>(2) 上岗服务时着统一着装，配置专业工具。</p> | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|------|---|-----------------------|----|
| | 3 | 楼内保洁 | <p>(1) 地面、楼栋电梯前室、门厅每日循环清扫，门厅地面拖洗保洁 3 次以上，保持地面清洁。高层住宅小区消防楼道地面，每周清扫 2 次，每半月拖洗 1 次，保持清洁。</p> <p>(2) 墙面每日循环清洁，保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅花岗石、大理石每月保养 1 次，保持材质原貌，干净、有光泽。</p> <p>(3) 楼梯扶手、栏杆、窗台，每日擦抹 1 次，保持干净、无灰尘。</p> <p>(4) 消防栓、指示牌等公共设施，隔日擦抹 1 次，表面干净、无灰尘、无污渍。</p> <p>(5) 门、窗等玻璃，保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹。</p> <p>(4) 室内宣传栏，每周擦抹 2 次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部位每半月擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>(5) 电梯轿厢，每日循环保洁（如有地毯每日换洗 1 次）；操作板每日消毒 1 次；每半月对电梯门壁打蜡上光 1 次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹。</p> <p>(6) 室内公共灯具，每周清洁 1 次，目视无灰尘、明亮清洁。</p> | | |
| | 4 | 高位清洁 | <p>天花板、室内公共灯具、雨棚等，每半月除尘 1 次，目视干净、无蜘蛛网。</p> <p>消防管道每半年除尘 1 次，目视干净、无蜘蛛网。</p> | | |
| | 5 | 外围保洁 | <p>(1) 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>(2) 外围道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 1 小时。</p> <p>(3) 室外公共灯具、宣传栏、景观小品等，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部位每周擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>(4) 明沟每日清扫 1 次，明沟无杂物、无积水。</p> <p>(5) 公共休闲设施每日循环清洁，每周消毒 1 次，设施表面干净整洁。</p> <p>(6) 公共卫生间每日保洁 3 次以上，消毒 1 次，保持干净、整洁。</p> <p>(7) 水景每周 2 次以上打捞漂浮杂物，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。</p> | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|---------|--|-----------------------|----|
| | 6 | 垃圾收集与分类 | (1) 垃圾桶有分类标识, 分类收集, 每日早晚定时清理 2 次, 实行袋装化, 桶内垃圾超过 2/3, 及时清运。垃圾桶周围地面无散落垃圾、无异味、无污迹。 (2) 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。 (3) 室外垃圾桶定点设置宠物粪便清理工具。 | | |
| | 7 | 卫生消杀 | (1) 使用药剂必须严格执行国家现行有关规定, 每次消杀应提前 3 日在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。 (2) 每月对窨井、明沟喷洒药水 1 次; 垃圾站每周喷洒药水 1 次, 夏季每日 1 次; 每年灭鼠 4 次。 | | |

- 备注: 1、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。
2、无水景的物业小区, 若选择四级保洁服务, 收费标准减 0.02 元。
3、小区响应垃圾分类政策, 如设置有垃圾分类转运点、干湿垃圾集中转运站、垃圾分类专有人员的, 按实际配置分摊费用。
4、外墙清洗的频次、标准自行约定, 费用另行结算分摊。
5、每一级的服务内容与要求应高于并包含低一级服务内容与要求(一级除外)。
6、物业服务内容与要求高于相应等级但低于上一等级的, 在基准价基础上可适当上浮, 具体上浮幅度根据提高服务内容及要求实际增加的服务成本进行确定, 上浮幅度最高不超过 30%和上一等级基准价; 反之, 服务内容与要求低于相应等级的, 应适当下浮。

