

附件 1:

常熟市普通住宅物业公共服务分类分 项分级标准及政府指导价标准

常熟市发展和改革委员会
常熟市住房和城乡建设局



常熟市普通住宅物业公共服务分类分项分级标准及政府指导价标准

服务项目	(一) 综合服务				
基本服务要求	1. 服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 5. 物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书； 6. 管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范； 7. 经营设施收益、汽车停放费、代收代交费用每 6 个月公布 1 次，物业服务费的收支情况按合同约定公布； 8. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。				
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级
等级服务标准	1. 可不设专门的服务接待处，但管理人员每日巡查小区不少于 1 次，发现问题及时处理；配置基本的办公设施； 2. 公布业务受理电话，每日业务受理时间不少于 8 小时；其他时间设置联系人员并公示其联系方式； 3. 对业主（使用人）	1. 设置专门的服务接待处，有专人值守；配置基本办公设施及办公用品； 2. 周一至周五在服务接待处受理业务不少于 8 小时；其他时间设置联系人员并公示其联系方式； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；，办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于 8 小时在服务接待处进行业务受理；其他时间设置联系人员并公示其联系方式； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于 8 小时在服务接待处进行业务受理，并提供 24 小时热线电话服务； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于 12 小时在服务接待处进行业务受理，并提供 24 小时热线电话服务； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉

	的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在 2 日内答复； 4. 急修服务 2 小时内到位，24 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 7 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延； 5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻并报告。	在 24 小时内答复； 4. 急修服务 1 小时内到位，24 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 5 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延； 5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。	在 24 小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访； 4. 急修服务 45 分钟内到位，24 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 3 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延； 5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告； 6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告 1 次计划准备和实施情况； 7. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主（使用人）进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 70%；业主对服务总体满意率不低于 70%，对	在 24 小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访； 4. 急修服务 30 分钟内到位，12 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 2 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延； 5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，每日巡查现场不小少于 1 次，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告； 6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每半年向委托方报告 1 次计划准备和实施情况； 7. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通。	在 24 小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访； 4. 急修服务 15 分钟内到位，8 小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修 2 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延； 5. 告知业主（使用人）装修须知，监督装修过程，每日巡查现场不少于 2 次，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告； 6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每半年向委托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况； 7. 采取走访、恳谈会、
--	--	---	--	---	---

				调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈; 8. 能根据业主需求提供特约服务和不少于 2 种以上的便民(无偿)服务; 9. 节假日有专题布置, 每年组织不少于 2 次社区活动。	每年沟通面不低于小区住户的 80%, 业主对服务总体满意率不低于 80%, 对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈; 8. 能根据业主需求提供特约服务和不少于 4 种以上的便民(无偿)服务; 9. 节假日有专题布置, 每年组织不少于 4 次社区活动。	通讯或问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通。 每年沟通面不低于小区住户的 95%, 业主对服务总体满意率不低于 90%, 对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈; 8. 能根据业主需求提供特约服务和不少于 6 种以上的便民(无偿)服务; 9. 节假日有专题布置, 每年组织不少于 6 次社区活动。
最高 收费 标准	一档	0.29 元/m ² /月	0.40 元/m ² /月	0.58 元/m ² /月	0.64 元/m ² /月	0.73 元/m ² /月
	二档	0.19 元/m ² /月	0.26 元/m ² /月	0.39 元/m ² /月	0.50 元/m ² /月	0.59 元/m ² /月
	三档	0.15 元/m ² /月	0.20 元/m ² /月	0.34 元/m ² /月	0.43 元/m ² /月	0.50 元/m ² /月
	四档	0.12 元/m ² /月	0.16 元/m ² /月	0.31 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.44 元/m ² /月
	五档	0.10 元/m ² /月	0.13 元/m ² /月	0.26 元/m ² /月	0.35 元/m ² /月	0.44 元/m ² /月
	六档	0.08 元/m ² /月	0.13 元/m ² /月	0.25 元/m ² /月	0.33 元/m ² /月	0.41 元/m ² /月
	七档	0.07 元/m ² /月	0.10 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月
	八档	0.07 元/m ² /月	0.10 元/m ² /月	0.24 元/m ² /月	0.32 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月
备注		以物业管理项目收费建筑面积划分: 小于 5 万 m² (含) 为一档, 5 万-7.5 万 m² (含) 为二档, 7.5 万-10 万 m² (含) 为三档, 10 万-12.5 万 m² (含) 为四档, 12.5 万-15 万 m² (含) 为五档, 15 万-17.5 万 m² (含) 为六档, 17.5 万-20 万 m² (含) 为七档, 20 万 m² 以上为八档,				

