

洞口县发展和改革局
洞口县住房和城乡建设局
洞口县市场监督管理局
关于加强我县物业服务收费管理有关事项的
通知

(征求意见稿)

各相关单位、各物业服务企业、房地产开发企业：

根据《湖南省物业管理条例》、《湖南省发展和改革委员会关于印发<湖南省定价目录>的通知》（湘发改价调规〔2023〕125号）和《湖南省发展和改革委员会 湖南省住房和城乡建设厅 湖南省市场监督管理局关于印发<湖南省物业服务收费管理办法>的通知》（湘发改价费规〔2022〕271号）、《邵阳市发展和改革委员会、邵阳市住房和城乡建设局、邵阳市市场监督管理局关于加强全市物业服务收费管理有关事项的通知》（邵市发改价费〔2024〕34号）的有关规定，结合我县实际，为加强物业管理，经成本调查、召开座谈会、公开征求意见等法定程序，重新制定了我县实行政府指导价的物业服务收费标准，现予以公布，并就有关事项一并通知如下：

一、本通知所称物业服务收费，是指物业服务人按照物业服

务合同约定，为业主提供建筑物及其附属设施设备的维修保养、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务向业主或物业使用人收取的费用。专有面积部分内的维修、保养或其他服务不在本通知所称的物业服务收费范围内。

二、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。

业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务费收取标准（包括已购车位物业服务费、装修服务费和装修垃圾清运费）实行政府指导价。

别墅（专指带室外庭院独立成栋的商品住宅和联排商品住宅）、其他非住宅、老旧小区，以及业主大会成立之后的普通商品住宅物业服务收费标准（包括已购车位物业服务费、装修服务和装修垃圾清运费）实行市场调节价。

三、我县物业服务收费实行统一政策、分级管理，遵循服务质量、服务内容与收费标准相对应的原则。县发展和改革局负责会同县住房和城乡建设局制定我县实行政府指导价的物业服务收费标准，并负责我县实行政府指导价物业服务收费项目收费标准的审核。县住房和城乡建设局负责我县物业服务质量的监督管理，督促物业服务人提供质价相符的物业服务。县市场监督管理局负责对我县违反相关法律法规和价格管理政策的行为进行监

管。

四、实行政府指导价的物业服务收费定价内容包括定价项目的基准价和浮动幅度以及相关的定价机制、定价办法、定价程序等。

（一）我县实行政府指导价的物业服务收费分项目基准价见附件一（《洞口县实行政府指导价物业服务收费分等级分项目收费标准基准价价目表》）。

可以依据物业服务企业信用情况视情进行浮动。在物业服务质量评价体系和信用信息体系中评价良好，且在我县有运营项目并得到住户认可的物业企业运营的项目可予以上浮；在物业服务质量评价体系和信用信息体系中评价差，且在我县以往运营项目中住户评价差，投诉多的物业企业运营的项目可视情予以下浮。浮动幅度在基准价基础上上下浮动不超过 20%（含 20%）。

实行政府指导价的物业服务收费应按照质价相符的原则，分别选择项目等级组合确定，物业服务收费标准为各物业服务项目收费标准的总和。

（二）定价办法：

业主大会成立之前实行政府指导价管理的普通商品住宅前期物业服务收费收取标准，由建设单位在商品房开始预售前根据物业特点和服务要求，选择服务项目、服务等级，在公布的政府

指导价及浮动幅度内拟定，在商品房买卖合同中与买受人予以约定，且必需明确告知物业买受人及在商品房买卖合同中载明，物业服务收费的最终标准以物业服务人按照法律法规和价格管理的规定向县发展和改革委员会申报备案审查通过的价格标准为准。

（三）定价程序：

实行政府指导价的普通商品住宅前期物业服务费，由物业服务人在与建设单位完成物业承接查验移交完毕后的 30 日内，收取物业服务费前，将具体物业服务费收取标准报县发展和改革委员会备案审查。应将申请报告及与建设单位包含约定具体收费标准的前期物业服务合同复印件和包含前期物业服务标准及物业服务内容的商品房买卖合同样本复印件、住房和城乡建设局关于该小区物业服务等级和服务标准的审查意见（附件三），连同附件二《洞口县实行政府指导价的物业服务收费企业和服务小区基本情况表》，报送县发展和改革委员会。县发展和改革委员会对照附件四（《洞口县实行政府指导价的物业服务分项目分等级服务标准及在基准价基础上浮动因素参考表（指导标准）》），对综合管理服务、公共服务设施及服务承诺等方面内容进行现场抽样查验后以附件三（《××住宅小区前期物业服务收费备案表》）审核确认其物业服务费收费标准。

五、本文件发布后实行政府指导价的物业项目，未在规定时

间内到县发展和改革局进行价格审查备案就收取物业服务费的物业服务项目，县发展和改革局不再审核物业服务收费标准。

六、业主大会成立前，普通商品住宅物业服务收费标准因服务成本变化、政府指导价标准变动或物业服务企业变换需要调整的，物业服务人应在街道办事处（乡镇人民政府）组织、指导与监督下，公开真实、完整、有效的相关信息，向业主征询意见，按照《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定，在政府指导价范围内实施调整并通过签订新的物业服务合同约定执行。

七、住房和城乡建设局应当会同发展和改革局、市场监督管理局，建立物业服务质量评价体系和信用信息体系动态调整机制，引导、督促物业服务企业依法诚信经营，住房和城乡建设局和市场监督管理局要对投诉率高、问题反映集中、达不到服务标准的物业服务小区依法进行重点监管。

八、物业服务费用根据物业的法定产权建筑面积按月计收，物业服务合同对计收时间另有约定的除外。

（1）已办理不动产权属证书的，按照不动产权属证书记载的建筑面积计算；

（2）已出售但尚未取得不动产权属证书的，按照商品房买卖合同约定的建筑面积计算；

（3）尚未出售的，按照房产管理部门审核备案的房产测绘

成果确定的房屋建筑面积计算。

九、物业服务费用交纳义务人依照以下规定确定：

（一）前期物业服务合同签订之日起至房屋交付期限届满之日的当月物业服务费，由建设单位交纳；

（二）房屋交付期限届满之日的次月及以后的物业服务费，由业主交纳；但建设单位向业主承诺减免的物业服务费以及尚未出售的房屋的物业服务费，由建设单位交纳；

（三）建设单位应按照房屋购买合同约定的时间和约定的通知方式及时通知买受人验收交付房屋。买受人在房屋购买合同中载明的通讯地址和通讯方式发生变化的应在按照房屋购买合同约定有验收交付房屋时间前告知建设单位。买受人接到建设单位通知验收交付房屋的应及时进行验房，办理交付手续。买受人在查验收房时存在不符合法律法规或者购房合同约定的质量要求的，整改期间的物业服务费由建设单位交纳。物业买受人无正当理由拖延办理交付手续的，物业服务费从建设单位书面通知买受人办理交付手续的次月开始计收，由物业买受人交纳，但首先由建设单位垫付并负责追缴。建设单位与买受人另有约定的，从其约定。

