

T/SPM

上海市团体标准

T/SPM 001—2022

住宅物业服务价格评估规范

The Price of Residential Property Management Evaluation Specification

SPM

2022-11-2发布

2022-12-2 实施

上海市房地产估价师协会
上海市物业管理行业协会 发布



SPM

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 评估立项、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 评估实施与控制	6
6.1 评估输入	6
6.2 评估测算	6
6.3 评估输出	11
附 录 A（资料性附录） 住宅小区建筑规划参数一览表	12
附 录 B（资料性附录） 住宅小区共用设施设备统计汇总表	13
附 录 C（资料性附录） 住宅物业服务费用定义	15
附 录 D（资料性附录） 住宅物业服务费用构成	17
附 录 E（资料性附录） 价格评估报告编制导则	20

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 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等。

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。

DB 31/T 360-2020 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及其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，包括资料收集、现场勘查、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。

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，协助评估方收集、补充和核实必要的资料和信息。

5 评估立项、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价格评估之前，应当获取委托人的下列相关资信材料。

- 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 评估机构应当与委托人签订评估委托服务合同。评估委托合同应载明下列事项：

- a) 委托人和评估机构的基本情况；
- b) 评估物业项目名称；
- c) 负责本评估项目的专业评估人员；
- d) 评估目的、评估时点、评估价格内涵等评估基本事项；
- e) 委托人协作事项，包含应当提供的评估所需资料；
- f) 评估过程中双方的权利和义务；
- g) 评估费用及收取方式；
- h) 评估报告交付时间、方式；
- i) 违约责任；
- j) 解决争议的方法；
- k) 其他需要载明的事项。

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二名价格评估人员。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当符合有关法律、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的内部校验与审核制度。
- b) 通过现场查勘的方式，对委托人提供的客观资料和信息进行核实。
- 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，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查勘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，评估依据还应包括：

- 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。

- 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：
- 客户接待，如：业务接待、客户沟通、投诉治理；
 - 质量管理，如：管理制度、信息查询、公共保险；
 - 保修受理，如：保修的及时性、有效性；
 - 社区活动，如：节假日环境布置、举办社区公益和文体活动；
 - 财务收支管理，如：管理费收缴、维修资金结算；
 - 服务信息和标识管理；
 - 制度与档案管理；
 - 风险管控及突发事件应对；
 - 服务质量评价与改进；
 - 配合街镇和居/村委会政府主管部门开展社区工作；
 - 协助市政单位、业主委员会提供配套服务；
 - 其他约定事项。
- b) 秩序维护服务，一般包括：
- 出入管理，如：出入口人员、车辆、物品进出管理；
 - 日常巡视，如：定时巡视，发现并处置异常事件；
 - 技防，如：24小时视频、消防、门禁、电子围栏等监控，电梯应急呼救；
 - 车辆管理，如：机动车、两轮电动车及自行车的出入、行驶、驻车安全维护；
 - 消防管理，如：消防设施设备、器材、制度和档案的管理，消防宣传与演练；
 - 突发事件应急处置与报告。
- c) 清洁卫生服务，一般包括：
- 室内共用部位清洁服务；
 - 室外公共区域清洁服务；
 - 小区垃圾桶与厢房管理；
 - 小区垃圾分类收集与清运；
 - 消杀灭害。
- d) 绿化管理服务
- 公共区域绿化植物的及时灌溉、按时修剪、清除杂草、防治虫害、越冬防护。一般包括：
- 草坪养护；
 - 乔灌木养护；
 - 花坛、花镜养护；
 - 重点树木养护；
 - 屋顶绿化；
 - 绿化标识标牌；
 - 室内绿化植物盆栽养护。
- e) 共用部位和共用设施设备日常管理，一般包括：
- 1) 基本服务事项
- 房屋基础部位维护，如：主体结构、屋面雨水和污水管的定期巡检、保养；
 - 共用部位的维护，如：门窗、照明灯、楼道、扶手等；
 - 楼外公共区域的维护，如：道路、路面、排水沟渠、交通标识、绿地水管、花坛；
 - 屋顶和平台的维护，如：防水层、隔热板、屋顶排水沟；

- 附属设施的维护，如：围墙栅栏、门岗室、垃圾房、电机房、管弄井房、休闲椅、室外健身设施；
- 景观设施的维护，如：景观小品、水景设施；
- 避雷设施的维护，如：日常维护、定期检测；
- 残疾人防护设施的维护，如：通道、扶手；
- 人防设施的维护，如：通风系统、避难设施、防火门、防核爆门。

2) 日常管理事项

- 供电系统，如：配电设施、电器箱/柜、供电线路；
- 照明系统，如：公共照明、泛光和霓虹灯、大堂吊灯；
- 弱电系统，如：电子防盗门、电子门禁、楼宇对讲、周界报警、电子围栏、摄像监控、电子巡更、电子牌、广播音响、行人闸机、车辆道闸；
- 消防系统，如：消火栓、灭火器材、消防结合器、烟感器、定期检测；
- 升降设备系统，如：日常养护、定期检测、应急救援、故障维修；
- 给排水系统，如：二次供水设施、供排水泵和管道、二级生化处理、水箱清洗、水质监测；
- 空调系统，如：定期维护、清洗消毒、水质处理。

注：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；

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（见 5.3.4）中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，服务内容所对应的标准可包括：

