无锡市发展和改革委员会
无锡市住房和城乡建设局 文件

锡发改规〔2020〕1号

市发展改革委　市住房城乡建设局
关于印发《无锡市物业服务收费管理实施办法》的通知

各区发展改革委、住房城乡建设局，经开区经发局、建设局，市区各相关物业服务企业：

为促进我市物业服务行业健康发展，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《中华人民共和国价

格法》《无锡市物业管理条例》《江苏省物业服务收费管理办法》，我们制定了《无锡市物业服务收费管理实施办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

无锡市发展和改革委员会　　无锡市住房和城乡建设局

2020 年 2 月 20 日

抄送：省发展改革委、省住房城乡建设厅，市政府办公室，各市（县）发展改革委、住房城乡建设局。

无锡市发展和改革委员会办公室　　2020年2月20日印发

无锡市物业服务收费管理实施办法

第一章 总　则

第一条　为规范物业服务收费行为，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》《江苏省价格条例》《江苏省物业管理条例》《无锡市物业管理条例》和《江苏省物业服务收费管理办法》等法律法规，结合我市实际，制定本实施办法。

第二条　本实施办法适用于无锡市区范围内物业服务收费行为。

第三条　本实施办法所称物业服务收费，是指物业服务企业按照物业服务合同对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序，向业主或者物业使用人所收取的费用。

物业服务收费包括物业公共服务费、汽车停放费和其他服务项目的收费。

第四条　市价格主管部门会同市物业管理行政主管部门负责制定有关物业服务收费的政策规定，指导全市物业服务收费的管理工作。

各区价格主管部门会同同级物业管理行政主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的监督管理

工作。

第五条 物业服务收费应当遵循合理、公开、质价相符的原则，区分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。

第六条 业主大会成立前，普通住宅前期物业公共服务费、汽车停放费实行政府指导价。业主大会成立后，普通住宅物业公共服务费、汽车停放费实行市场调节价。

车位租金实行政府指导价。

非普通住宅（认定标准见附件一）、非住宅、改变用途用于经营的普通住宅、业主采取自行管理或业主自行管理与委托专业机构相结合管理的普通住宅的物业服务收费实行市场调节价。

满足部分业主需要或者接受业主委托开展的特约服务费等其他物业服务项目收费实行市场调节价。

第七条 实行市场调节价的物业服务收费标准在物业服务合同中约定或由业主、物业使用人、业主大会与物业服务企业根据服务内容、服务质量协商确定。

第二章 物业公共服务费

第八条 本实施办法所称物业公共服务费，是指物业服务企业按照物业服务合同约定，在物业管理区域内向业主或者物业使用人收取的提供具有公共性和普遍性的物业基本服务费用。

第九条 物业公共服务费一般由下列因素构成：

（一）物业管理服务人员工资、社会保险金、公积金和按规定提取的工会经费、职工教育经费等；

（二）物业共用部位、共用设施设备日常维护保养费用；

（三）清洁卫生费用；

（四）绿化养护费用；

（五）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、共用设施设备及公众责任保险费用；

（九）管理费分摊；

（十）经业主大会同意的其它费用；

（十一）法定税费以及合理利润。

应当由住宅专项维修资金支出的物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，不得计入物业服务成本或物业公共服务费支出。

第十条 普通住宅前期物业公共服务费实行等级服务、等级收费。等级服务标准由市物业管理行政主管部门制定；等级收费标准由市价格主管部门制定。市区普通住宅前期物业等级服务标准、等级收费标准均按七级设置，具体标准详见附件二。

第十一条 市价格主管部门应当会同市物业管理行政主管部门综合考虑我市物业公共服务平均成本、最低工资标准、社会

统筹基数及缴费比例、住房公积金缴存基数的调整幅度以及居民消费价格指数变动情况，每三年对物业公共服务等级及收费标准进行评估，并根据评估结果适时动态调整，向社会公布。

第十二条 在物业交付之前，建设单位应当通过公开招投标或协议方式选聘物业服务企业，在政府指导价范围内签订前期物业公共服务合同,并在房屋买卖合同中约定服务内容、服务等级、收费标准等。物业服务企业应当自前期物业公共服务合同签订之日起三十日内至所在地区级物业管理行政主管部门和价格主管部门备案。

建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同，应包含前期物业服务合同约定的内容。前期物业服务费未在房屋买卖合同中约定的或约定不明确的，由建设单位承担。普通住宅前期物业服务期间，变换物业服务企业的，实行政府指导价管理的物业服务收费应按规定程序重新确定。

第十三条 物业服务企业报备实行政府指导价的普通住宅前期物业公共服务收费标准，应向价格主管部门提供以下书面材料：

（一）前期物业公共服务收费备案申请；

（二）物业服务企业营业执照、统一社会信用代码；

（三）前期物业公共服务合同、住宅区规划许可证及附件、公建配套文件；

（四）住宅区前期物业公共服务成本费用测算材料；

（五）住宅区前期物业公共服务收费报备登记表（详见附件三）；

（六）中标通知书、投标书原件或物业管理行政主管部门证明等有关资料；

（七）其他应当提供的相关材料。

第十四条 业主大会成立前，普通住宅前期物业公共服务费标准因服务成本变化需要调整，或政府制定的等级服务收费标准调整的，物业服务企业应在街道办事处（乡镇人民政府）组织、指导与监督下，提供公开真实、完整有效的物业服务成本信息，向业主征询意见，经专有部分面积占建筑物总面积过半数以上的业主且占总人数半数以上的业主同意，形成业主共同决定，在等级服务收费标准范围内实施调整并按约定执行。

