

广东省普宁市发展和改革局

普发改函〔2023〕200号

关于普宁市星河明珠湾六期前期物业服务收费标准的批复

市星宏房地产开发有限公司：

你公司《关于星河明珠湾六期住宅前期物业服务收费标准的请示》收悉。根据《广东省定价目录（2022年版）》、《广东省物价局、广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费管理办法》（粤价〔2010〕1号）和普宁市发展和改革局、住房和城乡建设局《关于规范我市物业服务收费管理的通知》（普发改〔2018〕127号）等规定，经审核，现就普宁市星河明珠湾六期前期物业服务收费标准批复如下：

一、星河明珠湾六期前期物业服务收费标准（不含别墅）为：商铺 2.00 元/m²·月，1—5 层 1.90 元/m²·月，6—10 层 1.95 元/m²·月，11—15 层 2.00 元/m²·月，16—20 层 2.05 元/m²·月，21—25 层 2.10 元/m²·月，26—33 层 2.15 元/m²·月，私家车库（位）管理服务费 50 元/月·辆，上述收费标准为最高限价，不得上浮，下浮不限。

二、前期物业服务费包含园区内公共照明、绿化等共用水电费，不得再向业主分摊公共照明、绿化等公共水电费。

三、上述住宅前期物业服务收费标准作为你公司与选聘物业服务企业签订合同的最高标准，并与物业买受人在商品房买卖合同中约定。

四、你必须严格执行承诺的物业服务内容和标准，同时应在售楼处显著位置公示物业服务内容和标准（详见附件）、收费项目和收费标准。

附件：普宁市星河明珠湾六期物业服务内容和标准

普宁市发展和改革局
2023年10月12日



公开方式：主动公开

抄送：吴邓文常委、常务副市长；市府办、市住房城乡建设局、市场监管局。

普宁市星河明珠湾六期物业服务内容和标准

一、配套设施

- 1、独创娱乐空间：提供麻将、象棋、乒乓球、跳棋、军棋等场地供业主免费使用；
- 2、顶级教育资源：华南师范大学附属普宁学校（包含幼儿园、小学、初中、高中）；
- 3、COCO 系列顶级商业配套；
- 4、每季度更换的网红打卡点；
- 5、不断变化改善的生活居住环境。

二、配套服务

- 1、装修一站式：向业主提供一站式硬装、软装服务单位，打造“拎包入住”入住体验感；
- 2、第二课堂：提供第二课堂兴趣班供业主自费选择；
- 3、租售业务：设立租售中心，解决业主投资需求，同时可提供空置房检查、户内有偿维修等服务。

三、管理人员服务要求

- 1、项目经理持证上岗，有 5 年以上大型物业公司管理工作经验；
- 2、管理人员、专业操作人员按规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；
- 3、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁，行为规范，用语文明，服务主动热情。

四、服务监管机制

除签订《物业服务合同》外，联合政府有关部门、业主、地产等成立监督、调解小组。

五、承接查验

- 1、成立专项验收小组，编制接管验收计划，按照国家级示范小区的设备设施要求进行查验；

2、设施设备类：严格按照施工合同、设计图纸和国家要求进行验收；
3、进行房屋本体、公共配套设施、机电设备的接管验收，包括验收标准、验收内容与验收记录；

4、编制各系统年度维修、保养、检查计划；

5、编制《接管验收整改报告》，对验收中发现的房屋本体、公共配套设施、机电设备验收中发现的影响房屋结构安全、影响相邻房屋安全和设备使用安全的质量问题进行记录并建议整改期限；

6、成品（房屋及其它设施）保护：对接管验收后至小区集中装修期结束的重要阶段落实成品保护。

六、巡检

1、每周对房屋公共部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查，掌握房屋设施设备完损情况，对完损程度做出评价；

2、在雨季和天气异常时组织房屋巡查，对质量较差，易出问题的部位重点检查；

3、形成检查记录，按时完成整改。

七、客户服务

1、管家服务：每 500 户（含以下）配置 1 位专属管家，提供一对一服务；

2、服务时间：现场服务：每天 8：30-18：00，中间无休；设置 24 小时服务电话；安全服务：24 小时服务；设施设备维护：每天 8：00-18：00 设施设备保养，夜间执勤处理突发事件；环境服务：7：00-19：00；全年服务无间断；

3、服务途径：除来电、来访途径外，管家微信一对一沟通，网络、左邻右家 APP 投诉；

4、使用客服管理系统，紧急事项 10 分钟到场，一般事项 30 分钟到场，形成闭环服务；

5、组织业主监督员招募工作，定期召开沟通会议；

6、健康检测：每月或季组织合作医疗单位，在小区举办健康讲座，

免费对业主进行义诊检查；

7、六大类个性服务：客户邮件、包裹的暂存管理；咨询服务（政务、子女入学、商家优惠等资讯告知，社区故事、物业动态）、磨剪刀、磨菜刀、团购、义诊、生活服务培训讲座；周末活动（电影放映、趣味活动、文化讲座等）和节日活动；长者服务（空巢家庭档案建立与定期拜访，长者关爱等）。

