

日照市物价局
15

日照市物价局 文件

日照市住房和城乡建设委员会

日价费发〔2013〕6号

关于对日照市区普通住宅前期物业服务费 实行分等级管理的通知

各区县物价局、建设局，市区各建设单位、物业服务企业、住宅小区业主委员会：

为进一步规范物业服务收费行为，维护业主、物业使用人、物业服务企业的合法权益，根据《山东省物业管理条例》、《山东省住宅物业服务收费管理办法》（鲁价综发〔2011〕185号）、《日照市住宅物业服务收费管理实施办法》（日政办发〔2013〕5号）等有关规定，结合我市实际，经市政府同意，决定对市区普通住宅前期物业服务收费实行分等级管理。现将有关事宜通知如下：

一、普通住宅前期物业服务收费分等级管理适用范围

普通住宅前期物业服务费实行政府指导价，并实行分等级定价，物业服务费分等级管理适用于市区行政区域内普通住宅前期物业服务收费。非普通住宅以及业主委员会成立后的普通住宅物业服务收费实行市场调节价，由业主大会或全体业主与物业服务企业约定，并到物业所在地政府价格、物业主管部门备案。为学校、医院、写字楼、工业园区、商场（商埠）、宾馆（酒店）等提供的物业服务，其收费标准实行市场调节价，由当事人双方合同约定。

二、普通住宅前期物业服务费等级标准划分

根据物业服务的等级、服务质量、服务成本等因素，将普通住宅前期物业服务费划分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级五个等级。其中一星级为最低等级，五星级为最高等级。物业服务费等级的服务要求分别与物业服务质量等级标准相对应（具体见附件1、附件2）。各项服务也可以选择不同的服务质量等级进行组合，物业服务费为所选择服务质量等级分项基准价格的总和。每个等级的物业服务收费标准上、下浮动幅度不得超过基准价格的10%。

三、普通住宅前期物业服务费收费等级的确定

依法选聘前期物业服务企业的住宅小区，建设单位应当根据住宅小区的具体情况，结合物业特点和服务要求，选择适当的物业服务质量等级和收费等级，确定具体物业服务收费标准，并在

前期物业服务合同中约定。

四、普通住宅前期物业服务收费标准确认程序

建设单位应在物业销售前向当地价格主管部门报送以下资料原件及复印件(加盖公章)，同时抄报同级物业主管部门，经审查符合要求的，予以办理：

1. 建设工程规划许可证；
2. 住宅小区总平面图及规划设计评审中心出具的施工图面积确认函；
3. 建筑工程施工许可证；
4. 共用设施设备配备，包括排水系统、公共照明、消防系统、避雷系统、弱电系统、供水系统、升降系统、水景（动力）系统等情况说明；
5. 物业主管部门核定的物业服务质量等级材料；
6. 《日照市普通住宅前期物业服务费等级及基准价格登记表》
7. 申请前期物业服务收费等级的书面报告；
8. 其他需要报送的资料。

建设单位在申请办理商品房预售许可证前或者商品房现售备案前，应当将《前期物业服务合同》以及选聘的物业服务企业资质证书、税务登记证、企业法人营业执照、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料分别报政府价格主管部门、物业主管部门备案。备案有效期为一年。

18

本通知自 2013 年 2 月 19 日起执行。本通知执行前已签订物业服务合同并约定期限的，在合同期内，物业服务及其收费标准仍按合同约定执行；物业服务合同未约定固定期限或者前期物业服务合同已经到期的，物业服务及其收费标准等应按本通知规定执行。

附件：1、日照市普通住宅前期物业服务费等级及基准价格
2、日照市住宅物业服务质量等级标准

二〇一三年二月十九日

主题词：物业 收费 管理 通知

抄报：省物价局，省住建厅。

日照市物价局办公室

2013 年 2 月 19 日印发

附件 1

日照市普通住宅前期物业服务费等级及基准价格

物业服务费等级分别对应日照市住宅物业服务质量等级标准，并包含山东省公布的物业服务规范中物业服务的基本要求。普通住宅前期物业服务收费基准价格试行一年。

一级物业服务收费基准价格

序号	内容	基准价格: 元/月平方米建筑面积		浮动幅度
		不带电梯普通住宅	带电梯普通住宅	
1	综合管理服务	0.04	0.55	±10%
2	房屋、共用设施、设备维护与管理服务	0.06		
3	协助公共秩序维护服务	0.05		
4	保洁服务	0.05		
5	绿化服务	0.05		
合计		0.25		

二级物业服务收费基准价格

序号	内容	基准价格：元/月平方米 建筑面积		浮动幅度
		不带电梯 普通住宅	带电梯普通住 宅	
1	综合管理服务	0.08	0.65	±10%
2	房屋管理与维修 养护服务	0.03		
3	共用设备设施维 修、保养服务	0.05		
4	协助公共秩序维 护服务	0.07		
5	保洁服务	0.06		
6	绿化服务	0.06		
合计		0.35		

