

眉县发展和改革局 眉县住房和城乡建设局 眉县市场监督管理局

文件

眉发改发〔2025〕123号

眉县发展和改革局 眉县住房和城乡建设局 眉县市场监督管理局

关于印发《眉县物业服务收费政府指导价 标准的通知》

各镇人民政府、街道办事处，县政府各相关工作部门，各物业服务企业：

为规范物业服务收费行为，维护广大业主和物业服务企业的合法权益，促进眉县物业服务行业健康发展，依据《陕西省物业服务收费管理办法》（陕发改价格〔2019〕924号），《宝鸡市物业服务收费实施细则》（宝发改收费发〔2021〕639号）等文件规定，结合我县实际，经县政府第13次常务会审议通过，现将

《眉县物业服务费政府指导价标准》予以印发,且就有关事项一并通知如下,请遵照执行。

一、监督管理

物业服务收费管理政策遵照《宝鸡市物业服务收费实施细则》执行,按照“统一政策、属地管理”原则,实行县镇分级管理。实行政府指导价的物业服务收费实行等级服务、等级收费,等级服务标准依据《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级指导标准(试行)》执行,等级收费标准按照《眉县物业服务收费政府指导价标准》执行,物业服务企业结合各自实际,在政府指导价范围内,以合同形式约定具体收费标准。

相关职能部门按照各自管理权限及职责分工,分别负责全县的物业服务收费监督管理工作。县发改局负责按照有关法律、法规以及规定制定政府指导价标准;县住建局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;县市场监管局负责对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为,依据有关法律、法规以及规定进行查处;物业项目所在地的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。

二、报备程序

物业服务企业应与建设单位、业主委员会(物业管理委员

会)自签订合同之日起十五日内,将《前期物业服务合同》或《物业服务合同》分别报社区居委会、街道办事处(镇人民政府)、园区管委会、县住建局,完成备案回执(附件2)。

物业服务企业持备案回执、前款合同、企业资质及法人有效证件复印件报县发改局审核,并将审核回执(附件2-1)报送县市场监管局,由其指导制作物业服务收费公示牌(附件3-1、3-2)且验收合格,方可开展物业服务收费。

实行前期物业服务管理的物业服务企业,严格依照眉县住宅小区前期物业服务收费资料清单(附件4),将提交资料分别报送社区居委会、街道办事处(镇人民政府)、园区管委会、住建局、发改局、市场监管局。

三、相关要求

1.街道办事处(镇人民政府)、园区管委会按照《住建部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《陕西省物业管理条例》《宝鸡市物业服务收费实施细则》等规定,组织、指导和监督辖区内物业企业依法依规履行物业服务收费调价程序;对物业企业履行调价程序的过程及结果资料进行审核;对物业企业履行调价程序中存在的弄虚作假行为及时通报住建部门,对拒不执行调价程序,不执行“一费制”政府指导价的价格违法行为及时通报市场监管部门。其他相关单位按照(眉政办发〔2022〕76号)《进一步加强物业服务管理工作的实施意见》通知要求,切实履行职能职责,确保我县物业服务收费“一费制”平稳落实。

2. 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：2025年11月1日前签订《前期物业服务合同》的，合同约定的物业服务等级不变，物业服务企业按照调价程序，在对应等级的政府指导价范围内就物业服务费的具体标准与业主形成共同决定，重新签订或变更物业服务合同，并向县住建局备案，收费标准抄送县发改局和县市场监管局。在新合同签订或变更前仍按原合同约定收费标准执行。2025年11月1日后交付的新建住宅小区，严格按照新政策规定执行。

3. 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，其收费可参照《眉县物业服务收费政府指导价标准》执行。

4. 此政府指导价自2025年11月1日起实施，如遇省市政策调整，则按调整后的规定执行。《眉县物价局眉县住房和城乡建设局关于物业服务收费等有关问题的通知》（眉价发〔2016〕28号）同时废止。

- 附件：1. 眉县住宅小区物业服务费政府指导价标准（附件1）
 停车服务费政府指导价标准（附件1-1）；
2. 眉县住宅小区（前期）物业服务收费备案回执单（附件2）、审核回执单（附件2-1）；
3. 眉县住宅小区物业服务等级指导标准公示牌（附件3）、物业服务费公示牌（附件3-1）、停车服务费公示牌（附件3-2）；

4. 眉县住宅小区前期物业服务收费资料清单(附件4);
5. 《宝鸡市物业服务收费实施细则》
6. 《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级指导标准(试行)》。



附件 1

眉县住宅小区物业服务费政府指导价标准

| 服务等级 | 收费标准(元/平方米·月) | |
|------|---------------|------|
| | 高层 | 多层 |
| 一级 | 1.80 | 0.65 |
| 二级 | 1.50 | 0.55 |
| 三级 | 1.30 | 0.50 |
| 等外 | 1.00 | 0.40 |

备注:

1. 上述收费标准为最高限价,下浮不限;物业服务企业结合各住宅小区实际情况,在政府指导价范围内以物业服务合同约定具体收费标准,同小区分别以最高楼栋为基准计收:七层以上带电梯以顶层为起算点,每间隔5层递减0.01元,不足5层的按5层计算;七层以下(含)带电梯以顶层为起算点,每间隔2层递减0.01元,不足2层的按2层计算;

2. “服务等级”指《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级指导标准(试行)》(宝住建发〔2021〕43号)制定的服务等级,物业服务标准达不到“三级”服务的为“等外”服务;

3. 物业服务费收费标准根据对应的服务等级,在政府指导价范围内按照质价相符的原则具体制定;

4. 层高2.2米以上(含)的车库杂屋,按同类型住宅收费标准的50%收取,另有合同约定的从其约定;

5. “高层”指有电梯的住宅,“多层”指无电梯的住宅。一楼业主应承担电梯费,地下无负一层的楼宇,各物业服务企业结合实际情况,与业主(物业服务使用人)在物业服务合同约定的收费标准20%以内适当下浮;

6. 既有住宅增设电梯后,其运行维护等有关收费事项按照双方合同(协议)约定执行。

眉县住宅小区停车服务费政府指导价标准

| 服务等级 | 收费标准(元/车位·月或次) | | | |
|-------|----------------|-----|----|----|
| | 室内 | | 露天 | |
| | 按月 | 按次 | 按月 | 按次 |
| 一级 | 60 | 2.5 | 40 | 2 |
| 二级 | 50 | | 35 | |
| 三级、等外 | 40 | | 30 | |

备注:

1. 上述收费标准为最高限价, 下浮不限; 各物业服务企业结合实际情况, 在政府指导价范围内以停放服务合同约定具体收费标准;

2. “服务等级”指《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级指导标准(试行)》(宝住建发〔2021〕43号)制定的服务等级, 物业服务标准达不到“三级”服务的为“等外”服务;

3. 停车服务费收费标准根据对应的服务等级, 在政府指导价范围内按照质价相符的原则具体制定;

4. 按月收费适用于业主(物业使用人)停放的车辆, 按次收费适用于临时停放的车辆;

5. 按次计费不分昼夜, 连续停放每6小时为一次, 停放30分钟之内免费, 超过30分钟、不足6小时为第一个计次时间段, 超过第一个计次时间段按第二次计费, 以此类推, 每日最高计次4次;

6. 摩托车和非机动车停车服务费实行市场调节价;