三、公共区域秩序维护服务

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|------|--|-------------------|----|
| 一级 | 1 | 人员要求 | (1) 专职秩序维护人员, 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。 (4) 消防控制室值班人员每班 2 人, 持证上岗。 | 0.15 | |
| | 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; 劝阻小商小贩、外来人员随意进入小区。 | | |
| | 3 | 巡查 | (1) 制定小区安全巡查方案。秩序维护员对重要部位(如小区道路、单元出入口、主要楼层、重要设施设备房等)每日开展巡逻, 并做好巡逻记录。 (2) 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报告物业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) 非机动车定点存放, 集中管理; 电动自行车在室外集中停放、集中充电管理并配备相应的消防灭火设施设备。 (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。 (4) 发现车辆停放异常情况应及时联系车主, 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。 | | |
| | 5 | 制度建设 | 建立交接班、门岗制度, 记录规范、详实。 | | |
| | 6 | 应急防范 | (1) 制定火警、盗警、防汛、防冻、停水停电、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案, 每年组织消防演练 1 次。 (2) 储备必要的应急物资。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|------|--|-----------------------|----|
| 二级 | 1 | 人员要求 | <p>(1) 秩序维护人员, 身体健康, 服务意识强, 工作认真负责, 并定期接受专业培训。</p> <p>(2) 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> <p>(3) 秩序维护人员能处理和应对秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(4) 消防控制室值班人员每班 2 人, 持证上岗。</p> | 0.25 | |
| | 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, 劝阻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; 对大型物件搬出进行记录。</p> | | |
| | 3 | 巡查 | <p>(1) 制定 2 套详细的小区安全巡查方案。秩序维护员每日巡逻 2 次, 重点部位 6 小时巡逻一次, 并做好巡逻记录。</p> <p>(2) 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报告物业服务中心和相关部门。</p> | | |
| | 4 | 车辆管理 | <p>(1) 按车辆行驶要求设立标识牌和标线; 划定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域; 警示、禁令、指引等标识齐全。</p> <p>(2) 物业区域内固定停车位车主档案信息齐全 (含纸质版和电子版), 发现车辆停放异常情况应及时联系车主, 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。</p> <p>(3) 非机动车定点存放, 集中管理; 电动自行车在室外集中停放、集中充电管理并配备相应的消防灭火设施设备。</p> | | |
| | 5 | 制度建设 | 建立健全交接班、大件物品放行管理等门岗制度, 记录规范、详实。 | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|----------|---|-----------------------|----|
| | 6 | 应急防范 | <p>(1) 制定火警、盗警、防汛、防冻、人员急救、停水停电、电梯故障、煤气泄漏、高空掷(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案, 每年组织演练或培训, 相关记录齐全。</p> <p>(2) 针对应急处理预案内容每年组织演练或培训 1 次以上(电梯困人、消防演练每年组织 2 次以上), 邀请业主或物业使用人代表参与, 有相关记录。</p> <p>(3) 储备必要的应急物资。</p> | | |
| | 7 | 安防监控及消控室 | <p>(1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲等技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息。</p> <p>(2) 监控中心收到报警信号后, 秩序维护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> <p>(3) 控室和消防控制室监控影像资料、监控报警记录信号应当留存 15 天以上; 重要情况或重大问题的资料应及时另行保存。</p> | | |
| 三级 | 1 | 人员要求 | <p>(1) 中、青年的人员占总数的 50% 以上, 身体健康, 人员形象气质佳, 服务意识强, 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, 仪容仪表规范整齐, 并配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p> <p>(4) 消防控制室值班人员每班 2 人, 持证上岗。</p> | 0.42 | |
| | 2 | 门岗 | <p>(1) 各出入口 24 小时值班看守, 其中主出入口专人值勤, 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; 对大型物件搬出进行记录。</p> | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|----------|--|-----------------------|----|
| | 3 | 巡查 | <p>(1) 制定 2 套详细的小区安全巡查方案。秩序维护员每日巡逻 3 次，并做好巡逻记录，重点区域秩序维护员每 4 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录。</p> <p>(2) 接到火警、警情后 10 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告物业服务中心与警方。</p> <p>(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，10 分钟内赶到现场，采取相应措施。</p> | | |
| | 4 | 安防监控及消控室 | <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）、楼宇对讲等技防设施，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，秩序维护人员 5 分钟内赶到现场进行处理，同时物业服务中心应接受用户救助要求，解答用户询问。</p> <p>(3) 监控影像资料、监控报警记录信号就当留存 25 天以上；重要情况或重大问题的资料应及时另行保存。</p> | | |
| | 5 | 车辆管理 | <p>(1) 按车辆行驶要求设立标识牌和标线；划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；警示、禁令、指引等标识规范、清晰、醒目。</p> <p>(2) 物业区域内固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息齐全（含纸质版和电子版），发现车辆停放异常情况应及时联系车主，确保车辆有序停放，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。</p> <p>(3) 进行车辆巡逻时，巡逻人员须穿戴反光衣。</p> <p>(4) 非机动车定点存放，集中管理；电动自行车在室外集中停放、集中充电管理并配备相应的消防灭火设施设备。</p> | | |
| | 6 | 制度建设 | 建立健全交接班、大件物品放行管理等门岗制度，记录规范、详实。 | | |
| | 7 | 应急防范 | <p>(1) 制定火警、盗警、防汛、防冻、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，每年组织演练或培训，相关记录齐全。</p> <p>(2) 针对应急处理预案内容每年组织演练或培训 2 次以上，邀请业主或物业使用人代表参与，有相关记录。</p> <p>(3) 储备必要的应急物资。</p> | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|----------|--|-----------------------|----|
| 四级 | 1 | 人员要求 | <p>(1) 中、青年的人员占总数的 80%以上, 人员形象气质佳, 服务意识强, 身体健康, 工作认真负责, 并定期接受专业培训; 配备对讲装置和必要的安全护卫器械。</p> <p>(2) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服(精致), 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 当值时坐姿挺直, 站岗时不倚不靠。</p> <p>(3) 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>(4) 秩序维护人员能处理和应对秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(5) 消防控制室值班人员每班 2 人, 持证上岗。</p> | 0.5 | |
| | 2 | 门岗 | <p>(1) 各出入口 24 小时值班看守, 其中主出入口专人值勤, 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; 对大型物件搬出进行记录。</p> | | |
| | 3 | 巡查 | <p>(1) 制定 2 套详细的小区安全巡查方案。秩序维护员每日巡逻 4 次, 配备电子巡更点, 重点区域(小区道路、单元出入口、楼层和地下车库)秩序维护员每 2 小时巡逻 1 次, 并做好巡逻记录。</p> <p>(2) 接到火警、警情后 5 分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告物业服务中心与警方。</p> <p>(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 5 分钟内赶到现场, 采取相应措施。</p> | | |
| | 4 | 安防监控及消控室 | <p>(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)等技防设施, 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, 秩序维护人员 5 分钟内赶到现场进行处理, 同时物业服务中心应接受用户救助的要求, 解答用户的询问。</p> <p>(3) 监控室和消防监控室应设专人 24 小时值班, 监控影像资料、监控报警记录信号就当留存 30 天以上; 重要情况或重大问题的资料应及时另行保存。</p> | | |

