

黄石市物业服务基本标准及等级基本标准

(试行)

项目	物业服务基本要求	分项名称	基本服务内容	物业服务等级基本标准				
				一级 (物业服务基本标准)	二级	三级	四级	五级
综合管理服务	(1) 承接物业项目具备实施物业管理条件,项目房屋已登记或完成竣工验收备案(政府相关部门出具验收手续),并完成承接查验。 (2) 按照《湖北省物业服务和管理条例》规定签订书面物业服务合同,物业服务合同服务内容达到综合服务基本标准,物业管理范围图纸明确,管理标的物登记确认。 (3) 员工统一着装、挂牌上岗,按照物业服务内容有完善的岗位分工,安全生产责任人明确,项目负责人持有物业管理项目经理证,电工、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗并在公共区域予以公示。 (4) 建立报修服务与投诉处理制度、业主信息保密制度、服务质量管理(设施设备管理、秩序维护、环境卫生、绿化养护)、安全生产(应急预案)、档案保管、内部考核等制度。 (5) 物业服务企业营业执照、规章制度、投诉联系电话等上墙公开,设有一定数量公示牌、宣传栏,并按照《湖北省物业服务和管理条例》规定及行政主管部门要求执行信息公开公示,“四监督一公开”“三栏一箱”执行到位。 (6) 对发现违反房屋安全、治安、消防、城管、环保、特种设备管理等规定的行为进行劝阻、制止,下达书面整改通知,可采取“三联单”方式书面报告有关行政主管部门、业主委员会或社区、街道办事处。 (7) 有场地、专人保管档案,收集整理和归档物业竣工验收、设施设备管理、业主信息、装饰装修管理、日常管理服务等资料。	办公条件	固定办公场所并标识	有固定办公场所	固定办公场所面积,与监控室分设	区分办公室、接待前台	增加会议室	办公室分区明确
			配置桌椅、文件柜、电话、打(复)印机、电脑及互联网等设施	配置办公座椅、固定电话	配置电脑、打印机及互联网等设施	办公设备满足工作场地、服务基本需要	设备完善、先进	设备完善且先进
		接待时间	提供接待服务	有专(兼)职人员提供接待服务	周一至周五提供不少于8小时接待服务	每日提供不少于8小时接待服务	配备专职客服,每日提供不少于10小时接待服务	配备专职客服,每日提供不少于12小时接待服务
		投诉处理	投诉处理、回复不超过24小时,并对有效投诉记录、回访;沟通语言文明、不粗暴	回访率不低于70%	回访率不低于80%	回访率不低于85%	回访率不低于95%	回访率100%
		客户服务	(1) 定期公布物业服务情况报告。 (2) 重要物业服务事项,及时在主要出入口、单元门口公告。	每12个月公布次数不少于1次	每12个月公布次数不少于1次	每12个月公布次数不少于1次	每6个月公布次数不少于1次	每3个月公布次数不少于1次
		访问调查	每年访问入住业主,并调查满意率。拜访户数不得低于入住户数的80%,访问记录完整。	拜访户数不低于80%	拜访户数不低于80%	拜访户数不低于85%	拜访户数不低于90%	拜访户数95%
			调查入住满意率不低于70%	不低于70%	不低于75%	不低于80%	不低于85%	不低于90%
		文化建设	积极参与社区文化建设。	0	每年不少于1次	每年不少于2次	每年不少于3次	每年不少于4次

