

GZ0320230118

广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局文件 广州市市场监管局

穗发改规字〔2023〕9号

广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局 广州市市场监管局关于进一步规范 我市住宅物业服务收费等有关问题的通知

各区发展改革部门、住房城乡建设部门、市场监管部门，广州市物业管理行业协会，各有关单位：

为进一步规范我市住宅物业服务收费行为，完善物业服务收费形成机制，保障业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》《广东省物业管理条例》《广东省定价目录（2022

年版)》《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的管理办法》(粤价〔2010〕1号)、《广东省发展改革委广东省住房和城乡建设厅关于进一步规范物业服务收费的通知》(粤发改价格函〔2019〕2897号)、《广州市物业管理条例》等法律法规、政策规定,结合我市实际,现就进一步规范我市住宅物业服务收费管理有关事项通知如下:

一、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。物业服务收费应当遵循合理、公开以及收费与服务水平相适应的原则。

二、业主大会成立之前的普通住宅(不含别墅)及配套自有产权车位(车库)物业服务收费(以下称“前期物业服务收费”)实行政府指导价,别墅、非住宅、业主大会成立之后的普通住宅及配套自有产权车位(车库)物业服务收费实行市场调节价。

三、普通住宅前期物业服务项目应当包括综合管理服务、物业共用部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护等五项,具体服务标准参见《广州市普通住宅前期物业服务标准》(附件1,以下简称《通用服务标准》)。

四、普通住宅前期物业服务收费,由建设单位在销售首套房屋之前,根据物业特点和服务要求,对照《通用服务标准》选择服务等级,在《广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标准》(附件2,以下简称《通用收费标准》)规定的政府指导价标准内,与其公开招投标或其他经房屋行政主管部门批准方式选

聘的前期物业服务人，依法确定前期物业服务收费的具体标准。

建设单位与选聘的前期物业服务人约定的前期物业服务标准，不得低于对应等级的通用服务标准，并将《普通前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》作为前期物业服务合同附件备查。《普通前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》详细内容另文明确。

保障性住房物业服务收费参照执行，不得超出《通用收费标准》规定的收费水平。保障性住房的界定按我市住房保障主管部门有关规定执行。

五、建设单位根据物业特点和服务要求，提出所需的前期物业服务要求明显超出《通用服务标准》中的一级物业服务标准，并经成本测算，前期物业服务收费确需超出《通用收费标准》规定收费水平的，按本文规定报有管理权限的价格主管部门核定。

六、建设单位提出超一级前期物业服务收费标准申请时，应当向建设项目所在地区政府价格主管部门申报。建设单位应对所申报材料填报数据、材料真实性、准确性负责。建设单位填报数据及申请材料如有虚假，经核实后，有管理权限的价格主管部门可以认定建设单位提供虚假材料，将相关信用信息推送“信用广州”网站向社会公示，并依法撤销超一级前期物业服务收费的决定。申报材料清单另文通知。

七、市（区）价格主管部门在收到建设单位超一级前期物业服务收费标准申请材料之日起 20 个工作日内（不含补齐补正资

料、成本调查、专家评审时间）完成核定工作。

（一）越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区、南沙区普通住宅前期物业服务收费由区价格主管部门负责初审。上述区价格主管部门受理申请后，在 15 个工作日内完成初审，并将初审意见书以及建设单位提交的申请材料以正式文件形式报送市价格主管部门。市价格主管部门自收到区价格主管部门的初审意见书后，在 5 个工作日内完成核定。初审意见书应当包括：普通住宅基本情况、超一级前期物业服务收费标准的建议和理由、成本调查报告、辖区内已有的相类似住宅小区物业服务收费对比情况等。

（二）番禺区、花都区、增城区、从化区价格主管部门按原有管理权限进行核定。

八、市（区）价格主管部门可以委托具备资质的物业管理专家对建设单位提出的超一级前期物业服务收费申请开展评审。市（区）房屋行政主管部门予以协助开展。

九、经市（或区）价格主管部门核定的超一级前期物业服务收费标准，作为该普通住宅前期物业服务收费的最高限价，试行五年。前期物业服务收费的具体标准，由建设单位与其依法选聘的前期物业服务人在最高限价的范围内依法确定。试行期满后，由有管理权限的价格主管部门开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定。该决定同样适用于物业服务人。

