

辽宁省住宅物业星级服务标准

(试 行)

辽宁省房地产行业协会编制

2019. 11

目 录

1 总则.....	3
2 术语和定义.....	4
3 基本规定.....	5
4 住宅物业服务五星级标准.....	6
4.1 客户接待场所.....	6
4.2 服务人员.....	6
4.3 基础管理.....	7
4.4 客户服务.....	8
4.5 小区标识.....	9
4.6 信息化平台.....	10
4.7 共用部位、共用设施设备管理.....	10
4.8 消防安全防范及消防设施管理.....	12
4.9 绿化养护.....	12
4.10 环境卫生.....	13
4.11 公共秩序维护和安全防护.....	14
4.12 装饰装修管理.....	15
5 住宅物业服务四星级标准.....	16
5.1 客户接待场所.....	16
5.2 服务人员.....	16
5.3 基础管理.....	17
5.4 客户服务.....	18
5.5 小区标识.....	19
5.6 信息化平台.....	20
5.7 共用部位、共用设施设备管理.....	20
5.8 消防安全防范及消防设施管理.....	22
5.9 绿化养护.....	22
5.10 环境卫生.....	23
5.11 公共秩序维护和安全防护.....	24
5.12 装饰装修管理.....	25
6 住宅物业服务三星级标准.....	26
6.1 客户接待场所.....	26
6.2 服务人员.....	26
6.3 基础管理.....	26
6.4 客户服务.....	28
6.5 小区标识.....	29
6.6 信息化平台.....	29
6.7 共用部位、共用设施设备管理.....	29
6.8 消防安全防范及消防设施管理.....	31
6.9 绿化养护.....	31
6.10 环境卫生.....	32
6.11 公共秩序维护和安全防护.....	32

6.12 装饰装修管理.....	33
7 住宅物业服务二星级标准.....	34
7.1 客户接待场所.....	34
7.2 服务人员.....	34
7.3 基础管理.....	34
7.4 客户服务.....	35
7.5 小区标识.....	36
7.6 信息化平台.....	36
7.7 共用部位、共用设施设备管理.....	36
7.8 消防安全防范及消防设施管理.....	38
7.9 绿化养护.....	38
7.10 环境卫生.....	39
7.11 公共秩序维护和安全防护.....	40
7.12 装饰装修管理.....	40
8 住宅物业服务一星级标准.....	41
8.1 客户接待场所.....	41
8.2 服务人员.....	41
8.3 基础管理.....	41
8.4 客户服务.....	42
8.5 小区标识.....	42
8.6 信息化平台.....	42
8.7 共用部位、共用设施设备管理.....	42
8.8 消防安全防范及消防设施管理.....	44
8.9 绿化养护.....	44
8.10 环境卫生.....	44
8.11 公共秩序维护和安全防护.....	45
8.12 装饰装修管理.....	45

1 总则

1.0.1 为规范物业服务行为，提高服务水平，实现物业服务的标准化，结合本省情况，制定本标准。

1.0.2 辽宁省行政区域内实行物业管理的住宅房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动，使用本标准。

1.0.3 辽宁省行政区域内的物业服务工作除应遵守本标准外，还应符合国家及辽宁省现行相关法律、法规、规章、标准的规定。

2 术语和定义

2.0.1 物业服务

物业服务企业或其他管理人受业主或者建设单位委托，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，进行维修、养护、管理，维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

2.0.2 物业共用部分

物业管理区域内业主专有部分以外，按照规定由业主共同管理的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。主要包括共用部位、共用设施设备。

2.0.3 专项服务

接受委托，承接共用设施设备维修养护、园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

2.0.4 特约服务

物业服务企业或其他管理人根据业主委托的物业服务合同约定以外的服务。

2.0.5 突发公共事件

突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件。

3 基本规定

3.0.1 本标准中涉及的物业共用部分的维修养护为日常维修养护工作，不包括需要使用专项维修资金的维修、更新和改造工作。

3.0.2 本标准涉及的物业项目应当是独立、封闭的住宅小区，建筑规模不低于5万平方米。按物业管理条例的规定签订了物业服务合同，已经按照建设部《物业承接查验办法》的要求，完成了项目的承接查验工作。

3.0.3 物业服务标准分为五级，一级标准为最低标准，每一级标准高于且包含相应低一级的标准。

3.0.4 签订物业服务合同时，依据住宅物业实际情况确定物业服务事项，选定相应的物业服务标准。本标准施行前已签订物业服务合同的住宅物业按照约定执行。

4 住宅物业服务五星级标准

4.1 客户接待场所

1. 应当有独立、方便、温馨的客户接待服务中心；
2. 应当设置接待前台，建筑面积不小于 30 平方米，并配置电话、复印机、电脑、打印机等办公服务设备；
3. 有 WIFI 覆盖；
4. 有客户接待服务工作记录；
5. 应当在显著位置公示物业服务企业相关证照，包括：营业执照，服务内容和标准、收费项目、依据和标准，项目经理及主要服务人员姓名、照片、岗位职务信息及联系电话；
6. 应当提供工作日 12 小时（节假日 8 小时）的专人接待服务；
7. 物业服务区域内 24 小时有值班人员受理。