项 目	物业服务基本要求	分项 名称	基本服务内容	物业服务等级基本标准				
				一级 (物业服务 基本标准)	二级	三级	四级	五级
	(8) 代管业主公共收益的应开设独立账户存放,至少每半年公布1次收支情况。 (9) 参与小区文化建设、文明城市建设、党的建设等活动,及时统计上报企业和项目物业管理相关数据,支持、参与物业行业协会工作。宣传栏内容按照要求适时更新。							
物业共用部位与共用设施设备管理	(1) 根据约定实施物业共用部位、共用设施设备管理、检查并记录,登记小区业主共有部分、共用部位用于经营、改变用途等使用情况。 (2) 根据约定巡查房屋结构的可见部分,发现重大安全隐患,及时通报业主,并向有关部门报告。 (3) 危及人身安全的物业共用部位、共用设施设备,设置清晰的警示标志。 (4) 发生设备故障及重大或突发性事件应实施现场应急处置并记录,极端气候前后有检查、防范和处理措施。 (5) 物业共用部位、共用设施设备小修养护、维护按照物业服务合同约定内容及标准执行,未约定的物业共用部位、共用设施设备小修养护、维护直接材料、特殊专业人员人工等总费用应达到项目应收物业费的5%(不含中大修费用)。 (6) 物业共用部位、共用设施设备需要中大修或改造、更换(更新)维修的,应提出书面维修方案及预算费用,及时向业主委员会或者有利害关系业主书面报告;如依程序经过业主大会或者有利害关系业主同意,及时组织维修。 (7) 小区内维修、建设及进展情况及时向相关业主公告,物业共用设施设备的急修,30分钟内到达现场组织抢修。 (8) 加强小区建设活动管理,督促相关单位、个人按程序报批,如未授权物业服务企业管理应向业主委员会报告,无业主委员会应公开征求相关业主意见	房屋及共用部位、共有设施管理	(1) 检查房屋共用部位门窗、外墙、屋面及散水,小区共有道路和场地地面、天棚,小区共用休闲桌椅、凉亭、雕塑、景观小品等。	符合基本要求	每12个月不少于1次检查	每3个月不少于1次检查	每3个月不少于1次检查	每2个月不少于1次检查
			(2) 极端气候前后,对屋面和落水管检查1次。	符合基本要求	每12个月不少于1次巡查	每3个月不少于1次巡查	每2个月不少于1次巡查	每2个月不少于1次巡查
			(3) 定期检查水景喷水池、水泵及其附属设施(使用期间每日巡查)		每12个月不少于1次检查	每6个月不少于1次检查	每3个月不少于1次检查	每3个月不少于1次检查
			(4) 检查室内楼道等房屋共有部分占用	每月不少于1次	每周不少于1次	每3日不少于1次	每2日不少于1次	每日不少于1次
			发现损坏按协议约定组织维修,有安全隐患的,应及时采取必要措施	每12个月不少于1次巡查	每6个月不少于1次巡查	每3个月不少于1次巡查	每2个月不少于1次巡查	每月巡查不少于1次
			巡查中发现损坏及时组织维修,有安全隐患的,应及时消除。	符合基本要求	每月巡查	每3周巡查不少于1次	每2周巡查不少于1次	每周巡查不少于1次
		装修管理	(1) 定期开展巡查,其中对室内正在装修施工巡查每日不少于1次。发现违反装饰装修管理规定和约定的,及时劝阻、制止并报告业主委员会及有关主管部门。	每周巡查不少于1次	每5日巡查不少于1次	每3日巡查不少于1次	每2日巡查不少于1次	每日巡查不少于1次
			(2) 在物业区域划定装修垃圾临时堆放场地,并设置临时围挡和标识牌;接受委托清运的,装修高峰期每周清运,其他时段定期清运,如达到90%时应当天清	符合基本要求	装修高峰期每3日清运,其他时段每月清运不少于1次;	装修高峰期每2日清运,其他时段每2周清运不少于1次;	装修高峰期每日清运,其他时段每周清运不少于1次;	装修高峰期每日清运,其他时段每周清运不少于1次;

