

# 长治市发展和改革委员会 文件 长治市房产服务中心

长发改价管发〔2017〕280号

---

## 长治市发展和改革委员会 长治市房产服务中心 关于规范长治市物业服务收费与管理的 通 知

各县市发改局（物价局）、住建局（房产服务中心）、各物业公司：

为保障物业服务企业和业主双方合法权益，维护物业服务市场秩序，提高物业服务水平，促进我市物业管理行业健康发展，根据《山西省物业管理条例》、《山西省定价目录（2015版）》、《山西省物价局 山西省住房和城乡建设厅关于规范物业服务收费管理的通知》（晋价服字〔2015〕122号）、《山西省发展和改革委员会 山西省住房和城乡建设厅 山西省交通运输厅关于进一步完

善机动车停放服务收费管理的通知》（晋发改价格发[2016]487号）和《山西省住房和城乡建设厅关于发布山西省工程建设地方标准〈住宅物业服务标准〉的通知》（晋建标字[2012]320号）等法律法规，结合我市实际，现就物业服务收费与管理具体事项通知如下。

一、 本通知适用于长治市所辖区域（含各县市区）内经工商登记机关登记注册、符合国家物业管理规范要求的物业服务企业，对物业实施管理、提供服务的收费行为。

二、 本通知所称物业服务收费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，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、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主或物业使用人所收取的费用。

三、 物业服务费构成包括物业服务成本、法定税费和利润。其中，物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

（一）管理服务人员的工资、社会保险、住房公积金和按规定提取的福利费等；

（二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用（不包括专项维修资金分摊费用）；

（三）物业管理区域清洁卫生费用；

（四）物业管理区域绿化养护费用；

（五）物业管理区域秩序维护费用；

（六）办公费用；

（七）物业服务机构固定资产折旧；

（八）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（九）经业主大会（业主委员会）同意的其它费用。

四、前期物业管理，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。

五、物业服务与收费应遵循合理、公开、费用与服务水平相适应的原则。物业服务企业在物业服务中应遵守国家的有关法律法规，严格履行物业服务合同。

六、物业服务收费按照不同物业的性质和特点，分别执行政府指导价和市场调节价。

（一）实现政府指导价的物业服务价格及相关收费管理。

1、住宅小区前期物业和保障性住房小区物业服务收费实行政府指导价（企事业单位集资建设的、销售给本单位职工的经济适用房除外）。其中，保障性住宅小区的认定由房地产行政主管部门根据当地实际情况确定，保障性住宅小区物业服务基准价格由市发改委制定；住宅小区前期物业服务质量标准 and 基准价格实行五级管理，从一级到五级逐级递增。房地产行政主管部门审定长治市住宅小区前期物业服务等级标准，具体服务等级标准见附表 1；市发改委制定物业服务等级基准价格及浮动幅度标准，具体服务等级基准价格及浮动幅度标准见附表 2；各县市区价格主管部门在基准价格和浮动幅度范围内对本辖区前期物业服务企业进行监管。具体收费标准物业服务企业在所属地价格主管部门

和房地产行政主管部门报备，与业主签定协议后执行。超过二年未成立业主委员会的住宅小区前期物业，执行价格主管部门核定的现行物业服务价格不变，或按本通知第七条规定程序报物业服务企业在所在地价格主管部门备案后执行相应等级收费标准。

2、住宅小区前期物业和保障性住房小区电梯运行服务收费实行政府指导价。收费标准由市发改委制定，具体收费标准见附表 3。电梯运行服务费包括：电梯维保服务、电梯质检、运行用电等国家规定的其他费用，但不包括电梯的大修和更新改造费用。

3、住宅小区前期物业服务区域内有规划设计的配套车场（位）机动车停放服务收费实行政府指导价。收费标准由市发改委制定，具体收费标准见附表 4。住宅小区前期物业机动车停放服务收费应符合以下条件：

（1）物业服务区域内有规划的小区配套停车场、车库、车位，并符合公安、消防等相关规定的机动车停放场所。

（2）对各种机动车辆提供有序停放和管理服务，保证区域内交通设施正常使用和车辆停放标志清晰、道路畅通。

（3）保证停车场所共用部位、共用设施设备和配套设施设备保持完好，公共环境卫生保持清洁。

（4）停车场所监控全覆盖，24 小时值班巡查，停放车辆发生损坏时能够提供真实影像并协助处理。

(5) 车主对车辆有保管要求的，由车主和物业服务企业另行签订保管合同。

4、IC 卡补卡费实行政府指导价。物业服务采用 IC 卡等各种智能卡管理的，在同一小区内应采用一卡管理，一卡多用，智能卡费用均应包含在物业服务成本中，发卡时不得向业主或使用人收取卡费和押金。更不得通过采用多卡管理强制收费或变相乱收费。由于业主或使用人的原因造成智能卡丢失、损坏需要补卡的，物业服务企业报所在地价格主管部门核定后收取补卡工本费。

