

镇安县发展改革局 镇安县住房和城乡建设局 文件 镇安县市场监督管理局

镇发改发〔2023〕69号

镇安县发展改革局 镇安县住房和城乡建设局 镇安县市场监督管理局 关于转发《商洛市物业服务收费管理 实施细则》的通知

各物业服务企业：

为了规范物业管理活动，提升物业服务水平，维护业主物业服务企业的合法权益，营造良好的生活环境，促进和谐社区建设，

经上会研究后，现将《商洛市物业服务收费管理实施细则》转发给你们，请各单位遵照执行。



镇安县发展改革局



镇安县住房和城乡建设局



镇安县市场监督管理局

2023年11月28日

商洛市发展和改革委员会 商洛市住房和城乡建设局 商洛市市场监督管理局

文件

商发改发〔2023〕109号

商洛市发展和改革委员会 商洛市住房和城乡建设局 商洛市市场监督管理局 关于印发《商洛市物业服务收费管理 实施细则》的通知

各县(区)发改局、住建局、市场监督管理局，高新区科经局，各有关物业服务企业：

为贯彻落实《陕西省物业服务收费管理办法》(陕发改价格〔2019〕924号)，规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《陕西省物业管理条例》《陕西省定价目录》

《商洛市住宅物业管理条例》等法律法规和有关规定,结合我市实际,我们制定了《商洛市物业服务收费管理实施细则》,经市政府同意,现印发给你们,请遵照执行。

本《实施细则》自2023年5月1日起执行。凡从2023年5月1日起申请预售住宅的小区的前期物业应当执行本《实施细则》。此前的物业服务收费需要执行本《实施细则》规定的物业服务收费标准的,应当按照本《实施细则》第四十八条规定的程序与业主重新签订或变更物业服务合同,在新合同签订或变更前仍按原合同约定执行。

本《实施细则》中的供热计费规则及成本核算方法、公共用电、公共用水及损耗分摊、车位成本核算方法及空置车位计费比例、执行旧的物业服务收费管理办法的高层空置户业主费用负担范围、新增加的公示要求等相关条款和内容,执行旧的物业服务收费管理办法的物业服务企业均须自本《实施细则》执行之日起同步执行。

商洛市发展和改革委员会



商洛市住房和城乡建设局



商洛市市场监督管理局

2023年3月27日



(此件公开发布)

商洛市物业服务收费管理实施细则

第一章 总 则

第一条 为规范物业服务收费行为，维护业主或者使用人（以下统称“业主”）和物业服务企业合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《陕西省物业管理条例》《陕西省定价目录》《陕西省物业服务收费管理办法》（2019）和《商洛市住宅物业管理条例》等法律法规和有关规定，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于商洛市行政区域内的物业服务收费行为及其监督管理。

第三条 本实施细则所称物业服务收费，是指物业服务企业按照合同约定向业主提供服务所收取费用的统称，包括物业服务费、物业管理区域内交通工具停放服务费（以下统称“停车服务费”）和其他服务费。

物业服务费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，在物业管理区域内提供房屋、配套设施设备以及相关场地日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、秩序维护以及安全防范等具有公共性和普遍性的服务向业主收取的费用。

停车服务费是指物业服务企业接受业主或者业主大会的委托，按照停放服务合同约定，在物业管理区域内对指定场地（所）

停放的交通工具进行秩序管理、提供服务所收取的费用。

其他服务费是指物业服务企业根据业主委托或者个性化需求提供《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外且由业主自愿选择的服务项目所收取的相应费用。

第四条 市、县发展改革部门会同住房和城乡建设部门、市场监督管理部门按照各自管理权限，分别负责本行政区域内的物业服务收费监督管理工作。

第五条 物业服务收费应当遵循公平、公开、合理、质价相符的原则，按照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。

成立业主大会之前的住宅小区（多层、高层）、保障性住房、房改房、老旧住宅的物业服务费和停车服务费实行政府指导价。除此之外，成立业主大会之后的住宅小区及别墅、公寓、商业、办公写字楼等物业服务费、停车服务费及其他服务费实行市场调节价。

实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务企业与业主或者业主大会通过合同约定。

第六条 实行政府指导价的物业服务收费标准由市、县人民政府制定，具体工作由市、县人民政府发展改革部门、住房和城乡建设部门负责，依据物业服务等级标准，综合考虑小区容量、场地设施、企业成本、业主承受能力等因素制定，定期调整并保持相对稳定。物业服务企业与业主在政府指导价之内

通过合同约定物业服务费和停车服务费具体标准。

实行政府指导价管理的住宅小区物业服务等级按照住建部门制定的物业服务管理指导标准，由高到低设定为一级、二级、三级、等外（达不到三级）四个服务等级，按照高层、多层分别制定收费标准；实行政府指导价的物业管理区域内室内、露天机动车停放场所类别按照硬件设施和服务条件由高到低设定为一类、二类、三类三个类别。

物业项目所在地的街道办事处(镇人民政府)要落实属地管理责任，负责辖区内物业管理活动的指导和监督工作，及时协调处理物业服务收费纠纷和矛盾。

业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意，其物业服务收费实行市场调节价。

第二章 物业服务收费标准的制定

第七条 业主或者业主大会与物业服务企业可以采取包干制或者酬金制计费方式约定物业服务费。

包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费，物业服务企业依照合同约定事项提供服务，盈亏均由物业服务企业享有或者承担。包干制物业服务费由物业服务成本、法定税费和企业利润构成。

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企业，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。酬金制物业服务费由物业服务支出和企业酬金构成。

第八条 物业服务成本或者物业服务支出构成一般应包括以下部分：

（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）物业管理区域内清洁卫生费用（不包含市政单位收取的居民生活垃圾处理费）；

（四）物业管理区域内绿化养护费用；

（五）物业管理区域内秩序维护费用；

（六）办公费用；

（七）物业服务企业固定资产折旧；

（八）物业共用部位、共用设施设备以及公众责任保险费用；

（九）经业主或者业主大会同意的其他费用。

建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务成本或者物业服务支出。

第九条 停车服务费成本由交通工具停放服务设施设备日

常运行费、保养维护费、检验检测费、设备折旧、职工薪酬、清洁卫生费、秩序维护费、管理费分摊以及经业主或者业主大会同意的其他费用组成。与物业服务费成本相重叠的部分应当独立核算，按比例分担，不得重复计算。

第十条 实行政府指导价的物业服务费执行“一费制”。物业管理区域内照明、景观、消防、安防、电梯等归属业主共有公共配套设施设备的用水、用电费用以及电梯维护保养和年检费用计入物业服务费成本，不得再单独收取。

第十一条 供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，实行抄表到户的，应当向最终用户收取有关费用，并依法承担分户终端计量装置以外管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，且相关费用不得计入物业服务费成本。未实行抄表到户的，总表与分表之间的正常损耗，应当计入物业服务费成本，并由物业服务企业承担物业管理区域内公共管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，不得在物业服务费之外再单独收取相关费用。