4.2 服务人员

1. 应当有 3 年以上任职经历的专职物业项目经理和专职物业项目服务团队；
2. 应当配置客户服务接待中心、物业服务管家、秩序维护、环境清洁、绿化养护和公共设施维修的专职人员，各专业配备专职负责人；
3. 客服接待服务中心人员、物业服务管家应当经过招聘和上岗培训，受过学历教育，身体健康，社会诚信记录良好；
4. 物业服务管家和秩序维护员年龄应当在 35 岁以下，秩序维护员女性身高 1.65 米以上、男性身高 1.75 米以上，秩序维护员需要具备无犯罪记录证明并存档；
5. 物业服务人员工作期间应当统一着装，佩戴工种标识；
6. 应当在小区正门岗配备礼宾式迎宾员，年龄应当在 30 岁以下，女性身高 1.68 米以上、男性身高 1.78 米以上；
7. 有员工培训体系、培训主管部门和培训计划，公司每季度至少各专业负责人开展 1 次专业培训，项目部每周开展 1 次各专业培训，并有相关培训记录；
8. 专业性强和特种作业人员应持有上岗资格证书（包括消防监控人员、电梯维修及管理人员、高低压电工等）；

9. 物业服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确，并有相关标准。

4.3 基础管理

1. 物业项目资料应当齐全完整，包括：

- 1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 2) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3) 供水、供电、供气、供热等准许使用文件；
- 4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- 5) 物业管理区域划分证明。

2. 物业承接查验手续应当齐备，包括：

- 1) 共用部位、共用设施设备查验记录、交接记录；
- 2) 物业承接查验协议；
- 3) 物业承接查验备案证明；
- 4) 商品住宅交付使用确认书。

3. 物业服务合同完整规范，包括：

- 1) 建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案；
- 2) 选聘的物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案；
- 3) 前期物业服务合同符合地方政府制定的前期物业服务合同示范文本；
- 4) 物业服务合同符合地方政府制定的物业服务合同示范文本；
- 5) 前期物业服务合同及物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。

4. 档案齐全完整，安全保密，包括：

- 1) 项目基本信息、基础资料、房屋设施设备承接查验及日常维修养护档案齐全；
- 2) 应用电子信息技术动态管理设施设备维修养护情况；
- 3) 对业主信息档案和收费情况的动态管理信息；
- 4) 有独立的档案室，并符合防火、防盗、防潮、防光、防鼠、防虫、防尘、防污染、防高温等要求；
- 5) 有相对固定的档案管理人员；
- 6) 档案分类规范、整洁，查阅方便；

- 7) 对业主提供法定工作时间内的查阅服务;
 - 8) 档案使用登记手续完备、可查。
5. 应当有完整的物业服务管理制度，并在相应的服务场所公示，包括：
- 1) 岗位职责；
 - 2) 财务管理；
 - 3) 访客管理服务；
 - 4) 小区共用部位及共用设施设备维修养护；
 - 5) 环境卫生；
 - 6) 绿化养护；
 - 7) 公共秩序维护；
 - 8) 车辆管理；
 - 9) 消防安全；
 - 10) 应急演练；
 - 11) 物业档案管理使用；
 - 12) 宠物管理；
 - 13) 公共收益收支公示；
 - 14) 管理规约。
6. 应当有完备、操作性强的突发事件应急机制，包括：
- 1) 消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案；
 - 2) 自然灾害、公共卫生、治安、交通、供暖、燃气等方面突发公共事件的配合性应急预案；
 - 3) 应急事件的信息反馈机制，及时向业主反馈相关信息。

4.4 客户服务

1. 应当公告物业服务企业每月主要服务工作计划及完成情况；
2. 应当公告涉及业主正常生活的重要物业服务事项；
3. 物业企业应当履行对违反治安、规划、环保等违法违规行为的告知和劝阻职责，对不听劝阻的及时报告相关行政主管部门；
4. 有为业主开放的文体活动场所和场地，并按约定保证正常使用；

