

宿州市发展和改革委员会(物价局)文件 宿州市房地产管理局

宿发改价格〔2018〕183号

宿州市发展改革委（物价局）宿州市房管局 关于印发《宿州市物业服务收费管理 实施细则》的通知

各县区发改委、物价局，各县房管局，埇桥区、灵璧县住建局，宿州经济开发区房管分局，宿马现代产业园区房管分局，高新区房管分局，市直各有关单位、各物业服务企业：

为规范物业服务收费行为，保障业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》、《安徽省物业管理条例》、《宿州市住宅小区管理办法》等法律、法规及有关规定，结合我市实际，修订了《宿州市物业服务收费管理实施细则》，现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：宿州市物业服务收费管理实施细则

宿州市发展和改革委员会（物价局）



宿州市房地产管理局

2018年8月27日



宿州市物业服务收费管理实施细则

第一条 为进一步规范物业服务收费行为，维护业主、物业服务人和物业服务企业的合法权益，促进我市物业服务行业的持续健康发展，根据《中华人民共和国价格法》、《安徽省物业管理条例》、《安徽省住宅区物业服务标准》、《安徽省物业服务收费管理办法》、《宿州市住宅小区管理办法》等法律法规及有关规定，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于本市行政区域内物业服务收费的监督管理。

第三条 本实施细则所称物业服务收费，是指物业服务企业接受业主委托，按照物业服务合同的约定，对建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序，向业主或者物业使用人收取的费用，主要包括物业公共服务费、车辆停放费、装饰装修垃圾清运费、特约服务费等。

第四条 市价格主管部门会同市房地产行政主管部门（以下简称物业主管部门），负责全市物业服务收费的监督管理。市价格主管部门会同物业主管部门负责制定宿州市普通住宅小区物业服务等级标准和宿州市普通住宅小区物业服务费指导收费标准。县、区人民政府价格主管部门会同同级物业主管部门负责本行政区域内物业服务的监督管理工作。

第五条 提倡建设单位、业主或业主大会通过市场竞争机制选择物业服务企业，鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争，促进物业服务收费通过市场竞争形成。

第六条 物业服务收费应当遵循合理、公开及费用与服务水平、服务质量相适应的原则，按照当地物业服务行业平均成本、法定税费和合理利润确定，由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。物业服务企业应当遵循国家的有关法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。业主应当按照物业服务合同约定交纳物业服务费用。

第七条 物业服务收费根据物业性质和服务内容等不同情况，分别实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的有：普通住宅小区前期物业公共服务费。保障性住房、房改房、老旧住宅小区的物业服务收费，应当充分考虑保障对象的经济承受能力。政府指导价实行最高限价管理，具体标准由县区人民政府制定。

实行市场调节价的有：非普通住宅小区包括公寓、别墅（含独栋、双拼、联排、叠加）的物业服务费和实行酬金制的住宅小区，已成立业主大会的普通住宅小区物业服务，以及前期物业中住宅小区停车服务费，装饰装修垃圾清运费，物业服务企业满足部分业主、使用人需要或接受委托开展的特约服务等收费实行市场调节价，由建设单位、业主委员会或业主与物业服务企业协商约定。

第八条 普通住宅小区前期物业服务费是指物业服务企业按照物业服务合同约定，提供的公共性物业基本服务，向业主或物业使用人收取的费用。

前期物业服务费根据物业服务等级、服务成本等因素实行分级定价。

市价格主管部门会同市物业主管部门制定我市《宿州市普通住宅小区物业服务等级标准》（附件一），根据本市物业服务平均成本、最低工资标准和居民消费价格指数变动等情况，制定我市相应等级的《宿州市普通住宅小区物业服务费指导收费标准》（附件二），并向社会公布。市价格主管部门会同市物业主管部门，每两年对物业服务等级的基准价和浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整。各县、区可根据市物业服务费指导收费标准制定具体基准价和浮动幅度，并向社会公布。

物业服务等级标准由委托单位与物业服务企业按照《宿州市普通住宅小区物业服务等级标准》规定进行约定，并在物业服务合同中明确。

第九条 业主大会成立前，由住宅开发建设单位按规定选聘物业服务企业的，为前期物业服务阶段。依法实行前期物业管理的新建物业，建设单位应当与物业服务企业签订书面的前期物业服务合同，约定服务等级，并对照相应服务等级的指导收费标准确定具体的物业服务收费标准，报价格主管部门、物业行政主管部门备案后实施。

前期物业服务合同作为房屋买卖合同的附件，经业主签字确认。

第十条 业主大会成立后，由业主大会决定续聘或重新选聘物业服务企业。物业服务等级及收费标准由业主大会或授权的业主委员会与物业服务企业在物业服务合同中约定执行。

第十一条 物业服务成本构成一般包括以下部分：

（一）服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

（二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

（三）物业管理区域清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用；

（四）物业服务企业办公费用；

（五）物业服务企业实施物业管理必备的固定资产折旧；

（六）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（七）经业主或者业主大会同意的其它费用。

原则上单列不低于 10%的物业公共服务费，专项用于物业共用部位共用设施设备维修养护，每年公布一次收支使用情况，接受业主监督。物业服务企业撤出后，应将结余部分移交业主委员会或其他接管单位。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，符合专项维修资金使用规定的，应当通过专项维修基金予以列支，不得计入物业服务成本。

第十二条 业主或业主大会与物业服务企业可以采取包干制或酬金制等形式约定物业服务费用。

包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈亏均由物业服务企业享有和承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，节余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第十三条 物业服务企业应当按照物业服务合同约定的方式向业主收取物业公共服务费，约定预收的，预收期限由双方协商确定，但不能超过物业服务期限。

第十四条 物业公共服务费按照不动产权证登记的建筑面积计算；尚未进行登记的，暂按房屋买卖合同记载的建筑面积计算。

第十五条 在房屋买卖合同约定的时间内，业主收到书面交付通知并办妥相关交付手续，作为交纳物业公共服务费的起始时间。业主收到书面交付通知后，在通知书载明的交付期限内无正当理由不办理相关交付手续的，视为交付。建设单位没有事先书面通知的，以业主实际办妥相关交付手续之日为准。

业主依法将住宅改变为经营性用房的，物业公共服务费按相应的经营性用房物业服务费标准收取。

物业发生转移或者灭失的，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用。

第十六条 物业服务区域内车辆停放收费标准，应当区别车位、车库的专有权益、管理服务成本等因素收取车位服务费和场地使用费。其中专有位（库），应交纳车位服务费；物业管理区域内，车位租用使用人应当交纳车位场地使用费

利用业主公共部位、场地用于停放车辆的，应当经业主大会同意，经营收益单独列账，财务账目定期审计和公示，收益归全体业主共有，按照业主大会或者其授权的业主委员会决定、物业服务合同约定使用。

依法配建的人防工程经人防部门同意，平时作为停车位使用的，应当向全体业主开放，不得将停车位出售或附赠。人防工程平时用作停车位收取的停车费、租金，应当保障该人防工程的正常维护管理和停车管理的必要支出。