7. 机械车位停车服务费按照室内相应标准减半收取, 机械设备日常维修、保养、检测、使用等运行维护费用实行市场调节价。

8. 空置期间的停车位: 委托物业企业接管的不再交纳停车服务费; 物业企业未接管的按停车服务合同约定标准的30%交纳停放服务费。

附件 2

眉县住宅小区前期物业服务收费备案回执单

| | | | | | |
|----------------|------|------|---------------------|-------|--|
| 物业服务企业名称 (盖章) | | | | | |
| 企业地址 | | 法人代表 | | | |
| 小区名称 | | | | | |
| 收费标准 执行时间 | | | | | |
| 财务负责人 | | 联系电话 | | | |
| 服务等级 | | | | | |
| 多层住宅 | 栋数 | | 户数 | | |
| | 面积 | | 物业费标准 | | |
| 高层住宅 | 栋数 | | 户数 | | |
| | 面积 | | 物业费标准 | | |
| 室内停车 | 车位数量 | 普通 | 停车服务 费标准 | 按月 | |
| | | | | 按次 | |
| | | 机械 | 车位租金标准 及价格有效期 | | |
| | | | 机械车位运行维护 费及价格有效期 | | |
| 露天停车 | 车位数量 | | 停车服务 费标准 | 按月 | |
| | | | | 按次 | |
| 参与表决专 有部分面积 | | | | 建筑总面积 | |
| 参与表决 业主人数 | | | | 业主总人数 | |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 表决结果 | <p>调价程序由专有部分面积占比_____以上的业主且人数占比_____以上_____的业主参与表决。</p> <p>本收费标准经参与表决专有部分面积占比_____以上的业主且参与表决人数_____占比_____以上的业主同意，自_____年_____月_____日起执行。</p> | | |
| 报备承诺 | <p>根据相关法律法规，我公司已完成_____小区_____级服务标准的物业费及停车费调整工作，郑重承诺严格按照住建部门制定的住宅小区物业服务等级指导标准履行管理责任，提供质价相符的服务。保证提交资料的真实、合法、有效，如申报不实，愿意承担由此产生的一切法律责任和经济责任。</p> <p style="text-align: right;">物业服务企业（盖章）</p> <p style="text-align: right;">法定代表人（签字）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> | | |
| 社区居委会 (村委会) 意见 | 街道办事处 (镇人民政府) 意见 | 园区管委会意见 | 住建部门意见 |
| 承办人（签字）： 负责人（签字）： 社区居委会（村委会） （盖章） 年 月 日 | 承办人（签字）： 负责人（签字）： 街道办（镇人民政府） （盖章） 年 月 日 | 承办人（签字）： 负责人（签字）： 园区管委会 （盖章） 年 月 日 | 承办人（签字）： 负责人（签字）： 住建部门 （盖章） 年 月 日 |

附件 2-1

眉县住宅小区（前期）物业服务收费审核回执单

| | | | |
|--------------|----|---|----------------------------------|
| 物业服务企业名称（盖章） | | | |
| 企业地址 | | 法人代表 | |
| 小区名称 | | | |
| 收费标准 执行时间 | | | |
| 财务负责人 | | 联系电话 | |
| 服务等级 | | | |
| 物业服务费标准 | 多层 | | 居民 |
| | | | 非居（双方另行约定） |
| | 高层 | | 居民 |
| | | | 非居（双方另行约定） |
| 生活垃圾处置费 | | | 居民 |
| | | | 非居（分类计收） |
| 装修垃圾清运费 | | 双方自行约定 | |
| 门禁出入卡（证） | | 工本费 | |
| 水费 | | | 居民 |
| | | | 非居 |
| 电费 | | | 居民 |
| | | | 非居（直供：分时据实结算；转供：分时据实结算，上浮不超过 8%） |
| 其他服务费 | | 双方另行约定 | |
| 物业服务费减免政策 | | 1. 空置 1 个月以上的房屋，从物业企业登记确认的次日起，其空置期间的物业服务费按服务合同约定收费标准的 70% 交纳。 2. 首次免费配置门禁出入证（卡），不少于 3 张/户。 | |

| | | | |
|-------------------------------|---|-----------------|--|
| 停车服务收费标准 | 室内 | 元/车位.月 | |
| | | 元/车位.次 | |
| | | 机械车位运行维护费及价格有效期 | |
| | | 车位租金标准及价格有效期 | |
| | 室外 | 元/车位.月 | |
| | | 元/车位.次 | |
| 停车服务费减免政策 | <p>1. 空置期间的停车位：委托物企接管的不再交纳停车服务费；物企未接管的按停车服务合同约定标准的 30% 交纳停车服务费；</p> <p>2. 下列车辆临时进入物业服务区域，不得收费：</p> <p>① 停放 30 分钟（含）以内；</p> <p>② 执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫、市政设施维护维修等特种车辆；</p> <p>③ 为业主提供搬家、婚丧嫁娶、配送货物服务的车辆；</p> <p>④ 残疾人车辆（仅限小区按照无障碍设施工程建设标准设置的无障碍车位上停放的由残疾人驾驶的专用机动车）。</p> <p>3. 机械车位停车服务费按照室内相应标准减半收取。</p> | | |
| 发改部门意见 | <p style="text-align: center;">承办人（签字）：</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> <p style="text-align: center;">负责人（签字）：</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> | | |
| 备注：此表一式三份，县发改局、市场监管局、物业企业各一份。 | | | |

附件 3

眉县__住宅小区物业服务等级指导标准公示牌（__级）

| 一、综合服务类 | | |
|--------------------------|------|------|
| (一) 共性项目（一、二、三级物业服务基本要求） | | |
| 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 |
| (二) 差别项目（__级物业服务） | | |
| 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |
| 二、客服服务类 | | |
| (一) 共性项目（一、二、三级物业服务基本要求） | | |
| 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 |
| (二) 差别项目（__级物业服务） | | |
| 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |
| 三、物业公共部位的管理与维护类 | | |
| (一) 共性项目（一、二、三级物业服务基本要求） | | |
| 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 |
| (二) 差别项目（__级物业服务） | | |
| 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |
| 四、设施设备管理与维护类 | | |
| (一) 共性项目（一、二、三级物业服务基本要求） | | |
| 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 |
| (二) 差别项目（__级物业服务） | | |
| 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |
| 五、秩序维护类 | | |
| (一) 共性项目（一、二、三级物业服务基本要求） | | |
| 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 |
| (二) 差别项目（__级物业服务） | | |
| 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |
| 六、清洁管理类 | | |
| (一) 共性项目（一、二、三级物业服务基本要求） | | |
| 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 |
| (二) 差别项目（__级物业服务） | | |
| 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |

主管部门电话: 5546987

眉县住房和城乡建设局监制

附件 3-1

眉县__住宅小区物业服务费公示牌（__级）

| 收 费 目 录 | | 收 费 标 准 | 计 费 位 位 | 收 费 依 据 | 执 行 时 间 | 减 免 政 策 | 备 注 |
|-----------------|--|---------|--|--|---------|---|----------------------|
| 物 业 服 务 费 | 多 层 | | 元/平方米·月 | 宝发改收费〔2021〕639号；宝住建发〔2021〕43号；眉发改发〔2021〕130号；眉发改发〔2025〕123号。 | | 1. 空置1个月以上的房屋，自物业企业登记确认的次日起，物业服务费按物业服务合同约定收费标准的70%交纳。 2. 首次免费配置门禁出入证(卡)，不少于3张/户。 | 居民 |
| | 高 层 | | 元/平方米·月 | | | | 非居（双方另行约定） |
| 生 活 垃 圾 处 置 费 | 3 | 元/户·月 | | | | | 居民 |
| | 分类计收 | / | | | | | 非居 |
| 装 修 垃 圾 清 运 费 | | | | | | | 双方自行约定 |
| 门 禁 出 入 证 (卡) | | 元/个 | | | | | 遗失损坏需补办的，收取工本费，不得盈利。 |
| 水 费 | 3.3 | 元/立方米 | 眉 发 改 发〔2019〕121号 | 居民 | | | |
| | 5.02 | 元/立方米 | | 非居 | | | |
| 电 费 | 一档: 0.4983 二档: 0.5483 三档: 0.7983 | 元/度 | 陕 价 商 发〔2014〕99号； 陕 价 商 发〔2018〕65号； 陕 发 改 价 格〔2021〕1643号； 陕 发 改 价 格〔2023〕920号； 陕 发 改 价 格〔2025〕1034号。 | 居民 | | | |
| | 0.5109 | | | 公用附属设施 | | | |
| | 直供: 分时据实结算； 转供: 分时据实结算，上浮不超过 8 % | | | 非居 从事经营活动 | | | |
| 其 他 服 务 费 | | | 宝发改收费〔2021〕639号 | 双方另行约定 业主自愿选择 | | | |