（四）业主将其房屋出租、出借给承租人、借用人使用，且约定由承租人、借用人交纳物业服务费的，从其约定，业主依法

承担连带责任。

（五）我县普通商品住宅小区空置房物业服务费按不超过80%交纳。

空置房是指建设单位还没有销售出去的房屋和买受人验收后没有入住的房屋或未使用的毛坯房。

（六）业主改变商品房居住用途的，按照非住宅标准交纳物业服务费。业主出租法定不计建筑面积的部分建设物，承租人依法用于居住用途的，按照普通商品住宅的标准交纳物业服务费；承租人依法用于其他非居住用途的，按照非住宅的标准交纳物业服务费；承租人依法用于停车用途的，按照已购车位物业服务标准交纳物业服务费。

物业服务费按月计收，经双方约定可以预收，但最长预收期限不得超过十二个月。

十、建设单位应当按照建设项目规划设计条件和配建标准建设停车库（位），优先满足业主停车需求。商品房销售前，应当制定车库（位）租售方案，明确车库（位）的权属及数量、租赁价格、销售价格、有效期等，并按规定报住房和城乡建设部门备案。

建设单位应当在销售场所醒目位置公示已备案的车库（位）租售方案，在有效期内不得以高于备案价格进行租售，不得与商品住房等捆绑租售车库（位）。

物业管理区域内的机动车停放服务收费按照《湖南省机动车停放服务收费管理办法》有关规定执行。已收取机动车停放服务费的，不得重复收取车位物业服务费。建设单位用于出租的地下停车位，车位物业服务费由建设单位交纳。

进入住宅小区不超过一小时和业主搬家的车辆免收机动车停放服务费。

十一、物业管理区域内的水、电、气等价格按照价格主管部门有关规定执行。供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向终端用户收取有关费用。物业服务人接受委托代收上述费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供气等方式催交物业费。

十二、物业服务收费实行明码标价。物业服务人应当按照规定在物业管理区域内的醒目位置公示物业服务人名称、服务项目、服务质量等级、计费方式、收费标准、收费依据以及市场监督管理局的投诉举报电话，接受业主的监督，不得向业主收取任何未予以标明和公示的费用。

十三、新建物业交付使用前，开发建设单位应牵头组织进行承接查验，对不按要求进行物业承接查验的项目，相关行政主管部门不予备案，并将开发建设单位纳入不良征信系统。

十四、开发建设单位和物业服务人有下列行为之一的，由市

场监督管理部门按照有关法律法规和规章规定予以处罚：

（一）建设单位不遵守政府指导价管理，不在销售场所公示拟定物业服务等级和服务内容及已备案的车库（位）租售方案的。物业服务人不在规定时间内到价格部门办理价格审核，擅自制定或上调收费标准并收取物业服务费的；

（二）超过政府指导价标准收费的；

（三）擅自设立强制性收费项目的；

（四）不实行明码标价或不按规定明码标价的；

（五）服务质量和等级达不到相应标准，质价不符的；

（六）其他违反价格法律、法规等规定的。

十五、住宅小区物业服务收费其他规定按照《湖南省物业管理条例》、《湖南省发展和改革委员会湖南省住房和城乡建设厅湖南省市场监督管理局关于印发<湖南省物业服务收费管理办法>的通知》（湘发改费规〔2022〕271号）等法律法规和相关文件规定执行。

十六、本通知公布前已批复物业服务费的按原标准执行。已批复前期物业服务收费标准的文件中有二次加压电费的小区，可由用户自愿在以下方式中任选一种方式计收：

（一）二次供水加压电费按用水量据实向使用加压供水的业主平均分摊；

(二) 二次供水加压电费按包年不超过 120 元计收;

(三) 二次供水加压电费按每平方米建筑面积不超过 0.08 元/月计收。

十七、本通知自公布之日起施行。本通知执行期间国家、省如有新的规定出台，按新规定执行。

附件 1

洞口县实行政府指导价物业服务收费分等级分项目收费基准价价目表

收费标准 项目		等级	一 级	二 级	三 级	四 级	五 级	备 注
1、综合管理服务			0.1 元/m²/月	0.15 元/m²/月	0.2 元/m²/月	0.25 元/m²/月	0.3 元/m²/月	1. 本标准中所指绿地等级收费标准是按年、按绿地面积设置，绿化养护费分摊公式为：每月每平方米建筑面积绿化养护费用＝该级绿化地收费标准×绿地面积÷可分摊建筑面积÷12 个月。 2. 多层电梯房根据具体情况在同一小区高层电梯房标准的基层上上浮 10%。 3. 装修服务费按照实际天数收取费用，最多不超过 90 天。 4. 拆除墙体产生的建筑垃圾委托物业服务企业清运，清运服务费由双方协商议定 5. 电梯运行费用包括运行电耗、定期常规维保、检测，零星配件及维修（每台电梯年支出 1000 元以内）
2、公共区域清洁卫生服务			0.1 元/m²/月	0.12 元/m²/月	0.2 元/m²/月	0.25 元/m²/月	0.25 元/m²/月	
3、公共区域秩序维护服务			0.1 元/m²/月	0.13 元/m²/月	0.2 元/m²/月	0.25 元/m²/月	0.35 元/m²/月	
4、共用部分、公共设备设施日常运行、保养、维修服务	多层无电梯房		0.25 元/m²/月	0.35 元/m²/月	0.4 元/m²/月	0.42 元/m²/月	0.45 元/m²/月	
	高层电梯房		0.3 元/m²/月	0.4 元/m²/月	0.45 元/m²/月	0.5 元/m²/月	0.55 元/m²/月	
5、绿化养护费			1.2 元/m²·年	2 元/m²·年	3 元/m²·年	4.5 元/m²·年	6.5 元/m²·年	
6、电梯运行费			0.4 元/m²/月					
7、已购车位物业服务费			已购车位服务费 1-3 级服务 30 元/月/位，子母车位 40 元/月/位。					
8、装修服务费	电梯房		0.03 元/m²·天					
	不带电梯房		0.02 元/m²·天					
9、装修垃圾清运费			3.0 元/m²					

附件 2

洞口县实行政府指导价的物业服务收费企业
和服务小区基本情况表

提供情况单位（公章）

物业服务申请 单位基本情况	名 称					
	法人代表		电话			
	财务主管		电话			
	地 址				邮 编	
物业服务小区 基本情况	项目名称		负责人		电 话	
	地 址				邮 编	
小区占地 总面积	建筑占地面积		绿化面积 (绿化率)		道路面积	容积率
总建筑面积	住宅面积		办公楼面积		商铺面积	会所面积
配建地下车位	配建地面车位		配建地面车库		配建杂房	其他
物业类别	多层无电梯住宅		m²		户	
	多层带电梯住宅		m²		户	
	高层住宅		m²		户	
	办公用房		m²		户	
	商业用房		m²		户	
	其他用房		m²		户	

