

住宅物业服务价格评估规范

上海市房地产估价师协会
上海市物业管理行业协会

发布

目 次

前 言	II
1 适用范围.....	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
4.1 总要求.....	2
4.2 评估方.....	2
4.3 委托方.....	2
5 评估准则和依据	2
5.1 评估立项.....	2
5.2 评估准则.....	3
5.3 评估依据.....	3
6 价格评估的实施	5
6.1 评估人员.....	3
6.2 评估参数.....	5
6.3 评估内容.....	5
6.4 评估结果.....	8
附 录 A 住宅小区建筑规划参数一览表.....	11
附 录 B 住宅小区共用设施设备统计汇总表	12
附 录 C 住宅物业服务成本定义.....	14
附 录 D 住宅物业管理价格构成细则.....	16
附 录 E 住宅物业服务价格评估报告（参考文本）	19

前 言

为提高本市住宅物业管理服务水平，促使物业管理供需双方按照市场化原则选择规范评估并确定质价相符的物业服务收费价格，根据国务院颁布的《物业管理条例》、《物业服务定价成本监审办法》和上海市有关行政法规要求，特制定本标准。

本标准按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本标准由上海市房地产估价师协会提出并归口。

本标准起草单位：上海市房地产估价师协会、上海市物业管理行业协会、上海青蓝管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：邵晓春、周宏伟、潘国强、张建、高清廉、潘海生

住宅物业服务价格评估规范

1 适用范围

本标准规定了住宅物业服务价格评估的基本要求，以及价格评估的责任、依据、准则与规范要求。本标准适用于本市行政区域内，住宅物业管理区域服务价格的评估活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《物业管理条例》（国务院令第666号）

《物业服务收费管理办法》（发改价格[2003]1864号）

《物业服务定价成本监审办法（试行）》（发改价格[2007]2285号）

《上海市住宅物业管理规定》（2004年8月19日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过，2018年11月22日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第七次会议修订）

《上海市住宅物业服务规范》（沪房地资物[2008]193号）

《关于住宅物业管理区域物业服务收费实施酬金制物业服务计费方式的有关问题的通知》（沪房管规范物[2015]7号）

《上海市住宅物业服务价格评估管理规定（试行）》（）

DB 31/T 360-2006 《住宅物业管理服务规范》

3 术语和定义

3.1 住宅小区 residential district

住宅小区也称“居住小区”，是由城市道路以及自然支线（如河流）划分，并不为交通干道所穿越的完整居住地段。住宅小区一般设置一整套可满足居民日常生活需要的基层专业服务设施和管理机构。

3.2 物业管理 property management

是指住宅小区内的业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，或者通过其他形式，对住宅物业管理区域内房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.3 物业服务价格 Property service price

是指物业服务企业依据物业管理服务合同为物业使用人或所有人提供物业管理与服务，物业使用人或所有人依据物业管理服务合同约定所支出的费用，并在支出费用基础上所计算得出的每月单位面积收费价格。

3.4 价格评估 Price evaluation

是指具有独立法人资质的社会专业机构和专业人员基于住宅小区产权所有人或管理人的聘请(或委托)关系,根据特定目的,对住宅物业管理区域内物业服务价格在特定时间点的成本进行分析、测算和判断并提供专业报告的市场服务行为。

4 基本要求

4.1 总要求

物业服务的价格评估,应遵循按质论价与质价相符的基本原则,并符合:

- a) 适用的法律法规要求;
- b) 业主和使用人的要求;
- c) 所在物业管理行业的规范要求。

注1:业主和使用人的要求,应涵盖住宅区域内大多数业主和使用人所必须且合理的物业服务需求;

注2:所在行业的规范要求,应包括当地政府主管部门的行政规范和行业协会的行业标准。

4.2 评估方

评估机构在物业服务价格评估活动中,应:

- a) 按约定完成委托事项,包括现场勘查、资料收集、规范编制价格评估报告;
- b) 维护委托人和被评估小区物业管理相关者的合法权益;
- c) 遵循独立、客观、公正原则,所编制的评估报告应符合法律法规和行业规范的要求;
- d) 保守代理评估业务中获知的商业秘密。

4.3 委托方

4.3.1 物业服务价格评估的委托方通常为房屋所有人和管理人,包括:

- a) 房屋建设单位;
- b) 房屋业主或业主委员会;
- c) 国有资产管理人;
- d) 物业服务企业。

注:在特殊情况下,地区政府部门为开展物业管理达标奖励等工作而成为价格评估的需求方。

4.3.2 评估委托人在委托评估机构进行物业服务价格评估时,应:

- a) 提供被评估住宅物业管理区域的规划资料、房屋产权资料、物业服务需求等相关资料和信息;
- b) 确定拟实施物业服务的项目、内容和标准;
- c) 协助评估方开展现场查勘;
- d) 必要时,协助评估方为收集、补充和核实必要的资料和信息。

5 评估准则和依据

5.1 评估立项

5.1.1 评估机构在签订代理价格评估前,应确定委托人的实际需求。包括:

- a) 确认不同性质的委托人对评估结果的使用目的(如招标、签订合同、解决价格纠纷等);
- b) 了解委托人对物业服务价格评估工作的时间要求;
- c) 确定委托人所需价格评估报告的详略程度。

5.1.2 评估机构在接受委托人所需的价格评估之前,应当获取下列委托人相关的资信材料。

- a) 业主应当提供身份证明、房屋权属证明;
- b) 业主大会或业主委员会应当提供备案证明;
- c) 建设单位应当提供有关行政主管部门核发的立项、用地、规划等任一许可证明;

d) 物业服务企业应当提供营业执照和委托物业服务合同。

5.1.3 评估机构与委托人签订物业管理价格评估委托服务合同。合同内容应包括（但不限于）：

- a) 评估物业项目名称；
- b) 委托人和受托人；
- c) 评估服务的形式、内容和要求（包括评估准则）；
- d) 委托人的协作事项；
- e) 保密责任；
- f) 验收、评价方法；
- g) 评估费用及支付方式；
- h) 违约责任等。

5.1.4 评估机构在承办评估业务时，每个评估项目不得少于两名价格评估人员。必要时应根据不同的评估目的和项目性质，配备相应数量和能力的评估人员，以确保评估结果满足预期的要求。

5.1.5 评估机构委派的价格评估人员应符合下列要求：

- a) 经过专业培训和考试，取得价格评估人员考试合格证书；
- b) 经过行业主管部门有效登记与备案；
- c) 评估人员与委托评估项目及委托评估项目的当事人没有利害关系。

5.2 评估准则

5.2.1 物业服务价格评估，应遵循下列基本准则：

- a) 合法性：计入定价成本的费用应符合有关法律、行政法规和国家统一的会计制度的规定；
- b) 相关性：计入定价成本的费用应当为与物业服务直接相关或者间接相关的费用；
- c) 对应性：计入定价成本的费用应当与物业服务内容及服务标准相对应；
- d) 合理性：影响物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标应当符合行业标准及社会公允水平。

5.2.2 评估人员在进行评估活动中，应：

- a) 制定评估作业方案，评估机构应建立评估结果内部复核制度。
- b) 通过现场勘查的方式，对委托人提供的客观资料和数据进行核实。
- c) 评估过程中，应遵循评估基本准则和依据（见 5.2.1 和 5.3）对评估项目进行分析、测算和判断，并编制价格评估报告。