三级物业服务收费基准价格

序号	内容	基准价格: 元/月平方米 建筑面积		浮动幅度
		不带电梯 普通住宅	带电梯普通 住宅	
1	综合管理服务	0.10	0.80	±10%
2	房屋管理与维修 养护服务	0.03		
3	共用设备设施运 行、维修、保养 服务	0.05		
4	协助公共秩序维 护服务	0.15		
5	保洁服务	0.10		
6	绿化服务	0.07		
合计		0.50		

四级物业服务收费基准价格

序号	内容	基准价格: 元/月平方米 建筑面积		浮动幅度
		不带电梯 普通住宅	带电梯普通 住宅	
1	综合管理服务	0.15	1.10	±10%
2	房屋管理与维修养护服务	0.05		
3	共用设备设施运行、维修、保养服务	0.15		
4	协助公共秩序维护服务	0.20		
5	保洁服务	0.15		
6	绿化服务	0.10		
合计		0.80		

五级物业服务收费基准价格

序号	内容	基准价格: 元/月平方米 建筑面积		浮动幅度
		不带电梯 普通住宅	带电梯普通 住宅	
1	综合管理服务	0.20	1.50	±10%
2	房屋管理与维修 养护服务	0.08		
3	共用设备设施运 行、维修、保养服 务	0.20		
4	协助公共秩序维 护服务	0.30		
5	保洁服务	0.25		
6	绿化服务	0.15		
7	特约服务（有偿）	0.02		
合计		1.20		

日照市住宅物业服务等级标准

一星级

一、综合管理服务

- 1、前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。
- 2、承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3、客户服务场所工作时间不少于 8 小时，设置并公示 24 小时服务电话。
- 4、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。
- 5、实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布一次服务资金的收支情况。
- 6、每年的沟通面不低于小区住户的 50%，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 80%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 70%，处理率达 80%以上。

二、房屋、共用设施、设备维护与管理服务

- 1、制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度。
- 2、每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
- 3、业主或物业使用人装修前，物业服务企业应依规定与其签

订装修协议，告知业主或物业使用人装修须知，并监督装修过程。对违规装修，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，应及时劝阻或制止。

4、对违反规划私搭乱建、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部门。

5、发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主委员会、部门并安排专项维修。

6、发现道路、路面、侧石、窨井盖损坏时，应及时告知相关业主委员会、部门并安排专项维修。

7、雨、污水管道及化粪池遇有堵塞时应进行清理、清掏。

8、对危险隐患部位设置安全防范警示标志。

9、路灯、楼道灯完好率不低于 80%，院落照明灯按时开启，满足使用要求。

10、在每年供热季开始前完成承担的采暖供热系统的年度检修保养工作。

11、委托专业电梯维保单位按质检部门要求对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；电梯发生故障时，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复。

12、每年对避雷装置进行 1 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。

三、协助公共秩序维护服务

1、人员要求

(1) 公共秩序维护人员应身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。

(2) 对小区日常护卫事项保持高度警惕，并做出正确反应。

2、门岗

(1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

(2) 保障值班电话畅通，接听及时。

(3) 主出入口有专人 24 小时值勤，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。

(4) 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

(5) 对装修及其它临时施工人员的出入进行登记并加强询问，阻止小商小贩、可疑人员随意出入。

(6) 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。

3、巡逻

(1) 每 6 小时在小区内巡逻 1 次。

(2) 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。

4、车辆管理

(1) 小区内设置简易的交通标志。

(2) 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车

的行为进行劝阻、纠正。

(3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。

(4) 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班，车辆出入记录规范、详实。

(5) 住宅小区中的车库不应私自改建、分隔、拆除。

(6) 非机动车应定点停放。

5、紧急事故防范

(1) 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

(2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。

(3) 每年组织 1 次应急预案演习。

四、保洁服务

1、楼内保洁

(1) 楼层通道和楼梯台阶，每周清扫 2 次，地面每两周湿拖 1 次。

(2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁 1 次；

(3) 共用门窗玻璃，每季度擦拭 1 次。

(4) 电梯轿厢地面、四壁每周清洁 2 次，无积尘。

2、外围保洁

(1) 道路每日清扫 1 次，雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。

(2) 停车场、共用车库或车棚每周清扫 1 次。

(3) 绿化带及草坪上的垃圾每周清扫 1 次。

(4) 天台、明沟、上人屋面每半年清扫 1 次。

(5) 路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。

(6) 设有公共卫生间的，每日清洁 1 次。保持通风，无杂物。

3、垃圾收集与处理

(1) 应设置生活垃圾集中投放点，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾。

(2) 垃圾桶、果皮箱每月清洁 1 次。

五、绿化服务

根据住宅小区内绿化实际情况应做到：

——对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护；

——定期清除绿地杂草、杂物；

——无大面积病虫害。

二星级

一、综合管理服务

1、前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

2、承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查

验，验收手续齐全。

3、客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。

4、24 小时受理业主或物业使用人报修。急修 30 分钟内到现场处理，一般修理 3 日内完成（预约除外）。

5、对业主或物业使用人的投诉在 3 日内答复处理。

6、实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况。

7、每年开展 1 次以上一定规模的社区文化活动。

8、每年的沟通面不低于小区住户的 60%，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 85%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 80%，处理率达 85%以上。