附件 3

× × 住宅小区前期物业服务收费备案表

洞发改价费备〔 〕 号

物业服务企业名称（公章）

服务项目	告知承诺服务等级（标准）	抽样查验确认等级（标准）	核定收费标准（元/m ² ）	备注
综合管理				
公共区域清洁卫生服务				
公共区域秩序维护服务				
公共区域绿化日常养护服务				
共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务				
电梯运行				
公共性服务收费标准合计				
物业管理行政主管部门意见	经审查，同意小区抽样查验确认等级和服务标准，并纳入物业服务质量评价体系和信用体系动态调整机制。 洞口县住房和城乡建设局 年 月 日			
价格主管部门意见	经现场核实，同意小区住宅物业服务费标准为 元/平方米/月，已办理交付手续但未使用的物业，按同类型住宅收费标准 80% 交纳；住宅装修管理服务费 元/平方米/天；装修垃圾清运费 元/平方米（不含拆除墙体产生的建筑垃圾）；已购车位物业服务费 元/个/月。物业企业或开发企业对业主有优惠承诺的按优惠承诺执行，应在小区醒目位置长期公示收费标准，服务承诺和价格违法举报电话。 洞口县发展和改革局 年 月 日			

注：此表一式四份，发改、住建、市场监管、物业企业各存一份。

附件 4

洞口县实行政府指导价住宅物业服务分等级服务标准及 基准价基础上浮动因素参考表（指导标准）

一、综合管理服务

级别	序号	内容	服务标准
一级	1	管理处设置	小区内设置客户服务中心，配置简单办公设备。
	2	管理人员要求	（1）项目经理有一年以上从业经历，相应管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			（2）水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书，严格遵守操作规程及保养规范。
			（3）管理人员挂牌上岗。
	3	服务时间	（1）周一至周五每天在客户服务中心，周六、周日在指定地点进行业务接待并提供服务。
			（2）24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 2 小时内到达现场处理，一般修理 3 天内完成（预约除外）。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应在五天内答复，回复率 100%，有效处理率 85%，满意率不低于 75%。
	5	日常管理与服务	（1）日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。
			（2）建立物业管理制度的和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。
			（3）规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
			（4）按相关规定进行物业承接查验工作。

级别	序号	内容	服务标准
			(5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。
一级	5	日常管理与服务	(6) 建立完善的档案管理制度，档案资料齐全，分类科学、易于检索。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（含业主或使用人装修档案）、日常管理档案等。
			(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。
			(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后，及时通知业主或物业使用人。
			(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。
			(10) 每年至少 1 次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查，综合覆盖率在 65%以上，并对管理服务中存在的问题及时整改。
			(11) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导，协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、垃圾分类、居民调解等社会管理事务，并认真完成他们交办的其他工作。
二级	1	管理处设置	(1) 小区内设置客户服务中心。
			(2) 配置必要的人员及现代化、信息化办公设备。
	2	管理人员要求	(1) 项目经理有两年以上从业经历，相应管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书，严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天 8 小时在客户服务中心，进行业务接待并提供服务。
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 1 小时内到达现场处理，一般修理 1 天内完成（预约除外）。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应四天内答复，回复率 100%，有效处理率 90%，满意率不低于 80%。
	5	日常管理与	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。

级别	序号	内容	服务标准
		服务	(2) 建立物业管理制度的和服务质量管理体系,制定完善的物业管理方案并组织实施。
二级	5	日常管理与服务	(3) 规范签订书面物业服务合同,明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
			(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。
			(5) 建立健全财务管理制度,对物业服务费及其它费用的收支进行财务管理,做到运作规范,账目清晰。
			(6) 建立完善的档案管理制度,档案资料齐全,分类科学、易于检索。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(含业主或使用人装修档案)、日常管理档案等。
			(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度,加强对保安员的管理、教育和培训,提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。
			(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后,及时通知业主或物业使用人。
			(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。
			(10) 每年至少1次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查,综合覆盖率在70%以上,并对管理服务中存在的问题及时整改。
			(11) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导,协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、垃圾分类、居民调解等社会管理事务,并认真完成他们交办的其他工作。
三级	1	管理处设置	(1) 小区内设置客户服务中心。
			(2) 办公场所整洁有序。
			(3) 配置充足的人员及现代化、信息化办公设备。
	2	管理人员要求	(1) 项目经理持有三年以上从业经历,并有一年以上小区经理任职经历;相关管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书,严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员统一着装,挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天8小时在客户服务中心进行业务接待并提供服务。其它时间设置值班人员,公示24小时服务电话。

级别	序号	内容	服务标准
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 30 分钟内到达现场处理，一般修理 1 天内完成（预约除外）。
三级	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应三天内答复，回复率 100%，有效处理率 95%，满意率不低于 85%。
	5	日常管理与服务	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。
			(2) 建立物业管理制度和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。
			(3) 规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
			(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。
			(5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。
			(6) 建立完善的档案管理制度，档案资料齐全，分类科学、易于检索。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（含业主或使用人装修档案）、日常管理档案等。
			(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。
			(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后，及时通知业主或物业使用人。
			(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。
			(10) 每年至少 1 次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查，综合覆盖率在 75%以上，并对管理服务中存在的问题及时整改。
			(11) 设立公告宣传栏，宣传内容每年更新 1 次；能提供 2 种以上特约服务（有偿）和 2 种以上便民（无偿）服务。
			(12) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导，协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、垃圾分类、居民调解等社会管理事务，并认真完成他们交办的其他工作。
四级	1	管理处设置	(1) 小区内设置客户服务中心。
			(2) 办公场所整洁有序。

级别	序号	内容	服务标准
			(3) 配置充足的人员及现代化、信息化办公设备。
四级	2	管理人员要求	(1) 项目经理三年以上从业经历，并有二年以上小区经理任职经历；相关管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书，严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员统一着装，挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天 9 小时在客户服务中心进行业务接待并提供服务。其它时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话。
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 30 分钟内到达现场处理，一般修理 1 天内完成（预约除外）。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应 24 小时内答复，回复率 100%，有效处理率 100%，满意率不低于 90%。
	5	楼宇管家设置	设置楼宇管家等专属人员，每 400-600 户至少配置 1 人；具备移动现场办公系统。
	6	日常管理与服务	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。
			(2) 建立物业管理制度的和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。
			(3) 规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
			(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。
			(5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。
			(6) 建立完善的档案管理制度，档案资料齐全，分类科学、易于检索。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（含业主或使用人装修档案）、日常管理档案等。
			(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。
			(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后，及时通知业主或物业使用人。

