



广州市人民政府公报

GAZETTE OF THE PEOPLE'S GOVERNMENT OF GUANGZHOU MUNICIPALITY

2023

第34期（总第967期）

广州市人民政府公报

2023 年第 34 期（总第 967 期）

2023 年 12 月 10 日

目 录

广州市人民政府令

广州市人民政府关于废止部分规章的决定（政府令第 200 号）（1）

部门文件

广州市民政局 广州市公安局 广州市市场监督管理局 广州市卫生健康委员会关于印发广州市
民办殡仪服务机构管理办法的通知（穗民规字〔2023〕10 号）（2）

广州市社会组织管理局关于印发广州市社会组织培育发展基地管理办法的通知
（穗社管规字〔2023〕2 号）（6）

广州市住房和城乡建设局关于印发广州市本级财政性资金投资建设项目管线迁改实施意见
的通知（穗建规字〔2023〕13 号）（10）

广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局 广州市市场监督管理局关于进一步规范
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）（15）

政策解读

《关于废止部分规章的决定》政策解读（34）

《关于印发广州市民办殡仪服务机构管理办法的通知》政策解读（36）

《关于印发广州市社会组织培育发展基地管理办法的通知》政策解读（38）

《关于印发广州市本级财政性资金投资建设项目管线迁改实施意见的通知》政策解读（40）

《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》政策解读（42）

广州市人民政府令

第 200 号

《广州市人民政府关于废止部分规章的决定》已经 2023 年 11 月 2 日市政府第 16 届 51 次常务会议审议通过，现予以公布，自公布之日起施行。

代市长 孙志洋

2023 年 11 月 13 日

广州市人民政府关于废止部分规章的决定

为维护法制统一，现决定废止下列规章：

一、《广州市政府信息公开规定》（2002 年 11 月 6 日广州市人民政府令第 8 号公布，根据 2015 年 9 月 30 日广州市人民政府令第 132 号修订）。

二、《广州市宗教活动场所管理办法》（2014 年 12 月 26 日广州市人民政府令第 112 号公布，根据 2015 年 9 月 30 日广州市人民政府令第 132 号修订）。

本决定自公布之日起施行。

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

GZ0320230106

广州市民政局
广州市公安局
广州市市场监督管理局
广州市卫生健康委员会

文件

穗民规字〔2023〕10号

广州市民政局 广州市公安局 广州市市场监督管理局
广州市卫生健康委员会关于印发广州市民办
殡仪服务机构管理办法的通知

各区民政局、公安分局、市场监管局、卫生健康局：

现将《广州市民办殡仪服务机构管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

广州市民政局
广州市公安局
广州市市场监督管理局
广州市卫生健康委员会
2023年10月23日

广州市民办殡仪服务机构管理办法

第一条 为加强民办殡仪服务机构的管理，维护殡葬服务市场良好秩序，保障殡仪服务当事人的合法权益，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 民办殡仪服务机构及其从业人员在本市行政区域内开展殡仪服务活动适用本办法。

第三条 本办法所称民办殡仪服务机构是指企业、社会组织、其他社会力量以及公民个人依法开办，从事殡仪商品销售、提供殡仪服务的机构。

第四条 市、区民政部门按照相应权限对民办殡仪服务机构及其殡仪活动履行行业主管职责，指导、监督民办殡仪服务机构依法开展殡仪服务活动；各级民政部门设立的殡葬管理处、所（以下简称殡葬管理机构）负责具体管理工作。

民政部门应当会同市场监管、卫生健康等部门建立健全部门协作机制，各部门按照各自职责负责相关管理工作，有效解决民办殡仪服务机构开展殡仪服务的重点难点问题。

第五条 市民政局会同市场监管部门指导殡葬行业协会制定、推广使用殡仪服务合同示范文本，在殡仪服务合同示范文本列明政府减免的基本殡葬服务项目费用。鼓励殡葬行业协会制定服务规范、行业自律规范和自律公约，加强业务培训，促进行业合法经营和正常秩序。

第六条 医疗机构（含急救室、病区、太平间等，下同）、急救医疗指挥中心、养老机构应当加强遗体管理，保护逝者及家属个人信息，严禁任何机构和人员在医疗机构太平间、养老机构开展营利性殡仪服务，严禁以任何形式非法获取、泄露、买卖逝者及家属个人信息。

第七条 开办民办殡仪服务机构从事殡仪商品销售、提供殡仪服务，应当依法向市场监管部门申请办理注册登记，在登记业务范围内从事活动。

市殡葬管理机构对已办理注册登记的民办殡仪服务机构提供信息公开、从业人员培训等有关服务。

第八条 民办殡仪服务机构应当有合法使用的固定场所，有与开展服务相适应的从业人员。

民办殡仪服务机构依法享有正当经营权，其合法权益被侵害时，可以向相关部门投诉举报。

第九条 民办殡仪服务机构开展殡仪服务，应当熟悉并遵守有关法律、法规、规章和政策，遵循公平、诚实信用原则，尊重社会公德，积极倡导丧事简办、移风易俗。

民办殡仪服务机构开展殡仪服务，不得损害社会公共利益和服务对象合法权益，不得扰乱殡葬服务单位、医疗机构、养老机构等公共服务场所的正常秩序，不得向逝者家属宣传和提供违反政策法规、公序良俗的殡仪商品和服务。

第十条 民办殡仪服务机构不得擅自兴建殡葬设施，不得从事遗体接运、存放和火化等基本殡葬服务。

第十一条 民办殡仪服务机构不得通过医疗机构、急救医疗指挥中心、养老机构、殡葬服务等机构的工作人员，非法获取、泄露、买卖逝者及家属个人信息。

第十二条 民办殡仪服务机构销售殡仪商品和提供殡仪服务，应当明确服务类别和服务内容，实行明码标价，标明商品的品名、产地、价格以及提供服务的项目、内容、收费标准等，不得在标价之外加价出售殡仪商品、提供殡仪服务，不得收取任何未予标明的费用。

民办殡仪服务机构推介殡仪商品或者服务的品种、内容、价格、质量保证等事项应当客观、真实，不得夸大宣传、虚假宣传。不得采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益。

第十三条 民办殡仪服务机构及其从业人员不得强制或者变相强制逝者家属购买殡仪商品和服务（含其他经营者提供的殡仪商品和服务）。对不接受其不合理条件的逝者家属，民办殡仪服务机构不得拒绝提供其他合理的殡仪商品或者服务，或者提高收费标准。

第十四条 民办殡仪服务机构提供殡仪商品或者服务，应当开具合法票据，不得以一口价套餐等方式变相将政府减免的服务项目费用计入合同收费，欺瞒逝者家属。

第十五条 殡葬管理机构接到投诉举报后，应当按照有关规定及时处理，并将处理结果告知投诉举报人。涉及其他部门职责的，应当依法移交或者联合相关部门及时处理。

第十六条 民办殡仪服务机构从业人员上门提供殡仪服务，应当表明身份并征得逝者家属同意，严禁冒充殡仪馆等单位人员开展业务；协助逝者家属到殡仪馆、火葬场、公墓等殡葬服务单位办理相关丧事手续时，应当主动出示工作证件和委托书，遵守相关单位的管理规定，并如实告知逝者家属有关规定。

第十七条 民政部门应当会同市场监管、卫生健康等部门建立联合执法工作机制，对民办殡仪服务机构的经营管理、商品价格和服务收费以及服务规范等进行监管。各部门发现民办殡仪服务机构从事违法违规行为的，应当依法立即查处；涉及其他部门职权的，应当及时移交或者联合相关部门查处。

第十八条 民办殡仪服务机构违法提供基本殡葬服务、销售封建迷信用品，违法提供相关服务或者提供服务违反公序良俗的，由民政部门会同相关部门依法查处。

殡仪服务和殡葬用品经营者不正当竞争及价格违法行为，由市场监管等部门依法查处。扰乱殡葬服务单位、医疗机构、养老机构等公共服务机构秩序，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；违法犯罪的，依法追究刑事责任。强买强卖构成违反治安管理行为的以及非法获取、泄露、买卖逝者及家属个人信息构成犯罪的，由公安机关依法查处。

第十九条 各相关部门依照法律、法规、规章对民办殡仪服务机构违法行为予以行政处罚的，应当及时将相关信息推送至广州市政府信息共享平台。市场监管部门依托该平台将行政处罚等涉企信息依法登记在民办殡仪服务机构名下，并通过国家企业信用信息公示系统公示。

第二十条 有关部门、承担公共管理职能的其他组织及其工作人员违反本办法规定，不依法履行职责的，由有权机关对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十一条 本办法自公布之日起 30 日后施行，有效期 5 年。

公开方式：主动公开

(本文与正式文件同等效力)

GZ0320230111

广州市社会组织管理局文件

穗社管规字〔2023〕2号

广州市社会组织管理局关于印发广州市 社会组织培育发展基地管理办法的通知

市规范和发展社会组织联席会议各成员单位，各区民政局：

为促进社会组织高质量发展，加大对社会组织培育扶持力度，规范全市社会组织培育发展基地建设管理，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》《“十四五”民政事业发展规划》等文件精神和要求，我局修订形成了《广州市社会组织培育发展基地管理办法（2023年修订）》，现印发给你们，请遵照实施。

