

附件1

项目	内容与标准
第一部分 基本要求	1. 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 5. 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 12. 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 16. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况 17. 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

第一部分 基本要求	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、维护保养和年检 24. 按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道 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于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 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西咸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 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
----------------------	--

项目			内容与标准				
			一级+	一级	二级	三级	四级
第二部分	技术	要求	不低于一级服务标准要求	1. 有服务接待中心，有固定的办公场所，应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、复印机、电脑、打印机、物业服务智能化系统 2. 服务接待中心工作时间至少12小时值班，其他时间物业管理区域内有值班人员	1. 有服务接待中心，有固定的办公场所，应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话 2. 服务接待中心工作时间至少10小时值班，其他时间物业管理区域内有值班人员	1. 有服务接待中心，有固定的办公场所，应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、电话 2. 服务接待中心工作时间至少8小时值班，其他时间物业管理区域内有值班人员	1. 有服务接待中心，有固定的办公场所，应配置有办公桌、椅 2. 服务接待中心现场工作时间不低于8小时，其他时间物业管理区域内有值班人员
			不低于一级服务标准要求同时具备： 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3年以上从业经验，具备相关学历和相应岗位资格认证 3. 提供早晚迎送宾服务、月拜访类活动	3. 实行项目经理责任制，1个物业管理区域配备1名专职项目负责人 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 5. 秩序维护人员最低配备标准：最低配备人员数量 = 主出入口数 × 3 + 巡逻人数 (按照物业管理区域总建筑面积 ÷ 60000m² 的标准配备1人) × 3 + 监控室数 × 6 + 2名机动人员 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，应按照国家相关要求据实配备附属设施设备维护人员 7. 保洁人员配备标准：保洁人员配备的最低标准不得低于1人/8000m² 8. 绿化维养人员配备标准：绿化维养人员配备的最低标准不得低于1人/3500m² (绿地面积) 9. 物业服务合同约定的物业服务标	3. 实行项目经理责任制，1个物业服务区域配备1名专职项目负责人 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高于1人/40000m² 或者 1人/500户，应在单元楼内公示管家信息及监督电话 5. 秩序维护人员最低配备标准：最低配备人员数量 = 主出入口数 × 3 + 巡逻人数 (按照物业管理区域总建筑面积 ÷ 70000m² 的标准配备1人) × 3 + 监控室数 × 6 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备维护人员配备应满足项目运行和合同要求 7. 保洁人员配备标准：保洁人员配备的最低标准不得低于1人/9000m² 8. 绿化维养人员配备标准：绿化维养人员配备的最低标准不得低于1人/4000m² (绿地面积)	3. 实行项目经理责任制，1个物业管理区域配备1名项目负责人 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高于1人/50000m² 或者 1人/600户，应在单元楼内公示管家信息及监督电话 5. 秩序维护人员最低配备标准：最低配备人员数量 = 主出入口数 × 3 + 巡逻人数 (按照物业管理区域总建筑面积 ÷ 80000m² 的标准配备1人) × 3 + 监控室数 × 6 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备维护人员配备应满足项目运行和合同要求 7. 保洁人员配备标准：保洁人员配备的最低标准不得低于1人/10000m² 8. 绿化维护人员配备标准：绿化维护人员配备的最低标准不得低于1人/5000m² (绿地面积)	3. 实行项目经理责任制，物业服务区域应配备项目负责人 4. 客户服务人员配备标准：配备的最低标准应不低于1人/60000m² 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 5. 维护人员最低配备标准：最低配备人员数量 = 主出入口数 × 3 + 巡逻人数 (按照物业管理区域总建筑面积 ÷ 90000m² 的标准配备1人) × 3 + 监控室数 × 6 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备维护人员配备应满足项目运行和合同要求 7. 保洁人员配备标准：保洁人员配备的最低标准不得低于1人/11000m² 8. 绿化养护人员配备标准：绿化养护人员配备的最低标准不得低于1人

