华宁县公共租赁住房物业服务收费和普通住宅前期物业服务收费标准

（政府指导价）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务等级 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 |
| 综合指导价（元/平方米·月） | **1.34** | **1.00** | **0.79** | **0.68** |
| 注：此指导价为最高限价，下浮不限；此指导价不含电梯维护（维保、养护、年检）及运行电费，不含二次加压维保养护及运行电费，不含消防检测费。 | | | | |
| **一、综合管理服务（含房屋管理）** | | | | |
| **基本要求** | | | | **备注** |
| 1.服务双方签订物业服务合同，明确双方权利义务，并公示； 2.在小区显著位置设置公共信息栏，按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容； 3.开发建设单位与物业服务企业按《物业承接查验办法》对住宅小区共用部位、共用设施设备等进行承接查验，手续齐全有记录； 4.建立较为完善的物业管理制度，至少包含财务管理、档案管理、岗位职责与考核、报修服务与投诉处理、保密管理等制度； 5.物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 6.服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范； 7.项目经理持证上岗，电工、消防、特种设备管理等特种作业员工100%持有效上岗证书； 8.设置物业管理政策法规、治安、房屋安全、消防安全、电梯安全等宣传专栏和社会主义核心价值观、创建文明城市等公益广告； 9. 按有关规定规范住宅专项维修资金的管理和使用。 | | | | 1.综合管理成本包括：管理人员工资费用、用于物业服务的固定资产折旧及办公费用、社区文化活动费用等。  2.分级服务要求有二条达不到标准的，收费标准应适当下调；有三条或以上达不到标准的按低一级标准收费。  3.管理人员指小区物业服务处除工程、绿化、清洁卫生、秩序维护人员等操作层以外的所有人员。 |
| 服务等级 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 |
| 分项指导价（元/平方米·月） | 0.38 | 0.31 | 0.27 | 0.25 |
|  | 1.设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来电来访、咨询、报修和投诉。物业服务人员在涉及住宅小区内水电气等急修15分钟内到场，其它报修按双方约定时间及时到达现场，有完整的报修、维修和投诉回访记录，回访率100%。建立夜间物业服务人员值班制度，能及时处理突发紧急事件； | 1.设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来电来访、咨询、报修和投诉。物业服务人员在涉及住宅小区内水电气等急修20分钟内到场，其它报修按双方约定时间及时到达现场，有完整的报修、维修和投诉回访记录，回访率90%。建立夜间物业服务人员值班制度，能及时处理突发紧急事件； | 1.设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来电来访、咨询、报修和投诉。物业服务人员在涉及住宅小区内水电气等急修30分钟内到场，其它报修按双方约定时间及时到达现场，有完整的报修、维修和投诉回访记录，回访率80%； | 1.设有物业服务中心，公示服务电话，受理业主来电来访、咨询、报修和投诉； |
|  | 2.完善业主信息和小区信息，设置档案资料室，并配备专职档案管理员； | 2.完善业主信息和小区信息，设置档案资料室，并配备档案管理员； | 2.完善业主信息和小区信息，整理保存档案资料； | 2.完善业主信息和小区信息，整理保存档案资料； |
|  | 3.每季度公示一次物业服务收费情况、代收代缴费用情况以及电梯、消防、水质检测等重大合同签订情况； | 3.每半年公示一次物业服务收费情况、代收代缴费用情况以及电梯、消防、水质检测等重大合同签订情况； | 3.每年公示一次物业服务收费情况、代收代缴费用情况以及电梯、消防、水质检测等重大合同签订情况； | 3.每年公示一次物业服务收费情况、代收代缴费用情况； |
|  | 4.建立培训制度，对物业服务人员进行培训，覆盖率达到100%。培训时长每年每人不低于40个课时（每个课时不少于45分钟）； | 4.建立培训制度，对物业服务人员进行培训，覆盖率达到100%。培训时长每年每人不低于30个课时（每个课时不少于45分钟）； | 4.建立培训制度，对物业服务人员进行培训，覆盖率达到100%。培训时长每年每人不低于20个课时（每个课时不少于45分钟）； | 4.建立培训制度，对物业服务人员进行培训，覆盖率达到100%。培训时长每年每人不低于10个课时（每个课时不少于45分钟）； |
