黄石市住宅物业服务规范（试行）

目 录

1 范围………………………………………………………………………………………………4

[2　规范性引用文件………………………………………………………………………………4](#_Toc451181221)

[3　术语和定义……………………………………………………………………………………4](#_Toc451181222)

[4　服务基本要求…………………………………………………………………………………5](#_Toc451181231)

[4.1　服务机构…………………………………………………………………………………5](#_Toc451181232)

[4.2　服务人员…………………………………………………………………………………5](#_Toc451181233)

[4.3　规章制度…………………………………………………………………………………5](#_Toc451181234)

[4.4　财务管理…………………………………………………………………………………5](#_Toc451181235)

[4.5　档案管理…………………………………………………………………………………6](#_Toc451181236)

[4.6　突发事件处置……………………………………………………………………………6](#_Toc451181237)

[5　服务质量分级…………………………………………………………………………………6](#_Toc451181238)

[6　服务监督与改进………………………………………………………………………………6](#_Toc451181242)

[6.1　信息收集…………………………………………………………………………………6](#_Toc451181243)

[6.2　投诉处理…………………………………………………………………………………7](#_Toc451181244)

[6.3　服务过程监督……………………………………………………………………………7](#_Toc451181245)

[6.4　不合格服务控制…………………………………………………………………………7](#_Toc451181246)

[6.5　服务质量的改进与提高…………………………………………………………………7](#_Toc451181247)

7 黄石市普通住宅小区环境设施设备等级标准………………………………………………8

7.l 一级小区环境设施设备……………………………………………………………………8

7.2 二级小区环境设施设备……………………………………………………………………8

7.3 三级小区环境设施设备……………………………………………………………………9

7.4 四级小区环境设施设备………………………………………………………·…………9

7.5 五级小区环境设施设备…………………………………………………………………·10

[附录A（规范性附录）　住宅物业服务等级划分的内容及要求………………………………1](#_Toc451181248)1

[A.1　住宅物业一星级服务……………………………………………………………………1](#_Toc451181249)1

[A.2　住宅物业二星级服务……………………………………………………………………1](#_Toc451181250)5

[A.3　住宅物业三星级服务……………………………………………………………………2](#_Toc451181251)0

[A.4　住宅物业四星级服务……………………………………………………………………2](#_Toc451181252)8

[A.5　住宅物业五星级服务……………………………………………………………………3](#_Toc451181252)7

黄石市住宅物业服务规范（试行）

1. **范围**

本标准规定了住宅物业服务的术语和定义、服务基本要求、服务质量分级、服务监督与改进。

本标准适用于黄石市的住宅物业服务活动。

1. **规范性引用文件**

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 13495 消防安全标志

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GA 587 建筑消防设施的维护管理

TSG T5001 《电梯使用管理与维护保养规则》

CJ244 《游泳池水质标准》

《物业管理条例》 中华人民共和国国务院 [2007]第504号令

《湖北省物业服务和管理条例》湖北省人民代表大会常务委员会公告第200号

《住宅室内装饰装修管理办法》 建设部 [2002] 第110号令

《住宅专项维修资金管理办法》 建设部、财政部 [2007]第165号令

《物业承接查验办法》 住房和城乡建设部 [2010]165号

1. **术语和定义**

下列术语和定义适用于本标准。

**3.1　物业服务**

物业服务企业或其它管理人接受委托，按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

**3.2　物业服务企业**

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

**3.3　业主**

物业的所有权人。

**3.4　物业使用人**

指未取得产权的物业使用自然人或组织，物业使用人仅具有物业的使用、租赁权。

**3.5　业主组织**

指业主根据法规成立的业主大会和业主委员会，或业主单位为了实施物业管理成立的物业管理委员会。

**3.6　客户满意率**

客户（业主或使用人）在对物业服务企业或者其它管理人的服务质量进行满意度测评活动中，表示满意的人数占征询意见总人数的百分比。

1. **服务基本要求**
   1. **服务机构**
      1. 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。
      2. 应具有与其业务范围相适应的固定的经营服务场所，配备满足服务需要的设施设备，并保持良好的工作环境。
      3. 公共标识设置应符合GB/T 10001.1的规定，安全标志设置应符合GB2894的规定。
      4. 服务窗口应公示物业服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等，提供特约服务的，应公示服务项目、服务流程及收费标准等。
   2. **服务人员**
      1. 基本要求

基本要求如下：

1. 具备合法的劳动从业资格。
2. 遵纪守法，熟悉物业服务程序和规范要求。
3. 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况及语言表达能力。
4. 管理人员、专业技术人员应按照国家有关规定取得物业管理从业资格证书或专业技能证书。
   * 1. 仪容仪表

