

附件 2

## 大同市普通住宅物业服务等级标准

一级

| 服务项目                       | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常<br/>管理与服<br/>务</p> | <p>1、管理站设置：小区内设置管理站、客户接待中心、配置办公家具、电话、传真机、电脑、打印机、网络连接等办公设施及办公用品。</p> <p>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员具有良好的职业道德，挂牌上岗，统一着装，仪表整洁；服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。小区项目经理有 6 年以上的物业服务工作经历并有 3 年以上小区项目经理任职经历。</p> <p>3、服务时间：周一至周日在小区管理处进行 12 小时业务接待并提供服务，其余时间设有值班接待。</p> <p>4、工作计划：制定小区物业服务与物业服务年度和月度工作计划并组织实施，每月向委托方报告一次计划实施情况。</p> <p>5、管理制度：（1）有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。（2）制定管理处内部管理制度、考核制度和培训制度。</p> <p>6、制度公示：服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道。</p> <p>7、服务费收支：每半年向业主公布财务状况一次。</p> <p>8、满意度调查：每年二次对业主或使用人进行满意情况普测，平时采取多种形式与业主或使用人沟通，对测评结果分析并及时整改，满意率 90% 以上。</p> <p>9、特约、便民服务：能提供五种以上特约服务（有偿）和十种以上便民（无偿）服务。</p> <p>10、档案管理：建立档案管理制度，建立健全小区</p> |

| 服务项目              | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常管理与服务</p>  | <p>物业服务档案[包括物业竣工验收档案、设施设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人房屋装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]。</p> <p>11、财务管理: 建立健全财务管理制度, 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。</p> <p>12、维修资金: 建立维修资金管理使用台帐, 做到运作规范, 账目清晰。</p> <p>13、装修事项: 告知业主或使用人装修须知, 与业主签订《装修服务协议》, 加强装修过程中的监督和管理, 对违章装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。各项工作书面记录完整。</p> <p>14、接管项目: 承接项目时, 对小区共用部位、共用设施设备进行查验, 并出具接管验收报告。</p> <p>15、办公自动化: 运用计算机进行管理(含业主档案、收费管理、设备管理等)。</p> <p>16、社区文化: 每年至少开展3次以上一定规模的社区文化活动, 节假日有专题布置。</p> <p>17、其他: 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> |
| <p>二、日常维护保养服务</p> | <p>1、维修服务: 急修服务15分钟内到位, 6小时内修复; 小修2日内修复; 特殊情况必须做出说明和限时承诺。对房屋质量等非物业服务企业服务原因出现的问题, 帮助业主与建设单位等责任单位进行联系和沟通。</p> <p>2、房屋结构: 每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| 服务项目              | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>二、日常维护保养服务</p> | <p>3、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。</p> <p>4、屋顶：每年检查二次，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>5、道路、路面、侧石、窨井盖：每周一次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。</p> <p>6、屋面排水沟、雨、污水管道及化粪池：每月一次对屋面排水沟清扫、疏通一次；每季对楼外排水管道巡检，每年清理、清掏楼外排水管道及化粪池，保证化粪池出入口畅通。</p> <p>7、地面排水沟与围墙：每月一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，每月二次巡查围墙。</p> <p>8、楼梯间、公用走廊的室内墙地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳，无缺损。</p> <p>9、安全标志：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，每月检查二次，缺损及时补齐。</p> <p>10、公共照明系统：楼道灯完好率为 100%，景观灯、节日彩灯完好率为 100%。室内、室外公共电气柜每月巡查两次。限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p> <p>11、消防系统：消防泵、消火栓每季度巡查一次，每半年保养一次。灭火器每年检查两次。消防水带每季检查一次，消防管网压力每季检查一次。每年对消防知识进行一次宣传。</p> <p>12、智能化系统：系统每月检查一次，发现问题及时维修。保留 30 天监控录像。</p> <p>13、避雷系统：避雷装置每年检查一次，保证其性能符合国家标准。</p> |

| 服务项目                  | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p> | <p>1、共用楼道：每日打扫1次各楼层通道和楼梯台阶，并拖洗干净；大理石地面每2月打蜡1次，每月抛光1次；每日用干净的抹布擦抹1次楼梯扶手；各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每月擦抹2次；各梯间墙面、天花板每周除尘1次；每周擦1次楼梯道共用门窗玻璃。</p> <p>2、电梯及电梯厅：每日白天不停地循环对电梯厅的墙面和地坪进行清洁，保持电梯轿箱清洁；电梯地板每周抛光1次；每半月对电梯门壁打腊上光1次；灯饰及轿箱顶部每周清洁1次。</p> <p>3、共用卫生间：每日对共用卫生间清洁3次；每周1次擦灯具；每月2次对共用卫生间进行消杀。</p> <p>4、停车场、共用车库或车棚：每日清扫1次车库；每周用拖把拖1次场地；每周擦洗1次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施；每月清扫1次地下室管线；每月进行2次地下室消杀工作。</p> <p>5、道路：每日清扫3次；每月清洁路灯2次。</p> <p>6、标识、宣传牌、雕塑、信报箱：标识、宣传牌每日擦试1次，雕塑每周擦试1次。每天擦试1次业主（使用人）信报箱。</p> <p>7、绿化带：每日清扫2次绿化带、草地上的垃圾，捡干净草地、绿化带上的小杂物，秋冬季节或落叶较多的季节增加清洁次数。</p> <p>8、休闲、娱乐、健身设施：每日清洁2次。</p> <p>9、门卫、岗亭：每日清洁2次。</p> <p>10、垃圾桶、果皮箱：每日抹布抹1次；每周清洗2次。</p> <p>11、垃圾收集与处理：每日上楼收集生活垃圾2次；垃圾运送人员巡回收取垃圾桶内垃圾；垃圾日产日清。</p> <p>12、卫生消杀：夏季蚊、蝇孳生季节每月消杀2次，其他根据季节和当地情况制定具体计划。</p> |

