

苏州市物价局

苏州市住房和城乡建设局

文件

苏价服字〔2014〕86号

关于制定公布普通住宅物业公共服务分类分项 分级标准及政府指导价标准的通知

各市、区物价局（办）、住建局、各相关单位：

为了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，促进物业服务行业形成公平合理的定价机制和公开透明的消费环境，根据《江苏省物业服务收费管理办法》等有关规定，制定了《普通住宅物业公共服务分类分项分级标准及政府指导价标准》（详见附件1，以下简称《标准》），现印发给你们，并就有关问题明确如下：

一、《标准》中的物业公共服务内容参照《江苏省住宅物业管理服务标准 DB32/T538-2002》和本市实际制订，限于普通住宅小区具有公共性的物业基本服务，不包含双方约定的特约服务项目。

二、《标准》将物业公共服务分为综合服务、物业共用

部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护服务等 5 项服务内容,根据服务标准不同将每项服务分为 5 个服务等级,并按照物业管理项目收费面积的大小将每项服务分为 8 个收费档次,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,并根据物业管理项目收费面积适用相应的收费标准。物业公共服务费等于各项服务收费的总和。

三、《标准》适用于普通住宅前期物业管理,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,同时也为业主大会成立后服务双方协商定价提供参考。

四、《标准》所规定的普通住宅物业公共服务分类分项分级标准的执行范围为本市行政区域;政府指导价标准的执行范围为姑苏区、相城区、吴中区、苏州工业园区和苏州高新区,其他各县级市(含吴江区)的政府指导价标准由当地政府价格主管部门会同同级物业管理行政主管部门制定。

五、物业服务企业应当在收费场所和小区内显著位置设置价目表(详见附件 2),公示企业名称、服务内容、服务等级、服务标准、收费方式、收费项目、收费标准、收费依据,以及企业、物业管理行政主管部门、价格主管部门的投诉举报电话,自觉接受监督。

六、各级价格主管部门和物业管理行政主管部门应当加

强对本行政区域内物业服务及收费的监督检查，及时查处违法违规行爲，维护相关方的合法权益。

七、本通知自 2014 年 12 月 1 日起施行，有效期两年，有效期届满，将根据实施情况依法评估修订。服务双方在本通知实施前已经依法通过协议、合同等形式约定物业服务费标准的，继续按原约定执行；需要调整收费标准的，应当按照《苏州市物业服务收费管理实施细则》等有关规定执行。

附件：

1. 普通住宅物业服务分类分项分级标准及政府指导价标准
2. 苏州市区住宅小区物业服务收费价目表推荐格式

苏州市物价局

苏州市住房和城乡建设局

2014 年 10 月 30 日

附件 1:

普通住宅物业公共服务分类分项分级 标准及政府指导价标准

苏 州 市 物 价 局
苏州市住房和城乡建设局

普通住宅物业服务分类分项分级标准及政府指导价标准

服务项目	(一) 综合服务				
基本服务要求	1. 服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作制度等制度健全； 4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 5. 物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书； 6. 管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范； 7. 物业服务费收支情况每半年公布 1 次、代收代交费用每 2 个月公布 1 次（合同另有约定的从其约定）； 8. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。				
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级
等级服务标准	1. 可不设专门的服务接待处，但管理人员每日巡查小区不少于 1 次，发现问题及时处理；配置基本的办公设施； 2. 公布业务受理电话，每日业务受理时间不少于 8 小时；其他时间设置联系人员并公示其联系方式；	1. 设置专门的服务接待处，有专人值守；配置基本办公设施及办公用品； 2. 周一至周五在服务接待处受理业务不少于 8 小时；其他时间设置联系人员并公示其联系方式； 3. 对业主（使用人）	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；，办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于 8 小时在服务接待处进行业务受理；其他时间设置联系人员并公示其联系方式； 3. 对业主（使用人）	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于 8 小时在服务接待处进行业务受理，并提供 24 小时热线电话服务； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于 12 小时在服务接待处进行业务受理，并提供 24 小时热线电话服务； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；

