

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 and 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. 日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。服务与被	1. 日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。服务与被	1. 日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。服务与被	1. 日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。服务与被



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。	服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。	服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。	服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。
2. 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。管理服务人员佩戴标志，文明服务。	2. 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。管理服务人员统一着装、佩戴标志，仪表整洁规范，文明服务。	2. 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书，且小区经理有一年以上小区经理任职经历。管理服务人员统一着装、	2. 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书，且小区经理有两年以上小区经理任职经历。管理服务人员统一着装、佩



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
		佩戴标志，仪表整洁规范，文明服务。	戴标志，行为规范，服务主动、热情。
3. 科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积 3501—4000 平方米。	3. 科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积 3201—3500 平方米。	3. 科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积 2901—3200 平方米。	3. 科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积 2500—2900 平方米。
4. 有物业管理方案和质量管 理、财务管理、 档案管理、秩序 维护等制度。	4. 建立物业管 理方案和质量 管理、财务管 理、档案管理、 秩序维护等制 度。	4. 建立健全物 业管理方案和 质量管理、财务 管理、档案管 理、秩序维护等 制度。	4. 建立健全物 业管理方案和 质量管理、财务 管理、档案管 理、秩序维护等 制度。
5. 按规划要求使 用物业管理用	5. 按规划要求使 用物业管理用	5. 按规划要求使 用物业管理用	5. 按规划要求使 用物业管理用



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
房，不得擅自改变用途。	房，不得擅自改变用途。	房，不得擅自改变用途。	房，不得擅自改变用途。
6.小区有固定的办公地点及办公家具。周一至周五每天8小时在小区管理处进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率95%，有效投诉处理率98%。	6.小区有固定的办公地点及办公家具。周一至周五每天8小时在小区管理处进行业务接待，其他节假日每天6小时在小区管理处进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。	6.设有服务接待中心，配置办公家具及电话、计算机等办公设施设备。每天10小时有管理人员在管理处进行业务接待，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。	6.设有服务接待中心，配置办公家具及电话、传真机、计算机等办公设施设备。每天12小时有管理人员接待业主和物业使用人，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
7. 公示 24 小时应急服务电话。急修、报修按双方约定时间到达现场，回访率 50%以上。	7. 实行 24 小时报修值班制度。公示 24 小时应急服务电话。急修 30 分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率 75%以上。	7. 实行 24 小时报修值班制度。公示 24 小时应急服务电话。急修 30 分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率 85%以上，有报修、维修和回访记录。	7. 实行 24 小时报修值班制度。公示 24 小时应急服务电话。急修 20 分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率 100%，有完整的报修、维修和回访记录。
8. 提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。	8. 提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。	8. 提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。	8. 提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。
9. 按规定使用专项维修资金，公	9. 按规定使用专项维修资金，公	9. 按规定使用专项维修资金，公	9. 按规定使用专项维修资金，公



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
布专项维修资金使用情况。	布专项维修资金使用情况。	布专项维修资金使用情况。	布专项维修资金使用情况。
10. 每年进行 1 次业主满意度测评, 覆盖率达到 66%以上, 履约满意率达到 66%以上, 对管理服务中的薄弱环节适时整改。	10. 每年进行 1 次业主满意度测评, 覆盖率达到 70%以上, 履约满意率达到 70%以上, 对管理服务中的薄弱环节适时整改。	10. 每年进行 1 次以上(含 1 次)业主满意度测评, 覆盖率达到 75%以上, 履约满意率达到 75%以上, 对管理服务中的薄弱环节适时整改。	10. 每年进行 2 次以上业主满意度测评, 覆盖率达到 85%以上, 履约满意率达到 85%以上, 对管理服务中的薄弱环节适时整改。
11. 公示共用部位收益和使用情况。	11. 公示共用部位收益和使用情况。	11. 公示共用部位收益和使用情况。	11. 公示共用部位收益和使用情况。
	12. 能提供并公示 1 种以上(含 1 种)便民(无偿)服务; 重大节假日进行专题	12. 能提供并公示 2 种以上(含 2 种)便民(无偿)服务; 重要节假日进行专题	12. 能提供并公示 3 种以上(含 3 种)便民(无偿)服务; 重要节假日进行专题



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
	布置，每年组织1次以上（含1次）社区活动。	布置，每年组织2次以上（含2次）社区活动。	布置，每年组织3次以上（含3次）社区活动。

二、共用部位、共用设施设备维修维护

一 级	二 级	三 级	四 级
1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有检修和保养等记录。	1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等记录。	1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检修和保养等记录齐全。	1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检修和保养等记录齐全。
2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规	2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规	2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规	2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
定维修。	按规定维修。	定维修。	按规定维修。
3. 每月巡查 1 次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每季度巡查 1 次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好；每季度巡查 1 次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，按规定修补；每年检查 1 次雨水井、污水井、化粪池；	3. 每周巡查 1 次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每月巡查 1 次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好，开闭基本灵活；每月巡查 1 次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每半年检查 1 次	3. 每两日巡查 1 次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每半月巡查一次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每半月巡查 1 次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每季度检查 1 次雨水井、化粪池，保	3. 每日巡查 1 次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每周巡查 1 次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每周巡查 1 次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每月检查 1 次雨水井、化粪



