

成都东部新区战略研究局
成都东部新区公共服务局
成都东部新区综合执法局
关于进一步规范成都东部新区
物业服务收费管理的通知

各建设单位，各物业服务机构：

为规范成都东部新区（以下简称“新区”）物业服务收费行为，保障物业服务各方的合法权益，维护物业服务市场秩序，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》《四川省定价目录（2021年版）》等法律法规的规定，结合新区实际，现就新区物业服务收费管理的有关事项通知如下：

一、适用范围

在新区管辖范围内的物业服务收费按本通知规定执行。本通知所称物业服务收费是指物业服务人按照物业服务合同的约定，对物业管理区域内房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主所收取的费用。

二、收费标准和计费方式

（一）物业服务收费根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。保障性住房物业服务收费和住宅（不含别墅，下同）前期物业服务收费实行政府指导价，

其他物业服务收费实行市场调节价。

（二）物业服务收费实行政府指导价的，具体收费标准由建设单位与物业服务人根据物业服务等级，在公布的相应等级的政府指导价基准价格和浮动幅度内确定，并在前期物业服务合同和保障性住房物业服务合同中具体约定。

物业服务收费政府指导价标准按《成都东部新区物业服务收费政府指导价标准（2023年版）》（附件1，以下简称《物业收费指导标准》）执行。其中：在成都东部新区城市规划区范围内的住宅前期物业服务收费标准最高上浮不得超过《物业收费指导标准》规定的基准价格标准的10%，下浮不限；保障性住房物业服务收费标准和城市规划区范围外的住宅前期物业服务收费标准最高不得超过《物业收费指导标准》规定的基准价格，下浮不限。

物业服务等级划分按照四川省成都市地方标准相关规定执行（附件2）。

（三）物业服务收费实行市场调节价的，收费标准由建设单位或业主与物业服务人按照合理、公平、公开、质价相符的原则，在物业服务合同中约定。

（四）物业服务人根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费由双方约定。实行自行管理的物业服务费按《四川省物业管理条例》相关规定执行。

（五）同一物业服务区域内同一物业类型、同一物业服务内容和标准的，物业服务收费应当执行同一价格标准。

（六）物业服务收费标准应当保持相对稳定，需要调整

物业服务收费标准的，物业服务人应当与业主委员会、业主协商，并经业主共同决定。双方可以委托第三方评估机构对服务质量和服务价格及价格调整方案进行评估，并公示评估结果。

（七）物业服务收费可以采用包干制或者酬金制等计费形式，具体计费形式在物业服务合同中约定。包干制指业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业管理人享有或者承担的物业服务计费方式；酬金制指在预收的物业服务资金中按照约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

三、收费管理

（一）物业服务人应当遵守国家的法律、法规及有关政策的规定，严格履行物业服务合同，为业主或者物业使用人提供质价相符的物业服务。物业服务合同约定的物业服务内容及要求应与双方当事人约定的物业服务等级保持一致。

住宅物业的建设单位与前期物业服务人约定的前期物业服务等级和内容，应当与建设单位申报的前期物业服务等级和内容一致。前期物业服务人与业主约定的前期物业服务等级和内容，应当与前期物业服务人与住宅物业的建设单位约定的前期物业服务等级和内容一致。

住宅物业的建设单位与前期物业服务人约定的前期物业服务收费标准，不得超过建设单位申报或批准的前期物业服务收费标准。前期物业服务人与业主约定的前期物业服务

收费标准，不得超过前期物业服务人中标价格。

（二）建设单位或物业服务人应将物业服务内容、服务标准、服务等级及收费依据、收费标准等内容，在销售场所及物业管理区域的显著位置进行公示。

（三）物业费的测算清单应当作为物业服务合同的附件。实行物业服务费用包干制的，物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业机构的合理利润。实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业服务人的酬金。物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用（不包括专项维修资金分摊费用）；

3. 物业管理区域清洁卫生费用；

4. 物业管理区域绿化养护费用；

5. 物业管理区域秩序维护费用；

6. 办公费用；

7. 物业服务人固定资产折旧；

8. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

9. 经业主同意的其他费用。

（四）物业服务费用实行酬金制收费的，应当每半年至少公示一次物业资金收支情况，公示期不少于三十日。预收的物业服务支出属于代管性质，为所交纳的业主共有，物业

服务人不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。物业服务人或者业主大会可以按照物业服务合同约定聘请专业机构对物业服务资金的收支情况进行审计。业主或业主大会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金收支情况提出质询时，物业服务人应当及时答复。

（五）物业服务收费按产权面积计算，原则上按月计收，另有约定的除外。未办理不动产登记的，以房屋买卖合同记载的建筑面积为准；已办理不动产登记的，以不动产登记权证记载的房屋建筑面积为准。

（六）物业服务人不得违反物业服务合同约定减少服务内容，降低服务标准，擅自设置收费项目和提高收费标准。预收物业费的，不得超过合同有效期的剩余期限。不定期物业服务合同，不得约定预收物业费。

（七）业主、物业使用人应当按照物业服务合同的约定，按时足额支付物业服务费用。

（八）建设单位与业主按照约定交付方式已交付物业的，物业服务费按约定承担。已竣工验收但尚未出售或者尚未交付给买受人的物业，物业服务费由建设单位承担；已交付业主的物业未达到该物业买卖合同约定的交付条件，整改期间的物业费由建设单位承担。

（九）除物业服务人收取物业服务费以外，其他任何单位和个人不得重复收取性质和内容相同的费用。

（十）物业服务区域内的供水、供电、供气等专业经营单位提供产品服务的费用，业主专有部分使用的，由业主承

担；物业服务人使用的，由物业服务人承担；部分业主或者全体业主共同使用的，由相关业主共同分担。但已纳入物业服务成本的，不得要求业主再次分担。

（十一）物业管理区域内，供水、供电、供气等专业经营单位提供产品服务的费用应当向最终用户计收有关费用，用户应当按照相关规定按时足额交纳费用。

（十二）物业服务区域内按照规划设置的车位（库），应当首先满足业主的需要。建设单位在销售房屋时，应当将车位（库）规划配建数量、位置、租售价格等信息在房屋销售现场公示并书面告知买受人。

四、其他规定

（一）业主、业主大会、建设单位、物业服务人等可以委托评估机构对物业承接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量等进行评估，评估结果应当向全体业主公布。

（二）街道办事处（镇人民政府）负责指导、督促业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责，调解处理物业管理纠纷。

（三）成都东部新区战略研究局、公共服务局根据各自的职责职能负责物业服务收费的监督管理，综合执法局负责依法查处价格违法行为。凡因未按规定进行明码标价、乱收费等违法行为被综合执法局依法查处的，公共服务局对物业服务人予以相应的信用记分处理。

五、执行时间

本通知自 2024 年 4 月 1 日起施行，有效期 5 年。原《成

都东部新区物业服务等级划分及物业服务收费政府指导价标准》（成东战发〔2022〕2号）同步失效。执行期间，若国家、省、市有新的政策规定，从其规定。

本通知由成都东部新区战略研究局会同成都东部新区公共服务局、成都东部新区综合执法局负责解释。

特此通知。

附件：1. 成都东部新区物业服务收费政府指导价标准
2. 住宅物业服务等级规范（依据四川省成都市地方标准 DB5101T123-2021）

成都东部新区战略研究局
成都东部新区公共服务局
成都东部新区综合执法局
2024年3月25日

附件 1

成都东部新区物业服务收费政府指导价标准

物业服务等级	基准价格 (元/平方米·月)		浮动幅度
	有电梯	无电梯	
五级	2.14	1.44	城市规划区内, 可上浮 10%, 下 浮不限。
四级	1.9	1.25	
三级	1.35	0.85	
二级	0.95	0.6	
一级	--	0.4	

- 注：1.保障性住房物业服务收费和非城市规划区普通住宅前期物业服务收费标准最高不得超过基准价格，下浮不限；
- 2.集中供热水、供暖气以及业主专有部分空气调节采用集中式空调系统的设施设备运行与维护费不包含在上述标准中。
- 3.物业服务等级按照住宅物业服务等级规范（四川省成都市地方标准 DB5101/T123-2021）执行。

住宅物业服务等级规范(依据四川省成都市地方 标准 DB5101/T123-2021)

一、一级标准

服务项目	服务标准
(一) 综合管理服务	<p>一、客服场所：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有客户服务场所，至少应配置有办公桌、椅、电话。 2、客户服务场所公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计 1 次，酬金制项目按约定公示物业服务资金收支报告）、共有部分经营情况、报修电话、三级投诉电话[1]三级投诉电话是指区县住建行政主管部门投诉电话、物业服务企业投诉电话和物业服务项目投诉电话。]和需要公示的其他事项。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。 4、有管务公开栏及其他宣传栏，内容至少每半年更新 1 次。 5、客户服务场所工作时间至少 8h 值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。 <p>二、人员：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、一个物业服务区域配备 1 名项目负责人和 1 名专（兼）职安全管理人员。项目负责人应按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。 3、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 4、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训 24 学时，客服人员每年至少完成企业内部安全培训 12 学时。 <p>三、合同：</p> <p>有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系及安全责任明确。</p> <p>四、制度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防与安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、安全生产制度至少应当包括：员工安全教育培训制度、应急管理预案等。 3、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。 <p>五、档案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有物业服务档案管理制度，有住户、房屋等基本档案内容。 2、档案资料管理规范。 3、设置有档案资料柜。 <p>六、标识：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及

