

# 广州市发展和改革委员会

穗发改函〔2023〕860号

## 广州市发展和改革委员会关于进一步优化 我市前期物业服务收费申报材料等 有关问题的通知

各区发展改革局，各有关单位：

《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》（穗发改规字〔2023〕9号，以下简称《通知》）已发布。为落实《通知》有关要求，现就规范普通住宅前期物业服务履约标准、进一步优化超一级前期物业服务收费申请材料等有关问题通知如下：

一、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《通知》的《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准》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》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《前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》（附件1）作为前期物业服务合同附件备查。

二、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提交申报材料，申报材料详见附件2-5。

建设单位应对申报材料填报数据、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。

三、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时承诺的服务标准。《超一级前期物业服务收费履约标准与承诺标准对比表》（附件6）应作为建设单位与其依法选聘的前期物业服务人签订的前期物业服务收费协议附件备查。

如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达不到建设单位申报时承诺的服务标准，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。

附件：1. XXX（普通住宅标准地名）前期物业服务履约标准

与通用物业服务标准对比表（2023 年版）

2. 广州市普通住宅超一级前期物业服务收费标准申报材料清单（2023 年版）
3. XXX(普通住宅标准地名)超一级前期物业服务收费申请表（2023 年版）
4. 企业信用承诺书
5. XXX（普通住宅标准地名）超一级前期物业服务标准对比表
6. XXX（普通住宅标准地名）超一级前期物业服务收费履约标准与承诺标准对比表