5. 每月组织不少于 1 次的小区文化活动；
6. 重要节日应当有符合小区特点的文化和美化亮化氛围；
7. 业主报告水、电急修，物业服务人员第一时间到场，其它报修 20 分钟内或按约定时间到场；
8. 非物业公司管理的设施设备发生故障时，应在物业服务人员到场勘察后 10 分钟内告知相关单位；
9. 应当在每年第一季度公示上年度物业服务合同履行情况、小区公共收益收支情况；
10. 实行物业服务费酬金制的，每半年公布 1 次物业服务资金的收支情况；
11. 应当建立物业企业与相关行政主管部门顺畅的沟通渠道；
12. 应当建立物业企业与业主的顺畅的沟通渠道；
13. 客服中心及时记录值班信息，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；
14. 即时受理业主投诉报修，并有记录和回访制度，投诉报修处理及时率 100%，24 小时内回复，投诉报修回访率 100%，并按月进行统计分析；
15. 物业企业每半年公开征集业主对物业服务的意见建议；
16. 小区的公告宣传栏内宣传类信息的更新时间不低于每月 1 次；
17. 有偿特约服务应当公示服务项目，标明服务价格；
18. 每个人行出入口配置不少于 3 台便民手推车；
19. 物业服务管家提供单元对应服务，服务业主不高于 300 户；
20. 物业服务管家与所服务区域业主的对接率不低于实际住用户数的 98%；
21. 物业服务人员对业主实行首见问候；
22. 物业服务企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用；
23. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及物业责任保险。

4.5 小区标识

1. 应当在小区主要人行出入口内侧设置制式公告宣传栏，用于宣传党和国家的大政方针、公告物业服务计划、公示公共收益收支、通知重大紧急事件、小区文化及活动等信息；
2. 应当在各个楼宇入口内设置公示板，用于标明物业服务管家、应急维修项目、通知重大紧急事件和小区活动等信息；
3. 应当在显著位置设置明晰准确的楼宇、场所和导向标识；

4. 应当有安全警示、作业施工警示、温馨提示等标识牌，并且醒目齐全美观。

4.6 信息化平台

1. 应当建设并广泛使用物业服务管理信息化平台；
2. 物业企业应当实现信息化平台与小区安全防护和治安管理、人员和车辆进出管理、火灾自动报警系统、电梯安全运行和应当救援等信息系统的无缝对接；
3. 应当实现与业主的电脑、手机等终端联接，业主实名注册率不低于 90%；
4. 业主能够网上查询物业服务信息、报修投诉、评价服务质量、表达物业管理服务诉求；
5. 应当宣传告知重要服务信息或突发事件。

4.7 共用部位、共用设施设备管理

1. 综合管理

- 1) 共用部位和共用设施设备有台帐，有年度维修养护计划，并区分不同设施设备确定周、月、季度维修养护计划，维护保养记录规范齐全；
- 2) 留存 5 年的运行、检查、维修养护记录；
- 3) 特种设备有检验合格报告；
- 4) 有完备的雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气的预先防范和灾损恢复机制；
- 5) 有完备的共用部位及共用设施设备维护、维修和抢修机制；
- 6) 每年不少于 2 次组织有业主参与或观摩的公共安全应急预案演练；
- 7) 设备机房：保证室内干净整洁；设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效；设施设备标志、标牌齐全；在显著位置张贴或悬挂相关制度和值守及巡查人员上岗证书复印件；交接班记录、工作日志等齐全、完整。

2. 共用部位

- 1) 业主报修或巡检发现房屋结构（梁、板、柱等结构构件）外观变形、开裂等，在不超过 3 个工作日申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；
- 2) 业主报修或巡检发现房屋建筑部件（外墙贴饰面或抹灰、屋檐、护栏支撑构件、室外屋面、雨落管、散水，共用部位的门、窗、玻璃、室内地面、墙面、天棚等）出现变形、开裂时，及时采取必要的安全防护措施，界定维修责任不超过 5 个工作日，属于养护维修

范围的 1 周内制定完修缮方案；

3) 道路、场地、阶梯及扶手、路边石、管井、沟渠；雨、污水管井；大门、围墙、围栏；休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等附属构筑物，每周巡检 1 次，并有巡检记录，巡检发现的问题处理时限不超过 7 个工作日；