| 服务项目             | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 四、物业服务区域绿化养护服务   | <p>1、草坪：成活率在 98%以上；无病虫害；草坪留茬高度控制在 60mm 以下；根据草坪情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。</p> <p>2、园林树木：生长长势强，没有死树和枯枝死杈。</p> <p>3、花坛：花卉长势良好，体现花坛设计要求，造型优美。</p> <p>4、人工湖、喷水池：每日清洁 1 次湖面上的漂浮垃圾；每日对喷水池水面漂浮物打捞清洁 1 次；每月对喷水池清洁 1 次。</p> <p>5、假山、亭、廊、雕塑等景观小品：每月清洁 2 次，检查 1 次；大理石雕塑每月擦洗 1 次。</p>                                                                                                                                                           |
| 五、物业服务区域公共秩序维护服务 | <p>1、专职公共秩序维护人员，身体健康，责任心强；定期进行安全防范学习；当班时佩戴统一标志和执勤工号，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐；配备对讲装置和其他必备的公共秩序维护工具；交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</p> <p>2、白天巡逻次数不少于 8 次，夜间巡逻次数不少于 8 次；每组巡逻人员不少于 2 人；在遇到突发事件时，及时报告警方，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。</p> <p>3、制定紧急事故处理预案，定期组织员工和业主参与演练。</p> <p>4、设有业主（使用人）24 小时求助与报警电话；涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>5、有完善的车辆管理制度；按照委托合同的约定进行进出车辆管理等工作。小区设置明显的交通标志；维持交通秩序；按照合同特别约定履行车辆保管责任。</p> |

| 服务项目                     | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 五、物业服务区域<br>公共秩序<br>维护服务 | <p>6、健全消防组织，建立消防责任制；根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通；发现火警有义务迅速向消防队报警。每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；每日检测1次喷淋管网水压；消防监控室保护清洁；每日填写工作记录，建档备查。各项工作书面记录完整。</p> <p>7、各出入口24小时有人值班看守，主出入口至少有2人驻守，白天实行立岗，其余出入口至少有一人值守。</p> |

二级

| 服务项目             | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常管理与服务</p> | <p>1、管理站设置：小区内设置管理站、客户接待中心、配置办公家具、电话、传真机、电脑、打印机、网络连接等办公设施及办公用品。</p> <p>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员具有良好的职业道德，挂牌上岗，统一着装，仪表整洁；服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。小区项目经理有2年以上小区项目经理任职经历。</p> <p>3、服务时间：周一至周日在小区管理处进行12小时业务接待并提供服务，其余时间设有值班接待。</p> <p>4、工作计划：制定小区物业服务与物业服务年度和季度工作计划并组织实施，每季度向委托方报告一次计划实施情况。</p> <p>5、管理制度：（1）有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。（2）制定管理处内部管理制度、考核制度和培训制度。</p> <p>6、制度公示：服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道。</p> <p>7、服务费收支：每半年向业主公布财务状况一次。</p> <p>8、满意度调查：每年二次对业主或使用人进行满意情况普测，平时采取多种形式与业主或使用人沟通，对测评结果分析及及时整改，满意率85%以上。</p> <p>9、特约、便民服务：能提供四种以上特约服务（有偿）和八种以上便民（无偿）服务。</p> <p>10、档案管理：建立档案管理制度，建立健全小区物业服务档案[包括物业竣工验收档案、设施设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。</p> <p>11、财务管理：建立健全财务管理制度，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。</p> |

| 服务项目              | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>12、维修资金：建立维修资金管理使用台帐，做到运作规范，账目清晰。</p> <p>13、装修事项：告知业主或使用人装修须知，与业主签订《装修服务协议》，加强装修过程中的监督和管理，对违章装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。</p> <p>14、接管项目：承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并出具接管验收报告。</p> <p>15、办公自动化：运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。</p> <p>16、社区文化：每年开展2次以上一定规模的社区文化活动，节假日有专题布置。</p> <p>17、其他：综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p>                                                                                                |
| <p>二、日常维护保养服务</p> | <p>1、维修服务：急修服务2小时内到位，8小时内修复；小修2日内修复；特殊情况必须做出说明和限时承诺。对房屋质量等非物业服务企业服务原因出现的问题，帮助业主与建设单位等责任单位进行联系和沟通。</p> <p>2、房屋结构：每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>3、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。</p> <p>4、屋顶：每年检查二次，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>5、道路、路面、侧石、窨井盖：每周一次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。</p> <p>6、屋面排水沟、雨、污水管道及化粪池：每季一次</p> |