第十七条 新建住宅小区的停车收费标准应在前期物业服务合同中约定；非新建小区及未成立业主大会的普通住宅小区停车收费继续按前期物业服务合同有关约定执行，合同到期的，如需调整停车收费标准，需经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半的业主同意。

车辆停放费包括车库、车位的公共设施设备运行能耗及维护、保洁、秩序维护、管理服务人员费用及法定税费等。物业服务企业不得向进入物业管理区域内执行公务及为业主或者物业使用人提供配送、维修、安装、邮寄服务的企业和相关人员及车辆收取费用。

第十八条 业主或物业使用人对其物业进行装饰装修产生的建筑垃圾，应当按照物业服务企业指定的地点堆放，并缴纳装饰装修垃圾清运费。物业服务企业应当告知房屋装饰装修的禁止行为和注意事项。装修垃圾清运费标准为市场调节价，由物业公司根据成本和市场情况与业主协商约定。

第十九条 物业服务企业因政策性因素或服务项目和内容等变化，导致服务成本发生较大变动时，如需调整前期物业服务收费标准，物业服务企业应在服务区域内的醒目位置就物业服务成本变动情况进行公示，并经过物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意，由物业服务企业与业主协商重新约定具体收费标准。

第二十条 执行政府指导价的物业服务收费实行服务价格登记证制度。物业服务企业在收费前，应当向价格行政主管部门申领《服务价格登记证》，亮证收费，收费时使用税务票据。

第二十一条 物业服务收费实行明码标价，物业服务企业应当按照国家和省有关规定将企业名称、收费对象、服务项目内容、服务等级标准、计费方式、计费起始时间、收费项目、收费标准、价格管理形式、收费依据、举报电话等在经营场所或服务地点醒目位置公布。物业服务企业每年（或财务年度）向业主、物业使用人公布利用业主共用、共有设施经营收益和支出情况，以及单列的物业公共服务费收支情况，接受监督。

实行酬金制的住宅小区，物业服务企业应当每年（或财务年度）向业主、物业使用人公布物业服务费用收支情况，接受监督。

第二十二条 住宅物业管理区域内的公共路灯、楼梯灯、人防工程、车库、电梯、二次供水用电、安全防范设施设备的用电，绿化用水用电、消防用水等的收费，应当执行居民用水用电价格标准。

第二十三条 物业服务区域内，共用电梯、公共照明、消防设施、景观水系、监控系统、单元电子门禁系统等共用设施设备运行费用（含维护、保养、检测、能耗等费用）和物业服务企业办公所用电费已列入物业公共服务费，不得再向业主分摊收取。

第二十四条 未移交给供水部门的二次供水，其增压水泵运行所需运行费用按照实际费用和物业服务合同约定的方式由全体业主分摊。物业服务企业定期向业主公示，接受监督。

第二十五条 非城市集中供暖（冷）单位，设有集中供暖系统的直收到户的集中供暖（冷）系统、中央空调的物业小区，按照“以收抵支、收支平衡”的原则，由物业服务企业提出收费方案，经业主大会同意后收取。业主委员会成立前，由开发建设单位与物业服务企业在前期物业服务合同中合理约定，并在销售物业时告知物业买受人。物业服务企业在供暖期结束后，应向业主公示收支情况。

第二十六条 物业服务区域内，供水、供电、供气、供热等专业经营单位应当按照最终用户的计量器具向其收取费用，不得转嫁户外管线或者其他设施的损耗和损失。

物业服务企业接受上述企业委托代收上述费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第二十七条 物业服务企业对人员、车辆实行出入证管理的，应当为业主或物业使用人免费配置出入证、卡、电子识别器等。因遗失、损坏需要补办的，可以适当收取制作成本费用。

第二十八条 物业服务企业须严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。物业服务企业违反规定以及物业服务合同，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主或者物业使用人有权拒绝缴纳。

物业服务企业应加强对物业服务的成本控制，积极采用现代信息技术开展物业服务。加强对业主的宣传，引导业主参与服务过程，切实降低成本，提高服务质量。

第二十九条 物业服务企业依约履行义务的，业主或者物业使用人应当按时交纳物业服务费，未按照物业服务合同约定交纳物业服务费用的，业主委员会、物业服务企业可督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可向人民法院起诉。

第三十条 各县区价格主管部门要会同物业主管部门，加强对物业服务企业的指导，引导和规范物业服务企业合理定价。适时采取约谈、告诫、公布经营成本等方式，督促物业服务企业规范价格行为，合理定价。

第三十一条 各县区价格主管部门和物业主管部门要加强对物业服务企业收费项目、收费标准和服务内容、服务质量的监督管理。物业服务企业违反价格法律、法规 and 规定，由价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》等法律法规予以处罚，切实维护业主和物业使用人合法权益，促进物业服务企业提高服务水平。

第三十二条 各级物业主管部门应当加强对物业服务企业的考核并建立第三方评价机制，对物业服务企业的服务不能达到相应等级的要重新定级；各级价格主管部门应依据考核评价结果和服务等级制定收费标准。

第三十三条 各县、区价格主管部门和物业主管部门，可依据本实施细则，结合本地实际核定物业服务收费具体标准。

第三十四条 本实施细则由市价格主管部门和市物业主管部门负责解释。

第三十五条 本实施细则自 2018 年 9 月 1 日起执行。宿州市物价局、宿州市房产局 2011 年印发的《宿州市普通住宅小区物业服务收费管理实施细则》（宿价业〔2011〕145 号）同时废止。

附件：1.宿州市普通住宅小区物业公共服务费指导收费标准
2.宿州市普通住宅小区物业服务等级标准

附件 1

宿州市普通住宅小区物业公共服务费 指导收费标准

定价形式：政府指导价

服务 等级	基准收费标准 (元/月·平方米)		备 注:
	无电梯	有电梯	
A 级	0.60	1.20	1、该指导收费标准为最高限价，可根据服务情况适当下浮； 2、按建筑面积或不动产权登记证面积收取。
B 级	0.50	1.10	
C 级	0.40	1.00	
D 级	0.30	0.90	

