

汉中市汉台区发展和改革委员会 汉中市汉台区住房和城乡建设局 汉中市汉台区市场监督管理局

文件

汉区发改价格〔2023〕10号

关于印发《汉中市汉台区物业服务收费政府指导价标准（试行）》的通知

各镇（街道）、区级相关部门、各有关物业服务人（物业服务企业）：

按照汉中市发展和改革委员会 汉中市住房和城乡建设局 汉中市市场监督管理局《关于印发〈汉中市物业服务收费管理细则〉的通知》（汉发改价格〔2023〕426号）要求，结合汉台区实际，汉台区发展和改革委员会会同汉台区住房和城乡建设局和汉台区市场监督管理局按照政府定价程序经过价格调查、成本调查、听取社会意见、合法性审查、集体审议等程序，制定了汉台区物业服务收费政府指导价标准（试行），经区政府第36次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行，并就有关事项通知如下：

一、物业服务收费政府指导价标准（试行）

汉中市汉台区物业服务收费政府指导价标准（试行）包括汉中市汉台区物业服务费政府指导价标准（试行）详见附件1、汉中市汉台区物业服务区域机动车停车服务费政府指导价标准（试行）详见附件2。

（一）汉中市汉台区物业服务费政府指导价标准（试行）：

1.高层：一级 1.65 元/平方米/月、二级 1.45 元/平方米/月、三级 1.25 元/平方米/月、等外 0.95 元 /平方米/月。

2.多层：一级 0.65 元/平方米/月、二级 0.55 元/平方米/月、三级 0.45 元/平方米/月、等外 0.35 元 /平方米/月。

（二）汉中市汉台区物业服务区域机动车停车服务费政府指导价标准（试行）：

1.室内停车场

一类服务等级：40 元/车位/月；二类服务等级：35 元/车位/月；三类服务等级：30 元/车位/月。

2.露天停车场

一类服务等级：20 元/车位/月；二类服务等级：15 元/车位/月；三类服务等级：12 元/车位/月。

3.临时停车服务费：2 元/次/4 小时。

二、物业服务收费政府指导价适用范围

汉台区行政区域内成立业主大会之前的住宅小区(多层、高层)、保障性住房、房改房、老旧住宅的物业服务费和停车服务

费实行政府指导价。除此之外，其他类型物业的物业服务费和停车服务费实行市场调节价（详见附件3）。

三、物业服务收费政府指导价实行“一费制”

物业服务收费政府指导价实行“一费制”，即物业服务区域内照明、景观、消防、安防、电梯等归属业主共有公共配套设施设备的用水（未移交给供水企业管理维护的二次供水设施，其营运、维护和管理产生的费用计入物业服务成本）、用电费用以及电梯维护保养、年检费用计入物业服务成本，不单独收取（详见附件3）。

四、物业服务收费政府指导价实行等级服务等级收费

实行政府指导价的物业服务费按照市住建局制定的汉中市住宅小区物业服务等级标准（详见附件4），实行等级服务、等级收费；实行政府指导价的停车服务费按照市住建局制定的汉中市物业管理区域内交通工具停放场所类别标准（详见附件5），实行分类别收费。汉台区住房和城乡建设局负责实行政府指导价的物业服务人服务等级标准和物业服务区域内交通工具停放场所类别标准的年度评价、认定、公示和动态管理工作（详见附件3）。

五、物业服务收费实行明码标价

物业服务收费应按规定实行明码标价。物业服务人应当在物业服务区域内显著位置，将物业服务人名称、服务质量等级、信用评价等级、服务事项、服务标准以及收费项目、收费标准、收费依据、优惠减免政策、投诉举报电话等进行公示，自觉接受监督（详见附件3）。

本标准自2024年1月1日起试行，凡之前与本标准不符的，

按本标准执行。法律、法规、规章及上级机关另有规定的，从其规定。

附件：

1. 汉中市汉台区物业服务费政府指导价标准（试行）
2. 汉中市汉台区物业服务区域机动车停车服务费标准（试行）
3. 汉中市发展和改革委员会 汉中市住房和城乡建设局 汉中市市场监督管理局《关于印发<汉中市物业服务收费管理细则>的通知》（汉发改价格〔2023〕426号）
4. 汉中市住房和城乡建设局《关于印发<汉中市住宅小区物业服务指导价标准>的通知》（汉住建发〔2021〕168号）
5. 汉中市住房和城乡建设局《关于印发<汉中市物业管理区域内交通工具停放场所类别标准>的通知》（汉住建发〔2023〕116号）

汉中市汉台区发展和改革局



汉中市汉台区住房和城乡建设局



汉中市汉台区市场监督管理局
2023年12月22日



附件 1:

汉中市汉台区物业服务费政府指导价标准（试行）

服务等级	收费标准（元/平方米·月）	
	高层	多层
一级	1.65	0.65
二级	1.45	0.55
三级	1.25	0.45
等外	0.95	0.35

说明:

1.实行政府指导价的物业服务收费标准依据汉中市住房和城乡建设局《关于印发<汉中市住宅小区物业服务指导价标准>的通知》（汉住建发〔2021〕168号），按照质价相符的原则制定；物业服务达不到三级服务标准的，收费按等外标准收取。