第三章 物业服务收费计费方式

第十二条 物业服务费和停车服务费按月计收，服务合同对计收时间另有约定的除外。

物业服务费根据房屋的建筑面积计收。

（一）已办理不动产权属证书的房屋，按照权属证书记载

的建筑面积计算；

（二）已出售但尚未取得不动产权属证书的房屋，按买卖合同记载的建筑面积计算。不动产权属证书办理后，次月起按照不动产权属书记载的建筑面积计算。

第十三条 纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的房屋，物业服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的房屋，物业服务费从交付次日起由业主按月交纳。

第十四条 停车服务费根据合同约定按月计收。纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的车位，停车服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的车位，车位面积应当符合相关规定，停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。

同一小区内，车位面积小于标准车位的停车服务费应当适当优惠。

第十五条 鼓励对物业管理区域内短时停车服务费实行优惠，对临时车辆停放服务费应当限定单日收费最高上限。物业服务企业在收到业主告知后，次日起不得限制或者妨碍业主在自有以及租赁的空置车位上免费停放未登记车辆；业主在已经登记空置的自有以及租赁的车位上免费停放未登记车辆累计超过10天的，按超出停放天数乘以日均服务费标准补交停车服务费，累计超过20天的，按全月收费。

第十六条 下列车辆临时进入物业管理区域内停放的，不得收取费用：

（一）临时停放 30 分钟之内的车辆；

（二）执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、防疫、环卫等特种车辆；

（三）残疾人车辆（仅限小区地面无障碍车位停放的由残疾人驾驶的车辆）。

第十七条 物业服务区域内，规划用于停放汽车的车位、车库，应当通过出售、附赠、出租等方式首先满足业主的需要。占用物业服务区域内业主共有道路、场地停放汽车的，由业主共同决定是否收取场地占用费、收取标准和用途等事项。场地占用费属于全体业主共有，收费标准应当在物业服务区域内公示。

第十八条 物业服务区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。物业服务区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当优先向业主出租，不得出售、附赠。

第十九条 车位租赁费是车位所有权人将车位采取租赁方式，出租给业主所收取的费用。车位租赁费实行市场调节价，租赁方式及租金标准由双方在租赁合同中约定，车位所有权人可以委托物业服务企业代为收取。租赁车位的业主应当交纳停车服务费和车位租赁费。

第二十条 机械车位停车服务收费标准实行市场调节价，

由双方在服务合同中约定。

第二十一条 业主因自身原因逾期不办理物业交付手续的，其空置期间的物业服务费、停车服务费从建设单位书面通知业主办理交付手续截止日期的次日起由业主按月交纳。

第二十二条 经业主验收，暂不使用或者使用后因自身原因空置1个月以上的房屋、自有或者租赁车位经物业服务企业登记确认后，其空置期间的物业服务费按应交金额的50%交纳，停车服务费按应交金额的20%交纳。

执行旧的物业服务收费管理办法的，高层空置房业主交纳过70%的物业服务费后不再交纳电梯运行费用。

实行市场调节价的按照物业服务合同约定执行。

第二十三条 实行政府指导价管理的住宅小区，物业服务费和停车服务费预收时间不得超过3个月，双方另有合同约定的，从其约定。

第四章 行为规范与监督管理

第二十四条 物业服务企业应当按照合同约定向业主收取相关费用，不得将签订《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外的其他服务合同作为向业主交付物业的前置条件强制捆绑、强制服务、强制收费，或者只收费不服务、多收费少服务，以及变相收费。存在以上情形的，业主有权向辖区市场监管部门和相关部门举报或投诉。业主应当按时足额交纳

相关费用，不得拒绝交纳。业主拒不交纳的，物业服务企业可以催告其在约定期限内交纳；约定期限届满仍不交纳的，物业服务企业可依法追缴，但不得限制或者妨碍其对物业的正常使用。

特约服务、增值服务、有偿服务等相关物业服务收费由物业服务企业在物业服务区域内的显著位置公示服务项目及收费标准，经业主自愿选择，由物业服务企业与业主通过合同另行约定。

第二十五条 住宅预售前，建设单位应当通过招标方式选聘前期物业服务人，结合物业项目的建设标准、配套设施档次及物业买受人对物业服务的预期、承受能力等因素，依据物业服务管理指导标准和物业服务收费指导标准，参考物业服务企业信用等级、服务业绩、企业综合实力等因素，合理确定物业项目的物业服务等级、物业服务费标准和停车服务费标准等内容，在政府指导价范围内与物业服务企业签订《前期物业服务合同》，并向物业项目所在地的县（区）住建、发改部门备案。

第二十六条 前期物业服务的等级一般应为三级服务。高档住宅小区及开发商认为需要实行二级及以上物业服务的，必须事先在房屋销售合同中约定，并明确公示、告知；特殊情况未事先约定、公示、告知的，服务等级的确定须经业主大会或经占建筑物总面积二分之一以上且占总人数二分之一以上的业主同意。对于因客观原因建筑规模极小、物业服务成本较大又无法采取有效降低措施的小区，物业服务收费确需突破上限标

准的，在和业主及开发商充分协商同意的基础上，须报同级价格主管和住建部门备案同意后执行。

第二十七条 建设单位应当在销售现场醒目位置公开公示《前期物业服务合同》。同一物业服务区域内同类型的住宅项目，其物业服务收费标准应当保持一致。

第二十八条 住宅预售前，建设单位应当制定《车位租售方案》，明确车位权属、数量配比、销售价格、租赁价格、价格有效期等内容，并在销售现场醒目位置进行公开公示。

第二十九条 物业服务企业应当遵守法律、法规和政策规定，严格履行物业服务合同，规范收费行为，为业主提供质价相符的服务与管理。

第三十条 物业服务企业应当建立健全成本核算制度，完整准确记录并单独核算物业服务的经营成本和收入。

第三十一条 物业服务企业接受专营单位及城市管理单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。不得以未交物业服务费为由限制或者妨碍业主对水、电、气、暖等的正常使用。

物业服务企业与专营单位签订的相关有效合同应当向全体业主公开、公示，不得损害业主利益。

第三十二条 对于已经完成水电户表改造，居民用户按终端销售价格收费，且仍履行原合同、执行旧的物业服务收费管理办法的小区，公共用电用水成本可优先在占用业主共有的道

路或者其他场地停车的服务收益和小区广告收益中摊销，不能足额摊销的，在向业主公示摊销账务后，剩余部分可据实向业主以户为单位平摊收取；对于没有停车服务和广告收益的小区，且高层物业服务费与电梯费平均数之和不高于 1.10 元/m²、多层物业服务费不高于 0.46 元/m²的，可按不超过住宅总建筑面积 0.10 元/m²的总额度按户平均分摊，其中仅电或仅水完成户表改造的可按不超过住宅总建筑面积 0.05 元/m²的总额度按户平均分摊；高层物业服务费与电梯费平均数之和高于 1.10 元/m²、多层物业服务费高于 0.46 元/m²的，不再收取，在物业服务费和电梯费中补偿。