	<p>3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在 2 日内答复；</p> <p>4. 急修服务 2 小时内到位，24 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 7 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延；</p> <p>5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻并报告。</p>	<p>的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在 24 小时内答复；</p> <p>4. 急修服务 1 小时内到位，24 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 5 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延；</p> <p>5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p>	<p>的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在 24 小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；</p> <p>4. 急修服务 45 分钟内到位，24 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 3 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延；</p> <p>5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；</p> <p>6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告 1 次计划准备和实施情况；</p> <p>7. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形</p>	<p>对业主（使用人）的投诉在 24 小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；</p> <p>4. 急修服务 30 分钟内到位，12 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 2 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延；</p> <p>5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，每日巡查现场不少于 1 次，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告；</p> <p>6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每半年向委托方报告 1 次计划准备和实施情况；</p> <p>7. 采取走访、恳谈</p>	<p>对业主（使用人）的投诉在 24 小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；</p> <p>4. 急修服务 15 分钟内到位，8 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 2 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延；</p> <p>5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，每日巡查现场不少于 2 次，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告；</p> <p>6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每半年向委</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>式与业主（使用人）进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 70%；业主对服务总体满意率不低于 70%，对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈；</p> <p>8. 能根据业主需求提供特约服务和不少于 2 种以上的便民（无偿）服务；</p> <p>9. 节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。</p>	<p>会、通讯或问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 80%，业主对服务总体满意率不低于 80%，对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈；</p> <p>8. 能根据业主需求提供特约服务和不少于 4 种以上的便民（无偿）服务；</p> <p>9. 节假日有专题布置，每年组织不少于 4 次社区活动。</p>	<p>托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况；</p> <p>7. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 95%，业主对服务总体满意率不低于 90%，对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈；</p> <p>8. 能根据业主需求提供特约服务和不少于 6 种以上的便民（无偿）服务；</p> <p>9. 节假日有专题布置，每年组织不少于 6 次社区活动。</p>
最高 收费 标准	一档	0.26 元/m ² /月	0.27 元/m ² /月	0.41 元/m ² /月	0.57 元/m ² /月	0.69 元/m ² /月
	二档	0.18 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.34 元/m ² /月	0.44 元/m ² /月	0.54 元/m ² /月
	三档	0.14 元/m ² /月	0.19 元/m ² /月	0.31 元/m ² /月	0.39 元/m ² /月	0.46 元/m ² /月
	四档	0.14 元/m ² /月	0.19 元/m ² /月	0.29 元/m ² /月	0.37 元/m ² /月	0.45 元/m ² /月
	五档	0.14 元/m ² /月	0.19 元/m ² /月	0.25 元/m ² /月	0.34 元/m ² /月	0.45 元/m ² /月

	六档	0.14 元/m ² /月	0.19 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.42 元/m ² /月
	七档	0.14 元/m ² /月	0.19 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.30 元/m ² /月	0.42 元/m ² /月
	八档	0.14 元/m ² /月	0.19 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.30 元/m ² /月	0.42 元/m ² /月
备注	以物业管理项目收费建筑面积划分：小于 5 万 m ² （含）为一档，5 万-7.5 万 m ² （含）为二档，7.5 万-10 万 m ² （含）为三档，10 万-12.5 万 m ² （含）为四档，12.5 万-15 万 m ² （含）为五档，15 万-17.5 万 m ² （含）为六档，17.5 万-20 万 m ² （含）为七档，20 万 m ² 以上为八档，下同。					
服务项目	（二）物业共用部位和共用设施设备维护					
基本服务要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识； 3. 共用设施设备，应达到规定的保养标准； 4. 共用设施设备落实专人管理；各类设施设备有明显标识； 5. 专业维保人员持证上岗； 6. 配置电梯的住宅区服务标准不得低于二级； 7. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。 					
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级	
等级服务标准	1. 定期巡检公共部位、公用设施、重点部位，特殊天气加强检查，发现问题及时处理；	1. 每月巡检公共部位、公用设施、重点部位，特殊天气加强检查，发现问题及时处理；	1. 每月巡检公共部位、公用设施、重点部位，特殊天气加强检查，发现问题及时处理；	1. 每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日	1. 每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日	

