

重庆市人民政府办公厅关于 印发重庆市物业服务收费管理办法的通知

渝府办发 [2015] 36 号

各区县(自治县)人民政府,市政府各部门,有关单位:

《重庆市物业服务收费管理办法》已经市政府同意, 现印发 给你们,请认真贯彻执行。

> 重庆市人民政府办公厅 2015年3月9日

(此件公开发布)



重庆市物业服务收费管理办法

- 第一条 为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》、《重庆市物业 管理条例》和国家发展改革委、住房城乡建设部《物业服务收费 管理办法》等有关规定,结合本市实际,制定本办法。
 - 第二条 本办法适用于本市行政区域内物业服务收费管理。
- 第三条 物业服务收费是指物业服务企业按照物业服务合 同的约定,对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、 管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主收取的费用。
- 第四条 提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选 择物业服务企业; 鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争, 促进 物业服务收费通过市场竞争形成。
- 第五条 市价格主管部门会同市房地产行政主管部门负责 全市物业服务收费的监督管理工作。

区县(自治县)价格主管部门会同同级房地产行政主管部门 负责行政区域内物业服务收费的监督管理工作。

第六条 物业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。

第七条 物业服务收费根据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。

在《重庆市住宅物业服务等级标准》规定范围内提供服务的住宅及配套停车场的前期物业服务收费实行政府指导价。

前款规定之外以及住宅改变用途的物业服务收费实行市场调节价。

第八条 实行政府指导价的物业服务按收费等级标准收费。 都市区范围内的收费等级标准由市价格主管部门会同市房地产 行政主管部门制定公布;都市区以外的收费等级标准由所在区县 (自治县)价格主管部门会同同级房地产行政主管部门制定公 布。

第九条 物业服务等级标准和收费等级标准应根据经济社会发展水平和物业服务行业发展状况适时调整。

第十条 制定物业服务等级标准和收费等级标准,应通过论证会、座谈会、书面或互联网等方式广泛听取社会各方面意见。

第十一条 实施前期物业服务的住宅及配套停车场,建设单位应在销售前拟定物业服务方案,选择物业服务等级。

在《重庆市住宅物业服务等级标准》规定范围内提供服务的,建设单位应在政府指导价范围内,以招投标方式与物业服务企业



确定具体的收费标准,签订前期物业服务合同,并在合同签订后十五日内报所在区县(自治县)价格主管部门。

超过《重庆市住宅物业服务等级标准》最高等级标准提供服务的,项目在都市区的,建设单位应将物业服务方案报市房地产行政主管部门,以招投标方式与物业服务企业确定具体的收费标准,签订前期物业服务合同,并在合同签订后十五日内报市价格主管部门;项目在都市区以外的,建设单位应将物业服务方案报所在区县(自治县)房地产行政主管部门,以招投标方式与物业服务企业确定具体的收费标准,签订前期物业服务合同,并在合同签订后十五日内报所在区县(自治县)价格主管部门。

第十二条 非住宅和前期物业服务终止的住宅及配套停车 场的物业服务收费标准,由物业服务企业与建设单位或业主大会 在物业服务合同中约定,并在合同签订后十五日内报所在区县 (自治县)价格主管部门。

第十三条 物业服务合同应约定物业服务内容、服务标准、收费标准、计费方式及计费起始时间等内容。

第十四条 建设单位应在物业销售时公示临时管理规约和前期物业服务合同。物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时,应对遵守临时管理规约和履行前期物业服务合同予以书面承诺。

第十五条 物业服务主要包括以下内容:

- (一)物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护、运 行和管理;
- (二)物业管理区域内建立安全措施、维护公共秩序,协助 安全防范;
 - (三)共有绿地、花木和景观的养护与管理;
- (四)物业共用部位及公共区域的清扫保洁、生活垃圾的收集清理和化粪池清理;
 - (五)物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理;
 - (六)其他公共性物业服务。
- 第十六条 物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税金和利润。

物业服务成本构成主要包括以下部分:

- (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)物业管理区域清洁卫生费用;
 - (四)物业管理区域绿化养护费用;
 - (五)物业管理区域秩序维护费用;
 - (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)经业主同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、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。

- 第十七条 物业服务费用按月收取,经与业主合同约定预收 的,从其约定:停车场物业服务费用以车位为计价单位,其他物 业服务费用以建筑面积为计价单位。
- 第十八条 前期物业服务合同生效之日至物业交付之日的 物业服务费用由建设单位承担。

物业交付以后的物业服务费用由业主承担,业主和物业服务 企业另有约定的除外。

- **第十九条** 物业服务企业在物业服务中应遵守国家法律法 规及相关规定,严格履行物业服务合同,为业主提供质价相符的 服务。
- 第二十条 业主应按照物业服务合同的约定按时足额交纳 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,业主负连带清偿责任。

