

省建设厅物价局关于印发《甘肃省 住宅小区物业管理服务等级 暂行标准》的通知

甘建房[2007]187号

各市、州房管局、建设局（建委）、物价局：

根据国家《普通住宅小区物业管理服务等级标准》、甘肃省人民政府令第26号《甘肃省物业管理暂行办法》及有关法律、法规规定，结合全省实际，我们制订了《甘肃省住宅小区物业管理服务等级暂行标准》，现印发你们，请遵照执行。非住宅物业参照执行。执行过程中有什么问题请及时向省建设厅、省物价局反馈，以便进一步修订完善。

二〇〇七年五月三十日

甘肃省住宅小区物业管理服务等级

暂行标准

一 级

项 目	内 容 与 标 准
(一) 基 本 要 求	<p>1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3、物业管理企业应持有二级以上（含二级）资质证书。</p> <p>4、物业管理企业应当建立质量管理体系，各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，有落实措施和考核办法。</p> <p>5、物业竣工验收、设备管理、业主资料、物业租赁、日常管理档案等建立完善的档案管理制度。并实施计算机管理。</p> <p>6、建立健全财务管理制度，每年公布一次物业管理费的收支状况。</p> <p>7、物业管理企业所有员工统一着装，佩戴标志，规范标准服务用语。企业经理、部门经理、应持有物业管理职业资格证书；管理人员应持有相应岗位资质证书；特种作业员工 100%持有政府管理部</p>

门专业管理部门颁发的有效上岗证书。

8、按规定签定“物业管理服务合同”，在物业管理区域内的显著位置公示服务标准、收费依据和标准，服务监督电话。

9、设有服务接待中心，服务电话，实行 24 小时服务。急修随叫随到，其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

10、上门服务必须携带鞋套、工具包、工具垫布，服务过程中不得污染墙壁，地面及其它物品，做到工完料清场净。

11、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。

12、采取走访业主、座谈会、电话沟通、问卷调查等多种形式，每年与 50%以上业主有效沟通，每年有效投诉处理率 100%。每年应进行一次满意度测评，满意率达 85%以上。

13、适应业主需求，每年组织、配合开展社区文化活动二次以上。

14、物业小区按国家规定向业主收取专项维修资金专户存储，并按相关规定管理使用专项维修资金。

<p>(二) 房 屋 管 理</p>	<p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。</p> <p>2、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，确保房屋安全，对需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>3、每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的照明设施、门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。</p> <p>4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。有对装修公司及装修人员登记、巡查记录，发现影响房屋外观、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，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>5、按有关法规政策和物业管理服务合同及业主公约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理服务。</p> <p>6、房屋外观完好、整洁，无污迹、无缺损、无杂物现象；房屋外墙及公共空间无乱涂、乱画、乱张贴、乱悬挂现象；室外招牌、广告牌、霓虹灯</p>
------------------------------------	--

	<p>按规定设置，整齐有序。房屋零修及时率 95%以上、急修及时率 100%；房屋零修、急修工程合格率 100%。</p> <p>7、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>8、空调安装统一有序。</p> <p>9、小区业主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。</p> <p>10、阳台封闭符合市容管理规定，要统一有序，规格色调一致，使用不得有碍观瞻，不超出外墙面。</p>
<p>(三) 共用 设施 设备 维修 养</p>	<p>1、有完备的设备安全运行、维修养护和卫生清洁制度并在工作场所明示。有完备的设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录和保养记录。设施设备及责任人均应配挂标识牌。</p> <p>2、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急预案和处理措施、处理记录。</p> <p>3、水、电、燃气、电梯、消防、监控等设备运行人员技能熟练；严格执行操作规程及保养规范。</p> <p>4、定期进行消防演练，保证消防通道畅通，定期检查消防设施设备，确保随时启用。</p> <p>5、对共用设施设备按运行要求定期组织巡</p>

