

文件

威 县 行 政 审 批 局
威县住房和城乡建设局

威批〔2020〕14号

**关于制定威县普通住宅小区前期物业服务
临时收费标准通知**

县各相关物业服务企业：

为进一步规范我县居民小区物业服务收费行为，促进物业服务及房地产行业健康发展，根据《政府制定价格行为规则》（中华人民共和国国家发展和改革委员会第7号令）、《河北省定价目录》（冀价政调【2018】42号）、《物业管理条例》等规定，报经县政府同意，现就威县物业服务收费有关政策明确如下：

一、提供物业服务并收费的物业服务企业与业主应当签订物业服务合同，约定物业服务内容、服务等级标准、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形、违约责任等内容。物业服务等级标准按《威县普通住宅小区物业服

务等级标准》执行。

二、业主大会成立之前的住宅区（别墅除外）公共性物业服务收费执行本标准。

三、物业服务收费可按月、季收取，但最多不得一次性收取超过一年服务费用。与业主另有约定的，按约定执行。

四、物业服务收费应按规定实行明码标价，将物业服务内容、服务标准（等级）、收费项目、收费标准进行公示。

五、本文规定事项与国家、省、市政策规定不符的，按国家、省、市政策规定执行。

六、本规定自下发之日起执行，有效期 2 年。

附：1、威县住宅小区前期物业服务收费标准

2、威县普通住宅小区物业服务等级标准



2020 年 3 月 20 日

威县行政审批局

2020 年 3 月 20 日

附件 1:

威县住宅小区前期物业服务收费标准

服务等级	收费标准 (元/月·m ²)	浮动幅度
一级	0.53	±10%
二级	0.41	±10%
三级	0.30	±10%
四级	0.19	±10%
等外级	0.14	最高限价
电梯运行费	0.28	±10%

威县普通住宅小区物业服务等级标准

一级服务

项目	内容与标准
(一) 基础要求	1、小区封闭式管理。 2、按规定签订物业服务合同，合同双方权利和义务关系明确。 3、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 4、小区物业公司经理应取得物业管理师资格，具有三年以上物业管理工作经验；其他管理人员、操作人员按照国家规定取得职业资格证书和相关专业证书。 5、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 6、管理服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务主动热情。 7、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定的时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 8、能够提供两种以上特约服务（有偿）和两种以上便民（无偿）服务，提供有偿服务的，公示服务项目与收费价目。 9、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布一次财务收支状况。 10、运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备设施管理）。 11、每年 2 次以上以书面形式开展业主满意度调查，满意率达到 90% 以上。 12、小区的绿化覆盖率达到 30%。 13、每年开展不少于 2 次健康向上的社区文化生活。 14、配备办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
(二) 房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据《物业服务合同》的约定，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划。向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护，每 5 年粉刷 1 次共用楼道内墙面。 4、制定和完善住宅小区装饰装修申请、审批、巡视、验收等装修管理规定，建立业主或使用人房屋装修方案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 5、对违反规划和私搭乱建擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、空调安装位置统一，实施冷凝水集中排放。 7、公共楼梯间的墙面、地面无破损，外墙及公共空间无张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象。室外招牌、广告牌按规定设计，整齐有序。 8、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）、户和公共配套设施、场地有明显的标志。

项目	内容与标准
(三) 设施设备 维护保养	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应有专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案、台帐，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4、对公用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定，组织修复或者更新改造。 5、载人电梯 24 小时运行，轿厢内按钮灯具等配件保持完好。 6、委托专业维修保养单位进行电梯保养，每年进行安全检测，并持有有效的《安全使用许可证》，物业公司有专人对电梯进行管理。 7、消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通。 8、设备房保持清洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 9、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 10、路灯、楼道灯完好率不低于 98%。 11、容易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预案。 12、接到相关部门停水、停电通知后，按规定时间提前通知用户。
(四) 协助 维护 公共 秩序	1、专职安全护卫人员，身体健康，工作认真负责，并定期接受培训。 2、熟悉物业管理法律法规，熟悉小区的环境，能正确使用各类消防、物技、技防器械和设备，能够熟悉和掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐。 4、配备对讲装置和其它必备的安全护卫工具。 5、小区主出入口 24 小时值勤，至少 2 人值守，并有详细的交接班记录和外来车辆登记记录。 6、对重点区域、重点部位每小时至少巡查 1 次；安全监控设施实施 24 小时监控。 7、按约定对进出小区的车辆实施证、卡登记管理，引导车辆有序通行、停放。 8、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。 9、对火灾、治安、公共卫生、水浸，电梯困入，交通事故等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

项目	内容与标准
(五) 保 洁 服 务	1、高层按层、多层按幢设置垃圾桶，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶的清洁、无异味。 2、合理设置果皮箱或者垃圾桶，每日清运2次。 3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次;电梯厅、楼道每日清扫2次，电梯轿厢每日擦拭1次，电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹。楼梯扶手每日擦洗1次，楼梯每日清拖1次，一层共用大厅每日清拖一次;共用部位玻璃每周清洁1次;路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。 4、小区内共用雨、污水管道每年疏通1次;雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏;化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫处害。 7、无饲养家禽、家畜，宠物受到严格管制。
(六) 绿 化 服 务	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5、定期喷洒药物，预防病虫害。 6、绿化地应设宣传牌，提示人们爱护绿化。 7、小区绿化完好率达到80%以上。