二、房屋管理与维修养护服务

1、制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度。

2、每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

3、业主或物业使用人装修前，物业服务企业应依规定与其签订装修协议，告知业主或物业使用人装修须知，并监督装修过程。对违规装修，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，应及时劝阻或制止。

4、对违反规划私搭乱建、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部门。

5、每年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行 1 次检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及相关部门并安排专项维修。

6、每季对楼内公共部位门窗进行 1 次巡视，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。

7、每季对路面、侧石、窨井盖等设施进行 1 次巡检，发现损坏及时告知相关业主、部门并安排专项维修，要求窨井不漫溢，井盖不缺损，能正常使用。

8、适时清理、清掏楼外雨、污水管道及地面排水沟，并保持畅通。

三、共用设备设施维修、保养服务

1、对存在危险隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。

2、路灯、楼道灯完好率不低于 85%，院落照明灯按时开启，满足使用要求。

3、在每年供热季开始前完成承担的采暖供热系统的年度检修保养工作。

4、载人电梯 24 小时正常运行；委托专业电梯维保单位按质监部门要求对电梯定期进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；电梯发生故障时，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复。

5、每年对避雷装置进行 1 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及

时修复，保证其性能符合国家规定。

四、协助公共秩序维护服务

1、人员要求

(1) 有专职公共秩序维护人员，身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。

(2) 对小区日常护卫事项保持高度警惕，并做出正确反应。

2、门岗

(1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

(2) 保障值班电话畅通，接听及时。

(3) 主出入口有专人 24 小时值勤，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。

(4) 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

(5) 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

(6) 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。

3、巡逻

(1) 制定巡查方案，每 5 小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次。

(2) 每天不定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。

(3) 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采

取必要措施。

4、车辆管理

(1) 小区内设置简易的交通标志，地面有停车点。

(2) 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

(3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。

(4) 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班，车辆出入记录规范、详实。

(5) 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。

(6) 非机动车应定点停放。

5、紧急事故防范

(1) 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

(2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。

(3) 每年组织 1 次以上应急预案演习。

五、保洁服务

1、楼内保洁

(1) 楼层通道和楼梯台阶，每周清扫 3 次，地面每两周湿拖 1 次。

(2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁 2 次；

(3) 共用门窗玻璃，每 2 月擦拭 1 次，目视干净。

(4) 电梯轿厢地面、四壁每 2 天清洁 1 次，无积尘。

2、外围保洁

(1) 道路每日清扫 1 次。雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。

(2) 停车场、共用车库或车棚每周清扫 2 次。

(3) 休闲、娱乐、健身设施每周清洁 2 次。

(4) 绿化带及草坪上的垃圾每周清扫 2 次。

(5) 门卫、岗亭每周清扫 2 次。

(6) 天台、明沟、上人屋面每季清扫 1 次。

(7) 路灯、楼道灯每季清洁 1 次。

(8) 设有公共卫生间的，每日清洁 1 次；每月 1 次对公共卫生间进行消杀。

3、垃圾收集与处理

(1) 应设置生活垃圾集中投放点，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾。

(2) 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。

(3) 垃圾桶、果皮箱每月清洁 1 次。

4、卫生消杀

针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划，开展卫生消杀。

六、绿化服务

根据住宅小区内绿化实际情况应做到：

- 对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护；
- 定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 10%；
- 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到 70%；
- 适时进行防冻保暖，预防病虫害；
- 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。

三星级

一、综合管理服务

- 1、前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。
- 2、承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3、客户服务场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。
- 4、24 小时受理业主或物业使用人报修。急修 20 分钟内到现场处理，一般修理 2 日内完成（预约除外）。

5、对业主或物业使用人的投诉在 2 日内答复处理。

6、实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况。

7、能提供三种以上便民（无偿）服务，如电瓶车接送、配置手推车、邮件收发、信息咨询等。

8、每年开展 2 次以上一定规模的社区文化活动。

9、每年的沟通面不低于小区住户的 70%，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 90%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 80%，处理率达 90%以上。

二、房屋管理与维修养护服务

1、房屋管理

（1）制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。

（2）每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

（3）小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。

（4）房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无明显污迹。

（5）楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。

（6）室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁、统

一、美观，无安全隐患或破损。

(7)对违反规划私搭乱建、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部门。

2、巡查与维修养护

(1) 巡查

物业服务企业应根据小区实际情况选择房屋维护巡查项目，包括：

——每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；

——每年检查1次墙体、墙面；

——每年检查1次顶棚；

——每年检查1次楼梯、扶手；

——每年检查1次屋面保温隔热层、防水层；

——每年检查1次散水坡、雨檐台、连廊；

——每年全面检查1次楼板、地面砖；

——每季巡查1次小区各标识；

——每月全面检查1次公共门窗；

——每月巡查1次路面、侧石、井盖等；

——每月巡查1次围墙；

——每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品；

——每月巡查1次室外健身设施、儿童乐园。

(2) 维修服务

在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。依照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目在 3 日内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并于 3 日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。

3、装饰装修管理

（1）受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

（2）装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，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，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主委员会，并在物业管理区域内公示。

（3）装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

（4）委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在 3-5 日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 3-5 日内清运。