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
共用雨、污水管道每年检查 1 次，保持基本畅通；化粪池每年清淘 1 次；每半年巡查 1 次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	雨水井、污水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清淘 2 次；每季度巡查 1 次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	持畅通；化粪池每年清淘 2 次；每月巡查 1 次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	池，保持畅通；化粪池每年清淘 2 次；每周巡查 1 次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。
4. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共	4. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全	4. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共	4. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
用管线等损害公共利益现象，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。	及拆改共用管线等损害公共利益现象，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。	用管线等损害公共利益现象，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。	及拆改共用管线等损害公共利益现象，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。
5.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。	5. 对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。	5.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。	5. 对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
6. 有安全标识、管理标识。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。	6. 有安全标识、管理标识，主要路口设有路标。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。	6. 有安全标识、管理标识，标识完好。小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。	6. 有安全标识、管理标识，标识完好。小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
7. 载人电梯按	7. 载人电梯 24	7. 载人电梯 24	7. 载人电梯 24



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
物业服务合同约定运行（正常维保和检修期间除外）。	小时运行（正常维保和检修期间除外）。	小时运行（正常维保和检修期间除外）。	小时运行（正常维保和检修期间除外）。
8. 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。	8. 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。	8. 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。	8. 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。
9. 路灯、楼道灯完好率不低于 85%。	9. 路灯、楼道灯完好率不低于 90%，接到业主或物业使用人报修后 24 小时修复。	9. 路灯、楼道灯完好率不低于 93%，接到业主或物业使用人报修后 4 小时修复。	9. 路灯、楼道灯完好率不低于 95%，接到业主或物业使用人报修后 2 小时修复。

三、公共秩序维护

一 级	二 级	三 级	四 级
1. 人员要求：佩戴统一标志，	1. 人员要求：统一着装，佩戴	1. 人员要求：统一着装，佩戴	1. 人员要求：统一着装，佩戴



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
语言文明；身体健康，工作负责。	统一标志，语言文明规范；专职保安人员，50周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责。	统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，45周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。	统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的占总数的60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。
2. 小区主出入口24小时值班看守，边门定时开放，门卫有交接班记录。	2. 小区主出入口24小时值守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录；对外来机动车实行询问登记。	2. 小区主出入口24小时值守，其中8:00—18:00立岗，不倚不靠，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登记。	2. 小区各出入口24小时值守，其中主出入口7:00—19:00立岗，不倚不靠，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
			记。
3. 每天不定时在小区内巡逻,做好巡逻记录。	3. 按照规定路线和时间每 4 小时巡查一次,做好巡查记录。对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次。	3. 按照规定路线和时间每 3 小时巡查一次,做好巡查记录。重点部位应设巡更点,监控中心有巡更记录。对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次;实施 24 小时监控。	3. 按照规定路线和时间每 2 小时巡查一次,做好巡查记录。重点部位应设巡更点,监控中心有巡更记录。对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次;实施 24 小时监控。
4. 小区设有监控中心的,24 小时开通,监控视频保存半月以上。	4. 小区设有监控中心,24 小时开通,监控视频保存一月以上。	4. 小区设有监控中心,应具备 3 项技防设施,如录像监控(监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路	4. 小区设有监控中心,应具备 4 项技防设施,如录像监控(监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
		出入口)、楼宇对讲、周界报警、门禁系统等, 24 小时 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息, 监控视频保存一月以上。	口)、楼宇对讲、周界报警、门禁系统等, 24 小时 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息, 监控视频应保存一月以上。
5. 对进出小区的车辆进行管理疏导, 对大型物件搬出实行记录; 阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。	5.对进出小区的车辆进行管理和疏导, 对大型物件搬出实行记录, 保持出入口环境整洁、有序、道路基本畅通。	5.对进出小区的车辆实施证、卡管理, 地面墙面按车辆道路行驶要求设立简要的指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆通行和停放基本有序。	5.对进出小区的车辆实施证、卡管理, 地面墙面按车辆道路行驶要求设立完善的指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 引导车辆有序通行和停放。
6. 对进出小区	6.对进出小区的	6.对进出小区的	6.对进出小区的



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
的装修人员实行临时出入证管理。	装修人员实行临时出入证管理。	装修人员实行临时出入证管理。	装修人员实行临时出入证管理。
7. 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案,接到火警、警情等异常情况时,采取相应的应对措施。	7. 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案,接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时,15分钟内赶到现场,并采取相应的应对措施。	7. 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案,接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时,10分钟内赶到现场,并采取相应的应对措施。	7. 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案,接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时,5分钟内赶到现场,并采取相应的应对措施。

四、保洁服务

一 级	二 级	三 级	四 级
1. 按栋设置垃圾收集点,每日清运1次,垃圾袋装化。	1. 按楼层或栋设置垃圾收集点,每日清理1次,垃圾袋装化,	1. 按楼层或栋设置垃圾收集点,每日清理1次,垃圾袋装	1. 按楼层设置垃圾收集点,每日清理1次,垃圾袋装化,垃圾