广州市社会组织管理局

2023年11月3日

广州市社会组织培育发展基地管理办法

（2023年修订）

第一条 为促进社会组织高质量发展，加大对社会组织培育扶持力度，规范全市社会组织培育发展基地建设管理，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于改革

社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》《“十四五”民政事业发展规划》等文件精神和要求，结合广州市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内社会组织培育发展基地的建设、管理与服务等活动。

第三条 本办法所称社会组织培育发展基地，是由市、区社会组织登记管理机构，街道办事处（镇人民政府），群团组织和其他有关部门主导建立的，承担社会组织培育发展具体事务的服务场所。

第四条 社会组织培育发展基地坚持“政府主导、多方参与、专业运作、社会监督、社会组织受益”的原则，重点、优先培育发展行业协会商会类、科技类、公益慈善类、城乡社区服务类社会组织。鼓励有条件的社会组织培育发展基地吸纳区域性、全国性、国际性社会组织。

（一）市级社会组织培育发展基地重点培育能够直接为社会组织提供服务，对同领域社会组织起到示范、引领和带动创新发展的枢纽型社会组织；注重引进培育社会需求度高、发展前景好、服务潜力大的初创型社会组织。

（二）区级社会组织培育发展基地重点培育辖区内能够直接为社会组织提供服务、起示范引领作用，能带动和服务城乡社区服务类社会组织的枢纽型社会组织；注重引进培育社会需求度高、发展前景好、服务潜力大的初创型社会组织。

（三）镇（街）级社会组织培育发展基地重点培育为老年人、妇女、儿童、残疾人等特定群体服务的社区社会组织，加大支持生活服务性、公益慈善性、居民互助性、文体娱乐性和农村生产技术服务性社区社会组织。

（四）社区（村）级社会组织培育发展基地重点培育指导规模较小、组织较为松散且尚未登记的社区社会组织。

（五）其他群团类和行业类、科技类社会组织培育发展基地重点培育其领域内有特色，有助于促进本领域创新、健康发展的社会组织。

第五条 社会组织培育发展基地为社会组织提供无偿或低偿的培育服务，坚持党建引领，强化社会组织能力建设，开展服务交流，促进信息与资源共享，提升社会组织发展能力，助推社会组织健康发展。主要提供下列培育服务：

（一）提供社会组织党群活动场所、党建工作培训等服务，协助有关部门开展社会组织党建和工青妇工作。

（本文与正式文件同等效力）

(二) 提供办公及服务的业务场所、会议室、培训场地及相关设备设施。

(三) 提供相关政策指引咨询，积极协调相关部门协助落实社会组织优惠扶持政策。

(四) 提供符合社会组织特点和发展需求的培训、讲座等多元化服务，重点引导社会组织提升内部治理、项目策划、服务开展、资源筹集等方面的能力。

(五) 提供项目资讯、转介服务、社会捐赠、公益资助、合作交流等信息共享、资源链接服务。

(六) 提供活动策划、项目推介、品牌推广、风采展示等服务和平台。

(七) 提供有助于规范社会组织内部治理的日常行政管理服务，协助社会组织登记管理机关及有关政府部门开展相关业务指导和行政管理工作。

第六条 市社会组织登记管理部门负责本市行政区域内社会组织培育发展基地的统筹协调、业务指导、发展促进等工作。市社会组织交流服务中心负责市级社会组织培育发展基地评估工作。区社会组织登记管理部门负责区、街（镇）、社区级社会组织培育发展基地评估工作。

市、区有关部门（单位），街道办事处（镇人民政府），群团组织按照“谁建立、谁保障、谁监管”的原则，负责本部门（单位）主导建立的社会组织培育发展基地的业务指导、建设运营保障、监督管理工作。

市、区财政部门负责按职能做好社会组织培育发展基地财政资金保障。

第七条 市、区有关部门（单位），群团组织可结合自身职能，整合利用闲置物业和公有房产，建设运营社会组织培育发展基地，为社会组织提供办公及服务场地。

支持街道办事处（镇人民政府）、村（居）委员会依托街道（乡镇）村（居）党群服务中心、新时代文明实践中心（所、站）和社工服务站等现有的城乡社区综合服务设施建设社区社会组织培育基地。

第八条 社会组织培育发展基地可委托事业单位或社会力量运营管理。

第九条 市级社会组织培育发展基地所需建设和运营经费，按规定和程序纳入同级部门预算。区级、街（镇）主导建设的社会组织培育发展基地，所需建设和运营经费按规定和程序纳入同级部门预算，由区财政负担。

鼓励有条件的街（镇）设立专项工作基金或整合社区基金，对辖内的社会组织培育发展基地运营管理提供资助。

各社会组织培育发展基地运营单位可通过申请公益创投、服务增值、依法开展

慈善公开募捐等方式，拓宽培育服务资金来源渠道。

社会组织培育发展基地运营经费的筹集、使用和管理，应当遵守法律法规的规定，公开透明，依法接受有关部门、捐赠者以及社会的监督。

第十条 社会组织培育发展基地一般应具备下列条件：

（一）有固定场所：市级社会组织培育发展基地建筑面积一般不少于 500 平方米，区级社会组织培育发展基地建筑面积一般不少于 200 平方米，街（镇）级、社区（村）级社会组织培育发展基地建筑面积一般不少于 100 平方米。

（二）基础设施完备：培育发展基地应具备必要的办公和服务条件，包括基本的场地装修、办公设备等，消防管理必须符合相关规定和标准。

（三）内部管理完善：培育发展基地运营主体明确，运营管理制度健全，工作人员一般不少于 3 名。

（四）使用功能清晰：应以社会组织培育、服务为主要用途。

（五）有一定培育规模：市级社会组织培育发展基地培育社会组织一般不少于 20 个，区级社会组织培育发展基地培育社会组织一般不少于 10 个，街镇、村（居）社会组织培育发展基地培育社会组织一般不少于 5 个。

（六）按照本办法第四条、第五条规定履行职责，提供培育服务。

第十一条 各社会组织培育发展基地自行明确入驻条件、程序及培育期限，制定相应的管理制度，并向社会公开。

第十二条 鼓励企业、社会组织等社会力量依法依规兴办运营社会组织培育发展基地或与政府合作建设运营在其领域内有特色的社会组织培育发展基地。

第十三条 社会组织培育发展基地由市、区社会组织登记管理部门颁发统一标识，有效期 5 年。各社会组织培育发展基地应在场所显著位置悬挂培育发展基地统一标识，并通过各种形式进行信息公开，广泛接受社会监督。

第十四条 社会组织培育发展基地每年对基地工作进行总结，形成书面报告报送主管部门和社会组织登记管理部门。

第十五条 社会组织培育发展基地运营管理单位工作人员违反本办法规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，视情节轻重依法依规追究责任。

第十六条 本办法自 2023 年 12 月 10 日起施行，有效期 5 年。《广州市社会组织培育发展基地管理办法》（穗社管规字〔2020〕1 号）同时废止。

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

GZ0320230114

广州市住房和城乡建设局文件

穗建规字〔2023〕13号

广州市住房和城乡建设局关于印发广州市本级 财政性资金投资建设项目管线迁改 实施意见的通知

各区人民政府、市政府各部门、各相关单位：

《广州市本级财政性资金投资建设项目管线迁改实施意见》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行中遇到的问题，请径向市住房城乡建设局反映。

广州市住房和城乡建设局

2023年11月7日

广州市本级财政性资金投资建设项目管线迁改 实施意见

第一条 为加快推进广州市市本级财政性资金投资建设项目管线迁改工作，规范管线迁改工作程序，根据《国务院办公厅关于加强城市地下管线建设管理的指导意见》（国办发〔2014〕27号）、《广州市地下管线管理办法》等有关规定，制订本意见。

第二条 市本级财政性资金投资的建设项目需要迁改既有管线的，适用本意见。

第三条 管线迁改是指因工程建设需要，对既有地下管线的迁移、改造，或者对于既有架空线实施入地、迁移。

管线迁改补偿方式可采用实物补偿或货币补偿。

因管线迁改用地需要，对不动产进行征收的，按《中华人民共和国土地管理法》《国有土地上房屋征收与补偿条例》执行。

第四条 建设项目主管部门、管线行业主管部门、规划和自然资源管理部门、城市管理综合执法部门、各区人民政府（镇人民政府、街道办事处）依职能分工，从源头建立健全规划、建设及监管制度，严格监管地下管线的规划和建设，管控违法管线建设行为。

