

永州市发展和改革委员会 永州市住房和城乡建设局

关于对《关于规范我市物业服务收费管理的通知》（征求意见稿）公开征求意见的公告

为加强我市普通住宅物业服务收费管理，规范物业服务收费行为，市发改委根据《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）第五条、第七条等条款的相关规定，会同市住建局制定了《关于规范我市物业服务收费管理的通知》（征求意见稿），现向社会公开征求意见，欢迎社会各界提出意见建议。

公开征求意见时间为：2022年8月30日至9月8日

意见反馈渠道：市发改委邮箱 yzfwjg168@163.com，市住建局邮箱 231102320@qq.com。

电话：市发改委 0746-8324355，市住建局 0746-8476801。

附件：《关于规范我市物业服务收费管理的通知》（征求意见稿）

永州市发展和改革委员会



永州市住房和城乡建设局

2022年8月29日



附件：

关于规范我市物业服务收费管理的通知

（征求意见稿）

各区县市（管理区）发展和改革局、住房和城乡建设局，市物业服务行业协会、市城区各物业服务企业、房地产开发企业：

为加强我市普通住宅物业服务收费管理，规范物业服务收费行为，建立合理、公开、质价相符的物业服务收费机制，促进我市物业服务行业持续健康发展，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益。根据《湖南省物业管理条例》、《湖南省定价目录》、《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）等文件有关规定，结合我市实际，现就我市物业服务收费管理的有关事项通知如下：

一、我市范围内的普通商品住宅前期物业服务费收取标准实行政府指导价，普通商品住宅前期物业服务费指的是业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务费（包括已购车位的物业服务费、装修服务费和装修垃圾清运费）。前期物业服务费具体收费标准由市、县发展和改革部门会同同级住房和城乡建设部门根据物业服务质量等级标准、服务内容等因素制定基准价及浮动幅度并向社会公布（市辖区基准价及浮动幅度详见附件1、2）。

二、我市范围内的别墅（专指带室外庭院独立成栋的商品住宅和联排商品住宅）、其他非住宅，以及业主大会成立

之后的普通商品住宅物业服务费收取标准（包括已购车位物业服务费、装修服务费和装修垃圾清运费）实行市场调节价。

三、我市普通住宅物业服务等级分为一、二、三、四、五级，最低等级为一级，最高等级为五级。普通住宅物业服务内容共五项：1. 综合管理服务；2. 公共区域清洁卫生服务；3. 公共区域秩序维护服务；4. 绿化日常养护服务；5. 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务。（具体细则详见附件3）。

我市普通商品住宅物业服务等级由市、县市区住房和城乡建设行政主管部门会同同级发展和改革委员会负责评定。其中，冷水滩区、市经开区范围内普通商品住宅物业服务等级由市住房和城乡建设部门会同市发展和改革委员会评定，零陵区范围内普通商品住宅物业服务等级由零陵区住房和城乡建设部门会同同级发展和改革委员会评定。物业服务企业的服务等级评定按照普通住宅物业服务五项内容中每项等级中能达到的最低的服务等级确定。

四、我市实行政府指导价的普通商品住宅前期物业服务费收取标准，由建设单位在商品房开始预售前根据物业服务特点和服务要求，选择服务项目、服务等级，在政府指导价基准价及浮动幅度内拟定，在商品房买卖合同中与买受人予以约定，且必需明确告知物业买受人及在商品房买卖合同中载明，物业服务收费的最终标准以物业服务人按照法律法规和价格管理政策的规定向发展和改革委员会申报备案审查通过的价格标准为准。

实行政府指导价的普通商品住宅前期物业服务费，由物业服务人与建设单位完成物业承接查验移交完毕后的三十日内，持《永州市普通商品住宅前期物业服务收费备案表》（详见附件4）向当地市、区发展和改革委员会进行备案审查。其中，冷水滩区、市经开区普通商品住宅前期物业服务费由市发展改革部门会同市住房和城乡建设部门进行备案审查。零陵区、金洞管理区、回龙圩管理区范围内普通商品住宅前期物业服务具体收取标准按照属地管理分别报零陵区、金洞管理区、回龙圩管理区发展和改革委员会会同同级住房和城乡建设部门备案审查。

前期物业服务人与物业买受人签订的物业服务合同中应明确约定物业服务质量等级、物业服务内容及通过审查备案的物业服务收费标准。涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。同一物业管理区域内相同服务内容和等级在相同的物业服务合同期内的住宅项目，其物业服务收费标准应当保持一致。

五、物业服务费用交纳义务人依照以下规定确定：

（一）前期物业服务合同签订之日至房屋交付买受人之日的当月物业服务费，由建设单位交纳；

（二）房屋交付买受人之日的次月及以后的物业服务费，由业主交纳；但是建设单位向业主承诺减免的物业服务费以及尚未出售的房屋物业服务费，由建设单位交纳；

（三）建设单位应按照房屋购买合同约定的时间和约定的通知方式及时通知买受人验收交付房屋。买受人在房屋购

买卖合同中载明的通讯地址和通讯方式发生变化的应在按照房屋购买合同约定的验收交付房屋时间前告知建设单位。买受人接到建设单位通知验收交付房屋的应及时进行验房办理交付手续。买受人在查验收房时存在不符合法律法规或者购房合同约定的质量要求的，整改期间的物业服务费由建设单位交纳。物业买受人无正当理由拖延办理交付手续的，物业服务费从建设单位书面通知买受人办理交付手续的次月开始计收，由物业买受人交纳，但首先由建设单位垫付并负责追缴。建设单位与物业买受人另有约定的，从其约定；

（四）业主将其房屋出租、出借给承租人、借用人使用，且约定由承租人、借用人交纳物业服务费的，从其约定，业主依法承担连带责任；

（五）业主按照物业服务合同约定时间，为已办理房屋交付手续但未入住或未使用的空置房交纳物业服务费时，前两年物业服务费按不超过80%交纳，第三年及之后时间的物业服务费按不超过90%交纳。此条款所称空置房具体是指建设单位还没有销售出去的房屋和买受人办理了已购商品房交付手续但还未入住或未使用的毛坯房。

（六）业主出租法定不计建筑面积的部分建筑物，承租人依法用于居住用途的，按照普通商品住宅的标准交纳物业服务费；承租人依法用于其他非居住用途的，按照非住宅的标准交纳物业服务费；承租人依法用于停车用途的，按照已购车位物业服务标准交纳物业服务费。

物业服务费按月计收，业主具体交费时长也可按照季或

者是按照年交纳。双方约定预收的，最长预收期限不得超过十二个月。

六、凡本通知未予具体规定的，均按《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）相关规定执行。

七、我市各县市发展和改革委员会、住房和城乡建设部门可以根据当地的物业服务水平、社会发展状况及业主承受力等实际情况制定当地的普通商品住宅物业服务等级标准、服务内容和前期物业服务收费基准价及浮动幅度。

