

青 岛 市 发 展 和 改 革 委 员 会 青 岛 市 城 市 管 理 局 文 件

青发改价格〔2023〕359号

青 岛 市 发 展 和 改 革 委 员 会 青 岛 市 城 市 管 理 局 关于制定公布普通住宅物业服务区域 公共服务及机动车停放收费指导标准的通知

各区（市）发展改革局、物业主管部门，各物业服务人，各相关单位：

根据《山东省物业服务收费管理办法》《青岛市发展和改革委员会 青岛市城市管理局关于印发〈物业服务收费管理实施细则〉的通知》等有关规定，现将市区普通住宅物业

服务区域公共服务及机动车停放收费标准印发给你们，请遵照执行。并就有关问题通知如下：

一、本通知公布的物业公共服务收费指导标准中的每个服务等级对应的收费标准为基准价格。各项服务可以选择相同的服务等级进行组合，也可以选择不同的服务等级自由组合，组合后的收费标准为该物业服务区域公共服务收费基准价格。

根据物业服务区域收费面积（包括住宅和商业用房建筑面积）规模确定基准价格上浮幅度上限，其中，收费建筑面积 8 万平方米以内（含 8 万平方米），上浮幅度不超过 20%；收费建筑面积 8—15 万平方米以内（含 15 万平方米），上浮幅度不超过 10%；收费建筑面积 15 万平方米以上，收费标准不得上浮。

二、本通知公布的分等收费标准适用于普通住宅物业服务区域前期物业服务期间，是建设单位通过招投标等方式确定普通住宅前期物业公共服务具体收费标准的依据。

三、市区普通住宅车位租赁费和普通住宅前期物业服务费、车位场地使用费实行政府指导价。

四、本通知适用范围为市区（市南区、市北区、李沧区、崂山区、黄岛区、城阳区、即墨区，下同），胶州市、平度市、莱西市的政府指导价标准由当地政府发展改革部门会同同级物业主管部门参照本通知制定。

五、建立物业服务收费动态调整机制。以本次公布的指导价作为基期标准，政策发布实施3年后，市发展改革部门会同市物业主管部门结合成本调查监审数据、社会承受能力等因素对物业服务收费标准进行综合评估，适时启动价格调整。调整后的物业服务收费指导价及当年社会平均工资水平作为下一次联动的基期标准。调整公式如下：

$$\begin{aligned} & \text{调整年物业服务收费指导价} = \text{基期物业服务收费指导价} \\ & \times \left[1 + \left(\frac{\text{调整年上年度城镇私营单位平均工资} - \text{基期城镇私营单位平均工资}}{\text{基期城镇私营单位平均工资}} \times 75\% \right. \right. \\ & \left. \left. + \frac{\text{调整年上年度城镇非私营单位平均工资} - \text{基期城镇非私营单位平均工资}}{\text{基期城镇非私营单位平均工资}} \times 25\% \right) \times 15\% \right] \end{aligned}$$

六、本通知自2024年2月1日起施行，有效期至2029年1月31日。

- 附件：1. 青岛市物业服务级别和服务内容及收费标准
2. 青岛市市区普通住宅物业服务区域机动车停放收费指导价标准

青岛市发展和改革委员会

青岛市城市管理局

2023年12月29日

青岛市物业服务级别和服务内容及收费标准

项目	收费指导标准 (元/平方米×月)		分 级 服 务
综合管理服务	一级	0.17	1. 前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。 2. 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3. 设置客户服务接待场所，设置并公示 24 小时服务电话。 4. 报修服务按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录（如涉及有关费用，应按照双方合同约定执行）。 5. 物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月，公示记录留存备查。实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况。 6. 每年的沟通面不低于小区住户的 50%，每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 80% 以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 70%，处理率达 80% 以上。
	二级	0.21	1. 前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。 2. 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3. 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，设置并公示 24 小时服务电话。 4. 24 小时受理业主或物业使用人报修。急修 60 分钟内到现场处理，一般修理 3 日内完成，若无法按时修复，应有措施，做出限时承诺（如涉及有关费用，应按照双方合同约定执行）。 5. 物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月，公示记录留存备查。实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况。 6. 每年的沟通面不低于小区住户的 60%，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 85% 以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 80%，处理率达 85% 以上。 7. 对业主或物业使用人的投诉在 3 日内答复处理。 8. 每年开展不少于 1 次的一定规模的社区文化活动。