- a) 作业标准
 - 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；
 - 4) 监视与测量方式。
- 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) 采购物资的品名规格；
 - 2) 专业服务外包项目的数量和供方资质或专业等级；
 - 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：作业标准通常包括：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、上海市物业管理优秀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，确认住宅物业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，植物的品种规格、数量、分布位置；
- d) 主、辅出入口性质与数量，分布位置；
- 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，搂亭、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：人防区域用作停车场地的，维护费用不宜计入物业服务成本。

6.1.2 根据规划资料，确认住宅物业小区内下列共用设施设备数据（见附录 B），以及相应的使用权属关系。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。

注：物业管理区域内所有与居民安全相关的电梯、消防、安防等配套设施设备，无论停用与否均应予以确认并作为评估输入的内容。

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1：住宅物业服务标准等级应符合《住宅物业管理服务规范》要求。

注2：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。

6.2 评估测算

6.2.1 费用构成

6.2.1.1 业主和使用人应承担的物业服务费用（支出），由物业服务的直接和间接成本、法定税金、提供者报酬（酬金或收益）组成（见附录 C、附录 D）。其中，物业服务成本一般包括：

- a) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- b) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- c) 物业管理区域清洁卫生费用；
- d) 物业管理区域绿化养护费用；
- e) 物业管理区域秩序维护费用；
- f) 办公费用；
- g) 物业服务企业固定资产折旧；

- h) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- i) 经业主同意的其他费用。

6.2.1.2 物业服务价格，通常由下列基本服务内容的费用所形成的单项价格构成。即：

- a) 综合管理服务费用；
- b) 公共区域清洁卫生服务费用；
- c) 公共区域秩序维护服务费用；
- d) 公共区域绿化日常养护服务费用；
- e) 共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务费用。

6.2.1.3 物业管理区域内，如存在多层、高层、商业等多种类型的房屋建筑，应根据建筑物区分所有权原则，划定业主的全体共用区域、部分共用区域和专用区域。不同房屋类型的物业服务费用，由其部分共用区域物业服务费用和应分摊的全体共用区域物业服务费用两部分组成。

6.2.2 基本服务费用

6.2.2.1 综合管理服务费用

综合管理服务费用是物业管理区域内提供5.3.3 a) 服务事项所产生的费用。具体测算费用包括：

- a) 综合管理服务人员成本；
- b) 行政办公费；
- c) 其它费用
- d) 开办费摊销（综合类）；
- e) 保险费（公众责任险）；
- f) 管理收益；
- g) 增值税及附加。

6.2.2.2 公共区域秩序维护服务费用

公共区域秩序维护服务费用是全体共用和部分共用物业管理区域内提供5.3.3 b) 服务事项所产生的费用。具体测算费用包括：

- a) 秩序维护人员成本；
- b) 警用器材与必需品；
- c) 消防演习宣传费；
- d) 开办费摊销（安保类）；
- e) 管理收益；
- f) 增值税及附加。

6.2.2.3 公共区域清洁卫生服务费用

公共区域清洁卫生服务费用是全体共用和部分共用物业管理区域内提供5.3.3 c) 服务事项所产生的费用。具体测算费用包括：

- a) 清洁服务人员成本；
- b) 清洁材料工具耗品；
- c) 环境消杀灭害；
- d) 垃圾清运费；
- e) 清洁用水；
- f) 开办费摊销（清洁类）；
- g) 管理收益；
- h) 增值税及附加。

6.2.2.4 公共区域绿化日常养护服务费用

公共区域绿化日常养护服务费用是全体共用和部分共用物业管理区域内提供5.3.3 d) 服务事项所产生的费用。具体测算费用包括：

- a) 绿化养护人员成本；
- b) 绿化养护材料工具耗品；
- c) 开办费摊销（绿化类）；
- d) 绿化用水；
- e) 管理收益；
- f) 增值税及附加。

6.2.2.5 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务费用

共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务费用是全体共用和部分共用物业管理区域内提供5.3.3 e) 服务事项所产生的费用。具体测算费用包括：

- a) 运行维保人员成本；
- b) 共用部位维护；
- c) 供水系统维护（含能耗）；
- d) 排水系统维护；
- e) 公共照明维护（含能耗）；
- f) 消防系统维护（含检测）；
- g) 避雷设施维护检测；
- h) 弱电系统运行维护；
- i) 升降系统维护检测（含能耗与检测）；
- j) 其他费用；
- k) 开办费摊销（工程类）；
- l) 保险费（重大设备损坏险）；
- m) 管理利润；
- n) 增值税及附加。

6.2.3 费用测算

6.2.3.1 人员成本

人员成本包括管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等。根据评估输入（见6.1），应确定：

- a) 派驻物业管理项目的服务岗位及职责；
- b) 岗位和人员的数量，并满足表1要求；
- c) 各岗位人员的标准，一般可包括：生理条件、资历条件和技能条件。

按上述确定的内容，测算并形成岗位人员薪金与福利测算明细表（表2），以及劳防用品、制服和其他支出等人员成本。

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假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要求。				

表2 物业管理服务人员薪金与福利测算明细表

序号	部门/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	中夜班费	年终奖/待退补偿金	社会保险	饭贴	高温费	
注 1：部门及岗位名称见附表 1；												
注 2：社会保险见附表 2。												

6.2.3.2 费用测算明细

根据评估参数相关内容（见6.2）和成本构成要素（见6.3.1），形成小区物业服务费用测算明细表（见附录E表E-7）和基本服务费用汇总表（表3）。

表3 物业基本服务费用汇总表

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业办公		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										

