亳州市发展和改革委员会亳州市住房发展中心关于印发《亳州市普通住宅小区前期物业公共服务收费管理实施细则》的通知

亳发改价费〔2023〕49号

市直有关单位，市中心城区各物业服务企业：

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合法权益，根据《中华人民共和国价格法》《安徽省物业管理条例》《安徽省定价目录》等规定，结合我市实际，经市政府同意，修订了《亳州市住宅小区物业服务收费管理实施细则》，现印发给你们，请认真遵照执行。

亳州市发展和改革委员会　　亳州市住房发展中心

2023年2月27日

亳州市普通住宅小区前期物业公共服务收费管理实施细则

一、为进一步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合法权益，促进我市物业服务行业持续健康发展，根据《中华人民共和国价格法》《安徽省物业管理条例》《安徽省定价目录》等有关规定，结合我市实际，制定本实施细则。

二、本细则适用于我市中心城区范围内的普通住宅小区前期物业公共服务收费及其管理工作。业主大会选聘物业服务企业之前，由住宅开发建设单位按规定选聘物业服务企业的，为前期物业服务阶段。

三、普通住宅小区前期物业公共服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。开发建设单位应按照政策规定选聘前期物业服务企业，并与物业服务企业签订前期物业服务合同。属地物业管理行政主管部门应会同相关部门对前期物业服务的招标、选聘及服务合同的签订实施监管。

四、普通住宅小区前期物业收费项目分为：物业公共服务收费、二次供水增压设备设施运行维护费用（已移交供水公司的免收，由供水单位按相关文件收取）、车辆停放费、装饰装修垃圾清运费和接受委托开展的特约服务费。其中：普通住宅（多层、

高层）小区前期物业公共服务收费实行政府指导价；二次供水增压设备设施运行维护费用据实收取；非住宅以及别墅等非普通住宅物业服务收费、业主大会选聘物业服务企业之后的小区物业服务收费、车辆停放收费、装饰装修垃圾清运费和特约服务费实行市场调节价。

五、普通住宅小区前期物业公共服务收费实行分级收费，由开发建设单位按规定通过公开招标或协议方式选聘物业服务企业，依据《亳州市中心城区普通住宅小区前期物业公共服务收费等级标准》（见附件3），结合本小区实际确定服务等级，中标（协议）价格不得超出《亳州市中心城区普通住宅小区前期物业公共服务收费政府指导价》（见附件1）的对应等级价格，并在前期物业服务合同中明确。

六、普通住宅小区前期物业服务的车辆停放收费标准，由开发建设单位与物业服务公司按照车位、车库的专有权益及相关政策规定，在前期物业服务合同中约定停车服务收费标准。物业服务企业不得向进入物业管理区域内执行公务及为业主或者物业使用人配送、维修、安装等临时停放车辆收取停车费用。

七、物业服务企业对人员、车辆实行出入证件管理的，应当为业主或物业使用人免费配置出入证、卡、电子识别器等。因遗失、损坏需要补办的，可以适当收取制作成本费用。物业服务企业不得向装修人员收取出入证费。

八、开发建设单位选聘物业服务企业应符合法律法规和有关行政主管部门关于前期物业管理招标投标的相关规定，物业服务企业应将经属地物业管理行政主管部门备案的前期物业服务合同、亳州市中心城区普通住宅小区前期物业公共服务收费备案登记表（附件2）及中标文件资料等，报属地价格主管部门办理《服务价格登记证》，实行亮证收费。

九、物业服务企业应按要求做好明码标价工作，将企业名称、服务等级、服务内容、收费标准、举报电话12315等在经营场所或服务地点醒目位置进行公布。

十、对特困供养人员和享受最低生活保障的住户，物业管理企业可以减收或免收物业服务费，或参照政府配建的保障性住房物业公共服务费减免政策，按物业公共服务等级收费标准下限收取。

十一、本通知由市价格主管部门会同市物业主管部门负责解释。

十二、本通知自2023年3月1日起执行，各县区可参照本通知制定本辖区内普通住宅小区前期物业公共服务收费政策。原《亳州市住宅小区物业服务收费管理实施细则》（亳价服〔2012〕72号）同时废止。国家、省有新规定，从其规定。

附件1.亳州中心城区普通住宅小区前期物业公共服务收费

标准

2.亳州中心城区普通住宅小区前期物业公共服务收费备案登记表

3.亳州中心城区普通住宅小区前期物业公共服务等级标准

附件 1

亳州中心城区普通住宅小区前期物业公共服务收费标准

单位：元/平方米

级 别	收费标准（元/㎡.月）		上下浮动幅度	备 注
	多层（无电梯）	高层（有电梯）		
	标 准	标 准		
一级	0.60	1.10	20%	1.不含二次加压供水设备设施运行维护费用。 2.普通住宅小区前期物业公共服务收费可根据不动产权登记证面
二级	0.50	0.90		
三级	0.40	0.70		

