## 附件1

## 西咸新区住宅小区物业服务指导标准

## 项 内容与标准 目 11. 按规定签订"前期物业服务合同"或"物业服务合同"(以下简称"合同"),公示服务标准、收费标准、企业信息、企业人员及投诉举报电话 2. 物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度,承接项目有完善的物业管理服务方案 3. 承接项目时,按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责,承接手续齐全 4. 建立完善的各类突发事件应急预案制度并定期演练,重大事故及时上报相关部门 15. 定期检查共用部位、共用设施设备、对存在的问题应同时书面告知建设单位、业主或业主委员会 6. 物业服务企业所有员工统一着装,佩戴标牌,行为规范,用语文明,服务主动、热情 7. 从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定,取得与其岗位要求相一致的资格证书 8. 建立以户为单位的业主档案,建立房屋及其共用设施设备档案,档案资料齐全、分类成册、管理有序 9. 对房屋共用部位进行日常管理和维护,巡检记录和保养记录齐全 10. 根据房屋实际使用年限,定期检查房屋共用部位的使用状况,及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划,向业主或业主大会提出报告与建议;根据业主或业主大会的决定和国家相 关规定组织维修 11. 按合同约定,制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划,保养和维修记录齐全 ll 2. 设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善,设施设备标识齐全、规范,检测合格标识在现场明示,有设备台帐、运行记录和巡查记录 13. 严格执行设备运行操作规程,无重大管理责任事故,有突发事件应急处置预案和处理记录 14. 设备用房应保持整洁卫生、通风良好,无跑、冒、滴、漏、鼠害等现象 15. 建立企业内部培训体系,定期组织从业人员培训、考核 要 16. 物业服务收费字行酬金制的、按合同约定公布物业服务资金的收支情况 117. 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等要求,指导业主/物业使用人正确使用房屋,共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约(临 求 时管理规约)的行为,及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门 18. 按照房屋装饰装修和安全使用有关规定及管理规约(临时管理规约)的要求,将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主

19. 物业管理区域设有平面示意图、路标、楼(幢)号、房号标识标牌、共用设施和场地标识,做到维护及时、标识明显

20. 按照生活垃圾分类有关规定落实垃圾分类制度,生活垃圾日产日清

- 21. 应公示 24 小时服务电话
- 22. 楼内公共通道无杂物存放,保持畅通
- 23. 载人电梯 24 小时运行,并按有关规定进行巡检、维护保养和年龄
- 24. 按照有关规定定期检查消防设施设备, 疏诵消防诵道
- 25. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所(水景、泳池、游乐场……),设有明显警示标识和相应防范措施
- 26. 物业管理区域主出入口 24 小时值班
- 27. 设有安防监控报警系统的,应设置 24 小时值守,并依法保留录像资料不少干 30 天
- 28. 秩序维护人员应配备对讲装置
- 29. 对进出物业管理区域的外来人员、装修施工人员、服务人员实行临时出入管理制度并询问登记
- 30. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝阻、报告,并配合有关部门进行处理
- 31. 每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人,进行消杀灭害,有相关记录
- 32. 围栏安防设备运行区域,每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次,保障设备稳定运行环境
- 33. 公示有物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息,物业服务事项、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务信息,提供特约服务的,应公示服务项目及收费标 准

要

第

- 34. 从业人员中特殊工种(不限于高低压电工、电梯工、消防设施操作员、锅炉工、保安员等)按照相关规定取得职业资格证书
- 35. 从业人员及项目负责人应纳入两威新区物业服务企业信用信息管理平台
- 36. 有双方签订前期物业服务合同,合同权利义务关系明确
- **本** 37. 有消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度
  - 38. 有物业服务工作记录制度
  - 39. 有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料
  - 40. 档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便
  - 41. 设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其他标识
- 🔻 |42. 公示《门卫室值班制度》、《重点部位巡查制度》、《环境卫生管理制度》、《绿化养护制度》和《停车管理制度》、《物业小区突发事件应急处理预案》
  - 43. 公示社区居民委员会、辖区民警、网格员、城管执法人员的相关信息及其联系方式
  - 44. 每年公示一次小区公共收益收支情况,如有约定,按约定执行
  - 45. 签订专项委托服务合同,明确各方权利义务
  - 46. 专业服务企业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
  - 47. 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴工牌
  - 48. 有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案

- 49. 按合同约定规范使用住宅专项维修资金,有紧急维修情形,按维修资金紧急使用预案实施维修
- 50. 每日巡视1次供水设施,发现跑冒滴漏现象及时解决
- 51. 有防汛预案、配备有防汛物资
- 52. 外露管道等易攀爬处有防盗设施,如:防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等
- 53. 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全,使用正常
- 54. 有装饰装修管理服务制度及装修档案管理制度
- 第 55. 有大件物品进出管理制度,实行大件物品搬运进出登记管理
  - 56. 对违法犯罪行为立即报警,协助公安机关进行处理
  - 57. 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,应劝阻并报告社区及相关行政主管部门
  - 58. 配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作
- **分** 59. 有机动车停车场标识、出入口有指示牌、有车位标识线,停车库内配有照明灯
  - 60. 非机动车充电线路安全规范,有可靠过载及漏电保护装置,电动车不得入楼

基

本

要

求

| 15日 |          |      | 内容与标准  |  |  |   |   |  |  |  |  |
|-----|----------|------|--|--|--|---|---|--|--|--|--|
|     | 项目       |      | 一级+  | 一级   | 二级   | 三级  | 四级  |  |  |  |  |
| 第   |          | 服务场所 | 不低于一级服务标准要求  | 机、接待台、电话、复印机、电脑、打印机、物业服务智能化系统  | 场所,应配置有办公桌、椅、饮水机。<br>电脑、打印机、网络、电话<br>2. 服务接待中心工作时间至少 10<br>小时值班,其他时间物业管理区域内                              | 公场所,应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、电话<br>02. 服务接待中心工作时间至少 8   | 公场所,应配置有办公桌、椅<br>2. 服务接待中心现场工作时间不<br>低于8小时,其他时间物业管理区域             |  |  |  |  |
| 部分  | (一)客理    |      | 时具备: 1. 建立一站式个性化服务模式,每300户设置一名客服人员,应在单元楼内公示人员信息及监督电话 2. 客服人员岗位应具备: | 4. 项目物业服务中心配备有客服人员,每人管理户数应不高于 400户,应在单元楼内公示管家信息及监督电话  35. 秩序维护人员最低配备标准:  | 服务区域配备1名专职项目负责人  | 管理区域配备1名项目负责人<br>4. 客户服务人员配备标准:客户服务人员配备的最低标准应不低于1人/50000 m <sup>2</sup> 或者1人/600户,应在单元楼内公示管家信息及监督电话<br>5. 秩序维护人员最低配备标准: | 的最低标准应不低于1人/60000 m²或者1人/700户,客户服务人员可由项目负责人兼任,应在单元楼内公示管家信息及监督电话秩序 |  |  |  |  |
| 技   | <b>6</b> | 服务   | 历和相应岗位资格认证   | + 巡逻人数(按照物业管理区域总建<br>筑面积÷60000 m²的标准配备1人)  | 巡逻人数(按照物业管理区域总建筑面积÷70000 m²的标准配备1人)×1+监控室数×6   | + 巡逻人数(按照物业管理区域总建   | 配备人员数量=主出入口数×3+巡  |  |  |  |  |
| 术   |          |      |  | TO THE REPORT OF THE PARTY OF T | 6. 建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准:根据物业管理区域硬件配备的不同,建筑物及其附属设施设  | TO THE WALL TO THE WAY  | 6. 建筑物及其附属设施设备维护  |  |  |  |  |
| 要   |          |      |  | 据实配备附属设施设备维护人员<br>7. 保洁人员配备标准:保洁人员<br>配备的最低标准不得低于1人/8000   |  | 和合同要求   | 设备维护人员配备应满足项目运行   |  |  |  |  |
| 求   |          |      |  |  | 备的最低标准不得低于1人/9000 m <sup>2</sup><br>8. 绿化维养人员配备标准:绿化维<br>养人员配备的最低标准不得低于1人<br>/4000 m <sup>2</sup> (绿地面积) | k/10000 m²<br>8. 绿化维护人员配备标准:绿化  | 配备的最低标准不得低于1人   |  |  |  |  |