物业发生产权转移时,业主应结清物业服务费用。



- 第二十一条 物业服务企业接受业主或物业使用人委托提 供物业服务合同约定以外的服务, 服务收费由双方约定。
- 第二十二条 物业服务企业可收取装修保证金作为装修管 理措施, 收取金额、退还时间和相关责任等由双方约定。

物业装修期间产生的建筑垃圾弃土应由业主或物业使用人 负责清运。委托物业服务企业清运的,清运费用由双方约定。

除本条第一款、第二款规定外,物业服务企业不得收取与装 修有关的其他费用。

第二十三条 物业管理区域内,供水、供电、供气、通信、 有线电视等专业单位应向最终用户收取有关费用。物业服务企业 接受专业单位委托代收有关费用的,可根据双方约定向委托单位 收取代收手续费。

未实行"一户一表"的物业,可由物业服务企业代业主缴纳 水、电、气费。总分表之间的差额据实分摊,具体分摊办法由业 主或业主委员会与物业服务企业约定。

- 第二十四条 物业服务企业应按规定实行明码标价, 在物业 缴费区域的显著位置,将服务内容、服务标准以及收费项目、收 费标准等情况进行公示。
- 第二十五条 价格主管部门和房地产行政主管部门应加强 对物业服务内容、标准和收费项目、标准的监督管理。物业服务

企业违反价格法律、法规和规定,由价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》予以处罚。

第二十六条 本办法自 2015年5月1日起施行。

本办法实施时,已签订前期物业服务合同且合同尚未到期的,在重新签订物业服务合同前仍按原收费标准执行。

附件: 重庆市住宅物业服务等级标准

附件

重庆市住宅物业服务等级标准

一、基本要求

一 级	二级	三级	四 级
1. 日常服务应	1. 日常服务应	1. 日常服务应	1. 日常服务应
符合国家《物业	符合国家《物业	符合国家《物业	符合国家《物业
管理条例》和	管理条例》和	管理条例》和	管理条例》和
《重庆市物业	《重庆市物业	《重庆市物业	《重庆市物业
管理条例》的有	管理条例》的有	管理条例》的有	管理条例》的有
关规定以及物	关规定以及物	关规定以及物	关规定以及物
业服务合同的	业服务合同的	业服务合同的	业服务合同的
约定。服务与被	约定。服务与被	约定。服务与被	约定。服务与被



级		级	=	级	四	级
服务双方签订	服务双力	方签订	服务双方	签订	服务双方	7签订
规范的物业服	规范的华	勿业服	规范的物	业服	规范的物	· 加业服
务合同, 双方权	务合同,	双方权	务合同,	双方权	务合同,	双方权
利义务关系明	利义务	关系明	利义务关	系明	利义务关	长系明
确。公布物业服	确。公司	节 物业服	确。公布	物业服	确。公布	7物业服
务内容、标准及	务内容、	标准及	务内容、	标准及	务内容、	标准及
物业服务收费	物业服务	务收费	物业服务	收费	物业服务	〉收费
标准。	标准。		标准。		标准。	
2. 管理人员、	2. 管理	人员、	2. 管理/	人员、	2. 管理/	人员、专
专业技术人员	专业技力	术人员	专业技术	人员	业技术人	员按
按照国家有关	按照国家	家有关	按照国家	有关	照国家有	可关规
规定取得物业	规定取行	导物业	规定取得	物业	定取得物	加业管
管理职业资格	管理职义	业资格	管理职业	资格	理职业资	格证
证书或者岗位	证书或为	者岗位	证书或者	岗位	书或者岗	付证证
证书。管理服务	证书。有	管理服务	证书,且	小区经	书, 且小	区经理
人员佩戴标志,	人员统-	一着装、	理有一年	以上	有两年以	人上小
文明服务。	佩戴标品	志,仪表	小区经理	任职	区经理色	E职经
	整洁规范	吃, 文明	经历。管	理服务	历。管理	里服务人
	服务。		人员统一	着装、	员统一着	

