

索引号:	11220000013544541J/2004-01191	分类:	房地产市场监管;通知
发文机关:	省住房和城乡建设厅	成文日期:	2004 年 01 月 01 日
标题:	关于印发《吉林省物业服务收费管理实施细则（试行）》的通知		
发文字号:	吉发改收管联字〔2004〕982号	发布日期:	2004 年 01 月 01 日

关于印发《吉林省物业服务收费管理实施细则（试行）》的通知

吉林省发展和改革委员会

吉林省建设厅文件

吉发改收管联字〔2004〕982 号

各市、州发改委（物价局）、房产局（建设局）：

为规范物业服务收费行为，保障业主和物业管理企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》、《物业管理条例》和《国家发展改革委、建设部关于印发物业服务收费管理办法的通知》（发改价格〔2003〕1864 号），我们制定了，《吉林省物业服务收费管理实施细则（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

二〇〇四年十二月二十日

附件 1：

吉林省物业服务收费管理实施细则

（ 试行）

第一条 为规范物业服务收费行为，保障业主、房屋使用人和物业管理企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》和国务院《物业管理条例》及国家发展和改革委员会、建设部《物业服务收费管理办法》制定本细则。

第二条 本细则适用于全省行政区域内经物业管理行政主管部门资质认定、工商行政管理机关登记注册的物业管理企业对各类物业实施管理、向业主提供服务并收费的行为。

第三条 本细则所称物业服务收费，是指物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主或者物业使用人提供服务收取综合费用。

第四条 政府提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业管理企业；鼓励物业管理企业开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈，促进物业服务收费通过市场竞争形成。

第五条 省价格主管部门会同省建设行政主管部门负责全省物业服务收费的监督管理工作。

县以上地方人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门负责本行政区域内物业服务收费指导价格的制定和监督管理工作。

第六条 物业服务价格应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。

第七条 物业服务指导价格采取以下三种形式：

（一）协商确定服务价格

凡通过招投标或选聘方式实施物业管理的物业管理企业，其服务收费标准可由物业管理企业与业主委员会或招标单位、根据物业管理服务政府指导价格协商确定，报当地价格主管部门和房地产行政主管部门备案。

（二）提前告示服务价格

凡开发商按规定可以预售、租赁的房屋，都应由选聘的物业管理企业根据物业管理服务政府指导价格自行确定综合服务价格和细化服务内容，报价格主管部门和房地产主管部门备案，同时在显著位置设立公示牌，将服务价格和细化的服务内容公示。在签订房屋预售、租赁合同时，签订前期物业管理服务协议，业主入住后至该业主委员会成立之前，按合同约定执行，服务价格不得提高，服务承诺不得降低。

（三）价格主管部门核定服务价格

1、物业管理企业与业主委员会难以协商确定物业服务价格的，由双方提出书面申请，报当地价格主管部门会同房地产行政管理部门核定。

2、未实行提前告示服务价格的物业管理企业，应根据物业管理的实际情况，提出服务价格申请，报当地价格主管部门会同房地产行政主管部门核定。

第八条 住宅小区物业服务价格由县级以上政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门，按照省价格主管部门、建设行政主管部门制定的《吉林省住宅小区物业管理服务政府指导价格》，结合当地实际，在上浮 10%、下浮 30%的幅度内制定当地的住宅小区物业服务指导价格。

非住宅物业服务价格由各市、州政府价格主管部门会同房地产行政主管部门根据当地实际经济发展水平和社会承受能力，按照本《细则》规定的原则，制定当地非住宅物业管理服务政府指导价格。

物业服务具体价格由业主委员会与物业管理企业参考当地物业服务指导价格在物业服务收费合同中约定。

物业服务指导价格要根据社会经济发展水平等因素适时调整公布。

第九条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同，应当约定物业服务内容、服务标准、收费标准、计费方式及计费起始时间等内容，涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。

