

广州经济技术开发区  
广州高新技术产业开发区  
广州出口加工区  
广州保税区  
中新广州知识城

# 市场和质量监督管理局

穗开市监函〔2016〕476号

## 广州开发区市场和质量监督管理局关于 华标峰湖御园高层住宅前期物业服务 收费标准的批复

广东华标创业集团有限公司：

你司《前期物业收费标准的申请》及相关资料收悉。经研究，现批复如下：

一、根据《广州市物价局 广州市国土资源和房屋管理局关于进一步加强我市住宅物业服务收费管理的通知》（穗价〔2013〕231号）和《广州市物价局 广州市国土资源和房屋管理局关于广州市住宅前期物业服务收费政府指导价的通知》（穗价〔2013〕232号）的规定，经定价成本监审，核定华标峰湖御园高层住宅前期物业服务的最高收费标准为3.50元/平方米·月（按建筑面积计算、不含水电公摊费用）。以上收费标准同时作为华标峰湖

御园高层住宅前期物业服务公开招标的最高收费标准。具体物业服务内容、服务标准见附件。

二、在不降低物业服务质量的前提下，华标峰湖御园高层住宅前期物业服务具体收费标准由你公司与中标物业服务企业根据招标结果确定，并与物业买受人在商品房买卖合同或物业服务协议中约定。中标物业服务企业须按约定提供质价相符的服务。

三、小区业主委员会成立后，由业主委员会与物业服务企业约定物业服务的具体收费标准，上述最高收费标准停止执行。

四、请按规定做好明码标价工作。执行中若遇国家调整物业收费管理规定，按新规定执行。

五、本批复有效期为 3 年，自批准之日起执行。

附件：华标峰湖御园高层住宅物业服务收费价目表

广州开发区市场和质量监督管理局

2016年9月12日

## 华标峰湖御园高层住宅物业服务收费价目表

华标峰湖御园高层住宅物业服务标准		收费标准	基本服务	服务标准	收费构成参考
项目	(元/平方米·月)	有电梯	<p>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；</p> <p>2. 财务管理运作规范，账目清晰；</p> <p>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；</p> <p>4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>5. 管理人员按规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。</p>	<p>1. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备；</p> <p>2. 周一至周五每天不少于8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；</p> <p>3. 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；</p> <p>4. 物业服务经理具备上岗资格，并有2年以上物业服务经理任职经历；</p> <p>5. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；</p> <p>6. 节假日有专题布置，每年组织不少于6次社区活动。并建设有社区特色的社区文化。</p>	<p>1. 包括经理、在內的行政管理人員、后勤服務人員、客服人員、財務人員的工資、福利、保險、服裝、加班、等費用；</p> <p>2. 辦公費用、管理費分攤、固定資產折舊費用；</p> <p>3. 社區文化活動費用以及經業主同意的其他費用；</p> <p>4. 稅金及利潤（管理者酬金）。</p>
	一级	0.89	<p>1. 项目实行专属管家（共计16人），每300户业主设置一名管家，为业主提供24小时全天候服务。</p> <p>2. 项目总经理及项目经理具备上岗资格，持注册物业管理师职称，并拥有1年以上物业服务经理任职经历。</p> <p>3. 项目部门经理级别工作人员均持有物业管理师上岗证或是企业经理人以上岗位证，从事物业管理至少5年以上工作经验。</p> <p>4. 每名管家配备专用通讯工具一部，与专属业主进行沟通，解决业主日常生活的问题。</p> <p>5. 结合中西方文化及传统节日特点，项目每月组织一次社区文化文化活动，丰富社区业主文化生活，加深业主与物业服务中心交流与沟通。</p> <p>6. 增设社区文化策划主管（2人），专门负责社区文化活动策划、组织实施、评估反馈、改进。</p>	<p><b>超出一级服务标准，新增贴心尊贵特色服务内容：</b></p>	