管理部门电话：5546987
5542821
5545876
价格举报电话：12315

县住房和城乡建设局
镇（街）人民政府
眉县市场监管局
眉县发展和改革局

监制

附件 3-2

眉县__住宅小区停车服务费公示牌（__级）

| 收 费 目 | | 收 费 标 准 | 计 费 位 单 | 收 费 依 据 | 执 行 时 间 | 减 免 策 政 | 备 注 |
|-------|-------------|---------|---------|---|---------|---|--------------|
| 室内 | 按月 | | | 宝发改收费〔2021〕639号；宝住建发〔2021〕43号；眉发改发〔2025〕123号。 | | 1. 空置期间的停车位：委托物企接管的不再交纳停车服务费；物企未接管的按停放服务合同约定标准的30%交纳停车服务费； 2. 下列车辆临时进入物业服务区域，不得收费： ①停放30分钟（含）以内； ②执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫、市政设施维护维修等特种车辆； ③为业主提供搬家、婚丧嫁娶、配送货物服务的车辆； ④残疾人车辆（仅限小区按照无障碍设施工程建设标准设置的无障碍车位上停放的由残疾人驾驶的专用机动车）。 | 机械车位 减半收取 |
| | 按次 | | | | | | |
| | 机械车位 运维费 | | | | | | 价格有效期 |
| | 车位租金 | | | | | | 价格有效期 |
| 露天 | 按月 | | | | | | |
| | 按次 | | | | | | |

管理部门电话：5546987
 5542821
 5545876
 价格举报电话：12315

县住房和城乡建设局
 镇（街）人民政府
 眉县市场监督管理局
 眉县发展和改革局

监制

附件 4

眉县住宅小区前期物业服务收费资料报送清单


1. 住宅小区前期物业服务收费备案回执单
2. 住宅小区前期物业服务收费审核回执单
3. 住宅小区物业服务收费公示表
4. 相关资料复印件：工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证及法人有效证件
5. 《前期物业服务合同》复印件一份
6. 调价程序公示佐证资料（调价方案公告、征询意见表、补充协议、照片等）
7. “参与表决双过半业主”名单及联系方式、比例统计情况

以上资料装订成册一式六份，报送社区居委会、街道办事处（镇人民政府）、园区管委会、住建局、发改局、市场监管局各一份。

宝鸡市发展和改革委员会
宝鸡市住房和城乡建设局
宝鸡市市场监督管理局


文件

宝发改收费发〔2021〕639号



宝鸡市发展和改革委员会
宝鸡市住房和城乡建设局
宝鸡市市场监督管理局

关于印发《宝鸡市物业服务收费
实施细则》的通知



各县区发改局、住建局、市场监管局，宝鸡高新区经发局、住建局、市场监管分局，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，促进物业服务行业健康发展，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》等法律法规和有关规定，结合我市实际，我们制定了《宝鸡市物业服务收费实施细则》，经市政府第16次常务会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

本细则自2022年1月1日起实施，有效期5年。《宝鸡市物价局宝鸡市住房和城乡建设局关于物业服务收费等有关问题的通知》（宝市价综发〔2015〕12号）和《宝鸡市物价局宝鸡市住房和城乡建设局关于加强物业区域内交通工具停放服务收费管理的通知》（宝市价综发〔2018〕121号）同时废止。



宝鸡市物业服务收费实施细则

第一章 总 则

第一条 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，维护业主或者物业使用人（以下统称“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》等法律法规和有关规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于宝鸡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、物业服务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，在物业服务区域内，为业主提供房屋、配套设施设备以及相关场地的日常管理、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按照停放服务合同的约定，在物业服务区域内对指定场地（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 物业服务收费应当遵循诚实守信、公平合理、质价相符的原则。鼓励物业服务企业开展正当的价格和服务竞争，禁止价格欺诈，促进物业服务收费通过市场竞争形成。

第五条 物业服务收费按照物业服务的不同性质、特点和阶段，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，已成立业主大会的实行市场调节价。

别墅、公寓、商业、办公写字楼等政府定价范围以外的物业服务费、停车服务费及其他服务费实行市场调节价。

第六条 物业服务收费按照统一政策、属地管理原则，实行市、县（区）分级管理。市发改委会同市住建局、市市场监管局负责制定物业服务收费管理有关政策规定，指导全市物业服务收费的监督管理工作。各县（区）发改部门、住建部门、市场监管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。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。

第七条 实行政府指导价的物业服务收费实行等级服务、等级收费。等级服务标准按照住建部门制定的住宅小区物业服务指

导标准执行。等级收费标准由市、县人民政府（含凤翔区）制定，具体工作由市、县发改部门和住建部门负责，依据物业服务指导标准，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，适时调整并保持相对稳定。物业服务收费政府指导价标准为最高限价，物业服务费和停车服务费的具体标准，应当在政府指导价范围内通过合同约定。

市发改委会同市住建局负责制定和调整市区（包括金台区、渭滨区、陈仓区、高新区，下同）物业服务费和停车服务费政府指导价标准。凤翔区、各县发改部门会同住建部门负责制定和调整本行政区域内的物业服务费和停车服务费政府指导价标准，并抄送市发改委、市住建局和市市场监管局。

第八条 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。

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一致同意，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

第九条 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等计费方式约定物业服务费用。实行政府指导价的物业服务收费仅适用于包干制。

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。

第十条 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）物业服务区域内清洁卫生费用（不含居民生活垃圾处理费）；

（四）物业服务区域内绿化养护费用；

（五）物业服务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它费用。

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。

第十一条 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它费用组成。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。

第十二条 实行政府指导价的物业服务费执行“一费制”。物业服务区域内照明、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，不得单独收取。

第十三条 供水、供电、供气、供热、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，依据相关法律法规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，计入物业服务费成本，并由物业服务企业承担物业服务区域内公共管线和设施设备的日常运行、维护责任，不得在物业服务费之外再单独收取其他费用。

第三章 物业服务收费计费方式

第十四条 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证书记载的建筑面积计算；

(三) 合同另有约定的, 从其约定。

第十五条 纳入物业服务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或者车位, 物业服务费或者停车服务费由建设单位全额交纳。

完成物业承接查验后, 符合交付条件的房屋或者车位, 物业服务费或者停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。

第十六条 业主因自身原因逾期未办理物业交付手续的, 其空置期间的物业服务费和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全额交纳。

第十七条 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根据合同约定按月计收, 预收时间不得超过 3 个月。

第十八条 实行政府指导价管理的住宅小区, 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的次日起, 其空置期间的物业服务费按服务合同约定收费标准的 70% 交纳, 空置期间的停车服务费按服务合同约定收费标准的 50% 交纳。

第十九条 实行政府指导价管理的住宅小区, 临时停放车辆停车服务费按次计收: 按次计费不分昼夜, 连续停放每 4 小时为一次, 停放 30 分钟之内不得收费, 超过 30 分钟、不足 4 小时为第一个计次时间段, 超过第一个计次时间段后按第二次计费, 依此类推。

第二十条 下列车辆临时进入物业服务区域内停放的, 不得收取费用:

(一) 临时停放 30 分钟之内的车辆 (仅限配置有公共停车位的小区);

(二) 执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫、市政设施维护维修等特种车辆;

(三) 为业主提供搬家、婚丧嫁娶、配送货物服务的车辆;

(四) 残疾人车辆 (仅限小区按照无障碍设施工程建设标准设置的无障碍车位上停放的由残疾人驾驶的专用机动车) 。

第二十一条 物业服务企业在收到业主告知后, 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 机械车位停车服务费按照室内相应标准减半

收取。物业服务企业可向车位使用人另行按月收取机械设备日常维修、保养、检测、使用等运行维护费用，其收费标准实行市场调节价，由双方在服务合同中约定。

第四章 行为规范与监督管理

第二十六条 住宅预售前，建设单位应当拟定物业服务方案，按照相关规定选聘物业服务企业，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等因素，依据物业服务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，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县（区）住建部门备案。

《前期物业服务合同》应当约定物业服务等级、服务内容、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容。涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。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。

建设单位应当在销售现场醒目位置公示《前期物业服务合同》。

第二十七条 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示。

第二十八条 住宅预售前，建设单位应当参照有关示范文本制定《临时管理规约》，对有关物业的使用、维护、管理，业主

的共同利益，业主应当履行的义务，违反规约应当承担的责任等事项依法作出约定。《临时管理规约》不得侵害物业买受人的合法权益，并在销售现场醒目位置进行公示。

第二十九条 《前期物业服务合同》《车位租售方案》和《临时管理规约》应当作为建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同的附件。物业买受人在与建设单位签订房屋买卖合同时，应当对遵守《临时管理规约》予以书面承诺。

第三十条 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。

第三十一条 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。

第三十二条 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。

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另行通过合同约定。

第三十三条 物业服务企业接受供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位委托代收相关费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专

业经营单位收取一定的代收服务费。专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

物业服务企业不得以拖欠物业服务费等理由，拒绝或者限制业主购买、使用水、电、气、暖等。物业服务企业与专业经营单位签订的相关合同应当向全体业主公开，不得损害业主利益。

第三十四条 自备供暖（冷）的小区，其采暖（冷）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），必须经业主大会同意，或者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（以下简称“参与表决双过半业主”）同意后据实收取。采暖（冷）期结束后，必须向全体业主公布收支情况。

第三十五条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业应当按照住建部门的相关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，并承担相关责任。

物业服务企业不得收取装修押金、装修人员出入证工本费、电梯使用费等费用。

第三十六条 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3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。

第三十七条 物业服务企业应当在物业服务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。

第三十八条 物业服务企业应当按照有关规定在物业服务区域内显著位置公示物业服务企业名称、信用评价等级、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、投诉举报电话以及行业主管部门监督电话等,自觉接受监督。

第三十九条 建设单位、物业服务企业利用物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行经营的,所得收益在扣除合理成本之后,属于业主共有,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。

第四十条 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服务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。

第四十一条 业主应当按照服务合同的约定支付物业服务费用。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支付物业服务费用。

业主违反服务合同约定逾期不支付物业服务费用的，物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁，但不得限制或者妨碍其对物业的正常使用。

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。物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费等费用。

第四十二条 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，在物业服务区域内按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，经“参与表决双过半业主”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。

第四十三条 各级发改部门、住建部门、市场监管部门要按照职责分工加强物业服务收费监督管理，负责做好物业服务收费

政策的贯彻落实和宣传培训等工作。

发改部门要严格按照有关法律、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、不实行明码标价等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。

第五章 附 则

第四十四条 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，其收费可以参照本细则执行。

第四十五条 本细则自 2022 年 1 月 1 日起实施，有效期 5 年。凡以前有关规定与本细则不符的，按本细则执行。法律、法规、规章以及上级机关另有规定的，从其规定。

物业服务企业执行新的物业服务收费标准前，应当按照本细则第四十二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。新签订物业服务合同的，按照本细则执行。

- 附件：1. 宝鸡市市区住宅小区物业服务费政府指导价标准
2. 宝鸡市市区住宅小区停车服务费政府指导价标准

附件 1

宝鸡市市区住宅小区物业服务费政府指导价标准

| 服务等级 | 收费标准（元/平方米·月） | |
|------|---------------|------|
| | 高层 | 多层 |
| 一级 | 1.90 | 0.70 |
| 二级 | 1.60 | 0.60 |
| 三级 | 1.30 | 0.50 |
| 等外 | 1.00 | 0.40 |

备注：

1. 上述收费标准为最高限价，下浮不限；
2. “服务等级”指《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级指导标准（试行）》（宝住建发〔2021〕43号）制定的服务等级，物业服务标准达不到“三级”服务的为“等外”服务；
3. 物业服务费收费标准根据对应的服务等级，在政府指导价范围内按照质价相符的原则具体制定；
4. “高层”指有电梯的住宅，“多层”指无电梯的住宅；
5. 既有住宅增设电梯后，其运行维护等有关收费事项按照双方合同（协议）约定执行。

附件 2

宝鸡市市区住宅小区停车服务费政府指导价标准

| 服务等级 | 收费标准（元/车位） | | | |
|-------|------------|-----|----|----|
| | 室内 | | 露天 | |
| | 按月 | 按次 | 按月 | 按次 |
| 一级 | 60 | 2.5 | 40 | 2 |
| 二级 | 50 | | 35 | |
| 三级、等外 | 40 | | 30 | |

备注：

1. 上述收费标准为最高限价，下浮不限；
2. “服务等级”指《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级指导标准（试行）》（宝住建发〔2021〕43号）制定的服务等级，物业服务标准达不到“三级”服务的为“等外”服务；
3. 停车服务费收费标准根据对应的服务等级，在政府指导价范围内按照质价相符的原则具体制定；
4. 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；
5. 按次计费不分昼夜，连续停放每4小时为一次，停放30分钟之内不得收费，超过30分钟、不足4小时为第一个计次时间段，超过第一个计次时间段后按第二次计费，依此类推；
6. 摩托车和非机动车停车服务费实行市场调节价；
7. 机械车位停车服务费按照室内相应标准减半收取，机械设备日常维修、保养、检测、使用等运行维护费用实行市场调节价。

抄送：省发展和改革委员会，省住房和城乡建设厅，省市场监督管理局。
市政府办公室。

宝鸡市发展和改革委员会办公室

2021年10月29日印发

共印90份

附件 6

《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级 指导标准（试行）》

宝住建发〔2021〕43号

各县区住建局、高新区管委会住建局，市物业管理协会，各房地产开发企业、物业服务人、业主委员会：

为进一步规范我市物业市场经营行为，促进行业健康发展，按照《陕西省物业管理条例》、《陕西省物业服务收费管理办法》相关要求，我局编制了《宝鸡市普通住宅小区物业服务等级指导标准（试行）》（以下简称《标准》），现印发你们。

《标准》根据物业服务内容、服务效果的差别，将我市普通住宅小区物业服务等级由高到低划分为一级、二级、三级，适用于我市普通商品住房、经济适用住房、房改房、企业集资建房、公共租赁住房等普通住宅小区。

新开发的商品房小区签订《前期物业服务合同》，业主、业主委员会或物业管理委员会等与物业服务人签订《物业服务合同》时，可结合小区建设标准、配套设施档次，以及对物业服务的预期等情况，参照《标准》选定相应等级的物业服务；或以此为基础上下适当调整，以满足不同项目、不同客户群体的需求。选定不同等级的物业服务时，应遵循“质价相符”原

