中卫市住宅小区物业服务等级指导标准

（征求意见稿）

依据住宅小区物业服务内容、服务质量和服务频次，将物业服务等级由低到高划分为准物业服务等级、一级物业服务标准、二级物业服务标准、三级物业服务标准四个层次，其中一级为最低等级，三级为最高等级，级别越高，表示物业服务标准越高。委托单位（开发建设单位、业主大会、乡镇（街道）、社区（村居委））应在物业服务企业签订的物业服务合同中约定物业服务等级。物业服务企业应按照约定的服务等级提供服务。

一、基本服务规定

**（一）服务人员**

1.物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装。

2.物业服务工作场所应标识清楚、整洁有序，有专门接待区域。物业服务人员接待业主（物业使用人）时主动、热情，使用文明用语。

3.物业服务企业对业主（物业使用人）报修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。

4.物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少1名物业服务项目经理。

5.物业服务企业应根据物业服务等级、服务岗位、服务内容、建筑面积或业主（物业使用人）人数，以及物业服务企业的技术装备，配置相应数量的物业服务人员。

6.物业服务人员、专业操作人员按照国家、自治区、中卫市有关规定取得相应证书。

**（二）制度建设**

1.物业服务企业应根据物业项目的具体情况，制定服务方案和服务流程。

2.物业服务企业应建立管理制度（质量管理制度、财务管理制度、员工管理制度、安全管理制度、绩效管理制度、档案管理制度、节能管理制度等），并按照合同约定和服务标准进行质量管理。对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，账目清晰，实行项目独立核算。

3.物业服务企业应将岗位职责、操作流程在服务场所明示。

**（三）服务质量和风险控制**

1.物业服务企业应建立质量内控制度，定期对服务质量进行检查与评价。

2.物业服务企业可通过第三方认证、行业内检查和评比等活动，获得社会评价。

3.业主满意度宜委托第三方进行测评。

4.物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。

6.物业服务企业宜购买公众责任险。

**（四）应急预案**

1.物业服务企业应对本物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害，以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定应急预案。

2.物业服务企业应定期组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于2次应急预案演练。

3.突发事件发生时，物业服务企业应做好以下工作:

立即启动应急预案，同时报告委托单位和有关部门，并协助采取相应措施；迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障、协助保护现场和证据等工作，防止事态扩大，尽可能减少破坏和损失程度，并配合相关部门做好善后工作；撰写突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向委托单位和相关行政主管部门报告。

**（五）物业档案资料**

1.物业服务企业应建立档案管理制度。

2.物业服务企业应设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。

3.物业服务档案应涵盖物业基础资料（物业权属资料、技术资料和验收资料）、业主（物业使用人）资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等；应对相关进行动态管理。