	下同。				
服务项目	(二) 物业共用部位和共用设施设备维护				
基本服务要求	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识； 3. 共用设施设备，应达到规定的保养标准； 4. 共用设施设备落实专人管理；各类设施设备有明显标识； 5. 专业维保人员持证上岗； 6. 配置电梯的住宅区服务标准不得低于二级； 7. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。				
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级
等级服务标准	1. 定期巡检公共部位、公用设施、重点部位，特殊天气加强检查，发现问题及时处理； 2. 给水系统及配套设施每月巡查启动 1 次； 3. 排水系统通畅，无积水；地下管井堵塞及时疏通； 4. 建立供配电管理维护制度；配电设施按规定	1. 每月巡检公共部位、公用设施、重点部位，特殊天气加强检查，发现问题及时处理； 2. 消防泵、喷淋泵、排污泵每季度巡查启动 1 次； 3. 每月清扫 1 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井 1 次，发现堵塞及时处理。	1. 每月巡检公共部位、公用设施、重点部位，特殊天气加强检查，发现问题及时处理； 2. 排污泵每月巡查启动 1 次；每月清扫 2 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井 1 次，发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动 1 次；	1. 每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检 1 次，发现问题及时处理； 2. 排污泵每月巡查启动 1 次；每月清扫 3 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井 2 次，发现堵塞及时处	1. 每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检 2 次，发现问题及时处理； 2. 排污泵每月巡查启动 1 次；每周清扫 1 次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井 2 次，发现堵塞及时处

	进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 80%以上; 5. 弱电系统每半年进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 80%以上; 6. 消防设施设备按国家规定维护, 按时年检。其他设备综合完好率达到 80%以上; 7. 服务建筑面积在 15 万 m² 以下的工程人员人均服务建筑面积为 5 万 m²; 服务建筑面积超过 15 万 m², 每超过 6 万 m² 增加 1 名工程人员。	排污泵每月巡查启动 1 次; 4. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 85%以上; 5. 弱电系统每季度进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 85%以上; 6. 建立电梯管理维护制度; 公示安全使用许可; 每日巡查记录电梯使用运行状况, 建档备案; 安全设施检查保养每月不少于 2 次; 每年全面综合调整与测试 1 次; 每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知; 遇困人 45 分内到位救援; 全年故障率低于 7%; 7. 消防系统每日抽检 1 次, 各类仪表稳定正常; 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 保证正常运行, 水泵运行部件保持润滑灵	3. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 90%以上; 4. 弱电系统每 2 个月进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 90%以上; 5. 建立电梯管理维护制度; 公示安全使用许可; 每日巡查记录电梯使用运行状况, 建档备案; 安全设施检查保养每月不少于 2 次; 每年全面综合调整与测试 1 次; 每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知; 遇困人 35 分内到位救援; 全年故障率低于 5%; 6. 消防系统每日抽检 1 次, 各类仪表稳定正常; 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 保证正常运行, 水泵运行部件保持润滑灵活; 消火栓、灭火器每月巡检 1 次;	理。排污泵每月巡查启动 1 次; 3. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 95%以上; 4. 弱电系统每月进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 95%以上; 5. 建立电梯管理维护制度; 公示安全使用许可; 电梯机房要求防尘处理; 每日巡查记录电梯使用运行状况, 建档备案; 安全设施检查保养每月不少于 2 次; 每年全面综合调整与测试 1 次; 每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知; 遇困人 30 分内到位救援; 全年故障率低于 5%; 6. 消防系统每日抽检 1 次, 各类仪表稳定正常; 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 保证正常运行, 消	理。排污泵每月巡查启动 1 次; 3. 建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 98%以上; 4. 弱电系统每月进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 98%以上; 5. 建立电梯管理维护制度; 公示安全使用许可; 电梯机房要求防尘处理; 每日巡查记录电梯使用运行状况, 建档备案; 安全设施检查保养每月不少于 2 次; 每年全面综合调整与测试 1 次; 每 2 年进行 1 次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知; 遇困人 20 分内到位救援; 全年故障率低于 3%; 6. 消防系统每日抽检 1 次, 各类仪表稳定正常; 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 保证正常运行, 消
--	---	---	---	--	--