级别	序号	内容	服务标准
			(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。
四级	6	日常管理与服务	(10) 每年至少 1 次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查，综合覆盖率在 80%以上，并对管理服务中存在的问题及时整改。 (11) 设立公告宣传栏，宣传内容每年更新 3 次，节假日有专题布置，每年组织 2 次以上的社区活动；能提供 3 种以上特约服务（有偿）和 2 种以上便民（无偿）服务。 (12) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导，协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、垃圾分类居民调解等社会管理事务，并认真完成他们交办的其他工作。
五级	1	管理处设置	(1) 小区内设置客户服务中心。
			(2) 办公场所整洁有序。
			(3) 配置充足的人员及现代化、信息化办公设备。
	2	管理人员要求	(1) 项目经理四年以上从业经历，并有三年以上小区经理任职经历；相关管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书，严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员统一着装，挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天 10 小时在客户服务中心进行业务接待并提供服务。其它时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话。
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 30 分钟内到达现场处理，一般修理 6 小时内完成（预约除外）。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应 24 小时内答复，回复率 100%，有效处理率 100%，满意率不低于 95%。
	5	楼宇管家设置	设置楼宇管家等专属人员，每 300—500 至少配置 1 人；具备移动现场办公系统。
	6	日常管理与	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。

级别	序号	内容	服务标准
		服务	(2) 建立物业管理制度的和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。 (3) 规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
五级	6	日常管理与服务	(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。 (5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。 (6) 建立完善的档案管理制度，档案资料齐全，分类科学、易于检索。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（含业主或使用人装修档案）、日常管理档案等。 (7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。 (8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后，及时通知业主或物业使用人。 (9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。 (10) 每年至少 2 次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查，综合覆盖率在 85%以上，并对管理服务中存在的问题及时整改。 (11) 设立公告宣传栏，宣传内容每季度更新 1 次，节假日有专题布置，每年组织 4 次以上的社区活动；能提供 5 种以上特约服务（有偿）和 3 种以上便民（无偿）服务。 (12) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导，协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、垃圾分类、居民调解等社会管理事务，并认真完成他们交办的其他工作。

二、公共区域清洁卫生服务

级别	序号	内容	服务标准
一级	1	地面	隔日清扫一次，每半月拖洗一次，地面无垃圾堆积。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹一次。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每半月擦抹一次。
	4	天花板、公共灯具	每半年除尘一次。
	5	门、窗等玻璃	每年擦拭三次，其中底层门厅玻璃每二个月擦拭一次。
	6	天台、屋顶	屋顶每半年清扫一次，有天台、内天井的每半月清扫一次。
	7	垃圾收集	居民自行投放至小区集中投放点。
	8	电梯轿厢	操作板每日擦拭一次，目视无污迹；地面每日清扫一次。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫一次，无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每周清扫一次。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每月擦抹一次。
	11	垃圾厢（房）	每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢（房）及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置。
	12	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。
二级	1	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，每周拖洗二次，地面清洁。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每半月擦抹一次。
	4	天花板、公共灯具	每半年除尘一次。
	5	门、窗等玻璃	每二个月擦拭一次，其中底层门厅玻璃每月擦拭一次。
	6	天台、屋顶	屋顶每半年清扫一次，有天台、内天井的每周清扫一次。
	7	垃圾收集	居民自行投放至小区集中投放点。

级别	序号	内容	服务标准
二级	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，操作板处无污迹无灰尘。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫二次，保持地面、绿地清洁；明沟每周清扫一次。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每半月擦抹一次，表面无污迹。
	11	垃圾厢（房）	每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢（房）及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置。
	12	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。
三级	1	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，隔日拖洗一次，地面清洁。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次，保持基本无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹一次，外表基本无灰尘、无污渍。
	4	天花板、公共灯具	每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
	5	门、窗等玻璃	每月擦拭一次，其中门厅玻璃每月二次，目视明亮无污迹。
	6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	7	垃圾收集	高层按幢设置垃圾收集点，多层按物业管理需要配置收集点，分类收集垃圾，收集点每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。
	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，保持目视干净无污迹。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫二次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每周清扫二次，明沟无杂物、无积水。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦抹一次，表面无污迹。
	11	垃圾厢（房）	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日冲洗二次，垃圾厢（房）及其周围基本整洁、无污渍、无积水、无明显异味，灭害措施完善。
	12	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	13	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。

级别	序号	内容	服务标准
四级	1	地面和墙面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，电梯前室地面每日拖洗一次以上；大堂、门厅花岗石、大理石每季保养一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	隔日擦抹一次，保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹二次，目视无灰尘、无污渍。
	4	天花板、公共灯具	每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。
	5	门、窗等玻璃	每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。
	6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	7	垃圾收集	按单元设置垃圾收集点，分类收集垃圾，每日清理二次，垃圾桶合理设置，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每月冲洗一次；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦抹二次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每月擦抹、除尘一次）。
	11	水景	每周二次打捞漂杂物，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。
	12	垃圾厢房	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗二次以上，垃圾厢（房）整体清洁、无异味，灭害措施完善。
	13	果皮箱、垃圾桶	分类设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。
五级	1	地面和墙面	地面每日循环清扫、保洁；电梯前室地面每日拖洗两次以上；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦抹一次，保持干净、无灰尘。

级别	序号	内容	服务标准
五级	3	消防栓、指示牌等公共设施	隔日擦抹一次，表面干净、无灰尘、无污渍。
	4	天花板、公共灯具	每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。
	5	门、窗等玻璃	每周擦拭一次，其中门厅玻璃每周两次，保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹。
	6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	7	垃圾收集	按单元设置垃圾收集点，分类收集，实行袋装化管理，每日早晚定时清理二次；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
	8	电梯轿厢	每日循环保洁（如有地毯每日换洗一次）；操作板每日消毒一次；每半月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时；明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部分每半月擦抹、除尘一次）。
	11	水景	打捞漂杂物，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它处理，保持水体无异味。
	12	垃圾厢房	有先进的垃圾处理方式（如分类收集垃圾、压缩垃圾、生物分解有机垃圾等），对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。
	13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹。
	14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。

三、公共区域秩序维护服务

级别	序号	内容	服务标准
一级	1	人员要求	(1) 专职保安人员，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备，配备对讲装置或必要的防护器械。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。
	2	门岗	(1) 小区主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放并有专人看管，有详细交接班记录。
			(2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。
	3	巡逻岗	(1) 每天不定时在小区内巡逻。
			(2) 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	4	技防设施和救助	(1) 小区应设有录像监控室、门禁，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，重点部位监控录像保存不低于 30 天。
		(监控岗)	(2) 监控中心收到报警信号后，保安人员应按规定及时赶到现场进行处理，同时应接受用户救助的要求，解答用户的询问。
	5	车辆管理	(1) 设置简易的交通标志。
			(2) 地面有停车点，车辆停放有序（非机动车）。
			(3) 收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。发现车辆停放异常情况及时联系车主处理。