5.3 评估依据

5.3.1 物业服务价格的评估，应基于评估项目的客观资料和现场勘查所获得的真实信息作为评估依据。由委托人提供的客观资料，应经委托人确认、签字或盖章，并作为评估报告的附件。

适用时，还应包括：

- b) 委托物业服务合同或物业服务方案；
- c) 业主临时规约或业主规约、业主大会议事规则；
- d) 适用的法律法规和行政规范；
- e) 行业规范和技术规范（标准）。

5.3.2 物业服务价格的评估，应确定影响物业服务价格的物业服务的范围、内容和标准作为价格评估的主要依据。

5.3.3 物业服务的范围，由物理范围和责任范围构成，包括：

- a) 物理范围包含物业规划区域核定范围以内、业主专用部位以外的共用部位和共有区域；
- b) 责任范围包含法律法规和行政规范规定的应由物业服务企业或管理人承担的职责。

5.3.4 物业服务的内容，应由全体业主和使用人共同享有的下列事项：

- a) 综合管理服务，一般包括：

- 1) 接待服务;
 - 2) 业主档案管理;
 - 3) 管理费收缴;
 - 4) 报修受理;
 - 5) 装修管理;
 - 6) 投诉处理;
 - 7) 特殊服务;
 - 8) 维修资金管理;
 - 9) 其他与业主的约定事项。
- b) 房屋、设施设备的使用管理和维护，一般包括：
- 1) 房屋管理;
 - 2) 共用部位维护;
 - 3) 共用设施设备维修养护;
 - 4) 设施设备专业安全检测。
- c) 秩序维护与安全防范，一般包括：
- 1) 小区出入口值岗;
 - 2) 共有区域安全巡视;
 - 3) 共用部位停车管理;
 - 4) 安全监控;
 - 5) 突发公共事件应急处置;
 - 6) 消防管理;
 - 7) 灾害预防。
- d) 环境清洁，一般包括：
- 1) 房屋共用部位、共用设施清洁;
 - 2) 小区公共区域清扫、公共设施清洁;
 - 3) 共用垃圾桶和垃圾房分类管理与清运;
 - 4) 共用部位和共用区域消杀灭害。
- e) 公共区域草坪、树木、花坛花境的绿化维护，一般包括：
- 1) 修剪;
 - 2) 除杂草;
 - 3) 施肥;
 - 4) 灌、排水;
 - 5) 病虫害防治;
 - 6) 灾后扶正、补种。

注1：垃圾分类管理内容和标准参照执行《上海市生活垃圾管理条例》的有关规定要求；

注2：物业管理区域内包含非住宅类房屋的，物业服务内容和标准应参照执行《非居住物业共用设施设备运行维护管理标准（试行）》的有关规定要求。

5.3.5 物业服务标准，应满足物业区域内大多数业主和使用人对服务内容中（见 5.3.4）适用的管理与服务事项的期望，并符合法律法规的要求。

适用时，可包括：

- a) 服务标准
 - 1) 作业周期与频次;
 - 2) 作业设备、工具和物料;
 - 3) 服务质量标准或要求。
- b) 人员标准
 - 1) 岗位配置与职责;
 - 2) 人员数量、任职条件和专业能力;

-
- 3) 人员流动率要求。
 - c) 采购标准
 - 1) 专业外包项目的数量;
 - 2) 外包供方的资质或专业等级;
 - 3) 服务质量要求。
 - d) 管理标准
 - 1) 顾客满意程度;
 - 2) 房屋、设施设备完好率;
 - 3) 物业管理总目标;
 - 4) 其他特殊标准。

注1: 服务标准通常包括: 物理性能、生理感官、客户体检等要求;

注2: 人员标准通常包括: 生理要求、学历经历要求、专业技能要求等;

注3: 专业服务外包一般分为: 国家特许经营、检测、产品和服务事项, 如: 电梯保养、消防检测等, 另外还可包括绿化养护、环境清洁等部分市场优化分工服务事项;

注4: 顾客满意程度一般可选用: 顾客满意度, 或顾客满意率;

注5: 物业管理总目标一般可包括: 质量管理体系认证、上海市物业管理示范项目考核标准等。

6 评估实施与控制

6.1 评估输入

6.1.1 根据产权资料, 确认小区内下列物理信息和数据(见附录A)。适用时, 应包括:

- a) 总占地面积、容积率;
- b) 总建筑面积、可收费建筑面积;
- c) 绿化率、集中绿地面积, 如: 树、灌木品种及数量;
- d) 主、辅出入口性质与数量;
- e) 建筑分布状况, 如: 门栋号、楼层(区分多层、小高层、高层)、户数、单栋建筑面积等;
- f) 道路和场地分布状况, 如: 机动车道、人行道、桥梁、地面停车位、集中广场、地下车库(区分人防区域)等数量及面积(长度);
- g) 景观分布, 如: 河流(区分内河或外河)、湖泊、水渠, 楼亭、雕塑、电子牌等;
- h) 公建配套设施, 如: 配电站、水泵房、垃圾房、门卫室、物业用房、居委会用房、业主委员会用房、停车库/房等;
- i) 其他专用区域, 如: 会所、商铺、幼儿园等。

注: 人防区域用作停车库的, 可计算停车设施设备维护成本。

6.1.2 根据规划资料, 确认小区内下列共用设施设备数据(见附录B)。适用时, 应包括:

- a) 供配电设备及附属设施;
- b) 给排水设备及附属设施;
- c) 消防、安防设备及附属设施;
- d) 通讯、网络设备及附属设施;
- e) 其它构筑物配套设施或设备。

6.1.3 评估委托人提供的物业服务相关要求, 包括: 服务的范围、内容和标准(见5.3.3; 5.3.4; 5.3.5)。

注: 服务标准等级应符合《住宅物业管理服务规范》。

6.2 评估测算

6.2.1 成本构成

物业服务价格应包括物业管理与服务的直接成本和间接成本。适用时应确定下列各项费用（见附录C、附录D）：

- a) 人员费用；
- b) 物业共用部位共用设施设备的日常运行和维护费用；
- c) 绿化养护费用；
- d) 清洁卫生费用；
- e) 秩序维护费用；
- f) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- g) 办公费；
- h) 管理费分摊；
- i) 固定资产折旧；
- j) 法定税金；
- k) 经业主同意的其它费用。

注：物业服务企业将专业性较强的服务内容外包给有关专业公司的，该项服务的成本按照外包合同所确定的金额核定。

6.2.2 人员配置

根据物业服务价格评估输入（见6.1），应确定：

- a) 派驻物业管理项目的组织架构及部门和岗位的职责；
- b) 岗位和人员数量（参见附录E），并满足表1要求；
- c) 各岗位人员任职标准，一般可包括：生理条件、资历条件和技能条件。

注：小区如存在多层、高层、商业等多种性质的混合房屋建筑时，应根据局部共用设施设备的配置与使用性质、共用区域管理与服务要求，增配该局部共用区域的相应岗位和人员。

表1 小区物业服务人员基本配置标准

序号	岗位名称	天数/年	时间/天	备注
1	综合服务	365	定时	值守
2	秩序维护	365	24	值岗
3	工程维修	365	24	值守
4	环境清洁	365	定时	值岗

注1：人员配置应考虑职工带薪年休所导致缺岗替班因素；
 注2：其他岗位人员按行业规范标准配置，其中监控室应配置双岗值守；
 注3：人员配置标准应满足确定的物业管理服务规范的标准要求。