			活;消火栓、灭火器每月巡检1次; 8.消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到85%以上; 9.服务建筑面积在15万m²以下的工程人员人均服务建筑面积为3.5万m²;服务建筑面积超过15万m²,每超过4万m²增加1名工程人员。	7.消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到90%以上; 8.服务建筑面积在15万m²以下的工程人员人均服务建筑面积为2.5万m²;服务建筑面积超过15万m²,每超过3.5万m²增加1名工程人员。	防水泵运行部件保持润滑灵活;消火栓、灭火器每月巡检1次; 7.设备房地坪、设备基座等进行防尘处理;泵体、机架、管道等每年进行1次保养;通风、温度、湿度达到运行条件; 8.消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到95%以上; 9.服务建筑面积在12万m²以下的工程人员人均服务建筑面积为2万m²;服务建筑面积超过12万m²,每超过3万m²增加1名工程人员。	防水泵运行部件保持润滑灵活;消火栓、灭火器每月巡检1次; 7.设备房地坪、设备基座等进行防尘处理;泵体、机架、管道等每年进行1次保养;通风、温度、湿度达到运行条件; 8.消防设施设备按国家规定维护,按时年检。其他设备综合完好率达到98%以上; 9.服务建筑面积在6万m²以下的工程人员人均服务建筑面积为1.5万m²;服务建筑面积超过6万m²,每超过2.5万m²增加1名工程人员。
最高 收费 标准	一档	0.24 元/m ² /月	0.39 元/m ² /月	0.44 元/m ² /月	0.62 元/m ² /月	0.78 元/m ² /月
	二档	0.25 元/m ² /月	0.30 元/m ² /月	0.40 元/m ² /月	0.53 元/m ² /月	0.71 元/m ² /月
	三档	0.21 元/m ² /月	0.31 元/m ² /月	0.39 元/m ² /月	0.48 元/m ² /月	0.57 元/m ² /月
	四档	0.22 元/m ² /月	0.31 元/m ² /月	0.38 元/m ² /月	0.46 元/m ² /月	0.53 元/m ² /月
	五档	0.20 元/m ² /月	0.28 元/m ² /月	0.37 元/m ² /月	0.44 元/m ² /月	0.54 元/m ² /月
	六档	0.18 元/m ² /月	0.29 元/m ² /月	0.36 元/m ² /月	0.42 元/m ² /月	0.51 元/m ² /月