建设单位与其依法选聘的前期物业服务人约定的前期物业服务标准，不得低于与建设单位申报超一级前期物业服务收费承诺的服务标准。如约定的前期物业服务标准达不到建设单位申报承诺的服务标准，有管理权限的价格主管部门可以认定建设单位未履行相关信用承诺，将相关信用信息推送“信用广州”网站向社会公示，并依法撤销超一级前期物业服务收费的决定。

本通知实施前印发且未明确试行期限的前期物业服务批复，由有管理权限的价格主管部门根据年度计划对批复印发满5年的普通住宅前期物业服务收费开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定。成本监审安排另文明确。

物业服务人不按规定配合成本监审的，其前期物业服务收费不得超出一级物业服务收费标准。有管理权限的价格主管部门可以根据《政府制定价格成本监审办法》（国家发展和改革委员会第8号令）第四十三条，将不良信用记录推送“信用广州”网站向社会公示。

十、有管理权限的价格主管部门经开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定，有效期至第一次业主大会会议召开。

十一、普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

十二、价格主管部门作出的超一级前期物业服务收费批复有

效期届满前，经业主共同决定物业收费标准的，该批复自行失效。

十三、建设单位应与前期物业服务人签订前期物业服务合同。

十四、建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，包括：物业服务等级、项目、内容、收费标准、计收方式和计费起始时间等有关前期物业服务内容，且相关约定应当与建设单位、前期物业服务人所签订的前期物业服务合同保持一致。

普通住宅销售时，建设单位应当将上述前期物业服务等级、项目、内容、收费标准等信息，作为商品房买卖明码标价的内容，在销售场所的显著位置进行公示，保障物业买受人的事前知情权。销售现场公示情况台账留档备查。

十五、建设单位对物业买受人的前期物业服务收费作出减免承诺或约定的，由建设单位向物业服务人足额交纳。

十六、物业买受人应当自签署物业交付文件之日起，按照物业买卖合同约定交纳前期物业服务费。

物业买受人无正当理由不接收物业的，物业买受人应当自建设单位通知其办理交付手续的期限届满之次月起，按照物业买卖合同的约定交纳前期物业服务费。

物业服务区域内尚未出售或者已出售但尚未交付给物业买受人的房屋、车位等物业，其前期物业服务费由建设单位按照该区域同类物业的标准全额交纳。

十七、物业服务收费可以采用包干制或者酬金制。

包干制指业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业管理人享有或者承担的物业服务计费方式。其费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。

酬金制指在预收的物业服务资金中按照约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。预收的物业服务资金包括预收的物业服务支出和物业管理企业的酬金。预收的物业服务支出属于代管性质，为所交纳的业主所有，物业管理人不得用于物业服务合同约定以外的支出。业主委员会可以聘请专业机构对采用酬金制的物业服务费收支情况进行审计。

十八、物业服务人应当每年向全体业主公布物业服务费年度预决算，每季度公布物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况，并按《广州市物业管理条例》规定时效书面回应业主、业主大会或者业主委员会、物业管理委员会。

十九、普通住宅物业服务收费的计算单位为每月每平方米建筑面积。原则上以不动产权证记载的建筑面积为准，包括套内建筑面积和分摊的共有建筑面积；尚未办理不动产权证的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的建筑面积计算物业服务费，在不动产权登记明确建筑面积后，物业服务收费多退少补。

二十、普通住宅配套自有产权车位的前期物业服务收费，根据配建的车位泊位数规模不同，在《广州市普通住宅配套自有产权车位（车库）前期物业服务收费政府指导价标准》（附件3）规定的政府指导价标准内，由建设单位与其公开招投标或其他经房屋行政主管部门批准方式选聘的前期物业服务人，依法确定具体标准。普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对普通住宅配建自有产权车位前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