2.高层指七层以上（含七层）带电梯的住宅，七层不带电梯的参照多层收费标准；多层指六层以下（含六层）不带电梯的住宅，六层及以下带电梯参照高层收费标准；老旧住宅改造后带电梯的物业服务费按照不高于高层等外收费标准执行。

3.“十三五”易地扶贫搬迁安置点（社区），物业服务费按等外收费标准执行。

4.上述收费标准为最高限价，下浮不限。

附件 2:

汉中市汉台区物业服务区域机动车停车服务费标准（试行）

服务等级	收费标准（元/车位）			
	室 内		露 天	
	按 月	按 次	按 月	按 次
一类	40	2	20	2
二类	35		15	
三类	30		12	

说明:

- 1.实行政府指导价的汉台区物业服务区域机动车停车服务费标准依据汉中市住房和城乡建设局《关于印发<汉中市物业管理区域内交通工具停放场所类别标准>的通知》（汉住建发〔2023〕116号）执行，按照质价相符的原则制定。
- 2.三十分钟之内不得收费，按次计费不分昼夜，连续停车每4小时为一次。
- 3.子母车位不得高于1.5个车位的停放服务费标准，具体标准由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。
- 4.机械车位的停放服务费参照一级标准执行，上浮不超过10%。
- 5.属于全体业主共有的物业公共区域车辆停放场地占用费收入归全体业主，应单独记账，支出由全体业主决定，主要用于小区公共部位维修维护费用及经业主同意的其他费用支出，物业公共区域车辆场地占用费及停车服务费的收取，经“参与表决双过半业主”同意后，并在物业管理区域显著位置公示，公示时间不得少于30个工作日。
- 6.上述收费标准为最高限价，下浮不限。

汉中市发展和改革委员会 住房和城乡建设局 市场监督管理局 文件

汉发改价格〔2023〕426号

关于印发《汉中市物业服务收费管理细则》的 通 知

各县（区）发展改革局、住建局、市场监管局，汉中经济技术开发区、兴汉新区、航空经济技术开发区管委会，各有关物业服务人（物业服务企业）：

为贯彻落实《陕西省物业服务收费管理办法》（陕发改价格〔2019〕924号），规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《陕西省物业管理条例》《陕西省定价目录》等法律法规和有关规定，结合我市实际，我们制定了《汉中市物业服务收费管理细则》，经市政府同意，现印发给你们，请认真

贯彻执行。

本细则自 2023 年 8 月 1 日起实施，有效期五年。

汉中市发展和改革委员会



汉中市住房和城乡建设局



汉中市市场监督管理局

2023 年 7 月 14 日



汉中市物业服务收费管理细则

第一章 总则

第一条 为规范物业服务收费行为，维护业主或物业服务人（以下统称“业主”）和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《陕西省物业管理条例》《陕西省物业服务收费管理办法》等法律、法规和有关规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于汉中市行政区域内物业服务收费行为及其监督管理活动。

第三条 本细则所称物业服务收费，是指物业服务人按照合同约定向业主提供服务收取费用的统称，包括物业服务费、物业服务区域内交通工具停放服务费（以下统称“停车服务费”）和其他服务费。

物业服务费是指物业服务人按照物业服务合同的约定，在物业服务区域内提供房屋、配套设施设备及相关场地进行日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、秩序维护及安全防范等具有公共性和普遍性的服务向业主收取的费用。物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

停车服务费是指物业服务人接受业主或者业主大会的委托，按照停放服务合同的约定，在物业服务区域内对指定场地（所）停放的交通工具进行秩序管理、提供服务所收取的费用。

其他服务费是指物业服务人根据业主委托或个性化需求提供《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外且由业主自愿选择的服务项目所收取的相应费用。

第四条 物业服务收费应当遵循诚实守信、公平合理、质价相符的原则，根据物业服务的不同性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。

业主大会成立之前的住宅（多层、高层）、保障性住房、房改房、老旧住宅的物业服务费和停车服务费实行政府指导价。除此之外，其他类型物业的物业服务费和停车服务费实行市场调节价。

其他服务费实行市场调节价。

第五条 物业服务收费按照统一政策、属地管理原则，实行市、县（区）分级管理。

市发展改革委会同市住建局、市市场监管局负责制定全市物业服务收费管理细则及相关政策规定，指导全市物业服务收费的监督管理工作。

各县（区）发展改革部门、住建部门、市场监管部门按照各自管理权限，分别负责本行政区域内物业服务收费的监督管理工作。

物业项目所在地的各街道办事处（镇人民政府）落实属地管理责任，负责本辖区内物业服务收费活动中的指导和监督工作，及时协调处理物业服务收费活动中的信访投诉和矛盾纠纷。

第六条 实行政府指导价的物业服务收费标准由县（区）人民政府制定，具体工作由县（区）发展改革、住建、市场监管部

门负责，依据物业服务等级标准，综合考虑小区容量、场地设施、企业成本、业主承受能力以及社会经济发展状况等因素制定，适时调整并保持相对稳定。实行政府指导价的物业服务费按照住建部门制定的住宅小区物业服务指导标准，实行等级服务、等级收费；实行政府指导价的停车服务费按照住建部门制定的物业服务区域交通工具停放场所类别标准，实行分类别收费。