护	<p>查，定期保养，有巡查、保养记录。无跑、冒、滴、漏现象；主要阀门和阀体无锈蚀、无渗漏，开启灵活。</p> <p>6、载人电梯 24 小时正常运行。</p> <p>7、庭院灯、楼道灯、围墙灯、喷泉灯、车库灯、指示灯等完好率 98%以上，并按规定时间开关。</p> <p>8、道路、广场、停车场平整无残缺，涵洞通畅无损坏；护栏、围墙完好无破损，定期清洗和粉饰。</p> <p>9、设备房保持整洁、通风，无鼠害现象。</p> <p>10、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。对小区公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。</p> <p>11、对二次供水设施建立水质管理制度。对蓄水池、二次供水水箱清洗、消毒、加药，按规定每半年不得少于一次，水质符合卫生要求。常规检测应由国家批准的专业机构进行。水箱加盖上锁，水箱口、泻水管口安装防虫纱网；定期巡查。</p> <p>12、停水、停电、停气、停热在接到相关部门通知后，及时通知用户，设有备用应急发电机的按规定时间启用。</p> <p>13、喷泉池池水清澈，无杂物、无异味。</p>
---	---

<p>(四)</p> <p>公共秩序维护</p>	<p>1、小区主出入口 24 小时值班，16 小时站岗，重点区位每小时巡查一次，并有巡查记录。</p> <p>2、设有安全防盗监控报警系统的，应有专人 24 小时值守，摄录像资料至少保留一周。</p> <p>3、对出入小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。</p> <p>4、对搬出小区大宗物品有严格的管理制度。</p> <p>5、对出入小区的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理；对可疑人员应进行询问、登记；对来访客人指引路径。</p> <p>6、对火灾、水浸、电梯困人、治安案件和交通事故等突发事件有应急处理预案。</p>
<p>(五)</p> <p>保洁服务</p>	<p>一、小区公共场所、公共绿地、主次干道（不少于以下频次）</p> <p>标准：</p> <p>1、公共绿地，2 次/天清理，无枯叶、杂枝</p> <p>2、硬化地面，2 次/天清扫，地面保持干净，无散落垃圾</p> <p>3、主次干道，2 次/天清扫，地面保持干净，无散落垃圾</p> <p>4、室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品 2 次/周擦拭，目视无灰尘、明亮、洁净</p> <p>5、水池、沟、渠、沙井，2 次/周清理，无灰</p>

尘、无污渍、无积土

二、房屋公共部位

1、多层楼内通道、楼梯，1次/天拖扫，无灰尘、无垃圾、地面干净

2、高层电梯厅（白天），2次/天拖扫，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

3、高层消防通道、楼梯，2次/周拖擦，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

4、公共活动场所，2次/天清扫，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

5、楼道玻璃（不含高层及全封闭式玻璃），1次/月擦拭，目视洁净、无灰尘、无污渍

6、高层大堂、会所（有条件的参照下列标准执行）

（1）石料地面，2次/天全面拖洗，1次/2个月打蜡，目视洁净、光亮、无灰尘

（2）地板地面，2次/天全面拖洗，1次/2个月打蜡，目视洁净、无污渍

（3）地砖地面，2次/天全面拖洗，1次/2个月清洗，目视洁净、光亮、无灰尘

（4）地毯地面，1次/天全面吸尘，1次/2个月清洗，目视洁净、无灰尘、无污渍

7、扶手、开关面板 1次/天，全面擦拭，目视

洁净、无灰尘、无污渍

8、消防栓、过道门、踢角线、楼梯栏杆，2次/周全面擦拭，保持干净、无灰尘

9、公共卫生间，3次/天全面擦拭，洁净、无污渍

10、电梯内，2次/天全面擦拭，表面光亮、洁净、无污迹

11、室外不锈钢扶手、护栏、娱乐健身设施、柱灯、音响、石桌、石凳、花钵（盆）、灯罩、灯具、停车场（库）出入口的阳光板、减震板等定期擦洗，保持干净、明亮、无积尘。

12、积水、积雪清扫及时。

三、垃圾处理与收集

1、合理布设垃圾桶、果壳箱。

2、垃圾每日收集2次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

3、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。

4、垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

四、垃圾处理与收集

1、区内公共雨、污水管道，1次/年全面疏通

2、雨、污水井，1次/月检查

	<p>3、化粪池，1次/月检查，及时清掏</p> <p>五、定期灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须以书面形式提前告知业主、使用人。</p>
<p>(六) 绿化 养护 管理</p>	<p>1、有专业人员实施有计划、有记录的绿化养护管理。</p> <p>2、草坪、绿篱、造型树及时修剪，保持整齐美观。乔、灌木按规范修剪每年二遍，篱、球每年修剪2次以上，地被、攀援植物每年修剪、整理不少于2次。造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形，观赏效果良好。</p> <p>3、花草树木，适时浇灌、施肥、松土，无枯死、无杂草、无损坏、无大面积虫害现象，长势良好。</p> <p>4、枯死的花草树木，必须在3天内清除，并及时补栽补种。</p> <p>5、绿篱超过平齐线10公分时应进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。</p> <p>6、定期喷洒药物，每年喷药不少于2次，预防病虫害。</p> <p>7、绿化地应设有宣传牌，提示人们爱护绿化。</p>