6.2.3.3 费用测算公式

a) 住宅物业项目费用总额 (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费用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, 其总费用应由共用区域费用 M_1 、多层区域费用 M_2 、高层区域费用 M_3 、商业区域费用 M_4 四部分构成。

b) 共用区域费用 M_1 计算公式:

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

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6.2.1.2中 a) ~ e) 五个单项费用;

m —— 本规范6.2.1.1中 a) ~ i) 直接和间接成本, 以及法定税金、提供者报酬 (酬金或收益) 共11项费用;

n —— M_k 或 m_i 所包含的具体个数 (参见表3)。

6.2.3.4 财务科目

两种财务科目的具有表4的关联性。其中: 6.2.1.1所列11项服务费用科目, 一般用于单项基本服务费用测算或企业年度物业管理财务预算和决算; 6.2.1.2所列5项科目, 常出现于物业管理费价格公示或物业服务招标 (价格标的)。

表4 两种财务科目关联性与转换逻辑表

服务费用 \ 单项费用	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					√
清洁卫生费用		√			
绿化养护费用				√	
秩序维护费用			√		
办公费	√	√	√	√	√
固定资产折旧	√	√	√	√	√
保险费用	√				√
经业主同意的其它费用	√	√	√	√	√
法定税金	√	√	√	√	√
酬金或收益	√	√	√	√	√

6.2.4 服务价格

6.2.4.1 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费用总额，除以专用产权部分可收费的总面积所得出的单位金额。即：

$$U = M / A$$

其中：U —— 服务价格（元/m²·月）；

M —— 总成本（元/月）；

A —— 可收费总面积（m²）。

注：可收费总面积是指小区全体业主获得房屋不动产证记载的专有面积之和，包括建设单位名下未作分摊的地下车库、独立会所等。

6.2.4.2 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应分摊的全部共用部分费用加部分共用部分费用之和，再除以该类型可收费面积。

示例：某住宅小区中包含有多层、高层、商业三种类型时，其总费用M为全体共用区域费用M₀、多层区域费用M₁、高层区域费用M₂、商业区域费用M₃之和，小区全部可收费面积A等于多层可收费面积A₁、高层可收费面积A₂和商业可收费面积A₃之和。则，多层的服务价格为：

$$U_1 = M_0/A + M_1/A_1$$

其中：U₁ —— 多层区域服务价格（元/m²·月）；

M₀ —— 全体共用区域费用（元/月）；

A —— 小区全部可收费面积（m²）；

M₁ —— 多层区域费用（元/月）；

A₁ —— 多层区域可收费面积（m²）。

注1：经业主大会决议，高层区域1层住户的物业服务价格可不包含电梯运营费用；

注2：商业区域物业服务价格如有约定的可从约定，没有约定的可由业主大会协商表决。

6.3 评估输出

6.3.1 评估机构作出的服务价格评估结论，应包含每种类型或业态的单项服务价格和合计服务价格，并以书面报告形式交付委托人。评估报告应包括下列内容（见附录E）。

- 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) 物业管理成本测算；
- f) 评估结论（物业服务价格标准）；
- g) 评估人签章（包括日期）；
- h) 必要时，可包含相应附件。

6.3.2 评估结果报告书由行业协会注册登记的价格评估承办人员签字，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	

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
		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	
	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）
住宅物业服务费用定义

C.1 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利

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 物业管理区域清洁卫生费用

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.4 物业管理区域绿化养护费用

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.5 物业管理区域秩序维护费用

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 办公费用

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.7 物业服务企业固定资产折旧

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.8 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交纳的保险费为准。

C.9 经业主同意的其他费用

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。

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 物业服务企业报酬（酬金或收益）

采用酬金制的物业管理项目，物业服务企业的物业服务收入仅限于该项目的物业管理酬金；采用包干制的物业管理项目，物业服务企业的物业服务收入是该项目的物业服务费。



附 录 D
(资料性附录)
住宅物业服务费用构成

D.1 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费

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：

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

D.1.3 职工福利由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、春秋三季分类；

——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，因物业服务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，企业按规定的时间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、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 1 次（超过 15 年的电梯应每年校验 1 次），负荷下行检测 5 年 1 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、门窗损坏等）。

D.3 物业管理区域清洁卫生费用

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) 清洁设备维护（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.4 物业管理区域绿化养护费用

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) 越冬防护；
- f) 盆景花卉等。

D.5 物业管理区域秩序维护费用

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：电子道闸、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 办公费用

一般包括：

- a) 物业办公用房租金；

- 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.7 物业服务企业固定资产折旧

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.8 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.9 经业主同意的其他费用

一般包括：

- a) 企业自主规定的职工福利；
- b) 物业项目的定期财务审计或价格评估、管理体系认证或绩效评估等；
- c) 企业管理费分摊。

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 物业服务企业报酬（酬金或收益）

采用酬金制的物业管理项目，物业服务企业管理酬金按物业服务合同期内物业服务成本总额的 5%—15% 提取。

采用包干制的物业管理项目，物业服务企业的物业服务收入是该项目的物业服务费。但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可将下列成本进行分摊。分摊内容包括：