基本要求如下：

1. 仪容大方、仪表端庄、精神饱满。
2. 着装统一、规范、整洁。
3. 统一佩戴工号牌，便于识别。
4. 表情亲切、自然，提倡微笑服务。
   * 1. 言行举止

基本要求如下：

1. 提倡使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确、生动，与客户打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳。
2. 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪和行为规范。
   1. **规章制度**

物业服务机构应建立完善的物业管理服务规章制度体系，包括：

1. 适应公司发展及小区服务需求的管理机制和组织结构；
2. 物业公共管理制度，包括物业承接查验、客户服务、房屋及配套设施设备管理维护、公共环境卫生、绿化维护、公共秩序及其它相关公共管理制度；
3. 与物业管理服务相适应的企业管理制度及服务品质评价方法。
   1. **财务管理**

财务管理应符合以下基本要求：

1. 物业服务企业应严格执行《物业管理条例》及其它相关政策法规要求。
2. 物业服务企业应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支应严格按照相关政策及物业服务合同进行管理，运作规范，账目清晰。
3. 物业服务收费可以实行酬金制或包干制计费方式，实行酬金制物业收费方式的物业服务企业每年不少于一次公布服务资金的收支情况。
   1. **档案管理**
      1. 基本要求

物业服务企业应建立和完善档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，系统、及时的对文件资料和记录进行归档保存。物业服务机构应保密客户档案资料，不得用于其它用途。

* + 1. 技术档案

主要包括：

1. 物业竣工验收档案；
2. 房屋及其配套设施设备档案；
3. 项目承接查验资料；
4. 其它资料。
   * 1. 日常档案

主要包括：

1. 业主或物业使用人档案；
2. 装饰装修管理档案；
3. 投诉处理档案
4. 设施设备管理档案；
5. 安全管理档案；
6. 应急事件处理档案；
7. 物业日常管理文件、记录，如维修、养护、执勤记录等；
8. 其它资料。
   1. **突发事件处置**

物业服务机构应制定突发事件应急预案、定期组织演练，根据实际情况启动相应的应急预案；事件

发生时应向业主组织和政府相关部门报告，并协助政府相关部门处理相关事宜。

1. **服务质量分级**
   1. 依据住宅小区物业服务需求的不同情况，将物业服务质量分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级五个等级，五星级为最高等级，等级越高，物业服务标准越高。
   2. 住宅物业服务内容包括综合服务、房屋及配套设施设备的维护与管理、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护、社区文化建设六项内容，每项内容均有与之对应的等级要求。
   3. 服务质量分级标准见附录A。
2. **服务监督与改进**
   1. **信息收集**

物业服务企业应以各种方式收集业主及物业使用人对物业服务质量的信息，及时分析这些信息，不断改进服务的内容和质量。业主及物业使用人对物业服务满意度信息的收集可以采用以下方式：

1. 直接与业主沟通；
2. 向业主发放调查问卷；
3. 来自各种媒体的报道；
4. 收集各种渠道的业主投诉；
5. 其它。
   1. **投诉处理**

物业服务企业应主动接受业主的监督，建立投诉处理机构，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。

积极配合有关部门做好投诉处理工作，对投诉处理结果进行回访。

认真及时地处理业主的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者。

* 1. **服务过程监督**

物业服务企业应对服务人员的服务过程实施监督，监督的形式包括：

1. 电话访问；
2. 管理者走访；
3. 暗访；
4. 其它。
   1. **不合格服务控制**

物业服务企业应建立不合格服务控制程序，对出现的不合格服务进行纠正，不合格服务的情况有：

1. 服务态度不端正；
2. 服务提供不及时；
3. 服务内容不全面；
4. 服务标准不到位；
5. 客户认为其他不满意的情况。
   1. **服务质量的改进与提高**
      1. 对检查中发现的问题和业主的意见、建议，进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。
      2. 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查和评价，使服务质量切实得到改进和提高，将改进的方案、措施及效果向业主、客户反馈。

**7**  **黄石市普通住宅小区环境设施设备等级标准**

**7 .1 一级小区环境设施设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 等级 | 项　　目 | | 定性定量指标 |
| 一  级 | 环境  景观 | 道路、环境景观 | 小区庭院全部软硬铺装，无裸露土地；  有简单的绿地、花卉、树木及景观。 |
| 公  共  设  施  设  备 | 安全防范系统 | 小区封闭或半封闭；  单元门采用防盗保险门，有语音对讲装置。 |
| 基础设施设备 | 给排水、供热、电、煤气、消防设施完备，运行有效；  新建小区无障碍设施设备，使用情况良好，无损坏现象；  安装电子视频监控系统，并有明显标志；  庭院灯、路灯配置合理、单元灯、楼道声控灯等设备完好；  有固定的垃圾收集转运场所。 |
| 文体文娱设施 | 有固定的文化娱乐活动场所；  有体育健身器材5件以上。 |
| 停车  服务 | ※停  车场 | 有固定的机动车停放场地，有共用的非机动车停放场所。 |