第十五条 物业公共服务费按房屋建筑面积计收。已办理不动产登记的，按照登记的房屋建筑面积计收；尚未进行登记的，按照测绘机构的实测建筑面积计收；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计收。

未计入产权面积的附属房屋面积不作为计费面积。依法改变设计用途的附属房屋物业公共服务费，由物业服务企业与业主或者物业使用人按照约定标准计收。

第十六条 业主应当按照房屋买卖合同（符合竣工验收条件）、入住通知书约定的房屋交付日期的次月1日起按月交纳物业公共服务费用。已竣工但尚未售出或者因建设单位原因未按时交

付业主的，物业公共服务费用由建设单位承担。

因业主原因未及时办理入住手续或办理入住手续后未入住或未使用的住宅物业，业主应事前向物业服务企业书面告知，并经确认后按规定标准的70%交纳物业公共服务费，减免期限最长为24个月。业主大会成立后，由业主大会与物业服务企业约定。

第十七条 住宅物业管理区域内共用设施设备运行、维护管理、保洁、绿化等物业服务过程中的用水、用电、用气价格按照居民使用的价格标准执行，但洗车、餐饮等经营性用水、用电、用气除外。

物业管理区域内共用设施设备一般包括电梯、天线、消防设施、楼道照明、路灯、道路、绿地、水泵、电子对讲门设施、非经营性车场车库、非经营性电瓶车充电设施、监控安防设施、公益性文体设施、物业服务用房和共用设施设备使用的房屋等。

第三章 汽车停放费和车位租金

第十八条 本实施办法所称汽车停放费，是指物业管理区域内用于车位、车库的公共设施设备运行的能耗及维护、保洁、秩序维护、管理服务人员费用以及法定税费等费用。

本实施办法所称车位租金是车位所有权人或管理者将车位采取租赁方式，出租给使用人的费用。

第十九条 汽车停放费与车位租金标准：

（一）业主专有室内车库，免收汽车停放费；

（二）业主专有室内车位，物业服务企业可收取每月每车位50元的汽车停放费；

（三）建设单位专有室内车位，委托物业服务企业管理的，建设单位可收取每月每车位250元的车位租金，物业服务企业可收取每月每车位50元的汽车停放费；

（四）人防工程室内车位，物业服务企业可按每月每车位200元收取车位租金，用于该人防工程设施的维护管理和停车管理的必要支出；

（五）业主共有室内车位，物业服务企业可按每月每车位200元收取汽车停放费；

（六）业主共有室外车位，物业服务企业可按每月每车位120元收取汽车停放费；

（七）住宅区室内机械式车位汽车停放费和租金标准，按相应标准减半收取。物业服务企业可向车位使用人另行收取每月每车位50元的机械设备日常维修、保养、检测、使用等运行维护费。

同一停放区域内的汽车停放费标准应保持一致。

业主或物业使用人对汽车停放有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订保管服务合同。

业主大会成立前，业主共有场地汽车停放所得的收益，30%用于贴补物业服务费，70%纳入物业专项维修资金。业主大会成立后，收益按照业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定，

由合同约定使用。

第二十条 在征得物业服务企业同意的情况下，进入物业管理区域临时停放的车辆，按以下标准收取汽车停放费：以24小时为计费周期，2小时内免收，超过2小时部分按每小时（不足1小时按1小时）2元收取，最高不超过20元；超过24小时按上述标准重新计收。

第二十一条 对进入物业管理区域内进行军警应急处置、实施救助救护、工程抢修等执行公务期间的车辆，以及为业主、物业使用人配送、维修、安装等服务的临时停放车辆，物业服务企业不得收取车辆停放费。

住宅区车辆实行门禁卡管理的，物业服务企业应免费为业主车辆提供每车一张的门禁卡。业主或者物业使用人另有需求申请办理的，可以适当收取工本费。

第二十二条 建设单位应当向全体业主公布车位、车库的处分情况。未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本物业管理区域内的业主。业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租，期满后可以优先续租。

车位、车库不得单独转让给物业管理区域外的单位和个人。

划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，建设单位应当结合当期业主停车需求，按照比例划出可供租售的车位、车库，并在物业管理区域内显著位置公示；小区整体交付前，只能向每户业主出售一个车位、车库；小区整体交付后，在确保未销售房

屋每户一个车位、车库的情形下，剩余车位、车库可以按照规定出售。

建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，汽车停放费由建设单位承担。建设单位不得以长期租赁的形式，变相出售车位、车库。

第四章　其他服务项目收费

第二十三条　本实施办法所称其他服务项目收费，是指物业管理区域内除物业公共服务费、汽车停放费和车位租金外，物业服务企业向业主、物业使用人提供服务并收取的费用，以及涉及物业服务企业和业主、物业使用人的其他费用。

