



关于公布《淮南市普通住宅前期物业公共服务等级收费标准》的通知

淮发改商服〔2020〕19号

各县、区发改委、住房保障和房产管理局，各物业服务企业：

为进一步推进我市住宅小区物业管理全覆盖工作，规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《安徽省物业管理条例》、《安徽省定价目录》（2018版）、《淮南市城市物业服务收费管理办法》（淮府办〔2018〕29号）等文件规定，现对我市行政区域内普通住宅物业公共服务收费等级收费标准重新制定，予以公布，并就物业服务收费有关政策明确如下：

一、普通住宅前期物业公共服务费实行政府指导价管理。《淮南市普通住宅物业公共服务等级收费标准》详见附表一，2至3年后，市发展和改革委员会会同市住房保障和房产管理局根据成本监审和评估结果适时调整。

二、未成立业主大会的普通住宅小区，由委托单位（建设单位、街道或社居委）与物业服务企业约定物业服务等级后，按照公布的《淮南市普通住宅物业公共服务等级收费标准》（附件一）



进行约定，签定前期物业服务委托合同。

三、非普通住宅和已成立业主大会的普通住宅物业服务费实行市场调节价管理。具体收费标准由业主与服务企业签订物业服务合同，按照合同约定的等级收费标准执行。

四、前期物业服务委托合同由物业服务企业在签订后 10 个工作日内报物业所在地市、县物业行政主管部门和发改委备案后，在政府网站进行公示。

五、普通住宅前期物业服务收费实行《服务价格登记证》管理制度，物业服务企业须提供经物业主管部门备案后的前期物业委托合同等资料，到物业所在地价格主管部门办理《服务价格登记证》后，方可收费。

六、物业服务收费应按规定实行明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示企业名称、服务内容、服务标准（等级）等级、收费项目、收费标准、收费依据，以及投诉举报电话，接受业主的监督。

七、其他未尽事宜按《淮南市城市物业服务收费管理办法》规定执行。

八、本通知自 2020 年 7 月 1 日起执行，原淮南市物价局、房管局淮价服〔2017〕5 号文同时废止。



淮南市发展和改革委员会规范性文件

附件一：淮南市普通住宅物业公共服务等级收费标准

附件二：淮南市住宅区物业服务等级标准

淮南市发展和改革委员会
淮南市住房保障和房产管理局

2020年6月29日

附件一

淮南市普通住宅物业公共服务等级 收费标准

单位：元/平方米/月

服务等级 收费标准	A 级	B 级	C 级	D 级	等外
高层	1.05	0.95	0.85	/	0.85(不含 0.85)-0.75
多层（无电梯）	0.7	0.6	0.5	0.3	0.3（不含 0.3）-0.2
多层（带电梯）	1.2	1.1	1.0	0.8	0.8（不含 0.8）-0.7

注：1.上述收费标准为基准价，高层 A 级、B 级、C 级，多层（无电梯、带电梯）A 级、B 级、C 级、D 级可上浮 20%，下浮不限；等外无上浮。

2.新建小区实行“一费制”，高层住宅、多层（带电梯）住宅物业公共等级收费标准含住宅电梯和增压水泵运行费。

3.物业服务等级凡达不到高层 C 级标准的，多层（无电梯、带电梯）D 级标准的，等级收费标准按等外标准收取。



附件二

淮南市住宅区物业服务等级标准

1 总则

1.0.1 为加强对住宅区物业服务的监管与评价，规范物业服务行为，提高物业服务水平，维护各方主体权益，推进物业服务行业规范发展，依据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》，制定本标准。

1.0.2 本标准的编制是根据安徽省《住宅区物业服务标准》，结合本市物业管理实际情况进行修订。

1.0.3 本标准适用于本市辖区内由物业服务企业组织开展的物业服务活动的监管与评价。

1.0.4 本标准结合本市的实际，对物业服务中的基础（综合）管理、客户服务、共用部位的日常养护、共用设施设备的运行与维护、公共秩序维护、环境卫生、白蚁防治、社区文化等服务项目，按照《住宅区物业服务标准》的要求，将服务类型、服务内容、服务质量和频次由高到低划分为 A、B、C、D 四个层次。

1.0.5 原《淮南市高层住宅区物业管理公共服务等级标准》



和《淮南市城市住宅区物业管理公共服务等级基本标准》取消。

1、原高层服务等级标准划分为一、二、三级，三级为最高，经本标准修订后由高至低划分为 A、B、C 三个层次；

2、原多层服务等级标准划分为一、二、三、四、五级，五级为最高，本标准经修定后由高至低划分为 A、B、C、D 四个层次。现 A、B、C 三个层次相当于原多层标准的五、四、三级；现 D 层次相当于原多层标准的一、二级。

