

惠州市发展和改革局

惠市发改价函〔2014〕13号

关于完善惠城区 仲恺高新区前期物业服务 申报超政府指导价有关问题的通知

惠城区物价局、仲恺高新区科创局：

为规范物业服务收费突破政府指导价实行优质优价评核指标体系，规范行政管理行为，经研究，现就完善惠城区、仲恺高新区(以下简称市区)前期物业服务申报超政府指导价实行优质优价的有关问题通知如下：

一、核定的条件：

(一)提前条件

申报超政府指导价实行优质优价的物业服务企业必须提供物业服务的项目书(计划书)或可行性研究报告，并对实行优质优价的内容做详细说明并做出承诺。

(二)基本指标

1. 物业公司应有物业管理专业人员以及工程、管理、经济
-

等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 20 人。

2. 物业管理区域物业服务人员人均管理建筑面积 ≤ 2800 平方米。

3. 住宅项目容积率：花园小区 ≤ 3.0 ；绿化率 $\geq 30\%$ ；停车位配建标准高于挂牌公示配建标准 15%以上(相当于每户配有停车位 1.25 个)，并实行人车分流；独体楼(含综合体)可视具体情况适当放宽标准。

4. 设立会所或文化、娱乐、健身场所，并有一个以上场所免费向物业管理区域内全体业主开放。

5. 秩序维护人员平均年龄不超过 33 岁。建立由秩序维护人员组成的应付突发事件的应急小分队，随时处置突发事件。

(三)服务指标

申请超政府指导价的物业服务企业，物业管理五项服务必须达到一级服务标准的同时，还必须做好以下事项，提供以下服务：

1. 物业服务企业每季度走访物业所在地居民委员会及辖区派出所不少于一次，共同商讨物业小区管理问题。

2. 物业服务企业每季度组织不少于一次业务培训，每年安排专业人员参加有关机构组织的物业管理相关专业培训。

3. 物业服务企业每半年组织一次以上征求意见座谈会或家访和满意率调查。

4. 物业服务企业每年组织不少于四次关爱老人、小孩的宣传、送温暖或文化娱乐活动。

5. 为业主提供 24 小时管家服务，每组团（幢）住宅配备一名管家，直接为该组团（幢）住宅业主服务，随时接受业主咨询、听取意见和建议，解决日常遇到的一般问题和业主正常需要等；免费为业主提供必要的生活用具，满足业主“一百米”生活需要；受业主委托代收代管邮递快件等便民服务。

6. 每月利用短信平台为业主提供一次以上的温馨提示服务。

二、核定原则

（一）基本指标和服务指标有一项以上不达标的，原则上不予核定物业服务费超政府指导价。同时把申报企业的综合实力及社会和群众的认可度作为一个重要指标进行考核。

（二）核定的标准原则上不超过政府指导价的 50%。

（三）物业服务企业申请超政府指导价的，必须实行一费制，即可分摊的共用水电费（含二次供水，下同）一并计入成本进行测算，核定的收费标准含可分摊的共用水电费用。

（四）按不同条件和指标分等级进行核定。

（五）优质优价，严格把关，综合考虑，控制比例。

三、核定等级指导价标准：

1. 花园小区容积率在 2.5(含)-3.0 之间，绿化率在 30%-33%(含)之间，独体楼(含综合体)可视具体情况适当放宽标准；人均管理建筑面积 2600(含)-2800 平方米之间，可在不高于 2.30 元/m² 内依据测算成本核定；

2. 花园小区容积率在 2.2(含)-2.5 之间，绿化率在 33%-36%(含)之间，独体楼(含综合体)可视具体情况适当放宽标准；人均管理建筑面积 2400(含)-2600 平方米之间，可在不高于 2.50 元/m² 内依据测算成本核定；

3. 花园小区容积率在 2.2 以下，绿化率在 36%以上，独体楼(含综合体)可视具体情况适当放宽标准；人均管理建筑面积在 2400 平方米以下，可在不高于 2.70 元/m² 之间依据测算成本核定。

4. 上一年度业主满意率低于 80%或未按约定提供与收费对等的服务造成投诉较多的，降低一个收费等级。

四、物业服务企业在取得前期物业服务优质优价的申报核准后，必须将核准的优质优价对应的服务内容在交楼前与业主签订相关服务协议予以明确，未签订协议的不得收费。

五、超政府指导价物业服务费标准、依据、服务内容及标准需在住宅小区内醒目位置进行公示，接受监管。

六、交楼入伙满二年后，价格主管部门将会同房管部门对批准实行超政府指导价的物业服务企业(单位)的经营成本、服务质

量等进行综合审核。对考核不合格的，责令限期整改。整改不达标的，按照质价相符的原则，重新核定服务收费等级。

七、住宅物业小区物业服务费确需超政府指导价的，房地产开发企业在招投标选定物业服务企业前，应向所在地价格主管部门提出预申请，经价格主管部门审核同意的预申请物业服务费标准可作为招投标参考标准。

八、自发文之日起，恢复对市区超政府指导价物业服务收费的核定工作，惠价函〔2014〕81号同时失效。



(联系人：杨伟平，联系电话：2809813)

抄送：市房管局、市物业管理协会，各县区物价局。