三、共用设备设施运行、维修、保养服务

1、供配电

（1）每日 1 次对设备运行状况进行检查，低压配电室可每月

巡查 1 次。

(2) 高低压配电柜、变压器每年 1 次检修除尘，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。

(3) 配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止蛇鼠等小动物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

(4) 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。

2、公共照明

(1) 院落、楼道照明巡查每月 1 次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 90%以上；院落照明灯按时开启，满足使用要求。

(2) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具基本无损坏、无变形、无锈蚀，完好率 85%以上。

3、电梯

(1) 电梯设备运行情况每日巡查 1 次，建立记录。

(2) 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，轿厢内整洁。

(3) 委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

(4) 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；发生困人或其它重大事故，物业管理应立即通知电梯维保单位，并在 15 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；物业服务企业保存相关记录。

4、给排水

（1）生活供水

①泵房设备运行情况每日检查 1 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每月 1 次。

②水泵、阀门进行全面检查、检测、保养每年 1 次，保证正常供水；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。

③水箱、水池每年清洗 2 次，检查保养附属配件，并对水质进行化验，二次供水水质符合国家饮用水标准。

④水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性。

⑤泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇鼠等小动物进入。

（2）雨污水排放

①公共污水管道每年检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通。

②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。

③污水提升泵检查保养每年 1 次，对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。

④雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

⑤不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。

5、供热设施

（1）自行供热的住宅小区，其供热设备、设施及供热管线应由物业服务企业负责维护、管理，或由其委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的住宅小区，物业服务企业可根据集中供热部门的委托，承担小区内供热交换站及二次供热管线的维护和管理。

（2）每年在供热开始前完成采暖供热系统的年度检修保养工作。

（3）供热季节，供热交换站内应设 24 小时值班人员，每 6 小时对机房和设备巡视一次，并做好设备运行记录，及时发现和处理设备的各类故障隐患。

（4）维修人员每日 10：00、22：00 对小区供采暖阀门进行巡视检查，对巡视中发现的问题应及时采取整改措施，暂时不能解决的应及时上报主管部门。

6、安全防范设施

物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选

择做好下列维护保养工作：

——监控系统，做到：

设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；

按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；

设备出现故障，能及时修复。

——门禁系统，做到：

每周巡视 1 次，保证系统工作正常；

门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；

一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复。

——电子巡更，做到：

调试保养每季 1 次，保证正常运行；

保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。

——周界防范系统，做到：

主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查 1 次；

报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；

系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复。

7、防雷接地系统

(1) 每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。

(2) 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。

四、协助公共秩序维护服务

1、人员要求

(1) 专职公共秩序维护人员中 55 周岁以下的人员占总数的 60%以上，身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。

(2) 有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、安防器械和设备。

(3) 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

2、门岗

(1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

(2) 保障值班电话畅通，接听及时。

(3) 各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，7: 00 ~ 9: 00、17: 00 ~ 19: 00 设立岗，按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记。

(4) 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

(5) 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问。

(6) 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通，阻止小商小贩、可疑人员随意入内。

3、巡逻

(1) 制定详细的巡查方案，小区院落、车库、车场每 3 小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次。

(2) 每天定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。

(3) 巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。

4、车辆管理

(1) 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范。

(2) 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

(3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。

(4) 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班，车辆出入记录规范、详实。

(5) 住宅小区中的车库不应私自改建、分隔、拆除。

(6) 非机动车应定点停放。

5、监控

(1) 设有监控室的应有专人 24 小时值班, 交接班记录规范、详实。

(2) 监控室收到报警信号后, 公共秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理。

(3) 监控的录入资料至少保持 30 日, 有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

6、紧急事故防范

(1) 对洪涝、地震等突发性自然灾害, 火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案, 明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门, 并协助采取相应措施。

(2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故, 应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。

(3) 每年组织 1 次以上应急预案演习。

五、保洁服务

1、楼内保洁

(1) 楼层通道和楼梯台阶, 每日清洁 1 次, 地面每周湿拖 1 次。

(2) 楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每周清洁 1 次。(3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季清洁 1 次。