二 级

项 目	内 容 与 标 准
(一) 基 本 要 求	<p>1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3、物业管理企业应持有三级以上（含三级）资质证书。</p> <p>4、物业管理企业应当建立质量管理体系，各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，有落实措施和考核办法。</p> <p>5、物业管理企业所有员工统一着装，佩带标志，规范标准服务用语，企业经理、部门经理应持有物业管理职业资格证书；管理人员应持有相应岗位资质证书。特种作业员工 100%持有政府专业管理部门颁发的有效上岗证书。</p> <p>6、按规定签定“物业管理服务合同”，公开服务标准、收费依据和标准，公示服务监督联系电话。</p> <p>7、公示 16 小时服务电话。急修随叫随到、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。</p> <p>8、上门服务必须携带鞋套、工具包、工具垫布，服务过程中不得污染墙壁，地面及其它物品，</p>

	<p>做到工完料清场净。</p> <p>9、物业竣工验收、设备管理、业户资料、物业租赁、日常管理档案等建立完善的档案管理制度，并逐步实施计算机管理。</p> <p>10、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目</p> <p>11、采取多种形式如走访业主、座谈会、电话沟通、问卷调查等，每年与 30%以上业主有效沟通，每年有效投诉处理率大于 90%。</p> <p>12、根据小区实际条件，配合开展社区文化活动。</p> <p>13、建立健全财务管理制度，每年公布一次物业管理费的收支状况。</p> <p>14、按国家规定向业主收取专项维修资金专户存储，并按相关规定管理使用专项维修资金</p>
<p>(二) 房 屋 管 理</p>	<p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，确保房屋安全，对需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>3、每 3 日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的照明设施、门窗、玻璃等，</p>

做好巡查记录。

4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。有对装修公司及装修人员登记、巡查记录。发现影响房屋外观、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，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5、按有关法规政策和物业管理服务合同及业主公约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理服务。

6、房屋外观完好、整洁，无污迹、无缺损现象；房屋外墙及公共空间无乱涂、乱画、乱张贴、乱悬挂现象；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序。房屋零修、急修及时率 90%以上；房屋零修工程合格率 95%以上。

7、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

8、空调安装统一有序。

9、无超出设计或统一设置的外凸防盗网、晾衣架、遮阳蓬以及屋顶平台护栏等。

10、房屋装修符合规定。有小区装修管理制度和装修管理协议；有对装修公司及装修人员登记、

	<p>巡查记录；对私改乱拆管线、损坏房屋结构和他人利益现象及时劝止、报告。</p> <p>11、小区业主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。</p> <p>12、阳台封闭符合市容管理规定，要统一有序，规格色调一致，使用不碍观瞻，不超出外墙面。</p>
<p>(三) 共 用 设 施 设 备 维 修 养 护</p>	<p>1、有完备的设备安全运行、维修养护和卫生清洁制度并在工作场所明示。有完备的设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录和保养记录。设施设备及责任人均应配挂标识牌。</p> <p>2、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急预案和处理措施、处理记录。</p> <p>3、水、电、燃气、电梯、消防、监控等设备运行人员技能熟练；严格执行操作规程及保养规范</p> <p>4、定期进行消防演练，保证消防道畅通，定期检查消防设施设备，确保随时启用。</p> <p>5、对共用设施设备按运行要求定期组织巡查，定期保养，做好巡查记录，保养记录。无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>6、载人电梯早6点至晚12点正常运行，其他</p>

时间应留专人值班。

7、庭院灯、楼道灯、围墙灯、喷泉灯、车库灯、指示灯等完好率 98%以上，并按规定时间开关。

8、道路、广场、停车场平整无残缺，涵洞通畅无损坏；护栏、围墙完好无破损，定期清洗和粉饰。

9、设备房保持整洁、通风，无鼠害现象。

10、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。对小区公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。