| 等级 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|------|--|-----------------------|----|
| | 5 | 车辆管理 | (1) 按车辆行驶要求设立标识牌和标线;划定车辆行驶路线,指定车辆停放区域;警示、禁令、指引等标识规范、清晰、醒目。 (2) 物业区域内固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息齐全(含纸质版和电子版),发现车辆停放异常情况应及时联系车主,确保车辆有序停放,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。 (3) 进行车辆巡逻时,巡逻人员须穿戴反光衣。 (4) 非机动车定点存放,集中管理;电动自行车在室外集中停放、集中充电管理并配备相应的消防灭火设施设备。 (5) 定期排查有无易燃、易爆及危险物品存放,发现异常,及时处置。 | | |
| | 6 | 制度建设 | 建立健全交接班、物品放行管理等门岗制度,记录规范、详实。 | | |
| | 7 | 应急防范 | (1) 制定火警、盗警、停水停电、防汛、防冻、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案,每年组织演练或培训,相关记录齐全。 (2) 针对应急处理预案内容每年组织演练或培训2次以上,邀请业主或物业使用人代表参与,有相关记录。 (3) 储备必要的应急物资。 | | |

- 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(一主一次出入口)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、根据实际需要,超出本标准以外,每增加一个固定岗位的,如门岗、监控岗、大堂岗等,按实际配置分摊费用。
- 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、开放式小区未配置门岗的,根据巡逻岗实际人员配备情况,按实调整相关费用。
- 5、每一级的服务内容与要求应高于并包含低一级服务内容与要求(一级除外)。
- 6、物业服务内容与要求高于相应等级但低于上一等级的,在基准价基础上可适当上浮,具体上浮幅度根据提高服务内容及要求实际增加的服务成本进行确定,上浮幅度最高不超过30%和上一等级基准价;反之,服务内容与要求低于相应等级的,应适当下浮。

四、公共区域绿化日常养护服务

| 等级 | 内容 | 要素 | 服务要求 | 每平方米绿地面积 年收费基准价(元) | 备注 |
|----|----|---------|---|-----------------------|----|
| 一级 | 草坪 | 修剪 | 每年普修二遍以上，切边整理一次以上。 | 2 | |
| | | 清杂草 | 每年除草三遍以上，杂草面积不大于草坪面积的 8%。 | | |
| | | 灌、排水 | 干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水采取排除措施。 | | |
| | | 病虫害防治 | 控制大面积病虫害发生。 | | |
| | 树木 | 修剪 | 乔、灌木每年适时修剪两次；篱、球年修剪二遍以上；地被、攀援植物每年修剪、整理两次以上。 | | |
| | | 中耕除草、松土 | 每年度内耕除草不少于三遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。 | | |
| | | 施肥 | 每年普施基肥一遍。 | | |
| | | 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、加固。 | | |
| 二级 | 草坪 | 修剪 | 每年普修四遍以上，草面基本平整。 | 3 | |
| | | 清杂草 | 每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于草坪面积的 6%。 | | |
| | | 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。 | | |