|  | 5.每半年进行一次物业服务满意度调查，覆盖面应达到已入住户数的90%以上，满意率达95%以上，公示满意度调查结果，并有整改报告和回访记录，回访率95%以上； | 5.每年进行一次物业服务满意度调查，覆盖面应达到已入住户数的80%以上，满意率达90%以上，公示满意度调查结果，并有整改报告和回访记录，回访率90%； | 5.每年进行一次物业服务满意度调查，覆盖面应达到已入住户数的70%以上，满意率达80%以上，公示满意度调查结果，并有整改报告； | 5.每年进行一次物业服务满意度调查，覆盖面应达到已入住户数的60%以上，满意率达70%以上，公示满意度调查结果； |
|  | 6.每年至少开展4次以上的健康有益的社区文化活动，做好宣传服务工作。 | 6.每年至少开展2次以上的健康有益的社区文化活动，做好宣传服务工作。 | 6.每年至少开展1次健康有益的社区文化活动，做好宣传服务工作。 | 6.积极配合做好宣传活动。 |
| **房屋管理** | | | | |
| **基本要求** | | | | **备注** |
| 1.按有关法规政策规定、物业服务合同和业主公约约定对房屋及配套设施进行管理服务； 2.建立完善的房屋共用部位管理制度，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全； 3.巡检时发现损坏需修复的，保修期内应及时保修，保修期外的，应及时告知业委会并公告，并根据业主表决结果组织维修； 4.建立住宅装饰装修管理制度，并公示： 5.及时劝阻违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为，对劝阻未果的，应及时报告当地居委会或街道办。 | | | | 1.房屋管理成本包括：用于房屋及配套设施的维修养护费用。  2.分级服务要求有二条达不到标准的，收费标准应适当下调；有三条或以上达不到标准的按低一级标准收费。 |
|  | 1.对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于95%； | 1.对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于90%； | 1.对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于80%； | 1.对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于70%； |
|  | 2.每日至少巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护； | 2.至少每3日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护； | 2.至少每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护； | 2.至少每两周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护； |
|  | 3.在装饰装修期间，每日至少巡查2次现场，并及时劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时立即向相关主管部门报告； | 3.在装饰装修期间，每日至少巡查1次现场，并及时劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时立即向相关主管部门报告； | 3.在装饰装修期间，每周至少巡查3次现场，并及时劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时立即向相关主管部门报告； | 3.在装饰装修期间，每周至少巡查1次现场，并及时劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时立即向相关主管部门报告； |
|  | 4.每半年检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；每季度检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等。 | 4.每年检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；每半年检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等。 | 4.每2年检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；每年检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等。 | 4.房屋外观无重大缺损现象。 |
| **二、共用设施设备的维护** | | | | |
