聊城市住房和城乡建设局

聊城市发展和改革委员会

聊城市市场监督管理局

聊建字[2019]90号

★

**关于印发《聊城市普通住宅前期**

**物业公共服务等级标准》和《聊城市物业**

**管理区域特种设施设备运行维护**

**服务标准》的通知**

各县（市、区）、市属开发区住建局、发改委、市场监管局，各有关企业：

为规范物业服务企业的行为，提升服务水平，同时引导业主合理评判物业服务企业服务质量，保护业主合法权益，根据《山东省物业服务收费管理办法》（省政府令第317号）有关规定，对普通住宅前期物业公共服务内容和标准进行了界定，并参照中物协颁布的《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》，重新修订了《聊城市普通住宅前期物业公共服务等级标准》;针对物业管理区域内特种设施设备运行维护要求，制订了《聊城市物业管理区域特种设施设备运行维护服务标准》，做为物业服务企业与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。

附件：1、《聊城市普通住宅前期物业公共服务等级标准》

2、《聊城市物业管理区域特种设施设备运行维护服务标准》

聊城市发改委章

聊城市住房和城乡建设局 聊城市发展和改革委员会

聊城市市场监督局章

聊城市市场监督管理局

2019年8月8日

附件1

**聊城市普通住宅前期物业公共服务等级标准**

**甲级**

**1.基本要求**

1.1硬件设施要求

1.1.1住宅小区应具备监控系统、门禁系统、电子巡更或周界防范等安全防范设施3项以上；

1.1.2小区宜建有配套的休闲活动中心、场地或固定活动馆所，以及满足业主需求的体育活动设施；

1.1.3小区机动车停车位配比不少于总户数的80%。

1.1.4新建小区绿地率不应低于35%，旧区改建不宜低于25%。

1.2安全环境要求

1.2.1秩序安全管理：建立完善的秩序安全管理制度，配备必要的安防器材。

1.2.2消防安全管理：建立完善的消防安全规章制度，组建义务消防队，设立微型消防站，能正确使用各类消防器械和设备。

1.2.3电梯安全管理：有电梯的住宅小区应按照《特种设备使用管理规则》要求，设置特种设备安全管理机构或者配备专（兼）职特种设备安全管理人员；在电梯安全管理中应做到电梯安全使用标识齐全且在有效期时限内；在电梯维修维护时，监督电梯维保单位将防护器材和安全标识牌放置到位。

**2.综合服务**

2.1服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，合同有效且双方权利义务明确。

2.2承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，交接资料完备。

2.3项目负责人具有2年以上相应任职经历，并取得物业管理相关专业技能培训证书；管理人员中30%以上具有大专以上学历，专职秩序维护人员中45周岁以下的人员占总数的40%以上。

2.4特种作业人员要按有关规定全额配置，持证上岗，并按时参加培训。

2.5管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

2.6物业服务办公场所整洁有序，配置办公档案资料柜、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。服务接待中心应当公示企业营业执照、信用等级证明，并配置不少于4种的业主便利服务，如代收邮件、电瓶车接送、手推车、物品寄存招领、雨具、气象信息咨询等。

2.7按照“三公开”要求和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。

2.8规范服务质量管理体系，完善物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

2.9档案建立符合《聊城市物业管理档案分类编制方案（试行）》要求，房屋及其共用设施设备档案资料齐全，建立一户一档的住房用户档案，房屋及其配套设施权属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便。

2.10服务接待中心公示24小时服务统一受理电话。对业主或使用人投诉在24小时内答复或报有关部门处理。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场；不能及时修复的，约时修复，有完整的报修、维修和回访记录。

2.11根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

2.12每年至少2次征询业主对物业服务的意见，每次征询覆盖面不低于总户数的80%；满意率85%以上。

2.12每年要组织不少于4次大型的社区文化活动。

**3.房屋共用部位日常管理**

3.1对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

3.2根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修的，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修。