	<p>其他标志。</p> <p>2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。</p> <p>七、客户服务：</p> <p>1、每年公示物业服务合同履行情况。</p> <p>2、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。</p> <p>3、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。</p> <p>4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在3个工作日内回复。</p> <p>5、按照国家或地方标准要求每年组织1次物业服务客户满意度调查，对调查中业主反馈的问题制定整改措施。调查结果在物业服务区域公示。</p> <p>6、实施宠物管理制度与措施。</p> <p>7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在1000户以内的推车配置数量不少于2辆；小区户数超过1000户的，1000户以上的部分按1辆/500户标准配置，不足500户按500户计算。</p> <p>8、提供邮件代收服务。</p> <p>八、专项委托服务管理：</p> <p>1、签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。</p> <p>2、消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专业服务企业应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业服务区域内应统一着装、佩戴标志。</p> <p>4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。</p> <p>九、社区文化与安全建设：</p> <p>每年至少开展1次精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等。</p>
<p>(二) 共用部位及共用设施设备运行和维修保养</p>	<p>一、综合管理：</p> <p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设备设施台账和重大危险源（或重点风险部位）台账。</p> <p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分[2]全体共用部分：由全体业主共同使用和管理的物业部位、设施设备及场地。一般包括围墙、小区大门、公共广场、物业服务用房、配电房等。])和部分共用部分[3]部分共用部分：由部分业主共同使用和管理的物业部位、设施设备及场地。一般包括电梯、单元门厅、屋顶等。])维修使用申请，有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。</p> <p>4、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。</p> <p>5、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现白蚁及时向属地住建部门汇报处理。</p> <p>6、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训12学时。</p> <p>二、共用部位：</p> <p>1、房屋结构</p> <p>每年巡视1次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施。</p> <p>2、建筑部件</p> <p>2.1、每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。</p> <p>2.2、每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。</p>

	<p>2.3、每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水落水管等。</p> <p>3、附属构筑物</p> <p>3.1、每季度巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。</p> <p>3.2、每半年检查1次雨、污水管井等。</p> <p>3.3、每季度巡查1次大门、围墙、围栏等。</p> <p>3.4、每季度巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。</p> <p>4、外立面： 每2周巡查1次外立面，重点时期加强巡查频次，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。</p> <p>三、共用设施设备</p> <p>1、供水系统：</p> <p>1.1、每半年应对二次供水水箱进行至少1次清洗消毒，水质符合GB5749的要求。</p> <p>1.2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p>2、排水系统：</p> <p>2.1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。</p> <p>2.2、配备有防汛物资。</p> <p>2.3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。</p> <p>2.4、化粪池：每月巡查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。</p> <p>2.5、隔油池：每月巡查1次，每季度至少清掏1次，发现异常及时清掏。</p> <p>3、供配电系统及照明</p> <p>3.1、楼内照明：每半月巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复。</p> <p>3.2、楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复。</p> <p>3.3、路灯、楼道灯完好率应不低于90%。</p> <p>4、停车场相关设施</p> <p>4.1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每周1次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>4.2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设施设备信息化管理台账，建立巡查制度，每周1次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>4.3、车场灯完好率应不低于80%。</p> <p>4.4、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。</p> <p>5、防雷系统： 每年检测1次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。</p> <p>6、安全防范系统</p> <p>6.1、物防</p> <p>(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。</p> <p>(2) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。</p> <p>(3) 落实专人对各类物防设施每2月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。</p> <p>6.2、技防</p> <p>(1) 监控系统：</p>
--	--

	<p>a. 设备设施 24h 运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>b. 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。</p> <p>(2) 门禁系统：</p> <p>a. 每月检查 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>b. 每月检查 1 次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。</p> <p>(3) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。</p> <p>6.3、消防</p> <p>(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。</p> <p>(2) 对消防设施每年至少进行 1 次全面检测。</p> <p>(3) 有自动消防设施的应与消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>(4) 消防控制室 24h 值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(5) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于 1 次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 1 次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。</p> <p>(6) 发生火情时，应立即报警，疏散人员。</p> <p>7、电梯：</p> <p>7.1、按相关规定进行定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。</p> <p>7.2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。</p> <p>7.3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</p> <p>7.4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>7.5、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。</p> <p>7.6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>7.7、有电梯突发事件或者事故的应急预案，并每年演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15min 内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在 30min 内到达现场。</p> <p>8、水景</p> <p>8.1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。</p> <p>8.2、有安全警示标志。</p> <p>9、垃圾分类设施设备：</p> <p>9.1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。</p> <p>9.2、每半月巡查 1 次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。</p>
(三) 装 饰	<p>1、有装饰装修管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。</p> <p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、房屋装修前，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，</p>

<p>装修管理内容及要求</p>	<p>并进行安全教育和安全交底。</p>
<p>(四) 公共秩序维护</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、主出入口 24h 有专人值守。 2、配有安全监控设施，实施 24h 监控，保存录像不低于 30 天。 3、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每 8h 巡查 1 次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。 4、有外来人员管理制度，对来访人员进行询问登记。 5、对机动车实行进出登记管理，有序停放，不得阻塞消防通道。 6、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。 7、非机动车停放有序。 8、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 9、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。 10、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗，全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。 11、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。配合社区开展安全用电、用气宣传和抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传。 12、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 13、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，应急演练每年不少于 1 次，并对应急演练的效果进行评估。
<p>(五) 环境卫生维护内容及要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、制度及人员培训 <ol style="list-style-type: none"> 1、建立环境卫生维护制度。 2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。 二、生活垃圾的收集、清运 <ol style="list-style-type: none"> 1、开展生活垃圾分类宣传，按照 DB5101/T 3 要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。 2、每半月至少清洗 1 次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房（夏季 1 次/周），每半月至少消毒 1 次，蝇、蚊孳生季节每月消杀 2 次。 3、生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于 1 次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。 三、物业共用部分清洁： <ol style="list-style-type: none"> 1、公共场所每日清扫 1 次，楼道每日清扫 1 次。 2、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于 1 次，灭鼠、灭蟑螂每季度不少于 1 次，有相关消杀记录。
<p>(六) 绿</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、制度及人员培训： <ol style="list-style-type: none"> 1、建立绿化养护制度。

<p>化 养 护</p>	<p>2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。</p> <p>二、绿化养护：</p> <p>1、基本要求 生长季节每月检查 1 次植物生长情况。</p> <p>2、灌溉 根据气候、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水 1 次。</p> <p>3、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3~4 年施肥 1 次；灌木每 1~2 年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥 1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。</p> <p>4、病虫害防治 植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。</p> <p>5、整形修剪 乔木每 3 年修剪 1 次；灌木每 2 年修剪 1 次；绿篱每年修剪至少 2 次；草坪全年修剪至少 2 次。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行 1 次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草 2 次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>8、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 24h 内清理干净。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p>
<p>(七) 创 新 服 务</p>	<p>1、与物业所在地的行业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、社区居民委员会保持密切联系，配合重点工作。</p> <p>2、听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主自治组织的监督。</p> <p>3、建立并运行计算机辅助管理系统。</p> <p>4、采取节能措施，有效降低能耗。</p>

二、二级标准

服务项目	服务标准
(一) 综合管理服务	<p>一、客户服务场所：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电话、电脑。 2、客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计1次，酬金制项目按约定公示物业服务资金收支报告）、共有部分经营情况、报修电话、三级投诉电话和需要公示的其他事项。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。 4、有管务公开栏及其他宣传栏，内容每季度更新1次。 5、客户服务中心工作时间至少9h值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有24h服务电话。 <p>二、人员：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、一个物业服务区域配备1名项目负责人和1名专（兼）职安全管理人员。项目负责人应按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备有客户经理。 4、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 5、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训24学时，客服人员每年至少完成企业内部安全培训12学时。 <p>三、合同：</p> <p>有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系及安全责任明确。</p> <p>四、制度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防与安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、安全生产制度至少应当包括：员工安全教育培训制度、安全风险管控及事故隐患排查治理制度、应急管理预案等。 3、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。 <p>五、档案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有物业服务档案管理制度，有住户、房屋等基本档案内容，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料，有门岗、报修、投诉等档案资料（含互联网电子档案资料）。 2、档案资料齐全、整洁、管理规范，查阅方便。 3、设置有档案资料柜。 <p>六、标识：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。 2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。 <p>七、客户服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、每年公示物业服务合同履行情况。

	<p>2、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。</p> <p>3、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录，维修回访率不低于 30%。</p> <p>4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 70%。</p> <p>5、按照国家或地方标准要求每年组织 1 次物业服务客户满意度调查，对调查中业主反馈的问题制定整改措施。调查结果在物业服务区域公示。</p> <p>6、实施宠物管理制度与措施。</p> <p>7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在 1000 户以内的推车配置数量不少于 4 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/400 户标准配置，不足 400 户按 400 户计算。</p> <p>8、提供邮件代收服务。</p> <p>八、专项委托服务管理：</p> <p>1、签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。</p> <p>2、消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专业服务企业应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业服务区域内应统一着装、佩戴标志。</p> <p>4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。</p> <p>九、社区文化与安全建设：</p> <p>1、每年至少开展 2 次精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等。</p> <p>2、每年至少组织 1 次社区文化活动。</p> <p>3、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p>
<p>(二) 共用 部位 及 共用 设施 设备 运行 和 维修 养护</p>	<p>一、综合管理：</p> <p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设备设施台账和重大危险源（或重点风险部位）台账。</p> <p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内的，应在 30min 内组织到场维修。</p> <p>4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。</p> <p>5、每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。</p> <p>6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p> <p>8、设备机房</p> <p>8.1 每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。</p> <p>8.2 应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。</p> <p>8.3 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材，确保完好有效。</p> <p>8.4 有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。</p> <p>8.5 设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。</p> <p>8.6 张贴或悬挂相关制度、证书。</p> <p>8.7 运行记录齐全、完整。</p> <p>9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现白蚁及时向属地住建部门汇报处理。</p>