4) 每年雷雨季节开始前，应当进行防雷检测，确保防雷装置完好运行，发现问题即时维修。

3. 照明和电气设备

1) 楼内、外照明故障报修，一般线路故障 8 小时内修复，复杂故障 24 小时内修复，灯具损坏更换时限不超过 24 小时；

2) 应急照明出现故障，即时修复；

3) 低压柜、低压配电箱和低压线路、控制柜、发电机、配电室、楼层配电间等电气设备运行状态良好，巡检记录及养护记录规范齐全。

4. 电梯

1) 电梯轿厢内张挂电梯出厂登记标志、安全检验合格证书、使用电梯禁止行为提示标识；

2) 有完备的电梯运行维护、维修、抢修和应急救援机制；

3) 应与有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同；

4) 电梯故障维修启动不超过 2 小时，并及时修复；

5) 出现人员被困的紧急情况，物业服务人员第一时间到达现场，并协调专业维修人员 30 分钟内到达现场展开救援。

5. 二次供水设施（适用于设施未移交自来水公司的项目）

1) 水质符合国家生活饮用水卫生标准。水质出现颜色和杂质，启动处置时间不超过 2 小时；

2) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；

3) 水压不足影响业主生活，及时组织排查原因及故障，协调专业公司处置恢复；

4) 自来水设施养护维修不影响业主生活用水需求，市政停水事先通告。

6. 排水系统

1) 排水设施及时疏通，保证畅通，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查；

2) 污水泵运行状态良好，保养及时；

3) 化粪池不淤堵，每年清掏不少于 2 次，并有记录。

7. 安全防范系统

- 1) 小区有与信息化服务管理平台联通的多手段、智能化、全覆盖、全时段、全天候的安全防范系统；
- 2) 报警控制管理主机、图像采集设备、网络控制箱、红外对射探测器、摄像机、解码器、云台、巡更点、读卡器等保养及时，保证无故障；
- 3) 对讲门口机按键、显示屏，电磁门锁保养及时，保证正常使用；
- 4) 闭门器拉力适度，保证门能正常关闭，关门声音符合规定分贝；
- 5) 人行出入口、楼宇大堂、电梯轿厢和主要路口、点位等重点部位实现监控覆盖；
- 6) 安全控制平台实现对各个保安室的视频监控。

8. 水景

- 1) 应当设置安全警示标志；
- 2) 水质符合卫生要求，水面没有漂浮物。

4.8 消防安全防范及消防设施管理

1. 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；
2. 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育培训，有培训记录；
3. 消防设施、器材齐全完好，包括：火灾报警控制器、联动控制设备、消防广播系统、火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置、备用电源、防排烟系统、防火分隔设施、水灭火系统应急照明、灭火器无失效；
4. 消防用水充足、通畅，灭火器等消防设施存放地点符合消防要求；
5. 严格管理疏散通道、安全出口、消防车通道，及时清理占用建筑或物品；
6. 消防疏散指示标志保证正常使用；
7. 按时养护消防电梯、楼梯，保证正常使用；
8. 物业企业每年组织不少于 2 次消防演练，有演练图片及视频记录，可邀请业主观摩或参加；
9. 物业企业每年组织业主代表参观消防监控室，观摩监控员操作设备，了解设备状态。

4.9 绿化养护

1. 小区整体绿地率达到 40%以上；
2. 绿化植物乔木、灌木、地被和花坛植物布局合理，层次分明，植物多样，景观优美；

3. 乔木生长季节叶片保存率高于 95%，且植株健壮，树冠完整，出现死亡或缺株适时补栽；
4. 灌木年成活率高于 98%，且植株生长良好，主枝完整，符合植物品种的造型特点；
5. 绿篱和色块年成活率高于 98%，且植株生长良好，轮廓清晰，修剪及时；
6. 地被植物覆盖率高于 99%，花坛植物死亡率不超过 1%；
7. 草坪整齐，覆盖率高于 99%；
8. 楼宇设有大堂的，应当根据季节摆放绿植；
9. 应当按植物生长季节制定灌溉、施肥、整形修剪计划，并有实施记录；
10. 灌溉水下渗充足均匀，有排涝措施不外溢；
11. 施肥应当发布通知，施肥过程及施肥后不能影响业主正常生活；
12. 绿化植物无病虫害，给绿植打药不能影响业主正常生活；
13. 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 2%，局部杂草覆盖率不超过绿地面积的 30%，不出现 20 厘米以上的杂草；
14. 小区无绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物。

4.10 环境卫生

1. 应当实行垃圾分类，所有垃圾收集容器外有垃圾分类标识；
2. 生活垃圾箱的配置应当方便业主投放垃圾，在每个单元楼外门口、电梯直达地下停车场的通道附近配置带盖生活垃圾箱；
3. 垃圾箱内垃圾收集及时，垃圾在箱内满箱不高于 80%，无垃圾箱外散堆垃圾现象。
4. 每天对垃圾箱进行清洗和消毒，无垃圾异味和环境蚊蝇；
5. 有专用生活垃圾清运车和清运人员，垃圾清运车保证外观干净整洁，密闭运输，运送垃圾过程无对小区环境二次污染；
6. 严密组织对共用部位的清洁：
 - 1) 大堂、一层候梯厅地面洁净无水渍和污渍，信报箱保证无灰尘，每日随时清拖；
 - 2) 大堂玻璃、大堂、候梯厅墙面每周清洁一次，配有家具的每月护理 1 次，天然石材地面的每月做一次专业结晶养护；
 - 3) 楼道、楼梯地面、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施没有灰尘，每日清拖、擦拭 1 次；
 - 4) 电梯轿厢门、面板、轿厢地面保持洁净，无水渍和污渍，每日清拖、擦拭 2 次；

