

附件

# 市发展改革委 市房管局关于进一步规范 我市物业服务收费管理的通知

(征求意见稿)

各区发改局、房管（住建）局：

为进一步规范我市物业服务收费管理工作，确保物业服务收费政策有效衔接，根据《湖北省物业服务和管理条例》、《武汉市物业管理条例》、《湖北省定价目录》等文件精神，结合我市实际，现将我市物业服务收费有关事项通知如下：

一、我市住宅前期物业服务收费实行政府指导价管理。中心城区住宅前期物业服务收费标准由市价格主管部门会同市房屋主管部门负责制定，新城区住宅前期物业服务收费标准由各区人民政府负责制定。政府指导价管理以外的物业服务收费，由物业服务合同双方按照公平、公正、公开原则对服务内容、服务标准、收费标准等进行协商确定。

二、中心城区新建住宅前期物业服务收费标准，参照《武汉市住宅物业服务等级标准》(DB4201/T534-2017)，实行分级定价，具体标准见附件 1。

三、中心城区新建住宅销售前，建设单位应当参照《武汉市住宅物业服务等级标准》(DB4201/T534-2017) 公布的服务内容及标准选聘前期物业服务企业，具体收费标准由建设单位与前期物业服务企业在规定的基准价和浮动幅度内确定。在基准价基础上实行上浮应当满足下列条件：

(一) 投标人获得“红色物业五星级企业”或在管项目近三年获得过全市年度住宅小区物业服务评议“十优满意小区”等荣誉的, 每项最高可上浮 1%。可累加, 各项累加最高不超过 5%。

(二) 住宅物业及同一物业管理区域内非住宅物业总建筑面积在 3 万米<sup>2</sup> (含) 以下的最高可上浮 20%; 住宅物业及同一物业管理区域内非住宅物业总建筑面积在 3 万米<sup>2</sup> 以上、10 万米<sup>2</sup> (含) 以下的最高可上浮 15%; 住宅物业及同一物业管理区域内非住宅物业总建筑面积在 10 万米<sup>2</sup> 以上、20 万米<sup>2</sup> (含) 以下的最高可上浮 10%。

(三) 超高层 (超过 100 米) 所在的楼栋最高可上浮 15%。

(四) 各类情形上浮幅度可实行累加, 累加后最高可上浮比例不得超过 20%。

四、建设单位在前期物业管理招标时, 应综合考量项目品质、服务对象等项目具体特点与实际需要, 选择适当的服务星级标准和收费标准, 并对照服务星级标准在招标文件中对投标人自身服务能力、市场信誉、既往服务项目经历、群众满意度等提出明确要求。

五、在前期物业管理招投标评标环节, 投标人未对招标文件关于服务等级标准和收费标准的实质性要求和条件作出响应的, 评标委员会应当否决其投标。

六、物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示服务内容、收费标准等信息。按照《武汉市住宅物业服务等级标准》(DB4201/T534-2017) 约定物业服务等级的, 应当公示物业服务星级标识以及对应的服务标准、收费标准等信息, 接受群

众监督。《武汉市住宅物业服务等级标准》(DB4201/T534-2017)为市市场监督管理部门和市房屋主管部门制定发布的地方技术规范，具体摘要内容见附件 2。(如有修订，以修订后公开发布的内容为准)

七、符合下列条件之一，尚未成立业主大会的物业小区，如需调整物业服务收费标准，街道办事处应组织成立业主大会选举业主委员会，按照《中华人民共和国民法典》《武汉市物业管理条例》等相关法律法规规定调整收费标准：

(一) 交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积 50%以上的；

(二) 首次交付房屋专有部分之日起满两年且交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积 20%以上的；

(三) 交付的房屋套数达到总套数 50%以上的。

八、物业管理区域内，对暂未直抄到户的水电气暖终端用户，任何单位或个人不得在水电气暖费用中加收其他费用。对具备表计条件的终端用户，实行政府定价、政府指导价的，应严格按照政府规定的价格向终端用户收取费用；对不具备表计条件的终端用户，水电气暖费用应由终端用户公平分摊。物业公共部位、共用设施和配套设施的运行维护费用，以及未抄表到户的物业管理区总分表之间正常损耗，可通过物业费、租金或公共收益解决，不得以水电气暖费用为基数加收服务类费用。

九、物业服务企业未依照物业管理法律、法规的规定和物业服务合同的约定履行物业管理义务，以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由，减少服务内容，降低服务质量，严重影响