(一) 综合管理服务

一级

7. 建立小区微信群APP，实行电子信息化服务。利用微信群，APP向业主发布收集信息，提供各种服务、通知公告，如：天气预报温馨提示等。

8. 成立小区老人协会组织，开展一些兴趣班，如：舞蹈、书法、合唱等，使小区老人老有所乐老有所爱。

9. 根据小区业主性质，成立一些兴趣群体。如：户外活动部、羽毛球俱乐部、植物爱好群等。建设特色文化。

10. 每半年进行一次业主满意度调查，其中下半年委托第三方进行调查一次，业主满意率达到96以上。

11. 住客外出留言及访客接待服务。

12. 短信提示业主重要事务。

13. 物业内行李运送。

14. 派发报纸、信件、包裹。

15. 电招的士或是代租车、代订水、代交水电费等服务。

16. 业户家居小型水电维修免收人工费。

17. 订购报刊、杂志、球场、餐饮各种服务。

18. 代发电邮、快递、包裹等。

19. 提供电话订餐服务。

20. 免费出门擦鞋、雨伞借用服务。

<p>(二) 物业共用部位和共用设施设备维护</p>	<p>一级</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范整齐；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>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。</p>	<p>1. 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6次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>1. 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6次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>2. 每月1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每周检查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，对非住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；</p> <p>3. 每周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；</p> <p>4. 每周至少二次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损无积水；</p> <p>5. 每日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，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；</p> <p>6. 每日2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；</p> <p>7. 各类共用设施设备每日检查不少于2次，每月保养4次，设备房每周清洁至少2次；其中消防泵启动每年不少于6次，每月检查至少2次灭火器，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况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；</p> <p>8. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修15分钟内到现场处理，一般修理半天内处理。</p> <p><b>超出一级服务标准，新增贴心尊贵特色服务内容：</b></p> <p>1、增设专属电梯巡视管理员2人，负责对园区所有电梯每3小时进行一次巡视检查并做好相关记录。</p> <p>2、增设24小时园区水电及设施设备系统维护专员2人，负责对园区水电及设施设备系统每天进行巡视检查并做好记录，对发现的问题及时处理。</p> <p>3、为了消防系统随时达到完好状态，每年由第三方进行维护保养，消防泵启动盘车每月不少于1次。</p> <p>4、增加专属智能化设备系统专员2人，负责园区社区智慧系统、智能安防系统、智能家居系统进行巡视检查，处理一般性问题。</p> <p>5、智能化相关设备每年由专业的第三方公司进行维护保养，处理物业公司未能处理的专业问题。</p> <p>6、有电梯运行管理制度和应急预案，保证24小时有载人电梯正常运行，每年组织3次电梯应急预案演习。</p> <p>7、电梯、消防、配电、供水供电、排水等设备完好率达到100%，电梯故障率控制在10%一下。</p> <p>8、每年对所有灭火器按照消防法要求进行年检，对压力不足、部件损坏的进行更换维修；服务中心对消防栓、消防水带、消防喷淋系统由物业公司维护保养，保证应急是使用。</p>
----------------------------	-----------	---	---

- 共用部位、共用设施设备保养维修人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；
- 共用部位、共用设施设备保养、维修和配件费用（不包括保修期内应由建设单位履行保修责任而支出的维修资金支出的维修和更新、改造费用）；
- 共用部位、共用设施设备维修产生的水电费用，以及部分设施设备运行但不可分摊的水电费。

<p>(三)公共秩序维护</p>	<p>一级</p>	<p>0.72</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；</li> <li>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班要求、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；</li> <li>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</li> <li>4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；</li> <li>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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项以上安防设施，24小时开通；</li> <li>2. 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；</li> <li>3. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，重点部位(指小区道路、单元出入口、主要楼层等，下同)每2小时巡逻1次，并做好巡更记录；</li> <li>4. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于3次；</li> <li>5. 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；</li> <li>6. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于200课时。</li> </ol>	<p>公共秩序维护人员(安全员)的工资、福利、保险、服装、加班等费用；2. 公共秩序维护所需器材装备(不包括共用设施设备中已含的监控设备)的费用；3. 安全行政及物料消耗费用。</p>
<p><b>超出一级服务标准，新增贴心尊贵特色服务内容：</b></p>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社区增设专属五星级礼宾岗人员4人，用国家标准级服务礼仪负责迎来送往出入园区的业主。</li> <li>2. 为了社区业主生命财产安全，我们将按照写字楼标准定期由第三方对园区的消防电器设备进行检测。</li> <li>3. 增设社区外围夜间安全巡视岗，增加业主对安全感的需要，减少或避免安全事故的发生概率。</li> <li>4. 项目实行安全三级品控管理。经理每天须对所有保安岗位进行检查并签名确认，主管每四天对所有岗位进行检查签名确认。领班每一小时要对所有岗位进行检查并签名确认。</li> <li>5. 对洪涝、地震等突发性自然灾害、火灾、治安、公共卫生等突发事件应立即启动应急预案，明确应急事件处理责任人。并每年组织应对突发事件的应急预案演习。</li> <li>6. 社区配置监控中心，24小时双人值班，园区分重点部位，24小时重点监控。监控资料不少于30天。</li> <li>7. 业主临时管理规约对住宅区域内商业网点私搭乱建、乱设摊位、乱摆乱放现象进行规范，装修时服务中心设专人对违规行为及时制止，并报有关部门。</li> <li>8. 计划配置电动平衡车四台，提高巡视岗巡视频次及工作效率。</li> </ol>		