(二) 实行市场调节价的物业服务价格及相关收费及管理。

1、实行市场调节价的物业服务价格。除住宅小区前期物业和保障性住房小区外的其他物业管理服务价格实行市场调节价。实行市场调节价的住宅小区物业服务，在制定调整收费标准时，应遵守《物业管理条例》有关规定，收费标准及方式由业主、物业使用人与物业服务企业在物业服务合同中约定后执行。

2、实行市场调节价的机动车停车收费。物业服务区域内在非规划设计的配套车场(位)进行机动车停放时，由于改变公共部位用途用于停放车辆，应由业主大会决定，收费标准及方式由业主、物业使用人与物业服务企业在物业服务合同中约定后执行。收入除补偿车辆停放服务外，其余收益归全体业主所有。

七、超过二年未成立业主委员会的住宅小区前期物业需要调整现行物业服务等级与收费标准时，由物业服务企业和业主代表

共同完成调价程序后报当地价格主管部门备案并与业主签订协议后执行。

调价按以下程序进行：

（一）调价预告。物业服务企业根据经营成本和小区管理服务实际情况，拟定物业服务内容及调价方案（草案），以书面形式在住宅物业小区显著位置进行预告，预告期应不少于7日。同时将物业服务企业近二年物业服务费的收支情况一并公示。物业服务企业应于调价预告5日前，将调价内容报告物业所在地价格主管部门、房地产行政主管部门。

业主可对调价方案（草案）提出建议和意见。物业服务企业结合业主的合理建议、意见对调价方案（草案）进行修改。

（二）书面征求业主意见。调价预告期结束后，物业服务企业应当采用书面形式，正式征求业主对调价方案的意见，征求意见的期限应不少于15日，不超过60日。征求意见书（函）的内容应当包括：

- 1、物业服务内容；
- 2、调价方案：原收费标准，新收费标准，新标准拟执行时间等；
- 3、调价理由及其他需要说明的情况；
- 4、征求意见的截止时间；
- 5、业主意见的选项表。选项应按赞同、反对、弃权进行设置；

6、业主签名栏（应当包含楼、栋、房号等）。

征求意见书（函）应由业主本人签名。业主因故委托他人签名的，应当提交书面委托书。

征求意见书（函）无法送达业主的，物业服务企业应于征求意见期间在小区显著位置公告相关情况及其原因。

统计业主意见。物业服务企业应当按照公正、公开、透明的原则，对征求意见书（函）送达、回收数量以及业主意见数量进行查验和统计。无法送达的情况单独予以统计。

物业服务企业可以邀请小区业主，物业所在地的居民委员会、街道办事处（乡镇人民政府）、所在地价格主管部门和房地产行政主管部门等部门工作人员监督查验统计过程，也可以聘请公证机构公证查验和统计情况。

（四）公示调价结果。物业服务企业依法根据业主意见统计情况确定是否调价。调价方案必须征得小区占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意后，并在住宅物业小区显著位置公示最终结果，公示期应不少于 30 日。确定调价的，公示内容应当包括：

1、物业服务内容、收费标准、执行时间；

2、业主的房号和专有部分面积，以及对调价方案的意见明细情况；

3、业主总人数、同意人数；建筑物总面积、同意人数所占建筑物面积；

4、征求意见稿送达、回收的数量及其他需要说明的相关情况；

5、公示截止时间；

6、物业服务企业服务电话及所在地价格主管部门工作电话。公示期间，业主对公示内容有异议的，物业服务企业应立即复查相关资料并在2日内答复。经答复仍有异议的，业主可申请所在地价格主管部门对调价资料进行查验，并在查验结束后5日内答复有关业主。上述复查和查验不影响公示期的计算。

以上程序完成之后，物业服务企业所在地价格主管部门可视小区实际情况对全部业主意见进行查验或抽样查验。抽样查验的，业主总数在500人以下的小区，抽样比例不少于50%；500以上（含500人）的小区，抽样比例不少于20%。物业服务企业所在地价格主管部门应邀请同级房地产行政主管部门共同进行查验。

公示期届满后，物业服务企业应在5日内将服务内容和收费标准报告所在地房地产行政主管部门和价格主管部门备案后进行明码标价。

八、物业服务收费按房屋建筑面积计费，按月、季、年计收，也可预收，但预收期限不得超过12个月。未办理房产证的，以房屋买卖合同记载的建筑面积为准；已办理房产证的，以房产证记载的建筑面积为准。

九、物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用，物业服务企业接受委托代收上述费用的，可以向委托单位收取手续费。小区物业代收的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等相关费用必须严格执行价格主管部门制定的相关价格，不得加价、加量收费，严禁通过代收费用强制捆绑收费。

十、物业服务收费实行明码标价，物业服务与收费的明码标价工作由物业服务企业所在地价格主管部门统一管理。物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置对物业服务企业名称、服务对象、服务内容、服务等级、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、收费依据、投诉举报电话等进行公示，不得在公示标价之外收取其它任何费用。

