

# 南京市发展和改革委员会 南京市住房保障和房产局

# 文件

宁发改价费字〔2021〕221号

## 市发改委 市房产局关于印发《南京市普通住宅前期物业公共服务等级和收费标准》的通知

江北新区市场监督管理局、建设与交通局，各区发改委、房产（住建）局，各有关单位：

为进一步规范物业服务收费行为，建立合理、公开、质价相符的物业服务收费机制，促进我市物业服务行业持续健康发展，现将修订、调整后的《南京市普通住宅前期物业公共服务等级和收费标准》（以下简称《服务等级和收费标准》）印发给你们，并就实施中的相关事项通知如下。

一、《服务等级和收费标准》适用于本市行政区域内普通住宅前期物业管理区域的物业服务和物业收费。业主大会成立

后的普通住宅物业公共服务等级和收费标准，按照物业服务合同约定执行。

二、《服务等级和收费标准》实施后，新建的普通住宅小区前期物业管理阶段，建设单位通过招投标选聘物业服务企业的，执行新的物业服务等级和收费标准。《服务等级和收费标准》实施前，已签订物业服务合同的普通住宅小区，物业公共服务等级及其收费标准等仍按原合同约定执行；需要调整物业公共服务收费标准的，应依法按规定程序进行调整：业主大会成立前，按照《南京市住宅物业管理条例》有关规定执行；业主大会成立后，由业主大会或者业主大会授权的业主委员会与物业服务企业协商，通过物业服务合同约定执行。物业服务企业不得单方面制定和调整物业公共服务收费标准。

三、《服务等级和收费标准》中所列“服务项目和服务标准”为行业推荐物业服务标准中的核心内容，详细服务项目及标准，应参照市物业管理行政主管部门制定的《前期物业服务合同》、发布的《南京市住宅物业服务标准（推荐试行）》执行。

四、《服务等级和收费标准》中的物业公共服务等级标准由市物业管理行政主管部门负责解释，物业公共服务收费标准由市价格主管部门负责解释。

五、本通知自 2021 年 4 月 26 日起实施。《南京市普通住宅物业服务等级和收费标准》（宁房物〔2006〕202 号、宁价房〔2006〕275 号）同时废止。

- 附件：1.南京市普通住宅前期物业服务等级
- 2.南京市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标准



附件 1

# 南京市普通住宅前期物业服务等级

服务标准 服务项目	五级	四级	三级	二级	一级
<p><b>一、基础服务</b></p>	<p>1.设立服务中心并配备办公设备； 2.签订物业服务合同； 3.建立档案管理制度，档案资料归集完整，保存借阅记录；资料室符合安全、防火、通风、防潮要求； 4.制定应急预案并配合处置突发事件，消防演练及电梯困人每半年组织 1 次应急演练并保存记录； 5.建立企业标识体系，房屋本体标识（园区出入口、楼栋单元等）、警示标识、设施设备管理标识、警示标识等清晰完整； 6.不同岗位人员分类统一着装、佩戴明显工作标志； 7.建立收费、客户服务、设施设备维护保养、秩序维护、环境卫生以及园林绿化等服务供估外部服务应商履约效果。</p>	<p>1.设立服务中心并配备办公设备； 2.签订物业服务合同； 3.建立档案管理制度，档案资料归集完整，保存借阅记录； 4.制定应急预案并配合处置突发事件，每年组织 1 次应急演练； 5.园区出入口、楼栋单元、物业用房、交通等标识清晰、完整； 6.不同岗位人员分类统一着装、佩戴明显工作标志； 7.建立收费、客户服务、设施设备维护保养、秩序维护、环境卫生以及园林绿化等服务供估外部服务应商履约效果。</p>	<p>1.设立服务中心并配备办公设备； 2.签订物业服务合同； 3.建立基本档案资料； 4.制定应急预案并配合处置突发事件，每年组织 1 次应急演练； 5.园区出入口、楼栋单元、物业用房、交通等标识清晰、完整； 6.服务人员佩戴明显工作标志。</p>	<p>1.设立办公场所并配备办公设备； 2.签订物业服务合同； 3.建立基本档案资料； 4.制定应急预案并配合处置突发事件； 5.维护园区基本标识。</p>	<p>1.设立办公场所并配备办公设备； 2.签订物业服务合同； 3.建立基本档案资料； 4.制定应急预案并配合处置突发事件。</p>