4.物业服务合同终止时，物业服务企业应向委托单位移交档案资料。

5.建设单位在办理物业承接查验手续时，应向物业服务企业移交物业资料；移交资料不全的，物业服务企业应及时与建设单位进行协调解决，必要时报告物业行政主管部门。

**（六）标识管理**

1.物业服务企业应制定标识管理制度，应实行标识分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。

2.物业服务企业应对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护，并做好记录。

3.物业服务企业应督促有关单位，在施工改造、维护保养现场以及危及人身安全的场所，设置警示标识。

二、服务等级标准

|  |  |
| --- | --- |
| **准物业服务等级** | |
| **项目** | **服务内容** |
| **（一）**  **基本要求** | 1.服务与被服务双方一般应签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。  2.设置必要的物业服务处，配置简单的办公设备，有值班电话。  3.公示服务电话，承接业主专有部分物业的保修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周日在指定地点进行业务接待。受理业主或使用人报修。急修2小时内到现场处理，一般维修3天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在7天内答复处理。  4.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。  5.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 |
| **（二）**  **房屋共用**  **部位管理** | 1.每年至少开展1次房屋涉及使用安全部位的检查并做好检查记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题，检修、保养记录齐全。  2.每年至少开展1次屋面组织排水系统、室内外排水管道的清扫、疏通，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。  3.每月至少开展1次楼内公共部位门窗巡检，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。  4.每月至少开展1次路面、道牙、健身等部位设施巡检，要求路面无积水、窨井盖无缺损。  5.每季度开展1次小区围墙巡检，发现损坏及时报告业主委员会，协商解决维修问题。  6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，至少2次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。  7.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关行政主管部门。 |
| **（三）**  **绿化与园林管护** | 做好原有树木的浇灌、修剪和病虫害防治工作。 |
| **（四）**  **共用设施设备维修养护** | 1.建立共用设施设备档案（设备台账），对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  2.设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；保持设备房清洁，定期通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。  3.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用。消防通道畅通。成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。  4.休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等每周至少1次巡查，及时养护，发现损坏及时维修，保证其正常使用；小区内景观水系循环打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。  5.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于85%。保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。  6.保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好，电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等保持干净、整洁，电梯设备运行情况每日巡查1次，记录规范、详实。  7.委托专业电梯维保单位按市场监管行政主管部门要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。  8.电梯发生故障，物业管理人员应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，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求助；物业服务企业应保存相关记录。  9.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员；建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视1次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行；水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。  10.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 |
| **（五）**  **公共秩序**  **维护** | 1.小区值班室24小时值勤。  2.车辆停放有序，保持小区道路、出入口畅通。  3.配置道闸、监控管理系统的，收到报警信号后，及时达到现场进行处理。 |
| **（六）**  **环境卫生**  **管理** | 1.合理设置垃圾桶，确保垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。  2.小区道路、广场、绿地等每周清扫2次，无大宗废弃物；广场砖地面,目视干净；楼道地面每周清扫1次，无烟头、纸屑等杂物，无乱堆杂物；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆每月擦抹1次，保持干净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年清洁1次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每月擦抹1次；及时清扫道路积水、积雪。  3.定期检查共用雨水管道、污水管道、雨水井、污水井、化粪池，发现异常及时清掏。  4.小区内景观水系循环打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。  5.做好消毒和灭虫除害。 |
| **（七）**  **小区文化**  **建设** | 1.宣传国家政策、法律、法规；传达政府公告、公示。  2.对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告。 |
| **（八）**  **物业服务**  **收费** | 1.物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和服务价格相符的原则。  2.物业服务合同应约定物业服务收费有关事项。  3.在物业管理区域内的最显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准。  4.提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。  5.按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式缴物业服务费。 |
| **一级服务等级** | |
| **项目** | **服务内容** |