十一、新交付使用物业项目的前期物业管理，建设单位应通过招投标方式选聘物业服务企业。招标人应当在发布招投标文件或者发出投标邀请书前持相关资料到房地产行政主管部门备案，并在其监督下组织实施。招标活动结束后房地产行政主管部门发放备案证明，中标单位凭此证明到属地价格主管部门备案前期物业收费标准。招投标的具体办法和程序应符合国家和市房地产行政主管部门的有关规定。

十二、各县（市）区价格主管部门、房地产行政主管部门要加强物业服务和收费的监督管理。住宅小区前期物业服务企业发生超标准收费、未按服务等级收费及自立名目乱收费行为的由物

业服务企业所属地价格主管部门依法查处。未取得物业管理企业资质证书从事物业管理活动的,或者超越资质等级从事物业管理活动的及违反《条例》规定的其他行为由县级以上人民政府房地产行政主管部门依法查处。

十三、本通知自下发之日起执行。《长治市物业服务价格管理实施细则》(长价房字[2010]147号)同时废止。

附件:1、长治市住宅小区前期物业服务等级标准(一级至五级)对照表

2、长治市住宅小区前期物业服务等级基准价格标准

3、长治市住宅小区前期物业和保障性住房小区电梯运行服务收费标准

4、长治市住宅小区前期物业和保障性住房小区机动车停放服务收费标准

长治市发展和改革委员会



长治市房产服务中心

2017年7月28日



## 附件 1

### 长治市住宅小区前期物业服务等级标准(一级至五级)对照表

#### 住宅物业服务标准的一般规定

| 内 容                                                                      | 一级    | 二级    | 三级    | 四级    | 五级    |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 物业服务企业承接项目时,对物业共用部位、共用设施设备进行认真检查验收,并办理验收手续                               | √     | √     | √     | √     | √     |
| 客户服务场所每日工作时间应按规定执行,其他时间应设置值班人员,设置并公示24小时服务电话                             | ≥8小时  | ≥8小时  | ≥8小时  | ≥12小时 | ≥12小时 |
| 涉及影响业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、张贴栏或各楼单元门内张贴通知(或通过小区广播、有线电视等渠道通知),履行告知义务 | √     | √     | √     | √     | √     |
| 24小时受理业主或使用人报修,有报修、维修记录                                                  | √     | √     | √     | √     | √     |
| 水、电急修应按规定时间到场                                                            | ≤30 分 | ≤30 分 | ≤30 分 | ≤20 分 | ≤15分  |
| 其他报修应按规定到场                                                               | 按约定   | 按约定   | 按约定   | ≤30分  | ≤30分  |
| 应在规定期限内对业主或使用人的投诉进行回复                                                    | 7个工作日 | 3个工作日 | 2个工作日 | 2个工作日 | 1个工作日 |
| 项目负责人应具有物业管理师或物业管理企业经理资格,且有规定年限以上的物业服务企业同等岗位工作经历                         | —     | —     | ≥2年   | ≥3年   | ≥5年   |
| 物业服务费用实行酬金制的,每年应按规定公布物业服务资金的收支情况                                         | ≥1次   | ≥1次   | ≥1次   | ≥2次   | ≥2次   |
| 应按规定提供便民服务,如代购飞机票、火车票,代收信件,配置服务手推车等                                      | —     | —     | ≥1种   | ≥2种   | ≥3种   |
| 每年开展1次以上的社区文化活动,节假日有专题活动布置                                               | —     | —     | √     | √     | √     |
| 每年应按规定公开征询业主对物业服务的意见,并对物业服务的意见制订整改计划,公示整改情况                              | ≥1 次  | ≥1 次  | ≥1 次  | ≥2 次  | ≥2次   |
| 业主问卷率应达到                                                                 | ≥67 % | ≥70 % | ≥70 % | ≥80 % | ≥85%  |
| 业主满意率应达到                                                                 | ≥70 % | ≥80 % | ≥85 % | ≥90 % | ≥95%  |
| 每年第四季度制订下一年度共用部位及共用设施设备维修养护计划                                            | √     | √     | √     | √     | √     |