- a) 行政、人事、财务、法务等管理成本；
- 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。

附 录 E
(资料性附录)
价格评估报告编制导则

E.1 基本要求

E.1.1 住宅物业服务价格评估报告，一般由下列要素构成：

- a) 封面（评估名称）；
- b) 目录（标题级）；
- c) 正文，一般包括：
 - 1) 项目概况
 - 2) 物业服务内容与标准
 - 3) 评估准则及说明
 - 4) 物业服务费用测算
 - 5) 物业服务价格评估结论
 - 6) 评估意见和建议
- d) 附件（必要时，由委托方提供并盖章的评估依据资料）

E.1.2 住宅物业服务价格评估报告编制后，评估机构应指派负责人对报告的具体内容进行校验与审核。校验与审核，应：

- 校验评估的输入、测算和输出符合评估准则（见5.2.1）的要求。
- 审核评估的程序、依据、方法和参数、评估结论是合法、规范、合理的。

E.1.3 经校验与审核的评估报告，应由评估机构盖章、评估人签字后生效。

E.1.4 评估机构应按照委托合同的约定，向评估委托人提交评估报告。正式报告每册宜加盖骑缝章，正文中包含“已与（委托人）核对确认无误”的参数表、评估结论价格表等宜加盖印章。

E.1.5 委托人对评估报告有疑问的，评估人应当面做出解释和说明，存在错误的应当修正。

E.1.6 本导则中凡出现“明示”处的内容，应在评估报告正文中使用文字、表格予以直接载明。

E.2 报告封面和目录

E.2.1 报告的封面（参见图E-1），宜包含：

- a) 报告编号（机构的汉字拼音简称字母/报告性质的汉语拼音简称字母+顺序号—年份号，例：ZQ/JG001—2020）；
- b) 报告名称，宜包含省市、行政区和小区名称（例：上海市 XX 区 XXXX 住宅小区物业服务价格评估报告）；
- c) 评估报告签署日期；
- d) 委托人和评估人的全称、地址、联系人、联系电话等。

E.2.2 报告目录宜设置2级，最多不宜超过3级（参见图E-2）。

报告编号：ZQ/G001—2020

上海市徐汇区滨江新城住宅小区

物业服务价格评估报告

(日期：2020年10月30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：

图E-1 评估报告封面示例图

目 录

一、项目概况.....1

(一) 物业基本信息.....1

(二) 建筑规划参数.....2

(三) 共用设施设备参数.....3

(四) 物业可收费面积参数.....4

二、物业服务内容与标准.....5

(一) 综合管理服务内容与标准.....5

(二) 秩序维护服务内容与标准.....6

(三) 清洁卫生服务内容与标准.....7

(四) 绿化管理服务内容与标准.....8

(五) 共用设施设备日常管理内容与标准.....9

三、评估准则及说明.....11

(一) 价格评估准则.....11

(二) 成本测算说明.....11

(三) 物业服务单价.....12

四、物业服务费用测算.....13

(一) 人员成本.....13

(二) 设施设备能耗.....16

(三) 物业服务费用.....18

(四) 物业服务价格.....21

五、物业服务价格评估结论.....22

六、评估意见和建议.....23

图E-2 评估报告目录示例图

E.3 项目概况

评估的项目概况，包括：

- 物业基本信息；
- 建筑规划参数；
- 共用设施设备参数；
- 物业可收费面积参数。

E.3.1 物业基本信息

应明示评估项目的物业基本信息，包含：物业名称、物业性质、四至位置、建设单位。

注：物业名称、物业性质、四至位置应与物业服务合同保持一致，前期建设项目应与规划许可证保持一致。

E.3.2 建筑规划参数

建筑规划参数宜采用一览表的形式予以载明。应明示：

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《住宅小区建筑规划参数一览表》（见附录A）。

E.3.3 共用设施设备参数

E.3.3.1 评估项目为单一类型住宅的，共用设施设备参数宜采用一览表的形式予以呈现。应明示：

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《住宅小区共用设施设备参数一览表》（见附录B）。

E.3.3.2 评估项目有多种类型或业态构成的，应依据《住宅小区共用设施设备参数一览表》，将全体共用或部分共用设施设备的使用权限分布情况，对应不同住宅类型、不同业态分别做出使用权属的划分。应明示：

本项目由多层、高层住宅，以及部分商业配套房屋组成的混合型住宅小区，为价格评估需要，全体共用与部分共用的设施设备使用权属划分情况，经汇总已与（委托人）核对确认无误。详见《设施设备使用权限划分明细表》（参见表E-1）。

注：本“编制细则”中的示例表，均假设评估项目由多层、高层（含地库）、商办楼三类混合型住宅编制，其中一栋商办楼为单一业主自主管理。如有与该假设情况不同的，具体操作中应根据项目实际对各示例表格做必要的增减。

表E-1 设施设备使用权限划分明细表（示例）

系统名称	单项名称	多层住宅			高层住宅			商业办公			全体共用			合 计			备注
		数量	单位	规格	数量	规格	单位	规格	单位	规格	数量	单位	规格	规格	单位	规格	
注 1：上表中某单项设施或设备属于高层住宅和地下车库部分共用的（如电梯、消防等），应在备注中予以说明。 注 2：上表中如出现其它类型或业态的（如别墅住宅等），可增加列项。																	