第二部分 技术要求	(一) 客服管理	服务人员		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	9. 物业服务合同约定的物业服务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	9. 物业服务合同约定的物业服务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	/6000m²（绿地面积）
		制度建设	不低于一级服务标准要求	10. 制订含有管理规约、便民服务指南内容的业主手册	10. 有便民服务指南内容的业主手册		
		档案管理	不低于一级服务标准要求	11. 有档案管理人员，并设置有档案资料室 12. 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	11. 有档案管理人员，并设置有档案资料室	10. 设置有档案资料柜	9. 有档案资料柜
		标识管理	不低于一级服务标准要求同时具备： 4. 遇传统节日应进行小区节日装饰装扮工作，营造节日氛围，每年不少于4次	13. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识 14. 标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位 15. 遇传统节日应进行小区节日装饰装扮工作，营造节日氛围，每年不少于3次	12. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识		
		信息公开	不低于一级服务标准要求同时具备： 5. 线上智慧物业服务管理具有信息发布功能； 6. 支持移动端信息推送功能	16. 重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式告知业主 17. 及时向业主发送各类温馨提示、各类通知、文明宣传、禁止行为、管理规定等	13. 重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式告知业主 14. 物业服务工作中向业主公示：温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等	11. 重要事项应在主要出入口以书面形式进行公示履行告知义务 12. 物业服务工作中向业主公示：温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等	10. 重要服务事项应在小区主要出入口以书面形式进行公示履行告知义务 11. 物业服务工作中向业主公示：温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等
		客户服务	不低于一级服务标准要求同时具备： 7. 线上智慧物业服务管理具备评价物业、问卷调查等功能 8. 应急响应期间，宜提供代购服务，为业主代购生活必	18. 每季度公示物业服务合同履行情况 19. 线上智慧物业服务管理具备物业费、停车费管理，支持多种支付方式；业主线上报事、查询、催办功能；业主身份核实、线上投票功能 20. 公共区域水、电急修20分钟内、	15. 每半年公示物业服务合同履行情况 16. 线上智慧物业服务管理具备物业费、停车费管理，支持多种支付方式 17. 公共区域水、电急修30分钟内、其他报修按双方约定时间到达现场 18. 受理业主、物业使用人咨询、报	13. 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况 14. 报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录 15. 受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉，客户意见、建议应在36小时内回复，求助、投诉应在48小	12. 报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录 13. 受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉，客户意见、建议应在48小时内回复。建立回访制度，有回访记录，年回访率70%以上；建立投诉受理制度，有投诉受理记录，年

第二部分	技术要求	(一) 客服管理	客户服务	需品 9.单元主出入口应配置绿植、香氛、临时休息区、宣传栏，应根据季节提供适合的温馨服务，如冬季配置单元门把手手套 10.主出入口应配备雨伞、手推车、平板车、轮椅等物品，满足业主使用需求 11.遇业主提重物、行动不便等情况，应主动提供“搭把手”服务 12.应提供24小时日常急救药品服务 13.提供“爱心小工匠”服务，为业主提供人字梯、五金常用小工具借用服务、室内装修小修补服务 14.定期开展便民服务，提供修鞋、磨刀、修伞等服务，每季度不少于1次 15.传统节日宜开展送暖心活动，如送春联、组织开展包粽子、制作月饼、猜灯谜等活动 16.应开展安全居家知识讲座及文化宣传活动，每季度不少于1次 17.定期开展文化活动，如邻里厨艺秀、电影节活动，每季度不少于1次	其他30分钟内到达现场；维修回访率不低于30% 21.受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉，客户意见、建议在12小时内回复，求助、投诉应在24小时内反馈。建立回访制度，有回访记录，年回访率100%以上；建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率100%，回访率100%。投诉回复率不低于100% 22.每年进行1次满意度调查，客户满意率不低于85% 23.有宠物管理标识和制度并设置若干犬粪处置自助点 24.按照合同约定，对管理区域物业共用部位、共用设施设备购买公众责任险 25.有智能公共广播系统的，保证设备的正常运行，要定时播放背景音乐 26.公共卫生间保持整洁，能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象 27.小区主要人行出入口有宣传栏，公示管理规约（或临时管理规约），至少每2个月更换一次宣传内容 28.应制作物业服务简报（图文并茂），每月向业主推送一次 29.定期开展项目经理接待日活动，	修、投诉，客户意见、建议在24小时内回复，求助、投诉应在36小时内反馈。建立回访制度，有回访记录，年回访率90%以上；建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率100%，回访率90%。 19.每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于80% 20.公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象 21.应制作物业服务简报（图文并茂），每月向业主推送一次 22.定期开展项目经理接待日活动 23.小区主要人行出入口有宣传栏，公示管理规约（或临时管理规约），至少每季度更换一次宣传内容	小时内反馈。建立回访制度，有回访记录，年回访率80%以上；建立投诉受理制度，有投诉受理记录，年回访率80% 16.每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于75% 17.小区主要人行出入口有宣传栏，公示管理规约（或临时管理规约），至少每半年更换一次宣传内容	回访率70% 14.每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于65% 15.小区主要人行出入口有宣传栏，公示管理规约（或临时管理规约）