  
广州市发展和改革委员会  
2023 年 11 月 27 日

\*\*\*（普通住宅标准地名）前期物业服务履约标准与通用物业服务标准对比表（2023年版）

| ***（普通住宅标准地名）前期物业服务收费标准1          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 对应服务等级                            | 标准服务                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 一级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 二级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 三级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 四级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 五级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 服务项目                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 物业服务履约标准2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (一)<br>综合管理<br>服务                 | 服务项目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 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；<br>2. 财务管理运作规范，账目清晰；<br>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）；<br>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；<br>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；<br>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。<br>7. 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备完善；<br>8. 周一至周日每天不少于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；<br>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；<br>10. 物业服务经理具有2年以上物业服务管理任职经历；<br>11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；<br>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；<br>2. 财务管理运作规范，账目清晰；<br>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）；<br>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；<br>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；<br>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。<br>7. 设置管理处，办公设施及办公用品配备完善；<br>8. 周一至周日每天不少于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；<br>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；<br>10. 物业服务经理具有1年以上物业服务管理任职经历；<br>11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；<br>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；<br>2. 财务管理运作规范，账目清晰；<br>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）；<br>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；<br>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；<br>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。<br>7. 设置管理处，办公设施及办公用品配备完善；<br>8. 周一至周日每天不少于8小时在管理处进行业务接待；<br>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；<br>10. 物业服务经理具有3年以上物业服务管理从业经历；<br>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；<br>2. 财务管理运作规范，账目清晰；<br>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）；<br>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；<br>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；<br>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。<br>7. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品；<br>8. 周一至周五在管理处进行业务接待，周六、周日在指定地点进行业务接待；<br>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；<br>2. 财务管理运作规范，账目清晰；<br>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）；<br>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；<br>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；<br>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。<br>7. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品；<br>8. 周一至周日在指定地点进行业务接待；<br>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)<br>物<br>业<br>共<br>用<br>部<br>位<br>和<br>共<br>用<br>设<br>施<br>设<br>备<br>维<br>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；<br>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；<br>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；<br>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；<br>5. 共用设施设备配有专人管理；<br>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；<br>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；<br>8. 管井不漫溢，保证排水管道通畅；<br>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。<br>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隔阻设施，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；<br>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度检查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；<br>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；<br>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；<br>14. 每月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；<br>15. 每日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；<br>16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每2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；<br>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时到现场处理，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；<br>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；<br>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；<br>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；<br>5. 共用设施设备配有专人管理；<br>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；<br>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；<br>8. 管井不漫溢，保证排水管道通畅；<br>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。<br>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隔阻设施，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；<br>11. 每年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；<br>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；<br>13. 每2周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；<br>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；<br>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；<br>16. 各类共用设施设备系统每周检查1次，每2个月保养1次，设备房每月清洁2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，出现困人情况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；<br>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时到现场处理，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；<br>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；<br>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；<br>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；<br>5. 共用设施设备配有专人管理；<br>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；<br>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；<br>8. 管井不漫溢，保证排水管道通畅；<br>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。<br>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；<br>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；<br>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；<br>13. 每月1次巡查道路、路面、井盖等；<br>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；<br>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；<br>16. 各类共用设施设备系统每周检查2次，每季度保养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，出现困人情况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；<br>17. 12小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时到现场处理，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；<br>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；<br>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；<br>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；<br>5. 共用设施设备配有专人管理；<br>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；<br>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；<br>8. 管井不漫溢，保证排水管道通畅；<br>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。<br>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；<br>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；<br>12. 每季度2次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等；<br>13. 每季度2次巡查道路、路面、井盖等；<br>14. 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；<br>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；<br>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，出现困人情况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；<br>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；<br>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；<br>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；<br>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；<br>5. 共用设施设备配有专人管理；<br>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；<br>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；<br>8. 管井不漫溢，保证排水管道通畅；<br>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。<br>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；<br>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；<br>12. 每季度1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等；<br>13. 每季度1次巡查道路、路面、井盖等；<br>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；<br>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；<br>16. 各类共用设施设备系统每周检查2次，每半年保养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，出现困人情况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；<br>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)<br>公<br>共<br>秩<br>序<br>维<br>护 | 1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；<br>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；<br>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；<br>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；<br>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；<br>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、门岗智能卡中4项以上技防设施，24小时开通；<br>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；<br>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，并做好巡更记录（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；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。<br>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。<br>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；<br>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；<br>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；<br>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；<br>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；<br>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；<br>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、门岗智能卡中3项以上技防设施，24小时开通；<br>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；<br>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，并做好巡更记录（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；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。<br>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。<br>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；<br>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；<br>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；<br>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；<br>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；<br>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；<br>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、门岗智能卡中2项以上技防设施，24小时开通；<br>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；<br>8. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡更记录（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；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。<br>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。<br>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；<br>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；<br>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；<br>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；<br>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；<br>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；<br>6. 小区主出入口24小时值班看守，门岗定时开放并专人看管，门卫有交接班记录；<br>7. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡更记录（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；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。<br>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；<br>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；<br>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；<br>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；<br>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；<br>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；<br>6. 小区主出入口24小时值班看守，门岗定时开放；<br>7. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡更记录（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；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。<br>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；<br>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)<br>保<br>洁<br>服<br>务                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；<br>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；<br>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；<br>4. 使用环保的清洁剂；<br>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；<br>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；<br>7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；<br>8. 做好白蚁及卫生害虫的防治工作，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；<br>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、分类垃圾桶无污迹、无异味。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；<br>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；<br>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；<br>4. 使用环保的清洁剂；<br>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；<br>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；<br>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；<br>8. 做好白蚁及卫生害虫的防治工作，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；<br>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、分类垃圾桶无污迹、无异味。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；<br>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；<br>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；<br>4. 使用环保的清洁剂；<br>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次；<br>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；<br>7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；<br>8. 做好白蚁及卫生害虫的防治工作，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；<br>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；<br>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；<br>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；<br>4. 使用环保的清洁剂；<br>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次；<br>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；<br>7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏；<br>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；<br>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；<br>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；<br>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；<br>4. 使用环保的清洁剂；<br>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次；<br>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；<br>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，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏；<br>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；<br>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)<br>绿<br>化<br>养<br>护           | 1. 有专业人员进行绿化养护管理；<br>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；<br>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；<br>4. 做好病虫害防治工作；<br>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，并在喷药前向市民告示。<br>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；<br>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；<br>8. 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1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量；<br>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；<br>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；<br>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；<br>4. 做好病虫害防治工作；<br>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，并在喷药前向市民告示。<br>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1遍；<br>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、生长情况及时施肥，每年2遍以上；<br>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；<br>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；<br>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；<br>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；<br>4. 做好病虫害防治工作；<br>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，并在喷药前向市民告示。<br>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，土壤基本疏松；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1次；<br>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；<br>8. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；<br>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；<br>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；<br>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；<br>4. 做好病虫害防治工作；<br>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，并在喷药前向市民告示。<br>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；<br>7. 草坪每年修剪3遍以上，清除杂草4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；<br>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；<br>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；<br>4. 做好病虫害防治工作；<br>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，并在喷药前向市民告示。<br>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；<br>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%。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

