修、保养记录齐全。

2、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。

3、设施设备运行正常，维护良好。

4、每周至少三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，一周内组织修理；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。

5、载人电梯24小时正常运行，经常对电梯实行巡查，发生故障应立即维修。

6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

8、每周至少三次检查路灯、楼道灯等，完好率不低于85%，并按规定时间定时开关。

9、经常检查雨水井、化粪井，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

10、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、按幢设置垃圾桶，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。

2、小区内道路、广场、停车场、绿地、明沟、公共楼道、电梯厅等每日清扫1次，公共楼道、电梯厅每周至少湿拖1次；共用部位玻璃、室外标识、宣传栏、信报箱等每半月至少清洁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，平时经常检查，发现堵塞及时清掏；经常检查化粪池，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、花草树木生长良好，适时修剪。

3、草坪生长整齐，发现杂草半个月内清除，有效控制杂草孳生；无垃圾、烟头、纸屑等杂物；

4、适时浇灌、施肥和松土，花草树木长势较好；

5、定期喷洒药物，预防病虫害。

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%。

四级

一、收费标准：

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

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。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15天内予以答复处理；业主急修4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60%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、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率60%以上。

（二）公共秩序维护

1、门岗设专人24小时值勤。

2、引导进出小区的车辆有序通行、停放。

3、对进出小区的外来人员实行有效管理。

4、遇到突发事件时，采取必要措施并及时告知相关业主（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，有损坏现象的两周内恢复正常。并及时维修养护，维修率达60%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。

（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、设施设备运行正常，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；

3、每周一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，十天内组织修理；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。

4、载人电梯24小时正常运行，发生故障应立即维修。

5、设备房保持整洁。消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

6、每周一次检查路灯、楼道灯等，完好率不低于80%。

7、经常检查雨水井、化粪井，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

8、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、合理设置果皮箱或垃圾桶，并实行垃圾袋装。每日至少清运1次。保证小区内干净整洁。

2、小区内道路、广场、停车场、绿地、明沟、公共楼道、电梯厅等每日清扫1次，公共楼道、电梯厅、共用部位玻璃、室外标识、宣传栏、信报箱、路灯、楼道灯等每月至少安排一次清洗，保持小区整洁。

3、经常检查共用雨、污水管道、化粪池，发现堵塞及时清掏，保证正常运行；每年请专业公司清掏化粪池1次，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。

（六）公共区域绿化日常养护服务标准

1、有专人实施绿化养护管理。

2、花草树木生长整齐，适时修剪。

3、定期喷洒药物，预防病虫害。

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%。

附件二：

福州市住宅物业小区房屋装修垃圾清运收费标准

收费项目	分　　类	收费标准
房屋装修垃圾清运费	1、住宅内无隔墙： 面积200平方米（含）以上 面积100－200平方米 面积100平方米（含）以下	 每单元400元 每单元300元 每单元200元
	2、住宅内有隔墙： 面积200平方米（含）以上 面积100－200平方米 面积100平方米（含）以下	 每单元600元 每单元500元 每单元400元
	3、写字楼、商场	每平方米不超4元

说明：对住宅内只有卫生间、厨房有隔墙的，按无隔墙认定。