| 服务项目                  | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>二、日常维护保养服务</p>     | <p>对屋面排水沟清扫、疏通一次；每年对楼外排水管道巡检2次，每年清理、清掏楼外排水管道及化粪池，保证化粪池出入口畅通。</p> <p>7、地面排水沟与围墙：每月一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，每月二次巡查围墙。发现损坏及时修复。</p> <p>8、楼梯间、公用走廊的室内墙地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整无缺损。</p> <p>9、安全标志：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，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。</p> <p>10、公共照明系统：楼道灯完好率为100%，景观灯、节日彩灯完好率为95%以上。室内、室外公共电气柜每月巡查两次。限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p> <p>11、消防系统：消防泵、消火栓每季度巡查一次，每半年保养一次。灭火器每年检查两次。消防水带每半年检查一次，消防管网压力每年检查二次。每年对消防知识进行一次宣传。</p> <p>12、智能化系统：系统每月检查一次，发现问题及时维修。保留15天监控录像。</p> <p>13、避雷系统：避雷装置每年检查一次，保证其性能符合国家标准。</p> |
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p> | <p>1、共用楼道：每日打扫1次各楼层通道和楼梯台阶，并拖洗干净；大理石地面每季度抛光打蜡1次，每日用干净的抹布擦抹1次楼梯扶手；每月擦抹1次各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施；各梯间墙面、天花板每周除尘1次；每周擦1次楼梯道共用门窗玻璃。</p> <p>2、电梯及电梯厅：每日对电梯内的墙面和地面进行全面的擦试清洗1次，保持电梯轿箱清洁；电梯地板每月抛光1次；每月对电梯门壁打腊上光1次；灯饰及轿箱顶部每周清洁1次。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| 服务项目                  | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p> | <p>3、共用卫生间：每日对共用卫生间清洁2次；每月擦1次灯具；每月1次对共用卫生间进行消杀。</p> <p>4、停车场、共用车库或车棚：每日清扫1次车库；每月擦洗2次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施；每月进行1次地下室消杀工作。</p> <p>5、道路：每日清扫2次；每月清洁路灯1次。</p> <p>6、标识、宣传牌、雕塑、信报箱：标识、宣传牌每2日擦拭1次，雕塑每2周擦拭1次。每周擦拭2次业主（使用人）信报箱。</p> <p>7、绿化带：每日清扫1次绿化带、草地上的垃圾，捡干净草地、绿化带上的小杂物，秋冬季节或落叶较多的季节增加清洁次数。</p> <p>8、休闲、娱乐、健身设施：每日清洁2次。</p> <p>9、门卫、岗亭：每日清洁2次。</p> <p>10、垃圾桶、果皮箱：保持垃圾桶、果皮箱清洁，每周清洗1次。</p> <p>11、垃圾收集与处理：每日上楼收集生活垃圾1次；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次；垃圾日产日清。</p> <p>12、卫生消杀：夏季蚊、蝇孳生季节每月消杀1次，其他根据季节和当地情况制定具体计划。</p> |
| <p>四、物业服务区域绿化养护服务</p> | <p>1、草坪：成活率在95%以上；无病虫害；草坪留茬高度控制在80mm以下；根据草坪情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。</p> <p>2、园林树木：生长长势强，没有死树和枯枝死杈。</p> <p>3、花坛：花卉长势良好，体现花坛设计要求，造型优美。</p> <p>4、人工湖、喷水池：每2日清洁1次湖面上的漂浮垃圾；每日对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次；每2个月对喷水池清洁1次。</p> <p>5、假山、亭、廊、雕塑等景观小品：每月清洁1次，检查1次；大理石雕塑每季擦洗1次。</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |

| 服务项目                    | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>五、物业服务区域公共秩序维护服务</p> | <p>1、专职公共秩序维护人员，身体健康，责任心强；定期进行安全防范学习；当班时佩戴统一标志，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐；配备对讲装置和其他必备的公共秩序维护工具；交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</p> <p>2、白天巡逻次数不少于6次，夜间巡逻次数不少于8次；每组巡逻人员不少于2人；在遇到突发事件时，及时报告警方，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。</p> <p>3、制定紧急事故处理预案，定期组织员工和业主参与演练。</p> <p>4、设有业主（使用人）24小时求助与报警电话；涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>5、有完善的车辆管理制度；按照委托合同的约定进行进出车辆管理等工作。小区设置明显的交通标志；维持交通秩序；按照合同特别约定履行车辆保管责任。</p> <p>6、健全消防组织，建立消防责任制；根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通；发现火警有义务迅速向消防队报警。每月2次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；每日检测1次喷淋管网水压；消防监控室保护清洁；每日填写工作记录，建档备查。</p> <p>7、各出入口24小时有人值班看守，主出入口至少有2人驻守，白天实行立岗，次出入口至少有1人值守。</p> |