第二十四条　物业服务企业接受供水、供电、供气、供热等专业经营单位委托代收费用的，物业服务企业可以根据约定向委托单位收取代办手续费，但不得向业主、物业使用人收取任何额外费用。

第二十五条　公共能耗费，是指物业管理区域内，共用的水泵、中央空调、集中供热、监控机房、消防系统等设施设备运行电费及公共照明、公共用水等由物业服务企业负责代收代交的费用。

公共能耗费标准由物业服务企业按实际费用，以约定方式向业主或物业使用人按建筑面积合理分摊收取。

第二十六条 电梯运行维护费，是指在日常和装修使用中，电梯维修养护、保养、检测、能耗、责任保险等由物业服务企业负责代收代交的费用。

电梯运行维护费标准由物业服务企业按实际费用，以约定方式向业主或物业使用人按建筑面积合理分摊收取。电梯到达起始层的住户，免收电梯运行维护费。

单列电梯运行维护费的,其电梯运行过程中日常维护、保养、检测、能耗、责任保险等发生的费用不得重复计入物业公共服务费和公共能耗费。

第二十七条 科技系统运行维护费，是指为住宅提供自动调节室内温度、湿度、空气，模拟自然环境所产生的专用设备运行维护费用。

科技系统运行维护费标准由物业服务企业按实际费用，以约定方式向业主或物业使用人按建筑面积合理分摊收取。

第二十八条 业主或物业使用人在其物业室内产生的装修建筑垃圾，可委托物业服务企业或清运公司处置，由符合资质的单位清运至城市管理部门指定的消纳场所,并自行承担清运费用和处置费用。

第二十九条 物业管理区域内集中停放看管的摩托车和非机动车停放服务收费，以及电动车、电动汽车充换电服务收费，由物业服务企业与车主或使用人按实分摊、约定收取。

第三十条 住宅小区实行门禁出入证（卡）管理的，建设单

位应当免费为业主配置每户5张出入证（卡）；改造升级实行出入证（卡）管理的物业管理区域，应当为业主免费配置必要数量的出入证（卡）。业主或者物业使用人另有需求申请办理的，可以适当收取工本费。

第三十一条 装修押金保证金、装修人员出入证等以及应业主或物业使用人要求,物业服务企业提供特约服务所收取的费用，由双方根据服务内容、服务质量协商约定。

第三十二条 住宅区内装修材料的运送、搬运等服务由业主或物业使用人自行选择，物业服务企业不得强制指定、垄断服务。相关服务费用由业主或物业使用人与提供服务者双方协商约定。

第五章 行为规范与监督管理

第三十三条 开发建设单位应在销售现场公示前期物业管理合同、前期物业服务收费备案内容。物业服务企业应当执行明码标价规定,在物业管理区域内的显著位置公示物业服务企业名称、服务内容、服务等级、收费项目、收费标准、收费方式以及收费依据、举报投诉电话等，自觉接受业主、物业使用人的监督，不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用。

第三十四条 物业服务企业应当加强价格自律，完善内部财务管理制度，全面履行物业服务合同，保证服务质量和收费标准质价相符。

同一物业服务企业同时服务于多个物业管理区域的，服务成本和收支应按物业管理项目分别核算。

第三十五条 物业公共服务费、公共能耗费、电梯运行维护费、共用设施经营收入应当单独列账，独立核算。

物业服务企业应当按照物业服务合同的约定,每年三月底前，在物业管理区域内的显著位置分别公示上年度物业公共服务费、公共能耗费、电梯运行维护费和经营公共设施收益收支情况。

物业服务企业应按规定实行物业服务季度报告制度，在物业管理区域内显著位置公示服务报告内容，并保存好相关公示报告记录。

第三十六条 物业服务企业可以根据物业服务合同预收按月缴纳的费用，但预收的期限最长不得超过一年。

预收公共能耗费和电梯运行维护费的，每年度应按时与业主结清上一年度费用，有合同约定的按约定执行，没有约定按多退少补原则，双方可约定具体履行方式，接受业主和社会监督。

第三十七条 物业服务收费应当体现自愿委托、服务有偿的基本要求，物业服务企业擅自扩大收费范围、提高收费标准，业主、物业使用人有权拒绝交纳。

第三十八条 业主或者物业使用人应当按照物业服务合同的约定交纳物业服务费用。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。物业所有权发生转移时，业主应当与物业服务企业结清物业服务费用。

业主或者物业使用人对物业收费有异议的，可以依法调解。

未按合同约定交纳的，业主委员会、物业服务企业应当督促其限期交纳；逾期拒不交纳的，物业服务企业可以向人民法院提起诉讼，依法追缴。

第三十九条 价格主管部门、物业管理行政主管部门应当会同相关部门加强对物业服务及收费行为的监督管理，指导物业服务企业规范收费行为。

第四十条 物业服务企业违反物业服务合同和本实施办法规定收费的，由相关行政执法部门在各自职责范围内依据有关法律法规予以查处。

第四十一条 物业管理行政主管部门应当会同相关部门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。物业服务企业有超标准收费、强制或者变相强制收费、低于服务等级提供服务等行为被依法查处的，由相关部门纳入失信企业名单并给予相应惩戒。业主或者物业使用人有拖欠物业服务费用等行为且经法院判决仍拒绝交纳的，应纳入其个人信用档案。