	<p>10、运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档。</p> <p>11、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。</p> <p>二、共用部位：</p> <p>1、房屋结构</p> <p> 每年巡视 1 次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。</p> <p>2、建筑部件</p> <p> 2.1、每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。</p> <p> 2.2、每季度巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。</p> <p> 2.3、每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水落水管等。</p> <p>3、附属构筑物</p> <p> 3.1、每季度巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。</p> <p> 3.2、每季度检查 1 次雨、污水管井等。</p> <p> 3.3、每季度巡查 1 次大门、围墙、围栏等。</p> <p> 3.4、每季度巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。</p> <p> 3.5、每季度巡查 1 次天台，对天台进行有效的规范管理。</p> <p>4、外立面</p> <p> 每 2 周巡查 1 次外立面，重点时期加强巡查频次，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。</p> <p>三、共用设施设备</p> <p>1、供水系统：</p> <p> 1.1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质符合 GB 5749 的要求。</p> <p> 1.2、每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p> 1.3、每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。</p> <p> 1.4、水箱盖保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。</p> <p> 1.5、管道井封堵严密。</p> <p> 1.6、不具备自动切换功能的，每月手动切换 1 次备用水泵。</p> <p> 1.7、每年检查 2 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。</p> <p> 1.8、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。</p> <p>2、排水系统：</p> <p> 2.1、有防汛预案，每年至少组织 1 次演练。</p> <p> 2.2、配备有防汛物资，包括沙袋、雨具、照明工具等。</p> <p> 2.3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。</p> <p> 2.4、污水泵：汛期每日巡视 1 次，平时每月巡视 1 次，检查设备运行状态；每次巡视进行 1 次手动启动测试；每年养护 1 次。</p> <p> 2.5、化粪池：每月巡查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p> 2.6、隔油池：每月巡查 1 次，每季度至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p>3、供配电系统及照明</p> <p> 3.1、楼内照明：每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复。</p> <p> 3.2、楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 3 日内修复；复杂故障半月内修复。</p>
--	---

	<p>3.3、路灯、楼道灯完好率应不低于 92%。</p> <p>3.4、应急照明、疏散指示标志：每周巡视 1 次，发现故障，30min 内组织维修。</p> <p>3.5、低压配电箱和线路：每季度检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。</p> <p>3.6、控制柜：每季度检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。</p> <p>3.7、发电机：每月试运行 1 次，保证运行正常。</p> <p>3.8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。</p> <p>4、停车场相关设施：</p> <p>4.1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每周 1 次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>4.2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账，建立巡查制度，每周 1 次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>4.3、车场灯完好率应不低于 85%。</p> <p>4.4、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。</p> <p>5、防雷系统： 每年检测 1 次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。</p> <p>6、安全防范系统</p> <p>6.1、物防</p> <p>(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。</p> <p>(2) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。</p> <p>(3) 落实专人对各类物防设施每 2 月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。</p> <p>6.2、技防</p> <p>(1) 监控系统：</p> <p>a. 设备设施 24h 运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>b. 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。</p> <p>(2) 门禁系统：</p> <p>a. 每月检查 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>b. 每月检查 1 次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。</p> <p>(3) 周界防范系统：</p> <p>a. 按照产品使用说明书的要求来进行操作和维护；</p> <p>b. 每月进行 1 次全面检查；</p> <p>c. 每月对主机作 1 次表面清洁，定期对系统周围环境进行巡视；</p> <p>d. 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，并同时发出报警信号。</p> <p>(4) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。</p> <p>6.3、消防</p> <p>(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、</p>
--	--

	<p>消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。</p> <p>(2) 对消防设施每年至少进行 1 次全面检测。</p> <p>(3) 有自动消防设施的应与消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>(4) 消防控制室 24h 值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(5) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于 1 次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 1 次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。</p> <p>(6) 发生火情时，应立即报警，疏散人员。</p> <p>7、电梯：</p> <p>7.1、按相关规定进行定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。</p> <p>7.2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。</p> <p>7.3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</p> <p>7.4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>7.5、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。</p> <p>7.6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>7.7、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。</p> <p>7.8、有电梯突发事件或者事故的应急预案，并每年演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15min 内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在 30min 内到达现场。</p> <p>8、水景：</p> <p>8.1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。</p> <p>8.2、有安全警示标志。</p> <p>9、游乐设施：</p> <p>每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响游乐场所使用的安全隐患。</p> <p>10、垃圾分类设施设备：</p> <p>10.1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。</p> <p>10.2、每半月巡查 1 次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。</p>
(三) 装 饰 装 修 管	<p>1、有装饰装修管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。</p> <p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。</p> <p>4、装饰装修期间每 3 日巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人未申报登记或者有</p>

理 内 容 及 要 求	<p>违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。</p> <p>5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，并在1周内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输。</p>
(四) 公 共 秩 序 维 护	<ol style="list-style-type: none"> 1、主出入口24h有专人值守。 2、配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。 3、安防控制室设专人24h值守，值班人员须持有资格证书。 4、配有安全监控设施，实施24h监控，保存录像不低于30天。 5、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每6h巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。 6、有外来人员管理制度，对来访人员进行询问登记。 7、基于车辆进出管控系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。 8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。 9、非机动车刷卡进出，车辆停放有序。 10、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。 12、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成企业内部安全培训12学时。 13、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。配合社区开展安全用电、用气宣传和抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传。 14、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 15、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，应急演练每年不少于1次，并对应急演练的效果进行评估。
(五) 环 境 卫 生 维 护 内 容 及 要 求	<ol style="list-style-type: none"> 一、制度及人员培训： <ol style="list-style-type: none"> 1、建立环境卫生维护制度。 2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训12学时。 二、生活垃圾的收集、清运： <ol style="list-style-type: none"> 1、开展生活垃圾分类宣传，按照DB5101/T 3要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。 2、每半月至少清洗1次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房（夏季1次/周），每半月至少消毒1次，蝇、蚊孳生季节每周消杀1次。 3、生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于1次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。 4、垃圾收集车有垃圾收集车标志。 三、物业共用部分清洁： <ol style="list-style-type: none"> 1、公共场所每日清扫1次，楼梯、楼道每日清扫1次。 2、每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 3、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板。每日保洁1次轿厢地面。电梯按键每日消毒1次。 4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。

	<p>5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。</p> <p>6、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于 1 次，灭鼠、灭蟑螂每季度不少于 1 次，有相关消杀记录。</p>
(六) 绿化 养护	<p>一、制度及人员培训：</p> <p>1、建立绿化养护制度。</p> <p>2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。</p> <p>二、绿化养护：</p> <p>1、基本要求 编制绿化养护措施和工作计划；生长季节每 2 周检查 1 次植物生长情况。</p> <p>2、灌溉 出现干旱情况及时灌溉，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。一般植物在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次。</p> <p>3、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每 2 年施肥 1 次；灌木每年施肥 1 次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前后施肥 1~2 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。</p> <p>4、病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每 2 周检查 1 次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫危害影响景观效果。</p> <p>5、整形修剪 乔木每 2 年修剪 1 次；灌木每年冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 3 次；草坪夏季每月至少修剪 1 次，全年至少修剪 10 次。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行 1 次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>8、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 4h 内清理干净。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p>
(七) 创新 服务	<p>1、与物业所在地的行业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、社区居民委员会保持密切联系，配合重点工作。</p> <p>2、协助业主自治组织的筹备工作，听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主自治组织的监督。</p> <p>3、建立并运行计算机辅助管理系统。</p> <p>4、采取节能措施，有效降低能耗。</p>

三、三级标准

服务项目	服务标准
(一) 综合管理服务	<p>一、客户服务场所：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电话、电脑、打印机、网络。 2、客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计1次，酬金制项目按约定公示物业服务资金收支报告）、共有部分经营情况、报修电话、三级投诉电话和需要公示的其他事项。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。 4、有管务公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新1次。 5、客户服务中心工作时间至少10h值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有24h服务电话。 <p>二、人员：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、一个物业服务区域配备1名项目负责人和1名经过培训取证的专（兼）职安全管理人员。项目负责人应按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备有客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于400户。 4、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 5、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训36学时，客服人员每年至少完成企业内部安全培训24学时。 <p>三、合同：</p> <p>有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系及安全责任明确。</p> <p>四、制度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、按照DB5101/T69建立完整的安全生产制度体系，并在主管部门进行应急预案告知性备案。 3、有完整的人事管理制度、培训和考核制度。 4、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。 5、有便民服务指南内容的业主手册。 <p>五、档案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有物业服务档案管理制度，有住户、房屋等基本档案内容，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料，有门岗、报修、投诉等档案资料（含互联网电子档案资料）。 2、档案资料齐全、整洁、管理规范，查阅方便。 3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。 4、建立小区基础信息数据库，与街道、社区实现数据共享。 <p>六、标识：</p>

	<p>1、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。</p> <p>2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。</p> <p>3、有小区平面示意图。</p> <p>4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。</p> <p>5、标志完整、清晰、明显。</p> <p>七、客户服务：</p> <p>1、每半年公示物业服务合同履行情况。</p> <p>2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门以书面形式履行告知义务。</p> <p>3、水、电急修 20min 内、其他报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施报修应在 30min 内告知；有报修、维修记录，维修回访率不低于 50%。</p> <p>4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 80%。</p> <p>5、按照国家或地方标准要求每年组织 1 次物业服务客户满意度调查，对调查中业主反馈的问题制定整改措施，落实处理并回访。调查结果在物业服务区域公示。</p> <p>6、实施宠物管理制度与措施，设置宠物管理标志，严格管理，有小区犬只档案。</p> <p>7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在 1000 户以内的推车配置数量不少于 6 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/300 户标准配置，不足 300 户按 300 户计算。</p> <p>8、提供平板车借用服务。</p> <p>9、宜投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。</p> <p>10、智能公共广播系统能播放广播与背景音乐。</p> <p>11、公共卫生间能正常使用。</p> <p>12、有无噪音无干扰氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。</p> <p>13、每年至少组织 1 次业主恳谈会，组织 1 次业主参观共用设施设备机房。</p> <p>14、提供邮件代收服务。</p> <p>15、法定节假日进行节日氛围营造。</p> <p>八、专项委托服务管理：</p> <p>1、签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。</p> <p>2、消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专业服务企业应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业服务区域内应统一着装、佩戴标志。</p> <p>4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。</p> <p>九、社区文化和安全建设：</p> <p>1、每年至少开展 2 次精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等。</p> <p>2、每年至少组织 2 次社区文化活动。</p> <p>3、有志愿者服务组织，开展和积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等便民利民志愿服务活动。</p> <p>4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p>
(二) 共	<p>一、综合管理：</p> <p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设备设施安全管理制度及台账和重大危险源（或重点风险部位）台账，</p>

