

兰州市普通住宅物业服务星级标准

一、四星级服务标准

服务项目	服务内容	序号	服务标准	备注
一、基础管理	物业服务基本要求	1	签订规范的物业服务合同	
		2	财务管理规范，账目清晰	
		3	有完善的员工岗位职责与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、服务质量管理制	
		4	建立小区物业管理档案（包括业主资料、房屋、设备等档案）	
		5	物业项目经理持证上岗，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗	
		6	公示企业营业执照等相关证书，主要服务人员姓名、岗位和照片，服务内容和标准，收费项目和收费标准，报修和投诉监督电话	
		7	对违反房屋安全、治安、消防、城管、环保、特种设备管理等规定的行为，应及时劝阻并报告相关行政主管部门	
		8	每天不少于 10 小时业务接待，其他时间设置值班人员	
		9	提供 24 小时客服电话服务	
		10	配客服专员，每人服务户数应不高于 300 户	
		11	对意见、建议在 24 小时内答复，对求助、投诉及时处理，有效投诉回访率 90%以上	
		12	每季度公示物业服务合同履行情况	
		13	重要物业服务事项应在主要出入口、各楼栋单元内公示，履行告知义务	
		14	有宠物管理制度，设置宠物管理标识	
		15	积极推广兰州市物业管理云平台，应用计算机、互联网等现代科技手段搭建信息化管理平台	
		16	每月组织 1 次项目服务质量检查，每年组织 1 次业主参观设施设备机房	
		17	每年开展两次以上业主满意度调查，业主满意度 95%以上	
		18	建立培训体系，管理、服务人员每年不少于 48 小时培训	
	硬件要求	19	设置物业服务中心，有专门的业主或使用人接待场所	
		20	有公告宣传栏，宣传内容包括物业管理政策法规，消防、治安、房屋	

			安全等内容	
二、物 业共用 部位与 共用设 施设备 管理服 务	基本 要求	1	建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养、定期安全检查制度	
		2	建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全，运行、检查、维修保养记录应每月归档；对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施	
		3	水、电、电梯、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	
		4	小区内危险部位设置警示标识或防范设施	
		5	共用设施设备配有专人管理；有国家规范的，应达到规定的保养标准；设备用房整洁，各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全	
		6	小区道路、场地保持基本平整，不积水；窞井不漫溢，保证排水管道通畅	
		7	每年巡视 1 次梁、板、柱等结构构件可见部分，外观出现变形、开裂等现象时，应提示相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施	
		8	建立装饰装修管理制度。装修前，依规对装修方案进行审核、备案，告知装饰装修的禁止行为和注意事项，签署装修服务协议，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告	
	房屋 本体 及共 用部 位	9	每半年检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等	
		10	每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等	
		11	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	
		12	每年汛前和强降雨后检查屋面漏水和雨落管等	
	建筑 附属 构筑 物	13	每月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。每月检查 1 次雨、污水管井等。每月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。发现损坏、堵塞等情况，应及时维修，一般情况下，3 日内完成维修	
		14	每月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等，发现损坏或安全隐患及时处理	
		15	水景使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查 1 次防漏电设施，确保功能完好，无安全隐患	
	装 修 管 理	16	每天不少于 1 次巡查施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会及有关主管部门	
		17	委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 3 日内清运；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	
	标 识 与 安 全 警 示	18	主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显	
		19	对道路交通及危险部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每周检查 1 次上述标识设施，	