1.0.6 委托单位（建设单位、业主大会、街道或社居委）应与物业服务企业签订物业服务合同，合同中约定物业服务等级；物业服务企业应根据约定的服务等级提供相应的服务标准。

1.0.7 物业管理主管部门（单位）可依据本标准对物业服务活动进行监管；价格主管部门可依据本标准对物业服务收费进行管理；行业协会、业主委员会、物业服务企业、专业机构等可依据本标准对物业服务企业进行评价。

2 术语

2.0.1 住宅区 residence community

具有一定人口规模、用地的住宅及其附属建筑物，以满足居民日常物质、文化生活需要为根本特征，具有居住功能、服务功能、经济功能和社会功能的集合。一般由城市干道分割或自然界限包围的相对独立的区域。



2.0.2 物业服务 property service

委托单位(建设单位、业主大会、街道或社居委)通过选聘物业服务企业，由委托单位和物业服务企业按照物业服务合同约定，对物业管理区域内房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

2.0.3 共用部位 common part of building

房屋主体承重结构部位(包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、楼梯间、地面架空层、走廊通道等。

2.0.4 共用设施设备 common facilities

物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、供配电、电梯、天线、照明、锅炉、消防设施、绿地、道路、路灯、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所等。

2.0.5 应急预案 cont contingency plan

物业管理区域内针对具体设施、设备、场所和环境，在安全评价的基础上，为降低突发事故造成的人身、财产与环境损失，就事故发生后的应急救援机构和人员，应急救援的设施设备、条件和环境，行动的步骤和纲领，控制事故发生的方法和程序等，



预先作出的科学而有效的计划和安排。

2.0.6 紧急维修 urgent maintenance

物业管理区域内的共用部位、共用设施设备发生危及人身财产安全等紧急情况，为维护公共安全、保障共用部位或共用设施设备以及各项功能的正常使用，对经认定需要立即进行修复的活动。

2.0.7 一般性维修 general maintenance

对影响物业管理区域内业主(物业使用人)正常生活秩序的共用部位损坏、共用设施设备故障进行维修和处理。

3 基本规定

3.1 服务人员

3.1.1 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装。

3.1.2 物业服务工作场所应标识清楚、整洁有序。物业服务人员接待业主(物业使用人)时主动、热情，使用文明用语。

3.1.3 物业服务企业对业主(物业使用人)报修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。

3.1.4 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。

3.1.5 物业服务项目经理应取得国家或省、市认可的职业资格。

3.1.6 物业服务专业操作人员应持证上岗。

3.1.7 物业服务企业应根据物业服务等级、服务岗位、服务内容、建筑面积或业主(物业使用人)人数，以及物业服务企业的技术装备，配置相应数量的物业服务人员。物业服务人员配置宜符合表 3.1.7 的规定，并可根据住宅区实际状况，对各类人员配备进行调剂。

表 3.1.7 物业服务人员配置标准

服务等级	服务岗位	房屋建筑面积≤10 万 m ²	房屋建筑面积>10 万 m ² 以上
A 级服务	客服	2 人 (包括管理人员)	1 人/400 户~500 户 (包括管理人员)
	保洁	1 人/0.8~1.0 万 m ² (房屋建筑面积)	1 人/0.8~1.0 万 m ² (房屋建筑面积)
	秩序维护	3~4 人/门岗数 + 1 人/0.8 万 m ² ~1.0 万 m ² (房屋建筑面积)	3~4 人/门岗数 + 1 人/1.0 万 m ² ~1.2 万 m ² (房屋建筑面积)
	绿化	1 人	1 人/1.0 万 m ² ~1.5 万 m ² (绿化面积)
	维修	1 人/2.0 万 m ² ~2.5 万 m ² (房屋建筑面积) 但至少配置 2 人	1 人/2.0 万 m ² ~3.0 万 m ² (房屋建筑面积)
	客服	2 人 (包括管理人员)	1 人/500 户~600 户 (包括管理人员)
	保洁	1 人/1.0 万 m ² ~1.2 万 m ² (房屋建筑面积)	1 人/1.0 万 m ² ~1.2 万 m ² (房屋建筑面积)



淮南市发展和改革委员会规范性文件

B 级 服 务	秩序 维 护	3~4人/门岗数 +1人/1.0万m ² ~1.2万m ² (房屋建筑面积)	3~4人/门岗数 +1人/1.0万m ² ~1.5万m ² (房屋建筑面积)
	绿 化	1人	1人/1.5万m ² ~2.0万m ² (绿化面积)
	维 修	1人/2.5万m ² ~3.0万m ² (房屋建筑面积) 但至少配置2人	1人/2.5万m ² ~3.5万m ² (房屋建筑面积)