第六章 附 则

第四十二条 江阴市、宜兴市可参照执行，也可结合本市实际制定相应管理办法，并报上一级价格主管部门和物业管理行政主管部门备案。

第四十三条 保障性住房、安置房、房改房、老旧住宅小区前期物业服务收费按本办法实施。

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的，其收费可以参照本办法执行。

第四十五条 本办法由市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局在各自职权范围内负责解释。

第四十六条 本办法自2020年4月1日起施行，有效期5年。《无锡市物业服务收费管理实施办法》（锡价规〔2014〕3号）同时废止。法律、法规、规章以及上级机关另有规定的，从其规定。

附件：1.非普通住宅的认定标准

2.普通住宅前期物业公共服务等级收费标准

3.普通住宅前期物业服务收费报备登记表

附件 1

非普通住宅的认定标准

	以下三个标准符合其一可认定为非普通住宅
1	住宅物业管理区域内建筑容积率在 1 以下（不含 1）或 4（含 4）以上；
2	同一物业管理区域内，住宅建筑均为低层住宅（指地面以上不超过 3 层，含 3 层）；或不超过 5 层（指地面 5 层，含 5 层）的多层住宅，且建筑形态为独立式别墅或联体式、叠加式住宅，或地面以上有部分叠加式（指标准层叠加）和平层式混合的，这一区域内的住宅均定义为非普通住宅；
3	同一物业管理区域内，若有不同类型住宅的组团，住宅建筑均为低层住宅（指地面以上不超过 3 层，含 3 层）；或不超过 5 层（指地面 5 层，含 5 层）的多层住宅，且建筑形态为独立式别墅或联体式、叠加式住宅，或地面以上有部分叠加式（指标准层叠加）和平层式混合的；并且该组团与其他组团有较明显的道路或绿化带等明显区分的区域，则该组团内住宅可确定为非普通住宅。

附件 2

无锡市普通住宅物业服务等级一级服务标准

（指导价 0.50 元/㎡·月）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、配置办公家具、电话等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证。 2、管理人员挂牌上岗，仪表整洁规范。
	服务时间	管理处周一至周五每天 8 小时业务接待。
	日常服务	1、受理业主或使用人报修。 2、对业主或使用人的投诉有答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每年向业主公布一次。 4、建立物业服务基础档案。 5、有装修预审管理制度，对不符合规定的行为、现象劝阻、制止或报告。
清洁管理	共用楼道保洁	每半月打扫 1 次楼道
	电梯及电梯厅保洁	每日清扫 1 次电梯轿厢
	共用卫生间保洁	每日清洁 1 次
	绿化带、道路保洁	绿化带每两天清扫 1 次，道路每日清扫 1 次
	垃圾桶、果皮箱	垃圾每日清运 1 次
	垃圾收集与处理	小区内定点设置垃圾收集箱或点，每日定时清理一次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无异味，每月清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠灭蚊等每年至少消杀 1 次
	公共天台、屋顶	每半年清理 1 次
房屋、共用设施、设备维护与管理	围墙	发现损坏进行修复
	道路、场地等	道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏进行修复。
	排水设施	发现堵塞及时疏通
	给水设施	饮用水水池(箱)每年清洗消毒 1 次
	消防设施设备	消防设施设备可随时启用，消防通道畅通
园林绿化养护与管理	草坪、灌木类、花坛	每年修剪 2 次，除虫施肥每年 1 次
	乔木类	每年修剪 1 次，除虫施肥每年 1 次
安全防范	人员要求	1、专职保安人员，身体健康，工作认真负责。 2、对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。
	门岗	1、保证 1 个主出入口 24 小时进出、值班看守。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口道路畅通。
	巡逻岗	1、不定时巡逻，夜间重点部位巡逻一次。 2、在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	车辆管理	1、地面、墙面有简易标志。 2、收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立标志牌，照明、消防器械配置齐全。

无锡市普通住宅物业服务等级二级服务标准

（指导价 0.80 元/㎡·月）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、配置办公家具、电话、电脑等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证。 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	服务时间	管理处周一至周五每天 8 小时业务接待。
	日常服务	1、受理业主或使用人报修。急修 1 小时内到现场处理，一般修理四天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在一周内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每半年向业主公布一次。 4、建立业主档案、收费管理、设备管理等记录。 5、有装修预审管理制度，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。
清洁管理	共用楼道保洁	每周打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶，每月清洁 1 次楼梯扶手
	电梯及电梯厅保洁	每日清扫 1 次电梯轿厢
	共用卫生间保洁	每日清洁 1 次
	停车场、共用车库或车棚保洁	每月清扫 1 次车库，地下室每年消杀 1 次
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次
	垃圾桶、果皮箱	垃圾每日清运 1 次，垃圾桶、果皮箱每月擦拭抹 1 次
	垃圾收集与处理	小区内定点设置垃圾收集箱或点，每日定时清理一次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无异味，每月清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠灭蚊等每年至少消杀 1 次
	公共天台、屋顶	每半年清理 1 次
房屋、共用设施、设备维护与管理	围墙	发现损坏立即修复
	道路、场地等	道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复。
	排水设施	每年清扫排水明沟和疏通地下管井 1 次
	给水设施	饮用水水池(箱)每年清洗消毒 1 次
	公共部位照明灯、景观灯等	保持灯具完好。
	消防设施设备	1、消防设施设备可随时启用，消防通道畅通 2、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每月巡查 1 次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备，并及时维修养护。
园林绿化养护与管理	基本条件	乔灌木生长健壮；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长无缺枝、空挡。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 70%以上，每年修剪 2 次，除虫施肥每年 1 次
	乔木类	成活率 70%以上，每年修剪 1 次，除虫施肥每年 1 次
	人工湖、喷水池	水面每季清捞 1 次
	景观小品	每年清洁、整修 1 次

