

柳州市住房和城乡建设委员会

柳建房字〔2014〕11号

关于印发《柳州市住宅小区物业服务等级标准》的通知

各有关单位：

为促进我市物业服务行业健康发展，规范我市物业服务行为，建立合理、公开、质价相符的物业服务等级机制，现将《柳州市住宅小区物业服务等级标准》印发给你们，并就实施中有关事项通知如下，请一并遵照执行。

一、未完成前期物业服务招标申请备案，或未通过协议方式选聘前期物业服务企业并完成前期物业服务合同备案的新建住宅小区，开发建设单位应按照本标准，确定本小区物业服务项目、服务等级、服务标准，依法选聘物业服务企业实施前期物业管理。物业服务等级和物业服务费标准依照柳州市物价局、柳州市住房和城乡建设委员会相关文件确定，并报市物价局、市住房和城乡建设委员会备案。

二、原已按照《柳州市普通住宅物业服务等级标准和收费标准（试行）》（柳价字〔2009〕18号）实行物业服务的住宅物业，物业服务合同尚未到期的，在本通知实施后其物业服务及收费标准原则上应按原合同约定执行。合同期内有必要按本标准调整的，应经小区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书面同意，并经公示，向市物价局、辖区房产行政主管部门办理物业服务等级标准及收费标准备案后方可执行。成立业主大会的，按照业主大会决定执行。

三、原未实行服务等级的住宅小区，在业主大会未成立之前，可参照本标准选择五项服务中的若干项目及服务等级，经小区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书面同意，并经公示，向市物价局、辖区房产行政主管部门办理物业服务等级标准及收费标准备案后方可执行。

四、本通知实施后，由业主大会选聘物业服务企业的住宅物业，提倡按本标准选择服务项目、服务等级、服务标准，在规定的价格浮动范围内确定物业服务费并经业主大会同意。

五、本通知自2014年8月1日起实施。在执行过程中有何问题请及时反馈。以往有关规定与本通知不一致的，以本通知为准。

附件：《柳州市住宅小区物业服务等级标准》



政府信息公开选项：主动公开

抄送：市物价局。

柳州市住房和城乡建设委员会办公室

2014年7月25日印发

校对人：张龄

附件：

《柳州市住宅小区物业服务等级标准》

—

柳州市住房和城乡建设委员会

《柳州市住宅小区物业服务等级标准》使用说明

1. 本标准适用于柳州市市区内住宅小区物业管理区域的物业服务（公共性服务），由建设单位（或业主大会）与物业服务企业按照本标准实施。

2. 原未实行服务等级的住宅小区，可参照本标准选择五项服务中的若干项目及服务等级。

3. 本标准实施后，凡由业主大会选聘物业服务企业的住宅小区物业，其物业服务可按本标准选择服务项目、服务标准，但业主大会另有规定的除外。

4. 本标准将本市住宅小区物业服务项目根据服务内容、服务要求和设施设备配置等情况分为五项，分别是：综合管理服务，公共区域秩序维护服务，公共区域清洁卫生服务，公共区域绿化日常养护服务，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务。标准前四项分别划分为五个服务等级（从一级至五级，服务标准从低到高），每个等级对应一个收费标准；第五项共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务分为 9 个子项，各子项根据具体情况分为三类（从一类至三类，服务标准从低到高）或不分类，每一个类别对应一个收费标准。住宅小区物业管理区域的物业服务收费标准应按照质价相符的原则，逐项选择并组合确定。

物业服务收费标准为各物业服务分项目收费标准的总和。

5. 本标准五大服务项目分等组合（菜单选择）的原则为：

（1）以维修保养为基础、秩序维护为重点、综合管理为保障、保洁和绿化可挑选。

（2）综合管理、秩序维护服务标准应选择同等级别，维修保养服务标准应选择相应类别，保洁、绿化服务标准可选择选择同等级别或上下浮动一个等级（详见下表 1）。

（3）凡综合管理、秩序维护服务标准选择一或二级的，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务标准应在一类中选择，但其中高层（含小高层）的供水系统及消防系统应在二类中选择；凡综合管理、秩序维护服务标准选择三级的，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务标准应在二类中

选择；凡综合管理、秩序维护服务标准选择四或五级的，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务标准应在三类中选择（详见下表1）。

表 1

服务 项目 标准 组合	综合 管理 服务	公共 区域 秩序 维护 服务	公共区域 清洁卫生服务	公共区域绿化 日常养护服务	共用部位、共用设施 设备的日常运行、保 养、维修服务
1	五级	五级	四级或是五级	四级或是五级	三类
2	四级	四级	三级、四级或是五级	三级、四级或是五级	三类
3	三级	三级	二级、三级或是四级	二级、三级或是四级	二类
4	二级	二级	一级、二级或是三级	一级、二级或是三级	一类 （但其中高层〈含小 高层〉的供水系统及 消防系统应在二类中 选择）
5	一级	一级	一级或是二级	一级或是二级	一类 （但其中高层〈含小 高层〉的供水系统及 消防系统应在二类中 选择）

6. 本标准中各分项服务标准高一级（类）的服务内容与要求应包含低一级的服务内容与要求。

7. 本标准五大服务项目所列具体服务项目、服务内容、服务标准的解释详见各部分说明。

8. 业主或业主委员会对物业服务企业提供的服务等级有异议的，可向辖区房产行政主管部门申请复核，协商解决。协商未果，业主或业主委员会可根据合同的有关约定申请仲裁或提起诉讼等方式解决。

一、综合管理服务等级标准

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
一级	机构设置	1	服务中心设置	(1) 小区内设置服务接待地点。 (2) 配置办公桌椅、座机电话等办公设备。
		2	人员要求	(1) 小区服务中心管理人员应持有市级及以上房产行政主管部门（或物业管理行业协会）颁发的物业从业人员资格证书，持证上岗。 (2) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书，持证上岗。
		3	服务时间	周一至周五每天 8 小时工作制，在物业服务区域内公布服务接待时间和地点。
	日常管理与服务	4	工作制度	制定小区物业服务应急预案、物业服务方案与物业服务工作计划并组织实施。
		5	服务规范	服务规范参照《柳州市物业服务行业规范》执行。
		6	制度公示	(1) 业务接待地点公示办事制度、办事规章、服务内容、收费依据、收费项目、收费标准、8 小时服务电话。 (2) 宣传栏内容每 12 个月至少更新一次。
		7	报修、投诉受理	(1) 有专人负责接听 8 小时服务电话，受理业主或使用人报修（投诉）。 (2) 急修 3 小时内到达现场查看处理，小修 5 天内修复。投诉在 4 天内安排人员处理，并将处理情况答复业主或使用人。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。 (3) 有完整的报修（投诉）、维修（处理）和回访记录。
		8	公共收益公布	公共部位收益支出情况每年向业主公布一次。
		9	满意度调查	采取多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区入住户数的 20%，对沟通和测评结果进行分析并及时整改，满意率不低于 40%。
		10	接管项目	(1) 按要求签订规范的物业服务合同。 (2) 承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并办理承接验收备案手续。
二级	机构设置	1	服务中心设置	(1) 小区内设置服务中心。 (2) 配置办公桌椅、座机电话、电脑、打印机等办公设备。
		2	人员要求	(1) 小区服务中心经理有 1 年及以上的物业服务工作经历。 (2) 小区服务中心管理人员应持有市级及以上房产行政主管部门（或物业管理行业协会）颁发的物业从业人员资格证书，持证上岗。 (3) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书，持证上岗。
		3	服务时间	周一至周五每天 8 小时工作制，周六不少于 4 小时。在物业服务区域内公布服务接待时间和地点。
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业服务应急预案、小区物业服务方案与物业服务工作计划并组织实施。
		5	服务规范	服务规范应符合《柳州市物业服务行业规范》要求。
		6	管理制度	有明确的值班制度和交接班制度，各项工作有记录。
		7	制度公示	(1) 服务中心公示办事制度、办事规章、服务内容收费依据、收费项目、收费标准、12 小时服务电话。 (2) 宣传栏内容每 12 个月至少更新一次。

