**重庆市物业服务收费管理办法(1-4级 渝府办发【2015】36号 渝价【2015】68号文件）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **等级** | **一级** | | **二级** | | **三级** | | **四级** |
| **对应等级应收费（4万平方米以上可上浮10%）** | **1元/平方米** | | **1.3元/平方米** | | **1.6元/平方米** | | **1.9元/平方米** |
| **重庆市最新住宅物业等级服务标准对照表(1-4级）** | | | | | | | |
| **一、基本要求** | | | | | | | |
| **一级** | | **二级** | | **三级** | | **四级** | |
| 1、日常服务应符合国家和《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。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 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。 | | **增加：**管理服务人员统一着装、仪表整洁规范。 | | **增加：**小区经理有一年以上小区经理任职经历。 | | **增加：**小区经理有二年以上小区经理任职经历。管理服务人员行为规范，服务主动、热情。 | |
| 3、按中标合同文件的规定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 | | **人均管理面积减少：** 3201-3500平方米 | | **人均管理面积减少：** 2901-3200平方米 | | **人均管理面积减少：** 2500-2900平方米 | |
| 4、有物业管理方案、质量管理、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。 | | 增加：从有物业管理相关制度变为建立相关制度 | | 增加：建立的基础上建全相关制度 | | 对比二级无改动 | |
| 5、按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 6、小区有固定的办公地点及办公家具。周一至周五每天在**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%。 | | 增加：其他节假日**每天6小时**在小区管理处进行业务接待，答复率100%、有效投诉处理率100%。 | | 增加：接待中心配置办公家具及电话、计算机等办公设施设备。时长改为**每天10小时**，处理物业服务合同范围内的公共性事务 | | 增加：接待中心时长改为**12小时** | |
| 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。 | | 增加： 急修30分钟内到达现场、**回访率75%**以上 | | 增加： **回访率85%**以上 | | 增加：急修20分钟内到达现场**回访率100%**以上 | |
| 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。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 9、按规定使用专项维修资金，公布专项维修资金使用情况。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 10、每年进行一次业主满意度测评，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。 | | 增加：指标调整每年进行一次，同时达到70%。 | | 增加：指标调整每年进行一次（含一次）以上，同时达到75% | | 增加：指标调整每年进行1次以上，同时达到85% | |
| 11、公示利用共用部位收益和使用情况。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 无 | | 能提供并公示一种（含一种）以上便民（无偿）服务；重大节假日进行专题布置，每年组织一次（含一次）以上社区活动。 | | 增加：改为二次 | | 增加：改为三次 | |
| **二、设备维保** | | | | | | | |
| **一级** | | **二级** | | **三级** | | **四级** | |
| 1、建立共用部位、设施设备档案，对房屋共用部位、设施设备进行日常管理和维修养护，有检修和保养等记录。 | | 增加：运行记录。 | | 增加：记录齐全。 | | 无改动 | |
| 2、定期检查、巡查房屋共用部位、设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 3、**A：每月巡查1次**小区房屋楼栋单元门、楼梯通道及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；**B：每季巡查1次**房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好；**C:每季巡查1次**围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，按规定修补；**D:每年检查1次**雨水井、污水井、化粪池；共用雨、污水管道**每年检1次**，保持基本畅通；**E：**化粪池**每年清淘1次**。**F:每半年巡查1次**场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。 | | **A：每周巡查1次 ；B：每月巡查1次 ；C:每月巡查1次 ；D:每半年检查1次** ；**E：**化粪池**每年清淘2次**。**F:每季巡查1次**场地 | | **A：每两日巡查1次 ；B：每半月巡查一次 ； C:每半月巡查一次 ；D:每季度检查1次；** **E：**化粪池**每年清淘2次**；**F:每月度巡查1次** 。 | | **A： 每日巡查1次；B：每周巡查1次；C:每周巡查1次；D:每月检查1次； E：每年清淘2次；F:每周巡查1次。** | |
| 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约要求，建立住宅装饰装修管理制度。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全等损害公共利益现象及时劝阻， 及时报告业主委员会和有关主管部门。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 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。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 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。 | | 增加：主要路口设有路标。 | | 增加：标识完好。小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、楼栋栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志； | | 无改动 | |
| 7、载人电梯按物业服务合同约定运行（正常维保和检修期间除外）。 | | 增加：运行改为24小时运行。 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 8、消防设施设备完好；消防通道畅通。 | | 增加：可随时启用。 | | 增加：设备房保持整洁、通风。 | | 无改动 | |