附件 2

亳州市中心城区普通住宅小区前期物业公共服务收费备案登记表

填写日期:

小区名称		小区地址	
物业管理企业名称		联系人	
收费标准（元/月·m^2）		联系电话	
合同执行期限	年　月　日至　年　月　日		
开发建设单位意见或社区意见： （盖章） 年　月　日			
物业管理行政主管部门意见 （盖章） 年　月　日			

附件 3

亳州中心城区普通住宅小区前期物业公共服务等级标准

一级

序号	内容	服务要求
1	管理处设置	小区内设置管理处，客服接待中心，公示服务电话，办公场所整洁有序，有专门的业主接待区域。
2	管理人员要求	项目经理有五年以上物业管理工作经历，专业操作人员按规定取得职业资格证书或岗位证书，管理人员服装统一，仪表整洁，行为规范，服务主动热情。
3	日常管理与服务	（1）24 小时受理业主或使用人报修，投诉当天答复处理。 （2）建立小区物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案。对业主不符合规定装修及时劝阻、制止或报告。 （3）按有关规定公布物业服务费的收支情况，建立财务管理制度，物业服务费的收支规范，账目清晰。 （4）在小区醒目位置设立公示牌公示服务内容、服务等级、收费项目和收费标准、监督电话等服务信息。 （5）提供特约、有偿、无偿服务，并达到约定的服务标准，节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动。 （6）对违反“管理规约”的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 （7）小区主出入口设有小区平面示意图，栋、单元（门）户有明显标志。

序号	内容	服务要求
4	公共区域卫生保洁服务	**楼内公共区：** **地面：**全天候保洁、楼梯扶手、栏杆、窗台，保持无灰尘。 **公用防盗门、消防栓、指示牌等公共设施，天花板、公共灯具：**无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。 **天台、屋顶、雨蓬：**保持清洁、无垃圾。 **垃圾收集：**垃圾桶、果皮箱，垃圾清运日产日清。 **电梯轿厢：**保持目视干净无污迹。 **楼外公共区域：** **道路地面、绿地：**地面、阴沟、绿地清洁无杂物、无积水，全天候保洁。 **公共灯具、宣传栏、小品等：**无灰尘、明亮清洁。 **垃圾箱（房）：**生活、建筑垃圾封闭存放，每日清理，整体清洁、无异味。 **果皮箱、垃圾桶：**箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 **水景：**水体清洁，水面无漂浮物，水体无异味。 **二次供水：**定期清洗，水质符合卫生要求。
5	公共区域秩序维护	**总体要求：**住宅小区实施封闭管理，做好安全防范和秩序维护工作。 **人员要求：**专职秩序维护人员，身体健康，工作认真负责并定期培训，能处理和应对小区公共秩序维护，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。统一制服，统一标志，佩戴规范，规范整齐，协助公安部门做好小区安全防范工作。

序号	内容	服务要求
		门岗：各出入口 24 小时值班、对外来车辆登记记录，对来访人员登记。对进出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：**秩序人员按指定时间和路线巡查，有记录，发生警情及时到达现场协助保护，并报告管理处与警方。遇到异常情况或紧急求助时，及时采取措施。 **技防设施：**小区设有监控中心具备录像监控，24 小时有人驻守。秩序维护人员能接受用户救助要求，解答用户的询问，有各项应急预案，定期应急预案演习。 **车辆管理：**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，收费管理车库 24 小时有专人管理，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，车库场地无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。
6	公共区域绿化日常养护服务	**基本要求：**小区绿地设施、景观保持完好。 **草坪：**修剪草坪保持平整，及时清除杂草，按时施肥，做好病虫害防治； **树木：**乔、灌木无枯枝，造型植物及时修剪，树冠完整，树木生长良好。 **花坛花境：**及时清除枯萎花蒂、黄叶、杂草、垃圾；适时做好病虫害防治。