开发商在签订前期物业管理服务协议时，要明确公共照明费、电梯使用费、物业管理服务费按月缴纳，不得预收。水费、电费待业主入住后按每月实际费用自行缴纳。

第十条 实行物业服务的价格构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。

物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

1、物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等（人员配置参照《城市住宅小区物业管理企业人员配置参考表》）；

2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

3、物业管理区域清洁卫生费用；

4、物业管理区域绿化养护费用；

- 5、物业管理区域秩序维护费用；
- 6、办公费用；
- 7、物业管理企业固定资产折旧；
- 8、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- 9、经业主同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，通过专项维修资金予以列支，不计入物业服务支出或者物业服务成本。

第十一条 物业的成本利润率控制在 1—3%。

第十二条 物业服务收费等级的确定，由当地房地产行政主管部门会同价格主管部门审核认定。

物业管理服务等级标准五级以下的物业管理企业，不得收取物业管理服务费。

第十三条 物业管理企业在物业服务中应当遵守国家的价格法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。

第十四条 业主应当按照物业服务合同的约定按时足额缴纳物业服务费用。业主违反物业服务合同约定逾期不缴纳服务费用，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不缴纳的，物业管理企业可以依法追缴。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用从其约定，业主负连带交纳责任。

物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用。

第十五条 按照鼓励先进、优质优价的原则，凡荣获国家物业管理示范小区荣誉称号的，其物业服务指导价格可经业主委员会同意，按当地现行价格上浮 6%，荣获省级物业管理示范小区荣誉称号的，价格可上浮 5%，荣获省级物业管理优秀小区荣誉称号的，价格可上浮 4%，荣获市、州级物业管理优秀小区荣誉称号的，价格可上浮 3%。

第十六条 物业管理企业实施物业管理后，开发建设单位已竣工的纳入物业管理范围的房屋出售前，应足额缴纳物业管理费。

第十七条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业管理企业接受上述单位委托代收费用的，可按约定向委托单位收取手续费，但不得向业主收取手续费等任何费用。

第十八条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，必须经业主大会同意后，按照规定办理有关手续，由此所得收益用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

对小区内道路上停放的车辆是否收取停车费，应由业主委员会与物业管理企业协商确定。收取停车费的小区，停车费收入按照业主大会的决定使用。

小区内专业停车场收费标准由当地价格主管部门核定。对业主已购买产权的停车位、车库不得另行收取停车费。

第十九条 过去已对业主收取的房屋维修金（0.15 元/平方米）节余部分，转入房屋维修资金帐户，今后不再另行收取该项费用。

第二十条 物业管理企业已接受委托实施物业服务并相应收取服务费用的，其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

第二十一条 物业管理企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费由双方约定。

第二十二条 各地原定的物业服务收费标准与现行指导价格不符的，业主委员会与物业管理企业应通过充分协商后尽快调整。

第二十三条 物业管理企业应当按照政府价格主管部门的规定实行明码标价，在物业管理区域内的显著位置设立公示栏或公示牌，对服务内容、服务标准以及物业管理服务价格等有关情况进行公示。

第二十四条 物业管理企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算并每年不少于一次公布物业服务资金收支情况。

业主或者业主大会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质询时，物业管理企业应当及时答复。

第二十五条 政府价格主管部门会同房地产行政主管部门，应当加强对物业管理企业的服务内容、标准和物业服务价格的监督。物业管理企业违反价格法律、法规 and 规定，由政府价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》予以处罚。

第二十六条 本实施细则由省价格主管部门会同省建设行政主管部门负责解释。

本实施细则自 2005 年 1 月 1 日起执行，原吉林省物价局、吉林省建设厅印发的《城市住宅小区物业管理服务收费实施细则》（吉省价房涉字[1997]14

号）、《关于〈对吉林省城市住宅小区物业管理服务收费实施细则〉中个别条款订正的通知》（吉省价房涉字[1997]25号）、《关于物业管理收取房屋维修金及有关问题的通知》（吉省价房涉字[2000]12号）废止。

附件 2:

吉林省住宅小区物业管理服务政府指导价格

一、我省各类住宅小区物业服务费（指提供房屋，设施维修，绿化的养护，环境卫生，维护秩序，档案资料管理等服务费）政府指导价格（按每月每平方米建筑面积计算）如下：

1、普通住宅

一级：每平方米 1.00—1.50 元；

二级：每平方米 0.70—1.00 元；

三级：每平方米 0.50—0.70 元；

四级：每平方米 0.30—0.50 元；

五级：每平方米 0.30 元

2、高档住宅区、别墅区主要依据业主要求和所提供的服务内容、质量程度，按优质优价的原则由物业管理企业与业主委员会协商议定。

二、非住宅物业服务价格由各市、州政府价格主管部门会同房地产行政主管部门根据当地实际经济发展水平和社会承受能力，按照《吉林省物业服务收

费管理实施细则（试行）》规定的原则，制定本地区非住宅物业管理服务政府指导价格。

三、住宅小区物业服务收费具体标准由业主委员会与物业管理企业参照《吉林省住宅小区物业管理服务等级标准》由双方协商议定，并报当地价格主管部门和房地产行政主管部门备案。非住宅物业服务收费具体标准由业主委员会与物业管理企业参照当地非住宅物业管理服务政府指导价格协商议定，并报当地价格主管部门和房地产行政主管部门备案。

物业服务收费标准难以确定的，报当地价格主管部门会同房地产行政主管部门核准。

附件 3:

吉林省住宅小区物业管理服务等级标准

一、一级物业管理服务等级：

1、基本要求

（1）物业管理企业原则上应持有二级以上物业管理资质证书，或具有三年（含三年）以上管理住宅小区经历的三级物业管理企业。

（2）建立完善的物业管理服务制度，并落实到位，按规范签订物业服务合同。

（3）物业管理项目经理应具备三年以上物业管理经验。

（4）80%以上物业管理人員应持有物业管理上岗证。

(5) 80%以上物业管理应具有大专以上学历。

(6) 物业管理企业对业户档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理等实行计算机管理。

(7) 小区设有“服务中心”，实行 24 小时物业服务接待，公示服务联系电话。适应业主需求，开展有偿特约服务及代办服务，公示服务项目及收费价目。采取多种形式服务反馈，如走访业户、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，保证每年与 50%以上业户作有效沟通，每年对物业服务投诉有效处理率达到 95%。

(8) 建立完善的档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、业户资料档案、物业租赁档案、日常管理档案等）。

(9) 适应业主需求，组织、配合社区开展文化活动。

(10) 建立健全财务管理制度，每半年公布一次物业管理服务费用的收支状况。

(11) 按规定管理、使用专项维修资金。

2、房屋管理

(1) 按有关法规政策规定和业主公约定对房屋及配套设施进行管理服务。

(2) 房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁；外墙、公共楼梯间的面砖、玻璃等无污迹、无破损，涂料墙面定期粉刷。外墙及公共空间无乱张贴、

乱涂、乱画、乱悬挂现象。室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序。

(3) 对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止，报告并协助有关部门依法处理。

(4) 空调安装统一有序，支架无锈蚀。

(5) 阳台封闭符合市容管理规定，规格色调一致，不超出外墙面。

(6) 无超出设计或统一设置以外的防盗网、晾衣架、遮阳蓬以及屋顶平台护栏等。

(7) 房屋装修符合规定，有小区装修管理制度、装修协议、装修申请及审批记录、装修公司及装修人员登记及相关材料、日常巡查记录及验收手续等。对私改乱拆管线、破坏房屋结构和损害他人利益的现象及时劝止，并报告有关部门。

(8) 小区主出口设小区房屋、道路平面分布图，小区内各路口、栋、门、户及其他公共配套设施场地标识齐全、规范、美观。

3、设施设备维修养护

(1) 共用设施设备运行正常，维护良好，无事故隐患。有设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录。