### 三级

| 服务项目             | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常管理与服务</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、管理站设置：小区内设置管理站、客户接待中心、配置办公家具、电话、电脑、打印机、网络连接等办公设施及办公用品。</li> <li>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员具有良好的职业道德，挂牌上岗，统一着装，仪表整洁。小区项目经理有中级以上职称或大专以上学历。</li> <li>3、服务时间：周一至周日在客户接待中心进行8小时业务接待并提供服务，其余时间设有值班接待。</li> <li>4、工作计划：制定小区物业服务与物业服务年度及半年工作计划并组织实施，每半年向委托方报告一次计划实施情况。</li> <li>5、管理制度：有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。制定管理处内部管理制度和考核制度。</li> <li>6、制度公示：服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道。</li> <li>7、服务费收支：每半年向业主公布财务状况。</li> <li>8、满意度调查：每年一次对业主或使用人进行满意情况普测，平时采取多种形式与业主或使用人沟通，对沟通和测评结果进行分析并及时整改，满意率80%以上。</li> <li>9、特约、便民服务：能提供三种以上特约服务（有偿）和六种以上便民（无偿）服务。</li> <li>10、档案管理：建立档案管理制度，建立健全小区物业服务档案[包括物业竣工验收档案、设施设备管理档案、业主或使用人资料档案、日常管理档案等]。</li> <li>11、财务管理：建立健全财务管理制度，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。</li> </ol> |

| 服务项目              | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常管理与服务</p>  | <p>12、维修资金：建立维修资金管理使用台帐，做到运作规范，账目清晰。</p> <p>13、装修事项：告知业主或使用人装修须知，与业主签订《装修服务协议》，加强装修过程中的监督和管理，对违章装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。</p> <p>14、接管项目：承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并出具接管验收报告。</p> <p>15、办公自动化：运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。</p> <p>16、社区文化：每年开展1次以上一定规模的社区文化活动。</p> <p>17、其他：综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> |
| <p>二、日常维护保养服务</p> | <p>1、维修服务：急修服务6小时内到位，12小时内修复；小修原则上2日内修复；特殊情况必须做出说明和限时承诺。对房屋质量等非物业服务企业服务原因出现的问题，帮助业主与建设单位等责任单位进行联系和沟通。</p> <p>2、房屋结构：每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>3、门窗：每2个月一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好。</p> <p>4、屋顶：每年检查二次，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p>           |

| 服务项目              | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>二、日常维护保养服务</p> | <p>5、道路、路面、侧石、窨井盖：每月一次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。</p> <p>6、屋面排水沟、雨、污水管道及化粪池：每年两次对屋面排水沟清扫、疏通一次；每年对楼外排水管道巡检一次，适时清理、清掏楼外排水管道及化粪池，保证化粪池出入口畅通。</p> <p>7、地面排水沟与围墙：每季两次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，围墙每月巡查一次。发现损坏及时修复。</p> <p>8、楼梯间、公用走廊的室内墙地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整，有缺损及时修补。</p> <p>9、安全标志：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，每季检查一次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。</p> <p>10、公共照明系统：楼道灯完好率为100%，景观灯、节日彩灯完好率为90%以上。室内、室外公共电气柜每月巡查一次。限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p> <p>11、消防系统：消防泵、消火栓每年巡查两次，每年保养一次。灭火器每年检查一次。消防水带每年检查一次，消防管网压力每年检查二次。每年对消防知识进行一次宣传。</p> <p>12、智能化系统：系统每月检查一次，发现问题及时维修。保留7天监控录像。</p> <p>13、避雷系统：避雷装置每年检查一次，保证其性能符合国家标准。</p> |

| 服务项目                  | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p> | <p>1、共用楼道：每2日打扫1次各楼层通道和楼梯台阶，每周拖洗2次；大理石地面每季度抛光打蜡1次，每周清洁3次楼梯扶手；每45日擦抹1次各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施；每月擦1次楼梯道共用门窗玻璃。</p> <p>2、电梯及电梯厅：每日清洁1次；每周对电梯内的墙面和地面进行全面的擦试清洗1次；每45日对电梯门壁打腊上光1次；灯饰及轿箱顶部每周清洁1次。</p> <p>3、共用卫生间：每日对共用卫生间清洁2次；每月擦1次灯具；每月2次对共用卫生间进行消杀。</p> <p>4、停车场、共用车库或车棚：每日清扫1次车库；每月擦洗1次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施。</p> <p>5、道路：每日清扫1次；每季度清洁路灯1次。</p> <p>6、标识、宣传牌、雕塑、信报箱：标识、宣传牌每周擦试1次，雕塑每月擦试1次。每周擦试1次业主（使用人）信报箱。</p> <p>7、绿化带：每2日清扫1次绿化带、草地上的垃圾，捡1次草地、绿化带上的小杂物，秋冬季节或落叶较多的季节增加清洁次数。</p> <p>8、休闲、娱乐、健身设施：每日清洁1次。</p> <p>9、门卫、岗亭：每日清洁2次。</p> <p>10、垃圾桶、果皮箱：保持垃圾桶、果皮箱清洁。</p> <p>11、垃圾收集与处理：生活垃圾由业主（使用人）自己送至楼下固定位置，由清扫人员每日收集生活垃圾2次；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次；垃圾日产日清。</p> |