序号	内容	服务要求
7	共用设备设施日常运行、保养、维修	**基本要求：**房屋外观完好、整洁；墙面、地面不破损；外墙及公共空间无乱张贴、涂画、悬挂现象，定期检查房屋共用部位、共用设施设备的使用情况，需要维修的及时修复； 共用设施设备运转正常，维护良好，有运行台账、检查、维修记录；有应急方案和现场处理措施；消防通道畅通，消防设施设备完好，可随时启用。 **路灯、楼道灯、景观灯：**路灯、公共楼道、景观灯完好； **房层结构：**定期检查安全部位，有记录，发现损坏及时处理并告知业主。 **门窗：**楼梯通道及其他共用部位的门窗、玻璃等及时养护，保持良好。 **楼内墙面、顶棚、地面：**墙面、顶面粉刷层无剥落、无渗漏；面砖、地砖平整不起壳、无缺损。 **管道、排水沟、屋顶、窨井、化粪池：**屋面泄水沟、楼内外排水管道、疏通，保障排水畅通。定期检查屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热材料有断裂、缺损的，应及时修理。窨井、化粪池定期清掏。 **围墙：**围墙保持完好。 **道路、场地等：** 路面、侧石、井盖等，损坏及时修复，无破损、无积水。 **休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品：**休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等保持原有面貌，保证其安全使用，发现损坏立即修复。 **室外健身设施，儿童乐园等：**保证器械、设施的安全使用。 **安全标志：**对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。

二级

序号	内 容	服务要求
1	管理处设置	小区内设置管理处，并设客服接待中心，公示服务电话，发现问题及时处理，办公场所整洁有序。
2	管理人员要求	小区项目经理有三年以上物业管理工作经历，专业操作人员按规定取得职业资格证书或岗位证书，管理人员服装统一，行为规范，服务主动热情。
3	日常管理与服务	（1）24 小时受理业主或使用人报修，业主投诉在二天内答复处理。 （2）建立小区物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案。对业主不符合规定装修及时劝阻、制止或报告。 （3）按有关规定公布物业服务收费的收支情况。 （4）在小区醒目位置设立公示牌公示服务内容、服务等级、收费项目和收费标准、监督电话及其它服务信息。 （5）能提供特约服务、有偿、无偿服务； （6）对违反“管理规约”的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 （7）出入口设有小区平面示意图，各栋、单元（门）户有明显标志。

序号	内 容	服务要求
4	公共区域卫生保洁服务	**楼内公共区域：** **地面：**地面保持材质原貌，干净、无灰尘、全天候保洁。楼梯扶手、栏杆、窗台保持无灰尘。 **消防栓、指示牌：**无灰尘、无污渍。 **天棚、公共灯具：**无灰尘、无蜘蛛网。 **天台、屋顶、雨蓬：**保持清洁、无垃圾。 **垃圾收集：**垃圾桶、果皮箱日产日清。 **电梯轿厢：**保持干净无污迹。 **楼外公共区域：** **道路地面、绿地：**地面，阴沟、绿地清洁无杂物，无积水，全天候保洁。 **公共灯具、宣传栏、小品等：**目视无灰尘、明亮清洁。 **垃圾箱（房）：**建筑垃圾封闭存放，整体清洁、无异味。 **果皮箱、垃圾桶：**无满溢、无异味、无污迹。 **水景：**保持水体清洁，无漂浮物，保持水体无异味。 **二次供水水箱：**定期清洗，水质符合卫生要求。

序号	内 容	服务要求
5	公共区域秩序维护	**总体要求：**住宅小区实施封闭管理；做好安全防范和秩序维护工作。 **人员要求：**专职秩序维护人员，身体健康，工作认真负责；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、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应急预案。统一制服，统一标志，佩戴规范，规范整齐，协助公安部门做好小区安全防范工作。 **门岗：**出入口 24 小时值班，外来车辆登记记录，对来访人员进行登记。对进出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：**秩序维护人员按指定的时间和路线巡查，有记录。遇到警情及时到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。遇到紧急求助时，及时赶到现场，采取相应措施。 **技防（监控岗）：**小区设有监控中心，24 小时有人驻守，接到报警信号，及时赶到现场处理。有各类应急预案，定期组织应急预案演习。 **车辆管理：**车辆道路行驶设立指示牌和地标，规定路线，车辆停放有序。收费管理车库白天 12 小时有专人管理，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，车库场地无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。
6	公共区域绿化日常养护服务	**基本要求：**绿地、乔、灌、地被、草配植合理，层次丰富，景观保持完好。 **草坪：**草坪修剪平整，及时施肥，做好病虫害防治，生长正常。 **树木：**适时除草、施肥，生长良好，树冠完整，无缺枝、空档。

