

峨山县住房和城乡建设局 峨山县发展和改革局 文件

峨建联〔2026〕1号

峨山县住房和城乡建设局 峨山县发展和改革局 关于发布《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 政府指导价实施方案》的通知

各乡镇（街道），县级有关单位，物业服务企业：

《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实施方案》经县十八届人民政府第77次常务会议审议通过，现印发给你们，请对照方案认真贯彻执行。

峨山县住房和城乡建设局

峨山县发展和改革局

2026年1月28日

峨山县住房和城乡建设局办公室

2026年1月28日印发

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实施方案

为进一步规范物业服务收费行为，保障业主、物业服务企业的合法权益，构建良性和谐的物业服务体系，对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制定政府指导价，特制定本实施方案。

一、基本情况

根据《云南省物业管理规定》和《玉溪市物业管理办法》，物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，实行政府指导价和市场调节价。公共租赁住房物业服务和普通住房前期物业服务收费标准实行政府指导价。

普通标准住宅，是指按所在地一般民用住宅标准建造的居住用住宅。高级公寓、别墅、度假村等不属于普通标准住宅。前期物业是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

（一）峨山县的物业管理情况

目前，在峨山县开展物业服务的企业有 10 家，管理 25 个项目，均为住宅小区，其中：前期物业 2 个、公共租赁住房 2 个。

（二）制定政府指导价的相关依据

1.《中华人民共和国价格法》（由 1997 年 12 月 29 日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，中华人民共

和国主席令第 92 号公布。2025 年 7 月 24 日，国家发展改革委、市场监管总局研究起草了《中华人民共和国价格法修正草案（征求意见稿）》向社会公开征求意见）；

2.《物业管理条例》（根据 2018 年 3 月 19 日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第三次修订）；

3.《物业服务收费管理办法》（发改价格〔2003〕1864 号）；

4.《云南省物业服务收费管理实施办法》（云南省发展和改革委员会 云南省住房和城乡建设厅 2011 年第 5 号公告）；

5.《云南省物业管理规定》（2023 年 2 月 14 日云南省人民政府令第 225 号公布，自 2023 年 5 月 1 日起施行）；

6.《云南省物业服务导则（试行）》（云建房函〔2019〕132 号）。

（三）适用范围

普通住宅前期物业服务收费政府指导价适用于峨山县范围内未成立业主委员会（物业管理委员会）提供前期物业服务的普通住宅（不含别墅和公寓）；公共租赁住房物业服务收费政府指导价适用于峨山县范围内的公共租赁住房。

二、公共租赁住房物业服务和普通住宅前期物业服务成本构成核算情况

（一）成本构成

物业服务定价成本由人员费用、物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护

费用、物业共用部位共用设施设备及公众责任保险费用、办公费用、管理费分摊、固定资产折旧以及经业主同意的其它费用组成。

（二）成本调查

根据物业服务费的核算要求，经现场调查，抽取了具有代表性的 10 个普通住宅小区进行成本调查，其中：安馨园小区和安泰园小区为公共租赁住房物业管理，飞达·锦苑小区在调查期间为前期物业管理，其他小区为业主委员会选聘的物业管理。成本调查作为本次制定指导价参考依据。

三、普通住宅前期物业服务收费等级参考标准

普通住宅前期物业服务收费指导价按“补偿成本、合理盈利”的原则制定。

峨山县普通住宅前期物业服务收费分级指导价

服务等级	普通住宅（元/平方米·月）			备注
	指导价	最高限价 (上浮 10%)	最低限价	
一级	1.05	1.16	不限	此指导价不含电梯运行维护费，不含二次加压供水运行费用，不含消防检测费。
二级	0.90	0.99	不限	
三级	0.75	0.83	不限	
四级	0.60	0.66	不限	
五级	0.50	0.55	不限	

备注：1.配备有电梯、二次加压供水、消防设施和防雷设施等设施的物业，其设备的维保检测和运行费单独核算，按照据实支出和“以支定收、收支平衡”的原则，由物业服务企业核算后向业主另行收取。