第五条 因管线迁改用地需要，对不动产进行征收的，由县级以上地方人民政府组织实施。

建设单位可自行组织实施管线迁改工作，也可委托专业管线迁改管理服务单位实施，支付相关工作经费。

建设单位应制定对既有管线采取的保护措施或实施迁改的方案。管线权属单位应予以积极支持和配合管线迁改。

管线权属单位应配合建设单位拟定迁改规模、路由及迁改工程估算，并配合做好初步设计及概算审批等相关工作。

第六条 工程建设需要迁改既有管线的，除另有规定外，建设单位应当按照原规模、现行标准依法给予补偿。

为避免重复开挖建设，迁改管线可按其远期规划要求同步进行建设，但因扩容、提高标准和功能等所增加的费用，由管线权属单位自行承担。

第七条 违法建设的既有管线，在迁改时不予补偿。

第八条 本实施意见施行以后建设的管线，符合以下情形的，迁改时依法予以补偿：

（一）已办理建设工程规划许可证、规划条件核实手续（免于单独申领规划许可的除外），且管线信息已录入广州市地下管线综合管理信息系统的管线，迁改时予以补偿。管线信息是否已录入广州市地下管线综合管理信息系统，以广州市地下管线信息管理中心出具的查询结果为准。

(二) 已补测补绘且录入广州市地下管线综合管理信息系统但未完善规划手续的管线, 在迁改前已按《广州市城乡规划程序规定》完善规划手续的, 迁改时予以补偿。

(三) 已向规划和自然资源管理部门申请办理建设工程规划许可证, 工程竣工后已报送竣工测量成果, 管线信息已录入广州市地下管线综合管理信息系统, 但因涉及公众或者社会重大利益需分期申请规划条件核实的分期分批投资建设项目, 在迁改补偿时点尚未完善规划条件核实手续的管线, 迁改时予以补偿。

本实施意见施行以前建设的管线, 迁改补偿按原有规定执行。

第九条 已按《广州市应急抢险救灾工程管理办法》(穗府办〔2023〕8号)规定程序确定为应急抢险工程的, 尚未取得建设工程规划许可证, 但管线信息已录入广州市地下管线综合管理信息系统的管线, 迁改时予以补偿。

第十条 建设单位应当加强管线迁改前期调查, 利用广州市地下管线综合管理信息系统查询既有管线现状资料, 开展项目既有管线摸排工作, 对重要管线及周边建设配套等基本实施条件进行分析, 保障项目能落地实施。管线迁改前应当摸排相关的基础数据, 编制初步的管线综合规划方案, 解决各管线迁改路由的交叉冲突。

第十一条 建设单位按规定编制建设方案同步编制管线综合规划方案的, 其初步的管线综合规划方案可纳入建设项目主体工程方案一并论证。对初步的管线综合规划方案组织论证时, 建设单位应按照本意见第六条的迁改补偿原则合理控制迁改工程规模及选择工法, 论证结果可作为编制和审查初步设计的参考依据。方案论证应邀请行业专家、属地镇街、管线权属单位等参与。

第十二条 建设单位按照初步的管线综合规划方案, 会同管线权属单位确定管线迁改估算, 并将各类管线迁改估算及相应的监理、设计等费用开列, 纳入项目估算。涉及管线迁改费用应在项目投资中足额预留。建设单位根据联审决策机制完善建设方案及估算, 报投资主管部门立项批复。

第十三条 建设单位根据组织论证后的初步管线综合规划方案, 组织编制相应的管线迁改初步设计及概算, 按规定报相关主管部门审批或备案。

管线迁改项目概算应包含工程费用(一类费用)、工程建设其他费用(二类费用)、预备费用(三类费用)。

管线迁改估算、概算编审的主要材料(设备)价格参考当期的《广州市政府投

资项目管线迁改工程主要材料（设备）价格信息》执行。上述文件中无相关指标或没有明确计价方式的材料设备价，执行相关行业造价主管部门制定的规定。

第十四条 采取实物补偿模式进行管线迁改，由建设单位依法选取设计、施工、监理等承包商或技术服务单位，确有需要的也可由供电、供水、燃气、通信、油气管线等权属单位依法选取，并提供给建设单位使用。

采取货币补偿模式进行管线迁改的，由管线权属单位自行依法确定管线迁改所需的设计、施工、监理等承包商或技术服务单位。

第十五条 采取实物补偿模式实施管线迁改的，建设单位负责提供管线迁改用地、青苗补偿及复耕、绿化补偿及复绿、砍伐清理、施工手续报批、勘察、设计、监理、施工全过程质量安全管理。管线权属单位参与初步的管线综合规划方案（或管线迁改方案）的论证，开挖期间对受施工影响管线进行现场监护，负责迁改管线实物接收。涉及办理建设工程规划许可证及规划条件核实手续的，由管线建设单位负责办理。

采取货币补偿模式实施管线迁改的，建设单位负责提供管线迁改用地、青苗补偿及复耕、绿化补偿及复绿、砍伐清理、配合施工现场协调等工作，负责相关报批手续的前期协调工作。管线权属单位负责办理建设工程规划许可证、施工手续报批、项目建设管理、勘察、设计、监理、物资采购、档案移交、规划条件核实、环评水保验收、施工全过程质量安全管理等工作，并配合开展主体建设项目环评、水保、特殊交叉跨越（道路、铁路、轨道交通、河湖、灌渠、其他管线迁改）等技术论证工作。

第十六条 涉及管线迁改相关的占道开挖及修复、交通疏解等相关手续办理和实施的工作界面的，按有利于项目推进的原则，由建设单位和管线权属单位协商确定。

第十七条 管线迁改设计方案稳定后，主体工程红线内用地无法满足迁改工程需求的，建设单位负责协调红线外相关用地，并据实调整管线迁改设计方案。

第十八条 涉及迁改公共排水管线的，建设单位应建设新管并完成接驳后再废除迁改旧管。如遇特殊情况无法实施先建后拆的，由建设单位与管线权属单位协商制定临时迁改方案，并报所在地的水务行政管理部门同意。

第十九条 涉及省、市重点建设工程的电力管线迁改，建设单位向广州供电局

（本文与正式文件同效力）

申请停电接驳的，广州供电局应当优先安排计划，并视具体情况免于纳入停电指标考核。

第二十条 涉及涉密专用通信线缆迁改的，建设单位在管线迁改前应以书面形式告知涉密专用通信管线权属单位，适时组织现场勘察。相关迁改工作由涉密专用通信管线权属单位依法确定单位完成。

第二十一条 迁改后的废弃管线按《广州市地下管线管理办法》第二十四条规定处理。

第二十二条 管线迁改资金拨付按市本级财政性资金投资建设项目相关规定执行。

管线迁改结算评审按广州市财政投资评审监督管理相关规定执行，法律法规另有规定的，从其规定。

采取实物补偿模式进行管线迁改的，由建设单位组织实施管线迁改工程。工程完工后，由建设项目主管部门根据广州市财政投资评审有关规定送财政投资评审或者组织审查，按照据实结算原则确定工程总造价，工程结算余额根据财政评审结果或者审查结果支付。

采取货币补偿模式进行管线迁改的，建设单位与管线权属单位签订货币补偿协议，由管线权属单位负责实施管线迁改工作。工程完工后，建设单位与管线权属单位共同完成结算资料审核后，由建设项目主管部门按照广州市财政投资评审有关规定组织审查或者送财政投资评审，按照据实结算原则确定工程总造价，作为货币补偿支付依据。

第二十三条 管线迁改项目的竣工测量和竣工信息入库工作按《广州市地下管线工程竣工信息入库工作指引》（穗建规字〔2022〕6号）执行。

建设单位未按照建设工程规划许可证实施管线迁改，涉及重大变更的，应报原审批部门办理变更手续。变更手续应在变更实施前办理。

第二十四条 政府土地储备项目、限额以下小型工程等建设项目管线迁改可参照本意见执行。

各区财政投资建设项目管线迁改可参照本意见执行。

第二十五条 本意见自印发之日起 30 日后施行，有效期 5 年。

公开方式：主动公开

GZ0320230118

广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局 文件 广州市市场监督管理局

穗发改规字〔2023〕9号

广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局 广州市市场监督管理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

各区发展改革部门、住房城乡建设部门、市场监管部门，广州市物业管理行业协会，各有关单位：

为进一步规范广州市住宅物业服务收费行为，完善物业服务收费形成机制，保障业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》、《广东省物业管理条例》、《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的通知》（粤价〔2010〕1号）、《广东省发展改革委 广东省住房和城乡建设厅关于进一步规范物业服务收费的通知》（粤发改价格函〔2019〕2897号）、《广州市物业管理条例》等法律法规、政策规定，结合广州市实

（本文与正式文件同等效力）

际，现就进一步规范广州市住宅物业服务收费管理有关事项通知如下：

一、物业服务收费根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。物业服务收费应当遵循合理、公开以及收费与服务水平相适应的原则。

二、业主大会成立之前的普通住宅（不含别墅）及配套自有产权车位（车库）物业服务收费（以下称“前期物业服务收费”）实行政府指导价，别墅、非住宅、业主大会成立之后的普通住宅及配套自有产权车位（车库）物业服务收费实行市场调节价。

三、普通住宅前期物业服务项目应当包括综合管理服务、物业共用部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护等五项，具体服务标准参见《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023 年版）》（附件 1，以下简称《通用服务标准》）。

四、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（2023 年版）》（附件 2，以下简称《通用收费标准》）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《普通前期物业服务“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。《普通前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》详细内容另文明确。