(4) 共用门窗玻璃, 每 2 月擦拭 1 次, 目视干净。

(5) 电梯轿厢地面每日清洁 1 次，目视干净。

2、外围保洁

(1) 道路每日清扫 1 次，目视无明显杂物、污迹和积水；雨雪天气及时清扫主要道路，方便出行。

(2) 绿化带每 2 日清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。

(3) 水景开放期内，每 2 日清洁 1 次，水面无明显漂浮物。

(4) 休闲娱乐、健身设施每 2 日擦拭 1 次。设施表面干净，地面无杂物。

(5) 3 米以下庭院灯、草坪灯每月清洁 1 次，目视干净。

(6) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品：每月清洁 1 次，目视干净。

(7) 天台、明沟、上人屋面每 2 月清洁 1 次，无垃圾堆放，排水顺畅。

(8) 设有公共卫生间的，每日清洁 1 次；每月 1 次对公共卫生间进行消杀。

3、车库、车棚

(1) 地面每 2 日清洁 1 次，每 2 月冲刷 1 次。保持空气流通，地面无明显杂物、垃圾、积水。

(2) 天花板、墙面每季清洁 1 次，无蜘蛛网。

(3) 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每季清洁 1 次。

4、垃圾收集与处理

(1) 应设置生活垃圾集中投放点，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾。

(2) 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。

(3) 垃圾桶、果皮箱每月清洁 2 次。

5、卫生消杀

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每半年进行 1 次，无明显鼠迹。

六、绿化服务

根据住宅小区内绿化实际情况应做到：

——对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果；

——定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 10%；

——对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到 90%，土地无明显裸露；

——适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害；

——树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。

四星级

一、硬件设施要求

1、小区内地面停车位数量不多于小区总停车位数量的 10%，专用固定停车泊位不少于 0.8 个/户。

2、住宅小区应具备门禁系统、监控系统、电子巡更系统或其他两项以上安全防范设施。

3、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。

4、新建小区绿地率不应低于 30%，旧区改建不宜低于 25%。

5、住宅小区公共服务设施的配建水平应与居住人口规模相对应。

二、综合管理服务

1、前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

2、承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

3、客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。

4、24 小时受理业主或物业使用人报修。急修 20 分钟内到现场处理，一般修理 1 天内完成（预约除外）。

5、对业主或物业使用人的投诉在 2 天内答复处理。

6、住宅小区项目经理应具有物业管理师资格，有 4 年以上的物业服务工作经验，并有 2 年以上小区项目经理任职经历。

7、实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况。

8、能提供五种以上便民（无偿）服务，如电瓶车接送、配置手推车、短时间内存放物品、邮件收发、信息咨询等。

9、每年开展 3 次以上一定规模的社区文化活动，节假日有专题环境布置。

10、每年的沟通面不低于小区住户的 80%，每季至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 90%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 90%，处理率达 90%以上。

三、房屋管理与维修养护服务

1、房屋管理

(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。

(2) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

(3) 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。

(4) 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。

(5) 楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。

(6) 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。

(7) 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。

(8) 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、

遮阳蓬等。

(9)对违反规划私搭乱建、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部门。

2、维修养护

(1) 巡查

物业服务企业应根据小区实际情况选择房屋维护巡查项目，包括：

——每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；

——每季检查1次墙体、墙面；

——每年检查2次顶棚；

——每年检查2次楼梯、扶手；

——每年检查2次屋面保温隔热层、防水层；

——每年检查2次天台扶栏、公共防盗网；

——每年检查2次散水坡、雨檐台、连廊；

——每年全面检查2次楼板、地面砖；

——每年检查2次通风口；

——每月巡查1次小区各标识；

——每2周全面检查1次公共门窗；

——每2周巡查1次路面、侧石、井盖等；

——每2周巡查1次围墙；

——每2周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品；

——每 2 周巡查 1 次室外健身设施、儿童乐园。

（2）维修服务

在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。依照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目在 2 日内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并于 2 日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。

3、装饰装修管理

（1）受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

（2）装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，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，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主委员会，并在物业管理区域内公示。

（3）装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

（4）委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在 2-3 日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2-3 日内清运。

四、共用设备设施运行、维修、保养服务

1、供配电

(1) 总配电室专人值守，每 4 小时检查 1 次设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室每日检查 1 次，用电高峰时期适当增加巡视次数；其它低压配电室每 2 周巡查 1 次。

(2) 高低压配电柜、变压器每年 1 次检修除尘，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。

(3) 配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止蛇鼠等小动物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

(4) 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。

2、公共照明

(1) 院落、楼道照明每 2 周巡查 1 次，并及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

(2) 保持公共照明灯具清洁，亮灯率 95%以上；院落照明灯按时开启，满足使用要求。

(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀，完好率 90%以上。

3、电梯

(1) 配备专业管理人员，电梯设备运行情况每日巡查 2 次，记录规范、详实；

(2) 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，轿厢内整洁。

(3) 委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

(4) 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；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 15 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；物业服务企业保存相关记录。

4、给排水

(1) 生活供水

① 泵房设备运行情况每日检查 2 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每 2 周 1 次。

② 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次，保证正常供水；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。

③ 水箱、水池每年清洗 2 次，检查保养附属配件，并对水质进行化验，二次供水水质符合国家饮用水标准。

④ 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保

温处理，确保供水的安全性。

⑤泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇鼠等小动物进入。

(2) 雨污水排放

①公共污水管道每年检查 2 次，视情况进行疏通，排水畅通。

②雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通，无堵塞。

③污水提升泵检查保养每半年 1 次，对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。

④雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

⑤不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。

5、供热设施

(1) 自行供热的住宅小区，其供热设备、设施及供热管线应由物业服务企业负责维护、管理，或由其委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的住宅小区，物业服务企业可根据集中供热部门的委托承担小区内供热交换站及二次供热管线等的维护和管理。

(2) 每年在供热开始前完成采暖供热系统的年度检修保养工作。

(3) 供热季节，供热交换站内应设 24 小时值班人员，每 4 小时巡视机房和设备一次，并做好设备运行记录，及时发现和处

理设备的各类故障隐患。

(4) 维修人员每日 10:00、22:00 对小区供采暖阀门进行巡视检查,对巡视中发现的问题应及时采取整改措施,暂时不能解决的应及时上报主管部门。

6、安全防范设施

物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况,选择做好下列维护保养工作:

——监控系统,做到:

设备设施 24 小时运转正常,实现对管理区域的有效监控,画面齐全、清晰;

按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养;

设备出现故障,能及时修复。

——门禁系统,做到:

每周巡视 1 次,保证系统工作正常;

门锁、对讲主机检查保养每季 1 次;

一般性故障 2 小时内修复;较为复杂的故障 2 日内修复。

——电子巡更,做到:

调试保养每季 1 次,保证正常运行;

保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常,巡更违规记录提示功能正常。

——周界防范系统,做到:

主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查每年 1 次；

报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；

系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复。

7、防雷接地系统

（1）每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。

（2）高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。

8、景观配套附属设施设备

（1）每日按时开启；每 2 月检查 1 次，发现损坏及时修复。

（2）重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修，保证各项设施运行正常。

五、协助公共秩序维护服务

1、人员要求

（1）专职公共秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40%以上，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。

（2）能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备。

（3）配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

2、门岗

(1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

(2) 保障值班电话畅通，接听及时。

(3) 各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，7: 00 ~ 9: 00、17: 00 ~ 19: 00 设立岗，按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记。

(4) 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

(5) 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

(6) 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通，

3、巡逻

(1) 制定详细的巡查方案，小区院落、车库、车场每 2 小时巡查 1 次。重点部位增加巡查频次，记录规范、详实。

(2) 每天定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。

(3) 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

4、车辆管理

(1) 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。

(2) 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车

的行为进行劝阻、纠正。

(3) 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。

(4) 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班，车辆出入记录规范、详实。

(5) 有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施。

(6) 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守，并对设备使用人进行专业培训。

(7) 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。

(8) 非机动车应定点停放。

5、监控

(1) 设有监控室的应有专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实。

(2) 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应在 10 分钟内赶到现场进行处理。

(3) 监控的录入资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

6、紧急事故防范

(1) 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

(2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。

(3) 每年组织 1 次以上应急预案演习。

六、保洁服务

1、楼内保洁

(1) 楼层通道和楼梯台阶，每日清洁 2 次。地面每周湿拖 2 次，干净整洁。

(2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁 3 次。洁净、无灰尘、无污物；栏杆每月清洁 2 次。

(3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每 2 月清洁 1 次。

(4) 共用门窗玻璃，每月擦拭 1 次。玻璃明亮、目视干净。

(5) 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。

2、外围保洁

(1) 道路每日清扫 2 次；雨雪天气及时清扫完毕主要通行道路，方便出行。

(2) 绿化带每日清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。花坛表面洁净无污迹。

(3) 水景开放期内，每日清洁 1 次。水面无漂浮物，水体无异味。

(4) 休闲娱乐、健身设施：每 2 日擦拭 1 次，每 2 周刷洗消毒 1 次。设施表面干净，地面无杂物。

(5) 3 米以下庭院灯、草坪灯：每 2 周清洁 1 次，目视干净。

(6) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品：每 2 周清洁 1 次，目视干净。

(7) 天台、明沟、上人屋面每 2 月清洁 1 次，排水顺畅、无垃圾堆放。

(8) 设有公共卫生间的，每日清洁 2 次；每周 1 次对公共卫生间进行消杀。

3、车库、车棚

(1) 地面每 2 日清洁 1 次，每月冲刷 1 次。保持空气流通，地面无垃圾和杂物。

(2) 天花板、墙面每 2 月清洁 1 次，无明显污迹、蜘蛛网。

(3) 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每 2 月清洁 1 次。

4、垃圾收集与处理

(1) 垃圾桶布局合理，方便业主使用。

(2) 垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。

(3) 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。

(4) 垃圾桶、果皮箱每周清洁 1 次。

5、卫生消杀

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行 1 次，无明显鼠迹。

七、绿化服务

1、绿化养护

有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到：

——对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果；

——定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 5%；

——定期清扫绿地杂草、杂物，杂草面积小于 5%；

——对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，缺株率小于 5%，存活率不小于 95%，行道树缺株率小于 5%，土地无明显裸露；

——适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害；

——树木每年修剪 1 次以上，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。

2、环境布置

（1）绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象。

（2）绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象。

（3）开展绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。

五星级

一、硬件设施要求

1、小区内地面停车位数量不应超过小区总停车位数量的 10%。
专用固定停车泊位不少于 1 个/户。

2、住宅小区应具备门禁系统、监控系统、电子巡更系统或其他 3 项以上安全防范设施。

3、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。

4、新建小区绿地率不应低于 35%，旧区改建不宜低于 25%。

5、住宅小区公共服务设施的配建水平应与居住人口规模相对应，其中小区应配套建设有教育、医疗卫生、商业服务、金融邮电、社区服务等公共服务设施。

二、综合管理服务

1、前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

2、承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

3、客户服务场所工作时间不少于 12 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。

4、24 小时受理业主或物业使用人报修。急修 15 分钟内到达现场，6 小时内修复；一般修理 1 日内完成（预约除外）。

5、对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复处理。

6、住宅小区项目经理应具有物业管理师资格，有 6 年以上的物业服务工作经验，并有 3 年以上小区项目经理任职经历。

7、实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公

布 2 次服务资金的收支情况。

8、能提供 6 种以上便民（无偿）服务，如代收邮件、电瓶车接送、配置服务手推车、短时间内存放物品、配备雨具、信息咨询等。

9、每年开展 4 次以上一定规模的社区文化活动，节假日有专题环境布置。

10、每年的沟通面达到小区住户的 100%，每季至少 1 次征询业主对物业服务的意见，并定期向业主发放物业管理服务工作征求意见单，满意率达 95%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 95%，处理率达 95%以上。