**7. 2 二级小区环境设施设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 二  级 | 环境  景观 | 道路、环境景观 | 小区庭院道路全部软硬铺装，无裸露土地；  绿地、树木配置合理，绿地（水面）覆盖率10%；  有一定规模园林景观和建筑小品。 |
| 公  共  设  施  设  备 | 安全防范系统 | 小区封闭，正门设保安亭，有24小时保安值守；  电子监控，有语音对讲系统。 |
| 基础设施设备 | 给排水、供热、电、煤气、消防等设施完备，运行有效，防雷装置安全有效；  新建小区无障碍设施设备，使用情况良好，无损坏现象；  庭院灯、路灯配置合理、单元灯、楼道声控灯等设备完好；  庭院有废物箱，有固定的垃圾收集转运场所。 |
| 文体文娱设施 | 露天休闲广场200㎡以上，有体育健身器械、设施等10件以上；  有固定的文化娱乐活动场所。 |
| 停车  服务 | ※  停车场 | 停车泊位不少于1个/5户，有共用的非机动车停放场所。 |

**7. 3 三级小区环境设施设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 三  级 | 环  境  景  观 | 庭 院  道 路 | 小区庭院道路全部软硬铺装，无裸露土地。 |
| 园 林  景 观 | 绿地配置合理，绿地（水面）覆盖率20%；  观赏花卉树木不少于10种；  有一定数量园林小品和建筑小品，园林景观面积不少于500㎡。 |
| 环境  卫生 | 主要道路及公共活动场所均匀配置废物箱；  高层按层、多层按幢设置垃圾容器，有固定的垃圾收集转运场所。 |
| 公  共  设  施  设  备 | 安 全  防 范  系 统 | 小区封闭，主次出入口设有保安亭，设有24小时保安值守；  可视对讲、周界防越报警、电子巡更、住户报警、闭路电视监控系统、电梯集中监视系统等系统2项以上。 |
| 消 防  监 控  系 统 | 消防监控中心及配套的消防设施。 |
| 基 础  设 施  设 备 | 给排水、供热、电、煤气、消防设施完备，运行有效，防雷装置安有效；  新建小区无障碍设施设备，使用情况良好，无损坏现象；  庭院灯、路灯配置合理、单元灯、楼道声控灯等设备完好； |
| 文 体  文 娱  设 施 | 露天休闲广场500㎡以上，并配有照明设备，有体育健身器械、设施等10件以上；  ※有多功能活动室（会所）设有台球、乒乓球，棋牌室等；  有一定面积儿童游乐场地，设有滑梯、秋千等游乐设施。 |
| 停车  服务 | ※  停车场 | 停车泊位不少于1个/4户，车辆出出入管理系统。 |

**7. 4 四级小区环境设施设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 四  级 | 环  境  景  观 | 庭 院  道 路 | 小区庭院、道路全部软硬铺装，无裸露土地，人行道路彩砖铺装；  有紧急广播和背景音乐。 |
| 园 林  景 观 | 绿地配置合理，树草花（坛）合理搭配，绿地（水面）覆盖率30%；  观赏花卉树木种类丰富，不少于20种；  有一定数量和规模园林小品和建筑小品 |
| 水 体  喷 泉 | 有天然水体或人造景观水体，喷泉、瀑布、儿童戏水池不少于1处。 |
| 环 境  卫 生 | 主要道路及公共活动场所均匀配置废物箱；  高层按层、多层按单元设置垃圾容器，有固定的垃圾收集转运场所。 |
| 公  共  设  施  设  备 | 安 全  防 范  系 统 | 小区全封闭，有卡式门禁设备，设有24小时保安值守；  可视对讲、周界防越报警、电子巡更、住户报警、闭路电视监控系统、电梯集中监视系统等系统3项以上。 |
| 消 防  监 控  系 统 | 高层住宅设有消防监控中心及自动喷淋灭火装置；  多层住宅设有火灾自动报警系统及消防配套设施。 |
| 基 础  设 施  设 备 | 给排水、供热、电、煤气等公共配套设施完备，运行有效；  新建小区无障碍设施设备，使用情况良好，无损坏现象；  有自备发电机组或双回路电源，防雷装置安全有效；  庭院灯、路灯配置合理、单元灯、楼道声控灯等设备完好； |
| 文 体  文 娱  设 施 | 体育、健身活动场（馆）1处以上或有体育健身器械、设施15件以上；  露天休闲广场1000㎡以上，并配有照明设备；  ※有多功能文体活动室（会所）设有台球、乒乓球，棋牌室、阅览室等；  有一定面积儿童游乐场地，设有滑梯、秋千等游乐设施。 |
| 停车  服务 | ※  停车场 | 停车泊位不少于1个/3户，配有录像监控系统、车辆出入管理系统。 |