对于至今仍未完成用电、用水户表改造的小区，执行旧的物业服务收费管理办法的，物业售电加价不得突破 0.05 元/度，售水差价不得突破 0.25 元/吨。

执行本《实施细则》收费标准的，物业售水、售电收费实行“等额进出，不得加价”的原则。

第三十三条 自备供暖（含冷，下同）的小区，其采暖费由物业服务企业或者专营单位提出收费方案（政府对供暖补贴的，补贴方案应当包括在收费方案内，应予以冲减成本。），必须经业主大会或者专有部分占建筑物总面积二分之一以上且占总人数二分之一以上的业主同意后据实收取。采暖期结束后，一个月内必须向全体业主公布收支情况。

供暖单位与用暖人双方就供暖价格不能协商一致时，可以

请求居民小区所在地街道办事处或者乡镇人民政府调解，必要时，可委托第三方专业机构评估，为双方协商确定供暖价格提供参考依据。

第三十四条 自备供暖提倡按热流量或供热面积收费，也可按建筑面积收费；

跃层房按总面积之和计算；阁楼装置采暖设备的，坡顶型阁楼按 50%核算，平屋顶型阁楼净高大于 2.8 米（含 2.8 米）的按 100%核算，不足 2.8 米的按 50%核算。没有装置采暖设备的，坡顶型阁楼按 25%核算，平屋顶型阁楼净高大于 2.8 米（含 2.8 米）的按 50%核算，不足 2.8 米的按 25%核算。

地下室和车库安装采暖设施的按 50%计算收费。

第三十五条 用户整个供暖期都不用热的，应在供暖期开始前，由用热人提出报停申请，经物业服务企业（供热单位，下同）采取隔断处理后，地暖型用户视上下邻居用暖情况交纳热费，楼下用户用暖楼上用户不用，交纳 30%基本热费；楼下用户未用暖楼上用户用暖，交纳 20%基本热费；上下用户均用暖，交纳 50%基本热费；上下用户均未用暖，交纳 5%基本热费。

非地暖型用户，上下用户均用热，可按应交热费的 10%交纳基本热费；楼下用户未用楼上用户使用，交纳 4%；楼下用户使用，楼上用户未用，交纳 6%；上下用户均未用暖，不交纳基本热费。

第三十六条 对于老旧小区串联式供暖管路不能直接关断

的，物业服务企业应首先动员业主做可控直通式改造，成本费用由业主负担，业主拒绝或不配合改造，全额负担热费，若因技术、配件、客观原因或物业服务企业责任致使未能做隔断处理的，业主负担热费的比例可根据客观情况、情节、责任等因素在 30%-80%范围内由物业服务企业与业主协商确定。

第三十七条 超高房屋热费计算。对层高在 3 米以上按建筑面积收取热费的建筑物，在计算标准采暖面积时应增加折标系数。具体计算公式为：

每月实际热费 = 供热价格 × 建筑面积 × (实际层高 ÷ 3)

对于没有供暖设施的阁楼，因楼梯口较小，温度明显较低的可适当优惠，具体由双方协商。

第三十八条 因供热单位原因导致用户卧室、起居室的温度不达标的，供热单位应当及时采取措施，保证室温达到规定标准，并根据供热用热双方确认的不达标天数，暂按照下列标准向用户退还热费：

(一) 供热期内，除不可抗力原因外，应当保证用户的卧室、起居室的温度不低于 18℃ (供用热合同另有约定的，从其约定)。用户卧室、起居室温度不达标时，应首先向供热单位报修，供热单位整改一次后仍不达标，可向供热单位申请测温，因供热单位责任造成用热户居室温度不达标的，16℃ 以上 18℃ 以下，供热单位按认定不合格天数的收费额的 40% 向用热户退费；16℃ 以下，按认定不合格天数的收费额全额退费。不达标

天数认定上，供热单位测温时间间隔不少于 5 天，经测温，用热户居室温度 1 次不达标的，按 2 天退费；2 次不达标的，按 10 天退费；一个月内 3 次(含 3 次)不达标的，按 30 天退费；供热期内超过 3 个月不达标，视为全供热期不达标，全额退还所交热费。供热单位违反规定收费的，热用户有权向市场监管部门及其他相关部门投诉举报。

退费金额公式: $\text{退费金额} = \text{交费总额} \div \text{供热期天数} \times \text{不达标天数} \times \text{退费比率}$

(二) 以下四种情况不予退费: 1、擅自拆、改室内供热设施影响供热效果的; 2、室内装修致使散热器无法正常散热的; 3、不配合供热单位进行室内供热设施正常维修、维护、改造的; 4、发生极端气候超出供热设施设计规范确定的室外计算温度的。

(三) 断供、停供。除不可抗力原因外，供热单位不得无故断供、停供，因设备事故等原因造成断供停供的，供热单位暂按照以下时限进行抢修: 1、一般事故，抢修时限为 6 小时内; 2、较大事故，抢修时限为 24 小时内; 3、重大事故，抢修时限为 72 小时内。超出抢修时限未恢复供热的，供热单位按认定断供、停供天数收费额全额退费。

退费金额公式: $\text{退费金额} = \text{交费总额} \div \text{供热期天数} \times \text{断供天数}$

第三十九条 热用户未按规定交纳热费的，供热单位应当书面催告，经两次书面催告仍不缴纳的，供热单位可以采取用热限制措施，并按照供用热合同约定收取违约金。但不得以少

数用户未交纳热费为由，中断对其他已交费用户的供热或者降低供热标准。

供热单位在供热前，可按建筑面积收费标准预收一个采暖季热费，本采暖季结束后至六月三十日前按照多退少补的原则与用户及时结算。

第四十条 供热单位要加快按用热流量计价收费方式的进度，减少按建筑面积计价收费产生的矛盾和纠纷。降低运行成本，不断提高服务水平，确保用户用热需求和正常采暖，并按有关规定认真做好价格公示与宣传解释工作，自觉接受业主及市场监管部门的监督检查。

按用热流量计价收费的，热基本费（按建筑面积计费）占30%，计量热费占70%。

第四十一条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。

物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。物业服务企业应当按照相关法律法规的规定与业主签订装饰装修管理服务协议，具体管理内容由双方在协议中约定。

业主可以自行或者委托物业服务企业清运装修期间产生的垃圾。委托物业服务企业清运装修垃圾的收费标准由双方自行约定。因装修造成共用部位、共用设施设备损坏的，恢复、维修费用按照实际发生额，由业主或者装修单位承担，并依法

承担相关责任。

第四十二条 实行门禁出入证（卡）管理的新建住宅小区：

（一）建设单位或者物业服务企业首次应当为业主免费配置出入证（卡），每户人员出入证（卡）不少于4张；

（二）业主因遗失、损坏需要补办的，可以按公示标准收取制作成本费，但不得盈利；

（三）对为业主提供房屋装饰装修服务的外来人员，物业服务企业应当免费提供临时出入证（卡），可以按公示标准收取出入证（卡）押金，告知其注意事项和相关责任，并在退证（卡）时全额退还。

第四十三条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示承接本小区物业的承接查验报告，以及共用部位、共用设施设备分布图，明确车位权属，便于业主查询。