业主和物业使用人正常生活的，或者中断、以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为的，由区房屋主管部门按照相关法律、法规的规定予以处罚。

十、本通知自 2022 年 月 日起执行。本通知执行前已签订前期物业服务合同且合同尚未到期或者尚未终止的，仍按原合同约定执行。此前有关规定与本通知不一致的以本通知规定为准。

附件：1.中心城区住宅前期物业服务收费政府指导价标准  
2. 武汉市住宅物业服务等级标准  
(DB4201/T534-2017) 摘要

## 附件 1

中心城区住宅前期物业服务收费政府指导价标准

物业服务等级	基准价（元/米 <sup>2</sup> ·月）	
	有电梯	无电梯
五星级	3.2	2.7
四星级	2.6	2.1
三星级	2.1	1.6
二星级	1.6	1.1
一星级	1.2	0.7
注：上述标准最高可上浮 20%，下浮不限		

## 附件 2

## 武汉市住宅物业服务等级标准（DB4201/T534-2017）摘要

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准					
绿化养护	浇灌与排水				
	1. 制定浇灌计划，浇灌水下渗充足且均匀。有排涝措施，采用节水浇灌设备和措施，宜利用中水资源进行浇灌； 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇灌。一般当年十月至次年四月每月浇水 1 次，当年五月至九月（旱季）每天浇水 1 次； 3. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 制定浇灌计划，浇灌水下渗充足均匀。采用节水灌溉设备和措施，及时排涝； 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇灌。一般当年十月至次年四月每月浇水 1 次，当年五月、九月各浇水 2 次，当年六月至八月（旱季）每天浇水 1 次； 3. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 制定浇灌计划，浇灌水下渗充足且均匀，无明显旱涝情况发生； 2. 根据天气情况及植物需要及时灌溉与排水。一般当年十月至次年四月每月平均浇水 1 次，当年五月、九月各浇水 2 次，当年六月至八月（旱季）每天浇水 1 次； 3. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 及时浇灌。一般当年十月至次年四月每月平均浇水 1 次；当年五月、九月各浇水 2 次；当年六月至八月（旱季）每天浇水 1 次； 2. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 及时浇灌。一般当年十月至次年四月每月平均浇水 1 次，当年五月、九月各浇水 2 次，当年六月至八月（旱季）每天浇水 1 次； 2. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水，应及时排水。
	病虫及灾害防治				
	1. 及时掌控病虫害的	1. 及时掌握病虫害的	1. 及时掌控病虫害的	1. 及时掌控病虫害的	1. 及时掌控病虫害的

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准	生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治； 2. 定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用； 3. 适时进行防冻保暖， <u>冬季至少对树木涂白防冻 1 次</u> ，消灭过冬害虫； 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治； 2. 定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用； 3. 适时进行防冻保暖， <u>冬季至少对树木涂白防冻 1 次</u> ，消灭过冬害虫； 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治； 2. 定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用； 3. 适时进行防冻保暖， <u>冬季至少对树木涂白防冻 1 次</u> ，消灭过冬害虫； 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治； 2. 适时进行防冻保暖， <u>冬季至少对树木涂白防冻 1 次</u> ，消灭过冬害虫； 3. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治； 2. 适时进行防冻保暖， <u>冬季至少对树木涂白防冻 1 次</u> ，消灭过冬害虫； 3. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。
绿化养护	整形修剪				
	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要； 2. 乔、灌木 <u>每年夏季、冬季各修剪 1 次</u> ，绿篱和色块 <u>每年至少修剪 6 次</u> ，草坪 <u>三月至十月每月至</u>	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要； 2. 乔、灌木 <u>每年夏季、冬季各修剪 1 次</u> ，绿篱和色块 <u>每年至少修剪 6 次</u> ，草坪 <u>三月至十月每月至</u>	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪； 2. 乔、灌木 <u>每年修剪 1 次</u> ，绿篱和色块 <u>每年至少修剪 4 次</u> ，草坪 <u>三月至十月每月至少修剪 1 次</u> ； 3. 树木侧枝分布基本均	1. 乔、灌木 <u>每年修剪 1 次</u> ，绿篱和色块 <u>每年至少修剪 4 次</u> ，草坪 <u>三月至十月每月至少修剪 1 次</u> ； 2. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行；	1. 乔、灌木 <u>每年修剪 1 次</u> ，绿篱和色块 <u>每年至少修剪 4 次</u> ，草坪 <u>三月至十月每月至少修剪 1 次</u> ； 2. 草坪应修剪整齐，无大面积枯死。