	七档	0.19 元/m ² /月	0.29 元/m ² /月	0.33 元/m ² /月	0.41 元/m ² /月	0.49 元/m ² /月
	八档	0.19 元/m ² /月	0.29 元/m ² /月	0.33 元/m ² /月	0.41 元/m ² /月	0.49 元/m ² /月
备注	1. 工程人员配置在参照服务标准的基础上,应根据项目规模、业态类型及共用设施设备配置情况做相应调整; 2. 如无相应设施设备的,不得计收该项费用; 3. 消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如有与专业标准不一致的地方,以专业标准为准; 4. 生活用水泵由供水企业日常管理。					
服务项目	(三) 公共秩序维护					
基本 服务 要求	1. 配有专职的秩序维护员; 2. 各类管理规章制度完善; 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志,穿戴统一服装; 4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案,在遇到突发事件时,采取有效措施,启动相应预案,防止事态扩大; 5. 对车辆进行有效管理和疏导,车辆停放有序; 6. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求(一级除外)。					
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级	
等级 服务 标准	1. 小区主出入口安排至少 1 人值班看守,协助维护正常秩序,建立基本工作记录; 2. 每日至少 2 次在小区内巡逻,发现问题及时	1. 小区主出入口 24 小时值班看守,次出入口定时开放,值班记录齐全; 2. 每日巡逻次数不少于 4 次;重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡	1. 小区配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施,24 小时开通; 2. 小区主出入口 24	1. 小区设有的监控中心,配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施,24 小时开通;	1. 秩序维护人员 35 周岁以下人员占总数 50% 以上,初中以上文化程度,定期接受专业培训。 2. 小区设有的监控中心,配备的电子巡更、录	

	处理; 3. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后, 秩序维护员应及时赶到现场进行处理; 4. 定期进行安全防范知识的学习, 能正确使用消防器材; 5. 对居住满 1 年的业主(使用人), 识别率达到 70%以上。	遛, 并有巡逻记录; 制定小区车辆管理制度, 并对车辆实施有效管理; 3. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后, 秩序维护员应及时赶到现场进行处理; 4. 定期进行安全防范知识的学习, 能正确使用消防器材; 5. 对居住满 1 年的业主(使用人), 识别率达到 75%以上。	小时值班看守, 次出入口早 6: 00 至晚 22: 00 有 1 个值守, 并有交接班记录和外来访客及车辆的登记记录; 谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内, 大件物品搬出实行登记; 对车辆实施有效管理, 制定小区车辆管理制度、及时处理车辆停放不规范的现象; 3. 白天巡逻不少于 4 次, 夜间巡逻不少于 6 次, 重点部位(指小区道路、单元出入口、主要楼层等, 下同)、重点时间以及特殊情况加强巡逻, 并有巡逻记录; 4. 监控室、消控室 24 小时专人值守, 消控室人员持有效证件上岗, 工作记录完善; 5. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 1 次; 6. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助	2. 小区各出入口 24 小时值班看守, 其中 8: 00-20:00 主出入口双人执勤, 高峰期立岗服务, 并有详细交接班记录和外来访客及车辆的登记记录; 谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内, 大件物品搬出实行登记; 对车辆实施有效管理, 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜; 制定小区车辆管理制度、及时处理车辆停放不规范的现象; 3. 合理设置巡逻路线, 白天巡逻不少于 6 次, 夜间巡逻不少于 8 次; 重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻, 并做好巡更记录; 4. 监控室、消控室 24 小时专人值守, 消控室人员持有效证件上岗, 工作记录完善。 5. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防	像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施, 24 小时开通; 3. 小区各出入口 24 小时值班看守, 其中 8: 00-20:00 主出入口双人执勤, 立岗服务不少于 8 小时, 并有详细交接班记录和外来访客及车辆的登记记录; 谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内, 大件物品搬出实行登记; 制定小区车辆管理制度、对车辆实施有效管理, 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜; 及时处理车辆停放不规范的现象; 4. 合理设置巡逻路线, 每小时巡逻不少于 1 次; 重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻, 并做好巡更记录; 5. 监控室、消控室 24 小时专人值守, 消控室人员持有效证件上岗, 工作
--	---	--	---	---	--