6.2.3 人员成本

根据岗位配置结果（见6.3.2），确定相关部门的人员成本金额（参见附录E）。

6.2.4 成本核算

6.2.4.1 根据评估参数相关内容（见6.2）和成本构成要素（见6.3.1），形成小区物业服务成本核算明细表（参见附录E）和成本汇总表（表2）。

表2 小区物业服务成本汇总表

序号	科目名称	支出成本		总成本占比
		元/月	元/年	
1	人员费用			
2	物业共用部位共用设施设备的日常运行和维护费用			
3	绿化养护费用			

4	清洁卫生费用			
5	秩序维护费用			
6	物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用			
7	办公费			
8	管理费分摊			
9	物业服务企业固定资产折旧费			
10	法定税金			
11	其他费用			
合 计				

表注：选用包干制结算方式的，科目名称应包括第 1-11 项；如选用酬金制结算方式的，第 8 项应计入其他费用中的酬金部分，不单独列支。

6.2.4.2 通常情况下，成本测算明细表宜形成下列科目的单项金额：

- a) 综合管理服务；
- b) 公共区域清洁卫生服务；
- c) 公共区域秩序维护服务；
- d) 公共区域绿化日常养护服务；
- e) 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务，其中二级科目包括：
 - 1) 公共部位；
 - 2) 供水系统；
 - 3) 排水系统；
 - 4) 公共照明；
 - 5) 消防系统；
 - 6) 避雷设施；
 - 7) 弱电系统；
 - 8) 升降系统；
 - 9) 其他费用。

6.2.4.3 住宅物业项目成本总额（M）计算公式：

$$M = \sum_{\eta=1}^n M_{\eta}$$

其中： η 为混合住宅小区中共用区域成本和不同类型房屋局部共用部位的类型数。

例：某住宅小区中包含有多层、高层、商业三种类型时，其总成本应由共用区域成本 M_0 、多层区域成本 M_1 、高层区域成本 M_2 和商业区域成本 M_3 构成。

$$M_1 = \sum_{k=1}^n M_k = M_a + M_b + M_c + M_d + M_e$$

其中：

$$M_a = \sum_{i=1}^n m_i = m_1 + m_2 + m_3 \dots + m_{11}$$

上式中： M —— 本规范6.3.4.2中 a) ~ e) 五项中的某一单项成本；

m —— 本规范6.3.1中涉及的11项直接成本和间接成本；

n —— M 或 m 所包含的具体个数（参见表3）。

6.2.4.4 两种财务科目的具有表3的关联性。其中：6.3.1所列11项科目，一般用于管理费测算、年度物业管理财务预算和决算；6.3.4.2所列5项科目，一般用于管理费的公示标价、物业服务限价招标。

表3 两种财务科目关联性与转换逻辑表

管理费价格 管理费测算	综合管理服务	公共区域清洁卫生服务	公共区域秩序维护服务	公共区域绿化日常养护服务	共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务
人员费用	√	√	√	√	√
物业共用部位共用设施设备的日常运行和维护费用					√
绿化养护费用				√	
清洁卫生费用		√			
秩序维护费用	√		√		
物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用	√				√
办公费	√	√	√	√	√
管理费分摊	√	√	√	√	√
固定资产折旧	√	√	√	√	√
法定税金	√	√	√	√	√
经业主同意的其它费用	√	√	√	√	√
表注：上表为包干制结算方式科目；如选用酬金制结算方式的，“管理费分摊”可计入其“经业主同意的其它费用”中的“管理酬金”，不单独列支。					

6.2.5 服务价格

6.2.5.1 住宅小区物业服务价格，在单一类型建筑情况下，由该小区规划范围内为达到既定的管理目标、提供相应的服务内容和对应标准所发生的成本总额，除以专用产权部分可收费的总面积所得出的单位金额。即：

$$U = \frac{M}{A} \times q$$

其中：U —— 总单价（元/m²·月）；

M —— 总成本（元/月）；

A —— 专用产权部分可收费总面积（m²）；

q —— 专用产权部分可收费面积的权重（仅单一类型房屋权重为1）。

6.2.5.2 根据住宅性质区分原则，一般情况下对多层、高层、商业等混合类型项目，各类不同房屋性质的局部共用部分的价格标准有所不同。按“谁享用、谁承担”的原则，某一类型房屋的物业服务价格应为其涉及成本（参见附录E）除以该类型可收费面积。

6.2.5.3 物业服务价格的核算结果，应形成物业服务价格核算表（参见附录E）。

6.3 评估输出

6.3.1 评估机构作出的评估结果应确定物业服务收费标准，并以书面报告形式交付委托人。评估报告书（参见附录E）包括：

- a) 委托人和评估人（名称、地址、联系方式等）；
- b) 评估标的（物业项目名称、性质、四至位置、基本概况等）；
- c) 经委托人确认的建筑规划与设施设备参数、可收费面积；
- d) 评估准则及说明；
- e) 物业管理成本核算；
- f) 评估结论（物业服务收费标准）；

g) 评估人签章（包括日期）；

h) 必要时，可包含相应附件。

6.3.2 评估结果报告书由市行业协会注册登记的评估承办人员签字，加盖本评估机构公章后有效。

6.3.3 价格评估委托方应对评估机构出具的物业服务价格评估报告按合同约定予以签收，并作为价格协商的主要依据。

附 录 A
(资料性附录)
住宅小区建筑规划参数一览表

序号	数据名称	数量	单位	备注
1	占地面积		m ²	
2	总建筑面积		m ²	
	其中：地上建筑面积		m ²	
	一高层住宅面积		m ²	门幢数 () 个；自然数 () 个
	一底层		m ²	
	一二层及以上		m ²	
	一多层住宅面积		m ²	门幢数 () 个；自然数 () 个
	一商业面积		m ²	
	一会所面积		m ²	包括会所、游泳馆、健身房
	一其他面积		m ²	
	地下面积		m ²	
	一停车库面积		m ²	
	一机动车库面积		m ²	
	一非机动车库面积		m ²	
	一其他配套面积		m ²	
3	绿化面积		m ²	绿化率 () %
	其中：集中绿地面积		m ²	
	屋顶绿化面积		m ²	
	其他绿化面积		m ²	
4	水景面积		m ²	数量 () 个
5	道路面积		m ²	出入口 个 其中：主出入口 个，辅出入口 个
	其中：广场砖		m ²	
	大理石		m ²	
	鹅卵石		m ²	
	发塑砖		m ²	
	煤渣砖		m ²	
	人行砖		m ²	
	植草砖		m ²	
6	停车位		个	
	其中：地下停车位		个	
	地面停车位		个	
表注：表内数据由（单位）提供，经统计并与（小区名）业主委员会核对确认。				
注：上表内容应根据小区实际情况作增减。				