## 住宅物业服务标准的共用部位维修养护

| 内 容    |                                                                                                                                                   | 一级   | 二级   | 三级   | 四级    | 五级   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------|------|
| 共用部位   | 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，检查中发现的问题，属于小修范围的，及时修复，属于大、中修范围的，在保修期内的，及时编制维修计划报建设单位，按《物业服务合同》约定进行维修，在保修期以外的，及时编制维修计划，报业主大会或业主委员会，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造 | √    | √    | √    | √     | √    |
|        | 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门                                                                                                           | √    | √    | √    | √     | √    |
|        | 小区主要出入口应设有平面示意图                                                                                                                                   | —    | —    | √    | √     | √    |
|        | 主要路口应设有路标，幢、单元、户门标号等标志明显                                                                                                                          | √    | √    | √    | √     | √    |
|        | 楼梯、扶手、共用门窗、休闲设施等共用部分牢固且使用安全                                                                                                                       | √    | √    | √    | √     | √    |
|        | 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面                                                                                                                              | —    | —    | —    | √     | √    |
|        | 不得自行安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳篷等                                                                                                                           | —    | —    | —    | √     | √    |
| 巡查     | 房屋结构、涉及使用安全的部位应每年检查1次，并做好记录，发现损坏及时告知相关业主、部门并安排专项维修                                                                                                | √    | √    | √    | √     | √    |
|        | 墙体、墙面、顶棚、楼板、地面砖、楼梯、扶手等应按规定检查                                                                                                                      | —    | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年  | 1次/季 |
|        | 楼内共用部位门、窗、玻璃等应按规定巡查，保证正常使用                                                                                                                        | 1次/季 | 1次/月 | 1次/月 | 2次/月  | 1次/周 |
|        | 屋面保温隔热层、防水层、散水坡、雨檐台、连廊等应按规定检查                                                                                                                     | —    | —    | 1次/年 | 1次/半年 | 1次/季 |
|        | 大门、围墙、围栏等应按规定巡查                                                                                                                                   | 1次/年 | 1次/季 | 1次/月 | 2次/月  | 1次/周 |
| 室内装饰装修 | 受理业主或使用人的装饰装修申报，按照住宅室内装饰装修管理办法与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项                                                           | √    | √    | √    | √     | √    |
|        | 装饰装修期间应按规定巡查现场，发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，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现象的，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主委员会，并在物业管理区域内公示                                  | 2次/周 | 3次/周 | 1次/日 | 1次/日  | 2次/日 |
|        | 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，应在规定期限内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，应在规定期限内清运                                                                     | ≤2日  | ≤2日  | ≤2日  | ≤1日   | ≤1日  |
|        | 装饰装修结束后应进行验收，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理                                                                                                          | √    | √    | √    | √     | √    |

## 住宅物业服务标准的共用设施设备运行、维修养护

| 内容              |                                                                                                                                          | 一级   | 二级    | 三级    | 四级     | 五级     |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|--------|--------|
| 共用设施设备          | 定期检查共用设施设备,运行中出现的故障及检查中发现问题,属于小修范围的,及时修复;属于大、中修范围的,在保修期内的,及时编制维修计划报建设单位,按双方《物业服务合同》进行维修,在保修期以外的,及时编制维修计划,报业主大会或业主委员会,根据业主大会的决定,组织维修或更新改造 | √    | √     | √     | √      | √      |
|                 | 路面、侧石、井盖等应按规定巡查                                                                                                                          | 1次/季 | 1次/月  | 1次/月  | 2次/月   | 1次/周   |
|                 | 雨水井、污水井、屋面雨水口等应按规定检查,保持畅通                                                                                                                | 1次/季 | 1次/月  | 1次/月  | 2次/月   | 2次/月   |
|                 | 根据《物业服务合同》的约定,对由物业公司维护的休闲、娱乐、健身设施应按规定巡查,在正常使用期限内发现问题及时维修养护                                                                               | —    | 2次/月  | 1次/周  | 2次/周   | 1次/日   |
| (未移交电网企业的供配电系统) | 设备运行状况应按规定检查,对主要运行参数进行检查记录                                                                                                               | —    | 1次/日  | 2次/日  | 1次/6小时 | 1次/4小时 |
|                 | 具备无人值守条件的配电室应按规定检查,用电高峰时期适当增加巡视次数                                                                                                        | —    | —     | —     | 1次/日   | 1次/日   |
|                 | 低电压配电室应按规定巡查                                                                                                                             | —    | 1次/季  | 1次/月  | 1次/半月  | 1次/周   |
|                 | 高低压配电柜、变压器每年1次检修除尘,并按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测                                                                                               | —    | √     | √     | √      | √      |
|                 | 配电室安全标志和安全防护用品应齐全,通风照明良好,能有效防止蛇鼠等小动物进入;无易燃易爆危险品及杂物存放,环境整洁                                                                                | —    | √     | √     | √      | √      |
| 公共照明            | 院落、楼道照明应按规定巡查                                                                                                                            | 1次/季 | 1次/月  | 1次/半月 | 1次/周   | 3次/周   |
|                 | 院落照明灯按时开启,满足使用要求;亮灯率应达到                                                                                                                  | ≥80% | ≥85%  | ≥90%  | ≥95%   | ≥95%   |
|                 | 未移交电网企业的公共照明系统控制柜、线路每年综合检修1次,保持控制柜工作正常                                                                                                   | √    | √     | √     | √      | √      |
|                 | 配备专业安全管理人员,应按规定巡查电梯设备运行情况,并做好记录                                                                                                          | —    | 1次/半月 | 1次/周  | 2次/周   | 1次/日   |
|                 | 保证电梯正常运行,轿厢内按钮、照明灯具等配件应保持完好,轿厢内整洁明亮                                                                                                      | —    | √     | √     | √      | √      |
| 电梯              | 委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期进行保养,每年进行安全检测,在轿厢内张贴有效的《年检合格证》原件及《电梯使用须知》,并对维保单位保养工作进行监督,保存相关记录                                                       | —    | √     | √     | √      | √      |
|                 | 电梯发生故障,物业服务人员应及时通知电梯维保单位,并督促维保单位对故障进行修复;一般性换件维修1日内完成,较为复杂维修3日内完成;需要使用专项维修资金维修的,及时编制维修计划,根据业主大会的决定,组织维修或更新                                | —    | √     | √     | √      | √      |
|                 | 发生困人或其他重大事故,应立即通知电梯维保单位,并在规定时间内到达现场,开展应急处理,协助专业维修人员进行救助,并保存相关记录                                                                          | —    | ≤30分  | ≤30分  | ≤20分   | ≤15分   |