		级	Ξ	级	四	级
			佩戴标	志,仪表	戴标志,	行为规
			整洁规	范, 文明	范,服务	产主动、
			服务。		热情。	
3. 科学合理配	3. 科学	合理配	3. 科学	学合理配	3. 科学	合理配
备物业管理服	备物业	管理服	备物业	管理服	备物业管	声 理服
务人员,人均管	务人员,	, 人均管	务人员	, 人均管	务人员,	人均管
理面积 3501—4	理面积	3201—3	理面积	2901—3	理面积 2	2500—2
000平方米。	500 平力	方米。	200 平	方米。	900 平方	米。
4. 有物业管理	4. 建立	二物业管	4. 建立	立健全物	4. 建立	健全物
方案和质量管	理方案	和质量	业管理	方案和	业管理方	7案和
理、财务管理、	管理、	财务管	质量管	理、财务	质量管理	里、财务
档案管理、秩序	理、档案	案管理、	管理、	档案管	管理、科	当案管
维护等制度。	秩序维:	护等制	理、秩	序维护等	理、秩序	维护等
	度。		制度。		制度。	
5.按规划要求使	5.按规:	划要求使	5.按规	划要求使	5.按规戈	リ要求使
用物业管理用	用物业	管理用	用物业	管理用	用物业管	· 理用

一级	_	级	Ξ	级	四	级
房,不擅自改变	房,不擅	皇自改变	房,不	擅自改变	房,不擅	自改变
用途。	用途。		用途。		用途。	
6.小区有固定的	6.小区有	可固定的	6.设有	服务接待	6.设有服	务接待
办公地点及办	办公地点	及办	中心,「	配置办公	中心,配	置办公
公家具。周一至	公家具。	周一至	家具及	电话、计	家具及电	话、传
周五每天8小时	周五每天	そ8小时	算机等;	办公设	真机、计	算机等
在小区管理处	在小区管	管理处	施设备。	。每天1	办公设施	设备。
进行业务接待,	进行业务	`接待,	0 小时有	肯管理人	每天 12/	小时有
受理业主和物	其他节作	员日每	员在管:	理处进	管理人员	接待
业使用人的咨	天6小时	十在小区	行业务:	接待,处	业主和物	业使
询和投诉,答复	管理处进		理物业	服务合	用人,处	理物业
率 95%, 有效投	务接待,	受理业	同范围	内的公	服务合同	范围
诉处理率 98%。	主和物业	/ 使用	共性事	务, 受理	内的公共	性事
	人的咨询	可和投	业主和	物业使	务, 受理	业主和
	诉,答复	夏率 10	用人的:	咨询和	物业使用	人的
	0%, 有效	放投诉处	投诉,	答复率 1	咨询和投	诉,答
	理率 100)% _°	00%,有	「效投诉	复率 100	%,有效
			处理率	100%。	投诉处理	率 10
					0%。	

一级		级	Ξ	级	四	级
7. 公示 24 小时	7. 实行	24 小时	7. 实行	F 24 小时	7. 实行	24 小时
应急服务电话。	报修值现	生制度。	报修值	班制度。	报修值功	生制度。
急修、报修按双	公示 24	小时应	公示 24	- 小时应	公示 24	小时应
方约定时间到	急服务电	已话。急	急服务	电话。急	急服务电	2话。急
达现场, 回访率	修 30 分	钟内到	修 30 分	钟内到	修 20 分	钟内到
50%以上。	达现场,	其他报	达现场,	, 其他报	达现场,	其他报
	修按双方	方约定	修按双	方约定时	修按双方	7约定时
	时间到立	达现场,	间到达:	现场,回	间到达现	见场,回
	回访率 7	75%以	访率 85	%以上,	访率 100)%, 有完
	上。		有报修	、维修和	整的报僧	8、维修
			回访记:	录。	和回访证	2录。
8. 提供物业服	8. 提供	物业服	8. 提供	共物业服	8. 提供	物业服
务合同之外的	务合同之	之外的	务合同.	之外的	务合同之	乙外的
特约服务和代	特约服务	外和代	特约服	务和代	特约服务	外和代
办服务的,应公	办服务的	勺, 应公	办服务	的,应公	办服务的	句, 应公
示服务项目与	示服务项	页目与	示服务:	项目与	示服务项	页目与
收费价目。	收费价目	1 °	收费价	目。	收费价目	1 °
9.按规定使用专	9.按规定	足使用专	9.按规	定使用专	9.按规定	足使用专
项维修资金,公	项维修资	产金,公	项维修	资金,公	项维修资	产金,公