E.3.4 物业可收费面积参数

物业可收费面积参数应根据不同住宅类型或不同业态（见E.3.3），可采用列表方式予以载明。应明示：

经与（委托人）确认无误，本项目的物业可收费面积如下：

1) 多层住宅可收费面积：_____平方米

2) 高层住宅可收费面积：_____平方米

其中：1层可收费面积：_____平方米（如1层为非起始层可略）

3) 商业用房可收费面积：_____平方米

4) 地下车库可收费面积：_____平方米

注：每项可收费总面积为该项所属业主房屋不动产证记载的专有面积之和。

E.4 物业服务内容与标准

E.4.1 物业服务的内容与标准，由评估项目的物业服务合同（示范文本）载明的条款及合同附件中的下列约定内容构成。

- 综合管理（含选定的分级服务内容与标准）；
- 秩序维护服务（含选定的分级服务内容与标准）；
- 清洁卫生服务（含选定的分级服务内容与标准）；
- 绿化管理服务（含选定的分级服务内容与标准）；
- 共用部位和共用设施设备日常管理（含选定的项目、设施设备名称）。

E.4.2 物业服务的内容与标准，应采用DB31/T360-2020标准。委托方提供的物业服务合同及附件中未采用B31/T360-2020标准的，评估机构应：

- a) 与委托方进行协商，对合同中原住宅物业服务内容与标准进行必要的转换；
- b) 对照 DB31/T360-2020 标准，确认通用标准，选择与合同中相适应的住宅物业服务的适宜的内容与分级服务标准；
- c) 将确认的住宅物业服务内容与标准，作为价格评估的主要依据（见 6.1.3）。

注1：评估机构在协商将旧标准转换为新标准时，应充分考虑委托方价格承受能力，以及DB31/T360-2020标准所增加的通用标准要求，每类分级服务标准的转换宜逐项、逐条匹配比合同现有等级略低一级的标准进行组合。但如果物业服务合同已选定一级或二级的，则不能再降低等级标准。

注2：评估项目的物业服务合同中如涉及非住宅类型的物业，可采用合同已约定的服务内容与标准。

E.4.3 物业服务内容与标准，报告部分应明示：经与委托人确认，本项目的各项物业服务事项按照DB31/T360-2020标准执行，分级服务、共用部位和共用设施设备的日常管理，按下列内容与标准选定。

- a) 综合管理服务标准（表）
- b) 秩序维护服务标准（表）
- c) 清洁卫生服务标准（表）
- d) 绿化管理服务标准（表）
- e) 共用设施和共用设备日常管理标准（表）

E.4.4 物业服务内容与标准的通用要求与分级标准，可参见DB31/T360-2020标准及附录A-附录E。

E.5 评估准则及说明

下列内容应根据具体项目的实际情况做增减，并在评估报告中予以明示。

E.5.1 价格评估准则

——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。

——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。

——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。

——货币以人民币元计价，保留小数点后两位。

E.5.2 成本测算说明

E.5.2.1 员工薪金

——管理人员岗位的工资标准的确定，均参照市物业协会发布的最新从业人员岗位薪酬标准。

——基层服务人员的工资标准的确定，以职工每月实收工资不低于本市最新发布的最低工资标准为原则，参照市物业协会发布的最新从业人员岗位薪酬标准。

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

——中夜班津贴：主要用于员工中夜班上班补贴，按____元/班/人计提。

E.5.2.2 员工福利

——职工社会保险（简称：社保）：缴纳种类为养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险，缴费比例和基数按本市人保局公布的最新发布的标准。

——职工住房公积金、工会费、残疾人就业保障金，缴费比例和基数按本市人保局公布的最新发布的标准。

——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。

——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。

E.5.2.3 综合管理服务支出

——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。

——公众责任险，按保额上限____万元的____%费率计算；

——职工待退补偿金，按36个月内全员人均一个月工资计算。

——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。

E.5.2.4 公共区域清洁卫生服务支出

——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。

——环卫部门垃圾清运、清洁设备日常维护。

——环境消杀，主要为：小区内的定期消毒所产生的材料费用。

——清洁用水，主要为：保洁工作需消耗的水费支出，按合用表的居民综合水价3.45元/立方米计算。

——专项清洁，主要为：水箱清洗与水质检验、下水道疏浚费等。

E.5.2.5 公共区域秩序维护服务支出

——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）。

——消防灭火器定期换药、压力测试。

——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。

E.5.2.6 公共区域绿化日常养护服务支出

- 绿化养护费，主要为：绿化专业外包养护费用的支出。
- 绿化用水，主要为：绿化浇灌工作需消耗的水费支出，按合用表的居民综合水价3.45元/立方米计算；
- 植物修剪养护工具、补苗、农药化肥、越冬防护；
- 盆景花卉等。

E.5.2.7 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务支出

- 运行能耗，主要指电费，按居民共建设施（不满1千伏）0.641元千瓦时计算；
- 维护保养，如：电梯、监控、安防、道闸等设施专项保养费用；
- 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1次（超过15年电梯每年校验1次），负荷下行检测5年1次；
 - 4) 避雷设施（18层以上）每年1次；
 - 5) 安全监测（压力表、受压容器、校验设备）定期校验等。
- 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；
- 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、门窗损坏等）。