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
	垃圾点周围地面 无散落垃圾、无 明显异味。	化，垃圾点周围 地面无散落垃 圾、无异味。	点周围地面无散 落垃圾、无污迹、 无异味。
2. 室外果皮箱、 垃圾桶合理设 置。每日清理 1 次，每周擦拭 1 次，箱（桶）无 满溢，无明显异 味。	2. 室外果皮箱、 垃圾桶合理设 置。每日清理 1 次，每周擦拭 1 次，箱（桶）无 满溢，无明显异 味。	2. 室外果皮箱、 垃圾桶合理设 置。每日清理 1 次，每两日擦拭 1 次，箱（桶） 无满溢，无异 味。	2. 室外果皮箱、 垃圾桶合理设 置。每日清理 2 次、擦拭 1 次， 箱（桶）无满溢、 无污迹、无异味。
3. 小区道路、 广场、停车场、 绿地等每日清 扫 1 次；电梯厅、 一层共用大厅 每日拖拭 1 次； 楼道每日清扫 1 次，每周拖拭 1 次；消防通道每	3. 小区道路、 广场、停车场、 绿地等每日清 扫 1 次；电梯厅、 一层共用大厅每 日拖拭 1 次；楼 道每日清扫 1 次，每两日拖拭 1 次；消防通道	3. 小区道路、 广场、停车场、 绿地等每日清 扫 1 次；电梯厅、 楼道、一层共用 大厅每日拖拭 1 次；消防通道每 三日拖拭 1 次； 共用部位玻璃	3. 小区道路、 广场、停车场、 绿地等每日清 扫 2 次；电梯厅、 楼道、一层共用 大厅每日拖拭 2 次；消防通道每 两日拖拭 1 次； 共用部位玻璃每



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
周清扫 1 次，每月拖拭 1 次；共用部位玻璃每半年清洁 1 次；楼道灯、庭院路灯每年清洁 1 次。	每周拖拭 1 次；共用部位玻璃每季度清洁 1 次；楼道灯、庭院路灯每季度清洁 1 次。	每月清洁 1 次；楼道灯每季度清洁 1 次；庭院路灯每月清洁 1 次。	月清洁 1 次；楼道灯每两月清洁 1 次；庭院路灯每月清洁 1 次。
4. 楼梯扶手、宣传栏、信报箱每半月擦拭 1 次；电梯轿厢等部位每周擦拭 1 次，目视无灰尘；室外标识每季度擦拭 1 次。	4. 楼梯扶手、宣传栏、信报箱每周擦拭 1 次；电梯轿厢等部位每日擦拭 1 次，目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每月擦拭 1 次。	4. 楼梯扶手、宣传栏、信报箱每两日擦拭 1 次；电梯轿厢等部位每日擦拭 1 次，目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每周擦拭 1 次。	4. 楼梯扶手、室外标识、宣传栏、信报箱、电梯轿厢等部位每日擦拭 1 次，目视无灰尘、明亮清洁；电梯操作板每日消毒 1 次。
5. 消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷	5. 消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒	5. 消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒	5. 消毒灭害，每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水



重庆市人民政府办公厅行政规范性文件

一 级	二 级	三 级	四 级
洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。	药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。	药水 1 次，每季度灭鼠 1 次。	1 次，每季度灭鼠 1 次。
	6. 小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁。	6. 小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。	6. 小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。

五、绿化养护管理

一 级	二 级	三 级	四 级
-----	-----	-----	-----



一 级	二 级	三 级	四 级
1.绿地保存率 80% 以上。	1.绿地保存率 90% 以上，绿地基本无 裸露。	1.绿地保存率 95% 以上。	1. 绿地保存率 100%。



一 级	二 级	三 级	四 级
2. 实施绿化养护管理。	2. 实施绿化养护管理。草坪生长良好，每年普修 3 遍以上，草面基本平整，无大面积杂草。	2. 有专业人员实施绿化养护管理。草坪生长良好，每年普修 4 遍以上，草面基本平整，杂草、杂物面积不大于 10%。	2. 有专业人员实施绿化养护管理。草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，每年普修 5 遍以上，杂草、杂物面积不大于 5%。



一 级	二 级	三 级	四 级
3. 定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。	3. 定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。	3. 定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。	3. 定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。



一 级	二 级	三 级	四 级
4. 预防病虫害，控制大面积病虫害发生。	4. 预防病虫害，每年喷洒药物不少于 2 次，控制大面积病虫害发生。	4. 定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于 3 次。	4. 定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于 3 次。



一 级	二 级	三 级	四 级
	5. 花卉、绿篱、 树木根据其品种 和生长情况，及时 修剪整形。	5. 花卉、绿篱、 树木根据其品种 和生长情况，按规 范及时修剪整形， 每年 2 遍以上。	5. 花卉、绿篱、 树木根据其品种 和生长情况，及时 修剪整形，保持观 赏效果，无枯枝死 杈。



一 级	二 级	三 级	四 级
	6. 花卉布置一年 不少于 1 次。	6. 花卉布置一年 不少于 2 次（含 2 次）。	6. 花卉布置一年 不少于 3 次（含 3 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