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
二级	日常管理与服务	8	报修、投诉受理	(1) 有专人负责接听 12 小时服务电话, 受理业主或使用人报修 (投诉)。 (2) 急修 2 小时内到达现场查看处理, 小修 4 天内修复。投诉在 3 天内安排人员处理, 并将处理情况答复业主或使用人。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。 (3) 有完整的报修 (投诉)、维修 (处理) 和回访记录。
		9	公共收益公布	公共部位收益支出情况每半年向业主公布一次。
		10	满意度调查	采取多种形式与业主或使用人进行沟通, 每年的沟通面不低于小区入住户数的 40%, 对沟通和测评结果进行分析并及时整改, 满意率不低于 50%。
		11	档案管理	建立小区物业服务基础档案 (包括设备管理档案、业主资料档案等)。
		12	维修资金	对小区物业维修资金按照政府规定运作。
		13	接管项目	(1) 按要求签订规范的物业服务合同。 (2) 承接项目时, 对小区共用部位、共用设施设备进行查验, 并办理承接验收备案手续。
三级	机构设置	1	服务中心设置	(1) 小区内设置服务中心。 (2) 配置办公桌椅、座机电话、打印机、复印机、电脑、网络等一般办公设备。
		2	人员要求	(1) 小区服务中心经理有 2 年及以上的物业服务工作经历或有 1 年及以上小区服务中心经理任职经历。 (2) 小区服务中心经理应持有国家建设部颁发的经理证书 (或物业管理师资格证书); 小区服务中心管理人员应持有市级及以上房产行政主管部门 (或物业管理行业协会) 颁发的物业从业人员资格证书, 持证上岗, 统一着装, 仪表整洁规范。 (3) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书, 持证上岗。
		3	服务时间	周一至周五每天 8 小时工作制, 周六、周天不少于 4 小时/天。在物业服务区域内公布服务接待时间和地点。
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业服务应急预案、小区物业服务方案与物业服务工作计划并组织实施, 每年向业主、业主委员会报告一次计划实施情况。
		5	服务规范	服务规范应符合《柳州市物业服务行业规范》要求。
		6	管理制度	(1) 有明确的值班制度和交接班制度, 工作有记录。 (2) 建立服务中心内部管理制度和考核制度。
		7	制度公示	(1) 服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、收费依据、收费标准、16 小时服务电话。 (2) 各岗位人员姓名、照片、职务、岗位职责应在工作岗位适当位置上墙公布, 接受监督。 (3) 宣传栏内容每 6 个月至少更新一次。
		8	报修、投诉受理	(1) 有专人负责接听 16 小时服务电话, 受理业主或使用人报修 (投诉)。 (2) 急修 1 小时内到现场查看处理, 小修 3 天内修复。投诉在 2 天内安排人员处理, 并将处理情况答复业主或使用人。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。 (3) (3) 有完整的报修 (投诉)、维修 (处理) 和回访记录。

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
三级	日常管理与服务	9	公共收益公布	公共部位收益支出情况每季度向业主公布一次。
		10	满意度调查	采取多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区入住户数的 60%，对沟通和测评结果进行分析并及时整改，满意率不低于 60%。
		11	特约、便民服务	能提供 2 种以上特约服务（有偿）和两种以上便民（无偿）服务。
		12	档案管理	建立小区物业服务档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）等]。
		13	财务管理	建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。
		14	维修资金	对小区房屋维修资金按照政府规定运作。
		15	接管项目	（1）按要求签订规范的物业服务合同。 （2）承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并办理承接验收备案手续。
四级	机构设置	1	服务中心设置	（1）小区内设置服务中心。 （2）配置办公桌椅、座机电话、打印机、复印机、电脑、网络、档案柜等办公设施及办公用品。
		2	人员要求	（1）小区服务中心经理有中级以上职称或大专以上学历，有 3 年及以上的物业服务工作经历或有 1 年及以上小区服务中心经理任职经历。 （2）小区服务中心经理应持有国家建设部颁发的经理证书（或物业管理师资格证书）；小区服务中心管理人员应持有市级及以上房产行政主管部门（或物业管理行业协会）颁发的物业从业人员资格证书，持证上岗，统一着装，仪表整洁规范。 （3）小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书，持证上岗。
		3	服务时间	周一至周五每天 8 小时工作制，周六、周天不少于 6 小时/天。在物业服务区域内公布服务接待时间和地点。
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业服务应急预案、小区物业服务方案与物业服务工作计划并组织实施，每半年向业主、业主委员会报告一次计划实施情况。
		5	服务规范	服务规范应符合《柳州市物业服务行业规范》要求。
		6	管理制度	（1）有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。 （2）制定服务中心内部管理制度和考核制度。
		7	制度公示	（1）服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道、24 小时服务电话。 （2）各岗位人员姓名、照片、职务、岗位职责应在工作岗位适当位置上墙公布，接受监督。 （3）宣传栏内容每季度至少更新一次。