E.5.2.8 管理利润、法定税金

- 本项目采用包干制结算方式；
- 物业服务企业的管理利润按物业总成本____%列支；
- 法定税金按一般纳税人增值税及附加，以物业服务总费用____%计算。

E.5.3 物业服务单价

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测算时遵循以下法则：

高层住宅一楼门户为起始层的业主不收取电梯运行费，但高层住宅一楼门户不为起始层（有B1地下车库）的业主收取电梯运行费；

非住宅（商业）管理费单价按可收费面积的____倍核定；
不包含公共收益。

E.6 物业服务费用测算

E.6.1 人员成本

E.6.1.1 管理处部门、岗位和人员配置

物业服务企业在住宅小区内设置常设机构的，应根据项目所选定的物业服务内容和标准，设置管理处所属专业服务部门、确定各部门必要的岗位和人员。一般可按照下列方式确定部门、岗位和人员。

- a) 定责：确定部门职责（项目管理处组织架构图）；
- b) 定岗：设置岗位名称（各级岗位职责、服务时间要求）；
- c) 定编：配置岗位人数（确定岗位人数与班次、作息时间安排）；
- d) 定人：人员任职标准（任职条件、专业资格、持证上岗要求）。

根据所确定的专业服务部门、岗位种类和人员数量，编制管理处岗位人员配置表（参见表E-2）。

项目管理处组织架构图和管理处岗位人员配置与分布一览表，应予以明示。

注：作息安排一般有：常日班（管理人员，做5休2，8小时工作制）、做1休1（客户接待岗位，12小时工作制）、4班2运转（安保岗位，年中无休24小时岗位，12小时工作制）、早晚班（清洁工，每天早晚各3小时工作制）等。

表E-2 管理处岗位人员配置与分布一览表（示例）

部门/岗位名称	人员数量				工作时间	班次安排	岗位说明	岗位证书要求	人数小计
	共用	多层	高层	商办					
综合办公室									(5.5)
项目经理	1				8:30-17:00	常日班		经理上岗证	1
行政专员	1				8:30-17:00	常日班			1
会计	0.5				8:30-17:00	每周2天	公司兼职	会计上岗证	0.5
文员出纳	1				8:30-17:00	常日班			1
客户服务员	2				8:00-20:00	做1休1			2
环境部									(15)
环境主管	1				8:30-17:00	常日班			1
保洁领班	2				8:30-17:00	常日班			2
楼层清洁工		2	4		8:30-17:00	常日班			6
外围清洁工	2				8:30-17:00	常日班			2
垃圾箱管理员	2				6:00-18:00	做1休1	垃圾分类/清运		2
绿化养护工	2				8:30-17:00	常日班			2
安保部									(27)
安保主管	1				8:30-17:00	常日班	兼消防专员	消防设施操作员（三级）	1
安保领班兼巡逻	4				24小时	4班2运转	兼轮岗		4
中控室监控员	4		4		24小时	4班2运转		消防设施操作员（四级）	8
主出入口门卫	8				24小时	4班2运转			8
次出入口门卫	2				6:00-18:00	做1休1			2
巡逻员	4				24小时	4班2运转			4
工程部									(7)
工程主管	1				8:30-17:00	常日班	专业外包监管	电工操作证	1
水电管道工	4				24小时	4班2运转	兼住户报修	电工操作证	4
泥木工	1				8:30-17:00	常日班			1
累 计	43.5	2	8						53.5

注1：上表中商办楼独立自管。

注2：上表中的人员数量按4级分类服务标准配置。

注3：上表按中等规模、多类型住宅小区配置部门及岗位、工作时间，可根据项目实际情况予以适当增减或调整。

E.6.1.2 岗位职责、岗位人员任职条件

根据表E-2所确定的岗位名称，应针对性地对各岗位人员的职责和任职条件予以明确。相同岗位所配备的人员要求或标准不同，将直接关系到用工成本。应明示岗位员工的职责和任职条件（见表E-3）。

注：岗位的主要职责和任职条件可参见《住宅物业管理服务规范》的相关要求。

表E-3 各级岗位人员职责和任职条件一览表（示例）

部门	岗位名称	主要职责	任职条件	岗位证书要求	备注
综合办公室	项目经理			经理上岗证	
	行政专员				
	会计			会计上岗证	
	文员出纳				
	客户服务员				
环境部	环境主管				
	保洁领班				
	楼层清洁工				
	外围清洁工				
	垃圾箱管理员				
	绿化养护工				
安保部	安保主管			消防设施操作员（三级）	
	安保领班兼巡逻				
	中控室监控员			消防设施操作员（四级）	
	主出入口门卫				
	次出入口门卫				
	巡逻员				
工程部	工程主管			电工操作证	
	水电管道工			电工操作证	
	泥木工				

E.6.1.3 员工薪酬、社保和福利

依据表E-2中的岗位人数和表E-3的任职条件和要求，参照行业发布的岗位工资标准，计算员工的月薪、社保和福利等直接用工成本（见表E-4）。计算过程中应考虑：

职工的每月工资由基本工资和岗位工资构成，岗位工资应考虑其技术能力、岗位要求等因素。

——同一岗位应遵循“同工同酬”原则；

——国定节假日加班费仅适用于24小时连续岗位人员，按全年11个工作日计算加班费，再分摊到每月。

——中夜班费通常适用于24小时连续岗位人员。

——年终奖通常采用“13薪”标准（每年增加1个月工资），待退补偿金按每年1个月工资折算。

——社会保险、福利由“六险一金一费”、饭贴和高温费构成，其中五险：养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、残疾人就业保障金，一险一金一费：住房公积金、工会费。

