

河源市发展和改革局 河源市住房和城乡建设局 文件

河发改价格〔2021〕205号

河源市发展和改革局 河源市住房和城乡建设局 关于调整河源市市区住宅物业服务收费政府 指导价有关问题的通知

各县（区）发展和改革局、住房和城乡建设局，江东新区发展财政局、自然资源和城乡建设局，市高新区投资促进局、国土规划建设局，市物业管理行业协会，市区各物业服务企业：

为完善我市住宅物业服务收费价格形成机制，规范我市物业服务收费行为，促进物业服务行业健康发展，根据《广东省物价局 广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费管理办法》（粤价〔2010〕1号）等有关规定，结合我市的实际，并经市人民政府同意，现就调整我市市区住宅物业服务收费政府指导价有关问题通知如下：

一、定价管理范围

我市住宅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。业主大会成立之前的住宅物业（前期物业）服务收费实行政府指导价；别墅、业主大会成立之后的住宅及其它非住宅物业服务收费实行市场调节价。

二、调整政府指导价

根据合理补偿成本、业主承受能力以及社会经济发展状况等因素，调整市区住宅物业服务收费政府指导价（详见附件1《河源市市区住宅小区物业服务收费政府指导价标准》）。建设单位或业主与物业服务企业在政府指导价范围内，按质价相符的原则，选择相应的物业服务等级和标准（详见附件2《河源市物业服务等级和标准》）以合同（协议）形式约定具体的收费标准，服务没有达到该级别全部内容的，应当执行低一级别的收费标准。

实行政府指导价的物业服务成本构成包括《广东省物价局广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费管理办法》第十三条规定的内容以及二次供水所产生的费用，物业服务企业不得另行向业主分摊有关费用。

三、配套措施

（一）保障性住宅物业服务收费政策。

我市保障性住宅物业服务收费执行政府指导价标准。保障房主管部门可根据保障对象、保障房房源等实际情况，对保障对象物业服务费给予优惠，具体方式由保障房主管部门确定。

（二）完善物业服务收费管理机制。

新建住宅物业建设单位通过招投标或者协议方式选聘物业服务企业进行前期物业服务，物业服务费标准由建设单位与其选聘的物业服务企业在政府指导价范围内确定，并与物业买受人在商品房买卖合同或前期物业服务协议中约定。

原有住宅物业（前期物业）其物业服务收费标准经价格主管部门核定突破原政府指导价的，可按原标准继续执行。需在新的政府指导价范围内调整的，物业服务双方应按照《中华人民共和国民法典》《广东省物业管理条例》等规定的程序和要求，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，并在物业服务合同（协议）中重新约定后执行，物业服务企业不得擅自调整物业服务收费标准。

（三）调整适用范围。

此次调整市区物业服务收费政府指导价范围适用于源城区、江东新区和市高新区。其余各县可在不高于市区政府指导价内制定公布。

四、严格执行收费公示制度

物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置，将物业服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等进行公示，接受有关部门和群众的监督。未按规定明码标价以及价格欺诈等价格违法行为，由市场监管部门依法查处。

五、加强物业行业管理

物业行业行政主管部门要加强对物业管理活动的指导和监督，进一步规范物业管理招投标工作和物业服务合同备案

管理，不断推进物业服务水平整体提升，维护业主合法权益。

六、执行时间

本通知自 2021 年 9 月 1 日起执行，有效期 5 年。以往有关政策与本通知不一致的，以本通知为准，原印发《关于公布河源市物业管理收费政府指导价的通知》（河价〔2005〕63 号）同时废止。

附件：1. 河源市市区物业服务收费政府指导价标准
2. 河源市物业服务等级和标准



公开方式：主动公开

抄送：省发展改革委，市人大常委会办公室、市府办公室、市市场监督管理局。

河源市发展和改革委员会办公室

2021 年 7 月 27 日印发

附件 1

河源市市区住宅物业服务收费政府指导价标准

物业服务等级	基准价 (元/平方米)		浮动幅度
一级	带电梯	1.6	上浮不超过 30%， 下浮幅度不限。
	无电梯	1.3	
二级	带电梯	1.5	上浮不超过 20%， 下浮幅度不限。
	无电梯	1.1	
三级	带电梯	1.2	
	无电梯	0.8	

河源市物业服务等级和标准

服务内容		服务内容与标准	
项目	(一)基本要求	基本服务	差异化服务
		1. 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。 2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施、共用设备进行认真查验，验收手续齐全。 3. 从事物业管理人员配置合理，特殊岗位的人员应当按照国家有关规定，取得相应资格。 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. 按有关规定和合同约定公布物业服务收费或者物业服务资金收支以及公共部位收益情况。 6. 按法律法规规定规范使用住宅专项维修资金。	1. 设有物业服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 2. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 3. 能根据业主需求，提供物业合同约定之外的特约服务和便民代办服务，公示服务项目与收费标准。 4. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的满意度，满意率 80% 以上。
		1. 有物业管理办公用房，公示 16 小时服务电话。急修 1 小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 2. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 3. 能根据业主需求，提供物业合同约定之外的特约服务和便民代办服务，公示服务项目与收费标准。 4. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的满意度，满意率 75% 以上。	1. 有物业管理办公用房，公示 8 小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 2. 管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 3. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的满意度，满意率 70% 以上。
		1. 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。 2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施、共用设备进行认真查验，验收手续齐全。 3. 从事物业管理人员配置合理，特殊岗位的人员应当按照国家有关规定，取得相应资格。 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. 按有关规定和合同约定公布物业服务收费或者物业服务资金收支以及公共部位收益情况。 6. 按法律法规规定规范使用住宅专项维修资金。	1. 设有物业服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 2. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 3. 能根据业主需求，提供物业合同约定之外的特约服务和便民代办服务，公示服务项目与收费标准。 4. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的满意度，满意率 80% 以上。