续表 3.1.7

服务 等级	服务 岗 位	房屋建筑面积≤10万m ²	房屋建筑面积>10万m ² 以上
C 级 服 务	客 服	1人 (包括管理人员)	1人600户~700户 (包括管理人员)
	保 洁	1人/1.2万m ² ~1.4万m ² (房屋建筑面积)	1人/1.2万m ² ~1.4万m ² (房屋建筑面积)
	秩 序 维 护	3~4人/门岗数 +1人/1.2万m ² ~1.5万m ² (房屋建筑面积)	3~4人/门岗数 +1人/1.5万m ² ~2.0万m ² (房屋建筑面积)
	绿 化	1人	1人/2.0万m ² ~2.5万m ² (绿化面积)
	维 修	1人/3.0万m ² ~3.5万m ² (房屋建筑面积) 但至少配置2人	1人/3.0万m ² ~4.0万m ² (房屋建筑面积)



D 级 服 务	客服	1 人 (包括管理人员)	1 人 700 户 ~ 800 户 (包括管理人员)
	保洁	1 人/1.4 万 m ² ~ 1.6 万 m ² (房屋建筑面积)	1 人/1.4 万 m ² ~ 1.6 万 m ² (房屋建筑面积)
	秩序 维护	3 ~ 4 人/门岗数 + 1 人/1.5 万 m ² ~ 2.0 万 m ² (房屋建筑面积)	3 ~ 4 人/门岗数 + 1 人/2.0 万 m ² ~ 3.0 万 m ² (房屋建筑面积)
	绿化	1 人	1 人/2.5 万 m ² ~ 3.0 万 m ² (绿化面积)
	维修	1 人/3.5 万 m ² ~ 4.0 万 m ² (房屋建筑面积) 但至少配置 2 人	1 人/3.5 万 m ² ~ 4.5 万 m ² (房屋建筑面积)
注：总建筑面积超过 50 万 m ² 的，各岗位人员配置可乘以 0.9 系数。			

3.1.8 物业服务企业应建立员工培训制度，组织人员定期参加技能培训。

3.2 制度建设

3.2.1 物业服务企业应根据物业项目的具体情况，制定服务方案和服务流程。

3.2.2 物业服务企业应建立管理制度，并按照合同约定和服务标准进行质量管理。

3.2.3 物业服务企业应将岗位职责在服务场所明示。

3.3 服务质量和风险控制



3.3.1 物业服务企业应结合自身情况，逐步建立质量内控制度，定期对服务质量进行检查与评价。

3.3.2 物业服务企业宜参加并通过第三方认证，积极参加行业内检查和评比等活动，获得社会评价。

3.3.3 业主满意度宜委托第三方进行测评。

3.3.4 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。

3.3.5 物业服务企业应结合自身实际建立风险控制机制，对物业服务过程中可能产生的各类风险进行识别、评估、管控。

3.3.6 物业服务企业宜购买公众责任险。

3.4 应急预案

3.4.1 物业服务企业应对本物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害，以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定应急预案。

3.4.2 物业服务企业应定期组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于1次应急预案演练。

3.4.3 突发事件发生时，物业服务企业应做好以下工作：

1、立即启动应急预案，同时报告委托单位和有关部门，并协助采取相应措施；

2、迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、



抢险救援、后勤保障、协助保护现场和证据等工作，防止事态扩大，尽可能减少破坏和损失程度，并配合相关部门做好善后工作：

3、撰写突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向委托单位和相关行政主管部门报告。

3.5 物业档案资料

3.5.1 物业服务企业应建立档案管理制度。

3.5.2 物业服务企业应设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。

3.5.3 物业服务档案应涵盖物业基础资料、业主(物业使用人)资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等。

3.5.4 物业服务企业应对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。

3.5.5 物业服务合同终止时，物业服务企业应向委托单位移交档案资料。

3.5.6 建设单位在办理物业承接验收手续时，应向物业服务企业移交物业资料；移交资料不全的，物业服务企业应及时与建设单位进行协调解决，必要时报告行政主管部门。

3.6 标识管理

3.6.1 物业服务企业应制定标识管理制度。



3.6.2 物业服务企业应实行标识分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。

3.6.3 物业服务企业应对房屋指示标识、设施设备(区域)标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护，并做好记录。

3.6.4 物业服务企业应督促有关单位，在施工改造、维护保养现场以及危及人身安全的场所，设置警示标识。

4 承接查验

4.0.1 物业服务企业在承接物业项目时，应按照法律法规规定及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业共用部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。

4.0.2 物业服务企业应在物业交接后 30 日内，将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主。