| **（一）**  **基本要求** | 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。  2.小区内设置物业服务处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等）。接待时间工作日不少于8小时，节假日应有人值班。  3.公示小区24小时服务电话，承接业主专有部分物业的维修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周日在指定时间、指定地点进行业务接待，及时受理业主或使用人报修，急修2小时内到现场处理，一般维修3天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在7天内答复处理。  4.物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每季度 1次公布物业服务资金的收支情况。依据法律法规和合约定对共用部位、共用设施经营的，告知业主并定期公布收益等信息。  5.建立健全住宅专项维修资金管理制度，做到底数台账清楚、运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金。  6.可采取走访、电话沟通、问卷调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率需达到70%以上。  7.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻，并报告业主委员会和相关行政主管部门处理。 |
| **（二）**  **房屋共用**  **部位管理** | 1.每年至少开展2次房屋涉及使用安全部位的检查并做好检查记录，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题，检修、保养记录齐全。  2.每年至少开展1次屋面组织排水系统、室内外排水管道的清扫、疏通，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。  3.每月至少开展1次楼内公共部位门窗巡检，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。  4.每月至少开展1次路面、道牙、健身等部位设施巡检，要求路面无积水、窨井盖无缺损。  5.每季度开展1次小区围墙巡检，发现损坏及时报告业主委员会，协商解决维修问题。  6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，至少3次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。及时清运装修垃圾，集中堆放时间不得超过5天。  7.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关行政主管部门。  8.小区各楼栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地设置明显标志。对存在安全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。 |
| **（三）**  **绿化与园林管护** | 1.草坪：以绿为主，定时修剪，保持草坪完好。清杂草：每年除草2遍以上，控制杂草孳生。灌、排水：无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。病虫害防治控制：无大面积病虫害发生。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率达90%以上。  2.乔灌木：每年适时修剪乔、灌木1次，修剪篱、球2遍以上；每年修剪、整理地被、攀援植物1次以上。中耕除草、松土：年中耕除草不少于2次，及时拔除大型杂草，抑制大面积杂草生长。病虫害防治：有针对性及时灭治，年喷药不少于2次，控制大面积病虫害发生。发生倒伏及时扶正、抢救。保存率达到94%以上。  3.进行病虫害防治，禁用高毒或强刘激性的农药；喷洒药物前应有告示。 |
| **（四）**  **共用设施设备维修养护** | 1.建立共用设施设备档案（设备台账），对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  2.设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；对设施设备每周至少巡检1次，设备房每月至少清洁、通风1次，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。  3.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用。消防通道畅通。成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。  4.休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等每周至少1次巡查，及时养护，发现损坏及时维修，保证其正常使用；小区内景观水系循环打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。  5.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于90%。保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。  6.保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好，电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日清洁1次，保持干净、整洁，电梯设备运行情况每日巡查1次，记录规范、详实。  7.委托专业电梯维保单位按市场监管行政主管部门要求定期进行保养，每年进行安全监测，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，保存相关刻录。  8.电梯发生故障，物业管理人员应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，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求助；物业服务企业应保存相关记录。  9.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员；建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视1次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行；水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。其他供水服务执行卫生防疫部门制定的相关规定。  10.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 |
| **（五）**  **公共秩序**  **维护** | 1.秩序维护员培训合格后上岗，身体健康，工作认真负责，定期接受专业培训。对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。  2.小区值班室24小时值勤。对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次，并做好巡查记录。  3.车辆停放有序。保持小区出入口、道路畅通。  4.对进出小区的车辆、装修等劳务人员实行登记管理。 |
| **（六）**  **环境卫生**  **管理** | 1.合理设置垃圾桶，垃圾袋装化，垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。  2.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次无大宗废弃物；广场砖地面,目视干净；楼道地面每周清扫2次，无烟头、纸屑等杂物，无乱堆杂物；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆每半月擦抹1次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年清洁1次，保持洁净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年清洁1次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每月擦抹2次；及时清扫道路积水、积雪。  3.共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井半年检查1次，每年清掏量不少于75%；化粪池每2个月检查1次，发现异常及时清掏。  4.做好消毒和灭虫除害。 |