附录 B
(资料性附录)
住宅小区共用设施设备统计汇总表

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
1	强电系统	干式变压器		台	功率___Kva/台
2	避雷系统	避雷针		个	
		避雷带		米	
3	升降系统	垂直电梯		台	总功率___ kW
4	给排水系统	普通生活水泵		台	总功率___ kW
		变频生活水泵		台	总功率___ kW
		消防泵		台	总功率___ kW
		喷淋泵		台	总功率___ kW
		稳压泵		台	总功率___ kW
		水箱		个	吨位___ T
		蓄水池		个	吨位___ T
		潜水泵		台	总功率___ kW
5	消防系统	消防栓		个	
		消防箱		个	
		灭火器箱		个	
		喷淋头		个	地下车库及商铺
		消防送排风		个	地下车库, 合计功率___kW
		烟感器		个	
		温感器		个	
		报警按钮		个	
		消防控制柜		组	
6	照明系统	庭院照明		个	总功率___ kW
		楼道照明(声控)		个	总功率___ kW
		楼道照明(普通)		个	总功率___ kW
		应急照明		个	
		外墙泛光照明		个	总功率___ KW
7	弱电系统	住户报警		个	
		楼宇对讲		个	
		周界报警		米	
		监控探头(彩色枪式)		个	
		监控探头(彩色半球)		个	
		监控探头(红外)		个	

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
		行人进出系统		套	
	机械式停车系统	(增加)			
8	停车管理系统	入口控制器		套	
		出口控制器		套	
		停车卡授权		套	
		停车收费管理		套	
表注：表内数据由（单位）提供，经统计并与（小区名）业主委员会核对确认。					
注：上表内容应根据小区实际情况作增减。					

附 录 C
(资料性附录)
住宅物业服务成本定义

C.1 人员费用

指管理服务人员工资、按规定提取的工会经费、职工教育经费，以及根据政府有关规定应当由物业服务企业缴纳的住房公积金和养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用。

C.2 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用

指为保障物业管理区域内共用部位共用设施设备的正常使用和运行、维护保养所需的费用。不包括报修期内应由建设单位履行报修责任而支出的维修费、应由住宅专项维修资金支出的维修和更新、改造费用。

C.3 绿化养护费用

指管理、养护公共绿化所需的绿化工具购置费、绿化用水费、补苗费、农药化肥费等。不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费。

C.4 清洁卫生费用

指保持物业管理区域内公共环境卫生所需的购置工具费、消杀防疫费、垃圾清运费、管道疏通费、清洁用料费、环卫所需费用、外墙清洗费用等。

C.5 秩序维护费用

指维护物业管理区域公共秩序所需的器材装备费、安全防范人员的人身保险费及由物业服务企业支付的服装费等。其中器材装备不包括共用设备中已包括的监控等技防设备。

C.6 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用

指物业服务企业购买物业共用部位共用设施设备及公众责任保险所支付的保险费用，以物业服务企业与保险公司签订的保险单和所缴纳的保险费为准。

C.7 办公费

指物业服务企业为维护管理区域正常的物业管理活动所需的办公用品费、交通费、房租、水电费、取暖费、通讯费、书报费等其它费用。

C.8 管理费分摊

指物业服务企业在管理多个物业项目情况下，为保证相关的物业服务正常运转而由各物业服务小区承担的管理费用。

C.9 固定资产折旧

指按规定折旧方法计提的物业服务固定资产的折旧金额。物业服务固定资产指在物业服务小区内由物业服务企业拥有的、与物业服务直接相关的、使用年限在一年以上的资产。

C.10 法定税金

指物业服务企业按合同约定收取物业管理费，并按收费总额逐月依法缴纳的增值税。企业分为一般纳税人和小规模纳税人，增值税发票分为普通增值税和专项增值税发票。

C.11 经业主同意的其它费用

指业主或者业主大会按规定同意由物业服务费开支的费用。如：物业服务企业的合理利润和酬金。

附录 D
(资料性附录)
住宅物业管理价格构成细则

D.1 人员费用

人员费用应包括提供物业管理和服务的相关人员成本，通常由工资、社会保险和职工福利三部分组成。

D.1.1 职工每月工资的实际所得，不应低于当年政府主管部门颁布的最低工资标准，但不包括：

- 社会保险和住房公积金个人缴纳金额；
- 加班工资、中夜班补贴；
- 高温、工作餐津贴。

D.1.2 社会保险为单位和个人缴纳总额，其缴纳基数不应低于当年政府主管部门规定的下限金额，应包括：

- 社会保险；
- 养老保险；
- 医疗保险；
- 失业保险；
- 生育保险；
- 工伤保险。

D.1.3 职工福利行政性福利和企业福利两部分构成，其中：

行政福利为行政主管部门规定的相关福利，一般包括：

——住房公积金为单位和个人缴纳总额，按职工本人上一年度平均工资的规定比例缴纳，其缴纳基数不应低于当年政府主管部门规定的下限金额；

——残疾人就业保障金，按本企业上一年度职工工资总额的规定比例缴纳；

——工会经费（针对有工会的企业），按本企业上一年度职工工资总额的规定比例拨缴；

——节假日加班费，按职工日平均工资为基数，法定节假日按300%计算，双休日按200%计算，工作日超时加班按150%计算；

——工作服，企业发放给职员统一着装的服装，必要时按冬、夏、春秋三类分类；

——职工劳防用品，即员工作业时穿戴、使用的工具、物品、设备等劳动保护用品；

——高温季节津贴，每年6-9月期间凡在工作环境 $\geq 33^{\circ}\text{C}$ 岗位工作的人员，应按规定要求支付高温费；

——待退补偿金，因物业管理合同终止企业按国家规定给予员工的离职补偿。

企业福利为物业服务企业自主规定的相关福利，例如：

——雇主责任险，企业在员工受雇过程中遭受意外事故或患职业性疾病，而依法应承担的经济赔偿责任能够获得补偿的险种；

——职工体检，企业按规定的间隔给予员工健康基本检查。

D.2 物业共用部位共用设施设备的日常运行和维护费用

一般包括：

a) 运行能耗，主要指电费，住宅用电区分“峰、谷、平”三种计价；

b) 维护保养，如：电梯、监控、安防、道闸等设施专项保养费用；

c) 专项检测，主要指法定强制第三方监测费用，例如：

- 1) 高压配电每2年1次；

-
- 2) 消防年检每年 1 次；
 - 3) 电梯年检每年 1 次，其中电梯限速器校验每 2 年一次，负荷下行检测 5 年一次；
 - 4) 避雷设施（18 层以上）每年 1 次；
 - 5) 安全监测（压力表、压力容器、校验设备）定期校验等。
- d) 易耗配件，如：五金构建、照明灯具、电梯零星材料、烟感喷淋、供配电材料等；
 - e) 维修成本，非专项维修资金使用范围内的日常损坏的维修成本（如：房屋渗漏、构筑物损坏等）。

D.3 绿化养护费用

一般包括：

- a) 植物灌溉用水；
- b) 植物剪修养护工具；
- c) 补苗；
- d) 农药化肥；
- e) 盆景花卉等。

D.4 清洁卫生费用

一般包括：

- a) 清洁用水（如：墙面、门窗或地面的清洗、冲刷、除污）；
- b) 清洁设备（如：垃圾清运车、清扫车、垃圾桶、扶梯、高压水枪等）；
- c) 清洁工具（如：拖把、扫把、工具箱、刮水器等）；
- d) 清洁材料（如：清洁剂、垃圾袋等）；
- e) 专项清洁，一般采用专业外包方式，如：
 - 1) 二次生活水箱清洗（一年二次）及水质检验费（每季度一次）；
 - 2) 下水道疏浚费（暴雨季前）；
 - 3) 流行疾病防御性消杀；
 - 4) 外墙清洗（必要时）。