**7. 5 五级小区环境设施设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 五  级 | 环  境  景  观 | 庭 院  道 路 | 小区庭院、道路全部软硬铺装，无裸露土地，人行道路彩砖铺装；  有紧急广播和背景音乐。 |
| 园 林  景 观 | 绿地配置合理，树草花（坛）合理搭配，绿地（水面）覆盖率40%；  观赏花卉树木种类丰富，不少于30种；  有一定数量和规模园林小品和建筑小品 |
| 水 体  喷 泉 | 有天然水体或人造景观水体，喷泉、瀑布、儿童戏水池不少于2处。 |
| 环 境  卫 生 | 主要道路及公共活动场所均匀配置废物箱；  高层按层、多层按单元设置垃圾容器，有固定的垃圾收集转运场所。 |
| 公  共  设  施  设  备 | 安 全  防 范  系 统 | 小区全封闭，有卡式门禁或TC卡一卡通安全系统，设有24小时保安值守；  可视对讲、周界防越报警、电子巡更、住户报警、闭路电视监控系统、电梯集中监视系统等系统4项以上。 |
| 消 防  监 控  系 统 | 高层住宅设有消防监控中心及自动喷淋灭火装置；  多层住宅设有火灾自动报警系统及消防配套设施。 |
| 基 础  设 施  设 备 | 给排水、供热、电、煤气等公共配套设施完备，运行有效；  新建小区无障碍设施设备，使用情况良好，无损坏现象；  有自备发电机组或双回路电源，防雷装置安全有效；  庭院灯、路灯配置合理、单元灯、楼道声控灯等设备完好； |
| 文 体  文 娱  设 施 | 体育、健身活动场（馆）2处以上或有体育健身器械、设施等20件以上；  露天休闲广场1500㎡以上，并配有照明设备；  ※有多功能文体活动室（会所），设有台球、乒乓球，棋牌室、阅览室等；  有一定面积儿童游乐场地，设有滑梯、秋千等游乐设施。 |
| 停车  服务 | ※  停车场 | 停车泊位不少于1个/2户，配有录像监控系统、车辆出入管理系统。 |

注：※物业费中原则上不包含此项收费

2. **（规范性附录）**
3. **住宅物业服务等级划分的内容及要求**
   1. **住宅物业一星级服务**
      1. **综合服务**

应符合表A.1的规定。

* 1. **综合服务内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 客户服务  场所 | 1、有客户服务场所，至少应配置有办公桌、椅、电话。  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、客户服务场所每日工作时间不少于8小时，其它时间物业管理区域内有值班人员。  4、公示有服务电话。 |
| 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名项目负责人。  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：4000-5500m2/人。 |
| 制度 | 1、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。  2、有突发公共事件应急预案。  3、有物业服务工作记录。 |
| 档案 | 1、建立物业管理档案。  2、有档案资料柜。 |
| 标识 | 1、重点部位设置有安全警示标识、消防标识等物业服务标识。  2、房屋楼栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。 |
| 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。  3、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。  4、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率不低于70%，对不满意事项进行分析、整改，处理率达80%以上。  5、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可提供但不限于以下服务活动：  （1）家庭安装、维修、保洁服务。  （2）商务（打字、复印等）服务。  （3）其它。  2、提供有偿性的专项委托服务应公示服务内容与收费标准。 |

* + 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理**

应符合表A.2的规定。

* 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理内容及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 |
| 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）每季度检查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）每季度巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）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）每季度巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。  （2）每季度检查1 次雨、污水管井等。  （3）每季度巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每季度巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 |
| 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1次，水质符合GB5749的要求。  2、每周巡视1次水泵房、水箱间，检查设备运行情况。 |
| 排水  系统 | 1、有防汛预案。  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、公共照明：每月巡查1次，一般故障3 日内修复，复杂故障1 周内修复。  2、路灯、楼道灯完好率应不低于75%。 |
| 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）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （3）落实专人对各类物防设施每个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每周检查1次，保障设备运行正常。  （2）红外对射探测器：每月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。  （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。  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。 |

**表A.2（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用设施设备 | 安全防范系统 | （2）有灭火和应急疏散预案。  （3）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （4）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。  （5）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、委托专业电梯维保单位定期对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。  3、电梯发生故障时，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在30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。 |
| 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、房屋装修前，依规定告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，对违反规划私搭乱建、破墙开店、擅自改变房屋用途等行为及时劝阻，并报相关主管部门。 |

* + 1. **公共秩序维护**

应符合表A.3的规定。

* 1. **公共秩序维护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 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、主出入口有专人24小时值守，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。  3、对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。  4、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。  5、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、制定巡查方案，每6小时巡查1次，重点部位增加巡查频次。  2、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。 |
| 车辆管理 | 1、小区内设置简易的交通标志。  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、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。 |