(2) 实行 24 小时报修值班制度。急修报修半小时内到达现场，预约维修按双方约定时间到达现场。维修回访率达到 90%以上。

(3) 水、电、电梯、消防、监控等设备运行管理人员技能熟练，严格执行操作规程。定期进行消防演练，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

(4) 道路、停车场平整通畅，交通标志规范、齐全。

(5) 路灯、楼道灯等公共照明设备完好率在 98%以上，按规定时间定时开关。

(6) 维修养护制度健全，并在工作场所明示。工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

(7) 对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

(8) 办理房屋及公共设备设施损坏险及公共责任险。

(9) 各设备场所卫生、整洁，主要设施设备标识清楚齐全。

(10) 各设备场所、公共场所、场地，具有危及人身安全隐患处要有明显标志和防范措施。

(11) 在接到有关部门停水、停电通知后，及时通知用户。

4、公共秩序维护

(1) 小区主出入口 24 小时值班。

(2) 对小区重点部位按合同约定巡查。

(3) 中央监控室对小区实施 24 小时监控，监控员不得离岗。

（4）对小区公共娱乐设施、水池、设备场所、顶层天台等具有危险隐患的部位，设置安全防范警示设施和标志。

（5）对进出小区的车辆实施登记管理，并引导车辆出入，有序停放车辆（含非机动车）。

（6）对进出小区的装修工、服务人员实施发放临时出入证管理；对可疑人员作盘问、登记管理；对访客指引行走路径。

（7）对火灾、消防设施、水浸、电梯困人、刑事、交通事故等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）。

（8）消防设施符合公安消防部门的要求，标明防火疏散通道。

5、卫生保洁服务

（1）小区公共场所、楼道、楼梯、主次干道每天至少进行一次清扫。

（2）室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑、小区楼道玻璃每两周擦拭一次。

（3）及时清扫积水、积雪。

（4）清洁区域、部位无垃圾、杂物、异味，外观整洁、明亮；无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、乱贴乱画现象。

（5）根据物业实际需要，合理布设垃圾桶、果壳箱、垃圾袋装，并对垃圾进行分类收集。

（6）垃圾每日收集2次，作到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

(7) 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行消杀，有效控制蝇、蚊等害虫孳生。

(8) 垃圾桶、果壳箱每日清理、定期清洗、保持洁净。

(9) 对小区内公共排放雨水、污水的管道，每年最少全面疏通一次，保证排放雨水、污水管道的畅通。

(10) 对小区内的雨水、污水井每月检查一次，视情况进行及时清掏，保证雨水、污水井通畅。

(11) 禁止饲养家禽、家畜，对违反者及时劝止，并报告有关部门，协助有关部门进行处理。

(12) 建立消杀工作管理制度，根据当地实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物。

6、绿化管理及养护

(1) 有绿化专业人员，管理制度落实。

(2) 小区内绿化地布局合理优美，花草树木与建筑配置得当，小区内绿化率达到规划设计要求。

(3) 花草树木无枯死，发现的死树，应在一周内清除，并适时补种。

(4) 绿篱超过平齐线 10 公分时应进行修剪，绿篱根部无枯枝烂叶及杂物，当天清除修剪废弃物。

(5) 造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形，观赏效果好。

(6) 根据气候状况和季节，适时组织浇灌，施肥和松土，花草树木长势良好。

(7) 及时组织防冻保暖、防沙、预防病虫害。

(8) 绿化地应设有宣传牌，提示人们爱护绿地。

二、二级物业管理服务等级：

1、基本要求

(1) 物业管理企业应具有三级以上物业管理资质证书。

(2) 建立完善的管理服务制度，并落实到位，按规范签定物业管理合同。

(3) 物业管理项目经理应具备二年以上物业管理经验。

(4) 70%以上管理人员应持有物业管理上岗证。

(5) 70%以上物业管理人员要具有大专以上学历。

(6) 物业管理企业对业主档案、收费管理等多方面要实行计算机管理。

(7) 对业主实行每天 12 小时物业服务接待（公示服务联系电话）。

(8) 根据小区实际条件，根据业主需要，开展有偿特约服务及代办服务（公示服务项目及收费价目）。

(9)采取多种形式如走访业户、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，每年与30%以上业主作有效沟通，每年对物业服务投诉有效处理率达到90%。