2.每个服务等级对应的收费标准为基准价格，具体收费标准可在上浮不超过10%，下浮不限的浮动幅度内合理确定。

3.普通住宅的前期物业服务收费实行政府指导价。其它类型的物业服务收费实行市场调节价，如需参照本方案的政府指导价标准执行的，由业主大会和物业服务企业协商确定。

4.物业服务收费的计算单位为每月每平方米建筑面积。已办理不动产权证的，以不动产权证记载的建筑面积计算，包括套内建筑面积和分摊的共有建筑面积；尚未办理不动产权证的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的建筑面积计算。

具体参照《峨山县普通住宅前期物业服务收费政府指导价服务标准》（见附件1）执行。

四、公共租赁住房物业服务收费等级参考标准

公共租赁住房政府指导价按“补偿成本、适当微利”的原则制定。

峨山县公共租赁住房物业服务收费分级指导价

服务等级	指导价（元/平方米·月）	备注
一级	0.65	此指导价不含电梯运行维护费，不含二次加压供水运行费用，不含消防检测费。
二级	0.55	
三级	0.50	

备注：1.配备有电梯、二次加压供水、消防设施和防雷设施等设施的物业，其设备的维保检测和运行费单独核算，按照据实支出和“以支定收、收支平衡”的原则，由物业服务企业核算后向业主另行收取。

2.每个服务等级对应的指导价为固定价格，无上下浮动。

具体参照《峨山县公共租赁住房物业服务收费政府指导价标准》(见附件2)执行。

五、对相关行业及消费者的影响分析

(一)对消费者的影响分析

玉溪市发改委和玉溪市住建局于2012年12月制定了玉溪市住宅物业服务收费政府指导价标准，分为5个等级，指导价分别为1.32、1.03、0.84、0.61、0.41，单位：元/平方米·月。该指导价为基准价，不含电梯和二次加压供水。

本次制定的指导价分5个等级，分别为1.05、0.90、0.75、0.60、0.50，单位：元/平方米·月。最低等级相比较原执行政策略有所调增，其他等级的指导价均比原执行政策降低。结合峨山县的经济增速和群众的消费能力，指导价的变动幅度均在合理的范围内。

(二)对普通住宅前期物业服务收费的影响分析

峨山县普通住宅前期物业服务现行服务收费标准为0.95元/平方米·月，服务标准大致对应本实施方案等级分类的二级，指导价为0.90元/平方米·月，指导价占成本支出94.73%，基本涵盖了物业服务企业的现有成本支出，且通过实施分级管理，鼓励物业服务企业通过提供更优质的物业服务来提高收费价格。

(三)对公共租赁住房物业服务收费的影响分析

公共租赁住房物业服务收费现行0.50元/平方米·月，本次

指导价制定，无论是基准价还是上浮比例均低于普通住宅的前期物业，既充分体现了公共租赁住房的社会保障性质，又对物业服务企业的成本支出予以补偿，保证其合法权益。

六、相关配套措施

（一）加强对前期物业服务收费的备案管理

房地产开发企业与物业服务企业应本着诚信、平等、合理、质价相符的原则，在上述参考标准范围之内，通过协商以合同的形式约定物业服务收费标准，并在商品房买卖合同中载明。新建商品房的前期物业服务合同，应由房地产开发企业向县住房和城乡建设局备案。住宅物业交付使用之后，前期物业服务收费按商品房买卖合同约定的前期物业服务收费标准执行。业主大会成立之前需要对物业服务收费标准进行调整的，应当按照《云南省物业管理规定》和《玉溪市物业管理办法》等有关规定执行，根据物业服务实际情况，由物业服务企业与业主协商确定。协商确定后的收费价格应由物业服务企业向县住房和城乡建设局备案。

（二）做好前期物业服务收费政府指导价的宣传工作

县住房和城乡建设局、县发展和改革局以及各乡镇街道应认真做好峨山县前期物业服务收费政府指导价公示和解释工作，开展多种形式的宣传，让房地产开发企业、业主和物业服务企业充分了解政府指导价的内容和制定意义。