级别	序号	内容	服务标准
二级	1	人员要求	(1) 专职保安人员, 身体健康, 定期接受培训, 工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备, 配备对讲装置或必要的防护器械。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作, 发生治安案件或各类灾害事故时, 及时向公安部门和相关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服。
	2	门岗	(1) 小区主出入口 24 小时值班看守, 边门定时开放并有专人看管, 有详细交接班记录。
			(2) 对进出车辆进行管理和疏导, 保持出入口畅通; 阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。
	3	巡逻岗	(1) 白天巡逻次数不少于四次, 夜间重点部位巡逻二次, 并有巡逻记录。
			(2) 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	4	技防设施和救助	(1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲、门禁等三项以上技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息, 重点部位监控录像保存不低于 30 天。
		(监控岗)	(2) 监控中心收到报警信号后, 保安人员应按规定及时赶到现场进行处理, 同时应接受用户救助的要求, 解答用户的询问。
三级	1	人员要求	(1) 专职保安人员中 55 周岁以下的人员占总数的 30% 以上, 身体健康, 定期接受培训, 工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备, 配备对讲装置或必要的防护器械。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作, 发生治安案件或各类灾害事故时, 及时向公安部门和相关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

级别	序号	内容	服务标准
三级	2	门岗	(1) 小区出入口 24 小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录。
			(2) 封闭管理小区对外来人员或送货人员进行记录，阻止未经许可的外来人员进入小区。
			(3) 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。
	3	巡逻岗	(1) 白天每二小时巡逻一次，夜间每三小时巡逻一次，重点部位有明确的巡逻要求，并有巡逻记录。
			(2) 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告管理处和相关部门。
	4	技防设施和救助	(1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲、门禁等三项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，重点部位监控录像保存不低于 30 天。
		(监控岗)	(2) 监控中心收到报警信号后，保安人员应按规定及时赶到现场进行处理，同时应接受用户救助的要求，解答用户的询问。
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立醒目指示牌，车辆基本停放在规定的范围内，车位划线清晰，地面铺设新型环保材料。
			(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。
			(3) 收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器械，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。发现车辆停放异常情况及时联系车主处理。
四级	1	人员要求	(1) 专职保安人员中 50 周岁以下的人员占总数的 30%以上，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备，配备对讲装置或必要的防护器械。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。
	2	门岗	(1) 各出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
			(2) 外来人员进入小区，通过联系住户，决定是否放行。
			(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。

级别	序号	内容	服务标准
四级	3	巡逻岗	(1) 保安人员按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。有巡更记录。
			(2) 接到火警、警情后十分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。
			(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，及时赶到现场，采取相应措施。
	4	技防设施和救助	(1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、门禁、门锁智能卡等 3 项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，重点部位监控录像保存不低于 30 天。
		(监控岗)	(2) 控制中心接到报警信号后，保安人员十分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立醒目指示牌和地标，车位划线清晰，地面铺设新型环保材料，进出车辆自动识别，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序，吊顶整洁，灯光明亮。
(2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。车辆停放有序，备有必需的消防器械，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。			
(3) 新进小区有小区停车位充电设施规划设计，预留充电设施安装位置和用电容量。支持和配合新能源小客车在自有车位或租赁期一年以上的租赁车位安装自有充电设施。发现车辆停放异常情况及时联系车主处理			
五级	1	人员要求	(1) 专职保安人员，以中青年为主，50 周岁以下的人员占总数 40%以上，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。
	2	门岗	(1) 各出入口 24 小时值班看守，主出入口高峰时期立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
			(2) 对外来人员进入小区，通过联系住户，决定是否放行。
(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。			

级别	序号	内容	服务标准
五级	3	巡逻岗	(1) 保安人员按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，有巡更记录。
			(2) 接到火警、警情后五分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。
			(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，及时采取相应措施。
	4	技防设施和救助	(1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、门禁（全封闭）、门锁智能卡等四项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，重点部位监控录像保存不低于 30 天。
		(监控岗)	(2) 监控中心接到报警信号后，保安人员十分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。
			(3) 小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于 1 次的应急预案演习。
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。
			(2) 有专职人员 24 小时巡视。
			(3) 收费管理的车库应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，进出车辆自动识别，车库内配置录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立醒目指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，吊顶整洁，灯光明亮，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。发现车辆停放异常情况及时联系车主处理。
			(4) 新进小区有小区停车位充电设施规划设计，预留充电设施安装位置和用电容量。支持和配合新能源小客车在自有车位或租赁期一年以上的租赁车位安装自有充电设施。

四、绿化日常养护服务

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
一级	1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在 80%以上。	草坪	修剪	年普修二遍以上。
			清杂草	每年除草三遍以上，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	控制大面积病虫害发生。
	2、乔、灌、草等保存率 90%以上。	树木	修剪	乔、灌木每年适时修剪一次；篱、球年修剪二遍以上；地被、攀援植物每年修剪、整理一次以上。
			中耕除草、松土	年中耕除草不少于三遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。
			病虫害防治	有针对性及时灭治，年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。
			扶正加固	发生倒伏及时扶正、抢救。
二级	1、以绿为主，植物造景。绿地内植物覆盖率 80%以上，绿地基本无裸露。	草坪	修剪	年普修三遍以上，切边整理一次以上。
			清杂草	年普除杂草四遍以上，杂草面积不大于 8%。
			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。
	2、绿地保存率 100%，乔、灌、草等保存率 95%以上，大乔木保存率 98%以上。绿地设施基本完好。	树木	修剪	乔、灌木按规范修剪每年二遍以上；篱、球每年修剪三次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理不少于二次。
			中耕除草、松土	每年中耕除草四次以上。
			施肥	每年普施基肥一遍。
			病虫害防治	有针对性及时灭治，每年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。
			扶正加固	发生倒伏及时扶正、加固。

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
三级	1、利用植物、山石、水体等设置景点。	草坪	修剪	每年普修四遍以上，草面基本平整。
	2、绿地内植物覆盖率 80%以上，且群落、层次明显，并有花卉布置。		清杂草	每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于 6%。
			灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
			施肥	每年普施有机肥一遍。
			病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
	3、绿地保存率 100%（包括经过规定手续变更）。乔、灌、草等保存率 95%以上，大乔木保存率 98%以上。绿地设施及硬质景观保持长年基本完好。	树木	修剪	乔、灌木修剪每年二遍以上，无二级枯枝；蒿、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。
			中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上，土壤基本疏松。
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次。
			病虫害防治	有针对性及时灭治，主要病虫害发生低于 10%。
			扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。
			其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常, 缺枝、空档不明显。
		花坛 花境	布置	一年中有一次以上花卉布置。
			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。	