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准	少修剪 <u>2</u> 次； 3. 树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行； 4. 草坪应修剪整齐，高度在 <u>5cm</u> 以下。种植稠密、无大面积枯死。草坪长到 <u>7cm~8cm</u> 时，应及时修剪； 5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。	少修剪 <u>2</u> 次； 3. 树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行； 4. 草坪应修剪整齐，高度在 <u>5cm</u> 以下。种植稠密、无大面积枯死。草坪长到 <u>7cm~8cm</u> 时，应及时修剪； 5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。	匀，不影响车辆行人通行； 4. 草坪应修剪整齐，高度在 <u>5cm</u> 以下。种植稠密、无大面积枯死。	3. 草坪应修剪整齐，无大面积枯死。	
	除草				
	1. 每年全面除草 <u>5</u> 次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 <u>10%</u> ，不出现 <u>20cm</u> 以上的杂草； 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪 <u>每月</u> 除杂草 <u>1</u> 次，花坛、盆栽 <u>每月</u> 除杂草 <u>1</u> 次。	1. 每年全面除草 <u>4</u> 次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 <u>10%</u> ，不出现 <u>20cm</u> 以上的杂草； 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪 <u>每月</u> 除杂草 <u>1</u> 次，花坛、盆栽 <u>每月</u> 除杂草 <u>1</u> 次。	1. 每年全面除草 <u>3</u> 次； 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪 <u>每季度</u> 除杂草 <u>1</u> 次，花坛、盆栽 <u>每月</u> 除杂草 <u>1</u> 次。	1. 每年全面除草 <u>2</u> 次； 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪 <u>每季度</u> 除杂草 <u>1</u> 次。	1. 每年全面除草 <u>1</u> 次； 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪 <u>每半年</u> 除杂草 <u>1</u> 次。
	楼内保洁				



服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准					
保洁服务	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次。地面<u>每周</u>湿拖 <u>3</u>次；</p> <p>2. 楼梯扶手<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等<u>每周</u>清洁 <u>2</u>次；</p> <p>3. 大堂地面<u>每日</u>清洁不少于 <u>4</u>次，大理石地面每<u>半年</u>打蜡或晶面处理 <u>1</u>次。大堂墙面砖 2 米以下部位<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次，2 米以上部位<u>每季度</u>清洁 <u>1</u>次。大堂玻璃<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃<u>每半月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁循环保洁，灯饰及轿厢顶部<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次，电梯层</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次。地面<u>每周</u>湿拖 <u>2</u>次；</p> <p>2. 楼梯扶手<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等<u>每周</u>清洁 <u>2</u>次；</p> <p>3. 大堂地面<u>每日</u>清洁不少于 <u>4</u>次，大堂墙面砖 2 米以下部位<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次，2 米以上部位<u>每季度</u>清洁 <u>1</u>次。大堂玻璃<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线<u>每季度</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁循环保洁，灯饰及轿厢顶部<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次，电梯层门<u>每周</u>清洁 <u>3</u>次，电梯门壁、层门<u>每季度</u>打蜡上光</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次。地面<u>每周</u>湿拖 <u>1</u>次；</p> <p>2. 楼梯扶手<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>3. 大堂地面<u>每日</u>清洁 <u>2</u>次，大堂墙面砖 2 米以下部位<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次，2 米以上部位<u>每半年</u>清洁 <u>1</u>次。大堂玻璃<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线<u>每半年</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃<u>每半年</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次，灯饰及轿厢顶部<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次，电梯层门<u>每周</u>清洁 <u>3</u>次，电梯门壁、层门<u>每季度</u>打蜡</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶<u>每周</u>清洁 <u>3</u>次；</p> <p>2. 楼梯扶手<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>3. 大堂地面<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次，大堂墙面砖 2 米以下部位<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次，2 米以上部位<u>每年</u>清洁 <u>1</u>次。大堂玻璃<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线<u>每年</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃<u>每半年</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次，灯饰及轿厢顶部<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次，电梯层门<u>每周</u>清洁 <u>3</u>次。</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶<u>每周</u>清洁 <u>2</u>次；</p> <p>2. 楼梯扶手<u>每周</u>清洁 <u>1</u>次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>3. 大堂地面<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次，大堂墙面砖 2 米以下部位<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次，2 米以上部位<u>每年</u>清洁 <u>1</u>次。大堂玻璃<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线<u>每年</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃<u>每半年</u>清洁 <u>1</u>次；</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁<u>每日</u>清洁 <u>1</u>次，灯饰及轿厢顶部<u>每月</u>清洁 <u>1</u>次，电梯层门<u>每周</u>清洁 <u>2</u>次。</p>

