

# 河南省工程建设地方标准

DBXX/TXX-2024

备案号: XXX-2024

## 河南省住宅物业服务标准

Henan Province Residential Property Service  
Standards

(征求意见稿)

2024-12- 发布 2024- - 实施

河南省住房与城乡建设厅 发布

河南省工程建设标准

# 河南省住宅物业服务标准

Henan Province Residential Property Service  
Standards

DBJ41/TXXX-2024

# 目 次

1 总 则 .....	1
2 术 语 .....	2
3 基本规定 .....	4
4 综合管理服务 .....	7
5 客户服务 .....	8
6 物业共用部位管理 .....	9
7 共用设施设备管理 .....	10
8 公共秩序维护服务 .....	12
9 清洁保洁服务 .....	13
10 绿化养护服务 .....	14
11 红色物业创建 .....	15
12 服务评价 .....	16
附录A 住宅物业服务等级划分 .....	17
本标准用词说明 .....	44
引用标准名录 .....	45
条文说明 .....	46



# 1 总 则

1.0.1 为规范住宅物业服务行为，实现住宅物业服务的标准化、规范化，促进物业管理行业的健康发展，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于河南省住宅物业的服务。

1.0.3 住宅物业服务工作除应符合本标准外，尚应符合国家和河南省现行有关标准的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 住宅物业 residential property

以居住为主要使用功能的物业；物业是指已竣工验收合格投入使用的建筑物、构筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。住宅包含有普通住宅，公寓和别墅等类型。

### 2.0.2 物业服务 property service

物业服务人按照物业服务合同约定，向业主提供建筑物及其附属设施和相关场地进行管理，维修、养护、环境卫生和相关秩序的服务。

### 2.0.3 物业管理区域 Property management area

依据城市规划，物业权属、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域和空间范围。

### 2.0.4 物业承接查验 property acceptance inspection

承接物业管理项目前，物业服务人和业主按照国家相关规定和（前期）物业服务合同的约定，共同对物业共用部位共用设施设备、物业费预收和拖欠情况以及相关档案管理等进行检查和验收的活动。

### 2.0.5 专有部分 exclusive parts

建筑区划内具有构造上、利用上的独立性，可以明确区分、排他使用，能够登记成为特定业主所有权的房屋、车位、摊位等实体。

### 2.0.6 共用部位 common part of building

房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、地面架空层、走廊、通道等。

### 2.0.7 共用设施设备 common facilities

物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、供配电、电梯、天线、照明、锅炉、消防设施、绿地、道路、路灯、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所等。

### 2.0.8 应急预案 contingency plan

物业管理区域内针对具体设施、设备、场所和环境，在安全评价的基础上，为降低突发事故造成的人身、财产与环境损失，就事故发生后的应急救援机构和人员，应急救援的设施设备、条件和环境，行动的步骤和纲领，控制事故发生的方法和程序等。

针对物业管理可能发生的突发事件，控制或消除其可能造成的后果和影响，预先指定的管理操作方案。

### 2.0.9 客户投诉 customer complaints

业主或物业使用人向物业服务人、行业协会、政府等相关部门反映对物业管理服务不满的行为。

2.0.10 客户投诉率 customer complaints rate

在一定时间内，业主或物业使用人中投诉人数占总人数的百分比。

2.0.11 客户回访 customer return visit

物业管理活动进行中或结束后，针对业主或物业使用人对活动感受反馈信息进行的收集或调查活动。

2.0.12 客户回访率 customer return visit rate

对业主或物业使用人回访人数占应该回访总人数的百分比。

2.0.13 客户满意率 customer satisfaction rate

业主或物业使用人中表示满意的人数占总人数的百分比。

2.0.14 客户满意度 customer satisfaction

业主或物业使用人对物业管理服务感知结果与期望或需求比较后所感受的满意程度。

## 3 基本规定

3.0.1 住宅物业服务应包括下列内容：

- 1 综合管理服务；
- 2 客户服务；
- 3 物业共用部位管理；
- 4 共用设施设备管理；
- 5 公共秩序维护管理；
- 6 清洁保洁服务；
- 7 绿化养护服务。

3.0.2 物业服务人应进行红色物业创建。

3.0.3 物业服务人应定期组织服务评价。

3.0.4 物业服务人应与建设单位签订前期物业服务合同；与业主或业主组织签订物业服务合同，并应按规定办理合同备案登记。

3.0.5 物业服务合同应明确服务项目、服务标准、服务质量、服务费用的标准和收取办法、住宅专项维修资金的使用、服务用房的配置管理和使用、服务期限、服务交接以及合同双方的责任、权利、义务等条款。

3.0.4 物业服务人应符合下列规定：

- 1 具有满足物业服务需要的管理人员、专业技术人员和服务人员；
- 2 建立各项基础管理制度和岗位责任制度；
- 3 实行项目管理责任制；
- 4 配备满足物业服务需要的设施设备；
- 5 设置客户服务场所。

3.0.5 物业服务从业人员应符合下列规定：

1 具备与岗位要求相匹配的专业能力，有从业资格要求的应取得与本岗位相适应的职业资格证书或岗位证书；

2 应参加岗位培训，合格后方可上岗；

3 统一着装、佩戴工牌、仪表整洁、举止行为文明规范；

4 按要求参加岗位专业技能、法律法规、安全等专题培训，熟悉相关规章制度、岗位工作标准。

3.0.6 对物业管理区域内违反有关治安、环保、装饰装修等法律、法规的行为，物业服务人应劝阻、制止、及时向有关行政主管部门报告并协助处理。

3.0.7 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用进行记账服务和财务管理，运作规范、账目清晰，符合相关规定要求。

3.0.8 物业服务档案管理应符合下列规定：

- 1 档案管理制度健全，应包括档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度等；
- 2 科学分类、规范管理，记录内容应完整、真实、科学；
- 3 管理档案内容包括行政管理档案、维修资金档案等，项目档案包括基础管理档案、房屋及公共设施设备档案、公共秩序档案、环境管理档案、客户服务档案等。
- 4 物业服务人变更时，物业管理档案应按规定移交。

3.0.9 标识管理应符合下列规定：

- 1 应建立标识管理制度；
- 2 标识应包括禁止、警告、提示、消防安全、道路引导、公共信息、设施设备等；
- 3 标识应清晰准确，分布合理；
- 4 标识的制作应符合现行国家相关标准。

3.0.10 物业服务人应建立健全服务机制，为业主和物业使用人提供客户沟通服务、诉求处理服务、信息发布服务。

3.0.11 物业服务人应受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订装修管理服务协议，并书面告知装饰装修禁止行为和注意事项。

3.0.12 物业服务人应针对各类突发公共事件制定应急预案和应急处理方案，定期修订与完善，控制减轻和消除突发事件引起的危害，有效应对突发事件，维护物业管理区域安全。突发事件主要包括下列内容：

- 1 治安事件；
- 2 消防事件；
- 3 公共卫生事件；
- 4 房屋安全事件；
- 5 自然灾害事件；
- 6 高空坠物；
- 7 严重设备事故。

3.0.13 物业服务人应建立公示公告制度，定期向业主公示，公示信息应包括下列内容：

- 1 企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话；
- 2 物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况；
- 3 电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等；
- 4 物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况；
- 5 业主交纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况。

3.0.14 物业服务人应按要求开展社区文化活动。

3.0.15 对物业服务质量进行评价应符合下列规定：

1 物业服务人应主动接受业主和物业使用人的监督，积极配合有关部门做好投诉处理工作，及时反馈投诉处理结果，并对投诉处理结果进行回访；

2 定期组织服务评价，可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上线下等方式。采用问卷调查时，问卷发放要达到规定的覆盖率、回收率。

3.0.16 住宅物业服务标准等级由低到高分为一、二、三、四、五、六级，一级标准为最低标准。

## 4 综合管理服务

4.0.1 物业服务合同应符合下列规定：

- 1 应按规定签订合同；
- 2 合同内容应齐全无缺项；
- 3 合同条款不得包含侵害业主合法权益、加重业主责任、限制业主主要权利以及不合理地免除或减轻物业服务企业责任等内容。

4.0.2 物业服务从业人员及场所：

- 1 物业服务从业人员应符合3.0.5条的规定；
- 2 设立物业服务中心，配备必要的办公家具和办公用品。

4.0.3 物业承接查验应符合下列规定：

- 1 查验协议、方案规范完整；
- 2 有相关承接查验资料，移交资料记录；
- 3 按规定进行承接查验。

4.0.4 突发事件应急机制应符合下列规定：

- 1 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案，防汛、自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案；
- 2 有年度预案演练计划，并有记录。

4.0.5 沟通报告机制应包括收支公示和责任报告。

4.0.6 专项维修资金管理应包括使用公示、台帐管理和应急使用管理等。

4.0.7 档案管理应符合本标准第3.0.8条的规定。

4.0.8 信息公示应符合本标准3.0.10条的规定。

4.0.9 综合管理服务等级划分应按本标准附录A的表A.0.1执行。

## 5 客户服务

- 5.0.1 客户接待应做好接待服务，注重服务效率，有记录。
- 5.0.2 投诉处理应建立客户投诉制度，投诉处理及时并有记录。
- 5.0.3 客户沟通应符合下列规定：
  - 1 定期组织业主恳谈会和设备房开放日；
  - 2 建立定期沟通报告的工作制度，积极听取业主意见和建议，主动接受业主监督。
- 5.0.4 社区文明建设应符合下列规定：
  - 1 社区文化建设有计划，有措施；
  - 2 定期开展社区文化活动并有记录。
- 5.0.5 客户服务等级划分应按本标准附录A的表A.0.2执行。