——职工每月工资小于3500元的，社会保险中的个人缴金部分应由企业承担（单列成本），每月工资大于等于3500元的，由个人承担不应单列成本。

物业服务人员薪酬福利成本测算明细表应予以明示。

表E-4 物业服务人员薪酬福利成本测算明细表（示例）

单位：元/月

部门/岗位名称	岗位人数	工资（单人）		月薪部分				六险一金部分	福利部分		合计
		基本工资	岗位工资	工资小计	节日加班费	中夜班费	年终奖/待退补偿金		饭贴	高温费	
综合办公室											
项目经理											
行政专员											
会计											
文员出纳											
客户服务员											
环境部											
环境主管											
保洁领班											
楼层清洁工											
外围清洁工											
垃圾箱管理员											
绿化养护工											
安保部											
安保主管											
安保领班兼巡逻											
中控室监控员											
主出入口门卫											
次出入口门卫											
巡逻员											
工程部											
工程主管											
水电管道工											
泥木工											
总计											

注：高温费应按每年6-9月期间凡在工作环境 $\geq 33^{\circ}\text{C}$ 的岗位人员应计算发放。

E.6.1.4 员工工作制服

依据表E-2中的岗位人数配置结果，员工制服一般按每三年替换一次进行配备。按全年四季气候情况配备春秋季、冬季和夏季三种类型的服装。

示例：通常情况下，员工制服可以采用以下方式进行配备。

——综合办公室人员，春秋季可选用每人2套长袖衬衫、西服套装，1根领带；冬季可选用每人1件大衣。

——环境部人员，春秋季可选用每人2套长袖衬衫、工作服套装、工作鞋；冬季可选用每人1件羽绒夹克衫；夏季可选用每人2件有色全棉短袖衬衫。

——安保部人员，春秋季可选用每人2套长袖衬衫、安保制服（含皮带、器械套）、军用皮鞋或皮靴；冬季服可选用每人1件军用大衣；夏季可选用短袖衬衫制服。

——工程部人员，春秋季可选用每人2套工程专用外套工装裤、绝缘皮鞋；冬季可选用每人1件羽绒夹克衫；夏季可选用有色全棉长袖衬衫。

物业服务人员工作制服成本测算明细表（见表E-5），应予以明示。

表E-5 物业服务人员工作制服成本测算明细表（示例）

部门/岗位名称	人数	春秋制服		冬季制服		夏季制服		使用期限 (年)	人均费用 (元/人)	小计	
		套/人	单价	套/人	单价	套/人	单价			月费用	年费用
综合办公室											
项目经理											
行政专员											
会计											
文员出纳											
客户服务员											
环境部											
环境主管											
保洁领班											
楼层清洁工											
外围清洁工											
垃圾箱管理员											
绿化养护工											
安保部											
安保主管											
安保领班兼巡逻											
中控室监控员											
主出入口门卫											
次出入口门卫											
巡逻员											
工程部											
工程主管											
水电管道工											
泥木工											
总 计											

注：表中的小计费用，应包含同一岗位人员的总费用再除以使用期限后的平均年费用和月费用。

E.6.2 设施设备能耗

设施设备的能耗（电费），应根据表E-1所确定的设施设备使用权限，测算出全体共用和部分共用设施设备的耗电量成本（见表E-6），但需要剔除专用部位的独立设施设备（如：地下车库的排风机、潜水泵等）。设施设备使用权限划分明细表应予以明示。

表E-6 设施设备使用权限划分明细表（示例）

系统名称	单项名称	数量			单位	单项功率 (KW)	总功率 (KW)	力率	每天用时	运行率 (%)	每月天数	电费单价	每月电费支出			备注
		多层	高层	全体									多层	高层	全体	

注 1：上表中某单项设施或设备属于高层住宅和地下车库部分共用的（如电梯、消防等），应在备注中予以说明。
注 2：上表中如出现其它类型或业态的（如别墅住宅等），可增加列项。

E.6.3 物业服务费用

物业服务费用测算，将根据建筑规划与设施设备参数、物业服务的内容与标准等相关要求，确定物业服务所涵盖的五项基本服务费用（参见6.2.2）。即：

- a) 综合管理服务费用；
- b) 公共区域清洁卫生服务费用；
- c) 公共区域秩序维护服务费用；
- d) 公共区域绿化日常养护服务费用；
- e) 共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务费用。

上述五项基本服务费用的测算结果，应形成物业服务费用测算明细表（表E-7）和物业基本服务费用汇总表（见6.2.3.2表3），并予以明示。

表E-7 物业服务费用测算明细表（示例）

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业办公		小计		备注
		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									
10310	—节日布置费									
10320	—活动组织费									
10330	—业户满意调查									
10340	—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	管理收益									
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									

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业办公		小计		备注
		元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	
20400	垃圾清运费									
20500	清洁用水									
20600	开办费摊销（保洁类）									
20700	管理收益									
20800	增值税及附加									
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	管理收益									
30600	增值税及附加									
40000	公共区域绿化日常养护服务									
40100	人员成本支出									
40110	—薪金									
40120	—福利费									
40130	—其他支出									
40131	—劳防用品									
40132	—制服									
40200	养护材料									
40300	开办费摊销（绿化类）									
40400	灌溉用水									
40500	管理收益									
40600	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及玻璃									
50230	—落水管、污水管等管道渠道疏通									
50240	—街坊道路侧石、路面小面积修补									
50250	—小区标识及设施设备标识更新维护									
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									