级	-	级	11	级	四	级
布专项维修资	布专项维	修资	布专项	页维修资	布专工	页维修资
金使用情况。	金使用情	况。	金使用	目情况。	金使月	用情况。
10. 每年进行1	10. 每年	进行1	10. 套	手年进行1	10. 4	每年进行2
次业主满意度	次业主满	意度	次以上	(含1次)	次以_	上业主满
测评,覆盖率达	测评,覆	盖率达	业主满	 意度测	意度》	则评,覆盖
到 66%以上,履	到 70%以.	上,履	评,覆	夏盖率达到	率达到	到 85%以
约满意率达到6	约满意率	达到7	75%以	上,履约	上, 原	夏约满 意率
6%以上,对管理	0%以上,	对管理	满意率	区达到 75%	达到 8	85%以上,
服务中的薄弱	服务中的	薄弱	以上,	对管理服	对管理	里服务中
环节适时整改。	环节适时	整改。	务中的		的薄牙	弱环节适
			节适时	上整改。	时整页	火 。
11.公示共用部	11.公示	共用部	11.公	~示共用部	11.4	公示共用部
位收益和使用	位收益和	使用	位收益	在和使用	位收在	益和使用
情况。	情况。		情况。		情况。	
	12. 能提	供并公	12. 熊	2提供并公	12. 🛊	能提供并公
	示1种以	上(含	示 2 和	中以上(含	示 3 和	钟以上(含
	1种)便	民(无	2 种)	便民(无	3种)	便民 (无
	偿)服务	; 重大	偿) 服	分;重要	偿) 月	设务; 重要
	节假日进	行专题	节假日	进行专题	节假日	日进行专题

_	级	1	级	Ξ	级	四	级
		布置,	每年组织	布置,	每年组织	布置,	每年组织
		1 次以	上(含1	2次以	上(含2	3次以	上(含3
		次)社	区活动。	次)社	区活动。	次)社	上区活动。

二、共用部位、共用设备设施维修维护

一 级	二级	三级	四 级
1. 建立共用部	1. 建立共用部	1. 建立共用部	1. 建立共用部
位、共用设施设	位、共用设施设	位、共用设施设	位、共用设施设
备档案,对房屋	备档案,对房屋	备档案,对房屋	备档案,对房屋
共用部位、共用	共用部位、共用	共用部位、共用	共用部位、共用
设施设备进行日	设施设备进行	设施设备进行日	设施设备进行
常管理和维修养	日常管理和维	常管理和维修养	日常管理和维
护,有检修和保	修养护,有运	护,运行、检修	修养护,运行、
养等记录。	行、检修和保养	和保养等记录齐	检修和保养等
	等记录。	全。	记录齐全。
2. 定期检查、巡	2. 定期检查、	2. 定期检查、巡	2. 定期检查、
查房屋共用部	巡查房屋共用	查房屋共用部	巡查房屋共用
位、共用设备设	部位、共用设备	位、共用设备设	部位、共用设备
施的使用状况,	设施的使用状	施的使用状况,	设施的使用状
发现损坏, 按规	况,发现损坏,	发现损坏, 按规	况,发现损坏,

177	_) 77	_	171	hard.	177
级		级	=	级	四	级
定维修。	按规定	维修。	定维修。		按规定约	能修。
3. 每月巡查1	3. 每周	圆巡查1	3.每两日	巡查 1	3. 每日	巡查 1
次小区房屋楼栋	次小区	房屋楼	次小区房	屋楼栋	次小区房	房屋楼
单元门、楼梯通	栋单元	门、楼梯	单元门、	楼梯通	栋单元[7、楼梯
道以及其他共用	通道以	及其他	道以及其	他共用	通道以及	及其他
部位的门窗等,	共用部	位的门	部位的门	窗等,	共用部位	立的门
发现问题主动及	窗等,	发现问题	发现问题	主动及	窗等,发	
时维修养护; 每	主动及	时维修	时维修养	护;每	主动及日	寸维修
季度巡查1次房	养护;	每月巡查	半月巡查	一次房	养护; 每	手周巡查
屋外檐、门窗,	1 次房	屋外檐、	屋外檐、	门窗,	1 次房屋	量外檐、
保持楼内共用部	门窗,	保持楼内	保持楼内	共用部	门窗,伊	R 持楼内
位玻璃、配件基	共用部	位玻璃、	位玻璃、	配件完	共用部位	立玻璃、
本完好; 每季度	配件基	本完好,	好,开闭	灵活;	配件完好	子,开闭
巡查1次围墙、	开闭基	本灵活;	每半月巡	查1次	灵活; 每	手周巡查
楼内墙面、顶面,	每月巡	查1次围	围墙、楼门	内墙面、	1次围墙	5、楼内
遇有损坏,按规	墙、楼	内墙面、	顶面,遇	有损坏,	墙面、顶	页面,遇
定修补; 每年检	顶面,	遇有损	及时修补	; 每季	有损坏,	及时修
查1次雨水井、	坏,及	时修补;	度检查1	次雨水	补;每月	目检查 1
污水井、化粪池;	每半年	检查1次	井、化粪	池,保	次雨水井	丰、化粪