第四十四条 物业服务企业应当按照有关规定实行明码标价，公示物业服务企业名称、服务项目、服务标准、收费标准、计费方式、收费依据、投诉举报电话等信息，自觉接受监督。

第四十五条 利用、占用共用部位、共用设施设备从事广告、出租等经营活动的，所得收益归属全体业主所有，主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用；对于继续执行旧的《陕西省物业服务收费管理办法》的小区，可优先用于扣减公共用电用水的支出，其余部分用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第四十六条 物业服务企业要在每年第一季度将上一年度物业服务合同履行情况、归属业主收益等情况在物业管理区域内显著位置据实公示，公示时间不得少于一个月。业主有权查阅、抄录或者复制所有归属全体业主收益的相关财务资料，物业服务企业应当提供便利。鼓励物业服务企业向全体业主公开物业服务费和停车服务费收入以及成本费用（构成）支出明细。

第四十七条 业主应当按照服务合同的约定交纳物业服务费用。物业服务企业已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝交纳物业服务费用。

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。物业产权发生转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费等费用。

第四十八条 实行政府指导价管理的住宅小区，物业服务企业在合同履行期间（含未明确具体物业服务期限及未签订书面物业服务协议、合同）不得擅自调整物业服务收费标准。确需调整的，物业服务企业应当按照物业服务管理指导标准和物业服务收费指导标准，在街道办事处（镇人民政府）的组织、指导和监督下，提供公开真实、完整有效的物业服务成本信息，在物业服务区域内逐栋公示拟调价方案及理由、成本变动情况等资料，向业主征询意见，必须经业主大会或者专有部分占建筑物总面积二分之一以上且占总人数二分之一以上的业主同意

后，形成业主共同决定，在政府指导价范围内实施调整并约定执行。

第四十九条 各县发展改革部门、住建部门、市场监督管理部门要按照职责分工加强物业服务收费监督管理工作。

发改部门负责严格按照有关法律、法规以及规定制定收费政策和政府指导价标准。

住建部门负责对物业服务企业的服务质量和物业服务行为进行监督管理，对不按合同约定提供服务或者不按规定公示相关事项的物业服务企业进行督促整改，并建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强物业服务行业诚信管理。

市场监管部门负责对超过政府指导价标准收费、不实行收费公示等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。

第五章 附 则

第五十条 物业服务企业之外的其他管理人提供物业服务或者业主自行管理的，其收费可以参照本《实施细则》执行。

政府指导价范围以外类型物业的收费行为也可以参照本《实施细则》执行，其物业服务收费实行市场调节价。

第五十一条 各县人民政府认为必要的，可结合本县实际，在不高于市定标准的前提下，制定本县收费标准或实施细则，并抄送市发展改革部门、市住建和市市场监管部门。

第五十二条 本《实施细则》由市发展和改革委员会、市

住房和城乡建设局、市市场监督管理局在各自职权范围内负责解释。

第五十三条 本《实施细则》自 2023 年 5 月 1 日起执行，有效期 5 年。国、省另有政策规定的从其规定。

- 附件：
1. 商洛市住宅小区物业服务费中准指导价标准
 2. 商洛市住宅小区停车服务费指导价标准
 3. 居民小区自备供热（冷）成本核算办法
 4. 小区停车服务成本核算方法
 5. 陕西省住房和城乡建设厅、陕西省市场监督管理局关于印发《陕西省住宅小区物业服务管理指导价标准（试行）》的通知（陕建发〔2023〕1032 号）

附件 1

商洛市住宅小区物业服务收费指导标准

服务等级	收费标准（元/平方米·月）			
	高 层		多 层	
	中准收费标准	操作说明	中准收费标准	操作说明
一级	1.80	1、左侧“中准收费标准”是物业服务企业（单位）与业主签订物业服务合同执行的中准收费标准上限，各物业小区的具体中准收费标准以物业服务企业与业主合同约定的收费标准为准。各业主具体交费的收费标准是按照“操作说明 2”的要求，实行了楼层差价后的收费标准。 2、以物业服务企业与业主签订的物业服务中准收费标准为该楼栋或该单元的中间层（使用电梯的楼层数为双数的，中间层可确定为两层）收费标准，每上一层加 1 分，每下一层减 1 分，下减上加，代数和趋 0。不按规定实行楼层差价的，业主有权拒交物业服务费； 3、设有电梯的多层按高层收费标准执行。“高层”指有电梯的住宅，“多层”指无电梯的住宅；既有住宅加装电梯后，其运行维护等有关收费事项按照物业服务单位与业主双方合同（协议）约定执行；管理和运行维护费用完全由受益户自行负担的，仍按多层物业服务收费标准执行。老旧小区统一改造加装电梯的物业服务费按照不高于高层等外收费标准执行。	0.70	多层最高可以在此标准基础上上浮 10%；
二级	1.60		0.60	
三级	1.30		0.50	
等外	1.00		0.40	

备注：1. 上述中准收费标准为最高中准限价，下浮不限。

2. “服务等级”指陕西省住房和城乡建设厅、陕西省市场监督管理局关于印发《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》的通知（陕建发〔2023〕1032 号）制定的服务等级内容，物业服务标准达不到“三级”服务的为“等外”服务；服务高于《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》的楼宇，收费标准属市场调节价，由业主与物业服务企业自行约定。

商洛市物业管理区域内交通工具 停放场所类别标准

一类停车场

室内停车场：具有独立的出入口或符合国家标准的双车道供车辆安全出入，配备红外线监控设备，电脑计费系统，自动升降栏杆，消防喷淋设施及通风设备，停车位有专业标识。监控室 24 小时有专人值班，配备专业管理、保洁人员。

露天停车场：配备红外线监控设备，电脑计费系统，自动升降栏杆，停车位有专业标识。有专人负责引导停车，配备专业保安、保洁人员，24 小时有专人值班、巡逻。

二类停车场

室内停车场：出入口符合国家标准的双车道，配备升降栏杆，停车位有专业标识，配备监控、消防、通风设备。24 小时有专人值班，配备管理、保洁人员。

露天停车场：配备监控设备或电脑计费系统，停车位有专业标识。24 小时有人值班，有专人负责车场卫生。

三类停车场

室内停车场：配备监控、消防、通风设备，有明显的停车标识。24 小时有人值班，打扫卫生。

露天停车场：有人负责值班，保持车场整洁干净。

附件 2-2-1

商洛市物业管理区域内机动车停放 服务收费按月计算价格表

单位：元/辆·月

价 格 车 型	车场类别	一 类		二 类		三 类	
		室 内	露 天	室 内	露 天	室 内	露 天
小型汽车		70.00	60.00	60.00	50.00	50.00	40.00
大型汽车		180.00	90.00	160.00	70.00	140.00	60.00

附件 2-2-2：

商洛市物业管理区域内机动车停放服务 收费按次计算价格表

单位：元/辆·次

价 格 车 型	车场类别	一 类		二 类		三 类	
		室 内	露 天	室 内	露 天	室 内	露 天
小型汽车		3.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.50
大型汽车		6.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00

- 注：1、30 分钟之内不得收费，按次计费不分白昼。连续停车每 4 小时为一次
 2、上述收费标准为最高限价，下浮不限；
 3、按月收费适用于业主或者物业使用人停放的车辆，按次收费适用于临时停放的车辆；
 4、子母车位不得高于本小区 1.5 个标准车位的停车服务费用；同一小区内，面积小于标准车位的停车服务费应当适当优惠。
 5、摩托车和非机动车停车服务费实行市场调节价；