				信号后,秩序维护员应按 规定及时赶到现场进行处理; 7. 定期进行安全防范 知识的学习,能正确使用 消防器材、技防设施; 8. 对居住满1年的业 主(使用人),识别率达 到75%以上。	演练不少于2次; 6. 设立火警、警情应 急预案,并在监控中心室 内悬挂;接到火警、警情、 异常情况或住户紧急求助 信号后,秩序维护员应按 规定及时赶到现场进行处 理; 7. 定期进行安全防范 知识的学习,能正确使用 消防器材、技防设施; 8. 对居住满1年的业 主(使用人),识别率达 到80%以上。	记录完善; 6. 每年组织有业主或 非业主使用人参与的消防 演练不少于2次; 7. 设立火警、警情应 急预案,并在监控中心室 内悬挂;接到火警、警情、 异常情况或住户紧急求助 信号后,秩序维护员应按 规定及时赶到现场进行处 理; 8. 定期进行安全防范 知识的学习,能正确使用 消防器材、技防设施; 9. 对居住满1年的业 主(使用人),识别率达 到85%以上。
最高 收费 标准	一档	0.30 元/m ² /月	0.65 元/m ² /月	1.28 元/m ² /月	1.66 元/m ² /月	1.68 元/m ² /月
	二档	0.20 元/m ² /月	0.44 元/m ² /月	0.96 元/m ² /月	1.27 元/m ² /月	1.39 元/m ² /月
	三档	0.15 元/m ² /月	0.33 元/m ² /月	0.72 元/m ² /月	0.95 元/m ² /月	1.04 元/m ² /月
	四档	0.12 元/m ² /月	0.26 元/m ² /月	0.57 元/m ² /月	0.76 元/m ² /月	0.83 元/m ² /月
	五档	0.10 元/m ² /月	0.22 元/m ² /月	0.47 元/m ² /月	0.63 元/m ² /月	0.70 元/m ² /月
	六档	0.09 元/m ² /月	0.19 元/m ² /月	0.41 元/m ² /月	0.54 元/m ² /月	0.60 元/m ² /月
	七档	0.07 元/m ² /月	0.16 元/m ² /月	0.36 元/m ² /月	0.48 元/m ² /月	0.55 元/m ² /月

	八档	0.07 元/m ² /月	0.16 元/m ² /月	0.36 元/m ² /月	0.48 元/m ² /月	0.55 元/m ² /月
备注	1. 本标准不包括车辆管理人员和各类收费停车场、库（包括机动车和非机动车）所发生的各类费用。 2. 本标准按小区 2 个出入口配置岗位的标准进行测算，如小区出入口多于或少于 2 个的，每增加或减少 1 个出入口，其公共秩序维护费在上述标准的基础上增加或减少 10%。 3. 以上标准为按消、监控室合并设置测算的，如果消、监控室单独设置的话，每增加一个其公共秩序维护费在上述标准的基础上增加 10%。					
服务项目	(四) 保洁服务					
基本服务要求	1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、规章制度；做好服务记录； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 严禁使用不合格的清洁剂； 5. 定期做好消杀工作； 6. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。					
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级	
等级服务标准	1. 小区内设有垃圾收集点，居民自行投放垃圾，生活垃圾每日清运 1 次； 2. 道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 1 次，目视基本干净；地面垃圾滞留不超过 24	1. 生活垃圾由居民送到楼下垃圾桶，垃圾收集每日 1 次，垃圾桶每日清运 1 次； 2. 道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 1 次，目视基本干净；	1. 生活垃圾由居民送到楼下垃圾桶，垃圾收集每日 1 次，每日清运 1 次； 2. 道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 2 次，目视干净、整洁；地面垃圾滞留不超过	1. 垃圾收集每日 2 次，每日清运 2 次； 2. 道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 2 次，保洁时间不少于 4 小时，循环保洁时间不超过 2 小时，目视干净、	1. 垃圾分类收集，每日收集 2 次；垃圾桶配有垃圾袋，每日清运 2 次； 2. 道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日 2 次，保洁时间不少于 4 小时，循环保洁时间	