第二部分 技术要求	(一) 客服管理	客户	18. 建立业主社团，如书法团、篮球团等 19. 定期组织开展文明礼仪、应急处置、安全宣讲等活动，每季度不少于1次 20. 定期组织社区开展义诊、理发活动，每半年不少于1次 21. 提供“夕阳无限、尊长关爱”服务，定期拜访空巢老人，电话拜访每月不少于4次，登门拜访每月不少于2次 22. 遇天气变化、传统节日，主动发信息提醒或祝福 23. 提供“家居生活达人服务”，定期给业主提供各类使用家居生活小常识、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 24. 提供“亲亲家园”回家服务，遇业主暂离归家时，应主动上门为业主燃气存量、电视网络通畅检查及空调、壁挂锅炉运行调试 25. 定期开展项目经理接待日活动，每月不少于1次	每季度不少于1次		
		专项委托服务管理	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机制，有监督评价记录	24. 对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录	

第二部分 技术要求	(二) 房屋管理	综合管理	不低于一级服务标准要求 31. 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，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修 32. 特种设备按照有关规定运行、维护保养和定期检测 33. 雷电、大风、强降水等极端天气前，按照气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施 34. 设备机房 (1) 每月清洁2次，机房整洁有序，室内无杂物 (2) 设有挡鼠板，并按规定进行灭鼠 (3) 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 (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 35. 运行、检查、维修养护记录应每月归档 36. 每年向业主开放2次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观	25. 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，属于急修范围内，应在40分钟内组织到场维修 26. 特种设备按照有关规定运行、维护保养和定期检测 27. 雷电、大风、强降水等极端天气前，按照气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施 28. 设备机房 (1) 每月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物 (2) 设有挡鼠板，并按规定进行灭鼠 (3) 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 (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 29. 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、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观	18. 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，属于急修范围内，应在60分钟内组织到场维修 19. 特种设备按照有关规定运行、维护保养和定期检测 20. 雷电、大风、强降水等极端天气前，依据气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施 21. 设备机房 (1) 每2个月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物 (2) 设有挡鼠板，并按规定进行灭鼠 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材，确保完好有效 (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 22. 运行、检查、维修养护记录应每月归档 23. 每年向业主开放1次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观	16. 特种设备按照有关规定运行、维护保养和定期检测 17. 雷电、大风、强降水等极端天气前，依据气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施 18. 设备机房 (1) 每3个月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物 (2) 设有挡鼠板，并按规定进行灭鼠 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材，确保完好有效 (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 19. 运行、检查、维修养护记录应每月归档 20. 每年向业主开放1次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观
		房屋本体及共用部位	不低于一级服务标准要求 37. 每日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关部门	31. 每2日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行有效监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关部门	24. 每3日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关部门	21. 每周巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关部门