		保证清晰完整，设施运行正常	
公共照明设备管理	20	楼内照明：每日巡视1次，一般故障8小时内修复；复杂故障1日内修复	
	21	楼外照明：每周巡视3次，一般故障12小时内修复；复杂故障3日内修复；每半月调整1次时间控制器	
	22	应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修	
	23	楼内外照明完好率应不低于95%	
供水、供电设备管理	24	各设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次	
	25	供电、供水设备运行完好率99%以上，每10万平方米每年超出一个单元范围的故障（因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障）停水、停电不超过2次	
	26	接停电、停水通知后，1小时内通知业主	
	27	每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时处理	
消防设备管理	28	每月检查1次灭火器、室内外消火栓、防火门，保障完好；消防泵每月启动试运行不少于1次	
	29	每年对消防设施至少进行1次全面检测，保障完好有效；设置有火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统的，每年应当委托具备相应资质的检测、维修机构对自动消防系统进行1次以上检测和维修	
	30	每日对消防主机、联动柜进行1次检查，系统误报率不高于1%	
安防设备	31	安防系统每月进行1次检修保养，运行良好，安防系统出现故障时，有相关预案措施弥补。全年运行完好率不低于95%	
	32	周界红外对射、门禁系统每日抽查功能有效性，每日抽检率不低于15%	
电梯管理	33	电梯应按规定进行注册登记，由具有相应资质的电梯维保单位进行维保，定期检验，张贴使用标志，至少每15日进行1次清洁、润滑、调整和检查	
	34	每年至少进行2次救援演练，电梯发生困人时，及时采取措施，安抚乘客，并组织实施救援，通知电梯维保单位30分钟内到达现场实施救援	
	35	配备至少1名取得特种设备作业人员资格证的电梯安全管理人员，定期巡查电梯安全状况，发现涉及电梯安全的故障，应立即停止使用，并通知电梯维保单位及时修复；配置必要的专业救援和对讲工具，保证电梯紧急救援通讯设备24小时畅通应答	
排水系统管理	36	公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查2次，并视检查情况及时清掏	
	37	化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏	
业主报修	38	24小时受理业主或使用人报修，夜间有专人值守，处理紧急报修，水电等急修15分钟内到现场处理，一般修理2小时内处理。维修回访率	

			90%以上	
三、公共秩序维护	基本要求	1	建立公共秩序维护员管理规定、站岗值勤标准、巡逻值勤标准、交接班标准和要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度	
		2	制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、燃气泄漏、触电、人员高坠、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急预案	
		3	对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；保障疏散通道、安全出口、消防车通道符合消防安全要求	
		4	各出入口 24 小时值班看守，业主出入高峰时段站岗执勤且不少于 4 小时，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录	
		5	重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等，下同）每 2 小时巡逻 1 次，并做好巡更记录	
		6	接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员 5 分钟内赶到现场进行处理	
		7	每年组织物业服务人员进行不少于 2 次消防演练，其中有业主（使用人）参与的不少于 1 次	
		8	对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 150 课时	
	硬件要求	9	小区基本实现封闭式管理，配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班	
		10	小区设有监控中心，提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中 4 项以上技防安全服务，24 小时开通	
四、保洁服务	保洁服务	1	垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味	
		2	及时制止物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象	
		3	对超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻，并报告有关部门进行处理	
		4	制定消杀工作计划并执行	
		5	果皮箱、垃圾桶每日清洁、擦拭 1 次，定期消毒，箱（桶）无异味、无污迹	
		6	楼道、楼梯每日清洁 1 次，每周清拖 2 次；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每周擦拭 2 次	
		7	楼外道路、场地每日清扫不少于 1 次，巡视保洁 2 次	
		8	主干道每月清洗不少于 1 次	
		9	平屋面每季度清扫 1 次，每周巡查 1 次，有杂物及时清扫	
		10	大堂地面随时保洁，保持地面清洁，大理石地面每半年打蜡或晶面处理 1 次；大堂墙面砖每月擦抹 1 次，大堂玻璃每周清洁一次	
		11	电梯厅、电梯轿厢地面每日清洁两次，若轿厢内铺设地毯，每 3 日吸尘 1 次，电梯层门每周擦抹 1 次，每月对电梯门壁、层门打蜡上光 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次；电梯门槽每月清理 1 次	