项目	物业服务基本要求	分项名称	基本服务内容	物业服务等级基本标准				
				一级 (物业服务 基本标准)	二级	三级	四级	五级
	并报社区备案;违法建设活动应及时向城管部门书面报告。 (9) 按照装修管理规定和协议提供装修管理服务,办理装修申报登记,签订装饰装修管理协议,告知禁止行为和注意事项。		运;业主自行清运的,督促当事人按约定限期及时清运。			次		
		标识管理	定期对物业区域内设置的区域平面图、房屋门(栋、单元)牌、路标、交通信息牌、警示牌等进行检查,发现损坏及时修复或更换。	符合基本要求	每6个月检查不少于1次	每3个月检查不少于1次	每2个月检查不少于1次	每个月检查不少于1次
		公共照明设施管理	每月巡查公共明设施不少于1次,发现损坏及时修复,照明设施完好率不低于80%。	符合基本要求	完好率不低于85%。	完好率不低于90%。	每两周巡查不少于1次,完好率不低于95%。	每周巡查不少于1次,完好率不低于95%。
		供水供电设施设备管理	(1) 定期巡检各类设备,发现问题及时处理,共用供水供电设备运行正常;设备房保持干净。	符合基本要求	每月巡检不少于1次	每2周巡检不少于1次	每周巡检不少于1次	每周巡检不少于1次
			(3) 定期巡检各类设施,发现问题及时处理;二次供水设施应符合国家规定要求。	符合基本要求	每6月巡检不少于1次	每3个月巡检不少于1次	每月巡检不少于1次	每周巡检各类设施不少于1次
			(4) 配有备用发电机组的,每12个月检修保养不少于1次,并启动运行不少于15分钟,电瓶每月检查一次。	0	每12个月检修不少于1次	每6个月检修不少于1次	每3个月检修不少于1次	每1个月检修不少于1次
		消防设施设备管理	按物业服务协议约定提供服务	(1) 每日巡检消防设施设备1次,发现问题及时处理,保证消防设施完备、有效。 (2) 每月对消火栓系统、火灾自动报警系统、自动灭火系统进行功能性检测1次,发现故障及时排除。 (3) 火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统,定期进行检测。				
		安防设施设备管理	(1) 每月巡检安防设施设备不少于1次,运行基本正常;日常运行出现故障时,及时组织维修。 (2) 监控、周界红外对射、门禁等定期抽查功能有效性。	符合基本要求	运行完好率不低于85%	运行完好率不低于90%	运行完好率不低于95%	运行完好率不低于95%
		电梯管理	按协议约定提供服务	(1) 按规定注册登记和年检,并在轿厢内张贴有效的《电梯使用标志》。 (2) 委托具有资质的电梯维保单位对电梯				