保障性住房物业服务收费参照执行，不得超出《通用收费标准》规定的收费水平。保障性住房的界定按广州市住房保障主管部门有关规定执行。

五、建设单位根据物业特点和服务要求，提出所需的前期物业服务要求明显超出《通用服务标准》中的一级物业服务标准，并经成本测算，前期物业服务收费确需超出《通用收费标准》规定收费水平的，按本文规定报有管理权限的价格主管部门核定。

六、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申报。建设单位应对所申报材料填报数据、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。申报材料清单另文通知。

七、市（区）价格主管部门在收到建设单位超一级前期物业服务收费标准申请材料之日起 20 个工作日内（不含补齐补正资料、成本调查、专家评审时间）完成核定工作。

（一）越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区、南沙区普通住宅前期物业服务收费由区价格主管部门负责初审。上述区价格主管部门受理申请后，在 15 个工作日内完成初审，并将初审意见书以及建设单位提交的申请材料以正式文件形式报送市价格主管部门。市价格主管部门自收到区价格主管部门的初审意见书后，在 5 个工作日内完成核定。初审意见书应当包括：普通住宅基本情况、超一级前期物业服务收费标准的建议和理由、成本调查报告、辖区内已有的相类似住宅小区物业服务收费对比情况等。

（二）番禺区、花都区、增城区、从化区价格主管部门按原有管理权限进行核定。

八、市（区）价格主管部门可以委托具备资质的物业管理专家对建设单位提出的超一级前期物业服务收费申请开展评审。市（区）房屋行政主管部门予以协助开展。

九、经市（或区）价格主管部门核定的超一级前期物业服务收费标准，作为该普通住宅前期物业服务收费的最高限价，试行 5 年。前期物业服务收费的具体标准，由建设单位与其依法选聘的前期物业服务人在最高限价的范围内依法确定。试行期满后，由有管理权限的价格主管部门开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定。该决定同样适用于物业服务人。

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承诺的服务标准。如约定的前期物业服务标准达不到建设单位申报承诺的服务标准，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。

（本文与正式文件同等效力）

本通知实施前印发且未明确试行期限的前期物业服务批复，由有管理权限的价格主管部门根据年度计划对批复印发满 5 年的普通住宅前期物业服务收费开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定。成本监审安排另文明确。

物业服务人不按规定配合成本监审的，其前期物业服务收费不得超出一级物业服务收费标准。有管理权限的价格主管部门可以根据《政府制定价格成本监审办法》（国家发展改革委令第 8 号）第四十三条，将不良信用记录推送“信用广州”网站向社会公示。

十、有管理权限的价格主管部门经开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定，有效期至第一次业主大会会议召开。

十一、普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

十二、价格主管部门作出的超一级前期物业服务收费批复有效期届满前，经业主共同决定物业收费标准的，该批复自行失效。

十三、建设单位应与前期物业服务人签订前期物业服务合同。

十四、建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当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，且相关约定应当与建设单位、前期物业服务人所签订的前期物业服务合同保持一致。

普通住宅销售时，建设单位应当将上述前期物业服务等级、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，保障物业买受人的事前知情权。销售现场公示情况台账留档备查。

十五、建设单位对物业买受人的前期物业服务收费作出减免承诺或约定的，由建设单位向物业服务人足额交纳。

十六、物业买受人应当自签署物业交付文件之日起，按照物业买卖合同约定交纳前期物业服务费。

物业买受人无正当理由不接收物业的，物业买受人应当自建设单位通知其办理

交付手续的期限届满之次月起，按照物业买卖合同的约定交纳前期物业服务费。

物业服务区域内尚未出售或者已出售但尚未交付给物业买受人的房屋、车位等物业，其前期物业服务费由建设单位按照该区域同类物业的标准全额交纳。

十七、物业服务收费可以采用包干制或者酬金制。

包干制指业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业管理人享有或者承担的物业服务计费方式。其费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。

酬金制指在预收的物业服务资金中按照约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理人，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的物业服务计费方式。预收的物业服务资金包括预收的物业服务支出和物业管理企业的酬金。预收的物业服务支出属于代管性质，为所交纳的业主所有，物业管理人不得用于物业服务合同约定以外的支出。业主委员会可以聘请专业机构对采用酬金制的物业服务费收支情况进行审计。

十八、物业服务人应当每年向全体业主公布物业服务费年度预决算，每季度公布物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况，并按《广州市物业管理条例》规定时效书面回应业主、业主大会或者业主委员会、物业管理委员会。

十九、普通住宅物业服务收费的计算单位为每月每平方米建筑面积。原则上以不动产权证记载的建筑面积为准，包括套内建筑面积和分摊的共有建筑面积；尚未办理不动产权证的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的建筑面积计算物业服务费，在不动产权登记明确建筑面积后，物业服务收费多退少补。

二十、普通住宅配套自有产权车位的前期物业服务收费，根据配建的车位泊位数规模不同，在《广州市普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费政府指导价标准（2023 年版）》（附件 3）规定的政府指导价标准内，由建设单位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，依法确定具体标准。普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

（本文与正式文件同等效力）

二十一、物业服务人根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费标准由双方协商确定。

二十二、对普通住宅依建设规划或者商品房买卖合同所配套建设的智能门禁系统，建设单位（或者物业服务人）不得在房价和物业服务费之外向业主另行收取门禁系统建设费用和日常维护费用，并应当为每户业主免费配备不少于 6 张门禁卡。使用人脸识别的门禁系统的，不得以门禁系统具备人脸识别等功能拒绝配备门禁卡。采用人脸识别的，应遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的规定。普通住宅交付使用之后，小区新配置或者升级改造智能门禁系统的，其建设、升级改造费用和日常维护费用的解决途径及门禁卡免费配备数量由小区全体业主依法共同决定。

业主在免费配备数量之外另行增购门禁卡的，物业服务人以不盈利为原则可适当收取制作工本费。

二十三、物业服务人对住宅物业装修工人实行持证管理的，可以向住宅物业装修单位按制作工本标准收取出入证押金。装修完毕后，物业服务人应当如数退回出入证押金；如证件损坏无法继续使用的，物业服务人可以按制作工本标准向住宅物业装修单位收取出入证工本费。

除前款向住宅物业装修单位收取装修工人出入证押金、出入证工本费外，物业服务人不得擅自向进入物业服务区域为业主提供配送、维修、安装、中介等服务的人员和其他来访人员收取任何费用。

二十四、业主对其住宅物业进行室内装修的，其垃圾和余泥渣土清运费实行市场调节价管理，业主可依法委托物业服务人、第三方或自行处理装修中产生的垃圾和余泥渣土。装修中产生的垃圾和余泥渣土由业主自行清运的，物业服务人不得收费；业主委托物业服务人或第三方清运的，清运费标准由业主与物业服务人或第三方约定。

二十五、住宅物业服务区域内已独立装表计费的水泵、电梯以及大堂、走廊、楼梯、小区道路和场地等公共照明产生的用电量，供电单位应当按照本市居民用电收费标准和实际用电量直接向业主收取分摊电费。

物业服务人对共用部位、共用设施设备产生的水电用量执行分摊工作的，应当

按水电收费周期向业主公开公共水电用量、单价、金额等情况，按照约定方式向业主合理分摊实际费用。没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积占专有部分总面积的比例进行分摊。

物业服务人不得将下列费用列入分摊：

- (一) 物业服务人办公、生活的自用水电费用；
- (二) 物业服务区域内地下停车场、绿化养护、园林水池喷泉、值班室、保安亭的水电费用；
- (三) 物业服务区域内开展喜庆、宣传、装饰等公共活动的水电费用；
- (四) 利用共用部位、共用设施设备开展经营活动的水电费用。

业主、业主大会对分摊情况提出异议时，供电单位、供水单位或者物业服务人应当及时答复。

二十六、物业服务收费实行明码标价制度。物业服务人应当将物业服务人名称、物业服务内容、收费标准、计收方式等有关情况在物业服务区域内的显著位置进行公示。物业服务内容、收费标准、计收方式等情况发生变化时，物业服务人应当将所标示的相关内容进行调整。

二十七、业主应当按照约定按时足额交纳物业服务费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费。

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，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供气等方式催交物业服务费。

二十八、业主、物业使用人、业主委员会发现物业服务人存在价格违法行为的，可以向物业所在地市场监管部门进行举报，或者依法向人民法院提起诉讼。属于物业服务价格争议纠纷、双方自愿调解的，可以向物业所在地物业服务行业协会、相关人民调解组织或依法设立的其他调解组织申请调解，依法不能调解的除外。房屋行政主管部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会、行业协会等有关单位应当完善物业管理纠纷处理机制。

二十九、本通知自 2024 年 1 月 1 日起施行，有效期 5 年。

(本文与正式文件同等效力)

本通知实施后，新建的普通住宅建设单位尚未选聘物业服务人的，其普通住宅物业服务等级和收费标准按本通知规定执行。本通知实施前，新建的普通住宅建设单位已依法选聘物业服务人并依法确定收费标准的，其普通住宅物业服务等级和收费标准仍按原合同约定执行。