		12	地面温度高于4℃时，每日早中晚洒水除尘三次	
		13	5-10月灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次	
		14	消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录和效果评估	
	硬件要求	15	清洁设施设备配备齐全，并有专人管理	
		16	制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度	
		17	每单元首层设置垃圾收集点，生活垃圾每日清理不少于3次，垃圾收集点周围地面无污迹、无异味	
	五、绿化养护	总体要求	1	配有绿化养护人员进行绿化养护管理
2			制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度	
3			选用高效低毒、低残留的药剂防治病虫害，并在喷药前对业主进行书面提醒、告知	
专业人员配置		4	配备专职绿化管理人员，具有相应的园林绿化专业技术资格	
		绿化养护	5	乔木每年修枝整形1次，灌木每年修剪3次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1次，花灌木增追施复合肥2次，满足植物生长需要
6			乔木骨架均匀、树形美观；灌木修剪整齐、造型美观	
7			主干道旁花木有标识	
8			草坪常年保持平整，边缘清晰，每年清除杂草7次以上，无黄土裸露，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机肥2到3次	
9			及时更换花坛枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次、施复合肥2次，盛花期追肥适量	
10			花木长势良好，花丛边幅修剪整齐、造型美观	
11			根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查4次病虫害情况，根据检查结果及时灭治，病虫害发生率低于5%	
12			有计划进行灌溉，一般植物在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前进行浇水，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉；及时抗旱排涝，无旱涝原因导致植物死亡	
垃圾处理		13	产生的垃圾应在绿化作业完成后2小时内清理干净	

二、三星级服务标准

服务项目	服务内容	序号	服务标准	备注	
一、综合管理服务	物业服务基本要求	1	签订规范的物业服务合同		
		2	财务管理规范，账目清晰		
		3	有完善的员工岗位职责与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、服务质量管理制		
		4	建立小区物业管理档案（包括业主资料、房屋、设备等档案）		
		5	物业项目经理持证上岗，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗		
		6	公示企业营业执照等相关证书，主要服务人员姓名、岗位和照片，服务内容和标准，收费项目和收费标准，报修和投诉监督电话		
		7	对违反房屋安全、治安、消防、城管、环保、特种设备管理等规定的行为，应及时劝阻并报告相关行政主管部门		
		8	每天不少于 8 小时业务接待，其他时间设置值班人员		
		9	提供 24 小时客服电话服务		
		10	配客服专员，每人服务户数应不高于 500 户		
		11	对意见、建议在 2 个工作日内答复，对求助、投诉及时处理，有效投诉回访率 80%以上		
		12	每半年公示物业服务合同履行情况		
		13	重要物业服务事项应在主要出入口、各楼栋单元内公示，履行告知义务		
		14	有宠物管理制度，设置宠物管理标识		
		15	积极推广兰州市物业管理云平台，应用计算机、互联网等现代科技手段搭建信息化管理平台		
		16	每季度组织 1 次项目服务质量检查		
		17	业主满意度调查每年不少于一次，业主满意度 90%以上		
		18	建立培训体系，管理、服务人员每年不少于 48 小时培训		
		硬件要求	19	设置物业服务中心，有专门的业主或使用人接待场所	
			20	有公告宣传栏，宣传内容包括物业管理政策法规，消防、治安、房屋安全等内容	
		1	建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养、定期安全检查制度		

二、物 业共用 部位与 共用设 施设备 管理服务	基本 要求	2	建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全，运行、检查、维修保养记录应每月归档；对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施	
		3	水、电、电梯、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	
		4	小区内危险部位设置警示标识或防范设施	
		5	共用设施设备配有专人管理；有国家规范的，应达到规定的保养标准；设备用房整洁，各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全	
		6	小区道路、场地保持基本平整，不积水；窖井不漫溢，保证排水管道通畅	
		7	每年巡视1次梁、板、柱等结构构件可见部分，外观出现变形、开裂等现象时，应提示相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施	
		8	建立装饰装修管理制度。装修前，依规对装修方案进行审核、备案，告知装饰装修的禁止行为和注意事项，签署装修服务协议，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告	
		房屋 本体 及共 用部 位	9	每半年检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等
	10		每月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等	
	11		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	
	12		每年汛前和强降雨后检查屋面漏水和雨落管等	
	建筑 附属 构筑物	13	每2个月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。每2个月检查1次雨、污水管井等。每2个月巡查1次大门、围墙、围栏等。发现损坏、堵塞等情况，应及时维修，一般情况下，5日内完成维修	
		14	每2个月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等，发现损坏或安全隐患及时处理	
		15	水景使用期间每周巡查1次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查1次防漏电设施，确保功能完好，无安全隐患	
	装修 管理	16	每两天不少于1次巡查施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会及有关主管部门	
		17	委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在5日内清运；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	
	标识 与安全 警示	18	主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显	
		19	对道路交通及危险部位设置安全防范警示标识及隔阻设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常	

