**A.4.2 四星级（二档）物业服务质量要求**

A.4.2.1 综合服务

应符合表A.25的规定。

表A.25 综合服务内容及要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | | 内容及要求 | |
| 客户服务  场所 | | | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、传真机、复印机、电脑、  打印机、网络、**办公收费系统。**  2、客服中心门口挂有学雷锋志愿服务站牌及人员信息，有学雷锋志愿服务制度、物业服务企业营业  执照、项目主要服务人员岗位信息，行业规范、物业服务事项、收费项目、收费标准等相关信息  上墙公示，行业规范公示牌里有社会主义核心价值观等内容。  3、物业服务企业营业执照、项目主要服务人员岗位信息，物业服务事项、收费项目、收费标准等相  关信息上墙公示。  4、客户服务中心每日工作时间不少于10 小时，其它时间物业管理区域内有值班人员。  5、公示有24 小时服务电话。 | |
| 人员 | | | 1、专业操作人员按照相关规定取得职业资格证书。  2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1 名项目经理,项目经理应取得物业服务项目经理证  书。  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、人员配置标准：**2200-2400㎡/人**。 | |
| 制度 | | | **1、已制订含有管理规约、便民服务指南内容的业主手册。**  2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管  理制度。  3、有突发公共事件应急预案。  4、有培训、考核制度。  5、有物业服务工作记录。 | |
| 档案 | | | 1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。  2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。  3、有档案管理专员，并设置有档案资料室。  4、应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。 | |
| 标识 | | | 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。  2、房屋楼栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。  3、有企业视觉识别系统，企业标识应用规范、统一。  4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 | |
| 客户服务 | | | 1、业主办理入住手续时，双方签订规范的物业服务合同，合同权利义务关系明确。  2、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录，急修**15 分钟内到现场处理**，一般修理**1 日内**完成（预约除外）。维修完毕后**1 个工作日内**进行结果反馈，特殊维修情况另行安排反馈时间。  3、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过小区公共信  息发布平台告知业主。  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**85%。**  5、每年至少1 次征询业主对物业服务的意见，满意率不低于88%，对不满意事项进行分析、整改，  处理率达90%以上。  6、每年至少公开一次物业管理服务费用收支情况。 | |
| 综合经营  服务 | 1、物业服务企业为满足部分业主或物业使用人的需求，可根据住宅小区的实际条件及其自身的能力，建立自己的园区服务体系，可提供但不限于以下服务活动：  （1）园区生活服务体系  a.生活服务：餐饮、干洗、美容美发、洗车、打字、复印，**代订报刊、杂志**、鲜花，代办水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴等便民服务。  b.维修服务：家庭安装、维修服务。  c.**家政服务**：家庭居室清洁与美化、洗涤衣物、家庭照料等。  d.中介代理服务：房地产咨询、中介服务；代理房屋买卖、租赁；**建筑、室内装饰装修设计及工程施工。**  **e.社区运动服务：开展各种运动培训与活动。**  **f.休闲娱乐服务：依托园区服务硬件，组织园区休闲、娱乐活动，提升园区业主生活质量**。  **（2）文化教育服务体系**  **a.社区图书室：提供各类书刊、杂志、报刊供业主学习阅读。**  **b.社区学习培训：定期组织各种学习培训活动，提升园区业主精神文化，打造和谐园区。**  **c.老年人/儿童活动中心：推出各种有针对性的活动，为老年人/儿童丰富多彩的业余、课余活动。**  2、专业服务应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。  3、提供有偿性的专项委托服务应公示服务内容与收费标准。 | |