用 部 位 及 共 用 设 施 设 备 运 行 和 维 修 养 护	<p>并实施管控行为。</p> <p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内的，应在 30min 内组织到场维修。</p> <p>4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。</p> <p>5、每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。</p> <p>6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p> <p>8、设备机房</p> <p>8.1 每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。</p> <p>8.2 应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。</p> <p>8.3 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。</p> <p>8.4 有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。</p> <p>8.5 设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。</p> <p>8.6 张贴或悬挂相关制度、证书。</p> <p>8.7 运行记录齐全、完整。</p> <p>9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现白蚁及时向属地住建部门汇报处理。</p> <p>10、运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档。</p> <p>11、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训 24 学时。</p> <p>二、共用部位：</p> <p>1、房屋结构</p> <p>每半年巡视 1 次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。鉴定完成后，按照鉴定结果组织修缮。</p> <p>2、建筑部件</p> <p>2.1、每 2 月检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。</p> <p>2.2、每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。</p> <p>2.3、每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。</p> <p>2.4、每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水落水管等。</p> <p>3、附属构筑物</p> <p>3.1、每月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。</p> <p>3.2、每月检查 1 次雨、污水管井等。</p> <p>3.3、每月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。</p> <p>3.4、每月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。</p> <p>3.5、每月巡查 1 次天台，对天台进行有效的规范管理。</p> <p>4、外立面：</p> <p>每周巡查 1 次外立面，重点时期加强巡查频次，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。</p> <p>三、共用设施设备：</p> <p>1、供水系统：</p>
---	---

1.1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。

1.2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。

1.3、每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

1.4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

1.5、管道井封堵严密。

1.6、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。

1.7、每年检查2次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护1次水泵。

1.8、不具备自动切换功能的，每半年手动切换1次备用水泵。

2、排水系统：

2.1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。

2.2、配备有防汛物资，包括沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等。

2.3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。

2.4、污水泵：汛期每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每次巡视进行1次手动启动测试；每年养护1次。

2.5、化粪池：每月巡查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

2.6、隔油池：每月巡查1次，每季度至少清掏1次，发现异常及时清掏。

3、供配电系统及照明：

3.1、楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复。

3.2、楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；

每月调整1次时间控制器。

3.3、路灯、楼道灯完好率应不低于94%。

3.4、应急照明、疏散指示标志：每日巡视1次，发现故障，30min内组织维修。

3.5、低压柜：每3日巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。

3.6、低压配电箱和线路：每月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

3.7、控制柜：每半月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

3.8、发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每年活化1次蓄电池；每周巡视1次充电机和蓄电池。

3.9、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志准确。

3.10、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每2年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据预防性测试结果对相关设备进行维护。

3.11、每5年检验1次内部核算电能表。

4、停车场相关设施：

4.1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每周2次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。

4.2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账，建立巡查制度，每周2次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区

域防患警戒隔离。

4.3、机动车停车场配置车辆进出管控系统。

4.4、主机、道闸、读卡器等主要设备，每月巡检1次，每年养护1次，保证系统操作软件运行稳定、可靠，道闸启闭灵活，读卡器反应灵敏。

4.5、车场灯完好率应不低于85%。

4.6、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。

5、防雷系统：

每年检测1次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。

6、安全防范系统：

6.1、物防：

(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。

(2) 应安装单元防盗安全门。

(3) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。

(4) 落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。

6.2、技防

(1) 监控系统：

a. 设备设施24h运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；

b. 摄像头完好率应不低于90%，防高空抛物监控摄像头正常运行；

c. 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。

(2) 门禁系统：

a. 每月检查1次，保证系统工作正常；

b. 每月检查1次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。

(3) 电子巡更：

a. 每季度调试保养1次，保证正常运行；

b. 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。

(4) 周界防范系统：

a. 按照产品使用说明书的要求来进行操作和维护；

b. 每月进行1次全面检查；

c. 每月对主机作1次表面清洁，定期对系统周围环境进行巡视；

d. 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，并同时发出报警信号。

(5) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。

6.3、消防

(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。

(2) 在客户服务中心、消防控制室或其他场所建立微型消防站，配备灭火、破拆、通讯器材和个人防护装备。

(3) 委托专业机构对消防设施每年至少进行 1 次全面检测，有检测报告，检测记录完整准确，并对每年检测结果进行公示和存档备查。

(4) 有自动消防设施的应与消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

(5) 配备专兼职消防安全管理员和消防安全专员。

(6) 消防控制室 24h 值班，每天 2 班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

(7) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于 2 次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 2 次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。

(8) 发生火情时，应立即报警，疏散人员，组织力量实施初期扑救，并协助配合消防救援机构工作。

7、电梯：

7.1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

7.2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。

7.3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。

7.4、设立 24h 值班电话，电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。

7.5、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。

7.6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

7.7、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。每日检查 1 次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

7.8、有电梯突发事件或者事故的应急预案，并每年演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15min 内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在 30min 内到达现场。

8、水景：

8.1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。

8.2、使用期间每月巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。

8.3、有安全警示标志。

9、游乐设施：

每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响游乐场所使用的安全隐患。

10、游泳池：

10.1、泳池开放需取得卫生许可证、经营许可证等相关证照。

10.2、固定专人负责池水管理，做好 PH 值、游离性余氯、浑浊度监测，加药和更换池水的工作；工作人员培训上岗，应具备必要的消毒知识，熟悉游泳池水的各种测量方法，了解各种药剂性能和正确使用方法。

10.3、做好池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等区域环境卫生。

	<p>10.4、按国家标准的相关要求设置安全标志和救生器材；配备救生员，培训上岗，明确工作流程和制度规范。</p> <p>10.5、有管理人员和救护人员每日1次巡查循环、吸尘吸污、打捞等设施设设备，如有故障及时清除。</p> <p>10.6、做好游泳者的安全管理，严格按儿童池、成人池、深水区、浅水区的规定进行管理。</p> <p>10.7、非开放时间关闭各处通道，通道应加门或使用隔离栏防护，防止不受控的开启；没有围墙或围墙存在缺陷的泳池应通过加装围墙或种植绿植的方式防止人员跌落。</p> <p>10.8、游泳池外包的，应与外包方有明确的安全责任约定。</p> <p>11、垃圾分类设施设备：</p> <p>11.1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。</p> <p>11.2、每周巡查1次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。</p>
<p>(三) 装饰 装修 管理 内容 及 要求</p>	<p>1、有装饰装修管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。</p> <p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。</p> <p>4、装饰装修期间每2日巡查1次现场，发现业主或物业使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。</p> <p>5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点规范堆放，并在1周内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输。</p>
<p>(四) 公共 秩序 维护</p>	<p>1、主出入口24h有专人值守，人员进出有技术控制措施。</p> <p>2、配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。</p> <p>3、安防控制室设专人24h值守，值班人员须持有资格证书。</p> <p>4、配有安全监控设施，实施24h监控，保存录像不低于30天。</p> <p>5、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每3h巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。</p> <p>6、有外来人员管理制度，对来访人员进行询问登记。</p> <p>7、基于车辆进出管控系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。</p> <p>8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。</p> <p>9、非机动车刷卡进出，车辆停放有序，停车场区域配有监控设施。</p> <p>10、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。</p> <p>11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。</p> <p>12、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成企业内部安全培训24学时。</p> <p>13、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。每年开展1次安全用电、用气检查及宣传；每年开展1次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传。</p> <p>14、有出租房屋公示栏和租户管理制度，租户信息完善。配合做好流动人口登记、</p>