级	_	级	Ξ	级	四 级
共用雨、污水管	雨水井、	污水	持畅通;	化粪池	池,保持畅通;
道每年检查1	井、化粪	池,保	每年清淘	2次;	化粪池每年清
次,保持基本畅	持畅通;	化粪池	每月巡查	1次场	淘2次;每周巡
通; 化粪池每年	每年清海	12次;	地、道路	平整通	查1次场地、道
清淘1次;每半	每季度巡	查1次	畅,发现	损坏按	路平整通畅,发
年巡查1次场	场地、道	路平整	规定修复	. 0	现损坏按规定
地、道路平整通	通畅,发	现损坏			修复。
畅,发现损坏按	按规定修	复。			
规定修复。					
4. 按照住宅装	4. 按照/	住宅装	4.按照住	宅装饰	4. 按照住宅装
饰装修管理有关	饰装修管	理有	装修管理	有关规	饰装修管理有
规定和业主管理	关规定和	业主	定和业主	管理规	关规定和业主
规约(业主临时	管理规约	(业主	约(业主	临时管	管理规约(业主
管理规约)要求,	临时管理	规约)	理规约)	要求,	临时管理规约)
建立住宅装饰装	要求,建	立住宅	建立住宅	装饰装	要求,建立住宅
修管理制度。发	装饰装修	管理	修管理制	度。发	装饰装修管理
现影响房屋外	制度。发	现影响	现影响房	屋外	制度。发现影响
观、危及房屋结	房屋外观	、危及	观、危及	房屋结	房屋外观、危及
构安全及拆改共	房屋结构	安全	构安全及	拆改共	房屋结构安全

一级		级	15.	级	四	级
用管线等损害公	及拆改共	用管	用管线等	等损害公	及拆改共用	目管
共利益现象,应	线等损害	公共	共利益基	现象,应	线等损害公	〉共
及时劝阻, 劝阻	利益现象	, 应及	及时劝图	阻, 劝阻	利益现象,	应及
无效应及时报告	时劝阻,	劝阻无	无效应力	及时报告	时劝阻, 对	加阻无
业主委员会和有	效应及时	报告	业主委员	员会和有	效应及时扎	设告
关主管部门。	业主委员	会和	关主管音	部门。	业主委员会	令和
	有关主管	部门。			有关主管部	门。
5.对侵害物业共	5. 对侵旨	害物业	5.对侵等	害物业共	5. 对侵害	物业
用部位、共用设	共用部位	、共用	用部位、	共用设	共用部位、	共用
施设备的行为,	设施设备	的行	施设备的	内行为,	设施设备的	为行
要求责任人停止	为,要求	责任人	要求责任	壬人停止	为,要求责	任人
侵害、恢复原状,	停止侵害	、恢复	侵害、恢	复原状,	停止侵害、	恢复
对拒不改正的,	原状,对	拒不改	对拒不是	改正的,	原状,对排	巨不改
书面报告有关部	正的,书	面报告	书面报台	告有关部	正的, 书面	可报告
门处理。	有关部门	处理。	门处理。)	有关部门处	 上理。

级	_	级	11	级	四 级	
6. 有安全标识、	6. 有安	全标识、	6. 有安	全标识、	6. 有安全标	识、
管理标识。危及	管理标-	识,主要	管理标	识,标识	管理标识, 核	下识
人身安全的设施	路口设	有路标。	完好。	小区主出	完好。小区主	E出
设备有明显警示	危及人	身安全	入口设7	有小区平	入口设有小区	<u> </u>
标志和防范措	的设施	设备有	面示意	图, 主要	平面示意图,	主
施。对可能发生	明显警	示标志	路口设态	有路标。	要路口设有路	\$
的各种突发设备	和防范	措施。对	各组团、	、栋及单	标。各组团、	栋
故障有应急方	可能发	生的各	元(门)和公共	及单元(门)	和
案。	种突发	设备故	配套设施	施、场地	公共配套设施	五、
	障有应力	急方案。	有明显为	标志。危	场地有明显核	ŕ
			及人身的	安全的设	志。危及人身	子安
			施设备	有明显警	全的设施设备	
			示标志	和防范措	有明显警示核	ŕ
			施。对一	可能发生	志和防范措施	五。
			的各种组	突发设备	对可能发生的	句
			故障有点	应急方	各种突发设备	†
			案。		故障有应急方	Ī
					案。	
7. 载人电梯按	7. 载人	电梯 24	7. 载人	电梯 24	7. 载人电梯	24