本通知实施后，既有的和新建的普通住宅配套的自有产权车位（车库）前期物业服务收费标准，按本通知规定执行。

- 附件：1. 广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023 年版）
2. 广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标准（2023 年版）
3. 广州市普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费政府指导价标准（2023 年版）

广州市发展和改革委员会
广州市住房和城乡建设局
广州市市场监督管理局
2023 年 11 月 22 日

附件 1

广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023 年版）

服务项目	标准服务
一级	<ol style="list-style-type: none"> 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； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 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； 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； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行 DB44/T 1315 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； 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； 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； 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； 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； 10. 物业服务经理具有 2 年以上物业服务经理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。
(一) 综合管理服务	<ol style="list-style-type: none"> 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； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 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； 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； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行 DB44/T 1315 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； 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； 7. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备； 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； 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； 10. 物业服务经理具有 1 年以上物业服务经理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于 1 次社区活动。
二级	<ol style="list-style-type: none"> 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； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 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； 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； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行 DB44/T 1315 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； 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； 7. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备； 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； 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； 10. 物业服务经理具有 1 年以上物业服务经理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于 1 次社区活动。

（本文与正式文件同等效力）

服务项目	标准服务
(一) 综合管理服务	<p>三级</p> <ol style="list-style-type: none"> 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； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 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； 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； 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； 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； 7. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备； 8. 周一至周日每天不少于 8 小时在管理处进行业务接待； 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； 10. 物业服务经理具有 3 年以上物业服务管理从业经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务。
	<p>四级</p> <ol style="list-style-type: none"> 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； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 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； 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； 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； 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； 7. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品； 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； 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。
	<p>五级</p> <ol style="list-style-type: none"> 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； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 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； 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； 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； 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； 7. 不设置管理处，管理人员每日巡查小区 1 次以上，发现问题及时处理； 8. 周一至周日在指定地点进行业务接待； 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。

服务项目	标准服务
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	<ol style="list-style-type: none"> 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； 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； 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； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 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； 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； 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； 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； 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； 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； 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； 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 1 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； 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。
	<ol style="list-style-type: none"> 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； 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； 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； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 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； 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 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 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； 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； 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； 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； 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； 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 2 次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转 1 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； 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。

(本文与正式文件同等效力)

服务项目	标准服务
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	<p>三级</p> <ol style="list-style-type: none"> 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； 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； 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； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 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； 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； 11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录； 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； 13. 每月 1 次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无积水； 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； 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； 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 1 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； 17. 12 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。
四级	<ol style="list-style-type: none"> 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； 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； 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； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 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； 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； 11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录； 12. 每季度 2 次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等； 13. 每季度 2 次巡查道路、路面、井盖等； 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； 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； 16. 各类共用设施设备系统每周检查 1 次，每季度保养 1 次，设备房每季度清洁 1 次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转 1 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； 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。

服务项目	标准服务
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	<p>五级</p> <ol style="list-style-type: none"> 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； 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； 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； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 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； 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； 11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录； 12. 每季度 1 次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等； 13. 每季度 1 次巡查道路、路面、井盖等； 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； 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； 16. 各类共用设施设备系统每月检查 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 1 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； 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) 公共秩序维护	<p>一级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班； 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； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 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； 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； 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 1 次防火检查； 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行 1 次消防安全教育培训，进行 1 次疏散演练； 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； 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。
	<p>二级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班； 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； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 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 3 项以上技防设施，24 小时开通； 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； 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 1 次防火检查； 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行 1 次消防安全教育培训，进行 1 次疏散演练； 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； 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。

(本文与正式文件同等效力)

服务项目	标准服务
	<p>三级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班； 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； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 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、门锁智能卡中 2 项以上技防设施，24 小时开通； 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； 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 1 次防火检查； 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行 1 次消防安全教育培训，进行 1 次疏散演练； 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； 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。
(三) 公共秩序维护	<p>四级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班； 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； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 6. 小区主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录； 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 1 次防火检查； 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；应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行 1 次消防安全教育培训，进行 1 次疏散演练； 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。
	<p>五级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班； 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； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 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； 5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通； 6. 小区主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放； 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 1 次防火检查； 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；应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行 1 次消防安全教育培训，进行 1 次疏散演练； 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。

服务项目	标准服务
(四) 保洁服务	<p>一级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 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； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂； 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； 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； 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； 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； 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。
	<p>二级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 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； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂； 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； 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； 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； 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 2 次，其余月份每月不少于 1 次； 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。
	<p>三级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 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； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂； 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 2 次； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 1 次；大堂地面根据材质情况每季度不少于 1 次进行抛光保养； 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； 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 2 次，其余月份每月不少于 1 次； 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。
	<p>四级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 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； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂； 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 1 次； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 1 次； 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 2 个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏； 8. 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； 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。

服务项目	标准服务	
(四) 保洁服务	五级	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全, 并有专人管理; 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; 3. 垃圾日产日清, 保持公共区域整洁、无异味; 4. 使用环保的清洁剂; 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 1 次; 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 1 次; 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; 化粪池每季度检查 1 次, 每年清掏 1 次, 发现异常及时清掏; 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; 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) 绿化养护	一级	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有专业人员进行绿化养护管理; 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度; 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; 4. 做好病虫害防治工作; 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; 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; 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; 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; 9. 每年中有 3 次以上花卉、景点布置, 4 季有花。
	二级	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有专业人员进行绿化养护管理; 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度; 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; 4. 做好病虫害防治工作; 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; 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; 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; 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; 9. 每年中有 2 次以上花卉、景点布置, 3 季有花。
	三级	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有专业人员进行绿化养护管理; 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度; 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; 4. 做好病虫害防治工作; 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; 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; 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; 8. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾; 9. 每年中有 1 次以上花卉、景点布置。

服务项目	标准服务
(五) 绿化养护	<p>四级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 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； 4. 做好病虫害防治工作； 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，并在喷药前安民告示； 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； 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%。
	<p>五级</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 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； 4. 做好病虫害防治工作； 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，并在喷药前安民告示； 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； 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%。

附件 2

广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标准 (2023 年版)

单位：元/平方米·月

服务等级	（一）综合管理服务		（二）物业共用部位和共用设施设备维护		（三）公共秩序维护		（四）保洁服务	（五）绿化养护	合计	
	有电梯	无电梯	有电梯	无电梯	有电梯	无电梯			有电梯	无电梯
一级	0.8	0.55	0.9	0.3	0.65	0.6	0.3	0.15	2.8	1.9
二级	0.65	0.45	0.75	0.25	0.55	0.5	0.25	0.12	2.32	1.57
三级	0.5	0.35	0.6	0.2	0.45	0.4	0.2	0.1	1.85	1.25
四级	0.35	0.25	0.45	0.15	0.35	0.3	0.15	0.08	1.38	0.93
五级	0.2	0.15	0.3	0.1	0.25	0.2	0.1	0.05	0.9	0.6

- 备注：1. 建设单位依法选聘物业服务企业提供普通住宅前期物业服务，对照《通用服务标准》选择服务等级，建设单位可以根据需要选择相同的服务等级的各项服务进行组合，也可以选择不同的服务等级的各项服务进行组合。前期物业服务五项服务五个服务等级对应的政府指导价标准详见上表。前期物业服务费为五项目服务收费的总和，作为最高限价，下浮不限。具体收费标准由建设单位与其选聘的前期物业服务人依法通过招投标或协议确定。总建筑面积不超过五万平方米的（含），可在上述基准价基础上上浮，上浮最高不超过 20%，下浮不限。
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》作为前期物业服务合同附件备查。
2. 普通住宅的超一级前期物业服务收费，应报有管理权限的价格主管部门核定。
3. 普通住宅交付使用之后，经业主共同决定前期物业服务收费标准的，可在本指导价范围外另行约定。

附件 3

广州市普通住宅配套自有产权车位前期物业服务 收费政府指导价标准（2023 年版）

住宅配建车位泊位数（个）	最高限价 单位：元/月·个
1000 以上	80
1000（含）以下	120

- 说明：1. 住宅配建车位泊位数原则上以规划和自然资源部门规划验收（规划意见书或规划验收合格证）的车位泊位数为准。尚未规划验收的，暂按《建设工程规划许可证》明确的配建车位数计算。在竣工验收后，普通住宅配建车位前期物业服务收费多退少补。
2. 物业服务企业应主动公开普通住宅配建车位泊位数。业主有权向物业服务企业查询相关资料。
3. 普通住宅交付使用之后，经业主共同决定普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费标准的，可在本指导价范围外另行约定。

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

《关于废止部分规章的决定》政策解读

一、废止背景

《广州市政府信息公开规定》《广州市宗教活动场所管理办法》两项政府规章已被有关行政法规、地方性法规、部门规章等所替代，有必要予以废止，以维护法制统一，保障公民合法权益。

二、废止的必要性和依据

（一）关于废止《广州市政府信息公开规定》

为规范政府信息公开，广州市于 2002 年出台了《广州市政府信息公开规定》，对公开内容、公开方式、公开程序等作出规定，积极探索政府信息公开的地方实践经验。2007 年 4 月，《中华人民共和国政府信息公开条例》出台，成为统一规范我国政府信息公开的行政法规，并于 2019 年 5 月作了全面修订。鉴于《广州市政府信息公开规定》相关内容与当前信息公开工作新形势、新要求已不相符，内容已被上位法《中华人民共和国政府信息公开条例》所替代，经研究并经征求相关单位和社会公众意见，现予以废止。该规定废止后，政府信息公开工作将继续以《中华人民共和国政府信息公开条例》为准绳，按照党中央、国务院的决策部署和有关要求，依法、规范、有序进行。