## 6 物业共用部位管理

- 6.0.1 标识系统管理应符合3.0.9条的规定。
- 6.0.2 装饰装修管理应符合下列规定：
- 1 按规定签订装修协议，建立业主装修档案，分户存档；
  - 2 做好装修申请、装修方案、装修施工情况、闭水试验情况、动火作业情况、装修初验记录、整改及复验等登记记录；
  - 3 签订书面告知书，并在园区内显著位置进行装修禁止行为和注意事项公示；
  - 4 登记装修人员身份信息、联系方式，做好出入核查；
  - 5 应安排专人巡查装修现场，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主组织及有关部门报告，并进行记录；
  - 6 装修垃圾定点堆放，有覆盖防护，定时清运。
- 6.0.3 房屋共用部位使用管理应符合下列规定：
- 1 维修养护应有巡检、维修、养护计划，有记录；
  - 2 房屋共用部位使用应符合建筑设计要求；
  - 3 定期对房屋外观、屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位进行巡查；
  - 4 共用部位出现安全隐患应及时处置，不能及时排除的，应设置警示标识及防护措施。
- 6.0.4 室外附加设施管理应包括下列内容：
- 1 日常管理；
  - 2 安全管理；
  - 3 隐患处置。
- 6.0.5 物业共用部位管理等级划分应按本标准附录A的表A.0.3执行。

## 7 共用设施设备管理

### 7.0.1 共用设施设备管理应符合下列规定：

- 1 共用设施设备应建立台账；
- 2 有年度维保计划；
- 3 有日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录；
- 4 无重大管理责任事故发生。

### 7.0.2 设备机房管理应符合下列规定：

- 1 机房整洁、防鼠措施符合规范要求；
- 2 专人管理，具有相应上岗证；
- 3 设备运行正常有记录；
- 4 无违规操作，无责任事故。

### 7.0.3 用电系统管理应进行日常维护，公共照明设备、运行正常。

### 7.0.4 弱电系统管理应符合下列规定：

- 1 系统设备运行正常；
- 2 电子监控设施图像清晰，按要求做好信息保存。

### 7.0.5 电梯系统管理应符合下列规定：

1 维保单位的条件符合规定，监督维保单位依照合同标准履行职责，管理到位、措施得力，记录完整。电梯取得准用（合格）证、年检证明。轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业服务人电话和乘客注意事项；

2 电梯机房通风、照明情况正常。电梯轿厢、井道内保持清洁。电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰；

3 机房配置的专用工具齐全，标识清晰，使用方便。电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；

- 4 发生电梯故障，及时通知电梯维保单位。

### 7.0.6 消防系统管理应符合下列规定：

- 1 设置消防设施平面图、火警疏散示意图；

2 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备运行正常，定期组织检验、保养；

3 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常。防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；

- 4 消防报警系统运行正常，自动和手动报警设施启动正常；

- 5 安全疏散通道畅通。

7.0.7 二次供水系统管理应符合下列规定：

1 受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准；

2 受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整。设备名称、流向运行标识齐全，无锈蚀、无跑冒滴漏现象。

7.0.8 排水系统管理应符合下列规定：

1 排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、无堵塞；

2 排水系统应定期检查和保养。

7.0.9 避雷系统管理应符合下列规定：

1 配置避雷设施位置平面图；

2 避雷设施日常检查、定期检测、维护，记录完整。

7.0.10 室外共用管线、管道和道路管理应符合下列规定：

1 定期巡检疏通、外包等记录完整；

2 管网定期养护；

3 道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。

7.0.11 共用设施设备管理等级划分应按本标准附录A的表A.0.4执行。

## 8 公共秩序维护服务

8.0.1 公共秩序维护服务制度建设应符合下列规定：

- 1 有安全管理制度、有消防管理方案；
- 2 落实安全责任制，明确安全责任人。

8.0.2 秩序维护管理应符合下列规定：

- 1 按照规定频次和路线巡查；
- 2 实施封闭管理的住宅小区，外来人员及车辆、物品出入有记录。

8.0.3 交通及停车管理应包括下列内容：

- 1 标识标线；
- 2 设备管理；
- 3 日常管理；
- 4 安全管理。

8.0.4 消防安全管理应包括下列内容：

- 1 培训演练；
- 2 中控值班；
- 3 巡视检查；
- 4 隐患处置。

8.0.5 公共秩序维护服务等级划分应按本标准附录A的表A.0.5执行。

## 9 清洁保洁服务

9.0.1 清洁保洁服务制度建设应符合下列规定：

- 1 有项目保洁服务方案；
- 2 有保洁用品使用，服务标准及评价。

9.0.2 保洁人员应配置合理，满足岗位要求。

9.0.3 安全防护应符合下列规定：

1. 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的现场设置明显提示标识，采取有效防护措施；

2. 高空作业规范，防护措施得当；
3. 保洁器具文明、安全使用；
4. 防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范；
5. 清洁器具定期保养。

9.0.4 消杀除害应制定计划，并提前告知业主和物业使用人。

9.0.5 保洁服务应包括下列内容：

- 1 日常保洁服务；
- 2 垃圾管理；
- 3 雨雪清理；
- 4 污染防治；
- 5 工具物料管理。

9.0.6 清洁保洁服务等级划分应按本标准附录A的表A.0.6执行。

# 10 绿化养护服务

10.0.1 绿化养护服务制度建设应包括下列内容：

- 1 有项目绿化服务方案；
- 2 绿化用品使用范围、流程、服务标准和评价；

10.0.2 绿化人员应配置合理，满足岗位要求。

10.0.3 安全防护应符合下列规定：

- 1 绿化工作前现场设置明显提示标识，采取有效防护措施；
- 2 绿篱机、割草机等文明安全使用；
- 3 防病虫害药剂、消杀药剂领用登记；
- 4 高空作业应做好防护措施。

10.0.4 绿化服务管理应包括下列内容：

- 1 养护管理；
- 2 病虫害防治；
- 3 工具物料管理。

10.0.5 绿化养护管理等级标准应按本标准附录A的表A.0.7实施。

# 11 红色物业创建

11.0.1 党组织建设应符合下列规定：

- 1 有党组织；
- 2 定期开展活动；
- 3 积极参与属地党建活动。

11.0.2 队伍建设应符合下列规定：

- 1 党组织书记由企业主要负责人担任，党员统一佩戴党徽开展工作；
- 2 疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥好；
- 3 党员管理规范，发展党员程序规范；
- 4 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍。

11.0.3 运行机制应发挥党组织政治引领作用，促进党建与企业经营管理融合发展。

11.0.4 应定期组织党员及志愿者开展文明创建、义务劳动等活动。

11.0.5 红色物业创建等级划分应按本标准附录A的表A.0.8执行。

## 12 服务评价

12.0.1 物业服务人应主动接受业主和物业使用人的监督，积极配合有关部门做好投诉处理工作，及时反馈投诉处理结果，并对投诉处理结果进行回访。

12.0.2 定期开展服务评价。

12.0.3 评价结果应有书面报告，并向业主公示。对发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。

12.0.4 服务评价等级标准应按本标准附录A的表A.0.9实施。

# 附录A 住宅物业服务等级划分

## 表A.0.1综合管理服务分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
物业服务合同	合同签订	按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。	按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。	按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。	按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。	按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。
	合同内容	1.物业服务合同基本内容（服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款）齐全无缺项； 2.合同内容不得包含侵害业主合法权益、加重业主责任、限制业主主要权利以及不合理地免除或者减轻物业服务企业责任的内容。	1.物业服务合同基本内容（服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款）齐全无缺项； 2.合同内容不得包含侵害业主合法权益、加重业主责任、限制业主主要权利以及不合理地免除或者减轻物业服务企业责任的内容。	1.物业服务合同基本内容（服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款）齐全无缺项； 2.合同内容不得包含侵害业主合法权益、加重业主责任、限制业主主要权利以及不合理地免除或者减轻物业服务企业责任的内容。	1.物业服务合同基本内容（服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款）齐全无缺项； 2.合同内容不得包含侵害业主合法权益、加重业主责任、限制业主主要权利以及不合理地免除或者减轻物业服务企业责任的内容。	1.物业服务合同基本内容（服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款）齐全无缺项； 2.合同内容不得包含侵害业主合法权益、加重业主责任、限制业主主要权利以及不合理地免除或者减轻物业服务企业责任的内容。
物业服务人员及场所	专业人员	统一着装、佩戴工牌，仪容仪表整洁得体，举止行为文明规范，专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书。	统一着装、佩戴工牌、仪容仪表整洁得体，举止行为文明规范，专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书。	统一着装、佩戴工牌，仪容仪表整洁得体，举止行为文明规范，专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书。	统一着装、佩戴工牌、仪容仪表整洁得体、举止行为文明规范，专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书。	统一着装、佩戴工牌、仪容仪表整洁、举止行为文明规范，专业岗位操作人员持有专业岗位证书。
	员工培训	1.根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划，建立培训体系； 2.制定并落实年、季、月培训计划，培训覆盖率100%。	1.根据不同岗位特点制定并落实员工培训计划； 2.有年、季、月培训计划，培训覆盖率100%。	1.根据不同岗位制定培训计划； 2.培训有记录，覆盖率100%。	1.有培训计划； 2.培训有记录，覆盖率100%。	1.有培训计划； 2.培训有记录，覆盖率100%。

	办公条件	1.设立有物业服务中心； 2.具备现代化的办公条件； 3.配备必要的办公机具； 4.使用智慧化系统的办公软件。	1.设立有物业服务中心； 2.具备现代化的办公条件； 3.配备必要的办公机具； 4.使用智慧化系统的办公软件。	1.设立有物业服务中心； 2.具备现代化的办公条件； 3.配备必要的办公机具； 4.使用系统的办公软件。	1.设立有物业服务中心； 2.配备必要的办公机具和办公用品。	1.设立有物业服务中心； 2.配备必要的办公机具和办公用品。
物业承接查验	查验协议	规范、完整	规范、完整	规范、完整	规范、完整	规范、完整
	相关资料记录	有相关承接查验的资料、移交资料管理规范。	有相关承接查验的资料、移交资料管理规范。	有相关承接查验的资料，移交资料管理规范。	有相关承接查验的资料，移交资料管理规范。	有相关承接查验的资料，移交资料记录管理规范。
突发事件应急机制	预案制定	1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案； 2.制定防汛、自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。	1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案； 2.制定防汛、自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。	1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案； 2.制定防汛、自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。	1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案； 2.制定防汛、自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。	1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案； 2.制定防汛、自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。
	预案演练	1.有且完成年度预案演练计划； 2.每月演练预案不少于一项，有记录。	1.有且完成年度预案演练计划； 2.每月演练预案不少于一项，有记录。	1.有年度预案演练计划； 2.每季度演练预案不少于一项，有记录。	1.有年度预案演练计划； 2.每半年演练预案不少于一项，有记录。	1.有年度预案演练计划； 2.每半年演练预案不少于一项，有记录。
沟通报告机制	收支公示	利用共用部位、共用设施设备经营的，应征得业主大会的同意，并定期公布收益情况。	利用共用部位、共用设施设备经营的，应征得业主大会的同意，并定期公布收益情况。	利用共用部位、共用设施设备经营的，应征得业主大会的同意，并定期公布收益情况。	利用共用部位、共用设施设备经营的，应征得业主大会的同意，并定期公布收益情况。	利用共用部位、共用设施设备经营的，应征得业主大会的同意，并定期公布收益情况。
	责任报告	重大事件及时向相关部门和业主组织报告。	重大事件及时向相关部门和业主组织报告。	重大事件及时向相关部门和业主组织报告。	重大事件及时向相关部门和业主组织报告。	重大事件及时向相关部门和业主组织报告。
专项维修资金管理	使用公示	按规定使用维修资金，应及时向业主公布动用及使用情况。	按规定使用维修资金，及时向业主公布动用及使用情况。	按规定使用维修资金，及时向业主公布动用及使用情况。	按规定使用维修资金，及时向业主公布动用及使用情况。	按规定使用维修资金，及时向业主公布动用及使用情况。
	台帐管理	建立维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。	建立维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。	建立维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。	建立维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。	建立维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。
	应急使用	共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门	共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业	共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业	共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业	共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业