二十一、物业服务人根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费标准由双方协商确定。

二十二、对普通住宅依建设规划或者商品房买卖合同所配套建设的智能门禁系统，建设单位（或者物业服务人）不得在房价和物业服务费之外向业主另行收取门禁系统建设费用和日常维护费用，并应当为每户业主免费配备不少于6张门禁卡。使用人脸识别的门禁系统的，不得以门禁系统具备人脸识别等功能拒绝配备门禁卡。采用人脸识别的，应遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的规定。普通住宅交付使用之后，小区新配置或者升级改造智能门禁系统的，其建设、升级改造费用和日常维护费用的解决途径及门禁卡免费配备数量由小区全体业主依法共同决定。

业主在免费配备数量之外另行增购门禁卡的，物业服务人以

不盈利为原则可适当收取制作工本费。

二十三、物业服务人对住宅物业装修工人实行持证管理的，可以向住宅物业装修单位按制作工本标准收取出入证押金。装修完毕后，物业服务人应当如数退回出入证押金；如证件损坏无法继续使用的，物业服务人可以按制作工本标准向住宅物业装修单位收取出入证工本费。

除前款向住宅物业装修单位收取装修工人出入证押金、出入证工本费外，物业服务人不得擅自向进入物业服务区域为业主提供配送、维修、安装、中介等服务的人员和其他来访人员收取任何费用。

二十四、业主对其住宅物业进行室内装修的，其垃圾和余泥渣土清运费实行市场调节价管理，业主可依法委托物业服务人、第三方或自行处理装修中产生的垃圾和余泥渣土。装修中产生的垃圾和余泥渣土由业主自行清运的，物业服务人不得收费；业主委托物业服务人或第三方清运的，清运费标准由业主与物业服务人或第三方约定。

二十五、住宅物业服务区域内已独立装表计费的水泵、电梯以及大堂、走廊、楼梯、小区道路和场地等公共照明产生的用电量，供电单位应当按照本市居民用电收费标准和实际用电量直接向业主收取分摊电费。

物业服务人对共用部位、共用设施设备产生的水电用量执行分摊工作的，应当按水电收费周期向业主公开公共水电用量、单

价、金额等情况，按照约定方式向业主合理分摊实际费用。没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积占专有部分总面积的比例进行分摊。

物业服务人不得将下列费用列入分摊：

- 1.物业服务人办公、生活的自用水电费用；
- 2.物业服务区域内地下停车场、绿化养护、园林水池喷泉、值班室、保安亭的水电费用；
- 3.物业服务区域内开展喜庆、宣传、装饰等公共活动的水电费用；
- 4.利用共用部位、共用设施设备开展经营活动的水电费用。

业主、业主大会对分摊情况提出异议时，供电单位、供水单位或者物业服务人应当及时答复。

二十六、物业服务收费实行明码标价制度。物业服务人应当将物业服务人名称、物业服务内容、收费标准、计收方式等有关情况在物业服务区域内的显著位置进行公示。物业服务内容、收费标准、计收方式等情况发生变化时，物业服务人应当将所标示的相关内容进行调整。

二十七、业主应当按照约定按时足额交纳物业服务费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费。

业主违反约定逾期不支付物业服务费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付，合理期限届满仍不支付的，物业服务人

可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供气等方式催交物业服务费。

二十八、业主、物业使用人、业主委员会发现物业服务人存在价格违法行为的，可以向物业所在地市场监管部门进行举报，或者依法向人民法院提起诉讼。属于物业服务价格争议纠纷、双方自愿调解的，可以向物业所在地物业服务行业协会、相关人民调解组织或依法设立的其他调解组织申请调解，依法不能调解的除外。房屋行政主管部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会、行业协会等有关单位应当完善物业管理纠纷处理机制。

二十九、本通知自 2024 年 1 月 1 日起施行，有效期五年。

本通知实施后，新建的普通住宅建设单位尚未选聘物业服务人的，其普通住宅物业服务等级和收费标准按本通知规定执行。本通知实施前，新建的普通住宅建设单位已依法选聘物业服务人并依法确定收费标准的，其普通住宅物业服务等级和收费标准仍按原合同约定执行。