市中心城区物业服务费和停车服务费政府指导价标准，由汉台区和南郑区按照程序分别制定本行政区域内的物业服务收费政府指导价标准，报区人民政府审定后执行（汉中经济技术开发区、兴汉新区、航空经济技术开发区属于政府指导价的物业服务费和停车服务费指导价标准参照属地标准执行）。

各县发展改革部门会同住建部门和市场监管部门负责制定和调整本行政区域内的物业服务费和停车服务费政府指导价标准，报县人民政府审定后执行。

市住建局负责制定汉中市住宅小区物业服务等级标准和汉中市物业服务区域内交通工具停放场所类别标准，负责实行政府指导价的物业服务人服务等级标准和物业服务区域内交通工具停放场所类别标准的年度评价、认定、公示和动态管理工作。

市场监管部门按照属地原则负责对属于政府指导价的住宅小区物业服务费和停车服务费价格公示规范工作。

第七条 实行政府指导价管理的物业服务 and 停车服务收费标准为最高限价。物业服务人与业主在政府指导价范围内通过合同约定物业服务费和停车服务费的具体标准，并在所属县区住建、发展改革部门实行备案管理。

第八条 实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务人与业主或者业主大会通过合同约定。

业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意，其物业服务收费实行市场调节价。

业主或业主大会采取自行管理的服务收费标准，由业主共同决定，按合同约定执行。

第九条 提倡建设单位、业主或业主大会通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务人。鼓励物业服务人开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈等价格违法行为。

第二章 物业服务收费标准的制定

第十条 业主或者业主大会与物业服务人可以采取包干制或酬金制的计费方式约定物业服务费。

包干制是指业主向物业服务人支付固定物业服务费，物业服务人依照合同约定事项提供服务，盈亏均由物业服务人享有或者承担。包干制物业服务费由物业服务成本、法定税费和企业利润构成。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，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。酬金制物业服务费由物业服务支出和企业酬金构成。

第十一条 物业服务成本或物业服务支出构成一般包括以

下部分:

(一) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等;

(二) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护、保养费用以及所产生的水电费用。未移交给供水企业管理维护的二次供水设施,其营运、维护和管理产生的费用计入物业服务成本;

(三) 物业服务区域内清洁卫生费用(不包括由物业服务人代收的居民生活垃圾费);

(四) 物业服务区域内绿化养护费用(不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费);

(五) 物业服务区域内秩序维护费用(不包括应由建设单位支付的监控设备和器材装备费用。物业交付后新增设的安防设施、监控设备等器材费用应从公共维修资金中列支);

(六) 物业服务人办公费用;

(七) 管理费分摊;

(八) 物业服务人固定资产折旧;

(九) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

(十) 经业主或者业主大会同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造费用,应当通过专项维修资金予以列支,不得计入物业服务成本或物业服务支出。在国家规定的质量保修范围和保修期限内的维修和设备更换,应该由原建设单位负责,不得动用专项维修资金或者由业主承担。

第十二条 物业服务费执行“一费制”,即物业服务区域内照

明、景观、消防、安防、电梯等归属业主共有公共配套设施设备的用水、用电费用以及电梯维护保养、年检费用计入物业服务成本，不得单独收取。

第十三条 停车服务费成本由交通工具停放服务设施设备日常运行费、保养维护费、检验检测费、设备折旧费、职工薪酬、清洁卫生费、秩序维护费、管理费分摊以及经业主或者业主大会同意的其他费用组成。与物业服务费成本相重叠的部分应当独立核算，按比例分担，不得重复计算。

第十四条 供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，实行抄表到户的，应当向最终用户收取有关费用，并依法承担分户终端计量装置以外管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，且相关费用不得计入物业服务成本。供水、供电未实行抄表到户的，总表与分表之间的正常损耗，计入物业服务成本，并由物业服务人承担物业服务区域内公共管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，不得在物业服务费之外再单独收取相关费用。

第十五条 住宅预售前，建设单位应当按照有关规定选聘物业服务人，结合物业项目建设标准、配套设施档次及物业买受人的预期等因素，依据物业服务指导标准、交通工具停放场所类别标准和物业服务收费政府指导价标准，参考物业服务人企业信用等级，确定预售物业项目服务等级、停车场所类别以及收费标准等内容，经本辖区物业管理行政主管部门核准后，与物业服务人在政府指导价范围内签订《前期物业服务合同》，进行合同约定，并向价格主管部门备案。

《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》应当明确物业服务等级、服务内容、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容。涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。同一物业管理区域内同类型的住宅项目，其物业服务收费标准应当保持基本一致。

开发建设单位应当在销售现场醒目位置公示《前期物业服务合同》及收费标准。前期物业服务费未在房屋买卖合同中约定的或约定不明确的，由建设单位承担。普通住宅前期物业服务期间，变更物业服务人的，应按规定程序重新签订物业服务合同。

第三章 物业服务收费计费方式

第十六条 物业服务费和停车服务费按月计收。服务合同对物业服务费计收时间另有约定的除外。

第十七条 物业服务费根据房屋的建筑面积计收。

（一）已办理不动产权属证书的房屋，按照权属证书记载的建筑面积计算；

（二）已出售但尚未取得不动产权属证书的房屋，按买卖合同记载的建筑面积计算。不动产权属证书办理后，次月起按不动产权属证书记载的建筑面积计算。

第十八条 纳入物业服务范围内已竣工但尚未出售，或者已出售但因开发建设单位原因未按时交付给物业买受人的房屋或者车位，其物业服务费和停车服务费由开发建设单位全额交纳。符合合同交付条件的房屋或车位，物业服务费或停车服务费从交