项 目	收费指导标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
	三级 0.28	1. 前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。 2. 承接项目时,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全。 3. 客户服务接待场所工作时间不少于8小时,设置并公示24小时服务电话。 4. 24小时受理业主或物业使用人报修。急修45分钟内到现场处理,一般修理2日内完成,若无法按时修复,应有措施,做出限时承诺。(如涉及有关费用,应按照双方合同约定执行)。 5. 物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金,应当单独列账,独立核算,按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月,公示记录留存备查。实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布1次服务资金的收支情况。 6. 每年的沟通面不低于小区住户的70%,每年至少2次征询业主对物业服务的意见,满意率达90%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访,不满意事项回访率达80%,处理率达90%以上。 7. 对业主或物业使用人的投诉在2日内答复处理。 8. 每年开展1次以上一定规模的社区文化活动。 9. 能提供3种以上便民(无偿)服务,如配置手推车、邮件收发、信息咨询等。
	四级 0.38	1. 前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。 2. 承接项目时,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全。 3. 客户服务接待场所工作时间不少于8小时,设置公示24小时服务电话,并配备值班服务人员。 4. 24小时受理业主或物业使用人报修。急修20分钟内到现场处理,一般修理2日内完成(如涉及有关费用,应按照双方合同约定执行)。一般修理应按照专项维修资金使用相关流程完成(专有部位和预约除外)。 5. 物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金,应当单独列账,独立核算,按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月,公示记录留存备查。实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布2次服务资金的收支情况。 6. 每年的沟通面不低于小区住户的80%,每季至少1次征询业主对物业服务的意见,满意率达90%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访,不满意事项回访率达90%,处理率达90%以上。 7. 业主或物业使用人的投诉在2天内答复处理。 8. 每年开展3次以上一定规模的社区文化活动,节假日有专题环境布置。 9. 能提供5种以上便民(无偿)服务,如配置手推车、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等。 10. 普通住宅小区项目经理应具有4年以上的物业服务工作经验。

项目	收费指导标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
	五级	0.52 1. 前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。 2. 承接项目时，应成立接管验收组，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3. 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，设置公示 24 小时服务电话，并配备值班服务人员。 4. 24 小时受理业主或物业使用人报修。急修 15 分钟内到达现场，一般修理 2 日内完成（如涉及有关费用，应按照双方合同约定执行）。一般修理应按照专项维修资金使用相关流程完成（专有部位和预约除外）。 5. 物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月，公示记录留存备查。实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况。 6. 每年的沟通面达到小区住户的 100%，每季至少 1 次征询业主对物业服务的意见，并定期向业主发放物业管理服务工作征求意见单，满意率达 95% 以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 100%，处理率达 95% 以上。 7. 对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 8. 每年开展 4 次以上一定规模的社区文化活动，节假日有专题环境布置。 9. 能提供 6 种以上便民（无偿）服务，如代收邮件、配置手推车、短时间内物品存放、配备雨具、信息咨询等。 10. 普通住宅小区项目经理应具有 6 年以上的物业服务工作经验。
项目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
房屋管理维修养护服务	一级	0.06 1. 制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等制度。 2. 业主或物业使用人装修前，物业服务企业应依规定与其签订装修协议，告知业主或物业使用人装修须知，并监督装修过程。对违规装修，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的情况，应及时劝阻或制止。如制止无效，应及时报告相关主管部门处置，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 3. 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋结构、用途等行为及时劝阻，及时报告相关主管部门处置，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 4. 发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及其他相关部门并按照双方约定或按照专项维修资金使用相关流程组织维修。 5. 发现道路、路面、侧石、窨井盖损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及其他相关部门并按照双方约定或按照专项维修资金使用相关流程组织维修。 6. 雨、污水管道及化粪池遇有堵塞时应及时进行清理、清掏。 7. 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并及时向有关业主、业主委员会及其他相关部门报告，按照要求采取相应措施。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
	二级 0.07	1. 制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等制度。 2. 业主或物业使用人装修前，物业服务企业应依规定与其签订装修协议，告知业主或物业使用人装修须知，并监督装修过程。对违规装修，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。如制止无效，应及时报告相关主管部门处置，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 3. 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋结构、用途等行为及时劝阻，及时报告相关主管部门处置，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 4. 每年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行1次检查并有记录，发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及其他相关部门并按照双方约定或按照专项维修资金使用相关流程组织维修。 5. 每季对路面、侧石、窨井盖等设施进行1次巡检，发现损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及其他相关部门并按照双方约定或按照专项维修资金使用相关流程组织维修。要求窨井不漫溢，井盖不缺损，能正常使用。 6. 适时清理、清掏楼外雨、污水管道及地面排水沟，并保持畅通。 7. 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并及时向有关业主、业主委员会及其他相关部门报告，按照要求采取相应措施。 8. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。 9. 每季对楼内公共部位门窗进行1次巡视，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
	三级 0.10	1. 房屋管理 (1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等制度。 (2) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。 (3) 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。 (4) 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无明显污迹。 (5) 楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。 (6) 室外招牌、广告牌等按规定设置，保持整洁、统一、美观，无安全隐患或破损。 (7) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋结构、用途等行为及时劝阻，及时报告相关主管部门处置，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 2. 巡查与维修养护 (1) 巡查

