* 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。 |