| **基本要求** | | | | **备注** |
| 1.建立共用设施设备的维保计划及巡查维修记录； 2.建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度，对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识； 3.专业维保人员应持证上岗； 4.共用设施设备，应达到规定的保养标准； 5.建立完善的电梯管理制度，委托具备相关资质的电梯维护保养机构定期保养，由具有电梯检测资质的部门进行年检，并公示年检报告，确保电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具、通话系统、监控等设备正常运行； 6.确保消防设施设备完好，可随时启用。确保消防通道畅通； 7.接到相关部门停水、停电、停气等通知后，应及时通知住户。 | | | | 1.共用设施设备的维护成本包括：设施设备维护人工费用、材料费用、及公共水电费。  2.分级服务要求有三条达不到标准的,收费标准应适当下调，有四条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。  3.工程人员是指设施设备管理、操作、维护人员。 |
| 服务等级 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 |
| 分项指导价（元/平方米·月） | 0.28 | 0.22 | 0.18 | 0.16 |
|  | 1.排水系统：每周至少巡检1次，对检查中发现的问题及时修复，保证排水（污）管道疏通；每年至少组织1次防汛演练；每年汛期过后应集中组织全面检查； | 1.排水系统：每半月至少巡检1次，对检查中发现的问题及时修复，保证排水（污）管道疏通；每年至少组织1次防汛演练； | 1.排水系统：每月至少巡检1次，对检查中发现的问题及时修复，保证排水（污）管道疏通； | 1.排水系统：不定期巡检，对检查中发现的问题及时修复，保证排水（污）管道疏通； |
|  | 2.供配电系统：每日至少巡检1次，并做好巡检记录；配电柜及主要设备每年保养不少于2次； | 2.供配电系统：每周至少巡检3次，并做好巡检记录；配电柜及主要设备每年保养不少于1次； | 2.供配电系统：每周至少巡检1次，并做好巡检记录；配电柜及主要设备视情况组织保养； | 2.供配电系统：不定期巡检，并做好巡检记录； |
|  | 3.照明系统：灯具外观整洁，无松脱，无报损，无安全隐患；照明故障12小时内修复； | 3.照明系统：灯具外观整洁，无松脱，无报损，无安全隐患；照明故障24小时内修复； | 3.照明系统：灯具外观整洁，无松脱，无报损，无安全隐患；照明故障48小时内修复； | 3.照明系统：灯具外观整洁，无松脱，无报损，无安全隐患；照明故障及时修复； |
|  | 4.对二次供水设施建立水质管理制度，每季度对蓄水池、二次供水水箱进行1次清洗、消毒，水质复核卫生要求，定期巡查； | 4.每半年对二次供水设施进行1次清洗消毒，并委托专业机构对小区生活供水进行水质检测，并公示检测结果； | 4.每年对二次供水设施进行1次清洗消毒，并委托专业机构对小区生活供水进行水质检测，并公示检测结果； | 4.每年对二次供水设施进行1次清洗消毒； |
|  | 5.其他共用设施设备，每日至少巡检1次，发现问题及时处理，并做好巡检记录。 | 5.其他共用设施设备，每周至少巡检3次，发现问题及时处理，并做好巡检记录。 | 5.其他共用设施设备，每周至少巡检1次，发现问题及时处理，并做好巡检记录。 | 5.其他共用设施设备，每月至少巡检1次，发现问题及时处理，并做好巡检记录。 |
| **三、公共秩序维护** | | | | |
| **基本要求** | | | | **备注** |
| 1.配有专职的秩序维护员，并完善各类管理制度 2.秩序维护员上岗时佩戴统一标志或穿戴统一服装； 3.制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、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，在遇到突发事件时，采取有效措施，启动相应预案，防止事态扩大； 4.对车辆进行有效管理和疏导，车辆停放有序。 | | | | 1.公共秩序成本包括：公共秩序维护人员人工费用、安防设施设备购置费用及维护费用等。  2.分级服务要求有一至二条达不到标准的，收费标准应适当下调；若有三条或以上达不到标准的按低一级标准收费。  3.保安人员指保安主管、保安员。 |
| 服务等级 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 |
| 分项指导价（元/平方米·月） | 0.27 | 0.20 | 0.16 | 0.14 |