		部门或者业主组织做好应急维修资金费用申请及公示工作。	管理行政主管部门或者业主组织做好应急维修资金费用公示工作。	管理行政主管部门或者业主组织做好应急维修资金费用公示工作。	管理行政主管部门或者业主组织做好应急维修资金费用公示工作。	管理行政主管部门或者业主组织做好应急维修资金费用公示工作。
档案 管理	存放场所	档案室温度、湿度、通风、照明、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。	档案室温度、湿度、通风、照明、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。	档案室温度、湿度、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。	有专门的存放空间或文件柜。	有专门的存放空间或文件柜。
	管理制度	1.制度健全(档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度), 落实到位; 2.专人负责, 信息化、智慧化管理手段。	1.制度健全(档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度), 落实到位; 2.专人负责, 信息化管理手段。	1.制度健全(档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度), 落实到位; 2.专人负责, 信息化管理手段。	1.制度健全、落实到位; 2.专人负责。	制度健全, 落实到位。
	档案收集	完整、真实、科学	完整、真实、科学	完整、真实、科学	完整、真实、科学	完整、真实、科学
	档案分类	科学分类、规范管理 1.公司档案内容包含但不限于行政管理档案、人力资源档案、品质管理档案、工程管理档案、经营管理档案、市场拓展档案、品牌管理档案、财务管理档案、维修资金档案; 2.项目档案包含但不限于基础管理档案、房屋及公共设施设备档案、公共秩序档案、保洁服务档案、绿化管理档案、客户服务档案、精神文明建设档案和管理效益档案等。	科学分类、规范管理 1.公司档案内容包含但不限于行政管理档案、人力资源档案、品质管理档案、工程管理档案、经营管理档案、市场拓展档案、品牌管理档案、财务管理档案、维修资金档案; 2.项目档案包含但不限于基础管理档案、房屋及公共设施设备档案、公共秩序档案、保洁服务档案、绿化管理档案、客户服务档案、精神文明建设档案和管理效益档案。	科学分类、规范管理 1.公司档案内容包含但不限于行政管理档案、人力资源档案、维修资金档案; 2.项目档案包含但不限于基础管理档案、房屋及公共设施设备档案、公共秩序档案、保洁服务档案、绿化管理档案、客户服务档案。	科学分类、规范管理 1.公司档案内容包含但不限于行政管理档案、人力资源档案、维修资金档案; 2.项目档案包含但不限于基础管理档案、房屋及公共设施设备档案、公共秩序档案、保洁服务档案、绿化管理档案、客户服务档案。	科学分类、规范管理 1.公司档案内容包含但不限于行政管理档案、维修资金档案等; 2.项目档案包含但不限于基础管理档案、房屋及公共设施设备档案、公共秩序档案、环境管理档案、客户服务档案等。
信息 公示	基本信息 服务内容 服务标准 收费标准	1.企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话; 2.物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况;	1.企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话; 2.物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况;	1.企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话; 2.物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况;	1.企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话; 2.物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况;	1.企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话; 2.物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况;

		<p>3.电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等；</p> <p>4.物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况；</p> <p>5.业主交纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况；</p> <p>6.其他法律法规规定需要公示的相关信息。</p>				
--	--	--	--	--	--	--

表A.0.2 客户服务分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
客户接待	接待服务	24 小时专人负责接待客户来访, 受理客户信息, 来访信息记录完整, 有统计分析。	24 小时专人负责接待客户来访, 受理客户信息, 来访信息记录完整。	不低于8小时专人负责接待客户来访, 受理客户信息, 来访信息记录完整。	不低于8小时接待客户来访, 受理并记录来访信息。	不低于8小时接待客户来访, 受理并记录来访信息。
	服务效率	业主合理的报事报修, 30 分钟内做出反应, 2 小时内予以解决, 解决不了的, 给予解决方案和时限。	业主合理的报事报修, 30 分钟内做出反应, 2 小时内予以解决, 解决不了的, 给予解决方案和时限。	业主合理的报事报修, 30 分钟内做出反应, 4 小时内予以解决, 解决不了的, 给予解决方案和时限。	业主合理的报事报修, 30 分钟内做出反应, 8 小时内予以解决, 解决不了的, 给予解决的方案和时限。	业主合理的报事报修, 30 分钟内做出反应、12 小时内给予解决, 解决不了的, 给予解决的方案和时限。
	客户回访	报事报修当日回访, 客户投诉上门回访, 并对回访信息进行统计分析。	报事报修当日回访, 客户投诉上门回访, 并对回访进行分析。	报事报修、客户投诉有回访, 并对回访信息进行分析。	客户投诉有回访, 并对回访进行统计。	客户投诉有回访记录。
投诉处理	及时响应	客户投诉制度和记录完整规范, 投诉处理及时率 100%, 按月进行统计分析。	客户投诉制度和记录完整规范, 投诉处理及时率 100%, 按月进行统计分析。	有客户投诉制度和记录, 投诉处理及时率 100%, 按月进行统计分析。	有客户投诉制度和记录, 投诉及时处理, 有统计分析。	有客户投诉制度和记录, 投诉及时处理, 有统计。
	分类处理	1.物业服务引起的投诉, 2 小时以内给出解决方案; 2.工程遗留问题引起的投诉, 24 小时给予答复; 3.管理区域外问题引起的投诉, 依法依约告知业主和相关方。	1.物业服务引起的投诉, 2 小时以内给出解决方案; 2.工程遗留问题引起的投诉, 24 小时给予答复; 3.管理区域外问题引起的投诉, 依法依约告知业主和相关	1.物业服务引起的投诉, 4 小时以内给出解决方案; 2.工程遗留问题引起的投诉, 24 小时给予答复; 3.管理区域外问题引起的投诉, 依法依约告知业主和相	1.物业服务引起的投诉, 8 小时以内给出答复; 2.工程遗留问题引起的投诉, 48 小时给予答复; 3.管理区域外问题引起的投诉, 依法依约告知业主	1.物业服务引起的投诉, 8 小时以内给出答复; 2.工程遗留问题引起的投诉, 48 小时给予答复; 3.管理区域外问题引起的投诉, 依法依约告知业主

			方。	关方。	和相关方。	和相关方。
	投诉回访	投诉回访率 100%	投诉回访率 100%	投诉回访率 100%	投诉回访率不低于 80%	投诉回访率不低于 60%
客户沟通	沟通制度	1.每季度组织不少于1次业主恳谈会和1次设备房开放日； 2.每季度不少于1次服务工作的公示； 3.建立与业主组织定期沟通报告的工作制度，积极听取业主和业主组织意见和建议，主动接受业主和业主组织监督。	1.每季度组织不少于1次业主恳谈会和1次设备房开放日； 2.每季度不少于1次服务工作的公示； 3.建立与业主组织定期沟通报告的工作制度，积极听取业主和业主组织意见和建议，主动接受业主和业主组织监督。	1.每半年组织不少于1次业主恳谈会和设备房开放日； 2.每半年不少于1次服务工作公示； 3.建立与业主组织定期沟通报告的工作制度，积极听取业主和业主组织意见和建议，主动接受业主和业主组织监督。	1.每年组织不少于1次业主恳谈会和设备房开放日； 2.每半年不少于1次服务工作公示； 3.建立与业主组织定期沟通报告的工作制度，积极听取业主和业主组织意见和建议，主动接受业主和业主组织监督。	1.每年组织不少于1次业主恳谈会 2.每年不少于1次服务工作公示； 3.建立与业主组织定期沟通报告的工作制度，积极听取业主和业主组织意见和建议，主动接受业主和业主组织监督。
社区文明建设	计划方案	社区文化建设有年度计划，有方案，有记录。	社区文化建设有年度计划，有方案，记录。	社区文化建设有年度计划，有方案，有记录。	社区文化建设有年度计划、有记录。	社区文化建设有计划，有记录。
	活动开展	每年开展4次以上的社区文化活动，照片或影像、文字记录齐全，。	每年开展4次以上的社区文化活动，照片或影像、文字记录齐全，	每年开展3次以上的社区文化活动，有照片或影像、文字记录	每年开展2次以上的社区文化活动，有记录。	每年开展1次以上的社区文化活动，有记录。