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
			病虫害防治	及时做好病虫害防治。
四级	1、绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，集中绿地率 10%以上。 2、利用植物、山石、水景等设置景点，且与环境协调。	草坪	修剪	草坪保持平整，草高不超过 8cm。
			清杂草	每年清除杂草七遍以上，杂草面积不大于 5%。
			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，每年二遍以上。
			病虫害防治	及时做好病虫害防治。
			其它	草地生长正常，斑秃黄萎低于 5%。
	3、乔、灌、地被、草配植合理，层次较丰富，景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的 0.5%以上。	树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蒿、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，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一遍，花灌木增施追肥一遍。
			病虫害防治	防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于 5%。
			扶正加固	树木基本无倾斜。
			其它	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。
	4、绿地保存率 100%，乔、灌、草等保存率 98%以上。绿地设施、硬质景观保持完好。	花坛 花境	布置	一年中有两次以上花卉布置，三季有花。
			灌、排水	保持有效供水，无积水。
			补种	缺枝倒伏不超过五处。
			修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
			病虫害防治	适时做好病虫害防治。
五级	1、绿地总体布局均衡，生态、景观效应显著，集中绿地率 20%以上。 2、运用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调，效果好。	草坪	修剪	草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过 6cm。
			清杂草	及时清除杂草,做到基本无杂草。
			灌、排水	常年保持有效供水，草地充分生长，有覆沙调整，地形平整、流畅。
			施肥	按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥二到三遍。
			病虫害防治	预防为主、综合治理，严格控制病虫害。
			其它	绿草如茵,斑秃黄萎低于 5%。
	3、乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积 1%以上；植物品种多样（1 万平方米以上绿地不少于 80 种,2 万平方米以上绿地不少于 100 种）。	树木	修剪	乔、灌木修剪每年三遍以上，无枯枝、萌蘖枝；篱、球、造型植物按生长情况，造型要求及时修剪，做到枝叶茂密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三次以上，基本无枯枝。
			中耕除草、松土	常年土壤疏松通透，无杂草。
			施肥	按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于一遍，花灌木增追施复合肥二遍，满足植物生长需要。
			病虫害防治	预防为主、生态治理，各类病虫害发生低于 5%。
			扶正、加固	树木基本无倾斜。
			其它	乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。
	4、绿地保存率 100%。乔、灌、草等保存率 98% 以上。绿地设施及硬质景观保持常年	花坛 花境	布置	每年中有四次以上花卉布置，四季有花。
			灌、排水	保持有效供水，无积水。
			补种	缺枝倒伏及时补种。
			修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次，盛花期

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
	完好。			追肥适量。
			病虫害防治	适时做好病虫害防治。

五、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务

级别	序号	内容	服务标准
一级	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物业管理规定等规章制度。
			(2) 小区门幢、单元（门）、户门标识明显，有缺损及时更换或修补。
			(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备，监督安装使用的遵守相关规定，有脱落迹象时及时加固。
			(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止，拒不纠正的，报告有关部门。
			(5) 共用部位的维修、更新、改造，质保期内的通知建设单位，超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会或社区申请住宅专项维修资金。
	2	维修养护	(1) 楼梯扶手、门窗定期巡查，楼内公共部位配件、门窗玻璃正常，单元门的维修按相关规定执行。
			(2) 楼内地面、墙面、顶棚定期巡查，零星破损及时修缮。
			(3) 道路、场地、停车场每月巡查 1 次，发现损坏按规定修复。
			(4) 安全标识，定期巡查，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。
			(5) 围墙、围栏定期巡查，发现损坏按规定维修。
			(6) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。
			(7) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在 24 小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在 3 个工作日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在街道办事处或社区报告。
	3	装饰装修管理	业主或使用人装饰装修期间每周巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主委员会，并在物业管理区域内公示。
	4	设备管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设置重点设施设备标识。
			(2) 建立共用设施设备档案，重点设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
			(3) 实行预防性周期维修养护。

级别	序号	内容	服务标准
			(4) 对重点设备突发故障有应急预案, 进行抢修, 尽快恢复运行。
一级	5	供配电	1、设备运行状况应每 24 小时检查 1 次, 对主要运行参数进行检查、记录; 具备无人值守条件的配电室每日检查 2 次, 用电高峰时期适当增加巡视次数; 其他低压配电室每月巡查 1 次;
			2、高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次。
	6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯完好率不低于 95%; 接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。
			(2) 按时开启, 满足使用要求。
			(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次。
	7	给排水	(1) 泵房通风良好, 无杂物存放。泵房设备运行情况每周检查 1 次; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每季度 1 次。
			(2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次, 保证正常供水。
			(3) 公共污水管道每年检查 1 次, 视情况进行清理、疏通。
			(4) 雨水管道、化粪池等部位每年检查 1 次, 视情况进行清理、疏通。
			(5) 污水提升泵保证正常运行。
			(6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 24 小时运转正常, 设备出现故障, 按规定及时修复。
			(2) 门禁系统工作正常; 不需要更换配件的一般性故障及时修复。
			(3) 监控控制系统每月表面清洁 1 次。
			(4) 对讲门口机每月表面清洁 1 次。
			(5) 电子围栏等探测器每年检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等。
			(6) 图像采集设备每月检查 1 次画面、录像功能, 显示时间准确无误; 每月表面清洁 1 次。

级别	序号	内容	服务标准
二级			(7) 巡更点每半年检查 1 次外观，每半年表面清洁 1 次，每日存储巡更记录。
			(8) 制订安全监控系统重大故障应急预案，保证故障状态下安全管理可控。
	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物业管理规定等规章制度。
			(2) 小区平面分布图，组团及门幢、单元（门）、户门标识明显，有缺损及时更换或修补。
			(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备，监督安装使用方遵守相关规定，有脱落迹象时及时加固。
			(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止，拒不纠正的，报告有关部门。
			(5) 共用部位的维修、更新、改造，质保期内的通知建设单位，超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。
	2	维修养护	(1) 楼梯扶手、门窗每月巡查 1 次，楼内公共部位配件、门窗玻璃正常，单元门的维修按相关规定执行。
			(2) 楼内地面、墙面、顶棚每月巡查 1 次，零星破损及时修缮。
			(3) 道路、场地、停车场每 2 周巡查 1 次，发现损坏按规定修复。
			(4) 安全标识，每天巡查 1 次，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。
			(5) 围墙、围栏每月巡查 1 次，发现损坏按规定维修。
			(6) 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。
			(7) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。
			(8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在 24 小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在 3 个工作日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。
	3	装饰装修管理	业主或使用人装饰装修期间每周巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主委员会，并在物业管理区域内公示。
	4	设备	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设置重点设施设备标识。

级别	序号	内容	服务标准
二级		管理	(2) 建立共用设施设备档案，重点设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
			(3) 实行预防性周期维修养护。
			(4) 对重点设备突发故障有应急方案，进行抢修，尽快恢复运行。
	5	供配电	1、设备运行状况应每 24 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每日检查 2 次，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室每月巡查 1 次；
			2、高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次。
	6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯完好率不低于 95%；接到业主或使用人报修后 3 个工作日内修复。
			(2) 按时开启，满足使用要求。
			(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次。
	7	给排水	(1) 泵房通风良好，无杂物存放。泵房设备运行情况每周检查 1 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每季度 1 次。
			(2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次，保证正常供水。
			(3) 公共污水管道每半年检查 1 次，视情况进行清理、疏通；
			(4) 雨水管道、化粪池等部位每半年检查 1 次，视情况进行清理、疏通；
			(5) 污水提升泵保证正常运行。
			(6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 24 小时运转正常；按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养；设备出现故障，及时修复。
			(2) 保证保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障 24 小时内修复。
			(3) 监控控制系统主机每月表面清洁 2 次。
			(4) 对讲门口机每月表面清洁 2 次。
			(5) 电子围栏等探测器每半年检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等。