填表说明：  
1.\*\*\*（普通住宅标准地名）前期物业服务收费标准是指，建设单位在销售首套房屋之前，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》规定的政府指导价标准内，与其公开招投标或协议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。  
2.履约标准是指，建设单位与选聘的前期物业服务人约定的具体的前期物业服务标准，履约标准不得低于对应等级的通用服务标准。  
3.本《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。

附件 2

广州市普通住宅超一级前期物业服务收费标准申报材料清单  
( 2023 年版 )

| 序号 | 材料名称               | 作用                                                          | 备注                                                               |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | 申请表                | 介绍申报事项的整体情况                                                 | 必要材料                                                             |
| 2  | 营业执照、法定代表人证明或授权委托书 | 主体资质类，确定申请主体资格。                                             | 必要材料                                                             |
| 3  | 企业信用承诺书            | 承诺申报材料真实有效和各种情况。                                            | 必要材料                                                             |
| 4  | 《建设工程规划许可证》及其附件、附图 | 核实超价审批主体的合法性，提供规划建筑面积、住宅面积、商业面积、办公面积、可收费面积、机动车泊位车位数等关键经济数据。 | 必要材料，<br>可容缺受理。<br>容缺受理的，应在初审意见出具前补齐材料，并在申请时提供经审查的建设工程设计方案及总平面图。 |
| 5  | 经审查的建设工程设计方案及总平面图  | 提供审批所需建筑面积、住宅面积、商业面积、办公面积、可收费面积、机动车泊位车位数等经济数据。              | 或有材料。<br>在未取得《建设工程规划许可证》前申请超价审批的，应在申请时提供此项资料。                    |

| 序号 | 材料名称            | 作用                                                          | 备注                              |
|----|-----------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 6  | 地名批复文件          | 确定超一级物业服务收费住宅小区的标准名称。避免出现收费审批与地名不一致。                        | 必要材料，可容缺受理。容缺受理的，应在初审意见出具前补齐材料。 |
| 7  | 物业服务区域备案回执      | 避免随意分割，确保完整的物业功能的可收费面积的准确性。避免已招标的同一服务区域同一服务内容以不同楼栋多次申报超价审批。 | 必要材料，可容缺受理。容缺受理的，应在初审意见出具前补齐材料。 |
| 8  | 超出一级前期物业服务标准对照表 | 提供超出一级前期物业服务标准是申请超出通用收费标准政府指导价的前置条件。                        | 必要材料                            |
| 9  | 物业服务成本测算资料      | 开展超一级前期物业服务收费成本调查所需材料                                       | 必要材料                            |