付次日起由业主按月交纳。同一小区内，面积小于标准车位的停车服务费应当适当优惠。

第十九条 业主因自身原因逾期未办理物业交付手续的，其空置期间的物业服务费、停车服务费，从建设单位书面正式通知业主办理交付手续截止日期的次月起由业主按月交纳。

第二十条 实行政府指导价管理的物业服务收费和停车收费实行以下优惠政策：

（一）经业主验收，暂不使用或使用后因自身原因空置 1 月以上（未发生水电气费用）的房屋、自有或者租赁车位，业主需提前向物业服务人提出申请，经物业服务人登记确认的次日起，其空置期间的物业服务费按物业服务合同约定收费标准的 60% 交纳，停车服务费按物业服务合同约定收费标准的 50% 交纳。实行市场调节价的按照物业服务合同的约定执行。

（二）对于商住一体的小区，应当分别注明经营性停车位和小区业主停车位，不得按照经营性停车位收取小区业主的停车费用；

（三）物业服务人在收到业主告知后，不得限制或者妨碍业主在自有以及租赁的空置车位上免费停放未登记的车辆。

第二十一条 下列车辆临时进入物业服务区域停放的，不得收取费用：

（一）临时停放 30 分钟之内的车辆；

（二）执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆；

（三）为业主提供搬家、婚丧嫁娶、配送货物等服务的车辆；

（四）残疾人车辆（仅限小区地面无障碍车位停放的由残疾人驾驶的车辆）。

第四章 行为规范与监督管理

第二十二条 物业服务人应当遵守法律、法规和政策规定，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。不得将签订《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外的其他服务合同作为向业主交付物业的前置条件，不得强制捆绑、强制服务、强制收费，或者只收费不服务、多收费少服务，以及变相收费。

特约服务、增值服务、有偿服务等相关物业服务收费由物业服务人在物业服务区域内的显著位置公示服务项目及收费标准，经业主自愿选择，由物业服务人与业主另行通过合同约定。

物业协会应加强自律，引导本行业的经营者公平竞争，维护市场秩序，遵守国家法律法规和政策规定。

第二十三条 物业服务人接受供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位以及城市管理单位委托代收收费用的，不得向业主收取手续费或水电周转金等额外费用。物业服务人与专营单位签订的相关合同应向全体业主公开，不得损害业主利益。

第二十四条 自备供暖（冷）的小区，其采暖（冷）费用由物业服务人或者专营单位提出收费方案（政府对供暖补贴的，补贴方案应当包括在收费方案内），必须经业主大会或者由专有部分

分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主（以下简称“参与表决双过半业主”）同意后据实收取，采暖（冷）期结束后，必须向全体业主公布收支情况。

第二十五条 业主装饰装修房屋，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定、管理规约（临时管理规约），并告知物业服务人。物业服务人应当书面告知房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，并对房屋装修装饰施工进行监督。业主违反房屋装修装饰规定、管理规约（临时管理规约）的，物业服务人应当予以制止。业主拒不改正或者已造成损害后果的，物业服务人应当报告有关部门依法处理。因装修造成共用部位、共用设施设备损坏的，恢复维修费用按照实际发生额，由业主或者装修单位承担，并承担相关责任。

业主可以自行或者委托物业服务人清运装修期间产生的垃圾，委托物业服务人清运装修垃圾的收费标准由双方协商确定。物业服务人不得以装修管理费、装修服务费等名目收取未提供实质性服务内容的收费。

第二十六条 物业服务人应当在物业服务区域内显著位置公示承接本小区物业的承接查验报告，以及共用部位、共用设施设备分布图，明确车位权属，便于业主查询。

第二十七条 物业服务收费应按规定实行明码标价。物业服务人应当在物业服务区域内显著位置，将物业服务人名称、服务质量等级、信用评价等级、服务事项、服务标准以及收费项目、收费标准、收费依据、优惠减免政策、投诉举报电话等进行公示，

自觉接受监督。

第二十八条 利用物业服务区域内属于业主共有的道路、绿地或者其他场地作为停放车辆的车位，利用、占用共用部位、共用设施设备从事广告、出租等经营活动的，应当征得相关业主、业主大会的同意，由业主共同决定是否收取场地占用费、车位租赁费以及收取标准和用途等事项，依法办理相关手续并单独记账，所得收益归属全体业主所有，每半年公布一次经营所得收支情况，并接受业主监督。优先用于抵扣物业服务费或者专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。未经业主大会表决同意的，不得侵占和使用属于业主共有的道路、绿地或者其他场所。

第二十九条 物业服务区域内规划用于停放机动车的配建停车场（位），应当首先满足本物业服务区域内业主的需要。

依法配建的人防工程平时用作停车的，应当优先向业主出租，不得出售、附赠；对产权属业主共有的露天（含道路）停车场（所），不得实行车位买断，由业主共同决定是否收取场地占用费，收取标准和用途等事项；初始登记后，所有权明确归开发商的停车场（位）和地下停车场（所），可以实行车位出售、附赠、出租；车位买卖和租赁价格实行市场调节价，由双方协商确定；法律、法规另有规定的，从其规定。