| **（七）**  **小区文化**  **建设** | 1.宣传国家政策、法律、法规；传达政府公告、公示。  2.对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告。  3.协助社区、业主委员会的宣传文化工作。 |
| **（八）**  **物业服务**  **收费** | 1.物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和服务价格相符的原则。  2.物业服务合同应约定物业服务收费有关事项。  3.在物业管理区域内的最显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准。  4.提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。  5.按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式缴物业服务费。 |
| **（九）**  **创新与经营效益** | 采取节能措施，有效降低能耗。 |
| **二级服务等级** | |
| **项目** | **服务内容** |
| **（一）**  **基本要求** | 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。  2.小区内设置物业服务处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等）。接待时间工作日不少于10小时，节假日不少于4小时。  3.公示24小时服务电话，承接业主专有部分物业的维修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周五每天8小时在管理处进行业务接待，24小时受理业主报修。急修1小时内到现场处理，一般维修1天内完成（预约除外），对业主或使用人的投诉在3天内答复处理。  4.物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每季度 1次公布物业服务资金的收支情况。依据法律法规和合约定对共用部位、共用设施经营的，告知业主并定期公布收益等信息。  5.建立健全住宅专项维修资金管理制度，做到底数台账清楚、运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金。  6.可采取走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率75%以上。  7.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准，并建立“首问责任制”。  8.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻并报告业主委员会和相关行政主管部门处理。 |
| **（二）**  **房屋共用**  **部位管理** | 1.每季度至少开展1次房屋涉及使用安全部位的检查并做好检查记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。  2.每半年至少开展1次屋面组织排水系统、楼内外排水管道的清扫、疏通，保障排水畅通。每半年至少检查1次屋顶，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。  3.每周至少开展1次楼内公共部位及相关设施巡检，及时养护，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。  4.每月至少开展2次道路、路面、道牙、井盖、健身等部位设施巡检，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题，保持路面基本平整无积水，道牙平直无缺损。  5.每季度至少开展1次小区围墙巡检，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。  6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，每3日至少巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。及时清运装修垃圾，集中堆放时间不得超过3天。  7.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和相关行政主管部门。  8.小区各楼栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地设置明显标志。对存在安全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。 |
| **（三）**  **绿化与园林管护** | 1.草坪：以绿为主，绿地基本无裸露，定时修剪草坪，草面基本保持平整。灌、排水：干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。病虫害防治：发现病虫害及时灭杀。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率达95%以上。  2.乔灌木：每年按规范修剪乔、灌木2遍以上，修剪篱、球3次以上；每年修剪、整理地被、攀援植物不少于2次。中耕除草、松土：每年中耕除草4次以上。施肥：每年普施基肥1遍。病虫害防治：有针对性及时灭治，每年喷药不少于2次，控制大面积病虫害发生。发生倒伏及时扶正、加固，保存率达到96%以上。  3.利用植物、山石、水体等设置景点，绿地内植物群落、层次明显，并有花卉布置。一年中至少有2次以上花卉布置。灌、排水：保持有效供水，无积水，补种缺枝倒伏不超过十处。修剪、施肥保持花卉生长良好。及时做好病虫害防治。  4.进行病虫害防治，防治措施到位，效果显著，禁用高毒或强刘激性的农药；喷洒药物前应有告示。 |
| **（四）**  **共用设施设备维修养护** | 1.建立共用设施设备档案（设备台账），对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  2.设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；对设施设备每周至少巡检2次，设备房每月至少清洁、通风2次，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。  3.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用。消防通道畅通；成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。  4.休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等每周至少2次巡查，及时养护，发现损坏及时维修，保证其正常使用；  5.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于95%。保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。  6.保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好，电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日清洁1次，保持干净、整洁；电梯设备运行情况每日巡查1次，记录规范、详实。  7.委托专业电梯维保单位按市场监管行政主管部门要求定期进行保养，每年进行安全监测，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，保存相关刻录；委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有效《安全使用许可证》运行；有人对电梯进行管理和监督检查保养工作，每日检查记录电梯运行情况1次。  8.电梯发生故障，物业管理人员应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，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求助；物业服务企业应保存相关记录。  9.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员；建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视1次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行；水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。  10.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 |