居民小区自备锅炉供热成本核算办法

为帮助居民小区自备锅炉经营者核算制热、供热成本，方便小区供热和用热双方协商议价，制定本办法。

一、成本构成

居民小区自备锅炉供热成本(包含制热及供热成本，下同。)主要包括：燃料费、职工薪酬、电费、水费、固定资产折旧(业主出资购置的固定资产，不计提折旧)、维修费、辅助材料、外购热力成本、其他费用。

1、燃料费指小区自备锅炉供热过程中实际消耗的燃煤、天然气等费用支出。

2、职工薪酬指经营者为满足小区自备锅炉供热服务而给予职工各种形式的报酬以及其他相关支出。

3、电费指供热过程中消耗的电费支出。

4、水费指供热过程中消耗的水费支出。

5、固定资产折旧指按规定折旧方法计提的小区制热、供热服务固定资产的折旧金额。包括房屋及建筑物折旧、专用设备折旧、其他设备折旧。

6、维修费指为保障小区供热设备的正常使用和运行、维护保养所需的费用。

7、辅助材料指小区自备锅炉供热过程中实际消耗的化学材

料等。

8、外购热力成本指当小区自备锅炉无法满足小区取暖需求时外购热源的支出。

9、其他费用指为保障小区供热服务正常运行而发生的其他费用。

二、成本核算原则

1、**合法性原则**。计入成本的费用应当符合有关法律、法规和国家统一的会计制度的规定。不符合有关法律、法规和会计制度规定的费用，不得计入成本。

2、**真实性原则**。计入成本的费用应当以实际发生的经济业务为依据，根据审核无误的原始凭证，如实反映经营者财务状况和经营成果。

3、**相关性原则**。计入成本的费用，应当与小区供热服务直接相关或间接相关。与小区供热服务无关的费用不得计入成本。

4、**配比性原则**。小区供热服务收入与其供热服务相关的成本费用应当配比，已经由其他收入列支的供热费用不得计入成本。

5、**历史成本原则**。预计本年度供热成本，应当以上年实际成本费用为基础，依据科学、合理的办法预测，有关因素变化较大应相应调整其费用。

三、各项费用计入成本的方法

1、燃料费据实核算，以购进合同、原始票据为依据。

2、职工薪酬据实核算，不包括与小区供热服务无关的其他人员职工薪酬，或虽与供热服务有关，但人员费用已由业主缴

纳的其他收入支付的职工薪酬。

3、水电费根据小区自备锅炉基本参数计算得出。

4、固定资产折旧按“平均年限法”计提。房屋及建筑物折旧年限按45年，残值率按5%；专用设备按8年、一般设备按5年，其他设备均按10年计提折旧。按设备购置年限已经提取完折旧的设备，不再计提。

业主出资购置的固定资产，其折旧原则上不计入定价成本，但后续支出可计入定价成本。

5、维修费据实核定，不包括保修期内应由建设单位履行保修责任而支出的维修费、与供热服务无关的小区其他设施设备的维修费。

符合下列条件之一的固定资产修理，应视为固定资产改良支出：

(1) 一次性发生的修理支出达到该固定资产原值20%以上；

(2) 经过修理后该固定资产使用寿命延长；

(3) 经过修理后该项固定资产生产能力提高（如使产品质量实质性提高、使产品成本实质性降低）。

以经营租赁方式租入的固定资产改良支出，应予以资本化，作为长期待摊费用在租赁有效期内平均摊销。

6、辅助材料据实核定，以自备锅炉基本参数、购进合同、原始票据为依据。

7、外购热力成本据实核定，以购进合同、原始票据为依据。

8、列入供暖定价成本的其他费用，据实核定，但应符合一

定范围内公允水平。当其他费用占总成本的 20%以上时，应单独列出其他费用明细表。

四、单位供热成本核算办法

1、按供热面积收费的，每平米供热成本计算公式如下：

$$\text{每平米供热成本} = \frac{\text{供热总成本}}{\text{供热标准面积}}$$

供热标准面积=全额收费的供热面积+折扣收费的供热面积折合数

2、按供热流量收费的，每吉焦热量供热成本计算公式如下：

$$\text{每吉焦热量成本} = \frac{\text{供热总成本}}{\text{供热总热量}}$$

五、用户取暖成本核算方法

1、按供热面积收费的，业主每户供热成本计算公式如下：

取暖业主每户供热成本=建筑面积×每平米供热成本；

空置业主每户供热成本=建筑面积×每平米每月供热成本×折扣收费比例。

2、按供热流量收费的，业主每户供热成本计算公式如下：

每户供热成本=基本热量成本+计量热量成本=每平米供热成本×基本热量成本占供热总成本比例×供热建筑面积+每吉焦热量成本×计量供热成本占供热总成本比例×用户所用热计量数

附件 3-2

居民小区自备锅炉供热成本核算表

项 目	行次及关系	计量单位	() 年	单项成本项目占 供热总成本的比例
一、供热总热量	1	吉焦		/
二、供热标准面积	2=3+4	平方米		/
1、全额收费的供热面积	3	平方米		/
2、折扣收费的供热面积 折合数	4	平方米		/
三、供热总成本	5=6+9+10+11+12+16 +17+18+19	元		1
1、燃料费	6	元		
燃料单价	7	元/每立方米		/
燃料量	8	立方米		/
2、职工薪酬	9	元		
3、电费	10	元		
4、水费	11	元		
5、固定资产折旧（供热设 施设备已计入房价的不计提折旧）	12=13+14+15	元		
（1）房屋及建筑物 固定资产折旧	13	元		
（2）专用设备折旧	14	元		
（3）一般设备折旧	15	元		
6、维修费	16	元		
7、辅助材料	17	元		
8、外购热力成本	18	元		
9、其他费用	19	元		
四、每吉焦供热成本	20=5÷1	元		/
五、每平方米供热成本	21=5÷2	元		/

附件 3-3

居民小区自备锅炉供热服务基本情况表

小区名称:

经营者名称:

项 目	行次及关系	计量单位	() 年
一、经营者基本情况			
1、注册资本		万元	
2、职工人数		人	
(1) 供热供养的职工人数		人	
(2) 无须供热供养的职工人数		人	
3、固定资产原值		元	
(1) 房屋及建筑物原值		元	
其中, 业主出资购置的房屋及建筑物原值		元	
(2) 专用设备原值		元	
其中, 业主出资购置的专用设备原值		元	
(3) 一般设备原值		元	
其中, 业主出资购置的一般设备原值		元	
二、小区基本情况			
1、小区总建筑面积		m ²	
2、小区住户数量		户	
3、小区实际入住率			
4、小区空置率			
5、小区采暖用户数		户	
6、小区不采暖用户数		户	

附件 4

地下停车场服务成本测算一览表

序号	费用名称	月费用 (元)	年费用 (元)	每个车位成本(元/ 个·月)	备注
1	人员工资支出				
2	人员福利支出				
3	服装支出				
4	管理办公支出				
5	共用设备设施日常运行、养护、检验支出				
6	秩序维护支出				
7	清洁卫生支出				
8	小 计				
9	管理利润				
10	法定税金				
合计					