(10)招牌、广告牌、霓虹灯统一规划，整齐有序。

(11)建立较完善的档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、业户资料档案、物业租赁档案、日常管理档案），并落实到位。

(12)根据小区实际条件，配合社区开展必要的文化活动。

(13)建立健全财务管理制度，每年向业主公布一次物业管理服务费用的收支状况。

(14)按规定管理、使用专项维修资金。

2、房屋管理

(1)按政策规定和业主公约约定，对房屋及配套设施进行管理服务。

(2)房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁，公共楼梯间墙面、地面无污迹、无破损。外墙无乱张贴、乱涂、乱画现象。对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止，报告并协助有关部门依法处理。

(3)空调安装位置统一有序，支架无锈蚀，无安全隐患。

(4)封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。

(5)除建筑设计有要求外，不得安装外廊及外凸防盗网和屋顶平台护栏等。

(6)房屋装修符合规定，有小区装修管理制度、装修申请及审批记录、日常巡查记录及验收手续等，对危及房屋结构安全、拆改管线和损害他人利益的现象及时劝止，及时报告有关部门，并协助有关部门处理。

(7)小区主出入口设小区平面示意图，主要路口设有路标，小区内组团及各栋、单元（门）、户门及公共配套设施场地有明显标志。

3、设施设备维修养护

(1)共用配套设备设施良好，运行正常，无事故隐患，保养、检修制度完备，有设备运行记录。

(2)实行 24 小时报修值班制度，急修报修半小时内到达现场，预约维修按双方约定时间到达现场，维修回访率达到 80%。

(3)水、电、电梯等设备运行人员严格执行操作规程及保养规范，消防设备设施完好无损，可随时启用，消防通道畅通，制订消防应急方案，进行消防演练。

(4)道路通畅、路面平整，路面井盖不影响车辆和行人通行，停车场及主要道路交通标志规范、齐全。

(5)路灯、楼道灯等公共照明设备完好率 95%以上，按规定时间定时开关。

(6)维修养护制度健全，并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

(7)对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理措施、处理记录。

(8)各设备房卫生整洁，主要设施设备标识清楚齐全，设备房管理制度明确。

(9)具有危及人身安全隐患的设备设施场所、公共场所、场地，要有明显标志和防范措施。

(10)在接到有关部门停水、停电通知后，及时通知用户。

4、公共秩序维护

(1)小区主出入口 24 小时值班。

(2)对小区重点部位每 2 小时巡查一次。

(3)应对小区公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。

(4)进出小区的车辆实施登记管理，引导车辆有序停放。

(5)进出小区的装修工、服务人员实施发放临时出入证管理。

(6)对火灾、水浸、电梯困人等突发事件有应急处理预案（每年演练一次）。

5、卫生保洁服务

(1)小区公共场所、楼道、楼梯、主次干道每天至少进行一次清扫。

(2)室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑、小区楼道玻璃每月擦拭一次。

(3)及时清扫积水、积雪。

(4)清洁区域部位无垃圾、杂物、异味，外观整洁、明亮；无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、乱贴乱画现象。