附件 2

宿州市城区普通住宅小区物业服务等级标准

A 级

序号	内容	服务要求
一	基本规定	1. 物业服务人员应佩戴统一标识, 宜统一着装, 服务主动、热情, 使用文明用语; 对业主(物业使用人) 保修、求助、咨询、投诉等应及时处理, 并记录存档。 2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格, 或取得国家和省认可的职业资质。 3. 物业服务专业操作人员应持证上岗; 物业管理人員应取得执业资格证书或专业技术职称。 4. 物业服务人员配置标准 (1) 房屋建筑面积≤ 10 万m^2 客服人员: 2 人; 保洁人员: 1 人/0.8 万m^2—1 万m^2; 秩序维护员: 3—4 人/门岗数, +1 人/0.8 万m^2—1 万m^2; 绿化人员: 1 人; 维修人员: 1 人/2 万m^2—2.5 万m^2, 至少配置 2 人。 (2) 房屋建筑面积> 10 万m^2以上 客服人员: 1 人/400 户—500 户; 保洁人员: 1 人/0.8 万m^2—1 万m^2; 秩序维护员: 3—4 人/门岗数, +1 人/1 万m^2—1.2 万m^2; 绿化人员: 1 人/1 万m^2—1.5 万m^2 (绿化面积); 维修人员: 1 人/2 万m^2—2.5 万m^2。 5. 有完善的物业管理方案, 建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法, 岗位职责、操作流程在服务场所明示。 6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业, 但不得将合同约定的全部事项委托给他人。 7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件(如: 火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等) 制定应急预案, 组织相关人员对应急预案进行培训, 每年组织不少于 1 次应急预案演练。 8. 建立物业管理档案(包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等), 设立档案资料室, 指定专人定期收集整理、归档保管档案资料, 对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。 9. 制定标识管理制度, 对房屋指示标识、设施设备(区域) 标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理, 建立台账, 定期维护, 及时更新。标志、标识、宣传牌完好率 90% 以上。
二	承接查验	1. 物业服务企业在承接物业项目时, 应按照法律法规及物业服务合同的约定, 对建设单位移交的资料进行清点和核查; 对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收, 形成书面检查记录, 并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。 2. 物业服务企业应在物业交接后 30 日内, 将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续, 并将备案情况书面告知业主。
三	客户服务	1. 住宅区内设置客服接待场所, 工作时间应有专人负责接待, 其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于 12 小时、节假日不低于 8 小时。接待场所应公示服务电话, 悬挂或张贴项目负责人照片, 公示物业服务内容、收费标准等有关信息。 2. 在住宅区显著位置设置宣传栏, 做好公益性宣传。涉及业主(物业使用人) 正常生活的重要服务事项, 应在主要出入口信息栏公告。 3. 建立报修管理制度, 进行维修与回访服务应符合下列要求:

		(1) 紧急维修: 20 分钟内到达现场, 组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主 (物业使用人); (2) 一般维修: 2 日内修复; (3) 入户维修: 按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施; (4) 业主报修的, 物业服务回访率达 100%, 满意率达 90% 以上。 4. 每年应不少于 1 次向业主委员会通报工作, 听取意见和建议, 可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主 (物业使用人) 进行沟通。对业主 (物业使用人) 的建议、意见和投诉, 应在 1 个工作日内进行答复。 5. 每年至少向业主 (物业使用人) 进行 1 次对物业服务意见征询, 统计满意率, 汇总分析意见和建议。满意率达到 80% 以上。 6. 宜根据业主需求提供便民服务。
四	房屋 共用 部位 管理	1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度, 建立台账, 保持检查和维修养护记录完整。 2. 根据房屋实际使用年限、使用现状, 定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录: (1) 对外墙面、屋檐等, 每月检查不低于 1 次; (2) 对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等, 每周巡查不低于 1 次; (3) 对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等, 每月检查不低于 1 次。 3. 根据检查情况, 制定房屋大、中修和更新改造计划, 向业主大会 (或业主委员会) 进行书面报告。 4. 巡查空置房每周不低于 1 次, 并记录。 5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的, 及时进行劝阻, 并报告相关主管部门。 6. 与业主 (物业使用人) 及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书, 告知业主 (物业使用人) 及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每日 2 次 (装修现场动用明火的每 2 小时巡查 1 次), 发现违规装修行为, 进行制止, 并及时报告相关主管部门。 7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时, 物业服务企业应按照规定, 立即采取措施, 并制定维修方案, 同时向业主委员会、相关主管部门报告。 8. 台风、暴雨等预警信号发布后, 应及时进行巡查。
五	共用 设施 设备 管理	1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。 2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账, 按照有关规定, 对有关设施设备进行维护保养和巡查, 并保存记录, 按时归档。 3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状, 开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划, 向业主大会 (业主委员会) 进行书面报告。根据年度综合检查结果, 编制下年度日常维护保养工作计划和方案。 4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测, 取得合格证, 并做好记录。 5. 设备机房管理应符合下列要求: (1) 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书; (2) 设施设备标识、标牌齐全; (3) 机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入, 经批准进入人员须登记; (4) 机房温度、湿度符合相关规定, 配置应急照明设施; (5) 在明显易取位置配备消防灭火器材, 并定期检查器材完好情况; (6) 机房内不准堆积杂物, 保持清洁; (7) 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后, 组织专项检查并做好记录。

共用设施设备管理	6. 加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。 7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。 8. 电梯系统管理 (1) 配备电梯安全管理员，持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。 (2) 委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保，保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。 (3) 积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。 (4) 电梯机房设有明显警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度计，采取降温通风措施。 (5) 电梯发生故障时，应通知电梯维保单位积极排除故障；发生电梯困人时，积极组织救助，立即通知电梯维保单位排险救援；发生火灾时应及时停止电梯运行。 (6) 接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。 9. 消防系统管理 (1) 配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备好应急消防物资。 (2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范；防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。 (3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态，定期进行测试，确保联动正常；利用末端试水装置，每月不少于 1 次对水流指示器进行试验，确保水压正常。 (4) 按消防管理有关规定，对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用。 (5) 需要暂时停用消防设施时，采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时时，应向辖区公安机关消防部门报告。 10. 给排水系统管理 (1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，安装溢流管口防护网，定期检查保养附属配件。 (2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。 (3) 对污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理；对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换；检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位，保持排水畅通。 (4) 检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行清通，保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求： 每月检查 1 次，窨井每半年清理 1 次，排水沟每月清理 1 次。 11. 供电系统管理 (1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。配电房有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施设备，无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。 (2) 每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。 (3) 限电、停电时，应提前通知业主（物业使用人）。
----------	---

		(4) 对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养,应不低于下列要求:每天检查1次。发现损坏,1个工作日修复。 12. 安全技术防范系统 (1) 保持安防设施设备24小时运转正常,画面完整、清晰,实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于30天。 (2) 定期对安防各分系统进行维护保养,并不低于下列要求: 各分系统功能性检查:每周2次;各分项系统电源与接线清洁检查:每月2次;电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整,摄像云台润滑,解码器防雨罩除尘、接线检查:每季度2次;电源线绝缘、接地检查:每年2次。 (3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常;保持巡更器具工作正常;保持红外探头安装牢固,线路无损,周界报警系统工作正常;保持对讲系统基站线路无损,天线安装牢固,工作正常。 13. 防雷设施管理 每半年检查1次防雷设施的完好状况;在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护;按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。 14. 道路设施管理 设置道路交通标志,保持标识规范、明显、清晰;定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子,保持其完好。 15. 其他设施管理 设置使用须知、劝谕告示、警示牌;对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查1次;定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查,每月不低于2次。
六	公共秩序管理	1. 制定公共秩序维护制度,各项记录完整,按规定留存监控录入资料备查。 2. 根据物业管理区域特点,设定合理巡逻路线,发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻,每天巡逻不低于10次。 3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人24小时值守,主出入口立岗时间不少于6小时。 4. 建立消防组织,制定消防管理、防火检查、隐患整改制度,落实消防安全责任制,指定消防安全负责人,逐级逐岗明确消防安全职责。 5. 保持消防通道畅通,禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。 6. 每月组织1次消防安全检查,做好记录。组织成立志愿消防队,每年组织开展不少于1次消防演练,定期开展消防安全宣传教育。 7. 物业管理区域内的机动车停车位,应保证本物业管理区域内业主(物业使用人)正常使用,停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行,对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理。 8. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。 9. 物业管理区域内非机动车定点停放。
七	环境卫生管理	1. 制定环境卫生管理制度,实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查,每日抽查不少于1次,一个月内检查到所有单元楼层,并完整记录检查情况。 2. 配置可密闭式垃圾收集容器,设置分类标识,按单元设置垃圾桶,合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时,及时保修。 3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时,设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。 4. 对住宅楼门厅进行保洁,不低于下列要求: 每日清扫、清拖1次地面;每日擦拭1次信报箱;每周擦拭1次门厅玻璃、墙面。 5. 对楼道、楼梯进行保洁,不低于下列要求: 每日清扫、每周清拖1次楼道、楼梯;每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓(箱)、指示牌等共用设施;每月除尘、擦拭1次门窗玻璃