编号	科目名称	高层住宅		多层住宅		商业办公		小计		备注
		元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	元/月	元/年	
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									
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	管理收益									
51400	增值税及附加									
总 计										
注 1：上表中出现的金额参数有相应的测算分表的，应在备注中注明该分表的编号。										
注 2：上表中属于专业外包的金额参数，应在备注中注明“专业外包”。										
注 3：上表中三级科目可根据评估项目的实际情况或需求予以增减。										

E. 6. 3. 1 费用测算方法

物业服务价格评估费用的测算，采用“成本加成定价法”（cost-plus pricing）。

每项物业基本服务费用由相关的直接成本和间接成本，以及法定税金和企业收益组成（具体参见 6. 2. 3. 4 的表 4）。

各项基本服务的费用应按照全成本进行测算，除了专业外包可采用市场价格外，不考虑单项或多项基本服务的外包情况。

注：专业外包是指相关法律法规规定的，应由具备资质的专业机构从事的服务事项。例如：电梯日常维保与检测、水箱或外墙清洗、消防系统和避雷设施检测等。

E.6.3.2 费用科目分级

为便于后续委托方对物业服务价格的协商需要，每项基本服务费用应至少细化到三级科目。即：

- a) 一级科目：五项基本服务；
- b) 二级科目：每项基本服务与九项成本相关内容，以及法定税金和企业收益；
- c) 三级科目：二级目录的细分项。

E.6.3.3 费用测算法则

每项基本服务费用的测算，应考虑评估项目的全体共用部分和部分共用部分的权属性，凡属于部分共用部分专用的人员、设施设备运行维护等成本，应划归到该部分共用部分的费用中。

评估项目属于多业态时，单个业态的成本应由全体共用部分分摊成本和本业态部分共用部分成本二部分构成。全体共用部分的成本，应按每个部分共用部分可收费面积占小区全部可收费面积的权重进行分摊。

当物业服务合同约定有商业部分的物业价格为住宅物业价格的2倍的，价格评估时宜将商业部分可收费面积按2倍放大，计算其占总的可收费面积（含商业2倍放大面积）的权重进行分摊。

当物业服务合同约定高层起始层1楼不收取电梯运行费的，具体费用测算时应将高层的1楼与2楼以上部分视作二种类型单列计算，1楼服务费用中不应包含与电梯相关的各项成本。

当高层住宅配置地下车库的，应视作专用产权部分，小区全体共用部分费用、高层相连的消防和电梯等设施设备系统的运行维护费用应按可收费面积予以分摊。

示例：某住宅小区物业类型由多层、高层和商业组成，总的可收费面积为13万平方米，其中多层4万平方米，高层8万平方米（含地库8000m²），商业1万平方米。经测算全体共有部分的费用金额为2.6万元/月。如物业服务合同约定商业部分的物业服务价格为高层住宅价格的2倍，此时各物业类型的可收费面积权重应按下表做适当的调整，按照计算权重对全体共用部分的费用进行分摊，当计算单价时应将分摊费用除以实际可收费面积。

全体共用部分费用分摊及单价测算表（示例）

项 目	多层住宅	高层住宅	地下车库	商业物业	合计
实际可收费面积（m ² ）	40000	72000	8000	10000	130000
实际权重	30.77%	55.38%	6.15%	7.69%	100%
测算用可收费面积（m ² ）	40000	72000	8000	20000	140000
计算权重	28.57%	51.43%	5.71%	14.29%	100%
全体共用部分分摊费用（元/月）	7,428.57	13,371.43	1,485.71	3,714.29	26,000
分摊后的全体共用部分单价（元/m ² /月）	0.19	0.19	0.19	0.37	0.20

E.6.4 物业服务价格

根据所测算的五项基本服务费用，计算出每种类型的物业服务分项单价。应将物业服务价格测算表（见表E-8）予以明示。

表E-8 物业服务价格测算表（示例）

序号	基本服务名称	分项单价（元/m ² ·月）			
		高层住宅	多层住宅	商业办公	地下车库
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、共用设施设备日常运行、保养、维修服务				
综合单价					

E.7 物业服务价格评估结论

应将表E-8的综合单价以文字的形式进行表述，作为价格评估报告的结论。应明示：

根据本项目的实际状况及物业服务内容和标准要求，经对五项基本服务费用的测算，得出多层住宅、高层住宅、商业办公和地下车库部分的物业服务价格的收费标准。其中：

多层住宅物业服务综合单价：_____元/平方米·月

高层住宅物业服务综合单价：_____元/平方米·月

商业办公物业服务综合单价：_____元/平方米·月

地下车库物业服务综合单价：_____元/平方米·月

E.8 评估意见和建议

评估报告的最后，应将评估结论的局限性、免责条款、使用要求等具体意见和建议向委托方予以明示。

示例：评估意见和建议

- 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，评估人仅对成本测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。

E.9 报告署名及盖章

评估报告的结尾，应明示：评估机构（公章）、评估人（签名）、评估日期。

按规定评估人签名应不少于2人。

参 考 资 料

- [1] 《物业管理条例》（国务院令第666号）
- [2] 《物业服务收费管理办法》（发改价格[2003]1864号）
- [3] 《物业服务定价成本监审办法（试行）》（发改价格[2007]2285号）
- [4] 《上海市住宅物业管理规定》（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）
- [5] 《中华人民共和国价格法》（1997年12月29日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过）
- [6] 《关于印发〈上海市住宅物业服务价格评估管理办法（试行）〉的通知》（沪房地估协〔2019〕9号）



T/SPM001-2022