安全防范	人员要求	1、专职保安人员，身体健康，工作认真负责。 2、对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。 3、上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。
	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。
	巡逻岗	1、白天巡逻次数不少于四次，夜间重点部位巡逻二次，并有巡逻记录。 2、在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	技防设施和救助	1、小区主出入口应具备录像监控。 2、小区应有火警、水警、警情应急预案并公示上墙。
	车辆管理	1、地面、墙面有简易标志。 2、收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立标志牌，照明、消防器械配置齐全。

无锡市普通住宅物业服务等级三级服务标准

（指导价 1.10 元/㎡·月）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、配置办公家具、电话、电脑等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证和项目经理上岗证，有一年以上物业管理工作经验。 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	服务时间	管理处周一至周五每天 8 小时业务接待。
	日常服务	1、24 小时受理业主或使用人报修。急修 1 小时内到现场处理，一般修理三天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在四天内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每半年向业主公布一次。 4、制定小区房屋装修申请、验收等装修管理制度，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 5、建立业主档案、收费管理、设备管理等记录。 6、能提供一种以上特约服务（有偿）和一种以上便民（无偿）服务；每年组织一次以上的社区活动。
清洁管理	共用楼道保洁	每周打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶、清洁 1 次楼梯扶手；楼梯间墙面、顶面每季度除尘 1 次;
	电梯及电梯厅保洁	每日清扫 1 次电梯轿厢，每周擦拭 1 次电梯门壁,每月对轿厢顶部清洁 1 次
	共用卫生间保洁	每日清洁 2 次，每周消杀 1 次
	停车场、共用车库或车棚保洁	每半月清扫 1 次车库，每半年进行 1 次地下室消杀工作
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次
	标识、宣传牌、信报箱保洁	标识、宣传牌每周擦拭 1 次，雕塑、信报箱每季度擦拭 1 次
	休闲、娱乐、健身设施	每周清洁 1 次
	垃圾桶、果皮箱	垃圾每日收集 1 次，垃圾桶、果皮箱每月擦拭抹 2 次
	垃圾收集与处理	小区内定点设置垃圾收集箱或点，每日定时清理 1 次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无异味，每月清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠、灭蚊等每年至少进行 2 次
	公共天台、屋顶	每季清理 1 次，保持清洁、无垃圾
房屋、共用设施、设备维护与管理	公共部位门窗	每月巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。
	围墙	每季一次巡查围墙，发现损坏立即修复，保持围墙完好
	道路、场地等	每季一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面无破损。
	排水设施	每季清扫 1 次排水明沟，每年对地下管井清理 1 次
	给水设施	饮用水水池(箱)每年清洗消毒 1 次、水质化验达标
	公共部位照明灯、景观灯等	保持灯具完好。

	消防设施设备	1、消防设施设备可随时启用，消防通道畅通 2、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 3、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每月巡查 1 次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备，并及时维修养护，保证正常运行；小区主要道路及停车场交通标志齐全
园林绿化养护与管理	基本条件	乔灌木生长健壮，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长无缺枝、空挡。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 80%以上，每年修剪 3 次，除虫施肥每年 1 次
	乔木类	成活率 80%以上，每年修剪 1 次，除虫施肥每年 1 次
	人工湖、喷水池	每季水面清捞 1 次
	景观小品	每半年清洁、整修 1 次
安全防范	人员要求	1、专职保安人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 2、能处理和应对小区公共秩序维护工作，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 4、配备对讲装置。
	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。
	巡逻岗	1、白天巡逻次数不少于四次，夜间重点部位巡逻二次，并有巡逻记录。 2、在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	技防设施和救助（监控岗）	1、小区主出入口、主干道应具备录像监控。 2、监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。 3、小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂。
	车辆管理	1、地面、墙面有简易标志。 2、收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立标志牌，照明、消防器械配置齐全。