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
四级	日常管理与服务	8	报修、投诉受理	(1) 有专人负责接听 24 小时服务电话, 受理业主或使用人报修 (投诉)。 (2) 急修 0.5 小时内到达现场查看处理, 小修 2 天内修复。投诉在 24 小时内安排人员处理, 并将处理情况答复业主或使用人。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。 (3) 有完整的报修 (投诉)、维修 (处理) 和回访记录。
		9	公共收益公布	公共部位收益支出每两月向业主公布一次。
		10	满意度调查	每年一次对业主或使用人进行满意情况普测, 平时采取多种形式的沟通方式与业主或使用人沟通, 沟通面不低于小区入住户数的 75%, 对沟通和测评结果进行分析并及时整改, 满意率不低于 70%。
		11	特约、便民服务	能提供 3 种以上特约服务 (有偿) 和 3 种以上便民 (无偿) 服务。
		12	小区业主活动	每年至少开展 1 次健康有益的社区文化活动。
		13	档案管理	建立档案管理制度, 建立健全小区物业服务档案 [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 (含业主或使用人房屋装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]。
		14	财务管理	建立健全的财务管理制度, 对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰。
		15	维修资金	建立维修资金管理制度, 对小区房屋维修资金进行账务管理, 做到运作规范, 账目清晰。
		16	接管项目	(1) 按要求签订规范的物业服务合同。 (2) 承接项目时, 对小区共用部位、共用设施设备进行查验, 并办理承接验收备案手续。
		17	办公自动化	运用计算机进行管理 (含业主档案、收费管理、设备管理等)。
		18	其他	综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。
五级	机构设置	1	服务中心设置	(1) 小区内设置服务中心。 (2) 配置办公桌椅、座机电话、打印机、复印机、电脑、网络、档案柜、接待用的桌椅等办公设施及办公用品。
		2	人员要求	(1) 小区服务中心经理有中级以上职称或大专以上学历, 有 5 年及以上的物业服务工作经历或有 2 年及以上小区服务中心经理任职经历。熟悉物业管理相关法规, 并能规范组织小区的管理服务工作。 (2) 小区服务中心经理应持有国家建设部颁发的经理证书 (或物业管理师资格证书); 小区服务中心管理人员应持有市级及以上房产行政主管部门 (或物业管理行业协会) 颁发的物业从业人员资格证书, 持证上岗。 (3) 秩序维护负责人能熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案, 并能有效组织实施。 (4) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书。 (5) 管理人员、各类操作人员统一着装, 佩带标志, 持证上岗, 仪表整洁, 行为规范。
		3	服务时间	周一至周日每天 8 小时工作制, 在物业服务区域内公布服务接待时间和地点。

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
五 级	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业服务应急预案、小区物业服务方案与物业服务工作计划并组织实施，每季度向业主、业主委员会报告一次计划实施情况。
		5	服务规范	服务规范应符合《柳州市物业服务行业标准》要求。
		6	管理制度	(1) 有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。 (2) 制定服务中心内部管理制度、考核制度和培训制度。 (3) 宣传栏内容每季度至少更新一次。
		7	制度公示	(1) 服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道、24 小时服务电话。 (2) 各岗位人员姓名、照片、职务、岗位职责应在工作岗位适当位置上墙公布，接受监督。 (3) 服务窗口布置应人性化。
		8	报修、投诉受理	(1) 有专人负责接听 24 小时服务电话，受理业主或使用人报修（投诉）。 (2) 接到任何报修 1 小时内到达现场处理（预约除外）。小修一天内修复。投诉在 12 小时内安排人员处理，并将处理情况答复业主或使用人。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。 (3) 有完整的报修（投诉）、维修（处理）和回访记录。
		9	公共收益公布	公共部位收益支出每月向业主公布一次。
		10	满意度调查	每年 2 次对业主或使用人进行满意情况普测，平时采取多种形式与业主或使用人沟通，沟通面不低于小区入住户数的 90%，对测评结果分析并及时整改，满意率不低于 80%。
		11	特约、便民服务	能提供四种以上特约服务（有偿）和四种以上便民（无偿）服务。
		12	小区业主活动	每年至少开展 2 次健康有益的社区文化活动，节假日有专题布置。
		13	档案管理	建立档案管理制度，建立健全小区物业服务档案 [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（含业主或使用人房屋装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。
		14	财务管理	建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。
		15	维修资金	建立维修资金管理制度，对小区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰。
		16	接管项目	(1) 按要求签订规范的物业服务合同。 (2) 承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，并办理承接验收备案手续。
		17	办公自动化	运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。
		18	其他	综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。

说明： 1. 急修是指对房屋及设施设备临时发生的严重影响业主生活的项目的维修，如自来水设施漏水、下水管道和垃圾道堵塞、空调设备漏水、电源线路和照明设备故障等。

2. 小修是指修复金额在 300 元以内，以保持房屋及设施设备正常使用功能为目的的日常养护工作。

3. 标准所涉及的维修均指针对共用部位及共用设施设备的维修。

二、公共区域秩序维护服务等级标准

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
一级	人员要求	1	人员配备	配备秩序维护人员，工作认真负责。
		2	技能水平	对日常护卫事项能做出反应，会使用消防器材。
		3	服装仪容	上岗时佩戴统一工作牌。
	门岗	4	出入口值守	主出入口 24 小时开放，次出入口定时开放，开放期间安排门卫值守，有交接班记录。
		5	车辆疏导	对小区进出车辆进行疏导，保持出入口畅通。
	巡逻	6	巡逻要求	白天巡逻不少于 1 次，夜间重点部位巡逻不少于 1 次，有巡查记录。
		7	应急处理	在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务中心和相关部门。
二级	人员要求	1	人员配备	秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 15%以上，工作认真负责。
		2	技能训练	秩序维护人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例不低于 40%，有培训教材及相关图文记录。
		3	技能水平	对日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材。
		4	服装仪容	上岗时佩戴统一工作牌。
	门岗	5	出入口值守	主出入口 24 小时有人值守，次出入口定时开放，开放期间安排门卫值守，有交接班记录。
		6	进出人员管理	阻止外来小商小贩随意进入小区。
		7	车辆疏导	对小区进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通。
	巡逻岗	8	巡逻要求	白天巡逻不少于 2 次，夜间重点部位巡逻不少于 2 次，有巡查记录。
		9	应急处理	在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务中心和相关部门。
	监控岗	10	技防设施	对安装有监控的电子防盗门实施监控。
三级	人员要求	1	人员配备	秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 30%以上，工作认真负责。
		2	技能训练	秩序维护人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例不低于 60%，有培训教材及相关图文记录。
		3	技能水平	有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防设备和器材。
		4	服装仪容	上岗时佩戴统一工作牌，穿戴统一服装，仪容仪表规范。
		5	器械配备	配备对讲装置或必要的秩序维护器械。