		和灯具。 6. 对电梯进行保洁，不低于下列要求： 每日擦拭 1 次电梯轿厢、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；每月养护 1 次石材装饰的电梯轿厢。 7. 对楼外道路进行保洁，不低于下列要求： 每日进行清扫，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等。 8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，不低于下列要求： 每日清洁 1 次；每半月清洗消毒 1 次；设施保持干净，无污渍、锈迹。 9. 对天台屋面进行保洁，不低于下列要求： 每月清理 1 次。 10. 对车库进行保洁，不低于下列要求： 每日巡视保洁 2 次，每周全面清扫 1 次地面。每周清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟。 11. 对绿地进行保洁，不低于下列要求： 每日巡视保洁 2 次，目视无垃圾杂物。 12. 对水景进行保洁，不低于下列要求： 喷水池每日打捞 1 次杂物；人工湖每周打捞 1 次杂物。 13. 对垃圾进行收集、清运，符合下列要求： (1) 生活垃圾宜分类收集； (2) 垃圾收集容器及时清倒，垃圾不外露； (3) 每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒； (4) 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒； (5) 指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。 14. 对垃圾收集容器进行保洁，不低于下列要求： 垃圾收集容器夏季每日清洗 1 次；其它季节每周清洗 1 次、每 2 日清洁外表面 1 次。 15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求： (1) 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进行公告，采取预防措施。 (2) 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。
八	绿化与园林小品	1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。 2. 对绿化进行养护，不低于下列要求： 各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率 95% 以上，栽（补）植成活率 95% 以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率 95% 以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，无杂草、斑秃；绿篱和造型植物外形美观，无断垄。 3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求： 适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观；草坪、绿篱、造型植物每年普修 4 遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度。 4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求： 按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 2 遍，满足植物生长需要；常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅。 5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求： 树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植。 6. 对树干涂白，符合下列要求： 每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，早春再涂白 1 次，涂白高度

		应符合规定。 7. 进行病虫害防治，符合下列要求： 防治措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过 10%；草坪无明显病斑，禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。
九	物业服务收费	1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。 2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。 3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。
十	文化建设	组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。

B 级

序号	内容	服务要求
一	基本规定	1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）保修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。 2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。 3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理人員应取得执业资格证书或专业技术职称。 4. 物业服务人员配置标准 （1）房屋建筑面积≤10 万 m² 客服人员：2 人；保洁人员：1 人/1 万 m²—1.2 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1 万 m²—1.2 万 m²；绿化人员：1 人；维修人员：1 人/2.5 万 m²—3 万 m²，至少配置 2 人。 （2）房屋建筑面积>10 万 m²以上 客服人员：1 人/500 户—600 户；保洁人员：1 人/1 万 m²—1.2 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1.2 万 m²—1.5 万 m²；绿化人员：1 人/1.5 万 m²—2 万 m²（绿化面积）；维修人员：1 人/2.5 万 m²—3 万 m²。 5. 有完善的物业管理方案，建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法，岗位职责、操作流程在服务场所明示。 6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。 7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件（如：火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等）制定应急预案，组织相关人员进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练。 8. 建立物业管理档案（包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等），设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。 9. 制定标识管理制度，对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。标志、标识、宣传牌完好率 90% 以上。

二	承接 查验	1. 物业服务企业在承接物业项目时, 应按照法律法规及物业服务合同的约定, 对建设单位移交的资料进行清点和核查; 对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收, 形成书面检查记录, 并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。 2. 物业服务企业应在物业交接后 30 日内, 将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续, 并将备案情况书面告知业主。
三	客户 服务	1. 住宅区内设置客服接待场所, 工作时间应有专人负责接待, 其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于 10 小时、节假日不低于 4 小时。接待场所应公示服务电话, 悬挂或张贴项目负责人照片, 公示物业服务内容、收费标准等有关信息。 2. 在住宅区显著位置设置宣传栏, 做好公益性宣传。涉及业主(物业使用人)正常生活的重要服务事项, 应在主要出入口信息栏公告。 3. 建立报修管理制度, 进行维修与回访服务应符合下列要求: (1) 紧急维修: 20 分钟内到达现场, 组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主(物业使用人); (2) 一般维修: 2 日内修复; (3) 入户维修: 按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施; (4) 业主报修的, 物业服务回访率达 100%, 满意率达 90% 以上。 4. 每年应不少于 1 次向业主委员会通报工作, 听取意见和建议, 可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主(物业使用人)进行沟通。对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉, 应在 1 个工作日内进行答复。 5. 每年至少向业主(物业使用人)进行 1 次对物业服务意见征询, 统计满意率, 汇总分析意见和建议。满意率达到 80% 以上。 6. 宜根据业主需求提供便民服务。
四	房屋 共用 部位 管理	1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度, 建立台账, 保持检查和维修养护记录完整。 2. 根据房屋实际使用年限、使用现状, 定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录: (1) 对外墙面、屋檐等, 每季度检查不低于 1 次; (2) 对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等, 每周巡查不低于 1 次; (3) 对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等, 每季度检查不低于 2 次。 3. 根据检查情况, 制定房屋大、中修和更新改造计划, 向业主大会(或业主委员会)进行书面报告。 4. 巡查空置房每半月不低于 1 次, 并记录。 5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的, 及时进行劝阻, 并报告相关主管部门。 6. 与业主(物业使用人)及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书, 告知业主(物业使用人)及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每日 1 次(装修现场动用明火的每 2 小时巡查 1 次), 发现违规装修行为, 进行制止, 并及时报告相关主管部门。 7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时, 物业服务企业应按照规定, 立即采取措施, 并制定维修方案, 同时向业主委员会、相关主管部门报告。 8. 台风、暴雨等预警信号发布后, 应及时进行巡查。
		1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。 2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账, 按照有关规定, 对有关设施设备进行维护保养和巡查, 并保存记录, 按时归档。 3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状, 开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划, 向业主大会(业主委员会)进行书面报告。根据年度综合检查结果, 编制下年度日常维护保养工作计划和方案。