A.4.2.2 房屋及配套设施设备的维护与管理

应符合表A.26的规定。

表A.26房屋及配套设施设备的维护与管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | | 内容及要求 |
| 综合管理 | | | 1、承接验收时，对房屋、共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。  2、制定房屋管理规定、房屋及配套设施设备维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法  等规章制度。  3、房屋、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，应及时组织修复。  4、按国家相关规定规范使用房屋专项维修资金。  5、有年度、月度维修养护计划。  6、特种设备按有关规定运行、维修养护和定期检测。  7、雷电、强降水、大风等极端天气前后进行检查并采取防范措施。  8、设备机房：  （1）每月清洁1 次，机房整洁有序，室内无杂物。  （2）锁具完好。  （3）设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （4）设施设备标识、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  （6）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。  （7）记录齐全、完整。  9、运行、检查、维修养护记录应每月归档。 |
| 共用部位 | | | 1、房屋结构  每季度巡视1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，  同时采取必要的防护措施，按照鉴定结果组织修缮。  2、建筑部件  （1）每月检查1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、空调室外机支撑构件等。  （2）每半月巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）每月检查1 次共用部位的室内地面、墙面、顶棚，室外屋面、散水等。  （4）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。  3、附属构筑物  （1）每半月巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。  （2）每半月检查1 次雨、污水管井等。  （3）每半月巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每半月巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  （5）每年检测1 次防雷装置。 |
| 共用设施设备 | 供水  系统 | | 1、每年应对二次供水设施清洗消毒**至少2 次**，水质符合GB5749 的要求。清洗时穿戴好工作衣、长靴、橡胶手套及清扫专用工具，工具必须清洗、消毒带入箱内。  2、每日巡视1 次水泵房、水箱间，检查设备运行情况。  3、**每半月巡视1 次水表**、水管等供水设施设备，发现跑冒滴漏现象及时解决。  4、定期对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆处理，每年冬季前对暴露管道、水表等设施设备进行防  冻处理，确保供水的安全性。  5**、每年养护1 次水泵**。 |
| 排水  系统 | | 1、有防汛预案，配备有防汛物资。  2、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面及露台雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。  **3、化粪池：每年清掏1 次**，发现异常及时清掏。 |
| 供配电系统及照明 | | 1、楼内照明：每周巡视2 次，一般故**障2 日内修复；复杂故障5 日内修复。**  2、楼外照明：每周巡视2 次，一般故**障1 日内修复**；复杂故障1 周内修复；根据季节变化规律，适时调整照明时间。  3、应急照明：每周巡视1 次，发现故障，**5 小时内组**织维修。  4、路灯、楼道灯完好率应不低于**88%**。  5、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。  6、控制柜：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、调试、清扫。  7、发电机：每季度试运行1 次，保证运行正常**；每年活化1 次蓄电池**。  8、配电室、楼层电井：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；**配电室设有人员值班；**穿墙线槽周  边封堵严密；锁具完好；进出线和开关标识准确。  **9、无自身系统故障引起的计划外大面积停电。** |
| 共用设施设备 | | 安全防范系统 | 1、物防  （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。  （2）应安装单元防盗安全门。  （3）设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。  （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**每半月开展1 次全面检查**，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）监控系统  a.监控中心有严格管理制度和设备维修养护制度；  b.设备设施24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；  c.报警控制管理主机：每日检查1 次，保障设备运行正常。  d.图像采集设备：每周检查1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常；  e.摄像头：每半月检查1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。  f.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**巡视2次**，保证系统工作正常；  b.门锁、楼宇对讲设备检查每月保养1 次，每周**检查2次按键**、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常；  c.一般性故障1 日内修复；较为复杂的故障3 天内修复。  （3）电子巡更系统  a.**调试保养每月1 次**，保证正常运行；  b.每月检查1 次外观，发现故障隐患，即时排除；每周表面清洁1 次；每日存储巡更记录；  c.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.主机除尘，压线端子牢固，每月对射探头牢固性检查1 次；  b.红外对射探测器**每天测试2 次运行状态**，保障设备正常运行；  c.报警系统有效性测试每天1 次，中心报警控制管理主机能准确显示报警或故障发生的信息，  并同时发出声光报警信号；  d.系统发生故障，一般性故障1 日内修复；较为复杂的故障1 周内修复。  （5）技防设施设备出现运行不正常和损坏问题，应立即进行维修。  3、消防  （1）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  （2）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （3）在出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语。  （4）有灭火和应急疏散预案。有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年至少组织1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。  （5）有消防安全管理制度，每年对员工进行**至少2 次消防安全培训**。**每年对业主至少有2次**消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。  （6）消防控制室24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （7）每日对疏散通道、安全出口的防火门，消防设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等进行检查。  （8）每月对消防泵、消防喷淋系统、防排烟系统、火灾报警装置等进行1 次检查或试验。  （9）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。  （10）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。 |
|  | | 电梯 | 1、电梯24 小时正常运行。  2、轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁, 电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播  等设施正常运行。  3、电梯每年进行1 次定期检验，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。  4、有电梯使用安全管理制度。  5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  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。  7、配备至少1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，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。  8、电梯机房配有空调。  9、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，根据TSG T5001 规定，明确维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  10、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，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20 分钟内到达现场，城区范围内专业维修人员应在30 分钟内到达现场，  其它地区在60 分钟内到达现场。 |
| 防雷接地系统 | 1、每年1 次检查避雷装置，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。  2、**高层建筑每年雨季前对避雷系统进行检测。** |
| 水景  及游乐设施 | **1、国家法定节假日或其它重大节日水景观须开启。**  2、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  3、使用期间每周巡查1 次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查1 次防漏电设施。  4、每日巡查1 次游乐设施，确保无安全隐患。  5、有安全防护措施、警示标识。  6、游泳池开放期间有安全管理人员执勤，管理人员有健康证，水质符合CJ 244标准。 |
| 房屋管理 | | | 1、制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设  置物管理规定等规章制度。  2、有维修养护计划。  3、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志  明显。  4、房屋外观完好、整沽，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。  5、楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。  6、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。  **7、建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。**  8、对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。 |
| 装饰装修  管理 | | | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业（或施工队伍）签订住  宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人、装修负责人在装饰装修工程中的禁止行为和  注意事项。  4、装饰装修期间**每日巡查1 次现场**，发现业主或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，报告业主委员会及相关行政主管部门。  5、有装饰装修巡查记录，并及时归档存放。  **6、房屋装修完工后，对房屋主体结构、外观外貌、卫生间是否渗漏等进行装修完工验收，验收记录**  **存入住户档案。**  7、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，及时清运；自行清运装  修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。  8、对未装修的空置房，每季度进入室内巡查1 次，发现异常情况应及时通知也业主，并采取必要的  紧急处理措施。 |