11、办理房屋及公共设施设备损坏险及公共责任险。

12、对二次供水设施建立水质管理制度，对蓄水池、二次供水水箱清洗、消毒、加药，按规定每半年不得少于一次，水质符合卫生要求，常规检测应由国家批准的专业机构进行。水箱加盖上锁，水箱口、泻水管口安装防虫纱网；定期巡查。

13、停水、停电、停气、停热在接到相关部门通知后，及时通知用户，设有备用应急发电机的按规定时间启用。

14、保证喷泉池无杂物、无异味。

<p>(四)</p> <p>公共秩序维护</p>	<p>1、小区主出入口 24 小时值班，16 小时站岗，重点区位每小时巡查一次，并有巡查记录。</p> <p>2、设有安全防盗监控报警系统的，应有专人 24 小时值守，摄录像资料至少保留一周。</p> <p>3、对出入小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。</p> <p>4、对搬出小区大宗物品有严格的管理制度。</p> <p>5、对进出小区的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理；对可疑人员应进行询问、登记；对来访客人指引路径。</p> <p>6、对火灾、水浸、电梯困人、治安案件和交通事故等突发事件有应急处理预案。</p>
<p>(五)</p> <p>保洁服务</p>	<p>一、小区公共场所、公共绿地、主次干道（不少于以下频次）</p> <p>标准：</p> <p>1、公共绿地，1 次/天 清理，无枯叶、杂枝</p> <p>2、硬化地面， 2 次/天清扫，地面保持干净，无散落垃圾</p> <p>3、主次干道，2 次/天清扫，地面保持干净，无散落垃圾</p> <p>4、室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品，1 次/周擦拭，目视无灰尘、明亮、洁净</p> <p>5、水池、沟、渠、沙井，1 次/周清理，无灰尘、无污渍、无积土</p>

二、房屋公共部位

1、多层楼内通道、楼梯，1次/天拖扫，无灰尘、无垃圾、地面干净

2、高层电梯厅（白天），2次/天拖扫，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

3、高层消防通道、楼梯，1次/周拖擦，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

4、公共活动场所，1次/天清扫，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

5、楼道玻璃（不含高层及全封闭式玻璃），1次/60天擦拭，目视洁净、无灰尘、无污渍

6、高层大堂、会所（有条件的参照下列标准执行）

（1）石料地面，1次/天全面拖洗，1次/4个月打蜡，目视洁净、光亮、无灰尘

（2）地板地面，1次/天全面拖洗，1次/4个月打蜡，目视洁净、无污渍

（3）地砖地面，1次/天全面拖洗，1次/4个月清洗，目视洁净、光亮、无灰尘

（4）地毯地面，1次/天全面吸尘，1次/4个月清洗，目视洁净、无灰尘、无污渍

7、扶手、开关面板，1次/3天全面擦拭，目视洁净、无灰尘、无污渍

8、消防栓、过道门、踢角线、楼梯栏杆，1次

/周全面擦拭，保持干净、无灰尘

9、公共卫生间，2次/天全面擦拭，洁净、无污渍

10、电梯内，1次/天全面擦拭，表面光亮、洁净、无污迹

11、室外不锈钢扶手、护栏、娱乐健身设施、柱灯、音响、石桌、石凳、花钵（盆）、灯罩、灯具、停车场（库）出入口的阳光板、减震板等定期擦洗，保持干净、明亮、无积尘。

12、积水、积雪清扫及时。

三、垃圾处理与收集

1、合理布设垃圾桶、果壳箱。

2、垃圾每日收集1次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

3、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。

4、垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

四、排水、排污管道

1、区内公共雨、污水管道，1次/年全面疏通

2、雨、污水井，1次/3月检查（并视检查情况进行及时清掏）

3、化粪池，1次/3月检查，及时清掏

	<p>五、定期灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须以书面形式提前告知业主、使用人。</p>
<p>(六) 绿化 养护 管理</p>	<p>1、有专业人员实施绿化养护管理。养护管理有计划、有记录。</p> <p>2、草坪、绿篱、造型树及时修剪，保持整齐美观。乔、灌木按规范修剪每年一遍，篱、球每年修剪2次以上，地被、攀援植物每年修剪、整理不少于1次。造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形，观赏效果良好。</p> <p>3、花草树木，适时浇灌、施肥、松土，无枯死、无杂草、无损坏、无大面积虫害现象，长势良好。</p> <p>4、枯死的花草树木，必须在1周内清除，并及时补栽补种。</p> <p>5、绿篱超过平齐线10公分时应进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。</p> <p>6、定期喷洒药物，每年喷药不少于2次，预防病虫害。</p> <p>7、绿化地应设有宣传牌，提示人们爱护绿化。</p>