| **（五）**  **公共秩序**  **维护** | 1.秩序维护员培训合格后上岗，55周岁以下的人员占总数的40%以上，身体健康，工作认真负责定期接受专业培训。有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。根据要求配备对讲装置等必要的安全护卫器械。  2.小区主出入口24小时值勤，4小时固定时段立岗。对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次，并做好巡查记录；配有安全监控设施的，实施24小时监控，监控录像保存30天以上。  3.引导车辆有序通行、停放，保持小区道路、出入口畅通。  4.设立车辆行使指示牌和车位地标，车辆行驶和停放有序。  5.每日定时巡视维护管理停车场（库）和协助停车事宜，签订停车管理服务协议，明确双方的权利义务。  6.配置道闸、监控管理系统的，24小时保持正常运行，监控中心收到报警信号后，及时达到现场进行处理。同时应接受业主救助，解答业主的询问。  7.停车场（库）照明、消防器材完好齐全，车库场地每三天清扫一次，无渗漏。  8.对进出小区的车辆、装修人员等实行登记管理。 |
| **（六）**  **环境卫生**  **管理** | 1.合理设置垃圾桶，确保垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。  2.小区道路、广场、绿地等每日至少清扫1次，无大宗废弃物；广场砖地面干净无明显污渍；门厅、电梯厅、楼道地面每日至少清扫1次，每周至少拖洗1次，保持干净无尘土；楼梯扶手、窗台、单元门、表箱、栏杆等每日至少擦洗1次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年至少清洁2次，保持洁净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年度至少清洁4次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼内消防栓、指示牌等公共设施，每半月至少擦抹1次，目视无灰尘、无污渍；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每周至少擦抹1次；及时清除道路积水、积雪。  3.共用雨、污水管道每年至少疏通1次；雨、污水井每季度至少检查1次，每年清掏量不少于75%；化粪池每2个月至少检查1次，每年至少清掏1次，发现异常及时清掏。  4.小区内景观水系循环打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。  5.根据具体情况定期进行消毒和灭虫除害。 |
| **（七）**  **小区文化**  **建设** | 1.宣传国家政策、法律、法规；传达政府公告、公示。  2.对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告。  3.重大事项通知到相关业主。  4.提供业主文化活动场所。  5.协助社区、业主委员会的宣传文化工作。 |
| **（八）**  **物业服务**  **收费** | 1.物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和服务价格相符的原则。  2.物业服务合同应约定物业服务收费有关事项。  3,在物业管理区域内的最显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准。  4.提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。  5.按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式缴物业服务费。 |
| **（九）**  **创新与经营效益** | 1.提供个性化的特约服务。  2.采取节能措施，有效降低能耗。 |
| **三级服务等级** | |
| **项目** | **服务内容** |
| **（一）**  **基本要求** | 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。  2.小区内设置物业服务处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等）。接待时间工作日不少于12小时，节假日不少于6小时。  3.公示24小时服务电话，承接业主专有部分物业的维修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周日每天8小时在管理处进行业务接待，并提供服务。24小时受理业主报修。急修半小时内到现场处理，一般维修1天内完成（预约除外），对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。  4.物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每季度 1次公布物业服务资金的收支情况。依据法律法规和合约定对共用部位、共用设施经营的，告知业主并定期公布收益等信息。  5.建立健全住宅专项维修资金管理制度，做到底数台账清楚、运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金。  6.可采取走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率85%以上。  7.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准，并建立“首问责任制”。  8.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻并报告业主委员会和相关行政主管部门处理。 |
| **（二）**  **房屋共用**  **部位管理** | 1.每月至少开展1次房屋涉及使用安全部位的检查并做好记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。  2.每季度至少开展1次屋面组织排水系统、楼内外排水管道的清扫、疏通，保障排水畅通，每季度至少检查1次屋顶，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。  3.每周至少开展2次楼内公共部位及相关设施巡检，及时养护，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。  4.每周至少开展1次道路、路面、道牙、井盖、健身等部位设施巡检，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。保持路面平整、无破损、无积水，道牙平直无缺损。  5.每月至少开展1次小区围墙巡检，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。  6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，每2日至少巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。及时清运装修垃圾，集中堆放时间不得超过1天。  7.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和相关行政主管部门。  8.小区各楼栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地设置明显标志，对存在安全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。 |