	<p>2. 给水系统及配套设施每月巡查启动 1 次;</p> <p>3. 排水系统通畅, 无积水; 地下管井堵塞及时疏通;</p> <p>4. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 80% 以上;</p> <p>5. 弱电系统每半年进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 80% 以上;</p> <p>6. 消防设施设备按国家规定维护, 按时年检。其他设备综合完好率达到 80% 以上;</p> <p>7. 工程人员人均服务建筑面积为 3.5 万 m² 以下; 服务建筑面积低于 5 万 m², 工程人员不得少于 2 名; 服务建筑面积超过 15 万 m², 每超过 5 万 m² 增加 1 名工程人员。</p>	<p>2. 生活水泵每日巡查 1 次并填写运行记录; 消防泵、喷淋泵、排污泵每季度巡查启动 1 次; 生活泵房每半年清洗 1 次, 饮用水池每年消毒 2 次; 水质每半年检测 1 次;</p> <p>3. 每月清扫 1 次排水明沟, 保证排水通畅、无积水; 每年疏通地下管井 1 次, 发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动 1 次;</p> <p>4. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 85% 以上;</p> <p>5. 弱电系统每季度进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 85% 以上;</p> <p>6. 建立电梯管理维护制度; 公示安全使用许可; 每日巡查记录电梯使用安全状况, 建档备案;</p>	<p>2. 生活水泵每日巡查 1 次并填写运行记录; 排污泵每月巡查启动 1 次; 生活泵房每季度清洗 1 次; 每年全面检查 1 次给水管道的, 对跑冒滴漏现象及时处理, 对锈蚀部分及时刷涂防锈; 饮用水池每年消毒 2 次; 水质每半年检测 1 次;</p> <p>3. 每月清扫 2 次排水明沟, 保证排水通畅、无积水; 每年疏通地下管井 1 次, 发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动 1 次;</p> <p>4. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 90% 以上;</p> <p>5. 弱电系统每 2 个月进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 90% 以上;</p> <p>6. 建立电梯管理维</p>	<p>巡检 1 次, 发现问题及时处理;</p> <p>2. 生活水泵每 2 小时巡查 1 次并填写运行记录; 排污泵每月巡查启动 1 次; 生活泵房每季度清洗 1 次; 每年全面检查 1 次给水管道的, 对跑冒滴漏现象及时处理, 对锈蚀部分及时刷涂防锈; 饮用水池每年消毒 2 次; 水质每季度检测 1 次;</p> <p>3. 每月清扫 3 次排水明沟, 保证排水通畅、无积水; 每年疏通地下管井 2 次, 发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动 1 次;</p> <p>4. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 95% 以上;</p> <p>5. 弱电系统每月进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到</p>	<p>巡检 2 次, 发现问题及时处理;</p> <p>2. 生活水泵每 2 小时巡查 1 次并填写运行记录; 排污泵每月巡查启动 1 次; 生活泵房每季度清洗 1 次; 每年全面检查 1 次给水管道的, 对跑冒滴漏现象及时处理, 对锈蚀部分及时刷涂防锈; 每月检查保养水箱的入孔、各类仪表和阀门, 冬季有可靠的保温措施, 不得污染水质; 饮用水池每年消毒 2 次; 水质每季度检测 1 次;</p> <p>3. 每周清扫 1 次排水明沟, 保证排水通畅、无积水; 每年疏通地下管井 2 次, 发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动 1 次;</p> <p>4. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>安全设施检查保养每月不少于 2 次;每年全面综合调整与测试 1 次;每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知;遇困人 45 分钟内到位救援;全年故障率低于 7%;</p> <p>7. 消防系统每日巡检 1 次,各类仪表稳定正常;消防泵、喷淋泵每月启动 1 次,保证正常运行,水泵运行部件保持润滑灵活;消火栓、灭火器每月巡检 1 次;</p> <p>8. 消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到 85%以上;</p> <p>9. 工程人员人均服务建筑面积为 2.5 万 m² 以下;服务建筑面积低于 7 万 m²,工程人员不得少于 3 名;服务建筑面积超过 15 万 m²的,每超过 3 万 m²增加 1 名工程人员。</p>	<p>护制度;公示安全使用许可;每日巡查记录电梯使用安全状况,建档备案;安全设施检查保养每月不少于 2 次;每年全面综合调整与测试 1 次;每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知;遇困人 35 分钟内到位救援;全年故障率低于 5%;</p> <p>7. 消防系统每日巡检 1 次,各类仪表稳定正常;消防泵、喷淋泵每月启动 1 次,保证正常运行,水泵运行部件保持润滑灵活;消火栓、灭火器每月巡检 1 次;</p> <p>8. 消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到 90%以上;</p> <p>9. 工程人员人均服务建筑面积为 2 万 m² 以下;服务建筑面积低于 7.5 万 m²,工程人员不得</p>	<p>95%以上;</p> <p>6. 建立电梯管理维护制度;公示安全使用许可;电梯机房要求防尘处理;每日巡查记录电梯使用安全状况,建档备案;安全设施检查保养每月不少于 2 次;每年全面综合调整与测试 1 次;每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知;遇困人 30 分钟内到位救援;全年故障率低于 5%;</p> <p>7. 消防系统每日巡检 1 次,各类仪表稳定正常;消防泵、喷淋泵每月启动 1 次,保证正常运行,消防水泵运行部件保持润滑灵活;消火栓、灭火器每月巡检 1 次;</p> <p>8. 设备房地坪、设备基座等进行防尘处理;泵体、机架、管道等每年进行 1 次保养;通风、温度、湿度达到运行条件;</p>	<p>完好率达到 98%以上;</p> <p>5. 弱电系统每月进行 1 次保养检修,发现问题及时处理,完好率达到 98%以上;</p> <p>6. 建立电梯管理维护制度;公示安全使用许可;电梯机房要求防尘处理;每日巡查记录电梯使用安全状况,建档备案;安全设施检查保养每月不少于 2 次;每年全面综合调整与测试 1 次;每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知;遇困人 20 分钟内到位救援;全年故障率低于 3%;</p> <p>7. 消防系统每日巡检 1 次,各类仪表稳定正常;消防泵、喷淋泵每月启动 1 次,保证正常运行,消防水泵运行部件保持润滑灵活;消火栓、灭火器每月巡检 1 次;</p> <p>8. 设备房地坪、设备</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				少于4名;服务建筑面积超过12万m ² 的,每超过2.5万m ² 增加1名工程人员。	<p>9. 消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到95%以上;</p> <p>10. 工程维修人员24小时值守;工程人员人均服务建筑面积为1.65万m²以下;服务建筑面积低于7.5万m²,工程人员不得少于5名;服务建筑面积超过12万m²的,每超过2.5万m²增加1名工程人员。</p>	<p>基座等进行防尘处理;泵体、机架、管道等每年进行1次保养;通风、温度、湿度达到运行条件;</p> <p>9. 消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到98%以上;</p> <p>10. 工程维修人员24小时值守;人均服务建筑面积为1.0万m²以下,服务建筑面积低于4万m²工程人员不得低于5名,服务建筑面积超过6万m²的,每超过2万m²增加1名工程人员。</p>
最高 收费 标准	一档	0.21元/m ² /月	0.35元/m ² /月	0.39元/m ² /月	0.46元/m ² /月	0.71元/m ² /月
	二档	0.16元/m ² /月	0.25元/m ² /月	0.36元/m ² /月	0.45元/m ² /月	0.59元/m ² /月
	三档	0.16元/m ² /月	0.25元/m ² /月	0.34元/m ² /月	0.44元/m ² /月	0.58元/m ² /月
	四档	0.16元/m ² /月	0.25元/m ² /月	0.33元/m ² /月	0.41元/m ² /月	0.53元/m ² /月
	五档	0.16元/m ² /月	0.25元/m ² /月	0.32元/m ² /月	0.40元/m ² /月	0.52元/m ² /月
	六档	0.16元/m ² /月	0.25元/m ² /月	0.31元/m ² /月	0.39元/m ² /月	0.51元/m ² /月
	七档	0.14元/m ² /月	0.25元/m ² /月	0.31元/m ² /月	0.38元/m ² /月	0.49元/m ² /月