|   |              |    |               |                        | 0 N. 11 HT & & FT M. P. M. 11 HT & | 1-1 (5000 2 ( 12 11 - 74 ) | ナルーロデカルロルトルテオレー    |
|---|--------------|----|---------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------|
|   |              |    |               | 9. 物业服务合同约定的物业服务       |                                    |                            | 养护人员配备的最低标准不得低于1   |
|   |              | 服务 |               |                        |                                    | 定9. 物业服务合同约定的物业服务          |                    |
|   |              | 人员 |               | 定的人数和要求进行配备            | 的人数和要求进行配备                         | 标准高于本指导标准的,按照合同约           |                    |
|   |              |    |               |                        |                                    | 定的人数和要求进行配备                |                    |
|   |              | 制度 | 不低于一级服务标准要求   | 10. 制订含有管理规约、便民服务      | 10. 有便民服务指南内容的业主手                  | 册                          |                    |
| 第   |              | 建设 |               | 指南内容的业主手册              |                                    |                            |                    |
| <del>                                    </del> |              |    | 不低于一级服务标准要求   | 11. 有档案管理人员,并设置有档      | 11. 有档案管理人员,并设置有档                  | 案10. 设置有档案资料柜              | 9. 有档案资料柜          |
| —   |              |    |               | 案资料室                   | 资料室                                |                            |                    |
| 部   |              | 档案 |               | <br> 12. 应用物业服务电子软件管理基 |                                    |                            |                    |
| 分   |              | 管理 |               | <br> 本信息、基础资料、维修养护资料、  |                                    |                            |                    |
| //  |              |    |               | L<br>收费资料等             |                                    |                            |                    |
|   |              |    | 不低于一级服务标准要求同  | 13. 有倡导文明、环保、健康生活      | 12. 有倡导文明、环保、健康生活                  | 的                          |                    |
|   |              |    | 时具备:          | 的温馨提示标识                | 温馨提示标识                             |                            |                    |
|   | ( <b>—</b> ) |    | 4. 遇传统节日应进行小区 | <br> 14. 标识的材质和设计风格应符合 |                                    |                            |                    |
|   |              | 标识 | 节日装饰装扮工作,营造节日 | <br> 本项目的品质定位          |                                    |                            |                    |
| 技   | 管理           | 管理 | 氛围,每年不少于4次    | <br> 15. 週传统节日应进行小区节日装 |                                    |                            |                    |
|   |              |    |               | 。<br>饰装扮工作,营造节日氛围,每年不  |                                    |                            |                    |
| _ı,   |              |    |               | 少于3次                   |                                    |                            |                    |
| 术   |              |    | 不低于一级服务标准要求同  | 16. 重要事项应在小区主要出入       | 13. 重要事项应在小区主要出入口                  | 、11. 重要事项应在主要出入口以书         | 10. 重要服务事项应在小区主要出  |
|   |              |    | 时具备:          | 口、各楼栋单元门内以书面形式告知       |                                    | 主 面形式进行公示履行告知义务            | 入口以书面形式进行公示履行告知    |
| 要   |              | 信息 | 5. 线上智慧物业服务管理 | 业主                     | 14. 物业服务工作中向业主公示:                  | 温12. 物业服务工作中向业主公示:         | 义务                 |
|   |              | 公开 | 具有信息发布功能;     | 17. 及时向业主发送各类温馨提       | 馨提示、通知、公告、管理规定、                    | 禁温馨提示、通知、公告、管理规定、          | 11. 物业服务工作中向业主公示:  |
|   |              |    | 6. 支持移动端信息推送功 | 示、各类通知、文明宣传、禁止行为、      | 止行为等                               | 禁止行为等                      | 温馨提示、通知、公告、管理规定、   |
| 求   |              |    | 能             | 管理规定等                  |                                    |                            | 禁止行为等              |
|   |              |    | 不低于一级服务标准要求同  | 18. 每季度公示物业服务合同履行      | 15. 每半年公示物业服务合同履行                  | 情13. 每年第一季度公示上一年度物         | 12. 报修按双方约定时间到达现   |
|   |              | 客户 | 时具备:          | 情况                     | 况                                  | 业服务合同履行情况                  | 场,有报修、维修记录         |
|   |              | 服务 | 7. 线上智慧物业服务管理 | 19. 线上智慧物业服务管理具备物      | 16. 线上智慧物业服务管理具备物                  | 业14. 报修按双方约定时间到达现          | 13. 受理业主、物业使用人咨询、  |
|   |              |    | 具备评价物业、问卷调查等功 | 业费、停车费管理,支持多种支付方       | 费、停车费管理,支持多种支付方式                   | 式 场,有报修、维修记录               | 报修、投诉,客户意见、建议应在    |
|   |              |    | 能             | 式; 业主线上报事、查询、催办功能;     | 17. 公共区域水、电急修 30 分钟户               | 7、15. 受理业主、物业使用人咨询、        | 48 小时内回复。建立回访制度,有  |
|   |              |    | 8. 应急响应期间,宜提供 | 业主身份核实、线上投票功能          | 其他报修按双方约定时间到达现场                    | 报修、投诉,客户意见、建议应在            | 回访记录,年回访率 70%以上;建立 |

|            |     | 1  |   |
|------------|-----|----|---|
|            |     |    | 代购服务,为业主代购生活处20. 公共区域水、电急修20分钟内、18. 受理业主、物业使用人咨询、报36小时内回复,求助、投诉应在48投诉受理制度,有投诉受理记录,年 |
|            |     |    | 需品 其他 30 分钟内到达现场;维修回访修、投诉,客户意见、建议应在 24 小小时内反馈。建立回访制度,有回访回访率 70%                     |
|            |     |    | 9. 单元主出入口应配置绿率不低于 30% 时内回复,求助、投诉应在 36 小时内记录,年回访率 80%以上;建立投诉 14. 每年组织 1 次满意度调查,客     |
|            |     |    | 植、香氛、临时休息区、宣传21. 受理业主、物业使用人咨询、反馈。建立回访制度,有回访记录,受理制度,有投诉受理记录,年回访卢满意率不低于65%            |
|            |     |    | 栏,应根据季节提供适合的温报修、投诉,客户意见、建议应在年回访率90%以上;建立投诉受理制率80% 15. 小区主要人行出入口有宣传                  |
|            |     |    | 馨服务,如冬季配置单元门把 12小时内回复,求助、投诉应在24度,有投诉受理记录,投诉受理率 16. 每年组织1次满意度调查,客 栏,公示管理规约(或临时管理规约)  |
|            |     |    | 手护套 小时内反馈。建立回访制度,有回访 100%,回访率 90%。 户满意率不低于 75%                                      |
|            |     |    | 10. 主出入口应配备雨伞、记录,年回访率 100%以上;建立投 19. 每年组织 1 次满意度调查,客户 17. 小区主要人行出入口有宣传              |
| 第          |     |    | 手推车、平板车、轮椅等物品,好受理制度,有投诉受理记录,投诉满意率不低于80% 栏,公示管理规约(或临时管理规                             |
| <b> </b> — |     |    | 满足业主使用需求 受理率 100%,回访率 100%。投诉回 20. 公共卫生间能正常使用,公共卫约),至少每半年更换一次宣传内容                   |
| <u> </u>   |     |    | 11. 应提供 24 小时日常急 复率不低于 100% 生间内的残疾人无障碍设施使用情况  |
| 部          | (-) |    | 救药品服务 22. 每年进行1次满意度调查,客良好,无侵占、损坏等现象   |
| 分          | 客服  |    | 12. 提供"爱心小工匠"服户满意率不低于 85% 21. 应制作物业服务简报(图文并   |
|            | 管理  |    | 务,为业主提供人字梯、五金23. 有宠物管理标识和制度并设置茂),每月向业主推送一次  |
|            |     | 客户 | 1 常用小工具借用服务、室内装 若干犬粪处置自助点 22. 定期开展项目经理接待日活动   |
|            |     | 服务 | 5 修小修补服务 24. 按照合同约定,对管理区域物 23. 小区主要人行出入口有宣传栏,                                       |
|            |     |    | 13. 定期开展便民服务,提业共用部位、共用设施设备购买公众公示管理规约(或临时管理规约),至                                     |
| 1-4-       |     |    | 供修鞋、磨刀、修伞等服务,责任险          少每季度更换一次宣传内容  |
| 技          |     |    | 每季度不少于1次 25. 有智能公共广播系统的,保证  |
|            |     |    | 14. 传统节日宜开展送暖心设备的正常运行,要定时播放背景音  |
| 术          |     |    | 活动,如送春联、组织开展包乐  |
|            |     |    | 粽子、制作月饼、猜灯谜等活 26. 公共卫生间保持整洁,能正常   |
|            |     |    | 动 使用,公共卫生间内的残疾人无障碍  |
| 要          |     |    | 15. 应开展安全居家知识讲设施使用情况良好,无侵占、损坏等  |
|            |     |    | 座及文化宣传活动,每季度不现象   |
|            |     |    | 少于1次 27. 小区主要人行出入口有宣传   |
| 求          |     |    | 16. 定期开展文化活动,如栏,公示管理规约(或临时管理规   |
|            |     |    | 邻里厨艺秀、电影节活动,每约),至少每2个月更换一次宣传内   |
|            |     |    | 季度不少于1次 容   |
|            |     |    | 17. 建立业主社团,如书法28. 应制作物业服务简报(图文并   |
|            |     |    | 团、篮球团等 茂),每月向业主推送一次   |