（二）关于废止《广州市宗教活动场所管理办法》

为加强宗教活动场所管理，广州市于 2014 年出台了《广州市宗教活动场所管理办法》（以下简称《办法》），有效推动了广州市宗教工作法治化进程，在依法管理宗教事务方面发挥了重要作用。随着近年来《宗教事务条例》《广东省宗教事务条例》《广州市宗教事务管理条例》先后修订并公布实施，2022 年 2 月和 2023 年 7 月，国家宗教事务局又先后颁布了《宗教活动场所财务管理办法》和《宗教活动场所管理办法》两部部门规章，《办法》的一些主要条款已与新颁布实施的法规规章规定不相一致，且上述新修订的法规和新颁布的部门规章已能满足广州市宗教活动场所管理实际工作需要。因此，为维护宗教领域的法制统一，有必要将《办法》予以废止。《办法》废止后，广州市可依据上述新修订和新颁布的法规规章对宗教活动场所实施管理。

三、废止的具体内容

《广州市人民政府关于废止部分规章的决定》经 2023 年 11 月 2 日市政府第 16 届 51 次常务会议审议通过，决定废止《广州市政府信息公开规定》《广州市宗教活动场所管理办法》，自公布之日起施行。

《关于印发广州市民办殡仪服务机构管理办法的通知》 政策解读

一、修订背景

近年来，广州市民办殡仪服务机构已成为殡仪服务领域的重要市场主体，是满足群众多样化、多层次殡仪服务需求的重要补充。2010 年，广州市印发《广州市民办殡仪服务机构管理办法》（穗民〔2010〕59 号，下称《办法》），并于 2016、2020 年先后两次进行修订，对促进广州市殡葬服务市场的健康发展起到了积极作用。为进一步强化殡仪服务和丧葬用品市场监管，根据实际情况，市民政局牵头会同市公安局、市场监管、卫生健康等部门，联合启动修订工作。

二、修订内容

修订后的新《办法》共 21 条，进一步明确了民办殡仪服务机构的义务，也增加了保障民办殡仪服务机构正当权益、维护市场正常秩序的条款。调整相关部门和单位权责，进一步规范和优化事中事后监管，切实维护群众的合法权益。具体有以下几个方面内容：

一是增加保障民办殡仪服务机构权利的内容。新《办法》设立了保障民办殡仪服务机构权利的条款，市殡葬管理机构对已办理注册登记的民办殡仪服务机构提供信息公开、从业人员培训等有关服务，明确民办殡仪服务机构合法权益被侵害时，可以向相关部门投诉举报，并依据《优化营商环境条例》《中华人民共和国标准化法》相关规定，删除原《办法》“民办殡仪服务机构应当遵守行业标准、资格（资质）相关规定”“殡仪服务机构从业人员应当接受专业知识和技能的培训”等内容，充分保障民办殡仪服务机构的合法权益。同时，为维护健康的市场秩序，新《办法》中增加了“民办殡仪服务机构应当有与开展服务相适应的从业人员”的表述。

二是增加保护逝者及家属信息的内容。要求医疗机构、急救医疗指挥中心、养老机构加强遗体管理，保护逝者及家属个人信息，严禁泄露、买卖逝者及家属个人信息。严禁民办殡仪服务机构通过医疗机构、急救医疗指挥中心、养老机构、殡葬服务机构工作人员等，非法获取、泄露、买卖逝者及家属个人信息，明确部门分工，严厉打击、依法查处相关行为。

三是规范民办殡仪服务机构的行为。民办殡仪服务机构应做到价格透明、诚信经营，不得以一口价套餐等方式变相将政府减免的服务项目费用计入合同收费。新《办法》还明确了任何机构和个人不得在医疗机构太平间、养老机构开展营利性殡仪服务，不得扰乱殡葬服务单位、医疗机构、养老机构等公共服务场所的正常秩序。

四是规范和优化事中事后监管。进一步细化了各部门对民办殡仪服务机构的管理、对殡仪服务市场违法违规行为的查处等职责。依据《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）、《广东省社会信用条例》、《广州市人民政府办公厅关于印发政府部门涉企信息统一归集公示工作实施方案的通知》（穗府办函〔2017〕235号）等信用管理的规定，修改原《办法》有关企业信用信息公示的内容，进一步规范对民办殡仪服务机构事中事后监管。

五是积极倡导移风易俗。为充分挖掘和发挥民办殡仪服务机构在宣传引导方面的积极作用，新《办法》第九条规定民办殡仪服务机构应积极倡导丧事简办、移风易俗。同时，不得向逝者家属宣传和提供违反政策法规、公序良俗的殡仪商品和服务。

三、咨询途径

市民如有疑问可向广州市殡葬管理处进行咨询，电话：020-87053456，传真：020-87053700，地址：广州市天河区燕岭路394号（邮政编码：510507），邮箱：yanghc@gz.gov.cn。

《关于印发广州市社会组织培育发展基地管理办法的通知》

政策解读

一、关于《广州市社会组织培育发展基地管理办法》的修订背景情况

(一) 进一步贯彻落实社会组织培育扶持政策，激发社会组织活力，健全完善国家治理体系和治理能力的重要措施。

《中共中央办公厅 国务院办公厅印发关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》（中办发〔2016〕46号）提出大力培育社区社会组织，“有条件的地方可探索建立社区社会组织孵化机制，设立孵化培育资金，建设孵化基地。鼓励社会力量支持社区社会组织发展”，在国家政策层面肯定了设立孵化培育资金和建设社会组织孵化基地对社区社会组织孵化起到的作用。

《“十四五”民政事业发展规划》（民发〔2021〕51号）指出，要“拓宽扶持政策覆盖面，鼓励有条件地区打造社会组织孵化基地，加大社区社会组织培育扶持力度，动员引导社会组织有序参与社区治理、环境治理，积极提供公共服务，承担社会责任”。

《“十四五”社会组织发展规划》（民发〔2021〕78号）提出“加强社会组织孵化基地建设，加大专业技能培训、管理经验交流、经费场地提供、人才队伍建设等支持力度，重点培育行业性、公益性、枢纽型社会组织和提供养老、助残、儿童福利和未成年人保护等方面服务的社会组织，支持社会组织更好发挥在服务基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务中的积极作用。”

为社会组织培育基地建设进行了长远规划。

(二) 进一步规范社会组织培育发展运营管理，推动社会组织高质量发展。

《广州市社会组织培育发展基地管理办法》（以下简称《办法》）自颁布实施以来，有力地培育扶持社会组织，目前，广州市培育发展基地已经形成市、区、街（镇）、社区（村）四级培育基地网络。各区近年来先后建成一批街道（镇）、村（居）级社会组织培育发展基地。截至2023年9月底，在广州登记的社会组织达7967家，社区社会组织超过30000家。各级各部门（群团组织）在努力建设并发挥培育发展基地作用的同时，探索出了不同的培育发展模式。

当前，我国正处于新发展阶段，推进培育发展基地规范化建设，为社会组织的

蓬勃发展和作用发挥提供重要支撑平台，是改革社会组织管理制度、促进社会组织健康有序发展的重要内容，有利于厘清政府、市场、社会关系，促进社会组织积极参与社会治理；有利于激发大众创业、万众创新精神，提升社会组织承接政府购买服务的能力，激发社会组织活力，改进公共服务供给方式，加强和创新社会治理；有利于提升社会组织核心发展能力，激发社会组织发挥优势，进而促进社会组织高质量发展。

二、《办法》修订的主要内容

(一) 定位及服务更加明晰。《办法》进一步明晰了各级各类社会组织培育发展基地的定位和服务，包括市级培育发展基地增加“培育社会需求度高、发展前景好、服务潜力大的初创型社会组织”的要求，结合目前各社区社会组织培育和发展的实际情况，新增社区社会组织培育发展基地的定位。

(二) 管理及运营更加明确。一是明确了市、区两级社会组织登记管理部门和社会组织服务交流中心的职责，财政部门、新增街道办事处（镇政府）及其他社会组织培育发展基地主管、主办单位的职责分工。二是明确了培育发展基地可通过委托的运作模式，鼓励社会力量自主或与政府合作建设运营；三是明确了市、区有关部门（单位）和群团组织可结合自身职能，利用国有资产建设运营培育发展基地；四是明确各级政府部门主导建设的培育发展基地，可按规定和程序纳入同级财政预算；鼓励社会力量积极参与建设运营培育发展基地，拓宽培育服务资金来源渠道。