陕西省住房和城乡建设厅 陕西省市场监督管理局 文件

陕建发〔2023〕1032 号

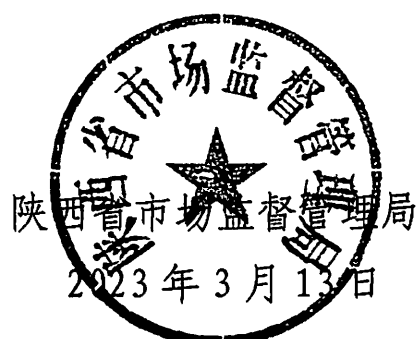
陕西省住房和城乡建设厅 陕西省市场监督管理局 关于印发《陕西省住宅小区物业服务 管理指导标准（试行）》的通知

各设区市住建局、市场监管局，杨凌示范区住建局、市场监管局，韩城市住建局、市场监管局，神木市、府谷县住建局、市场监管局：

为贯彻落实《陕西省物业管理条例》《陕西省物业服务收费管理办法》（陕发改价格〔2019〕924号）相关精神，提高物业管理水平，督促物业服务人提供质价相符服务，引

导业主正确评判物业服务质量，树立等价有偿消费观念，促进我省物业服务管理工作规范发展。现将《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》印发你们，作为建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。试行中的情况，请及时反馈省厅。

- 附件：1.《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》
2.《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》
使用说明



附件 1

陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(一) 基 本 要 求	1. 按规定签订“前期物业服务合同”或“物业服务合同”（以下简称“合同”），并按规定办理备案手续。 2. 物业服务人应当建立物业项目管理制度（包括行政管理制度、档案管理制度、人力资源管理制度、财务管理制度、标识管理制度、安全生产管理制度、装饰装修管理制度、应急事件处置管理规定、供方管理/服务外包制度、客户服务管理制度、房屋及设施设备维修养护管理制度、秩序维护管理制度、环境清洁管理制度、绿化管理制度、节能环保管理制度、职业健康管理制度等），承接项目有完善的物业服务管理方案。 3. 承接项目时，按规定对物业服务区域的共有部分、共用设施设备进行承接查验，公开承接查验结果；按规定办理物业承接查验手续，并向县（市、区）住建部门备案。 4. 建立和保存以户为单位的业主、房屋共有和共用设施设备相关的物业服务档案和资料（业主名册及联系方式、小区共有部分经营管理档案、住宅装饰装修相关资料等），档案和资料齐全，分类成册，实施动态管理，方便查阅。 5. 标识管理体系完善，各项标识（包括禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路引导标志、公共信息标识、设施设备标识等）清晰、合理、规范，指示准确（如管理区域主出入口设有平面示意图，涉及人身安全、交通安全的场所设有警示标识，建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰，人民防空工程有标注）；在显著位置设立物业服务信息监督公示栏。 6. 在物业服务区域内显著位置公示：服务事项，服务质量等级、服务标准，收费项目及明细、收费标准、企业信息、企业人员及投诉举报电话；机动车辆停放服务费、机动车辆场地占用费的收取标准；住宅专项维修资金使用情况；业主共有部分的经营与收益情况等。 7. 物业服务企业员工分类统一着装，佩戴标牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情。 8. 从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书。 9. 制定物业服务区域内突发公共事件应急预案，配备相应的应急救援装备和物资，并定期组织演练。发生突发公共事件时，在采		

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(一) 基 本 要 求	取应急措施的同时，及时向有关部门报告，并协助做好配合工作。 10. 定期进行安全检查，发现共有部分、共用设施设备事故隐患时，应当及时发出警示、采取处置措施，并书面向建设单位、相关部门和业委会（物管会）报告。 11. 按合同约定，对物业服务区域内共有部分进行日常管理和维护，巡检和保养记录齐全。 12. 根据物业实际使用年限，定期检查物业服务区域内共有部分的使用状况，及时编制维修、更新、改造计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议；根据业主或业主大会的决定和国家相关规定组织维修。 13. 有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确。有设备台账、运行记录和巡查记录。 14. 严格执行设备运行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录，定期培训演练并有记录。 15. 设备用房应保持整洁卫生、通风良好，无跑、冒、滴、漏、鼠害等现象。 16. 建立企业内部培训体系，定期组织从业人员培训、考核。 其他： 1. 物业服务人证照齐全，向社会做出信用承诺。 2. 物业服务人应履行社会责任，在街道办事处或者乡（镇）人民政府的领导下配合做好应急保障工作。 3. 鼓励物业服务人使用计算机网络、物联网、APP等手段进行服务管理，建立智慧物业管理服务平台，对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务、人事等事项采用管理系统实行信息化管理。 4. 按照合同约定和物业的使用性质，物业服务人应妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。 5. 对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等法律法规的行为，应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。		

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 客 户 服 务	1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 3000 平方米以下、高层项目在 2000 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 500 户。 2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置并公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助。建立回访制度，有回访记录，年回访率 98%以上。 3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准，征求覆盖率不低于 90%，满意率 85%以上。 4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。 其他： 1. 客户意见、建议应在 12 小时内回复，求助、投诉应在 24 小时内反馈。 2. 建立投诉受理制度，有投诉受理记	1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 3500 平方米以下、高层项目在 2500 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 600 户。 2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 95%以上。 3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准征求覆盖率不低于 90%，满意率 80%以上。 4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。 其他： 1. 客户意见、建议应在 24 小时内回复，求助、投诉应在 36 小时内反馈。 2. 建立投诉受理制度，有投诉受理记	1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 4000 平方米以下、高层项目在 3000 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 700 户。 2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 90%以上。 3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准征求覆盖率不低于 90%，满意率 75%以上。 4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。 其他： 1. 客户意见、建议应在 36 小时内回