第二部分 技术要求	(二) 房屋管理	房屋本体及共用部位		府有关主管部门 38. 房屋结构 每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件，做好巡查记录，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施按照鉴定结果组织修缮	管部门 32. 房屋结构 每半年巡视1次梁、板、柱等结构构件，做好巡查记录，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施按照鉴定结果组织修缮	关主管部门 25. 房屋结构 每年巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施	关主管部门 22. 房屋结构 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房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
		建筑附属构筑物	不低于一级服务标准要求	39. 建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐是否正常，做好巡查记录并及时维护 (2) 每周巡查3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面、墙面、天棚；室外屋面、散水等，做好巡查记录并及时维护 (4) 每年汛前强降雨后检查屋面防水和雨落管等，易堵点每月1次，做好巡查记录并及时维护 40. 附属构筑物：每半月巡查1次，做好巡查记录并及时维护 41. 物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范	33. 建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐，做好巡查记录并及时维护 (2) 每月巡查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面、墙面、天棚；室外屋面、散水等，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和雨落管等，做好巡查记录并及时维护 34. 附属构筑物每月巡查1次，做好巡查记录并及时维护	26. 建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐等有无脱落危险阳台、雨罩、空调室外机、支撑的构件等 (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 27. 附属构筑物每季度巡查1次	23. 建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰（有无脱落危险）、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机、支撑的构建等 (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 24. 附属构筑物每季度巡查1次
		装修管理	不低于一级服务标准要求	42. 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装	35. 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装	28. 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装	25. 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

第二部分 技术要求	(二) 房屋管理	装修管理		装饰装修工程中的禁止行为和注意事项 43.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,拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主、业主委员会或按照业主管理规约采取相应措施 44.委托清运装修垃圾的,应在指定地点装袋临时堆放,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,不得与生活垃圾混装	工程中的禁止行为和注意事项 36.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,拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主、业主委员会或按照业主管理规约采取相应措施 37.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	装饰装修工程中的禁止行为和注意事项 29.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,拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主、业主委员会 30.委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放,物业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方式清运	劝阻,并报相关主管部门
			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水箱进行1次清洗消毒,出具水质检测报告 46.水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,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 47.不具备自动切换功能的,每2个月手动切换1次备用水泵 48.每年检查不少于3次水泵润滑情况,补充或更换润滑剂;每年养护1次水泵	38.每半年至少应对二次供水水箱进行1次清洗消毒,出具水质检测报告 39.水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,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 40.不具备自动切换功能的,每半年手动切换1次备用水泵	31.每年应对二次供水设施清洗消毒至少1次,出具水质检测报告 32.水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,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	26.每年应对二次供水设施清洗消毒至少1次,出具水质检测报告。
	(三) 共用设施设备运行维护保养	供水系统	不低于一级服务标准要求	49.排水设施:每月检查1次,每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅	41.排水设施:每季度检查1次,每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅	33.排水设施:每半年检查1次,每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅	27.排水设施:每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅 28.化粪池:每年清掏1-2次,发现

第二部分 技术要求	(三) 共用设施设备运行维护保养	排水系统		50.污水泵：雨天每日巡视2次，平时每周巡视1次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次 51.化粪池：每月检查1次，每年清掏至少2次，发现异常及时清掏	42.污水泵：雨天每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次 43.化粪池：每年至少清掏2次，发现异常及时清掏	34.污水泵：雨天每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次 35.化粪池：每年清掏2次，发现异常及时清掏	异常及时清掏
		供配电系统及照明	不低于一级服务标准要求	52.共用照明设施完好率98%以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在1小时内到场处理，24小时内恢复照明 53.楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复 54.楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器 55.应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修 56.路灯、楼道灯完好率应不低于98% 57.发电机：每15天试运行1次运行正常；每3年更换1次蓄电池；每周巡视1次	44.共用照明设施完好率95%以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在1小时内到场处理，36小时内恢复照明 45.楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复 46.楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器 47.应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修 48.路灯、楼道灯完好率应不低于90% 49.发电机：每30天试运行1次，每周巡视1次，保证运行正常	36.共用照明设施完好率92%以上。重点区域照明发生故障，维修人员应在2小时内到场处理，48小时内恢复照明 37.楼内照明：每半月巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复 38.楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复 39.应急照明：每周巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修 40.路灯、楼道灯完好率应不低于85% 41.发电机：每30天试运行1次，每周巡视1次，保证运行正常	29.共用照明设施完好率90%以上。重点区域照明发生故障，及时恢复照明 30.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 31.楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复 32.路灯、楼道灯完好率应不低于80% 33.发电机：每30天试运行1次，每周巡视1次，保证运行正常
		消防管理	不低于一级服务标准要求同时具备： 26.消防管理 (1) 小区消防设施（消防水池、水箱液位、管道水压等）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	58.消防管理 按照有规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道	50.消防管理 按照有规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道	42.消防管理 按照有规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道	34.消防管理 按照有规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道