第三十条 物业服务人实行小区出入证管理的，应当为业主免费配置出入证（含 IC 卡等），每户不少于 3 张；如车位需单独配置的，每个车位应当配置至少 1 张出入证（含 IC 卡）。业主申请多配置或因遗失、损坏需要重新办证的，可按制作成本收取工本费。

第三十一条 物业服务人应当在每年第一季度将上一年度物业合同履行情况、归属业主收益等情况在物业服务区域内显著位置据实公示，公示时间不得少于一个月，并接受业主委员会的核查。业主有权查阅、抄录或者复制所有归属全体业主收益的相关财务资料，物业服务人应当提供便利。鼓励物业服务人向全体业主公开物业服务费和停车服务费收入以及成本费用（构成）支出明细。

第三十二条 实行政府指导价管理的住宅小区，物业服务人在合同履行期间不得擅自调整物业服务收费标准。确需对物业服务收费标准进行调整的，物业服务人应当按照物业服务指导标准和物业服务收费指导价标准，在街道办事处（镇人民政府）的组织、指导和监督下，提供公开真实、完整有效的物业服务成本信息，在物业服务区域内逐栋公示拟调价方案及理由、成本变动情况等资料，向业主征询意见，必须经“参与表决双过半业主”同意后，形成业主共同决定，在政府指导价范围内调整并约定执行。

第三十三条 业主应当在建设单位交付物业后按时交纳物业服务费。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，物业服务人可以依法申请调解、仲裁、提起诉讼。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业服务费。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约定，业主对物业费交纳承担连带责任。

物业发生产权或者使用权转移时，业主或者物业使用人应当

结清物业服务等费用。

第三十四条 物业服务费实行酬金制收费方式的，预收的物业服务费为所交纳的业主所有，支出属于代管性质，物业服务人不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。

物业服务人每年不少于一次向业主大会或全体业主公布物业服务资金的收支情况，并接受业主委员会的核查。业主或者业主大会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质询时，物业服务人应当及时答复。

物业服务人、业主大会或者业主委员会可以按照物业服务合同的约定，聘请会计师事务所等对物业服务资金年度预决算和收支情况进行审计，并将审计报告通报全体业主。审计期间物业服务人不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

第三十五条 各县（区）发展改革部门、住建部门、市场监管部门要加强物业服务合同和收费标准的日常监督管理工作。

发展改革部门要严格按照有关法律法规规定合理制定收费标准，负责物业服务收费标准的监管。

住建部门对物业服务人的服务质量和行为进行监督管理，调解服务质量争议。负责物业服务人服务等级标准和服务区域内交通工具停放场所类别标准评价工作，建立物业服务人信用监管机制，加强物业服务行业诚信管理。指导业主大会和业委会成立工作，充分发挥业主组织在物业服务管理中的主体作用。

市场监管部门对住宅小区物业服务费和停车服务费超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法违规行为，依据

有关法律、法规以及规定严肃查处。

第五章 附则

第三十六条 本细则由市发展改革委、市住建局、市市场监管局按各自职责负责解释。

第三十七条 本细则自 2023 年 8 月 1 日起施行，有效期五年。凡之前有关规定与本细则不符的，按本细则执行。法律、法规、规章以及上级机关另有规定的，从其规定。

各县（区）物业服务人应在县（区）物业服务费和停车服务费政府指导价标准制定印发后，按照服务等级、停车场类别，及时与业主重新签订物业服务合同或者补充合同，在政府指导价范围内，通过合同约定其具体标准，并在所属县（区）住建、发展改革部门进行备案，其物业服务收费按照新的政府指导价标准执行，国家另有政策规定的从其规定。

抄送：省发展和改革委员会、省住房和城乡建设厅、省市场监督管理局，市政府办公室。

汉中市发展和改革委员会

2023 年 7 月 14 日印发

汉中市住房和城乡建设局文件

汉住建发〔2021〕168号

汉中市住房和城乡建设局 关于印发《汉中市住宅小区物业服务 指导标准》的通知

各县（区）住建局（房管局），市房地产行业协会、市物业管理协会，各房地产开发企业、各物业服务企业：

为进一步规范我市物业市场经营行为，促进我市物业服务行业健康发展，根据《陕西省物业管理条例》相关要求，我局研究制定了《汉中市住宅小区物业服务等级指导标准》，现印发你们，作为建设单位或业主大会签订物业服务合同，确定物业服务等级的参考依据。

本《标准》自2021年11月1日起执行。

- 附件：1、《汉中市住宅小区物业服务指导标准》；
2、《汉中市住宅小区物业服务指导标准》的使用说明。

汉中市住房和城乡建设局

2021年9月30日



附件 1:

汉中市住宅小区物业服务指导标准

项目	内容与标准
第一部分 基本要求	1、按规定签订“前期物业服务合同”或“物业服务合同”（以下简称“合同”）。 2、在物业管理区域显著位置公示服务内容、服务标准，收费项目、收费标准，项目经理信息及投诉举报电话。 3、物业服务企业应当建立健全质量管理体系、财务管理、档案管理 etc 制度，承接项目有完善的物业管理服务方案。 4、承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。 5、建立完善的各类突发事件应急预案制度并定期演练，重大事故及时上报相关部门。 6、定期检查共用部位、共用设施设备，对存在的问题应同时书面告知建设单位、业主或业主委员会。 7、物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情。 8、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书。 9、建立以户为单位的业主档案，建立房屋及其共用设施设备档案，档案资料齐全，分类成册，管理有序。 10、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。 11、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。 12、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台帐、运行记录和巡查记录。 13、严格执行设备运行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。 14、设备用房应保持清洁卫生、通风良好，无跑、冒、滴、漏、鼠害等现象。 15、建立企业内部培训体系，定期组织从业人员培训、考核。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
第二部分 技术要求	(一) 客服管理 1、项目客服人员人均服务户数不多于500户。 2、物业管理区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置并公示24小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助、投诉应在24小时内回复，建立回访制度，有回访记录，年回访率100%以上；建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率100%，回访率100%。 3、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率85%以上。 4、物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。 5、小区主要人行出入口有文明宣传栏，固定公示管理规约（或临时管理规约），至少每2个月更换一次宣传内容。	1、项目客服人员人均服务户数不多于600户。 2、物业管理区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置并公示24小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助、投诉应在36小时内回复，建立回访制度，有回访记录，年回访率90%以上；建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率100%，回访率90%。 3、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。 4、物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。 5、小区主要人行出入口有文明宣传栏，固定公示管理规约（或临时管理规约），至少每季度更换1次宣传内容。	1、项目客服人员人均服务户数不多于700户。 2、物业管理区域设有服务接待中心，设置并公示24小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助、投诉应在48小时内反馈。建立回访制度，有回访记录，年回访率80%以上；建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率100%，回访率80%。 3、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率75%以上。 4、物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。 5、小区主要人行出入口有文明宣传栏，固定公示管理规约（或临时管理规约），至少每半年更换1次宣传内容。
	(二) 房屋管理 6、每周巡查3次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。 7、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明等要求，指导业主、物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。	6、每周巡查2次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。 7、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明等要求，指导业主、物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。	6、每周巡查1次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，定期进行维护。 7、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明等要求，指导业主、物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。

项目	内容与标准	
	一级	二级
(二) 房屋管理	8、按照房屋装饰装修和使用有关规定及管理条例（临时管理条例）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。	8、按照房屋装饰装修和使用有关规定及管理条例（临时管理条例）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每2日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行有效监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。
	9、物业管理区域设有平面图、路标、楼宇标识、标识牌、共用设施和场地标识，做到维护及时、标识明显。	9、物业管理区域设有平面图、路标、楼宇标识、标识牌、共用设施和场地标识，做到维护及时、标识明显。
技术要	10、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。	10、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。
	11、实行24小时报修受理值班制度，并配有相应的值班力量。急修半小时内在双方约定时间内到达现场，一般维修12小时之内或在双方约定时间内到达现场。	11、实行24小时报修受理值班制度，并配有相应的值班力量。急修半小时内在双方约定时间内到达现场，一般维修24小时之内或在双方约定时间内到达现场。
技	12、共用照明设施完好率98%以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在1小时内到场处理，24小时内恢复照明。	12、共用照明设施完好率95%以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在1小时内到场处理，36小时内恢复照明。
	13、物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。	13、物业管理区域道路平整，主要道路及停车场交通标识齐全。
术	14、载人电梯24小时运行，并按有关规定进行巡检、维护保养和年检。	14、载人电梯24小时运行，并按有关规定进行维护、保养和年检。
	15、按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道。	15、按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道。
要	16、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定期换水、定时开放。	16、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定时开放。
	17、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和相应防范措施。	17、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和相应的防范措施。
求	18、对雨、污水管道每月检查1次，每年雨季前对公共雨、污水管道全面疏通1次，下雨天及时疏通，确保排水系统通畅。	18、对雨、污水管道每2个月检查1次，每年雨季前对公共雨、污水管道全面疏通1次，下雨天及时疏通，确保排水通畅。
	19、对化粪池每月检查1次，每年至少清掏2次。	19、对化粪池每月检查1次，每年清掏1-2次。
	20、每年向业主开放1次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观。	20、每年向业主开放1次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观。
	11、设立24小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修48小时之内或在双方约定时间内到达现场。	11、设立24小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修48小时之内或在双方约定时间内到达现场。
	12、共用照明设施完好率92%以上。重点区域照明发生故障，维修人员应在2小时内到场处理，48小时内恢复照明。	12、共用照明设施完好率92%以上。重点区域照明发生故障，维修人员应在2小时内到场处理，48小时内恢复照明。
	13、物业管理区域道路平整，不影响车辆、行人通行。	13、物业管理区域道路平整，不影响车辆、行人通行。
	14、载人电梯24小时运行，并按有关规定进行维护保养和年检。	14、载人电梯24小时运行，并按有关规定进行维护保养和年检。
	15、按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道。	15、按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道。
	16、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，对有明显警示标识和相应的防范措施。	16、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，对有明显警示标识和相应的防范措施。
	17、对雨、污水管道至少每3个月检查1次，每年雨季前对公共雨、污水管道全面疏通1次，下雨天及时疏通，确保排水通畅。	17、对雨、污水管道至少每3个月检查1次，每年雨季前对公共雨、污水管道全面疏通1次，下雨天及时疏通，确保排水通畅。
	18、对化粪池每月检查1次，每年至少清掏1次。	18、对化粪池每月检查1次，每年至少清掏1次。
	19、每年向业主开放1次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观。	19、每年向业主开放1次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观。

