

# 扬州市区普通住宅物业服务等级标准

## 一 级

服务等级	服务标准
1、日常管理与服务	<p>1、管理处设置：小区内设置接待地点，配置电话等简单的办公设备。</p> <p>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员按照有关规定分别取得物业服务从业资格证书或岗位证书，挂牌上岗。</p> <p>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。</p> <p>4、制度公示：服务场所公示收费依据、收费标准。</p> <p>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。</p> <p>6、档案管理：建立小区物业服务基础档案。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
2、日常维护保养服务	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、雨、污水管道及化粪池：遇有堵塞进行清理、清掏。</p> <p>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。</p>
3、物业服务区域清洁卫生服务	<p>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。</p> <p>2、停车场、共用车库或车棚：每周清扫1次车库。</p> <p>3、道路：每周清扫2次。</p> <p>4、绿化带：每周清扫1次绿化带、草地上的垃圾。</p> <p>5、门卫、岗亭：每周清扫1次。</p> <p>6、垃圾收集与处理：生活垃圾由业主（使用人）自己送至指定垃圾中转站(垃圾箱)；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾1次；垃圾日产日清。</p>
4、物业服务区域绿化养护服务	<p>1、草坪：无大面积病虫害。</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>
5、物业服务区域公共秩序维护服务	<p>1、小区管理人员协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>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。</p>

## 二 级

服务等级	服 务 标 准
1、日常 管理与服务	<p>1、管理处设置：小区内设置管理处。配置电话等简单的办公设备。</p> <p>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员按照有关规定分别取得物业服务从业资格证书或岗位证书，挂牌上岗。</p> <p>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。</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。</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。</p> <p>6、制度公示：服务场所公示收费依据、收费标准。</p> <p>7、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。</p> <p>8、档案管理：建立小区物业服务基础档案。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
2、日常 维护保养 服务	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、道路、路面、侧石、窞井盖：每年一次对路面、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，要求窞井不漫溢，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>
3、物业 服务区域 清洁卫生 服务	<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>

服务等级	服务标准
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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>
4、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>
5、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>

### 三 级

服务等级	服 务 标 准
1、日常 管理与服务	<p>1、管理处设置：小区内设置管理处。配置办公家具、电话、电脑等一般的办公设备。</p> <p>2、人员要求：小区管理人员、技术作业人员按照有关规定分别取得物业服务从业资格证书或岗位证书，挂牌上岗，统一着装，仪表整洁。</p> <p>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。</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。建立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、收费依据、收费标准。</p> <p>7、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。</p> <p>8、满意度调查：采取多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的20%，对沟通和测评结果进行分析并及时整改。</p> <p>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、设备管理档案、业主资料档案]。</p> <p>10、财务管理：建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>13、社区文化：每年开展1次有一定规模的社区文化活动。</p>
2、日常 维护保养 服务	<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：每半年一次对道路、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、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>

服务等级	服务标准
2、日常维护保养服务	<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>
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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次楼梯道共用门窗玻璃。</p> <p>2、电梯及电梯厅：每2日清扫1次电梯轿箱，抹布擦拭1次电梯门壁；每月对电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清洗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、宣传牌每周擦拭1次，雕塑每季擦拭1次。每半月擦拭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>
4、物业服务区域绿化养护服务	<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、人工湖、喷水池：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、假山、亭、廊、雕塑等建筑小品：每年清洁1次，检查1次。</p>

服务等级	服务标准
5、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；当班时佩戴明显标志；交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</p> <p>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。</p> <p>3、制定紧急事故处理预案。</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。</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；消防监控室保持清洁。</p> <p>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。</p>

## 四 级

服务等级	服 务 标 准
1、日常 管理与服 务	<p>1、管理处设置：小区内设置管理处、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、技术作业人员按照有关规定分别取得物业服务从业资格证书或岗位证书，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，每半年向业主公布一次公共水电费分摊情况。</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，平时采取多种形式的沟通方式与业主或使用人沟通，沟通面不低于小区住户的25%，对沟通和测评结果进行分析并及时整改。</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：建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。</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>
2、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>