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
三级	门岗	6	出入口值守	主出入口 24 小时开放，次出入口每日 6:00~22:00 开放，开放期间安排门卫值守，有交接班记录，对外来车辆有登记。
		7	进出人员管理	(1) 阻止外来小商小贩、外来人员随意进入小区。 (2) 对非小区住户的人员进出进行询问并实行登记制度，阻止未经许可的外来人员进入小区，对大件物品搬出有记录。
		8	车辆疏导	对进出小区车辆进行管理、疏导，保持出入口道路畅通。
	巡逻岗	9	巡逻要求	(1) 白天巡逻次数不少于 4 次，夜间重点部位巡逻每 3 小时 1 次，有巡查记录。 (2) 接受业主（使用人）求助，回答住户的询问。
		10	应急处理	(1) 接到火警、警情后 5 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告服务中心与警方。 (2) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，10 分钟内赶到现场，采取相应措施，及时报告服务中心和相关部门。
	监控岗	11	技防设施	小区应具备录象监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、电子防盗门中至少 3 项技术防范设施，24 小时开通。小区设有监控中心，并有专人值守。
		12	应急处理	(1) 监控中心接到报警信号后，秩序维护人员应按应急预案等规定的时间及时赶到现场处理。 (2) 小区有火警、警情等紧急事件应急预案，并在监控中心上墙。
四级	人员要求	1	人员配备	秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40% 以上，工作认真负责。
		2	技能训练	秩序维护人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例不低于 80%，有培训教材及相关图文记录。人员训练有素，掌握基本的秩序维护技能。
		3	技能水平	有较强的安全防范能力，能很好地维护公共秩序工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。
		4	服装仪容	上岗时佩戴统一工作牌，穿戴统一服装，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好。
		5	器械配备	配备对讲装置或必要的秩序维护器械。
	门岗	6	出入口值守	主、次出入口 24 小时开放，有人值守，主出入口 7:00-19:00 立岗值勤。有详细的交接班记录及外来车辆登记记录。
		7	进出人员管理	(1) 对非小区住户的人员进出进行询问并实行登记制度，阻止外来小商小贩、闲散人员随意进入小区。 (2) 探亲访友人员进入小区，热情接待，通过对讲系统联系住户。 (3) 对进出小区的装修、家政劳务人员等实行临时出入证管理。
		8	车辆疏导	(1) 对进出小区的车辆进行管理、疏导，保持出入口环境整洁、有序、通畅。 (2) 对大件物品搬出进行登记。

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
四级	巡逻岗	9	巡逻要求	(1) 白天巡逻次数不少于 6 次, 夜间重点部位巡逻每 2 小时 1 次, 有巡查记录。 (2) 重点部位应设巡更点, 有巡更记录。 (3) 接受业主 (使用人) 求助, 回答住户的询问。
		10	应急处理	(1) 接到火警、警情后 5 分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告服务中心与警方。 (2) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 8 分钟内赶到现场, 采取相应措施, 及时报告服务中心和相关部门。
	监控岗	11	技防设施	(1) 应具备录象监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、电子防盗门中至少 4 项技术防范设施, 24 小时开通。小区设有监控中心, 并有专人值守。 (2) 技术防范设施能有效使用, 对所反应的信息实施管理。
		12	应急处理	(1) 监控中心接到报警信号后, 秩序维护人员 10 分钟内到达现场进行处理。 (2) 小区有火警、警情等应急预案, 并在监控中心上墙。每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。
五级	人员要求	1	人员配备	秩序维护人员以中青年为主, 45 周岁以下的人员占总数的 50% 以上, 工作认真负责, 并定期接受培训。
		2	技能训练	秩序维护人员接受过安全技能训练 (专项培训、岗中持续培训) 的比例为 100%, 有培训教材及相关图文记录。人员训练有素, 掌握基本的秩序维护技能。
		3	技能水平	能熟练使用各类消防、物防、技防器械和设备, 熟悉小区环境, 熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。
		4	服装仪容	上岗时佩戴统一工作牌, 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 上岗时精神饱满, 姿态良好, 动作规范。
		5	器械配备	配备对讲装置或其他必备的秩序维护器械。
	门岗	6	出入口值守	各出入口 24 小时有人值守, 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。
		7	进出人员管理	(3) 对非小区住户的人员进出进行询问并实行登记制度, 阻止外来小商小贩、闲散人员随意进入小区。 (4) 探亲访友人员进入小区, 热情接待, 通过对讲系统联系住户, 并指引客人到达访客楼前。 (5) 对进出小区的装修、家政劳务人员等实行临时出入证管理。
		8	车辆疏导	(1) 对进出小区的车辆实施证卡管理, 引导车辆有序通行、停放, 保证出入口、道路整洁、有序、畅通。 (2) 对大件物品搬出进行登记。 (3) 车行道设立指示牌或地标。

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
五级	巡逻岗	9	巡逻要求	(1) 白天巡逻次数不少于 8 次, 夜间重点部位巡逻每小时 1 次, 有巡查记录。 (2) 重点部位应设巡更点, 有巡更记录。秩序维护人员手持巡更采集器, 按设定的路线巡逻。 (3) 接受业主(使用人)求助, 回答住户的询问, 发现问题及时处理。
		10	应急处理	遇火警、警情等突发事件和异常情况或住户紧急求助时, 应在 5 分钟内到达现场, 采取必要措施, 并及时报告服务中心和相关部门。
	监控岗	11	技防设施	(1) 应至少具备录象监控(监控点至少覆盖单元进出门、小区出入口、主要道路)、楼宇对讲、周界报警(全封闭)、住户报警、电子防盗门等 5 项技术防范设施, 24 小时开通。小区设有监控中心, 有专人值守, 对所有监控点实施监控无遗漏。 (2) 技术防范设施能有效使用, 对所反应的信息实施管理并及时处理。
		12	应急处理	(1) 监控中心接到报警信号, 秩序维护人员 3 分钟到达现场进行处理, 中心应接受用户的救助要求, 解答用户询问。 (2) 小区有水、火、警情等应急预案, 并在监控中心上墙, 每年应组织不少于一次应急预案演习。

说明: 重点部位含小区道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等。

三、公共区域清洁卫生服务等级标准

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
一级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	设有垃圾收集点，无垃圾乱扔乱放。
		2	通道及楼梯台阶	每周清扫1次，基本无杂物、无明显垃圾。
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每周擦抹1次，目视无污迹。
		4	门、窗等玻璃	每年适时擦拭2次，其中底层门厅玻璃每2月擦拭1次，干净，无明显污迹。
		5	天花板、公共灯具	每年除尘2次，目视无蜘蛛网、基本无污迹。
		6	消火栓、指示牌、信报箱	每月擦抹1次，无乱贴乱画。
	楼外公共区域	7	道路地面	每周清扫2次，无垃圾堆放，无积水。
		8	绿地、明沟	明沟每月清扫1次，无异味；绿地每周捡拾1次，无落叶积堆。
		9	垃圾箱（桶）、果皮箱	每天清运1次，无异味、无垃圾漫溢。
		10	消灭鼠害蚊蝇	夏季（6月、7月、8月）每月对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水1次，每年灭鼠2次。
		11	设施设备用房	每两周清扫1次，无垃圾杂物堆放。
		12	公共灯具、宣传栏	每季度擦抹1次（2米以上部分每半年擦抹、除尘一次）。公共灯具目视无污迹，宣传栏无乱贴乱画。
		13	休闲、娱乐、健身设施	每月清洁1次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），无积灰、无垃圾杂物堆放。
二级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	设有垃圾收集点，每天清运1次，无异味。
		2	通道及楼梯台阶	每周清扫2次，其中单元门厅每天清扫1次，每周拖洗1次。目视无明显垃圾，无乱贴乱画。
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每周擦抹2次，基本无灰尘。
		4	门、窗等玻璃	每季度擦拭1次，其中底层门厅玻璃每月擦拭1次，目视无明显污迹。
		5	天花板、公共灯具	每季度除尘1次，目视无明显污迹、无蜘蛛网。
		6	电梯及电梯厅	每天清扫1次，每月1次擦拭、清洁电梯内墙面和地面，无乱贴乱画，无散落杂物。
		7	消火栓、指示牌、信报箱	每月擦抹1次，无乱贴乱画，目视无污迹。