八、根据《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）第二十五条规定：“本办法自2022年5月15日起施行。有效期五年。《湖南省发展和改革委员会湖南省住房和城乡建设厅关于印发〈湖南省物业服务收费管理办法〉的通知》（湘发改价调〔2017〕4号）同时废止。本办法实施前已签订物业服务合同且尚未到期的，物业服务及其收费标准等仍按原合同约定执行，合同到期后或终止解除后按本办法规定执行。”的规定，本通知涉及的规范我市物业服务收费管理条款只针对2022年5月15日后签订的前期物业服务合同所发生的物业服务收费行为，2022年5月15日前已签订物业服务合同且尚未到期的，物业服务及其收费标准等仍按原合同约定执行，合同到期后或终止解除后按湘发改价费规〔2022〕271号和本通知的规定执行。

- 附件：1. 永州市普通商品住宅前期物业服务收费标准；
2. 永州市实行政府指导价的其他物业服务收费标准；
3. 永州市普通商品住宅物业服务等级标准及服务内容（指导标准）；
4. 永州市普通商品住宅前期物业服务收费备案表。

永州市发展和改革委员会 永州市住房和城乡建设局

2022年 月 日

附件 1:

永州市普通住宅前期物业服务收费标准（基准价）

（单位：元/平方米·月）

物业服务等级	物业服务收费标准		备 注
	多层无电梯房	电梯房	
五级	1.15	2.0	<p>1. 物业服务企业的服务等级评定按照普通住宅物业服务五项内容中每项等级中能达到的最低的服务等级确定；</p> <p>2. 物业服务企业提供的某一项服务内容等级高于其被评定的等级服务标准的，收费标准可在基准价基础上适度上调；总的上调幅度不得超过10%。服务标准达不到一级服务标准的，收费标准在一级基准价基础上适度下调，下调幅度不超过10%。</p> <p>3. 物业服务企业财务年度内累计被业主因物业服务、收费等投诉5次（含）以上，且经相关部门核定属实的，发改、住建部门可视具体情况下调物业服务企业在该小区物业服务收费等级和标准。</p> <p>4. 物业服务收费标准中已包含电梯运行费用，即电梯运行电费、电梯定期检查常规保养、零星配件及维修（1-2级每台电梯年支出1000元内，3级每台电梯年支出1500元内，4-5级每台电梯年支出2000元内）、电梯年度安全检测。不包含二次供水加压电费、消防及防雷公共设施设备检测以及水景系统费用，上述费用据实分摊。5. 水景系统费用分摊公式：$[\text{电价} \times \text{水泵总功率}(\text{KW}) \times \text{运行时间}(\text{小时}) + \text{水价} \times \text{耗水量} + \text{设备保养费}] \div \text{可分摊建筑面积}$。</p>
四级	1.00	1.75	
三级	0.85	1.5	
二级	0.70	1.25	
一级	0.55	1.0	

附件 2:

永州市实行政府指导价的其他物业服务收费标准

物业服务项目	物业服务内容	物业服务标准	备注
装修垃圾清运费	业主可以委托物业服务企业清运装修产生的垃圾(不包括墙体拆除产生的建筑垃圾),也可以按照规定时间自行清运,由物业企业按房屋建筑面积在装修管理协议签订时一次性向业主收取,主要用于物业服务企业清运装修垃圾支出。	3.5 元/平方米	墙体拆除产生的建筑垃圾清运费由物业服务企业根据业主拆除墙体的实际情况和业主据实协商收取
装修服务费	主要用于装修期间各种设备、设施的能源消耗、装修管理服务、各种资料制作等费用。按房屋建筑面积大小等在装修管理协议签订时一次性向业主收取。	电 梯 房 0.02 元/平方米·天	按实际装修天数收取,最高收取天数不超过 100 天。业主一次性交 100 天的费用,装修天数未达到 100 天的,物业服务企业应据实退还相应费用。
		多 层 无 电 梯 房 0.01 元 / 平 方 米 · 天	
装修押金	主要用于装修过程中对公共部分的损坏修复,按照实际发生费用结算,多退少补。	电 梯 房 2000 元/户	可向业主和装修装饰企业各收 50%。业主住宅装修完成后,如未对公共部分造成损坏的,物业企业应在收到业主申请之日起 15 日内清退,不得无故扣留押金。
		多 层 无 电 梯 房 1000 元/户	
车位物业服务费	主要用于地下停车场的清洁卫生、秩序维护,水电等费用支出,不含车辆保全费用。	1-3 级 服 务: 30 元每 月	1-3 级服务子母车位 40 元每月
		4-5 级 服 务: 40 元每 月	4-5 级服务子母车位 55 元每月

附件 3:

永州市普通商品住宅物业服务等级标准及服务内容（指导标准）

一、综合管理服务			
级别	序号	内容	服务标准
一级	1	管理处设置	小区内设置客户服务中心，管理人员每日巡查小区 1 次以上，发现问题及时处理。
	2	管理人员要求	(1) 项目经理持有物业项目经理执业证书，其他管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书，严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天在客户服务中心，周六、周日在指定地点进行业务接待并提供服务。
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 2 小时内到达现场处理，一般修理 3 天内完成（预约除外）。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应在五天内答复，回复率 100%，有效处理率 85%，满意率不低于 75%。
	5	日常管理与服务	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。
			(2) 建立物业管理制度的和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。
			(3) 规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。			
(5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费、房屋专项维修资金及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。并向业主或业主委员会公示房屋专项维修资金使用情况。			

			<p>(6) 建立完善的档案管理制度, 档案资料齐全, 分类科学、易于检索。包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等。</p> <p>(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度, 加强对保安员的管理、教育和培训, 提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。</p> <p>(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后, 及时通知业主或物业使用人。</p> <p>(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。</p> <p>(10) 每年至少 1 次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查, 综合覆盖率在 65% 以上, 并对管理服务中存在的问题及时整改。</p> <p>(11) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导, 协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务, 并认真完成他们交办的其他工作。</p>
级别	序号	内容	服务标准
二级	1	管理处设置	<p>(1) 小区内设置客户服务中心。</p> <p>(2) 配置必要的人员及现代化、信息化办公设备。</p>
	2	管理人员要求	(1) 项目经理持有物业项目经理执业证书, 其他管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书, 严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天在客户服务中心, 进行业务接待并提供服务。
(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 1 小时内到达现场处理, 一般修理 1 天内完成(预约除外)。			
4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应四天内答复, 回复率 100%, 有效处理率 90%, 满意率不低于 80%。	
5	日常管理与	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。	

		服务	<p>(2) 建立物业管理制度和服务质量管理体系, 制定完善的物业管理方案并组织实施。</p> <p>(3) 规范签订书面物业服务合同, 明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。</p> <p>(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。</p> <p>(5) 建立健全财务管理制度, 对物业服务费、房屋专项维修资金及其它费用的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰。并向业主或业主委员会公示房屋专项维修资金使用情况。</p> <p>(6) 建立完善的档案管理制度, 档案资料齐全, 分类科学、易于检索。包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等。</p> <p>(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度, 加强对保安员的管理、教育和培训, 提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。</p> <p>(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后, 及时通知业主或物业使用人。</p> <p>(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。</p> <p>(10) 每年至少1次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查, 综合覆盖率在70%以上, 并对管理服务中存在的问题及时整改。</p> <p>(11) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导, 协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务, 并认真完成他们交办的其他工作。</p>
级别	序号	内容	服务标准
三级	1	管理处设置	(1) 小区内设置客户服务中心。
			(2) 办公场所整洁有序。
(3) 配置充足的人员及现代化、信息化办公设备。			
	2	管理人员	(1) 项目经理持有物业项目经理执业证书, 并有一年以上小区经理任职经历; 其他管理人员应经过系统的物业管理专业培训。