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准					
保洁服务	门每日清洁 1 次，电梯门壁、层门每月打蜡上光 1 次。	1 次。	上光 1 次。		
	外围保洁				
	1. 道路每日清扫 2 次，日常循环保洁，主干道每月至少清洗 1 次； 2. 绿化带每周清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数； 3. 水景每日清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂； 4. 休闲娱乐、健身设施每日清洁并消毒 1 次； 5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每日清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1 次； 6. 天台、明沟每月清洁 1 次，上人屋面每周清洁	1. 道路每日清扫 2 次，主干道每季度至少清洗 1 次； 2. 绿化带每周清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数； 3. 水景每日清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂； 4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁并消毒 1 次； 5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每周清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1 次； 6. 天台、明沟每月清洁 1 次，上人屋面每周清洁	1. 道路每日清扫 1 次，主干道每半年至少清洗 1 次； 2. 绿化带每半月清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数； 3. 水景每周清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂； 4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁 1 次，每月消毒 1 次； 5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每月清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每季度清洁 1 次； 6. 天台、明沟每季度清	1. 道路每日清扫 1 次，主干道每年至少清洗 1 次； 2. 绿化带每月清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数； 3. 休闲娱乐、健身设施每周清洁 1 次，每月消毒 1 次； 4. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每季度清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每半年清洁 1 次； 5. 天台、明沟每季度清洁 1 次，上人屋面每半月清洁 1 次； 6. 公共卫生间每日清洁	1. 道路每日清扫 1 次； 2. 绿化带每月清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数； 3. 休闲娱乐、健身设施每月清洁并消毒 1 次； 4. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每半年清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每年清洁 1 次； 5. 天台、明沟每半年清洁 1 次，上人屋面每月清洁 1 次； 6. 公共卫生间每日清洁 1 次，每周消杀 1 次； 7. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准					
保洁服务	<u>1次</u> ； 7. 公共卫生间循环保洁， <u>每日</u> 消杀 <u>1次</u> ； 8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫，主要人行出入口铺设防滑垫。	<u>1次</u> ； 7. 公共卫生间循环保洁， <u>每日</u> 消杀 <u>1次</u> ； 8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫，主要人行出入口铺设防滑垫。	洁 <u>1次</u> ，上人屋面 <u>每半月</u> 清洁 <u>1次</u> ； 7. 公共卫生间 <u>每日</u> 清洁 <u>2次</u> ，每周消杀 <u>1次</u> ； 8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫。	<u>1次</u> ，每周消杀 <u>1次</u> ； 7. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫。	积雪时应及时清扫。
	垃圾收集与处理				
	1. 垃圾实行可回收和不可回收分类管理，垃圾分类标志设置合理且清晰； 2. 垃圾桶布局合理，每单元设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面无污迹； 3. 垃圾日产日清，生活垃圾实行袋装化， <u>每日</u> 至少清理 <u>2次</u> 。垃圾转运点周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味； 4. 建筑垃圾设置临时垃圾池，标志清晰，集中存放，及时外运；	1. 垃圾实行可回收和不可回收分类管理，垃圾分类标志设置合理； 2. 垃圾桶布局合理，每单元设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面无污迹； 3. 垃圾日产日清，生活垃圾 <u>每日</u> 至少清理 <u>2次</u> ，垃圾转运点周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味； 4. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，及时外	1. 按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾 <u>每日</u> 至少清理 <u>1次</u> ； 2. 垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾； 3. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运； 4. 垃圾桶、果皮箱 <u>每周</u> 清洁 <u>2次</u> ，定期消毒。	1. 按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾 <u>每日</u> 至少清理 <u>1次</u> ； 2. 垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾； 3. 建筑垃圾集中存放，定期外运； 4. 垃圾桶、果皮箱 <u>每周</u> 清洁 <u>1次</u> ，定期消毒。	1. 设置垃圾收集点，生活垃圾 <u>每日</u> 至少清理 <u>1次</u> ； 2. 垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾； 3. 垃圾桶、果皮箱 <u>每周</u> 清洁 <u>1次</u> 。