公共照明设备管理	20	楼内照明：每日巡视1次，一般故障12小时内修复；复杂故障3日内修复	
	21	楼外照明：每周巡视2次，一般故障12小时内修复；复杂故障5日内修复；每半月调整1次时间控制器	
	22	应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修	
	23	楼内外照明完好率应不低于90%	
供水、供电设备管理	24	各设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次	
	25	供电、供水设备运行完好率95%以上，每10万平方米每年超出一个单元范围的故障（因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障）停水、停电不超过3次	
	26	接停电、停水通知后，1小时内通知业主	
	27	每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时处理	
消防设备管理	28	每月检查1次灭火器、室内外消火栓、防火门，保障完好；消防泵每月启动试运行不少于1次	
	29	每年对消防设施至少进行1次全面检测，保障完好有效；设置有火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统的，每年应当委托具备相应资质的检测、维修机构对自动消防系统进行1次以上检测和维修	
	30	每日对消防主机、联动柜进行1次检查，系统误报率不高于2%	
安防设备	31	安防系统每月进行1次检修保养，运行良好，安防系统出现故障时，有相关预案措施弥补。全年运行完好率不低于90%	
	32	周界红外对射、门禁系统每日抽查功能有效性，每日抽检率不低于10%	
电梯管理	33	电梯应按规定进行注册登记，由具有相应资质的电梯维保单位进行维保，定期检验，张贴使用标志，至少每15日进行1次清洁、润滑、调整和检查	
	34	每年至少进行1次救援演练，电梯发生困人时，及时采取措施，安抚乘客，并组织实施救援，通知电梯维保单位30分钟内到达现场实施救援	
	35	配备至少1名取得特种设备作业人员资格证的电梯安全管理人员，定期巡查电梯安全状况，发现涉及电梯安全的故障，应立即停止使用，并通知电梯维保单位及时修复；配置必要的专业救援和对讲工具，保证电梯紧急救援通讯设备24小时畅通应答	
排水系统管理	36	公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏	
	37	化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏	
业主报修	38	24小时受理业主或使用人报修，夜间有专人值守，处理紧急报修，水电等急修15分钟内到现场处理，一般修理8小时内处理。维修回访率80%以上	

三、公共秩序维护	基本要求	1	建立公共秩序维护员管理规定、站岗值勤标准、巡逻值勤标准、交接班标准和要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度	
		2	制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、燃气泄漏、触电、人员高坠、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急预案	
		3	对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；保障疏散通道、安全出口、消防车通道符合消防安全要求	
		4	各出入口 24 小时值班看守，业主出入高峰时段站岗执勤且不少于 2 小时，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录	
		5	重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等，下同）每 3 小时巡逻 1 次，并做好巡更记录	
		6	接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员 10 分钟内赶到现场进行处理	
		7	每年组织物业服务人员进行不少于 2 次消防演练，其中有业主（使用人）参与的不少于 1 次	
		8	对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 120 课时	
	硬件要求	9	小区基本实现封闭式管理，配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班	
		10	小区设有监控中心，提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中 3 项以上技防安全服务，24 小时开通	
四、保洁服务	保洁服务	1	垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味	
		2	及时制止物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象	
		3	对超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻，并报告有关部门进行处理	
		4	制定消杀工作计划并执行	
		5	果皮箱、垃圾桶每日清洁、擦拭 1 次，定期消毒，箱（桶）无异味、无污迹	
		6	楼道、楼梯每周清洁 2 次，每周清拖 2 次；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每周擦拭 2 次	
		7	楼外道路、场地每日清扫不少于 1 次，巡视保洁 2 次	
		8	主干道每月清洗不少于 1 次	
		9	平屋面每半月清扫 1 次，每周巡查 1 次，有杂物及时清扫	
		10	大堂地面随时保洁，保持地面清洁，大理石地面每年打蜡或晶面处理 1 次；大堂墙面砖每月擦抹 1 次，大堂玻璃每月清洁 2 次	
		11	电梯厅、电梯轿厢地面每日清洁 1 次，若轿厢内铺设地毯，每周吸尘 1 次，电梯层门每周擦抹 1 次，每月对电梯门壁、层门打蜡上光 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次；电梯门槽每月清理 1 次	
		12	地面温度高于 4℃时，每日早中晚洒水除尘三次	