* + 1. **保洁服务**

应符合表A.4的规定。

* 1. **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1次，地面每半月湿拖1次。  2、楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁1次。  3、共用门窗玻璃，每月擦拭1次。 |
| 外围保洁 | 1、道路每日清扫1次。  2、停车场、共用车库或车棚每周清扫1次。  3、休闲、娱乐、健身设施每周清洁1次。  4、绿化带、草地上的垃圾每周清扫1次。  5、路灯、楼道灯半年清洁1次。  6、设有公共卫生间的，每日清洁1次。 |
| 垃圾收集  与处理 | 1、生活垃圾由业主自行投放至小区集中投放点，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾。  2、建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。  3、垃圾桶每周清洁1次。 |

* + 1. **绿化养护**

应符合表A.5的规定。

* 1. **绿化养护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 绿化养护 | 1、对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护。  2、定期清除绿地杂草、杂物。  3、无大面积病虫害。 |

* + 1. **社区文化建设**

应符合表A.6的规定。

* 1. **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，内容每半年更新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1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 。 |

* 1. **住宅物业二星级服务**
     1. **综合服务**

应符合表A.7的规定。

* 1. **综合服务内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 客户服务  场所 | 1、有客户服务场所，至少应配置有办公桌、椅、电话。  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8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名项目负责人。  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：3000-4000m2/人。 |
| 制度 | 1、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。  2、有突发公共事件应急预案。  3、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、设置有档案资料柜。 |
| 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、设备标识清晰、明显。 |
| 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30分钟内到现场处理，一般修理3日内完成（预约除外）。维修完毕后3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。  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，投诉回访率不低于70%。  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80%，对不满意事项进行分析、整改，处理率达85%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，可提供但不限于以下服务活动：  （1）家庭安装、维修服务。  （2）家庭保洁服务。  （3）钟点工服务。  （4）代订报纸、书刊、鲜花等各项便民服务。  （5）商务（打字、复印等）服务。  （6）其它。  2、提供有偿性的专项委托服务应公示服务内容与收费标准。 |

* + 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理**

应符合表A.8的规定。

* 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理内容及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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、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）记录齐全、完整。  8、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）每季度检查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）每月巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）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）每月巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。  （2）每季度检查1 次雨、污水管井等。  （3）每月巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每季度巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 |
| 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1次，水质符合GB5749的要求。  2、每周巡视2次水泵房、水箱间，检查设备运行情况。  3、每月巡视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。 |
| 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：每半月巡视1 次，一般故障1 日内修复；复杂故障1 周内修复。  2、楼外照明：每半月巡视1 次，一般故障3 日内修复；复杂故障半月内修复。  3、路灯、楼道灯完好率应不低于80%。  4、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。  5、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。 |

**表A.8（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用设施设备  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）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （3）落实专人对各类物防设施每个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每周检查1次，保障设备运行正常。  （2）红外对射探测器：每周做运行状态测试1次，保障设备运行正常。  （3）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。  （4）摄像头：每月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物等情况，进行相应调校。  （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。  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）有灭火和应急疏散预案。  （3）配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能，每年对员工进行消防安全培训至少1次。  （4）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （5）消防控制室24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （6）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。  （7）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、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。  3、有电梯使用安全管理制度。  4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  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。  6、委托有相应有效资质的专业电梯维保单位定期对电梯进行维修保养。  7、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30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。 |
| 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3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、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，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。 |

* + 1. **公共秩序维护**

应符合表A.9的规定。

* 1. **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，身体健康，有较强的责任心，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。 |
| 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小时值守，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。  3、对大宗物品搬出进行登记，记录规范、详实。  4、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。  5、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、制定巡查方案，每4小时巡查1次，重点部位增加巡查频次。  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。 |
| 监控 | 1、设有监控室的应有专人24小时值守。  2、监控室收到报警信号后，秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理。  3、监控的录入资料至少保持7日 |
| 车辆管理 | 1、小区内设置简易的交通标志。  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、车库内照明设备设施配置齐全并保持正常使用。  4、收取车辆泊位费的车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实。  5、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1次应急预案演练。 |

* + 1. **保洁服务**

应符合表A.10的规定。

* 1. **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1次，地面每周湿拖1次。  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。  3、楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每半月清洁1次；  4、共用门窗玻璃，每月擦拭1次，目视干净。 |
| 外围保洁 | 1、道路每日清扫1次。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1次。  3、休闲、娱乐、健身设施每周清洁2次。 |