	<p>出租房屋登记工作，登记簿册齐全。</p> <p>15、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，应急演练每半年不少于1次，并对应急演练的效果进行评估。</p>
(五) 环 境 卫 生 维 护 内 容 及 要 求	<p>一、制度及人员培训：</p> <p>1、建立环境卫生维护制度及作业安全制度。</p> <p>2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训 24 学时。</p> <p>二、生活垃圾的收集、清运：</p> <p>1、开展生活垃圾分类宣传，按照 DB5101/T 3 要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。</p> <p>2、采用定时看管、定点分拣的方法对区域内垃圾分类桶进行检查，发现居民分类投放错误进行及时分拣，以确保垃圾收集车能够高效率的进入小区及时回收各类垃圾。</p> <p>3、每周至少清洗 1 次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房（夏季 1 次/3 日）。每半月至少消毒 1 次，蝇、蚊孳生季节每 5 日消杀 1 次。</p> <p>4、垃圾收集容器内的垃圾不溢出，周边无散落垃圾。生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于 2 次/日。</p> <p>5、垃圾收集转运站（点）保持外围整洁。</p> <p>6、垃圾收集车应防漏、有垃圾收集车标志。</p> <p>三、物业共用部分清洁：</p> <p>1、楼内</p> <p>（1）公共场所：每日清扫 1 次地面；每周擦拭 1 次信报箱等设施设备；每季度擦拭 1 次墙面；每季度清洁 1 次天花板、2 米以上玻璃等高位卫生；每日巡视保洁 2 次大堂、一层及车库候梯厅。</p> <p>（2）楼梯、楼道：每日清扫 1 次地面；每周保洁 1 次楼道、楼梯地面；每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每半年除尘 1 次楼内灯具。每日巡视保洁 1 次楼道、楼梯。</p> <p>2、电梯轿厢：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日保洁 1 次轿厢地面，不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每年养护 1 次；每日巡视保洁 2 次电梯轿厢。电梯按键每日消毒 1 次。</p> <p>3、天台、屋面：每月清扫 1 次。</p> <p>4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次，巡视保洁 2 次，楼外道路无积水；每季度冲洗 1 次楼外道路；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等；每季度消毒 1 次游乐健身设施。</p> <p>5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。</p> <p>6、地下车库：每周清扫 2 次地面；每季度循环排尘地面 1 次；每季度擦拭 1 次灯罩等附属设施。</p> <p>7、公共卫生间：每日清洁 1 次，巡视保洁 1 次。每月消毒 2 次。</p> <p>8、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于 2 次，垃圾桶周边无蚊虫，灭鼠、灭蟑螂每月不少于 1 次，有相关消杀记录。</p>
(六) 绿	<p>一、制度及人员培训：</p> <p>1、建立绿化养护制度及安全作业制度。</p>

<p>化 养 护</p>	<p>2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训 24 学时。</p> <p>二、绿化养护：</p> <p>1、基本要求 编制绿化养护措施和工作计划；生长季节每月检查 3 次绿化工作。有绿化档案。</p> <p>2、灌溉 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。</p> <p>3、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每 2 年施肥 1~2 次；灌木每年施肥 1~2 次；地被和草坪植物每年施肥 2~3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。</p> <p>4、病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。</p> <p>5、整形修剪 乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 4 次；草坪夏季每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 12 次。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行 1 次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>8、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 2h 内清理干净。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p> <p>10、花卉布置 春节、国庆节等重要节日小区有景观造型布置。</p>
<p>(七) 创 新 服 务</p>	<p>1、与物业所在地的行业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、社区居民委员会保持密切联系，配合重点工作，共同商议解决物业管理难题。</p> <p>2、协助业主自治组织的筹备工作，建立与业主自治组织定期沟通的工作例会机制，听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主自治组织的监督。</p> <p>3、建立并运行计算机辅助管理系统。</p> <p>4、采取节能措施，有效降低能耗。</p> <p>5、提供便民医药箱、便民针线包、便民雨伞、便民打气筒、血糖仪、血压计、自动体外除颤仪（AED）、便携式梯子、小型维修工具借用；便民理发、磨刀具；清洗地毯；废旧物处理等 2 种及以上便民服务（无偿）。</p> <p>6、制定服务菜单，根据业主需求提供包括维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年送餐、定期巡防、代管绿植、代管宠物、房屋管养等 2 种及以上特约服务（有偿）。</p> <p>7、配备 2 种及以上生活服务设施，包括居家养老服务用房、幼托服务点、快递服务设施、便利店、共享空间、24h 自助服务点、其他生活服务设施等。</p>

四、四级标准

服务项目	服务标准
(一) 综合管理服务	<p>一、客户服务场所：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、接待台、饮水机、电话、电脑、打印机、复印机、网络、办公收费系统。 2、客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计1次，酬金制项目按约定公示物业服务资金收支报告）、共有部分经营情况、报修电话、三级投诉电话和需要公示的其他事项。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。 4、在各楼栋单元公示楼栋管家姓名、联系方式和需要公示的其他事项。 5、有管务公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新1次。 6、客户服务中心工作时间至少12h值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有24h服务电话。 <p>二、人员：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、一个物业服务区域配备1名项目负责人和1名经过培训取证的专（兼）职安全管理人员。项目负责人应按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备有客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于300户。 4、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 5、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训48学时，客服人员每年至少完成企业内部安全培训36学时。 <p>三、合同：</p> <p>有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系及安全责任明确。</p> <p>四、制度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、按照DB5101/T 69建立完整的安全生产制度体系，并在主管部门进行应急预案告知性备案。 3、有完整的人事管理制度、培训和考核制度。 4、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。 5、有便民服务指南内容的业主手册。 <p>五、档案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有物业服务档案管理制度，有住户、房屋等基本档案内容，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料，有门岗、报修、投诉等档案资料（含互联网电子档案资料）。 2、档案资料齐全、整洁、管理规范，查阅方便。 3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。 4、建立小区基础信息数据库，与街道、社区实现数据共享。

<p>5、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。</p> <p>六、标识：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。 2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。 3、有小区平面示意图。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。 5、标志完整、清晰、明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。 <p>七、客户服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、每半年公示物业服务合同履行情况。 2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门、电梯轿厢内以书面形式履行告知义务，宜通过微信、短信、电子显示屏、公司统一对客线上平台等形式告知业主。 3、水、电急修 20min 内、其他报修 30min 内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备报修应在 30min 内告知；有报修、维修记录，维修回访率不低于 80%。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 1 个工作日内回复；投诉回访率不低于 90%。 5、按照国家或地方标准要求每年组织不少于 1 次第三方客户满意度调查，对调查中业主反馈的问题制定整改措施，落实处理并回访。调查结果在物业服务区域公示。 6、实施宠物管理制度与措施，设置宠物管理标志和宠物便袋箱，严格管理，有小区犬只档案。 7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在 1000 户以内的推车配置数量不少于 8 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/200 户标准配置，不足 200 户按 200 户计算。 8、提供平板车借用服务。 9、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。 10、小区主出入口处设置电子显示屏，每天播放天气预报、物业管理信息，为业主发布字幕信息。 11、智能公共广播系统每日播放广播与背景音乐。 12、公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。 13、有无噪音无干扰氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。 14、每年至少组织 2 次业主恳谈会，组织 2 次业主参观共用设施设备机房。 15、提供邮件代收服务。 16、法定节假日和传统节日进行节日氛围营造。 <p>八、专项委托服务管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。 2、消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专项服务企业应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。 3、专项服务企业人员进入物业服务区域内应统一着装、佩戴标志。 4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。 <p>九、社区文化和安全建设：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、每年至少开展 3 次精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安

	<p>全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等。</p> <p>2、每年至少组织 4 次社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。</p> <p>3、有志愿者服务组织，开展和积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等便民利民志愿服务活动。</p> <p>4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p>
<p>(二) 共用部位及共用设施设备运行和维修保养</p>	<p>一、综合管理：</p> <p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设施设备安全管理制度及台账和重大危险源（或重点风险部位）台账，并实施管控行为。</p> <p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内的，应在 20min 内组织到场维修。</p> <p>4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。</p> <p>5、每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。</p> <p>6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p> <p>8、设备机房</p> <p>8.1、每半月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。</p> <p>8.2、应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。</p> <p>8.3、在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。</p> <p>8.4、有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。</p> <p>8.5、设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。</p> <p>8.6、张贴或悬挂相关制度、证书。</p> <p>8.7、运行记录齐全、完整。</p> <p>9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现白蚁及时向属地住建部门汇报处理。</p> <p>10、运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档。</p> <p>11、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训 36 学时。</p> <p>二、共用部分：</p> <p>1、房屋结构：</p> <p>每季度巡视 1 次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。鉴定完成后，按照鉴定结果组织修缮。</p> <p>2、建筑部件：</p> <p>2.1、每 2 月检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。</p> <p>2.2、每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。</p> <p>2.3、每 2 月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。</p> <p>2.4、每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水落水管等。</p> <p>3、附属构筑物：</p> <p>3.1、每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。</p>

- 3.2、每半月检查 1 次雨、污水管井等。
- 3.3、每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。
- 3.4、每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
- 3.5、每半月巡查 1 次天台，对天台进行有效的规范管理。

4、外立面：

每周巡查 1 次外立面，重点时期加强巡查频次，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。

三、共用设施设备：

1、空调系统：

1.1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。

1.2、运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

1.3、有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。

1.4、每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管虑网，每 2 年清洗消毒 1 次风管。

1.5、每年检查 1 次管道、阀门并除锈。

1.6、每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。

2、供水系统：

2.1、每半年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合 GB5749 的要求。

2.2、每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。

2.3、每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

2.4、水箱盖保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

2.5、管道井封堵严密。

2.6、不具备自动切换功能的，每月手动切换 1 次备用水泵。

2.7、每年检查 3 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。

2.8、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。

3、排水系统：

3.1、有防汛预案，每年至少组织 1 次演练。

3.2、配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。

3.3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

3.4、污水泵：汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每次巡视进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

3.5、化粪池：每月巡查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

3.6、隔油池：每月巡查 1 次，每季度至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。

4、供配电系统及照明：

4.1、楼内照明：每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；其它复杂故障 3 日内修复。

4.2、楼外照明：每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复；每半月调整 1 次时间控制器。

4.3、路灯、楼道灯完好率应不低于 96%。

4.4、应急照明、疏散指示标志：每日巡视 1 次，发现故障，30min 内到达现场

组织维修。

4.5、低压柜：每周巡视2次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。

4.6、低压配电箱和线路：每月检查2次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换1次双路互投开关。

4.7、控制柜：每半月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查1次远控装置。

4.8、发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每年活化2次蓄电池；每5日巡视1次充电机和蓄电池。

4.9、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志准确。

4.10、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据预防性测试结果对相关设备进行维护。

4.11、每3年检验1次内部核算电能表。

5、停车场相关设施：

5.1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。

5.2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账，建立巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。

5.3、机动车停车场配置车辆进出管控系统，配置智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、出入道闸自动控制、移动终端在线缴费和联网综合管理等功能。