		要求	(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书，严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员统一着装，挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天在客户服务中心进行业务接待并提供服务。其它时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话。
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 30 分钟内到达现场处理，一般修理 1 天内完成（预约除外）。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应三天内答复，回复率 100%，有效处理率 95%，满意率不低于 85%。
	5	日常管理与服务	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。
			(2) 建立物业管理制度和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。
			(3) 规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
			(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。
			(5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费、房屋专项维修资金及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。并向业主或业主委员会公示房屋专项维修资金使用情况。
			(6) 建立完善的档案管理制度，档案资料齐全，分类科学、易于检索。包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等。
(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。			
(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后，及时通知业主或物业使用人。			
(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。			
(10) 每年至少 1 次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查，综合覆盖率在 75% 以上，并对管理服务中存在的问题及时整改。			
(11) 设立公告宣传栏，宣传内容每年更新 1 次；能提供 2 种以上特约服务（有偿）和 2 种以上便民（无偿）服务。			

			(12) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导，协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务，并认真完成他们交办的其他工作。
级别	序号	内容	服务标准
四级	1	管理处设置	(1) 小区内设置客户服务中心。
			(2) 办公场所整洁有序。
			(3) 配置充足的人员及现代化、信息化办公设备。
	2	管理人员要求	(1) 项目经理持有物业项目经理执业证书，并有二年以上小区经理任职经历；其他管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书，严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员统一着装，挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天 12 小时在客户服务中心进行业务接待并提供服务。其它时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话。
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 30 分钟内到达现场处理，一般修理 1 天内完成（预约除外）。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应 24 小时内答复，回复率 100%，有效处理率 100%，满意率不低于 90%。
	5	楼宇管家设置	设置楼宇管家等专属人员，每四百户至少配置 1 人；具备移动现场办公系统，主要公共区域实现无线网络全覆盖。
	6	日常管理与服务	(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。
			(2) 建立物业管理制度和质量管理服务体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。
			(3) 规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。
			(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。
			(5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费、房屋专项维修资金及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。并向业主或业主委员会公示房屋专项维修资金使用情况。
			(6) 建立完善的档案管理制度，档案资料齐全，分类科学、易于检索。包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等。

			(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度, 加强对保安员的管理、教育和培训, 提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。
			(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后, 及时通知业主或物业使用人。
			(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。
			(10) 每年至少 2 次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查, 综合覆盖率在 80% 以上, 并对管理服务中存在的问题及时整改。
			(11) 设立公告宣传栏, 宣传内容每年更新 3 次, 节假日有专题布置, 每年组织 3 次以上的社区活动; 能提供 3 种以上特约服务(有偿) 和 2 种以上便民(无偿) 服务。
			(12) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导, 协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务, 并认真完成他们交办的其他工作。
级别	序号	内容	服务标准
五级	1	管理处设置	(1) 小区内设置客户服务中心。
			(2) 办公场所整洁有序。
			(3) 配置充足的人员及现代化、信息化办公设备。
	2	管理人员要求	(1) 项目经理持有物业项目经理执业证书, 并有三年以上小区经理任职经历; 其他管理人员应经过系统的物业管理专业培训。
			(2) 水、电、电梯、消防等专业工作人员应持有相关部门颁发的资质证书, 严格遵守操作规程及保养规范。
			(3) 管理人员统一着装, 挂牌上岗。
	3	服务时间	(1) 周一至周日每天 12 小时在客户服务中心进行业务接待并提供服务。其它时间设置值班人员, 公示 24 小时服务电话。
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到急修 30 分钟内到达现场处理, 一般修理 6 小时内完成(预约除外)。
	4	投诉处理要求	对业主或使用人的投诉应 24 小时内答复, 回复率 100%, 有效处理率 100%, 满意率不低于 95%。

5	楼宇管家设置	设置楼宇管家等专属人员，每三百户至少配置1人；具备移动现场办公系统，主要公共区域实现无线网络全覆盖。
6	日常管理与服务	<p>(1) 日常物业服务应符合国家、省、市相关法律法规的规定以及物业服务合同的约定。</p> <p>(2) 建立物业管理制度的和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。</p> <p>(3) 规范签订书面物业服务合同，明确双方权利义务、物业服务等级及服务内容、物业服务收费标准等。</p> <p>(4) 按相关规定进行物业承接查验工作。</p> <p>(5) 建立健全财务管理制度，对物业服务费、房屋专项维修资金及其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。并向业主或业主委员会公示房屋专项维修资金使用情况。</p> <p>(6) 建立完善的档案管理制度，档案资料齐全，分类科学、易于检索。包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等。</p> <p>(7) 建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。</p> <p>(8) 在接到相关部门停水、停电、停气等通知后，及时通知业主或物业使用人。</p> <p>(9) 在服务窗口公开办事制度、办事流程、物业服务等级及服务内容、物业服务收费项目及收费标准、收费依据、价格举报和服务质量举报电话。</p> <p>(10) 每年至少2次采取入户走访、业主座谈会、问卷调查、电话沟通等形式开展征询物业服务工作意见或建议的调查，综合覆盖率在85%以上，并对管理服务中存在的问题及时整改。</p> <p>(11) 设立公告宣传栏，宣传内容每季度更新1次，节假日有专题布置，每年组织4次以上的社区活动；能提供5种以上特约服务（有偿）和3种以上便民（无偿）服务。</p> <p>(12) 日常物业服务工作接受相关主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导，协助街道、社区等部门做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务，并认真完成他们交办的其他工作。</p>

二、公共区域清洁卫生服务

级别	序号	内容	服务标准
一级	1	地面	隔日清扫一次，地面无垃圾堆积。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹一次。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每半月擦抹一次。
	4	天花板、公共灯具	每半年除尘一次。
	5	门、窗等玻璃	每年擦拭三次，其中底层门厅玻璃每二个月擦拭一次。
	6	天台、屋顶	屋顶每半年清扫一次，有天台、内天井的每半月清扫一次。
	7	垃圾收集	居民自行投放至小区集中投放点。
	8	电梯轿厢	操作板每日擦拭一次，目视无污迹；地面每日清扫一次。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫一次，无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每周清扫一次。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每月擦抹一次。
	11	垃圾厢(房)	每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢(房)及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置。
	12	消毒灭害	每季对窞井、明沟、垃圾房喷洒药水一次(6、7、8月每月喷洒一次)，每半年灭鼠一次。

级别	序号	内容	服务标准
二级	1	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，每周拖洗二次，地面清洁。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每半月擦抹一次。
	4	天花板、公共灯具	每半年除尘一次。
	5	门、窗等玻璃	每二个月擦拭一次，其中底层门厅玻璃每月擦拭一次。
	6	天台、屋顶	屋顶每半年清扫一次，有天台、内天井的每周清扫一次。
	7	垃圾收集	居民自行投放至小区集中投放点。
	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，操作板处无污迹无灰尘。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫二次，保持地面、绿地清洁；明沟每周清扫一次。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每半月擦抹一次，表面无污迹。
	11	垃圾厢(房)	每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢(房)及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置。
	12	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次(6、7、8月每月喷洒一次)，每半年灭鼠一次。