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
二级	楼外公共区域	8	道路地面	隔日清扫1次, 无垃圾散落, 及时清除道路积水。
		9	明沟、绿地	明沟每周清扫1次, 无异味; 绿地每周捡拾2次, 目视无杂物。
		10	垃圾箱(桶)、果皮箱	每天清运1次, 垃圾箱(桶)、果皮箱周围地面每天清扫1次, 无异味、无散落垃圾。
		11	消灭鼠害蚊蝇	夏季(6月、7月、8月)每月对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水1次, 每年灭鼠2次。
		12	公共灯具、宣传栏	每月擦抹1次(2米以上部分每季度擦抹、除尘1次)。目视无明显污迹, 无乱贴乱画。
		13	设施设备用房	每周清扫1次, 无垃圾杂物乱堆乱放。
		14	休闲、娱乐、健身设施	每月清洁2次(擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅), 无杂物堆放, 目视无污迹。
		15	停车场或共用车库(棚)	每周清扫2次, 及时清除地下室进出口的垃圾, 地面无明显垃圾。
三级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	(1) 高层按幢设置垃圾收集点, 多层按物业服务需要配置收集点。 (2) 生活垃圾每天清运1次, 无异味, 无散落垃圾。装修垃圾定点堆放, 每周清理1次。
		2	通道及楼梯台阶	每周清扫3次, 隔月楼梯间墙面除尘1次, 无乱贴乱画、无污迹; 单元门厅每天清扫1次, 每周拖洗1次, 干净、无杂物。
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每周擦抹2次, 扶手、栏杆基本干净、无灰尘, 清洁后用抹布擦拭, 窗台基本无尘。
		4	门、窗等玻璃	每月擦拭1次, 其中单元门厅玻璃每月擦拭2次, 目视明亮、无污迹。
		5	天花板、公共灯具	隔月除尘1次, 天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无积尘、无污迹、无蜘蛛网。
		6	电梯及电梯厅	(1) 每天清扫1次, 每周1次擦拭、清洁电梯内墙面和地面, 保持内墙面无污迹、无乱贴乱画, 地面无杂物。 (2) 每月清洁1次轿箱顶部, 无杂物、无蛛网。
		7	消火栓、指示牌、信报箱	每2周擦抹1次, 目视无污迹。
	楼外公共区域	8	道路地面	每天清扫1次, 目视干净, 无杂物。
		9	明沟、绿地	明沟每周清扫2次, 无明显杂物、无异味; 绿地每2天捡拾1次, 秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数, 无落叶积堆。
		10	垃圾箱(桶)、果皮箱	每天清运1次, 垃圾无漫溢, 垃圾箱(桶)、果皮箱每周抹洗1次; 周围地面无垃圾、无污水。
		11	消灭鼠害蚊蝇	每季度对窨井、垃圾箱、明沟等喷洒药水1次, 夏季(6月、7月、8月)每月1次, 每年灭鼠2次。
		12	公共灯具、宣传栏	每月擦抹2次, 目视基本无灰尘(2米以上部分每季度擦抹、除尘1次)。
		13	设施设备用房	每周清扫2次, 目视无垃圾, 不乱摆乱放。
		14	休闲、娱乐、健身设施	每周清洁1次(擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅), 目视无垃圾、无积灰。
		15	停车场或共用车库(棚)	隔日清扫1次, 及时清除地下室进出口的垃圾, 地面无明显垃圾。

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
四级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	(1) 高层按楼层设置垃圾收集点, 多层按单元配置收集点, 每天定时清运 1 次, 无异味, 无散落垃圾。 (2) 装修垃圾定点堆放, 每周清理 1 次, 在装修高峰期每 3 天清理 1 次。
		2	通道及楼梯台阶	(1) 地面每天清扫 1 次, 隔日拖洗保洁 1 次。单元门厅每天清扫 1 次, 每周拖洗 2 次。目视干净, 无杂物, 无积水。 (2) 楼梯间墙面每月除尘 1 次, 无积灰、无污迹。 (3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面隔月保养 1 次。 (4) 楼梯间无乱贴乱画, 发现业主擅自占用现象应及时劝阻、制止。
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	隔日擦抹 1 次, 扶手、栏杆干净、无灰尘。
		4	门、窗等玻璃	每月擦拭 1 次, 其中门厅玻璃每周擦拭 1 次, 目视洁净。
		5	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次, 天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。
		6	电梯及电梯厅	(1) 地面每天清扫 1 次, 每周擦拭、清洁一次电梯内墙面。如有地毯, 每天吸尘 1 次。保持内墙面无污迹、无乱贴乱画, 地面无杂物、目视无灰尘。 (2) 每月对电梯门壁保养 1 次。 (3) 轿箱顶部每月清洁 1 次, 无杂物、无蜘蛛网、无积灰。
		7	消火栓、指示牌、信报箱	每周擦抹 1 次, 保持干净无灰尘、无污迹。
	楼外公共区域	8	道路地面	每天清扫 2 次, 捡 1 次杂物。目视无杂物、无积水。
		9	明沟、绿地	明沟每天清扫 1 次; 绿地每天捡拾 1 次, 秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟无杂物、无异味, 绿地无落叶积堆, 无杂物。
		10	垃圾箱(桶)、果皮箱	每天清运 2 次, 每周擦洗 1 次; 垃圾无漫溢, 垃圾箱(桶)、果皮箱周围地面无垃圾、无污迹、无异味。
		11	消灭鼠害蚊蝇	每月对窖井、明沟、垃圾箱等喷洒药水 1 次, 夏季(6 月、7 月、8 月)每月灭鼠 1 次, 其余每季灭鼠 1 次。
		12	公共灯具、宣传栏	每周擦抹 1 次, 目视无灰尘, 明亮清洁; 2 米以上部分每月擦抹、除尘 1 次。
		13	设施设备用房	每周清扫 2 次, 地面及设施设备无杂物、无污迹。
		14	雕塑、亭、廊、山石等小品	隔月对雕塑擦洗 1 次, 对亭、廊、山石等小品清洁 1 次。雕塑、亭、廊、山石等小品无污迹, 无杂物散落。
		15	休闲、娱乐、健身设施	每周清洁 2 次(擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅), 每月刷洗 1 次。
		16	停车场或共用车库(棚)	每天清扫 1 次; 及时清除地下室进出口的垃圾; 发现油迹、污迹、锈迹, 应及时擦洗干净; 标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。
		17	人工湖、喷水池	每周 1 次对喷水池、人工湖水面漂杂物打捞, 保持水体清洁; 定期对水体投放药剂或进行其他处理, 保持水体无异味。