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 客 户 服 务	录, 投诉受理率 100%, 回访率 100%。 3. 每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。 4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式, 倡导和谐社区建设, 每年开展 2 次以上文体活动, 积极配合参与社区文化建设。 5. 在提供特约服务时, 应根据服务需要与业主另行约定, 明确双方的权利、义务和责任。	录, 投诉受理率 100%, 回访率 90%。 3. 每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。 4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式, 倡导和谐社区建设, 每年开展 2 次以上文体活动, 积极配合参与社区文化建设。 5. 在提供特约服务时, 应根据服务需要与业主另行约定, 明确双方的权利、义务和责任。	复, 求助、投诉应在 48 小时内反馈。 2. 建立投诉受理制度, 有投诉受理记录, 投诉受理率 100%, 回访率 80%。 3. 每年至少开展 1 次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。 4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式, 倡导和谐社区建设, 每年开展 2 次以上文体活动, 积极配合参与社区文化建设。 5. 在提供特约服务时, 应根据服务需要与业主另行约定, 明确双方的权利、义务和责任。
(三) 公 共 秩 序 维 护	1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班, 12 小时立岗, 重点区域(楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域)、重点部位(发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所)每 2 小时巡查 1 次, 并有巡查记录。	1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班, 8 小时立岗, 重点区域(楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域)、重点部位(发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所)每 4 小时巡查 1 次, 并有巡查记录。	1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班, 重要区域(楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域)、重点部位(发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所)每 6 小时巡查 1 次, 并有巡查记录。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(三) 公共秩序维护	2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的,应 24 小时值守,视频资料至少留存 30 日,法律法规另有规定的从其规定。 3. 进出物业服务区域的车辆实行登记管理,引导车辆出入,有序停放。 4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 5. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。 其他: 1. 物业管理区域设有停车场(库)、车位平面图;公示停车场(库)管理规定、停车收费标准;停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范;固定车辆签订停车管理服务协议,车辆进出记录完整;车辆进出道闸设施运行正常。 2. 非机动车车辆管理制度完善;按规定	2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的,应 24 小时值守,视频资料至少留存 30 日,法律法规另有规定的从其规定。 3. 进出物业服务区域的车辆实行登记管理,引导车辆有序停放。 4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 5. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。 其他: 1. 物业管理区域设有停车场(库)、车位平面图;公示停车场(库)管理规定、停车收费标准;停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范;固定车辆签订停车管理服务协议,车辆进出记录完整;车辆进出道闸设施运行正常。 2. 非机动车车辆管理制度完善;按规定	2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的,应 24 小时值守,视频资料至少留存 30 日,法律法规另有规定的从其规定。 3. 进入物业服务区域的车辆实行登记管理。 4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 5. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。 其他: 1. 物业管理区域设有停车场(库)、车位平面图;公示停车场(库)管理规定、停车收费标准;停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范;固定车辆签订停车管理服务协议,车辆进出记录完整;车辆进出道闸设施运行正常。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(三) 公共秩序维护	位置停放,管理有序;宣传安全使用电动车,严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电,发现违规行为及时制止,并报告业委会(物管会)和公安、消防部门。 3.实行防火安全责任制,明确消防安全责任人,签订消防安全目标责任书;消防中控室实行双人24小时值班,值班记录完整;消防器材、设施有分布图及台账,配置符合规范,定期巡视、维护保养、检测并记录;消防安全隐患及时整改;保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象;按规定定期进行消防安全宣传,组织培训和消防演练,消防演练每年不少于2次,记录完整。 4.在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料,物防、技防设施完善。	位置停放,管理有序;宣传安全使用电动车,严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电,发现违规行为及时制止,并报告业委会(物管会)和公安、消防部门。 3.实行防火安全责任制,明确消防安全责任人,签订消防安全目标责任书;消防中控室实行双人24小时值班,值班记录完整;消防器材、设施有分布图及台账,配置符合规范,定期巡视、维护保养、检测并记录;消防安全隐患及时整改;保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象;按规定定期进行消防安全宣传,组织培训和消防演练,消防演练每年不少于2次,记录完整。 4.在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料,物防、技防设施完善。	2.非机动车车辆管理制度完善;按规定位置停放,管理有序;宣传安全使用电动车,严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电,发现违规行为及时制止,并报告业委会(物管会)和公安、消防部门。 3.实行防火安全责任制,明确消防安全责任人,签订消防安全目标责任书;消防中控室实行双人24小时值班,值班记录完整;消防器材、设施有分布图及台账,配置符合规范,定期巡视、维护保养、检测并记录;消防安全隐患及时整改;保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象;按规定定期进行消防安全宣传,组织培训和消防演练,消防演练每年不少于2次,记录完整。 4.在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料,物防、技防设施完善。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(四) 房屋管理	1. 每周巡查 3 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共有部分的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维护。 2. 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求, 指导业主/物业使用人正确使用房屋, 共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约(临时管理规约)的行为, 及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。 3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约(临时管理规约)的要求, 将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查 1 次装饰装修施工现场, 对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修装饰规定、管理规约(临时管理规约)及损害公共利益的行为及时制止, 业主拒不改正或者已造成损害后果的, 报告业委会(物管会)和有关部门依法处理。 4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、	1. 每周巡查 2 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共有部分的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维护。 2. 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求, 指导业主/物业使用人正确使用房屋, 共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约(临时管理规约)的行为, 及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。 3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约(临时管理规约)的要求, 将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 2 日巡查 1 次装饰装修施工现场, 对施工进行有效监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修装饰规定、管理规约(临时管理规约)及损害公共利益的行为及时制止, 业主拒不改正或者已造成损害后果的, 报告业委会(物管会)和有关部门依法处理。 4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、	1. 每周巡查 1 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其他共有部分的门窗、玻璃等, 定期维护。 2. 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求, 指导业主/物业使用人正确使用房屋, 共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约(临时管理规约)的行为, 及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。 3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约(临时管理规约)的要求, 将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 3 日巡查 1 次装饰装修施工现场, 对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修装饰规定、管理规约(临时管理规约)及损害公共利益的行为及时制止, 业主拒不改正或者已造成损害后果的, 报告业委会(物管会)和有关部门依法处理。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(四) 房屋管理	楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。 5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。 其他： 1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。 2. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。	楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。 5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。 其他： 1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。 2. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。	4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。 5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。 其他： 1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。 2. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。
(五) 共用设施设备维护	1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。 2. 每日至少 1 次对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。 3. 实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 12 小时之内或在双方约定时间到达现场。	1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。 2. 每周至少 3 次对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。 3. 实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 24 小时之内或在双方约定时间到达现场。	1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。 2. 每周至少 1 次对共用设施设备进行巡检，并有巡检记录。特种设备的巡检按相关标准执行。 3. 设立 24 小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修 48 小时之内或在双方约定的时间到达现场。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(五) 共用 设施 设备 维护	4. 共用照明设施完好率 98%以上,并按规定时间开关。 5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。 6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定期换水、定时开放。 7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。 8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。 9. 对雨、污水管道每月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。 10. 对化粪池每月检查 1 次,每年清掏 2 次。	4. 共用照明设施完好率 95%以上,并按规定时间开关。 5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。 6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定时开放。 7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。 8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。 9. 对雨、污水管道每 2 个月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。 10. 对化粪池每 3 个月检查 1 次,每年清掏 2 次。	4. 共用照明设施完好率 90%以上,并按规定时间开关。 5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。 6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定期换水、定时开放。 7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。 8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。 9. 对雨、污水管道至少每 3 个月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。 10. 对化粪池每 3 个月检查 1 次,每年清掏 2 次。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(五) 共用 设施 设备 维护	其他: - 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 1 小时内到场处理, 24 小时内恢复照明。 - 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。 - 水景、水系: 启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查, 保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。 - 对住宅小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护, 发现问题及时进行维修。 - 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。	其他: - 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 1 小时内到场处理, 36 小时内恢复照明。 - 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。 - 水景、水系: 启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查, 保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。 - 对住宅小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护, 发现问题及时进行维修。 - 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。	其他: - 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 2 小时内到场处理, 48 小时内恢复照明。 - 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。 - 水景、水系: 启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查, 保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。 - 对住宅小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护, 发现问题及时进行维修。 - 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保 洁 服 务	一、楼内共用区域: 1. 地面: 电梯前厅, 每日拖擦 1 次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日拖擦 1 次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 4 次, 巡检 3 次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 2 次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽。 2. 墙面: 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每月清扫 1 次, 保持无蛛网、无明显污渍; 2 米以下贴砖墙面, 每周抹擦 1 次, 保持表面干净、无污渍。 3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每日擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。 4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每周擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。 5. 天花板、共用照明灯具, 每月除尘 1	一、楼内共用区域: 1. 地面: 电梯前厅, 每日清扫 1 次, 隔日拖擦 1 次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫 1 次, 隔日拖擦 1 次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 3 次, 巡查 2 次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 1 次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽。 2. 墙面: 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每 2 个月清扫 1 次, 保持无蛛网; 2 米以下贴砖墙面, 每 2 周抹擦 1 次, 保持表面无污渍。 3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每 2 日擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。 4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每 2 周擦抹 1 次, 保持表面无污渍。 5. 天花板、共用照明灯具, 每 2 个月除尘 1 次, 目视无污渍、无蛛网。	一、楼内共用区域: 1. 地面: 电梯前厅, 每日清扫 1 次, 每周拖擦 1 次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫 1 次, 每周拖擦 1 次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 2 次, 巡查 1 次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 1 次。 2. 墙面: 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每 3 个月清扫 1 次; 2 米以下贴砖墙面, 每月抹擦 1 次。 3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每 3 日擦抹 1 次。 4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每月擦抹 1 次。 5. 天花板、共用照明灯具, 每 3 个月除尘 1 次。 6. 门、窗等玻璃, 每 3 个月擦拭 1