		13	5-10月灭四害消杀工作每月不少于1次,其余月份每2个月不少于1次	
	硬件要求	14	清洁设施设备配备齐全,并有专人管理	
		15	制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度	
		16	每单元首层设置垃圾收集点,生活垃圾每日清理不少于2次,垃圾收集点周围地面无污迹、无异味	
五、绿化养护	总体要求	1	配有绿化养护人员进行绿化养护管理	
		2	制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度	
		3	选用高效低毒、低残留的药剂防治病虫害,并在喷药前对业主进行书面提醒、告知	
	绿化养护	4	配备专职绿化养护人员	
		5	乔木每年修枝整形1次,灌木每年修剪3次以上,无枯枝、缺枝,土壤疏松;按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥,每年普施基肥不少于1次,花灌木增施追肥1次	
		6	草坪常年保持平整,每年清除杂草5次以上,黄土裸露面积不大于2%,按肥力、草种、生长情况及时施有机肥,每年2次以上	
		7	及时清除花坛枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾,每年施基肥1次、施复合肥1次	
		8	根据病虫害发生规律,植物生长季每月检查3次病虫害情况,根据检查结果及时灭治,病虫害发生率低于10%	
		9	有计划进行灌溉,一般植物在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前进行浇水;及时抗旱排涝,无旱涝原因导致植物死亡	
	垃圾处理	10	绿化作业完成后产生的垃圾应4小时内清理干净	

三、二星级服务标准

服务项目	服务内容	序号	服务标准	备注
一、综合管理服务	物业服务基本要求	1	签订规范的物业服务合同	
		2	财务管理规范，账目清晰	
		3	有完善的员工岗位职责与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、服务质量管理制度	
		4	建立小区物业管理档案（包括业主资料、房屋、设备等档案）	
		5	物业项目经理持证上岗，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗	
		6	公示企业营业执照等相关证书，主要服务人员姓名、岗位和照片，服务内容和标准，收费项目和收费标准，报修和投诉监督电话	
		7	对违反房屋安全、治安、消防、城管、环保、特种设备管理等规定的行为，应及时劝阻并报告相关行政主管部门	
		8	每天不少于 8 小时业务接待	
		9	对意见、建议在 3 个工作日内答复，对求助、投诉及时处理，有效投诉回访率 70%以上	
		10	配客服人员	
		11	每年初公示上一年度物业服务合同履行情况	
		12	积极推广兰州市物业管理云平台	
		13	重要物业服务事项应在主要出入口公示，履行告知义务	
		14	每年组织 1 次项目服务质量检查	
		15	业主满意度调查每年不少于 1 次，满意率 85%以上	
		16	宣传栏内容每年更新不少于 2 次	
		17	管理、服务人员每年不少于 12 小时培训	
		硬件要求	17	设置物业服务中心
		18	有公告宣传栏，宣传内容包括物业管理政策法规，消防、治安、房屋安全等内容	
		1	建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养、定期安全检查制度	
		2	建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全，运行、检查、维修保养记录应每月归档；对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施	

二、物 业共用 部位与 共用设 施设备 管理服 务	基本 要求	3	水、电、电梯、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	
		4	小区内危险部位设置警示标识或防范设施	
		5	共用设施设备配有专人管理；有国家规范的，应达到规定的保养标准；设备用房整洁，各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全	
		6	小区道路、场地保持基本平整，不积水；窖井不漫溢，保证排水管道通畅	
		7	每年巡视1次梁、板、柱等结构构件可见部分，外观出现变形、开裂等现象时，应提示相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施	
		8	建立装饰装修管理制度。装修前，依规对装修方案进行审核、备案，告知装饰装修的禁止行为和注意事项，签署装修服务协议，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告	
	房屋 本体 及共 用部 位	9	每年检查1次外墙	
		10	每月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等	
		11	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	
		12	每年汛前和强降雨后检查屋面漏水和雨落管等	
	建筑 附属 构筑 物	13	每季度巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。每月检查1次雨、污水管井等。每季度巡查1次大门、围墙、围栏等。发现损坏、堵塞等情况，应及时维修，一般情况下，1周内完成维修	
		14	每季度巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等，发现损坏或安全隐患及时处理	
		15	水景使用期间每周巡查1次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查1次防漏电设施，确保功能完好，无安全隐患	
	装修 管理	16	每周不少于2次巡查施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会及有关主管部门	
		17	委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运；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	
	标识 与安 全警 示	18	小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显	
		19	对道路交通及危险部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常	
	公共 照明 设备	20	楼内照明：每周巡视2次，一般故障24小时内修复；复杂故障5日内修复	
		21	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	
		22	应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修	