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
五级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	(1) 多层按单元、高层按楼层设置垃圾收集点, 每天早晚清运 2 次, 垃圾袋装化, 垃圾收集点保持清洁, 无异味, 无散落垃圾。 (2) 装修垃圾定点堆放, 每周清理 1 次, 在装修高峰期每 2 天清理 1 次, 并有专人负责。
		2	通道及楼梯台阶	(1) 地面每天清扫 1 次, 并拖洗保洁 1 次, 目视干净, 无杂物, 无积水。 (2) 楼梯间墙面每月除尘 1 次, 保持干净, 无污迹。 (3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面每月保养 1 次。保证大理石地面干净无灰尘, 水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面干净无杂物。 (4) 楼梯间无灰尘, 无乱贴乱画, 无擅自占用现象。
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每天擦抹 1 次, 保持扶手护栏干净、无灰尘。
		4	门、窗等玻璃	每周擦抹 1 次, 保持洁净、无灰尘。
		5	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次, 天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。
		6	电梯及电梯厅	(1) 每天清扫 2 次, 拖洗 1 次, 每天洗擦 1 次电梯内墙面和地面。如有地毯, 每天吸尘 1 次。保持内墙面洁净, 地面无杂物、目视无灰尘。 (2) 每月对电梯门壁打蜡上光 1 次。 (3) 轿箱顶部每周清洁 1 次, 保持洁净、无蜘蛛网、无灰尘。
		7	消火栓、指示牌、信报箱	隔日擦抹 1 次, 保持干净无灰尘、无污迹。
	楼外公共区域	8	道路地面	每天清扫保洁 2 次, 清扫避开业主上下班时间进行, 白天专人不间断循环保洁。目视道路干净、无杂物、无积水。
		9	明沟、绿地	每天循环保洁, 发现垃圾杂物及时清除, 垃圾滞留地面不超过 2 小时, 明沟无杂物、无异味, 绿地无落叶, 无杂物。
		10	垃圾箱(桶)、果皮箱	每天清运 2 次, 并抹洗 1 次, 垃圾无漫溢, 垃圾箱(桶)、果皮箱周围地面干净整洁、无垃圾、无污迹、无异味。
		11	消灭鼠害蚊蝇	每月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水 1 次, 春夏季(4 月、5 月、6 月、7 月、8 月) 每月灭鼠 1 次, 其余每季灭鼠 1 次。
		12	公共灯具、宣传栏	每周擦抹 1 次, 目视无灰尘, 光亮清洁, 2 米以上部分每半月擦抹、除尘 1 次。
		13	设施设备用房	每天清扫 1 次, 地面及设施设备干净整洁、无污迹。
		14	雕塑、亭、廊、山石等小品	每月对雕塑擦洗 1 次, 每月对亭、廊、山石等小品清洁 1 次, 每年对雕塑刷白或刷油漆一次。雕塑、亭、廊、山石等小品无污迹, 无积灰, 无杂物散落。
		15	休闲、娱乐、健身设施	每天清洁 1 次(擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅), 每月刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
五级	楼外公共区域	16	停车场或共用车库（棚）	每天清扫 1 次；及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。
		17	人工湖、喷水池	每周 2 次对喷水池、人工湖水面漂杂物打捞，保持水体清洁；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。

说明：1、外墙清洗的频次、标准自行约定，费用另行结算分摊。

2、停车场或共用车库（棚）的保洁所发生的费用不包括在本服务对应价格中。

四、公共区域绿化日常养护服务等级标准

服务级别	服务项目	序号	内 容	服务等级标准
一级	草坪	1	保存率	保存率不低于 70%。
		2	修剪	每年 1 次对草坪整治修剪 ^[3] 。
		3	清杂草	每年适时清除杂草 2 遍以上。
		4	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。
	树木	5	保存率	保存率不低于 80%。
		6	修剪	灌木每年适时整形修剪 1 次，篱、球每年修剪 2 次以上。
		7	清杂草	及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。
		8	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。
二级	草坪	1	保存率	保存率不低于 85%。
		2	修剪	每年 2 次对草坪整治修剪。
		3	清杂草	每年适时除杂草 4 遍以上。
		4	灌、排水	干旱、高温季节基本保持有效供水；雨季及时排出积水。
		5	病虫害防治	发生病虫害时及时灭治，控制大面积病虫害发生。
	树木	6	保存率	保存率不低于 90%。
		7	修剪	灌木每年适时整形修剪 1 次，篱、球每年修剪 2 次以上。
		8	清杂草	树下无大面积杂草，无杂物。
		9	病虫害防治	有针对性及时灭治病虫害，每年喷洒农药不少于 1 次，控制大面积病虫害发生。
		10	其它	因人为或风害等因素造成树木倾斜及时予以扶正。

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
三级	草坪	1	保存率	保存率不低于 90%。
		2	修剪	每年 3 次对草坪整治修剪。
		3	清杂草	每年适时除杂草 5 遍以上。
		4	灌、排水	干旱、高温季节基本保持有效供水；雨季及时排出积水。
		5	病虫害防治	发生病虫害时及时灭杀。
	树木	6	保存率	保存率不低于 95%，生长正常。
		7	修剪	乔木根据需要适时修剪，灌木每年适时整形修剪 2 遍以上，篱、球每年修剪 3 次以上。
		8	清杂草	每年适时除杂草 3 次以上。
		9	施肥	生长期按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年普施有机肥 1 遍。部分花灌木增施追肥 1 遍。
		10	病虫害防治	有针对性及时灭治病虫害，每年喷洒农药不少于 2 次，控制大面积病虫害发生。
		11	其它	因人为或风害等因素造成的树木倾斜及时予以扶正。
	花坛花境	12	布置	每年有 1 次以上花卉布置。
		13	修剪、施肥	保持花卉生长良好。
		14	病虫害防治	及时做好病虫害防治。
四级	草坪	1	保存率	保存率不低于 90%，生长茂盛。
		2	修剪	及时对草坪整治修剪，高度控制在 10cm 以下。
		3	清杂草	每年适时除杂草 7 遍以上。
		4	灌、排水	干旱、高温季节基本保持有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。
		5	施肥	按生长情况，适时、适量每年施复合肥 2 遍。
		6	病虫害防治	及时做好病虫害防治。
		7	其它	草坪生长正常，有斑秃及时补植。
	树木	8	保存率	保存率 95%以上，生长良好。
		9	修剪	乔木适时修剪，灌木每年适时整形修剪 2 次以上，基本做到无枯枝，篱、球造型植物及时修剪，每年修剪不少于 4 遍，做到枝叶紧密、无脱节。
		10	清杂草	每年适时清除杂草 5 次以上。
		11	施肥	生长期按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥。每年普施基肥 1 遍，花灌木增施追肥 1 遍。