| 等级 | 内容 | 要素 | 服务要求 | 每平方米绿地面积 年收费基准价(元) | 备注 |
|-------|----------|------------|--|-----------------------|----|
| | 树木 | 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。每年冬季定期对树木涂白防冻，消灭过冬虫害。 | | |
| | 花坛 花境 | 布置 | 一年中有一次以上花卉布置。 | | |
| | | 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。 | | | |

| 等级 | 内容 | 要素 | 服务要求 | 每平方米绿地面积 年收费基准价(元) | 备注 |
|----|--|---------|--|-----------------------|----|
| 三级 | 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，杂草面积不大于草坪面积的 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；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。 | | |
| | | 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。每年冬季定期对树木涂白防冻，消灭过冬虫害。每年对乔木进行养护围堰。 | | | | |

| 等级 | 内容 | 要素 | 服务要求 | 每平方米绿地面积 年收费基准价(元) | 备注 |
|----|----------|---------|--|-----------------------|----|
| | 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。 | | |
| 四级 | 草坪 | 修剪 | 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过 6cm。 | 6.5 | |
| | | 清杂草 | 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%。 | | |
| | 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。 | | |
| | | 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，花灌木增追施复合肥二遍，满足植物生长需要。 | | |

| 等级 | 内容 | 要素 | 服务要求 | 每平方米绿地面积 年收费基准价(元) | 备注 |
|----|----------|-------|---|-----------------------|----|
| | | 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、空挡。每年冬季定期对树木涂白防冻，消灭过冬虫害。每年对乔木进行养护围堰。 | | |
| | 花坛 花境 | 布置 | 每年中有四次以上花卉布置，四季有花。 | | |
| | | 灌、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÷可分摊建筑面积÷12，可分摊建筑面积=产权面积之和-不可收费计容建筑面积（如物业管理用房等）。
- 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；嵌草停车地坪按地坪面积的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、每一级服务内容与要求高于并包含低一级的服务内容与要求（一级除外）。
- 9、物业服务内容与要求高于相应等级但低于上一等级的，在基准价基础上可适当上浮，具体上浮幅度根据提高服务内容及要求实际增加的服务成本进行确定，上浮幅度最高不超过30%和上一等级基准价；反之，服务内容与要求低于相应等级的，应适当下浮。

五、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务

| 项目 | 等级 | 内容 | 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。 | 0.08 | 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金件。 （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。 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他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。 |
| | | 门窗 | 每半月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，地坪、地砖平整，有缺损及时修补。 | | |
| | | 管道、排水沟 | 每半年1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1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）。 | | |
| | | 外立面 | 每月一次对外立面有无开裂、凸起、扭曲、移位等表面检查；发现隐患及时排除或做好警示及围护防范设施。存在严重安全隐患且无法及时排除应及时上报。 | | |
| | | 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围护设施。 每年对交通标识标线标牌进行检查，保持交通标识清晰。 | | |

| 项目 | 等级 | 内容 | 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 | 二级 | 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。 | 0.10 | <p>1、一类零星修理的范围包括:</p> <p>(1)内外墙面(墙面砖、涂料)小面积修补(每处1平方米以下)。</p> <p>(2)更换公共走道门窗五金件。</p> <p>(3)疏通落水管、污水管等排水、排污管道。</p> <p>(4)更换公共走道门窗玻璃(单块面积小于1平方米)。</p> <p>(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)。</p> <p>(6)设施、设备标识修补。</p> <p>(7)扶手、栏杆、灯杆等补刷油漆。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |
| | | 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,开闭正常。 | | |
| | | 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。 | | |
| | | 管道、排水沟屋顶 | 每季1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1次屋顶,发现防水层有气臃、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。 | | |
| | | 外立面 | 每月一次对外立面有无开裂、凸起、扭曲、移位等表面检查;发现隐患及时排除或做好警示及围护防范设施。存在严重安全隐患且无法及时排除应及时上报。 | | |
| | | 围墙 | 每月1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。 | | |
| | | 道路、场地等 | 每半月1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。 | | |
| | | 休闲椅、室外健身设施等 | 每周2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)。 | | |
| | | 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1次,保证标志清晰完整,设施运行正常。 每半年对交通标识标线标牌进行检查,保持交通标识清晰。 | | |