三、房屋管理与维修养护服务

1、房屋管理

（1）制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。

（2）每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

（3）小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。

（4）房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。

（5）楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。

(6) 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持整洁统一美观,无安全隐患或破损。

(7) 封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面。

(8) 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

(9) 空调安装位置统一,冷凝水集中收集,支架无锈蚀。

(10) 对违反规划私搭乱建、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部门。

2、维修保养

(1) 巡查

物业服务企业应根据小区实际情况选择房屋维护巡查项目,包括:

——每年1次观测房屋结构,发现特殊情况及时上报,必要时请专业单位进行检测评定;

——每季检查1次墙体、墙面;

——每季检查1次顶棚;

——每季检查1次楼梯、扶手;

——每季检查1次屋面保温隔热层、防水层;

——每季检查1次天台扶栏、公共防盗网;

——每季检查1次散水坡、雨檐台、连廊;

——每季全面检查1次楼板、地面砖;

——每季度检查1次通风口;

- 每半月巡查 1 次小区各标识;
- 每周全面检查 1 次公共门窗;
- 每周巡查 1 次路面、侧石、井盖等;
- 每周巡查 1 次围墙;
- 每周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品;
- 每周巡查 1 次室外健身设施、儿童乐园。

(2) 维修服务

在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。依照合同约定,属于物业服务费用中支出的维修项目在 24 小时内组织修复;需要动用维修资金的,应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划,并于 24 小时内向业主委员会提出书面申请,根据业主大会的决定组织维修。

3、装饰装修管理

(1) 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记,与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

(2) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场,发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,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,应及时劝阻或制止;拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主委员会,并在物业管理区域内公示。

(3) 装饰装修结束后进行检查,对违反住宅室内装饰装修管

理服务协议的当事人按照约定处理。

（4）委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在 2 日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

四、共用设备设施运行、维修、保养服务

1、供配电

（1）总配电室专人值守，每 2 小时检查 1 次设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室每日检查 1 次，用电高峰时期适当增加巡视次数；其它低压配电室每周巡查 1 次。

（2）高低压配电柜、变压器每年 1 次检修除尘，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。

（3）配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止蛇鼠等小动物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

（4）无自身系统故障引起的计划外大面积停电。

2、公共照明

（1）院落、楼道照明巡查每周 1 次，不定期巡视，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

（2）保持公共照明灯具清洁，亮灯率 100%；院落照明灯按时开启，满足使用要求。

（3）公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，

控制柜工作正常，无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀，完好率 100%。

3、电梯

（1）配备专业管理人员，电梯设备运行情况每天巡查 2 次，记录规范、详实。

（2）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，轿厢内整洁。

（3）委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

（4）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；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 15 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；物业服务企业保存相关记录。

4、给排水

（1）生活供水

①泵房设备运行情况每日检查 4 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次。

②水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次，保证正常供水；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆

每年至少 1 次。

③水箱、水池每年清洗 2 次，检查保养附属配件，并对水质进行化验，二次供水水质符合国家饮用水标准。

④水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性。

⑤泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇鼠等小动物进入。

（2）雨污水排放

①公共污水管道每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通。

②雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通，无堵塞。

③污水提升泵检查保养每半年 1 次，对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。

④雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

⑤不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。

5、供热设施

（1）自行供热的住宅小区，其供热设备、设施及供热管线应由物业服务企业负责维护、管理，或由其委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的住宅小区，物业服务企业可根据集中供热部门的委托承担小区内供热交换站及二次供热管线的维护和管理。

(2) 每年在供热开始前完成采暖供热系统的年度检修保养工作。

(3) 供热季节，供热交换站内应设 24 小时值班人员，每 2 小时巡视机房和设备一次，并做好设备运行记录，及时发现和处理设备的各类故障隐患。

(4) 维修人员每日 10:00、22:00 对小区供采暖阀门进行巡视检查，对巡视中发现的问题应及时采取整改措施，暂时不能解决的应及时上报主管部门。

6、安全防范设施

物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：

——监控系统，做到：

设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；

按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；

设备出现故障，能及时修复。

——门禁系统，做到：

每周巡视 1 次，保证系统工作正常；

门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；

一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复。

——电子巡更，做到：

调试保养每季 1 次，保证正常运行；

保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。

——周界防范系统，做到：

主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查每年 1 次；

报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；

系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复。

7、防雷接地系统

（1）每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。

（2）高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。

8、景观配套附属设施设备

（1）每日按时开启；每月检查 1 次，发现损坏及时修复。

（2）重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修，保证各项设施运行正常。

五、协助公共秩序维护服务

1、人员要求

（1）专职公共秩序维护人员以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数 60%以上，身体健康，有较强的责任心，并定期接受