项目	物业服务基本要求	分项名称	基本服务内容	物业服务等级基本标准				
				一级 (物业服务基本标准)	二级	三级	四级	五级
				进行维保, 每 15 日进行清洁、润滑、调整和检查等日常维护保养不少于 1 次。 (3) 电梯安全管理人员定期巡查电梯运行状况, 发现涉及电梯安全的故障, 应立即停止使用, 并通知电梯维保单位及时修复。 (4) 电梯发生困人等紧急事件和故障时, 应立即启动应急预案组织救援和排除故障。 (5) 需停梯进行检修保养时, 至少提前 1 天向业主发布检修通告, 并在通知规定的时间内完成检修且恢复电梯运行; 紧急维修时, 及时通报业主并做好解释工作。 (6) 每年进行救援演练不少于 1 次。				
		排水设施设备管理	(1) 定期检查雨、污水井和沟渠 1 次, 并视检查情况及时清掏。	符合基本要求	每 12 个月检查不少于 1 次	每 6 个月检查不少于 1 次	每 3 个月检查不少于 1 次	每 3 个月检查不少于 1 次
			(2) 定期检查、清掏化粪池。	符合基本要求	每 12 个月检查 1 次, 每 12 个月清掏 1 次。	每 6 个月检查 1 次, 每 12 个月清掏 1 次。	每 3 个月检查 1 次, 每 12 个月清掏 1 次。	每 3 个月检查 1 次, 每 6 个月清掏 1 次。
			(3) 定期检查污水泵、排水泵, 发现问题及时修复。	符合基本要求	每 12 个月检查不少于 1 次	每 6 个月检查不少于 1 次	每 3 个月检查不少于 1 次	每 3 个月检查不少于 1 次
		通风设施设备管理	定期巡检风机、风管、排烟阀等通风设施设备, 发现问题应及时组织维修。	符合基本要求	每 12 个月巡检不少于 1 次	每 6 个月巡检不少于 1 次	每 3 个月巡检不少于 1 次	每 3 个月巡检不少于 1 次
公共秩序维护服务	(1) 根据合同约定制定小区巡逻方案, 并执行、记录。 (2) 实施停车秩序维护, 对堵塞消防通道、出口等违规行为和在禁止停车区域不文明停车行为进行劝阻, 劝阻无效的记录、报告, 行为人为小区业主的应书面通知整改。 (3) 依照合同约定对楼道占用进行巡查, 发现违反小区管理规约行为进行劝阻、制止; 劝阻制止无效的应书面通知整改, 并向相关单位报告。 (4) 发现影响公共安全和妨碍公共秩序行为, 及时制止, 并向相关部门报告。 (5) 配有监控设施的, 实施 24 小时监控; 监控影像资料至少留存 30 日。 (6) 每年组织消防演练。	出入管理	主出入口 24 小时值班, 其他出入口定时开放并巡视, 交接班和外来人员及车辆有记录。	符合基本要求	符合基本要求	出入高峰时段专人执勤且不少于 2 小时	出入高峰时段专人执勤且不少于 4 小时	出入高峰时段专人执勤且不少于 4 小时
		巡逻	重点区域、重点部位按时巡逻 1 次, 巡逻记录完整。	每 4 小时巡逻 1 次	每 3 小时巡逻 1 次	每 2 小时巡逻 1 次	每 1 小时巡逻 1 次	每 1 小时巡逻 1 次
		消防演练	定期组织消防演练。	符合基本要求	符合基本要求	每年组织不少于 1 次, 其中有业主参与的不少于 1 次。	每年组织不少于 1 次, 其中有业主参与的不少于 1 次。	每年组织不少于 2 次, 其中有业主参与的不少于 1 次。

项目	物业服务基本要求	分项名称	基本服务内容	物业服务等级基本标准				
				一级 (物业服务 基本标准)	二级	三级	四级	五级
环境卫生 保洁服务	(1) 按区域及部位公开卫生保洁事项及时间和应急卫生处置电话, 方便业主知晓。 (2) 开展垃圾分类宣传, 按垃圾分类要求设置、配对摆放分类垃圾桶, 标识清晰, 及时更换破损垃圾桶; 垃圾桶数量保障存放需要, 垃圾桶垃圾不得溢出。 (3) 发现物业区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放, 超环保标准排放油烟、噪音, 违反规定饲养宠物、家畜等行为及时劝阻、制止; 如劝阻、制止无效书面通知整改, 并报告有关部门进行处理。 (4) 按合同约定及时转运生活、建筑垃圾; 设有垃圾中转点的, 应保持中转点及周边干净无明显异味, 定期消杀。 (5) 以上工作应制定工作台账及考勤册。 (6) 商业街、外墙环境卫生根据物业服务合同约定提供扫、擦、洗等服务。	消防楼梯 楼道	(1) 地面: 每周清扫1次。	符合基本要求	每周清扫1次, 每月拖擦1次。	每3日清扫1次、每2周拖擦地面1次	每日清扫1次、每周拖擦地面1次。	每日清扫2次、每日拖擦地面1次。
			(2) 扶手、栏杆、窗台、防火门、单元门等定期擦拭。	符合基本要求	每6个月擦拭不少于1次	每3个月擦拭不少于1次。	每月擦拭不少于1次。	每日擦拭不少于1次。
			(3) 墙面、天棚定期除尘	符合基本要求	每12个月除尘不少于1次。	每6个月除尘不少于1次。	每3个月除尘不少于1次。	每月除尘不少于1次。
		非电梯房 步行楼梯 楼道	地面每周日清扫1次, 保洁1次	符合基本要求	每日清扫2次, 每月拖擦1次。	每日清扫2次、每2周拖擦地面1次	每日清扫2次、每周拖擦地面1次。	每日清扫2次、每日拖擦地面1次。
			扶手、栏杆、窗台等定期擦拭	符合基本要求	每6个月擦拭不少于1次	每3个月擦拭不少于1次。	每月擦拭不少于1次。	每日擦拭不少于1次。
			墙面、天棚每3个月除尘不少于一次	符合基本要求	每3个月除尘不少于1次。	每2个月除尘不少于1次。	每2个月除尘不少于1次。	每月除尘不少于1次。
		大堂和电 梯首层 前室	(1) 地面每日清扫2次, 并巡回保洁不少于3次(其中晚上不少于一次), 定期拖擦。	每月拖擦不少于1次。	每周拖擦不少于1次。	每3日拖擦不少于1次	每2日拖擦不少于1次	每日清扫2次、每日拖擦不少于1次。
			(2) 墙面、天棚: 定期对除尘, 每6个月擦拭墙面砖1次。	符合基本要求	符合基本要求	每6个月除尘1次, 每3个月擦拭墙面砖1次	每3个月除尘1次, 每月擦拭墙面砖1次。	每月除尘1次, 每月擦拭墙面砖1次。
			(3) 门窗及玻璃: 每6个月擦拭不少于1次。	符合基本要求	每3个月擦拭	每月擦拭	每2周擦拭	每周擦拭
			(4) 公(告)示牌、信报箱: 每3个月擦拭不少于1次。	符合基本要求	每月擦拭	每2周擦拭	每周擦拭	每日擦拭
		楼内设施	照明灯及开关、应急灯、疏散指示标志、烟感器、消防箱、消防广播、消防报警器等设施: 定期除尘和	符合基本要求	每12个月除尘和擦拭不少于1次	每6个月除尘和擦拭不少于1次	每3个月除尘和擦拭不少于1次	每月除尘和擦拭不少于1次