| 服务项目             | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 三、物业服务区域清洁卫生服务   | 12、卫生消杀：夏季蚊、蝇孳生季节每月消杀1次，其他根据季节和当地情况制定具体计划。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 四、物业服务区域绿化养护服务   | <p>1、草坪：成活率在90%以上；基本无病虫害；根据草坪情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。</p> <p>2、园林树木：生长长势好，没有死树和枯枝死杈。</p> <p>3、花坛：花卉长势良好，较好体现花坛设计要求。</p> <p>4、有人工湖、喷水池的：每周清洁2次湖面上的漂浮垃圾；每周对喷水池水面漂浮物打捞清洁2次；每3个月对喷水池清洁1次。</p> <p>5、有假山、亭、廊、雕塑等景观小品的：每季度清洁1次，检查1次；大理石雕塑每年擦洗1次。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 五、物业服务区域公共秩序维护服务 | <p>1、专职公共秩序维护人员，身体健康，责任心强；定期进行安全防范学习；当班时应佩戴明显标志，穿戴统一制服；配备对讲装置和其他必备的公共秩序维护工具；交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</p> <p>2、白天巡逻次数不少于4次，夜间巡逻次数不少于6次；每组巡逻人员不少于2人；在遇到突发事件时，及时报告警方，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。</p> <p>3、制定紧急事故处理预案，定期组织员工演练。</p> <p>4、设有业主（使用人）24小时求助与报警电话；涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>5、有完善的车辆管理制度；按照委托合同的约定进行进出车辆管理等工作。小区设置明显的交通标志；维持交通秩序；按照合同特别约定履行车辆保管责任。</p> <p>6、健全消防组织，建立消防责任制；根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通；发现火警有义务迅速向消防队报警。每季1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；每2日检测1次喷淋管网水压；消防监控室保护清洁；每日填写工作记录，建档备查。</p> <p>7、各出入口24小时有人值班看守，主出入口至少有2人驻守，次出入口有1人值守。</p> |

## 四级

| 服务项目             | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常管理与服务</p> | <p>1、管理站设置：小区内设置管理站、客户接待中心。配置办公家具、电话、电脑、打印机、网络连接等办公设施及办公用品。</p> <p>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员具有良好的职业道德，挂牌上岗，统一着装，仪表整洁。</p> <p>3、服务时间：周一至周日在客户接待中心进行8小时业务接待并提供服务，其余时间设电话接待。</p> <p>4、工作计划：制定小区物业服务与物业服务年度工作计划并组织实施，每年向委托方报告一次计划实施情况。</p> <p>5、管理制度：有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。制定管理处内部管理制度和考核制度。</p> <p>6、制度公示：服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、收费依据、收费标准、投诉渠道。</p> <p>7、服务费收支：每年向业主公布财务状况一次。</p> <p>8、满意度调查：每年一次对业主或使用人进行满意情况普测，平时采取多种形式与业主或使用人沟通，对沟通和测评结果进行分析并及时整改，满意率75%以上。</p> <p>9、特约、便民服务：能提供两种以上特约服务（有偿）和五种以上便民（无偿）服务。</p> <p>10、档案管理：建立档案管理制度，建立健全小区物业服务档案[包括物业竣工验收档案、设施设备管理档案、业主或使用人资料档案、日常管理档案等]。</p> <p>11、财务管理：建立健全财务管理制度，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。</p> <p>12、维修资金：建立维修资金管理使用台帐，做到运作规范，账目清晰。</p> <p>13、装修事项：告知业主或使用人装修须知，与业主签订《装修服务协议》，加强装修过程中的监督和管理，对违章装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。</p> <p>14、接管项目：承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并出具接管验收报告。</p> |

| 服务项目       | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、日常管理与服务  | <p>15、办公自动化：运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。</p> <p>16、社区文化：每年开展1次以上一定规模的社区文化活动。</p> <p>17、其他：综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 二、日常维护保养服务 | <p>1、维修服务：急修服务8小时内到位，24小时内修复；小修3日内修复；特殊情况必须做出说明和限时承诺。对房屋质量等非物业服务企业服务原因出现的问题，帮助业主与建设单位等责任单位进行联系和沟通。</p> <p>2、房屋结构：每年两次对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>3、门窗：每季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。</p> <p>4、屋顶：每年检查一次，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>5、道路、路面、侧石、窞井盖：每季一次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。</p> <p>6、屋面排水沟、雨、污水管道及化粪池：每年一次对屋面排水沟清扫、疏通一次；每年对楼外排水管道巡检一次，适时清理、清掏楼外排水管道及化粪池，保证化粪池出入口畅通。</p> <p>7、地面排水沟与围墙：每季一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，围墙每季查一次。</p> <p>8、楼梯间、公用走廊的室内墙地面：每年巡查一次，</p> |