<p><b>二、客户服务</b></p>	<p>1.设立客户接待电话，24小时受理客户服务诉求，处理记录完整； 2.服务中心公示服务人员，收费明码标价，每年不少于一次物业服务，提供有偿特约服务； 3.每年不少于1次满意度调查，满意率不低于80%； 4.对园区装修行为进行管理，对违规行为进行劝阻、制止，并向主管部门报告； 5.通过多种方式宣传文明生活，每年组织2次以上社区文化活动。</p>	<p>1.设立客户接待电话，12小时受理客户服务诉求，处理记录完整； 2.服务中心公示项目经理，收费明码标价，每年不少于一次物业服务； 3.每年不少于1次满意度调查，对业主反映的问题制定整改措施，落实并回访； 4.对园区装修行为进行管理，对违规行为进行劝阻、制止，并向主管部门报告； 5.通过多种方式宣传文明生活，每年组织不少于2次社区文化活动。</p>	<p>1.设立客户服务接待电话，8小时受理客户服务诉求，处理记录完整； 2.收费明码标价，每年不少于一次物业服务； 3.开展年度客户满意度调查； 4.对园区装修行为进行管理，对违规行为进行劝阻、制止，并向主管部门报告； 5.按年度适当组织开展社区文化活动。</p>	<p>1.8小时受理客户服务诉求，处理记录完整； 2.收费明码标价，每年不少于一次物业服务； 3.对园区装修行为进行管理，及时向主管部门报告违规行为。</p>	<p>1.8小时受理客户服务诉求； 2.收费明码标价，每年不少于一次物业服务； 3.对园区装修行为进行管理，及时向主管部门报告违规行为。</p>
<p><b>三、共用部位管理</b></p>	<p>1.每月1次巡检上人屋面，每月1次清理上人屋面排水沟、落水口(雨季到来前增加检查1次)；对不可上人屋面，每年雨季来临前清理1次； 2.每月1次巡检道路、路牙、窨井盖； 3.每季度1次检查室外排水管道，发现问题安排疏通清理，每月1次清扫外排水沟泥沙等垃圾；</p>	<p>1.每季度1次清理上人屋面排水沟、落水口；对不可上人屋面，每年雨季来临前清理1次； 2.每季度1次巡检室外排水管道、窨井盖； 3.每季度1次检查室外排水管道，发现问题安排疏通清理，每月1次清扫外排水沟泥沙等垃圾；</p>	<p>1.每半年1次清理上人屋面排水沟、落水口；对不可上人屋面，每年雨季来临前清理1次； 2.每半年1次检查室外排水管道、窨井等，发现问题安排疏通清理； 3.每季度1次检查房屋外立面是否发生脱落、渗水、污迹、乱涂乱画和乱挂现象；</p>	<p>1.每年雨季来临前对上人屋面排水沟、落水口清理1次； 2.每年1次检查室外排水管道、窨井等，发现问题安排疏通清理； 3.每半年1次检查门厅、楼梯间、走廊、围墙、景观小品、凉亭、雕塑、休闲椅、健身器材和儿童娱乐设施。</p>	<p>1.每年雨季来临前对上人屋面排水沟、落水口清理1次； 2.室外排水管道不畅时安排疏通清理； 3.每年1次检查门厅、楼梯间、走廊、围墙、景观小品、凉亭、雕塑、休闲椅、健身器材和儿童娱乐设施。</p>