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		物业服务企业应根据小区实际情况选择房屋维护巡查项目，包括： a) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时报告业主委员会或相关业主，必要时请专业单位进行检测评定； b) 每年检查 1 次墙体、墙面； c) 每年检查 1 次顶棚； d) 每年检查 1 次楼梯、扶手； e) 每年检查 1 次屋面保温隔热层、防水层； f) 每年检查 1 次散水坡、雨檐台、连廊； g) 每年全面检查 1 次楼板、地面砖； h) 每季巡查 1 次小区各标识； i) 每月全面检查 1 次公共门窗； j) 每月巡查 1 次路面、侧石、井盖等； k) 每月巡查 1 次围墙； l) 每月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品； m) 每月巡查 1 次室外健身设施、儿童乐园； n) 根据特殊情况（如异常危害性天气、特殊季节等）需要，临时安排对服务区重点建筑部位和重点设施设备进行针对性检查。 (2) 维修服务 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。在房屋保修期内的及时协调开发建设单位进行维修。保修期满后，按照物业服务合同约定进行维修，需要使用专项维修资金的，应按照专项维修资金使用相关流程组织实施。 3. 装饰装修管理 (1) 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订《装饰装修管理服务协议》，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。 (2) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，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，报告相关行政部门及业主委员会，并做好记录档案。 (3) 装饰装修结束后进行检查，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。 (4) 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，在 3~5 日内清运（或垃圾池满三分之二时进行清运）。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 3~5 日内清运。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
	四级 0.14	1. 房屋管理 (1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等制度。 (2) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。 (3) 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。 (4) 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。 (5) 楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。 (6) 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。 (7) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋结构、用途等行为及时劝阻，及时报告相关主管部门处置，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 (8) 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。 (9) 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。 2. 维修养护 (1) 巡查 物业服务企业应根据小区实际情况选择房屋维护巡查项目，包括： a) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时报告业主委员会或相关业主，必要时请专业单位进行检测评定； b) 每季检查 1 次墙体、墙面； c) 每年检查 2 次顶棚； d) 每年检查 2 次楼梯、扶手； e) 每年检查 2 次屋面保温隔热层、防水层； f) 每年检查 2 次散水坡、雨檐台、连廊； g) 每年全面检查 2 次楼板、地面砖； h) 每月巡查 1 次小区各标识； i) 每 2 周全面检查 1 次公共门窗； j) 每 2 周巡查 1 次路面、侧石、井盖等； k) 每 2 周巡查 1 次围墙； l) 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品； m) 每 2 周巡查 1 次室外健身设施、儿童乐园；

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		n) 每年检查 2 次天台扶栏、公共防盗网； o) 每年检查 2 次通风口。 (2) 维修服务 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。在房屋保修期内的及时协调开发建设单位进行维修。保修期满后，按照物业服务合同约定进行维修，需要使用专项维修资金的，应按照专项维修资金使用相关流程组织实施。 3. 装饰装修管理 (1) 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。 (2) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，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，报告相关行政部门及业主委员会，并做好记录档案。 (3) 装饰装修结束后进行检查，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。 (4) 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，在 2~3 日内清运（或垃圾池满三分之二时进行清运）。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2~3 日内清运。
五级	0.19	1. 房屋管理 (1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等制度。 (2) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。 (3) 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。 (4) 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。 (5) 楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。 (6) 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。 (7) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋结构、用途等行为及时劝阻，及时报告相关主管部门处置，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 (8) 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。 (9) 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。 (10) 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，无空调外机位的每年对空调外机支架进行 1 次检查并督促更换。 2. 维修养护

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		(1) 巡查 物业服务企业应根据小区实际情况选择房屋维护巡查项目，包括： a) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时报告业主委员会或相关业主，必要时请专业单位进行检测评定； b) 每季检查 1 次墙体、墙面； c) 每季检查 1 次顶棚； d) 每季检查 1 次楼梯、扶手； e) 每季检查 1 次屋面保温隔热层、防水层； f) 每季检查 1 次散水坡、雨檐台、连廊； g) 每季全面检查 1 次楼板、地面砖； h) 每半月巡查 1 次小区各标识； i) 每周全面检查 1 次公共门窗； j) 每周巡查 1 次路面、侧石、井盖等； k) 每周巡查 1 次围墙； l) 每周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品； m) 每周巡查 1 次室外健身设施、儿童乐园； n) 每季检查 1 次天台扶栏、公共防盗网； o) 每季检查 1 次通风口。 (2) 维修服务 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。在房屋保修期内的及时协调开发建设单位进行维修。保修期满后，按照物业服务合同约定进行维修，需要使用专项维修资金的，应按照专项维修资金使用相关流程组织实施。 3. 装饰装修管理 (1) 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。 (2) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，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，及时报告相关部门及业主委员会，并积极配合做好相关工作，同时做好记录档案。 (3) 装饰装修结束后进行检查，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。 (4) 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，在 2 日内清运（或垃圾池满三分之二时进行清运）。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