| 服务项目                  | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>二、日常维护保养服务</p>     | <p>墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整，有缺损及时修补。</p> <p>9、安全标志：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，每半年检查一次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。</p> <p>10、公共照明系统：楼道灯完好率为 95%，景观灯、节日彩灯完好率为 85%以上。室内、室外公共电气柜每月巡查一次。限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p> <p>11、消防系统：消防泵、消火栓每年检查一次，每年保养一次。灭火器每年检查一次。消防水带每年检查一次，消防管网压力每年检查二次。</p> <p>12、智能化系统：系统每季检查一次，发现问题及时维修。保留 3 天监控录像。</p> <p>13、避雷系统：避雷装置每年检查一次，保证其性能符合国家标准。</p> |
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p> | <p>1、共用楼道：每周打扫 2 次各楼层通道和楼梯台阶，拖洗 1 次；每周清洁 2 次楼梯扶手；每 45 日擦抹 1 次各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施；每 45 日擦 1 次楼梯道共用门窗玻璃。</p> <p>2、电梯及电梯厅：每日清洁 1 次，每周对电梯内的墙面和地面进行全面的擦试清洗 1 次；每季度对电梯门壁打腊上光 1 次；灯饰及轿箱顶部每周清洁 1 次。</p> <p>3、共用卫生间：每日对共用卫生间清洁 2 次；每月擦 1 次灯具；每月 2 次对共用卫生间进行消杀。</p> <p>4、停车场、共用车库或车棚：每 2 日清扫 1 次车库；每季度擦洗 1 次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施。</p>                 |

| 服务项目                    | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p>   | <p>5、道路：每日清扫1次；每半年清洁路灯1次。</p> <p>6、标识、宣传牌、雕塑、信报箱：标识、宣传牌每周擦拭1次，雕塑每2个月擦拭1次。每旬擦拭1次业主（使用人）信报箱。</p> <p>7、绿化带：每2日清洁1次绿化带、草地上的垃圾。</p> <p>8、休闲、娱乐、健身设施：每日清洁1次。</p> <p>9、门卫、岗亭：每日清洁2次。</p> <p>10、垃圾收集与处理：生活垃圾由业主（使用人）自己送至楼下固定位置，由清扫人员每日收集生活垃圾2次；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次；垃圾日产日清。</p> <p>11、卫生消杀：针对灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠的实际需要和季节特点制定具体计划。</p> |
| <p>四、物业服务区域绿化养护服务</p>   | <p>1、草坪：成活率在85%以上；无大面积病虫害；根据草坪情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。</p> <p>2、园林树木：生长长势一般，没有死树和明显枯枝死杈。</p> <p>3、花坛：花卉长势良好。</p> <p>4、有人工湖、喷水池的：每周清洁1次湖面上的漂浮垃圾；每周对喷水池水面漂浮物打捞清洁2次；每4个月对水池清洁1次。</p> <p>5、有假山、亭、廊、雕塑等景观小品的：每半年清洁1次，检查1次；大理石雕塑每2年擦洗1次。</p>                                                                                     |
| <p>五、物业服务区域公共秩序维护服务</p> | <p>1、专职公共秩序维护人员，身体健康，责任心强；定期进行安全防范学习；当班时应佩戴明显标志，穿戴统一制服；配备对讲装置和其他必备的公共秩序维护工具；交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</p> <p>2、白天巡逻次数不少于3次，夜间巡逻次数不少于4次；在遇到突发事件时，及时报告警方，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。</p>                                                                                                                        |

| 服务项目 | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>3、制定紧急事故处理预案，定期组织员工演练。</p> <p>4、设有业主（使用人）求助与报警电话；并保证白天正常接听；涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>5、有较为完善的车辆管理制度；按照委托合同的约定进行进出车辆管理等工作。小区设置明显的交通标志；维持交通秩序；按照合同特别约定履行车辆保管责任。</p> <p>6、按照物业服务合同约定，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通；发现火警有义务迅速向消防队报警。每季1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；每周检测1次喷淋管网水压；消防监控室保护清洁；每日填写工作记录，建档备查。</p> <p>7、主出入口24小时有人值班看守，主出入口有2人驻守，次出入口有1人值守。</p> |

## 五级

| 服务项目             | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常管理与服务</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、管理站设置：小区内设置管理站、配置办公家具、电话、电脑等一般的办公设备。</li> <li>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员具有良好的职业道德，挂牌上岗，统一着装，仪表整洁。</li> <li>3、服务时间：周一至周六在小区管理处进行8小时业务接待并提供服务，其余时间设电话接待。</li> <li>4、工作计划：制定小区物业服务与物业服务年度工作计划并组织实施，每年向委托方报告一次计划实施情况。</li> <li>5、管理制度：有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。制定管理处内部管理制度和考核制度。</li> <li>6、制度公示：服务场所公示办事制度、办事规章、收费依据、收费标准。</li> <li>7、服务费收支：每年向业主公布财务状况一次。</li> <li>8、满意度调查：采取多种形式与业主或使用人沟通，对沟通和测评结果进行分析并及时整改，满意率70%以上。</li> <li>9、档案管理：建立小区物业服务档案[包括物业竣工验收档案、设施设备管理档案、业主资料档案]。</li> <li>10、财务管理：建立健全财务管理制度，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。</li> <li>11、装修事项：告知业主或使用人装修须知，对违章装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。</li> <li>12、接管项目：承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并出具接管验收报告。</li> <li>13、社区文化：每年开展1次有一定规模的社区文化活动。</li> </ol> |