三 级

项 目	内 容 与 标 准
(一) 基 本 要 求	<p>1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书和相关专业资格证书。</p> <p>4、物业管理企业应持物业管理资质证书。</p> <p>5、物业管理企业有较完善的日常管理制度。</p> <p>各项管理制度健全，各岗位职责明确。</p> <p>6、物业管理企业所有员工佩戴标志，持证率75%以上，其中企业经理、部门经理、管理员70%以上持有物业管理职业资格证书；特种作业员工100%持有政府管理部门专业管理部门颁发的有效上岗证书。</p> <p>7、按规定签定“物业管理服务合同”，公开服务标准、收费标准和依据，公示服务、监督联系电话。</p> <p>8、小区实行每周五天、每天8小时接待服务，受理业主、使用人报修、投诉、求助，有效投诉办结率80%以上。</p> <p>9、物业竣工验收、设备管理、业主资料档案等应建立档案管理制度。</p> <p>10、建立财务制度，每年一次或按合同约定时</p>

	<p>间公布物业管理费的收支状况。</p> <p>11、物业小区按国家规定向业主收取的专项维修资金专户存储，并按规定管理使用专项维修资金。</p>
(二) 房 屋 管 理	<p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，确保房屋安全，对需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>3、每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的照明设施门窗、玻璃等，定期维修养护。</p> <p>4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。有对装修公司及装修人员登记、巡查记录。发现影响房屋外观、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，及时劝阻并报</p>

	<p>告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>5、按有关法规政策规定和物业管理服务合同及业主公约的约定，对房屋及配套设施进行管理服务。</p> <p>6、房屋外观较整洁，无重大缺损现象；房屋外墙及公共空间无乱涂、乱画、乱张贴、乱悬挂现象；房屋零修率 75%以上、急修及时率 80%以上；房屋零修工程合格率 85%以上。</p> <p>7、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时邓阻，并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>8、房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。</p> <p>9、各组团、栋、单元（门）、户有明显标志</p> <p>10、空调安装无安全隐患。</p> <p>11、封闭阳台统一有序。</p>
<p>(三) 共 用 设 施</p>	<p>1、有设备运行、维修保养和卫生清洁制度。</p> <p>2、水、电、燃气、消防、照明设施设备齐全，设备运行正常，无事故隐患。</p> <p>3、定期检查消防设施设备，可随时启用。</p> <p>4、设备运行人员严格遵守操作规程及保养规范。</p> <p>5、对共用设施设备按运行要求定期巡查、定期保养，做好巡查记录，保养记录。需要维修，属</p>

<p>设备维护养护</p>	<p>于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。</p> <p>6、载人电梯早 6 点至晚 12 点正常运行。其它时间应留专人值班。</p> <p>7、路灯、楼道灯等公共照明设备完好率 90% 以上，并按规定时间开关。</p> <p>8、道路、广场、停车场平整，不影响车辆、行人通行。</p> <p>9、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。</p> <p>10、对蓄水池、二次供水水箱清洗、消毒、加药按规定每半年不得少于一次，水质符合卫生要求。定期清掏化粪池；定期清理雨、污水井，保证供水正常和排水通畅。</p> <p>11、在接到相关部门和单位的停水、停电、停气通知后，及时通知用户。</p>
<p>(四) 公共</p>	<p>1、小区主出入口 24 小时值班，8 小时站立岗。重要区位每 4 小时巡查一次。</p> <p>2、引导进入小区的车辆有序停放。</p> <p>3、对搬出小区大宗物品应有管理制度。</p>