	八档	0.14 元/m ² /月	0.25 元/m ² /月	0.31 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.49 元/m ² /月
备注	1. 工程人员配置在参照服务标准的基础上，应根据项目规模、业态类型及共用设施设备配置情况做相应调整； 2. 如无相应设施设备的，不得计收该项费用； 3. 消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如有与专业标准不一致的地方，以专业标准为准。					
服务项目	(三) 公共秩序维护					
基本服务要求	1. 配有专职的秩序维护员； 2. 各类管理规章制度完善； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，在遇到突发事件时，采取有效措施，启动相应预案，防止事态扩大； 5. 对车辆进行有效管理和疏导，车辆停放有序； 6. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。					
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级	
等级服务标准	1. 小区主出入口安排至少 1 人值班看守，协助维护正常秩序，建立基本工作记录； 2. 每日至少 2 次在小区内巡逻，发现问题及时处理；	1. 小区主出入口 24 小时值班看守，次出入口定时开放，值班记录齐全； 2. 每日巡逻次数不少于 4 次；重点部位、重点时间以及特殊情况加	1. 小区配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通； 2. 小区主出入口 24 小时值班看守，次出入口	1. 小区设有的监控中心，配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通； 2. 小区各出入口 24	1. 秩序维护人员 35 周岁以下人员占总数 50%以上，初中以上文化程度，定期接受专业培训。 2. 小区设有的监控中心，配备的电子巡更、	