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
四级	树木	12	病虫害防治	防治结合，及时灭治。
		13	其它	乔灌木生长良好，树冠完整，花灌木正常开花结果，球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。
	花坛花境	14	布置	每年有 2 次以上花卉布置，形成图案，三季有花。
		15	补种	缺枝、倒伏、枯死及时补种。
		16	修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次。
		17	病虫害防治	适时做好病虫害防治工作。
		18	其它	花坛设施保持完好。
五级	草坪	1	保存率	保存率 95%以上，生长茂盛。
		2	修剪	及时对草坪整治修剪，高度控制在 8cm 以下。
		3	清杂草	及时除掉杂草，每年除杂草 10 遍以上。
		4	灌、排水	保持有效供水，无积水。
		5	施肥	按土壤肥力、草坪种类、草坪生长情况，适时适量施有机肥 3 遍。
		6	病虫害防治	做到预防为主，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药、有针对性进行治疗。
		7	其它	草坪生长良好，发现斑秃及时补植。
	树木	8	保存率	保存率 98%以上，生长茂盛。
		9	修剪	乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年 3 遍以上，篱、球等按生长情况、造型要求适时修剪。
		10	清杂草	及时除杂草，杂草留存不超过 3 天。
		11	施肥	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 遍，花灌木增施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。
		12	病虫害防治	预防为主，及时采用高效、低毒、低残留农药。
		13	其它	乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木正；常开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档；因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。
	花坛花境	14	布置	一年有 4 次以上花卉布置，形成图案，四季有花。
		15	补种	缺枝、倒伏、枯死及时补种，补种的规格、品种、颜色与原来的保持一致。
		16	修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。
		17	病虫害防治	适时做好病虫害防治工作。
		18	其它	花坛设施经常保持完好。

说明：

1. 保存率=现植物存活率÷物业企业接管该项目时的植物存活率。
2. 绿地以种植面积计算；地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；墙面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可按商定计算。
3. 绿地面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实地丈量为辅。
4. 因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除、适时补种，保持绿地内清洁整齐。
5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定，并在喷药前提前两天发安民告示。

五、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务等级标准

（一）公共部位

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
一类	公共部位	1	房屋结构	每年1次对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。
		2	门窗	每月1次巡视楼内公共部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常。
		3	道路、路面、侧石、窨井盖	每两个月1次对路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修,要求窨井不漫溢,井盖不缺损,能正常使用。
		4	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每半年对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通1次;对化粪池每半年检查1次,每年清掏1次,化粪池堵塞时要在24小时内清掏。
		5	地面排水沟	每半年巡查1次,清理地面排水沟的泥砂与杂物。
		6	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	楼内墙面、顶面粉刷层无大面积剥落,地坪、地砖平整,有缺损及时修补(修补范围见备注)。
		7	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志。
二类	公共部位	1	房屋结构	每年2次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。
		2	门窗	每月2次巡视楼内公共部位门窗,保持开闭正常。
		3	屋顶	每年检查2次,发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。
		4	道路、路面、侧石、窨井盖	每半月1次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。井盖不缺损,能正常使用。
		5	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每季对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通1次;对化粪池每季度检查1次,每半年清掏1次,化粪池堵塞时要在12小时内(夜间除外)清掏。每月2次清扫明沟内的泥沙等垃圾。
		6	地面排水沟与围墙	隔月1次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物,围墙每月巡查1次。发现损坏及时修复。
		7	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落,面砖、地砖平整不起壳,有缺损及时修补。
		8	休闲椅、室外健身设施	每月巡查1次休闲椅、室外健身设施,发现损坏及时修理,并保证设施安全使用。
		9	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志,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1次,缺损及时补齐,保证标志清晰完整。

服务级别	服务项目	序号	内容	服务等级标准
三类	公共部位	1	房屋结构	每年2次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。
		2	门窗	每周1次巡视楼内公共部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常。
		3	屋顶	每年检查2次,发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修(台风、暴雨到来前增加检查1次)。
		4	道路、路面、侧石、窨井盖	每周1次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修,井盖不缺损,能正常使用。
		5	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每月1次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通1次;对化粪池每月检查1次,每半年清掏1次,化粪池堵塞时要在6小时内(夜间除外)清掏。每月2次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前,应及时检查。
		6	地面排水沟与围墙	每月1次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物,每月2次巡查围墙。
		7	楼梯间、公用走廊的室内墙面地面	墙面、顶面粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳,无缺损。
		8	凉亭、雕塑、景观小品	每日1次对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。
		9	休闲椅、室外健身设施	每周巡查1次休闲椅、室外健身设施,发现损坏及时修理,并保证设施安全使用。
		10	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志,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,缺损及时补齐,保证标志清晰完整。

说明 1、一类零星修理的范围包括:

- (1) 内外墙面(墙面砖、涂料)小面积修补(每处1平方米以下)。
 - (2) 更换公共走道门窗五金件。
 - (3) 疏通落水管、污水管等排水、排污管道。
- 2、二、三类零星维修的范围在一类基础上,还包括本类中涉及的其它共用部位或设施的零星维修。
- 3、零星维修难以达到服务标准的,根据有关规定使用专项维修资金。

（二）电梯升降系统

服务项目	服务等级标准
电梯	(1) 遇电梯发生一般故障的, 专业维修人员 2 小时内到达现场修理, 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业服务人员 5 分钟之内到场应急处理, 专业人员 45 分钟之内到场进行救助。 (2) 每天应进行检查, 检查记录存档。 (3) 保证电梯 24 小时完好, 轿箱内按钮、灯具等配件保持完好, 轿箱整洁。 (4) 客梯无安全关闭装置或无紧急呼救装置的, 货梯无自动称重感应装置的应设专人驾驶电梯, 或由业主大会要求设专人驾驶的, 驾驶员应坚守岗位不脱岗, 保证安全运行。 (5) 设置紧急呼救装置的, 应保证 24 小时完好, 发生故障时应确保三方通话。 (6) 委托专业维修保养单位进行定期保养, 每年进行安全检测并张贴《安全检验合格》标志, 物业公司应有专人对电梯保养进行监督, 对电梯运行进行管理并对情况进行记录。 (7) 确定合理的电梯运行时间, 随时监督电梯运行状况, 加强日常维修保养, 适时降温、通风、防雨, 做好运行服务, 经常巡查楼层, 防止地面水流入电梯井, 防止违章使用电梯; 记录每日电梯运行情况, 建档备案。 (8) 定期对机房、轿箱顶和底坑进行检查, 发现问题及时处理, 并做好记录。 (9) 电梯维护保养提前一天通知业主或使用人, 并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。 (10) 建立电梯运行档案, 记录电梯运行情况和维修保养工作内容。