表A.0.3 物业共用部位管理分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
标识系统	总平面图	园区主、次出入口设立小区总平面图	园区主、次出入口设立总小区总平面图	园区主、次出入口设立小区总平面图	设立有小区总平面图	设立有小区总平面图
	房屋标识	园区组团及幢，单元门标识、户门标识完整率100%。。	园区组团及幢，单元门标识、户门标识完整率100%。	园区组团及幢，单元门标识、户门标识清晰完整。	园区组团及幢，单元门标识、户门标识清晰完整。	园区组团及幢，单元门标识、户门标识完整。
	交通标识	管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。	管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。	管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善。	管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理。	管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理。
装饰装修管理	装修协议	合规签订	合规签订	合规签订	合规签订	合规签订
	登记管理	1.建立业主装修档案； 2.登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息； 3.办理并发放装修登记证； 4.做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录； 5.登记动火作业，有记录。	1.建立业主装修档案； 2.登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息； 3.办理并发放装修登记证； 4.做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录； 5.登记动火作业，有记录。	1.建立业主装修档案； 2.登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息； 3.办理并发放装修登记证； 4.做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录； 5.登记动火作业，有记录。	1.建立业主装修档案； 2.登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息； 3.办理并发放装修登记证； 4.做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录； 5.登记动火作业，有记录。	1.建立业主装修档案； 2.登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息； 3.办理并发放装修登记证； 4.做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录； 5.登记动火作业，有记录。
	告知义务	签订书面告知书、在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修	签订书面告知书、在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修	签订书面告知书、在服务中心、出入口及园区公示	签订书面告知书、在服务中心、出入口及园区公示	签订书面告知书、在服务中心、出入口及园区公示

		禁止行为和注意事项公示。	禁止行为和注意事项公示。	栏进行装修禁止行为和注意事项公示。	栏进行装修禁止行为和注意事项公示。	栏进行装修禁止行为和注意事项公示。
人员管控		1.装修施工人员登记手续完备，登记并留存身份证信息、出入证信息、联系方式、操作证信息、现住址信息； 2.进行出入核查。	1.装修施工人员登记手续完备，登记并留存身份证信息、出入证信息、联系方式、操作证信息、现住址信息； 2.进行出入核查。	1.登记并留存身份证信息、出入证信息、联系方式、操作证信息、现住址信息； 2.进行出入核查。	1.登记并留存身份证信息、联系方式； 2.进行出入核查。	1.登记身份证信息、联系方式； 2.进行出入核查。
装修巡检		专人巡查装修现场，每日巡查至少2次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主组织及有关部门报告，并做记录。	专人巡查装修现场，每日巡查2次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主组织及有关部门报告，并做记录。	专人巡查装修现场，每日巡查1次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主组织及有关部门报告，并做记录。	专人巡查装修现场，每周巡查2次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主组织及有关部门报告，并做记录。	专人巡查装修现场，每周巡查1次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主组织及有关部门报告，并做记录。
垃圾清运		1.堆放在规定的垃圾存放点，标识标线明晰，及时覆盖防护； 2.定时清运。	1.堆放在规定的垃圾存放点，标识标线明晰，及时覆盖防护； 2.定时清运。	1.堆放在规定的垃圾存放点，标识标线明晰，及时覆盖防护； 2.定时清运。	1.堆放在规定的垃圾存放点，标识明显，及时覆盖防护； 2.定时清运。	1.定点堆放，覆盖防护； 2.定时清运。
装修档案		分户存档，装修档案（包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、改暖气承诺书、封阳台承诺书、装修工人出入证、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验等）齐全率100%。	分户存档，装修档案包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、改暖气承诺书、封阳台承诺书、装修工人出入证、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验等。	分户存档，装修档案包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、改暖气承诺书、封阳台承诺书、装修工人出入证、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验等。	分户存档，装修档案包含业主装修申请书、装修方案、装修巡检记录表、违规装修整改通知书等。	分户存档，装修档案包含业主装修申请书、装修方案、装修巡检记录表、违规装修整改通知书等。

房屋 共用 部位 使用 管理	维修养护	房屋巡检、维修、养护年、季、月计划齐全，计划方案实施中记录及照片等信息完整。	房屋巡检、维修、养护年、季、月计划齐全，记录完整。	房屋巡检、维修、养护年、季、月计划齐全，记录完整。	房屋巡检、维修、养护计划齐全，记录完整。	有房屋巡检、维修、养护计划，有记录。
	使用管理	房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象，确保共用部位无违规使用，严格禁止私自改变结构或功能。	房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象，确保共用部位无违规使用，严格禁止私自改变结构或功能。	房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象，确保共用部位无违规使用，严格禁止私自改变结构或功能。	房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象，确保共用部位无违规使用，严格禁止私自改变结构或功能。	房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象，确保共用部位无违规使用，严格禁止私自改变结构或功能。
	日常巡检	1.每周巡查1遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位；楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好； 2.屋面防水无渗漏；屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理。	1.每周巡查1遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位，楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好； 2.屋面防水无渗漏；屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理。	1.每半月巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位；楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好； 2.屋面防水无渗漏；屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理。	1.每月巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理； 2.门窗基本完好，楼梯、通道及屋面无大面积乱堆放现象，屋面防水无渗漏。	1.每两月巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理； 2.门窗基本完好，楼梯、通道及屋面无大面积乱堆放现象，屋面防水无明显渗漏。
	隐患处置	共用部位出现安全隐患应及时处置，不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。	共用部位出现安全隐患应及时处置，不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。	共用部位出现安全隐患应及时处置，不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。	共用部位出现安全隐患应及时处置，不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。	共用部位出现安全隐患应及时处置，不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。
房屋 外观	房屋外观	房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画	房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画	房屋外观完好、整洁，无污迹、乱贴、和乱悬挂现象。	房屋外观完好，无渗水现象。	房屋外观完好，无明显渗水现象。

		画和乱悬挂现象,无渗水现象。	和乱悬挂现象,无渗水现象。	象,无明显渗水现象。		
室外 附加 设施 管理	日常管理	1.封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定; 2.手续完备,样式、规格、色调、材质相对统一。	1.封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定; 2.手续完备,样式、规格、色调、材质相对统一。	封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定。	封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定。	封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定。
	安全管理	空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固,管线整齐,无安全隐患。	空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固,管线整齐,无安全隐患。	空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固,管线整齐,无安全隐患。	空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固,无安全隐患。	空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固,无安全隐患。
	隐患处置	发现安全隐患,及时告知业主及相关当事人及时采取防范措施,并书面记录存档。	发现安全隐患,及时告知业主及相关当事人及时采取防范措施,并书面记录存档。	发现安全隐患,及时告知业主及相关当事人及时采取防范措施,并书面记录存档。	发现安全隐患,及时告知业主及相关当事人及时采取防范措施。	发现安全隐患,告知业主及相关当事人,采取防范措施。

表A.0.4 共用设施设备运行、维修和养护管理分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
共用 设施 设备 管理	设备账卡	台账、设备卡、标识齐全	台账、设备卡、标识齐全	台账、设备卡、标识齐全	有台账，有设备卡	有台账
	维保计划	制定并实施年、季、月度计划	制定并实施年、季、月度计划	制定并实施维保计划	制定并实施维保计划	制定并实施维保计划
	运行管理	1. 操作人员能熟练掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范； 2. 日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全，记录完整； 3. 小修、急修及时率 100%，记录完整。	1. 操作人员能熟练掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范； 2. 日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全，记录完整； 3. 小修、急修及时率 100%，记录完整。	1. 操作人员能掌握并执行设施设备操作规程及保养规范； 2. 日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全；	有日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录。	有日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录。
	安全管理	无重大管理责任事故发生	无重大管理责任事故发生	无重大管理责任事故发生	无重大管理责任事故发生	无重大管理责任事故发生
设备 机房 管理	环境管理	1. 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀； 2. 防鼠措施得当符合规范要求。	1. 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀； 2. 防鼠措施得当符合规范要求。	1. 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀； 2. 防鼠措施得当符合规范要求。	1. 机房整洁、无杂物堆放； 2. 防鼠措施得当符合规范要求。	机房整洁、防鼠措施符合规范要求。
	人员管理	专人管理，具有相应证书。	专人管理，具有相应证书。	专人管理，具有相应证书。	专人管理，具有相应证书。	专人管理，具有相应证书。

	运行管理	1. 设备管线标识清晰；设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求； 2. 设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内； 3. 运行记录完整规范。	1. 设备管线标识清晰；设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求； 2. 设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内； 3. 运行记录完整规范。	1. 设备管线标识清晰；设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求； 2. 设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内； 3. 运行记录完整规范。	1. 设备运行平稳无异响； 2. 设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内； 3. 运行记录完整。	1. 设备运行平稳无异响； 2. 设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内； 3. 有运行记录。
	安全管理	无违规操作，无责任事故	无违规操作，无责任事故	无违规操作，无责任事故	无违规操作，无责任事故	无违规操作，无责任事故
用电系统管理	日常使用	1. 计量设备、绝缘设备按期校验、检测； 2. 采用新技术、新设备进行用电节能改造； 3. 终端设备完好； 4. 临时用电申请记录完整； 5. 做好安全防护。	1. 计量设备、绝缘设备按期校验、检测； 2. 采用新技术、新设备进行用电节能改造； 3. 终端设备完好； 4. 临时用电申请记录完整； 5. 做好安全防护。	1. 计量设备、绝缘设备按期校验、检测； 2. 采用新技术、新设备进行用电节能改造； 3. 终端设备完好； 4. 临时用电申请记录完整； 5. 做好安全防护。	1. 计量设备、绝缘设备按期校验、检测； 2. 有用电节能措施； 3. 终端设备完好； 4. 临时用电申请记录完整； 5. 做好安全防护。	1. 计量设备、绝缘设备按期校验、检测； 2. 有用电节能措施； 3. 终端设备完好； 4. 临时用电申请记录完整； 5. 做好安全防护。
	安全管理	公共照明设备完好，运行正常	公共照明设备完好，运行正常	公共照明设备完好，运行正常	公共照明设备完好，运行正常	公共照明设备完好，运行正常
弱电系统管理	运行管理	1. 系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求，运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整； 2. 电子监控设施图像清晰，不低于30日的信息保存日期； 3. 系统不间断电源运行正常，	1. 系统设备配置齐全，运行正常，测试符合要求，运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整； 2. 电子监控设施图像清晰，不低于30日的信息保	1. 系统设备配置齐全，运行正常，测试符合要求，运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整； 2. 电子监控设施图像清晰，不低于30日的信息保	1. 系统设备配置齐全，运行正常，运行、维修、保养、巡检计划，记录完整； 2. 电子监控设施图像清晰；不低于30日的信息保存日期。	1. 系统设备配置齐全，运行正常，运行、维修、保养、巡检计划，记录完整； 2. 电子监控设施图像清晰，不低于30日的信息保存日期。