项目	内容与标准	
	一级	二级
(四) 公共秩序维护	21、物业管理区域主出入口 24 小时值班，重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，并有巡查记录。 22、设有安防监控报警系统的，应设置 24 小时值守，并依法保留录像资料。 23、秩序维护人员应配备对讲装置、视频采集设备和其他必备的安全护卫器械。 24、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入管理。 25、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝阻、报告，并配合有关部门进行处理。	21、物业管理区域主出入口 24 小时值班，重点区域、重点部位每 4 小时巡查 1 次，并有巡查记录。 22、设有安防监控报警系统的，应设置 24 小时值守，并依法保留录像资料。 23、秩序维护人员应配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 24、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入管理。 25、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝阻、报告，并配合有关部门进行处理。
	26、楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每日拖擦 1 次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日拖擦 1 次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦 1 次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 2 次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每月清扫 1 次，保持无蛛网、无明显污渍；2 米以下贴砖墙面，每周抹擦 1 次，保持表面干净、无污渍。 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每 2 日擦抹 1 次，保持表面干净、无污渍。	25、楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每日清扫 1 次，每周拖擦 1 次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫 1 次，每周拖擦 1 次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每月拖擦 1 次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 1 次。 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每 3 个月清扫 1 次；2 米以下贴砖墙面，每月抹擦 1 次。 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每 4 日擦抹 1 次。 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每月擦抹 1 次。
(五) 保洁服务	26、楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每日拖擦 1 次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日拖擦 1 次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦 1 次，每天巡检 1 次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 2 次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每月清扫 1 次，保持无蛛网、无明显污渍；2 米以下贴砖墙面，每周抹擦 1 次，保持表面干净、无污渍。 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每 2 日擦抹 1 次，保持表面干净、无污渍。	25、楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每日清扫 1 次，每周拖擦 1 次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫 1 次，每周拖擦 1 次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每月拖擦 1 次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 1 次。 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每 3 个月清扫 1 次；2 米以下贴砖墙面，每月抹擦 1 次。 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每 4 日擦抹 1 次。 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每月擦抹 1 次。

项目	内容与标准	
	一级	二级
项目	(4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周擦拭1次，保持表面干净、无污渍。 (5) 天花板、共用照明灯具，每月除尘1次，目视无灰尘、无蛛网。 (6) 门及门厅玻璃每周擦拭1次，目视洁净、无污渍。 (7) 天台、屋顶，每月清扫1次，每周巡检1次，保持清洁、无垃圾。 (8) 电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每月对电梯门壁上光1次，表面光亮、无污渍；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每日清除1次。 (9) 空置房屋每月清洁1次入户门楼道面，除灰尘，除广告。 27、楼外共用区域： (1) 硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗1次，目视地面干净。 (2) 绿地每周清理1次，无杂物、无积水。 (3) 水景：打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。 (4) 积水、积雪清扫及时。 28、公共卫生间：每天全面清洁3次，保持无明显异味。 29、垃圾的收集： (1) 按照生活垃圾分类有关规定落实垃圾分类制度。 (2) 生活垃圾日产日清，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。 (3) 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。 30、定期灭虫除害。每月对窖井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主、物业使用人。	(4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每2周擦拭1次，保持表面无污渍。 (5) 天花板、共用照明灯具，每2个月除尘1次，目视无灰尘、无蛛网。 (6) 门及门厅玻璃每2周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍。 (7) 天台、屋顶，每2个月清扫1次，保持清洁、无垃圾。 (8) 电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每2个月对电梯门壁上光1次，表面光亮、无污渍；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每日清除1次。 (9) 空置房屋每2个月清洁1次入户门楼道面，除灰尘，除广告。 27、楼外共用区域： (1) 硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每2周拖擦或冲洗1次，目视地面干净。 (2) 绿地每2周清理1次，无杂物、无积水。 (3) 水景：打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。 (4) 积水、积雪清扫及时。 28、公共卫生间：每天全面清洁2次，保持无明显异味。 29、垃圾的收集： (1) 按照生活垃圾分类有关规定落实垃圾分类制度。 (2) 生活垃圾日产日清，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。 (3) 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。 30、定期灭虫除害。每2个月对窖井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主、物业使用人。
	(5) 天花板、共用照明灯具，每3个月除尘1次。 (6) 门及门厅玻璃每3周擦拭1次。 (7) 天台、屋顶，每3个月清扫1次。 (8) 电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每3个月对电梯门壁上光1次。 (9) 空置房屋每3个月清洁1次入户门楼道面，除灰尘，除广告。 26、楼外共用区域： (1) 硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗1次。 (2) 绿地每月清理1次。 (3) 积水、积雪清扫及时。 27、公共卫生间：每天全面清洁1次，保持无明显异味。 28、垃圾的收集： (1) 按照生活垃圾分类有关规定落实垃圾分类制度。 (2) 生活垃圾日产日清。 (3) 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。 29、定期灭虫除害。每3个月对窖井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主、物业使用人。	