|          |     | 18. 定期组织开展文明礼29. 定期开展项目经理接待日活                        |
|----------|-----|--|
|          |     | 仪、应急处置、安全宣讲等活动,每季度不少于1次                              |
|          |     | 动,每季度不少于1次   |
|          |     | 19. 定期组织社区开展义  |
|          |     | 诊、理发活动,每半年不少于  |
| 44       |     |  |
| 第        |     | 20. 提供"夕阳无限、尊长                                       |
|          |     | 关爱"服务,定期拜访空巢老  |
| 部        |     | 人,电话拜访每月不少于 4  |
|          |     | 次,登门拜访每月不少于 2  |
| 分        | (-) | 户<br>次   |
|          | 客服  | <b>务</b> 21. 遇天气变化、传统节日,                             |
|          | 管理  | 主动发信息提醒或祝福   |
|          |     | 22. 提供"家居生活达人服                                       |
|          |     | 务",定期给业主提供各类使  |
| 技        |     | 用家居生活小常识、技巧指导  |
| ,~       |     | 和展示(如顽污清理、除臭方  |
|          |     | 法等),每季度不少于1次   |
| 术        |     | 23. 提供"亲亲家园"回家                                       |
|          |     | 服务,遇业主暂离归家时,应  |
| <br>==== |     | 主动上门为业主燃气存量、电  |
| 要        |     | 视网络通畅检查及空调、壁挂  |
|          |     | 锅炉运行调试   |
| 求        |     | 24. 定期开展项目经理接待                                       |
|          |     | 日活动,每月不少于1次  |
|          |     | 项<br>不低于一级服务标准要求 30. 对专项委托服务有监督及评价24. 对专项委托服务有监督及评价机 |
|          |     | <b>托</b>   |
|          |     | 务  |
|          |     | 理  |

|         |             |            |             | 31. 共用部位检查中发现的问题,应按                   |                          | ]<br>18. 共用部位检查中发现的问题,                                  | 16. 特种设备按照有关规定运行、                     |
|---------|-------------|------------|-------------|---------------------------------------|--------------------------|---|---------------------------------------|
|         |             |            |             | <br> 照责任范围编制修缮计划, 并按计划组织              | <br> 责任范围编制修缮计划,并按计划组织修绰 | ]<br>歸应按照责任范围编制修缮计划, 并按                                 | <br>  维修养护和定期检测                       |
|         |             |            |             | 修缮共用设施设备运行中出现的故障                      | <br> 共用设施设备运行中出现的故障及检查   | 计划组织修缮共用设施设备运行中   | 17. 雷电、大风、强降水等极端天                     |
|         |             |            |             | 及检查中发现的问题,属于急修范围                      | 中发现的问题,属于急修范围内,应在        | 出现的故障及检查中发现的问题,属  | <br> 气前,依据气象部门通知,及时告知                 |
|         |             |            |             | 内, 应在 30 分钟内组织到场维修                    | 40 分钟内组织到场维修             | 于急修范围内,应在60分钟内组织  | 业主采取相应的防范措施                           |
|         |             |            |             | 32. 特种设备按照有关规定运行、                     | <br> 26. 特种设备按照有关规定运行、维  | 到场维修  | 18. 设备机房                              |
| 第       |             |            |             | 维修养护和定期检测                             | <br> 修养护和定期检测            | 19. 特种设备按照有关规定运行、                                       | <br> (1) 每3个月清洁1次,机房整洁有序,             |
| _       |             |            |             | 33. 雷电、大风、强降水等极端天                     | <br> 27. 雷电、大风、强降水等极端天气  | 维修养护和定期检测   | 室内无杂物                                 |
| <u></u> |             |            |             | 气前,按照气象部门通知,及时告知                      | <br> 前,按照气象部门通知,及时告知业    | 20. 雷电、大风、强降水等极端天                                       | (2) 设有挡鼠板,并按规定进行灭鼠                    |
| 部       |             |            |             | 业主采取相应的防范措施                           | 主采取相应的防范措施               | 气前,依据气象部门通知,及时告知  | (3) 在明显易取位置配备有符合规定                    |
| 分       |             |            |             | 34. 设备机房                              | 28. 设备机房                 | 业主采取相应的防范措施   | 的消防器材,确保完好有效                          |
|         | (二)         | / <b>-</b> |             | (1) 每月清洁2次,机房整洁有序,                    | (1) 每月清洁 1 次, 机房整洁有序, 室内 | 21. 设备机房  | (4) 设施设备标识、标牌齐全                       |
|         | 房屋          | 综合<br>管理   |             | 室内无杂物                                 | 无杂物                      | (1) 每2个月清洁1次,机房整洁有序,                                    | (5) 张贴或悬挂相关制度、证书                      |
|         | 管理          | 官理         |             | (2) 设有挡鼠板,并按规定进行灭                     | (2) 设有挡鼠板,并按规定进行灭鼠       | 室内无杂物   | (6) 记录齐全、完整                           |
|         |             |            |             | 鼠                                     | (3) 在明显易取位置配备有符合规定       | (2) 设有挡鼠板,并按规定进行灭鼠                                      | 19. 运行、检查、维修养护记录应                     |
| 技       |             |            |             | (3) 在明显易取位置配备有符合规                     | 的消防器材及专用工具,确保完好有         | (3) 在明显易取位置配备有符合规定                                      | 每月归档                                  |
| ,~      |             |            |             | 定的消防器材及专用工具,确保完好                      | 效                        | 的消防器材,确保完好有效  | 20. 每年向业主开放1次设备间、                     |
|         |             |            |             | 有效                                    | (4) 设施设备标识、标牌齐全          | (4) 设施设备标识、标牌齐全   | 中控室、电梯机房、邀请并组织业主                      |
| 术       |             |            |             | (4) 设施设备标识、标牌齐全                       | (5) 张贴或悬挂相关制度、证书         | (5) 张贴或悬挂相关制度、证书  | 参观                                    |
|         |             |            |             | (5) 张贴或悬挂相关制度、证书                      | (6) 记录齐全、完整              | (6) 记录齐全、完整   |                                       |
|         |             |            |             | (6) 记录齐全、完整                           | 29. 运行、检查、维修养护记录应每       | 22. 运行、检查、维修养护记录应                                       |                                       |
| 要       |             |            |             | 35. 运行、检查、维修养护记录应                     | [ ` ' '                  | 每月归档  |                                       |
|         |             |            |             |                                       | 30. 每年向业主开放 1 次设备间、中     |   |                                       |
| 求       |             |            |             |                                       | 控室、电梯机房、邀请并组织业主参         | 1   |                                       |
| 八       |             |            |             | 中控室、电梯机房,邀请并组织业主                      | 观                        | 参观  |                                       |
|         |             |            |             | 参观                                    |                          |   |                                       |
|         |             | 房屋         |             |                                       | 31. 每2日巡查1次装饰装修施工现       |   |                                       |
|         | ( <u></u> ) | 本体         |             |                                       | 场,对施工进行有效监督。对危及房         |   |                                       |
|         | 房屋          | 及共         | 不低于一级服务标准要求 |                                       | 屋结构安全、影响房屋外观、拆改共         |   |                                       |
|         | 管理          | 用部         |             | 14 E 24 4 64 E E 24 14 m 14 74 % E 14 | 用管线等损害公共利益的行为及时制         | L : 1 4 6 L L 2 1 1 T T . 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 | 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 |
|         |             | 位          |             | 制止,并报告业主委员会和政府有关                      | 止,并报告业主委员会和政府有关主         | 止,并报告业主委员会和政府有关主  | 并报告业主委员会和政府有关主管                       |