5.4、主机、道闸等主要设备，每月巡检2次，每半年养护1次，保证系统操作软件运行稳定、可靠，道闸启闭灵活。

5.5、车场灯完好率应不低于90%。

5.6、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。

6、防雷系统：

6.1、每年检测1次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。

6.2、每半年对重要机房配电柜及设备雷电位连接检查1次。

6.3、每半年对防避雷设施维护1次。

7、安全防范系统：

7.1、物防

(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。

(2) 应安装单元防盗安全门。

(3) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。

(4) 落实专人对各类物防设施每半月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。

7.2、技防

(1) 监控系统：

- a. 设备设施 24h 运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；
- b. 摄像头完好率应不低于 95%，防高空抛物监控摄像头正常运行；
- c. 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。

(2) 门禁系统：

- a. 每半月检查 1 次，保证系统工作正常；
- b. 每半月检查 1 次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。

(3) 电子巡更：

- a. 每月调试保养 1 次，保证正常运行；
- b. 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。

(4) 周界防范系统：

- a. 按照产品使用说明书的要求来进行操作和维护；
- b. 每半月进行 1 次全面检查；
- c. 每半月对主机作 1 次表面清洁，定期对系统周围环境进行巡视；
- d. 报警系统有效性测试每周 2 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出报警信号。

(5) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。

7.3、消防

(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。

(2) 在客户服务中心、消防控制室或其他场所建立微型消防站，配备灭火、破拆、通讯器材和个人防护装备。

(3) 委托专业机构对消防设施每年至少进行 1 次全面检测，有检测报告，检测记录完整准确，并对每年检测结果进行公示和存档备查。

(4) 有自动消防设施的应与消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

(5) 配备专兼职消防安全管理员和消防安全专员。

(6) 消防控制室 24h 值班，每天 2 班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

(7) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于 3 次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 3 次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。

(8) 发生火情时，应立即报警，疏散人员，组织力量实施初期扑救，并协助配合消防救援机构工作。

8、电梯：

8.1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

8.2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。

8.3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。

	<p>8.4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。</p> <p>8.5、设立 24h 值班电话，电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>8.6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。</p> <p>8.7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>8.8、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。每日至少检查 1 次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。</p> <p>8.9、有电梯突发事件或者事故的应急预案，并每半年演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15min 内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在 30min 内到达现场。未及时恢复正常运行的电梯应贴告示。</p> <p>9、水景：</p> <p>9.1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。</p> <p>9.2、使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每半月检查 1 次防漏电设施。</p> <p>9.3、有安全警示标志。</p> <p>10、游乐设施：</p> <p>10.1、每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地上有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响游乐场所使用的安全隐患。</p> <p>10.2、按规定聘请专业检测机构对游乐设施进行安全检测。</p> <p>11、游泳池：</p> <p>11.1、泳池开放需取得卫生许可证、经营许可证等相关证照。</p> <p>11.2、固定专人负责池水管理，做好 PH 值、游离性余氯、浑浊度监测，加药和更换池水的工作；工作人员培训上岗，应具备必要的消毒知识，熟悉游泳池水的各种测量方法，了解各种药剂性能和正确使用方法。</p> <p>11.3、做好池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等区域环境卫生。</p> <p>11.4、按国家标准的相关要求设置安全标志和救生器材；配备救生员，培训上岗，明确工作流程和制度规范。</p> <p>11.5、有管理人员和救护人员每日 1 次巡查循环、吸尘吸污、打捞等设施设备，如有故障及时清除。</p> <p>11.6、做好游泳者的安全管理，严格按儿童池、成人池、深水区、浅水区的规定进行管理。</p> <p>11.7、非开放时间关闭各处通道，通道应加门或使用隔离栏防护，防止不受控的开启；没有围墙或围墙存在缺陷的泳池应通过加装围墙或种植绿植的方式防止人员跌落。</p> <p>11.8、游泳池外包的，应与外包方有明确的安全责任约定。</p> <p>12、垃圾分类设施设备：</p> <p>12.1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。</p> <p>12.2、每周巡查 2 次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。</p>
(三)	1、有装饰装修申报登记制度、管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。

<p>装饰 装 修 管 理 内 容 及 要 求</p>	<p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。</p> <p>4、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报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。</p> <p>5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点规范堆放，无异味，并在5天内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输。</p>
<p>(四) 公 共 秩 序 维 护</p>	<p>1、主出入口24h有专人值守，人员进出有智能技术控制措施。</p> <p>2、配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。</p> <p>3、安防控制室设专人24h值守，值班人员须持有资格证书。</p> <p>4、配有安全监控设施，实施24h监控，保存录像不低于30天。</p> <p>5、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每2h巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。</p> <p>6、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。</p> <p>7、基于智慧停车系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。</p> <p>8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。</p> <p>9、非机动车刷卡进出，车辆停放有序，停车场区域配有监控设施。</p> <p>10、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。</p> <p>11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。</p> <p>12、备勤人员24h待岗，人数不得少于秩序维护人员的20%。</p> <p>13、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成企业内部安全培训36学时。</p> <p>14、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。每半年集中开展1次安全用电、用气入户检查及宣传；每半年开展1次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传，并采取相应的管控措施。</p> <p>15、有出租房屋公示栏和租户管理制度，租户信息完善。配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作，登记簿册齐全。</p> <p>16、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，邀请业主、社区或者街道相关人员参与，应急演练每半年不少于1次，并对应急演练的效果进行评估。</p>
<p>(五) 环 境 卫 生 维 护 内 容</p>	<p>一、制度及人员培训：</p> <p>1、建立环境卫生维护制度及作业安全制度。</p> <p>2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训36学时。</p> <p>二、生活垃圾的收集、清运：</p> <p>1、开展生活垃圾分类宣传，按照DB5101/T 3要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。</p> <p>2、采用定时看管、定点分拣的方法对区域内垃圾分类桶进行检查，发现居民分类投放错误进行及时分拣，以确保垃圾收集车能够高效率的进入小区及时回收各类垃圾。</p>

<p>及要求</p>	<p>3、每3天至少清洗1次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房（夏季2次/3日）。每周至少消毒1次，蝇、蚊孳生季节每3日消杀1次。</p> <p>4、垃圾收集容器带有脚踏式盖子，地面进行硬化处理并有排水设施，周边设置绿化隔离带。容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于2次/日。</p> <p>5、垃圾收集转运站（点）保持密闭和外围整洁。</p> <p>6、垃圾收集车应防漏、外观整洁、有垃圾收集车标志。</p> <p>三、物业共用部分清洁：</p> <p>1、楼内</p> <p>（1）公共场所：每日清扫并保洁1次地面；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每周擦拭2次信报箱等设施设备；每2月擦拭1次墙面；每2月清洁1次天花板、2米以上玻璃等高位卫生；每日巡视保洁3次大堂、一层及车库候梯厅。</p> <p>（2）楼梯、楼道：每日清扫1次地面；每周保洁2次楼道、楼梯地面；每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘1次楼内灯具。每日巡视保洁2次楼道、楼梯。</p> <p>2、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日保洁1次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理2次；石材装饰的电梯轿厢，每半年养护1次；每日巡视保洁3次电梯轿厢。电梯按键每日消毒2次。</p> <p>3、天台、屋面：每月清扫2次；雨季期间，每周清扫1次；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>4、楼外道路及设施：每日清扫1次，巡视保洁3次，楼外道路无积水；每月冲洗1次楼外道路；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每2月清洁1次雨篷、门头等。每周消毒1次游乐健身设施。</p> <p>5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。</p> <p>6、地下车库：每日清扫1次地面；每月循环排尘地面1次；每2月擦拭1次灯罩等附属设施。</p> <p>7、公共卫生间：每日清洁1次，巡视保洁2次。每月消毒2次。</p> <p>8、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于3次，垃圾桶周边无蚊虫，灭鼠、灭蟑螂每月不少于1次，有相关消杀记录。</p>
<p>(六) 绿化养护</p>	<p>一、制度及人员培训：</p> <p>1、建立绿化养护制度及安全作业制度。</p> <p>2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训36学时。</p> <p>二、绿化养护：</p> <p>1、基本要求</p> <p>有绿化专业人员，编制绿化养护措施和工作计划，并组织落实；生长季节每周检查1次绿化工作。绿地设有宣传和提示标牌。绿化档案齐全。</p> <p>2、灌溉</p> <p>有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌。</p> <p>3、施肥</p>

	<p>根据植物生长情况施肥，一般乔木每年施肥 1 次；灌木每年施肥 2~3 次；地被和草坪植物每年施肥 3~4 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；宜使用有机肥料。</p> <p>4、病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查 4 次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，不应使用高毒农药，无明显病虫害发生。</p> <p>5、整形修剪 乔木每年修剪 1~2 次；灌木修剪及时，全年至少修剪 2 次；绿篱每年至少修剪 5 次，其中每年五一前、国庆节前各修剪 1 次；草坪夏季每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 15 次。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行 1 次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草 4 次，重点绿地增加除草次数，不出现 30cm 以上的杂草。</p> <p>8、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 1h 内清理干净。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p> <p>10、花卉布置 春节、国庆节等重要节日小区有景观造型布置。</p>
(七) 创新 服务	<p>1、主动与物业所在地的行业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、社区居民委员会建立协商议事机制，保持密切联系，配合重点工作，共同商议解决物业管理难题。</p> <p>2、协助业主自治组织的筹备工作，建立与业主自治组织定期沟通的工作例会机制，听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主自治组织的监督。</p> <p>3、建立并运行计算机辅助管理系统，采用信息化手段开展物业管理服务工作。</p> <p>4、采取节能措施，有效降低能耗。</p> <p>5、提供便民医药箱、便民针线包、便民雨伞、便民打气筒、血糖仪、血压计、自动体外除颤仪（AED）、便携式梯子、小型维修工具借用；便民理发、磨刀具；清洗地毯；废旧物处理等 3 种及以上便民服务（无偿）。</p> <p>6、制定服务菜单，根据业主需求提供包括维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年送餐、定期巡防、代管绿植、代管宠物、房屋管养等 3 种及以上特约服务（有偿）。</p> <p>7、配备 3 种及以上生活服务设施，包括居家养老服务用房、幼托服务点、快递服务设施、便利店、共享空间、24h 自助服务点、其他生活服务设施等。</p> <p>8、安全管理符合 DB5101/T 69 的规定，并通过成都市物业企业三级安全生产标准化评定。</p>