D.5 秩序维护费用

一般包括：

- a) 火灾防范（如：灭火器具）；
- b) 安全防范（如：对讲机、警棍、手电筒、扩音器、巡更仪、临时岗亭或遮阳伞等）；
- c) 车辆管理（如：地面隔离塔/桩、限位装置等）；
- d) 安全教育（如：警示标志/标牌/标识、宣传材料、消防演练等）。

D.6 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用

一般可选种类有：

- a) 重大设施设备险；
- b) 公众责任险；
- c) 财产一切险。

D.7 办公费

一般包括：

- a) 驻地办公用房租金；

- b) 装修费、办公家具/设备待摊费（一般按 2-3 年分摊）；
- c) 日常水电、通讯、交通、办公用品、耗材等费用；
- d) 仓储、员工休息等场地器具维护费；
- e) 管理软件（如收费系统）等。

D.8 管理费分摊

采用包干制且企业在管理多个物业项目情况下，为保证相关的物业服务正常运转而由各物业服务小区承担的管理费用。包括：

- a) 人事、财务、法务、质量等专业管理成本；
- b) 工商、税务等管理成本。

注1：该项不适用于非专业物业服务企业；

注2：企业只从事物业服务的，其所发生费用按其所管辖的物业项目的物业服务计费面积或者应收物业服务费加权分摊；物业服务企业兼营其它业务的，应先按实现收入的比重在其它业务和物业服务之间分摊，然后按上述方法在所管辖的各物业项目之间分摊。

D.9 固定资产折旧

物业项目专用固定资产折旧采用年限平均法，折旧年限根据固定资产的性质和使用情况合理确定。一般情况下：

- a) 折旧年限与委托物业服务合同年限保持一致（如：三年）；
- b) 固定资产残值率按 3%—5%计算；
- c) 个别固定资产残值较低或者较高的，按照实际情况合理确定残值率。

D.10 法定税金

按国家规定物业服务企业向业主或使用人收缴的物业管理费应逐月缴纳相应的增值税及附加，其中采购物资和外包服务项目在获得专项增值税发票的情况下予以抵扣。

注：企业分为一般纳税人和小额纳税人，其缴纳税率有所差别，在具体价格评估中该因素不作考虑，但在明确有物业服务企业的特定情况下可予以考虑。

D.11 经业主同意的其它费用

一般包括：

- a) 企业自主规定的职工福利；
- b) 企业提供服务的利润（包干制）或酬金（酬金制）；
- c) 物业项目的定期价格审计或评估、管理体系认证或绩效评估等。

附 录 E
(资料性附录)
住宅物业服务价格评估报告
(参考文本)

(封面)

上海市_____区_____(小区名称)住宅小区

物业服务价格评估报告

评估日期：_____年__月__日

委 托 人：

联系地址：

联系部门：

联 系 人：

联系电话：

评 估 人：

联系地址：

联系部门：

联 系 人：

联系电话：

一、评估标的概况

物业名称:

物业性质:

四至位置:

建设单位:

(一) 建筑规划参数

本项目建筑规划参数由(单位名称)提供,经汇总已与(委托人)核对确认无误。

具体详见表1-1。

表 1-1 建筑规划参数一览表

数据名称	数量	单位	备注
占地面积		m ²	
总建筑面积		m ²	
其中:地上建筑面积		m ²	
—高层住宅面积		m ²	门幢数 个 自然数 个
—底层		m ²	
—2层及以上		m ²	
—多层住宅面积		m ²	门幢数 个 自然数 个
—商业面积		m ²	
—会所面积		m ²	包括:游泳馆、健身房
—其他面积		m ²	
地下面积		m ²	
—停车库面积		m ²	
—机动车库面积		m ²	
—非机动车库面积		m ²	
—其他配套面积		m ²	
绿化面积		m ²	绿化率 %
其中:集中绿地面积		m ²	
屋顶绿化面积		m ²	
其他绿化面积		m ²	
水景面积		m ²	数量 个
道路面积		m ²	出入口 个 其中:主出入口 个,辅出入口 个
其中:广场砖		m ²	
大理石		m ²	

数据名称	数量	单位	备注
鹅卵石		m ²	
发塑砖		m ²	
煤渣砖		m ²	
人行砖		m ²	
植草砖		m ²	
停车位		个	
其中：地下停车位		个	
地面停车位		个	

（二）设施设备参数

本项目设施设备参数（表1-2）由（单位名称）提供，经汇总已与（委托人）核对确认无误。

本项目属于高、多层混合及少量商业配套的混合型住宅小区，为管理费价格评估需要，设施设备全体共用与部分共用的使用权属划分情况详见表1-3。

表 1-2 共用设施设备明细表

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
1	强电系统	干式变压器		台	功率 Kva/台
2	避雷系统	避雷针		个	
		避雷带		米	
3	升降系统	垂直电梯		台	总功率 kW
4	给排水系统	普通生活水泵		台	总功率 kW
		变频生活水泵		台	总功率 kW
		消防泵		台	总功率 kW
		喷淋泵		台	总功率 kW
		稳压泵		台	总功率 kW
		水箱		个	吨位 T
		蓄水池		个	吨位 T
5	消防系统	潜水泵		台	总功率 kW
		消防栓		个	
		消防箱		个	
		灭火器箱		个	
		喷淋头		个	地下车库及商铺
		消防送排风		个	地下车库，合计功率 kw
		烟感器		个	

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
		温感器		个	
		报警按钮		个	
		消防控制柜			
6	照明系统	庭院照明		个	总功率 kW
		楼道照明（声控）		个	总功率 kW
		楼道照明（普通）		个	总功率 kW
		应急照明		个	
		外墙泛光照明		个	总功率 kW
7	弱电系统	住户报警		个	
		楼宇对讲		个	
		周界报警		米	
		监控探头（彩色枪式）		个	
		监控探头（彩色半球）		个	
		监控探头（红外）		个	
		行人进出系统		套	
8	停车管理系统	入口控制器		套	
		出口控制器		套	
		停车卡授权		套	
		停车收费管理		套	

表 1-3 设施设备使用权限划分明细表

系统名称	单项名称	高层		多层		商业/会所		小区		合计		
		数量	单位	规格	数量	单位	规格	数量	单位	规格	数量	单位
强电系统	干式变压器	-	台	-	台	-	台	-	台	-	台	-
	避雷针		个	-	个	-	个	-	个	-	个	-
避雷系统	避雷带		米	-	米	-	米	-	米	-	米	-
	垂直电梯		台	-	台	-	台	-	台	-	台	-
升降系统	普通生活水泵		台	-	台	-	台	-	台	-	台	-
	变频生活水泵	-	台		台	-	台	-	台	-	台	-
给排水系统	消防泵		台		台	-	台	-	台	-	台	-
	喷淋泵	-	台		台	-	台	6	台	-	台	-
	稳压泵		台		台	-	台	-	台	-	台	-
	水箱		个		个	-	个	-	个	-	个	-
	蓄水池	-	-	-	个	-	个	-	个	-	个	-
	潜水泵		台		台	-	台	-	台	-	台	-
	消防栓	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-
	消防箱		个		个	-	个	-	个	-	个	-
	灭火器箱	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-
	喷淋头	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-
消防系统	消防送排风	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-
	烟感器	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-
	温感器	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-
	报警按钮	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-
	消防控制柜	-	个		个	-	个	-	个	-	个	-