二级服务

项目	内容与标准
(一) 基础 要求	1、小区封闭式管理。 2、按规定签订物业服务合同，合同双方权利义务关系明确。 3、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 4、小区物业公司经理具备物业管理师资格，具有三年以上的物业管理经验；管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书和相关专业证书。 5、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理，档案管理等制度健全。 6、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 7、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修 1 小时内、其它报修按双方约定的时间到达现场，有报修、维修和回访记录。 8、能够提供一种以上特约服务（有偿）和一种以上便民（无偿）服务，提供有偿服务的，公示服务项目与收费价目。 9、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布一次财务收支状况。 10、运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备设施管理）。 11、每年 2 次以上以书面形式开展业主满意度调查，满意率达到 87% 以上。 12、小区的绿化覆盖率达到 25%。 13、每年开展不少于 1 次健康向上的社区文化活动。 14、配备办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
(二) 房屋 管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据《物业服务合同》的约定，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每 3 日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 4、制定和完善住宅小区装饰装修申请、审批、巡视、验收等装修管理规定，建立业主或使用人房屋装修方案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、空调安装位置统一，组织实施冷凝水集中排放。 7、公共楼梯间的墙面、地面无破损，外墙及公共空间无张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象。室外招牌、广告牌按规定设计，整齐有序。 8、小区主出入口设小区平面示意图，各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。

项目	内容与标准
(三) 设施设备 维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。 2、建立共用设施设备档案、台帐,设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标志齐全,规范。责任人明确,操作维修人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期组织巡查,做好巡查记录,需要维修,属于小修范围的及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划,向业主大会或者业主委员会提出报告和建议,根据业主大会的决定,组织维修或者更新改造。 5、载人电梯 24 小时运行,轿厢内按钮、灯具等配件保持完好。 6、委托专业维修保养单位进行电梯保养,每年进行安全检测,并持有有效的《安全使用许可证》,物业公司有专人对电梯进行管理。 7、消防设施设备完好,可随时启用,消防通道畅通。 8、设备房保持清洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 9、小区主要道路及停车场交通标志齐全。 10、路灯,楼道灯完好率不低于 95%。 11、容易危及人身安全的设施设备有明显的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预案。 11、接到相关部门的停水、停电通知后,按规定时间提前通知用户。
(四) 协助 维护 公共 秩序	1、专职安全护卫人员,身体健康,工作认真负责,并定期接受培训。 2、熟悉物业管理法律法规,熟悉小区的环境,能正确使用各类消防、物技、技防器械和设备,能够熟悉和掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时统一着装,佩戴统一标志,仪容仪表规范整齐。 4、配备对讲装置和其它必备的安全护卫工具。 5、小区主出入口 24 小时值勤,至少 2 人值守,并有详细的交接班记录和外来车辆登记记录。 6、对重点区域、重点部位每两小时至少巡查 1 次;安全监控设施实施 24 小时监控。 7、按约定对进出小区的车辆实施证、卡登记管理,引导车辆有序通行、停放。 8、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。 9、对火灾,治安,公共卫生,电梯困入,交通事故等突发事件有应急预案。事发时及时报告业主委员会和有关部门并协助采取相应的措施。

项目	内容与标准
(五) 保洁 服务	1、按幢设置垃圾桶，生活垃圾每天清运1次。 2、小区道路、停车场、广场、绿地等每日清扫1次，电梯厅、楼道每日清扫1次，电梯轿厢每日擦拭1次，电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹。楼梯扶手每3天擦拭1次，楼梯每周清拖2次，共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每季度清洁1次，及时清除区内主要道路积水、积雪。 3、区内公共雨、污水管道每年疏通1次，雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 4、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 5、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。 6、无饲养家禽、家畜，宠物受到严格管制。
(六) 绿化 服务	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、对草坪、花卉，绿篱、树木定期进行修剪、养护。 3、定期清除绿地杂草、杂物。 4、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5、适时喷洒药物，预防病虫害。 6、绿地应有宣传牌，提示人们爱护绿化。 7、小区绿化完好率在75%以上。

三级服务

项目	内容与标准
(一) 基础 要求	1、按规定签订物业服务合同，合同双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区的共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、小区物业公司经理要有三年以上的物业管理经验，管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取的职业资格证书和相关专业证书。 4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6、设有服务接待中心，公示 16 小时服务电话，报修按双方约定的时间到达现场，有报修、维修记录。 7、公示服务标准和收费标准，每年向业主公布财务收支状况。 8、运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备设施管理）。 9、能够提供一种以上特约服务（有偿）和一种以上便民（无偿）服务，提供有偿服务的，公示服务项目与收费价目。 10、每年 1 次以上以书面形式开展业主满意度调查，满意率达到 84% 以上。 11、小区绿化覆盖率达到 20%。 12、组织开展有意义健康向上的文化活动。 13、配备办公家具、电话、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
(二) 房 屋 管 理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据《物业服务合同》约定，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每周巡查 1 次小区房屋单元门，楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。 4、制定和完善住宅小区装饰装修申请、审批、巡视、验收等装修管理规定，建立业主或使用人房屋装修方案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。