五	共用 设施 设备 管理	4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测, 取得合格证, 并做好记录。 5. 设备机房管理应符合下列要求: (1) 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书; (2) 设施设备标识、标牌齐全; (3) 机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入, 经批准进入人员须登记; (4) 机房温度、湿度符合相关规定, 配置应急照明设施; (5) 在明显易取位置配备消防灭火器材, 并定期检查器材完好情况; (6) 机房内不准堆积杂物, 保持清洁; (7) 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后, 组织专项检查并做好记录。 6. 加强设施设备运行管理, 按照规定进行维护保养, 保证设施设备完好和正常运行。 7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告, 并在物业管理区域内公告。 8. 电梯系统管理 (1) 配备电梯安全管理员, 持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查, 发现异常情况及时通知电梯维保单位, 建立电梯安全技术档案并记录详实规范。 (2) 委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保, 保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。 (3) 积极宣传电梯安全使用知识, 在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》, 公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。 (4) 电梯机房设有明显警示标志, 规范摆放应急工具, 机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度计, 采取降温通风措施。 (5) 电梯发生故障时, 应通知电梯维保单位积极排除故障; 发生电梯困人时, 积极组织救助, 立即通知电梯维保单位排险救援; 发生火灾时应及时停止电梯运行。 (6) 接到市政停电通知, 应提前在相关楼宇张贴停电通知, 停电前停止电梯运行。 9. 消防系统管理 (1) 配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守, 处理各类报警信息; 在显著位置张贴管理制度、应急预案, 备好应急消防物资。 (2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范; 防火门常闭, 闭门器能自动灵活关闭; 疏散通道严禁堆放杂物。 (3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态, 定期进行测试, 确保联动正常; 利用末端试水装置, 每月不少于 1 次对水流指示器进行试验, 确保水压正常。 (4) 按消防管理有关规定, 对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护, 发现问题及时整改, 确保设施设备完好, 可随时启用。 (5) 需要暂时停用消防设施时, 采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时时, 应向辖区公安机关消防部门报告。 10. 给排水系统管理 (1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁, 安装溢流管口防护网, 定期检查保养附属配件。 (2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次, 并对水质进行化验, 水质应符合生活饮用水卫生标准。
----------	--------------------------------	---

	共用 设施 设备 管理	(3) 对污水提升泵定期检查保养, 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理; 对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆, 对损坏井盖及时更换; 检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位, 保持排水畅通。 (4) 检查雨水管道、窨井等部位, 视情况进行疏通, 保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求: 每季度检查 1 次, 窨井每半年清理 1 次, 排水沟每 2 月清理 1 次。 11. 供电系统管理 (1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全, 定期送检, 检验报告存档备查。配电房有明显警示标志, 悬挂操作规程, 配备消防器材和防小动物设施设备, 无有毒有害危险品及杂物存放, 环境整洁。 (2) 每日专人巡查配电房, 对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。 (3) 限电、停电时, 应提前通知业主(物业使用人)。 (4) 对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养, 应不低于下列要求: 每周检查 1 次。发现损坏, 1 个工作日修复。 12. 安全技术防范系统 (1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常, 画面完整、清晰, 实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。 (2) 定期对安防各分系统进行维护保养, 并不低于下列要求: 各分系统功能性检查: 每周 2 次; 各分项系统电源与接线清洁检查: 每月 2 次; 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整, 摄像云台润滑, 解码器防雨罩除尘、接线检查: 每季度 2 次; 电源线绝缘、接地检查: 每年 2 次。 (3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常; 保持巡更器具工作正常; 保持红外探头安装牢固, 线路无损, 周界报警系统工作正常; 保持对讲系统基站线路无损, 天线安装牢固, 工作正常。 13. 防雷设施管理 每半年检查 1 次防雷设施的完好状况; 在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护; 按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。 14. 道路设施管理 设置道路交通标志, 保持标识规范、明显、清晰; 定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子, 保持其完好。 15. 其他设施管理 设置使用须知、劝谕告示、警示牌; 对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次; 定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查, 每月不低于 1 次。
六	公共 秩序 管理	1. 制定公共秩序维护制度, 各项记录完整, 按规定留存监控录入资料备查。 2. 根据物业管理区域特点, 设定合理巡逻路线, 发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻, 每天巡逻不低于 8 次。 3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人 24 小时值守, 主出入口立岗时间不少于 6 小时。 4. 建立消防组织, 制定消防管理、防火检查、隐患整改制度, 落实消防安全责任制, 指定消防安全负责人, 逐级逐岗明确消防安全职责。 5. 保持消防通道畅通, 禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。 6. 每月组织 1 次消防安全检查, 做好记录。组织成立志愿消防队, 每年组织开展不少于 1 次消防演练, 定期开展消防安全宣传教育。 7. 物业管理区域内的机动车停车位, 应保证本物业管理区域内业主(物

		业使用人)正常使用,停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行,对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理。 8.按车辆行驶要求设立标识牌和标线,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。 9.物业管理区域内非机动车定点停放。
七	环境 卫生 管理	1.制定环境卫生管理制度,实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查,每日抽查不少于1次,一个月内检查到所有单元楼层,并完整记录检查情况。 2.配置可密闭式垃圾收集容器,设置分类标识,按单元设置垃圾桶,合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时,及时保修。 3.保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时,设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。 4.对住宅楼门厅进行保洁,不低于下列要求: 每日清扫、隔日清拖1次地面;隔日擦拭1次信报箱;每半个月擦拭1次门厅玻璃、墙面。 5.对楼道、楼梯进行保洁,不低于下列要求: 每日清扫、每半月清拖1次楼道、楼梯;每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓(箱)、指示牌等共用设施;每季度除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。 6.对电梯进行保洁,不低于下列要求: 每日擦拭1次电梯轿厢、面板,清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢,每月护理2次;每2月养护1次石材装饰的电梯轿厢。 7.对楼外道路进行保洁,不低于下列要求: 每日进行清扫,保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等。 8.对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁,不低于下列要求: 每3日清洁1次;设施保持基本干净,无污渍、锈迹。 9.对天台屋面进行保洁,不低于下列要求: 每季度清理1次。 10.对车库进行保洁,不低于下列要求: 每日巡视保洁1次,每半月全面清扫1次地面。每半月清洁1次车库内公共设施设备,每月清理1次排水沟。 11.对绿地进行保洁,不低于下列要求: 每日巡视保洁1次,目视无垃圾杂物。 12.对水景进行保洁,不低于下列要求: 喷水池每周打捞2次杂物;人工湖每10日打捞1次杂物。 13.对垃圾进行收集、清运,符合下列要求: (1)生活垃圾宜分类收集; (2)垃圾收集容器及时清倒,垃圾不外露; (3)每日至少清运1次生活垃圾,不乱堆乱倒; (4)配备专用垃圾清运车清运,封闭运输,垃圾不外露、不遗洒; (5)指定位置堆放装饰装修建筑垃圾,定时清运。 14.对垃圾收集容器进行保洁,不低于下列要求: 垃圾收集容器夏季每两日清洗1次;其它季节每周清洗1次、每2日清洁外表面1次。 15.对有害生物进行预防和控制,符合下列要求: (1)制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前,事先进行公告,采取预防措施。 (2)做好白蚁防治知识宣传,发动业主(物业使用人)共同参与防治,发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。