- 5) 电梯轿厢内装饰材料定期保养保证光亮如新;
 - 6) 天台、屋面、雨篷、雨搭及内天井无杂物, 每周巡查 1 次, 每月清理 1 次;
 - 7) 楼外道路及庭院干净无杂物, 每日循环保洁;
 - 8) 配合相关部门进行有害生物预防和控制, 投放药物应预先告知, 投药位置有明显标志。
7. 清理雨雪:
- 1) 雨后对小区内主路、干路积水及时清扫。无成片积水, 雨后天晴 24 小时内恢复道路清洁水平;
 - 2) 小雪: 小区主干道, 要做到边下边清, 保证道路畅通, 雪停 8 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 12 小时内清理干净, 做好台阶等重点部位的防滑工作。
 - 3) 中雪: 小区主干道, 要做到边下边清, 保证道路畅通, 雪停 12 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 18 小时内清理干净, 做好台阶等重点部位的防滑工作;
 - 4) 大雪: 小区主道路, 要做到边下边清, 保证道路畅通, 雪停 18 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 24 小时内清理干净, 做好台阶等重点部位的防滑工作;
 - 5) 暴雪: 小区主干道路, 做到边下边清, 保证道路畅通, 雪停 24 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 36 小时内清理干净, 做好楼台阶等重点部位的防滑工作。
8. 应当有专人每日进行清洁质量检查, 做好记录, 巡检地点有明显巡检管理痕迹;
 9. 应当每 2 周全面检查 1 次清洁质量, 做好记录。

4.11 公共秩序维护和安全防护

1. 小区主要出入口应当设置保安室, 配备 24 小时值守秩序维护员;
2. 人员出入大门每日 7:00 至 19:00 设礼宾形象岗, 立岗服务;
3. 外来探访人员登记入园;
4. 业主及其机动车刷卡或使用其它身份自动识别控制系统进出小区;
5. 每天小区内有专人循环巡逻打点, 重点部位和区域保证重点看护;
6. 严格管理进入小区的临时车辆, 并按规定时限进行劝离、清离;
7. 中控室设专人 24 小时值守, 即时受理业主电话;
8. 监控影像资料留存不少于 30 日、报警记录留存 90 日备查;
9. 发现小区或业主的人身财产受到不法侵害时立即报警, 协助配合执法部门处理得当;
10. 每月组织 1 次项目服务质量检查, 冬季、雨季、汛前以及重大节假日前组织安全检查;

11. 业主可以观摩或参加物业服务企业定期组织的预防小区公共安全的应急预案演练，小区业委会可以随时查阅应急预案演练视频记录档案；
12. 每季度对员工进行 1 次消防、电梯、给排水、供配电应急处理演练，并有相关记录；
13. 每周向业主手机推送不少于 1 次消防、治安、电梯、用电（水、煤气、暖）、给排水等安全教育信息，每月进行不少于 1 次的宣传栏安全教育并有记录。

4.12 装饰装修管理

1. 物业服务企业应当对业主装饰装修进行严格管理；
2. 业主入住时应当明确告知装饰装修管理服务相关规定和流程；
3. 应当与业主及装饰装修企业签订住宅内装饰装修管理协议，并写明装饰装修过程中的注意事项和禁止行为；
4. 应当有专人每日进行不少于 1 次的装饰装修现场巡查，及时劝阻违规行为，对不听劝阻的按规定程序处理；
5. 应当严格管理监督业主的装修垃圾。委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运；自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

5 住宅物业服务四星级标准

5.1 客户接待场所

1. 应当有独立、方便、温馨的客户接待服务中心；
2. 应当设置接待前台，建筑面积不小于 25 平方米，并配置电话、复印机、电脑、打印机等办公设备；
3. 有 WIFI 覆盖；
4. 有客户接待服务工作记录；
5. 应当在显著位置公示物业服务企业相关证照，包括：营业执照，服务内容和标准、收费项目、依据和标准，项目经理及主要服务人员姓名、照片、岗位职务信息及联系电话；
6. 应当提供工作日 10 小时（节假日 8 小时）的专人接待服务；
7. 物业管理区域内 24 小时有值班人员受理。