	管理	23	楼内外照明完好率应不低于 85%	
	供水、供电设备管理	24	各设备系统每周检查 2 次，每月保养 1 次，设备房每 2 周清洁 1 次	
		25	供电、供水设备运行完好率 98%以上，每 10 万平方米每年超出一个单元范围的故障（因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障）停水、停电不超过 5 次单元范围的故障（因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障）停水、停电不超过 3 次	
		26	接停电、停水通知后，2 小时内通知业主	
		27	每半年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合 GB 5749 的要求。每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时处理	
	消防设备管理	28	每月检查 1 次灭火器、室内外消火栓、防火门，保障完好；消防泵每月启动试运行不少于 1 次	
		29	每年对消防设施至少进行 1 次全面检测，保障完好有效；设置有火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统的，每年应当委托具备相应资质的检测、维修机构对自动消防系统进行 1 次以上检测和维修	
		30	每周对消防主机、联动柜进行 1 次检查，系统误报率不高于 3%	
	安防设备	31	安防系统每月进行 1 次检修保养，运行正常，安防系统出现故障时，有相关预案措施弥补。全年运行完好率不低于 85%	
	电梯管理	33	电梯应按规定进行注册登记，由具有相应资质的电梯维保单位进行维保，定期检验，张贴使用标志，至少每 15 日进行 1 次清洁、润滑、调整和检查	
		34	每年至少进行 1 次救援演练，电梯发生困人时，及时采取措施，安抚乘客，并组织实施救援，通知电梯维保单位 30 分钟内到达现场实施救援	
		35	配备至少 1 名取得特种设备作业人员资格证的电梯安全管理人员，定期巡查电梯安全状况，发现涉及电梯安全的故障，应立即停止使用，并通知电梯维保单位及时修复；配置必要的专业救援和对讲工具，保证电梯紧急救援通讯设备 24 小时畅通应答	
	排水系统管理	36	公共雨、污水管道每半年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏	
		37	化粪池每年清掏不少于 1 次，发现异常及时清掏	
业主报修	38	24 小时受理业主或使用人报修，紧急报修半小时内到现场处理，一般修理 1 日内处理。维修回访率 50%以上		
三、公共秩序	基本服务	1	建立公共秩序维护员管理规定、站岗值勤标准、巡逻值勤标准、交接班标准和要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度	
		2	制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、燃气泄漏、触电、人员高坠、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急预案	
		3	对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；保障疏散通道、安全出口、消防车通道符合消防安全要求	

维护		4	各出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。		
		5	重点部位白天每 4 小时巡逻 1 次，夜间每 3 小时巡逻 1 次，并有巡逻记录。		
		6	接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员 15 分钟内赶到现场进行处理。		
		7	每年组织物业服务人员进行不少于 1 次消防演练。		
		8	对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 80 课时。		
		硬件要求	9	小区基本实现封闭式管理，配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班	
			10	小区提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中 2 项以上技防安全服务，24 小时开通	
		四、保洁服务	保洁服务	1	垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味
	2			及时制止物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象	
	3			对超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻，并报告有关部门进行处理	
4	制定消杀工作计划并执行				
5	果皮箱、垃圾桶每周清洗 1 次				
6	楼道、楼梯每日清洁 1 次；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每 2 周擦拭 1 次				
7	楼外道路、场地每日清扫不少于 1 次				
8	主干道每月清洗不少于 1 次				
9	平屋面每半年清扫 1 次，每季度巡查 1 次，有杂物及时清扫				
10	大堂地面每日清洁 1 次；大堂墙面砖每季度擦抹 1 次，大堂玻璃每月清洁 1 次				
11	电梯厅、电梯轿厢地面每日清洁 1 次，若轿厢内铺设地毯，每月吸尘 2 次，电梯层门每周擦抹 1 次，每季度对电梯门壁、层门打蜡上光 1 次，灯饰及轿厢顶部每季度清洁 1 次；电梯门槽每月清理 1 次				
12	地面温度高于 4℃时，每日早中晚洒水除尘三次				
13	5-10 月灭四害消杀工作每月不少于 1 次				
硬件要求	14		清洁设施设备配备齐全，并有专人管理		
	15		制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度		
	16		按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾每日清理 2 次		
五、绿	总体	1	配有绿化养护人员进行绿化养护管理		