(三) 培育管理更加完善。一是细化建设社会组织培育发展基地的条件。结合目前社会组织培育发展基地的实际情况，按照不同级别的社会组织培育发展基地，细化了相应的建筑面积、培育规模等。二是优化社会组织培育发展基地办理社会组织入驻管理等流程。强调各社会组织培育发展基地要制定管理制度，删除对入驻社会组织要求，由基地运营管理单位与入驻社会组织通过协议约定。三是鼓励社会力量建设社会组织培育发展基地。支持培育发展基地建设运营主体多元化，鼓励企业、基金会、慈善会等社会力量依法依规参与社会组织培育发展基地建设。

三、解释部门及咨询电话

如对《办法》有疑问，可以在办公时间（星期一至星期五，上午9：00—12：00，下午14：00—18：00，节假日除外）拨打电话020-86479026或020-83178731向广州市社会组织管理局登记发展处咨询。

《关于印发广州市本级财政性资金投资建设项目管线迁改实施意见的通知》政策解读

一、制定背景

地下管线是保障城市运行的重要基础设施和“生命线”，随着广州市城市建设的蓬勃发展，各类项目建设呈现出工点多、体量大等特点，对管线迁改的需求量逐年递增，管线迁改工作是项目前期工作的重要实施环节，实施过程中面临方案落地难、单位选取难、实施补偿难等诸多难题，缺乏标准化、规范化管理的管线迁改工作，不仅影响项目建设总体实施进度，还对既有地下管线的安全造成威胁。为此需要出台和完善相关指引，进一步优化及明确管线迁改工作流程，压实各方主体责任，规范全过程管理内容，从而促进广州市管线迁改工作稳步推进、安全可控。

二、主要内容

(一) 明确适用范围。即市本级财政性资金投资的建设项目需要迁改既有管线的，适用本意见。政府土地储备项目、限额以下小型工程、各区财政投资等建设项目管线迁改可参照本意见执行。

(二) 确定迁改补偿原则。工程建设需要迁改既有管线的，建设单位应当按照原规模、现行标准依法给予补偿，但因扩容、提高标准和功能等所增加的费用，由管线权属单位自行承担。违法建设的既有管线，在迁改时不予补偿。

(三) 明确补偿方式和补偿条件。管线迁改的补偿方式可采用实物补偿或货币补偿。明确予以补偿的通常情形和特殊情形，通常情形即管线应当办理规划许可、规划条件核实、管线信息入库，迁改时予以补偿。特殊情形即管线已补测补绘且已信息入库但迁改时已完善规划手续的、应急抢险工程等特殊情形，明确迁改时予以补偿的条件。

(四) 明确迁改各阶段工作要点。明确在项目前期管线摸查、初步管线综合规划方案论证、管线迁改估算编制、管线迁改概算编制、承包商选定、竣工测量和竣工信息入库、资金拨付与结算评审等阶段的工作要点。

(五) 划分迁改工作界面。从有利项目推进的角度，按照实物补偿和货币补偿划分建设单位和管线权属单位管线迁改的工作界面。

三、问题答疑

(一) 管线迁改补偿条件有何变化?

本实施意见施行以后建设的管线,符合该文件第八条规定情形的,迁改时依法予以补偿;本实施意见施行以前建设的管线,迁改补偿按原有规定执行。

(二) 对地下违法管线如何处理?

发现地下违法管线,可告知有关职能部门和属地镇街,由执法主体单位依法进行处理。《广州市违法建设查处条例》(2020 年修订)第四条明确,市城市管理综合执法机关负责组织实施本条例,市、区、县级市城市管理综合执法机关按照职责分工查处违法建设。城市管理综合执法机关和镇人民政府分别负责查处街道、镇辖区内违反乡村建设规划管理的违法建设。

(三) 管线迁改项目前期工作有哪些相关工作?

建设单位应当加强管线迁改前期调查,利用广州市地下管线综合管理信息系统查询既有管线现状资料,开展项目既有管线摸排工作,对重要管线及周边建设配套等基本实施条件进行分析,保障项目能落地实施。管线迁改前应当摸排相关的基础数据,编制初步的管线综合规划方案,解决各管线迁改路由的交叉冲突。按照初步的管线综合规划方案,会同管线权属单位确定管线迁改估算,并将各类管线迁改估算及相应的监理、设计等费用开列,纳入项目估算。管线权属单位配合建设单位拟定迁改规模、路由及迁改工程估算。

(四) 初步的管线综合规划方案如何论证?

组织论证时,建设单位应合理控制迁改工程规模及工法,论证结果可作为编制和审查初步设计的参考依据。方案论证应邀请行业专家、属地镇街、管线权属单位等参与。

(五) 管线迁改估算、概算编审的主要材料(设备)价格参考依据是什么?

管线迁改估算、概算编审的主要材料(设备)价格可参考当期的《广州市政府投资项目管线迁改工程主要材料(设备)价格信息》,该价格信息由市地下管线建设事务中心编制、市造价站审核发布。

(六) 如何解决市、区管线迁改政策衔接?

各区财政投资建设项目管线迁改按照区财政投资相关要求执行,也可参照本意见执行。

《关于进一步规范广州市住宅物业服务收费等有关问题的通知》政策解读

一、《广州市发展和改革委员会 广州市住房和城乡建设局 广州市市场监督管理局关于进一步规范广州市住宅物业服务收费有关问题的通知》（以下简称《通知》）出台的背景是什么？

2016 年 11 月起施行的《广州市发展改革委 广州市住房城乡建设委关于规范广州市住宅物业服务收费管理的通知》（穗发改规字〔2016〕4 号）有效期已满。根据《中华人民共和国价格法》《广东省定价目录（2022 年版）》《广东省物业管理条例》《广州市物业管理条例》《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的管理办法》《广东省发展改革委 广东省住房城乡建设厅关于进一步规范物业服务收费的通知》等法律法规、政策规定，按照《广州市行政规范性文件管理规定》（市政府令第 195 号）规定，经向公众征求意见、公平竞争审查、制度廉洁性评估、合法性审查、集体审议、统一公布等程序，印发实施《通知》。

二、政府指导价管理的物业服务收费范围问题。

根据《广东省定价目录（2022 年版）》规定：普通住宅（含业主自有产权、车库）前期物业服务收费属于政府定价（政府指导价）。

三、关于广州市政府指导价基准价标准问题。

实践发现，大量市民通过政务咨询、政府信息公开等渠道咨询前期物业服务收费标准相应的服务内容。为充分体现物业服务收费与服务水平相适应的原则，市发展改革委同相关部门根据行业总体情况，梳理了普通住宅一至五级前期物业服务标准，并相应规定普通住宅一至五级前期物业服务政府指导价基准价。

市发展改革委在组织开展前期物业服务监审基础上，结合近年来广州市 CPI 增长及三年疫情影响，经综合研究分析，广州市一级服务标准的新建普通住宅前期物业服务收费，其政府指导价基准价标准按穗发改规字〔2016〕4 号文的政府指导价标准，即 2.8 元/平方米·月。

四、广州市普通住宅前期物业服务收费都不得超出 2.8/平方米·月吗？

不是。存在三种可能超出 2.8/平方米·月的情形。

情形一：根据《广州市物业管理条例》第六十九条“物业服务费实行政府指导价的，价格行政管理部门应当会同房屋行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定公布并定期调整相应的基准价及其浮动幅度”规定，《通知》明确了普通住宅一至五级前期物业服务收费政府指导价的基准价与浮动幅度。对总建筑面积在五万平方米以内的普通住宅，其一级前期物业服务收费可在 2.8 元/平方米·月基准价基础上上浮幅度不超过 20% 的幅度内依法确定具体收费。此类情况无须报价格主管部门核定。

情形二：建设单位根据物业特点和服务要求，提出所需的前期物业服务要求明显超出一级物业服务标准，并经成本测算，前期物业服务收费确需超出 2.8 元/平方米·月的，报有管理权限的价格主管部门核定后，可以超出 2.8 元/平方米·月。具体标准仍应由建设单位与选聘的前期物业服务人，在价格主管部门核定的最高限价内，通过公开招投标或其他经房屋行政主管部门同意的方式依法确定。

情形三：普通住宅交付使用之后，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定，由业主共同决定，可在《通知》规定范围外约定具体收费标准。

五、普通住宅交付使用后如何调整物业服务收费？

普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

六、什么是前期物业服务？谁负责确定普通住宅前期物业服务和收费的具体标准？

根据《物业管理条例》第二十一条、《广州市物业管理条例》五十四条，前期物业服务是业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘的物业服务企业提供物业服务。

建设单位与选聘的前期物业服务人，依法确定普通住宅前期物业服务和收费的具体标准。

七、建设单位与其选聘的物业服务人怎么确定普通住宅前期物业服务收费的具体标准？

(本文与正式文件同等效力)

根据《建设部关于印发前期物业管理招标投标管理暂行办法的通知》（建住房〔2003〕130号）、《广州市物业管理条例》规定，住宅建设单位应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业。投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业管理企业。

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的管理办法》，建设单位在政府指导价或者在经有管理权限的价格主管部门核定的最高限价范围内，与选聘的前期物业服务人，通过公开招投标或其他经房屋行政主管部门同意的方式，依法确定普通住宅前期物业服务收费的具体标准。