无锡市普通住宅物业服务等级四级服务标准

（指导价 1.40 元/㎡·月）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证和项目经理上岗证，有两年以上物业管理工作经验。 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	服务时间	管理处周一至周五每天 8 小时业务接待，周六周日提供值班服务。
	日常服务	1、24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理三天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每半年向业主公布一次。 4、制定小区物业服务年度计划并组织实施，每半年向委托方报告一次计划实施情况。 5、制定小区房屋装修申请、验收等装修管理制度，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 6、建立业主档案、收费管理、设备管理等记录。 7、能提供两种以上特约服务（有偿）和一种以上便民（无偿）服务；每年组织一次以上的社区活动。
清洁管理	共用楼道保洁	每周打扫 2 次；每周擦拭 1 次楼梯扶手；每季楼梯间墙面、顶面除尘 1 次；
	电梯及电梯厅保洁	每日清洁 1 次；每周对电梯轿厢进行全面的清洁 1 次；每季度对电梯门壁打腊上光 1 次
	共用卫生间保洁	每日清洁 2 次、消杀 1 次
	停车场、共用车库或车棚保洁	每周清扫 1 次车库，每季进行 1 次地下室消杀工作
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次
	标识、宣传牌、信报箱保洁	标识、宣传牌每周擦拭 1 次，雕塑、信报箱每季度擦拭 1 次
	休闲、娱乐、健身设施	每周清洁 2 次
	门卫、岗亭、监控探头保洁	门卫、岗亭每日清洁 1 次，监控探头每季度擦拭 1 次
	垃圾桶、果皮箱	垃圾每日收集 2 次，垃圾桶、果皮箱每月擦拭 2 次
	垃圾收集与处理	小区内定点设置垃圾收集箱或点，每日定时清理 1 次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，每月清洗 2 次。
	卫生消杀	灭鼠、灭蚊等每年至少进行 3 次
	公共天台、屋顶	每季清理 1 次，保持清洁、无垃圾
房屋、共用设施、设备维护与管理	公共部位门窗	每周巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。
	围墙	每月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好

	道路、场地等	每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损。
	排水设施	每月清扫 1 次排水明沟，每半年对地下管井彻底疏通 1 次，每年对地下管井清理 1 次
	给水设施	饮用水水池(箱)每半年清洗消毒 1 次，水质化验达标，每季清扫 1 次泵房
	公共部位照明灯、景观灯等	保持灯具完好。
	消防设施、设备	1、消防泵每季启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每年试验一次探测器。 4、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 5、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每月巡查 1 次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备，并及时维修养护，保证正常运行；小区主要道路及停车场交通标志齐全。
园林绿化养护与管理	基本条件	乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 85%以上，每年修剪 3 次，除虫施肥每年 1 次
	乔木类	成活率 85%以上，每年修剪 2 次，除虫施肥每年 1 次
	人工湖、喷水池	水面每月清捞 1 次
	景观小品	每季度清洁、整修 1 次
安全防范	人员要求	1、专职保安人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 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、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 4、配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，至少 2 人值守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。
	巡逻岗	1、白天巡逻次数不少于四次，夜间重点部位巡逻二次，并有巡逻记录。 2、在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	技防设施和救助（监控岗）	1、小区应具备录像监控、周界报警等技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2、监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。 3、小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织 1 次应急预案演习。
	车辆管理	1、地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 2、有专职人员巡视和协助停车事宜。 3、收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。

无锡市普通住宅物业服务等级五级服务标准

（指导价 1.70 元/㎡·月）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证和项目经理上岗证，有三年以上物业管理工作经验。 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	服务时间	管理处周一至周五每天 10 小时业务接待，周六周日提供值班服务。
	日常服务	1、24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每季向业主公布一次。 4、制定小区物业服务年度计划并组织实施，每半年向委托方报告一次计划实施情况。 5、制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 6、可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 30%。 7、建立业主档案、收费管理、设备管理等记录。 8、能提供两种以上特约服务（有偿）和一种以上便民（无偿）服务；每年组织一次以上的社区活动。
清洁管理	共用楼道保洁	每日打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶、擦拭 1 次楼梯扶手；地面每月湿拖 1 次，大理石地面每年打蜡 1 次；公共设施每月循环清洁 1 次；各梯间墙面、顶面每月除尘 1 次；
	电梯及电梯厅保洁	电梯轿厢每日清洁 1 次，每季度对电梯门壁打蜡上光 1 次
	共用卫生间保洁	每日清洁 2 次、消杀 1 次，发现墙壁有污渍及时清洁
	停车场、共用车库或车棚保洁	每周清扫 1 次，每季进行 1 次地下室消杀工作
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次，白天巡视保洁，确保路面整洁
	标识、宣传牌、信报箱保洁	标识、宣传牌每周擦拭 2 次，雕塑、信报箱每月擦拭 1 次
	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次
	门卫、岗亭、监控探头保洁	门卫、岗亭每日清洁 2 次，监控探头每 2 个月擦拭 1 次
	垃圾桶、果皮箱	每日收集 2 次，每周擦拭 1 次
	垃圾收集与处理	按每楼幢定点设置垃圾收集箱或点，每日定时清理 1 次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，每周清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠、灭蚊等每 2 个月至少进行 1 次，夏季每月消杀 1 次
	公共天台、屋顶	每月清理 1 次，保持清洁、无垃圾