化养护	要求	2	制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度	
		3	选用高效低毒、低残留的药剂防治病虫害，并在喷药前对业主进行书面提醒、告知	
		4	配备专职或兼职绿化养护人员	
	绿化 养护	5	乔木每年修枝1次，灌木每年修剪1次以上，无枯枝、缺枝，土壤基本疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年普施有机肥1次，部分花灌木增施追肥1次	
		6	草坪无明显缺水枯黄，每年修剪5次以上，每年清除杂草3次以上，黄土裸露面积不大于5%，每年普施有机肥1次	
		7	及时清除花坛枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾	
		8	根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查2次病虫害情况，并进行防治，不出现严重病虫害	
		9	合理灌溉，雨季及时排除花坛、草坪积水，无旱涝原因导致植物死亡	
		10	绿化作业产生的垃圾应8小时内清理干净	
	垃圾处理			

四、一星级服务标准

服务项目	服务内容	序号	服务标准	备注
一、综合管理服务	物业服务	1	签订规范的物业服务合同	
		2	财务管理规范，账目清晰	
		3	有完善的员工岗位职责与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、服务质量管理制度	
		4	建立小区物业管理档案（包括业主资料、房屋、设备等档案）	
		5	物业项目经理持证上岗，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗	
		6	公示企业营业执照等相关证书，主要服务人员姓名、岗位和照片，服务内容和标准，收费项目和收费标准，报修和投诉监督电话	
		7	对违反房屋安全、治安、消防、城管、环保、特种设备管理等规定的行为，应及时劝阻并报告相关行政主管部门	
		8	有固定的办公场所	
		9	积极推广兰州市物业管理云平台	
		10	周一至周五8小时业务接待	
		11	对意见、建议在5个工作日内答复，对求助、投诉及时处理	
		12	配客服人员	
		13	业主满意度调查每年不少于1次，满意率75%以上	
		14	宣传栏内容每年更新不少于1次	
		15	管理、服务人员每年不少于8小时培训	
				16
		1	建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养、定期安全检查制度	
		2	建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全，运行、检查、维修保养记录应每月归档；对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施	
		3	水、电、电梯、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	

二、物 业共 用部 位与 共用 设施 设备 管理 服 务	基本 要求	4	小区内危险部位设置警示标识或防范设施	
		5	共用设施设备配有专人管理;有国家规范的,应达到规定的保养标准;设备用房整洁,各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全	
		6	小区道路、场地保持基本平整,不积水;窨井不漫溢,保证排水管道通畅	
		7	每年巡视1次梁、板、柱等结构构件可见部分,外观出现变形、开裂等现象时,应提示相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施	
		8	建立装饰装修管理制度。装修前,依规对装修方案进行审核、备案,告知装饰装修的禁止行为和注意事项,签署装修服务协议,对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告	
	房屋 本体	9	每年汛前和强降雨后检查屋面漏水和雨落管等	
	建筑 附属 构筑 物	10	每半年巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。每月检查1次雨、污水管井等。每半年巡查1次大门、围墙、围栏等。发现损坏、堵塞等情况,应及时维修	
		11	每半年巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等,发现损坏或安全隐患及时处理	
	装修 管理	12	有专人巡查施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益现象的,及时劝阻并报告业主委员会及有关主管部门	
	标识 与安 全警 示	13	对道路交通及危险部位设置安全防范警示标识或维护设施,每月检查1次上述标识设施,保证清晰完整,设施运行正常	
	公共 照明 设备 管理	14	楼内照明:每半月巡视1次,一般故障24小时内修复;复杂故障1周内修复	
		15	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	
		16	楼内外照明完好率应不低于80%	
	供 水、 供电 设备 管理	17	各设备系统每周检查1次,每月保养1次,设备房每月清洁1次	
		18	供电、供水设备运行完好率97%以上	
		19	接停电、停水通知后,2小时内通知业主	
		20	每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒,水质符合GB 5749的要求。每日巡检1次供水设施,发现跑冒滴漏现象及时处理	
	消 防 设 备 管 理	21	每月检查1次灭火器、室内外消火栓、防火门,保障完好;消防泵每月启动试运行不少于1次	
		22	每年对消防设施至少进行1次全面检测,保障完好有效;设置有火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统的,每年应当委托具备相应资质	