项目	内容与标准
(三) 设施设备 维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。 2、建立共用设施设备档案、台帐,设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、操作维修人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期巡查,做好巡查记录,需要维修,属于小修范围的及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划,向业主大会或者业主委员会提出报告和建议,根据业主大会的决定,组织维修或者更新改造。 5、载人电梯 24 小时正常运行,轿厢内按钮、灯具等配件保持完好。 6、委托专业维修保养单位进行电梯保养,每年进行安全检测,并持有有效的《安全使用许可证》,物业公司有专人对电梯进行管理。 7、消防设施设备完好,可随时启用;消防通道畅通。 8、路灯,楼道灯完好率不低于 90%。 9、容易危及人身安全的设施设备有明显的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预案。
(四) 协助 维护 公共 秩序	1、专职安全护卫人员,身体健康,工作认真负责。 2、熟悉小区的环境,能正确使用各类消防、物技、技防器械和设备,能够熟悉和掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时统一着装,佩戴统一标志,仪容仪表规范整齐。 4、配备对讲装置和其它必备的安全护卫工具。 5、小区主出入口小区 24 小时值勤,并有详细的交接班记录和外来车辆登记记录。 6、配有安全监控设施,对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次。 7、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。 8、对火灾,治安,公共卫生等突发事件有应急预案。事发时及时报告业主委员会和有关部门并协助采取相应的措施。

项目	内容与标准
(五) 保洁 服务	1、小区内设有垃圾收桶，生活垃圾每天清运 1 次。 2、小区公共场所每日清扫 1 次，楼道每日清扫 1 次；电梯轿厢每日擦拭 1 次，电梯门壁打蜡上光每月不少于 1 次，表面光亮、无污迹。楼梯扶手每周擦拭 1 次，楼梯每周清拖 1 次；共用部位玻璃每季度清洁 1 次；路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。 3、小区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每半年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。 4、二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。 5、无饲养家禽、家畜，宠物受到严格管制。
(六) 绿化 服务	1、对草坪、花卉，绿篱、树木定期进行修剪、养护。 2、定期清除绿地杂草、杂物。 3、预防花草、树木病虫害。 4、小区绿化完好率达到 70%。

四级服务

项目	内容与标准
(一) 基础要求	1、按规定签订物业服务合同，合同双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区的共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、小区物业公司经理要有两年以上的物业管理经验，管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书和相关专业证书。 4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6、设有服务接待中心，公示 8 小时服务电话，报修按双方约定的时间到达现场，有报修、维修记录。 7、公示服务标准和收费标准，每年向业主公布一次财务收支状况。 8、建立业主档案、收费管理、设备管理等记录。 9、每年至少 1 次以书面形式开展业主满意度调查，满意率 80% 以上。 10、有一定的绿化面积。 11、积极配合并支持社区文化活动建设。 12、配备办公家具、电话、电脑等办公设施及办公用品。
(二) 房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据《物业服务合同》约定，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、制定和完善住宅小区装饰装修申请、审批、巡视、验收等装修管理规定，建立业主或使用人房屋装修方案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 4、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 5、各栋、单元（门）户有明显标志。

项目	内容与标准
(三) 设施设备 维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。 2、建立共用设施设备档案(设备台帐), 设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、操作维修人员严格执行设施设备操作规程及保养规范; 设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期巡查, 做好巡查记录, 需要维修, 属于小修范围的及时组织修复; 属于大、中修范围或者需要更新改造的, 及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划, 向业主大会或者业主委员会提出报告和建议, 根据业主大会的决定, 组织维修或者更新改造。 5、消防设施设备完好, 可随时启用; 消防通道畅通。 6、路灯, 楼道灯完好率不低于 80%。 7、容易危及人身安全的设施设备有明显的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预案。
(四) 协助 维护 公共 秩序	1、有专职安全护卫人员, 身体健康, 工作认真负责。 2、熟悉小区的环境, 能正确使用各类消防、物技、技防器械和设备。 3、配备必备的安全护卫工具。 4、小区主出入口小区 24 小时值勤, 不定时的巡查。 5、地面、墙面有检疫标志。 6、对火灾, 治安, 公共卫生等突发事件有应急预案。事发时及时报告业主委员会和有关部门, 并协助采取相应的措施。

项目	内容与标准
(五) 保洁 服务	1、小区内合理配置垃圾箱，垃圾每天清运 1 次。 2、小区公共场所每日清扫 1 次，楼道每周清扫 1 次；共用部位玻璃每半年清洁 1 次。 3、小区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次，雨、污水井每半年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。 4、二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。 5、无家禽、家畜。
(六) 绿化 服务	1、对草坪、花卉，绿篱、树木定期进行修剪、养护。 2、保持绿地、花卉清洁。 3、发现花草、树木病虫害及时处理。 4、小区绿化完好率达到 60%以上。