5.2 服务人员

1. 物业管理区域内 24 小时有值班人员受理。
2. 应当有 3 年以上任职经历的专职物业项目经理和专职物业项目服务团队；
3. 应当配置客户服务接待中心、物业服务管家、秩序维护、环卫、小区绿化和公共设备设施维修的专职人员，并指定负责人；
4. 客服接待中心人员、物业服务管家、秩序维护应当经过招聘和上岗培训，受过学历教育，身体健康，社会诚信记录良好；
5. 物业服务管家和秩序维护员年龄应当在 45 岁以下，秩序维护员女性身高 1.65 米以上、男性身高 1.75 米以上，秩序维护员需要具备无犯罪记录证明并存档；
6. 物业服务人员工作期间应当统一着装，佩戴工种标识；
7. 应当设置秩序维护员中的礼宾式迎宾员，年龄应当在 40 岁以下，女士身高 168 米以上、男士身高 178 米以上；
8. 有员工培训体系、主管部门和培训计划，公司每季度至少开展 1 次各专业培训,项目部每周开展 1 次各专业培训，并有相关记录；
9. 专业性强和特种作业人员应持有专业机构岗位培训证书上岗（包括消防监控人员、电梯维

修及管理人员、高低压电工等)；

10. 物业服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确，并有相关标准。

5.3 基础管理

1. 物业项目资料应当齐全完整，包括：

- 1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 2) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3) 供水、供电、供气、供热等准许使用文件；
- 4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- 5) 物业管理区域划分证明。

2. 物业承接查验手续应当齐备，具体包括以下内容：

- 1) 共用部位、共用设施设备查验记录、交接记录；
- 2) 物业承接查验协议；
- 3) 物业承接查验备案证明；
- 4) 商品住宅交付使用确认书。

3. 物业服务合同符合相应要求，应当包括以下内容：

- 1) 建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案；
- 2) 选聘的物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案；
- 3) 前期物业服务合同符合地方政府制定的前期物业服务合同示范文本；
- 4) 物业服务合同符合地方政府制定的物业服务合同示范文本；
- 5) 前期物业服务合同及物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。

4. 档案齐全完整，安全保密，包括：

- 1) 项目基本信息、基础资料、房屋设施设备承接查验及日常维修养护档案齐全；
- 2) 应用电子信息技术动态管理设施设备维修养护情况；
- 3) 对业主信息档案和收费情况动态管理情况；
- 4) 有独立的档案室，并且符合防火、防盗、防潮、防光、防鼠、防虫、防尘、防污染、防高温等要求。
- 5) 有相对固定的档案管理人员；

- 6) 档案分类规范、整洁，查阅方便；
 - 7) 提供对业主的法定工作时间内的查阅服务；
 - 8) 档案使用登记手续完备，可查。
5. 应当有完整的物业服务管理制度，并在相应的服务场所上墙公示，包括：
- 1) 人员职责；
 - 2) 财务管理；
 - 3) 小区共用部位及共用设施设备维修养护；
 - 4) 消防安全防范；
 - 5) 绿化养护；
 - 6) 环境卫生；
 - 7) 公共秩序维护；
 - 8) 公共收益公示；
 - 9) 应急演练；
 - 10) 重大节日组织业主活动；
 - 11) 访客管理服务；
 - 12) 物业档案管理使用；
 - 13) 业主回访；
 - 14) 管理规约。
6. 突发事件应急机制，应当有完备、操作性强的突发事件应急预案，包括：
- 1) 消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案；
 - 2) 自然灾害、公共卫生、治安、交通、供暖、燃气等方面突发事件的配合性应急预案；
 - 3) 应急事件的信息反馈机制，及时向业主反馈相关。

5.4 客户服务

1. 应当公告物业企业每月主要服务工作计划及完成情况；
2. 应当公告涉及业主正常生活的重要物业服务事项；
3. 物业企业应当履行对违反治安、规划、环保等违法违规行为的告知和劝阻职责，对不听劝阻的及时报告相关行政主管部门；
4. 有为业主开放的文体活动场所和场地，并按约定保证正常使用；

5. 每季度组织 1 次的业主文化活动；
6. 重要节日应当有符合小区特点的文化和美化亮化氛围；
7. 业主报告水、电急修，物业服务人员第一时间到场，其它报修 30 分钟内或按约定时间到场；
8. 非物业公司管理的设施设备应在物业服务人员到场勘察后 20 分钟内告知相关单位；
9. 应当在每年第一季度公示上年度物业服务合同履行情况、公共收益收支情况；
10. 实行物业服务费酬金制的，每年公布 1 次物业服务资金的收支情况；
11. 应当建立物业企业与相关行政主管部门顺畅的沟通渠道；
12. 应当建立物业企业与业主顺畅的沟通渠道；
13. 客服中心及时记录值班信息，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析完善；
14. 即时受理业主投诉报修，并有记录和回访制度，报修投诉处理及时率 100%，24 小时内回复，投诉回访率 100%，并按月进行统计分析；
15. 物业企业每年公开征集 1 次业主对物业服务的意见建议；
16. 小区的公告宣传栏宣传类信息的更新时间每月 1 次；
17. 接受业主委托提供有偿特约服务，公示服务项目，标明服务价格；
18. 每个人员出入口配置便民推车；
19. 物业服务管家提供单元对应服务，服务业主不高于 400 户；
20. 物业服务管家与分管业主的对接率不低于实际住用户数的 90%；
21. 物业服务人员对业主实行首见问候；
22. 企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用；
23. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及物业责任保险。