级	二级	三级	四 级
物业服务合同约	小时运行(正常	小时运行(正常	小时运行(正常
定运行(正常维	维保和检修期	维保和检修期间	维保和检修期
保和检修期间除	间除外)。	除外)。	间除外)。
外)。			
8. 消防设施设	8. 消防设施设	8.消防设施设备	8. 消防设施设
备完好,可随时	备完好, 可随时	完好, 可随时启	备完好, 可随时
启用;消防通道	启用;消防通道	用;消防通道畅	启用;消防通道
畅通;设备房保	畅通;设备房保	通;设备房保持	畅通;设备房保
持整洁、通风。	持整洁、通风。	整洁、通风。	持整洁、通风。
9. 路灯、楼道灯	9. 路灯、楼道	9. 路灯、楼道灯	9. 路灯、楼道
完好率不低于8	灯完好率不低	完好率不低于9	灯完好率不低
5% _°	于 90%, 接到业	3%,接到业主或	于 95%,接到业
	主或物业使用	物业使用人报修	主或物业使用
	人报修后 24 小	后 4 小时修复。	人报修后2小时
	时修复。		修复。

三、公共秩序维护

一 级	二级	三 级	四 级
1. 人员要求:	1. 人员要求:	1. 人员要求:	1. 人员要求:
佩戴统一标志,	统一着装, 佩戴	统一着装, 佩戴	统一着装,佩戴

级	1	级	111	级	四	4	级
语言文明;身体	统一标志,	语言	统一标	志,仪容	统一标	志,	仪容
健康,工作负	文明规范;	专职	仪表整	洁规范,	仪表整	洁规	范,
责。	保安人员,	50 周	语言文	明规范,	语言文	明规	范,
	岁以下的。	占总数	配备对	讲装置;	配备对	讲装	置;
	的 50%以上	二,身	专职保	安人员,	专职保	安人	员,
	体健康,	工作认	45 周岁	!以下的	以中青	年为	主,
	真负责。		占总数	的 50%以	45 周岁	以以了	一的
			上,身	体健康,	占总数	的 6	0%以
			工作认	真负责	上,身	体健	康,
			并定期	接受培	工作认	真负	责并
			训。		定期接	受培	训。
2. 小区主出入	2.小区主	出入口	2. 小区	主出入口	2.小区	各出	入口
口 24 小时值班	24 小时值	守,边	24 小时	值守, 其	24 小師	す値や	下,其
看守,边门定时	门定时开加	放并专	中8:0	0-18:0	中主出	入口	7:0
开放,门卫有交	人看管, [门卫有	0立岗,	,不倚不	0—19	:00	立岗,
接班记录。	交接班记录	录;对	靠,并	有详细的	不倚不	靠,	并有
	外来机动3	车实行	交接班	记录;对	详细的	交接	班记
	询问登记。)	外来机	动车实	录;对	外来	机动
			行询问	登记。	车实行	询问	登

级	_ _	级		=		级			四		级	
<i>3</i> /C				<u> </u>		7/		:7			21)	
								记	0			
3. 每天不定时	3. 按照	规定路	3.	按照	質规	定足	各	3.	按	照力	规定	路
在小区内巡逻,	线和时间	司每4小	线利	印时	间台	每3	小	线	和日	计间	每	2 小
做好巡逻记录。	时巡查-	一次,做	时主	巡查	— <u>;</u>	次,	做	时	巡 1	查一	·次,	做
	好巡查记	已录。对	好主	巡查	记	录。	重	好	巡了	查记	录。	重
	重点区域	或、重点	点音	邻位	应	没巡		点	部(立应	设金	巡更
	部位每:	3小时至	更点	点,	监	控中	公	点	, j	监控	中	心有
	少巡查	1次。	有主	巡更	记	录。	对	巡	更讠	已录	-0 /	对重
			重点	点区	域、	、重	点	点	区上	或、	重,	点部
			部介	立每	3 /	小时	至	位	每	2 小	、时]	至少
			少主	巡查	1	次;	实	巡	查	1 次	7;	实施
			施冶	24 /	小时	监打	空。	24	小	时业		0
4. 小区设有监	4. 小区	设有监	4.	小臣	区设	有上	大皿	4.	小	区	没有	监
控中心的,24小	控中心,	24 小时	控印	中心	,	应具	备	控	中小	Ÿ,	应,	具备
时开通,监控视	开通, 』	监控视频	3 项	技	防设	 没施	,	4 1	页书	き防	设方	色,
频保存半月以	保存一月	月以上。	如是	录像	监	控 (监	如	录信	象监	控	(监
上。			控点	点应	至	少覆		控	点点	立至	少	覆盖
			盖鱼	单元	进	出口	`	单	元主	进出	口、	、小
			小口	区主	要注	道路		区	主具	要道	路	出入