3.3每日至少巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

3.4按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，签订装修服务协议，告知装修须知。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

3.5对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

3.6小区主入口设置有平面示意图及各组团、栋及单元（门）、户设置有标志的，应保持整洁完好。

**4.共用设施设备维护保养**

4.1对共用设施设备进行日常管理和维修养护，建立共用设施设备档案（台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

4.2设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4.3对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修或者更新改造。

4.4载人电梯、供水供电设备24小时正常运行。

4.5消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

4.6设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

4.7小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

4.8每周对路灯、楼道灯、景观灯及相关设施进行检查，发现损坏及时修复，完好率不低于95%、亮灯率不低于90%。

4.9公共污水管道每年检查2次，视情况进行清通，排水畅通。雨水管道、化粪池等部位每季检查1次，视情况进行清通，排水畅通，无堵塞。

4.10容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；并在主要通道设置安全疏散指示设施，每星期检查不少于一次，并做好记录，发现损缺应及时补齐，保障标志清晰完整；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

**5.公共秩序维持与安全防范协助**

5.1各出入口24小时值班，主出入口双人值勤；上下班高峰期应立岗，对进出车辆和外来人员进行查询登记和规范管理。

5.2制定巡查方案，按照方案要求每2小时巡查1次；对重点区域、重点部位增加巡查频次，发现安全隐患及时处理；配有安全监控设施的，实施24小时监控。

5.3按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范。有条件住宅小区宜设立临时停车位。

5.4对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。

5.5对临时访客实行登记制度。

5.6对火灾、停水、停电、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，接到住户紧急求助或遇到异常情况时，五分钟内到现场，采取相应措施并及时报告业主委员会和有关部门。

**6.卫生保洁**

6.1按单元设置垃圾桶，实行分类投放和袋装化，每日清运2次，垃圾桶每天清洗。保持垃圾桶清洁、无异味，垃圾桶周围无散落垃圾、无污迹、异味，垃圾收集车洁净，无污染、异味，封闭，无垃圾外溢、洒落。

6.2小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫，目视无垃圾、杂物，每100平方米痰迹、烟头、纸屑平均不超过5个；电梯厅、楼道、一层共用大厅保持整洁、无垃圾、污迹；楼梯扶手、栏杆保持干净、光亮；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。

6.3根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

**7.绿化养护**

7.1有专业人员实施绿化养护管理。

7.2草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

7.3花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

7.4定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

7.5定期喷洒药物，预防病虫害。

7.6水景、喷水池不定期打捞，保持水面无漂浮物，水质定期处理，保持水体无异味。

**乙级**

**1.基本要求**

1.1硬件设施要求

1.1.1住宅小区应具备监控系统、门禁系统、电子巡更或周界防范等安全防范设施3项以上；1.1.2小区宜建有配套的休闲活动中心、场地或固定活动馆所，以及满足业主需求的体育活动设施；

1.1.3小区机动车停车位配比达到总户数的80%。

1.新建小区绿地率不应低于35%，旧区改建不宜低于25%。

1.2安全环境要求

1.2.1秩序安全管理：建立完善的秩序安全管理制度，配备必要的安防器材。

1.2.2消防安全管理：建立完善的消防安全规章制度，组建义务消防队，设立微型消防站，能正确使用各类消防器械和设备。

1.2.3电梯安全管理：电梯安全管理：有电梯的住宅小区应按照《特种设备使用管理规则》要求，设置特种设备安全管理机构或者配备专（兼）职特种设备安全管理人员；在电梯安全管理中应做到电梯安全使用标识齐全且在有效期时限内；在电梯维修维护时，监督电梯维保单位将防护器材和安全标识牌放置到位。

**2.综合服务**

2.1服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，合同有效且双方权利义务明确。

2.2承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，交接资料完备。

2.3项目负责人具有2年以上相应任职经历，并取得物业管理相关专业技能培训证书；管理人员中20%以上具有大专以上学历，专职秩序维护人员中50周岁以下的人员占总数的40%以上。

