|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

附件2.

峨山县公共租赁住房物业服务和普通住宅前期物业服务

收费政府指导价标准（征求意见稿）

|  |  |
| --- | --- |
| **服务项目** | **一、综合管理服务** |
| 基本要求 | 1.签订（前期）物业服务合同，明确双方及业主的权利义务，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.配合开发建设单位进行物业销售、租赁及经营工作；配合小区煤气、有线电视、宽带网络、电话等的开通和使用；配合开发建设单位督促施工单位处理业主入住后发现的施工建设质量问题； 5.建立较为完善的物业管理制度；6.完善业主信息和小区信息，档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；7.统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；8.按有关规定规范住宅专项维修资金的管理和使用。 |
| **综合管理服务分级要求** |
| **一级（最高等级）** | **二级（次高等级）** | **三级（中间等级）** | **四级（次低等级）** | **五级（最低等级）** |
| 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，配备客户服务人员，公示服务电话，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在合理时间内到场，其它报修按双方约定时间及时到达现场，有报修、维修和投诉回访记录； | 1.设有物业服务中心，公示服务电话，受理业主来电来访； |
| 2.建立业主和小区档案管理制度，及时更新完善信息，设置档案资料室，并配备专职档案管理员； | 2.建立业主和小区档案管理制度，更新完善信息，设置档案资料室，并指定专人负责管理； | 2.建立业主和小区档案管理制度，更新完善信息，设置档案资料室； | 2.完善业主信息和小区信息，整理保存档案资料； | 2.整理保存业主信息和小区信息； |
| 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； | 3.按约定公示相关费用情况； |
| 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80%以上。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.对物业服务人员进行培训，覆盖率达到60%以上。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）； | 4.根据工作内容，对相关人员进行培训； |
| 5.每季度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80%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，公示调查结果； | 5.按约定进行物业服务满意度调查，并公示调查结果； |
| 6.每季度至少开展1次以上的健康有益的社区文化活动，做好宣传服务工作。  | 6.每半年至少开展1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次以上的健康有益的社区文化活动，做好宣传服务工作。 | 6.积极开展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。 |
| **项目** | **二、物业共用部位和共用设施设备维护** |
| 基本要求 | 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.专业维保人员应持证上岗；3.建立共用部位和共用设施设备的安全操作规程、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。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，并根据业主表决结果组织维修； 4.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；5.确保消防设施设备完好，可随时启用，确保消防通道畅通。 |
| **物业共用部位和共用设施设备维护分级要求** |
| **一级（最高等级）** | **二级（次高等级）** | **三级（中间等级）** | **四级（次低等级）** | **五级（最低等级）** |
| 1.对房屋及物业共用部位和共用设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于95%； | 1. 对房屋及物业共用部位和共用设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于90%； | 1. 对房屋及物业共用部位和共用设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于80%； | 1. 对房屋及物业共用部位和共用设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于70%； | 1. 对房屋及物业共用部位和共用设施设备进行管理； |
| 2.每日至少巡查2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. 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，做好巡查记录，并及时维修养护； | 2.每三日至少巡查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，做好巡查记录，并及时维修养护； | 2.每周至少巡查1次小区房屋及配套设施设备，做好巡查记录； | 2. 巡查小区房屋及配套设施设备，做好巡查记录； |
| 3.在装饰装修期间，每日至少巡查2次现场，及时劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时立即向相关部门报告； | 3.在装饰装修期间，每日至少巡查1次现场，及时劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时立即向相关部门报告； | 3.在装饰装修期间，每三日至少巡查1次现场，及时劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时立即向相关部门报告； | 3.在装饰装修期间，每周至少巡查1次现场，劝阻存在涉嫌违法违规的行为，必要时向相关部门报告； | 3.在装饰装修期间，巡查现场，劝阻违规行为； |
| 4.每季度检查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，以及共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，做好检查记录，并及时维修养护； | 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，以及共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，做好检查记录，并及时维修养护； | 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，以及共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，做好检查记录，并及时维修养护； | 4.定期检查外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等，以及共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，做好检查记录； | 4.检查房屋外观及室内共用部位，确保无重大缺损现象； |
| 5.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2次防汛演练；每年汛期过后应集中组织全面检查； | 5.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；每年汛期过后应集中组织全面检查； | 5.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； | 5.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； | 5.巡检排水系统，做好巡检记录，保证排水（污）管道疏通； |
| 6.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； | 6.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； | 6.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保养； | 6.供配电系统：不定期巡检，并做好巡检记录；配电柜及主要设备视情况保养； | 6.巡检供配电系统，做好巡检记录； |
| 7.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6小时内修复； | 7.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； | 7.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； | 7.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； | 7.巡检照明系统，排除安全隐患，及时修复故障； |