	<p>3. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后,秩序维护员应及时赶到现场进行处理;</p> <p>4. 定期进行安全防范知识的学习,能正确使用消防器材;</p> <p>5. 对居住满 1 年的业主(使用人),识别率达到 70%以上。</p>	<p>强巡逻,并有巡逻记录;制定小区车辆管理制度,并对车辆实施有效管理;</p> <p>3. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后,秩序维护员应及时赶到现场进行处理;</p> <p>4. 定期进行安全防范知识的学习,能正确使用消防器材;</p> <p>5. 对居住满 1 年的业主(使用人),识别率达到 75%以上。</p>	<p>早 6:00 至晚 22:00 有 1 个值守,并有交接班记录和外来访客及车辆的登记记录;谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内,大件物品搬出实行登记;对车辆实施有效管理,制定小区车辆管理制度、及时处理车辆停放不规范的现象;</p> <p>3. 白天巡逻不少于 4 次,夜间巡逻不少于 6 次,重点部位(指小区道路、单元出入口、主要楼层等,下同)、重点时间以及特殊情况加强巡逻,并有巡逻记录;</p> <p>4. 监控室、消控室 24 小时专人值守,人员持有效证件上岗,工作记录完善;</p> <p>5. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 1 次;</p> <p>6. 接到火警、警情、</p>	<p>小时值班看守,其中 8:00-20:00 主出入口双人执勤,高峰期立岗服务,并有详细交接班记录和外来访客及车辆的登记记录;谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内,大件物品搬出实行登记;对车辆实施有效管理,有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜;制定小区车辆管理制度、及时处理车辆停放不规范的现象;</p> <p>3. 合理设置巡逻路线,白天巡逻不少于 6 次,夜间巡逻不少于 8 次;重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻,并做好巡更记录;</p> <p>4. 监控室、消控室 24 小时专人值守,人员持有效证件上岗,工作记录完善。</p> <p>5. 每年组织有业主或非业主使用人参与的</p>	<p>录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施,24 小时开通;</p> <p>3. 小区各出入口 24 小时值班看守,其中 8:00-20:00 主出入口双人执勤,立岗服务不少于 8 小时,并有详细交接班记录和外来访客及车辆的登记记录;谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内,大件物品搬出实行登记;制定小区车辆管理制度、对车辆实施有效管理,有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜;及时处理车辆停放不规范的现象;</p> <p>4. 合理设置巡逻路线,每小时巡逻不少于 1 次;重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻,并做好巡更记录;</p> <p>5. 监控室、消控室 24 小时专人值守,人员</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>异常情况或住户紧急求助信号后,秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理;</p> <p>7. 定期进行安全防范知识的学习,能正确使用消防器材、技防设施;</p> <p>8. 对居住满 1 年的业主(使用人),识别率达到 75%以上。</p>	<p>消防演练不少于 2 次;</p> <p>6. 设立火警、警情应急预案,并在监控中心室内悬挂;接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后,秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理;</p> <p>7. 定期进行安全防范知识的学习,能正确使用消防器材、技防设施;</p> <p>8. 对居住满 1 年的业主(使用人),识别率达到 80%以上。</p>	<p>持有效证件上岗,工作记录完善;</p> <p>6. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 2 次;</p> <p>7. 设立火警、警情应急预案,并在监控中心室内悬挂;接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后,秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理;</p> <p>8. 定期进行安全防范知识的学习,能正确使用消防器材、技防设施;</p> <p>9. 对居住满 1 年的业主(使用人),识别率达到 85%以上。</p>
最高 收费 标准	一档	0.28 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	1.05 元/m ² /月	1.39 元/m ² /月	1.46 元/m ² /月
	二档	0.18 元/m ² /月	0.34 元/m ² /月	0.75 元/m ² /月	0.93 元/m ² /月	1.08 元/m ² /月
	三档	0.14 元/m ² /月	0.29 元/m ² /月	0.56 元/m ² /月	0.77 元/m ² /月	0.89 元/m ² /月
	四档	0.11 元/m ² /月	0.26 元/m ² /月	0.51 元/m ² /月	0.68 元/m ² /月	0.77 元/m ² /月
	五档	0.09 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.47 元/m ² /月	0.61 元/m ² /月	0.75 元/m ² /月