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保洁 服务	次，目视无污渍、无蛛网。 6. 门、窗等玻璃，每月擦拭 1 次，其中门厅玻璃每周擦拭 1 次，目视洁净、光亮、无污渍。 7. 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每月对电梯门壁上光 1 次，表面光亮、无污渍。 二、楼外共用区域： 1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 6 小时。 2. 绿地、明沟：每周清理 1 次，无杂物、无积水。 3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹 1 次，目视无污渍、明亮清洁（2 米以上部分每月擦抹、除尘 1 次）。 4. 水景：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。 5. 积水、积雪清扫及时。 三、公共卫生间：每天全面清洁 3 次，	6. 门、窗等玻璃，每 2 个月擦拭 1 次，其中门厅玻璃每 2 周擦拭 1 次，目视洁净、光亮、无污渍。 7. 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每 2 个月对电梯门壁上光 1 次，表面光亮、无污渍。 二、楼外共用区域： 1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每 2 周拖擦或冲洗 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 8 小时。 2. 绿地、明沟：每 2 周清理 1 次，无杂物、无积水。 3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每 2 周擦抹 1 次，目视无污渍、明亮清洁（2 米以上部分每 2 个月擦抹、除尘 1 次）。 4. 水景：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。 5. 积水、积雪清扫及时。 三、公共卫生间：每天全面清洁 2 次，	次，其中门厅玻璃每月擦拭 1 次。 7. 天台、屋顶，定期清洁。 8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每 3 个月对电梯门壁上光 1 次。 二、楼外共用区域： 1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗 1 次，地面垃圾滞留时间不超过 10 小时。 2. 绿地、明沟：每月清理 1 次。 3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每月擦抹 1 次（2 米以上部分每 3 个月擦抹、除尘 1 次）。 4. 积水、积雪清扫及时。 三、公共卫生间：每天全面清洁 1 次，保持无明显异味。 四、垃圾的收集： 1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度，设置分类垃圾箱。 2. 生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保洁 服务	保持无明显异味。 四、垃圾的收集: 1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度, 设置分类垃圾箱。 2. 生活垃圾日产日清, 垃圾袋装化, 垃圾桶、果壳箱无满溢现象, 保持垃圾桶清洁无异味。 3. 设有垃圾中转站的, 根据实际需要进行冲洗、消杀, 有效控制蚊、蝇等害虫孳生。 五、定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次, 每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。 其他: 商业网点管理有序, 符合卫生标准; 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。	保持无明显异味。 四、垃圾的收集: 1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度, 设置分类垃圾箱。 2. 生活垃圾日产日清, 垃圾桶、果壳箱无满溢现象, 保持垃圾桶清洁无异味。 3. 设有垃圾中转站的, 根据实际需要进行冲洗、消杀, 有效控制蚊、蝇等害虫孳生。 五、定期灭虫除害。每 2 个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次, 每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。 其他: 商业网点管理有序, 符合卫生标准; 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。	3. 设有垃圾中转站的, 根据实际需要进行冲洗、消杀, 有效控制蚊、蝇等害虫孳生。 五、定期灭虫除害。每 3 个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次, 每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。 其他: 商业网点管理有序, 符合卫生标准; 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(七) 绿化 养护 服务	1. 有专业人员实施绿化养护管理。 2. 草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草 6 遍以上，边缘清晰，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。 3. 树木。乔、灌木每年修剪 2 遍以上，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪每年 5 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀缘植物修剪、整理及时，每年 3 遍以上，基本无枯枝；常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草。 4. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年 2 遍以上。 5. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 5%。 6. 枯死的花草树木，必须在一周内清除，并适时补栽补种。 7. 绿地应设有宣传牌、提示牌。	1. 有专业人员实施绿化养护管理。 2. 草坪。基本保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草 4 遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。 3. 树木。乔、灌木每年修剪至少 1 遍，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪每年 3 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀缘植物修剪、整理及时，每年 2 遍以上，基本无枯枝。 4. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少 1 遍。 5. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 8%。 6. 枯死的花草树木，必须在 15 天之内清除，并适时补栽补种。 7. 绿地应设有宣传牌、提示牌。 其他： 1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定	1. 草坪。每年普修 3 遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草。 2. 树木。乔、灌木每年修剪至少 1 遍，树冠完整，树木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪每年 2 遍；地被、攀缘植物定期修剪、整理。 3. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥。 4. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 10%。 5. 枯死的花草树木，必须在 1 个月之内清除，并适时补栽补种。 其他： 1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。 2. 做好绿化防涝和防冻工作。 3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
	其他： 1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。 2. 做好绿化防涝和防冻工作。 3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。	运行环境。 2. 做好绿化防涝和防冻工作。 3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。	制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。

附件 2

《陕西省住宅小区物业服务管理 指导标准（试行）》的使用说明

1. 本《标准》为商品房、经济适用房、房改房、集资建房、廉租房等住宅小区的指导标准。建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务人签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》时，可参照本标准在合同中约定，同时作为确定服务价格的依据。

2. 本《标准》根据住宅小区物业服务管理需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，级别越高表示物业服务管理标准越高，市级物业服务管理指导标准不得低于本标准。

3. 建设开发单位、业主、业委会（物管会）和物业服务人签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》时，应充分考虑住宅小区的建设标准、配套设施设备、服务功能及业主（物业使用人）的物业服务需求等因素，选择相应的服务等级并在合同中约定，确定服务价格。超出本标准以外的服务，双方应另行约定服务内容和价格，签订补充协议。

抄送：省物业协会。

陕西省住房和城乡建设厅办公室

2023 年 3 月 13 日印发

抄送：省发改委、省住建厅、省市场监督管理局，市委办、市人大办、
市政府办、市政协办，各县、区人民政府，市物业协会。

商洛市发展和改革委员会党政办公室

2023年3月27日印发