|          |     |          |                 | 主管部门                                | 管部门                                  | 管部门                                  | 部门                    |
|----------|-----|----------|-----------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|          |     | 房 屋      |                 | 38. 房屋结构                            | 32. 房屋结构                             | 25. 房屋结构                             | 22. 房屋结构              |
|          |     | 本体       |                 | 每季度巡视1次梁、板、柱等结构构                    | 每半年巡视1次梁、板、柱等结构构                     | 每年巡视1次梁、板、柱等结构构件,                    | 根据房屋实际使用年限,定期检查房      |
|          |     | 及共       |                 | 件,做好巡查记录,外观出现变形、                    | 件,做好巡查记录,外观出现变形、开                    | 外观出现变形、开裂等现象时,应建                     | 屋共用部位的使用状况,及时编制维      |
|          |     | 用部       |                 | 开裂等现象时,应建议相关业主申请                    | 裂等现象时,应建议相关业主申请房                     | 议相关业主申请房屋安全鉴定,同时                     | 修计划和住房专项维修资金使用计       |
| <i>\</i> |     | 位        |                 | 房屋安全鉴定,同时采取必要的防护                    | 屋安全鉴定,同时采取必要的防护措                     | 采取必要的防护措施                            | 划,向业主或业主大会提出报告与建      |
| 第        |     |          |                 | 措施按照鉴定结果组织修缮                        | 施按照鉴定结果组织修缮                          |                                      | 议,根据业主或业主大会的决定和国      |
| _        |     |          |                 |                                     |                                      |                                      | 家相关规定,组织维修            |
| 部        |     |          |                 | 39. 建筑部件                            | 33. 建筑部件                             | 26. 建筑部件                             | 23. 建筑部件              |
|          |     |          |                 | (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹                  | (1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、               | (1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、               | (1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰 |
| 分        |     |          |                 | 灰、屋檐是否正常, 做好巡查记录并                   | 屋檐,做好巡查记录并及时维护                       | 屋檐等有无脱落危险阳台、雨罩、空调                    | (有无脱落危险)屋檐、阳台、雨罩、     |
|          |     |          |                 | 及时维护                                | (2) 每月巡查1次共用部位的门、窗、玻                 | 室外机、支撑的构件等                           | 空调室外机、支撑的构建等          |
|          |     |          |                 | (2) 每月巡查 3 次共用部位的门、窗、               | 璃等,做好巡查记录并及时维护                       | (2) 每季度巡查 1 次共用部位的门、窗、               |                       |
|          |     |          |                 | 玻璃等,做好巡查记录并及时维护                     | (3) 每季度检查 1 次共用部位的室内地                |                                      | 玻璃等                   |
|          | (=) | 建筑       |                 |                                     | 面、墙面、天棚; 室外屋面、散水等, 做                 |                                      | (3) 每年汛前和强降雨后检查屋面防    |
| 技        | 房屋  | 附属       |                 | 地面、墙面、天棚; 室外屋面、散水                   |                                      | 水和雨落管                                | <b>*</b>              |
|          | 管理  | 构筑       | 不低于一级服务标准要求     | 等,做好巡查记录并及时维护                       | (4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水                  |                                      | 24. 附属构筑物每季度巡查1次      |
|          |     | 物        |                 |                                     | 和雨落管等,做好巡查记录并及时维护                    |                                      |                       |
| 术        |     |          |                 |                                     | 34. 附属构筑物每月巡查1次,做好巡                  |                                      |                       |
|          |     |          |                 |                                     | 查记录并及时维护                             |                                      |                       |
| 要        |     |          |                 | 40. 附属构筑物: 每半月巡查1次,                 |                                      |                                      |                       |
| 女        |     |          |                 | 做好巡查记录并及时维护                         |                                      |                                      |                       |
|          |     |          |                 | 41. 物业管理区域道路平整,主要                   |                                      |                                      |                       |
| 求        |     |          |                 | 道路及地面车位、地下车库交通标识                    |                                      |                                      |                       |
| ',       |     |          | プロエー 加田 カビ 公亜 と | 齐全、规范                               |                                      |                                      |                       |
|          |     |          | 不低于一级服务标准要求     |                                     | 35. 受理业主或使用人的装饰装修申                   |                                      |                       |
|          |     | 壮 仮      |                 |                                     | 报登记,与业主或使用人、装饰装修<br>企业签订住宅室内装饰装修管理服务 |                                      |                       |
|          |     | 装修<br>管理 |                 |                                     | 企业金订任毛至内装饰装修管理服务<br>协议,告知业主或使用人在装饰装修 |                                      |                       |
|          |     | 官理       |                 | 版务协议,告知业主或使用人往案饰<br>装修工程中的禁止行为和注意事项 |                                      | 版务协议, 告知业主或使用人任装饰<br>装修工程中的禁止行为和注意事项 |                       |
|          |     |          |                 |                                     | 住中的宗正17月和注息事项<br> 36. 装饰装修期间每2日巡查1次现 |                                      |                       |
|          |     |          |                 | p. 衣 收 衣 诊 构 門 母 日 巡 里 1 人 次        | 100. 衣叫衣炒奶門母 4 日巡查 1 次次              | 14% 衣叫衣修拗門母 3日巡查 1 次                 |                       |

|              |     | 1  |             | I                    | I                       |                       |                        |
|--------------|-----|----|-------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|
|              |     |    |             |                      | 场,发现业主或使用人未申报登记或        |                       |                        |
|              |     |    |             | 者有违反规划私搭乱建、破墙开店、     | 者有违反规划私搭乱建、破墙开店、        | 或者违反规划私搭乱建、破墙开店、      |                        |
|              |     |    |             | 擅自改变房屋用途等行为及时劝阻,     | 擅自改变房屋用途等行为及时劝阻,        | 擅自改变房屋用途等行为及时劝阻,      |                        |
|              |     |    |             | 拒不改正的,报告相关行政主管部门     | 拒不改正的, 报告相关行政主管部门       | 拒不改正的,报告相关行政主管部门      |                        |
|              | (=) | 装修 |             | 及业主、业主委员会或按照业主管理     | 及业主、业主委员会或按照业主管理        | 及业主、业主委员会             |                        |
|              | 房屋  | 管理 |             | 规约采取相应措施             | 规约采取相应措施                | 30. 委托清运装修垃圾的,应在指     |                        |
|              | 管理  |    |             | 44. 委托清运装修垃圾的,应在指    | 37. 委托清运装修垃圾的,应在指定      | 定地点临时堆放,物业及时清运自行      |                        |
| 第            |     |    |             | 定地点装袋临时堆放,及时清运,自     | 地点临时堆放,及时清运自行清运装        | 清运装修垃圾的,应采用袋装运输或      |                        |
| _            |     |    |             | 行清运装修垃圾的,应采用袋装运输     | 修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运        | 密闭运输方式清运              |                        |
| <del>-</del> |     |    |             | 或密闭运输的方式清运,不得与生活     | 输的方式清运                  |                       |                        |
| 部            |     |    |             | 垃圾混装                 |                         |                       |                        |
| 分            |     |    | 不低于一级服务标准要求 | 45. 每半年至少应对二次供水设施    | 38. 每半年至少应对二次供水水箱进      | 31. 每年应对二次供水设施清洗消     | 26. 每年应对二次供水设施清洗消      |
|              |     |    |             | 水箱进行1次清洗消毒,出具水质检     | 行1次清洗消毒,出具水质检测报告        | 毒至少1次,出具水质检测报告        | 毒至少1次,出具水质检测报告。        |
|              |     |    |             | 测报告                  | 39. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并      | 32. 水箱、蓄水池盖板应保持完好     |                        |
|              |     |    |             | 46. 水箱、蓄水池盖板应保持完好    | 加锁,钥匙由专人保管;溢流管口、        | 并加锁,钥匙由专人保管;溢流管口、     |                        |
| 技            |     |    |             | 并加锁,钥匙由专人保管;溢流管口、    | 透气口应安装金属防护网并保持完好        | 透气口应安装金属防护网并保持完       |                        |
| 汉            |     | 供水 |             | 透气口应安装金属防护网并保持完      | 40. 不具备自动切换功能的,每半年      | 好                     |                        |
|              | (三) | 系统 |             | 好                    | 手动切换 1 次备用水泵            |                       |                        |
| 术            | 共用  |    |             | 47. 不具备自动切换功能的,每2    |                         |                       |                        |
|              | 设施  |    |             | 个月手动切换 1 次备用水泵       |                         |                       |                        |
|              | 设备  |    |             | 48. 每年检查不少于 3 次水泵润滑  |                         |                       |                        |
| 要            | 运行  |    |             | 情况,补充或更换润滑剂;每年养护     |                         |                       |                        |
|              | 维修  |    |             | 1 次水泵                |                         |                       |                        |
|              | 养护  |    | 不低于一级服务标准要求 | 49. 排水设施: 每月检查1次, 每  | 41. 排水设施: 每季度检查 1 次, 每  | 33. 排水设施: 每半年检查 1 次,  | 27. 排水设施: 每年雨季前对雨、     |
| 求            |     |    |             | 年雨季前对雨、污水管道全面疏通1     | 年雨季前对雨、污水管道全面疏通1        | 每年雨季前对雨、污水管道全面疏通      | 污水管道全面疏通1次,下雨天及时       |
|              |     |    |             | 次,下雨天及时疏通,确保排水系统     | ,<br>次,下雨天及时疏通,确保排水系统   | 1次,下雨天及时疏通,确保排水系      | 疏通,确保排水系统通畅            |
|              |     | 排水 |             | 通畅                   | 通畅                      | 统通畅                   | 28. 化粪池: 每年清掏 1-2 次, 发 |
|              |     | 系统 |             | 50. 污水泵: 雨天每日巡视 2 次, | 42. 污水泵: 雨天每日巡视1次,平     | 34. 污水泵: 雨天每日巡视1次,    | 现异常及时清掏                |
|              |     |    |             | 平时每周巡视1次,检查设备运行状     | <br> 时每月巡视1次,检查设备运行状态;  | <br> 平时每月巡视1次,检查设备运行状 |                        |
|              |     |    |             | 态;每周进行1次手动启动测试;每     | <br> 每月进行 1 次手动启动测试;每年养 | _<br>态;每月进行1次手动启动测试;每 |                        |
|              |     |    |             | 季度养护1次               | 护1次                     | 年养护1次                 |                        |
|              |     |    |             | •                    | •                       | •                     | 10                     |