<p>三、共用部位管理</p>	<p>4.每月1次检查房屋外立面是否发生破损、脱落、渗水、污迹、乱涂乱画和乱挂现象; 5.每月1次检查安全警示标识和应急照明主要通道安全疏散指示和应急照明设施缺损的,及时补齐; 6.每月1次检查门厅、楼梯间、走廊、围廊、围墙、景观小品、凉亭、雕塑、休闲椅、健身器材和儿童娱乐设施。</p>	<p>4.每季度1次检查房屋外立面是否发生破损、脱落、渗水、污迹、乱涂乱画和乱挂现象; 5.每季度1次检查安全警示标识和应急照明主要通道安全疏散指示和应急照明设施缺损的,及时补齐; 6.每季度1次检查门厅、楼梯间、走廊、围廊、围墙、景观小品、凉亭、雕塑、休闲椅、健身器材和儿童娱乐设施。</p>	<p>4.每季度1次检查安全警示标识,主要通道安全疏散指示和应急照明设施缺损的,及时补齐; 5.每季度1次检查门厅、楼梯间、走廊、围廊、围墙、景观小品、凉亭、雕塑、休闲椅、健身器材和儿童娱乐设施。</p>		
<p>四、共用设施设备管理</p>	<p>1.建立设施设备台账、设备卡,编制年度维保计划; 2.制定并执行共用设施设备运行、专业维护保养、定期检查、专业安全操作规程,保存相应的记录; 3.设备运行正常,符合安全使用要求;设备机房无跑、冒、滴、漏和鼠害现象; 4.小区道路平整,雨污井每月清疏一次,化粪池每季度检查一次,原则上每年清掏一次,地下室潜水泵运行正常,状态标识正确; 5.路灯、楼道灯运行正常,路灯编号有序;</p>	<p>1.建立设施设备台账、设备卡,编制年度维保计划; 2.制定并执行共用设施设备运行、检查、定期检测、专业安全操作规程,保存相应的记录; 3.设备运行正常,设备机房无跑、冒、滴、漏和鼠害现象; 4.小区道路平整,雨污井每季度检查一次,化粪池每年清掏一次,地下室潜水泵每年清掏一次,地下室潜水泵能正常启动; 5.路灯、楼道灯功能完好;</p>	<p>1.对共用设施设备进行日常管理和维护,设施设备齐全; 2.建立设施设备台账、设备卡,设施设备运行正常; 3.设备机房无跑、冒、滴、漏和鼠害现象; 4.小区道路平整,雨污井每半年清疏一次,化粪池原则上每年清掏一次,地下室潜水泵能正常启动; 5.路灯、楼道灯功能完好;</p>	<p>1.对共用设施设备和维护,设施设备运行正常; 2.建立共用设施设备台账; 3.道路通畅,雨污井、化粪池每年疏通与清掏; 4.路灯、楼道灯功能完好。</p>	<p>1.对共用设施设备和维护,设施设备运行正常; 2.道路通畅,雨污井、化粪池不发生堵塞现象; 3.路灯、楼道灯功能完好。</p>

<p>四、共用设施设备管理</p>	<p>6.容易危及人身安全的设施设备有 明显警示标志和防范措施,对可能发生 的各种突发设备故障有应急预案。</p>	<p><b>【给排水系统】</b> 1.每月1次检查总体供水设施; 2.每日1次巡检机房和主要设备, 并保存记录; 3.生活水箱加盖并上双锁,制定生 活水箱钥匙管理规定(专营单位直 管除外); 4.每周1次打扫水泵房卫生,保持 泵房环境整洁、无杂物、无污染源 (专营单位直管除外); 5.每半年1次对给排水设施进行检 查; 6.消防水箱、生活水箱保持正常水 位; 7.制定停水和事故处理应急预案, 每半年演练1次。</p>	<p><b>【给排水系统】</b> 1.每周1次巡检机房和主要设 备,并保存记录; 2.有月度、季度、年度保养计 划; 3.每月1次打扫水泵房卫生 (专营单位直管除外); 4.消防水箱、生活水箱保持正 常水位; 5.制定停水和事故处理应急预 案,每年演练1次。</p>	<p><b>【给排水系统】</b> 1.每周1次巡检机房和 主要设备,并保存记 录; 2.有月度、季度、年度 保养计划; 3.每月1次打扫水泵房 卫生(专营单位直管除 外); 4.消防水箱、生活水箱 保持正常水位; 5.制定停水和事故处理 应急预案,每年演练1 次。</p>	<p><b>【给排水系统】</b> 1.每周1次巡检机 房和主要设备,并 保存记录; 2.每季度1次打扫 水泵房卫生(专营 单位直管除外)。</p>	<p><b>【给排水系统】</b> 1.每周1次巡检机 房和主要设备,并 保存记录; 2.每季度1次打扫 水泵房卫生(专营 单位直管除外)。</p>
	<p><b>【避雷系统】</b> 1.每年1次维护避雷设施,并保存 记录; 2.每年1次检测接地电阻。</p>	<p><b>【避雷系统】</b> 1.每年1次维护避雷设施,并 保存记录; 2.每年1次检测接地电阻。</p>	<p><b>【避雷系统】</b> 1.每年1次维护避雷设 施,并保存记录; 2.每年1次检测接地电 阻。</p>	<p><b>【避雷系统】</b> 1.每年1次维护避 雷设施,并保存记 录; 2.每年1次检测接 地电阻。</p>	<p><b>【避雷系统】</b> 1.每年1次维护避 雷设施,并保存记 录; 2.每年1次检测接 地电阻。</p>	