八	绿化 与 园林 小品	1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。 2. 对绿化进行养护，不低于下列要求： 各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率 90% 以上，栽（补）植成活率 90% 以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率 90% 以上，生长旺盛，无杂草、无明显斑秃；绿篱和造型植物外形美观。 3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求： 适时修剪，乔、灌木完整；草坪、绿篱、造型植物每年普修 3 遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度。 4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求： 按植物品种、生长状况、土壤条件，适时施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 2 遍；常年保持有效供水，草坪生长良好，低洼处及时整平，保持排水通畅。 5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求： 树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植。 6. 对树干涂白，符合下列要求： 每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，早春再涂白 1 次，涂白高度应符合规定。 7. 进行病虫害防治，符合下列要求： 有防治措施，无明显虫害；平均病虫害株数不超过 15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。
九	物业服务 收费	1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。 2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。 3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。
十	文化建设	组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。

C 级

序号	内容	服务要求
一	基本 规定	1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）保修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。 2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。 3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理应取得执业资格证书或专业技术职称。 4. 物业服务人员配置标准 （1）房屋建筑面积 ≤ 10 万 m^2 客服人员：1 人；保洁人员：1 人/1.2 万 m^2—1.4 万 m^2；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1.2 万 m^2—1.5 万 m^2；绿化人员：1 人；维修人员：1 人/3 万 m^2—3.5 万 m^2，至少配置 2 人。

		(2) 房屋建筑面积>10 万m²以上 客服人员: 1 人/600 户—700 户; 保洁人员: 1 人/1.2 万m²—1.4 万m²; 秩序维护员: 3—4 人/门岗数, +1 人/1.5 万m²—2 万m²; 绿化人员: 1 人/2 万m²—2.5 万m² (绿化面积); 维修人员: 1 人/3 万m²—3.5 万m²。 5. 有完善的物业管理方案, 建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法, 岗位职责、操作流程在服务场所明示。 6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业, 但不得将合同约定的全部事项委托给他人。 7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件 (如: 火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等) 制定应急预案, 组织相关人员对应急预案进行培训, 每年组织不少于 1 次应急预案演练。 8. 建立物业管理档案 (包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等), 设立档案资料室, 指定专人定期收集整理、归档保管档案资料, 对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。 9. 制定标识管理制度, 对房屋指示标识、设施设备 (区域) 标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理, 建立台账, 定期维护, 及时更新。标志、标识、宣传牌完好率 80% 以上。
二	承接 查验	1. 物业服务企业在承接物业项目时, 应按照法律法规及物业服务合同的约定, 对建设单位移交的资料进行清点和核查; 对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收, 形成书面检查记录, 并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。 2. 物业服务企业应在物业交接后 30 日内, 将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续, 并将备案情况书面告知业主。
三	客户 服务	1. 住宅区内设置客服接待场所, 工作时间应有专人负责接待, 其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于 8 小时、节假日应有人值班。接待场所应公示服务电话, 悬挂或张贴项目负责人照片, 公示物业服务内容、收费标准等有关信息。 2. 在住宅区显著位置设置宣传栏, 做好公益性宣传。涉及业主 (物业使用人) 正常生活的重要服务事项, 应在主要出入口信息栏公告。 3. 建立报修管理制度, 进行维修与回访服务应符合下列要求: (1) 紧急维修: 30 分钟内到达现场, 组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主 (物业使用人); (2) 一般维修: 5 日内修复; (3) 入户维修: 按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施; (4) 业主报修的, 物业服务回访率达 100%, 满意率达 80% 以上。 4. 每年应不少于 1 次向业主委员会通报工作, 听取意见和建议, 可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主 (物业使用人) 进行沟通。对业主 (物业使用人) 的建议、意见和投诉, 应在 1 个工作日内进行答复。 5. 每年至少向业主 (物业使用人) 进行 1 次对物业服务意见征询, 统计满意率, 汇总分析意见和建议。满意率达到 70% 以上。 6. 宜根据业主需求提供便民服务。
四	房屋 共用 部位 管理	1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度, 建立台账, 保持检查和维修养护记录完整。 2. 根据房屋实际使用年限、使用现状, 定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录: (1) 对外墙面、屋檐等, 每半年检查不低于 1 次; (2) 对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等, 每半月巡查不低于 1 次; (3) 对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等, 每季度检查不低于 1 次。

		3. 根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会（或业主委员会）进行书面报告。 4. 巡查空置房每月不低于 1 次，并记录。 5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，及时进行劝阻，并报告相关主管部门。 6. 与业主（物业使用人）及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每两日巡查 1 次（装修现场动用明火的每 2 小时巡查 1 次），发现违规装修行为，进行制止，并及时报告相关主管部门。 7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。 8. 台风、暴雨等预警信号发布后，应及时进行巡查。
五	共用 设施 设备 管理	1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。 2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账，按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。 3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告。根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。 4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。 5. 设备机房管理应符合下列要求： （1）在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书； （2）设施设备标识、标牌齐全； （3）机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记； （4）机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施； （5）在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况； （6）机房内不准堆积杂物，保持清洁； （7）在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录。 6. 加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。 7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。 8. 电梯系统管理 （1）配备电梯安全管理员，持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。 （2）委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保，保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。 （3）积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。 （4）电梯机房设有明显警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度计，采取降温通风措施。 （5）电梯发生故障时，应通知电梯维保单位积极排除故障；发生电梯困人时，积极组织救助，立即通知电梯维保单位排险救援；发生火灾时应及时停止电梯运行。 （6）接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停

		止电梯运行。 9. 消防系统管理 (1) 配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备好应急消防物资。 (2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范；防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。 (3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态，定期进行测试，确保联动正常；利用末端试水装置，每月不少于 1 次对水流指示器进行试验，确保水压正常。 (4) 按消防管理有关规定，对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用。 (5) 需要暂时停用消防设施时，采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时时，应向辖区公安机关消防部门报告。 10. 给排水系统管理 (1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，安装溢流管口防护网，定期检查保养附属配件。 (2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。 (3) 对污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理；对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换；检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位，保持排水畅通。 (4) 检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行疏通，保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求： 每半年检查 1 次，窨井每年清理 1 次，排水沟每季度清理 1 次。 11. 供电系统管理 (1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。配电房有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施设备，无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。 (2) 每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。 (3) 限电、停电时，应提前通知业主（物业使用人）。 (4) 对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养，应不低于下列要求：每半月检查 1 次。发现损坏，2 个工作日修复。 12. 安全技术防范系统 (1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。 (2) 定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求： 各分系统功能性检查：每周 1 次；各分项系统电源与接线清洁检查：每月 1 次；电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 1 次；电源线绝缘、接地检查：每年 1 次。 (3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常；保持巡更器具工作正常；保持红外探头安装牢固，线路无损，周界报警系统工作正常；保持对讲系统基站线路无损，天线安装牢固，工作正常。 13. 防雷设施管理 每半年检查 1 次防雷设施的完好状况；在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护；按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。
共用 设施 设备 管理		