五、五级标准

服务项目	服务标准
(一) 综合管理服务	<p>一、服务场所：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、接待台、饮水机、电话、电脑、打印复印一体机、网络、办公收费系统、物业服务自助终端机或互联网系统服务平台。 2、客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计 1 次，酬金制项目按约定公示物业服务资金收支报告）、共有部分经营情况、报修电话、三级投诉电话和需要公示的其他事项。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。 4、在各楼栋单元公示楼栋管家姓名、联系方式和需要公示的其他事项。 5、有管务公开栏及其他宣传栏，内容至少每月更新 1 次。 6、客户服务中心工作时间至少 14h 值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有 24h 服务电话。 <p>二、人员：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、一个物业服务区域配备 1 名项目负责人和 1 名经过培训取证的专（兼）职安全管理人员。项目负责人应按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备有客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于 100 户。 4、配备能提供中英双语服务的客户经理。 5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 6、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训 60 学时，客服人员每年至少完成企业内部安全培训 48 学时。 <p>三、合同：</p> <p>有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系及安全责任明确。</p> <p>四、制度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、按照 DB5101/T 69 建立完整的安全生产制度体系，并在主管部门进行应急预案告知性备案。 3、有完整的人事管理制度、培训和考核制度。 4、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。 5、有便民服务指南内容的业主手册。 <p>五、档案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有物业服务档案管理制度，有住户、房屋等基本档案内容，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料，有门岗、报修、投诉、投诉等档案资料（含互联网电子档案资料）。 2、档案资料齐全、整洁、管理规范，查阅方便。

- 3、有档案管理专员，并设置有档案资料室。
 - 4、建立小区基础信息数据库，与街道、社区实现数据共享。
 - 5、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。
- 六、标志：
- 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。
 - 2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。
 - 3、有小区平面示意图。
 - 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。
 - 5、标志完整、清晰、明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。
- 七、客户服务：
- 1、每季度公示物业服务合同履行情况。
 - 2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门、电梯轿箱内以书面形式履行告知义务，并通过微信、短信、电子显示屏、公司统一对客线上平台等形式告知业主。
 - 3、水、电急修 15min 内、其他报修 30min 内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备报修应在 30min 内告知；有报修、维修记录，维修回访率不低于 100%。
 - 4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉有专人处理，并在 12h 内回复，投诉回访率 100%。
 - 5、按照国家或地方标准要求每年组织不少于 1 次第三方客户满意度调查，对调查中业主反馈的问题制定整改措施，落实处理并回访。调查结果在物业服务区域公示。
 - 6、实施宠物管理制度与措施，设置宠物管理标志和宠物便袋箱，严格管理，有小区犬只档案。
 - 7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在 1000 户以内的推车配置数量不少于 10 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/100 户标准配置，不足 100 户按 100 户计算。
 - 8、提供平板车借用服务。
 - 9、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。
 - 10、小区主出入口处设置电子显示屏，每天播放天气预报、物业管理信息，为业主发布字幕信息。
 - 11、智能公共广播系统每日定时播放广播与背景音乐。
 - 12、公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施、老年人及婴幼儿辅助设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。
 - 13、有无噪音无干扰氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。
 - 14、每年至少组织 2 次业主恳谈会，组织 2 次业主参观共用设施设备机房。
 - 15、提供邮件代收服务。
 - 16、法定节假日和传统节日进行节日氛围营造。
- 八、专项委托服务管理：
- 1、签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。
 - 2、消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专业服务企业应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。
 - 3、专业服务企业人员进入物业服务区域内应统一着装、佩戴标志。
 - 4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。

	<p>九、社区文化和安全建设：</p> <p>1、每年至少开展 4 次精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等。</p> <p>2、每年至少组织 6 次社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。</p> <p>3、有志愿者服务组织，开展和积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等便民利民志愿服务活动。</p> <p>4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p>
<p>(二) 共用部位及共用设施设备运行和维修保养</p>	<p>一、综合管理：</p> <p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设备设施安全管理制度及台账和重大危险源（或重点风险部位）台账，并实施管控行为。</p> <p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内的，应在 15min 内组织到场维修。</p> <p>4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。</p> <p>5、每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。</p> <p>6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p> <p>8、设备机房</p> <p>8.1、每半月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。</p> <p>8.2、应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。</p> <p>8.3、在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。</p> <p>8.4、设备噪声应符合规范要求；有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。</p> <p>8.5、设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。</p> <p>8.6、张贴或悬挂相关制度、证书。</p> <p>8.7 运行记录齐全、完整。</p> <p>9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现白蚁及时向属地住建部门汇报处理。</p> <p>10、运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档。</p> <p>11、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训 48 学时。</p> <p>二、共用部位：</p> <p>1、房屋结构：</p> <p>每季度巡视 1 次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。鉴定完成后，按照鉴定结果组织修缮。</p> <p>2、建筑部件：</p> <p>2.1、每月检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。</p> <p>2.2、每周巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。</p> <p>2.3、每月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。</p>

	<p>2.4、每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水落水管等。</p> <p>3、附属构筑物：</p> <p>3.1、每周巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。</p> <p>3.2、每周检查1次雨、污水管井等。</p> <p>3.3、每周巡查1次大门、围墙、围栏等。</p> <p>3.4、每周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。</p> <p>3.5、每周巡查1次天台，对天台进行有效的规范管理。</p> <p>4、外立面：</p> <p>每周巡查1次外立面，重点时期加强巡查频次，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。</p> <p>5、空调系统：</p> <p>5.1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。</p> <p>5.2、运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。</p> <p>5.3、有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。</p> <p>5.4、每年清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒2次风机盘管滤网，每2年清洗消毒1次风管。</p> <p>5.5、每半年检查1次管道、阀门并除锈。</p> <p>5.6、每年检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音。</p> <p>5.7、每年对空调系统进行1次整体性维修养护。</p> <p>6、供水系统：</p> <p>6.1、每半年应对二次供水水箱进行至少1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。</p> <p>6.2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p>6.3、每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。</p> <p>6.4、水箱盖保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。</p> <p>6.5、管道井封堵严密。</p> <p>6.6、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。</p> <p>6.7、每年检查4次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护1次水泵。</p> <p>6.8、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。</p> <p>7、排水系统：</p> <p>7.1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。</p> <p>7.2、配备有防汛物资，包括沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等。</p> <p>7.3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。</p> <p>7.4、污水泵：汛期每日巡视2次，平时每周巡视1次，检查设备运行状态；每次巡视进行1次手动启动测试；每季度养护1次。</p> <p>7.5、化粪池：每月巡查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。</p> <p>7.6、隔油池：每月巡查1次，每季度至少清掏1次，发现异常及时清掏。</p> <p>8、供配电系统及照明：</p> <p>8.1、楼内照明：每日巡视1次，一般故障8h内修复；复杂故障1日内修复。</p> <p>8.2、楼外照明：每周巡视3次，一般故障12h内修复；复杂故障3日内修复；</p>
--	--

每半月调整 1 次时间控制器。

8.3、路灯、楼道灯完好率应不低于 98%。

8.4、应急照明、疏散指示标志：每日巡视 1 次，发现故障，30min 内到达现场组织维修。

8.5、低压柜：每周巡视 2 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 2 次电气安全。每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。

8.6、低压配电箱和线路：每周检查 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。

8.7、控制柜：每周检查 1 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 2 次远控装置。

8.8、发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每年 2 次带负荷运行；每年活化 2 次蓄电池；每日巡视 1 次充电机和蓄电池。

8.9、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志准确。

8.10、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据预防性测试结果对相关设备进行维护。

8.11、每年检验 1 次内部核算电能表。

9、停车场相关设施：

9.1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。

9.2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账，建立巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。

9.3、机动车停车场配置车辆进出管控系统，配置智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、出入道闸自动控制、移动终端在线缴费和联网综合管理等功能。

9.4、主机、道闸等主要设备，每周巡检 1 次，每季度养护 1 次，保证系统操作软件运行稳定、可靠，道闸启闭灵活。

9.5、车场灯完好率应不低于 95%。

9.6、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。

10、防雷系统：

10.1、每年检测 1 次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。

10.2、每半年对重要机房配电柜及设备电位连接检查 1 次。

10.3、每半年对防避雷设施维护 1 次。

11、安全防范系统：

11.1、物防

(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。

(2) 设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。

(3) 应安装单元防盗安全门。

- (4) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。
- (5) 落实专人对各类物防设施每周开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。

11.2、技防

(1) 监控系统：

- a. 设备设施 24h 运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；
- b. 摄像头完好率应不低于 98%，防高空抛物监控摄像头正常运行；
- c. 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。

(2) 门禁系统：

- a. 每周检查 1 次，保证系统工作正常；
- b. 每周检查 1 次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。

(3) 电子巡更：

- a. 每周调试保养 1 次，保证正常运行；
- b. 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。

(4) 周界防范系统：

- a. 按照产品使用说明书的要求来进行操作和维护；
- b. 每周进行 1 次全面检查；
- c. 每周对主机作 1 次表面清洁，定期对系统周围环境进行巡视；
- d. 报警系统有效性测试每周 3 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出报警信号。