|              | 1        | 1  |                     |                               |                         | I                        |                               |
|--------------|----------|----|---------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|              |          | 排水 |                     | 51. 化粪池:每月检查1次,每年             | 43. 化粪池:每年至少清掏2次,发      | 35. 化粪池: 每年清掏 2 次, 发现    |                               |
|              |          | 系统 |                     | 清掏至少2次,发现异常及时清掏               | 现异常及时清掏                 | 异常及时清掏                   |                               |
|              |          |    | 不低于一级服务标准要求         | 52. 共用照明设施完好率 98%以上,          | 44. 共用照明设施完好率 95%以上,    | 36. 共用照明设施完好率 92%以上。     | 29. 共用照明设施完好率 90%以上。          |
|              |          |    |                     |                               |                         | 重点区域照明发生故障,维修人员应         | 重点区域照明发生故障,及时恢复照              |
|              |          |    |                     |                               |                         | 在 2 小时内到场处理, 48 小时内恢     | 明                             |
|              |          |    |                     |                               | /<br>处理,36 小时内恢复照明      | 复照明                      | <br> 30.                      |
|              |          |    |                     | <br>  53.   楼内照明: 每周巡视 2 次, 一 | <br>45. 楼内照明:每周巡视2次,一般  | ]<br>37. 楼内照明:每半月巡视2次,   | <br> 一般故障1日内修复; 复杂故障1周        |
| 第            |          |    |                     | <br> 般故障1日内修复; 复杂故障5日内        | <br> 故障1日内修复;复杂故障5日内修   | <br> 一般故障1日内修复; 复杂故障1周   | 内修复                           |
| _            |          |    |                     |                               | 复                       | <br> 内修复                 | <br>  31.   楼外照明: 每周巡视 1 次, - |
| <del>-</del> |          | 供配 |                     | <br>  54.   楼外照明: 每周巡视1次, 一   | <br>46. 楼外照明:每周巡视1次,一般  | <br> 38. 楼外照明:每周巡视1次,一   | <br>  般故障 3 日内修复; 复杂故障半月内     |
| 部            | (三)      | 电系 |                     | <br> 般故障1日内修复; 复杂故障1周内        |                         | <br> 般故障3日内修复;复杂故障半月内    | 修复                            |
| 分            | 共用       | 统及 |                     | <br> 修复;毎月调整1次时间控制器           | 复;每月调整1次时间控制器           | 修复                       | 32. 路灯、楼道灯完好率应不低于             |
|              | 设施       | 照明 |                     | 55. 应急照明: 每日巡视1次,发            | <br>47. 应急照明:每日巡视1次,发现  | 39. 应急照明:每周巡视1次,发        | 8 0%                          |
|              | 设备       |    |                     | 现故障,30分钟内组织维修                 | 故障,30分钟内组织维修            | 现故障,30分钟内组织维修            | 33. 发电机: 每 30 天试运行 1 次,       |
| 技            | 运行       |    |                     | 」<br>56. 路灯、楼道灯完好率应不低于        | <br>48. 路灯、楼道灯完好率应不低于   | <br> 40. 路灯、楼道灯完好率应不低于   | 每周巡视1次,保证运行正常                 |
|              | 维修       |    |                     | 98%                           | 9 0%                    | 85%                      |                               |
| 15           | 养护       |    |                     |                               | <br>49. 发电机:每30天试运行1次,每 | <br>  41. 发电机:每30天试运行1次, |                               |
| 术            |          |    |                     | /<br>行正常;每3年更换1次蓄电池;每         | 周巡视1次,保证运行正常            | <br> <br> 毎周巡视1次,保证运行正常  |                               |
|              |          |    |                     | 周巡视1次                         |                         |                          |                               |
| 要            |          |    |                     |                               |                         |                          |                               |
| 女            |          |    |                     |                               |                         |                          |                               |
|              |          |    | 不低于一级服务标准要求同        | 58. 消防管理                      | 50. 消防管理                | 42. 消防管理                 | 34. 消防管理                      |
| 末            |          |    | 时具备:                | <br>按照有规定定期检查消防设施设备,          | <br>按照有规定定期检查消防设施设备,    | <br>按照有规定定期检查消防设施设备,     | <br>按照有规定定期检查消防设施设备,          |
| ',           |          |    | 25. 消防管理            | <br>疏通消防通道                    |                         | <br>疏通消防通道               | <br>  疏通消防通道                  |
|              |          | 消防 | <br> (1) 小区消防设施(消防水 |                               |                         |                          |                               |
|              |          |    | 池、水箱液位、管道水压等)       |                               |                         |                          |                               |
|              |          | 1  | 具备实时监测报警功能          |                               |                         |                          |                               |
|              |          |    | (2) 消防通道采用地磁实现      |                               |                         |                          |                               |
|              |          |    | 占用实时报警              |                               |                         |                          |                               |
|              | <u> </u> | 1  |                     | i                             | i                       | I .                      |                               |

|          |         |    | 不低于一级服务标准要求同59. 电梯具备自动归底、平层功能 51. 电梯具备自动归底、平层功能  |
|----------|---------|----|--|
|          |         |    | 时具备:   |
|          |         |    | 26. 电梯厅、电梯轿厢内应应全覆盖   |
|          |         |    | 配置香氛、视听设施  |
|          |         |    | 不低于一级服务标准要求 61. 实行 24 小时报修受理值班制 52. 实行 24 小时报修受理值班制度,43. 设立 24 小时值班报修电话,急 35. 设立 24 小时值班报修电话,急 |
|          |         | 报修 | 度,并配有相应的值班力量。急修半并配有相应的值班力量。急修半小时修半小时内到达现场,一般维修 48 修 1 小时内到达现场,一般维修在双                           |
|          |         | 制度 | 小时内到达现场,一般维修 12 小时内到达现场,一般维修 24 小时之内或小时之内或在双方约定的时间到达方约定的时间到达现场                                 |
| 第        |         |    | 之内或在双方约定时间到达现场 在双方约定时间到达现场 现场  |
| -        |         |    | 不低于一级服务标准要求同62. 安全防范 53. 安全防范 44. 安全防范 36. 安全防范  |
| <u> </u> |         |    | 时具备: (1) 小区出入口设置共享单车及出租 (1) 配置定时充电、自动断电、故障报 (1) 配置定时充电、自动断电、故障 (1) 落实专人对各类安全防范设施每              |
| 部        |         |    | 27. 技术防范 车临时泊停区域 警等功能的安全充电设施 报警等功能的安全充电设施 季度开展1次全面检查,及时排除安全                                    |
| 分        | $(\Xi)$ |    | (1) 监控系统: 出入口及周 (2) 配置定时充电、自动断电、故障 (2) 规范非机动车集中、有序停放 (2) 规范非机动车集中、有序停放 隐患                      |
|          | 共用      |    | 界区域、消控中心等重要场所报警等功能的安全充电设施 (3) 落实专人对各类安全防范设施每 (3) 落实专人对各类安全防范设施每 2 (2) 应配备高空坠物巡视员,公布举           |
|          | 设施      |    | 监控具备 AI 视频分析能力、 (3) 规范非机动车集中、有序停放 月开展 1 次全面检查,及时排除安全 个月开展 1 次全面检查,及时排除安全隐报电话,有高空坠物管理制度         |
| 技        | 设备      |    | 7*24 特殊事件预警上报功能 (4) 落实专人对各类安全防范设施每 隐患 思想                   |
|          | 运行      |    | 及边缘计算能力; AI 视频巡月开展 1 次全面检查, 及时排除安全隐 (4) 应设置高空坠物视频监控 (4) 应配备高空坠物巡视员, 公布 (1) 报警控制管理主机: 每周检查 1 次, |
| _12      | 维修      |    | 更功能;安装高空抛物监测设 惠 设备并保持有效运行 举报电话,有高空坠物管理制度 保障设备运行正常  |
| 术        | 养护      |    | 备 (5) 应设置高空坠物视频监控设备并 (5) 应配备高空坠物巡视员,公布举 45. 技术防范 (2) 周界防范系统:每周做运行状态测                           |
|          |         |    | (2) 电梯管理: 电梯运行实保持有效运行 报电话,有高空坠物管理制度 (1) 报警控制管理主机: 每周检查 3试 1次,保障设备运行正常                          |
| 要        |         | 安全 | 现实时监测功能、AI 分析功 (6) 应配备高空坠物巡视员,公布举 54. 技术防范 次,保障设备运行正常  |
| 女        |         | 规范 | 能; 实现突发事件及维保跟踪报电话,有高空坠物管理制度 (1) 报警控制管理主机: 每日检查 1 次, (2) 周界防范系统: 每周做运行状态                        |
|          |         |    | 管理;系统预留开放接口与智63. 技术防范 保障设备运行正常 测试 1 次,保障设备运行正常   |
| 末        |         |    | 慧物业服务平台对接,监测设 (1) 报警控制管理主机:每日检查1次, (2) 周界防范系统:每日做运行状态测 (3) 图像采集设备:每周检查1次监                      |
| *,(      |         |    | 备具有通用的 NB 类接口 保障设备运行正常 试 1 次,保障设备运行正常 视画面效果、录像、图像保存等功能,  |
|          |         |    | (2) 周界防范系统: 每日做运行状态测 (3) 图像采集设备: 每周检查 1 次监视保障设备运行正常,确保录像存储时                                    |
|          |         |    | 试 1 次,保障设备运行正常 画面效果、录像、图像保存等功能,间不少于 30 天消  |
|          |         |    | (3) 图像采集设备:每周检查1次监视保障设备运行正常,确保录像存储时间(4) 摄像头:每季度检查1次聚焦、   |
|          |         |    | 画面效果、录像、图像保存等功能,保不少于30天 清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清   |
|          |         |    | 障设备运行正常,确保录像存储时间不(4)摄像头:每2个月检查1次聚焦、洁等情况,进行相应调校   |
|          |         |    | 少于30天 清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清   |
|          |         |    | (4) 摄像头: 每 2 个月检查 1 次聚焦、清洁等情况,进行相应调校   |
|          |         |    |  |