2.4特种作业人员要按有关规定全额配置，持证上岗，并按时参加培训。

2.5管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

2.6物业服务办公场所整洁有序，配置办公档案资料柜、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。服务接待中心应当公示企业营业执照、信用等级证明，并配置不少于2种的业主便利服务，如代收邮件、电瓶车接送、手推车、物品寄存招领、雨具、气象信息咨询等。

2.7按照“三公开”要求和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。

2.8规范服务质量管理体系，完善物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

2.9档案建立符合《聊城市物业管理档案分类编制方案（试行）》要求，房屋及其共用设施设备档案资料齐全，建立一户一档的住房用户档案，房屋及其配套设施权属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便。

2.10服务接待中心公示24小时服务统一受理电话。对业主或使用人投诉在24小时内答复或报有关部门处理。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场；不能及时修复的，约时修复，有完整的报修、维修和回访记录。

2.11根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

2.12每年至少2次征询业主对物业服务的意见，每次征询覆盖面不低于总户数的70%；满意率80%以上。

2.12每年要组织不少于2次丰富的社区文化活动。

**3.房屋共用部位日常管理**

3.1对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

3.2根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修的，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修。

3.3每周对小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等巡查不少于2次，做好巡查记录，并及时维修养护。

3.4按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，签订装修服务协议，告知装修须知。每2日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

3.5对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

3.6小区主入口设置有平面示意图及各组团、栋及单元（门）、户设置有标志的，应保持整洁完好。

**4.共用设施设备维护保养**

4.1对共用设施设备进行日常管理和维修养护，建立共用设施设备档案（台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

4.2设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4.3对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修或者更新改造。

4.4载人电梯、供水供电设备24小时正常运行。

4.5消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

4.6设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

4.7小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

4.8每周对路灯、楼道灯、景观灯及相关设施进行检查，发现损坏及时修复，完好率、亮灯率均不低于85%。

4.9公共污水管道每年检查1次，视情况进行清通，排水畅通。雨水管道、化粪池等部位每半年检查1次，视情况进行清通，排水畅通，无堵塞。

4.10容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；并在主要通道设置安全疏散指示设施，每月检查不少于2次，并做好记录，发现损缺应及时补齐，保障标志清晰完整；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

**5.公共秩序维持与安全防范协助**

5.1各出入口24小时值班，并有详细的交接班记录和外来车辆人员登记记录。

5.2制定巡查方案，按照方案要求每2小时巡查1次；对重点区域、重点部位增加巡查频次，发现安全隐患及时处理；配有安全监控设施的，实施24小时监控。

5.3对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

5.4对进出小区的装修、送外卖等临时人员实行登记管理。

5.5对火灾、停水、停电、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，接到住户紧急求助或遇到异常情况时，及时到现场，采取相应措施并及时报告业主委员会和有关部门。

**6.卫生保洁**

6.1按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天清运，垃圾桶每天清洗，保持垃圾桶清洁、无异味，垃圾桶周围无散落垃圾、无污迹、异味。垃圾收集车洁净，无污染、异味，封闭，无垃圾外溢、洒落。

6.2小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫，目视无垃圾、杂物，每100平方米痰迹、烟头、纸屑平均不超过10个；电梯厅、楼道、一层共用大厅保持整洁、无垃圾、污迹；楼梯扶手、栏杆保持干净、光亮；共用部位玻璃每半月清洁1次；路灯、楼道灯每两个月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。