|  | 1.小区有安装监控设备，并设有专门的监控中心，24小时有人员值守，保证各项监控设备24小时正常运行，完好率不低于98%； | 1.小区有安装监控设备，并设有专门的监控中心，24小时有人员值守，保证各项监控设备24小时正常运行，完好率不低于90%； | 1.小区有安装监控设备，并设有专门的监控中心，保证各项监控设备24小时正常运行，完好率不低于85%； | 1.小区有安装监控设备，并设有专门的监控中心，保证各项监控设备24小时正常运行，完好率不低于80%； |
|  | 2.小区主出入口双人执勤，24小时值班看守，有详细交接班记录和外来访客和车辆的登记记录。无人值守的出入口应定期巡查并有巡查记录； | 2.小区主出入口至少有1人以上执勤，24小时值班看守，有详细交接班记录和外来访客和车辆的登记记录。无人值守的出入口应定期巡查并有巡查记录； | 2.小区主出入口至少有1人以上执勤，24小时值班看守，有详细交接班记录和外来访客和车辆的登记记录。无人值守的出入口应定期巡查并有巡查记录； | 2.小区主出入口至少有1人以上执勤，24小时值班看守，有详细交接班记录和外来访客和车辆的登记记录。无人值守的出入口应定期巡查并有巡查记录； |
|  | 3.对车辆实施有效管理，有专职人员24小时巡视和协助停车事宜，及时处理车辆停放不规范的现象； | 3.对车辆实施有效管理，有专职人员协助停车事宜，及时处理车辆停放不规范的现象； | 3.对车辆实施有效管理，及时处理车辆停放不规范的现象； | 3.对车辆实施有效管理，及时处理车辆停放不规范的现象； |
|  | 4.合理设置巡逻路线，每天巡逻不少于4次；重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并做好记录； | 4.合理设置巡逻路线，每天巡逻不少于2次；重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并做好记录； | 4.合理设置巡逻路线，每天巡逻不少于1次；重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并做好记录； | 4.合理设置巡逻路线，每天巡逻不少于1次； |
|  | 5.每日对重点区域开展防火检查，做好巡查记录，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，消防车作业场地不被占用；每周对共用消防设施、器材及消防安全标志开展维护管理，确保完好有效； | 5. 每日对重点区域开展防火检查，做好巡查记录，确保消防通道畅通；每周对共用消防设施、器材及消防安全标志开展维护管理，确保完好有效； | 5.每周对重点区域开展防火检查，做好巡查记录，确保消防通道畅通；每月对共用消防设施、器材及消防安全标志开展维护管理，确保完好有效； | 5.加强对管理区域内共用部位的防火管理，确保消防通道畅通；加强共用消防设施、器材及消防安全标志的维护管理，确保完好有效； |
|  | 6.秩序维护人员必须根据相关法律法规进行岗位流程培训后方能上岗。每半年开展2次安全防范教育培训，每年开展4次专项治安应急预案演练。 | 6.秩序维护人员必须根据相关法律法规进行岗位流程培训后方能上岗。每半年开展1次安全防范教育培训，每年开展2次专项治安应急预案演练。 | 6.秩序维护人员必须根据相关法律法规进行岗位流程培训后方能上岗。每年开展1次安全防范教育培训，每年开展1次专项治安应急预案演练。 | 6.秩序维护人员必须根据相关法律法规进行岗位流程培训后方能上岗。 |
| **四、保洁服务** | | | | |
| **基本要求** | | | | **备注** |
| 1.各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2.各类管理制度完善； 3.垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4.严禁使用不合格的清洁剂； 5.定期做好消杀工作。 | | | | 1.保洁服务成本包括：清洁人员人工费用、清洁器具及材料费用，垃圾清运费，除四害消杀费等。  2.分级服务要求有二条达不到标准的，收费标准应适当下调；有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。  3.清洁卫生人员指清洁卫生管理人员、清洁工。 |
| 服务等级 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 |
| 分项指导价（元/平方米·月） | 0.25 | 0.18 | 0.14 | 0.12 |
|  | 1.室外公共区域保洁，每日至少清扫2次，目视干净整洁，无卫生死角； | 1.室外公共区域保洁，每日至少清扫1次，目视干净整洁，无卫生死角； | 1.室外公共区域定期保洁，目视干净整洁，无卫生死角； | 1.保持室外公共区域清洁； |
|  | 2.水池、沟渠、检查井等至少每周清理2次，达到无灰尘、无污渍、无积土； | 2.水池、沟渠、检查井等至少每周清理1次，达到无灰尘、无污渍、无积土； | 2.水池、沟渠、检查井等至少每半月清理1次，达到无灰尘、无污渍、无积土； | 2.水池、沟渠、检查井等至少每月清理1次，达到无灰尘、无污渍、无积土； |