表 1-3 设施设备使用权限制分明细表（续表）

系统名称	单项名称	高层			多层			商业/会所			小区			合计		
		数量	单位	规格	数量	单位	规格	数量	单位	规格	数量	单位	规格	数量	单位	规格
系统名称	温感器	-	个		-	个		-	个		-	个		-	个	
	报警按钮	-	个		-	个		-	个		-	个		-	个	
	消防控制柜	-	个		-	个		-	个		-	个		-	个	
照明系统	庭院照明	-	个		-	个		-	个		-	个		-	个	
	楼道照明（声控）		个			个		-	个	-	-	个	-	个	-	个
	楼道照明（普通）		个			个		-	个	-	-	个	-	个	-	个
	应急照明		个		-	个	-	-	个	-	-	个	-	个	-	个
	外墙泛光照明	-	个		-	个	-	-	个	-	-	个	-	个	-	个
	住户报警		个			个		-	个		-	个		-	个	
弱电系统	楼宇对讲		个			个		-	个		-	个		-	个	
	周界报警	-	米		-	米		-	米		-	米		-	米	
	监控探头（彩色枪式）		个			个		-	个		-	个		-	个	
	监控探头（彩色半球）	-	个		-	个		-	个		-	个		-	个	
	监控探头（红外）	-	个		-	个		-	个		-	个		-	个	
	行人进出系统	-	套		-	套		-	套		-	套		-	套	
停车管理系统	入口控制器	-	套		-	套		-	套		-	套		-	套	
	出口控制器	-	套		-	套		-	套		-	套		-	套	
	停车卡授权	-	套		-	套		-	套		-	套		-	套	
	停车收费管理	-	套		-	套		-	套		-	套		-	套	

（三）物业可收费面积参数

经与委托人确认，本项目的物业可收费面积为：

多层住宅可收费面积： (m²)
高层住宅可收费面积： (m²)
其中：1层可收费面积： (m²)
商业用房可收费面积： (m²)

二、物业服务内容与标准

经与委托人确认，本项目的物业服务内容与标准设定如下：

（一）综合管理服务

序号	内容	服务标准
1	管理处设置	1) 小区内设置管理处。 2) 办公场所整洁有序。 3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。
2	管理人员要求	1) 小区经理有物业管理上岗证和小区经理上岗证，有一年以上小区经理任职经历。 2) 管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
3	服务时间	周一至周日每天 12 小时在管理处进行业务接待，并提供服务。
4	日常管理 与服务	1) 服务规范应符合《上海市物业管理行业规范》要求。 2) 24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。 3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 5) 建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。 6) 建立档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。 7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。 8) 建立健全的维修资金管理制度，对小区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰。 9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 80%。 10) 制定管理处内部管理制度和考核制度。 11) 运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。 12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 13) 每年对业主或使用人进行一次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。 14) 能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动。 15) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 16) 对违反小区管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

(二) 公共区域清洁卫生服务

项目	序号	内容	服务标准
楼内公共区域	1	地面和墙面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，地面每日拖洗一次以上；大堂、门厅花岗石、大理石每二个月保养一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	隔日擦抹一次，保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹二次，目视无灰尘、无污渍。
	4	天花板、公共灯具	每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。
	5	门、窗等玻璃	每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。
	6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹。
楼外公共区域	9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过二小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦抹二次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每半月擦抹、除尘一次）。
	11	水景	每周二次打捞漂杂物，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他处理，保持水体无异味。
	12	垃圾厢房	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗二次以上，垃圾厢（房）整体清洁、无异味，灭害措施完善。
	13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。

(三) 公共区域秩序维护服务

序号	内容	服务要求
1	人员要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 专职保安人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40%以上, 身体健康, 工作认真负责并定期接受专业培训。 2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 仪容仪表规范整齐。 4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2	门岗	<ol style="list-style-type: none"> 1) 各出入口 24 小时值班看守, 其中主出入口双人值勤, 6:00-20:00 立岗, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2) 外来人员进入小区, 通过对讲系统联系住户, 决定是否放行。 3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导, 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通; 对大型物件搬出实行记录。
3	巡逻岗	<ol style="list-style-type: none"> 1) 保安人员手持巡更采集器, 按指定的时间和路线每二小时巡查一次, 重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录 (如无巡更器, 巡逻时二人一组)。 2) 接到火警、警情后五分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告管理处与警方。 3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 五分钟内赶到现场, 采取相应措施。
4	技防设施和救助 (监控岗)	<ol style="list-style-type: none"> 1) 小区设有监控中心, 应具备录像监控 (监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口)、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等 4 项以上技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息。 2) 控制中心接到报警信号后, 保安人员五分钟内赶到现场进行处理, 同时中心应接受用户救助要求, 解答用户询问。 3) 小区有火警、警情应急预案, 并在监控中心控制室内悬挂; 每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。
5	车辆管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。 2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。 3) 收费管理的车库应 24 小时有专人管理, 车辆停放有序, 车库内配置道闸和录像监视, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器材配置齐全, 车库场地每日清洁一次, 无渗漏, 无积水, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。

(四) 公共区域绿化日常养护服务

基本要求:

- 1) 绿地总体布局合理, 满足居住环境的需要, 集中绿地率10%以上。
- 2) 利用植物、山石、水景等设置景点, 且与环境协调。
- 3) 乔、灌、地被、草配植合理, 层次较丰富, 景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的0.5%以上。
- 4) 绿地保存率100%, 乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施、硬质景观保持完好。

养护内容与标准:

序号	内容	要素	养护标准
1	草坪	修剪	草坪保持平整, 草高不超过 8cm。
		清杂草	每年清除杂草七遍以上, 杂草面积不大于 5%。
		灌、排水	常年保证有效供水, 有低洼及时整平, 基本无积水。
		施肥	按肥力、草种、生长情况及时施肥, 每年二遍以上。
		病虫害防治	及时做好病虫害防治。
		其它	草地生长正常, 斑秃黄萎低于 5%。
2	树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上, 基本做到无枯枝、萌蘖枝; 篱、球、造型植物及时修剪, 每年不少于五遍, 做到枝叶紧密、圆整、无脱节; 地被、攀援植物修剪及时, 每年不少于三次, 基本无枯枝。
		中耕除草、松土	适时中耕除草, 做到基本无杂草, 土壤疏松。
		施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥, 每年普施基肥不少于一遍, 花灌木增施追肥一遍。
		病虫害防治	防治结合、及时灭治, 主要病虫害发生低于 5%。
		扶正加固	树木基本无倾斜。
		其它	乔灌木生长良好, 树冠完整; 花灌木按时开花结果; 球、篱、地被生长良好, 无缺枝、空档。
3	花坛 花境	布置	一年中有三次以上花卉布置, 三季有花。
		灌、排水	保持有效供水, 无积水。
		补种	缺枝倒伏不超过五处。
		修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾; 每年施基肥一次, 每次布置前施复合肥一次。
		病虫害防治	适时做好病虫害防治。