第二部分 技术要求	(三) 共用设施 设备运行 维修保养 安全规范	电梯管理	不低于一级服务标准要求同时具备： 27. 电梯厅、电梯轿厢内应配置香氛、视听设施	59. 电梯具备自动归底、平层功能 60. 电梯厅、电梯轿厢内通讯信号应全覆盖	51. 电梯具备自动归底、平层功能		
		报修制度	不低于一级服务标准要求	61. 实行24小时报修受理值班制度，并配有相应的值班力量。急修半小时内到达现场，一般维修12小时之内或在双方约定时间到达现场	52. 实行24小时报修受理值班制度，并配有相应的值班力量。急修半小时内到达现场，一般维修24小时之内或在双方约定时间到达现场	43. 设立24小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修48小时之内或在双方约定的时间到达现场	35. 设立24小时值班报修电话，急修1小时内到达现场，一般维修在双方约定的时间到达现场
		安全规范	不低于一级服务标准要求同时具备： 28. 技术防范 (1) 监控系统：出入口及周界区域、消控中心等重要场所监控具备AI视频分析能力、7*24特殊事件预警上报功能及边缘计算能力；AI视频巡更功能；安装高空抛物监测设备 (2) 电梯管理：电梯运行实现实时监测功能、AI分析功能；实现突发事件及维保跟踪管理；系统预留开放接口与智慧物业服务平台对接，监测设备具有通用的NB类接口	62. 安全防范 (1) 小区出入口设置共享单车及出租车临时泊停区域 (2) 配置定时充电、自动断电、故障报警等功能的安全充电设施 (3) 规范非机动车集中、有序停放 (4) 落实专人对各类安全防范设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患 (5) 应设置高空坠物视频监控设备并保持有效运行 (6) 应配备高空坠物巡视员，公布举报电话，有高空坠物管理制度 63. 技术防范 (1) 报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常 (2) 周界防范系统：每日做运行状态测试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，确保录像存储时间不少于30天	53. 安全防范 (1) 配置定时充电、自动断电、故障报警等功能的安全充电设施 (2) 规范非机动车集中、有序停放 (3) 落实专人对各类安全防范设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患 (4) 应设置高空坠物视频监控设备并保持有效运行 (5) 应配备高空坠物巡视员，公布举报电话，有高空坠物管理制度 54. 技术防范 (1) 报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常 (2) 周界防范系统：每日做运行状态测试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，确保录像存储时间不少于30天 (4) 摄像头：每2个月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清	44. 安全防范 (1) 配置定时充电、自动断电、故障报警等功能的安全充电设施 (2) 规范非机动车集中、有序停放 (3) 落实专人对各类安全防范设施每2个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患 (4) 应配备高空坠物巡视员，公布举报电话，有高空坠物管理制度 45. 技术防范 (1) 报警控制管理主机：每周检查3次，保障设备运行正常 (2) 周界防范系统：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，确保录像存储时间不少于30天 (4) 摄像头：每季度检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清	36. 安全防范 (1) 落实专人对各类安全防范设施每季度开展1次全面检查，及时排除安全隐患 (2) 应配备高空坠物巡视员，公布举报电话，有高空坠物管理制度 37. 技术防范 (1) 报警控制管理主机：每周检查1次，保障设备运行正常 (2) 周界防范系统：每周做运行状态测试1次，保障设备运行正常