| 项目 | 等级 | 内容 | 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 | 三级 | 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。 | 0.12 | <p>1、一类零星修理的范围包括:</p> <p>(1) 内外墙面(墙面砖、涂料)小面积修补(每处1平方米以下)。</p> <p>(2) 更换公共走道门窗五金件。</p> <p>(3) 疏通落水管、污水管等排水、排污管道。</p> <p>(4) 更换公共走道门窗玻璃(单块面积小于1平方米)。</p> <p>(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)。</p> <p>(6) 设施、设备标识修补。</p> <p>(7) 扶手、栏杆、灯杆等补刷油漆。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |
| | | 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、窗开闭灵活并无异常声响。 | | |
| | | 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、屋顶 | 每月1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1次屋顶,发现防水层有气臃、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。 | | |
| | | 外立面 | 每月一次对外立面有无开裂、凸起、扭曲、移位等表面检查;发现隐患及时排除或做好警示及围护防范设施。存在严重安全隐患且无法及时排除应及时上报。 | | |
| | | 围墙 | 每半月1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1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1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、儿童乐园等 | 每日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,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1次,保证标志清晰完整,设施运行正常。每半年对交通标识标线标牌进行检查,保持交通标识清晰,车位线设置合理。 | | | | |

| 项目 | 等级 | 内容 | 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 | | 加压水泵及设施 | <ol style="list-style-type: none"> 1、水箱（池）每半年至少进行一次清洗消毒；清洗消毒后，应即刻采集水样，由具有相应资质的检测机构对水质进行检测，检测结果应符合《生活饮用水卫生标准》（GB 5749）的规定。 2、每日对泵房内每个水箱（池）的水质进行常规四项（游离氯、浑浊度、嗅和味、肉眼可见物）检查。 3、每月对泵房供水设施运行状况、水箱（池）周边环境卫生、排水系统、水位控制系统及管道、阀门状况进行巡检，发现异常情况应及时采取有效措施。 4、建立日常保养、定期维护和大修理的分级维护检修制度，主要包括：泵房卫生清理，泵组轴承注油润滑及维护，稳压罐加气，管道防锈、阀门调试，电控柜清灰，线路、螺栓紧固等。 | <p>多层 0.06 高层 0.09 或按实分摊或通过租金、公共收益解决</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1、供水系统运行维护成本构成： <ol style="list-style-type: none"> （1）供水运行费用（包括二次供水加压电费和水损）。 （2）供水设备保养。 （3）水池、水箱清洗。 （4）水质抽样化验。 2、供水系统收费可以按基准价格收取，也可以按实分摊。选择按实分摊（成本构成如1）的，水损不得超过8%，且单独列账，按“以支定收、收支平衡”原则公布支出情况及分摊明细。 3、供水企业暂未直抄到户的物业小区，通过物业二次加压调蓄供水设施加压供水的终端用户，收取此项费用；未通过物业二次加压调蓄供水设施加压供水的终端用户，不收取此项费用。 4、供水企业直接抄表到户的物业小区，由供水企业依法承担二次加压调蓄供水设施运行维护责任，终端用户不承担此项费用。 |

| 项目 | 等级 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积月收费基准价(元) | 备注 |
|------|----|----------|--|-------------------|--|
| 供电系统 | | 供电设施运行维护 | <ol style="list-style-type: none"> 1、每月对小区所属线路通道、变压器、开关屏柜、表箱表计等电气设备开展一次巡视。 2、通过各类信息化管理手段、带电检测（如红外检测、开关柜局放检测等）、停电试验等手段对小区所属电气设备开展状态评价工作（评价周期参照《配电网运维规程》（Q/GDW1519-2014）要求）。 | 按实分摊或通过租金、公共收益解决 | <ol style="list-style-type: none"> 1、供电设施的运行维护成本构成： （1）供电设施的例行检查。 （2）供电设施保养、维护。 （3）电力损耗（在6%以内）。 2、重大设备缺陷及隐患、故障处置另行考虑。 3、供电企业直接抄表到户的物业小区，由供电企业依法承担电力管线和设施、设备维修养护责任，终端用户不承担此项费用。 4、此项单独列账，按“以支定收、收支平衡”原则公布支出情况及分摊明细。 |
| 排水系统 | | | <ol style="list-style-type: none"> 1、每天2次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次润滑加油。 2、每年2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。 | 0.05 | |

| 项目 | 等级 | 内容 | 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 | 一级 | 公灯 | 每周 2 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 0.04 高层 0.06 | 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。 |
| | 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 0.05 高层 0.07 | |
| | | 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。 | | |
| | 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。 | | |
| 消防系统 | | 灭火器 | 每月检查 1 次灭火器，临近失效立即更新或充压。 | 多层 0.05 高层 0.08 | 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）。 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。 |
| | | 消防泵 | 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。 | | |
| | | 消防栓 | 1、消防栓每月巡查 1 次，消防栓箱内各种配件完好。 2、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并做一次放水检查。 | | |
| | | 防火卷帘 | 每季度启动防火卷帘升降按钮，防火卷帘升降平稳，无阻滞。 | | |
| | | 防排烟系统 | 1、每月手动启动一次风机，并检查风机及部件是否良好。 2、每季度清洁风机及风滤器和机壳内部，每年向转动部位加润滑油。 3、定期检查网管固定装置，发现问题及时修复。 | | |