八、房屋管理

1、智能居家安防系统接入园区消控中心，业主不能主动解除警报时，将触发报警至监控中心，由监控中心通知物业工作人员及时上门确认警情；

2、消防水压植入远程设备监测系统，由控制中心统一监测，形成智能化监测设备运行状况+人工定期巡视，提高小区消防安全性等；

3、根据房屋实际使用年限与设备设施运行使用状况，每年 9 月 15 日前提交《房屋本体年度维修养护计划》与《设施/设备年度检修计划》；

4、房屋本体、楼道设施、天台每月至少进行一次全面巡查，每日巡查 1 次单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，发现问题及时处理并留存维修、巡查记录；

5、楼道及公共部位地面、内墙及天花整洁、统一，无脱落渗漏现象；

6、雨季及汛前对天台、小区沟、渠、井、池等排水设施进行全面检查，并留存检查记录；

7、对防雷系统每年进行一次全面检查。检查避雷装置焊接点连接是否可靠，确保接地体的可靠接地，并除锈刷漆留存记录。

九、共用设施设备维护

1、管理标准：24 小时岗位值班，24 小时公区抢修；

2、设备设施完好率：1) 服务区域物业共用部位设备设施完好率应在 95%以上；2) 共用部位、停车场等照明系统的完好率达到 95%以上；

3、水泵房设备清洁 1 次/ 15 天；

4、给排水系统每半年检查、清洗、除锈一次；

5、变配电系统配电柜、箱、电器仪表及控制回路，继电器，交流接触器，电容及无功补偿，指示灯，按钮，转换开关，绝缘设备等双月检查、清洁一次；

6、变配电系统其他终端每年检查、保养一次；

7、柴油发电机每半月空载运行不得低于 15 分钟，每周启动电瓶一次；带负载试运行每季度不得低于 20 分钟；其他配件保养、检查不得低于每年 1 次；

8、弱电智能化系统双月须全覆盖检查、保养；

9、消防系统火灾报警控制器、消防联动柜、每年自检、验证、检查，消防其他设施每双月须覆盖一次；

10、公共空调系统双月清洁、除尘、紧固；

11、电梯每半月一次检查、清洁。

十、公共秩序维护

1、24 小时岗位值班，24 小时突发事件处理；

2、人员出入： 1) 登记有效证件不超过 60 秒/人·次； 2) 集中装修入伙阶段，值班员熟悉本责任区内业户的基本情况； 3) 外来人员进入登记后放行；

3、安全巡逻： 1) 每季度重新制定一次巡逻路线； 2) 巡逻人员夜班每 2 小时巡逻 1 次，白班巡逻 2 次并签到；

4、突发情况处理： 1) 电梯可使用情况下，要求接报后 3 分钟内赶到现场；电梯不可使用情况下，按以下时间要求： a) 7 层以下，救援人员 3 分钟内到现场； b) 8-20 层，救援人员 6 分钟内到现场； c) 21-40 层，救援人员 10 分钟内到达现场； d) 41 层以上，救援人员 15 分钟内到达现场；

5、安全防范：红外系统报警：接到报警信号后在 5 分钟内赶到现场；室内报警，安全员在 10 分钟内到现场；闭路系统保留 30 天存档；闭路系统、电梯监控出现异常须 30 秒内反应；

6、标识系统：建立项目 VI 标识系统；

7、消防系统：消防栓每月检查 1 次；消防设施、消防终端系统、地

下车库卷帘门每周检查 1 次。消防演习每半年 1 次，消防宣传每年 2 次；

8、交通标识维护每年 1 次，月卡车辆进场启动不停车收费，出口放行不超过 90 秒/辆；交通异常在 60 秒内到场；

9、保安人员应急能力培训：体能训练：每月 1 次，理论培训：每月 1 次（培训课时不少于 2 小时，了解并掌握治安、消防、交通、物业管理法律常识）；

10、服务督导：安全负责人夜间查岗 4 次/月，巡查 2 次/天；项目负责人查岗 1 次/2 月，公司级检查 1 次/季度。

十一、保洁服务

1、聘请专业绿化、消杀公司提供服务；

2、喷泉水池、室外泳池清扫 1 次/每周，冲洗 1 次/季度；

3、道路及广场地面每日清扫 1 次，每月度冲洗 1 次；

4、围墙铁栅栏扫尘 1 次/年；

5、雨、污水管井、沙井清扫 1 次/周；

6、单车、摩托车、电单车停放处、垃圾房清扫 1 次/日，墙面扫尘及地面冲洗 1 次/季度；

7、标识牌、宣传栏、果皮箱、垃圾箱清抹 1 次/日，电梯不锈钢上油 1 次/月；

8、运动设施、儿童游乐设施、休闲座椅清抹 2 次/日，视情况决定刷油漆；

9、地下车库地面清扫 1 次/周，墙面扫尘 1 次/半月，天花板及管线扫尘 1 次/月，通风系统清沫 1 次/月，冲洗 1 次/季度；照明灯具扫尘 1 次/两月；