级别	序号	内容	服务标准
			(6) 图像采集设备每月检查 1 次画面、录像功能，显示时间准确无误；每月表面清洁 1 次。 (7) 巡更点每季度检查 1 次外观，每季度表面清洁 1 次，每日存储巡更记录。 (8) 制订安全监控系统重大故障应急预案，保证故障状态下安全管理可控。
三级	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物业管理规定等规章制度。 (2) 小区主出入口设有平面分布图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标识明显，保持齐全、规范美观，有缺损及时更换或修补。 (3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备，监督安装使用方遵守相关规定，保持外观完好，有脱落迹象时及时加固。 (4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止，拒不纠正的，书面报告有关部门。 (5) 共用部位的维修、更新、改造，质保期内的通知建设单位，超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。
			(1) 楼梯扶手、门窗每 3 周巡查 1 次，保持楼内公共部位配件、门窗玻璃齐全，单元门的维修按相关规定执行。 (2) 楼内地面、墙面、顶棚每 3 周巡查 1 次，零星破损及时修缮。 (3) 道路、场地、停车场每周巡查 1 次，保持平整通畅，设置必要的交通标志，发现损坏按规定修复。 (4) 安全标识，每天巡查 1 次，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。 (5) 围墙、围栏每月巡查 1 次，保持完好，发现损坏按规定维修。 (6) 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。 (7) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。 (8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在 24 小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在 2 个工作日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。
	2	维修养护	

级别	序号	内容	服务标准
三级	3	装饰装修管理	(1) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的书面形式报告有关部门，已成立业委会的，通知业主委员会。
			(2) 装饰装修期间两日巡查 1 次现场。
			(3) 装饰装修结束后进行检查后，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。
	4	设备管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设备间和设备有统一标识，清楚齐全。对设施设备的运行、维护进行管理。
			(2) 共用设施设备档案健全完善，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
			(3) 实行预防性周期维修养护，按年、季、月制定维修保养计划，做到设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵。
			(4) 对重点设备突发故障有应急预案，30 分钟到达现场进行抢修，及时恢复运行。
	5	供配电	(1) 总配电室专人值守，设备运行状况应每天检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每 6 小时检查 1 次，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室每 2 周巡查 1 次；
			(2) 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次，按要求对高低压供配电设备、绝缘工具进行测试；
			(3) 配电室安全标志和安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止蛇、鼠等小动物进入；无易燃、易爆、危险品及杂物存放，环境整洁
	6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯具完成好率不低于 95%，接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。
			(2) 保持公共照明灯具清洁，按时开启，满足使用要求。
			(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件。
	7	给排水	(1) 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇、鼠等小动物进入；泵房设备运行情况每日检查 1 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每月 1 次。
			(2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次，保证正常供水；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。

级别	序号	内容	服务标准
			(3) 公共污水管道每季度检查 1 次，视情况进行清理、疏通；
			(4) 雨水管道、化粪池等部位每季度检查 1 次，视情况进行清理、疏通；
			(5) 污水提升泵每半年启动 1 次、每年养护 1 次；
			(6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
三级	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养；设备出现故障，及时修复。监控控制系统每日表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。
			(2) 保证门禁系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障 12 小时内修复。
			(3) 监控控制系统每周表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。
			(4) 对讲门口机每周表面清洁 1 次。
			(5) 电子围栏等探测器每季度检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等。
			(6) 图像采集设备每月检查 2 次画面、录像功能，显示时间准确无误；每 2 周表面清洁 1 次。
			(7) 巡更点每月检查 1 次外观，每月表面清洁 1 次，每日存储巡更记录。
			(8) 制订安全监控系统重大故障应急预案，保证故障状态下安全管理可控。
四级	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物业管理规定等规章制度。
			(2) 小区主出入口设有平面分布图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标识明显，保持完好齐全、规范美观，有缺损及时更换或修补。
			(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备，监督安装使用方遵守相关规定，保持美观完好，整齐有序，字迹画面出现缺损及时修补，有脱落迹象时及时加固。
			(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止，拒不纠正的，报告有关部门。
			(5) 空调室外机安装位置统一，有条件的冷凝水集中排放。
			(6) 共用部位的维修、更新、改造，质保期内的通知建设单位，超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。

级别	序号	内容	服务标准
四级	2	维修 养护	(1) 楼梯扶手、门窗每 2 周巡查 1 次，保持楼内公共部位配件、门窗玻璃齐全，开闭灵活。
			(2) 楼内地面、墙面、顶棚每 2 周巡查 1 次，零星破损及时修缮。
			(3) 道路、场地、停车场每 3 天巡查 1 次，保持平整通畅，交通标志完好，发现损坏按规定修复。
			(4) 安全标识，每天巡查 1 次，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。
			(5) 围墙、围栏每 2 周巡查 1 次，保持完好，发现损坏按规定维修。
	2	维修 养护	(6) 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。
			(7) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。
			(8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在 24 小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在 1 个工作日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。
	3	装饰 装修 管理	(1) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的书面形式报告有关部门，已成立业委会的，通知业主委员会。
			(2) 装饰装修期间两日巡查 1 次现场。
			(3) 装饰装修结束后进行检查后，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。
	4	设备 管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设备间和设备有统一标识，清楚齐全。运用信息化手段对设施设备的运行、维护进行管理。
			(2) 共用设施设备档案健全完善，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
			(3) 实行预防性周期维修养护，按年、季、月制定维修保养计划，做到设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵。
			(4) 对重点设备突发故障有应急预案，20 分钟到达现场进行抢修，及时恢复运行。
	5	供配 电	(1) 总配电室专人值守，设备运行状况应每 8 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每 4 小时检查 1 次，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室每 2 周巡查 1 次；
			(2) 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次，按要求对高低压供配电设备、绝缘工具进行测试；
			(3) 配电室安全标志和安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止蛇、鼠等小动物进入；无易燃、易爆、危险品及杂物存

级别	序号	内容	服务标准
			放，环境整洁。
	6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯具完成好率不低于 96%，接到业主或使用人报修后白天 4 小时内修复，夜间一个工作日内修复。
			(2) 保持公共照明灯具清洁，按时开启，满足使用要求。
			(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀。
	7	给排水	(1) 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇、鼠等小动物进入；泵房设备运行情况每日检查 4 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次。
四级	7	给排水	(2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次，保证正常供水；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。
			(3) 公共污水管道每 2 月检查 1 次，视情况进行清理、疏通；
			(4) 雨水管道、化粪池等部位每 2 月检查 1 次，视情况进行清理、疏通；
			(5) 污水提升泵每半年启动 1 次、养护 1 次；
			(6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养；设备出现故障，及时修复。监控控制系统每日表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。
			(2) 保证门禁系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障 8 小时内修复。
			(3) 监控控制系统每周表面清洁 2 次；每季度内部除尘 1 次。
			(4) 对讲门口机每周表面清洁 2 次；每年内部除尘 1 次。
			(5) 电子围栏等探测器每 2 月检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁 1 次。
			(6) 图像采集设备：每周检查 1 次画面、录像功能，显示时间准确无误；每 2 周表面清洁 1 次。
			(7) 电子巡更保持巡更时间、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；巡更点每周检查 1 次外观，每 2 周表面清洁 1 次，每日存储巡更记录。
			(8) 制订安全监控系统重大故障应急预案，保证故障状态下安全管理可控
五级	1	房屋	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物业管理规定等规章制度。