6.3根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

**7.绿化养护**

7.1有专业人员实施绿化养护管理。

7.2对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

7.3定期清除绿地杂草、杂物。

7.4适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

7.5适时喷洒药物，预防病虫害。

7.6水景、喷水池不定期打捞，保持水面无漂浮物，水质定期处理，保持水体无异味。

**丙级**

**1.基本要求**

1.1安全环境要求

1.2.1秩序安全管理：建立完善的秩序安全管理制度，配备必要的安防器材。

1.1.2消防安全管理：建立完善的消防安全规章制度，组建义务消防队。

1.1.3电梯安全管理：电梯安全管理：有电梯的住宅小区应按照《特种设备使用管理规则》要求，设置特种设备安全管理机构或者配备专（兼）职特种设备安全管理人员；在电梯安全管理中应做到电梯安全使用标识齐全且在有效期时限内；在电梯维修维护时，监督电梯维保单位将防护器材和安全标识牌放置到位。

**2.综合服务**

2.1服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，合同有效且双方权利义务明确。

2.2承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，交接资料完备。

2.3项目负责人具有2年以上相应任职经历，并取得物业管理相关专业技能培训证书；管理人员中20%以上具有大专以上学历，专职秩序维护人员中55周岁以下的人员占总数的40%以上。

2.4特种作业人员按规定配置，持证上岗，并按时参加培训。

2.5管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

2.6物业服务办公场所整洁有序，配置办公档案资料柜、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。服务接待中心应当公示企业营业执照、信用等级证明，并配置不少于2种的业主便利服务，如代收邮件、电瓶车接送、手推车、物品寄存招领、雨具、气象信息咨询等。

2.7按照“三公开”要求和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。

2.8规范服务质量管理体系，完善物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

2.9档案建立符合《聊城市物业管理档案分类编制方案（试行）》要求，房屋及其共用设施设备档案资料齐全，建立一户一档的住房用户档案，房屋及其配套设施权属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便。

2.10服务接待中心公示24小时服务统一受理电话。对业主或使用人投诉在24小时内答复或报有关部门处理。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场；不能及时修复的，约时修复，有完整的报修、维修和回访记录。

2.11根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

2.12每年至少1次征询业主对物业服务的意见，每次征询覆盖面不低于总户数的60%；满意率75%以上。

2.12每年要组织不少于1次丰富的社区文化活动。

**3.房屋共用部位日常管理**

3.1对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

3.2根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修的，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修。

3.3每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

3.4按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，签订装修服务协议，告知装修须知。每3日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

3.5对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

3.6小区主入口设置有平面示意图及各组团、栋及单元（门）、户设置有标志的，应保持整洁完好。

**4.共用设施设备维护保养**

4.1对共用设施设备进行日常管理和维修养护，建立共用设施设备档案（台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

4.2设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4.3对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修或者更新改造。

4.4载人电梯、供水供电设备24小时正常运行。

4.5消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

4.6设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

4.7小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

4.8每周对路灯、楼道灯、景观灯及相关设施进行检查，发现损坏及时修复，完好率、亮灯率均不低于80%。

4.9每年适时清理、清淘楼外雨、污水管道及地面排水沟，并保持通畅。

4.10容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；并在主要通道设置安全疏散指示设施，每月检查不少于1次，并做好记录，发现损缺应及时补齐，保障标志清晰完整；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

**5.公共秩序维持与安全防范协助**

5.1小区24小时值勤，并有详细的交接班记录和外来车辆人员登记记录。

5.2制定巡查方案，按照方案要求每2小时巡查1次；对重点区域、重点部位增加巡查频次，发现安全隐患及时处理；配有安全监控设施的，实施24小时监控。

5.3车辆停放有序。

5.4对火灾、停水、停电、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，接到住户紧急求助或遇到异常情况时，及时到现场，采取相应措施并及时报告业主委员会和有关部门。

**6.卫生保洁**

6.1小区内按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天清运1次，保持垃圾桶清洁、无异味。

6.2小区公共场所每日清扫1次，目视基本无垃圾；电梯厅、楼道每2日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。