八、由物业买受人支付的普通住宅前期物业服务收费，却由建设单位向价格主管部门申请收费标准，这公平吗？

物业买受人自签署物业交付文件之日起，按照物业买卖合同约定交纳前期物业服务收费。但建设单位同样需要交纳前期物业服务收费。根据《广东省物业管理条例》第四十一条、《广州市物业管理条例》六十三条，物业管理区域尚未出售或已出售但尚未交付给物业买受人的物业，由建设单位按照该物业区域同类物业的标准全额交纳物业服务费用。

九、关于前期物业服务收费标准，如何保障物业买受人的知情权？

普通住宅销售时，建设单位应当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，保障物业买受人的事前知情权。《通知》还要求建设单位对销售现场公示情况台账留档备查。

《通知》还明确，建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当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，且相关约定应当与建设单位、前期物业服务人所签订的前期物业服务合同保持一致。

物业买受人在作出物业买卖决策前，在签订购买意向书、买卖合同前，可在销售现场查询，充分了解前期物业服务内容和收费标准，保障自身知情权。

十、对于没有超出一级的前期物业服务标准，其收费标准未经过价格管理部门

审批，其服务标准和收费标准如何监管？

对于没有超出一级的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《通用服务标准》选择服务等级，在《通用收费标准》规定的政府指导价标准内，与其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，不需价格管理部门审批。

《通知》还明确，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，应将《普通住宅前期物业服务“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，以便后续加强事中事后监管。

《普通住宅前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》详情，按《广州市发展和改革委员会关于进一步优化广州市前期物业服务收费申报材料等有关问题的通知》（穗发改函〔2023〕860号）执行。

十一、对于超一级的前期物业服务收费，如何加强政府制定价格后评估？

近年来，超一级物业服务收费申请量、超价收费水平持续较大幅度增长。与一锤子的房屋买卖不同，物业服务与广大住户的日常生活紧密联系，住户缴费频次高，物业服务收费容易成为基层群众关注和矛盾的焦点。由于新建住宅物业尚未运营，实际成本未发生，价格主管部门基于建设单位提出的项目物业服务收费服务的愿景和成本预测核定超一级前期物业服务收费最高限价，作为前期物业服务收费的试行价格。试行期满后增加成本监审和评估，对偏高的前期物业服务收费予以降低；对于收费标准不能覆盖成本的，由物业服务人按《广州市物业管理条例》第七十一条规定执行。

十二、超一级物业服务收费的批复有效期多长？如果想调整怎么办？

经市（或区）价格主管部门核定的超一级前期物业服务收费标准，作为该普通住宅前期物业服务收费的最高限价，试行5年。在超一级物业服务收费试行期满后，价格主管部门经开展成本监审和评估，作出维持或降低超一级前期物业服务收费的决定，有效期至第1次业主大会会议召开。价格主管部门作出的超一级前期物业服务收费批复有效期届满前，经业主共同决定物业收费标准的，该批复自行失效。

十三、为什么调涨前期物业收费由业主共同决定，而价格主管部门维持或降低前期物业服务收费的决定不履行业主共同决定程序？

（本文与正式文件同等效力）

调涨前期物业服务收费，涉及减损全体业主的权利或增加全体业主义务，从保障全体业主的利益出发，由业主共同决定。

维持或降低前期物业服务收费，没有减损全体业主权利，甚至更有利于保障全体业主权益。从有利于保障全体业主的共同利益的角度出发，由有管理权限的价格主管部门按政府制定价格等相关程序，经开展成本监审及评估后，作出维持或降低前期物业服务收费的决定。同时，鼓励居民加强自治，经业主共同决定物业收费标准的，价格主管部门作出的超一级前期物业服务收费批复失效。

十四、新规中，普通住宅配套自有产权车位的前期物业服务收费标准是多少？如何判别配建的车位泊位数规模？如果物业服务人员不按规定执行新标准怎么办？

普通住宅配套自有产权车位的前期物业服务收费，根据配建的车位泊位数规模不同，1000 个以下（含）泊位的停车场最高不超过 120 元/月·个、1000 个以上泊位最高不超过 80 元/月·个，具体标准由建设单位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。普通住宅交付使用之后，业主或物业服务人需要对普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费标准进行调整的，应当由业主共同决定，按照《广州市物业管理条例》第二十二条、第七十一条相关规定执行。

住宅配建车位泊位数原则上以规划和自然资源部门规划验收（规划意见书或规划验收合格证）的车位泊位数为准。尚未规划验收的，暂按《建设工程规划许可证》明确的配建车位数计算。在竣工验收后，普通住宅配建车位前期物业服务收费多退少补。物业服务企业应主动公开普通住宅配建车位泊位数。业主有权向物业服务企业查询相关资料。

普通住宅交付使用之后，经业主共同决定普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费标准的，可在本指导价范围外另行约定。

物业服务人不按规定执行政府定价（政府指导价）的，可以向物业所在地市场监管部门进行举报。

十五、普通住宅配套自有产权车位前期物业服务费已经签订合同的，是否按《通知》规定执行？《通知》是否涉及溯及过往？

根据《通知》第二十九条，既有的和新建的普通住宅配套的自有产权车位（车库）前期物业服务收费标准，按本通知规定执行。在《通知》生效后，无论是否签订合同，普通住宅配套的自有产权车位（车库）前期物业服务收费，均应执行《通

知》规定，即：1000 个以下（含）泊位的停车场最高不超过 120 元/月·个、1000 个以上泊位最高不超过 80 元/月·个。

《通知》明确了 2024 年 1 月 1 日后的普通住宅配套自有产权车位前期物业服务的收费标准，2024 年 1 月 1 日后普通住宅配套自有产权车位前期物业服务并未实际发生，《通知》不属于溯及既往。

普通住宅交付使用后，经业主共同决定普通住宅配套自有产权车位前期物业服务收费标准的，可在《通知》规定范围外另行约定。

十六、已经按照合同预收的自有产权车位（车库）前期物业服务收费的，对于超出《通知》规定最高限价的部分，如何处理？

已经按照合同预收的自有产权车位（车库）前期物业服务收费标准，超出《通知》规定最高限价的，由物业服务人退还多收价款。经业主或物业使用人同意的，可以将多收价款在未来收取的物业服务费中进行抵扣。

十七、普通住宅自有产权车位（车库）前期物业服务收费根据《通知》规定调降的，需要履行什么程序？

物业服务人根据《通知》规定调降普通住宅自有产权车位（车库）前期物业服务收费标准，无需向价格管理部门提出申请或履行特别程序。

十八、建立完善前期物业服务收费审批环节的信用承诺制度。

《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》中明确要“建立健全信用承诺制度”。《广州市人民政府办公厅关于印发广州市全面推进社会信用体系建设实施意见的通知》中明确“为更好地发挥信用在提高市场监管能力、提升社会治理水平、激发市场活力的基础性作用，营造守信践诺的社会新风尚，助力打造市场法治化营商环境”。据此，《通知》建立前期物业服务收费审批环节的信用承诺制度。

十九、关于物业服务质量监管的部分职责问题。

根据《广州市物业管理条例》第八条，由物业服务行业协会在房屋行政主管部门的指导和监督下，对物业服务人及其从业人员的服务质量和行为进行监督。

结语：党的二十大报告提出，“完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，建立人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。事实上，广大物业服务人

已深深参与到共建、共治、共享的社会治理模式中，特别在抗击疫情的三年中，物业服务人为阻断疫情传播发挥了不可替代的巨大作用，一定程度上促进了社会治理能力和治理水平的提升。业主与物业服务人应互相尊重彼此的权利和义务，切实加强沟通了解，以良好沟通搭建和谐共处的桥梁，齐心共建和谐小区、幸福家园。

《广州市人民政府公报》简介

《广州市人民政府公报》是由广州市政府办公厅主办并公开发行的政府出版物。《广州市人民政府公报》主要刊载广州市政府规章和行政规范性文件，是政府信息公开的重要载体。根据《中华人民共和国立法法》等有关规定，在《广州市人民政府公报》上刊登的政府规章和行政规范性文件文本为标准文本，与正式文件具有同等效力。

《广州市人民政府公报》创刊于1949年12月，曾用刊名《广州市政》《广州政报》。自创办以来，《广州市人民政府公报》发挥了传达政令、宣传政策、指导工作、服务社会的作用。

《广州市人民政府公报》发行方式为免费赠阅，赠阅范围包括广州市直机关，各区政府，街道办事处、镇政府，居委会、村委会，重要交通枢纽，各级图书馆等。《广州市人民政府公报》在广州市政府门户网站“广州市人民政府”（<http://www.gz.gov.cn>）设置专栏刊登，并开设广州市人民政府公报微信小程序、公众号，公众可登录网站或扫描下方二维码查阅。



主 管：广州市人民政府
主 办：广州市人民政府办公厅
编辑出版：广州市人民政府公报编辑部
总 编：李 妍
编 辑：梁 捷 助理编辑：杨小敏
赠阅范围：国 内

国内刊号：CN44-1712/D
邮政编码：510032
地 址：广州市府前路1号市政府8号楼
电 话：83123138 83123238 83123438
网 址：<http://www.gz.gov.cn>
印 刷：广州市人民政府机关印刷厂