		14. 道路设施管理 设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子，保持其完好。 15. 其他设施管理 设置使用须知、劝谕告示、警示牌；对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次；定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查，每季度不低于 2 次。
六	公共秩序管理	1. 制定公共秩序维护制度，各项记录完整，按规定留存监控录入资料备查。 2. 根据物业管理区域特点，设定合理巡逻路线，发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻，每天巡逻不低于 6 次。 3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人 24 小时值守。 4. 建立消防组织，制定消防管理、防火检查、隐患整改制度，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。 5. 保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。 6. 每月组织 1 次消防安全检查，做好记录。组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于 1 次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。 7. 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内业主（物业使用人）正常使用，停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行，对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理。 8. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场（车库）。 9. 物业管理区域内非机动车定点停放。
七	环境卫生管理	1. 制定环境卫生管理制度，实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于 1 次，一个月内检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况。 2. 配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时，及时保修。 3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时，设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。 4. 对住宅楼门厅进行保洁，不低于下列要求： 每日清扫、每周清拖 1 次地面；每周擦拭 1 次信报箱；每月擦拭 1 次门厅玻璃、墙面。 5. 对楼道、楼梯进行保洁，不低于下列要求： 每 2 日清扫、每月清拖 1 次楼道、楼梯；每半月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每半年除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具。 6. 对电梯进行保洁，不低于下列要求： 每两日擦拭 1 次电梯轿厢、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；每季度养护 1 次石材装饰的电梯轿厢。 7. 对楼外道路进行保洁，不低于下列要求： 每日进行清扫 1 次，目视基本干净、整洁，无卫生死角。 8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，不低于下列要求： 每周清洁 1 次；设施保持基本干净。 9. 对天台屋面进行保洁，不低于下列要求： 每年春、秋及各清理 1 次。 10. 对车库进行保洁，不低于下列要求： 每日巡视保洁 1 次，每月全面清扫 1 次地面。每月清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟。

		11. 对绿地进行保洁，不低于下列要求： 每 2 日巡视保洁 1 次，目视无垃圾杂物。 12. 对水景进行保洁，不低于下列要求： 喷水池每周打捞 1 次杂物；人工湖每半月打捞 1 次杂物。 13. 对垃圾进行收集、清运，符合下列要求： (1) 生活垃圾宜分类收集； (2) 垃圾收集容器及时清倒，垃圾不外露； (3) 每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒； (4) 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒； (5) 指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。 14. 对垃圾收集容器进行保洁，不低于下列要求： 垃圾收集容器夏季每周清洗 1 次；其它季节每月清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。 15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求： (1) 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进行公告，采取预防措施。 (2) 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。
八	绿化与园林小品	1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。 2. 对绿化进行养护，不低于下列要求： 各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 85% 以上，栽（补）植成活率 85% 以上；木本花卉无残缺；草坪覆盖率 85% 以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草。 3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求： 适时修剪；草坪、绿篱、造型植物每年普修 2 遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度。 4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求： 按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 1 遍；保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅。 5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求： 树木缺株、草地空秃地段补植补种。 6. 对树干涂白，符合下列要求： 每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应符合规定。 7. 进行病虫害防治，符合下列要求： 无较大病虫害；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。
九	物业服务收费	1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。 2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。 3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。
十	文化建设	组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。

D 级

序号	内容	服务要求
一	基本 规定	1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）保修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。 2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。 3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理专业人员应取得执业资格证书或专业技术职称。 4. 物业服务人员配置标准 （1）房屋建筑面积≤ 10 万m^2 客服人员：1 人；保洁人员：1 人/1.4 万m^2—1.6 万m^2；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1.5 万m^2—2 万m^2；绿化人员：1 人；维修人员：1 人/3.5 万m^2—4 万m^2，至少配置 2 人。 （2）房屋建筑面积>10 万m^2以上 客服人员：1 人/700 户—800 户；保洁人员：1 人/1.4 万m^2—1.6 万m^2；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/2 万m^2—3 万m^2；绿化人员：1 人/2.5 万m^2—3 万m^2（绿化面积）；维修人员：1 人/3.5 万m^2—4 万m^2。 5. 有完善的物业管理方案，建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法，岗位职责、操作流程在服务场所明示。 6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。 7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件（如：火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等）制定应急预案，组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练。 8. 建立物业管理档案（包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等），设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。 9. 制定标识管理制度，对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。标志、标识、宣传牌完好率 80% 以上。
二	承接 查验	1. 物业服务企业在承接物业项目时，应按照法律法规及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。 2. 物业服务企业应在物业交接后 30 日内，将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主。
三	客户 服务	1. 住宅区内设置客服接待场所，工作时间应有专人负责接待，其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于 8 小时、节假日应有人值班。接待场所应公示服务电话，悬挂或张贴项目负责人照片，公示物业服务内容、收费标准等有关信息。 2. 在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传。涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告。 3. 建立报修管理制度，进行维修与回访服务应符合下列要求： （1）紧急维修：30 分钟内到达现场，组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成的，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）； （2）一般维修：5 日内修复；

		(3) 入户维修：按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施； (4) 业主报修的，物业服务回访率达 100%，满意率达 80%以上。 4. 每年应不少于 1 次向业主委员会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通。对业主（物业使用人）的建议、意见和投诉，应在 1 个工作日内进行答复。 5. 每年至少向业主（物业使用人）进行 1 次对物业服务意见征询，统计满意率，汇总分析意见和建议。满意率达到 70%以上。 6. 宜根据业主需求提供便民服务。
四	房屋共用部位管理	1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整。 2. 根据房屋实际使用年限、使用现状，定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查，按照责任范围进行维修养护，做好记录：（1）对外墙面、屋檐等，每年检查不低于 1 次；（2）对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等，每月巡查不低于 1 次；（3）对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等，每半年检查不低于 1 次。 3. 根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会（或业主委员会）进行书面报告。 4. 巡查空置房每月不低于 1 次，并记录。 5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，及时进行劝阻，并报告相关主管部门。 6. 与业主（物业使用人）及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每两日巡查 1 次（装修现场动用明火的每 2 小时巡查 1 次），发现违规装修行为，进行制止，并及时报告相关主管部门。 7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。 8. 台风、暴雨等预警信号发布后，应及时进行巡查。
五	共用设施设备管理	1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。 2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账，按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。 3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告。根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。 4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。 5. 设备机房管理应符合下列要求： （1）在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书； （2）设施设备标识、标牌齐全； （3）机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记； （4）机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施； （5）在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况； （6）机房内不准堆积杂物，保持清洁； （7）在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录。 6. 加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。 7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。