则，服务等级将作为物业服务费价格参考依据，《标准》以外的服务内容及相关事宜，以物业服务合同约定为准。

本《标准》自 2021 年 3 月 1 日起执行。

附件：宝鸡市普通住宅小区物业服务指导标准

宝鸡市普通住宅小区物业服务指导标准（试行）

一、综合服务类

| (一) 共性项目（一、二、三级物业服务基本要求） | | | | | | | |
|--------------------------|-----------------|---|-------------------------------|--|--------------------------|---|--------------------------|
| 序号 | 服务项目 | 服务效果 | | | | | |
| 1 | 企业资格 | 具有独立法人资格，各项管理制度健全，运行规范 | | | | | |
| 2 | 签订物业服务合同 | 按规定签订物业服务合同、车辆停放服务合同，服务内容、服务标准及收费标准等明确规范 | | | | | |
| 3 | 制定并执行物业管理方案 | 结合项目实际情况，每年制定物业管理服务方案并组织实施，有体现规避风险措施（如购买公共责任险）的内容 | | | | | |
| 4 | 物业承接查验工作 | 按照承接查验相关法律法规，制定承接查验方案，接收并妥善保管竣工验收资料并承接查验有关图纸资料，查验公共部位、共用设施、共用设备，记录查验发现问题，采用核对、观察、使用检测和测试的方法进行 | | | | | |
| 5 | 人员形象和行为规范 | 统一着装，佩戴工牌；行为语言规范，服务主动、热情、礼貌、整洁，头饰及妆容统一；电话在三声内接听，使用服务用语，接待业主时应起身问好、微笑服务，客户体验良好 | | | | | |
| 6 | 物业专项维修资金和物业管理用房 | 专项维修资金使用规范，不得擅自改变物业管理用房用途 | | | | | |
| 7 | 公共收益和经营情况 | 公共收益收支管理账目清晰，每半年公示1次；酬金制的每半年公示1次物业支出状况报表 | | | | | |
| 8 | 物业政策与公益广告宣传 | 充分运用小区服务中心、宣传栏、电梯广告、新媒体等宣传媒介，宣传物业管理相关政策；电梯轿厢广告不低于1块用于公益宣传，多媒体广告内容的公益广告占比不低于10% | | | | | |
| (二) 差别项目 | | | | | | | |
| 序号 | 项目名称 | 一级物业服务 | | 二级物业服务 | | 三级物业服务 | |
| | | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 |
| 9 | 办公及管理自动化 | 采取信息化管理方式，如：财务收费系统、客户管理系统、OA办公系统、设备设施管理系统、客户管理系统等现代信息系统；建立业主及房产电子档案；善于创新、打造智慧物业管理模式 | 方便查阅，确保数据准确，管理效率高，系统运行流畅，操作娴熟 | 配备办公电脑设备，针对性采取信息系统化管理方式，如：财务收费系统、客户管理系统、OA办公系统、设备设施管理系统、客户管理系统等现代信息系统；建立业主及房产电子档案；打造智慧物业管理模式 | 方便查阅，确保数据准确，管理方便高效 | 配备必要的办公电脑设备、房产档案、物业管理服务、收费情况、设备运行情况建立手工纸质台账 | 方便查阅，确保数据基本准确，管理方便 |
| 10 | 党建工作和便民服 | 按照党建要求成立党组织，调动和发挥党员的先锋模范作用；设立学雷锋志愿服务站点，明确专职志愿者；以“学雷锋志愿服务”为载体，制定年度便民服实施，每年不少于6次开展便民服活动 | 党建工作深入人心，便民服参与率不低于总数的30% | 按照党建要求成立党组织，调动和发挥党员的先锋模范作用；设立学雷锋志愿服务站点，明确专职志愿者；以“学雷锋志愿服务”为载体，制定年度便民服实施，每年不少于4次开展便民服活动 | 党建工作深入人心，便民服参与率不低于总数的20% | 按照党建要求成立党组织，调动和发挥党员的先锋模范作用；设立学雷锋志愿服务站点，明确专职志愿者；以“学雷锋志愿服务”为载体，制定年度便民服实施，每年不少于2次开展便民服活动 | 党建工作深入人心，便民服参与率不低于总数的10% |

二、客户服务类

| (一) 共性项目 (一、二、三级物业服务基本要求) | | 服务标准 | | 服务效果 | | | |
|---------------------------|-----------|--|--|---|--|---|--|
| 序号 | 服务项目 | | | | | | |
| 11 | 公共部位维修保养 | 制定全年物业公共部位维修保养计划, 定期组织实施 | | | | 使用状态良好, 无安全隐患 | |
| (二) 差别项目 | | | | | | | |
| 序号 | 项目名称 | 一级物业服务 | | 二级物业服务 | | 三级物业服务 | |
| | | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 |
| 12 | 物业服务中心 | 办公家具及电话、传真机、计算机等办公设备配置齐全, 每天24小时提供维修服务受理, 服务场所公示服务流程、规章制度、岗位职责、收费依据、投诉渠道 | 办公场所干净、整洁, 办公设施设备运行正常, 客户服务流程清晰、高效, 100%, 回访率100%, 窗口布置人性化, 与业主建立信息化沟通、交流的渠道 | 配置办公家具及电话、传真机、计算机等信息化办公设备, 每天24小时提供维修服务受理, 服务场所公示服务流程、规章制度、岗位职责、收费依据、投诉渠道 | 办公场所干净、整洁, 客户服务电话, 客户服务热线清晰、高效, 服务受理和处理及时, 回访率90%以上 | 配置简单的办公桌椅及电话、计算机, 每天8小时提供维修服务受理, 建立并公示基本的服务流程和有效的投诉处理流程 | 办公场所整洁, 公示服务电话, 基础服务流程清晰, 服务和投诉处理及时率80%以上, 回访率80%以上 |
| 13 | 特约有偿服务 | 根据客户需求提供特约有偿服务及社区商务服务 | 提供5种以上特约服务, 开展服务要求规范、有序、合理定价 | 根据客户需求提供特约有偿服务及社区商务服务 | 提供3种以上特约服务, 开展服务要求规范、有序、合理定价 | 根据客户需求提供简单有偿服务及社区商务服务 | 开展服务要求规范、有序、合理定价 |
| 14 | 共用设施设备维修? | 实行24小时报修受理制度, 公示应急维修服务, 急修30分钟内到达现场, 其它报修按双方约定时间到达现场 | 维修及时率95%, 有完整维修和回访记录, 维修流程规范化、标准化 | 实行24小时报修值班制度, 公示应急维修服务, 急修30分钟内到达现场, 其它报修按双方约定时间到达现场 | 维修及时率90%以上, 有完整维修和回访记录, 维修流程规范化 | 公示24小时服务电话, 急修30分钟内到达现场, 其它报修按双方约定时间到达现场 | 维修及时率85%以上, 有报修、维修和回访记录 |
| 15 | 专业技能培训 | 项目经理具备三年以上物业管理从业经历, 技术人员取得相关资格、技术证书, 基层服务人员接受专业上岗和技术培训 | 相关资格及技能证书真实有效, 80%以上的岗位操作人员有足够的岗位操作技能; 基层服务人员上岗培训考核合格率100% | 项目经理具备两年以上物业管理从业经历, 技术人员取得相关资格、技术证书, 基层服务人员接受专业上岗和技术培训 | 相关资格及技能证书真实有效, 65%以上的岗位操作人员有足够的岗位操作技能; 基层服务人员上岗培训考核合格率100% | 项目经理具备一年以上物业管理从业经历, 技术人员取得相关资格、技术证书, 基层服务人员接受专业上岗和技术培训 | 相关资格及技能证书真实有效, 50%以上的管理人员有足够的岗位操作技能; 基层服务人员上岗培训考核合格率100% |
| 16 | 满意度调查 | 每年进行一次物业管理满意度抽样调查, 满意率达80%以上 | 通过满意度调查, 深度分析调查结果, 制定合理的整改方案并实施, 加强沟通交流和和谐小区建设 | 每年进行一次物业管理满意度抽样调查, 满意率达75%以上 | 通过满意度调查, 深度分析调查结果, 制定合理的整改方案并实施, 加强沟通交流和和谐小区建设 | 每年进行一次物业管理满意度抽样调查, 满意率达70%以上 | 通过满意度调查, 深度分析调查结果, 制定合理的整改方案并实施, 加强沟通交流和和谐小区建设 |
| 17 | 社区文化活动 | 制定全年的活动开展计划, 积极配合街道办(镇)、社区(村), 全年组织不少于6次文明创建活动 | 开展的创文等各类专项活动有方案、宣传、总结等各项存档资料 | 制定全年的活动开展计划, 积极配合街道办(镇)、社区(村), 全年组织不少于4次文明创建活动 | 开展的创文等各类专项活动有方案、宣传、总结等各项存档资料 | 制定全年的活动开展计划, 积极配合街道办(镇)、社区(村), 全年组织不少于2次文明创建活动 | 开展的创文等各类专项活动有方案、宣传、总结等各项存档资料 |