		蓄电池定期检测。	存日期； 3. 系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测。	保存日期。		
电梯系统管理	维保单位	1. 维保单位的条件符合规定，监督维保单位依照合同标准履行职责，管理到位、措施得力，记录完整； 2. 电梯取得准用（合格）证、年检证明； 3. 轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业服务人电话和乘客注意事项。				
	环境管理	1. 电梯机房通风、照明情况良好； 2. 电梯轿厢、井道内保持清洁； 3. 电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰； 4. 轿厢广告设置有序，无乱贴、乱划。				
	运行管理	1. 机房配置的专用工具齐全，标识清晰，使用方便；				

		2. 电梯运行平稳, 维修、保养、检修记录完整。				
	安全管理	发生电梯故障, 及时通知电梯维保单位。				
消防系统管理	环境管理	设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。	设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。	设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。	设置消防设施平面图、火警疏散示意图。	设置消防设施平面图、火警疏散示意图。
	运行管理	1. 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 2. 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 3. 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 4. 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。	1. 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 2. 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 3. 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 4. 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。	1. 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 2. 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 3. 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 4. 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。	1. 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 2. 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 3. 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 4. 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。	1. 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 2. 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 3. 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 4. 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。
	安全管理	安全疏散通道畅通, 疏散标识和示意图设置合理、醒目。	安全疏散通道畅通, 疏散标识和示意图设置合理、醒目。	安全疏散通道畅通, 疏散标识和示意图设置合理、醒目。	安全疏散通道畅通。	安全疏散通道畅通。

用水系统管理	水质检测	<p>1. 受委托对二次供水水质定期检测,符合卫生标准,管理人员具备健康体检合格证;</p> <p>2. 每六个月水箱清洗消毒水质检测 1 次。</p>	<p>1. 受委托对二次供水水质定期检测,符合卫生标准,管理人员具备健康体检合格证;</p> <p>2. 每六个月水箱清洗消毒水质检测 1 次。</p>	<p>1. 受委托对二次供水水质定期检测,符合卫生标准,管理人员具备健康体检合格证;</p> <p>2. 每六个月水箱清洗消毒水质检测 1 次。</p>	<p>1. 受委托对二次供水水质定期检测,符合卫生标准,管理人员具备健康体检合格证;</p> <p>2. 每六个月水箱清洗消毒水质检测 1 次。</p>	<p>1. 受委托对二次供水水质定期检测,符合卫生标准,管理人员具备健康体检合格证;</p> <p>2. 每六个月水箱清洗消毒水质检测 1 次。</p>
	设备管理	<p>排水及中水系统设备完好、运行正常,月、季、年保养记录完善。</p>	<p>排水及中水系统设备完好、运行正常,月、季、年保养记录完善。</p>	<p>排水及中水系统设备完好、运行正常,月、季、年保养记录完善。</p>	<p>排水及中水系统设备完好、运行正常,月、季、年保养记录完善。</p>	<p>排水及中水系统设备完好、运行正常,月、季、年保养记录完善。</p>
	设备环境	<p>1. 受委托管理,水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁,水箱周边无污染源,定期清洗、消毒、检查记录完整;</p> <p>2. 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰,无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。</p>	<p>1. 受委托管理,水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁,水箱周边无污染源,定期清洗、消毒、检查记录完整;</p> <p>2. 设备名称、流向运行标识基本齐全清晰,无明显锈蚀、无跑冒滴漏、污染现象。</p>	<p>1. 受委托管理,水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁,水箱周边无污染源,定期清洗、消毒、检查记录完整;</p> <p>2. 设备名称、流向运行标识基本齐全清晰,无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染现象。</p>	<p>1. 受委托管理,水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁,水箱周边无污染源,定期清洗、消毒、检查记录完整;</p> <p>2. 设备名称、流向运行标识基本齐全清晰,无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染现象。</p>	<p>1. 受委托管理,水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁,水箱周边无污染源,定期清洗、消毒、检查记录完整;</p> <p>2. 设备名称、流向运行标识基本齐全清晰,无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染现象。</p>
排水系统管理	设备管理	<p>1. 排水设备(抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等)运行正常、畅通无堵塞;</p> <p>2. 排水系统每月检查 1 次,每月保</p>	<p>1. 排水设备(抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等)运行正常、</p>	<p>1. 排水设备(抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等)运行正常、</p>	<p>1. 排水设备(抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等)运行正常、</p>	<p>1. 排水设备(抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等)运行正常、</p>

		养 1 次。	畅通无堵塞； 2. 排水系统每月检查 1 次， 每月保养 1 次。	畅通无堵塞； 2. 排水系统每月检查 1 次， 每季度保养 1 次。	畅通无堵塞； 2. 排水系统每月检查 1 次， 每半年保养 1 次。	畅通无堵塞； 2. 排水系统季度检查 1 次， 每半年保养 1 次。
避雷 系统 管理	设施图示	配置避雷设施位置平面图、图纸。	:配置避雷设施位置平面图、图纸。	配置避雷设施位置平面图、图纸。	配置避雷设施位置平面图、图纸。	配置避雷设施位置平面图、图纸。
	日常检查	避雷设施日常检查、定期检测、维护，记录完整。	避雷设施日常检查、定期检测、维护，记录完整。	避雷设施日常检查、定期检测、维护，记录完整。	避雷设施日常检查、定期检测、维护，记录完整。	避雷设施日常检查、定期检测、维护，记录完整。
	避雷检测	每年检查避雷设施，保证接地电阻不大于 10 欧姆。	每年检查避雷设施，保证接地电阻不大于 10 欧姆。	每年检查避雷设施，保证接地电阻不大于 10 欧姆。	每年检查避雷设施，保证接地电阻不大于 10 欧姆。	每年检查避雷设施，保证接地电阻不大于 10 欧姆。
室外 共用 管线、 管道 和道 路管 理	日常检查	卫生、巡检疏通、外包等记录完整。	卫生、巡检疏通、外包等记录完整。	卫生、巡检疏通、外包等记录完整。	卫生、巡检疏通、外包等记录完整。	卫生、巡检疏通、外包等记录完整。
	管网养护	1. 消防管网每半年保养 1 次； 2. 水泵接合器每月保养 1 次； 3. 雨（污）水管每季度保养 1 次； 4. 室外消防栓每季度保养 1 次。	1. 消防管网每半年保养 1 次； 2. 水泵接合器每月保养 1 次； 3. 雨（污）水管每季度保养 1 次； 4. 室外消防栓每季度保养 1 次。	1. 消防管网每半年保养 1 次； 2. 水泵接合器每季度保养 1 次； 3. 雨水（污）管每半年保养 1 次； 4. 室外消防栓每半年保养 1 次。	1. 消防管网每年保养 1 次； 2. 水泵接合器每半年保养 1 次； 3. 雨（污）水管每半年保养 1 次； 4. 室外消防栓每年保养 1 次。	1. 消防管网每年保养 1 次； 2. 水泵接合器每年保养 1 次； 3. 雨（污）水管每半年保养 1 次； 4. 室外消防栓每年保养 1 次。
	道路设施	道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。	道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。	道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。	道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。	道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。

表A.0.5公共秩序维护服务分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
制度建设	秩序管理	<p>1. 制度健全，制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案；</p> <p>2. 落实安全责任制，明确消防安全责任人。</p>	<p>1. 制度健全，制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案；</p> <p>2. 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。</p>	<p>1. 制度健全，制定符合项目特点的秩序维护方案；</p> <p>2. 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。</p>	<p>1. 有安全管理制度、有秩序维护与消防管理方案；</p> <p>2. 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。</p>	<p>1. 有安全管理制度、有秩序维护与消防管理方案；</p> <p>2. 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。</p>
秩序维护管理	日常管理	<p>1. 按照合同约定频次和路线巡查；</p> <p>2. 按约定设岗执勤、巡查，巡查路线涵盖管理区域所有楼栋单元及重点消防安防部位，每2小时巡查一遍；</p> <p>3. 安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，高峰期双人值岗，记录完整；</p> <p>4. 定期巡视检查安防系统，记录完整。</p>	<p>1. 按照合同约定频次和路线巡查；</p> <p>2. 按约定设岗执勤、巡查，巡查路线涵盖管理区域所有楼栋单元及重点消防安防部位，每3小时巡查一遍；</p> <p>3. 安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，记录完整；</p> <p>4. 定期巡视检查安防系统，记录完整。</p>	<p>1. 按照合同约定频次和路线巡查；</p> <p>2. 按约定设岗执勤、巡查，巡查路线涵盖管理区域所有楼栋单元及重点消防安防部位，每4小时巡查一遍；</p> <p>3. 安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，记录完整；</p> <p>4. 定期巡视检查安防系统，记录完整。</p>	<p>1. 按照合同约定频次和路线巡查；</p> <p>2. 专人执勤，巡查路线涵盖管理区域楼栋单元及重点消防安防部位，每6小时巡查一遍；</p> <p>3. 安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，有记录；</p> <p>4. 定期巡视检查安防系统，记录完整。</p>	<p>1. 按照合同约定频次和路线巡查；</p> <p>2. 专人执勤，巡查路线涵盖管理区域楼栋单元及重点消防安防部位，每日巡查；</p> <p>3. 安全监控室、主出入口24小时值班，有记录；</p> <p>4. 定期巡视检查安防系统，记录完整。</p>
	出入管理	<p>实施封闭管理的住宅小区，外来人员及车辆、物品出入记录</p>	<p>实施封闭管理的住宅小区，外来人员及车辆、物</p>	<p>实施封闭管理的住宅小</p>	<p>实施封闭管理的住宅小</p>	<p>实施封闭管理的住宅小</p>