房屋、共用设施、设备维护与管理	公共部位门窗	每周巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。
	围墙	每月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好
	道路、场地等	每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。
	排水设施	每月清扫 1 次排水明沟，每季对地下管井清理 1 次，每年对地下管井彻底疏通 1 次
	给水设施	饮用水水池(箱)每半年清洗消毒 1 次，水质化验达标，每季清扫 1 次泵房，每年对水泵机组清洗保养 1 次，每半年对共用给水管道进行 1 次全面检查维修
	公共部位照明灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好，亮灯率在 95%以上。
	消防设施、设备	1、消防泵每季启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每周检查火警功能、报警功能是否正常。 4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，不合格的应当调换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每周巡查 1 次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备，并及时维修养护，保证正常运行；小区主要道路及停车场交通标志齐全。
园林绿化养护与管理	基本条件	乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 90%以上，每年修剪 3 次，除虫施肥每年 1 次
	乔木类	成活率 90%以上，每年修剪 2 次，除虫施肥每年 1 次
	人工湖、喷水池	水面每周清捞 1 次
	景观小品	每 2 个月清洁、整修 1 次
安全防范	人员要求	1、专职保安人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 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、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 4、配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，至少 2 人值守，早晚高峰立岗时间不低于 2 小时，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。
	巡逻岗	保安人员按指定的时间和路线，白天每两小时巡逻一次，夜间每三小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库），有巡逻记录。
	技防设施和救助（监控岗）	1、小区应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2、监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。 3、小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织 1 次应急预案演习。
	车辆管理	1、地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 2、有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。 3、收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。

无锡市普通住宅物业服务等级六级服务标准

（指导价 2.10 元/㎡·月）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、每 10 万平方米建筑面积配备 1 个客服接待点或区域，有专人提供不少于 8 小时的客户服务。 3、配置办公家具、电话、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证和项目经理上岗证，有一年以上小区经理任职经历。 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	服务时间	管理处周一至周日每天 10 小时业务接待，并提供服务。
	日常服务	1、24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在 2 天内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每季向业主公布一次。 4、制定小区物业服务年度和月度工作计划并组织实施，每季向委托方报告一次计划实施情况。 5、制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 6、可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 50%。 7、运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。 8、能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动。
清洁管理	共用楼道保洁	每日打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶，擦拭 1 次楼梯扶手，地面每周湿拖 1 次，大理石地面每半年打蜡 1 次，公共设施每周循环清洁 1 次，各梯间墙面、顶面每周除尘 1 次
	电梯及电梯厅保洁	保持电梯轿厢清洁，每日清洁 1 次，每月对电梯门壁打蜡上光 1 次
	共用卫生间保洁	每日清洁 3 次、消杀 2 次，发现墙壁有污渍及时清洁
	停车场、共用车库或车棚保洁	每周清扫 2 次车库，每月进行 2 次地下室消杀工作
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次，巡视保洁，确保绿花带、道路整洁
	标识、宣传牌、信报箱保洁	标识、宣传牌每 2 日擦拭 1 次，雕塑、信报箱每 2 周擦拭 1 次
	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次
	门卫、岗亭、监控探头保洁	门卫、岗亭每日清洁 2 次，监控探头每月擦拭 1 次
	垃圾桶、果皮箱	每日收集 2 次，每日擦拭 1 次，每周清洗 1 次
	垃圾收集与处理	按楼道口设置垃圾收集箱或点，每日早晚定时清理二次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，每日擦拭 1 次，每周清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠、灭蚊等每 2 个月至少进行 1 次，夏季每月消杀 1 次
	公共天台、屋顶	每月清理 1 次，保持清洁、无垃圾
	公共部位门窗	每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。

房屋、共用设施、设备维护与管理	围墙	每月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好
	道路、场地等	每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。
	排水设施	每月清扫 1 次以上排水明沟，每季对地下管井清理 1 次，每半年对地下管井彻底疏通 1 次
	给水设施	饮用水水池(箱)每半年清洗消毒 1 次、水质化验达标，每季清扫 1 次泵房，每半年对水泵机组清洗保养 1 次，每季对共用给水管道进行 1 次全面检查维修
	公共部位照明灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好，亮灯率在 95%以上。
	消防设施、设备	1、消防泵每月启动一次并作记录，定期保养，保证其运行正常。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。 4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，不合格的应当调换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每日巡查小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备,并及时维修养护，保证正常运行；小区主要道路及停车场交通标志、安全警示标志齐全。
园林绿化养护与管理	基本条件	乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积 1%以上；植物品种多样（不少于 30 种）。乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 95%以上，每年修剪 4 次，除虫施肥每年 1 次，虫害及时灭杀
	乔木类	成活率 95%以上，每年修剪 3 次，除虫施肥每年 1 次，虫害及时灭杀
	人工湖、喷水池	水面每日清捞 1 次，每月清理 1 次，人工湖每年换水 1 次，水质不良及时更换
	景观小品	每月清洁
安全防范	人员要求	1、专职保安人员，以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数 50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 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、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 4、配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，至少 2 人值守，立岗时间不低于 8 小时，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。
	巡逻岗	保安人员按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库），监控中心有巡更记录。
	技防设施和救助（监控岗）	1、小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2、监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。 3、小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于 1 次的应急预案演习。
	车辆管理	1、地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 2、有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。 3、收费管理的车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。