10、大堂大理石地面清扫 2 次/日，清拖 1 次/日，打蜡或晶面处理 2 次/年。墙面、壁画、防火门扫尘或清沫 1 次/周；

11、卫生间镜面、台面、洗手盆、水池、小便池、厕位清洁 2 次/日，隔板、烘干机、纸盒、不锈钢设施擦拭 1 次/日，门窗清沫 1 次/日，天花、灯饰、风口清擦 1 次/月，墙面清沫 1 次/月，门窗清刮 1 次/周；

12、电梯：电梯门、轿厢、地面及轨道清洁 1 次/日，电梯门、轿厢深度清洁 1 次/季度，电梯槽清洁 1 次/月；

13、楼宇：地面清扫 1 次/日，楼梯扶手清沫 1 次/日，垃圾倾倒 2 次/日，单元防盗门、消防门、玻璃门、窗擦拭 1 次/周，楼梯台阶拖洗 1 次/周，楼梯护栏、楼梯墙壁、消防箱等扫尘 1 次/周，楼道灯、烟感器扫尘 1 次/季度，标识牌、天花板、风口清沫 1 次/月。

十二、四害消杀

楼层公共区域及大堂、下水道、办公区域、外围所有区域消杀 1 次/周，投放鼠药 1 次/月。

十三、绿化养护

1、草坪、绿篱、灌木修剪全覆盖 2 次/季；

2、大型乔木修剪 6 次/年；

3、施肥作业 2 次/年；

4、病虫害防治 1 次/季度；

5、补苗、绿化标识补充随时巡查。

十四、便民物资

1、提供便民物资：提供雨伞、打气筒、维修工具、针线包、手推车、药箱等物资。

十五、社区文化

1、制度文化：小区业主自发制定并共同遵守的小区公约、社区歌曲；服务中心制定的《文娱场所管理规定》，《社区文化岗位职责》等；

2、健康文化：服务中心编制并宣传《健康住宅业主手册》，建立健康行动准则，培养和引导健康的生活意识和生活方式，提高健康住区生活品质，构筑健康住区文化；

3、节日文化：利用纪念日、节假日，传播文化精神，如“三八”妇女演讲、“五四”青年义工服务、“六一”儿童书画大赛、“七一”给党过生日、在国庆节开展挂红旗、横幅，开展“爱国主义征文”活动等；

4、社区活动：根据业主特点开展各类丰富多彩的社区活动；

5、社团文化：登山之友、摄影协会、童子军、歌舞表演队、自驾车联盟、篮球队、足球队、乒乓球队、网球队等；

6、邻里文化：读书会、亲子活动等。

十六、智能设备使用

1、业主服务渠道拓展：左邻右家实现一键开门、在线报修、在线缴费、邻里圈子、新鲜好物等互联网现代化服务，为业主提供优质、超值的客户体验；

2、车辆自动识别系统，不停车通行；

3、全国远程视频监控智慧中心：设备状态实时监控，远程监测、检测系统；

4、安全巡逻车、电动扫地车、洗地车等高端设备投入。

十七、档案管理

1、档案室：建立单独档案管理室，符合温湿度等要求、日常工作由服务中心项目经理负责；

2、办公条件：适量的与库房隔离的管理办公室和查阅室，符合规定的整理装订设备、工具和装具；

3、存档资料：包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等；档案管理严格执行有关法律法规规定；

4、人员要求：大专文化程度、经过档案专业培训。

十八、紧急事故反应

1、制定紧急事故处置预案，至少包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散以及电梯应急等；

2、有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反映状态，书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地反映训练，高层住宅按消防要求组织疏散演练；

3、制度应急事故组织结构表，责任到人。

十九、财务透明

1、在物业服务中心公示物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等；

2、每半年对物业收支明细、公共区域经营进行公告栏公示。

二十、服务质量监测

1、每半年一次项目业主服务意见征集；

2、物业服务品质检查：每周一次，每月全覆盖；分公司：每季度一次；

3、每年一次第三方满意度调查，业主满意度 80%以上。

二十一、本物业服务内容和标准所指次数为最低限，次数上浮根据实际需要进行。