5.5 小区标识

1. 应当在各个人行通道的入口内侧设置制式公告宣传栏，用于宣传党和国家的大政方针、公告物业服务计划、公示收益收支、通知重大紧急事件、小区文化及活动等信息；
2. 应当在各个楼宇入口内设置公告宣传板，用于标明物业服务管家、应急维修项目、通知重大紧急事件和小区活动等信息；
3. 应当在显著位置设置明晰准确的楼宇、场所和导向标识；
4. 应当有安全警示、作业施工警示、温馨提示等标识牌，并且醒目齐全美观。

5.6 信息化平台

1. 应当建设并广泛使用物业服务管理信息化平台；
2. 应当实现与业主的电脑、手机等终端联接，业主实名注册率不低于 85%；
3. 业主能够网上查询物业服务信息、报修投诉、评价服务质量表达物业管理服务相关的诉求；
4. 应当宣传告知重要服务信息或突发事件。

5.7 共用部位、共用设施设备管理

1. 综合管理

- 1) 共用部位和共用设施设备有台帐，有年度维修养护计划，并区分不同设施设备确定周、月、季度维修养护计划，维护保养记录规范齐全；
- 2) 留存 3 年的运行、检查、维修养护记录；
- 3) 特种设备有检验合格报告；
- 4) 有完备的雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气的预先防范和灾损恢复机制；
- 5) 有完备的共用部位及共用设施设备维护、维修和抢修机制；
- 6) 每年组织 1 次有业主参与或观摩的公共安全应急预案演练；
- 7) 设备机房：保证室内干净整洁；设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效；设施设备标志、标牌齐全；在显著位置张贴或悬挂相关制度和值守及巡查人员上岗证书复印件；交接班记录、工作日志等齐全、完整。

2. 共用部位

- 1) 业主报修或巡检发现房屋结构（梁、板、柱等结构构件）外观变形、开裂等，在不超过 7 个工作日申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；
- 2) 业主报修或巡检发现房屋建筑部件（外墙贴饰面或抹灰、屋檐、护栏支撑构件、室外屋面、雨落管、散水，共用部位的门、窗、玻璃、室内地面、墙面、天棚等）出现变形、开裂时，及时采取必要的安全防护措施，界定维修责任不超过 10 个工作日，属于养护维修范围的 1 周内制定完修缮方案；
- 3) 道路、场地、阶梯及扶手、路边石、管井、沟渠；雨、污水管井；大门、围墙、围栏；休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等附属构筑物，每周巡检 1 次，并有巡检记录，巡检发现