| 项目 | 等级 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|------|----|----------|--|-----------------------|--|
| 消防系统 | | 自动喷淋灭火系统 | 1、每月启动一次喷淋泵，并记录，每年保养一次。 2、每季检查喷淋头一次，表面无油灰、无渗漏。 3、每季度检查一次喷淋末端压力值，并进行放水试验，消防中心有信号显示。 4、每季度对湿式报警阀等进行放水试验，能启动喷淋泵，水力警铃响亮。 | 多层 0.05 高层 0.08 | 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）。 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。 |
| | | 疏散指示灯 | 1、每季度对疏散指标灯进行检查，有损坏及时修复。 2、每季度对消防楼道消防应急灯进行试验检查，及时维修和更换。 | | |
| | | 气体灭火系统 | 1、每月检查气瓶的称重装置或压力表指示，重量或压力正常。 2、检查执行元件电磁阀、瓶头阀、分配阀，阀门无泄露，动作灵敏。 3、气体控制箱进行模拟试验，报警、联动控制正常。 4、瓶体及管路表面除尘。 | | |
| | | 火灾自动报警系统 | 1、每天检查火警功能、报警功能是否正常。 2、每月对消防火灾报警控制器进行自检功能检查。 3、每月对楼层各模块箱进行检查，确定设备正常并固定良好。 4、每年随机抽取的烟感或温感，喷烟或加热后查视报警是否正确。 5、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。 | | |

| 项目 | 等级 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|------|----|----------------|---|-----------------------|--|
| 避雷系统 | | 避雷设施 | 每年检查避雷装置 1 次，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。 | 0.015 | 避雷系统成本构成： 1、避雷系统保养。 2、避雷系统年安全检测费。 |
| 弱电系统 | | 电子防盗门 | 每月定期保养，保持电子防盗门使用正常。 | 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（不包括用户室内话机）。 |
| | | 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。 | | |
| | | 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。 | | |
| | | 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 | 等级 | 内容 | 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 | | | <ol style="list-style-type: none"> 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。每周对电梯五方通话进行测试，确保紧急报警功能正常。 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》，物业服务人应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。 3、电梯发生一般故障的，专业维修人员 2 小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人须在 5 分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。 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，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。 | 0.4 | <ol style="list-style-type: none"> 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、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。 3、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。 4、单台电梯服务面积小于 2000 平方米的，可适当上浮，但上浮不得超过 30%。 |
| 水景（动力） | | | <ol style="list-style-type: none"> 1、每周 1 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。 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1、此项单独列账，按“以支定收、收支平衡”原则公布支出情况及分摊明细。 2、水景费用分摊公式：$[\text{电价} \times \text{水泵总功率 (KW)} \times \text{实际运行时间 (小时)} + \text{水价} \times \text{耗水量} + \text{设备保养费}] \div \text{可分摊建筑面积}$。 |
| 公区环境改善设备 | | | 在电梯轿厢、楼栋大堂、架空层及公共活动中心等公共区域，配置有制冷、制热、送风、除湿等设备，运行维护费用按实际情况计算。设备使用期间每月清洗 1 次，每年检查、保养 2 次，保证其正常使用。 | 按实分摊 | <ol style="list-style-type: none"> 1、此项单独列账，按“以支定收、收支平衡”原则公布支出情况及分摊明细。 2、分摊公式为：$\text{运行维护费用单价} = [\text{总功率} \times \text{每天运行时间} \times \text{实际运行天数} \times \text{电价} + \text{设备维保费}] \div \text{可分摊建筑面积}$。 |

| 项目 | 等级 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费基准价（元） | 备注 |
|----|----|------|--|-----------------------|-----------------------------------|
| | | 商业保险 | 根据实际需要，每年购买公众责任险或物业责任险、公共车位责任险、电梯责任险的。 | 协商确定，按实分摊 | 此项单独列账，按“以支定收、收支平衡”原则公布支出情况及分摊明细。 |

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、每一级的服务内容与要求应高于并包含低一级服务内容与要求（一级除外）。

6、物业服务内容与要求高于相应等级但低于上一等级的，在基准价基础上可适当上浮，具体上浮幅度根据提高服务内容及要求实际增加的服务成本进行确定，上浮幅度最高不超过30%和上一等级基准价；反之，服务内容与要求低于相应等级的，应适当下浮。

