福州市物价局
福州市房地产管理局

榕价房［2007］4号

福州市物价局 福州市房地产管理局关于印发《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》（试行）等的通知

福州市有关物业企业、各县（市）区物价局、房管局（建设局）：

根据福州市物价局、福州市房地产管理局《关于福州市物业服务收费管理实施细则》（暂行）规定，现将《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》（试行）及《福州市住宅物业小区房屋装修垃圾清运收费标准》印发给你们。福州市普通住宅物业服务等级及收费标准根据服务内容、服务要求和设施设备配置情况分为四个等级，服务内容包括综合服务标准、公共秩序维护、房屋等公共部位管理、共用设施设备运行维修养护、公共区域清洁卫生保洁服务及公共区域绿化日常养护服务六个方面。具体收费标准根据《实施细则》规定在合同中确定。

以上规定自二OO七年六月一日起试行，试行期两年。现行已由政府

价格主管部门核定的物业服务收费标准暂按原标准执行至合同（协议）期满或业主大会成立之日止。

各有关单位在执行过程中遇到的情况和问题，请及时反馈福州市物价局、福州市房地产管理局，以便修改完善。

附件一：《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》

附件二：《福州市住宅物业小区房屋装修垃圾清运收费标准》

二〇〇七年四月十八日

抄送：省物价局，省建设厅，市人大常委会办公厅，市政府办公厅，存档。

附件一：

福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准

一级：

一、收费标准：

类　别	收费标准
多层住宅	0.66－0.88 元/平方米
小高层带电梯住宅(八层及以下)	1.21－1.43 元/平方米
高层带电梯住宅(九层及以上)	1.32－1.76 元/平方米

二、物业服务标准：

（一）综合服务标准：

1、小区设管理处，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。

2、物业企业持有有效证照，人员配备合理，有管理人员、水、电、绿化等专业操作人员，并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，岗位责任制明确。

3、管理服务人员统一着装、佩戴标志，服务主动、热情，服务规范符合福州市物业管理行业规范要求。

4、与被服务对象签订规范的物业服务合同（协议），双方权利义务关系明确。

5、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。

6、有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间。建立财务制度，财务收支符合国家相关规定。财务管理、业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理等全面实行计算机管理。

7、设有服务接待中心，公示24小时服务电话。及时解答业主的咨询、处理业主投诉及受理维修等。业主咨询、投诉在24小时内予以答复处理；业主急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、

维修记录，并有回访制度，满意率达90%以上。

8、有提供有效特约服务和代办服务项目，对小区内服务收费项目、服务内容、收费标准等按有关规定在管理处予以公布。

9、每月在管理处公布一次由业主分摊的公共水电等费用详细测算情况；每季度一次在管理处公布涉及住户共用设施设备费用分摊情况和其他物业管理代收代支费用情况。

10、按有关规定或合同约定规范使用住房专项维修资金。

11、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率90%以上；对不满意的情况进行分析并及时整改。

12、每年开展一次以上健康有益的社区文化活动。

（二）公共秩序维护

1、门岗整洁。设专人24小时值勤，小区主出入口不少于12小时立岗值勤。

2、小区出入口设有小区平面示意图，主要路口及停车场交通标示齐全、规范；各组团、栋及单元（门）、户和公共配设施场地有明显标志。

3、具备楼宇可视对讲系统、电子监控系统、电子巡更系统或其他三项安全防范设施，对安全监控设施实施24小时监控并及时记录，发现问题15分钟内有专人到现场处理；按照规定路线和时间进行24小时不间断巡逻；对重点区域、重点部位每1小时至少巡查一次。

4、对进出小区的车辆实施登记管理，引导车辆有序通行、停放。

5、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时登记管理。

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时告知相关业主（物业使用人），并报告有关部门，同时协助采取相应措施。

（三）房屋等公共部位管理

1、每半年一次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每日至少巡查一次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材及小区的表井盖、雨篦子、小品、花、草、树木等，做好巡查记录，有损坏现象的五天内恢复正常。及时维修养护，维修率达90%以上。巡查、维修记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，属于大、中修范围的，每年至少一次编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的小区装饰装修管理制度。装修前，依规定告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项。每日巡查一次装修施工现场，并有记录。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行政主管部门。

4、房屋外观完好、整洁，符合原设计要求。违章装修、违章搭建、公共区域乱张贴悬挂等现象能及时处理。

（四）共用设施设备运行、维修养护

1、共用设施设备运行维修养护制度健全，每年一次编制共用设施设备运行维修养护计划，并建立共用设施设备档案，共用设施设备运行、检查、维修、保养记录齐全。

2、对设备故障及重大或突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

3、设施设备标志齐全、规范，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。

4、设施设备运行正常，维护良好；水、电、电梯、监控等技术人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。

5、每日至少两次对共用设施设备组织巡查，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，24 小时内组织修理；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，向业主大会提出报告与建议，根据业主大会的决定，及时组织维修或者更新改造。