三、物业公共部位的管理与维护类

| (一) 共性项目 (一、二、三级物业服务基本要求) | | 服务标准 | 服务效果 | | | | |
|---------------------------|-----------------------|---|--|---|--|---|--|
| 序号 | 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 | | | | |
| 18 | 统一标识系统 | 结合项目具体情况,合理设置统一的标识系统,定期检查 | 标识清晰完整、统一 | | | | |
| 19 | 住宅装饰装修管理 | 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主临时管理规约(业主义务)要求,建立住宅装饰装修管理制 度;依规审核装修方案,告知注意事项,签订相关协议,建立业主装饰装修档案;定期巡查装修现场,如发现违规行为及时劝阻、制止、下发整改通知并上报,处理过程归档留存;对进出小区的装修人员实行临时出入证管理;规范装修垃圾堆放、清运管理 | 维护房屋外立面和主体结构完好,无私搭乱建,装修垃圾管理规范、清运及时 | | | | |
| 20 | 房屋外观和房屋使用 | 对房屋使用状况进行巡查,发现改变房屋外立面、私搭乱建、占用公共区域、非法改变房屋使用性质等违规行为,及时劝阻、制止并下发整改通知书、上报;处理过程归档留存 | 保持外观统一,物业服务区域广告、霓虹灯、空调及其它等户外设施整洁美观、规范有序 | | | | |
| (二) 差别项目 | | | | | | | |
| 序号 | 项目名称 | 一级物业服务 | | 二级物业服务 | | 三级物业服务 | |
| | | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 |
| 21 | 公共部位门窗区域的管 | 每天巡视楼内公共部位门窗,做好记录,发现问题及时处理 | 公共部位门窗无破损,门窗配件完好,门窗正常开关 | 每天巡视楼内公共部位门窗,做好记录,发现问题及时处理 | 公共部位门窗无破损,门窗配件完好,门窗正常开关 | 定期巡视楼内公共部位门窗,做好记录,发现问题及时处理 | 公共部位门窗无破损,门窗配件完好,门窗正常开关 |
| 22 | 公共区域楼梯间、走廊的室内墙地面 | 每天巡检公共区域楼梯间、走廊的室内墙地面,做好记录,发现问题及时处理 | 楼梯间无杂物堆放,走廊的室内墙地面无破损,无腻子灰或瓷砖脱落 | 每天巡检公共区域楼梯间、走廊的室内墙地面,做好记录,发现问题及时处理 | 楼梯间无杂物堆放,走廊的室内墙地面无破损,无腻子灰或瓷砖脱落 | 定期巡检公共区域楼梯间、走廊的室内墙地面,做好记录,发现问题及时处理 | 楼梯间无杂物堆放,走廊的室内墙地面无破损,无腻子灰或瓷砖脱落 |
| 23 | 公共区域道路、道沿、护坡、管井盖及围墙 | 每天巡检公共区域道路、道沿、护坡、管井盖及围墙,做好记录,发现问题及时处理 | 公共区域道路路面平整、无积水,道沿、护坡无破损,护坡无坍塌,管井盖无破损,围墙无破损,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好 | 每天巡检公共区域道路、道沿、护坡、管井盖及围墙,做好记录,发现问题及时处理 | 公共区域道路路面平整、无积水;道沿、护坡无破损;管井盖无破损;围墙无破损,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好 | 定期巡检公共区域道路、道沿、护坡、管井盖及围墙,做好记录,发现问题及时处理 | 公共区域道路路面平整、无积水;道沿、护坡无破损;管井盖无破损;围墙无破损,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好 |
| 24 | 屋面排水沟、楼外排水管道及地面排水沟 | 每天巡查屋面排水沟、楼外排水管道及地面排水沟,做好记录,发现问题及时处理 | 屋面排水沟、排水沟管道畅通,地面排水沟要保持排水畅通,无泥沙沉积,屋顶无杂物堆积、无绿苔、排水顺畅 | 每天巡查屋面排水沟、楼外排水管道及地面排水沟,做好记录,发现问题及时处理 | 屋面排水沟、排水沟管道畅通,地面排水沟要保持排水畅通,无泥沙沉积,屋顶无杂物堆积、无绿苔、排水顺畅 | 定期巡查屋面排水沟、楼外排水管道及地面排水沟,做好记录,发现问题及时处理 | 屋面排水沟、排水沟管道畅通,地面排水沟要保持排水畅通,无泥沙沉积,屋顶无杂物堆积、无绿苔、排水顺畅 |
| 25 | 凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身设施 | 每天巡检凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身设施,做好记录,发现问题及时修复 | 保证其安全使用,发现破损应立即修复 | 定期巡检凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身设施,做好记录,发现问题及时修复 | 保证其安全使用,发现破损应立即修复 | 定期巡检凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身设施,做好记录,发现问题及时修复 | 保证其安全使用,发现破损应立即修复 |
| 26 | 空置房管理 | 建立空置房管理台账,每月巡查,发现问题及时和业主联系处理,存档备查 | 空置房台账清晰,定期反查 | 建立空置房管理台账,每季度巡查,发现问题及时和业主联系处理,存档备查 | 空置房台账清晰,定期反查 | 建立空置房管理台账,每半年巡查,发现问题及时和业主联系处理,存档备查 | 空置房台账清晰 |