服务等级	服务标准
2、日常维护保养服务	<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、窨井盖：每季一次对道路、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，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%左右，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>
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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拭清洗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> <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>

服务等级	服务标准
3、物业服务区域清洁卫生服务	<p>7、绿化带：每2日清扫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>
4、物业服务区域绿化养护服务	<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、人工湖、喷水池：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、假山、亭、廊、雕塑等建筑小品：每半年清洁1次，检查1次；大理石雕塑每2年擦洗1次。</p>
5、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> <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；消防监控室保持清洁；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

服务等级	服 务 标 准
1、日常 管理与服 务	<p>1、管理处设置：小区内设置管理处、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、技术作业人员按照有关规定分别取得物业服务从业资格证书或岗位证书，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。</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。</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、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和公共水电费分摊一次。</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，平时采取多种形式的沟通方式与业主或使用人沟通，沟通面不低于小区住户的30%，对沟通和测评结果进行分析并及时整改。</p> <p>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。</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：建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。</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2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>
2、日常 维护保养 服务	<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>

服务等级	服务标准
2、日常维护保养服务	<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> <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%左右，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、消火栓每年检查两次，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>
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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3天更换1次地毯；每周对电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清洗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>

服务等级	服务标准
3、物业服务区域清洁卫生服务	<p>6、标识、宣传牌、雕塑、信报箱：标识、宣传牌每周擦拭1次，雕塑每月擦拭1次。每周擦拭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> <p>12、卫生消杀：夏季等蚊、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>
4、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：生长长势较好，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、人工湖、喷水池：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、假山、亭、廊、雕塑等建筑小品：每季度清洁1次，检查1次；大理石雕塑每年擦洗1次。</p>
5、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；消防监控室保持清洁；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，主出入口有2人驻守；次出入口有1人值守。</p>

## 六 级

服务等级	服 务 标 准
1、日常管理与服务	<p>1、管理处设置：小区内设置管理处、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、技术作业人员按照有关规定分别取得物业服务从业资格证书或岗位证书，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，有4年以上的物业服务工作经历并有2年以上小区项目经理任职经历。</p> <p>3、服务时间：周一至周日在客户接待中心进行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，公共水电费分摊每季度向业主公布一次。</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，沟通面不低于小区住户的45%，对测评结果分析并及时整改。</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）、日常管理档案等]。</p> <p>11、财务管理：建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。</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>

服务等级	服务标准
2、日常维护保养服务	<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：每月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（台风、暴雨到来前增加检查 1 次）。</p> <p>5、道路、路面、侧石、窞井盖：每周一次对道路、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：每季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两次，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。预计台风到来前，应及时检查、维修。</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>
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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 次对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拭清洗 1 次，保持电梯轿箱清洁，每日更换 1 次地毯；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>

服务等级	服务标准
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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：夏季等蚊、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>
4、物业服务区域绿化养护服务	<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、雕塑等建筑小品：每月清洁1次检查1次；大理石雕塑每季擦洗1次。</p>
5、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，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；消防监控室保持清洁；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，主出入口有2人驻守，白天实行立岗；次出入口有1人值守。</p>

## 七 级

服务等级	服 务 标 准
1、日常管理与服务	<p>1、管理处设置：小区内设置管理处、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、技术作业人员按照有关规定分别取得物业服务从业资格证书或岗位证书，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，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，公共水电费分摊每季度向业主公布一次。</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，沟通面不低于小区住户的60%，对测评结果分析并及时整改。</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，建立健全小区物业服务档案 [包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。</p> <p>11、财务管理：建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。</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4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>

