* 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。 |