无锡市普通住宅物业服务等级七级服务标准

（指导价 2.50 元/㎡·月）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、每 3 万平方米建筑面积配备 1 个客服接待点或区域，有专人提供不少于 10 小时的客户服务。 3、配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证和项目经理上岗证，有二年以上小区经理任职经历 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。 3、适当配备具有外语会话能力的管理人员。
	服务时间	管理处周一至周日每天 12 小时业务接待，并提供服务。
	日常服务	1、24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每季向业主公布一次。 4、制定小区物业服务年度和月度工作计划并组织实施，每月向委托方报告一次计划实施情况。 5、制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 6、可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 80%。 7、运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。 8、能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动。
清洁管理	共用楼道保洁	每日打扫、拖洗 1 次各楼层通道和楼梯台阶，擦拭 1 次楼梯扶手，水磨石地面和水泥地面每周刷洗 1 次，大理石地面每季度打蜡 1 次、每半年抛光 1 次，每日清理 1 次电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头，每日擦拭 1 次公共设施，每周擦拭 1 次楼梯道墙面，每周顶面除尘 1 次
	电梯及电梯厅保洁	保持电梯轿厢清洁，白天循环对电梯厅进行清洁，每半月对电梯门壁打蜡上光 1 次
	共用卫生间保洁	每日清洁 4 次，消杀 2 次，有污渍水渍时及时清洁
	停车场、共用车库或车棚保洁	每日清扫 1 次车库，保洁 1 次车库，每月清扫 1 次地下室管线，每月进行 2 次地下室消杀工作
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次，巡视保洁，绿化带、道路无杂物、垃圾
	标识、宣传牌、信报箱保洁	标识、宣传牌每日擦拭 1 次，雕塑、信报箱每周擦拭 1 次
	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次
	门卫、岗亭、监控探头保洁	门卫、岗亭每日清洁 2 次，监控探头每月擦拭 1 次
	垃圾桶、果皮箱	每日清运 2 次，每日擦拭 1 次，每周清洗 2 次
	垃圾收集与处理	按楼层设置垃圾收集箱或点，每日早晚定时清理 2 次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，每日擦拭 1 次，每周清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠、灭蚊等每月至少进行 1 次，夏季半月消杀 1 次
	公共天台、屋顶	每周清理 1 次，保持清洁、无垃圾

房屋、共用设施、设备维护与管理	公共部位门窗	每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。
	围墙	每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好
	道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。
	排水设施	每月清扫 1 次以上排水明沟，每半年对地下管井清理 1 次，每年对地下管井彻底疏通 1 次
	给水设施	饮用水水池(箱)每半年清洗消毒 1 次、水质化验达标，每 1 个月清扫 1 次泵房，每季对水泵机组清洗保养 1 次，每 2 个月对共用给水管道进行 1 次全面检查维修
	公共部位照明灯、景观灯等	保持灯具完好，亮灯率在 99%以上。
	消防设施、设备	1、消防泵每月启动一次并作记录，定期保养，保证其运行正常。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。 4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，不合格的应当调换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每日巡查小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备,并及时维修养护，保证正常运行；小区主要道路及停车场交通标志、安全警示标志齐全。
园林绿化养护与管理	基本条件	乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积 1%以上；植物品种多样（不少于 30 种）。乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 98%以上，每年修剪 4 次，除虫施肥每年 1 次，虫害及时灭杀
	乔木类	成活率 98%以上，无明显缺株，每年修剪 3 次，除虫施肥每年 1 次，虫害及时灭杀
	人工湖、喷水池	每日水面清捞 1 次，每月清理 1 次，人工湖每年换水 2 次，水质不良及时更换
	景观小品	每周清洁 1 次
安全防范	人员要求	1、专职保安人员，以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数 60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 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、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 4、配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，至少 2 人值守，每天立岗时间不低于 10 小时，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。 3、老弱病残进门可提供专人护送，可配备护送专用车
	巡逻岗	保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过三分钟，监控中心有巡更记录。
	技防设施和救助（监控岗）	1、小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2、监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。 3、小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于 1 次的应急预案演习。
	车辆管理	1、地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 2、有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。 3、收费管理的车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。

附件 3

普通住宅前期物业服务收费报备登记表

<table>
<tr><td>物业管理企业
名称 （盖章）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>企 业 地 址</td><td></td><td>法 人 代 表</td><td></td></tr>
<tr><td>住 宅 区 名 称</td><td></td><td>立 项 性 质</td><td></td></tr>
<tr><td>负 责 人 姓 名</td><td></td><td>联 系 电 话</td><td></td></tr>
<tr><td>物业服务等级</td><td></td><td>收 费 标 准</td><td></td></tr>
<tr><td>电梯运行维护费
标准</td><td></td><td>公共能耗费标准</td><td></td></tr>
<tr><td>住宅区建设单位</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>住宅区占地面积</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="7">总 建 筑 面 积</td><td rowspan="7"></td><td>住宅面积</td><td></td></tr>
<tr><td>经营用房面积</td><td></td></tr>
<tr><td>配套用房面积</td><td></td></tr>
<tr><td>办公用房面积</td><td></td></tr>
<tr><td>室内汽车库面积</td><td></td></tr>
<tr><td>其他车库面积</td><td></td></tr>
<tr><td>其他房屋面积</td><td></td></tr>
</table>

容　　积　　率		绿　　化　　率	
低　层　幢　数		户　　数	
多　层　幢　数		户　　数	
高　层　幢　数		户　　数	
电　梯　数　量		梯　　户	
备注:			

注：同一住宅区内，如每幢层数不同，请在备注中说明。