第二部分 技术要求	(三) 共用设施设备	安全规范		(4) 摄像头：每2个月检查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 (5) 楼宇对讲设备：每月检查1次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常 (6) 门禁管理设备：每月检查1次，保障设备运行正常 (7) 技术防范设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修			
		运行维护	健身 游乐 设施	不低于一级服务标准要求 64. 设有使用须知和安全警示标识 65. 定期巡视，做好维护维修保养	55. 设有使用须知和安全警示标识 56. 定期巡视，做好维护维修保养	46. 设有使用须知和安全警示标识 47. 定期巡视，做好维护维修保养	38. 设有使用须知和安全警示标识 39. 定期巡视，做好维护维修保养
		水景		不低于一级服务标准要求 66. 每月进行1次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全 使用期间每周巡查1次喷水池、水泵及其附属设施，每半月检查1次防漏电设施，并做好相关记录 67. 物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定期换水、定时开放	57. 每季度进行1次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全，并做好相关记录 58. 物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定时开放	48. 每季度进行1次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全，并做好相关记录	40. 每半年进行1次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全
	(四) 公共秩序维护	公共秩序维护		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设备和其他必备的安全护卫器械 69. 有智能系统的实行住户刷卡、生物识别等方式进出 70. 对重点区域、重点部位每2小时	59. 秩序维护人员应配备必备的安全护卫器械 60. 对重点区域、重点部位每4小时巡查1次并记录 61. 对机动车实行发卡进出登记管理	49. 对重点区域、重点部位每6小时巡查1次并记录 50. 对机动车实行进出登记管理制度，停放有序 51. 安防控制室设专人24小时值班，	41. 对重点区域、重点部位每天巡查至少1次 42. 对机动车实行进出登记管理制度，停放有序 43. 有监控设备的小区，若监控设备

第二部分 技术要求	(四) 公共秩序维护	公共秩序维护	巡查1次并记录 71.有智能系统的要对机动车和非机动车实行刷卡、车号识别进出管理,车辆停放有序 72.人车分流管理、出入口智能化识别及结算功能 73.安防控制室设专人24小时值守,随时观察,发现异常及时上报,影像资料至少保存30天,不得删改和扩散 74.对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗,每季度组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训 75.利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料,每半年开展1次安全防范宣传活动 76.每年开展2次专项治安应急预案演练	制度,停放有序 62.人车分流管理、出入口具有智能化识别及结算功能 63.安防控制室设专人24小时值守,随时观察,发现异常及时上报,影像资料至少保存15-20天,不得删改和扩散 64.每年开展1次专项治安应急预案演练 65.对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗,每半年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训 66.利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料 67.每年开展1次专项治安应急预案演练	随时观察,发现异常及时上报,若监控设备出现故障及时维修,影像资料不得删改和扩散 52.对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗 53.利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料	出现故障应及时维修,影像资料不得删改和扩散 44.对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗 45.利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料
	(五) 环境卫生维护	垃圾收集及清运	不低于一级服务标准要求同时具备: 29.安装垃圾分类点监控设备及配套净手水池 77.垃圾清运车外观整洁 78.垃圾中转保持密闭和外围整洁,每3天至少清洗、消杀1次(夏季2次/3日) 79.垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3,周边无散落垃圾 80.定期灭虫除害。每月对窖井、明沟、垃圾房喷洒药水1次	68.垃圾清运车外观整洁 69.垃圾中转保持密闭和外围整洁,每周至少清洗、消杀1次(夏季2次/7日) 70.垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的4/5,周边无散落垃圾 71.定期灭虫除害。每2个月对窖井、明沟、垃圾房喷洒药水1次	54.垃圾中转站根据实际需要进行冲洗、消杀,有效控制蚊、蝇等害虫孳生 55.定期灭虫除害。每3个月对窖井、明沟、垃圾房喷洒药水1次	46.定期灭虫除害。每半年对窖井、明沟、垃圾房喷洒药水1次,每年灭鼠1次