级	1	级	111	级		四	1	级
			出入口	1)、核	娄宇	口)、村	数字 ス	对讲、
			对讲、	周界扎	爻	周界报	警、	门禁
			警、门	禁系统	等,	系统等	, 24	小时
			24 小印	寸开通,	并	开通,	并有	人驻
			有人驻	三守,注	三视	守,注	视各	设备
			各设备	所传进	区的	所传达	的信	息,
			信息,	监控初	见频	监控视	频应	保存
			保存一	-月以上	<u>-</u> 0	一月以	上。	
5. 对进出小区	5.对进	出小区的	5.对进	E出小 区	区的	5.对进	出小	区的
的车辆进行管	车辆进	行管理和	车辆实	兴施证、	卡	车辆实	施证	、卡
理疏导,对大型	疏导,	对大型物	管理,	地面均	普面	管理,	地面	墙面
物件搬出实行	件搬出	实行记	按车辆		f	按车辆	道路	行驶
记录; 阻止小商	录,保	持出入口	驶要求	 设立作	句	要求设	立完	善的
小贩、外来人员	环境整	洁、有序、	要的指	自示牌和	口	指示牌	和地	太标,
随意进入小区。	道路基	本畅通。	地标,	车辆行	亍驶	车辆行	驶有	规定
			有规定	飞路线,	车	路线,	引导	车辆
			辆通行	 「和停放	攵	有序通	.行和	停
			基本有	「序。		放。		
6. 对进出小区	6.对进	出小区的	6.对进	E出小区	区的	6.对进	出小	区的

一级	二级	三级	四 级
的装修人员实	装修人员实行临	装修人员实行	装修人员实行临
行临时出入证	时出入证管理。	临时出入证管	时出入证管理。
管理。		理。	
7. 建立火灾、	7. 建立火灾、	7. 建立火灾、	7. 建立火灾、
治安、公共卫生	治安、公共卫生	治安、公共卫生	治安、公共卫生
等突发事件应	等突发事件应急	等突发事件应	等突发事件应急
急预案,接到火	预案,接到火警、	急预案,接到火	预案,接到火警、
警、警情等异常	警情和住户紧急	警、警情和住户	警情和住户紧急
情况时,采取相	求助等异常情况	紧急求助等异	求助等异常情况
应的应对措施。	时,15分钟内赶	常情况时,10	时,5分钟内赶
	到现场,并采取	分钟内赶到现	到现场,并采取
	相应的应对措	场,并采取相应	相应的应对措
	施。	的应对措施。	施。

四、保洁服务

一 级	二级	三 级	四级
1. 按栋设置垃	1. 按楼层或栋	1. 按楼层或栋	1. 按楼层设置
圾收集点,每日	设置垃圾收集	设置垃圾收集	垃圾收集点,每
清运1次,垃圾	点,每日清理1	点,每日清理1	日清理1次,垃
袋装化。	次,垃圾袋装化,	次,垃圾袋装	圾袋装化,垃圾

一级	二级	三级	四 级
	垃圾点周围地面	化,垃圾点周围	点周围地面无散
	无散落垃圾、无	地面无散落垃	落垃圾、无污迹、
	明显异味。	圾、无异味。	无异味。
2. 室外果皮箱、	2. 室外果皮箱、	2. 室外果皮箱、	2. 室外果皮箱、
垃圾桶合理设	垃圾桶合理设	垃圾桶合理设	垃圾桶合理设
置。每日清理1	置。每日清理1	置。每日清理1	置。每日清理2
次,每周擦拭1	次,每周擦拭1	次, 每两日擦拭	次、擦拭1次,
次,箱(桶)无	次,箱(桶)无	1次,箱(桶)	箱(桶)无满溢、
满溢, 无明显异	满溢, 无明显异	无满溢, 无异	无污迹、无异味。
味。	味。	味。	
3. 小区道路、	3. 小区道路、	3. 小区道路、	3. 小区道路、
广场、停车场、	广场、停车场、	广场、停车场、	广场、停车场、
绿地等每日清	绿地等每日清扫	绿地等每日清	绿地等每日清扫
扫1次;电梯厅、	1次;电梯厅、	扫1次;电梯厅、	2次;电梯厅、
一层共用大厅	一层共用大厅每	楼道、一层共用	楼道、一层共用
每日拖拭1次;	日拖拭1次;楼	大厅每日拖拭1	大厅每日拖拭2
楼道每日清扫1	道每日清扫1	次;消防通道每	次;消防通道每
次,每周拖拭1	次, 每两日拖拭	三日拖拭1次;	两日拖拭1次;
次;消防通道每	1次;消防通道	共用部位玻璃	共用部位玻璃每