5 客户服务

5.1 一般规定

5.1.1 物业服务企业应设置办公或客服接待场所，保持场所整洁有序。



5.1.2 物业服务企业应在接待场所公示服务电话，悬挂或张贴物业服务企业资质证书、项目经理照片，公示物业服务内容、收费标准等有关信息。

5.1.3 物业服务企业可接受建设单位委托为业主入住提供相关服务。

5.1.4 物业服务企业应在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传。涉及业主(物业使用人)正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告。

5.1.5 物业服务企业应制定钥匙管理制度，指定专人管理钥匙。钥匙发放和领用应进行登记和定期清查，并记录存档。

5.1.6 物业服务企业应建立报修管理制度。

5.1.7 物业服务企业对服务合同约定范围内的投诉，应限时处理并回访。

5.1.8 物业服务企业每年应不少于1次向业主委员会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开座谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主(物业使用人)进行沟通。

5.1.9 物业服务企业宜根据业主需求提供便民服务。

5.2 服务等级规定

5.2.1 物业服务办公或客服接待场所工作时间应有专人负责接待，其他时间应设值班人员。专人接待时间应不低于下列要求：



1 A 级服务工作日 10 小时，节假日 8 小时；

2 B 级服务工作日 8 小时，节假日 4 小时；

3 C、D 级服务工作日 8 小时，节假日应有人值班。

5.2.2 物业服务企业进行维修与回访，应符合下列要求：

1、**紧急维修：**A、B 级服务 30 分钟内到达现场，C、D 级服务 40 分钟内到达现场。组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成的，应采取应急措施，并告知业主(物业使用人)；

2、**一般维修：**A、B 级服务 3 日内修复，C、D 级服务 5 日内修复；

3、**入户维修：**按约定时限到达现场并组织维修或采取必要的处理措施；

4、**业主报修的（不包括开发商房屋遗留问题），物业服务回访率达 100%：**A、B 级服务维修满意率达 90% 以上，C、D 级服务维修满意率达 80% 以上。

5.2.3 物业服务企业对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉应在 3 个工作日内进行答复。

5.2.4 物业服务企业每年应至少向业主(物业使用人)进行 1 次物业服务意见征询，统计满意率，汇总分析意见和建议。业主(物业使用人)满意率应符合下列要求：

1、A、B 级服务 80% 以上；



2、C、D级服务70%以上。

6 房屋共用部位管理

6.1 一般规定

6.1.1 物业服务企业应制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整。

6.1.2 物业服务企业应根据房屋实际使用年限、使用现状，定期组织开展房屋共用部位使用状况的检查。

6.1.3 物业服务企业应根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会(或业主委员会)进行书面报告。

6.1.4 物业服务企业应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。

6.1.5 物业服务企业发现物业管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，应及时进行劝阻，并报告相关主管部门。

6.1.6 物业服务企业应与业主(物业使用人)及装饰装修企业三方共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书。告知业主(物业使用人)及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。

6.1.7 物业服务企业应巡查装修现场，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的违规装修



行为，应进行制止，并及时报告相关主管部门。

6.1.8 室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持基本平整。

6.1.9 发生下列紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告：

1、电梯运行系统中涉及的设施设备损坏无法使用的，或存在安全隐患并由电梯检验检测机构出具书面意见的；

2、消防、供电、供气、给排水设施设备发生故障无法使用应由业主负责维修的，或存在消防安全隐患并由消防部门出具整改通知的；

3、屋面和外墙损坏、渗漏严重并由市、县（区）政府确定的房屋管理部门出具证明的；

4、房屋外墙饰面脱落等危及人身安全并由房屋质量检测单位出具证明的；

5、其他经主管部门认定危及房屋安全的。

6.1.10 台风、暴雨等预警信号发布后，物业服务企业应及时进行巡查。

6.2 服务等级规定

6.2.1 物业服务企业应检查外墙面、屋檐等，按照责任范围



进行维修养护，做好记录。检查频次应不低于下列要求：

- 1、A 级服务：每 2 个月检查 1 次，雨雪季节每月检查 1 次；
- 2、B 级服务：每季度检查 1 次；
- 3、C 级服务：每半年检查 1 次；
- 4、D 级服务：每年检查 1 次。

6.2.2 物业服务企业应检查房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应不低于下列要求：

- 1、A、B 级服务：每月巡查 1 次，雨雪季节每月巡查 2 次；
- 2、C 级服务：每 2 个月巡查 1 次；
- 3、D 级服务：每季度巡查 1 次。

6.2.3 物业服务企业应检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应不低于下列要求：

- 1、A 级服务：每 2 个月 1 次，雨雪季节每月 1 次；
- 2、B 级服务：每季度 1 次，雨雪季节每季度 2 次；
- 3、C 级服务：4 个月 1 次；
- 4、D 级服务：每半年 1 次；