| 9、路灯、楼道灯完好率不低于**85%。** | | 增加：指标改为**90%**，**24小时**修复。 | | 增加：指标**93%**，**4小时**修复。 | | 增加：指标改为**95%**，**2小时**修复。 | |
| **三、秩序维护** | | | | | | | |
| **一级** | | **二级** | | **三级** | | **四级** | |
| 1、人员要求：佩戴统一标志，语言文明；身体健康，工作负责。 | | 增加：统一着装，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。 | | 增加：仪容仪表整洁规范，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，并定期培训。 | | 增加：以中青年为主，45周岁以下的占总数的60%以上。 | |
| 2、小区主出入口24小时值班看守，边门定时开放，对进出口车辆进行管理疏导，对大型物件搬出实行记录；阴止小商小贩、外来人员随意进入小区，保持出入口畅通，门卫有交接班记录。 | | 增加：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。 | | 增加：其中8：00-18：00立岗，不倚不靠，并有详细的交接班记录。 | | 增加：其中主出入口7：00-19：00立岗，不倚不靠，。 | |
| 3、每天不定时在小区内巡逻，做好巡逻记录。 | | 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。 | | 增加：按照规定路线和时间每3小时巡查一次，重点部位应设巡更点，监控中心有巡更记录。实施24小时监控。 | | 增加：时间改为每2小时巡查1次。 | |
| 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。 | | 增加：监控视频保存**一月**以上。 | | 增加：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、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、门禁系统等，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，。 | | 增加：应具备4项技防设施，监控视频应保存**2月**以上。 | |
| 5、对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。 | | 无改动 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 6、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。 | | 增加：**15分钟**赶到现场。 | | 增加：**10分钟**内赶到现场 。 | | 增加：**五分钟**内赶到现场 | |
| 无 | | 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路基本畅通；对大型物件搬出实行记录。 | | 增加：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。 | | 增加：简要地标改为要求设立指示牌和地标，引导车辆有序通行和停放。 | |
| **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。 | | 增加：按楼层或栋设置垃圾收集点，垃圾点周围地面无散落垃圾、无明显异味。 | | 增加：无明显异味改为无异味。 | | 无改动 | |
| 2、室外果皮相箱、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。 | | 无改动 | | 增加每两日擦拭1次，箱（桶）无满溢，无异味。 | | 增加：每日清理2次，擦拭1次，箱（桶）无满溢、无污迹。 | |
| 3、**A:**小区道路、广场、停车场、绿地等**每日清扫1次**；**B：**电梯、一层共用大厅**每日清扫1次**，**拖拭1次**，**C:**楼道**每日**清扫1次，每周1次，**D：**消防通道**每周**清扫1次，每月拖拭1次；**E：**共用部位玻璃每**半年**清洁1次；**F：**楼道灯、庭院路灯**每年**清洁1次。 | | **A: 每日清扫1次；B： 每日拖拭1次，C:两日拖拭1次，D：每周拖拭1次；E： 每季清洁1次；F： 每季清洁1次。** | | **A:每日清扫1次；B： 每日拖拭1次，D：每三日拖拭1次**；**E：** **每月清洁1次**；**F：**庭院路灯**每月**清洁1次,楼道灯每**季度**清洁1次。 | | **A: 每日清扫2次；B： 大厅每日拖拭2次，D： 每两日拖拭1次； E：**玻璃**每月**清洁1次；**F：**庭院路灯**每月**清洁1次,楼道灯每**两月**清洁1次。 | |
| 4、**A:**楼梯扶手、宣传栏、信报箱每**半月**擦拭1次，**B：**电梯轿厢等部位**每周**擦拭1次，目视无灰尘，**C:**室外标识**每季**擦拭1次。 | | 增加：**A**:**每周**擦拭 ，**B：** 每日擦拭 ，**C:** 每月擦拭1次。 | | 增加：**A:**每2日擦拭1次，**C:** 每周擦拭1次。 | | 增加：**C：**室外标识每日擦拭1次，电梯操作板每日消毒1次。 | |
| 无 | | 小区内主干路、广场、一层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。 | | 无改动 | | 无改动 | |
| 5、消毒灭害，每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每**半年**灭鼠1次。 | | 无改动 | | 增加：**每季**灭鼠一次。 | | 无改动 | |
| **五、绿化养护** | | | | | | | |
| **一级** | | **二级** | | **三级** | | **四级** | |
| 1、绿地保存率**80%**以上 | | 绿地保存率**90%**以上，绿地基本无裸露。 | | 绿地保存率**95%**以上。 | | 增加：绿地保存率**100%**。 | |
| 2、实施绿化养护管理。 | | 增加：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。 | | 增加：专业养护，每年普修四遍以上，草杂、面积不大于10%。 | | 增加：及时修剪和补栽，每年普修五遍以上，杂草面积不大于5%。 | |
| 3．定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 | | 不变 | | 不变 | | 不变 | |
| 4．预防病虫害，控制大面积病虫害发生。 | | 每年喷洒药物不少于2次，控制病虫害。 | | 定期喷洒， 每年喷洒药物不少于3次。 | | 定期喷洒药物， 每年不少于3次。 | |
| 5．花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形。 | | 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。 | | 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。 | | 无改动 | |
| 6．花卉布置一年不少于1次。 | | 花卉布置一年不少于2次（含2次）。 | | 花卉布置一年不少于2次（含2次）。 | | 无改动 | |