| 8.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，水质符合相关卫生要求；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； | 8. 对二次供水设施建立水质管理制度，每半年对蓄水池、二次供水水箱进行1次清洗消毒，水质符合相关卫生要求；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； | 8. 对二次供水设施建立水质管理制度，每年对蓄水池、二次供水水箱进行1次清洗消毒，水质符合相关卫生要求；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； | 8.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； | 8.加强对二次供水设施设备的维护管理； |
| 9.其他共用设施设备，每日至少巡检1次，发现问题及时处理，并做好巡检和维修检测记录。 | 9.其他共用设施设备，每三天至少巡检1次，发现问题及时处理，并做好巡检和维修检测记录。 | 9.其他共用设施设备，每周至少巡检1次，发现问题及时处理，并做好巡检和维修检测记录。 | 9.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。 | 9.巡检其他共用设施设备，消除安全隐患； |
| **项目** | **三、公共秩序维护** |
| 基本要求 | 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。 |
| **公共秩序维护分级要求** |
| **一级（最高等级）** | **二级（次高等级）** | **三级（中间等级）** | **四级（次低等级）** | **五级（最低等级）** |
| 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，设备完好率不低于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，设备完好率不低于90%； | 1.小区有安装监控设备，并设有专门的监控中心，安排人员值守，保证各项监控设备24小时正常运行，设备完好率不低于85%； | 1.小区有安装监控设备，并设有专门的监控中心，安排人员值守，保证各项监控设备24小时正常运行，设备完好率不低于80%； | 1.小区有安装监控设备，保证各项监控设备完好并正常运行； |
| 2.小区主出入口至少双人执勤，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每两小时巡查1次，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每四小时巡查1次，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.小区主出入口有人员24小时值班看守，有交接班记录和外来访客和车辆的登记记录； | 2.小区主出入口有人员执勤； |
| 3.建立停车管理制度，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，确保道路畅通无堵塞； | 3. 建立停车管理制度，有专职人员巡视和协助停车事宜，及时处理车辆停放不规范的现象，确保道路畅通无堵塞； | 3.对车辆实施有效管理，有人员协助停车事宜，及时处理车辆停放不规范的现象，确保道路畅通无堵塞； | 3.对车辆实施有效管理，及时处理车辆停放不规范的现象，确保道路畅通无堵塞； | 3.对车辆实施管理，确保小区主要道路畅通无堵塞； |
| 4.合理设置巡逻路线，白天巡逻不少于2次，晚上巡逻不少于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，白天巡逻不少于2次，晚上巡逻不少于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，白天巡逻不少于1次，晚上巡逻不少于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；重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并做好记录； | 4.设置巡逻路线，并做好巡逻记录； |
| 5.建立防火和消防管理制度。每日开展防火巡查，消除火灾隐患，保障疏散通道畅通，消防车作业场地不被占用；每日检查消防设施、器材及消防安全标志，并维护管理，确保完好有效； | 5.建立防火和消防管理制度。每日开展防火巡查，消除火灾隐患，保障疏散通道畅通，消防车作业场地不被占用；每周检查消防设施、器材及消防安全标志，并维护管理，确保完好有效； | 5.建立防火和消防管理制度。定期开展防火巡查，消除火灾隐患，保障疏散通道畅通，消防车作业场地不被占用；定期检查消防设施、器材及消防安全标志，并维护管理，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； | 5.加强防火管理，加强消防器械的维护管理； |
| 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。每季度至少开展1次安全防范教育培训，每年至少开展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。每半年至少开展1次安全防范教育培训，每年至少开展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和专项治安应急预案演练。 | 6.秩序维护人员培训后上岗。定期开展安全防范教育培训和专项治安应急预案演练。 | 6. 秩序维护人员培训后上岗，不定期开展相关培训。 |
| **项目** | **四、保洁服务** |
| 基本要求 | 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。 |
| **保洁服务分级要求** |
| **一级（最高等级）** | **二级（次高等级）** | **三级（中间等级）** | **四级（次低等级）** | **五级（最低等级）** |
| 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； | 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； | 2.清理水沟、水池、沟渠、检查井等，保持清洁； |
| 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. 室内公共区域和公共活动场所，定期拖扫，保持清洁； | 3.保持室内公共区域和公共活动场所清洁； |
| 4.室内地面根据地板材质保养，每半个月至少打蜡或全面清洗1次，目视清洁光亮、无灰尘； | 4.室内地面根据地板材质保养，每个月至少打蜡或全面清洗1次，目视清洁光亮、无灰尘； | 4.室内地面根据地板材质保养，一个季度至少打蜡或全面清洗1次，目视清洁光亮、无灰尘； | 4.室内地面根据地板材质保养，每半年至少打蜡或清洗1次； | 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三天至少冲洗一次，保持清洁，无明显异味； | 5. 每日收集并及时清运。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； | 5.收集并及时清运垃圾，保持垃圾投放地干净整洁无异味； |
| 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，确保管道畅通无阻塞。 | 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，确保管道畅通无阻塞。 | 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。 | 6.雨污水井、管道及化粪池，定期疏通清理。 |
| **项目** | **五、绿化养护** |
| 基本要求 | 1.有专业人员进行绿化管理，各类制度健全；2.草坪生长良好，无明显红土裸露，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，无空塘、缺塘现象；3.做好病虫害防治工作；4.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；5.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。 |
| **绿化养护分级要求** |
| **一级（最高等级）** | **二级（次高等级）** | **三级（中间等级）** | **四级（次低等级）** | **五级（最低等级）** |
| 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.安排人员实施绿化养护管理； | 1. 安排人员实施绿化养护管理； | 1. 安排人员实施绿化养护管理； |
| 2.小区绿化成活率95%以上，各种植被长势茂盛，缺株及时进行补种； | 2.小区绿化成活率85%以上，各种植被长势茂盛，缺株适时进行补种； | 2.小区绿化成活率75%以上，各种植被长势良好； | 2.小区绿化成活率70%以上，各种植被长势良好； | 2.小区绿化较整洁，无明显枯死现象； |
| 3.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； | 3.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； | 3.适量施肥，满足植物生长需要。定期喷洒药物，预防病虫害。 | 3.做好施肥和预防病虫害工作； | 3.做好施肥和预防病虫害工作； |
| 4.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； | 4.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； | 4.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； | 4.定期修剪，保持草坪和树木整洁； | 4.保持草坪和树木整洁； |
| 5.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。 | 5.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。 | 5.花坛适时修剪；绿化带无杂物。 | 5.保持花坛和绿化带整洁。 | 5.保持花坛和绿化带整洁。 |