服务内容标准		
项目	基本服务	差异化服务
(二)房屋管理	一级 1. 房屋共用部位进行日常管理, 检修记录和保养记录齐全。 2. 根据房屋实际使用年限, 定期检修房屋共用部位的使用情况。需要维修, 属于小范围的, 及时组织修复; 属于大、中维修范围的, 及时编制维修计划和住宅专项维修资金的, 及时编制维修计划和住宅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与建议, 根据业主的意见组织维修。 3. 按照《住宅室内装饰装修管理办法》等有关规定和管理规约(临时管理公约)要求, 建立完善的装修管理制度。装修前, 依规定审核业主(使用人)的装修方案, 告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。 4. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途及时劝阻, 并报告业主委员会和有关主管部门。	1. 每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维修养护。 2. 每日巡查1次装修施工现场, 发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 3. 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、场地有明显标志。
	二级 1. 每3日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维修养护。 2. 每3日巡查1次装修施工现场, 发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 3. 小区主出入口设有小区平面示意图, 各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。	
	三级 1. 每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 定期维修养护。 2. 至少两次巡查装修施工现场, 发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 3. 各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。	

项目		服务内容与标准	
		基本服务	差异化服务
(三)共用设施设备维护	一级	1. 对公用设施进行日常的维护(依法应由专业部门负责的除外)。 2. 建立共用设施设备(设备台帐), 设备运行、检查、维修、保养等记录。 3. 操作维护人员严格执行设施设备操作规程和保养规范; 设施设备运行正常。	1. 设施设备标志齐全、规范, 责任人明确。 2. 设备房保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 3. 路灯、楼道灯完好率不低于 95%。
	二级	4. 对公用设施设备定期组织巡查, 做好巡查记录。需要维修, 属于小范围的, 及时组织修复; 属于大、中维修范围的, 及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划, 向业主大会和业委会提出报告与建议, 根据业主意见组织维修。	1. 设施设备标志齐全、规范, 责任人明确。 2. 设备房保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 3. 路灯、楼道灯完好率不低于 90%。
	三级	5. 载人电梯 24 小时运作正常。 6. 消防设施设备完好, 可随时启用, 消防通道畅通。 7. 小区道路平整, 主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 8. 容易危及生命安全的设施设备有明显警示标志、对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。	路灯、楼道灯完好率不低于 80%。

服务内容标准		
项目	基本服务	差异化服务
(四)协助维护公共秩序	一级	1. 对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。 2. 对进出小区的车辆实施证、卡管理。 3. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。
	二级	1. 对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次。 2. 对进出小区的车辆进行管理。
	三级	3. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行登记管理。 对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。
	一级	1. 垃圾袋装化；保持垃圾桶清洁、无异味；每日清运至少2次。 2. 小区道路、广场、停车场、绿地等保持清洁；电梯轿箱、电梯合用前室、出入大堂每日拖洗1次；消防楼道每日清扫，每周拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。 3. 共用雨、污管道每年疏通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。
(五)保洁服务	二级	1. 保持垃圾桶清洁、无异味；每日清运至少1次。 2. 小区道路、广场、停车场、绿地等保持清洁；电梯轿箱、电梯合用前室、出入大堂每日拖洗1次；消防楼道保持清洁，半月拖洗1次；楼梯扶手每周擦洗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。 3. 共用雨、污管道每年疏通1次；雨、污水井每季检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每2月检查1次，每年清掏1次。
	三级	1. 垃圾每日清运1次。 2. 小区公共场所每日清扫1次；电梯轿箱、电梯合用前室、出入大堂每日拖洗1次；消防楼道保持清洁，每月拖洗1次；楼梯扶手每月擦洗1次；共用部位玻璃每季清洁1次；路灯、楼道灯半年清洁1次。 3. 共用雨、污管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每季检查1次，每年清掏1次。

服务内容			服务内容
项目	基本服务		差异化服务
	一级	二级	三级
(六)绿化 养护管理	1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。	1. 对草坪、花卉、绿篱、树木生长良好，及时修剪和补栽补种，保持观赏效果。	1. 有专业人员实施绿化养护管理。
	2. 定期清除绿地杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土。	2. 定期清除绿地杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土。	2. 草坪、花卉、绿篱、树木生长良好，及时修剪和补栽补种，保持观赏效果。
	3. 定期喷洒农药，预防花草、树木病虫害。	3. 定期喷洒农药，预防花草、树木病虫害。	3. 有专业人员实施绿化养护管理。

使用说明：一、本《标准》为普通商品住房、经济适用房、廉租房、集资建房、普通住宅等普通住宅小区的物业服务标准。物业服务收费实行市场调节价的别墅等其他非住宅物业服务不适用本标准。

二、本《标准》根据普通住宅小区的物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。

三、本《标准》各等级服务分别由基本要求、房屋管理、共用设施设备维修保养、协助维护公共秩序、保洁服务、绿化养护管理等六项主要内容组成。本《标准》以外的其他服务项目、内容和标准，由签订物业服务合同的双方协商约定。

四、选用本《标准》时，应充分考虑住宅小区的规划建设标准、配套设施设备、服务功能及业主（使用人）的居住消费能力等因素，选择相应的服务等级。

五、本标准适用范围为河源市行政区域内，含五县三区。