<p>秩 序 维 护</p>	<p>4、对小区公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。</p> <p>5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。</p> <p>6、每年进行消防预演一次。</p>
<p>(五) 保 洁 服 务</p>	<p>一、小区公共场所、公共绿地、主次干道（不少于以下频次）</p> <p>标准：</p> <p>1、公共绿地，1次/2天清理，无枯叶、杂枝</p> <p>2、硬化地面，1次/天清扫，地面保持干净，无散落垃圾</p> <p>3、主次干道，1次/天清扫，地面保持干净，无散落垃圾</p> <p>4、室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品，1次/月擦拭，目视无灰尘、明亮、洁净</p> <p>5、水池、沟、渠、沙井，1次/15天清理，无灰尘、无污渍、无积土</p> <p>二、房屋公共部位</p> <p>1、多层楼内通道、楼梯，1次/2天拖扫，无灰尘、无垃圾、地面干净</p> <p>2、高层电梯厅（白天），1次/天拖扫，无灰</p>

尘、无垃圾、干净、明亮

3、高层消防通道、楼梯，1次/15天拖擦，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

4、公共活动场所，1次/天清扫，无灰尘、无垃圾、干净、明亮

5、楼道玻璃（不含高层及全封闭式玻璃），1次/90天 擦拭，目视洁净、无灰尘、无污渍

6、高层大堂、会所（有条件的参照下列标准执行）

（1）石料地面，1次/天全面拖洗，1次/6个月打蜡，目视洁净、光亮、无灰尘

（2）地板地面，1次/天全面拖洗，1次/6个月打蜡，目视洁净、无污渍

（3）地砖地面，1次/天全面拖洗，1次/6个月清洗，目视洁净、光亮、无灰尘

（4）地毯地面，1次/天全面吸尘，1次/6个月清洗，目视洁净、无灰尘、无污渍

7、扶手、开关面板 1次/周，全面擦拭，目视洁净、无灰尘、无污渍

8、消防栓、过道门、踢角线、楼梯栏杆，1次/15天全面擦拭，保持干净、无灰尘

9、公共卫生间，2次/天全面擦拭，洁净、无污渍

10、电梯内，1次/天全面擦拭，表面光亮、洁

净、无污迹

11、室外不锈钢扶手、护栏、娱乐健身设施、柱灯、音响、石桌、石凳、花钵（盆）、灯罩、灯具、停车场（库）出入口的阳光板、减震板等定期擦洗，保持干净、明亮、无积尘。

12、积水、积雪清扫及时。

三、垃圾处理与收集

1、合理布设垃圾桶、果壳箱。

2、垃圾每日收集1次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

3、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。

4、垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

四、排水、排污管道

1、区内公共雨、污水管道，1次/年，全面疏通

2、雨、污水井，1次/6月检查（并视检查情况进行及时清掏）

3、化粪池，1次/6月检查，及时清掏

五、定期灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须以书面形式提前告知业主、使用人。

<p>(六) 绿化 养护 管理</p>	<p>1、草坪、绿篱、造型树及时修剪，铲除杂草。</p> <p>2、花草树木，适时浇灌、施肥、松土和预防病虫害。枯死的花草树木，必须在 30 天内清除。</p> <p>3、绿化地应设有宣传牌，宣传绿化常识，提示爱护花木。</p> <p>4、绿篱每年应进行修剪，及时清除修剪废弃物。</p> <p>5、造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形。</p>
---------------------------------	--

四 级

项 目	内 容 与 标 准
(一) 基 本 要 求	<p>1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3、物业管理企业应持有物业管理资质证书。</p> <p>4、物业管理企业应当建立质量管理体系，各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，有落实措施和考核办法。</p> <p>5、物业管理企业所有员工统一着装，佩戴标志，规范标准服务用语，企业经理、部门经理、应持有物业管理职业资格证书；管理人员应持有相应岗位资质证书。特种作业员工 100%持有政府管理部门专业管理部门颁发的有效上岗证书。</p> <p>6、按规定签定“物业管理服务合同”，在物业管理区域内的显著位置公示服务标准、收费标准和依据，服务监督电话。</p> <p>7、公示服务电话，物业管理企业实施每周 5 天每天 8 小时服务接待。</p> <p>8、建立档案管理制度。</p> <p>9、建立财务管理制度，每半年公布一次物业管理费的收支状况。</p> <p>10、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。</p>