A.4.2.3 公共秩序维护

应符合表A.27的规定。

表A.27公共秩序维护内容及要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 | |
| 基本要求 | 1、秩序维护人员中**50 周岁以下的人员占总数的50%以上**，身体健康，有较强的责任心，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。  2、配备对讲装置或必要的安全护卫器械。  3**、工作人员夜间值守、巡逻时，对讲机控制音量，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。**4、住宅小区应具备门禁系统、监控系统、电子巡更系统、周界防范系统、可视对讲系统、室内防范  报警系统、智能停车管理系统、消防自动报警系统或**其他4 项以上安全防**范设施。 | |
| 门岗 | 1、建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。  2、出入口有专人24 小时值班，**主出入口7:00-9：00设站立执勤岗**，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。  3、保障值班电话畅通，接听及时。  4、对大宗物品搬出进行登记，记录规范、详实。  5、对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问。  6、保持出入口环境整洁、有序，道路畅通，阻止小商小贩、可疑人员随意入内。 | |
| 巡逻 | | 1、制定详细的巡查方案，按指定的时间和路线**每小时巡查1 次**，重点部位增加巡查频次，记录规范、  详实。  2、每天定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。  3、巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，**随时准备启动相**  **应的应急预案。** |
| 监控 | | 1、设有监控室，有专人24 小时值守，交接班记录规范、详实。  2、监控室收到报警信号后，**秩序维护人员应在15 分钟内赶到**现场进行处理。  3、监控的录入资料至少**保持18 日，**有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 |
| 车辆管理 | | 1、按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。  2、按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的  畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。  3、车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。  4、收取车辆看管费的车场、车库设专人24 小时值班，车辆出入记录规范、详实。  **5、住宅小区中的车库不应私自改建、分隔、拆除。**  6、非机动车应定点停放。 |
| 紧急事故  防范 | | 1、对火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件及洪涝、地震等突发性自然灾害，制定应急预案，  明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。  2、对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。  3、每年组织至少2 次应急预案演练。 |