6.3根据小区实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

**7.绿化养护**

7.1对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

7.2定期清除绿地杂草、杂物。

7.3适时喷洒药物，预防病虫害。

**丁级**

**1.基本要求**

1.1安全环境要求

1.2.1秩序安全管理：建立完善的秩序安全管理制度，配备必要的安防器材。

1.1.2消防安全管理：建立完善的消防安全规章制度，组建义务消防队。

1.1.3电梯安全管理：电梯安全管理：有电梯的住宅小区应按照《特种设备使用管理规则》要求，设置特种设备安全管理机构或者配备专（兼）职特种设备安全管理人员；在电梯安全管理中应做到电梯安全使用标识齐全且在有效期时限内；在电梯维修维护时，监督电梯维保单位将防护器材和安全标识牌放置到位。

**2.综合服务**

2.1服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，合同有效且双方权利义务明确。

2.2承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，交接资料完备。

2.3特种作业人员按规定配置，持证上岗，并按时参加培训。

2.4管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

2.5物业服务办公场所整洁有序，配置办公档案资料柜、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。服务接待中心应当公示企业营业执照、信用等级证明。

2.6按照“三公开”要求和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。

2.7规范服务质量管理体系，完善物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

2.8档案建立符合《聊城市物业管理档案分类编制方案（试行）》要求，房屋及其共用设施设备档案资料齐全，建立一户一档的住房用户档案，房屋及其配套设施权属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便。

2.9对业主或使用人投诉在24小时内答复或报有关部门处理。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场；不能及时修复的，约时修复，有完整的报修、维修和回访记录。

2.10根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

2.11每年至少1次征询业主对物业服务的意见，每次征询覆盖面不低于总户数的50%；满意率70%以上。

**3.房屋共用部位日常管理**

3.1对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

3.2根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修的，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修。

3.3每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。

3.4按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，签订装修服务协议，告知装修须知。每月不少于2次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

3.5对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

3.6小区主入口设置有平面示意图及各组团、栋及单元（门）、户设置有标志的，应保持整洁完好。

**4.共用设施设备维护保养**

4.1对共用设施设备进行日常管理和维修养护，建立共用设施设备档案（台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

4.2操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4.3对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，按照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用维修资金的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织维修或者更新改造。

4.4载人电梯、供水供电设备24小时正常运行。

4.5消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

4.6路灯、楼道灯完好率、亮灯率均不低于75%。

4.9每年适时清理、清淘楼外雨、污水管道及地面排水沟，并保持通畅。

4.10容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

**5.公共秩序维持与安全防范协助**

5.1小区24小时值勤。

5.2对重点区域、重点部位每日至少巡查1次。

5.3车辆停放有序。

5.4对火灾、停水、停电、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，接到住户紧急求助或遇到异常情况时，及时到现场，采取相应措施并及时报告业主委员会和有关部门。

**6.卫生保洁**

6.1小区内按单元设置垃圾桶，生活垃圾日产日清，保持垃圾桶清洁、无异味。

6.2小区公共场所每2日清扫1次，目视无明显杂物；电梯厅、楼道每2日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。

**7.绿化养护**

7.1对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

7.2定期清除绿地杂草、杂物。

7.3预防花草、树木病虫害。

附件2

**聊城市物业管理区域**

**特种设施设备运行维护服务标准**

一、电梯

（一）电梯设备运行情况每日巡查1次，记录规范、详实；

（二）保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好；

（三）委托具备相应资质的电梯维保单位按市场监督部门要求定期进行维护保养，每年进行定期监测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》；对维保单位保养工作进行监督并保存相关记录；

（四）电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应安全防范措施；发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业应保存相关记录；

（五）电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁1次，灯饰及轿厢顶部每月清洁1次，保持干净、整洁。

二、自动消防设施

（一）设有消防控制室的住宅小区应实行24小时值班制度，每班不少于2人；防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗；

（二）每半年对所有的火灾探测器、消防喷淋进行一次时效模拟实验，每2年对探测器进行清洗，及时更换失效的器件；

（三）物业服务企业应委托具备资质的检测、维修保养机构每年对自动消防系统至少进行1次全面检测和维保，并做好记录。