**表A.10（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 外围保洁 | 4、绿化带、草地上的垃圾每周清扫2次。  5、路灯每季度清洁1次。  6、天台、明沟、上人屋面每季清扫1次。  7、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，未使用时及时清洁水池池底。  8、设有公共卫生间的，每日清洁1次，每月1次对公共卫生间进行消杀。 |
| 垃圾收集  与处理 | 1、生活垃圾由业主自行投放至小区集中投放点，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾。  2、建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。  3、垃圾桶每周清洁1次。 |
| 卫生消杀 | 1、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。  2、投放药物位置有明显标志。 |

* + 1. **绿化养护**

应符合表A.11的规定。

* 1. **绿化养护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 绿化养护 | 1、对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护。  2、定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于10%。  3、有计划地进行浇灌，根据植物生长情况施肥。  4、对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到80%。  5、适时组织防冻保暖，预防病虫害。  6、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。 |

* + 1. **社区文化建设**

应符合表A.12的规定。

* 1. **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1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1次。 |

* 1. **住宅物业三星级服务**
     1. **综合服务**

应符合表A.13的规定。

* 1. **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、电脑、打印机、复印机、网络、电话。  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：2500-3000m2/人。 |
| 制度 | 1、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。  2、有突发公共事件应急预案。  3、有培训、考核制度。  4、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、有档案管理人员，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、设备标识清晰、明显。  3、有企业专属标识，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20分钟内到现场处理，一般修理3日内完成（预约除外）。维修完毕后2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。  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%。  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85%，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，经双方特别约定，可提供但不限于以下服务活动：  （1）生活服务类：餐饮、干洗、美容美发、洗车、打字、复印、代购火车票、飞机票，代订鲜花，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴等便民服务。  （2）文化教育类：书刊、杂志、老年人/儿童活动中心等。  （3）维修服务类：家庭安装、维修服务。  （4）家政服务类：家庭居室清洁与美化、洗涤衣物等。  （5）房地产中介代理类：房地产咨询、中介服务；代理房屋买卖、租赁。  2、提供有偿性的专项委托服务应公示服务内容与收费标准。 |

* + 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理**

应符合表A.14的规定。

* 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理内容及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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）配备有消防器材，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）每月巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。  （2）每月检查1 次雨、污水管井等。  （3）每月巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每月巡查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1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。 |

**表A.14（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用设施设备 | 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1 次，一般故障1 日内修复；复杂故障1 周内修复。  2、楼外照明：每周巡视1 次，一般故障3 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，8小时内组织维修。  4、路灯、楼道灯完好率应不低于85%。  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。  7、发电机：每季度试运行1 次，保证运行正常。  8、配电室、楼层电井：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；进出线和开关标识准确。 |
| 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。  （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个月开展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1次，保证系统工作正常；  b.楼宇对讲设备检查保养每月1次，每周检查1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1周内修复。  （3）电子巡更系统  a.调试保养每季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。 |

**表A.14（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用设施设备 | 安全防范系统 | （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1次运行状态，保障设备正常运行；  c.报警系统有效性测试每周2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1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。  （8）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。  （9）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名电梯安全管理专员，每日检查1次电梯安全状况。  8、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。  9、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。 |
| 水景  及游乐设施 | 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。  2、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。  3、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。  4、有安全防护措施、警示标识。  5、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 244-2007标准。 |

**表A.14（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 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、有年度维修养护计划。  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、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2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、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，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。  7、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业主，并采取必要的紧急处理措施。 |

* + 1. **公共秩序维护**

应符合表A.15的规定。

* 1. **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55周岁以下的人员占总数的60%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、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3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，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核实、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、制定巡查方案，每2小时巡查1次，重点部位增加巡查频次。 |

**表A.15（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 巡逻 | 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。 |
| 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，秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理。  3、监控的录入资料至少保持15日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准秩序。 |
| 车辆管理 | 1、按车辆行驶要求设立标识牌和标线，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、收取车辆泊位费的车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实。  5、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。 |

* + 1. **保洁服务**

应符合表A.16的规定。

* 1. **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1次，地面每周湿拖1次。  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。  3、楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每周清洁1次；  4、天花板、墙角、墙面、踢脚线每月清洁1次。  5、共用门窗玻璃，每半月擦拭1次，目视干净。 |
| 外围保洁 | 1、道路：每日清扫2次，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2次。设施表面干净，地面无杂物。  4、绿化带：每2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1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2次，每月1次对公共卫生间进行消杀。 |
| 垃圾收集  与处理 | 1、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。  2、建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。  3、垃圾桶每周清洁2次。 |

**表A.16（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 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。 |

* + 1. **绿化养护**

应符合表A.17的规定。

* 1. **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6小时内清理干净。  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）重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。 |

* + 1. **社区文化建设**

应符合表A.18的规定。

* 1. **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。  5、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 |

* 1. **住宅物业四星级服务**
     1. **综合服务**

应符合表A.19的规定。

* 1. **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：2000-2500m2/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。  5、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。 |
| 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90%。  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90%，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 |