四、设施设备管理与维护类

| (一) 共性项目 (一、二、三级物业服务基本要求) | | 服务标准 | 服务效果 | |
|---------------------------|-----------|--|---|--|
| 27 | 设施设备管理和维护 | 制定年度维修保养计划, 对所有设施设备建立完整、清晰的台账, 进行日常管理和维修保养, 定期巡查 | 确保共用部位、设施设备使用、运行状态良好, 运行、检修和保养等操作流程清晰规范, 记录齐全 | |
| 28 | 消防系统 | 消防泵每月巡查并试运行1次, 每半年保养1次; 联动实验每年两次, 火灾报警控制器每天巡查1次; 消防栓、灭火器、消防水带每月检查1次, 灭火器按质保期限及时更换; 消防管网压力24小时保压, 每月检查1次; 与具有消防设施维护保养资质的机构签订自动消防设施维护保养合同, 明确维护保养责任; 共用消防设施每年进行1次全面检测, 保证自动消防设施的正常运行; 消防控制室应实行24小时专人值班制度, 自动消防系统操作人员必须持证上岗, 遵守消防安全操作规程; 消防设备每周巡查1次。 | 巡查、维修、保养记录完善, 有档备查, 主要通过安全疏散指示和应急照明设施完好, 确保消防系统正常运行 | |
| 29 | 安防系统 | 安防系统每月进行1次检修保养, 运行良好, 安防系统出现故障时, 有相关预案措施弥补, 全年运行完好率不低于95%, 周界红外对射、门禁系统每日抽查功能有效性, 每日抽查率不低于15% | 有相关工作记录, 安防系统运行正常 | |
| 30 | 供热系统 | 每年供热开始前完成小区内供热系统的年度检修保养工作, 对换热站内电机、循环泵、补水泵、配电控制柜、控制阀门以及院内二次供热管网管道井阀门和仪表等设施设备做好供暖前的检修维护保养, 板式换热器每年清洗一次, 除污器、过滤器、过滤网供暖期每月清洗一次 | 有相关工作记录, 供热系统运行正常, 确保按时供热 | |
| 31 | 电梯运行和维护管理 | 1. 电梯管理专人负责, 建立电梯运行档案, 持证电梯安全管理员每天进行巡查, 记录电梯运行情况和管理维修保养工作内容, 存档备查。2. 与专业电梯维保单位签订专项委托合同, 对维保保养情况进行监督管理。3. 在电梯轿厢显著位置张贴悬挂有效的使用标志、安全注意事项、安全警示标志、应急救援电话和投诉电话、电梯安全责任人信息。4. 保持电梯视频监控。5. 制定电梯安全应急预案, 落实应急演练制度, 采取防护措施, 防止不安全乘梯行为。6. 制定电梯安全乘梯专业检测训练。7. 积极配合电梯安全监管部门, 委托专业检测机构 | 1. 报警及对对讲装置可靠, 与值班室值班人员联系畅通。2. 呼层、楼层等显示信号系统功能有效, 指示正确。3. 门防夹装置(安全触板、光幕)有效。4. 设备档案齐全, 运行、维保、巡检等记录完整。5. 无重大安全事故 | |
| (二) 差别项目 | | 一级物业服务 | 二级物业服务 | 三级物业服务 |
| 序号 | 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 | 服务效果 |
| 32 | 供电及公共照明系统 | 配电房管理制度、应急操作流程上墙, 应急操作流程规定, 每天对配电房巡查不少于3次, 每半年检修一次, 做好记录, 发现问题及时解决; 地下车库照明符合国家标准 | 配电系统运行正常, 满足楼道、道路、地下车库照明需求 | 配电房管理制度、应急操作流程上墙, 温度湿度符合相关规定, 每天对配电房巡查不少于1次, 每半年检修一次, 做好记录, 发现问题及时解决; 地下车库照明符合国家标准 |
| 33 | 排水系统 | 排污系统每月巡查1次, 每半年检修1次; 化粪池每年清掏1-2次; 污水井、雨水管(井)、排污沟每年清掏1次, 发现问题及时处理 | 有巡查及清掏记录, 无堵塞、满溢, 排水畅通 | 排污系统每季度巡查1次, 每年检修1次; 化粪池每年清掏1次; 污水井、雨水管(井)、排污沟每年清掏1次, 发现问题及时处理 |
| 34 | 弱电系统 | 监控系统、门禁系统、车辆管理系统等弱电系统配置完善, 每周巡视1次, 发现问题及时维修 | 运行正常且相关记录完善 | 监控系统、门禁系统、车辆管理系统等弱电系统配置完善, 定期巡视, 发现问题及时维修 |
| 35 | 供水系统 | 水泵房管理制度、应急操作流程上墙, 应急操作流程规定, 每天对水泵房巡查不少于3次; 水泵每年保养1次, 生活水池(箱)清洗、消毒和水质化验每年不低于2次; 水箱蓄水池盖板应加锁, 溢流管口安装金属防护网, 做好管道冬季防冻处理 | 有相关工作记录, 供水系统运行正常, 水质符合国家标准并公示水质检测报告 | 水泵房管理制度、应急操作流程上墙, 温度湿度符合相关规定, 每天对水泵房巡查不少于1次; 水泵每年保养1次, 生活水池(箱)清洗、消毒和水质化验每年不低于2次; 水箱蓄水池盖板应加锁, 溢流管口安装金属防护网, 做好管道冬季防冻处理 |

五、秩序维护类

| (一) 共性项目 (一、二、三级物业服务基本要求) | | 服务标准 | 服务效果 | | |
|---------------------------|--------|--|---|--|--|
| 序号 | 服务项目 | 服务效果 | | | |
| 36 | 出入管理 | 小区内人员、车辆进出有序, 大件物品搬出有登记记录, 服务流程规范, 态度热情, 主动协助业主 | | | |
| 37 | 监控管理 | 监控值班记录完整, 每周有抽查记录; 小区各项监控设备、系统运行正常, 监控值班人员操作熟练; 可查阅1个月内的监控视频, 有查询记录 | | | |
| 38 | 车辆管理 | 车辆停放指定区域, 车辆按照规定路线行驶 | | | |
| (二) 差别项目 | | | | | |
| 序号 | 项目名称 | 二级物业服务 | | 三级物业服务 | |
| | | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 |
| 39 | 岗位要求 | 各岗位配备对讲装置, 联络通畅, 覆盖本物业服务区域; 配备一定数量的防护用品; 公共秩序维护员身姿挺拔, 仪态端庄, 动作规范, 使用文明礼貌用语; 每周开展动作、体能等军事化训练, 实行准军事化管理 | 人员精神面貌好, 主动服务意识强; 有公共秩序维护员培训记录 | 各岗位配备对讲装置, 联络通畅, 覆盖本物业服务区域; 公共秩序维护员身姿挺拔, 仪态端庄, 动作规范, 使用文明礼貌用语; 每周开展动作、体能等军事化训练, 实行准军事化管理 | 人员精神面貌好, 主动服务意识强; 有公共秩序维护员培训记录 |
| 40 | 巡逻管理 | 根据小区实际情况制定巡逻方案, 严格按照巡逻路线和时间巡查并记录; 配备对讲装置开展巡查, 保持通讯畅通, 语言规范, 各岗位相互配合; 重点区域每2小时巡查1次, 做好记录并跟踪管理, 发现异常及时处理 | 小区巡逻方案科学合理, 巡查到位, 发现异常及时处理; 巡查记录完整; 各岗位之间紧密配合 | 根据小区实际情况制定巡逻方案, 严格按照巡逻路线和时间巡查并记录; 配备对讲装置开展巡查, 保持通讯畅通, 语言规范, 各岗位相互配合; 重点区域每4小时巡查1次, 做好记录并跟踪管理, 发现异常及时处理 | 小区巡逻方案科学合理, 巡查到位, 发现异常及时处理; 巡查记录完整; 各岗位之间紧密配合 |
| 41 | 消防安全管理 | 制定消防安全管理制度, 每年开展不少于2次消防知识宣传, 建立义务消防队伍, 与辖区公安消防部门建立工作联系; 每月开展一次消防检查, 与火灾隐患排查整改, 确保消防通道畅通 | 消防安全事故应急响应启动预案, 5分钟内响应启动, 预案处置有序, 消防演习记录完整; 消防演习时, 消防演习记录完整, 消防演习时, 消防演习记录完整, 消防演习时, 消防演习记录完整 | 制定消防安全管理制度, 每年开展不少于2次消防知识宣传, 建立义务消防队伍, 与辖区公安消防部门建立工作联系; 每月开展一次消防检查, 与火灾隐患排查整改, 确保消防通道畅通 | 消防安全事故应急响应启动预案, 5分钟内响应启动, 预案处置有序, 消防演习记录完整; 消防演习时, 消防演习记录完整, 消防演习时, 消防演习记录完整 |
| 42 | 应急管理 | 针对小区情况, 全面识别风险源; 制定火灾、治安、防暴、防踩踏、防拥挤、防高空坠物等突发事件应急预案, 定期演练; 每年开展不少于6次 | 5分钟内应急响应启动, 预案处置分工明确, 无安全事故; 应急处置及时, 无安全事故 | 针对小区情况, 全面识别风险源; 制定火灾、治安、防暴、防踩踏、防拥挤、防高空坠物等突发事件应急预案, 定期演练; 每年开展不少于2次 | 5分钟内应急响应启动, 预案处置分工明确, 无安全事故; 应急处置及时, 无安全事故 |