	小时; 3. 楼道每周清扫 1 次, 目视基本干净; 4. 标识、宣传牌每月清洁 1 次; 公共垃圾房每月冲洗 2 次; 灭鼠消杀每年至少 1 次; 5. 路灯每年清理 1 次; 有天台、屋顶的, 每年至少清扫 1 次; 6. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 1.5 万 m² 以下。	地面垃圾滞留不超过 24 小时; 3. 电梯轿厢清扫每日 1 次; 每月对电梯轿厢内全面擦拭清洗 1 次; 每季度打蜡上光 1 次; 4. 楼道每周清扫 1 次; 扶手保洁每月 2 次; 5. 休闲、健身设施每周清洁 1 次; 6. 标识、宣传牌每月清洁 2 次; 公共垃圾房每月冲洗 2 次; 灭鼠消杀每年至少 1 次; 7. 路灯每年清理 1 次, 目视无厚积灰; 8. 有天台、屋顶的, 每半年至少清扫 1 次; 9. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 1.2 万 m² 以下。	12 小时; 3. 电梯轿厢清扫每日 2 次, 每月对电梯轿厢内全面擦拭清洗 1 次; 每季度打蜡上光 2 次; 4. 楼道每周清扫 2 次, 拖洗 1 次; 扶手保洁每周 1 次; 楼梯间墙面每季度除尘 1 次; 楼道共用玻璃门每季度擦拭 1 次; 5. 休闲、健身设施每周清洁 2 次; 6. 标识、宣传牌每周清洁 1 次; 公共垃圾房每周冲洗 1 次; 根据季节情况每年灭鼠消杀至少 2 次; 7. 路灯每年清理 2 次, 目视无积灰; 8. 有天台、屋顶的, 根据季节情况每半年至少清扫 1 次; 9. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 1.0 万 m² 以下。	整洁、无死角; 3. 电梯轿厢清扫每日 2 次, 每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗 1 次, 每月打蜡上光 1 次; 4. 楼道每周清扫 3 次, 每周拖洗 2 次; 扶手保洁每周 2 次; 楼梯间墙面每季度除尘 1 次; 楼道共用玻璃门每季度擦拭 1 次; 根据地面材质每季度刷洗或保养 1 次; 5. 休闲、健身设施每周清洁 3 次; 6. 标识、宣传牌每周清洁 1 次; 公共垃圾房每周冲洗至少 1 次; 灭鼠消杀每季度至少 1 次; 7. 路灯每季度清理 1 次; 8. 有天台、屋顶的, 每季度清扫 1 次; 9. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 0.7 万 m² 以下。	不超过 1 小时, 目视干净、整洁、无死角; 3. 电梯轿厢清扫每日 2 次, 每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗 1 次, 每半月打蜡上光 1 次; 电梯内应急电话、按钮等每半月消毒 1 次; 达到玻璃镜面基本光亮、无明显手印、污迹, 轿箱四壁基本干净, 用手触摸无明显污迹; 灯具、天花板无积灰; 4. 楼道每日清扫 1 次, 每日拖洗 1 次; 扶手等楼道相关公共设施每日擦拭 1 次; 楼梯间墙面每月除尘 1 次; 根据地面材质每月刷洗或保养 1 次; 5. 休闲、健身设施每日清洁 1 次, 每半月消毒 1 次; 6. 标识、宣传牌每周清洁 1 次; 公共垃圾房分类收集处理, 每周冲洗至少 1 次, 无明显异味; 灭鼠消杀每季度至少 1 次; 7. 路灯每月清理 1
--	--	--	---	--	--