级	_ 4	 及	Ξ	级	, (四		级
周清扫1次,每						月清清	<u> </u>	
月拖拭1次;共						道灯每		
用部位玻璃每						1次;	庭院	完路灯
半年清洁1次;	楼道灯、庭	院路	路灯每	身月清:	洁 1	每月清	青洁	1次。
楼道灯、庭院路	灯 每季度清	洁 1	次。					
灯每年清洁 1	次。							
次。								
4. 楼梯扶手、	4. 楼梯扶章	手、	4. 楼	梯扶手	= \	4. 楼	梯扶	手、
宣传栏、信报箱	宣传栏、信	报箱	宣传档	兰、信:	报箱	室外核	示识、	宣传
每半月擦拭1	每周擦拭1	次;	每两E	日擦拭	1	栏、信	言报名	笛、电
次; 电梯轿厢等	电梯轿厢等	部位	次; 申	目梯轿)	厢等	梯轿用	事等	部位每
部位每周擦拭1	每日擦拭1	次,	部位每	每日擦:	拭 1	日擦扫	£1.	次,目
次, 目视无灰	目视无灰尘	、明	次, 目	目视无;	灰	视无办	を坐、	明亮
尘;室外标识每	亮清洁;室	外标	尘、明	月亮清:	洁;	清洁;	电相	弟操作
季度擦拭 1 次。	识每月擦拭	1	室外核	示识每	周	板每日	月消毒	毒 1
	次。		擦拭	1次。		次。		
5. 消毒灭害,	5.消毒灭害	译, 每	5. 消毒	毒灭害	, 每	5. 消毒	毒灭	害,每
每季度对窨井、	季度对窨井	、明	季度又	寸窨井	、明	月对窨	子井、	明沟、
明沟、垃圾房喷	沟、垃圾房	喷洒	沟、坛	垃圾房	贾洒	垃圾房	号喷氵	西药水

一级	二级	三级	四 级
洒药水1次,每	药水1次,每半	药水1次,每季	1次,每季度灭
半年灭鼠1次。	年灭鼠1次。	度灭鼠1次。	鼠1次。
	6. 小区内主干	6. 小区内主干	6. 小区内主干
	道、广场、一层	道、广场、一层	道、广场、一层
	共用大厅等公共	共用大厅等公	共用大厅等公共
	区域日常设专人	共区域日常设	区域日常设专人
	循环保洁。	专人循环保洁,	循环保洁,保持
		保持干净整洁	干净整洁无杂
		无杂物。	物。

五、绿化养护管理

一级	二级	三级	四级
	- // -	- //-	// - // - // - // - // - // - // - //

一级	_	级	=	级	四	级	
1.绿地保存率80%	1.绿均	也保存率 90%	1.绿地	保存率 95%	1.	绿地保存	率 10
以上。	以上,	绿地基本无	以上。		0% c		
	裸露。						

	ı		
一级	二级	三级	四 级
2. 实施绿化养护	2. 实施绿化养护	2. 有专业人员实	2. 有专业人员实
管理。	管理。草坪生长良	施绿化养护管理。	施绿化养护管理。
	好,每年普修3遍	草坪生长良好,每	草坪生长良好,及
	以上,草面基本平	年普修 4 遍以上,	时修剪和补栽补
	整, 无大面积杂	草面基本平整,杂	种,每年普修5遍
	草。	草、杂物面积不大	以上,杂草、杂物
		于 10%。	面积不大于5%。

_		级		-	级		=		级			四		级	
3.	定其	月组织	浇灌、	3. 定	期组织	浇灌、	3.	定其	朝组织	织浇	色灌、	3.	定	期组组	只浇灌、
施	肥和	松土,	做好	施肥利	2松土,	做好	施	肥和	1松土	_, ′	做好	施	肥利	2松土	,做好
防:	涝、	防冻。		防涝、	防冻。		防	涝、	防済	Ė.		防	涝、	防冻	0

一级	二级	三级	四 级
4. 预防病虫害,	4. 预防病虫害,	4. 定期喷洒药物,	4. 定期喷洒药物,
控制大面积病虫	每年喷洒药物不	预防病虫害,每年	预防病虫害, 每年
害发生。	少于2次,控制大	喷洒药物不少于3	喷洒药物不少于3
	面积病虫害发生。	次。	次。

一级	二级	三级	四 级
	5. 花卉、绿篱、	5. 花卉、绿篱、	5. 花卉、绿篱、
	树木根据其品种	树木根据其品种	树木根据其品种
	和生长情况,及时	和生长情况,按规	和生长情况,及时
	修剪整形。	范及时修剪整形,	修剪整形,保持观
		每年2遍以上。	赏效果,无枯枝死
			权。

级	<u>-</u>	级	=	级		四四	级	
	6. 花	卉 布置一年	6.	花卉布	万置一年	6.	花卉布	5置一年
	不少于	1次。	不少	>于2	次(含2	不	少于3	次(含3
			次)	0		次) 。	

说明:



- 1.超过《重庆市住宅物业服务等级标准》最高等级标准提供的服务内容和标准,由市房地产行政主管部门会同市价格主管部门另行公布
- 2. 住宅配套停车场等级按照《重庆市公共停车场等级标准》划分