### 附件 3

## XXX(普通住宅标准地名)超一级前期物业服务收费申请表 (2023 年版)

|                                         |                   |         |    |
|-----------------------------------------|-------------------|---------|----|
| 建设单位基本情况                                |                   |         |    |
| 申报单位名称:                                 |                   |         |    |
| 统一社会信用代码:                               |                   |         |    |
| 营业期限: 年 月 日至 年 月 日                      |                   |         |    |
| 住宅小区基本信息                                |                   |         |    |
| 项目标准地名:                                 |                   |         |    |
| 位置:                                     |                   | 公安门牌地址: |    |
| 《建设工程规划许可证》证号:                          |                   |         |    |
| 颁发日期: 年 月 日                             |                   |         |    |
| 建设工程设计<br>方案审查<br>意见书批复<br>文号:<br>批复单位: | 可建设用地面积 (平方米)     |         |    |
|                                         | 总建筑面积 (平方米)       |         |    |
|                                         | 保留                |         | 规划 |
|                                         | 总计算容积率建筑面积 (平方米)  |         |    |
|                                         | 保留                |         | 规划 |
|                                         | 地上计算容积率建筑面积 (平方米) |         |    |
|                                         | 地下计算容积率建筑面积 (平方米) |         |    |
|                                         | 容积率               |         |    |
|                                         | 总建筑密度 (%)         |         |    |
| 绿地率 (%)                                 |                   |         |    |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |  |       |  |  |  |  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|-------|--|--|--|--|
|      | 住宅                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 住宅建筑总面积 |  |       |  |  |  |  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 保留      |  | 规划    |  |  |  |  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 住宅建筑容积率 |  |       |  |  |  |  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 住宅户数    |  | 住宅楼栋数 |  |  |  |  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 住宅建筑高度  |  |       |  |  |  |  |
|      | 公建配套设施面积                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |  |       |  |  |  |  |
|      | 商业建筑面积                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |  |       |  |  |  |  |
|      | 机动车停车位（个）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 地上      |  |       |  |  |  |  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 地下      |  |       |  |  |  |  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 商业车位    |  |       |  |  |  |  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 住宅车位    |  |       |  |  |  |  |
| 申请理由 | <p>填表范例：</p> <p>由我公司开发建设的***项目，位于***区***地段，规划建设***栋住宅，预计竣工交付时间为**，预售时间为**。</p> <p>一、住宅小区所需物业服务要求确需超出《通用服务标准》的一级服务标准的理由，小区物业服务要在一级服务参考标准的基础上，增加……（随申请表另附详细列明超一级的具体服务内容）等服务内容。</p> <p>二、经成本测算（随申请表另附成本测算资料），前期物业服务收费确需超出《通用收费标准》规定收费水平……（简要说明成本预测的原则）。特向贵委（局）申请标准***前期物业服务收费标准为：多层***元/月·平方米（如有），高层***元/月·平方米。</p> <p>三、***区辖区内已有的相类似住宅小区物业服务收费对比情况。</p> <p>本公司在普通住宅销售时，将前期物业服务等级、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。销售现场公示情况台账留档备查。</p> |         |  |       |  |  |  |  |

|               |                                                                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>其他情况说明</p> | <p>填表要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.本表格所有内容都需填报（不留白），如无相关情况请注明。</li> <li>2.如属于调规的建设项目，还应分别填报保留和规划面积。</li> </ol> |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 附件 4

# 企业信用承诺书

本企业 XXX（企业名称，统一社会信用代码:XXXXXX）申请 XXXXX(新建普通住宅标准地名)超一级前期物业服务收费，郑重承诺：

一、申请所提供的材料的全部数据、内容是合法、真实、有效的。本企业可按审批机关要求，于规定的时限内提供材料原件予以核实。如不能按照审批机关要求提供材料原件予以核实、或出现申报材料与原件不符、填报数据虚假等情况，可认定本企业具有虚假申报行为，本企业愿接受价格主管部门及其他有关部门依据法律法规给予的处罚，并承担由此引起的法律责任。

二、本企业与选聘的 XXXXX(新建普通住宅标准地名)前期物业服务人约定的前期物业服务标准（简称“履约标准”），不低于此次申报超一级前期物业服务收费承诺的服务标准（简称“承诺标准”），并将《超一级前期物业服务收费履约标准与承诺标准对比表》作为前期物业服务合同附件备查。如“履约标准”达不到“承诺标准”的，可以认定本企业未履行承诺，依法依规将相关信用信息推送“信用广州”网站向社会公示，并由价格主管部门依法撤销超一级前期物业服务收费的决定。

三、本企业在普通住宅销售时，将前期物业服务等级、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。销售现场公示情况台账留档备查。

四、本企业与物业买受人签订的商品房买卖合同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，且相关约定与前期物业服务人所签订的前期物业服务合同保持一致。