级别	序号	内容	服务标准
五级		管理	(2) 小区主出入口设有平面分布图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标识明显，保持完好齐全、规范美观，有缺损及时更换或修补。
			(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备，监督安装使用方遵守相关规定，保持美观完好，整齐有序，字迹画面出现缺损及时修补，有脱落迹象时及时加固。
			(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止，拒不纠正的，报告有关部门。
			(5) 空调室外机安装位置统一，有条件的冷凝水集中排放。
			(6) 共用部位的维修、更新、改造，质保期内的通知建设单位，超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。
	2	维修 养护	(1) 楼梯扶手、门窗每周巡查 1 次，保持楼内公共部位配件、门窗玻璃完好，开闭灵活。
			(2) 楼内地面、墙面、顶棚每周巡查 1 次，零星破损及时修缮。
			(3) 道路、场地、停车场每天巡查 1 次，保持平整通畅，交通标志齐全完好，发现损坏按规定修复。
			(4) 安全标识，每天巡查 1 次，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。
			(5) 围墙、围栏每周巡查 1 次，保持完好，发现损坏按规定维修。
			(6) 巡查、制止楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。
			(7) 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。
			(8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在 24 小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在 24 小时内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。
	3	装饰 装修 管理	(1) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的书面形式报告有关部门，已成立业委会的，通知业主委员会。
			(2) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场。
			(3) 装饰装修结束后进行检查后，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。
	4	设备 管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设备间和设备有统一标识，清楚齐全。运用信息化手段对设施设备的运行、维护进行管理。

级别	序号	内容	服务标准
五级			(2) 共用设施设备档案健全完善, 设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
			(3) 实行预防性周期维修养护, 按年、季、月制定维修保养计划, 做到设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵。
			(4) 对重点设备突发故障有应急预案, 15 分钟到达现场进行抢修, 及时恢复运行。
	5	供配电	(1) 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次, 按要求对高低压供配电设备、绝缘工具进行测试;
			(2) 配电室安全标志和安全防护用品齐全, 通风照明良好, 能有效防止蛇、鼠等小动物进入; 无易燃、易爆、危险品及杂物存放, 环境整洁。
	6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯具完成好率不低于 98%, 接到业主或使用人报修后白天 2 小时内修复, 夜间一个工作日内修复。
			(2) 保持公共照明灯具清洁, 按时开启, 满足使用要求。
			(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次, 控制柜工作正常, 无损坏组件; 灯具无损坏、无变形、无锈蚀。
	7	给排水	(1) 泵房环境整洁, 通风良好, 无杂物存放, 能有效防蛇、鼠等小动物进入; 泵房设备运行情况每日检查 4 次; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次。
			(2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次, 保证正常供水; 水泵润滑点注油每月 1 次, 水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。
			(3) 公共污水管道每月检查 1 次, 视情况进行清理、疏通;
			(4) 雨水管道、化粪池等部位每月检查 1 次, 视情况进行清理、疏通;
			(5) 污水提升泵每季度启动 1 次、养护 1 次;
			(6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 24 小时运转正常, 实现对管理区域的有效监控, 画面齐全、清晰; 按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养; 设备出现故障, 及时修复。监控控制系统每日表面清洁 1 次; 每季度内部除尘 1 次。
			(2) 保证门禁系统工作正常; 不需要更换配件的一般性故障 4 小时内修复。

级别	序号	内容	服务标准
1-5级			(3) 监控控制系统每日表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。
			(4) 对讲门口机每日表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。
			(5) 电子围栏等探测器每月检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等；每季度表面清洁 1 次。
			(6) 图像采集设备每周检查 2 次画面、录像功能，显示时间准确无误；每周表面清洁 1 次。
			(7) 电子巡更保持巡更时间、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；巡更点每日检查 1 次外观，每周表面清洁 1 次，每日存储巡更记录。
			(8) 制订安全监控系统重大故障应急预案，保证故障状态下安全管理可控。
	1	电梯	(1) 委托有资质的专业电梯维保单位按质监部门要求进行保养，每年进行安全检测，并在电梯轿厢内显著位置张贴《年检合格证》。
			(2) 建立健全完善的电梯档案资料（购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检资料等）。
			(3) 建立完善的电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、突发事件应急预案等管理规定。电梯故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复。接到困人或其它重大事故信息，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，物业人员应在 5 分钟内，到现场应急处理，专业技术人员应在 30 分钟内到达现场进行救助。
			(4) 根据相关规定和拥有电梯数量，设置相应人数的电梯安全管理员岗位。电梯安全管理员必须按规定持证上岗。
			(5) 有显著的乘梯须知、警示、提示标志。呼梯按钮、层门、轿厢门、轿厢、电梯照明、通风、对讲电话、摄像镜头等设施完好，功能正常。
			(6) 电梯全天运行，监控室对讲电话 24 小时有人值守。
			(7) 每年至少 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。
	2	二次供水	(1) 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水压力正常。
			(2) 二次供水设施设备由符合规定的专人负责管理维护，每天巡视 2 次以上，并做好相关记录。
			(3) 对二次供水加压设备运行实行预防性周期维修保养，设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵，按时通风、除湿，维修保养有计划、有记录。
			(4) 制订停水应急方案，二次供水加压设备突发故障及时进行抢修。

级别	序号	内容	服务标准
			(5) 每半年对蓄水设施进行一次清洗消毒，每年对二次供水水质进行一次检测化验。
			(6) 对生活水箱、水池进行必要的安全防护。
			(7) 对供水管道进行保温包覆，避免夏、秋季产生冷凝水。
			(8) 操作人员持证上岗。
	3	避雷系统	按照国家有关规定，委托具有避雷装置检测资质的机构对住宅区域内的防雷装置进行定期检测，确保完好有效。
	4	水景系统	(1) 每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复，保证其正常运行。
(2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常。			
1-2级		消防系统	(1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。
			(2) 消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好。
			(3) 每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油等，保持消防器材能随时有效使用。
			(4) 按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
			(5) 委托具有消防设施维护保养检测资质的机构对住宅区域内的消防设设施进行定期检测，确保完好有效。
3-5级	5	消防系统	(1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。
			(2) 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。
			(3) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。
			(4) 每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。
			(5) 每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。
			(6) 每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
			(7) 委托具有消防设施维护保养检测资质的机构对住宅区域内的消防设设施进行定期检测，确保完好有效。
			(8) 消防控制室实行 24 小时专人值班制度，每班不少于 2 人。