服务等级	服务标准
2、日常维护保养服务	<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> <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（台风、暴雨到来前增加检查 1 次）。</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。预计台风到来前，应及时检查、维修。</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，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 100%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>
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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；每月擦抹 2 次对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；每日更换 1 次地毯，必要时增加更换次数；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>

服务等级	服务标准
3、物业服务区域清洁卫生服务	<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、宣传牌每日擦拭1次，雕塑每周擦拭1次。每天擦拭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：夏季等蚊、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>
4、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、雕塑等建筑小品：每月清洁2次检查1次；大理石雕塑每月擦洗1次。</p>
5、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> <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；消防监控室保持清洁；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，其余出入口至少有一人值守。</p>

## 电梯运行与管理

### 服务标准

1、安装、维修、保养人员和电梯司机均应持有有关行政主管部门核发的特种作业操作证上岗，并定期参加复审；建立健全电梯管理制度，至少包括：《岗位安全操作规程》、《维修保养制度》、《岗位责任制度》、《交接班制度》、《设备档案管理制度》、《安全使用管理制度》和详细的《维修保养计划》。

2、安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好；在电梯轿厢内明显位置张贴《电梯安全使用许可证》，注明：注册登记及检验合格标志、电梯管理部门、管理人员、安装企业、维修保养企业以及相应的应急报警、投诉电话号码。

3、与持有有关行政主管部门核发的安全认可证书的企业签订维修保养、大中修更新改造合同，并明确被委托企业的责任。如需自行维护保养电梯，应按电梯数量及工作状况配备足够的维护保养人员，其管理部门应将电梯管理人员、维护保养人员、联系电话及有关资料报送设备所在区（县）有关行政主管部门，经核准后，方可自行维护保养。

4、电梯及其安全设施每周不少于1次，进行清洁、润滑、调整 and 检查等例行保养；每年对小区所有电梯进行1次全面综合检查、清洗、润滑、修理、调整和测试；年度检测由维修保养企业的注册安全检测员实施并签署检测报告；每台电梯每隔2-3年必须进行1次负荷校调试验，负荷校调试验由注册安全检测员实施并签署试验报告。试验报告副本应送有关行政主管部门备案。

5、保持电梯机房清洁，每周1次清扫地面和擦拭控制柜、主机表面，地面无积灰，控制柜、主机表面无污渍；保持电梯机房消防设施完好；每年检查2次电梯井底，清除垃圾杂物。

6、确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养，适时降温、通风、防雨，做好运行服务，经常巡查楼层，防止地面水流入电梯井，值班监督，防止违章使用电梯；记录每日电梯运行情况，建档备案。

7、电梯维护保养前一天通知业主（使用人），并尽可能减少对业主（使用人）正常生活的影响。建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容；住宅电梯年故障率低于7%。

8、制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号45分钟设法解救乘客、排除设备故障。

9、使用有关行政主管部门统一制定的《起重机械安全技术档案（电梯类）》，对电梯逐台建档、建卡、注册登记。电梯技术档案资料应包括：《起重机械安全技术档案（电梯类）》和《起重机械登记卡片（电梯类）》；产品质量合格证明；大中修更新改造后的电梯应有质量验收证明（或质量验收报告）；更改部分须有变更设计的证明文件；电梯安装验收证明和报告；运转、保养、维修记录；定期安全检查和事故记录；电梯随机文件，至少包括：井道及机房土建图、电气控制原理图、电气敷设图、电器元件代号说明书、安装调试说明书、使用维护说明书、出厂明细表（装箱单）等技术资料。

10、按照国家有关制度组织办理电梯年检和电梯准用证。

说明：零星修理的范围包括：（1）内外墙面（墙面砖、涂料）小面积修补（每处1平方米以下）。（2）更换公共走道门窗五金件。（3）疏通落水管、污水管等排水、排污管道，清理化粪池。（4）更换公共走道门窗玻璃（单块面积小于1平方米）。（5）街坊道路侧石、路面修补（单块长度小于1米或面积小于1平方米）。（6）设施、设备标识修补。