- (5) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。

11.3、消防

(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。

(2) 在客户服务中心、消防控制室或其他场所建立微型消防站，配备灭火、破拆、通讯器材和个人防护装备。

(3) 委托专业机构对消防设施每年至少进行 1 次全面检测，有检测报告，检测记录完整准确，并对每年检测结果进行公示和存档备查。

(4) 有自动消防设施的应与消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

(5) 配备专兼职消防安全管理员和消防安全专员。

(6) 消防控制室 24h 值班，每天 3 班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

(7) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于 4 次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 4 次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。

(8) 发生火情时，应立即报警，疏散人员，组织力量实施初期扑救，并协助配合消防救援机构工作。

(9) 配备火灾隐患及时处置设备，发现消防通道占用，立即拖离。

12、电梯

12.1、按相关规定进行定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检

验检测机构提出定期检验申请。

12.2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。

12.3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。

12.4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，通风系统、无线通讯装置等设施正常使用。

12.5、设立 24h 值班电话，电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。

12.6、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。

12.7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

12.8、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。每日至少检查 2 次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行 2 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

12.9、有电梯突发事件或者事故的应急预案，并每季度演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15min 内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在 30min 内到达现场。未及时恢复正常运行电梯应贴告示。

13、水景：

13.1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。

13.2、使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查 1 次防漏电设施。

13.3、有安全警示标志。

14、游乐设施：

14.1、每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响游乐场所使用的安全隐患。

14.2、按规定聘请专业检测机构对游乐设施进行安全检测。

15、游泳池：

15.1、泳池开放需取得卫生许可证、经营许可证等相关证照。

15.2、固定专人负责池水管理，做好 PH 值、游离性余氯、浑浊度监测，加药和更换池水的工作；工作人员培训上岗，应具备必要的消毒知识，熟悉游泳池水的各种测量方法，了解各种药剂性能和正确使用方法。

15.3、做好池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等区域环境卫生。

15.4、按国家标准的相关要求设置安全标志和救生器材；配备救生员，培训上岗，明确工作流程和制度规范。

15.5、有管理人员和救护人员每日 2 次巡查循环、吸尘吸污、打捞等设施设备，如有故障及时清除。

15.6、做好游泳者的安全管理，严格按儿童池、成人池、深水区、浅水区的规定进行管理。

15.7、非开放时间关闭各处通道，通道应加门或使用隔离栏防护，防止不受控的开启；没有围墙或围墙存在缺陷的泳池应通过加装围墙或种植绿植的方式防止人员跌落。

15.8、游泳池外包的，应与外包方有明确的安全责任约定。

	<p>16、垃圾分类设施设备：</p> <p>16.1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。</p> <p>16.2、每日巡查 1 次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。</p>
(三) 装 饰 装 修 管 理 内 容 及 要 求	<p>1、有装饰装修申报登记制度、管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。</p> <p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。</p> <p>4、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报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。</p> <p>5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点规范堆放，无异味，并在 3 天内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输。</p>
(四) 公 共 秩 序 维 护	<p>1、主出入口 24h 有专人值守，人员进出有智能技术控制措施。</p> <p>2、配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。</p> <p>3、安防控制室设专人 24h 值守，值班人员须持有资格证书。</p> <p>4、配有安全监控设施，实施 24h 监控，保存录像不低于 30 天。</p> <p>5、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照规定路线和时间进行巡逻，每 2h 巡查 1 次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。</p> <p>6、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。</p> <p>7、基于智慧停车系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。</p> <p>8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。</p> <p>9、非机动车刷卡进出，车辆停放有序，停车场区域配有监控设施。</p> <p>10、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。</p> <p>11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。</p> <p>12、备勤人员 24h 待岗，人数不得少于秩序维护人员的 30%。</p> <p>13、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成企业内部安全培训 48 学时。</p> <p>14、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。每季度集中开展 1 次安全用电、用气入户检查及宣传；每季度开展 1 次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传，并采取相应的管控措施。</p> <p>15、有出租房屋公示栏和租户管理制度，租户信息完善。配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作，登记簿册齐全。</p> <p>16、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，邀请业主、社区或者街道相关人员参与，应急演练每半年不少于 1 次，并对应急演练的效果进行评估。</p>
(五) 环 境 卫	<p>一、制度及人员培训：</p> <p>1、建立环境卫生维护制度及作业安全制度。</p> <p>2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训 48 学时。</p> <p>二、生活垃圾的收集、清运：</p>

<p>生 维 护 内 容 及 要 求</p>	<p>1、开展生活垃圾分类宣传，按照 DB5101/T 3 要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。</p> <p>2、采用定时看管、定点分拣的方法对区域内垃圾分类桶进行检查，发现居民分类投放错误进行及时分拣，以确保垃圾收集车能够高效率的进入小区及时回收各类垃圾。</p> <p>3、每 2 天至少清洗 1 次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房（夏季每天 1 次）。每周至少消毒 2 次，蝇、蚊孳生季节每 2 日消杀 1 次。</p> <p>4、垃圾收集容器带有脚踏式盖子，地面进行硬化处理并有排水设施，周边设置绿化隔离带。容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于 3 次/日。</p> <p>5、垃圾收集转运站（点）保持密闭和外围整洁。</p> <p>6、垃圾收集车应密闭防漏、外观整洁、有垃圾收集车标志。</p> <p>三、物业共用部分清洁：</p> <p>1、楼内</p> <p>（1）公共场所：每日清扫并保洁 1 次地面；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日擦拭 1 次信报箱等设施设备；每月擦拭 1 次墙面；每月清洁 1 次天花板、2 米以上玻璃等高位卫生；配有家具的，每月护理 1 次；每日巡视保洁 4 次大堂、一层及车库候梯厅。</p> <p>（2）楼梯、楼道：每日清扫并保洁 1 次楼道、楼梯地面；每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。</p> <p>2、电梯轿厢：每日擦拭 2 次电梯轿厢门、面板；每日保洁 2 次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 4 次电梯轿厢。电梯按键每日消毒 2 次。</p> <p>3、天台、屋面：每周清扫 1 次；雨季期间，每周清扫 2 次；每周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次，巡视保洁 4 次，楼外道路无积水；每月冲洗 1 次楼外道路；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月清洁 1 次雨篷、门头等。每周消毒 2 次游乐健身设施。</p> <p>5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。</p> <p>6、地下车库：每日清扫 1 次地面；每半月循环排尘地面 1 次；每月擦拭 1 次灯罩等附属设施。</p> <p>7、公共卫生间：每日清洁 1 次，巡视保洁 3 次；每周消毒 1 次。</p> <p>8、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于 4 次，垃圾桶周边无蚊虫，灭鼠、灭蟑螂每月不少于 2 次，有相关消杀记录。</p>
<p>(六) 绿 化 养 护</p>	<p>一、制度及人员培训：</p> <p>1、建立绿化养护制度及安全作业制度。</p> <p>2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训 48 学时。</p> <p>二、绿化养护：</p> <p>1、基本要求</p> <p>有绿化专业人员，编制绿化养护措施和工作计划，并组织落实；生长季节每周检查</p>

	<p>2次绿化工作。绿地设有宣传和提示标牌。绿化档案齐全。</p> <p>2、灌溉 有灌溉计划，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。</p> <p>3、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每年施肥1~2次，灌木每年施肥3~4次，地被和草坪植物每年施肥4~5次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。</p> <p>4、病虫害防治 采取预防为主，综合防治的方针；及时掌握病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响，如需使用化学农药需使用低毒高效药品，减少用药频次降低对环境的污染。</p> <p>5、整形修剪 根据暖季型、冷季型绿植特点制定相应的整形修剪计划。乔木每年夏季、冬季各修剪1次(按种类分批次修剪，保持树形美观的同时避免因修剪过度造成乔木死亡)；灌木修剪及时，全年至少修剪3次；绿篱每年至少修剪6次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1次；草坪夏季每月至少修剪4次，全年至少修剪20次。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行1次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草5次，重点绿地增加除草次数，不出现20cm以上的杂草。</p> <p>8、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后30min内清理干净。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p> <p>10、花卉布置 春节、国庆节等重要节日小区有景观造型布置。</p>
(七) 创 新 服 务	<p>1、主动与物业所在地的行业主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)、公安派出所、社区居民委员会建立协商议事机制，保持密切联系，配合重点工作，共同协商解决物业管理难题。</p> <p>2、协助业主自治组织的筹备工作，建立与业主自治组织定期沟通的工作例会机制，听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主自治组织的监督。</p> <p>3、建立并运行智慧管理平台，采用智能化手段开展物业管理服务工作。</p> <p>4、制定节能减排方案，并取得明显效果，记录完整。</p> <p>5、根据业主需求提供不同档次不同收费的“菜单式”服务。</p> <p>6、提供便民医药箱、便民针线包、便民雨伞、便民打气筒、血糖仪、血压计、自动体外除颤仪(AED)、便携式梯子、小型维修工具借用；便民理发、磨刀具；清洗地毯；废旧物处理等5种及以上便民服务(无偿)。</p> <p>7、制定服务菜单，根据业主需求提供包括维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年送餐、定期巡防、代管绿植、代管宠物、房屋管养等5种及以上特约服务(有偿)。</p> <p>8、宜组建志愿服务队、建立微信群，为空巢老人等特殊群体提供服务。</p> <p>9、配备5种及以上生活服务设施，包括居家养老服务用房、幼托服务点、快递服</p>

	<p>务设施、便利店、共享空间、24h 自助服务点、其他生活服务设施等。</p> <p>10、安全管理符合 DB5101/T 69 的规定，并通过成都市物业企业三级安全生产标准化评定。</p>
--	--