| 公共 不低于一级服务标准要求 68. 秩序维护人员应配备视频采集59. 秩序维护人员应配备必备的安全49. 对重点区域、重点部位每 6 小41. 对重点区域、重点部位每 5   | 要 维修   | 设备 不低于一级服务标准要求 66. 每月进行 1 次防渗漏和防漏电 57. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏 40. 每半年进行 1 次防渗漏和防                       |
|--|--|--|
| YA共下版 1 - 从服分价件女本   100  | △++ 乙化工_绍昭久标准面出 6.9 独定维拍人目应面久初斯亚维5.0 独定维拍人目应面欠以欠机定△4.0 对番上区域 番上如荷有 C 小4.1 对番上区域 番上如荷石工 | 要 维修 养护 使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵 放好相关记录 及其附属设施,每半月检查 1 次防漏 58. 物业管理区域设有水景、水系的,应及时维护、定时开放的,应及时维护、定期换水、定时开放的,应及时维护、定期换水、定时开放 |
| で で で で で で で で で で で で で で で で で で で  | 设备 不低于一级服务标准要求 66. 每月进行1次防渗漏和防漏电57. 每季度进行1次防渗漏和防漏电48. 每季度进行1次防渗漏和防漏 40. 每半年进行1次防渗漏和防   |  |
| 状       设施       设施       不低于一级服务标准要求       66. 每月进行 1 次防渗漏和防漏电 57. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏 40. 每半年进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏 40. 每半年进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏 40. 每半年进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏 40. 每半年进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏 40. 每半年进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏电 48. 每季度进行 1 次防渗漏和防漏 40. 每半年进行 1 次防渗漏和 5 次, | → 大   设施   设施   设施   |  |
| ##   | 共用 游乐  | 共用 游乐 65. 定期巡视,做好维护维修保养 56. 定期巡视,做好维护维修保养 47. 定期巡视,做好维护维修保养 39. 定期巡视,做好维护维修保养  |

|          |     | 维护 |         | 69. 有智能系统的实行住户刷卡   | 60.         | 对重点区域   | 、重点部位每4小    | 封50.  | 对机动车           | 实行进出领 | 登记管理制  | 142. 对机动车实行进出登记管理制    |
|----------|-----|----|---------|--------------------|-------------|---------|-------------|-------|----------------|-------|--------|-----------------------|
|          |     |    |         | 生物识别等方式进出          | 巡查          | 1次并记录   |             | 度,    | 停放有序           |       |        | 度,停放有序                |
|          |     |    |         | 70. 对重点区域、重点部位每2   | 小61.        | 对机动车实   | 行发卡进出登记管:   | 理51.  | 安防控制           | 室设专人  | 24 小时值 | 直43. 有监控设备的小区,若监控设    |
|          |     |    |         | 时巡查1次并记录           | 制度          | ,停放有序   |             | 班,    | 随时观察,          | 发现异常  | 及时上报,  | 备出现故障应及时维修,影像资料不      |
|          |     |    |         | 71. 有智能系统的要对机动车和   | 非62.        | 人车分流管   | 理、出入口具有智    | 能若    | 监控设备出现         | 见故障及时 | 维修,影像  |                       |
| <i>h</i> |     |    |         | 机动车实行刷卡、车号识别进出     | 管化设         | 别及结算功能  | 能           | 资     | 料不得删改和         | 知扩散   |        | 44. 对秩序维护人员必须进行相关     |
| 第        |     |    |         | 理,车辆停放有序           | 63.         | 安防控制室   | 设专人 24 小时值守 | , 52. | 对秩序维           | 护人员必须 | 页进行相关  | 法律法规及岗位流程培训后方能上       |
|          |     |    |         | 72. 人车分流管理、出入口智能   | 化随氏         | 观察,发现   | 异常及时上报,影    | 象法    | 律法规及岗          | 位流程培访 | 川后方能」  | _ 岗                   |
| 部        | (四) |    |         | 识别及结算功能            | 资料          | 至少保存 15 | 5-20 天,不得删改 | 和岗    |                |       |        | 45. 利用小区公告栏张贴安全防范     |
|          | 公共  |    |         | 73. 安防控制室设专人 24 小时 | 直扩散         | [       |             | 53.   | 利用小区           | 公告栏张贝 | 占安全防剂  | 宣传资料                  |
| 分        | 秩序  |    |         | 守,随时观察,发现异常及时上报    | , 64.       | 每年开展1   | 次专项治安应急预    | 案宣信   | 传资料            |       |        |                       |
|          | 维护  |    |         | 影像资料至少保存30天,不得删    | <b>汝演</b> 缚 |         |             |       |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 和扩散                | 65.         | 对秩序维护   | 人员必须进行相关:   | 法     |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 74. 对秩序维护人员必须进行相   | 关律法         | 规及岗位流   | 程培训后方能上岗    |       |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 法律法规及岗位流程培训后方能     | ' '         |         |             | 员     |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 岗,每季度组织物管人员和秩序维    | 护开展         | 1次安全防   | 范教育培训       |       |                |       |        |                       |
| +±       |     |    |         | 人员开展 1 次安全防范教育培训   |             |         | 告栏张贴安全防范    | 宣     |                |       |        |                       |
| 技        |     |    |         | 75. 利用小区公告栏张贴安全防   | 1           |         |             |       |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 宣传资料,每半年开展1次安全防    | 范 67.       | 每年开展1   | 次专项治安应急演组   | 东     |                |       |        |                       |
| 术        |     |    |         | 宣传活动               |             |         |             |       |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 76. 每年开展 2 次专项治安应急 | 预           |         |             |       |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 案演练                | _           |         |             |       |                |       |        |                       |
| 要        |     |    |         |                    |             |         |             |       |                |       |        | f46. 定期灭虫除害。每半年对窖井、   |
|          | (五) |    | 1,1,1,1 |                    |             | 1 1111  |             | '     | , = ,, , , , , | 可效控制蚊 | 、蝇等害虫  | 3. 明沟、垃圾房喷洒药水 1 次,每年灭 |
| 1        | 环境  |    |         | 洁,每3天至少清洗、消杀1次(    |             |         | 消杀1次(夏季2)   | 1 '   |                |       |        | 鼠1次                   |
| 求        | 卫生  |    |         | 季 2 次/3 日)         | /7 E        | . ,     |             |       | 定期灭虫           |       |        | 1/3                   |
|          | 维护  | 及清 |         | 79. 垃圾收集容器内的垃圾不超   | 1           |         |             | 其 井、  | . 明沟、垃圾        | 及房喷洒药 | 水1次    |                       |
|          |     | 运  |         | 其容量的 2/3, 周边无散落垃圾  | 1.          |         |             |       |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 80. 定期灭虫除害。每月对窨井   |             |         |             | -\    |                |       |        |                       |
|          |     |    |         | 明沟、垃圾房喷洒药水1次       | 明治          | 1、垃圾房喷? | 洒药水 1 次     |       |                |       |        |                       |