五、本企业履行信用承诺。自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论监督。

六、同意向社会公开本《企业信用承诺书》。

信用承诺单位（公章）

年 月 日

XXX（普通住宅标准地名）超一级前期物业服务标准对照表

| 标准服务<br>服务项目           | 一级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ***(建设单位名称)承诺达到的超一级前期物业服务标准 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| (一)<br>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；<br>2. 财务管理运作规范，账目清晰；<br>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。<br>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；<br>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；<br>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。<br>7. 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；<br>8. 周一至周日每天不少于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；<br>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；<br>10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历；<br>11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；<br>12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                             |
| (二)<br>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；<br>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；<br>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；<br>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；<br>5. 共用设施设备配有专人管理；<br>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；<br>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；<br>8. 窞井不漫溢，保证排水管道通畅；<br>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。<br>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；<br>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；<br>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；<br>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；<br>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；<br>15. 每日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；<br>16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁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，出现困人情况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；<br>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。 |                             |

| 标准服务<br>服务项目  | 一级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ***(建设单位名称)承诺达到的超一级前期物业服务标准 |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| (三)<br>公共秩序维护 | 1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；<br>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；<br>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；<br>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；<br>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；<br>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；<br>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；<br>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，并做好巡更记录（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；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。<br>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。<br>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；<br>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； |                             |
| (四)<br>保洁服务   | 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；<br>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；<br>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；<br>4. 使用环保的清洁剂。<br>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；<br>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、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养；<br>7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；<br>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。<br>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、分类垃圾桶无污迹、无异味。                                                                                                                                                                                                                                          |                             |
| (五)<br>绿化养护   | 1. 有专业人员进行绿化养护管理；<br>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；<br>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；<br>4. 做好病虫害防治工作；<br>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。<br>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，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要；<br>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；<br>8. 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1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量；<br>9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。                                                                                                                                                                                                                 |                             |

XXX（普通住宅标准地名）超一级前期物业服务收费履约标准与承诺标准对比表

| 标准服务<br>服务项目                                                                   | 一级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 建设单位承诺达到的超一级<br>前期物业服务标准 | 建设单位与选聘的前期物业服务人<br>约定的前期物业服务标准 |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| (一)<br>综合<br>管理<br>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；<br>2. 财务管理运作规范，账目清晰；<br>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。<br>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；<br>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；<br>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。<br>7. 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；<br>8. 周一至周日每天不少于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；<br>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；<br>10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历；<br>11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；<br>12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                |
| (二)<br>物<br>业<br>共<br>用<br>部<br>位<br>和<br>共<br>用<br>设<br>施<br>设<br>备<br>维<br>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；<br>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；<br>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；<br>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；<br>5. 共用设施设备配有专人管理；<br>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；<br>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；<br>8. 窞井不漫溢，保证排水管道通畅；<br>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。<br>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；<br>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；<br>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；<br>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；<br>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；<br>15. 每日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；<br>16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁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，出现困人情况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；<br>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。 |                          |                                |

| 标准服务<br>服务项目  | 一级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 建设单位承诺达到的超一级<br>前期物业服务标准 | 建设单位与选聘的前期物业服务人<br>约定的前期物业服务标准 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| (三)<br>公共秩序维护 | 1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；<br>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；<br>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；<br>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；<br>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；<br>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；<br>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；<br>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，并做好巡更记录（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；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。<br>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。<br>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；<br>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； |                          |                                |
| (四)<br>保洁服务   | 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；<br>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；<br>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；<br>4. 使用环保的清洁剂。<br>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；<br>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、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养；<br>7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；<br>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。<br>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、分类垃圾桶无污迹、无异味。                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                |
| (五)<br>绿化养护   | 1. 有专业人员进行绿化养护管理；<br>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；<br>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；<br>4. 做好病虫害防治工作；<br>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。<br>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，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要；<br>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；<br>8. 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1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量；<br>9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。                                                                                                                                                                                                                |                          |                                |

**公开方式：**主动公开

抄送：市住房和城乡建设局，市市场监管局，广州市物业管理行业协会，  
各区物业管理行业协会。