| 服务项目                        | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>二、日常<br/>维护保养<br/>服务</p> | <p>1、维修服务：急修服务 10 小时内到位，36 小时内修复；小修 5 日内修复；特殊情况必须做出说明和限时承诺。对房屋质量等非物业服务企业服务原因出现的问题，帮助业主与建设单位等责任单位进行联系和沟通。</p> <p>2、房屋结构：每年一次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>3、门窗：每半年一次巡视楼内公共部位门窗，保持门窗开闭正常。</p> <p>4、屋顶：每年检查一次，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>5、道路、路面、侧石、窨井盖：每半年一次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡查，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。</p> <p>6、雨、污水管道及化粪池：每年对楼外排水管道巡检一次，适时清理、清掏楼外排水管道及化粪池。</p> <p>7、地面排水沟与围墙：每半年一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，围墙每年查一次。</p> <p>8、安全标志：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，每半年检查一次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。</p> <p>9、公共照明系统：楼道灯完好率为 90%左右，景观灯、节日彩灯完好率为 80%以上。室内、室外公共电气柜每季巡查一次。</p> <p>10、消防系统：消防泵、消火栓每年检查一次，每年保养一次。灭火器每年检查一次。消防水带每年检查一次，消防管网压力每年检查二次。</p> <p>11、智能化系统：系统每半年检查一次，发现问题及时维修。保留当天监控录像。</p> |

| 服务项目                  | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p> | <p>1、共用楼道：每周打扫1次各楼层通道和楼梯台阶；每周清洁1次楼梯扶手；每周擦抹1次各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施；每季度楼梯间墙面除尘1次；每季度擦1次楼道共用门窗玻璃。</p> <p>2、电梯及电梯厅：每2日清洁1次电梯轿箱，抹布擦试1次电梯门壁；每月对电梯内的墙面和地面进行全面的擦试清洗1次；灯饰及轿箱顶部每月清洁1次。</p> <p>3、共用卫生间：每日对共用卫生间清洁1次；每月2次对共用卫生间进行消杀。</p> <p>4、停车场、共用车库或车棚：每2日清扫1次车库；每半年擦洗1次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施。</p> <p>5、道路：每日清扫1次；每年清洁路灯1次。</p> <p>6、标识、宣传牌、雕塑、信报箱：标识、宣传牌每周擦试1次，雕塑每季擦试1次。每半月擦试1次业主（使用人）信报箱。</p> <p>7、绿化带：每周清扫2次绿化带、草地上的垃圾。</p> <p>8、休闲、娱乐、健身设施：每周清洁3次。</p> <p>9、门卫、岗亭：每日清洁1次。</p> <p>10、垃圾收集与处理：生活垃圾由业主（使用人）自己送至楼下固定位置，由清扫人员每日收集生活垃圾1次；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾1次；垃圾日产日清。</p> <p>11、卫生消杀：针对灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠的实际需要和季节特点制定具体计划。</p> |
| <p>四、物业服务区域绿化养护服务</p> | <p>1、草坪：成活率在80%以上；无大面积病虫害；根据情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。</p> <p>2、园林树木：生长长势一般，树木生长基本正常。</p> <p>3、花坛：花卉长势较好。</p> <p>4、有人工湖、喷水池的：每旬打捞1次湖面上的漂浮垃圾；每周对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次；每6个月对水池清洁1次。</p> <p>5、有假山、亭、廊、雕塑等景观小品的：每年清洁1次，检查1次。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| 服务项目                    | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>五、物业服务区域公共秩序维护服务</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、专职公共秩序维护人员，身体健康，责任心强；定期进行安全防范学习；当班时应佩戴明显标志，交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</li> <li>2、每日巡逻次数不少于2次，在遇到突发事件时，及时报告警方，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。</li> <li>3、制定紧急事故处理预案。</li> <li>4、设有业主（使用人）求助与报警电话；并保证白天正常接听；涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持小区正常生活秩序。</li> <li>5、有车辆管理制度；按照委托合同的约定进行进出车辆管理等工作。小区设置明显的交通标志；按照合同特别约定履行车辆保管责任。</li> <li>6、按照物业服务合同约定，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通；发现火警有义务迅速向消防队报警。每季1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；每周检测1次喷淋管网水压；消防监控室保护清洁。</li> <li>7、主出入口24小时有人值班看守，主出入口有1人驻守，次出入口有1人值守。</li> </ol> |

## 六级

| 服务项目              | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、日常管理与服务</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、管理站设置：小区内设置管理站。配置电话等简单的办公设备。</li> <li>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员具有良好的职业道德，挂牌上岗。</li> <li>3、服务时间：周一至周五在接待地点进行8小时业务接待，其余时间设电话接待。</li> <li>4、工作计划：制定小区物业服务与物业服务年度工作计划并组织实施。</li> <li>5、管理制度：有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。</li> <li>6、制度公示：服务场所公示收费依据、收费标准。</li> <li>7、服务费收支：每年向业主公布财务状况一次。</li> <li>8、档案管理：建立小区物业服务档案。</li> <li>9、装修事项：对违章装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。</li> <li>10、接管项目：承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行简单查验，并出具接管验收报告。</li> </ol> |
| <p>二、日常维护保养服务</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、维修服务：急修服务12小时内到位，48小时内修复；小修7日内修复；特殊情况必须做出说明和限时承诺。对房屋质量等非物业服务企业服务原因出现的问题，帮助业主与建设单位等责任单位进行联系和沟通。</li> <li>2、房屋结构：每年一次对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</li> <li>3、门窗：每年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。</li> </ol>                                                                                                                                                                                      |