						次; 8. 有天台、屋顶的, 每月至少清扫 1 次; 9. 清洁卫生人员人均 管理建筑面积为 0.55 万 m²以下。
最高收 费标准	一档	0.23 元/m²/月	0.29 元/m²/月	0.35 元/m²/月	0.51 元/m²/月	0.65 元/m²/月
	二档	0.23 元/m²/月	0.27 元/m²/月	0.37 元/m²/月	0.51 元/m²/月	0.66 元/m²/月
	三档	0.20 元/m²/月	0.27 元/m²/月	0.34 元/m²/月	0.49 元/m²/月	0.63 元/m²/月
	四档	0.23 元/m²/月	0.27 元/m²/月	0.36 元/m²/月	0.49 元/m²/月	0.64 元/m²/月
	五档	0.23 元/m²/月	0.29 元/m²/月	0.34 元/m²/月	0.48 元/m²/月	0.62 元/m²/月
	六档	0.23 元/m²/月	0.29 元/m²/月	0.35 元/m²/月	0.49 元/m²/月	0.63 元/m²/月
	七档	0.22 元/m²/月	0.29 元/m²/月	0.34 元/m²/月	0.49 元/m²/月	0.61 元/m²/月
	八档	0.22 元/m²/月	0.29 元/m²/月	0.34 元/m²/月	0.49 元/m²/月	0.61 元/m²/月
备注		外墙清洗的频次、标准自行约定, 费用另行结算分摊。				
服务项目		(五) 绿化养护服务				

基本 服务 要求	1. 有专业人员进行绿化养护管理; 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度; 3. 草坪生长良好, 及时修剪和补种, 花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况, 及时修剪整形; 4. 做好病虫害防治工作; 5. 使用化学药剂, 必须严格执行国家现行有关规定; 选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害, 并在喷药前安民告示; 6. 打捞漂浮杂物, 保持水体清洁, 水面无漂浮物; 定期对水体投放药剂或进行其它处理, 保持水体无异味; 7. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求(一级除外)。				
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级
等级 服务 标准	1. 小区绿化成活率75%以上; 缺株适时进行补种; 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪1次以上, 每年中耕除草3次以上, 每年普施基肥1遍; 无明显缺水枯黄, 有积水采取排除措施; 发生倒伏及时扶正、抢救; 3. 草坪每年修剪2遍以上, 清除杂草3遍以上, 整块草地无明显的草荒; 无大面积病虫害, 并能及时防治, 年喷药不少于2次; 4. 绿化带中无明显的	1. 小区绿化成活率80%以上; 缺株适时进行补种; 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上, 每年中耕除草4次以上, 每年普施基肥1遍; 干旱、高温季节基本保证有效供水, 无明显缺水枯黄, 有积水采取排除措施; 发生倒伏及时扶正、抢救; 3. 草坪每年修剪3遍以上, 清除杂草4遍以上, 整块草地没有已开花杂草, 没有明显阔叶杂草; 基本无病虫害, 年喷药不少于2次;	1. 小区绿化成活率85%以上, 长势良好; 缺株适时进行补种; 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上, 无枯枝、缺枝, 每年中耕除草5次以上, 土壤基本疏松; 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥, 每年普施基肥1遍, 部分花灌木增施追肥1次; 及时灌溉, 保证有效供水, 有积水采取排除措施; 发生倒伏及时扶正、抢救; 3. 草坪每年修剪4遍以上, 清除杂草4遍以上, 整块草地没有已开花	1. 小区绿化成活率90%以上, 长势良好; 缺株适时进行补种; 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪3次以上, 无枯枝、缺枝, 适时中耕除草, 做到基本无杂草, 土壤疏松; 按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥, 每年普施基肥不少于1遍, 花灌木增施追肥1遍; 3. 草坪常年保持平整, 整块草地没有明显阔叶杂草, 按肥力、草种、生长情况等情况及时施肥、淋水、修剪和灭虫;	1. 小区绿化成活率95%以上, 长势茂盛; 缺株适时进行补种; 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪4次以上, 树冠完整、形态优美, 无枯枝、缺枝, 常年土壤疏松通透, 无杂草; 按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥, 每年普施基肥不少于1遍, 花灌木增施复合肥2遍, 满足植物生长需要; 3. 草坪常年保持平整, 边缘清晰, 及时清理杂草, 按肥力、草种、生长情况, 适时适量施有机