	六档	0.08 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.45 元/m ² /月	0.57 元/m ² /月	0.68 元/m ² /月
	七档	0.07 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.43 元/m ² /月	0.54 元/m ² /月	0.64 元/m ² /月
	八档	0.07 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.43 元/m ² /月	0.54 元/m ² /月	0.64 元/m ² /月
备注	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本标准不包括车辆管理人员和各类收费停车场、库（包括机动车和非机动车）所发生的各类费用。 2. 本标准按小区 2 个出入口配置岗位的标准进行测算，如小区出入口多于或少于 2 个的，每增加或减少 1 个出入口，其公共秩序维护费在上述标准的基础上增加或减少 10%。 					
服务项目	（四）保洁服务					
基本服务要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、规章制度；做好服务记录； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 严禁使用不合格的清洁剂； 5. 定期做好消杀工作； 6. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。 					
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级	
等级服务标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小区内设有垃圾收集点，居民自行投放垃圾，生活垃圾每日清运 1 次； 2. 道路、绿化带、 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活垃圾由居民送到楼下垃圾桶，垃圾收集每日 1 次，垃圾桶每日清运 1 次； 2. 道路、绿化带、停 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活垃圾由居民送到楼下垃圾桶，垃圾收集每日 2 次，垃圾桶配有垃圾袋，每日清运 2 次； 2. 道路、绿化带、停 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾收集每日 2 次，垃圾桶配有垃圾袋，每日清运 2 次； 2. 道路、绿化带、停车场等公共部位的清 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾分类收集，每日收集 2 次；垃圾桶配有垃圾袋，每日清运 2 次； 2. 道路、绿化带、停车场等公共部位的清 	