六、清洁管理类

| 服务标准 | | 服务效果 | |
|----------|----------|--|---|
| 43 | 电梯轿厢 | 1. 电梯轿厢地面、地坎、轿厢壁、呼层按钮、防夹触板或光幕每日全面清扫、清抹1次，随时巡视保洁。2. 电梯轿厢层门不得设置广告或电子投影广告，广告位不得占用电梯使用标志、安全注意事项、安全警示标志、应急救援电话和求救电话、电梯安全责任保险投保信息。 | 1. 电梯轿厢干净整洁、明亮、目视无明显污渍，轿厢地面无积水。2. 轿厢壁上无乱贴乱画、小广告，轿厢内设置的电子广告不得占用电梯专用电源，广告设置规范，未遮挡、占用电梯安全相关标志。3. 电梯防夹装置（光幕）运行良好，无灰尘遮挡。 |
| 44 | 水景 | 保持水体基本干净、无异味 | |
| 45 | 灭四害 | 有实施，有记录，灭四害效果良好 | |
| (二) 差别项目 | | | |
| 一级物业服务 | | 二级物业服务 | |
| 序号 | 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |
| 46 | 垃圾清理 | 按楼栋单元设置垃圾收集点，有分类收集标识，每日清理2次；垃圾袋装化，垃圾桶每天擦拭1次；小区垃圾中转站垃圾及时清运，每周消毒一次 | 按楼栋单元设置垃圾收集点，有分类收集标识，每日清理1次，垃圾袋装化，垃圾桶每天擦拭1次；小区垃圾中转站垃圾及时清运，每周消毒一次 |
| 47 | 室内公共区域保洁 | 楼道每日清扫1次，每周拖拭1次，扶手每日擦拭1次；电梯前厅过道每日全面清扫、拖拭2次；一层共用大厅每日巡查、每周清扫1次；开展保洁服务时，礼让业主 | 楼道每日清扫1次，每周拖拭1次，扶手每日擦拭1次；电梯前厅过道每日全面清扫、拖拭2次；一层共用大厅每日巡查、每周清扫1次；开展保洁服务时，礼让业主 |
| 48 | 室外公共区域保洁 | 小区道路、广场、停车场、绿地等区域每日清扫1次，每季度清洗1次，并巡视清洁，绿化带白色垃圾每日清扫1次 | 小区道路、广场、停车场、绿地等区域每日清扫1次，每季度清洗1次，并巡视清洁，绿化带白色垃圾每日清扫1次 |
| 49 | 公共部位设施保洁 | 单元门每日擦拭不少于1次，防火门每月擦拭1次，公共窗户、过道栏杆、宣传栏、标识标牌每半月擦拭1次，楼道灯、庭院路灯每月清洁1次、管道设备每季度除尘1次 | 单元门每日擦拭不少于1次，公共窗户、过道栏杆、宣传栏、标识标牌每月擦拭1次，防火门每季度清洁1次，楼道灯、庭院路灯每季度清洁1次，管道设备每半年除尘1次 |
| 三级物业服务 | | 三级物业服务 | |
| 序号 | 项目名称 | 服务标准 | 服务效果 |
| 46 | 垃圾清理 | 按楼栋单元设置垃圾收集点，有分类收集标识，每日清理1次，垃圾袋装化，垃圾桶每天擦拭1次；小区垃圾中转站垃圾及时清运，每周消毒一次 | 按楼栋单元设置垃圾收集点，有分类收集标识，每日清理1次，垃圾袋装化，垃圾桶每天擦拭1次；小区垃圾中转站垃圾及时清运，每周消毒一次 |
| 47 | 室内公共区域保洁 | 楼道每日清扫1次，每周拖拭1次，扶手每日擦拭1次；电梯前厅过道每日全面清扫、拖拭2次；一层共用大厅每日巡查、每周清扫1次；开展保洁服务时，礼让业主 | 楼道每日清扫1次，每周拖拭1次，扶手每日擦拭1次；电梯前厅过道每日全面清扫、拖拭2次；一层共用大厅每日巡查、每周清扫1次；开展保洁服务时，礼让业主 |
| 48 | 室外公共区域保洁 | 小区道路、广场、停车场、绿地等区域每日清扫1次，每季度清洗1次，并巡视清洁，绿化带白色垃圾每日清扫1次 | 小区道路、广场、停车场、绿地等区域每日清扫1次，每季度清洗1次，并巡视清洁，绿化带白色垃圾每日清扫1次 |
| 49 | 公共部位设施保洁 | 单元门每日擦拭不少于1次，公共窗户、过道栏杆、宣传栏、标识标牌每半月擦拭1次，楼道灯、庭院路灯每月清洁1次、管道设备每季度除尘1次 | 单元门每日擦拭不少于1次，公共窗户、过道栏杆、宣传栏、标识标牌每月擦拭1次，防火门每季度清洁1次，楼道灯、庭院路灯每季度清洁1次，管道设备每半年除尘1次 |

七、绿化管理类

| (一) 共性项目 (一、二、三级物业服务基本要求) | | | | | | | |
|---------------------------|------|--|--|--|--|--|------------------------------------|
| 序号 | 服务项目 | 服务标准 | 服务效果 | | | | |
| 50 | 绿化养护 | 制定年度绿化养护计划。专人负责，组织实施；做好有效防涝、防冻措施 | 有实施，有记录 | | | | |
| (二) 差别项目 | | | | | | | |
| 序号 | 项目名称 | 一级物业服务 | | 二级物业服务 | | 三级物业服务 | |
| | | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 | 服务标准 | 服务效果 |
| 51 | 绿植修剪 | 有专业人员实施绿化养护管理；每年修剪不少于5遍，定期清除杂草、杂物；乔木每年修剪不少于2遍；灌木、地被、攀援植物每年修剪不少于3遍；绿篱、造型植物每年修剪不少于2次；枯死的花草树木一周内清除，并适时补栽补种；绿地应设有宣传牌、提示牌 | 草坪常年保持平整，无坑洼、下沉、无积水；无杂草、无黄水；无病虫害，生长良好；无病虫害发生现象 | 有专业人员实施绿化养护管理；草坪每年修剪不少于4遍，定期清除杂草、杂物；乔木每年修剪不少于1遍，灌木、地被、攀援植物每年修剪不少于2遍；造型植物每年修剪不少于1次；枯死的花草树木半个月内清除，并适时补栽补种；绿地应设有宣传牌、提示牌 | 草坪基本平整，无坑洼、下沉、无积水；无杂草、无黄水；无病虫害，生长良好；无病虫害发生现象 | 草坪每年修剪不少于4遍，定期清除杂草、杂物；乔木定期修剪、扶正、加固，地被、攀援植物定期修剪；定期实施绿篱病虫害防治，枯死的花草树木1个月内清除，并适时补栽补种 | 绿地基本平整，无明显杂草、无积水；无病虫害，无积土；无病虫害发生现象 |
| 52 | 施肥浇灌 | 及时浇灌，每年不少于2次全面施肥 | 记录完整，植被长势良好 | 及时浇灌，每年不少于1次全面施肥 | 记录完整，植被长势良好 | 及时浇灌，合理施肥 | 记录完整，植被长势良好 |

抄送：市发改委、市住建、市市场监管局，县政府办。

眉县发展和改革局

2025年9月15日印发