级别	序号	内容	服务标准
三级	1	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，隔日拖洗一次，地面清洁。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次，保持基本无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹一次，外表基本无灰尘、无污渍。
	4	天花板、公共灯具	每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
	5	门、窗等玻璃	每月擦拭一次，其中门厅玻璃每月二次，目视明亮无污迹。
	6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	7	垃圾收集	高层按幢设置垃圾收集点，多层按物业管理需要配置收集点，收集点每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。
	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，保持目视干净无污迹。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫二次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每周清扫二次，明沟无杂物、无积水。
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦抹一次，表面无污迹。
	11	垃圾厢(房)	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢(房)每日冲洗二次，垃圾厢(房)及其周围基本整洁、无污迹、无积水、无明显异味，灭害措施完善。

	12	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	13	消毒灭害	每季对窞井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。
级别	序号	内容	服务标准
四级	1	地面和墙面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，地面每日拖洗一次以上；大堂、门厅花岗石、大理石每季保养一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	隔日擦抹一次，保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹二次，目视无灰尘、无污渍。
	4	天花板、公共灯具	每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。
	5	门、窗等玻璃	每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。
	6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹。
	9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过二小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。

	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦抹二次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每半月擦抹、除尘一次）。
	11	水景	每周二次打捞漂浮杂物，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他处理，保持水体无异味。
	12	垃圾厢房	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗二次以上，垃圾厢（房）整体清洁、无异味，灭害措施完善。
	13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。
级别	序号	内容	服务标准
五级	1	地面和墙面	地面每日循环清扫、拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦抹一次，保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	隔日擦抹一次，表面干净、无灰尘、无污渍。
	4	天花板、公共灯具	每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。
	5	门、窗等玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹。

6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日早晚定时清理二次；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
8	电梯轿厢	每日循环保洁（如有地毯每日换洗一次）；操作板每日消毒一次；每半月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹。
9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时；明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。
10	公共灯具、宣传栏、小品等	每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部分每半月擦抹、除尘一次）。
11	水景	打捞漂杂物，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。
12	垃圾厢房	有先进的垃圾处理方式（如分类收集垃圾、压缩垃圾、生物分解有机垃圾等），对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。
13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹。
14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。

三、公共区域秩序维护服务

级别	序号	内容	服务标准
一级	1	人员要求	(1) 专职保安人员，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备，配备对讲装置或必要的防护器械。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。
	2	门岗	(1) 小区主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放并有专人看管，有详细交接班记录。
			(2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。
	3	巡逻岗	(1) 每天不定时在小区内巡逻。
			(2) 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	4	车辆管理	(1) 设置简易的交通标志。

			<p>(2) 地面有停车点，车辆停放有序（非机动车）。支持和配合新能源小客车在自有车位或租赁期一年以上的租赁车位安装自有充电设施。</p> <p>(3) 收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。</p>
级别	序号	内容	服务标准
二级	1	人员要求	(1) 专职保安人员，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备，配备对讲装置或必要的防护器械。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。
	2	门岗	(1) 小区主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放并有专人看管，有详细交接班记录。
			(2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。

	3	巡逻岗	(1) 白天巡逻次数不少于四次，夜间重点部位巡逻二次，并有巡逻记录。
			(2) 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。
	4	车辆管理	(1) 地面、墙面设置简易的交通标志。
			(2) 车辆按规定有序停放，对乱停车辆进行引导或搬迁。支持和配合新能源小客车在自有车位或租赁期一年以上的租赁车位安装自有充电设施。
			(3) 收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。
级别	序号	内容	服务标准
三级	1	人员要求	(1) 专职保安人员中 55 周岁以下的人员占总数的 60% 以上，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备，配备对讲装置或必要的防护器械。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

	2	门岗	(1) 小区出入口 24 小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录。
			(2) 封闭管理小区对外来人员或送货人员进行记录，阻止未经许可的外来人员进入小区。
			(3) 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。
	3	巡逻岗	(1) 白天每二小时巡逻一次，夜间每三小时巡逻一次，重点部位有明确的巡逻要求，并有巡逻记录。
			(2) 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告管理处和相关部门。
	4	技防设施和救助	(1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。
		(监控岗)	(2) 监控中心收到报警信号后，保安人员应按规定及时赶到现场进行处理，同时应接受用户救助的要求，解答用户的询问。
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立醒目指示牌，车辆基本停放在规定的范围内，车位划线清晰，地面铺设新型环保材料。
			(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。支持和配合新能源小客车在自有车位或租赁期一年以上的租赁车位安装自有充电设施。
			(3) 收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。
级别	序号	内容	服务标准
四级	1	人员要求	(1) 专职保安人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40% 以上，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能熟练使用小区内配置的各类消防、物防、技防器械和设备，配备对讲装置或必要的防护器械。

		(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。	
		(4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。	
	2	门岗	(1) 各出入口 24 小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00 立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
			(2) 外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。
			(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。
	3	巡逻岗	(1) 保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。有巡更记录。
			(2) 接到火警、警情后十分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。
			(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，十分钟内赶到现场，采取相应措施。
	4	技防设施和救助	(1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等 4 项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。
		(监控岗)	(2) 控制中心接到报警信号后，保安人员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。

	5	车辆管理	<p>(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立醒目指示牌和地标，车位划线清晰，地面铺设新型环保材料，进出车辆自动识别，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序，吊顶整洁，灯光明亮。</p> <p>(2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。</p> <p>(3) 有小区停车位充电设施规划设计，预留充电设施安装位置和用电容量。支持和配合新能源小客车在自有车位或租赁期一年以上的租赁车位安装自有充电设施。</p>
级别	序号	内容	服务标准
五级	1	人员要求	(1) 专职保安人员，以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数 60%以上，身体健康，定期接受培训，工作认真负责。
			(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。
			(3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或各类灾害事故时，及时向公安部门和相关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。
			(4) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。
	2	门岗	(1) 各出入口 24 小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00 立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
			(2) 对外来人员进入小区，通过联系住户，决定是否放行。
(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。			
3	巡逻岗	(1) 保安人员按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过二分钟，有巡更记录。	

		(2) 接到火警、警情后五分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。
		(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。
4	技防设施和救助	(1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户（100%安装）报警（对讲功能）、门锁智能卡等五项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。
	(监控岗)	(2) 监控中心接到报警信号后，保安人员三分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。 (3) 小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于1次的应急预案演习。
5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。
		(2) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。
		(3) 收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，进出车辆自动识别，车库内配置录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立醒目指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，吊顶整洁，灯光明亮，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。
		(4) 有小区停车位充电设施规划设计，预留充电设施安装位置和用电容量。支持和配合新能源小客车在自有车位或租赁期一年以上的租赁车位安装自有充电设施。