项目	物业服务基本要求	分项名称	基本服务内容	物业服务等级基本标准				
				一级 (物业服务 基本标准)	二级	三级	四级	五级
			擦拭表面。					
		平屋面	每6个月巡查不少于1次,发现杂物及时清扫。	符合基本要求	每3个月巡查不少于1次	每月巡查不少于1次	每两周巡查不少于1次	每周巡查不少于1次
		道路和公共场地	1. 出入的小区道路及人行步道和中心广场等人员活动较多的公共场地:每日清扫2次,每日巡回保洁不少于2次。	符合基本要求	循环保洁不少于2次,主道路、中心广场每12个月冲洗不少于1次	循环保洁不少于2次,主道路、中心广场每6个月冲洗不少于1次	循环保洁不少于3次,主道路、中心广场每3个月冲洗不少于1次	循环保洁不少于3次,主道路、中心广场每月冲洗不少于1次
			2. 非出入的人行步道和小区道路、人员活动的中心广场每日清扫1次。	符合基本要求	每日清扫1次,每日保洁1次。	每日清扫2次。	每日清扫2次。	每日清扫2次。
		楼外设施	(1) 宣传栏、指示牌、公(告)示牌(栏)、路灯、景观灯、大门、道闸等设施定期擦拭。	符合基本要求	每12个月擦拭1次	每6个月擦拭2米以下部分不少于1次,每12个月擦拭2米以上部分不少于1次。	每3个月擦拭2米以下部分不少于1次、每6个月擦拭2米以上部分不少于1次	每个月擦拭2米以下部分不少于1次、每3个月擦拭2米以上部分不少于1次
			(2) 休闲桌椅、健身器材等设施:每月擦拭不少于1次。	符合基本要求	每2周擦拭1次	每周擦拭1次	每日擦拭2次	每日擦拭1次
			(3) 果皮箱、垃圾桶:每3个月清洗消毒1次	符合基本要求	每月清洗消毒1次	每2周清洗消毒1次	每周清洗消毒1次	每日清洗消毒1次
		电梯	(1) 厢地面:每日拖擦1次。	符合基本要求	有	有	每日擦2次	每日擦2次
			(2) 厢内壁:每半月擦拭1次。	符合基本要求	每周擦拭	每3日擦拭	每日擦拭	每日擦拭2次
			(3) 厢顶棚、层外门:定期清洁,擦拭。	符合基本要求	每月清洁1次	每2周清洁1次	每周清洁1次	每日清洁1次
			(4) 机房:6个月清洁不少于1次。	符合基本要求	3个月清洁不少于1次。	每月清洁1次	每2周清洁1次	每周清洁1次
		明沟和绿地	(1) 每12个月清扫明沟不少于1次。	符合基本要求	每6个月清扫	每3个月清扫	每2周清扫	每周清扫
			(2) 每个月捡拾绿	符合基	每15日	每10日	每周捡	每日捡

