茂名市发展和改革局
茂名市住房和城乡建设局 文件

茂发改规〔2024〕1号

关于印发《茂名市物业服务收费管理实施细则》的通知

各区、县级市人民政府，茂名滨海新区、高新区、水东湾新城管委会，市水务局、市市场监督管理局、广东电网茂名供电局、茂名粤海水务有限公司，市物业协会、市房地产协会，各物业服务人：

根据《国家发展和改革委员会、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）、《广东省物价局、广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费的管理办法》（粤价〔2010〕1号）的有关规定，经十三届市政府第92次常务会议审议通过，现将《茂名市物业服务收费管理实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。原茂名市物

价局、茂名市住房和城乡建设局、茂名市房产管理局《关于印发〈茂名市物业服务收费管理实施细则〉的通知》（茂价〔2012〕347号）同时作废。

本细则自2024年5月1日起执行，执行中遇到的问题，请及时向我们反映。

附件：茂名市物业服务收费管理实施细则

茂名市发展和改革局　　茂名市住房和城乡建设局

2024年3月25日

（此件公开发布）

抄送：省发展改革委，省住房城乡建设厅，市委办公室，市人大常委会办公室，市政府办公室，市政协办公室，各区（县级市）发展改革局、住房城乡建设局。

茂名市发展和改革局办公室　　2024年3月25日印发

附件

茂名市物业服务收费管理实施细则

第一条　为规范我市物业服务收费行为，保障业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国价格法》、《广东省物业管理条例》和《国家发展和改革委员会、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）、《广东省物价局、广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费的管理办法》（粤价〔2010〕1号）等法律、法规及规定，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条　本细则适用于茂名市行政区域内物业服务收费行为及其监督管理活动。

第三条　本细则所称物业服务收费是指物业服务人按照物业服务合同的约定，在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，向业主所收取的费用。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第四条　物业服务收费应当遵循合理、公开以及质价相符的原则。

第五条　市、区（县级市）人民政府相关主管部门应当按照法定职责，做好物业管理活动相关工作：

（一）市场监督管理部门负责查处物业服务收费违法违规行为；

（二）发展改革部门负责保障性住房物业服务和普通住宅（含业主自有产权车位、车库）前期物业服务收费标准制定等物业服务价格管理的具体工作；

（三）住房和城乡建设主管部门负责物业管理活动的监督管理工作。

第六条　业主与物业服务人可以采取包干制或者酬金制等形式约定物业服务收费。

包干制是指由业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务人享受或者承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第七条　物业服务收费根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。

保障性住房物业服务收费、普通住宅(含业主自有产权车位、车库)前期物业服务收费实行政府指导价，别墅、业主大会成立之后的普通住宅(含业主自有产权车位、车库)及其它非住宅物业服务收费实行市场调节价。

第八条　根据住宅物业管理服务等级标准、物业服务成本、业主承受能力等因素，另行制定物业服务收费政府指导价的基准价和浮动幅度，实行动态调整，并向社会公开。

制定或者调整物业服务收费政府指导价应当进行成本监审。

第九条　实行政府指导价管理的普通住宅，由建设单位在商品房领取《商品房预售许可证》之前或者现房销售备案之前，根据物业特点和服务要求，选择服务项目、服务等级，在政府指导价基准价及浮动幅度内拟定前期物业服务费收取标准，依法选聘物业服务人，签订前期物业服务合同，并在销售现场以及物业管理区域的显著位置公示。

实行政府指导价管理的普通住宅，物业服务收费标准因服务成本变化或者政府指导价标准变动需要调整的，物业服务人应当向业主征询意见，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部

分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，在政府指导价范围内实施调整并通过签订新的物业服务合同约定执行。

第十条　实行市场调节价的物业，由业主大会根据物业特点和服务要求，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意选聘物业服务人，签订物业服务合同明确服务项目、服务质量等级、费用收取标准，并在物业管理区域显著位置公示。

第十一条　实行政府指导价的物业管理区域，物业服务人提供优于本细则的物业服务等级最高标准的服务，其具体收费标准需突破政府指导价标准的，应当报物业所在地发展改革部门经成本监审、组织论证后，按质价相符原则核定。

第十二条　实行物业服务费用包干制的，物业服务费用包括物业服务成本、法定税费和物业服务人的利润。

实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业服务人的酬金。物业服务支出归交纳的业主所有，由物业服务人代管，物业服务人不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。

实行包干制的物业服务收费，不含公共水电费用。

第十三条　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;

（三）物业管理区域绿化养护费用;

（四）物业管理区域清洁卫生费用;

（五）物业管理区域秩序维护费用;

（六）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

（七）办公费用;

（八）管理费分摊;

（九）物业服务人固定资产折旧;

（十）经业主同意的其它费用。

第十四条　物业共用部位、共用设施设备保修期满后的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

第十五条　物业服务人应当每月公布共用场地、共用设施设备产生的水电用量、单价、金额，按照以下方式向所有相关业主合理分摊:

（一）物业管理区域范围的公共照明和道路清洁产生的水电费，由全体业主按户数或者专有部分建筑面积合理分摊。

（二）物业管理区域范围的楼栋内走廊通道、楼梯间、电梯等公共设施的公共用电费用，按本楼户数或者专有部分建筑面积分摊。

（三）未移交供水企业管理的建筑区划红线内供水（含二次加压调蓄）设施的用电费用，由相关使用业主按照用水量合理分摊。

（四）物业管理区域范围内公共免费车位的水电费用，由全体业主按户数或者专有部分建筑面积分摊。

（五）自有产权车位（车库）的公用水电费用，由全体车位业主按户数或者专有部分建筑面积合理分摊。

共用水电没有独立设置计量表的，不得向业主分摊共用水电费用；但设置独立计量表确实有困难的老旧住宅小区，经计量共用水电费总额后，按约定的方式由业主合理分摊；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例分摊。

物业管理区域范围内绿化养护、园林水池喷泉、景观设施、智能化设备、物业管理办公室、值班室、保安亭以及小区喜庆活动、宣传、装饰等用水用电，其费用由物业服务费列支，不得向业主分摊。

物业管理区域范围内开展经营活动的水电费用，应当设置独立计量装置，由该项经营收益列支，不得向业主分摊。

第十六条　供水、供电专业经营单位未抄表到户的物业管理区域，具备一户一表单独计量条件的，应当按照政府规定的销售

价格执行；不具备单独计量条件的，由物业服务人与业主自行协商分摊方式。

物业服务人应当每月将水电损耗、分摊方式、分摊实际发生数等信息在物业管理区域显著位置向各用户公示。

第十七条　物业服务收费根据法定产权建筑面积按月计收：

（一）已办理不动产权属证书的，以不动产权属证书记载的建筑面积为准；

（二）未办理不动产权属证书的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准；

（三）自有产权车位（车库）的物业服务收费按车位（车库）的数量或车位（车库）不动产权属证书记载的建筑面积计收，未办理不动产权属证书的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准。

第十八条　物业买受人应当在建设单位交付物业后按时交纳物业服务费。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。物业发生产权或者租赁权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费。

第十九条　物业管理区域已竣工但尚未出售或者已出售但未交付给物业买受人的物业，其物业服务费由建设单位按照该物业区域同类物业的标准全额交纳。

第二十条　物业管理区域内，供水、供电、供气、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务人接受委托代收上述费用的，可向委托单位收取手续费，但不得向业主收取手续费或水电周转金。

第二十一条　业主对其物业进行室内装修的，垃圾和余泥渣土清运费实行市场调节价。业主可依法委托物业服务人、第三方或自行处理装修中产生的垃圾和余泥渣土，清运费标准由业主与被委托方协商确定。

装修保证金（押金）由物业服务人与业主按照有关保证金的法律、法规规定执行。

第二十二条　实行小区出入证管理的，物业服务人应当为每户业主免费配置不少于4张出入证（含IC卡），机动车按一车位一证免费配置车辆出入证（含IC卡）。如小区出入证与车辆停放证合二为一的，免费配置的IC卡数不少于4张。

业主申请多配置或因遗失、损坏需要重新办证（含IC卡）的，物业服务人可按制作成本收取工本费。

物业服务人对装修人员出入实行持证管理的，可按制作成本收取出入证工本费。

第二十三条　利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，在扣除合理成本之后，所得收益依法归全体业主共有，并主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第二十四条　物业管理区域内的机动车停放服务收费实行市场调节价，具体收费标准由物业服务人、停车服务企业等停车场经营者与业主或使用人通过合同或其他方式约定。停车场经营者已收取机动车停放服务费的，不得重复收取车位物业服务费。

第二十五条　物业服务人根据业主的自愿委托提供物业服务合同约定以外的服务，其收费由双方协商。

第二十六条　物业服务人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、单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

第二十七条　物业服务收费应当按规定实行明码标价。物业服务人应当在物业管理区域内显著位置，将物业服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等进行公示。

第二十八条　物业服务人应当遵守价格法律、法规和政策，建立健全内部价格管理制度，配备价格管理人员，加强价格自律、自觉规范价格行为，不断改善经营管理，为业主提供更好的服务。

第二十九条　对物业服务收费有争议的，业主、物业使用人、业主委员会或物业服务人，可以向物业所在地发展改革部门申请协商调解。

第三十条　物业服务人有下列行为之一的，由市场监督管理部门依法查处：

（一）未经当地发展改革部门批准，超过政府指导价标准收费的；

（二）擅自设立强制性收费项目的；

（三）不实行明码标价或不按规定明码标价的；

（四）不执行本实施细则第十三条、十四条、十五条、十六条规定，擅自扩大有关费用分摊范围或提高分摊标准的；

（五）其他违反价格法律、法规规定的。

第三十一条　本实施细则由茂名市发展和改革局会同茂名市住房和城乡建设局解释。

第三十二条　本实施细则自2024年5月1日起执行，有效期五年。《茂名市物业服务收费管理实施细则》（茂价〔2012〕347号）同时作废。

本实施细则施行前已签订物业服务合同的，按约定的物业服务等级及收费标准执行。续签物业服务合同和新建物业的物业服

务收费按本实施细则执行。执行期间国家和省如有新规定，从其规定。

附表：茂名市住宅物业管理服务等级标准

附表：

茂名市住宅物业管理服务等级标准

一级

项目	内容与标准
（一）基本要求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关岗位证书。 4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6、设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。 8、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 10、经常与业主沟通，及时解答业主的咨询和处理业主投诉，进行物业管理服务满意率调查，征求业主的意见，改善服务质量。 11、每年开展一次以上健康有益的小区文化活动。
（二）房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、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，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，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现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和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主管部门。 6、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。