项目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
共用设备设施运行维修保养服务	一级	0.06 1. 对存在安全隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。 2. 路灯、楼道灯完好率不低于 80%，院落照明灯按时开启，满足使用要求。 3. 发现道路、路面、侧石、窨井盖损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及其他相关部门并按照双方约定或按照专项维修资金使用相关流程组织维修。 4. 雨、污水管道及化粪池遇有堵塞时应及时进行清理、清掏。
	二级	0.07 1. 对存在安全隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。 2. 路灯、楼道灯完好率不低于 85%，院落照明灯按时开启，满足使用要求。 3. 每季对路面、侧石、窨井盖等设施进行 1 次巡检，发现损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及其他相关部门并按照双方约定或按照专项维修资金使用相关流程组织维修。要求窨井不漫溢，井盖不缺损，能正常使用。 4. 适时清理、清掏楼外雨、污水管道及地面排水沟，并保持畅通。
	三级	0.10 1. 供配电 (1) 每日 1 次对设备运行状况进行检查，低压配电室可每月巡查 1 次。 (2) 高低压配电柜、变压器每年 1 次检修除尘，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。 (3) 配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止蛇鼠等小动物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。 (4) 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。 2. 公共照明 (1) 院落、楼道照明每月巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。 (2) 保持公共照明灯具清洁，亮灯率 90% 以上；院落照明灯按时开启，满足使用要求。 (3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具基本无损坏、无变形、无锈蚀，完好率 85% 以上。 3. 雨污水排放 (1) 公共污水管道每年检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通。 (2) 雨水管道、化粪池等部位每半年检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通，无堵塞。 (3) 污水提升泵检查保养每年 1 次，对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。 (4) 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。 (5) 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。 4. 安全防范设施 物业服务企业应根据小区前期配备的安全防范设施的实际情况，选择做好下列维护保养工作： (1) 监控系统，做到：

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		a) 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; b) 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; c) 设备出现故障, 能及时修复。 (2) 门禁系统, 做到: a) 每周巡视 1 次, 保证系统工作正常; b) 门锁、对讲主机检查保养每季 1 次。 (3) 电子巡更, 做到: a) 调试保养每季 1 次, 保证正常运行; b) 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。 (4) 周界防范系统, 做到: a) 主机除尘, 压线端子牢固, 每年对射探头牢固性检查 1 次; b) 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; c) 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。 5. 防雷接地系统 (1) 做好本普通住宅小区防雷装置安全检测的宣传、申报、联系、收费和日常维护工作。 (2) 每年检查 1 次避雷装置, 锈蚀、变形、断裂部位及时修复。 (3) 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。
四级	0.14	1. 供配电 (1) 总配电室专人值守, 每 4 小时检查 1 次设备运行状况, 对主要运行参数进行查抄; 具备无人值守条件的配电室每日检查 1 次, 用电高峰时期适当增加巡视次数; 其它低压配电室每 2 周巡查 1 次。 (2) 高低压配电柜、变压器每年 1 次检修除尘, 按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。 (3) 配电室安全标识、安全防护用品齐全, 通风照明良好, 配备防鼠板、防虫网等设施, 能有效防止蛇鼠等小动物进入; 无有毒有害危险品及杂物存放, 环境整洁。 (4) 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。 2. 公共照明 (1) 院落、楼道照明每 2 周巡查 1 次, 并及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。 (2) 保持公共照明灯具清洁, 亮灯率 95% 以上; 院落照明灯按时开启, 满足使用要求。 (3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次, 控制柜工作正常, 无损坏组件; 灯具无损坏、无变形、无锈蚀, 完好率 90% 以上。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		3. 雨污水排放 (1) 公共污水管道每年检查 2 次，视情况进行疏通，排水畅通。 (2) 雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通，无堵塞。 (3) 污水提升泵检查保养每半年 1 次，对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。 (4) 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。 (5) 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。 4. 安全防范设施 物业服务企业应根据小区前期配备的安全防范设施的实际情况，选择做好下列维护保养工作： (1) 监控系统，做到： a) 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； b) 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； c) 设备出现故障，能及时修复。 (2) 门禁系统，做到： a) 每周巡视 1 次，保证系统工作正常； b) 门锁、对讲主机检查保养每季 1 次。 (3) 电子巡更，做到： a) 调试保养每季 1 次，保证正常运行； b) 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。 (4) 周界防范系统，做到： a) 主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查每年 1 次。 b) 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。 c) 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。 5. 防雷接地系统 (1) 做好本普通住宅小区防雷装置安全检测的宣传、申报、联系、收费和日常维护工作。 (2) 每年 2 次检查避雷装置，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。 (3) 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。 6. 前期配备的景观配套附属设施设备 (1) 按照合同约定按时开启；每 2 月检查 1 次。 (2) 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。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		1. 供配电 (1) 总配电室专人值守，每2小时检查1次设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室每日检查1次，用电高峰期适当增加巡视次数；其它低压配电室每周巡查1次。已实现智能化管理的物业，总配电室依靠远程控制系统进行监测，实时监控设备运行状况；具备无人值守条件的配电室，依靠远程控制系统每日实时检查。 (2) 高低压配电柜、变压器每年1次检修除尘，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。 (3) 配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，配备防鼠板、防虫网等设施，能有效防止蛇鼠等小动物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。 (4) 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。 2. 公共照明 (1) 院落、楼道照明巡查每周1次，不定期巡视，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。 (2) 保持公共照明灯具清洁，亮灯率100%；院落照明灯按时开启，满足使用要求。 (3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀，完好率100%。 3. 雨污水排放 (1) 公共污水管道每季检查1次，视情况进行清通，排水畅通。 (2) 雨水管道、化粪池等部位每季检查1次，视情况进行清通，排水畅通，无堵塞。 (3) 污水提升泵检查保养每半年1次，对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。 (4) 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。 (5) 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。 4. 安全防范设施 物业服务企业应根据小区前期配备的安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作： (1) 监控系统，做到： a) 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； b) 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； c) 设备出现故障，能及时修复。 (2) 门禁系统，做到： a) 每周巡视1次，保证系统工作正常；
	五级	0.19