本通知实施后，既有的和新建的普通住宅配套的自有产权车位（车库）前期物业服务收费标准，按本通知规定执行。

附件：1. 广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023 年版）

2. 广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标

准（2023 年版）

3. 广州市普通住宅配套自有产权车位前期物业服务
收费政府指导价标准（2023 年版）



广州市发展和改革委员会



广州市住房和城乡建设局



广州市市场监管局

2023 年 11 月 22 日

广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023年版）

标准服务 服务项目	一级	二级	三级	四级	五级
(一) 综合管理服务	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知，在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 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； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善，易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁，挂牌上岗、行为规范。 7. 设置管理处，办公地点有专门向业主或用户接待场所，办公设施及办公用品配置完备； 8. 周一至周五每天不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复； 10. 物业服务经理具有2年以上物业服务管理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知，在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 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； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善，易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁，挂牌上岗、行为规范。 7. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备； 8. 周一至周五每天不少于8小时在管理处进行业务接待，并提供24小时热线电话服务； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复； 10. 物业服务经理具有1年以上物业服务管理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于1次社区活动。	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知，在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 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； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善，易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁，挂牌上岗、行为规范。 7. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备； 8. 周一至周五每天不少于8小时在管理处进行业务接待； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复； 10. 物业服务经理具有3年以上的物业服务管理从业经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知，在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 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； 5. 建立档案管理制度，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善，易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁，挂牌上岗、行为规范。 7. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品； 8. 周一至周五在管理处进行业务接待； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在2天内答复；	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知，在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 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； 5. 建立档案管理制度，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善，易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁，挂牌上岗、行为规范。 7. 不设置管理处，管理人员每周巡查小区一次以上，发现问题及时处理； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在2天内答复；
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 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；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。 10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 每半年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理； 12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通； 13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水； 14. 每周1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用； 15. 每周1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上； 16. 各类共用设施设备系统每周检查1次，设备房每月清洁1次，消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现故障情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 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；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。 10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 每半年1次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理； 12. 每月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通； 13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水； 14. 每周1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用； 15. 每周1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在98%以上； 16. 各类共用设施设备系统每周检查2次，每个个月保养1次，设备房每月清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现故障情况10分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 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；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。 10. 小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录； 12. 每季度2次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好，保障排水畅通； 13. 每月1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无积水； 14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用； 15. 每周3次巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，公共照明设备完好率在95%以上； 16. 各类共用设施设备系统每周检查1次，设备房每月清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现故障情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 12小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 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；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。 10. 对危险隐患部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录； 12. 每季度2次巡查道路、路面、井盖等； 13. 每周2次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施； 14. 每周2次巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，公共照明设备完好率在90%以上； 15. 各类共用设施设备系统每周检查1次，每季度保养1次，设备房每季度清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现故障情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 12小时受理业主或非业主使用人报修，急修1小时内到现场处理，一般修理2天内处理。	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 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；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。 10. 对危险隐患部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录； 12. 每季度1次巡查道路、路面、井盖等； 13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等； 14. 每周1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施； 15. 每周2次巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，公共照明设备完好率在90%以上； 16. 各类共用设施设备系统每周检查1次，每季度保养1次，设备房每半年清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现故障情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 8小时受理业主或非业主使用人报修，急修2小时内到现场处理，一般修理3天内处理。
(三) 公共秩序维护	1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 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、暴雨、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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通； 7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录； 8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查）； 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。 10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于60课时；	1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 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、暴雨、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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中3项以上技防设施，24小时开通； 7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录； 8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查）； 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。 10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于50课时；	1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 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、暴雨、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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 6. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中2项以上技防设施，24小时开通； 7. 小区出入口24小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录； 8. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查）； 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。 10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于40课时；	1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 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、暴雨、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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 6. 小区主出入口24小时值班看守，白天定时开放并专人看管，门卫有交接班记录； 7. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查）； 8. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 9. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于30课时；	1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 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、暴雨、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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 6. 小区主出入口24小时值班看守，白天定时开放； 7. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查）； 8. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 9. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于20课时；
(四) 保洁服务	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、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污渍；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养； 7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污渍、无异味。	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、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；大堂地面根据材质情况每季度不少于2次进行抛光保养； 7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污渍、无异味。	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、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；大堂地面根据材质情况每季度不少于1次进行抛光保养； 7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，保持垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶卫生。	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、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次； 7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季检查1次，并视检查情况及及时清掏；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； 8. 4-11月的灭四害消杀工作每月不少于1次，其余月份每月不少于1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，保持垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶卫生。	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、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次； 7. 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； 8. 4-11月的灭四害消杀工作每月不少于1次，其余月份每月不少于1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，保持垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶卫生。
(五) 绿化养护	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. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每季度修剪1次以上，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，花灌木增施追肥2遍，满足植物生长需要； 7. 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，适时适量施有机复合肥2到3遍； 8. 花坛及时更换枯损、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； 9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。	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. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每季度修剪1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2遍，满足植物生长需要； 7. 草坪常年保持平整，清除杂草每年7遍以上，杂草面积不大于5%，按肥力、草种、生长情况及及时施肥，每年2遍以上； 8. 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； 9. 每年中有2次以上花卉、景点布置，3季有花。	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. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每半年修剪1次以上，无枯枝、缺枝，每年中耕除草5次以上，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年普施有机肥1遍，部分花灌木增施追肥3遍； 7. 草坪无明显缺水枯黄，每年修剪5遍以上，清除杂草5遍以上，杂草面积不大于6%，每年普施有机肥1遍； 8. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾； 9. 每年中有1次以上花卉、景点布置。	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；应选用高效低毒、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. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪1次以上，每年中耕除草4次以上，每年普施基肥1遍； 7. 草坪每年修剪3遍以上，清除杂草3遍以上，杂草面积不大于8%。	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；应选用高效低毒、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. 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； 7. 草坪每年修剪2遍以上，清除杂草3遍以上，杂草面积不大于10%。