四、绿化日常养护服务

级别	基本条件	内容	要素	养护要求(植物)
一级	1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在80%以上。	草坪	修剪	年普修二遍以上。
			清杂草	每年除草三遍以上，控制杂草孳生。
			灌、排水	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。
			病虫害防治	控制大面积病虫害发生。
	2、乔、灌、草等保存率90%以上。	树木	修剪	乔、灌木每年适时修剪一次；篱、球年修剪二遍以上；地被、攀援植物每年修剪、整理一次以上。
			中耕除草、松土	年中耕除草不少于三遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。
			病虫害防治	有针对性及时灭治，年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。
		扶正加固	发生倒伏及时扶正、抢救。	
二级	1、以绿为主，植物造景。绿地内植物覆盖率80%以上，绿地基本无裸露。	草坪	修剪	年普修三遍以上，切边整理一次以上。
			清杂草	年普除杂草四遍以上，杂草面积不大于8%。
			灌、排水	干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。
			病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
	2、绿地保	树木	修剪	乔、灌木按规范修剪每年二遍以上；篱、球每年修剪三次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理不少于二次。

	存率 100%，乔、灌、草等保存率 95%以上，大乔木保存率 98%以上。绿地设施基本完好。		中耕除草、松土	每年中耕除草四次以上。
			施肥	每年普施基肥一遍。
			病虫害防治	有针对性及时灭治，每年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。
			扶正加固	发生倒伏及时扶正、加固。
级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
三级	1、利用植物、山石、水体等设置景点。	草坪	修剪	每年普修四遍以上，草面基本平整。
	2、绿地内植物覆盖率 80%以上，且群落、层次明显，并有花卉布置。		清杂草	每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于 6%。
			灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
			施肥	每年普施有机肥一遍。
		病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。	
3、绿地保存率 100%	树木	修剪	乔、灌木修剪每年二遍以上，无二级枯枝；蒿、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。	

	(包括经过规定手续变更)。乔、灌、草等保存率95%以上,大乔木保存率98%以上。绿地设施及硬质景观保持长年基本完好。		中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上,土壤基本疏松。
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥;每年普施基肥一遍,部分花灌木增施追肥一次。
			病虫害防治	有针对性及时灭治,主要病虫害发生低于10%。
			扶正加固	有倒伏倾向,及时扶正、加固。
			其它	乔灌木生长良好,树冠完整;花灌木基本开花;球、篱、地被生长正常,缺枝、空档不明显。
		花坛花境	布置	一年中有一次以上花卉布置。
			灌、排水	保持有效供水,无积水。
			补种	缺枝倒伏不超过十处。
			修剪、施肥	保持花卉生长良好。
			病虫害防治	及时做好病虫害防治。
		级别	基本条件	内容
四级	1、绿地总体布局合	草坪	修剪	草坪保持平整,草高不超过8cm。
			清杂草	每年清除杂草七遍以上,杂草面积不大于5%。

	理, 满足居住环境的需要, 集中绿地率 10% 以上。		灌、排水	常年保证有效供水, 有低洼及时整平, 基本无积水。
	2、利用植物、山石、水景等设置景点, 且与环境协调。		施肥	按肥力、草种、生长情况及时施肥, 每年二遍以上。
			病虫害防治	及时做好病虫害防治。
			其它	草地生长正常, 斑秃黄萎低于 5%。
	3、乔、灌、地被、草配植合理, 层次较丰富, 景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的 0.5% 以上。	树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上, 基本做到无枯枝、萌蘖枝; 蒿、球、造型植物及时修剪, 每年不少于五遍, 做到枝叶紧密、圆整、无脱节; 地被、攀援植物修剪及时, 每年不少于三次, 基本无枯枝。
			中耕除草、松土	适时中耕除草, 做到基本无杂草, 土壤疏松。
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥, 每年普施基肥不少于一遍, 花灌木增施追肥一遍。
			病虫害防治	防治结合、及时灭治, 主要病虫害发生低于 5%。
			扶正加固	树木基本无倾斜。
			其它	乔灌木生长良好, 树冠完整; 花灌木按时开花结果; 球、篱、地被生长良好, 无缺枝、空档。
	4、绿地保存率 100%, 乔、灌、草等保存率	花坛花境	布置	一年中有两次以上花卉布置, 三季有花。
			灌、排水	保持有效供水, 无积水。
			补种	缺枝倒伏不超过五处。

	98%以上。 绿地设施、 硬质景观 保持完好。		修剪、施 肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。
			病虫害防 治	适时做好病虫害防治。
级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
五级	1、绿地总 体布局均 衡，生态、 景观效应 显著，集中 绿地率 20% 以上。	草坪	修剪	草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过 6cm。
			清杂草	及时清除杂草，做到基本无杂草。
			灌、排水	常年保持有效供水，草地充分生长，有覆沙调整，地形平整、流畅。
	施肥		按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥二到三遍。	
	病虫害防 治		预防为主、综合治理，严格控制病虫害。	
	其它		绿草如茵，斑秃黄萎低于 5%。	
	3、乔、灌、 地被、草配 植科学，层 次丰富、季 相分明。集		树木	修剪
中耕除 草、松土	常年土壤疏松通透，无杂草。			

中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积1%以上；植物品种多样（1万平方米以上绿地不少于80种，2万平方米以上绿地不少于100种）。		施肥	按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于一遍，花灌木增追施复合肥二遍，满足植物生长需要。
		病虫害防治	预防为主、生态治理，各类病虫害发生低于5%。
		扶正、加固	树木基本无倾斜。
		其它	乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。
4、绿地保存率100%。乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施及硬质景观保持常年完好。	花坛花境	布置	每年中有四次以上花卉布置，四季有花。
		灌、排水	保持有效供水，无积水。
		补种	缺枝倒伏及时补种。
		修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次，盛花期追肥适量。
		病虫害防治	适时做好病虫害防治。

五、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务

级别	序号	内容	服务标准
一级	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、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) 小区组团及幢、单元（门）、户门标识明显，有缺损及时更换或修补。
			(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备，监督安装使用方遵守相关规定，有脱落迹象时及时加固。
			(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止，拒不纠正的，报告有关部门。
			(5) 共用部位的维修、更新、改造，质保期内的通知建设单位，超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。
	2	维修养护	(1) 楼梯扶手、门窗定期巡查，楼内公共部位配件、门窗玻璃正常，单元门的维修按相关规定执行。
			(2) 楼内地面、墙面、顶棚定期巡查，零星破损及时修缮。
			(3) 道路、场地、停车场每月巡查1次，发现损坏按规定修复。
			(4) 安全标识，定期巡查，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。
			(5) 围墙、围栏定期巡查，发现损坏按规定维修。
			(6) 每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。
			(7) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在24小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在24小时内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在街道办事处或社区报告。
	3	装饰装修管理	业主或使用人装饰装修期间每周巡查1次现场，发现业主或物业使用人违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主委员会，并在物业管理区域内公示。
4	设备管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设置重点设施设备标识。	
		(2) 建立共用设施设备档案，重点设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。	