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		b) 门锁、对讲主机检查保养每季 1 次; c) 发生故障 2 小时内修复, 较为复杂的故障 2 日内修复。 (3) 电子巡更, 做到: a) 调试保养每季 1 次, 保证正常运行; b) 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。 (4) 周界防范系统, 做到: a) 主机除尘, 压线端子牢固, 对射探头牢固性检查每年 1 次; b) 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; c) 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。 5. 防雷接地系统 (1) 做好本普通住宅小区防雷装置安全检测的宣传、申报、联系、收费和日常维护工作。 (2) 每年 2 次检查避雷装置, 锈蚀、变形、断裂部位及时修复。 (3) 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。 6. 前期配备的景观配套附属设施设备 (1) 按照合同约定按时开启; 每月检查 1 次。 (2) 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。
公共秩序维护服务	一级 0.24	1. 人员要求 (1) 公共秩序维护人员应身体健康, 有较强的责任心, 能协助有关部门维持小区正常生活秩序。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、安防器械和设备。 2. 门岗 (1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度, 落实岗位职责制, 人员到位, 责任到位。 (2) 保障值班电话畅通, 接听及时。 (3) 主出入口有专人 24 小时值勤, 按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。 (4) 按照服务合同要求对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实。 (5) 保持出入口环境整洁、有序, 道路畅通; 对装修及其它临时施工人员进行出入证管理, 加强出入询问, 阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		3. 巡逻 (1) 每 8 小时在小区内巡逻 1 次。 (2) 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。 4. 车辆管理 (1) 小区内应设置简易的交通标志。 (2) 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。对于劝阻无效的及时向有关部门报告。 (3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用。 (4) 机动车停车场制度完善，管理责任明确，车辆出入记录规范。收取停车服务费的车场、车库设专人 24 小时值班。 (5) 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。 (6) 非机动车按规定位置停放，管理有序。 5. 紧急事故防范 (1) 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制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告相关业主、业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 (2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告相关业主、业主委员会和有关部门。
	二级 0.29	1. 人员要求 (1) 有专职公共秩序维护人员，身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备。 2. 门岗 (1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。 (2) 保障值班电话畅通，接听及时。 (3) 主出入口有专人 24 小时值勤，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。 (4) 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。 (5) 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通；对装修及其它临时施工人员进行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。 3. 巡逻 (1) 制定巡查方案，每 6 小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		(2) 每天不定期巡查楼梯间等室内公共区域,保持楼道畅通,无擅自占用、乱堆乱放现象。 (3) 巡查中发现异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施,随时准备启动相应的应急预案。 4. 车辆管理 (1) 小区内设置简易的交通标志,地面有停车位。 (2) 按照合同约定对车辆进行管理,确保车辆有序停放,消防通道中禁止停放车辆,保证消防通道的畅通,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。对于劝阻无效的及时向有关部门报告。 (3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用。 (4) 机动车停车场制度完善,管理责任明确,车辆出入记录规范。收取停车服务费的车场、车库设专人 24 小时值班。 (5) 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。 (6) 非机动车应定点停放。 5. 紧急事故防范 (1) 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制定应急预案,明确应急事件处理责任人。事发及时时报告相关业主、业主委员会和有关部门,并协助采取相应措施。 (2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故,应及时排除故障并报告相关业主、业主委员会和有关部门。 (3) 每年组织 1 次以上应急预案演习。
三级	0.38	1. 人员要求 (1) 专职公共秩序维护人员中 55 周岁以下的人员占总数的 60% 以上,身体健康,有较强的责任心,能协助有关部门维持小区正常生活秩序。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作,能正确使用各类消防、安防器械和设备。 (3) 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 2. 门岗 (1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度,落实岗位职责制,人员到位,责任到位。 (2) 保障值班电话畅通,接听及时。 (3) 各出入口 24 小时值班,按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记。 (4) 对大型物品搬出进行登记,记录规范、详实。 (5) 保持出入口环境整洁、有序,道路畅通;对装修及其它临时施工人员进行出入证管理,加强出入询问,阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		3. 巡逻 (1) 制定详细的巡查方案，小区院落、车库、车场每 3 小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次。 (2) 每天定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。 (3) 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。 4. 车辆管理 (1) 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范。 (2) 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。对于劝阻无效的及时向有关部门报告。 (3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用。 (4) 机动车停车场制度完善，管理责任明确，车辆出入记录规范。收取停车服务费的车场、车库设专人 24 小时值班。 (5) 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。 (6) 非机动车应定点停放。 5. 监控 (1) 设有监控室的应有专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实。 (2) 监控室收到报警信号后，及时通知公共秩序维护人员赶到现场进行处理。 (3) 监控的录入资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 6. 紧急事故防范 (1) 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共安全、电梯故障等突发事件制定应急预案，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。 (2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告相关业主、业主委员会和有关部门。 (3) 每年组织 1 次以上应急预案演习。
	四级 0.53	1. 人员要求 (1) 专职公共秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40% 以上，身体健康，有较强的责任心，并定期接受相关专业培训。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备。 (3) 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 2. 门岗