<p><b>【消防系统】</b>          1.绘制消防设施设置平面图;          2.高层建筑配有火警疏散示意图并设置在明显位置;          3.火灾报警主机、各类火灾探测器运行正常;消防联动主机、各类联动设备运行正常,随时可以手动或自动启动;          4.及时正确处理每个消防报警、故障信号,并保存记录;          5.每半年1次对各消防联动系统进行测试;          6.每月1次检查消防泵、喷淋泵,每半年1次保养相关部件;          7.每周1次检查消防管网压力。</p>	<p><b>【消防系统】</b>          1.及时对报警信号进行处理、发现异常及故障现象及时报告;          2.按要求填写值班记录;          3.消火栓柜每月检查1次;          4.应紧急消防器材齐全,在有效期内。</p>	<p><b>【消防系统】</b>          1.及时对报警信号进行处理、发现异常及故障现象及时报告;          2.按要求填写值班记录;          3.消火栓柜每月检查1次;          4.应紧急消防器材齐全,在有效期内。</p>	<p><b>【消防系统】</b>          1.消火栓柜每季检查1次;          2.应紧急消防器材齐全,在有效期内。</p>	<p><b>【消防系统】</b>          1.消火栓柜每季检查1次;          2.应紧急消防器材齐全,在有效期内。</p>
<p><b>【电梯】</b>          1.执行《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备使用管理条例》TSG08-2017、《电梯维护强制性规范》TSG08-2017等强制性规定;          2.电梯机房3天巡检一次;          3.发生电梯困人事件时,物业服务人员10分钟之内到场;          4.每日1次对轿内报警对讲装置进行测试。</p>	<p><b>【电梯】</b>          1.执行《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备使用管理条例》TSG08-2017、《电梯维护强制性规范》TSG08-2017等强制性规定;          2.电梯机房7天巡检一次;          3.发生电梯困人事件时,物业服务人员10分钟之内到场;          4.对轿内报警对讲装置进行测试。</p>	<p><b>【电梯】</b>          1.执行《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备使用管理条例》TSG08-2017、《电梯维护强制性规范》TSG08-2017等强制性规定;          2.电梯机房7天巡检一次;</p>	<p><b>【电梯】</b>          1.执行《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备使用管理条例》TSG08-2017、《电梯维护强制性规范》TSG08-2017等强制性规定;          2.电梯机房15天巡检一次;</p>	<p><b>【电梯】</b>          1.执行《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备使用管理条例》TSG08-2017、《电梯维护强制性规范》TSG08-2017等强制性规定;          2.电梯机房15天巡检一次;</p>