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准					
保洁服务	5. 垃圾桶、果皮箱每日清洁 <u>1</u> 次，定期消毒，箱（桶）无污迹； 6. 垃圾生物处理、中水处理等设备能正常使用并定期维护。	运； 5. 垃圾桶、果皮箱每日清洁 <u>1</u> 次，定期消毒。			
公共秩序维护	人员要求				
	1. 公共秩序维护人员以中青年为主， <u>45</u> 周岁以下占人员总数不低于 <u>80%</u> ，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训； 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员以中青年为主， <u>45</u> 周岁以下占人员总数不低于 <u>70%</u> ，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训； 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序； 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序； 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序； 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。
	门岗				
	1. 建立健全门岗制度； 2. 各出入口 24 小时值	1. 建立健全门岗制度； 2. 各出入口 24 小时值	1. 建立健全门岗制度；	1. 建立健全门岗制度； 2. 主出入口设专人 24	1. 建立健全门岗制度； 2. 主出入口设专人 24

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准	班，主出入口双人值勤，主出入口 <u>白班</u> 设立岗； 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。劝阻外来人员推销、发放广告等行为； 4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理； 5. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。	班，主出入口双人值勤，主出入口每日 <u>7:00～9:00、17:00～19:00</u> 设立岗； 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。劝阻外来人员推销、发放广告等行为； 4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理； 5. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。	2. 主出入口设专人 24 小时值班，每日 <u>7:00～9:00 和 17:00～19:00</u> 设立岗； 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。劝阻外来人员推销、发放广告等行为； 4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理； 5. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。	小时值班； 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，劝阻外来人员推销、发放广告等行为； 4. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。	小时值班； 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，劝阻外来人员推销、发放广告等行为； 4. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。
公共秩序维护	巡逻				
	1. 制定详细的巡逻方案， <u>每小时</u> 巡逻 <u>1</u> 次，公共秩序维护人员使用智能巡更系统按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录； 2. 楼梯间等室内公共区	1. 制定详细的巡逻方案， <u>白天</u> 巡逻次数不少于 <u>6</u> 次， <u>夜间</u> 巡逻次数不少于 <u>8</u> 次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录； 2. 楼梯间等室内公共区	1. 制定详细的巡逻方案， <u>白天</u> 巡逻次数不少于 <u>4</u> 次， <u>夜间</u> 巡逻次数不少于 <u>6</u> 次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录； 2. 楼梯间等室内公共区	1. 制定详细的巡逻方案， <u>白天</u> 巡逻次数不少于 <u>2</u> 次， <u>夜间</u> 巡逻次数不少于 <u>4</u> 次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录； 2. 楼梯间等室内公共区	1. 不定人不定期巡逻，并做好记录； 2. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施。

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准	域每日定时巡查 2 次，及时处置乱堆乱放等问题； 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。	域每日定时巡查 1 次，及时处置乱堆乱放等问题； 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。	域每日定时巡查 1 次，及时处置乱堆乱放等问题； 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。	域每日定时巡查 1 次，及时处置乱堆乱放等问题； 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。	
	交通秩序维护				

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准					
公共秩序 维护	1. 物业区域内固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息齐全，发现车辆停放异常情况应及时联系车主； 2. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范； 3. 按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为； 4. 停车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实； 5. 应划定非机动车专用停放区域并设置雨棚，引导有序停放； 6. 张贴共享单车禁入标志，劝阻、制止共享单车	1. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范； 2. 按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为； 3. 停车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实； 4. 应划定非机动车专用停放区域并设置雨棚，引导有序停放； 5. 张贴共享单车禁入标志，劝阻、制止共享单车进入物业区域。	1. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范； 2. 车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，对不按规定停车的行为及时劝阻、纠正； 3. 定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范； 4. 应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。	1. 物业区域内应设置简易的交通标志； 2. 车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为； 3. 定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实； 4. 应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。	1. 物业区域内应设置简易的交通标志； 2. 车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为； 3. 定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实； 4. 应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准	进入物业区域。				