6.2.4 物业服务企业巡查装修现场频次应不低于下列要求（装修现场动用明火应每 2 小时巡查 1 次）：



- 1、A 级服务：每日 2 次；
- 2、B 级服务：每日 1 次；
- 3、C、D 级服务：每两日巡查 1 次。

6.2.5 物业服务企业应保持住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患；发现损坏，应及时修复。标志、标识、宣传牌完好率应不低于下列要求：

- 1、A、B 级服务：90% 以上；
- 2、C、D 级服务：80% 以上。

6.2.6 物业服务企业应定期巡查空置房并记录。巡查频次应不低于下列要求：

- 1、A 级服务：每月 2 次
- 2、B 级服务：每半月 1 次；
- 3、C、D 级服务：每月 1 次。

7 共用设施设备管理

7.1 一般规定

7.1.1 物业服务企业应制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。

7.1.2 物业服务企业应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，保存记录，按时归档。



7.1.3 物业服务企业应根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会(业主委员会)和相关业主进行书面报告或在小区广告栏中进行公示。

7.1.4 物业服务企业应根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。

7.1.5 物业服务企业应按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。

7.1.6 封闭式设备机房管理应符合下列要求：

- 1、在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书；
- 2、设施设备标识、标牌齐全；
- 3、机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记；
- 4、机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施；
- 5、在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况
- 6、规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；
- 7、机房内不堆积杂物，保持清洁；
- 8、在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项



检查并做好记录。

7.1.7 物业服务企业应定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。

7.1.8 物业服务企业应加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。

7.2 电梯系统管理

7.2.1 物业服务企业应配置电梯安全管理员，并持证上岗。

7.2.2 物业服务企业发现电梯设计、制造、安装存在安全隐患的，应及时书面报告相关单位。

7.2.3 物业服务企业应按照规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。

7.2.4 物业服务企业按照合同约定对电梯实行限时运行的，应保证每单元至少一部电梯 24 小时运行。

7.2.5 物业服务企业应委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维修保养；对电梯维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

7.2.6 物业服务企业应每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。

7.2.7 物业服务应积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢



内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。

7.2.8 物业服务企业应保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。

7.2.9 物业服务企业应在电梯机房设有明显的警示标志，规范摆放应急工具，封闭式机房门常闭落锁。机房内应配备消防器材和温度计，采取降温通风措施。

7.2.10 电梯发生故障时，物业服务企业应通知电梯维保单位及时排除故障；发生电梯困人时，物业服务企业应积极组织救助，立即通知电梯维保单位排险救援。

7.2.11 物业服务企业接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。

7.2.12 电梯井浸水时，物业服务企业应将电梯升至浸水楼层上方，查明漏水来源，排干楼层、井道积水；经检测排除隐患后，恢复电梯运行。

7.2.13 发生火灾时应及时停止电梯运行。

7.3 消防系统管理

7.3.1 物业服务企业应配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备存应急消防物资。



7.3.2 物业服务企业应保持消防设施设备系统名称和编号完备、消防专用工具配置齐全、摆放规范。

7.3.3 灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全：防火门应常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。

7.3.4 物业服务企业应保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态。

7.3.5 物业服务企业应定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。

7.3.6 物业服务企业应利用末端试水装置，每月不少于1次对水流指示器进行试验，确保水压正常。

7.3.7 物业服务企业应按消防管理有关规定，对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用。

7.3.8 需要暂时停用消防设施时，物业服务企业应采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过24小时时，物业服务企业应向辖区公安机关消防部门报告。

7.4 给排水系统管理

7.4.1 物业服务企业应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好



并落锁，安装溢流管口防护网，定期检查保养附属配件。

7.4.2 物业服务企业应对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。

7.4.3 物业服务企业应对污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理。

7.4.4 物业服务企业应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆、对损坏井盖及时更换。

7.4.5 物业服务企业应检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位，保持排水畅通。

7.4.6 物业服务企业应检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行清通，保持排水畅通。检查清理频次应不低于下列要求：

1、A级服务：每2个月检查1次，窨井每半年清理1次，排水沟2个月清理1次；

2、B级服务：每季度检查1次，窨井每半年清理1次，排水沟2个月清理1次；

3、C级服务：每半年检查1次，窨井每年清理1次，排水沟每季度清理1次；

4、D级服务：每年检查1次，窨井每年清理1次，排水沟每半年清理1次；

7.5 供电系统管理



7.5.1 物业服务企业应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。

7.5.2 配电房应有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施完备；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