## 住宅物业服务标准的共用设施设备运行、维修养护

| 内容   |                                                                                                                  |                                                 | 一级    | 二级    | 三级    | 四级    | 五级   |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|
| 给排水  | 二次供水系统未移交供水企业)                                                                                                   | 按照国家卫生防疫部门的要求,对小区内二次供水设备定期清洗消毒,并取得相关的合格证书       | —     | √     | √     | √     | √    |
|      |                                                                                                                  | 水箱间、水泵房应按规定巡视,检查设备运行状况                          | —     | 1次/日  | 1次/日  | 2次/日  | 2次/日 |
|      |                                                                                                                  | 备用水泵应按规定切换                                      | —     | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/2月 | 1次/月 |
|      |                                                                                                                  | 水泵润滑情况应按规定检查,及时补充或更换润滑剂;每年养护1次水泵                | —     | 1次/年  | 2次/年  | 1次/季  | 1次/季 |
|      |                                                                                                                  | 定期对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆,每年入冬前对暴露管道进行防冻处理             | —     | √     | √     | √     | √    |
|      |                                                                                                                  | 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,钥匙由专人保管;溢流管El、透气口应安装金属防护网并保持完好 | —     | √     | √     | √     | √    |
|      | 排水系统                                                                                                             | 公共污水管道应按规定检查,视情况进行清理、疏通                         | 1次/年  | 1次/年  | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/季 |
|      |                                                                                                                  | 雨水管道、化粪池等部位应按规定检查,视情况进行清理、疏通                    | 1次/半年 | 1次/半年 | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/季 |
|      |                                                                                                                  | 污水提升泵应按规定巡视,检查设备运行状态;每半年养护1次                    | —     | 1次/月  | 1次/周  | 2次/周  | 1次/日 |
|      |                                                                                                                  | 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通                       | √     | √     | √     | √     | √    |
| 供热供热 | 采用锅炉供热的住宅小区,其供热设备、设施及供热管线应由供热部门负责日常运行维护,或由其委托专业供暖公司维护、管理;采用集中供热的住宅小区,物业服务企业可根据集中供热部门的委托承担小区内供热交换站及二次供热管线等的日常运行维护 |                                                 | √     | √     | √     | √     | √    |
|      | 每年在供热开始前,接受供热部门委托的,按照约定要求完成供热系统的年度检修保养工作                                                                         |                                                 | √     | √     | √     | √     | √    |
|      | 供热期间按规定巡视小区供热阀门,对发现的问题应及时采取整改措施,暂时不能解决的应及时报告有关部门                                                                 |                                                 | 1次/月  | 2次/月  | 1次/周  | 1次/日  | 1次/日 |
|      | 业主自有部位供热设施突发跑水事故时,应及时关闭相关的供热阀门,避免造成更大的损失                                                                         |                                                 | √     | √     | √     | √     | √    |