说明: 本服务等级不含停电后备用电源的使用及服务管理, 相关服务自行约定, 费用另行结算分摊。

（三）排水系统

服务项目	服务等级标准
排水系统	(1) 每月巡查 1 次污水泵、提升泵、排出泵, 每半年润滑加油 1 次。 (2) 污水处理系统每年全面保养 1 次。

（四）供水系统

服务项目	服务级别	服务等级标准
供水系统	一类	(1) 总体供水设施每半年检查 1 次。 (2) 水泵、压力水容器每半年保养 1 次，阀门开关正常，供水管道无腐蚀。 (3) 饮用水水池（箱）每半年清洗、消毒 1 次。清洗消毒结束，经依法设立的水质检测机构检测合格后，方可投入使用。 (4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。做好冬季防冻处理。 (5) 高层房屋减压阀、压力表每半年检查 1 次，做好检查记录，压力符合国家有关标准和规范。 (5) 住户计量水表每年进行 1 次周期检定。 (6) 清洗消毒人员必须经卫生知识培训和健康检查，取得体检合格证后方可上岗。
	二类	(1) 总体供水设施每季度检查 1 次。 (2) 水泵、压力水容器每季度保养 1 次，水泵每两年油漆 1 次（不锈钢材质除外），阀门开关正常，供水管道无腐蚀。 (3) 饮用水水池（箱）每季度清洗、消毒 1 次。清洗消毒结束，经依法设立的水质检测机构检测合格后，方可投入使用。 (4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。做好冬季防冻处理。 (5) 高层房屋减压阀、压力表每季度检查 1 次，做好检查记录，压力符合国家有关标准和规范。 (6) 住户计量水表每半年进行 1 次周期检定。 (7) 清洗消毒人员必须经卫生知识培训和健康检查，取得体检合格证后方可上岗。
	三类	(1) 总体供水设施每两月检查 1 次。 (2) 水泵、压力水容器每两月保养 1 次，水泵、管道每两年进行除锈、油漆 1 次（不锈钢材质除外），阀门开关正常，供水管道无腐蚀。 (3) 饮用水水池（箱）每两月清洗、消毒 1 次。清洗消毒结束，经依法设立的水质检测机构检测合格后，方可投入使用。 (4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎、防冻。有水泵房的，实施封闭管理。 (5) 高层房屋减压阀、压力表每两月检查 1 次，做好检查记录，压力符合国家有关标准和规范。 (6) 住户计量水表每季度进行 1 次周期检定。 (7) 清洗消毒人员必须经卫生知识培训和健康检查，取得体检合格证后方可上岗。

（五）公共照明系统

服务项目	服务等级	服务等级标准
公共照明系统	一类	(1) 每周 1 次巡检公共照明设备, 修复损坏的灯座、灯泡、开关等。 (2) 室内、室外公共电气柜每月巡查 1 次。 (3) 楼道灯、道路灯、景观灯、节日彩灯亮灯率为 80%以上。
	二类	(1) 每周 2 次巡检公共照明设备, 修复损坏的灯座、灯泡、开关等。 (2) 室内、室外公共电气柜每周巡查 1 次。 (3) 楼道灯、庭院灯、景观灯、节日彩灯、道路灯等灯具亮灯率为 90%以上 (主干道亮灯率 100%)。 (4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。
	三类	(1) 每日 1 次巡检公共照明设备, 修复损坏的灯座、灯泡、开关等, 保持灯具完好。 (2) 室内、室外公共电气柜每日巡查 1 次, 每月保养 1 次, 每年 1 次电气安全检查。 (3) 楼道灯、庭院灯、景观灯、节日彩灯、道路灯等灯具亮灯率为 95%以上, 干道亮灯率 100%。 (4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。

（六）消防系统

服务项目	服务等级	服务等级标准
消防系统	一类	(1) 消火栓每年检查 1 次, 每年保养 1 次。 (2) 灭火器每年检查 1 次。 (3) 消防水带每年检查 1 次, 消防管网每年检查 1 次, 管网压力表每月巡查 1 次。
	二类	(1) 消防泵、消火栓每年检查 2 次, 每年保养 1 次。 (2) 灭火器每年检查 1 次。 (3) 消防水带每年检查 1 次, 消防管网每年检查 2 次, 管网压力表每月巡查 2 次。 (4) 每年至少组织 1 次消防知识宣传、1 次消防演练。
	三类	(1) 消防维保由专业公司提供。 (2) 每半年至少组织 1 次消防知识宣传、1 次消防演练。

说明: 发现消防设施、器材安全隐患, 需维修或者达到更换要求的, 由物业服务企业于一周内向业主委员会 (未成立业主大会的, 则向全体业主) 提出报告和建议, 根据业主大会 (未成立业主大会的, 则由全体业主) 的决定, 联系有资质的消防维保部门维修或者更换, 费用另计。

（七）智能化系统

服务项目	服务等级	服务内容	服务等级标准
智能化系统 (弱电系统)	一类	电子防盗门	(1) 设有电子防盗门。 (2) 电子防盗门每季度保养 1 次。
	二类	楼宇对讲系统	不定期进行调试与保养, 保证其 24 小时运行正常, 对讲主机选呼功能正常, 且选呼后的对讲功能正常, 语音清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。
		住户报警	不定期进行调试与保养, 保证其 24 小时运行正常, 中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息, 并同时发出声光报警信号。
		周界报警	24 小时设防并正常运行, 不定期进行调试与保养, 保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角, 保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号。
		监视系统	不定期进行调试与保养, 保证各项监控设备 24 小时正常运行, 录像功能正常, 能显示出入车辆的车牌号。
		电子巡更	根据需要设定巡更路线、时间, 不定期地进行调试与保养, 保证其正常运行, 保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询等功能正常, 巡更违规记录提示功能正常。

（八）避雷系统

服务项目	服务等级标准
避雷系统	避雷装置每年检查 1 次, 保证其性能符合国家标准。

（九）水景（动力）系统

服务项目	服务等级标准
水景（动力）	1、每周 1 次巡视检查喷水池、水泵及其他附属设施, 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。

(十) 设施设备保险费用

服务项目	服务等级标准
保险费用及其他	由业主大会与物业公司协商确定。

备注：【1】如无相应设施设备的，不得计收该项费用。

【2】消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如与专业标准有不相一致的地方，以专业标准为准。

【3】住宅小区区内的设备应建立设备台帐，并有保养、维修记录。

【4】保修期内，属建设单位负责保养（修）设施（备）的，由建设单位承担费用。