| 服务项目                  | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>二、日常维护保养服务</p>     | <p>4、道路、路面、侧石、窨井盖：每年一次对路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，要求窨井盖不漫溢，井盖不缺损，能正常使用。</p> <p>5、雨、污水管道及化粪池：适时清理、清掏楼外排水管道及化粪池。</p> <p>6、地面排水沟：每半年一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物。</p> <p>7、安全标志：对危险隐患部位设置安全防范警示标志。</p> <p>8、公共照明系统：楼道灯完好率为 80%左右，景观灯、节日彩灯完好率为 80%以上。</p> <p>9、消防系统：消火栓每年检查一次，灭火器每年检查一次。消防水带每年检查一次。</p>                                                                                                                                                                           |
| <p>三、物业服务区域清洁卫生服务</p> | <p>1、共用楼道：每周打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶。</p> <p>2、共用卫生间：每日对共用卫生间清洁 1 次；每月 2 次对共用卫生间进行消杀。</p> <p>3、停车场、共用车库或车棚：每 3 日清扫 1 次车库；每年擦洗 1 次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施。</p> <p>4、道路：每周清扫 3 次。</p> <p>5、标识、宣传牌、雕塑、信报箱：标识、宣传牌每月擦拭 2 次，雕塑每半年擦拭 1 次。每月擦拭 1 次业主（使用人）信报箱。</p> <p>6、绿化带：每周清扫 1 次绿化带、草地上的垃圾。</p> <p>7、休闲、娱乐、健身设施：每周清洁 2 次。</p> <p>8、门卫、岗亭：每日清扫 1 次。</p> <p>9、垃圾收集与处理：生活垃圾由业主（使用人）自己送至楼下固定位置，由清扫人员每日收集生活垃圾 1 次；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾 1 次；垃圾日产日清。</p> <p>10、卫生消杀：针对灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠的实际需要和季节特点制定具体计划。</p> |

| 服务项目             | 服务标准                                                                                                                                                          |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 四、物业服务区域绿化养护服务   | <p>1、草坪：成活率在 75%以上；无大面积病虫害；每年至少进行 1 次施肥、至少进行 1 次修剪；发生病虫害及时喷药。</p> <p>2、园林树木：生长长势一般，树木生长基本正常。</p> <p>3、花坛：花卉长势一般。</p>                                          |
| 五、物业服务区域公共秩序维护服务 | <p>1、有公共秩序维护人员，身体健康，有责任心；当班时应佩戴标志。</p> <p>2、白天不定人不定期巡视。</p> <p>3、有车辆管理制度。</p> <p>4、按照约定在部分时段、指定部位安排人员值班看守，协助有关部门维护正常生活秩序。保证 1 个出入口 24 小时正常通行，其余出入口晚间可以关闭。</p> |

## 七级

| 服务项目           | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、日常管理与服务      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、管理站设置：小区内设置接待地点。配置电话等简单的办公设备。</li> <li>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员具有良好的职业道德，挂牌上岗。</li> <li>3、服务时间：周一至周五在接待地点进行8小时业务接待，其余时间设电话接待。</li> <li>4、制度公示：服务场所公示收费依据、收费标准。</li> <li>5、服务费收支：每年向业主公布财务状况一次，公共水电费分摊每年向业主公布一次。</li> <li>6、档案管理：建立小区物业服务基础档案。</li> <li>7、装修事项：对违章装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。</li> <li>8、接管项目：承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并出具接管验收报告。</li> </ol> |
| 二、日常维护保养服务     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、房屋结构：发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</li> <li>2、道路、路面、侧石、窨井盖：发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</li> <li>3、雨、污水管道及化粪池：遇有堵塞进行清理、清掏。</li> <li>4、消防系统：消火栓每年检查一次，灭火器每年检查一次。消防水带每年检查一次。</li> </ol>                                                                                                                                                                        |
| 三、物业服务区域清洁卫生服务 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、共用卫生间：每日对共用卫生间清洁1次；每月2次对共用卫生间进行消杀。</li> <li>2、停车场、共用车库或车棚：每周清扫1次。</li> <li>3、道路：每周清扫2次。</li> <li>4、绿化带：每周清扫1次绿化带、草地上的垃圾。</li> <li>5、门卫、岗亭：每周清扫1次。</li> <li>6、垃圾收集与处理：生活垃圾由业主（使用人）自己送至指定的垃圾箱；每日收集垃圾1次；垃圾日产日清。</li> </ol>                                                                                                                             |

| 服务项目             | 服务标准                                                                                           |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 四、物业服务区域绿化养护服务   | 1、草坪：无大面积病虫害。<br>2、园林树木：生长长势一般，树木生长基本正常。<br>3、花坛：花卉长势一般。                                       |
| 五、物业服务区域公共秩序维护服务 | 1、小区管理人员协助有关部门维持小区正常生活秩序。<br>2、按照业主或业主委员会委托合同的约定在部分时段、指定部位安排人员值班看守，协助维护正常生活秩序。保证1个出入口24小时正常通行。 |