(五) 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务

项目	类别	内容	服务标准
公共部位	二类	房屋结构	每年二次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。
		门窗	每周一次巡视楼内公共部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常。
		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损,墙面修补应保持与原墙面材质一致。
		管道、排水沟、屋顶	每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通,保障排水畅通。每半年检查一次屋顶,发现防水层有气臃、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。
		围墙	每月一次巡查围墙,发现损坏立即修复;铁栅栏围墙表面无明显锈蚀,保持围墙完好。
		道路、场地等	每半月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,保持路面基本平整无积水,侧石平直无缺损。
		室外健身设施等	每周二次以上巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用(如需更换的除外)。
		安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志,并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常。
供水系统	二类	变频水泵	<ul style="list-style-type: none"> 每周对供水设备检查三次以上,每季对水泵润滑点加油,每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆,每年保养一次水泵,保证二次供水正常,泵房整洁。 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,溢流管口必须安装金属防护网并完好,每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。
排水系统		二级生化处理	<ul style="list-style-type: none"> 每天二次检查污水泵、提升泵、排出泵,每季1次润滑加油。 每年二次对污水处理系统全面维护保养。 控制柜电气性能完好,运作正常。 污水处理系统正常运行,周边基本无异味和明显噪声,过滤格栅无堵塞,污水排放符合环保要求。 每年清洗暴气机空气滤网二次,如有破损立即更换。
公共照明	二类	公灯	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好,小区内楼道灯、街坊灯亮灯率在98%以上。
		景观灯、节日彩灯等	保持灯具完好,亮灯率在98%以上。
		公共电气柜	每日一次巡查室内、室外公共电气柜,每月一次保养室内、室外公共电气柜,每年一次电气安全检查,保证电气设备运行安全正常。

项目	类别	内容	服务标准
消防系统	二类	消防设施、设备	<ul style="list-style-type: none"> • 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 • 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 • 每天检查火警功能、报警功能是否正常。 • 每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。 • 每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 • 每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
避雷系统		避雷设施	每年二次检查避雷装置，18层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准。
弱电系统	二类	楼宇对讲系统（可视）	不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。
		住户报警	不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号。
		周界报警	24设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。
		监视系统	不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。
		电子巡更	根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。
		水景（动力）	<ul style="list-style-type: none"> • 每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复，保证其正常运行。 • 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常。

三、评估准则及说明

（一）价格评估准则

（1） 物业管理费价格评估的费用测算，依据国家和本市所涉及物业管理及劳动用工等方面的有关法律法规、行政规范的要求。

（2） 依据委托人提供的建筑规划参数、设施设备参数、物业服务内容与标准等相关数据和要求。

（3） 遵循“质价相符”与“谁享用、谁承担”的原则，根据本项目物业种类和性质按共用区域和部分共用区域的支出成本对应其相应的面积以适当比例予以分摊。

（4） 货币以人民币元计价，精确到小数点后两位。

（二）成本核算说明

1、员工薪金

（1） 管理人员岗位的工资标准的确定，均参照行业薪酬标准及同类型物业中管理人员的工资标准。

（2） 基层服务人员的工资标准的确定，参照本市历年最低工资标准，预判_____年最低工资基数为_____元/月/人，以此作为基层服务人员工资标准的依据。

（3） 法定节假日加班费：按照国家劳工法规定，按员工日均工资的 300%发放法定节假日的加班工资。每月工作天数按 21.75 天计算，每年法定节假日按 11 天计算，按法定节假日期间本项目实际在岗的管理服务人员进行测算。

（4） 中夜班津贴：主要用于员工中夜班上班补贴，按_____元/班/人计提。

2、员工福利

（1） 本市城镇社会保险（简称：社保）：要缴纳内容为养老、医疗、失业、工伤保险、公积金等，缴费比例为_____%，缴纳基数为本市人保局公布当年度职工月平均工资收入的 60%。参照上海历年社保最低缴纳基数，预判_____年最低缴纳基数为_____元/月/人，作为此次社保缴纳比例确定的依据。

（2） 本市非城镇社会保险缴纳（简称：非城镇保险）：根据市府《关于外来人员参加本市城镇职工基本养老保险有关问题的通知》的规定，自 2015 年起，外来人员均必须按沪籍人员标准缴纳社保（含公积金）。

（3） 饭贴：员工的工作餐补贴，按每餐补贴_____元、每月工作天数_____天计算。

(4) 高温费：按本市政策规定，高温季节津贴标准为每月____元，发放时间为每年的6月1日至9月30日，共计4个月。故高温费发放标准为____元/年/人。

3、综合管理服务支出

(1) 行政办公费，主要为：现场管理机构的日常办公的支出，包括：办公文具、邮资快递、水电杂费、讯通、交通费等。

(2) 其他费用，主要为：节日布置、活动组织、业户满意度调查和不可预见支出等。

4、公共区域清洁卫生服务支出

(1) 清洁材料工具消耗，主要为：保洁人员的日常易耗器具，清洁药剂等。

(2) 环境消杀，主要为：小区内的定期消毒所产生的材料费用。

(3) 清洁用水，主要为：保洁工作需消耗的水费支出。

5、公共区域秩序维护服务支出

(1) 警用器材与必需品，主要为：保安人员的对讲机、记录簿等消耗，防台防汛器具耗材（如沙袋、黄沙、毡布等）。

(2) 消防演习宣传，主要为：根据国家《消防法》所要求的每年的演习、宣传的费用支出。

6、公共区域绿化日常养护服务支出的编制说明

(1) 绿化养护费，主要为：绿化专业外包养护费用的支出。

(2) 绿化用水，主要为：绿化浇灌工作需消耗的水费支出。

7、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务支出

主要为小区内共用设施设备，如公共部位、照明、消防、给排水、避雷、弱电、电梯等运行、维护等成本的支出。

8、管理利润、法定税金

(1) 本项目采用包干制结算方式；

(2) 物业服务企业的管理利润按物业总成本____%列支；

(3) 法定税金按一般纳税人增值税及附加，以物业总成本_____%计算。

9、停车费

经与委托人核实，本项目地面固定车位_____个，租赁费为_____元/月。

10、管理费单价

本项目属于高、多层混合及少量商业配套的混合型住宅小区，在物业成本和管理费单价核算时遵循以下法则：

- (1) 高层 1 楼业主不收取电梯运行等相关费用；
- (2) 非住宅（商业/会所）管理费单价按住宅管理费平均单价的_____倍核定；
- (3) 不包含公共收益。

四、物业管理成本核算

(一) 人员成本

1、岗位配置

岗位名称	人数	排班	主要职责
行政办公室			
项目经理			
行政人事			
会计			
文员出纳			
客户服务员			
环境部			
环境主管			
保洁领班			
楼层保洁			
外围保洁			
保安部			
保安主管			
保安领班兼巡逻			
监控岗			
主出入口岗			
次出入口岗			
巡逻岗兼地面车管			
工程部			
工程主管			
水电管道			
万能工			
弱电工			
合计			

2、岗位任职标准和岗位职责

(详见报告附件一)

3、员工薪酬福利

表 4-1 物业服务人员薪酬福利成本核算明细表

岗位名称	基本工资	岗位工资	人数	薪金部分				福利部分			月度成本合计
				月工资小计	国定假加班费	中班夜费	年终奖\待退补偿金	社会保险	饭贴	高温费	
行政办公室											
项目经理											
行政人事											
会计											
文员出纳											
客户服务员											
环境部											
环境主管											
保洁领班											
楼层保洁											
外围保洁											
保安部											
保安主管											
保安领班兼巡逻											
监控岗											
主出入口岗											
次出入口											
巡逻岗兼地面车管											
工程部											
工程主管											
水电管道											
万能工											
弱电工											
合计											