第二部分 技术要求	(五) 环境卫生 维护	物业 共用 部位 清洁	不低于一级服务标准要求	81. 楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每日拖擦1次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日拖擦1次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦1次，每天清扫1次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦2次，定期保养，保持材质干净、有光泽 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每月清扫1次，保持无蛛网、无明显污渍；2米以下贴砖墙面，每周抹擦1次，保持表面干净、无污渍 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每2日擦抹1次，保持表面干净、无污渍 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周擦抹1次，保持表面干净、无污渍 (5) 天花板、共用照明灯具，每月除尘1次，目视无灰尘、无蛛网 (6) 门及门厅玻璃每周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍 (7) 天台、屋顶，每月清扫1次，每周巡检1次，保持清洁、无垃圾 (8) 电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每月对电梯门壁上光1次，表面光亮、无污渍；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每日清除1次	72. 楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每日清扫1次，隔日拖擦1次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫1次，隔日拖擦1次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每2周拖擦1次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦1次，定期保养，保持材质干净、有光泽 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每2个月清扫1次，保持无蛛网；2米以下贴砖墙面，每2个周抹擦1次，保持表面无污渍 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每3日擦抹1次，保持表面干净、无污渍 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每2周擦抹1次，保持表面无污渍 (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 (6) 门及门厅玻璃每2周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍 (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，表面光亮、无污渍；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每日清除1次	56. 楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每日清扫1次，每周拖擦1次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫1次，每周拖擦1次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每月拖擦1次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦1次 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每3个月清扫1次；2米以下贴砖墙面，每月抹擦1次 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每4日擦抹1次 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每月擦抹1次 (5) 天花板、共用照明灯具，每3个月除尘1次 (6) 门及门厅玻璃每3周擦拭1次 (7) 天台、屋顶，每3个月清扫1次 (8) 电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每3个月对电梯门壁上光1次；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每日清除1次 (9) 空置房屋每3个月清洁1次入户门灰尘和广告 57. 楼外共用区域： (1) 硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗1	47. 楼内共用区域： (1) 地面： 电梯前厅，每2日清扫1次，每月拖擦1次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每3日清扫1次，每月拖擦1次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每季度拖擦1次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每3日拖擦1次 (2) 墙面： 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每半年清扫1次；2米以下贴砖墙面，每季度抹擦1次 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每周擦抹1次 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每季度擦抹1次 (5) 天花板、共用照明灯具，每半年除尘1次 (6) 门及门厅玻璃每月擦拭1次 (7) 天台、屋顶，每半年清扫1次 (8) 电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每3个月对电梯门壁上光1次；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每周清除1次 (9) 空置房屋每半年清洁1次入户门灰尘和广告 48. 楼外共用区域： (1) 硬化道路地面：每3日清扫1次，其中广场砖地面每季度拖擦或冲洗1
------------------	-------------------	----------------------	-------------	---	--	---	---

第二部分 技术要求	(五) 环境卫生 维护	物业 共用 部位 清洁	(9)空置房屋每月清洁1次入户门灰尘和广告 82.楼外共用区域: (1)硬化道路地面: 每日清扫1次, 巡视保洁3次, 目视地面干净, 无积水, 其中广场砖地面每周拖擦或冲洗1次。积水、积雪清扫及时 (2)绿地每周清理1次, 无杂物、无积水 (3)水景: 每天1次打捞漂浮杂物, 保持水体清洁, 水面无漂浮物; 定期对水体投放药剂或进行其它处理, 保持水体无异味 (4)每月清洁1次楼外公共照明及共用设施; 每季度清洁1次雨棚、门头等 83.公共卫生间: 每天全面清洁3次, 保持无明显异味 84.有完善的消杀灭害服务方案和管理制度, 进行有害生物的预防和控制, 投药位置有明显标识	(9)空置房屋每2个月清洁1次入户门灰尘和广告 73.楼外共用区域: (1)硬化道路地面: 每日清扫1次, 巡视保洁3次, 目视地面干净, 无积水, 其中广场砖地面每2周拖擦或冲洗1次。积水、积雪清扫及时 (2)绿地每2周清理1次, 无杂物、无积水 (3)水景: 每周1次打捞漂浮杂物, 保持水体清洁, 水面无漂浮物; 定期对水体投放药剂或进行其它处理, 保持水体无异味 (4)每季度清洁1次楼外公共照明及共用设施; 每半年清洁1次雨棚、门头等 74.公共卫生间: 每天全面清洁2次, 保持无明显异味 75.有完善的消杀灭害服务方案和管理制度, 进行有害生物的预防和控制, 投药位置有明显标识	次。积水、积雪清扫及时 (2)绿地每月清理1次 58.公共卫生间: 每天全面清洁1次, 保持无明显异味	次。积水、积雪清扫及时 (2)绿地每2个月清理1次 49.公共卫生间: 每天全面清洁1次, 保持无明显异味
	(六) 车辆 管理	机动 车	不低于一级服务标准要求同时具备: 30.具有泊位停车状态监测提示余位功能 85.有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌, 有电子智能道闸管理系统 86.具有移动终端缴费功能 87.停车库内每2周清扫1次, 每月拖洗1次 88.有公共配套充电桩的车库每7天对充电桩检查一次, 配备灭火器, 建立安全距离; 具备电动车充电管理功能	76.有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌, 有电子智能道闸管理系统 77.停车库内每2周清扫1次 78.有公共配套充电桩的车库每10天对充电桩检查一次, 配备灭火器, 建立安全距离; 具备电动车充电管理功能	59.有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌, 设岗管理 60.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天要对充电桩检查一次, 配备灭火器, 建立安全距离	50.有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌 51.停车库内每2周清扫1次 52.有公共配套充电桩的车库每30天要对充电桩检查一次, 配备灭火器, 建立安全距离