6、载人电梯24 小时正常运行，每天至少一次对电梯实行巡查，发生故障应立即维修。

7、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

8、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

9、每天至少一次检查路灯、楼道灯等，完好率不低于95%，并按规定时间定时开关。

10、雨水井、化粪井每月检查 1 次，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

11、接到相关部门停水、停电通知，应在小区醒目处提前通知业主。

（五）公共区域清洁卫生保洁服务

1、高层按层、多层及小高层按梯位设置垃圾桶，其它公共场所根据实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，并实行垃圾袋装。每日清运2次。果皮箱、垃圾桶每周至少清洗1次，保持果皮箱、垃圾桶清洁、无异味。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

2、小区内道路、广场、停车场、绿地、明沟等每日清扫2次；公共楼道、电梯厅每日清扫2次，每天湿拖1次；共用部位玻璃、室外标识、宣传栏、信报箱等每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。

3、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，及时清掏；化粪池每月检查1次，每一年请专业公司清掏1次，发现异常及时清掏。保持畅通。

4、二次供水水箱每6个月请专业公司清洗1次，定时巡查，水质符合国家规定要求。

5、建立消杀工作管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

6、进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象，保证小区内干净整洁。

（六）公共区域绿化日常养护服务标准

1、有专业人员实施绿化养护管理。

2、花草树木适时修剪，发现枯萎的植物应在一周内清除、补种，保持良好的观赏效果。

3、草坪生长整齐，高度不应超过8公分，超过时应在一周内进行修剪；及时清除杂草，有效控制杂草孳生；无垃圾、烟头、纸屑等杂物。

4、根据气候状况和季节，适时浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好。

5、定期喷洒药物，预防病虫害。

6、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损；绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌。

备注：超高层带电梯住宅的收费标准可在高层带电梯住宅收费标准基础上另加15%。

二级：

一、收费标准：

类　别	收费标准
多层住宅	0.44－0.66(不含)元/平方米
小高层带电梯住宅(八层及以下)	0.88－1.21(不含)元/平方米
高层带电梯住宅(九层及以上)	1.10－1.32(不含)元/平方米

二、物业服务标准

（一）综合服务标准：

1、小区设管理处，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。

2、物业企业持有有效证照，人员配备合理，有管理人员、水、电、绿化等专业操作人员，并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，岗位责任制明确。

3、管理服务人员统一着装、佩戴标志，服务主动、热情，服务规范符合福州市物业管理行业规范要求。

4、与被服务对象签订规范的物业服务合同（协议），双方权利义务关系明确。

5、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。

6、有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间；建立财务制度，财务收支符合国家相关规定；财务管理、业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理等全面实行计算机管理。

7、公示24小时服务电话。及时解答业主的咨询、处理业主投诉及受理维修等。业主咨询、投诉在48小时内予以答复处理；急修一小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修记录，并有回访制度，满意率达80%以上。

8、有提供有效特约服务和代办服务项目，对小区内服务收费项目、服务内容、收费标准等按有关规定在管理处予以公布。

9、每月在管理处公布一次由业主分摊的公共水电等费用详细测算情

况；每半年一次在管理处公布涉及住户共用设施设备费用分摊情况和其他物业管理代收代支费用情况。

10、按有关规定或合同约定规范使用住房专项维修资金。

11、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上；对不满意的情况进行分析并及时整改。

12、每年开展一次健康有益的社区文化活动。

（二）公共秩序维护

1、门岗整洁，设专人24小时值勤。

2、小区出入口设有小区平面示意图，主要路口及停车场交通标示齐全、规范；各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施场地有明显标志。

3、配有安全电子监控系统，实施24小时监控并及时记录，发现问题半小时内有专人到现场处理；按照规定路线和时间进行12小时不间断巡逻；对重点区域、重点部位每2小时至少巡查一次。

4、对进出小区的车辆实施登记管理，引导车辆有序通行、停放。

5、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时登记管理。

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时告知相关业主（物业使用人），并报告有关部门，同时协助采取相应措施。

（三）房屋等公共部位管理

1、每半年一次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每日至少巡查一次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材及小区的表井盖、雨篦子、小品、花、草、树木等，做好巡查记录，有损坏现象的十天内恢复正常。及时维修养护，维修率达80%以上。巡查、维修记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，属于大、中修范围的，每年一次编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的小区装饰装修管理制度。装修前，依规定告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项。每周至少巡查三次装修施工现场，并有记录。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行政主管部门。

4、房屋外观完好、整洁，符合原设计要求。违章装修、违章搭建、公共区域乱张贴悬挂等现象能及时处理。

（四）共用设施设备运行、维修养护

1、共用设施设备运行维修养护制度健全，每年一次编制共用设施设备运行维修养护计划，并建立共用设施设备档案，共用设施设备运行、检查、维修、保养记录齐全。

2、对设备故障及重大或突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

3、设施设备标志齐全、规范，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。

4、设施设备运行正常，维护良好。水、电、电梯、监控等技术人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。