服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准	建筑部件				
房屋及设施设备管理	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分 <u>每周</u> 检查 <u>1</u> 次，保证牢固、使用安全； 2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等 <u>每周</u> 检查 <u>1</u> 次； 3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等 <u>每季度</u> 检查 <u>1</u> 次，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会； 4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分 <u>每月</u> 检查 <u>1</u> 次，保证牢固、使用安全； 2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等 <u>每月</u> 检查 <u>1</u> 次； 3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等 <u>每季度</u> 检查 <u>1</u> 次，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会； 4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分 <u>每季度</u> 检查 <u>1</u> 次，保证牢固、使用安全； 2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等 <u>每季度</u> 检查 <u>1</u> 次； 3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等 <u>每半年</u> 检查 <u>1</u> 次，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会； 4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分 <u>每季度</u> 检查 <u>1</u> 次，保证牢固、使用安全； 2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等 <u>每季度</u> 检查 <u>1</u> 次； 3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等 <u>每年</u> 检查 <u>1</u> 次，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会； 4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分 <u>每半年</u> 检查 <u>1</u> 次，保证牢固、使用安全； 2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等 <u>每半年</u> 检查 <u>1</u> 次； 3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等 <u>每年</u> 检查 <u>1</u> 次，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会； 4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。
	附属构筑物				
	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准					
房屋及设施设备管理	明显； 2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每周巡查 1 次； 3. 大门、围墙、护栏每周检查 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理； 4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每周巡查 1 次，发现变形、破损及时处理； 5. 游乐及康乐设施每周检查 1 次，发现异常及时处理； 6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视 1 次，其他月份每月巡检 1 次； 7. 危险部位设置安全防范警示标志，每周检查 1 次。	明显； 2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每月巡查 1 次； 3. 大门、围墙、护栏每月检查 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理； 4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每月巡查 1 次，发现变形、破损及时处理； 5. 游乐及康乐设施每月检查 1 次，发现异常及时处理； 6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视 1 次，其他月份每月巡检 1 次； 7. 危险部位设置安全防范警示标志，每月检查 1 次。	明显； 2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每季度巡查 1 次； 3. 大门、围墙、护栏每季度检查 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理； 4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每季度巡查 1 次，发现变形、破损及时处理； 5. 游乐及康乐设施每季度检查 1 次，发现异常及时处理； 6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视 1 次，其他月份每月巡检 1 次； 7. 危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查 1 次。	明显； 2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每季度巡查 1 次； 3. 大门、围墙、护栏每季度检查 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理； 4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每季度巡查 1 次，发现变形、破损及时处理； 5. 游乐及康乐设施每季度检查 1 次，发现异常及时处理； 6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视 1 次，其他月份每月巡检 1 次； 7. 危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查 1 次。	明显； 2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每半年巡查 1 次； 3. 大门、围墙、护栏每半年检查 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理； 4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每半年巡查 1 次，发现变形、破损及时处理； 5. 游乐及康乐设施每半年检查 1 次，发现异常及时处理； 6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视 1 次，其他月份每月巡检 1 次； 7. 危险部位设置安全防范警示标志，每半年检查 1 次。
	公共照明				
	1. 楼内照明、楼外照明、	1. 楼内照明、楼外照明、	1. 楼内照明、楼外照明、	1. 楼内照明、楼外照明、	1. 楼内照明、楼外照明、

服务项目	五星级（高）	四星级	三星级	二星级	一星级（低）
服务标准	应急照明每周集中检查 1 次，一般故障当日内修复，复杂故障 3 日内修复； 2. 路灯、楼道灯完好率应不低于 95%； 3. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	应急照明每月集中检查 1 次，一般故障 2 日内修复，复杂故障 1 周内修复； 2. 路灯、楼道灯完好率应不低于 85%； 3. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	应急照明每季度集中检查 1 次，一般故障 2 日内修复，复杂故障 1 周内修复； 2. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	应急照明每季度集中检查 1 次，一般故障 3 日内修复，复杂故障 2 周内修复； 2. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	应急照明每半年集中检查 1 次，一般故障 3 日内修复，复杂故障 2 周内修复； 2. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。
房屋及设施设备管理	日常维修				
	1.24 小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守，处理紧急报修； 2.水电等急修应在 15 分钟内到现场处理，一般故障 1 日内修复，复杂故障 3 日内修复； 3.维修回访率 90% 以上； 4.需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。	1.24 小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守，处理紧急报修； 2.水电等急修应在 15 分钟内到现场处理，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复； 3.维修回访率 80% 以上； 4.需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。	1.24 小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守，处理紧急报修； 2.水电等急修应在 30 分钟内到现场处理，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。； 3.维修回访率 70% 以上； 4.需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。	1.24 小时受理业主或使用人报修； 2.水电等急修应在 1 小时内到现场处理，一般故障 2 日内修复，复杂故障 2 周内修复； 3.需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。	1. 24 小时受理业主或使用人报修； 2. 水电等急修应在 1 小时内到现场处理，一般故障 2 日内修复，复杂故障 2 周内修复； 3. 需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。