			(3) 实行预防性周期维修养护。
			(4) 对重点设备突发故障有应急预案, 进行抢修, 尽快恢复运行。
	5	供配电	1、设备运行状况应每 24 小时检查 1 次, 对主要运行参数进行检查、记录; 具备无人值守条件的配电室每日检查 2 次, 用电高峰时期适当增加巡视次数; 其他低压配电室每月巡查 1 次; 2、高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次。
	6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯完好率不低于 95%; 接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。 (2) 按时开启, 满足使用要求。 (3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次。
	7	给排水	(1) 泵房通风良好, 无杂物存放。泵房设备运行情况每周检查 1 次; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每季度 1 次。 (2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次, 保证正常供水。 (3) 公共污水管道每年检查 1 次, 视情况进行清理、疏通。 (4) 雨水管道、化粪池等部位每年检查 1 次, 视情况进行清理、疏通。 (5) 污水提升泵保证正常运行。 (6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 24 小时运转正常, 设备出现故障, 及时修复。 (2) 门禁系统工作正常; 不需要更换配件的一般性故障及时修复。 (3) 监控控制系统每月表面清洁 1 次。 (4) 对讲门口机每月表面清洁 1 次。 (5) 电子围栏等探测器每年检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等。 (6) 图像采集设备每月检查 1 次画面、录像功能, 显示时间准确无误; 每月表面清洁 1 次。 (7) 巡更点每半年检查 1 次外观, 每半年表面清洁 1 次, 每日存储巡更记录。 (8) 制订安全监控系统重大故障应急预案, 保证故障状态下安全管理可控。
级别	序号	内容	服务标准
二级	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、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) 小区平面分布图, 组团及幢、单元(门)、户门标识明显, 有缺损及时更换或修补。

		(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备, 监督安装使用方遵守相关规定, 有脱落迹象时及时加固。
		(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止, 拒不纠正的, 报告有关部门。
		(5) 共用部位的维修、更新、改造, 质保期内的通知建设单位, 超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。
2	维修养护	(1) 楼梯扶手、门窗每月巡查1次, 楼内公共部位配件、门窗玻璃正常, 单元门的维修按相关规定执行。
		(2) 楼内地面、墙面、顶棚每月巡查1次, 零星破损及时修缮。
		(3) 道路、场地、停车场每2周巡查1次, 发现损坏按规定修复。
		(4) 安全标识, 每天巡查1次, 危及人身安全隐患处设置明显标识, 发现损坏及时修补。
		(5) 围墙、围栏每月巡查1次, 发现损坏按规定维修。
		(6) 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。
		(7) 每年1次观测房屋结构, 发现特殊情况及时上报, 必要时请专业单位进行检测评定。
		(8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在24小时内组织修复; 需要动用维修资金的, 应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划, 并在24小时内向业主委员会提出书面申请, 根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。
3	装饰装修管理	业主或使用人装饰装修期间每周巡查1次现场, 发现业主或物业使用人违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 应及时劝阻或制止; 拒不改正的, 报告相关行政主管部门及业主委员会, 并在物业管理区域内公示。
4	设备管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确, 设置重点设施设备标识。
		(2) 建立共用设施设备档案, 重点设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
		(3) 实行预防性周期维修养护。
		(4) 对重点设备突发故障有应急预案, 进行抢修, 尽快恢复运行。
5	供配电	1、设备运行状况应每24小时检查1次, 对主要运行参数进行检查、记录; 具备无人值守条件的配电室每日检查2次, 用电高峰时期适当增加巡视次数; 其他低压配电室每月巡查1次;
		2、高低压配电柜、变压器应每年检修除尘1次。
6	公共	(1) 路灯、楼道灯完好率不低于95%; 接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。

		照明	(2) 按时开启, 满足使用要求。
			(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次。
	7	给排水	(1) 泵房通风良好, 无杂物存放。泵房设备运行情况每周检查 1 次; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每季度 1 次。
			(2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次, 保证正常供水。
			(3) 公共污水管道每半年检查 1 次, 视情况进行清理、疏通;
			(4) 雨水管道、化粪池等部位每半年检查 1 次, 视情况进行清理、疏通;
			(5) 污水提升泵保证正常运行。
			(6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 24 小时运转正常; 按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养; 设备出现故障, 及时修复。
			(2) 保证保证系统工作正常; 不需要更换配件的一般性故障 24 小时内修复。
			(3) 监控控制系统主机每月表面清洁 2 次。
			(4) 对讲门口机每月表面清洁 2 次。
			(5) 电子围栏等探测器每半年检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等。
			(6) 图像采集设备每月检查 1 次画面、录像功能, 显示时间准确无误; 每月表面清洁 1 次。
(7) 巡更点每季度检查 1 次外观, 每季度表面清洁 1 次, 每日存储巡更记录。			
(8) 制订安全监控系统重大故障应急预案, 保证故障状态下安全管理可控。			
级别	序号	内容	服务标准
三级	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、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) 小区主出入口设有平面分布图, 主要路口设有路标, 组团及幢、单元(门)、户门标识明显, 保持齐全、规范美观, 有缺损及时更换或修补。
			(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备, 监督安装使用方遵守相关规定, 保持外观完好, 有脱落迹象时及时加固。
(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止, 拒不纠正的, 报告有关部门。			
(5) 共用部位的维修、更新、改造, 质保期内的通知建设单位, 超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。			
	2	维修	(1) 楼梯扶手、门窗每 3 周巡查 1 次, 保持楼内公共部位配件、门窗玻璃齐全, 单元门的维修按相关规定执行。

	养护	(2) 楼内地面、墙面、顶棚每3周巡查1次，零星破损及时修缮。
		(3) 道路、场地、停车场每周巡查1次，保持平整通畅，设置必要的交通标志，发现损坏按规定修复。
		(4) 安全标识，每天巡查1次，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。
		(5) 围墙、围栏每月巡查1次，保持完好，发现损坏按规定维修。
		(6) 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。
		(7) 每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。
		(8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在24小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在24小时内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。
3	装饰装修管理	(1) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的书面形式报告有关部门，已成立业委会的，通知业主委员会。
		(2) 装饰装修期间两日巡查1次现场。
		(3) 装饰装修结束后进行检查后，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。
4	设备管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设备间和设备有统一标识，清楚齐全。对设施设备的运行、维护进行管理。
		(2) 共用设施设备档案健全完善，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
		(3) 实行预防性周期维修养护，按年、季、月制定维修保养计划，做到设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵。
		(4) 对重点设备突发故障有应急预案，30分钟到达现场进行抢修，及时恢复运行。
5	供配电	(1) 总配电室专人值守，设备运行状况应每天检查1次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每6小时检查1次，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室每2周巡查1次；
		(2) 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘1次，按要求对高低压供配电设备、绝缘工具进行测试；
		(3) 配电室安全标志和安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止蛇、鼠等小动物进入；无易燃、易爆、危险品及杂物存放，环境整洁
6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯具完成好率不低于95%，接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。
		(2) 保持公共照明灯具清洁，按时开启，满足使用要求。