7.5.3 物业服务企业应每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。

7.5.4 限电、停电时，物业服务企业应提前通知业主（物业使用人）。

7.5.5 物业服务企业应定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。

7.5.6 物业服务企业对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养，应不低于下列要求：

1、A 级服务：每 2 天检查 1 次。发现损坏，1 个工作日修复；

2、B 级服务：每周检查 1 次。发现损坏，1 个工作日修复；

3、C 级服务：每月检查 1 次。发现损坏，2 个工作日修复；

4、D 级服务：每 2 月检查 1 次。发现损坏，2 个工作日修复。

7.6 安全技术防范系统



7.6.1 物业服务企业应保持安防设施设备运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于7天。

7.6.2 物业服务企业应定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求：

1、各分系统功能性检查：A、B级服务每周2次，C、D级服务每周1次；

2、各分项系统电源与接线清洁检查：A、B级服务每月2次，C、D级服务每月1次；

3、电脑主机清洗、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：A、B级服务每季度2次，C、D级服务每季度1次；

4、电源接线绝缘、接地检查：A、B级服务每年2次，C、D级服务每年1次；

7.6.3 物业服务企业应保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常。

7.6.4 物业服务企业应保持巡更器具工作正常。

7.6.5 物业服务企业应保持红外探头安装牢固，线路无损，周界报警系统工作正常。

7.6.6 物业服务企业应保持对讲系统基站线路无损，天线安



装牢固，工作正常。

7.7 防雷设施管理

7.7.1 物业服务企业应每半年检查 1 次防雷设施的完好状况。

7.7.2 物业服务企业在雨季或灾害性天气来临前应对防雷设施进行专项检查维护。

7.7.3 物业服务企业应按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。

7.8 道路设施管理

7.8.1 物业服务企业应设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰。

7.8.2 物业服务企业应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子、保持其完好。

7.9 其他设施管理

7.9.1 物业服务企业应设置使用须知、劝谕告示、警示牌。

7.9.2 物业服务企业应对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次。

7.9.3 物业服务企业应定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查。检查频次应不低于下列要求：



- 1、A 级服务：每月 1 次；
- 2、B 级服务：每 2 月 1 次；
- 3、C 级服务：每季度 1 次；
- 4、D 级服务：半年 1 次。

8 公共秩序管理

8.1 一般规定

8.1.1 物业服务企业应制定公共秩序维护制度。

8.1.2 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉物业管理区域环境，劝告或制止影响正常生活秩序的行为，各项记录完整。

8.1.3 监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后，秩序维护人员应立即赶到现场处理。

8.1.4 物业服务企业应按规定留存监控录入资料备查。

8.2 安全防范管理

8.2.1 住宅区内施工活动等应设定封闭区域，阻止无关人员进入。

8.2.2 秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入封闭的住宅区内，对装饰装修人员实行临时出入证管理。

8.2.3 物业服务企业应对大宗物品出门实行登记管理。

8.2.4 物业服务企业应根据物业管理区域特点，设定合理巡



逻路线，巡逻时发现异常情况应及时处置并做好记录。

8.2.5 物业服务企业应在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口值守应符合下列要求：

1、A、B 级服务：出入口有专人 24 小时值守，主出入口立岗时间不少于 6 小时；

2、C、D 级服务：出入口有专人 24 小时值守。

8.2.6 秩序维护人员应按规定的的时间和路线进行巡逻，发现异常情况，应及时处理。巡逻不低于下列要求：

1、A 级服务：每天 10 次；

2、B 级服务：每天 8 次；

3、C 级服务：每天 6 次；

4、D 级服务：每天 3 次。

8.3 消防管理

8.3.1 物业服务企业应建立消防组织，落实消防安全责任制，制定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

8.3.2 物业服务企业应制定消防管理、防火检查、隐患整改制度。

8.3.3 秩序维护人员发现消防安全违法行为，应立即进行劝阻；发现火灾隐患时，应立即进行排除；不能纠正和排除时，应报告有关部门并配合处理，并做好记录。



8.3.4 物业服务企业应保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。

8.3.5 物业服务企业应组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于 1 次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。

8.3.6 物业服务企业应每月组织 1 次消防安全检查，做好检查记录。

8.4 车辆管理

8.4.1 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内的业主（物业使用人）正常使用。

8.4.2 物业管理区域内停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

8.4.3 物业服务企业应按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，制定车辆停放区域，规范车位标识。

8.4.4 物业服务企业应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证（卡）出入。

8.4.5 物业服务企业不得私自改建、分隔、拆除车场（车库）。

8.4.6 物业服务区域内非机动车应定点停放。

9 环境卫生管理

9.1 一般规定

9.1.1 物业服务企业应制定环境卫生管理制度。



9.1.2 物业服务企业应实行公共区域卫生清洁责任制。

9.1.3 物业服务企业应设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况。

9.1.4 物业服务企业应配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理设置果皮箱。

9.1.5 保洁人员开展清洗保养地砖，墙面等作业时，应放置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。