(5)根据物业管理实际需要，合理布设垃圾桶、果壳箱，并将垃圾进行分类收集袋装。

(6)垃圾每日收集2次，作到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

(7)设有垃圾中转站的，根据实际需要进行消杀，有效控制蝇、蚊等害虫孳生。

(8)垃圾桶、果壳箱每日清理、定期清洗、保持洁净。

(9)对小区内公共排放雨水、污水的管道每年最少全面疏通一次，保证排放管道的畅通。

(10)小区内的雨水、污水排放井每月检查一次，视情况进行及时清掏，保证排放井通畅。

(11)小区内禁止饲养家禽、家畜，对违反者及时劝止，报告并配合有关部门进行处理。

(12)建立消杀工作管理制度，根据当地实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物。

6、绿化管理及养护

(1)有绿化专业人员，管理制度落实。

(2)小区内绿化的布局合理优美，花草树木与建筑配置得当，小区内绿化率
达到规划设计要求。

(3)花草树木无枯死，发现死树，必须在半月内清除，并适时补种。

(4)绿篱超过平齐线时应进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，清除修剪
废弃物。

(5)造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形，观赏效果良好。

(6)根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土，花草树木长势良
好。

(7)适时组织防冻保暖、防沙，预防病虫害。

(8)绿地应设有宣传牌，提示人们爱护绿地。

三、三级物业管理服务等级：

1、基本要求

(1)物业管理企业应具有物业管理资质证书。

(2)物业管理企业应制定日常管理制度。

(3)按规范签订物业管理服务合同。

(4)物业管理项目经理应具备一年以上物业管理经验。

(5)50%以上管理人员应持有物业管理上岗证书。

(6)物业管理企业实施每天8小时服务接待（公示服务联系电话号码）。

(7) 每年与 10%以上业主作有效沟通，每年物业投诉有效处理率达到 80%。

(8) 建立档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、业户资料档案等）。

(9) 建立财务制度，每年一次或按合同约定时间向业主公布物业管理服务费用收支状况。

(10) 按规定管理使用专项维修资金。

2、房屋管理

(1) 按政策规定和业主公约约定对房屋及配套设施进行管理、服务。

(2) 房屋外观良好、整洁。

(3) 对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止，报告并协助有关部门依法处理。

(4) 空调安装无安全隐患。

(5) 房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

(6) 小区主出口设有小区平面示意图，主要路口设有路标、小区内各组团及各栋、单元（门）、户门有明显标志。

3、设施设备维修养护

(1) 供水、供电、通讯、照明设备设施齐全，设备运行正常，无事故隐患。

(2) 设立 24 小时报修值班电话，急修一小时内到达现场。建立维修回访制度，维修回访率达到 70%。

(3) 设备运行人员严格遵守操作规程及保养规范。

(4) 消防系统设备完好，可随时启用，保证消防通道畅通。

(5) 道路畅通，路面平坦，车辆行驶路线明确。

(6) 路灯、楼道灯等公共照明设备完好率在 90%以上，按规定时间定时开关。

(7) 设备设施保养、检修制度完备，对设备故障及重大事件有处理记录。

(8) 保持设备设施场所整洁卫生，制定设备场所管理制度。

(9) 危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

(10) 在接到有关部门停水、停电通知后，及时通知用户。

4、公共秩序维护

(1) 小区主出入口 24 小时值班。

(2) 对小区重要部位每 4 小时巡查一次。

(3) 应对小区公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等具有危险隐患部位，设置安全警示标志。