## 住宅物业服务标准的共用设施设备运行、维修养护

| 内 容                                            |                                                                                                                         | 一级 | 二级   | 三级   | 四级    | 五级   |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|------|-------|------|
| 安<br>全<br>防<br>范                               | 物业服务企业应根据小区情况,按规定应配备安全防范设施,并做好下列维护保养工作                                                                                  | —  | —    | ≥1项  | ≥2项   | ≥3项  |
|                                                | 监控系统<br>设备设施24小时运转正常,实现对管理区域的有效监控,画面齐全、清晰;按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养;设备出现故障,能及时修复                                 | —  | —    | √    | √     | √    |
| 安<br>全<br>防<br>范                               | 门禁系统<br>每周巡视1次,保证系统工作正常;门锁、对讲主机检查保养每季1次;一般性故障2小时内修复;较为复杂的故障2日内修复                                                        | —  | —    | √    | √     | √    |
|                                                | 电子巡更系统<br>调试保养每季1次,保证正常运行;保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常,巡更违规记录提示功能正常                                                  | —  | —    | √    | √     | √    |
|                                                | 周界防范系统<br>主机除尘,压线端子牢固,对射探头牢固性检查每年1次;报警系统有效性测试每周1次,中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信号;系统发生故障,一般性故障1小时内修复,较为复杂的故障24小时内修复 | —  | —    | √    | √     | √    |
| 防<br>雷<br>接<br>地<br>系<br>统                     | 避雷装置按规定检查,及时修复锈蚀、变形、断裂部位                                                                                                | —  | 1次/年 | 1次/年 | 2次/年  | 2次/年 |
|                                                | 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试,保证其性能符合国家规定                                                                                          | —  | √    | √    | √     | √    |
| 景<br>观<br>配<br>套<br>附<br>属<br>设<br>施<br>设<br>备 | 每日按时开启;景观附属设施设备应按规定检查,发现损坏及时修复                                                                                          | —  | —    | —    | 1次/2月 | 1次/月 |
|                                                | 重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修,保证各项设施运行正常                                                                                       | —  | —    | —    | √     | √    |

## 住宅物业服务标准的公共秩序维护

| 内 容     |                                                                 | 一级   | 二级     | 三级     | 四级     | 五级     |
|---------|-----------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|
| 人 员     | 应设专职公共秩序维护人员，具有较强的责任心、身体健康，并定期接受专业培训，能处理和应对小区公共秩序维护工作           | √    | √      | √      | √      | √      |
|         | 能正确使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备。配备对讲装置或必要的安全护卫器械和设备。配备对讲装置或必要的安全护卫器械 | —    | —      | √      | √      | √      |
|         | 人员应按规定占总数60%以上                                                  | —    | —      | ≤55岁   | ≤50岁   | ≤45岁   |
| 门 岗     | 建立门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位                               | —    | —      | √      | √      | √      |
|         | 按规定出入口24小时值班，保障值班电话畅通，接听及时，认真做好记录                               | 主出入口 | 主出入口   | 各出入口   | 各出入口   | 各出入口   |
|         | 各出入口高峰时间(7: 00~9: 00、17: 00~19: 00)设双人执勤                        | —    | —      | √      | √      | √      |
|         | 对装修及其他临时施工人员实行出人证管理，加强出入盘查；对外来人员要进行访客登记                         | —    | √      | √      | √      | √      |
|         | 保证出入口道路畅通；阻止小商小贩、可疑人员随意入内；对大型物品搬出进行登记                           | √    | √      | √      | √      | √      |
|         | 出入口环境整洁、有序                                                      | —    | —      | √      | √      | √      |
| 巡 逻     | 制订详细的巡查方案，小区围墙、院落、车库、车场等按规定巡查；重点部位增加巡查频次，并做好记录                  | —    | 1次/6小时 | 1次/4小时 | 1次/3小时 | 1次/2小时 |
|         | 楼梯间等楼内公共区域应每E1定时巡查，保持楼梯间畅通，无擅自占用、乱堆乱放现象                         | —    | √      | √      | √      | √      |
|         | 巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。                             | —    | √      | √      | √      | √      |
| 车 辆 管 理 | 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，禁止在消防通道中停放车辆；非机动车定点存放                    | √    | √      | √      | √      | √      |
|         | 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，指定车辆停放区域，地上车位标志规范                               | —    | √      | √      | √      | √      |
|         | 车库道闸系统、车库内照明、消防设备设施应保证正常使用                                      | —    | √      | √      | √      | √      |
|         | 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守，并对设备使用人进行专业培训；按规定对设备进行年检、维保               | —    | —      | —      | √      | √      |
|         | 住宅小区中的车库不应私自改建、改变用途、分隔和拆除                                       | —    | √      | √      | √      | √      |

## 住宅物业服务标准的公共秩序维护

| 内 容                        |                                                                                    | 一级 | 二级 | 三级    | 四级    | 五级   |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|-------|------|
| 监<br>控                     | 设有监控室的应有专人24小时值班，交接班记录应规范、翔实                                                       | —  | —  | √     | √     | √    |
|                            | 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应按规定赶到现场进行处置                                                    | —  | —  | ≤15分  | ≤10分  | ≤5分  |
|                            | 监控的录入资料应按规定时间保留，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；重要情况或重大问题的录入资料应延长保留天数                          | —  | —  | ≥ 15日 | ≥ 20日 | ≥30日 |
| 紧<br>急<br>事<br>故<br>防<br>范 | 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件应启动应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施 | √  | √  | √     | √     | √    |
|                            | 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告有关部门和告知相关业主                                                 | √  | √  | √     | √     | √    |
|                            | 每年组织1次以上应急预案演习                                                                     | √  | √  | √     | √     | √    |