A.4.2.4 保洁服务

应符合表A.28的规定。

表A.28 保洁服务内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 楼内保洁 | 1、楼层通道和楼梯台阶，每日清扫2 次，地面每周湿拖2次，干净整洁。  2、电梯轿厢：每日擦拭1 次电梯轿厢门、面板，每日清拖1 次轿厢地面，每月保养1 次。  3、楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每周清洁2 次，洁净、无灰尘、无污物。  4、天花板、墙角、墙面、踢脚线每月清洁1 次，目视无积尘、无蜘蛛网。  5、共用门窗玻璃，每周擦拭1 次，目视干净。 |
| 外围保洁 | 1、道路：每日清扫3 次，落叶季节及时清扫，目视无明显杂物、污迹和积水；雨雪天气及时清扫主要  通行道路，方便出行。  2、停车场、共用车库或车棚：每周清扫2 次，目视无明显杂物、污迹和积水。  3、休闲娱乐、健身设施：每周擦拭3 次。设施表面干净，地面无杂物。  4、绿化带：每日清洁1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，绿化带无杂物。  5、路灯：每季度清洁1 次，目视干净。  6、标识、宣传牌、信报箱、景观小品：每周清洁2 次，目视干净。  7、天台、明沟、上人屋面：每月清洁1 次，排水顺畅、无垃圾堆放。  8、水景：根据水质情况进行净化处理，使用期间每周清洁1 次水面，水面无明显漂浮物，未使用时及  时清洁水池池底。  9、设有公共卫生间的，每日清洁3 次，每半月1 次对公共卫生间进行消杀。 |
| 垃圾收集  与处理 | **1、垃圾桶布局合理，方便业主使用。**  2、生活垃圾由业主自行投放至楼栋集中投放点。垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、**无垃圾外溢、**  **无污水、无明显异味。**  3、建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。  4、垃圾桶每**周清洁3 次**。 |
| 巡视巡查 | 1、每日对楼内保洁、外围保洁、垃圾处理等检查1 次，发现问题立即组织处理并记录检查结果。 |
| 卫生消杀 | 1、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。  2、针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划，开展卫生消杀。  3、投放药物位置有明显标志。  **4、消杀记录规范、详实。** |

A.4.2.5 绿化养护

应符合表A.29的规定。

表A.29 绿化养护内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 绿化养护 | 1、绿化养护  有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到：  （1）对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果。  （2）定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于5%。  （3）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。  （4）根据植物生长情况施肥。  （5）对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到95%，土地裸露面积小于5%。  （6）适时组织防冻保暖。  （7）定期喷洒药物，预防病虫害。  （8）树冠整齐、树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑、架空线路无刮擦。  （9）绿化作业产生的垃圾应在作业完**成后4小时内清理干净**。  （10）能运用割草机、绿篱修剪机等机械化设备进行高效率绿化养护工作。  2、环境布置  （1）绿化总体布局合理，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象。  （2）绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象。  **（3）开展绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长茂盛；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属等。**  （4）重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。 |

A.4.2.6 社区文化建设

应符合表A.30的规定。

表A.30 社区文化建设内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 社区文化  建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1 次。  2、小区宣传栏和电子屏幕宣传社会主义核心价值观“富强、民主、文明、和谐，自由、平等、公正、  法治，爱国、敬业、诚信、友善”；中国梦：国家富强、民族振兴、人民幸福；志愿服务精神：奉献、  友爱、互助、进步；“讲文明树新风”和学雷锋志愿服务公益等内容。  3、每年开展精神文明宣传教育工作至少2 次，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其  附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。  4、每年组织社区文化**活动至少2 次**，**活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求**。  5、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 |