4、员工工作制服

表 4-2 物业服务人员工作制服成本表

岗位	人数	春秋		冬季		夏季		使用期 (年)	人均费用 (元)	小计	
		套/人	单价	套/人	单价	套/人	单价			月费用	年费用
行政办公室											
项目经理											
行政人事											
会计											
文员出纳											
客户服务员											
环境部											
环境主管											
保洁领班											
楼层保洁											
外围保洁											
保安部											
保安主管											
保安领班兼巡逻											
监控岗											
主出入口岗											
次出入口											
巡逻岗兼地面车管											
工程部											
工程主管											
水电管道											
万能工											
弱电工											
合计											

(二) 共用设施设备能耗

表 4-3 共用设施设备能耗成本核算明细表

项号	数量				单位	单项功率 (KW)	总功率	力率	每天用时	运行率	每月天数	电费单价	月支出				月总价	
	高层	多层	商业/会所	小区									高层	多层	商业/会所	小区		
电梯					台													
水泵能耗																		
生活水泵 (变频)					台													
生活水泵 (普通)					台													
喷淋泵					台													
消防泵					台													
稳压泵					台													
潜水泵					台													
公共照明																		
庭院灯					个													
楼道公共照明 (声控)					个													
楼道公共照明 (普通)					个													
应急照明					个													
泛光照明					处													
合计																		

（三）物业管理成本

根据建筑规划与设施设备参数、物业服务内容与标准等相关要求，本项目经核算的物业服务成本如表4-4和表4-5所示。

表 4-4 物业服务成本核算明细表

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业/会所		小计		说明
		元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	
10000	综合管理服务									
10100	人员成本支出									
10110	—薪金									
10120	—福利费									
10130	—其他支出									
10131	—劳防用品									
10132	—制服									
10200	行政办公费									
10210	—办公文具									
10220	—邮资快递费									
10230	—交际应酬费									
10240	—办公室水电费									
10250	—电话通讯费									
10260	—交通费									
10270	—标识/证件制作费									
10280	—培训复证费									
10300	其他费用									
10301	—节日布置费									
10302	—活动组织费									
10303	—业户满意调查									
10304	—不可预见费									
10400	开办费摊销（综合类）									
10500	保险费									
10510	—公众责任险									
10600	管理利润									
10700	增值税及附加									
20000	公共区域清洁卫生服务									
20100	人员成本支出									
20110	—薪金									
20120	—福利费									
20130	—其他支出									
20131	—劳防用品									
20132	—制服									
20200	清洁材料工具耗品									
20300	环境消杀灭害									
20400	垃圾清运费									
20500	清洁用水									
20600	开办费摊销（保洁类）									
20700	管理利润									
20800	增值税及附加									

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业/会所		小计		说明
		元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	
30000	公共区域秩序维护服务									
30100	人员成本支出									
30110	—薪金									
30120	—福利费									
30130	—其他支出									
30131	—劳防用品									
30132	—制服									
30200	警用器材与必需品									
30210	—保安通讯器械维护/记录本等									
30220	—防台、防汛器具耗材									
30230	—社区治安联防费									
30300	消防演习宣传费									
30400	开办费摊销（保安类）									
30500	管理利润									
30600	增值税及附加									
40000	公共区域绿化日常养护服务									
40100	绿化养护费用									外包
40200	开办费摊销（绿化类）									
40300	绿化用水									
40400	管理利润									
40500	增值税及附加									
50000	共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务									
50100	人员成本支出									
50110	—薪金									
50120	—福利费									
50130	—其他支出									
50131	—劳防用品									
50132	—制服									
50200	公共部位									
50210	—内外墙小面积修补									
50220	—更换公共走道门窗五金件									
50230	—落水管、污水管等管道渠道									
50240	—街坊道路侧石、路面小面积									
50250	—小区标识及设施设备标识									
50260	—建筑设施补刷油漆									
50270	—景观小品、健身设施等维护									
50300	供水系统									
50310	—水泵运行能耗									
50320	—水箱/池清洗及水质化验费									
50330	—生活泵养护费（含材料）									
50400	排水系统									
50500	公共照明									
50510	—公共照明运行能耗									
50520	—公共照明系统耗材及养护									
50600	消防系统									
50610	—消防设施器材保养									
50620	—灭火器维护和更新									
50700	避雷设施									
50710	—避雷系统保养									

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业/会所		小计		说明
		元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	
50720	—避雷系统年安全检测费									
50800	弱电系统									
50810	—弱电系统维护保养维修									
50811	—楼宇对讲系统保养									
50812	—住户报警系统保养									
50813	—周界报警系统保养									
50814	—安保监控系统保养									
50815	—电子巡更系统保养									
50820	—系统运行能耗									
50900	升降系统									
50910	—电梯运行能耗									
50920	—电梯日常保养费									
50930	—电梯年检费									
50940	—限速器校验费									
50950	—电梯日常维修费									
51000	其他费用									
51010	—水景（动力）									
51100	开办费摊销（工程类）									
51200	保险费									
51210	—重大设备损坏险									
51300	管理利润									
51400	增值税及附加									
	总 计									

表 4-5 物业服务成本汇总表

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业/会所		小计		占比 (%)
		元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	
10000	综合管理服务									
20000	公共区域清洁卫生服务									
30000	公共区域秩序维护服务									
40000	公共区域绿化日常养护服务									
50000	共用部位、共用设备设施日常运行、 保养、维修服务									
	总 计									

（四）物业服务价格

根据《物业管理成本汇总表》（表4-5）各类物业每月成本（元/月），除以本报告第一项第（三）条的同类物业可收费面积（ m^2 ），得出下列物业管理费单价（表4-6）。

表 4-6 物业服务价格核算表

序号	项目	分项单价（元/ m^2 ·月）		
		多层住宅	高层住宅	商业/会所
1	综合管理服务			
2	公共区域清洁卫生服务			
3	公共区域秩序维护服务			
4	公共区域绿化日常养护服务			
5	共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务			
核算单价				

表注：高层1楼核算单价中去除电梯运行等相关费用，即：表4-4中的50900升降系统费用。

五、物业管理费价格评估结论

根据本项目的实际状况及物业服务内容和标准要求，经成本核算得出多层住宅、高层住宅、非住宅（商业/会所）三种类型的物业服务收费标准。其中：

- 1、多层住宅物业管理费单价：_____元/平方米·月；
- 2、高层住宅物业管理费单价：_____元/平方米·月
其中：1楼物业管理费单价：_____元/平方米·月；
- 3、商业会所物业管理费单价：_____元/平方米·月。

六、意见和建议：

1、本报告及其结论基于委托人提供或确认的评估标的有关参数和服务标准，评估人仅对成本核算方法及相应结果负责，委托人对所提供内容的真实性和有效性负责。

2、本报告价格评估结论，仅适用于报告提交的当年度有效，因本市最低工资标准和物价指数逐年上涨将会导致总成本的同步增加。

3、当评估结论用作委托人签订有效期跨越本年度以上的物业服务合同时，在基本参数和服务标准不变的情况下，建议在本报告评估价格的基础上，物业管理费单价宜考虑逐年递增8-12%的比例，并以每年4月1日作为递增起点，取合同周期的平均值作为签约价格。

附件：《岗位任职标准和岗位职责》

（以下无正文）

评估机构（公章）：

评估人（签章）：

评估日期： 年 月 日