## 住宅物业服务标准的环境卫生

| 内容    |                                           | 一级   | 二级    | 三级    | 四级    | 五级    |
|-------|-------------------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| 楼内保洁  | 楼层通道和楼梯台阶应按规定清扫                           | 1次/周 | 1次/周  | 2次/周  | 1次/日  | 1次/日  |
|       | 楼层通道和楼梯台阶地面应按规定湿拖                         | 2次/年 | 1次/季  | 1次/月  | 1次/周  | 3次/周  |
|       | 楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防箱、指示牌等应按规定清洁             | 1次/年 | 1次/季  | 1次/周  | 3次/周  | 1次/日  |
|       | 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线等应按规定清洁、                   | 1次/年 | 1次/年  | 1次/半年 | 1次/2月 | 1次/月  |
|       | 共用门窗玻璃应按规定擦拭，目视干净                         | 1次/年 | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/2月 | 1次/月  |
|       | 电梯轿厢地面应按规定清扫                              | —    | 1次/日  | 1次/日  | 1次/日  | 1次/日  |
|       | 电梯轿厢地面应按规定湿拖                              | —    | 1次/周  | 3次/周  | 1次/日  | 2次/日  |
|       | 电梯轿厢门和墙面应按规定擦拭                            | —    | 1次/2日 | 1次/日  | 1次/日  | 2次/日  |
|       | 轿厢灯饰及顶部应按规定清洁                             | —    | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/月  | 2次/月  |
| 楼外保洁  | 道路应按规定清扫；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行              | 1次/日 | 1次/日  | 1次/日  | 1次/日  | 2次/日  |
|       | 道路保洁时间                                    | —    | —     | >18小时 | >18小时 | >18小时 |
|       | 绿化带应按规定清洁，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数               | 1次/月 | 2次/周  | 1次/2日 | 1次/2日 | 1次/日  |
|       | 水景在开放期内，应按规定清洁；定期对水体投放药剂或进行其他处理           | —    | —     | 1次/2日 | 1次/日  | 2次/日  |
| 楼外保洁  | 休闲娱乐、健身设施应按规定清洁，保持设施表面干净                  | —    | 2次/周  | 1次/2日 | 1次/2日 | 1次/日  |
|       | 休闲娱乐、健身设施应按规定刷洗消毒                         | —    | —     | —     | 1次/2周 | 1次/周  |
|       | 3m以下庭院灯、草坪灯应按规定清洁，目视干净                    | —    | —     | 1次/月  | 1次/周  | 1次/周  |
|       | 标志、宣传牌、信报箱、景观小品应按规定清洁                     | —    | —     | 1次/月  | 1次/2周 | 1次/周  |
|       | 天台、明沟、屋面应按规定清洁                            | 1次/年 | 1次/年  | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/月  |
|       | 设有公共卫生间应按规定清洁                             | 1次/日 | 1次/日  | 1次/日  | 1次/日  | 2次/日  |
|       | 设有公共卫生间应按规定消杀                             | —    | 1次/月  | 1次/月  | 2次/月  | 2次/月  |
| 车库、车棚 | 地面应按规定清洁                                  | 1次/周 | 1次/周  | 2次/周  | 1次/2日 | 1次/日  |
|       | 地面应按规定冲刷                                  | —    | 1次/季  | 1次/2月 | 1次/月  | 1次/月  |
|       | 天花板、墙面应按规定清洁                              | —    | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/2月 | 1次/2月 |
|       | 门窗、消防箱、防火门、指示牌、指示灯等公共设施，应按规定清洁，并保持整洁和正常使用 | —    | 1次/半年 | 1次/季  | 1次/2月 | 1次/月  |

## 住宅物业服务标准的环境卫生

| 内容      |                                                          | 一级     | 二级     | 三级      | 四级     | 五级     |
|---------|----------------------------------------------------------|--------|--------|---------|--------|--------|
| 垃圾收集与处理 | 垃圾桶布局合理，单元门外合理设置垃圾桶，方便业主使用                               | —      | —      | √       | √      | √      |
|         | 垃圾日产日清；周围地面无散落垃圾                                         | √      | √      | √       | √      | √      |
|         | 垃圾应分类投放；无垃圾外溢、无污水、无明显异味                                  | —      | —      | √       | √      | √      |
|         | 垃圾桶、果皮箱应按规定清洁，定期消毒                                       | 1次 / 月 | 1次 / 月 | 2次 / 月  | 1次 / 周 | 1次 / 日 |
|         | 垃圾生物处理、中水处理等设备保证正常使用，定期维护                                | —      | —      | —       | —      | √      |
| 卫生消杀    | 蚊、蝇、蟑螂孳生季节应按规定消杀，其他根据季节和当地情况制订具体计划                       | —      | 按需要    | 1次 / 月  | 2次 / 月 | 2次 / 月 |
|         | 灭鼠应按规定时间进行，无明显鼠迹                                         | —      | —      | 1次 / 半年 | 1次 / 季 | 1次 / 季 |
| 动物管理    | 物业服务企业应协助有关部门，管理好住宅小区内业主或使用人豢养的宠物，不得在小区内饲养家禽、家畜及无许可证的宠物等 | —      | —      | —       | —      | √      |