专业培训。

(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备。

(3) 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

2、门岗

(1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

(2) 保障值班电话畅通，接听及时。

(3) 各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，7: 00 ~ 9: 00、17: 00 ~ 19: 00 设立岗，按照委托合同要求进行 进出车辆管理、访客登记。

(4) 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

(5) 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

(6) 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。

3、巡逻

(1) 制定详细的巡查方案。公共秩序维护人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每 2 小时巡查一次，重点部位增加巡查频次。

(2) 每日定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。

(3) 巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门

并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

4、车辆管理

(1)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。

(2)按照合同约定对车辆进行管理,确保车辆有序停放,消防通道中禁止停放车辆,保证消防通道的畅通,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

(3)车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。

(4)收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班,车辆出入记录规范、详实。

(5)有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施。

(6)建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守,并对设备使用人进行专业培训。

(7)车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。

(8)非机动车应定点停放。

5、监控

(1)设有监控室的应有专人 24 小时值班,交接班记录规范、详实。

(2)监控室收到报警信号后,公共秩序维护人员应在 5 分钟内赶到现场进行处理。

(3) 监控的录入资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

6、紧急事故防范

(1) 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

(2) 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。

(3) 每年组织 1 次以上应急预案演习。

六、保洁服务

1、楼内保洁

(1) 楼层通道和楼梯台阶，每日清洁 3 次。地面每日湿拖 1 次，干净整洁。

(2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每日清洁 1 次，栏杆每周清洁 1 次。

(3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁 1 次，目视无积尘、无蜘蛛网。

(4) 共用门窗玻璃，每月擦拭 2 次，玻璃明亮、目视干净。

(5) 电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁 2 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 2 次，保持干净、整洁。

2、外围保洁

(1) 道路每日清扫 2 次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。

(2) 绿化带每日清洁 2 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。花坛表面洁净，外观整洁。

(3) 水景开放期内，每日清洁 2 次。定期对水体投放药剂或进行其它处理。水面无漂浮物，水体无异味。

(4) 休闲娱乐、健身设施每日擦拭 1 次，每周刷洗消毒 1 次，设施表面干净。

(5) 3 米以下庭院灯、草坪灯每周清洁 1 次，目视干净。

(6) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁 1 次，目视干净。

(7) 天台、明沟、上人屋面每月清洁 1 次，无垃圾堆放，排水顺畅。

(8) 设有公共卫生间的，每日清洁 2 次，每周 2 次对公共卫生间进行消杀。

3、车库、车棚

(1) 地面每日清洁 1 次，每月冲刷 2 次。保持空气流通，地面无垃圾和杂物。

(2) 天花板、墙面每月清洁 1 次，目视无积尘、蜘蛛网。

(3) 门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施每月清洁 1 次，目视无积尘。

(4) 指示牌、指示灯保持整洁。

4、垃圾收集与处理

(1)垃圾桶布局合理,楼道内每一层宜设置 1 个垃圾投掷点,方便业主使用。

(2)垃圾日产日清,周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。

(3)建筑垃圾设置临时垃圾池,集中存放,及时外运。

(4)垃圾桶、果皮箱每日清洁 1 次。

(5)能正常使用并维护垃圾生物处理设备、中水处理设备等。

5、卫生消杀

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次,其它根据季节和当地情况制定具体计划;灭鼠每季进行 1 次,无明显鼠迹。

6、动物管理

物业服务企业应协助有关部门做好住宅小区内的宠物、家禽、家畜等动物管理工作,不在小区内饲养家禽、家畜及无许可证的宠物等。

七、绿化服务

1、绿化养护

有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理,并做到:

——对草坪、花卉、树篱等定期进行修剪、养护;

——定期清除绿地杂草、杂物,杂草面积小于 2%;

——对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新,缺株率小于 3%,存活率大于 95%,行道树缺株率小于 3%,土地无明显裸

露；

——绿篱、色带及造型植物，轮廓清晰、层次分明、无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好；

——适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害；

——树木每年修剪 1 次以上，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦；

——定期组织浇灌、施肥和松土。

2、环境布置

(1) 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象。

(2) 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象。

(3) 设有景观湖的，保持三季有水，每年春季投放观赏鱼苗，水质良好，每月至少补水 1 次，每年清淤 1 次。

(4) 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。

(5) 加强绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。

八、特约服务

物业服务企业为满足部分业主或物业使用人的需求，可根据住宅小区的实际情况及其自身的能力，经双方特别约定，有偿提供但不限于以下服务活动：

——家庭安装、维修服务；

- 家庭保洁服务；
- 家庭餐饮服务；
- 钟点工服务；
- 洗衣服务；
- 商务（打字、复印等）服务；
- 房屋租赁、出售等中介代理服务；
- 老年人陪聊服务；
- 小家电维修服务；
- 搬运服务等。