5、每日至少1次对共用设施设备组织巡查，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，48小时内组织修理；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，向业主大会提出报告与建议，根据业主大会的决定，及时组织维修或者更新改造。

6、载人电梯24小时正常运行，每天一次对电梯实行巡查，发生故障应立即维修。

7、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

8、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

9、每天一次检查路灯、楼道灯等，完好率不低于90%，并按规定时间定时开关。

10、雨水井、化粪井每月检查一次，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

11、接到相关部门停水、停电通知，应在小区醒目处提前通知业主。

（五）公共区域清洁卫生保洁服务

1、高层按层、多层及小高层按梯位设置垃圾桶，其它公共场所根据实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，并实行垃圾袋装。每日清运2次。果皮箱、垃圾桶每周清洗一次，保持果皮箱、垃圾桶清洁、无异味。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

2、小区内道路、广场、停车场、绿地、明沟等每日至少清扫1次；公共楼道、电梯厅每日至少清扫1次，每两天至少湿拖1次；共用部位玻璃、室外标识、宣传栏、信报箱等每10天至少清洁1次；路灯、楼道灯每月至少清洁1次。

3、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，及时清掏；化粪池每月检查1次，每年请专业公司清掏1次，发现异常及时清掏，保持畅通。

4、二次供水水箱每6个月请专业公司清洗1次，定时巡查，水质符合国家规定要求。

5、建立消杀工作管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

6、进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象，保证小区内干净整洁。

（六）公共区域绿化日常养护服务标准

1、有专业人员实施绿化养护管理。

2、花草树木适时修剪，发现枯萎的植物应在10天内清除、补种，保持良好的观赏效果。

3、草坪生长整齐，发现杂草10天内清除，有效控制杂草孳生；无垃圾、烟头、纸屑等杂物。

4、根据气候状况和季节，适时浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好。

5、定期喷洒药物，预防病虫害。

6、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损；绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌。

备注：超高层带电梯住宅的收费标准可在高层带电梯住宅收费标准基础上另加15%。

三级：

一、收费标准：

类　别	收费标准
多层住宅	0.33－0.44(不含)元/平方米
小高层带电梯住宅(八层及以下)	0.66－0.88(不含)元/平方米
高层带电梯住宅(九层及以上)	0.88－1.10(不含)元/平方米

二、物业服务标准

(一)综合服务标准：

1、小区设管理处，办公场所整洁有序。

2、物业企业持有有效证照，人员配备合理，有管理人员、水、电、绿化等专业操作人员，并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，岗位责任制明确。

3、管理服务人员佩戴标志，服务主动、热情，服务规范符合福州市物业管理行业规范要求。

4、与被服务对象签订规范的物业服务合同(协议)，双方权利义务关系明确。

5、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。

6、有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间。建立财务制度，财务收支符合国家相关规定。财务管理、业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理等档案齐全。

7、公示24小时服务电话。及时解答业主的咨询、处理业主投诉及受理维修等。业主咨询、投诉在一周内予以答复处理；业主急修二小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修记录，并有回访制度，满意率达70%以上。

8、对小区内服务收费项目、服务内容、收费标准等按有关规定在管理处予以公布。

9、每月在管理处公布一次由业主分摊的公共水电等费用详细测算情况；每年至少一次在管理处公布涉及住户共用设施设备费用分摊情况和其

他物业管理代收代支费用情况。

10、按有关规定或合同约定规范使用住房专项维修资金。

11、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率70%以上。

12、每年开展一次健康有益的社区文化活动。

（二）公共秩序维护

1、门岗整洁，设专人24小时值勤。

2、配有安全电子监控设施，实施24小时监控并及时记录，发现问题一小时内有专人到现场处理。

3、对进出小区的车辆实施登记管理，引导车辆有序通行、停放。

4、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时登记管理。

5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时告知相关业主（物业使用人），并报告有关部门，同时协助采取相应措施。

（三）房屋等公共部位管理

1、每年一次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每日至少巡查一次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材及小区的表井盖、雨篦子、小品、花、草、树木等，做好巡查记录，有损坏现象的十二天内恢复正常。及时维修养护，维修率达70%以上。巡查、维修记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，属于大、中修范围的，每年一次编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的小区装饰装修管理制度。装修前，依规定告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项。每周至少巡查一次装修施工现场，并有记录。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行政主管部门。

4、房屋外观完好、整洁，符合原设计要求。违章装修、违章搭建、公共区域乱张贴悬挂等现象能及时处理。

（四）共用设施设备运行、维修养护

1、共用设施设备运行维修养护制度健全，每年一次编制共用设施设备运行维修养护计划，并建立共用设施设备档案，共用设施设备运行、检查、维