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		(1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。 (2) 保障值班电话畅通，接听及时。 (3) 各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，7：00～9：00、17：00～19：00 设立岗，按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记。 (4) 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。 (5) 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通；对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。 3. 巡逻 (1) 制定详细的巡查方案，小区院落、车库、车场每 2 小时巡查 1 次。重点部位增加巡查频次，记录规范、详实。 (2) 每天定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。 (3) 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。 4. 车辆管理 (1) 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范。 (2) 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。对于劝阻无效的及时向有关部门报告。 (3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用。 (4) 机动车停车场制度完善，管理责任明确，车辆出入记录规范。收取停车服务费的车场、车库设专人 24 小时值班。 (5) 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。 (6) 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。 (7) 非机动车应定点停放。 5. 监控 (1) 设有监控室的应有专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实。 (2) 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应在 10 分钟内赶到现场进行处理。 (3) 监控的录入资料至少保持 30 日有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 6. 紧急事故防范 (1) 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，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。 (2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告相关业主、业主委员会和有关部门。 (3) 每年组织 1 次以上应急预案演习。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		1. 人员要求 (1) 专职公共秩序维护人员以中青年为主, 45 周岁以下的人员占总数 60% 以上, 身体健康, 有较强的责任心, 并定期接受相关专业培训。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、安防器械和设备。 (3) 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 2. 门岗 (1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度, 落实岗位职责制, 人员到位, 责任到位。 (2) 保障值班电话畅通, 接听及时。 (3) 各出入口 24 小时值班, 主出入口双人值勤, 7:00~9:00、17:00~19:00 设立岗, 按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记。 (4) 对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实。 (5) 保持出入口环境整洁、有序, 道路畅通; 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理, 加强出入询问, 阻止小商小贩、可疑人员随意进入。 3. 巡逻 (1) 制定详细的巡查方案。公共秩序维护人员手持巡更采集器, 按指定的时间和路线每 2 小时巡查 1 次, 重点部位增加巡查频次。 (2) 每日定时巡查楼梯间等室内公共区域, 保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。 (3) 巡查中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施, 随时准备启动相应的应急预案。 4. 车辆管理 (1) 按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 地上车位标识规范。有条件普通住宅小区宜设立临时停车位。 (2) 按照合同约定对车辆进行管理, 确保车辆有序停放, 消防通道中禁止停放车辆, 保证消防通道的畅通, 对按规定停车的行为进行劝阻、纠正。对于劝阻无效的及时向有关部门报告。 (3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用。 (4) 收取停车服务费的停车场、车库设专人 24 小时值班, 车辆出入记录规范、详实。 (5) 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。 (6) 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。 (7) 非机动车应定点停放。
	五级	0.73