序号	内 容	服务要求
7	共用设备设施日常运行、保养、维修	**基本要求：**房屋外观完好、整洁，地面不破损；外墙及公共空间无乱张贴、乱涂画、乱悬挂现象；定期检查房屋共用部位、共用设施设备的使用情况。共用设施设备运转正常，维护良好，有运行台账、检查、维修记录；有应急方案和现场处理措施，消防通道畅通。 **路灯、楼道灯、景观灯：**路灯、公共楼道、景观灯完好； **房层结构：**定期检查安全部位，有记录，发现损坏及时处理并告知业主。 **门窗：**楼梯通道及其他共用部位的门窗、玻璃等及时养护，保持良好。 **楼内墙面、顶面、地面：**墙面、顶面粉刷层无剥落、无渗漏；面砖、地砖平整不起壳、无缺损。 **管道、排水沟、屋顶、窨井、化粪池：**保障排水畅通，发现防水层有气臌、碎裂，隔热材料有断裂、缺损的，应及时修理。 **围墙：**围墙保持完好。 **道路、场地：** 路面、侧石、井盖等，损坏及时修复，无破损、无积水。 **休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品：**保持原有面貌，能安全使用。 **室外健身设施：**保证安全使用。 **安全标志：**隐患部位设置防范警示标志，主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。

三级

序号	内 容	服务要求
1	管理处设置	小区内设置管理处，管理人员每日巡查小区一次以上，发现问题及时处理。
2	管理人员要求	管理人员、专业操作人员持证上岗，服装统一，行为规范，服务主动热情。
3	日常管理与服务	（1）有服务接待中心、公示服务电话。 （2）对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。 （3）建立小区物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案。对业主不符合规定装修及时劝阻、制止或报告。 （4）在小区公示服务内容、服务等级、收费项目和收费标准、监督电话。 （5）按有关规定公布物业服务费的收支情况。 （6）对违反“管理规约”或有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门。 （7）小区主出入口设有小区平面示意图、栋、单元（门）、户有明显标志。
4	公共区域卫生保洁服务	**楼内公共区域：** **地面：**地面无垃圾堆积。 **楼梯扶手、栏杆、窗台：**无灰尘。 **消防栓、指示牌等公共设施：**无灰尘。 **天花板、公共灯具：**无灰尘。 **天台、屋顶、雨蓬：**无灰尘。 **垃圾收集：**日产日清。

序号	内 容	服务要求
		楼外公共区域： **道路地面、绿地：**道路、绿地无卫生死角； **公共灯具、宣传栏、小品等：**周围无垃圾。 **垃圾箱（房）：**周围清洁无污渍。 **水景：**保持水体清洁，无漂浮物、无异味。 **二次供水水箱：**定期清洗，水质符合卫生要求。
5	公共区域秩序维护	**总体要求：**住宅小区实行封闭管理，不具备封闭条件的定时巡查，做好安全防范。 **人员要求：**能正确使用消防器材，统一制服、标识。 **门岗：**出入口有值班室，24 小时看守，对进出车辆管理和疏导，出入畅通。 **巡逻岗：**按规定时间和路线巡逻有巡逻记录，遇到突发事件，能采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。有安全技防设施并记录及时。 **车辆管理：**地面、墙面设置交通标志。车辆有序停放，对乱停车辆进行引导。收费管理的车库（棚）有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器械，场地整洁，有照明，无渗漏，无积水，无易燃、易爆及危险物品存放。
6	公共区域绿化日常养护服务	**基本要求：**绿地基本无裸露，由专业人员实施养护管理或委托专业公司管理。 **草坪：**无明显杂草，发现病虫害及时灭杀。 **树木：**乔、灌木按规范修剪，及时拔除杂草，按时施肥，发生倒伏及时加固。

序号	内 容	服务要求
7	共用设备设施日常运行、保养、维修	**基本要求：**房屋外观完好、整洁；墙面、地面无破损；无乱张贴、乱涂画、乱悬挂现象；适时检查房屋共用部位、共用设施设备的使用情况。共用设施设备运转正常、维护良好、保养检修制度完备，有设备运行记录。 消防通道畅通，消防设施设备完好。 **路灯、楼道灯、景观灯：**路灯、公共楼道灯，景观灯完好。 **房层结构：**对房层结构、安全部检查，发现损坏及时修理并告知相关业主。 **门窗：**单元门，楼梯通道及其他共用部位的门窗、玻璃等完好。 **楼内墙面、顶面、地面：**墙面、顶面粉刷层无剥落；面砖不起壳、无缺损。 **管道、排水沟、屋顶、窨井、化粪池：**排水畅通，发现防水层有气臌、碎裂，隔热材料有断裂、缺损的，应及时修理。 **围墙：**保持围墙完好。 **道路、场地等：**道路、路面、侧石、井盖等基本平整，无积水，无缺损。 **休闲椅、室外健身设施等：**保证器械、设施的安全使用。 **安全标志：**危险隐患部位设置安全防范警示标志，主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。