附件 2

长沙市普通商品住宅小区已购车位物业服务、装修服务费、装修垃圾清运费等相关服务收费标准

| 收费项目 | 收费标准 | 备 注 |
|-----------|--|--|
| 已购车位物业服务费 | 普通车位 30 元/月·个，子母车位 40 元/月·个。 | |
| 装修服务费 | 带电梯房屋每平方米建筑面积每天 0.03 元；不带电梯房屋每平方米建筑面积每天 0.02 元。 | 1、装修服务费主要用于装修期间各种设备、设施的能源消耗、装修管理服务、各种资料的制作等费用。 2、装修服务费计费时间最多不超过 120 天，具体以双方约定期限为准。 |
| 装修垃圾清运费 | 墙体垃圾清运费按不超过 135 元/立方米（拆除前自然密实体积）收取；墙体垃圾以外的其他装修垃圾清运费按不超过 3 元/平方米（房屋建筑面积）收取。 | 1、墙体垃圾包括拆墙、墙体开凿以及铲除墙体附着物等产生的垃圾。 2、二次装修墙体及其他垃圾清运费具体收费标准由双方根据垃圾量等实际情况，在政府指导价范围内协商确定。 3、装修垃圾清运方式由业主与物业服务人协商确定。由业主自行组织清运的，物业服务人不得收取此项费用。 |

- 备注：1、实行出入证管理制度的，装修从业人员出入证件工本费每证 5 元；为保证出入证按时收回，可按装修管理服务协议收取每证 20 元押金，装修完成后退还出入证和押金。
- 2、普通住宅装修押金每户不超过 2000 元，主要用于装修过程中对小区公共部分设施设备的损坏修复。装修完后经查验无损坏、未违反相关规定，应及时退回；如有损坏，按实际发生的费用进行结算，多退少补，物业服务人不得无故扣留押金。
- 3、上述收费项目及标准连同物业服务分项目分等级服务及收费一并公示在物业服务中心或小区显著位置。

附件 3

长沙市普通商品住宅前期物业服务收费申报表

收费标准计算单位:元/平方米·月(建筑面积)

| | | | | | |
|--------------|----------------|--|----------------|--------------|----|
| 申报单位 基本情况 | 名 称 | | | | |
| | 法人代表人 | | 电话 | | |
| | 联系人 | | 电话 | | |
| | 地 址 | | | 邮 编 | |
| 物业小区 基本情况 | 名 称 | | | 房屋性质 | |
| | 物业负责人 姓名/电话 | | | 联系人姓 名/电话 | |
| | 地 址 | | | 邮 编 | |
| 小区净用地 总面积 | 建筑占地面积 | | 绿地面积(绿化率) | 容积率 | |
| | | | | | |
| 总建筑面积 | 住宅面积 | | 办公面积 | 商业面积 | |
| | | | | | |
| 配建地下车位 | 配建地面车位 | | 配建地面车库 | 配建杂屋 | 其他 |
| | | | | | |
| 物业小区类别 | 多层无电梯住宅 | | m ² | 户 | |
| | 多层电梯住宅 | | m ² | 户 | |
| | 高层住宅 | | m ² | 户 | |

| 服务项目 | 物业小区类别 | | | | | | | | | | | 备注 |
|-------------------------|---------------------------|------|--------|------|------|------|----------|------|----------|------|--|----|
| | 多层无电梯住宅 | | 多层电梯住宅 | | 高层住宅 | | 保障性住房无电梯 | | 保障性住房有电梯 | | | |
| | 服务等级 | 收费标准 | 服务等级 | 收费标准 | 服务等级 | 收费标准 | 服务等级 | 收费标准 | 服务等级 | 收费标准 | | |
| 综合管理 | | | | | | | | | | | | |
| 公共区域清洁卫生 | | | | | | | | | | | | |
| 公共区域秩序维护 | | | | | | | | | | | | |
| 公共区域绿化日常养护 | | | | | | | | | | | | |
| 共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务 | 公共部位 | | | | | | | | | | | |
| | 供水系统 | | | | | | | | | | | |
| | 排水系统 | | | | | | | | | | | |
| | 公共照明 | | | | | | | | | | | |
| | 消防系统 | | | | | | | | | | | |
| | 避雷系统 | | | | | | | | | | | |
| | 弱电系统 | | | | | | | | | | | |
| 电梯系统 | | | | | | | | | | | | |
| 公共性服务收费标准合计 | | | | | | | | | | | | |
| 物业管理服务单位申报意见 | 物业服务负责人签字（单位盖章）： 年 月 日 | | | | | | | | | | | |