	<p>11、采取多种形式如走访业主、座谈会、电话沟通、问卷调查等，与业主进行有效沟通。</p> <p>12、物业小区按国家规定向业主收取专项维修资金专户存储，并按相关规定管理使用专项维修资金。</p>
<p>(二) 房 屋 管 理</p>	<p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。</p> <p>2、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，确保房屋安全，对需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，按规定程序组织维修。</p> <p>3、每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的照明设施、门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。</p> <p>4、房屋装修符合规定。</p> <p>5、按有关法规政策和物业管理服务合同及业主公约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理服务。</p> <p>6、房屋外观完好、整洁。</p> <p>7、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>8、空调安装无安全隐患。</p> <p>9、小区业主出入口设有小区平面示意图，主</p>

	<p>要路口设有路标，各组团。</p> <p>10、阳台封闭统一有序。</p>
<p>(三) 共用 设施 设备 维修 养护</p>	<p>1、有完备的设备安全运行、维修养护和卫生清洁制度并在工作场所明示。有完备的设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录和保养记录。设施设备及责任人均应配挂标识牌。</p> <p>2、设备设施保养、检修制度完备，对设备故障及重大事件有处理记录。</p> <p>3、水、电、通讯、照明设备设施齐全，设备运行正常，无事故隐患。</p> <p>4、消防设施设备完好，确保随时启用。</p> <p>5、对共用设施设备按运行要求定期组织巡查，定期保养，做好巡查记录，保养记录。</p> <p>6、路灯、楼道灯等公共照明设备完好率 80% 以上，并按规定时间开关。</p> <p>7、道路畅通，路面平坦。</p> <p>8、设备房保持整洁、通风，无鼠害现象。</p> <p>9、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。对小区公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标志。</p> <p>10、对蓄水池、二次供水水箱清洗、消毒、加药按规定每半年不得少于一次，水质符合卫生要求。定期清掏化粪池；定期清理雨、污水井，保证供水</p>

	<p>正常和排水通畅。</p> <p>11、停水、停电、停气、停热在接到相关部门通知后，及时通知用户。</p>
<p>(四)</p> <p>公 共 秩 序 维 护</p>	<p>1、小区主出入口 24 小时值班，对小区重要部位定时巡查，并有巡查记录。</p> <p>2、设有安全防盗监控报警系统的，应有专人 24 小时值守，摄录像资料至少保留一周。</p> <p>3、对出入小区的车辆指定位置有序停放。</p> <p>4、对火灾、水浸、电梯困人、治安案件和交通事故等突发事件有应急处理预案。</p>
<p>(五)</p> <p>保 洁 服 务</p>	<p>一、小区公共场所、公共绿地、主次干道（不少于以下频次）</p> <p>标准：</p> <p>1、公共绿地，1 次/3 天清理</p> <p>2、硬化地面，1 次/天清扫</p> <p>3、主次干道，1 次/天清扫</p> <p>4、室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品 1 次/月擦拭</p> <p>5、水池、沟、渠、沙井，1 次/月清理</p> <p>二、房屋公共部位</p> <p>1、多层楼内通道、楼梯，1 次/3 天拖扫</p>

2、公共活动场所，1次/天清扫

3、楼道玻璃（不含高层及全封闭式玻璃），1次/120天擦拭

4、扶手、开关面板，1次/周全面擦拭

5、消防栓、过道门、踢角线、楼梯栏杆，1次/月全面擦拭

6、公共卫生间，1次/天全面擦拭

7、电梯内，1次/2天全面擦拭

8、积水、积雪清扫及时。

三、垃圾处理与收集

1、合理布设垃圾桶、果壳箱。

2、垃圾每日收集1次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

3、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。

4、垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

四、排水、排污管道

1、区内公共雨、污水管道，定时疏通

2、雨、污水井，定时清掏

3、化粪池，定时清掏

五、定期灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须以书面形式提前告知业主、使用人。

<p>(六) 绿化 养护 管理</p>	<ol style="list-style-type: none">1、有专业人员实施绿化养护管理。养护管理有计划、有记录。2、草坪、绿篱、造型树及时修剪，保持整齐美观。3、花草树木，适时浇灌、施肥、松土，无枯死。4、枯死的花草树木，及时补栽补种。5、绿篱每年应进行修剪，及时清除修剪废弃物6、定期喷洒药物，预防病虫害。
---------------------------------	---