**四、共用设施设备管理**

	<p><b>【弱电系统】</b></p> <p>1.门禁、监控、周界等弱电系统运行正常，设备点位、地址码表完整，线路标识清晰、完整，监控录像保持30天以上；</p> <p>2.每年一次室外立杆、支架除锈刷漆，每季度一次设备保养、连接器紧固、线缆整理，设备故障及时处理，保存维修保养记录；</p> <p>3.UPS不间断电源，每季度一次电池充放电实验；</p> <p>4.监控室设备表面无积尘、无污垢。</p>	<p><b>【弱电系统】</b></p> <p>1.门禁、监控、周界等弱电系统运行正常，设备点位、地址码表完整，设备、线路标识清晰、完整，监控录像保持30天以上；</p> <p>2.每半年一次末端设备保养，每季度一次机房设备保养、连接器紧固、线缆整理，设备故障及时处理，保存维修保养记录；</p> <p>3.UPS不间断电源每半年一次电池充放电实验；</p> <p>4.监控室设备表面无积尘、无污垢。</p>	<p>3.发生电梯困人事件时，物业服务人员15分钟之内到场。</p> <p><b>【弱电系统】</b></p> <p>1.门禁、监控系统运行正常，设备点位、地址码表完整，监控录像保持30天以上；</p> <p>2.每半年一次设备系统保养，设备故障及时处理，保存维修保养记录。</p>	<p>3.发生电梯困人事件时，物业服务人员20分钟之内到场。</p> <p><b>【弱电系统】</b></p> <p>1.监控系统运行正常，设备点位、地址码表完整，录像保持30天以上；</p> <p>2.每年一次末端设备保养，每半年一次机房设备保养，设备故障及时处理，保存维修保养记录。</p>	<p>3.发生电梯困人事件时，物业服务人员20分钟之内到场。</p> <p><b>【弱电系统】</b></p> <p>1.监控系统运行正常，设备点位、地址码表完整，录像保持30天以上；</p> <p>2.每年一次设备系统保养，设备故障及时处理，保存维修保养记录。</p>
<p><b>四、共用设施设备管理</b></p> <p><b>五、秩序维护管理</b></p>	<p>1.主出入口实行24小时值守，主出入口早晚高峰期实行4小时立岗服务7:00~9:00, 17:00~19:00;</p> <p>2.监控24小时值守，记录完整；</p> <p>3.保障主干道消防通道畅通；定期清理消防通道杂物；</p> <p>4.夜间巡逻不少于2小时1次。</p>	<p>1.主出入口实行24小时值守，维持秩序；</p> <p>2.监控24小时值守，记录完整；</p> <p>3.维持主干道消防通道畅通；定期清理消防通道杂物；</p> <p>4.夜间巡逻不少于3小时1次。</p>	<p>1.主出入口实行24小时值守，维持秩序；</p> <p>2.监控24小时值守；</p> <p>3.维持消防通道畅通；</p> <p>4.夜间巡逻不少于4小时1次。</p>	<p>1.主出入口实行24小时值守，维持秩序；</p> <p>2.监控有人值班；</p> <p>3.维持消防通道畅通；</p> <p>4.夜间巡逻不少于1次。</p>	<p>1.主出入口实行24小时值守，维持秩序；</p> <p>2.监控有人值班；</p> <p>3.维持消防通道畅通。</p>

<p>六、环境卫生管理</p>	<p>1.按单元设置垃圾分类收集点（如实施垃圾分类的，按照垃圾分类要求设置）； 2.每日1次清运、2次收集生活垃圾，果皮箱、果皮箱周围无垃圾、果皮箱周围无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围无污迹、无异味； 3.垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围无污迹、无异味； 4.设置装修垃圾临时堆放点，标识清晰、防护措施得当，装修垃圾及时清运； 5.每日2次清洁门厅及电梯地面，每周3次清洁公共楼道地面；（如实施垃圾分类的，按照垃圾分类要求设置） 6.每周3次擦拭公共楼道及电梯轿厢内设施； 7.每月1次清洗内侧公共门窗（2米以上玻璃除外）； 8.每日1次清扫公共道路、绿地、停车场、文体活动区域，目视道路无杂物、无积水； 9.每日1次擦拭公共设施； 10.每年6次以上消杀。 如实施垃圾分类的，与上述标准不一致的，按照监管部门的要求调整。</p>	<p>1.按单元设置垃圾分类收集点（如实施垃圾分类的，按照垃圾分类要求调整设置）； 2.每日1次清运生活垃圾、果皮箱、果皮箱周围无垃圾、无污迹、无异味； 3.设置装修垃圾临时堆放点，标识清晰、防护措施得当； 4.设置装修垃圾临时堆放点，及时清运； 5.每日1次清洁门厅及电梯地面，每周2次清洁公共楼道地面； 6.每周2次擦拭公共楼道及电梯轿厢内设施； 7.每月1次清洗内侧公共门窗（2米以上玻璃除外）； 8.每日1次清扫公共道路、绿地、停车场、文体活动区域，目视道路无杂物； 9.每周3次擦拭公共设施； 10.每年4次以上消杀。 如实施垃圾分类的，与上述标准不一致的，按照监管部门的要求调整。</p>	<p>1.按单元设置垃圾分类收集点（如实施垃圾分类的，按照垃圾分类要求调整设置）； 2.每日1次清运垃圾、果皮箱周围地面每日清扫1次； 3.设置装修垃圾临时堆放点； 4.设置装修垃圾临时堆放点； 5.每日1次清洁门厅及电梯地面，每周2次清洁公共楼道地面； 6.每周1次擦拭公共楼道设施； 7.每日1次清扫公共道路、绿地、文体活动区域，目视道路无杂物； 8.每周2次擦拭公共设施； 9.每年3次以上消杀。 如实施垃圾分类的，与上述标准不一致的，按照监管部门的要求调整。</p>	<p>1.按需要合理设置垃圾分类点（如实施垃圾分类的，按照垃圾分类要求调整设置）； 2.每日1次清运垃圾； 3.每周1次清洁公共楼道内地面； 4.隔日1次清扫公共道路，道路无明显杂物； 5.每年2次消杀。 如实施垃圾分类的，与上述标准不一致的，按照监管部门的要求调整。</p>	<p>1.按需要合理设置垃圾分类点（如实施垃圾分类的，按照垃圾分类要求调整设置）； 2.每日1次清运垃圾； 3.每周1次清洁公共楼道内地面； 4.隔日1次清扫公共道路，道路无明显杂物； 5.每年2次消杀。 如实施垃圾分类的，与上述标准不一致的，按照监管部门的要求调整。</p>
-----------------	---	--	---	--	--