附件 4

长沙市____区普通商品住宅前期物业服务收费标准备案审查表

NO:

| | | | | |
|--------|-------------------|----------|--------|---|
| 物业公司名称 | | 物业小区名称 | | |
| 物业小区地址 | | 所在街道社区名称 | | |
| 物业小区类别 | 物业服务收费标准（元/平方米·月） | 文件依据 | 价格管理形式 | 备注 |
| | | | 政府指导价 | 此标准不包括按实分摊以及超出长发改价调〔2025〕8号文件服务要求由双方另行约定的相关费用，按实分摊的费用按照“以支定收、收支平衡”原则合理分摊。 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

说明：1、物业小区类别包括多层无电梯住宅、多层带电梯住宅、高层住宅等。

2、此表连同物业服务分项目分等级服务及收费一并公示在物业服务中心或小区显著位置。

湘江新区经济发展局或____区发展改革局

年 月 日

普通商品住宅前期物业服务收费备案 材料真实性及服务内容一致性承诺函（样式）

湘江新区经济发展局（____ 区发展和改革委员会）：

我公司承诺：此次申请普通商品住宅前期物业服务收费标准备案过程中向贵局提交的材料均真实、有效。在____小区向业主（物业使用人）提供的各项实际服务内容及标准均与申报级别保持一致。如有失真失实情况，愿意承担相应法律责任。如在服务期间内，因物业服务承诺未执行到位，愿主动承担一切后果。

特此承诺！

申报单位（盖章）

年 月 日

附件 6

长沙市____住宅小区物业服务分项目分等级服务及收费公示表（样式）

收费标准：____元/平方米·月

一、综合管理服务要求与收费标准

| 级别 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费（元/月） |
|----|----|----|------|----------------------|
| | | | | |

二、公共区域清洁卫生服务要求与收费标准

| 级别 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费（元/月） |
|----|----|----|------|----------------------|
| | | | | |

三、公共区域秩序维护服务要求与收费标准

| 级别 | 序号 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积 月收费（元/月） |
|----|----|----|------|----------------------|
| | | | | |

四、公共区域绿化日常养护服务要求与收费标准

| 级别 | 项目 | 内容 | 服务要求 | 每平方米建筑面积月收费（元/月） |
|----|----|----|------|------------------|
| | | | | |

五、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务要求与收费标准

| 项目 | 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/月） | 备注 |
|------|----|--------------|---------------------|------------------|
| 公共部位 | | | | |
| | | | | |
| 供水系统 | | | | |
| | | | | |
| 供电设施 | | | | 按实分摊或通过租金、公共收益解决 |
| | | | | |
| 排水系统 | | | | |
| | | | | |

| 项目 | 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/月） | 备注 |
|------------|----|--------------|-------------------------|------|
| 公共 照明 | | | | |
| | | | | |
| 消防 系统 | | | | |
| | | | | |
| 弱电 系统 | | | | |
| | | | | |
| 电梯 系统 | | | | |
| | | | | |
| 水景 (动力) | | | | 按实分摊 |
| | | | | |
| 公区环境 改善 | | | | 按实分摊 |
| | | | | |

| 项目 | 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/月） | 备注 |
|-------------|----|--------------|-------------------------|------|
| 保险费用 及其他 | | | | 按实分摊 |
| | | | | |
| | | | | |

备注：表格可根据实际内容作调整。

价格举报电话：12315

物业服务咨询电话：

附件 7

长沙市普通商品住宅前期物业服务及收费备案审查表（样式）

收费标准计算单位:元/平方米·月（建筑面积）

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|------------|----------|--------------|--------------|----------------|-------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|------|
| 申报单位 基本情况 | 名 称 | | | | | | | | | | | | |
| | 法人代表人 | | | | | | | 联系电话 | | | | | |
| | 联系人 | | | | | | | 联系电话 | | | | | |
| | 地 址 | | | | | | | | 邮 编 | | | | |
| 物业小区 基本情况 | 名 称 | | | | | | | | 房屋性质 | | | | |
| | 物业负责人姓名/电话 | | | | | | | 联系人姓名 /电话 | | | | | |
| | 地 址 | | | | | | | | 邮 编 | | | | |
| 物业小区类别 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 综合 管理 | 公共区域 清洁卫生 | 公共区域 秩序维护 | 公共区域绿 化日常养护 | 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务 | | | | | | | 电梯系统 |
| | | | | | | 公共 部位 | 供水 系统 | 排水 系统 | 公共 照明 | 消防 系统 | 避雷 系统 | 弱电 系统 | |