**表A.19（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 综合经营  服务 | 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。  （3）健康服务体系  a.建立园区业主健康档案，针对各种年龄人群提供生理、心理等健康服务，提供健康咨询、预约等服务。  b.社区诊所，使业主在家门口就可以解决头疼，发烧，感冒等小问题，方便业主。  2、专业服务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、提供有偿性的专项委托服务应公示服务内容与收费标准。 |

* + 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理**

应符合表A.20的规定。

* 1. **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。 |

**表A.20（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 综合管理 | | （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、每年检查1次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；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；每次强降雨前后对主要排水口、管井进行检查。  3、化粪池：每半年清掏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1 日内修复；复杂故障3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，2小时内组织维修。  4、路灯、楼道灯完好率应不低于90%。  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。 |

**表A.20（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 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3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3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3次消防安全培训。每年对业主至少有2次消 |

**表A.20（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用设施设备  共用设施设备 | 安全防范系统 | 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）与有资质的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。  （10）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。  （11）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  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15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由专业检测机构或部门对避雷系统进行检测，并提供权威检测报告，保证其  性能符合国家规定。 |
| 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 244-2007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。 |

**表A.20（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 房屋管理 | 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、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。  8、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。  9、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。 |
| 装饰装修  管理 | 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。 |

* + 1. **公共秩序维护**

应符合表A.21的规定。

* 1. **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40%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5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、17:00-19:00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。 |

**表A.21（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 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10分钟内赶到现场进行处理。  3、监控的录入资料至少保持20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、有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施。  6、住宅小区中的车库不应私自改建、分隔、拆除。  7、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1次应急预案演练。 |

* + 1. **保洁服务**

应符合表A.22的规定。

* 1. **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，地面每天湿拖1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3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。 |

**表A.22（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 外围保洁 | 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。  10、每日18:00-21:00有保洁人员对小区主要道路、广场、地下车库、居民休闲娱乐平台等公共区域进行保洁。 |
| 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。  5、能正常使用、维护生物处理设备、中水处理设备。 |
| 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。  2、每月对检查结果进行考评。 |
| 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。 |

* + 1. **绿化养护**

应符合表A.23的规定。

* 1. **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3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，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，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。 |

**表A.23（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 绿化养护 | （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。 |

* + 1. **社区文化建设**

应符合表A.24的规定。

* 1. **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3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。 |

* 1. **住宅物业五星级服务**
     1. **综合服务**

应符合表A.25的规定。

* 1. **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、接待台、饮水机、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、办公收费系统。  2、公示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、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。  3、客户服务中心每日工作时间不少于12小时，其它时间物业管理区域内有值班人员。  4、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、配有客户经理，能提供中英双语服务。  5、人员配置标准：小于2000m2/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。 |

**表A.25（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 制度 | 4、有培训、考核体系。  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。 |
| 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。  5、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。 |
| 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95%。  5、每年至少2次征询业主对物业服务的意见，满意率不低于95%，对不满意事项进行分析、整改，处理率达95%以上。  6、在主出入口有便民服务设施，配置有推车、雨伞等。  7、重要节假日进行节日气氛营造。  8、每半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）家政服务中心：提供家庭保健、家居清洁、美化、洗涤衣物、母婴护理等更贴心、更快捷、更专业的服务，为业主打造一个细微周到、贴心的生活小管家。  （2）文体活动中心：通过文体活动中心的建设，组织全体业主建立舞蹈、球类、棋类、登山、环保、厨艺等各类协会队伍，组织各种健康、文明、公益性的活动，鼓励业主走出家门，融入邻里大家庭，以此促进邻里和谐，共同营造温馨家园。  （3）文化服务中心：为业主提供学习以及交流环境，开展各项科普、公德、文明教育，建立小区图书室，提供各类报刊、杂志、书籍等，不断满足业主精神文化需求，推动小区的物质文明和精神文明建设。  （4）教育培训中心：通过不断引入相关培训机构，定期组织各种学习、培训、讲座等活动，形成全园区业主终身学习的理念，提升园区的人文精神与文化底蕴。  （5）社区医疗服务中心：为业主提供健康咨询/教育、预防、医疗、保健、康复等诊疗服务，满足居民对卫生保健的和健康需求。  （6）安全食品配送中心：为业主提供、配送无公害产品、绿色食品、有机食品，满足业主安全、营养、卫生、健康的生活需求，让业主足不出户就能享受安全健康食品以及生活的便利。  （7）健身养身中心：依托园区服务硬件，开展各种健身活动以及相关养生讲座，引导业主塑造健康、积极向上的生活方式，让业主生活着、快乐着。 |