附件2

广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标准（2023年版）

单位：元/平方米·月

服务项目 服务等级	（一）综合管理服务		（二）物业共用部位和共用设施设备维护		（三）公共秩序维护		（四）保洁服务	（五）绿化养护	合计	
	有电梯	无电梯	有电梯	无电梯	有电梯	无电梯			有电梯	无电梯
一级	0.8	0.55	0.9	0.3	0.65	0.6	0.3	0.15	2.8	1.9
二级	0.65	0.45	0.75	0.25	0.55	0.5	0.25	0.12	2.32	1.57
三级	0.5	0.35	0.6	0.2	0.45	0.4	0.2	0.1	1.85	1.25
四级	0.35	0.25	0.45	0.15	0.35	0.3	0.15	0.08	1.38	0.93
五级	0.2	0.15	0.3	0.1	0.25	0.2	0.1	0.05	0.9	0.6

备注：1.建设单位依法选聘物业服务企业提供普通住宅前期物业服务，对照《通用服务标准》选择服务等级，建设单位可以根据需要选择相同的服务等级的各项服务进行组合，也可以选择不同的服务等级的各项服务进行组合。前期物业服务五项服务五个服务等级对应的政府指导价标准详见上表。前期物业服务费为五项目服务收费的总和，作为最高限价，下浮不限。具体收费标准由建设单位与其选聘的前期物业服务人依法通过招投标或协议确定。总建筑面积不超过五万平方米的（含），可在上述基准价基础上上浮，上浮最高不超过20%，下浮不限。

建设单位与选聘的前期物业服务人约定的前期物业服务标准，不得低于对应等级的通用服务标准，并将《前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》作为前期物业服务合同附件备查。

2.普通住宅的超一级前期物业服务收费，应报有管理权限的价格主管部门核定。

3.普通住宅交付使用之后，经业主共同决定前期物业服务收费标准的，可在本指导价范围外另行约定。

附件 3

广州市普通住宅配套自有产权车位前期
物业服务收费政府指导价标准
(2023 年版)

住宅配建车位泊位数 (个)	最高限价 单位: 元/月·个
1000 以上	80
1000 (含) 以下	120

说明:

- 住宅配建车位泊位数原则上以规自部门规划验收(规划意见书或规划验收合格证)的车位泊位数为准。尚未规划验收的,暂按《建设工程规划许可证》明确的配建车位数计算。在竣工验收后,普通住宅配建车位前期物业服务收费多退少补。
- 物业服务企业应主动公开普通住宅配建车位泊位数。业主有权向物业服务企业查询相关资料。
- 普通住宅交付使用之后,经业主共同决定普通住宅配套自有车位前期物业服务收费标准的,可在本指导价范围外另行约定。

公开方式：主动公开