		完整。	品出入记录完整。	品出入记录完整。	品出入记录完整。	品出入记录完整。
交通 及停 车管 理	标识标线	1. 停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范； 2. 停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰； 3. 设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速路拱。	1. 停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范； 2. 停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰； 3. 设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速路拱。	1. 停车场、停车位标识清晰，车辆行驶路线设置合理； 2. 停车场标识、出入口标识、车位标识、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰； 3. 设置导向、限速、禁鸣标识和广角镜、减速路拱。	1. 停车场、停车位标识清晰； 2. 停车场标识、出入口标识、车位标识、道路及出库导流线清晰； 3. 设置导向、广角镜、减速路拱。	1. 停车场、停车位标识清晰； 2. 停车场标识、出入口标识、车位标识、道路及出库导流线清晰； 3. 设置导向、广角镜、减速路拱。
	设备管理	道闸、立体停车场等设施运行良好，有专业维护保养单位维修养护及时。	道闸、立体停车场等设施运行良好，有专业维护保养单位维修养护及时。	道闸、立体停车场等设施运行良好，有专业维护保养单位维修养护及时。	道闸、立体停车场等设施运行良好，有专业维护保养单位维修养护及时。	道闸、立体停车场等设施运行良好，有专业维护保养单位维修养护及时。
	日常管理	1. 临时车辆进出登记及时，记录完整； 2. 机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象； 3. 停车场、车库每日 2 次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。	1. 临时车辆进出登记及时，记录完整； 2. 机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象； 3. 停车场、车库每日 2 次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。	1. 临时车辆进出登记及时，记录完整； 2. 机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象； 3. 停车场、车库每日 1 次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。	1. 临时车辆进出登记记录完整； 2. 机动、非机动车辆停放有序； 3. 停车场、车库每周 2 次定时巡视检查，记录完整。	1. 临时车辆进出登记记录完整； 2. 机动、非机动车辆停放有序； 3. 停车场、车库每周定时巡视检查，有记录。
	安全管理	1. 发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部	1. 发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报	1. 发生交通堵塞及时疏	1. 发生交通堵塞及时疏	1. 发生交通堵塞及时疏

		门； 2. 车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电的及时告知、劝阻、制止，不听劝阻的及时报告有关部门。	告有关部门； 2. 车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电的及时告知、劝阻、制止，不听劝阻的及时报告有关部门。	告有关部门； 2. 车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电的及时告知、劝阻、制止，不听劝阻的及时报告有关部门。	告有关部门； 2. 车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电的及时告知、劝阻、制止，不听劝阻的及时报告有关部门。	告有关部门； 2. 车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电的及时告知、劝阻、制止，不听劝阻的及时报告有关部门。
消防安全管理	培训演练	1. 消防全员培训，一年不少于4次； 2. 一年不少于4次消防演练，有业主参与，记录完整。	1. 消防全员培训，一年不少于3次； 2. 一年不少于3次消防演练，有业主参与，记录完整。	1. 消防全员培训，一年不少于2次； 2. 一年不少于2次消防演练，有业主参与，记录完整。	1. 消防全员培训，一年不少于1次； 2. 定期组织消防演练，动员业主参与。	1. 一年不少于1次培训； 2. 定期组织消防演练，动员业主参与。
	中控值班	依照相关法律规定，消防中控室24小时专人值班，记录完整。	依照相关法律规定，消防中控室24小时专人值班，记录完整。	依照相关法律规定，消防中控室24小时专人值班，记录完整。	依照相关法律规定，消防中控室24小时专人值班，记录完整。	依照相关法律规定，消防中控室24小时专人值班，记录完整。
	巡视检查	1. 制定消防安全巡查制度，定期巡视检查，记录完整； 2. 消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	1. 制定消防安全巡查制度，定期巡视检查，记录完整； 2. 消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	1. 制定消防安全巡查制度，定期巡视检查，有完整； 2. 消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	1. 制定消防安全巡查制度，定期巡视检查，有完整； 2. 消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	1. 制定消防安全巡查制度，定期巡视检查，有完整； 2. 消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。
	隐患处置	消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，记录完整。	消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保持记录。	消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保持记录。	消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保持记录。	消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保持记录。

表 A.0.6 清洁保洁服务分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
制度 建设	保洁管理方案 环境作业标准	1. 制定符合项目特点的保洁服务方案； 2. 制定并严格执行保洁用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准。	1. 制定符合项目特点的保洁服务方案； 2. 制定并严格执行保洁用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准。	1. 制定符合项目特点的保洁服务方案； 2. 制定并执行保洁用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准。	1. 制定项目保洁服务方案； 2. 有保洁用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准。	1. 制定项目保洁服务方案； 2. 有保洁用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准。
人员 管理	配置合理 作业标识	保洁人员配置合理，满足岗位要求，责任区域标识明确。	保洁人员配置合理，满足岗位要求，责任区域标识明确。	保洁人员配置合理，满足岗位要求，责任区域有标识。	保洁人员配置合理，满足岗位要求。	保洁人员配置合理，满足岗位要求。
安全 防护	危险警示 作业安全 机具使用 药品管理	1. 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2. 高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范； 3. 保洁车等工器具文明、安全使用，定期保养； 4. 防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶	1. 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2. 高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范； 3. 保洁车等工器具文明、安全使用，定期保养； 4. 防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶	1. 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2. 高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范； 3. 保洁车等工器具文明、安全使用，定期保养； 4. 防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶	1. 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2. 高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范； 3. 机保洁车等工器具文明、安全使用，定期保养； 4. 防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶	1. 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的现场设置提示标识，采取有效防护措施； 2. 高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范； 3. 保洁器具文明、安全使用，定期保养； 4. 防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃

		处置、运输规范。	处置、运输规范。	处置、运输规范。	处置、运输规范。	药瓶处置、运输规范；
消杀 除害	卫生消杀	1. 制定消杀计划，计划落实有措施，有记录； 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次，其他根据季节和当地情况制定具体的消杀计划；灭鼠每季度进行 1 次，记录完整，提前 3 日告知业主。	1. 制定消杀计划，计划落实有措施，有记录； 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次，其他根据季节和当地情况制定具体的消杀计划，灭鼠每季度进行 1 次，记录完整，提前 3 日告知业主。	1. 制定消杀计划，计划落实有措施，有记录； 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次，其他根据季节和当地情况制定具体的消杀计划；灭鼠每半年进行 1 次，提前 3 日告知业主。	针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要根据季节特点制定具体的计划，提前告知业主。	针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要根据季节特点制定具体的计划，提前告知业主。
保洁 服务	日常保洁服务	1. 电梯厅或大堂、门厅、走廊、楼道、电梯轿厢等共用部位每日清理 2 次，扶手每日清理 1 次，保持干净整洁、无异味、无垃圾堆放；屋顶、消火栓（箱）标识等每周清理 3 次，确保无蜘蛛网、无污染； 2. 道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、垃圾转运	1. 电梯厅或大堂、门厅、走廊、楼道、电梯轿厢等共用部位每日清理 2 次，扶手每日清理 1 次，保持干净整洁、无异味、无垃圾堆放；屋顶、消火栓（箱）标识等每周清理 3 次，确保无蜘蛛网、无污染； 2. 道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、垃圾转运	1. 电梯厅或大堂、门厅、走廊、楼道、电梯轿厢等共用部位每日清理 1 次，扶手每周清理 2 次，保持干净整洁、无垃圾堆放；屋顶、消火栓（箱）标识等每周清理 2 次，确保无蜘蛛网、无污染； 2. 道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、垃圾转运	1. 电梯厅或大堂、门厅、走廊、楼道、电梯轿厢等共用部位每日清理 1 次，扶手每周清理 1 次，保持干净整洁、无垃圾堆放；屋顶、消火栓（箱）标识等每周清理 1 次； 2. 道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、垃圾转运设施等共用设施每天巡视	1. 电梯厅或大堂、门厅、走廊、楼道、电梯轿厢等共用部位每日清理 1 次，扶手每周清理 1 次，保持干净整洁、无垃圾堆放；屋顶、消火栓（箱）标识等每周清理 1 次； 2. 道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、垃圾转运设施等共用设施每天巡视

		设施等共用设施每天巡回保洁 2 次，确保干净整洁、无异味、无垃圾堆放。	设施等共用设施每天巡回保洁 2 次，确保干净整洁、无异味、无垃圾堆放。	设施等共用设施每天巡回保洁 1 次，确保干净整洁、无异味、无垃圾堆放。	1 次，确保干净整洁。	1 次，确保干净整洁。
	垃圾管理	1. 配合推行分类管理，引导业主垃圾分类处理； 2. 垃圾日产日清，无垃圾外溢现象。	1. 配合推行分类管理，引导业主垃圾分类处理； 2. 垃圾日产日清，无垃圾外溢现象。	1. 配合推行分类管理，引导业主垃圾分类处理； 2. 垃圾日产日清，无垃圾外溢现象。	1. 配合推行分类管理，引导业主垃圾分类处理； 2. 垃圾定期清运，无垃圾堆积现象。	垃圾定期清运，无垃圾堆积现象。
	雨雪清理	按合同约定保洁频次执行，即时清理积雪积水。	按合同约定保洁频次执行，即时清理积雪积水。	按合同约定保洁频次执行，雨雪停后及时清理积雪积水。	按合同约定保洁频次执行，组织清理积雪积水。	按合同约定保洁频次执行，组织清理积雪积水。
	污染防治	1. 小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，防止二次污染； 2. 每月对垃圾堆放处进行不少于 2 次除污处理，确保无污染、无异味。	1. 小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，防止二次污染； 2. 每月对垃圾堆放处进行不少于 2 次除污处理，确保无污染、无异味。	1. 小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，防止二次污染； 2. 每月对垃圾堆放处进行不少于 1 次除污处理，确保无污染、无异味。	1. 小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物单独清运； 2. 每月对垃圾堆放处进行不少于 1 次除污处理，防止二次污染。	1. 小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物单独清运； 2. 每月对垃圾堆放处进行不少于 1 次除污处理，防止二次污染。
	工具物料管理	保洁设施设备配置合理，工具物料台账登记完整，领用（使用）记录登记规范，按期进行工具养护。	保洁设施设备配置合理，工具物料台账登记完整，领用（使用）记录登记规范，按期进行工具养护。	保洁设施设备配置合理，工具物料台账登记完整，领用（使用）记录登记规范，按期进行工具养护。	保洁设施设备配置合理，工具物料建立台账，有领用（使用）记录。	保洁设施设备配置合理，工具物料建立台账，有领用（使用）记录。