第二部分 技术要求	(六) 车辆管理	非机动车	不低于一级服务标准要求同时具备： 31. 具备电动车充电管理功能 32. 具备火灾预警和无线烟感报警功能	89. 有固定的非机动车停放场地，秩序管理员每日不定时巡查，有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》，配置灭火器	79. 有固定的非机动车停放场地秩序管理员每日不定时巡查，有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》，配置灭火器	62. 有固定的非机动车停放场地，秩序管理员每日不定时巡查，有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》，配置灭火器	53. 有固定的非机动车停放场地，有《车辆停放管理制度》、《停车服务收费标准》，配置灭火器
	(七) 绿化养护管理	绿化养护	不低于一级服务标准要求同时具备： 33. 具备自动浇灌系统	90. 有专业人员实施绿化养护管理 91. 草坪常年保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草6遍以上，边缘清晰，种植稠密、无大面积枯死，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好 92. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪1次，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜，不影响车辆行人通行；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年5遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年3遍以上，基本无枯枝 93. 常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草 94. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年2遍以上 100、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于5%。植物生长季节每周至少检查1次病虫害情况 101、枯死的花草树木，必须在7天内清除，并适时补栽补种 102、绿地应设有宣传牌、提示牌 103、绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净	80. 有专业人员实施绿化养护管理 81. 草坪常年保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草4遍以上，边缘清晰，种植稠密、无大面积枯死，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好 82. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪1次，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜，不影响车辆行人通行；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年3遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年2遍以上，基本无枯枝 83. 常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草 84. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少1遍 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 86. 枯死的花草树木，必须在15天内清除，并适时补栽补种 87. 绿地应设有宣传牌、提示牌 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	63. 草坪每年普修3遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草 64. 乔、灌木每年修剪1遍，树冠完整，树木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固，不影响车辆行人通行；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪；地被、攀援植物定期修剪、整理 65. 常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，定期清除杂草、杂物 66. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥 67. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于10% 68. 枯死的花草树木，必须在1个月之内清除，并适时补栽补种	54. 草坪每年普修2遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草 55. 乔、灌木每年修剪1遍，树冠完整，树木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固，不影响车辆行人通行；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪；地被、攀援植物定期修剪、整理 56. 及时浇灌，定期清除杂草 57. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥 58. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于20% 59. 枯死的花草树木，必须在2个月之内清除，并适时补栽补种

第二部分 技术要求	(八) 社区文化建设	社区文化建设	不低于一级服务标准要求	104、每年至少开展3次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、节能环保、法律法规等	89.每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、节能环保、法律法规等	69.每年至少开展1次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、节能环保、法律法规等	60.每年至少开展1次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、节能环保、法律法规等