<p>(四) 保洁服务</p>	<p>一级</p>	<p>0.36</p>	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全、合理设置，并有专人管理、定时清理； 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、实行垃圾分类，雨污井化粪池按时及时清理，保持公共区域整洁、无异味，定期开展消杀清洁打蜡；使用环保的清洁剂。</p>	<p>每栋每层设置1个垃圾收集点配置至少2个垃圾桶并装好垃圾袋（作好垃圾分类），每日早晚定时清理至少2次，垃圾收集点周围地面与垃圾桶本身保持无污迹、无异味； 2. 果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理至少2次，擦拭2次，箱（桶）无异味、无污迹； 3. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于4次，目视地面、墙身、绿地干净； 4. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于4次；电梯门壁打蜡上光每月不少于2次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于2次进行抛光保养； 5. 公共雨、污水管道每季度至少疏通2次；雨、污水井每月检查3次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每季度清掏1次，发现异常及时清掏； 6. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中5-10月的灭四害消杀工作每月不少于4次，其余月份每月不少于3次。</p>
<p><b>超出一级服务标准，新增贴心尊贵特色服务内容：</b></p>				
<p>1. 所有保洁人员配置持有保洁上岗证，主管持有物业经理上岗证。</p>				
<p>2. 每周对所有保洁人员进行不少于一次的培训，实操与理论培训。</p>				
<p>3. 每年制定工作计划对园区楼宇外端面清洗一次。</p>				
<p>4. 计划配置小型机械清扫车两台，负责对小区大马路进行清洁工作。</p>				
<p>5. 每个负责清洁的工作人员配置一套移动式清洁工具用车，高质量高配置高规范作业。</p>				
<p>6. 保洁领班与客服管家对每层楼每天至少进行二次保洁检查并签名确认。</p>				
<p>7. 设定保洁岗位签到本，所有保洁岗人员作业完毕必须在签到本上签到时间与次数及姓名确认，做到专人定时定量定质完成。</p>				
<p>8. 小区道路、笕道、公共场所每月用高压水枪冲洗二次。</p>				
<p>9. 小区内增设2名12小时清洁巡查值班岗。</p>				

		<p>(五) 绿化养护</p> <p>一级</p> <p>0.42</p>	<p>1. 小区绿地植被率在100%以上；</p> <p>2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪3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4遍，花灌木增施复合肥4遍，满足植物生长需要；</p> <p>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，适时适量施有机复合肥4到6遍；</p> <p>4. 花坛及时更换枯死、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4次，每次布置前施复合肥4次，盛花期追肥适量；</p> <p>5. 每年中有5次以上花卉、景点布置，4季有花。</p> <p>超出一级服务标准，新增贴心尊贵特色服务内容：</p> <p>1. 设置专业的绿化养护小组，设置四名持有园艺师证的绿化园艺师驻项目。</p> <p>2. 小区绿化率保持在30.4%以上，绿化面积达114848.4平方米。</p> <p>3. 每日对绿化进行定期修剪、养护、施肥、浇水、拔杂草。</p> <p>4. 每月清理一次绿化带的枯枝落叶，保持绿化整洁。</p> <p>5. 台风季节及严冬季节及时做好绿化植物，树木的防护和修理工作。</p> <p>6. 每2个月对园区绿化进行一次除虫消杀工作。</p> <p>7. 每月对园区绿化进行一次造形修剪工作。</p> <p>8. 工作细到根据绿化植物的不同制定周、月养护计划。</p> <p>9. 根据季度不同做好施肥、除害、杀虫等计划并执行。</p> <p>10. 在小区开展绿化环保宣传工作。</p> <p>11. 开展“绿化植物养护培训大课堂”活动，每季度对业主组织一次绿化植物养护课堂培训。</p> <p>12. 免费为业主提供绿化植物的养育培训工作。</p> <p>13. 每年传统节日摆放时花，进行景点布置。确保每个季度都有不同的时花点缀小区。</p> <p>14. 成立小区一个爱好绿化种植的社区群体组织，定期进行举办绿化植物养护知识及花卉欣赏。增进业主间的沟通。</p>	<p>1. 自有绿化人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；</p> <p>2. 绿化行政及物料消耗费用；</p> <p>3. 绿化补苗费用（不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费用）；</p> <p>4. 绿化养护服务发生的水电费用；绿化外包费用。</p>
	合计	3.5		