项目	物业服务基本要求	分项名称	基本服务内容	物业服务等级基本标准				
				一级 (物业服务基本标准)	二级	三级	四级	五级
				地杂物不少于1次。	本要求	拾1次	拾1次	拾1次
		水景	每月打捞漂浮物不少于1次,适时对水体进行更换或其他处理。	符合基本要求	每2周打捞	每周打捞	每3日打捞	每日打捞
		四害消杀	定期灭四害消杀。	1.灭鼠:每两月一次,绿化带内无鼠洞。 2.灭蚊:每年的4、5-9月份,每月进行一次灭虫消杀工作。管理区域内无明显蚊虫孳生。 3.灭蝇:每年的4、5-9月份,每月进行一次灭虫消杀工作。管理区域内无蝇蛆孳生。 4.灭蟑螂:每年的1-4、5-9月份,每月进行一次灭虫消杀工作。办公区域、垃圾桶无明显蟑螂滋生活动。				
绿化养护服务	(1)在绿化带公示绿化养护服务内容、标准及时间,方便业主知晓、监督。 (2)在道路旁绿地的显著位置设置宣传爱护花草树木公益广告宣传牌。 (3)在喷药前提前不少于1天张贴书面告示,提醒、告知业主。 (4)绿植存活率不低于交接查验时面积的85%。	乔灌木	(1)乔木:定期适时修枝。	符合基本要求	有	每12个月修枝1次	每12个月修枝整形不少于1次	每12个月修枝整形不少于2次
			(2)灌木:定期适时修剪。	符合基本要求	每12个月适时修剪不少于2次	每12个月适时修剪不少于2次	每12个月适时修剪不少于4次	每12个月适时修剪不少于4次
			(3)施肥:按植物品种、生长状况适时施肥。	符合基本要求	有	每12个月不少于1次	每12个月不少于2次	每12个月不少于2次
		草坪	定期修剪草坪、清除杂草,并根据草坪生长情况,适时施肥。	符合基本要求	每12个月修剪草坪、清除杂草不少于1次	每12个月修剪草坪、清除杂草不少于2次	每12个月修剪草坪、清除杂草不少于4次	每12个月修剪草坪、清除杂草不少于4次
		病虫害防治	根据病虫害发生规律、植物生长季,定期检查防治病虫害。	符合基本要求	每12个月检查不少于1次	每6个月检查不少于1次	每3个月检查不少于1次	每2个月检查不少于1次
		灌溉排水	根据植物长势和土壤情况,适时灌溉,及时抗旱排涝。	符合基本要求	符合基本要求	符合基本要求	符合基本要求	符合基本要求

说明:

1. 本标准中基本要求和一星级标准服务项目为市场化物业管理小区服务基本标准。
2. 除第一条规定外其他标准为指导性标准,为物业管理活动双方当事人协商约定服务等级及具体服务标准提供参考依据。
3. 本标准分为五个等级,一级为最低等级,五级为最高等级。
4. 本标准的最高等级标准(五级)不是指对物业服务标准的最高限制,物业管理活动双方当事人可以根据物业项目特点、建设标准和自身需求,提出超过本标准设定内容的服务标准。