9.1.6 物业服务企业应在雨雪后及时组织排出积水，清扫路面积雪，铲除积冰。

9.1.7 物业服务企业发现环境卫生器具损坏时，应及时报修。

9.2 服务等级规定

9.2.1 物业服务企业对住宅楼门厅进行保洁，应不低于下列要求：

1、A级服务：每日清扫1次、每周清拖1次地面；每日擦拭1次信报箱；每周擦拭一次门厅玻璃、墙面；

2、B级服务：每日清扫1次、每周清拖1次地面；隔日擦拭1次信报箱；每半月擦拭一次门厅玻璃、墙面；

3、C级服务：每日清扫1次、每月清拖2次地面；每周擦拭1次信报箱；每月擦拭一次门厅玻璃、墙面；



4、D级服务：每2天清扫1次、每月清拖2次地面；每半月擦拭1次信报箱；每季度擦拭一次门厅玻璃、墙面；

9.2.2 物业服务企业对楼道、楼梯进行保洁，应不低于下列要求：

1、A级服务：每日清扫、每周清拖1次楼道、楼梯；每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等公用设施；每月除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。

2、B级服务：每日清扫、每半月清拖1次楼道、楼梯；每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等公用设施；每季度除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。

3、C级服务：每2日清扫、每月清拖1次楼道、楼梯；每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等公用设施；每半年除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。

4、D级服务：每周清扫1次楼道、楼梯；隔月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等公用设施；每年除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。

9.2.3 物业服务企业对电梯进行保洁，应不低于下列要求：

1、A级服务：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理1次；每月养护1次石材装饰的电梯轿厢。



2、B级服务：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理2次；每2月养护1次石材装饰的电梯轿厢。

3、C级服务：每两日擦拭1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次；每季度养护1次石材装饰的电梯轿厢。

4、D级服务：每周擦拭不少于1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面。电梯和轿厢按材质定期养护。

9.2.4 物业服务企业对楼外道路进行保洁，应不低于下列要求：

1、A、B级服务：每日进行清扫，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等；

2、C、D级服务：每日清扫1次，目视基本干净、整洁，无卫生死角。

9.2.5 物业服务企业对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，应不低下列要求：

1、A级服务：每日清洁1次；每半月清洗消毒1次；设施保持干净，无污渍、锈迹：

2、B级服务：每3日清洁1次；设施保持基本干净，无污渍、锈迹：



3、C 级服务：每周清洁 1 次；设施保持基本干净；

4、D 级服务：每半月清洁 1 次；设施保持基本干净。

9.2.6 物业服务企业对天台屋面进行保洁，应不低于下列要求：

1、A 级服务：每月清理 1 次；

2、B 级服务：每季度清理 1 次；

3、C 级服务：每年春、秋季各清理 1 次；

4、D 级服务：每年雨季前清理 1 次。

9.2.7 物业服务企业对车库进行保洁，应不低于下列要求：

1、A 级服务：每日巡视保洁 1 次，每周全面清扫 1 次地面。

每周清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟：

2、B 级服务：每日巡视保洁 1 次，每半月全面清扫 1 次地面。每半月清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟；

3、C 级服务：每日巡视保洁 1 次，每月全面清扫 1 次地面。每月清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟：

4、D 级服务：每日巡视保洁 1 次，每季度全面清扫 1 次地面。每季度清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟。

9.2.8 物业服务企业对绿地进行保洁，应不低于下列要求：

1、A 级服务：每日巡视保洁 1 次，目视无垃圾杂物：



2、B 级服务：每 2 日巡视保洁 1 次，目视无垃圾杂物：

3、C 级服务：每周巡视保洁 2 次，目视无垃圾杂物：

4、D 级服务：每周巡视保洁 1 次。

9.2.9 物业服务企业对水景进行保洁，应不低于下列要求：

1、A 级服务：喷水池每周打捞 3 次杂物；人工湖每周打捞 1 次杂物；

2、B 级服务：喷水池每周打捞 2 次杂物；人工湖每 10 日打捞 1 次杂物；

3、C 级服务：喷水池每周打捞 1 次杂物；人工湖每半月打捞 1 次杂物；

4、D 级服务：喷水池每半月打捞 1 次杂物；人工湖每月打捞 1 次杂物；

9.2.10 物业服务企业对垃圾进行收集、清运，应符合下列要求：

1、生活垃圾宜分类收集；

2、垃圾收容容器应及时倾倒，垃圾不外露；

3、每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒；

4、配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒；

5、应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。



9.2.11 物业服务企业对垃圾收集容器进行保洁，应不低于下列要求：

1、A 级服务：垃圾收集容器夏季每日清洗 1 次；其它季节每周清洗 1 次、每周清洁外表面 2 次；

2、B 级服务：垃圾收集容器夏季每两日清洗 1 次；其它季节每周清洗 1 次、每周清洁外表面 2 次；

3、C、D 级服务：垃圾收集容器夏季每周清洗 1 次；其它季节每月清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次；