	<p>停车场地等公共部位的清洁每日1次,目视基本干净;地面垃圾滞留不超过24小时;</p> <p>3. 楼道每周清扫1次,目视基本干净;</p> <p>4. 标识、宣传牌每月清洁1次;公共垃圾房每月冲洗2次;灭鼠消杀每年至少1次;</p> <p>5. 路灯每年清理1次;有天台、屋顶的,每年至少清扫1次;</p> <p>6. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为1.5万m²以下。</p>	<p>车场地等公共部位的清洁每日1次,目视基本干净;地面垃圾滞留不超过24小时;</p> <p>3. 电梯轿厢清扫每日1次;每月对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次;每季度打蜡上光1次;</p> <p>4. 楼道每周清扫2次;扶手保洁每月2次;</p> <p>5. 休闲、健身设施每周清洁1次;</p> <p>6. 标识、宣传牌每月清洁2次;公共垃圾房每月冲洗2次;灭鼠消杀每年至少1次;</p> <p>7. 路灯每年清理1次,目视无厚积灰;</p> <p>8. 有天台、屋顶的,每半年至少清扫1次;</p> <p>9. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为1.2万m²以下。</p>	<p>车场地等公共部位的清洁每日2次,目视干净、整洁;地面垃圾滞留不超过12小时;</p> <p>3. 电梯轿厢清扫每日2次,每月对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次;每季度打蜡上光2次;</p> <p>4. 楼道每周清扫3次,拖洗1次;扶手保洁每周1次;楼梯间墙面每季度除尘1次;楼道共用玻璃门每季度擦拭1次;</p> <p>5. 休闲、健身设施每周清洁3次;</p> <p>6. 标识、宣传牌每周清洁1次;公共垃圾房每周冲洗1次;根据季节情况每年灭鼠消杀至少2次;</p> <p>7. 路灯每年清理2次,目视无积灰;</p> <p>8. 有天台、屋顶的,根据季节情况每半年至少清扫1次;</p> <p>9. 清洁卫生人员人</p>	<p>洁每日2次,保洁时间不少于4小时,循环保洁时间不超过2小时,目视干净、整洁、无死角;</p> <p>3. 电梯轿厢清扫每日2次,每旬对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次,每月打蜡上光1次;</p> <p>4. 楼道每日清扫1次,每周拖洗2次;扶手保洁每日1次;楼梯间墙面每季度除尘1次;楼道共用玻璃门每季度擦拭1次;根据地面材质每季度刷洗或保养1次;</p> <p>5. 休闲、健身设施每日清洁1次;</p> <p>6. 标识、宣传牌每周清洁1次;公共垃圾房每周冲洗至少1次;灭鼠消杀每季度至少1次;</p> <p>7. 路灯每季度清理1次;</p> <p>8. 有天台、屋顶的,每季度清扫1次;</p> <p>9. 清洁卫生人员人</p>	<p>洁每日2次,保洁时间不少于4小时,循环保洁时间不超过1小时,目视干净、整洁、无死角;</p> <p>3. 电梯轿厢清扫每日2次,每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次,每半月打蜡上光1次;电梯内应急电话、按钮等每半月消毒1次;达到玻璃镜面基本光亮、无明显手印、污迹,轿箱四壁基本干净,用手触摸无明显污迹;灯具、天花板无积灰;</p> <p>4. 楼道每日清扫1次,每日拖洗1次;扶手等楼道相关公共设施每日擦拭1次;楼梯间墙面每月除尘1次;根据地面材质每月刷洗或保养1次;</p> <p>5. 休闲、健身设施每日清洁1次,每半月消毒1次;</p> <p>6. 标识、宣传牌每周清洁1次;公共垃圾房分</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				均管理建筑面积为 1.0 万m ² 以下。	均管理建筑面积为 0.7 万m ² 以下。	类收集处理,每周冲洗至少 1 次,无明显异味;灭鼠消杀每季度至少 1 次; 7. 路灯每月清理 1 次; 8. 有天台、屋顶的,每月至少清扫 1 次; 9. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 0.55 万m ² 以下。
最高 收费 标准	一档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
	二档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
	三档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
	四档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
	五档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
	六档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
	七档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
	八档	0.27 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.52 元/m ² /月	0.66 元/m ² /月
备注	外墙清洗的频次、标准自行约定,费用另行结算分摊。					

服务项目	(五) 绿化养护服务				
基本服务要求	1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4. 做好病虫害防治工作； 5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示； 6. 打捞漂浮杂物，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； 7. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。				
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级
等级服务标准	1. 小区绿化成活率75%以上；缺株适时进行补种； 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪1次以上，每年中耕除草3次以上，每年普施基肥1遍；无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施；发生倒伏及时扶正、抢救； 3. 草坪每年修剪2遍以上，清除杂草3遍以上，整块草地无明显的草	1. 小区绿化成活率80%以上；缺株适时进行补种； 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上，每年中耕除草4次以上，每年普施基肥1遍；干旱、高温季节基本保证有效供水，无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施；发生倒伏及时扶正、抢救； 3. 草坪每年修剪3	1. 小区绿化成活率85%以上，长势良好；缺株适时进行补种； 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上，无枯枝、缺枝，每年中耕除草5次以上，土壤基本疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥1遍，部分花灌木增施追肥1次；及时灌溉，保证有效供水，有积水采取排除措	1. 小区绿化成活率90%以上，长势良好；缺株适时进行补种； 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪3次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍； 3. 草坪常年保持平	1. 小区绿化成活率95%以上，长势茂盛；缺株适时进行补种； 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪4次以上，树冠完整、形态优美，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追复合肥2遍，满足植物生长需要；