|            |     |    | 不低于一级服务标准要求 | 81. 楼内共用区域:       | 72. 楼内共用区域:         | 56. 楼内共用区域:                             | 47. 楼内共用区域:        |
|------------|-----|----|-------------|-------------------|---------------------|---|--------------------|
|            |     |    |             | (1) 地面:           | (1) 地面:             | (1) 地面:                                 | (1) 地面:            |
|            |     |    |             | 电梯前厅,每日拖擦1次;      | 电梯前厅,每日清扫1次,隔日拖擦1   | 电梯前厅,每日清扫1次,每周拖擦                        | 电梯前厅,每2日清扫1次,每月拖   |
|            |     |    |             | 无电梯的楼内通道和楼梯,每日拖擦  | 次;                  | 1 次;                                    | 擦 1 次;             |
|            |     |    |             | 1 次;              | 无电梯的楼内通道和楼梯,每日清扫1   | 无电梯的楼内通道和楼梯,每日清扫                        | 1 无电梯的楼内通道和楼梯,每3日清 |
| <b>*</b> * |     |    |             | 有电梯的楼内通道和楼梯, 每周拖擦 | 次,隔日拖擦1次;           | 1次,每周拖擦1次;                              | 扫1次,每月拖擦1次;        |
| 第          |     |    |             | 1次,每天清扫1次;        | 有电梯的楼内通道和楼梯,每2周拖    | 有电梯的楼内通道和楼梯,每月拖擦                        | 有电梯的楼内通道和楼梯, 每季度拖  |
| _          |     |    |             | 大堂、门厅大理石、花岗石地面,每  | 擦 1 次;              | 1 次;                                    | 擦 1 次;             |
| 部          |     |    |             | 日拖擦2次,定期保养,保持材质干  | 大堂、门厅大理石、花岗石地面,每    | 大堂、门厅大理石、花岗石地面,每                        | 大堂、门厅大理石、花岗石地面,每   |
|            |     |    |             | 净、有光泽             | 日拖擦1次,定期保养,保持材质干    | 日拖擦1次                                   | 3 日拖擦 1 次          |
| 分          |     |    |             | (2) 墙面:           | 净、有光泽               | (2) 墙面:                                 | (2) 墙面:            |
|            |     |    |             | 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙   | (2) 墙面:             | 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙                         | 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙    |
|            | (五) | 物业 |             | 面,每月清扫1次,保持无蛛网、无  | 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面,   | 面,每3个月清扫1次;2米以下贴                        | 面,每半年清扫1次;2米以下贴砖   |
|            | 环境  | 共用 |             | 明显污渍; 2米以下贴砖墙面,每周 | 每2个月清扫1次,保持无蛛网;2米   | 砖墙面,每月抹擦1次                              | 墙面,每季度抹擦1次         |
|            | 卫生  | 部位 |             | 抹擦1次,保持表面干净、无污渍   | 以下贴砖墙面,每2个周抹擦1次,    | (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照                       | (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照  |
|            | 维护  | 清洁 |             | (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照 | 保持表面无污渍             | 明开关按钮,每4日擦抹1次                           | 明开关按钮,每周擦抹1次       |
| ++         |     |    |             | 明开关按钮,每2日擦抹1次,保持  | (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明  | (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌                       | (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌  |
| 技          |     |    |             |                   | 开关按钮,每3日擦抹1次,保持表    |   |                    |
|            |     |    |             | (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌 | 面干净、无污渍             | (5) 天花板、共用照明灯具,每3                       | 3(5) 天花板、共用照明灯具,每半 |
| 术          |     |    |             | 等共用设施,每周擦抹1次,保持表  | (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等  | 个月除尘1次                                  | 年除尘1次              |
|            |     |    |             |                   | 共用设施,每2周擦抹1次,保持表    |   |                    |
|            |     |    |             |                   | 面无污渍                |   |                    |
| 要          |     |    |             |                   | (5) 天花板、共用照明灯具,每2个  | -                                       |                    |
|            |     |    |             |                   | 月除尘1次,目视无灰尘、无蛛网     |   |                    |
| 15         |     |    |             |                   | (6) 门及门厅玻璃每2周擦拭1次,  | , |                    |
| 求          |     |    |             |                   |                     | 装修期间进行表面包装保护的轿箱                         |                    |
|            |     |    |             |                   | (7) 天台、屋顶,每2个月清扫1次, |   |                    |
|            |     |    |             |                   | 保持清洁、无垃圾            |   |                    |
|            |     |    |             |                   | (8) 电梯轿厢,每日清扫、擦拭1次; |   |                    |
|            |     |    |             |                   | 每2个月对电梯门壁上光1次,表面    |   |                    |
|            |     |    |             | 装保护的轿箱内壁小广告每日清除1  | 光亮、无污渍;装修期间进行表面包    | (1) 硬化道路地面: 每日清扫 1 次,                   | 次,其中广场砖地面每季度拖擦或冲   |

|                  |     |    | .,                       | N. M. D. H. M. L. H. L. H. L. | <u> </u>   | 124 1  |            | N 4 30 |               |
|------------------|-----|----|--------------------------|-------------------------------|------------|--------|------------|--------|---------------|
|                  |     |    |                          |                               |            |        |            |        | 1次。积水、积雪清扫及时  |
|                  |     |    | (9) 空置房屋每月清洁1次入户门        | 次                             |            | 次。积力   | 水、积雪清扫及时   | (2)    | 绿地每2个月清理1次    |
|                  |     |    | 灰尘和广告                    | (9) 空置房屋每2个                   | 月清洁1次入户    | (2) 绿: | 地每月清理1次    | 49.    | 公共卫生间:每天全面清洁: |
|                  |     |    | 82. 楼外共用区域:              | 门灰尘和广告                        |            | 58. 公  | 共卫生间:每天全面清 | 清 1次,  | 保持无明显异味       |
|                  |     |    | (1) 硬化道路地面:每日清扫1次,       | 73. 楼外共用区域:                   |            | 次,保持   | 寺无明显异味     |        |               |
| <i>h</i>         |     |    | 巡视保洁 3 次,目视地面干净,无积       | (1) 硬化道路地面:                   | 每日清扫1次,    |        |            |        |               |
| 第                |     |    | 水, 其中广场砖地面每周拖擦或冲洗        | 巡视保洁 3 次, 目视                  | 地面干净,无积    |        |            |        |               |
|                  |     |    | 1次。积水、积雪清扫及时             | 水, 其中广场砖地面                    | 每2周拖擦或冲    |        |            |        |               |
| 立7               |     |    | (2) 绿地每周清理1次,无杂物、        | 洗1次。积水、积雪;                    | 青扫及时       |        |            |        |               |
| 部                |     |    | 无积水                      | (2) 绿地每2周清理                   | 1次,无杂物、    |        |            |        |               |
| 一分               |     | 物业 | (3) 水景:每天1次打捞漂浮杂物,       | 无积水                           |            |        |            |        |               |
|                  | (五) | 共用 | 保持水体清洁,水面无漂浮物;定期         | (3) 水景: 每周1次                  | 打捞漂浮杂物,    |        |            |        |               |
|                  | 环境  | 部位 | 对水体投放药剂或进行其它处理,保         | 保持水体清洁,水面                     | 无漂浮物; 定期   |        |            |        |               |
|                  | 卫生  | 清洁 | 持水体无异味                   | 对水体投放药剂或进                     | 行其它处理,保    |        |            |        |               |
|                  | 维护  |    | (4) 每月清洁1次楼外公共照明及        | 持水体无异味                        |            |        |            |        |               |
|                  |     |    | <br> 共用设施; 每季度清洁 1 次雨棚、门 | (4) 每季度清洁 1 次                 | 楼外公共照明及    |        |            |        |               |
|                  |     |    | 头等                       | 共用设施; 每半年清                    | 洁1次雨棚、门    |        |            |        |               |
| 技                |     |    | 83. 公共卫生间:每天全面清洁3        | 头等                            |            |        |            |        |               |
|                  |     |    | 次,保持无明显异味                | 74. 公共卫生间: 每:                 | 大全面清洁 2 次, |        |            |        |               |
| 15               |     |    | 84. 有完善的消杀灭害服务方案和        | 保持无明显异味                       |            |        |            |        |               |
| 术                |     |    | 管理制度,进行有害生物的预防和控         |                               | 害服务方案和管    |        |            |        |               |
|                  |     |    |                          | 理制度,进行有害生                     |            |        |            |        |               |
| <del>  100</del> |     |    |                          | 投药位置有明显标识                     | 24 114 1   |        |            |        |               |
| 要                |     |    |                          | V L L I V L I V .             |            |        |            |        |               |
|                  |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |
| 求                |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |
| 1                |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |
|                  |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |
|                  |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |
|                  |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |
|                  |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |
|                  |     |    |                          |                               |            |        |            |        |               |