9.2.12 物业服务企业对有害生物进行预防和控制，应符合下列要求：

1、制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，应事先进行公告，采取预防措施。

2、做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害应及时报告白蚁防治单位进行防治处理。

10 绿化与园林小品

10.1 一般规定

10.1.1 物业服务企业应制定绿化管理规章制度，建立园林设施管理档案。

10.1.2 物业服务企业应设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志。



10.1.3 物业服务企业应对主要花木进行挂牌宣传,建立专项养护措施。

10.1.4 物业服务企业应对易受冻害的树木采取防寒措施,枝叶积雪时及时清除,对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。

10.1.5 物业服务企业对园林设施应定期检查、养护,保持其状态完好。

10.2 服务等级规定

10.2.1 物业服务企业对绿化进行养护,应不低于下列要求:

1、A 级服务: 各类花草树木生长旺盛,叶色正常;乔、灌木保存率 95% 以上,栽(补)植成活率 95% 以上;木本花卉种植轮廓清晰,整齐美观,高矮搭配合理,疏密均匀;草坪覆盖率 90% 以上,生长旺盛,生长季节不枯黄。绿篱和造型植物外形美观,无断垄;

2、B 级服务: 各类花草树木生长旺盛,叶色正常;乔、灌木保存率 90% 以上,栽(补)植成活率 90% 以上;木本花卉种植轮廓清晰,整齐美观,高矮搭配合理,疏密均匀;草坪覆盖率 85% 以上,生长旺盛;绿篱和造型植物外形美观;

3、C 级服务: 各类花草树木生长正常;乔、灌木保存率 85% 以上,,栽(补)植成活率应达到 85% 以上;木本花卉无残缺;草坪覆盖率 82% 以上,生长季节无成片枯黄;



4、D 级服务：各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 80% 以上，栽(补)植成活率 80% 以上；草坪覆盖率 80% 以上。

10.2.2 物业服务企业对灌木、乔木进行修剪，应不低于下列要求：

1、A 级服务：适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观；草坪、绿篱、造型植物每年普修 4 遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；

2、B 级服务：适时修剪，乔、灌木完整；草坪、绿篱、造型植物年普修 3 遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；

3、C 级服务：适时修剪；草坪、绿篱、造型植物年普修 2 遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；

4、D 级服务：定期修剪；草坪、绿篱、造型植物年普修 1 遍以上，丛、草高度适度。

10.2.3 物业服务企业对绿化进行灌溉、施肥，应不低于下列要求：

1、A 级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 2 遍，满足植物生长需要常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅；



2、B 级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木增施追肥 2 遍；常年保持有效供水，草坪生长良好，低洼处及时整平，保持排水通畅；

3、C 级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木增施追肥 1 遍；保持有效供水，草坪正常，排水通畅；

4、D 级服务：年普施基肥 1 遍；无明显缺水枯黄。

10.2.4 物业服务企业对绿化进行补植补种，应符合下列要求：

1、A、B 级服务：树木缺株尽早补植，行道树无缺株：补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植；

2、C、D 级服务：树木缺株、草地空秃地段补植补种。

10.2.5 物业服务企业对树干涂白应符合下列要求：

1、A、B 级服务：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，早春再涂白 1 次，涂白高度应符合规定；

2、C、D 级服务：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应符合规定。

10.2.6 物业服务企业进行病虫害防治，应符合下列要求：

1、A 级服务：防治措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过 10%；草坪无明显病斑，禁用高毒或强刺激性的农药；



喷洒药物前应有告示；

2、B级服务：有防治措施，无明显病虫害；平均病虫害株数不超过15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示；

3、C、D级服务：无较大病虫害；平均病虫害株数不超过20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。

11 物业服务收费

11.0.1 物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和价格相符的原则。

11.0.2 物业服务合同应约定物业服务收费有关事项。

11.0.3 物业服务企业应在物业管理区域内的显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准。

11.0.4 物业服务企业提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。

11.0.5 物业服务企业应按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。

12 住宅区文化建设

12.0.1 物业服务企业宜组织开展形式多样、内容丰富的社区

文化活动。

12.0.2 物业服务企业应提前做好社区文化活动方案,实施中应做好秩序维护和应急处置工作。

12.0.3 物业服务企业应注重利用社会资源开展社区文化活动。