| **（三）**  **绿化与园林管护** | 1.草坪：绿地总体布局合理，满足居住环境的需要。定时修剪，保持平整。灌、排水：常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。施肥：按肥力、草种、生长情况及时施肥。病虫害防治：及时做好病虫害防治。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率达97%以上。  2.乔灌木：每年修剪3次以上，做到无枯枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于5遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于3次，基本无枯枝。中耕除草、松土：适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍。病虫害防治：防治结合、及时灭治，主要病虫害发生率低于5％。树木基本无倾斜。其他：乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。保存率达到98%以上。对树干涂白，每年秋末冬初前后对乔水树干涂白1次，涂白高度应符合规定。  3.利用植物、山石、水体等设置景点。绿地内植物群落、层次明显，并有花卉布置。一年中有2次以上花卉布置，确保三季有花。灌、排水保持有效供水，无积水。补种缺枝倒伏：及时补种。每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量。修剪、施肥并及时清里枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。适时做好病虫害防治。  4.进行病虫害防治，防治措施到位，效果显著，禁用高毒或强刘激性的农药；喷洒药物前应有告示。 |
| **（四）**  **共用设施设备维修养护** | 1.建立共用设施设备档案（设备台账），对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  2.设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；对设施设备每天巡检1次，设备房每周清洁、通风2次，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。  3.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用。消防通道畅通；成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。  4.休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等每日巡查1次，及时养护，发现损坏及时维修，保持原有风貌，保证其正常使用；  5.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于98%。保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。  6.保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好，电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日清洁1次，保持干净、整洁；有人对电梯进行管理和监督检查保养工作，每日检查记录电梯运行情况2次，保证记录规范、详实。  7.委托专业电梯维保单位按市场监管行政主管部门要求定期进行保养，每年进行安全监测，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，保存相关刻录；委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有效《安全使用许可证》运行；有人对电梯进行管理和监督检查保养工作，每日检查记录电梯运行情况1次。  8.电梯发生故障，物业管理人员应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，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求助；物业服务企业应保存相关记录。  9.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员；建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视2次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行；水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。  10.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 |
| **（五）**  **公共秩序**  **维护** | 1.秩序维护员执证上岗，55周岁以下的人员占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。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、物防、技防器械和设备。配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。  2.小区主出入口24小时值勤，6小时固定时段立岗。对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次，并做好巡查记录；配有安全监控设施，实施24小时监控，监控录像保存30天以上。智能化设备设施运行正常。  3.对进出小区的车辆进行管理和疏导并进行登记，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。  4.设立车辆行驶指示牌和车位地标，车辆行驶和停放有序。  5.每日定时巡视维护管理停车场（库）和协助停车事宜，签订停车管理服务协议，明确双方的权利义务。  6.配置道闸、监控管理系统的，24小时保持正常运行，监控中心收到报警信号后，及时达到现场进行处理。同时应接受业主救助，解答业主的询问。  7.停车场（库）照明、消防器材完好齐全，车库场地每两天清扫一次，无渗漏。  8.对进出小区的车辆、外来人员进行登记，对进出小区的装修、劳务人员实行临时出入证管理。 |
| **（六）**  **环境卫生**  **管理** | 1.合理设置垃圾桶，确保垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。  2.小区道路、广场、绿地等每日至少清扫1次并随时保洁；广场砖地面清洁无污渍；门厅、电梯厅、楼道地面每日至少清扫1次，每周至少拖洗2次，保持清洁；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆等每日至少擦洗1次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年至少清洁3次；路灯、楼道灯每年至少清洁8次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼内消防栓、指示牌等公共设施，每周至少擦抹1次，目视无灰尘、无污渍；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每周至少擦抹2次；及时清除道路积水、积雪。  3.共用雨、污水管道每年至少疏通1次；雨、污水井每月至少检查1次，每年至少全部清掏1次；化粪池每月至少检查1次，每半年至少清掏1次，发现异常及时清掏。  4.小区内景观水系循环打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。  5.根据具体情况定期进行消毒和灭虫除害。 |
| **（七）**  **小区文化**  **建设** | 1.宣传国家政策、法律、法规；传达政府公告、公示。  2.对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告。  3.重大事项通知到相关业主。  4.提供业主文化活动场所，组织学生假期活动。  5.每年在小区范围内至少开展1次文化活动。  6.协助社区、业主委员会的宣传文化工作。 |
| **（八）**  **物业服务**  **收费** | 1.物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和服务价格相符的原则。  2.物业服务合同应约定物业服务收费有关事项。  3,在物业管理区域内的最显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准。  4.提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。  5.按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式缴物业服务费。 |
| **（九）**  **创新与经营效益** | 1.提供个性化的特约服务；尝试新的商业运营模式；建议购买公众责任险或物业管理险。  2.采取节能措施，有效降低能耗。 |