			(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次, 控制柜工作正常, 无损坏组件。
	7	给排水	(1) 泵房环境整洁, 通风良好, 无杂物存放, 能有效防蛇、鼠等小动物进入; 泵房设备运行情况每日检查 1 次; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每月 1 次。 (2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次, 保证正常供水; 水泵润滑点注油每月 1 次, 水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。 (3) 公共污水管道每季度检查 1 次, 视情况进行清理、疏通; (4) 雨水管道、化粪池等部位每季度检查 1 次, 视情况进行清理、疏通; (5) 污水提升泵每半年启动 1 次、每年养护 1 次; (6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 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; 按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养; 设备出现故障, 及时修复。监控控制系统每日表面清洁 1 次; 每季度内部除尘 1 次。 (2) 保证门禁系统工作正常; 不需要更换配件的一般性故障 12 小时内修复。 (3) 监控控制系统每周表面清洁 1 次; 每季度内部除尘 1 次。 (4) 对讲门口机每周表面清洁 1 次。 (5) 电子围栏等探测器每季度检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等。 (6) 图像采集设备每月检查 2 次画面、录像功能, 显示时间准确无误; 每 2 周表面清洁 1 次。 (7) 巡更点每月检查 1 次外观, 每月表面清洁 1 次, 每日存储巡更记录。 (8) 制订安全监控系统重大故障应急预案, 保证故障状态下安全管理可控。
级别	序号	内容	服务标准
四级	1	房屋管理	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、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) 小区主出入口设有平面分布图, 主要路口设有路标, 组团及幢、单元(门)、户门标识明显, 保持完好齐全、规范美观, 有缺损及时更换或修补。 (3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备, 监督安装使用方遵守相关规定, 保持美观完好, 整齐有序, 字迹画面出现缺损及时修补, 有脱落迹象时及时加固。 (4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止, 拒不纠正的, 报告有关部门。

		<p>(5) 空调室外机安装位置统一，有条件的冷凝水集中排放。</p> <p>(6) 共用部位的维修、更新、改造，质保期内的通知建设单位，超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。</p>
2	维修养护	<p>(1) 楼梯扶手、门窗每2周巡查1次，保持楼内公共部位配件、门窗玻璃齐全，开闭灵活。</p> <p>(2) 楼内地面、墙面、顶棚每2周巡查1次，零星破损及时修缮。</p> <p>(3) 道路、场地、停车场每3天巡查1次，保持平整通畅，交通标志完好，发现损坏按规定修复。</p> <p>(4) 安全标识，每天巡查1次，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。</p> <p>(5) 围墙、围栏每2周巡查1次，保持完好，发现损坏按规定维修。</p> <p>(6) 定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。</p> <p>(7) 每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。</p> <p>(8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在24小时内组织修复；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在24小时内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。</p>
3	装饰装修管理	<p>(1) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的书面形式报告有关部门，已成立业委会的，通知业主委员会。</p> <p>(2) 装饰装修期间两日巡查1次现场。</p> <p>(3) 装饰装修结束后进行检查后，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。</p>
4	设备管理	<p>(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确，设备间和设备有统一标识，清楚齐全。运用信息化手段对设施设备的运行、维护进行管理。</p> <p>(2) 共用设施设备档案健全完善，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。</p> <p>(3) 实行预防性周期维修养护，按年、季、月制定维修保养计划，做到设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵。</p> <p>(4) 对重点设备突发故障有应急预案，20分钟到达现场进行抢修，及时恢复运行。</p>
5	供配电	<p>(1) 总配电室专人值守，设备运行状况应每8小时检查1次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每4小时检查1次，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室每2周巡查1次；</p> <p>(2) 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘1次，按要求对高低压供配电设备、绝缘工具进行测试；</p>

			(3) 配电室安全标志和安全防护用品齐全, 通风照明良好, 能有效防止蛇、鼠等小动物进入; 无易燃、易爆、危险品及杂物存放, 环境整洁。
	6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯具完成好率不低于 96%, 接到业主或使用人报修后白天 4 小时内修复, 夜间一个工作日内修复。 (2) 保持公共照明灯具清洁, 按时开启, 满足使用要求。 (3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次, 控制柜工作正常, 无损坏组件; 灯具无损坏、无变形、无锈蚀。
	7	给排水	(1) 泵房环境整洁, 通风良好, 无杂物存放, 能有效防蛇、鼠等小动物进入; 泵房设备运行情况每日检查 4 次; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次。 (2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次, 保证正常供水; 水泵润滑点注油每月 1 次, 水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。 (3) 公共污水管道每 2 月检查 1 次, 视情况进行清理、疏通; (4) 雨水管道、化粪池等部位每 2 月检查 1 次, 视情况进行清理、疏通; (5) 污水提升泵每半年启动 1 次、养护 1 次; (6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
	8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 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; 按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养; 设备出现故障, 及时修复。监控控制系统每日表面清洁 1 次; 每季度内部除尘 1 次。 (2) 保证门禁系统工作正常; 不需要更换配件的一般性故障 8 小时内修复。 (3) 监控控制系统每周表面清洁 2 次; 每季度内部除尘 1 次。 (4) 对讲门口机每周表面清洁 2 次; 每年内部除尘 1 次。 (5) 电子围栏等探测器每 2 月检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等; 每半年表面清洁 1 次。 (6) 图像采集设备: 每周检查 1 次画面、录像功能, 显示时间准确无误; 每 2 周表面清洁 1 次。 (7) 电子巡更保持巡更时间、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; 巡更点每周检查 1 次外观, 每 2 周表面清洁 1 次, 每日存储巡更记录。 (8) 制订安全监控系统重大故障应急预案, 保证故障状态下安全管理可控
级别	序号	内容	服务标准
五级	1	房屋	(1) 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、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	管理	(2) 小区主出入口设有平面分布图, 主要路口设有路标, 组团及幢、单元(门)、户门标识明显, 保持完好齐全、规范美观, 有缺损及时更换或修补。
		(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯等设施设备, 监督安装使用方遵守相关规定, 保持美观完好, 整齐有序, 字迹画面出现缺损及时修补, 有脱落迹象时及时加固。
		(4) 对私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时制止, 拒不纠正的, 报告有关部门。
		(5) 空调室外机安装位置统一, 有条件的冷凝水集中排放。
		(6) 共用部位的维修、更新、改造, 质保期内的通知建设单位, 超出质保期按相关政策法规及时通知业主委员会申请住宅专项维修资金。
	维修养护	(1) 楼梯扶手、门窗每周巡查1次, 保持楼内公共部位配件、门窗玻璃完好, 开闭灵活。
		(2) 楼内地面、墙面、顶棚每周巡查1次, 零星破损及时修缮。
		(3) 道路、场地、停车场每天巡查1次, 保持平整通畅, 交通标志齐全完好, 发现损坏按规定修复。
		(4) 安全标识, 每天巡查1次, 危及人身安全隐患处设置明显标识, 发现损坏及时修补。
		(5) 围墙、围栏每周巡查1次, 保持完好, 发现损坏按规定维修。
		(6) 巡查、制止楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。
		(7) 每年1次观测房屋结构, 发现特殊情况及时上报, 必要时请专业单位进行检测评定。
		(8) 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。属于物业服务费用中支出的维修项目应在24小时内组织修复; 需要动用维修资金的, 应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划, 并在24小时内向业主委员会提出书面申请, 根据业主大会的决定组织维修。未成立业主委员会的向项目所在地街道办事处或社区报告。
3	装饰装修管理	(1) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度, 对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为, 要求责任人停止侵害、恢复原状, 对拒不改正的书面形式报告有关部门, 已成立业委会的, 通知业主委员会。
		(2) 装饰装修期间每日巡查1次现场。
		(3) 装饰装修结束后进行检查后, 对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。
4	设备管理	(1) 共用设施设备运行养护工作标准及岗位责任制明确, 设备间和设备有统一标识, 清楚齐全。运用信息化手段对设施设备的运行、维护进行管理。
		(2) 共用设施设备档案健全完善, 设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