			的检测、维修机构对自动消防系统进行1次以上检测和维修	
		23	每月对消防主机、联动柜进行1次检查，系统误报率不高于5%	
	安防设备	24	安防系统每月进行1次检修保养，运行基本正常，安防系统出现故障时，有相关预案措施弥补	
	电梯管理	25	电梯应按规定进行注册登记，由具有相应资质的电梯维保单位进行维保，定期检验，张贴使用标志，至少每15日进行1次清洁、润滑、调整和检查	
		26	每年至少进行1次救援演练，电梯发生困人时，及时采取措施，安抚乘客，并组织实施救援，通知电梯维保单位30分钟内到达现场实施救援	
		27	配备至少1名取得特种设备作业人员资格证的电梯安全管理人员，定期巡查电梯安全状况，发现涉及电梯安全的故障，应立即停止使用，并通知电梯维保单位及时修复；配置必要的专业救援和对讲工具，保证电梯紧急救援通讯设备24小时畅通应答	
	排水系统管理	28	公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏	
		1	化粪池每年清掏1次，发现异常及时清掏	
	业主报修	2	周一至周五受理业主报修，紧急报修1小时内到现场处理，一般修理2日内处理	
三、公共秩序维护	基本服务	1	建立公共秩序维护员管理规定、站岗值勤标准、巡逻值勤标准、交接班标准和要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度	
		2	制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、燃气泄漏、触电、人员高坠、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急预案	
		3	对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；保障疏散通道、安全出口、消防车通道符合消防安全要求	
		4	主出入口24小时值班看守，其他出入口定时开放并专人看管，门卫有交接班记录	
		5	重点部位白天每4小时巡逻1次，夜间巡逻2次，并有巡逻记录	
		6	接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员20分钟内赶到现场进行处理	
		7	每年组织物业服务人员进行不少于1次消防演练	
		8	对公共秩序维护员的理论及实操培训每季度不少于1次，每次不少于2个课时	
	硬件要求	9	小区基本实现封闭式管理，配有专职的公共秩序维护员，24小时值班	
		10	按小区配置的安防系统现状，保证24小时开通	
四、保洁服务	保洁服务	1	垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味	
		2	及时制止物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象	

		3	对超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻，并报告有关部门进行处理		
		4	制定消杀工作计划并执行		
		5	果皮箱、垃圾桶每半月清洗1次		
		6	楼道、楼梯每周清洁2次；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每月擦拭1次		
		7	楼外道路、场地每日清扫不少于1次		
		8	大堂地面每日清洁1次；大堂墙面砖每季度擦抹1次，大堂玻璃每月清洁1次		
		9	电梯厅、电梯轿厢地面每日清洁1次		
		10	5-10月进行灭四害消杀工作		
		11	地面温度高于4℃时，每日早中晚洒水除尘三次		
		硬件要求	12	清洁设施设备配备齐全，并有专人管理	
			13	制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度	
14	小区内设有垃圾收集点，生活垃圾每日清理2次				
五、绿化养护	总体要求	1	配有绿化养护人员进行绿化养护管理		
		2	制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度		
		3	选用高效低毒、低残留的药剂防治病虫害，并在喷药前对业主进行书面提醒、告知		
	绿化养护	4	配备专职或兼职绿化养护人员。		
		5	乔木每2年修枝1次，灌木每年修剪1次，每年普施基肥1次。		
		6	草坪每年修剪3次以上，每年清除杂草2次以上，黄土裸露面积不大于10%。		
		7	及时清除花坛枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。		
		8	植物生长季每月检查1次病虫害情况，并进行防治。		
		9	合理灌溉，雨季及时排除花坛、草坪积水。		
	垃圾处理	10	绿化作业产生的垃圾应在24小时内清理干净。		