表A.0.7绿化养护服务分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
制度建设	绿化养护方案 绿化苗木清单	1.制定符合项目特点的绿化服务方案； 2.制定并严格执行绿化用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； 3.绿化图纸、苗木清单与实物相对应，登记完整。	1.制定符合项目特点的绿化服务方案； 2.制定并严格执行绿化用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； 3.绿化图纸、苗木清单与实物相对应，登记完整。	1.制定符合项目特点的绿化服务方案； 2.制定并严格执行绿化用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； 3.绿化图纸、苗木清单与实物相对应，登记完整。	1.有项目绿化服务方案； 2.有绿化用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； 3.有绿化图纸、苗木清单。	1.有项目绿化服务方案； 2.有绿化用品使用范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； 3.有苗木登记。
人员管理	配置合理 作业标识	绿化人员配置合理，满足岗位要求，责任区域标识明确。	绿化人员配置合理，满足岗位要求，责任区域标识明确。	绿化人员配置合理，满足岗位要求，责任区域明确。	绿化人员配置合理，满足岗位要求。	绿化人员配置满足岗位要求。
安全防护	危险警示 作业安全 机具使用 药品管理	1.绿化工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2.绿篱机、割草机等文明安全使用，定期保养； 3.防病虫害药剂、消杀药剂安全领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范；	1.绿化工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2.绿篱机、割草机等文明安全使用，定期保养； 3.防病虫害药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范；	1.绿化工作前现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2.绿篱机、割草机等文明安全使用，定期保养； 3.防病虫害药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范； 4.高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、	1.绿化工作前现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2.绿篱机、割草机等文明安全使用，定期保养； 3.防病虫害药剂、消杀药剂领用登记完整； 4.高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、	1.绿化工作前现场设置明显提示标识，采取有效防护措施； 2.绿篱机、割草机等文明安全使用，定期保养； 3.防病虫害药剂、消杀药剂领用登记； 4.高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、

		4.高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范。	4.高空作业做好“三宝防护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范。	护”（即安全帽、安全带、防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范。	防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范。	防滑鞋）等措施，防护得当，作业规范。
绿化 服务 管理	养护管理	1.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作； 2.在醒目处设置爱护绿化提示标识，重点树木品种实行标牌管理； 3.各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露。	1.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作； 2.在醒目处设置爱护绿化提示标识，重点树木品种实行标牌管理； 3.各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露。	1.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作； 2.在醒目处设置爱护绿化提示标识，重点树木品种实行标牌管理； 3.各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露。	1.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作； 2.植物长势良好，修剪整齐。	1.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作； 2.植物长势良好。
	病虫害防治	制定防治病虫害计划，按计划执行落实，有措施、有记录。	制定防治病虫害计划，按计划执行落实，有措施，有记录。	制定防治病虫害计划，落实有措施，有记录。	制定防治病虫害计划，落实有措施，有记录。	制定防治病虫害计划，落实有记录。
	工具物料	工具物料台账登记完整，领用（使用）记录规范，按期进行工具养护。	工具物料台账登记完整，领用（使用）记录规范，按期进行工具养护。	工具物料台账登记完整，领用（使用）记录规范，按期进行工具养护。	工具物料建立台账，有领用（使用）记录，有工具养护记录。	工具物料建立台账，有领用（使用）记录，有工具养护记录。

表A.0.8红色物业创建分级

项目	标准内容				
	五级	四级	三级	二级	一级
党组织建设	1. 项目党组织健全； 2. 落实“三会一课”、主题党日、民主评议党员等组织生活制度，记录规范； 3. 积极参与属地党建活动； 4. 党组织有固定的活动场所，活动经费有保障。	1. 项目有党组织； 2. 落实“三会一课”、主题党日、民主评议党员等组织生活制度，记录规范； 3. 积极参与属地党建活动； 4. 党组织有固定的活动场所。	1. 项目有党组织、党建指导员或群团组织； 2. 落实“三会一课”、主题党日、民主评议党员等组织生活制度，记录规范； 3. 积极参与属地党建活动。	1. 项目有党组织、党建指导员或群团组织； 2. 定期开展活动； 3. 积极参与属地党建活动。	1. 项目有党组织、党建指导员或群团组织； 2. 定期开展活动； 3. 积极参与属地党建活动。
队伍建设	1. 党组织书记由企业主要负责人担任，党员统一佩戴党徽开展工作； 2. 疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥良好； 3. 党员管理规范，发展党员程序规范； 4. 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍。	1. 党组织书记由企业主要负责人担任，党员统一佩戴党徽开展工作； 2. 疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥良好； 3. 党员管理规范，发展党员程序规范； 4. 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍。	1. 党组织书记由企业主要负责人担任，党员统一佩戴党徽开展工作； 2. 疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥良好； 3. 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍。	1. 党组织书记由企业主要负责人担任，党员统一佩戴党徽开展工作； 2. 疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥良好； 3. 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍。	1. 党组织书记由企业主要负责人担任，党员统一佩戴党徽开展工作； 2. 疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥良好； 3. 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍。
运行机制	1. 党组织发挥政治引领作用	1. 党组织发挥政治引领作用，	1. 党组织发挥政治引领作用，	党组织发挥政治引领作	党组织发挥政治引领作

	<p>充分，促进党建与企业经营管理融合发展；</p> <p>2. 实行“双向进入、交叉任职”，聘请社区“两委”成员兼任物业服务质量监督员，推荐物业项目负责人兼任街道“大工委”或社区“大党委”成员；</p> <p>3. 党建工作档案资料齐全，分类成册，管理完善。</p>	<p>促进党建与企业经营管理融合发展；</p> <p>2. 实行“双向进入、交叉任职”；</p> <p>3. 党建工作档案资料齐全，分类成册，管理完善。</p>	<p>促进党建与企业经营管理融合发展；</p> <p>2. 实行“双向进入、交叉任职”；</p> <p>3. 党建工作档案资料齐全。</p>	<p>用，促进党建与企业经营管理融合发展。</p>	<p>用，促进党建与企业经营管理融合发展。</p>
<p>党建活动</p>	<p>1. 定期组织党员及志愿者开展文明创建、义务劳动等活动；</p> <p>2. 重大节假日组织开展红色文化活动；</p> <p>3. 关怀老党员、退伍军人、贫困、残疾、孤寡老人等特殊业主群体，提供服务帮助。</p>	<p>1. 定期组织党员及志愿者开展文明创建、义务劳动等活动；</p> <p>2. 重大节假日组织开展红色文化活动；</p> <p>3. 关怀老党员、退伍军人、贫困、残疾、孤寡老人等特殊业主群体，提供服务帮助。</p>	<p>1. 定期组织党员及志愿者开展文明创建、义务劳动等活动；</p> <p>2. 重大节假日组织开展红色文化活动；</p> <p>3. 关怀老党员、退伍军人、贫困、残疾、孤寡老人等特殊业主群体。</p>	<p>1. 重大节假日组织开展红色文化活动；</p> <p>2. 定期组织党员及志愿者开展文明创建、义务劳动等活动。</p>	<p>定期组织党员及志愿者开展文明创建、义务劳动等活动。</p>

表 A.0.9 服务评价分级

项目		标准内容				
		五级	四级	三级	二级	一级
服务评价	服务评价设计	服务评价设计内容涵盖本规标准的主要内容，履行物业服务合同约定。	服务评价设计的内容涵盖本规标准的主要内容，履行物业服务合同约定。	服务评价设计的内容涵盖本规标准的主要内容，履行物业服务合同约定。	服务评价设计的内容涵盖本规标准的主要内容，履行物业服务合同约定。	服务评价设计的内容涵盖本规标准的主要内容，履行物业服务合同约定。
	服务评价	每年至少开展2次服务评价或满意度调查，可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上等方式。采用问卷调查时，年覆盖率不低于30%，回收率应不低于发放数量的70%。	每年至少开展1次服务评价或满意度调查，可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上等方式。采用问卷调查时，年覆盖率不低于30%，回收率应不低于发放数量的70%。	每年至少开展1次服务评价或满意度调查，可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上等方式。采用问卷调查时，年覆盖率不低于30%，回收率应不低于发放数量的70%。	定期开展服务评价或满意度调查，可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上等方式。采用问卷调查时，年覆盖率不低于30%，回收率应不低于发放数量的70%。	定期开展服务评价或满意度调查，可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上等方式。采用问卷调查时，年覆盖率不低于30%，回收率应不低于发放数量的70%。
	整改公示	调查和测评结果有书面报告，向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。	调查和测评结果有书面报告，向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。	调查和测评结果有书面报告，向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。	调查和测评结果有书面报告，向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。	调查和测评结果有书面报告，向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。

# 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

# 引用标准名录

《客户满意度测评通则》GB/T 19039—2009

《物业管理基础术语》SZDB/Z 287-2018

《房地产业基础术语标准》JCJ/T 30-2015

《住宅物业消防安全管理》XF 1283-2015

《物业管理术语》T/CPMJ 014-2023

河南省工程建设标准

# 河南省住宅物业服务标准

DBJ41/TXXX-2024

条文说明

# 目 次

1 总 则	48
2 基本规定	49
3 综合管理服务	51
4 客户服务	52
5 物业共用部位管理	53
6 共用设施设备管理	54
7 公共秩序维护	55
8.清洁保洁服务	56
9.绿化养护服务	57
10.红色物业创建	58
11.服务评价	59

# 1 总 则

1.0.1 为规范住宅物业服务行为，提升物业服务水平，实现住宅物业服务的标准化、规范化和精细化，促进物业管理行业的健康发展，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于河南省住宅物业的服务和管理。

河南省行政区域内《河南省物业管理条例》规定的“业主通过选聘物业服务企业、其他管理人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，对物业管理区域内的建筑物及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生、安全防范和相关秩序的活动。”中的住宅区物业服务。本标准分为五个等级，在物业管理项目招标投标活动、（前期）物业服务合同的签订和履行、物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作、物业服务监督、指导和评价工作、物业服务市场信用体系建设等物业管理活动中，相关主体可以参照、选择适用本标准。