|     |                      | 1  |  |                        |                           |   |                         |
|-----|----------------------|----|--|------------------------|---------------------------|---|-------------------------|
|     |                      |    |  |                        | 76. 有《车辆停放管理制度》《停车服       |   |                         |
| 第二部 |                      |    | 不低于一级服务标准要求同时具备:<br>29. 具有泊位停车状态监测<br>提示余位功能 |                        | 2 务收费标准》公示牌,有电子智能道        |   |                         |
|     |                      |    |  | 道闸管理系统                 | 闸管理系统                     | 60. 停车库内每2周清扫1次                         | 51. 停车库内每2周清扫1次         |
|     |                      |    |  | 86. 具有移动移动终端缴费功能       | 77. 停车库内每 2 周清扫 1 次       | 61. 有公共配套充电桩的车库每 15                     | 52. 有公共配套充电桩的车库每 30     |
|     |                      | 机动 |  | 87. 停车库内每2周清扫1次,每      | 178. 有公共配套充电桩的车库每 10      | 天要对充电桩检查一次,配备灭火                         | 天要对充电桩检查一次, 配备灭火        |
|     |                      | 车  |  | 月拖洗1次                  | 天对充电桩检查一次, 配备灭火器,         | 器,建立安全距离                                | 器,建立安全距离                |
|     | ( <del>'</del> \'\') |    |  | 88. 有公共配套充电桩的车库每       | 7建立安全距离;具备电动车充电管理         |   |                         |
|     |                      |    |  | 天对充电桩检查一次, 配备灭火器,      | 功能                        |   |                         |
|     | 车辆                   |    |  | 建立安全距离; 具备电动车充电管理      |                           |   |                         |
|     | 管理                   |    |  | 功能                     |                           |   |                         |
| 分   |                      |    | 不低于一级服务标准要求同                                 | 89. 有固定的非机动车停放场地,      | 79. 有固定的非机动车停放场地秩序        | 62. 有固定的非机动车停放场地,                       | 53. 有固定的非机动车停放场地,       |
|     |                      |    | 时具备:   | 秩序管理员每日不定时巡查,有《李       | ·<br>管理员每日不定时巡查,有《车辆停     | 秩序管理员每日不定时巡查,有《车                        | 有《车辆停放管理制度》、《停车服务       |
|     |                      | 非机 | 30. 具备电动车充电管理功                               | ,<br>辆停放管理制度》《停车服务收费标  | ,<br>放管理制度》《停车服务收费标准》,    | ,<br>辆停放管理制度》《停车服务收费标                   | 收费标准》, 配置灭火器            |
|     |                      | 动车 | 能  | 准》,配置灭火器               | 配置灭火器                     | 准》, 配置灭火器                               |                         |
|     |                      |    | 31. 具备火灾预警和无线烟                               | 1                      |                           |   |                         |
| 技   |                      |    | 感报警功能  |                        |                           |   |                         |
| 17  |                      |    | 不低于一级服务标准要求同                                 | 90. 有专业人员实施绿化养护管理      | 80. 有专业人员实施绿化养护管理         | 63. 草坪每年普修 3 遍以上,基本                     | 54. 草坪每年普修 2 遍以上,基本     |
|     |                      |    | 时具备:   | 91. 草坪常年保持平整,无坑洼、      | 81. 草坪常年保持平整,无坑洼、下        | <br>保持平整;及时浇灌,定期清除杂草                    | 保持平整;及时浇灌,定期清除杂草        |
| │朮│ |                      |    | 32. 具备自动浇灌系统                                 | 下陷,每年剪草6遍以上,边缘清晰       | ,陷,每年剪草4遍以上,边缘清晰,         | <br>  64. 乔、灌木每年修剪 1 遍,树冠               | 55. 乔、灌木每年修剪 1 遍,树冠     |
|     | (七)                  |    |  | <br>  种植稠密、无大面积枯死,及时浇灌 | <br>,种植稠密、无大面积枯死,及时浇灌,    | <br>完整,树木如有倒伏倾向时,及时扶                    | <br> 完整, 树木如有倒伏倾向时, 及时扶 |
|     | 绿化                   | 绿化 |  | 定期清除杂草、杂物,保持生长良好       | ,<br>好定期清除杂草、杂物,保持生长良好    | <br> 正、加固, 不影响车辆行人通行; 篱、                | 正、加固,不影响车辆行人通行;篱、       |
| 要   | 养护                   | 养护 |  | 92. 乔、灌木每年夏季、冬季各份      | 。<br>\$82. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪 | <br>球、造型植物按生长情况和造型要求                    | <br> 球、造型植物按生长情况和造型要求   |
|     | 管理                   |    |  | 剪 1 次,基本无枯枝、萌蘖枝,生长     | <br>:1 次,基本无枯枝、萌蘖枝,生长良好,  | <br> 及时修剪; 地被、攀援植物定期修剪、                 | <br> 及时修剪; 地被、攀援植物定期修剪、 |
|     |                      |    |  | 良好,树冠完整,树木基本无倾斜,       | 树冠完整,树木基本无倾斜,不影响          | 整理                                      | 整理                      |
| 求   |                      |    |  | 不影响车辆行人通行; 篱、球、造型      | 』<br>皇车辆行人通行; 篱、球、造型植物按   | <br>65. 常年土壤疏松通透,及时浇灌,                  | 56. 及时浇灌,定期清除杂草         |
|     |                      |    |  | 植物按生长情况和造型要求及时修        | -<br>№生长情况和造型要求及时修剪, 每年 3 | 绿地无积水,定期清除杂草、杂物                         | 57. 按植物品种、生长、土壤状况       |
|     |                      |    |  | <br> 剪,每年5遍以上,基本无缺枝、尹  | _<br>L遍以上,基本无缺枝、无斑秃;地被、   | <br> 66. 按植物品种、生长、土壤状况                  | <br>  合理施肥              |
|     |                      |    |  | 斑秃; 地被、攀援植物修剪、整理及      | 文攀援植物修剪、整理及时, 每年 2 遍      | <br>合理施肥                                | 58. 做好病虫害防治,主要病虫害       |
|     |                      |    |  | 时,每年3遍以上,基本无枯枝         |                           | 67. 做好病虫害防治,主要病虫害                       |                         |
|     |                      |    |  | 93. 常年土壤疏松通透,及时浇灌      | ,83. 常年土壤疏松通透,及时浇灌,       | <br>  发生率低于 10%                         | 59. 枯死的花草树木,必须在2个       |
|     |                      |    |  | 绿地无积水,基本无杂草            |                           | 68. 枯死的花草树木,必须在1个                       | 月之内清除,并适时补裁补种           |
|     |                      | 1  | 1  | 1                      | 1                         | 1 2 2 2 3 4 1 2 1 1 4 1 2 2 2 2 2 2 2 2 | -17-                    |

| 第二部分 | (七)<br>绿化<br>养理       | 绿化养护   | 合理施肥,每年2遍以上<br>95. 做好病虫害防治,主要病虫害发生率低于5%。植物生长季节每2周至少检查1次病虫害情况<br>96. 枯死的花草树木,必须在7天内清除,并适时补栽补种<br>97. 绿地应设有宣传牌、提示牌<br>98. 绿化作业产生的垃圾应在作业 | 84. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥,每年至少1遍<br>85. 做好病虫害防治,主要病虫害发生率低于8%。植物生长季节每月至少检查1次病虫害情况<br>86. 枯死的花草树木,必须在15天内清除,并适时补栽补种<br>87. 绿地应设有宣传牌、提示牌<br>88. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后4小时内清理干净 |                                       |                   |
|------|-----------------------|--------|---|---|---------------------------------------|-------------------|
| 技术要求 | (八)<br>社区<br>文化<br>建设 | 社区文化建设 | 教育工作,内容包括和谐社会价值<br>观、安全常识、食品卫生、环保节能、  | 89. 每年至少开展 2 次精神文明宣传<br>教育工作,内容包括和谐社会价值观、<br>安全常识、食品卫生、环保节能、法<br>律法规等   | 传教育工作,内容包括和谐社会价值<br>观、安全常识、食品卫生、环保节能、 | 传教育工作, 内容包括和谐社会价值 |