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		5. 监控 (1) 设有监控室的应有专人 24 小时值班, 交接班记录规范、详实。 (2) 监控室收到报警信号后, 公共秩序维护人员应在 5 分钟内赶到现场进行处理。 (3) 监控的录入资料至少保持 30 日有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 6. 紧急事故防范 (1) 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制定应急预案, 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。 (2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故, 应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。 (3) 每年组织 2 次以上应急预案演习。
保洁服务	一级 0.12	1. 楼内保洁 (1) 楼层通道和楼梯台阶, 每周清扫 2 次, 地面每月湿拖 1 次。 (2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁 1 次。 (3) 共用门窗玻璃, 每季度擦拭 1 次。 (4) 电梯轿厢地面、四壁每周清洁 2 次, 无积尘。 2. 外围保洁 (1) 道路每日清扫 1 次。雨雪天气及时清扫主要通行道路, 方便出行。 (2) 停车场、共用车库或车棚每周清扫 1 次。 (3) 绿化带及草坪上的垃圾每周清扫 1 次。 (4) 天台、明沟、上人屋面每半年清扫 1 次。 (5) 路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。 (6) 设有公共卫生间的, 每日清洁 1 次, 保持通风, 无杂物。 3. 垃圾收集与处理 (1) 应设置生活垃圾集中投放点, 并协助做好垃圾分类工作。 (2) 垃圾日产日清, 周围地面无散落垃圾。 (3) 垃圾桶、果皮箱每月清洁 1 次。
	二级 0.15	1. 楼内保洁 (1) 楼层通道和楼梯台阶, 每周清扫 3 次, 地面每 2 周湿拖 1 次。 (2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁 2 次。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
保 洁 服 务		(3) 共用门窗玻璃，每2月擦拭1次，目视干净。 (4) 电梯轿厢地面、四壁每2天清洁1次，无积尘。 2. 外围保洁 (1) 道路每日清扫1次。雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。 (2) 停车场、共用车库或车棚每周清扫2次。 (3) 绿化带及草坪上的垃圾每周清扫2次。 (4) 天台、明沟、上人屋面每季清扫1次。 (5) 路灯、楼道灯每季清洁1次。 (6) 设有公共卫生间的，每日清洁1次；每月1次对公共卫生间进行消杀。 (7) 休闲、娱乐、健身设施每周清洁2次。 (8) 门卫、岗亭每周清扫2次。 3. 垃圾收集与处理 (1) 应设置生活垃圾集中投放点，并协助做好垃圾分类工作。 (2) 垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾。 (3) 垃圾桶、果皮箱每月清洁1次。 (4) 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。 4. 卫生消杀 针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划，开展病媒消杀。
	三级 0.20	1. 楼内保洁 (1) 楼层通道和楼梯台阶，每日清洁1次，地面每周湿拖1次。 (2) 楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每周清洁1次。 (3) 共用门窗玻璃，每2月擦拭1次，目视干净。 (4) 电梯轿厢地面、四壁每日清洁1次，目视干净。 (5) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季清洁1次。 2. 外围保洁 (1) 道路每日清扫1次，目视无明显杂物、污迹和积水；雨雪天气及时清扫主要道路，方便出行。 (2) 绿化带每2日清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。 (3) 天台、明沟、上人屋面每2月清洁1次，无垃圾堆放，排水顺畅。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		(4) 路灯、楼道灯每月清洁 1 次；3 米以下庭院灯、草坪灯每月清洁 1 次，目视干净。 (5) 有公共卫生间的，每日清洁 1 次；每月 1 次对公共卫生间进行消杀。 (6) 休闲娱乐、健身设施每 2 日擦拭 1 次。设施表面干净，地面无杂物。 (7) 门卫、岗亭每周清扫 2 次。 (8) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月清洁 1 次，目视干净。 (9) 水景开放期内，每 2 日清洁 1 次，水面无明显漂浮物。 3. 车库、车棚 (1) 地面每 2 日清洁 1 次，每 2 月冲刷 1 次。保持空气流通，地面无明显杂物、垃圾、积水。 (2) 天花板、墙面每季清洁 1 次，无蜘蛛网。 (3) 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每季清洁 1 次。 4. 垃圾收集与处理 (1) 应设置生活垃圾集中投放点，并协助做好垃圾分类工作。 (2) 垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾。 (3) 垃圾桶、果皮箱每月清洁 2 次。 (4) 建筑垃圾设置临时垃圾点，集中存放，定期外运。 5. 卫生消杀 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每半年进行 1 次，无明显鼠迹。
四级	0.27	1. 楼内保洁 (1) 楼层通道和楼梯台阶，每日清洁 2 次。 (2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁 3 次。洁净、无灰尘、无污物。 (3) 共用门窗玻璃，每月擦拭 1 次。玻璃明亮、目视干净。 (4) 电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，保持干净、整洁。轿厢每月消毒 1 次。 (5) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每 2 月清洁 1 次。 (6) 大堂及休闲区域，客户聚集区域每日清洁 2 次，地面每周湿拖 2 次。每月消毒处理 1 次。 2. 外围保洁 (1) 道路每日清扫 2 次，目视无明显杂物、污迹和积水；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。 (2) 绿化带带每日清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。花坛表面洁净无污迹。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		(3) 天台、明沟、上人屋面每2月清洁1次，排水顺畅、无垃圾堆放。 (4) 路灯、楼道灯每月清洁1次；3米以下庭院灯、草坪灯每2周清洁1次，目视干净。 (5) 设有公共卫生间的，每日清洁2次；每周1次对公共卫生间进行消杀。 (6) 休闲娱乐、健身设施每2日擦拭1次，每2周刷洗消毒1次。设施表面干净，地面无杂物。 (7) 门卫、岗亭每周清扫3次。 (8) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每2周清洁1次，目视干净。 (9) 水景开放期内，每日清洁1次。水面无漂浮物，水体无异味。 3. 车库、车棚 (1) 地面每2日清洁1次，每月冲刷1次。保持空气流通，地面无垃圾、杂物和积水。 (2) 天花板、墙面每2月清洁1次，无明显污迹、蜘蛛网。 (3) 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每2月清洁1次。 4. 垃圾收集与处理 (1) 垃圾桶布局合理，方便业主使用。 (2) 垃圾日产日清，应设置生活垃圾集中投放点，并协助做好垃圾分类工作。 (3) 周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。 (4) 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。 (5) 垃圾桶、果皮箱每周清洁1次。 5. 卫生消杀 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。
五级	0.37	1. 楼内保洁 (1) 楼层通道和楼梯台阶，每日清洁3次。地面每日湿拖1次，干净整洁。 (2) 楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌每日清洁1次。栏杆每周清洁1次。 (3) 共用门窗玻璃，每月擦拭2次，玻璃明亮、目视干净。 (4) 电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁2次，灯饰及轿厢顶部每月清洁2次，保持干净、整洁。轿厢每月消毒2次。 (5) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次，目视无积尘、无蜘蛛网。 (6) 大堂及休闲区域，客户聚集区域每日清洁2次，地面每周湿拖2次，每月消毒处理2次。 2. 外围保洁 (1) 道路每日清扫2次，目视无明显杂物、污迹和积水；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		(2) 绿化带每日清洁2次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。花坛表面洁净无污迹。 (3) 天台、明沟、上人屋面每月清洁1次，无垃圾堆放，排水顺畅。 (4) 路灯、楼道灯每月清洁1次；3米以下庭院灯、草坪灯每周清洁1次，目视干净。 (5) 设有公共卫生间的，每日清洁2次；每周2次对公共卫生间进行消杀。 (6) 休闲娱乐、健身设施每日擦拭1次，每周刷洗消毒1次，设施表面干净。 (7) 门卫、岗亭每周清扫3次。 (8) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁1次，目视干净。 (9) 水景开放期内，每日清洁2次。定期对水体投放药剂或进行其它处理。水面无漂浮物，水体无异味。 3. 车库、车棚 (1) 地面每日清洁1次，每月冲刷2次。保持空气流通，地面无垃圾、杂物和积水。 (2) 天花板、墙面每月清洁1次，目视无积尘、蜘蛛网。 (3) 门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施每月清洁1次，目视无积尘。 (4) 指示牌、指示灯保持整洁。 4. 垃圾收集与处理 (1) 垃圾桶布局合理，并协助做好垃圾分类工作。 (2) 每栋楼或单元至少设置1个垃圾分类投放点，方便业主使用。 (3) 垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。 (4) 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，及时外运。 (5) 垃圾桶、果皮箱每日清洁1次。 (6) 能正常使用并维护垃圾生物处理设备、中水处理设备等。 5. 卫生消杀 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。
绿 化 服 务	一级 0.03	1. 对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于15%； 3. 对花卉、草坪、树篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到70%； 4. 适时进行防冻保暖，预防病虫害； 5. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。