|  | 3.室内公共区域保洁，每日至少拖扫1次，达到无灰尘、无垃圾、地面干净；公共活动场所，每日至少拖扫2次； | 3.室内公共区域保洁，每三日至少拖扫1次，达到无灰尘、无垃圾、地面干净；公共活动场所，每日至少拖扫1次； | 3.室内公共区域保洁，每周至少拖扫1次，达到无灰尘、无垃圾、地面干净；公共活动场所，每日至少拖扫1次； | 3.保持室内公共区域清洁； |
|  | 4.室内地面根据地板材质保养，1次/2个月打蜡或清洗，目视清洁光亮、无灰尘； | 4.室内地面根据地板材质保养，1次/4个月打蜡或清洗，目视清洁光亮、无灰尘； | 4.室内地面根据地板材质保养，1次/6个月打蜡或清洗，目视清洁光亮、无灰尘； | 4.室内地面根据地板材质保养，目视清洁； |
|  | 5.垃圾分类收集，每日收集并至少清运1次。垃圾桶、垃圾房或垃圾投放点每天至少冲洗一次，保持清洁，无明显异味； | 5.垃圾分类收集，每日收集并至少清运1次。垃圾桶、垃圾房或垃圾投放点每周至少冲洗一次，保持清洁，无明显异味； | 5.每日收集并至少清运1次。垃圾桶、垃圾房或垃圾投放点保持清洁，无明显异味，无脏乱差现象； | 5.每日收集并及时清运。垃圾桶、垃圾房或垃圾投放点保持清洁，无明显异味，无脏乱差现象； |
|  | 6.雨污水井、管道及化粪池，每月检查1次，每季度疏通清理1次。 | 6.雨污水井、管道及化粪池，每季度检查1次，每半年疏通清理1次。 | 6.雨污水井、管道及化粪池，每半年度检查1次，每年疏通清理1次。 | 6.雨污水井、管道及化粪池，定期疏通清理。 |
| **五、绿化养护** | | | | |
| **基本要求** | | | | **备注** |
| 1.有专业人员进行绿化管理，各类制度健全； 3.草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4.做好病虫害防治工作； 5.使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；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； 6.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。 | | | | 1.园林绿化成本包括：园林绿化人员人工费用、材料费用、公共水费。  2.分级服务要求有三条达不到标准的，收费标准应适当下调；若有四条或以上达不到标准的按低一级标准收费。 |
| 服务等级 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 |
| 分项指导价（元/平方米·月） | 0.16 | 0.09 | 0.04 | 0.01 |
|  | 1.配备专业人员实施绿化养护管理； | 1.配备专业人员实施绿化养护管理； | 1.有专职人员实施绿化养护管理； | 1.定期修剪、养护草坪、花卉、绿篱、树木； |
|  | 2.建立树木档案，对于名贵树木应单独建档并专人负责； | 2.建立名贵树木档案； | 2.定期修剪、养护草坪、花卉、绿篱、树木，保障各种绿化植物长势良好； | 2.预防花草树木病虫害，喷洒药物前需有明显提示； |
|  | 3.小区绿化成活率95%以上，长势茂盛，缺株适时进行补种； | 3.小区绿化成活率80%以上，长势茂盛，缺株适时进行补种； | 3.绿地平整清洁，无明显的杂草、杂物、垃圾和搭棚、侵占等现象； | 3.保持绿地整洁； |
|  | 4.按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，满足植物生长需要。定期喷洒农药，预防病虫害； | 4.按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，满足植物生长需要。定期喷洒农药，预防病虫害； | 4.定期喷洒药物，预防病虫害。喷洒药物前需有明显提示； | 4.做好预防病虫害工作； |
|  | 5.草坪长势良好，修剪整齐，保持常绿，基本无杂草；乔、灌木、攀缘植物每年修剪四次以上，树冠完整，形态优美，无枯枝、缺枝； | 5.草坪长势良好，修剪整齐，保持常绿，基本无杂草；乔、灌木、攀缘植物每年修剪两次以上，树冠完整，形态优美，无枯枝、缺枝； | 5.草坪长势良好，修剪整齐；乔、灌木、攀缘植物每年修剪一次以上，无枯枝、缺枝； | 5.定期修剪，保持草坪和树木整洁； |
|  | 6.花坛适时修剪，及时更换枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；绿化带中无堆物、搭棚、践踏、侵占等现象。 | 6.花坛适时修剪，及时更换枯死、损毁的花木；绿化带中无堆物、搭棚、践踏、侵占等现象。 | 6.花坛适时修剪；绿化带无杂物。 | 6.保持花坛和绿化带整洁。 |