<p>七、绿化养护管理</p>	<p>1.绿化适时浇水、治虫； 2.草坪修剪每年不少于5次； 3.乔木根据修剪需要每年不少于1次； 4.灌木整形修剪每年不少于1次； 5.篱、球等造型要求修剪每年不少于2次； 6.草坪除杂草每年不少于2次； 7.有年度消杀计划，并提前公示； 8.每年不少于2次花卉布置。</p>	<p>1.绿化适时浇水、治虫； 2.草坪修剪每年不少于4次； 3.乔木根据修剪需要每年不少于1次； 4.灌木整形修剪每年不少于1次； 5.篱、球等造型要求修剪每年不少于2次； 6.草坪除杂草每年不少于2次； 7.有年度消杀计划，并提前公示； 8.每年不少于2次花卉布置。</p>	<p>1.绿化适时浇水、治虫； 2.草坪修剪每年不少于3次； 3.乔木根据修剪需要适时修剪； 4.灌木整形修剪每年不少于1次； 5.篱、球等造型要求修剪每年不少于1次； 6.草坪除杂草每年不少于2次。</p>	<p>1.绿化适时浇水、治虫； 2.草坪修剪每年不少于2次； 3.灌木整形修剪每年不少于1次； 4.篱、球等造型要求修剪每年不少于1次； 5.草坪除杂草每年不少于2次。</p>	<p>1.绿化适时浇水、治虫； 2.草坪修剪每年不少于1次； 3.灌木整形修剪每年不少于1次； 4.草坪除杂草每年不少于1次。</p>
-----------------	---	---	--	--	---

## 附件 2

# 南京市普通住宅前期物业 公共服务收费政府指导价标准

服务等级	多层最高收费标准 (元/平方米·月)	高层最高收费标准 (元/平方米·月)
一级	0.50	0.90
二级	0.70	1.20
三级	1.00	1.60
四级	1.30	2.10
五级	1.70	2.60

备注:

1.建设单位对前期物业服务进行招投标时,物业服务企业列出超出服务等级内的服务项目和具体内容时,可在对应等级最高收费标准基础上上浮,上浮最高不超过20%。

2.按照住房和城乡建设部发布的《民用建筑设计统一标准》(GB50352-2019)规定,多层:建筑高度不大于27m,高层:建筑高度大于27m。

---

抄送: 江苏省发展和改革委员会,江苏省住房和城乡建设厅、南京市  
市场监督管理局、南京市人民防空办公室。

---

南京市发展和改革委员会办公室

2021年3月26日印发

---