		(3) 实行预防性周期维修保养, 按年、季、月制定维修保养计划, 做到设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵。
		(4) 对重点设备突发故障有应急预案, 15 分钟到达现场进行抢修, 及时恢复运行。
5	供配电	(1) 总配电室专人值守, 设备运行状况应每 4 小时检查 1 次, 对主要运行参数进行检查、记录; 具备无人值守条件的配电室每 2 小时检查 1 次, 用电高峰时期适当增加巡视次数; 其他低压配电室每周巡查 1 次;
		(2) 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次, 按要求对高低压供配电设备、绝缘工具进行测试;
		(3) 配电室安全标志和安全防护用品齐全, 通风照明良好, 能有效防止蛇、鼠等小动物进入; 无易燃、易爆、危险品及杂物存放, 环境整洁。
6	公共照明	(1) 路灯、楼道灯具完成好率不低于 98%, 接到业主或使用人报修后白天 2 小时内修复, 夜间一个工作日内修复。
		(2) 保持公共照明灯具清洁, 按时开启, 满足使用要求。
		(3) 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次, 控制柜工作正常, 无损坏组件; 灯具无损坏、无变形、无锈蚀。
7	给排水	(1) 泵房环境整洁, 通风良好, 无杂物存放, 能有效防蛇、鼠等小动物进入; 泵房设备运行情况每日检查 4 次; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次。
		(2) 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次, 保证正常供水; 水泵润滑点注油每月 1 次, 水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。
		(3) 公共污水管道每月检查 1 次, 视情况进行清理、疏通;
		(4) 雨水管道、化粪池等部位每月检查 1 次, 视情况进行清理、疏通;
		(5) 污水提升泵每季度启动 1 次、养护 1 次;
		(6) 雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通。
8	安全防范措施	(1) 监控系统设施设备应 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; 按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养; 设备出现故障, 及时修复。监控控制系统每日表面清洁 1 次; 每季度内部除尘 1 次。
		(2) 保证门禁系统工作正常; 不需要更换配件的一般性故障 4 小时内修复。
		(3) 监控控制系统每日表面清洁 1 次; 每季度内部除尘 1 次。
		(4) 对讲门口机每日表面清洁 1 次; 每半年内部除尘 1 次。
		(5) 电子围栏等探测器每月检查 1 次固定状况、探测范围、防水状况等; 每季度表面清洁 1 次。
		(6) 图像采集设备每周检查 2 次画面、录像功能, 显示时间准确无误; 每周表面清洁 1 次。

			(7) 电子巡更保持巡更时间、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；巡更点每日检查1次外观，每周表面清洁1次，每日存储巡更记录。
			(8) 制订安全监控系统重大故障应急预案，保证故障状态下安全管理可控。
级别	序号	内容	服务标准
1-5级	1	电梯	(1) 委托有资质的专业电梯维保单位按质监部门要求定期进行保养，每年进行安全检测，并在电梯轿厢内显著位置张贴《年检合格证》。
			(2) 建立健全完善的电梯档案资料（购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检资料等）。
			(3) 建立完善的电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、突发事件应急预案等管理规定。发生电梯故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复。发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在15分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助。
			(4) 根据相关规定和拥有电梯数量，设置相应人数的电梯安全管理员岗位。电梯安全管理员必须按规定持证上岗。
			(5) 有显著的乘梯须知、警示、提示标志。呼梯按钮、层门、轿厢门、轿厢、电梯照明、通风、对讲电话、摄像镜头等设施完好，功能正常。
			(6) 电梯全天运行，监控室对讲电话24小时有人值守。
			(7) 每年至少1次电梯运行突发事件应急处理演练。
	2	二次供水	(1) 二次供水管网、供水设备设施24小时运行，保证供水压力正常。
			(2) 二次供水设施设备由符合规定的专人负责管理维护，每天巡视2次以上，并做好相关记录。
			(3) 对二次供水加压设备运行实行预防性周期维修保养，设备无积尘、无锈蚀、无持续跑冒滴漏、无失灵，按时通风、除湿，维修保养有计划、有记录。
			(4) 制订停水应急方案，二次供水加压设备突发故障及时进行抢修。
			(5) 每半年对蓄水设施进行一次清洗消毒，每年对二次供水水质进行一次检测化验。
			(6) 对生活水箱、水池进行必要的安全防护。
			(7) 对供水管道进行保温包覆，避免夏、秋季产生冷凝水。
(8) 操作人员持证上岗。			

	3	避雷系统	按照国家有关规定，委托具有避雷装置检测资质的机构对住宅区域内的防雷装置进行定期检测，确保完好有效。
	4	水景系统	(1) 每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复，保证其正常运行。 (2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常。
1-2 级		消防系统	(1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。
			(2) 消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好。
			(3) 每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油等，保持消防器材能随时有效使用。
			(4) 按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
			(5) 委托具有消防设施维护保养检测资质的机构对住宅区域内的消防设设施进行定期检测，确保完好有效。
3-5 级	5	消防系统	(1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。
			(2) 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。
			(3) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。
			(4) 每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。
			(5) 每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。
			(6) 每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
			(7) 委托具有消防设施维护保养检测资质的机构对住宅区域内的消防设设施进行定期检测，确保完好有效。
			(8) 消防控制室实行 24 小时专人值班制度，每班不少于 2 人。

附件 4:

永州市普通商品住宅前期物业服务收费备案表

XX 发改价费备〔 〕 号

物业服务企业名称（盖章）：

日期：

项目基本情况	项目名称		投入使用时间					
	项目详细地址							
	项目建设单位							
	项目占地总面积		建筑占地面积		容积率		绿地率	
	总建筑面积		住宅建筑面积		非住宅建筑面积		物业用房面积	
	配建地下车位面积				其他			
物业服务基本情况	统一社会信用代码			经营范围				
	企业法人代表	电话	办公	项目负责人	电话	办公		
			手机			手机		
	项目获取方式	<input type="checkbox"/> 招投标 <input type="checkbox"/> 协议			合同期限			
	服务等级	<input type="checkbox"/> 五级 <input type="checkbox"/> 四级 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 一级以下						
	项目人员总数							
	其中	管理人员	秩序维护人员	工程维修人员	客户服务人员	保洁人员	绿化人员	其他
收费标准	电梯房		多层无电梯房		装修服务费			
	装修垃圾清运费			已购车位物业服务费				
物业行政主管部门意见	主办科（股）室意见：			价格主管部门意见	主办科（股）室意见：			
	年 月 日				年 月 日			
	分管领导意见：				分管领导意见：			
	单位（盖章）： 年 月 日				单位（盖章）： 年 月 日			

注：此表一式四份，发改、住建、市场监管部门，物业服务企业各存一份。