## 住宅物业服务标准的绿化养护

| 内容       |                                                               | 一级 | 二级  | 三级  | 四级    | 五级    |
|----------|---------------------------------------------------------------|----|-----|-----|-------|-------|
| 绿化<br>养护 | 绿化养护措施和工作计划应规定编制                                              | —  | 每年  | 每半年 | 每季    | 每月    |
|          | 对草坪、花卉、绿篱等应定期进行修剪、养护                                          | √  | √   | √   | √     | √     |
|          | 定期清除绿地杂草、杂物。杂草面积                                              | —  | <10 | <10 | <5    | <2    |
|          | 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率                                      | —  | >70 | >90 | >95   | >95   |
|          | 土地裸露面积                                                        | —  | —   | <10 | <5    | <5    |
|          | 花卉、草坪、绿篱、乔灌木等缺株率                                              | —  | —   | —   | <5    | <3    |
|          | 行道树缺株率                                                        | —  | —   | —   | <5    | <3    |
|          | 绿篱、色带及造型植物，轮廓清晰、层次分明、无残枝败叶，造型植物树叶紧密、圆整，观赏效果好                  | —  | —   | —   | —     | √     |
|          | 树木应规定修剪，树冠整齐                                                  | —  | —   | —   | >1次/年 | >1次/年 |
|          | 树木侧枝分布均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦                                 | —  | √   | √   | √     | √     |
|          | 适时防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害                                           | —  | √   | √   | √     | √     |
|          | 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻                                          | —  | —   | —   | —     | √     |
| 环境<br>布置 | 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象               | —  | —   | —   | √     | √     |
|          | 绿地设施及硬质景观应保持常年完好，无人为破坏现象                                      | —  | —   | —   | √     | √     |
|          | 设有景观湖的，保持三季有水，水质良好，每月至少补水1次，每年清淤1次                            | —  | —   | —   | —     | √     |
|          | 重大节日或庆典活动，应对公共区域进行花木装饰                                        | —  | —   | —   | —     | √     |
|          | 开展绿化宣传，对小区内的古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木应进行挂牌标志，注明其名称、科属、产地、生长习性等 | —  | —   | —   | √     | √     |

## 附件 2

### 长治市住宅小区前期物业服务等级基准价格标准

单位：元/m<sup>2</sup>·月

| 等级<br>标准<br>内容 | 一般<br>规定                                                                                                   | 共用部位<br>维修养护 | 共用设施设<br>备运行、维<br>修养护 | 公共<br>秩序<br>维护 | 环境<br>卫生 | 绿化<br>养护 | 小计<br>(元) |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|----------------|----------|----------|-----------|
| 五级             | 0.10                                                                                                       | 0.11         | 0.20                  | 0.26           | 0.31     | 0.12     | 1.10      |
| 四级             | 0.10                                                                                                       | 0.10         | 0.18                  | 0.20           | 0.23     | 0.09     | 0.90      |
| 三级             | 0.08                                                                                                       | 0.07         | 0.14                  | 0.16           | 0.19     | 0.06     | 0.70      |
| 二级             | 0.06                                                                                                       | 0.05         | 0.12                  | 0.10           | 0.13     | 0.04     | 0.50      |
| 一级             | 0.04                                                                                                       | 0.02         | 0.08                  | 0.06           | 0.08     | 0.02     | 0.30      |
| 备<br>注         | <p>1、住宅物业服务收费标准为基准价，具体收费标准可在基准价的基础上最高上浮 15%，下浮不限。</p> <p>2、自来水二次加压费用、中央空调运行费用暂按实际发生的分摊收取，并定期向业主公示实际成本。</p> |              |                       |                |          |          |           |

### 附件 3

#### 长治市住宅小区前期物业和保障性住房小区电梯运行收费标准

单位：元/m<sup>2</sup>·月

| 收费<br>单位 | 收费<br>标准 | 备 注                                                            |
|----------|----------|----------------------------------------------------------------|
| 建筑<br>面积 | 0.4      | 1、本标准为最高指导价，下浮不限。<br>2、住宅小区楼房中间层为基准价楼层，物业服务企业根据基准层上增下减，系数之和为零。 |

附件 4

长治市住宅小区前期物业和保障性住房小区  
机动车停放服务收费标准

单位:元/车位.月

| 收费项目                                                                                                   | 服务费 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 露天停车场                                                                                                  | 40  |
| 非露天停车场                                                                                                 | 60  |
| <p>备注:</p> <p>1、本标准为最高指导价,下浮不限。</p> <p>2、大型车按照占用车位的数量,收取相应的费用。</p> <p>3、新式的智能车位,根据运行成本服务企业与业主协商确定。</p> |     |

长治市发展和改革委员会办公室

2017年7月28日印发

22