**表A.25（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 综合经营  服务 | （8）老年人/儿童活动中心：推出各种有针对性的活动，为老年人/儿童提供集学习、娱乐、休闲保健为一体的多功能服务中心，使老年人/儿童在丰富多彩的活动中，身心得到健康发展。  （9）居家养老服务中心：以家庭为核心，以社区为依托，以专业的服务为依靠，为老年人提供生活照料、康复护理和精神慰藉等人性化服务，从而提高老年人的生活质量，满足老年人居家养老的要求。  （10）物业服务中心：为业主提供一站式服务平台，不仅提供物业服务、商业服务、智能管家，更为业主提供衣、食、住、行、娱、购、游等全方面的服务。  2、专业服务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、提供有偿性的专项委托服务应公示服务内容与收费标准。 |

* + 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理**

应符合表A.26的规定。

* 1. **房屋及配套设施设备的维护与管理内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 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）每半月清洁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  每月巡视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）每周巡查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。 |

**表A.26（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用部位 | | （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）每周巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。  （2）每月检查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3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、每周巡视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。 |
| 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；每次强降雨前后对主要排水口、管井进行检查。  3、化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 供配电系统及照明 | 1、楼内照明：每日巡视1 次，一般故障6小时内修复；复杂故障1日内修复。  2、楼外照明：每日巡视1 次，一般故障当日内修复；复杂故障2日内修复；根据季节变化规律，适时调整照明时间。  3、应急照明：每日巡视1 次，发现故障，1小时内组织维修。  4、路灯、楼道灯完好率应不低于95%。  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、调试、清扫。  7、发电机：每月试运行1 次，保证运行正常；每年1次带负荷运行；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；配电室设专人值班，每年年检1次；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。 |
| 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周开展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； |

**表A.26（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用设施设备 | 安全防范系统 | 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：每天检查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**:**每周检查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.每天巡视1次，保证系统工作正常；  b.门锁、楼宇对讲设备检查每半月保养1次，每天检查1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2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.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，每半月对射探头牢固性检查1次；  b.红外对射探测器每天测试1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3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3日内修复。  （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）配备有消防车，并能保持正常使用。  （4）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。  （5）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。  （6）有消防安全管理制度，每年对员工进行至少4次消防安全培训。每年对业主至少有3次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。  （7）消防控制室24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （8）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。  （9）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。  （10）与有资质的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。  （11）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。  （12）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。 |

**表A.26（续）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 内容及要求 |
| 共用设施设备 | 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2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15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2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由专业检测机构或部门对避雷系统进行检测，并提供权威检测报告，保证其  性能符合国家规定。 |
| 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 244-2007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、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。  8、空调安装位置统一，冷凝水集中收集。  9、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。  10、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 |

**表A.26（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 装饰装修  管理 | 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，每月进入室内巡查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。 |

* + 1. **公共秩序维护**

应符合表A.27的规定。

* 1. **公共秩序维护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 基本要求 | 1、秩序维护人员以中青年为主，50周岁以下的人员占总数的60%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，对讲机佩戴耳麦，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6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、17:00-19:00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半小时巡查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10分钟内赶到现场进行处理。  3、监控的录入资料至少保持30日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 |

**表A.27（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 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、有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施。  6、住宅小区中的车库不应私自改建、分隔、拆除。  7、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1次应急预案演练。 |

* + 1. **保洁服务**

应符合表A.28的规定。

* 1. **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，地面每日湿拖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，每半月保养1次。  3、楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每日清洁1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：每天擦拭1次，每周刷洗消毒1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：每月清洁1次，目视干净。  6、标识、宣传牌、信报箱、景观小品：每天清洁1次，目视干净。  7、天台、明沟、上人屋面：每半月清洁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，使用期间每日清洁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4次，每周1次对公共卫生间进行消杀。  10、每日18:00-21:00有保洁人员对小区主要道路、广场、地下车库、居民休闲娱乐平台等公共区域进行保洁。  11、能运用道路清洁车、车库清洗机等机械化设备进行高效率清洁保洁工作。 |
| 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、 |

**表A.28（续）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 垃圾收集  与处理 | 1、无污水、无明显异味。  2、建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。  3、垃圾桶每天清洁1次。  4、能正常使用、维护生物处理设备、中水处理设备。 |
| 巡视巡查 | 1、每日对楼内保洁、外围保洁、垃圾处理等检查2次，发现问题立即组织处理并记录检查结果。  2、每月对检查结果进行考评。 |
| 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。 |

* + 1. **绿化养护**

应符合表A.29的规定。

* 1. **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2%。  （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3小时内清理干净。  （10）能运用割草机、绿篱修剪机、油锯、药水机、疏草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，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，四级有花果，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。  （5）设有景观湖的，保持四季有水，每年春季投放观赏鱼苗，水质良好，每月至少补水1次，每年清淤1次。 |

* + 1. **社区文化建设**

应符合表A.30的规定。

* 1. **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，内容每月更新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4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4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。 |