	<p>荒;无大面积病虫害,并能及时防治,年喷药不少于2次;</p> <p>4.绿化带中无明显的堆搭、搭棚、践踏、侵占等现象;无较为严重的人为破坏。</p>	<p>遍以上,清除杂草4遍以上,整块草地没有已开花杂草,没有明显阔叶杂草;基本无病虫害,年喷药不少于2次;</p> <p>4.绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象;无较为严重的人为破坏。</p>	<p>施;发生倒伏及时扶正、抢救;</p> <p>3.草坪每年修剪4遍以上,清除杂草4遍以上,整块草地没有已开花杂草,没有明显阔叶杂草,按肥力、草种、生长等情况及时施肥、淋水、修剪和灭虫;</p> <p>4.花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾;</p> <p>5.绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象;无明显的人为破坏;</p> <p>6.每年有1次以上花卉、景点布置;</p> <p>7.水景每周打捞漂浮物1次,保持水面清洁;喷水池每季度全面清洁1次,池底无沉淀物、池边无污迹;</p> <p>8.假山、亭廊等建筑小品每日巡视1次,每半年全面检查1次,损坏部</p>	<p>整,整块草地没有明显阔叶杂草,按肥力、草种、生长等情况及时施肥、淋水、修剪和灭虫;</p> <p>4.花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾,每年施基肥1次,每次布置前施复合肥1次;泥面不开裂,花木无缺水枯萎现象;有低洼及时整平;</p> <p>5.绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象.设施基本完好,无人为损坏,对违法行为能及时发现和处理;</p> <p>6.每年有2次以上花卉、景点布置;</p> <p>7.水景每周打捞漂浮物2次,保持水面清洁;喷水池每2个月全面清洁1次,池底无沉淀物、池边无污迹;</p> <p>8.假山、亭廊等建筑小品每日巡视1次;每季度清洁1次,保持清洁卫</p>	<p>3.草坪常年保持平整,边缘清晰,及时清理杂草,按肥力、草种、生长情况,适时适量施有机复合肥2到3遍;整块草地没有已开花杂草,没有明显阔叶杂草,每年至少进行1次施肥、补苗;有效预防病虫害;</p> <p>4.花坛适时修剪,及时更换枯死、损毁的花木,及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾,每年施基肥1次,每次布置前施复合肥1次,盛花期追肥适量;及时松土,花木无缺水枯萎现象;</p> <p>5.绿化带中无堆物、搭棚、践踏、侵占等现象;设施完好,无人为损坏,对违法行为能及时发现和处理;</p> <p>6.每年有3次以上花卉、景点布置;</p> <p>7.水景每日打捞漂浮物1次,保持水面清</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				位及时修复;保持清洁卫生。	生;需要刷白或刷油漆的部位每2年粉刷1次;损坏部位及时修复。	洁;喷水池每月全面清洁1次,池底无沉淀物、池边无污迹; 8. 假山、亭廊等建筑小品每日巡视1次;每月清洁1次,保持清洁卫生;需要刷白或刷油漆的部位每年粉刷1次;损坏部位及时修复。
最高 收费 标准	一档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	二档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	三档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	四档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	五档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	六档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	七档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	八档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
备注	1. 以上收费标准测算参数:一级按容积率2.0,绿化率为28%;二级以上(含)均按容积率2.5,绿化率为35%; 2. 小区容积率或绿化率标准与本标准不符,以建设单位提供的绿化竣工图为主,以实地丈量为辅。					

附件 2：苏州市区住宅小区物业服务收费价目表推荐格式

苏州市区住宅小区物业服务收费价目表

物业服务企业名称：_____

联系电话：_____

住宅小区名称：_____

住宅小区收费面积：_____（平方米）

服务项目	服务等级	服务内容和标准	收费标准	收费依据
一、物业公共服务				
（一）综合服务				
（二）物业共用部位和共用设施设备维护				
（三）公共秩序维护				
（四）保洁服务				
（五）绿化养护服务				
二、汽车停放服务				
三、特约服务				
四、代办服务				
...				

行业监督举报电话：

价格监督举报电话：12358

苏州市物价局检查分局监制

抄 送：省物价局、省住房和城乡建设厅，市政府

苏州市物价局办公室

2014年11月3日印发