第二部分

技术要求

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
	31、有专业人员实施绿化养护管理。 32、草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，每年修剪 6 遍以上，边缘清晰，种植稠密、无杂草、枯死，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。 33、树木。乔木每年夏季、冬季各修剪 1 次，基本无枯枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜，不影响车辆行人通行；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年 5 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年 3 遍以上，基本无枯枝；常绿阔叶树疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草。围栏安防设备运行区域，每年清理枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。 34、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年 2 遍以上。 35、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 5%。 36、枯死的花草树木，必须在 1 周内清除，并及时补栽补种。 37、绿地应设有宣传牌、提示牌。	31、有专业人员实施绿化养护管理。 32、草坪。基本保持平整，无坑洼、下陷，每年修剪 4 遍以上，无大面积枯死，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。 33、树木。乔木每年修剪 1 遍，基本无枯枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜，不影响车辆行人通行；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年 3 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年 2 遍以上，基本无枯枝。围栏安防设备运行区域，每年清理枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。 34、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少 1 遍。 35、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 8%。 36、枯死的花草树木，必须在 15 天之内清除，并及时补栽补种。 37、绿地应设有宣传牌、提示牌。	30、草坪。每年普修 1 遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草。 31、树木。乔木、灌木每年修剪 1 遍，树冠完整，乔、灌木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固，不影响车辆、行人通行；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪；地被、攀援植物定期修剪、整理。围栏安防设备运行区域，每年清理枝、叶不少于 3 次，保障设备稳定运行环境。 32、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥。 33、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 10%。 34、枯死的花草树木，必须在 1 个月之内清除，并及时补栽补种。
(六) 绿化养护管理			
(七) 社区文化建设	38、每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、节能环保、法律法规等知识宣传。	38、每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、节能环保、法律法规等知识宣传。	35、每年至少开展 1 次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、节能环保、法律法规等知识宣传。

第二部分 技术要求

附件 2

《汉中市住宅小区物业服务指导标准》 使用说明

1、建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务企业签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》时，可参照本标准在合同中约定。

2、本《标准》根据物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，基本要求为物业服务企业共同服务标准。各等级标准均由“客服管理”、“房屋管理”、“共用设施设备维护”、“公共秩序维护”、“保洁服务”、“绿化养护管理”、“社区文化建设”等七大项内容组成。

3、建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务企业参照本标准时，应结合住宅小区的建设标准、配套设施档次及物业买受人对物业服务的预期等情况，选定相应等级的服务标准或以此为基础进行上下调整，以满足不同项目、不同客户群体的需求。

汉中市住房和城乡建设局文件

汉住建发〔2023〕116号

汉中市住房和城乡建设局 关于印发《汉中市物业管理区域内交通 工具停放场所类别标准》的通知

各县区住建局（房管局）、市物业管理协会、各房地产开发企业、各物业服务企业：

为进一步规范全市物业管理区域内交通工具停放服务行为，维护业主和物业服务人的合法权益，依据《陕西省物业管理条例》

《陕西省物业服务收费管理办法》和《汉中市物业服务收费管理细则》相关要求，我局制定了《汉中市物业管理区域内交通工具停放场所类别标准》，现印发给你们，请参照执行。

本《标准》自2023年10月1日起执行。

附件：汉中市物业管理区域内交通工具停放场所类别标准

汉中市住房和城乡建设局

2023年9月1日



附件:

汉中市物业管理区域内交通工具 停放场所类别标准

一类停车场

(一) 室内停车场要求:

- 1、具有独立的出口和入口或符合国家标准的双车道出入口;
- 2、具有完备的监控设施设备和智能计费、管理系统;
- 3、具有完备且符合相关规范要求的消防喷淋、通风等设施设备;
- 4、具有完备专业的停车场标识;
- 5、停车位地面进行耐磨防滑处理(环氧地坪、塑胶、水磨石等);
- 6、配备有专业管理、保洁人员,有专门值班人员,实行 24 小时监控。

(二) 露天停车场要求:

- 1、监控设施设备完备;
- 2、智能计费和管理系统完备;
- 3、停车场专业标识完备;
- 4、有专人负责引导停车;
- 5、配备专业保安、保洁人员;
- 6、24 小时有专人值班、巡逻。

二类停车场

(一) 室内停车场要求:

- 1、具有独立的出口和入口或符合国家标准的双车道出入口;
- 2、具有完备的监控设施设备和智能计费、管理系统;

- 3、具有完备且符合相关规范要求的消防喷淋、通风等设施设备;
- 4、具有完备专业的停车场标识;
- 5、配备保安、保洁人员, 24 小时有专人值班。

(二) 露天停车场要求:

- 1、配备监控设备或电脑计费系统;
- 2、停车位有专业标识;
- 3、24 小时有人值班;
- 4、有专人负责车场卫生;

三类停车场

(一) 室内停车场要求:

- 1、配备符合要求的监控、消防、通风设备;
- 2、有明显的停车标识;
- 3、24 小时有人值班, 卫生保洁。

(二) 露天停车场要求:

有人负责值班, 保持车场整洁。

抄送: 市发改委、市市场监管局。

汉中市住房和城乡建设局

2023 年 9 月 1 日印发

抄送：市发改局、市住建局、市市场监管局，
区委办、区人大办、区政府办、区政协办。

汉中市汉台区发展和改革局

2023 年 12 月 22 日印发