（三）建立健全部门协同联动机制

各相关部门应当建立高效的协同联动机制，加强物业服务及

收费行为监督检查，建立违法行为投诉、处理和回复制度，在物业管理区域内集中公布联系方式。

物业服务企业要按照规定做好明码标价及收费公示工作。对擅自设立收取项目或超规定标准收费的，不执行明码标价规定的，恶意抬高价格的，强制买卖、服务并收费的，收费标准明显不合理的，由县住房城乡建设局责令整改，未及时整改的，由县市场监督管理局依法查处。

七、执行时间

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从2026年1月28日起执行。

- 附件：1.峨山县普通住宅前期物业服务等级及参考性服务标准
- 2.峨山县公共租赁住房物业服务等级及参考性服务标准

附件 1

峨山县普通住宅前期物业服务等级及参考性服务标准

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）	

<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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%；</p>	<p>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；</p>	<p>1.设有物业服务中心，公示服务电话，受理业主来电来访；</p>
<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>2.完善业主信息和小区信息，整理保存档案资料；</p>	<p>2.整理保存业主信息和小区信息；</p>

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	<p>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备进行管理服务；</p> <p>2.专业维保人员应持证上岗；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>5.确保消防设施设备完好，可随时启用，确保消防通道畅通。</p>			
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	1. 对房屋及物业共用部位和共用	1. 对房屋及物业共用部位和共用	1. 对房屋及物业共用部位和	1. 对房屋及物业共用部

<p>设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于 95%；</p>	<p>设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于 90%；</p>	<p>设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于 80%；</p>	<p>共用设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于 70%；</p>	<p>位和共用设施设备进行管理；</p>
<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>2. 巡查小区房屋及配套设施设备，做好巡查记录；</p>
<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>3.在装饰装修期间，巡查现场，劝阻违规行为；</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>4.检查房屋外观及室内共用部位，确保无重大缺损现象；</p>

内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，做好检查记录，并及时维修保养；	内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，做好检查记录，并及时维修保养；	的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，做好检查记录，并及时维修保养；	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；	
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；

<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>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；</p>	<p>8.加强对二次供水设施设备的维护管理；</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>9.巡检其他共用设施设备，消除安全隐患。</p>
<p>项目</p>	<p>三、公共秩序维护</p>			
<p>基本要求</p>	<p>1.配有专职的秩序维护员，并完善各类管理制度</p> <p>2.秩序维护员上岗时佩戴统一标志或穿戴统一服装；</p> <p>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；</p> <p>4.对车辆进行有效管理和疏导，车辆停放有序。</p>			

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	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	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	3.对车辆实施有效管理，及时处理车辆停放不规范的现	3.对车辆实施管理，确保小区主要道路畅通无堵塞；

道路畅通无堵塞；	通无堵塞；	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	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	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	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。

教育培训，每年至少开展4次专项 治安应急预案演练。	教育培训，每年至少开展2次专项 治安应急预案演练。	育培训和专项治安应急预案演 练。		
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	<p>1.有专业人员进行绿化管理，各类制度健全；</p> <p>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；</p> <p>3.做好病虫害防治工作；</p> <p>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；</p> <p>5.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>			
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。

附件 2

峨山县公共租赁住房物业服务等级及参考性服务标准

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（中间等级）	三级（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 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；	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，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 80%以上；	4.对物业服务人员进行培训，覆盖率达到 60%以上；	4.根据工作内容，对相关人员进行培训；
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；	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	<p>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；</p> <p>2.专业维保人员应持证上岗；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>5.确保消防设施设备完好，可随时启用，确保消防通道畅通。</p>

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（中间等级）	三级（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 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.每周至少巡查 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 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.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（中间等级）	三级（最低等级）
1.小区有安装监控设备，并设有专门的监控中心，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。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.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 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。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，加强消防器材的维护管理。

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（中间等级）	三级（最低等级）
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，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.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，无明显土壤裸露，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；
- 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（中间等级）	三级（最低等级）
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；
2.小区绿化成活率 80%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 60%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.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；
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；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。