	堆搭、搭棚、践踏、侵占等现象；无较为严重的人为破坏。	4. 绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象；无较为严重的人为破坏。	杂草，没有明显阔叶杂草，按肥力、草种、生长等情况及时施肥、淋水、修剪和灭虫； 4. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾； 5. 绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象；无明显的人为破坏； 6. 每年有 1 次以上花卉、景点布置； 7. 水景每周打捞漂浮物 1 次，保持水面清洁；喷水池每季度全面清洁 1 次，池底无沉淀物、池边无污迹； 8. 假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次，每半年全面检查 1 次，损坏部位及时修复；保持清洁卫生。	4. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次；泥面不开裂，花木无缺水枯萎现象；有低洼及时整平； 5. 绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象，设施基本完好，无人为损坏，对违法行为能及时发现和处理； 6. 每年有 2 次以上花卉、景点布置； 7. 水景每周打捞漂浮物 2 次，保持水面清洁；喷水池每 2 个月全面清洁 1 次，池底无沉淀物、池边无污迹； 8. 假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次；每季度清洁 1 次，保持清洁卫生；需要刷白或刷油漆的部位每 2 年粉刷 1 次；损坏部位及时修复。	复合肥 2 到 3 遍；整块草地没有已开花杂草，没有明显阔叶杂草，每年至少进行 1 次施肥、补苗；有效预防病虫害； 4. 花坛适时修剪，及时更换枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量；及时松土，花木无缺水枯萎现象； 5. 绿化带中无堆物、搭棚、践踏、侵占等现象；设施完好，无人为损坏，对违法行为能及时发现和处理； 6. 每年有 3 次以上花卉、景点布置； 7. 水景每日打捞漂浮物 1 次，保持水面清洁；喷水池每月全面清洁 1 次，池底无沉淀物、池边无污迹； 8. 假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次；每月
--	-----------------------------------	--	--	--	--

							清洁 1 次,保持清洁卫生; 需要刷白或刷油漆的部位 每年粉刷 1 次;损坏部位 及时修复。
最高收 费标准	一档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	二档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	三档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	四档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	五档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	六档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	七档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
	八档	0.02 元/m ² /月	0.03 元/m ² /月	0.04 元/m ² /月	0.05 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月	0.06 元/m ² /月
备注		1. 以上收费标准测算参数:一级按容积率 2.0,绿化率为 28%;二级以上(含)均按容积率 2.5,绿化率为 35%; 2. 小区容积率或绿化率标准与本标准不符,以建设单位提供的绿化竣工图为主,以实地丈量为辅。					

常熟市普通住宅电梯分层分级维保收费标准

层数	每台电梯按下面面积分摊的费用(元/月/平方米/台)区间面积的按它们平均值来计算							
	小于 5 万	5-7.5 万	7.5-10 万	10-12.5	12.5-15	15-17.5	17.5-20	20 以上
6层以下(含)	0.007	0.005	0.003	0.003	0.002	0.002	0.002	0.002
7-11 层	0.008	0.005	0.004	0.003	0.003	0.002	0.002	0.002
12-18 层	0.010	0.070	0.005	0.004	0.003	0.003	0.003	0.003
19-33 层	0.015	0.010	0.008	0.006	0.005	0.004	0.004	0.004
33 层以上	0.019	0.013	0.010	0.008	0.006	0.005	0.005	0.005

注：1、上述电梯维保收费包括年检费（含限速器）、维保费、零星维修费等。

2、测算中年检费基数按 5 层 440 元/台，每增加一层加 65 元/台，15-17 层系数为 1.1，19-25 系数为 1.2，25 层以上系数为 1.3，限速器每年 150 元/台。