项 目	内 容 与 标 准
（三）共用设施设备维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 5、载人电梯24小时正常运行。 6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 8、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 9、对照明设备按规定时间定时开关，每天检查，及时更换。 10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 11、接到相关部门停水、停电、停气通知后，应向业主做好通知工作。
（四）协助维护公共秩序	1、小区主出入口24小时站岗值勤。 2、对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。 3、有明显的车辆行走、停放标志，对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。 4、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。 5、每年对服务人员进行消防培训，对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，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。
（五）保洁服务	1、垃圾袋装化，每日集中收集并清运垃圾2次。 2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次。 3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯等照明设备每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。 4、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。
（六）绿化养护管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。 3、花卉、绿篱、树木应及时修剪整形，保持观赏效果。 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5、定期喷洒药物，预防病虫害。

二级

项目	内容与标准
（一）基本要求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关岗位证书。 4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6、公示16小时服务电话。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。 7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。 8、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 10、经常与业主沟通，及时解答业主的咨询和处理业主投诉。
（二）房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每3日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每3日巡查1次装修施工现场，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现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和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主管部门。 6、小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。
（三）共用设施设备维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 5、载人电梯早6点至晚12点正常运行。 6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

项 目	内 容 与 标 准
	7 、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 8 、小区主要道路及停车场交通标志齐全。 9 、对照明设备按规定时间定时开关，定期检查，及时更换。 10 、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 11 、接到相关部门停水、停电、停气通知后，应向业主做好通知工作。
（四） 协助 维护 公共 秩序	1 、小区主出入口 24 小时值勤。 2 、对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次。 3 、对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。 4 、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行登记管理。 5 、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，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。
（五） 保 洁 服 务	1、每日集中收集并清运生活垃圾 1 次。 2、合理设置果皮箱或垃圾桶，每天清运 1 次。 3 、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次，半月拖洗 1 次；楼梯扶手每周擦洗 2 次；共用部位玻璃每月清洁 1 次；路灯、楼道灯等照明设备每季度清洁 1 次。及时清除区内主要道路积水、积雪。 4 、公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。 5 、二次供水水箱按规定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 6 、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。
（六） 绿化 养护 管理	1 、有专业人员实施绿化养护管理。 2 、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。 3 、定期清除绿地杂草、杂物。 4 、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5 、适时喷洒药物，预防病虫害。

三级

项目	内容与标准
（一）基本要求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关岗位证书。 4、有物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6、公示8小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 7、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 8、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 9、经常与业主沟通，及时解答业主的咨询和解决业主投诉。
（二）房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。至少每周一次巡查装修施工现场，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现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和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主管部门。 6、各组团、栋、单元（门）、户有明显标志。
（三）共用设施设备维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修等记录齐全。 3、操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 5、载人电梯早6点至晚12点正常运行。 6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 7、对照明设备按规定时间定时开关，每天检查，及时更换。 8、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 9、接到相关部门停水、停电、停气通知后，应向业主做好通知工作。

项 目	内 容 与 标 准
（四）协助维护公共秩序	1、小区24小时值勤。 2、对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。 3、车辆停放有序。 4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，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。
（五）保洁服务	1、每日上门收集并清运垃圾1次。 2、小区公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯等照明设备每半年清洁1次。 3、公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 4、二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。
（六）绿化养护管理	1、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。 2、定期清除绿地杂草、杂物。 3、预防花草、树木病虫害。

四级

项目	内容与标准
（一）基本要求	1、服务与被服务双方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关岗位证书。 4、有物业管理方案，财务管理制度健全。 5、管理服务人员服务主动、热情。 6、公示8小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场。 7、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 8、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 9、经常与业主沟通，及时解答业主的咨询和解决业主投诉。
（二）房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护。 2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每两周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。至少两次巡查装修施工现场，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现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和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主管部门。
（三）共用设施设备维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），设施设备运行正常。 2、对共用设施设备定期组织巡查，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 3、载人电梯早6点至晚12点正常运行。 4、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 5、对照明设备按规定时间定时开关，定期检查，及时更换。 6、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。 7、接到相关部门停水、停电、停气通知后，应向业主做好通知工作。

项 目	内 容 与 标 准
（四） 协助 维护 公共 秩序	1、小区24小时值勤。 2、车辆停放有序。 3、对火灾、治安等突发事件有应急预案，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。
（五） 保 洁 服 务	1、小区公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次。 2、公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每半年检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 3、二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。
（六） 绿化 养护 管理	1、小区内绿化维护正常。 2、定期清除绿地杂草、杂物。