1.0.3 住宅物业服务工作除应符合本标准外，尚应符合国家和河南省现行有关标准的规定。

## 2 基本规定

### 3.0.1 住宅物业服务应包括下列内容：

- 1 综合服务：物业服务合同、物业服务人员及场所、物业承接查验、突发事件应急机制、沟通报告机制、专项维修资金管理、档案管理、信息公示；
- 2 客户服务；客户接待、投诉处理服务、客户沟通、社区文明建设；
- 3 物业共用部位管理：标识系统管理、装饰装修管理、房屋共用部位使用管理、房屋外观管理、室外附加设施管理；
- 4 共用设施设备管理：设备机房管理、用电系统管理、弱电系统管理、电梯系统管理、消防系统管理、用水系统管理、排水系统管理、避雷系统管理、室外共用管线、管道和道路管理；
- 5 公共秩序维护管理；制度建设、秩序维护管理、交通及停车管理、消防安全管理
- 6 清洁保洁服务；制度建设、人员管理、安全防护、消杀除害、保洁服务
- 7 绿化养护管理；制度剑河、人员管理、安全防护啊、绿化服务管理。。

### 3.0.2 物业服务人宜进行红色物业创建，相关内容如下：

- 1 党组织建设规范；
- 2 开展党组织队伍建设；
- 3 党组织机制运营有效
- 4 定期开展文明创建、义务劳动等活动。

### 3.0.3 物业服务人应定期组织服务评价,提高物业服务水平,对物业服务质量进行评价应符合下列规定：

1 物业服务人应主动接受业主和物业使用人的监督,积极配合有关部门做好投诉处理工作,及时反馈投诉处理结果,并对投诉处理结果进行回访；

2 定期组织服务评价,可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上线下等方式。采用问卷调查时,年覆盖率不低于30%,回收率应不低于发放数量的70%。

### 3.0.14 物业服务人应针对各类突发公共事件制定应急预案和应急处理方案,定期修订与完善,控制减轻和消除突发事件引起的危害,有效应对突发事件,维护物业管理区域安全。突发事件包括但不限于下列内容：

- 1 治安事件；
- 2 消防事件；
- 3 公共卫生事件；
- 4 房屋安全事件；
- 5 自然灾害事件；
- 6 高空坠物（包括外墙墙面、花盆等）；

7 严重设备事故（包括电梯困人、停水、停电、停气、燃气泄漏、浸水等）。

3.0.16 物业服务人应完善社区文化建设，制定社区文化服务制度，按要求开展社区文化活动。

### 3 综合管理服务

#### 4.0.1 物业服务合同

1 合同签订：按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

2 合同基本内容（服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款）齐全无缺项。

3 合同内容符合法律法规的规定，不得合理地免除或者减轻物业服务企业责任、加重业主责任、限制业主要权利，无侵害业主合法权益的内容

#### 4.0.2 物业服务人员及场所应符合下列规定：

1 专业人员应统一着装、佩戴工牌、仪容仪表整洁得体、举止行为文明规范，专业岗位操作人员持有专业岗位证书；

2 员工培训有计划、记录；

3 应设立物业服务中心，配备必要的办公家具和办公用品。

#### 4.0.3 物业承接查验应符合下列规定：

1 查验协议、方案应规范完整；

2 具有相关承接查验资料，移交资料记录管理应规范；

3 按照《河南省物业承接查验办法》进行承接查验。

#### 4.0.5 沟通报告机制应包括收支公示和责任报告。

1. 收支公示；用共用部位、共用设施设备经营的，应征得业主大会的同意，并定期公布收益情况。

2. 责任报告；重大事件及时向相关部门和业主组织报告。

#### 4.0.6 专项维修资金管理应包括使用公示、台帐管理和应急使用管理。

1. 使用公示按规定使用维修资金，及时向业主公布动用及使用情况。

2. 台帐管理建立维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

3. 应急使用共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主组织做好应急维修资金公示工作。

## 4 客户服务

### 5.0.1 客户接待

1. 接待服务：不低于8小时专人负责接待客户来访，受理并记录客户来访信息。
2. 服务效率：业主合理的报事报修，30分钟内做出反应、12小时内给予解决的方案和时限。
3. 客户回访：客户投诉有回访记录。

### 5.0.2 投诉处理

- 1 及时响应：有客户投诉制度和记录，投诉及时处理，有统计。
- 2 物业服务引起的投诉，8小时以内给出答复。
- 3 工程遗留问题引起的投诉，48小时给予答复。
- 4 管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。
- 5 投诉回访：投诉回访率不低于60%。

### 5.0.3 客户沟通

1. 每年组织不少于1次业主恳谈会和1次设备房开放日。
2. 每年不少于1次服务工作的公示。
3. 建立与业主组织定期沟通报告的工作例会制度，积极听取业主和业主组织意见和建议，主动接受业主和业主组织监督。

### 5.0.4 社区文明建设

- 1.计划方案：社区文化建设有年度计划，有措施。
- 2.活动开展：每年开展1次以上的社区文化活动，社区文化活动有记录。

## 5 物业共用部位管理

6.0.1 标识系统应包括下列内容:

- 1 总平面图: 设立有小区总平面图。
- 2 房屋标识: 园区组团及幢, 单元门标识完整率**98%**, 户门标识完整率**98%**。
- 3 交通标识: 管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、清晰。

6.0.2 装饰装修管理应符合下列规定:

- 1 合规签订装修协议;
- 2 建立业主装修档案, 分户存档;
- 3 登记装修申请、装修方案、装修施工队伍等信息;
- 4 办理并发放装修登记证;
- 5 做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录;
- 6 登记动火作业记录;
- 7 签订书面告知书、在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修禁止行为和注意事项公示;
- 8 人员管控应登记身份证信息、联系方式, 做好出入核查、夜间清场;
- 9 应安排专人巡查装修现场, 违规事项及时劝阻, 劝阻无效向业主组织及有关部门报告, 并进行记录;
- 10 垃圾清运定点堆放, 标识明显, 覆盖防护, 定时清运;

6.0.3 房屋共用部位使用管理应符合下列规定:

- 1 维修养护应有房屋巡检、维修、养护计划, 有记录;
- 2 房屋共用部位使用应符合建筑设计要求, 无擅自改变用途, 无违章搭建现象, 确保共用部位无违规使用, 严禁私自改变结构或功能。
- 3 每两月巡查1遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位, 发生损坏, 及时维修处理。门窗基本完好, 楼梯、通道及屋面无大面积乱堆放现象, 屋面防水无明显渗漏。
4. 隐患处置: 共用部位出现安全隐患应及时处置, 不能及时排除的, 设置警示标识及防护措施。

## 6 共用设施设备管理

7.0.1 共用设施设备管理应符合下列规定：

- 1 共用设施设备应建立设备清单、台账；
- 2 设备设施管理有维保计划，计划实施有记录；
- 3 有日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录；
- 4 无重大管理责任事故发生。

7.0.7 用水系统管理应符合下列规定：

1 受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证，水箱应定期消毒；

2 排水及中水系统设备完好、运行正常，记录完善；

3 受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整。设备名称、流向运行标识基本齐全清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染现象。

7.0.8 排水系统管理

1. 排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、畅通无堵塞。

2. 排水系统季度检查1次，每半年保养1次。

## 7 公共秩序维护服务

### 8.0.2 秩序维护管理

1 日常管理：按照规定频次和路线巡查。专人执勤，巡查路线涵盖管理区域楼栋单元及重点消防安防部位，每日巡查，安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，有记录。定期巡视检查安防系统，记录完整。

2 出入管理：实施封闭管理的住宅小区，外来人员及车辆、物品出入记录完整。

### 8.0.3 交通及停车管理

1 标识标线：停车场、停车位标识清晰。停车场标识、出入口标识、车位标识、道路及出库导流线清晰。设置导向、广角镜、减速路拱。

2 设备管理：道闸、立体停车场等设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时。

3 日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整。机动、非机动车辆停放有序。

4 安全管理：车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

### 8.0.4 消防安全管理

1 培训演练：定期组织消防培训演练，动员业主参与。

2 中控值班：依照相关法律规定，消防中控室有24小时专人值班制度，记录完整。

3 巡视检查：消防安全定期巡视检查，保持记录。

4 隐患处置：消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保持记录。

## 8 清洁保洁服务

### 9.0.5 保洁服务

1 保洁服务：电梯厅或大堂、门厅、走廊、楼道、电梯轿厢等共用部位每日清理 1次，扶手每周清理 1次，保持干净 整洁、无垃圾堆放。屋顶、消火栓（箱）标识等每周清理1次。道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、污水井、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、垃圾转运设施等共用设施每天巡视，确保干净整洁。

2 垃圾管理：垃圾定期清运，无垃圾堆积现象。

3 雨雪清理：按合同约定保洁频次执行，组织清理积雪积水。

4 污染防治：小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物。采取及时清运，防止二次污染。

5 工具物料：保洁设施设备配置合理，工具物料建立台账，有领用（使用）记录。

## 9 绿化养护服务

### 10.0.4 绿化服务

1. 养护管理：定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作。各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观。
2. 病虫害防治：制定防治病虫害计划，落实有记录。
3. 工具物料：工具物料建立台账，有领用（使用）记录，有工具养护记录。

## 10 红色物业创建

11.0.1 党组织建设应符合下列规定：

- 1 有党组织、党建指导员或群团组织；
- 2 党组织定期开展“三会一课”、主题党日、民主评议党员等组织活动；
- 3 积极参与属地党建活动。

11.0.2 队伍建设应符合下列规定：

- 1 党组织书记由企业主要负责人担任，党员统一佩戴党徽开展工作。
- 2 疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥良好。
- 3 党员管理规范，发展党员程序规范。
- 4 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍。

11.0.3 党组织 运行机制规范：应发挥党组织政治引领作用，促进党建与企业经营管理融合发展，实行社区“两委”与项目党组织“双向进入、交叉任职”，有党建工作档案资料。

11.0.4 应定期组织党员活动：

- 1 定期组织党员及志愿者开展文明创建、义务劳动等活动；
- 2 重大节假日组织开展红色文化活动；
- 3 关怀老党员、退伍军人、贫困、残疾、孤寡老人等特殊业主群体，提供服务帮助。

## 11 服务评价

12.0.1 服务评价设计：内容应涵盖本标准的主要内容并履行物业服务合同约定。

12.0.2 定期组织服务评价，可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上线下等方式。采用问卷调查时，年覆盖率不低于 30%，回收率应不低于发放数量的 70%

12.0.3 评价结果应有书面报告，并向业主公示。调查中发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。