		8. 电梯系统管理 (1) 配备电梯安全管理员,持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查,发现异常情况及时通知电梯维保单位,建立电梯安全技术档案并记录详实规范。 (2) 委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保,保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。 (3) 积极宣传电梯安全使用知识,在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》,公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。 (4) 电梯机房设有明显警示标志,规范摆放应急工具,机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度仪,采取降温通风措施。 (5) 电梯发生故障时,应通知电梯维保单位积极排除故障;发生电梯困人时,积极组织救助,立即通知电梯维保单位排险救援;发生火灾时应及时停止电梯运行。 (6) 接到市政停电通知,应提前在相关楼宇张贴停电通知,停电前停止电梯运行。 9. 消防系统管理 (1) 配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守,处理各类报警信息;在显著位置张贴管理制度、应急预案,备好应急消防物资。 (2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范;防火门常闭,闭门器能自动灵活关闭;疏散通道严禁堆放杂物。 (3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态,定期进行测试,确保联动正常;利用末端试水装置,每月不少于 1 次对水流指示器进行试验,确保水压正常。 (4) 按消防管理有关规定,对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护,发现问题及时整改,确保设施设备完好,可随时启用。 (5) 需要暂时停用消防设施时,采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时时,应向辖区公安机关消防部门报告。 10. 给排水系统管理 (1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁,安装溢流管口防护网,定期检查保养附属配件。 (2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次,并对水质进行化验,水质应符合生活饮用水卫生标准。 (3) 对污水提升泵定期检查保养,雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理;对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆,对损坏井盖及时更换;检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位,保持排水畅通。 (4) 检查雨水管道、窨井等部位,视情况进行清通,保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求: 每年检查 1 次,窨井每年清理 1 次,排水沟每半年清理 1 次。 11. 供电系统管理 (1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全,定期送检,检验报告存档备查。配电房有明显警示标志,悬挂操作规程,配备消防器材和防小动物设施设备,无有毒有害危险品及杂物存放,环境整洁。 (2) 每日专人巡查配电房,对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。 (3) 限电、停电时,应提前通知业主(物业使用人)。 (4) 对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养,应不低于下列要求:每月检查 1 次。发现损坏,2 个工作日修复。
--	--	--

		12. 安全技术防范系统 (1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常, 画面完整、清晰, 实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。 (2) 定期对安防各分系统进行维护保养, 并不低于下列要求: 各分系统功能性检查: 每周 1 次; 各分项系统电源与接线清洁检查: 每月 1 次; 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整, 摄像云台润滑, 解码器防雨罩除尘、接线检查: 每季度 1 次; 电源线绝缘、接地检查: 每年 1 次。 (3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常; 保持巡更器具工作正常; 保持红外探头安装牢固, 线路无损, 周界报警系统工作正常; 保持对讲系统基站线路无损, 天线安装牢固, 工作正常。 13. 防雷设施管理 每半年检查 1 次防雷设施的完好状况; 在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护; 按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。 14. 道路设施管理 设置道路交通标志, 保持标识规范、明显、清晰; 定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子, 保持其完好。 15. 其他设施管理 设置使用须知、劝谕告示、警示牌; 对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次; 定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查, 每半年不低于 2 次。
六	公共秩序管理	1. 制定公共秩序维护制度, 各项记录完整, 按规定留存监控录入资料备查。 2. 根据物业管理区域特点, 设定合理巡逻路线, 发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻, 每天巡逻不低于 3 次。 3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人 24 小时值守。 4. 建立消防组织, 制定消防管理、防火检查、隐患整改制度, 落实消防安全责任制, 指定消防安全负责人, 逐级逐岗明确消防安全职责。 5. 保持消防通道畅通, 禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。 6. 每月组织 1 次消防安全检查, 做好记录。组织成立志愿消防队, 每年组织开展不少于 1 次消防演练, 定期开展消防安全宣传教育。 7. 物业管理区域内的机动车停车位, 应保证本物业管理区域内业主(物业使用人)正常使用, 停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行, 对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理。 8. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。 9. 物业管理区域内非机动车定点停放。
七	环境卫生管理	1. 制定环境卫生管理制度, 实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查, 每日抽查不少于 1 次, 一个月内检查到所有单元楼层, 并完整记录检查情况。 2. 配置可密闭式垃圾收集容器, 设置分类标识, 按单元设置垃圾桶, 合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时, 及时保修。 3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时, 设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。 4. 对住宅楼门厅进行保洁, 不低于下列要求: 每周清扫、清拖 1 次地面; 每半月擦拭 1 次信报箱; 每季度擦拭 1 次门厅玻璃、墙面。 5. 对楼道、楼梯进行保洁, 不低于下列要求; 每周清扫 1 次楼道、楼梯; 隔月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、

		消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每年除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具。 6. 对电梯进行保洁，不低于下列要求： 每周擦拭不少于 1 次电梯轿厢、面板，清拖 1 次轿厢地面。电梯轿厢按材质定期养护。 7. 对楼外道路进行保洁，不低于下列要求： 每日清扫 1 次，目视基本干净、整洁，无卫生死角。 8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，不低于下列要求： 每半月清洁 1 次；设施保持基本干净。 9. 对天台屋面进行保洁，不低于下列要求： 每季度雨季前清理 1 次。 10. 对车库进行保洁，不低于下列要求： 每日巡视保洁 1 次，每季度全面清扫 1 次地面。每季度清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟。 11. 对绿地进行保洁，不低于下列要求： 每日巡视保洁 2 次。 12. 对水景进行保洁，不低于下列要求： 喷水池每半月打捞 1 次杂物；人工湖每月打捞 1 次杂物。 13. 对垃圾进行收集、清运，符合下列要求： (1) 生活垃圾宜分类收集； (2) 垃圾收集容器及时清倒，垃圾不外露； (3) 每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒； (4) 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒； (5) 指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。 14. 对垃圾收集容器进行保洁，不低于下列要求： 垃圾收集容器夏季每周清洗 1 次；其它季节每月清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。 15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求： (1) 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进行公告，采取预防措施。 (2) 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。
八	绿化 与 园林 小品	1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。 2. 对绿化进行养护，不低于下列要求： 各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 80% 以上，栽（补）植成活率 80% 以上；草坪覆盖率 80% 以上。 3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求： 定期修剪；草坪、绿篱、造型植物每年普修 1 遍以上；丛、草高度适度。 4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求： 年普施基肥 1 遍；无明显缺水枯黄。 5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求： 树木缺株尽、草地空秃地段及时补植补种。 6. 对树干涂白，符合下列要求： 每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应符合规定。 7. 进行病虫害防治，符合下列要求： 无较大病虫害；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。

九	物业服务收费	1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。 2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。 3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。
十	文化建设	组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。

抄送：市政府办，省物价局，省住建委。

宿州市发展和改革委员会（物价局）办公室 2018年8月27印发