(4) 进出小区的车辆按指定位置有序停放。

(5) 秩序维护员经过突发事件应急处理培训。

(6) 每年进行消防培训一次。

5、卫生保洁服务

(1) 小区公共场所、楼道、楼梯、主次干道，每天清扫一次。

(2) 及时清扫积水、积雪。

(3) 楼道玻璃每季擦拭一次。

(4) 合理布设垃圾桶、果壳箱。

(5) 垃圾每日收集 1 次，做到日产日清。

(6) 设有垃圾中转站的根据实际需要进行消杀，有效控制蝇、虫孳生。

(7) 垃圾桶、果壳箱每日清理、定期清洗、保持洁净。

(8) 小区内公共排放雨水、污水管道定期疏通，保证排放管道畅通。

(9) 对雨水、污水排放井定时清掏，保证排放井通畅。

6、绿化管理及养护

(1) 花草树木无枯死，发现死树，及时清除，并适时按需要补种。

(2) 绿篱每年应进行修剪，及时清除修剪废弃物。

(3) 造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形。

(4) 根据气候状况和季节，适时组织浇灌，施肥和松土。

(5) 适时组织防冻保暖、防沙、预防病虫害。

四、四级物业管理服务等级：

1、基本要求

(1) 物业管理企业应具有物业管理资质证书。

(2) 物业管理企业应制定日常管理制度。

(3) 按规定签订物业管理合同。

(4) 40%以上管理人员应持有物业管理上岗证书。

(5) 物业管理企业实施每天 6 小时服务接待（公示服务联系电话号码）。

(6) 每年与 10%以上业主作有效沟通；每年物业投诉有效处理率达到 80%。

(7) 建立档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、业户资料档案等）。

(8) 建立财务制度，每年一次或按合同约定时间向业主公布物业管理服务费用收支状况。

(9) 按规定管理使用专项维修资金。

2、房屋管理

(1) 按政策规定和业主公约约定对房屋进行管理服务。

(2) 对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止，报告并协助有关部门依法处理。

(3) 空调安装无安全隐患。

(4) 房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

(5) 小区主出口设有小区平面示意图，主要路口设有路标、小区内各组团及各栋、单元（门）、户门有明显标志。

3、设施设备维修养护

(1) 供水、供电、通讯、照明设备设施齐全，设备运行正常，无事故隐患。

(2) 设立 24 小时报修值班电话，急修 1 小时内到达现场。建立维修回访制度，维修回访率达到 70%。

(3) 设备运行操作人员严格遵守操作规程及保养规范。

(5) 消防系统设备完好，可随时启用，保证消防通道畅通。

(6) 道路畅通，路面平坦，车辆行驶路线明确。

(7) 路灯、楼道灯等公共照明设备完好率达到 90%以上，按规定时间定时开关。

(8) 设备设施保养、检修制度完备，对设备故障及重大事件有处理记录。

(9) 保持设备设施场所整洁卫生，制定设备设施管理制度。

(10) 危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

(11)在接到有关部门停水、停电通知后，及时通知用户。

五、五级物业管理服务等级：

1、基本要求

(1)物业管理企业应具有物业管理资质证书。

(2)物业管理企业应制定日常管理制度。

(3)按政策规定签订物业管理服务合同。

(4)管理人员应持有物业管理上岗证书。

(5)物业管理企业实施每天 6 小时服务接待（公示服务联系电话号码）。

(6)每年与业主作有效沟通。

(7)建立档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、业户资料档案等）。

(8)建立财务制度，每年一次或按合同约定时间公布物业管理费的收支状况。

(9)按规定管理使用专项维修资金。

2、房屋管理

(1)按政策规定和业主公约约定对房屋进行管理服务。

(2)对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止，报告并协助有关部门依法处理

(3) 空调安装无安全隐患。

(4) 房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

(5) 小区主出口设有小区平面示意图，主要路口设有路标、小区内各组团及各栋、单元（门）、户门有明显标志。

3、设施设备维修养护

(1) 供水、供电、通讯、照明设备设施齐全，设备运行正常，无事故隐患。

(2) 设立报修值班电话，建立回访制度。

(3) 设备运行操作人员严格遵守操作规程及保养规范。

(5) 消防系统设备完好，可随时启用，保证消防通道畅通。

(6) 道路畅通，路面平坦，车辆行驶路线明确。

(7) 路灯、楼道灯等公共照明设备完好率达到 90%以上，按规定时间定时开关。

(8) 设备设施保养、检修制度完备，对设备故障及重大事件有处理记录。

(9) 保持设备设施场所整洁卫生，制定设备管理制度。

(10) 危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

(11) 在接到有关部门停水、停电通知后，及时通知用户。

附件 4：

城市住宅小区物业管理企业人员配置参考表

小区面积	管理人员	保洁人员	治安员	维修人员	人员总数
------	------	------	-----	------	------

5 万平方米	5	5	7	3	20
--------	---	---	---	---	----

10 万平方米	8	12	14	5	39
---------	---	----	----	---	----

15 万平方米	10	16	20	8	54
---------	----	----	----	---	----

20 万平方米	17	30	30	15	92
---------	----	----	----	----	----