项目	收费参考标准 (元/平方米*月)		分 级 服 务
	二级	0.03	1. 对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 15%； 3. 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到 70%； 4. 适时进行防冻保暖，预防病虫害； 5. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。
	三级	0.04	1. 对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果； 2. 定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 10%； 3. 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到 90%，土地无明显裸露； 4. 适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害； 5. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。
	四级	0.06	1. 绿化养护 有专业人员对普通住宅小区实施绿化养护管理，并做到： (1) 对草坪、花卉、树篱定期进行修剪、养护，保持观赏效果； (2) 定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 5%； (3) 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，缺株率小于 5%，存活率不小于 95%，行道树缺株率小于 5%，土地无明显裸露； (4) 适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害； (5) 对树木每年至少修剪 1 次，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。 2. 环境布置 (1) 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。 (2) 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象。 (3) 加强绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。
	五级	0.08	1. 绿化养护 有专业人员对普通住宅小区实施绿化养护管理，并做到： (1) 对草坪、花卉、树篱等定期进行修剪、养护； (2) 定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 2%；

项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	分 级 服 务
		(3) 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，缺株率小于 3%，存活率不小于 95%，行道树缺株率小于 3%，土地无明显裸露； (4) 绿篱、色带及造型植物，轮廓清晰、层次分明、无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好； (5) 适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害； (6) 树木每年修剪 1 次以上，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦； (7) 定期组织浇灌、施肥和松土。 2. 环境布置 (1) 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。 (2) 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象。 (3) 设有景观湖的，保持三季有水，每年春季投放观赏鱼苗，水质良好，每月至少补水 1 次，每年清淤 1 次。 (4) 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。 (5) 加强绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。
项 目	收费参考标准 (元/平方米*月)	服 务 标 准
电 梯 运 维	0.44	1. 配备专业管理人员，按规定定期巡查电梯设备运行情况，记录规范、详实。 2. 保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 3. 委托专业维修保养单位按特种设备安全监督管理部门要求进行定期保养、每年进行安全检测，并在轿厢内张贴年检合格证；对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。 4. 电梯发生故障或损坏时，应按照合同约定或专项维修资金使用相关流程组织电梯维保单位对故障进行修复；发生困人或其它重大事故，物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，同时通知电梯维保单位，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业保存相关记录。

备注：

1. 收费建筑面积 8 万平方米以内（包含 8 万平方米），可在上述收费标准基础上浮不超过 20%；收费建筑面积 8—15 万平方米以内（含 15 万平方米），可在上述收费标准基础上浮不超过 10%；收费建筑面积 15 万平方米以上，收费标准不得上浮。
2. 综合管理服务、房屋管理维修养护、共用设备设施运行维修保养服务、公共秩序维护服务、保洁服务、绿化服务为必选项目，组合时不得少选漏选。
3. 电梯运行费用中的零星配件更换费用，每台电梯年支出 1000 元以内。
4. 消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如与专业标准有不相一致的地方，以专业标准为准。

附件 2

青岛市市区普通住宅物业服务区域
机动车停放收费指导标准

车 型	停车服务费（元/月）		车位场地使用费 （元/月）	车位租赁费 （元/月）
	露天停车	室内停车		
中型车	50	70	175	350
小型车	30	50	150	300

备注：1. 上述标准为最高收费标准，下浮不限。
2. 立体停车位的停车服务费可在上述收费标准的基础上每月加收不超过 60 元。

青岛市发展和改革委员会办公室 2023 年 12 月 29 日印发