的问题处理时限不超过 10 个工作日；

4) 每年雷雨季节开始前，应当进行防雷检测，确保防雷装置完好运行，发现问题即时维修。

3. 照明和电气设备

1) 楼内、外照明故障报修，一般线路故障 8 小时内修复，复杂故障 24 小时内修复，灯具损坏更换时限不超过 24 小时；

2) 应急照明出现故障，即时修复；

3) 低压柜、低压配电箱和低压线路、控制柜、发电机、配电室、楼层配电间等电气设备运行状态良好，巡检记录及养护记录规范齐全。

4. 电梯

1) 电梯轿厢内张挂电梯出厂登记标志、安全检验合格证书、使用电梯禁止行为提示标识；

2) 有完备的电梯运行维护、维修、抢修和应急救援机制；

3) 应与有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同；

4) 电梯故障维修启动不超过 2 小时，并及时修复；

5) 出现人员被困的紧急情况，物业服务人员第一时间到达现场，并协调专业维修人员 30 分钟内到达现场展开救援。

5. 二次供水设施（适用于设施未移交自来水公司的项目）

1) 水质符合国家生活饮用水卫生标准。水质出现颜色和杂质，启动处置时间不超过 2 小时；

2) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；

3) 水压不足影响业主生活，及时组织排查原因及故障，协调专业公司处置恢复；

4) 自来水设施养护维修不影响业主生活用水需求，市政停水事先通告。

6. 排水系统

1) 排水设施及时疏通，保证畅通，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查；

2) 污水泵运行状态良好，保养及时；

3) 化粪池不淤堵，每年清掏不少于 2 次，并有记录。

7. 安全防范系统

1) 小区有与信息化服务管理平台联通的全时段、全天候的安全防范系统；

2) 报警控制管理主机、图像采集设备、网络控制箱、红外对射探测器、摄像机、解码器、

云台、巡更点、读卡器等无故障；

3) 对讲门口机按键、显示屏，电磁门锁，保证正常使用；

4) 闭门器拉力适度，保证门能正常关闭，关门声音符合规定分贝；

5) 人员出入口、楼宇大堂、电梯轿厢和主要路口、点位等重点部位实现监控覆盖；

6) 安全控制平台实现对各个保安室的视频监控。

8. 水景

1) 应当设置安全警示标志；

2) 水质符合卫生要求，水面没有漂浮物。

5.8 消防安全防范及消防设施管理

1. 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；

2. 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育培训，有培训记录；

3. 消防设施、器材齐全完好，包括：火灾报警控制器、联动控制设备、消防广播系统、火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置、备用电源、防排烟系统、防火分隔设施、水灭火系统应急照明、灭火器无失效；

4. 消防用水充足、通畅，灭火器等消防设施存放地点符合消防要求；

5. 严格管理疏散通道、安全出口、消防车通道，及时清理占用建筑或物品；

6. 消防疏散指示标志保证正常使用；

7. 按时养护消防电梯、楼梯，保证正常使用；

8. 物业企业每年组织 1 次消防演练，有演练记录，并可邀请业主观摩或参加；

9. 物业企业每年组织业主代表参观消防监控室，观摩监控员操作设备，了解设备状态。

5.9 绿化养护

1. 小区整体绿地率达到 40%以上；

2. 绿化植物乔木、灌木、地被和花坛植物布局合理，层次分明，植物多样，景观优美；

3. 乔木生长季节叶片保存率高于 90%，且植株健壮，树冠完整，出现死亡或缺株适时补栽；

4. 灌木年成活率高于 98%，且植株生长良好，主枝完整，符合植物品种的造型特点；

5. 绿篱和色块年成活率高于 98%，且植株生长良好，轮廓清晰，修剪及时；

6. 地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率不超过 5%；

7. 草坪整齐，覆盖率高于 95%；
8. 楼宇设有大堂的，应当根据季节摆放绿植；
9. 应当按植物生长季节制定灌溉、施肥、整形修剪计划，并有实施记录；
10. 灌溉水下渗充足均匀，有排涝措施不外溢；
11. 施肥应当发布通知，施肥过程及施肥后不能影响业主正常生活；
12. 绿化植物无病虫害，给绿植打药不能影响业主正常生活；
13. 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%，局部杂草覆盖率不超过绿地面积的 40%；
14. 小区无绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物。

5.10 环境卫生

1. 应当实行垃圾分类，所有垃圾收集容器外有垃圾分类标识；
2. 生活垃圾箱的配置要方便业主投放垃圾，在每个单元楼外门口附近配置带盖生活垃圾箱；
3. 垃圾箱内垃圾收集及时，垃圾在箱内满箱不高于 80%，无垃圾箱外散堆垃圾现象；
4. 及时对垃圾箱进行清洗和消毒，无垃圾异味和环境蚊蝇。
5. 有专用生活垃圾清运车和清运人员，垃圾清运车保证外观干净整洁，密闭运输，运送垃圾过程无对小区环境二次污染情况。
6. 严密组织对共用部分的清洁：
 - 1) 大堂、一层候梯厅地面洁净无水渍和污渍，信报箱保证无灰尘，每日随时清拖；
 - 2) 大堂玻璃、大堂、候梯厅墙面每周清洁 1 次；
 - 3) 楼道、楼梯地面、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施没有灰尘，每日清拖、擦拭 1 次；
 - 4) 电梯轿厢门、面板、轿厢地面保持洁净，无水渍和污渍，每日清拖、擦拭 2 次；
 - 5) 电梯轿厢内装饰材料定期保养保证光亮如新；
 - 6) 天台、屋面及内天井，雨蓬、雨搭等及时清理，无杂物，每周巡查 1 次，每月清理 1 次；
 - 7) 楼外道路及庭院干净无杂物，每日循环保洁；
 - 8) 配合相关部门进行有害生物预防和控制；投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。
7. 清理雨雪：
 - 1) 雨后对小区内主路、干路积水及时清扫。无成片积水，雨后天晴 1 日内恢复道路清洁

水平；

- 2) 小雪：小区主干道，要做到边下边清，保证道路畅通，雪停 8 小时内将道路积雪清理干净；甬道 12 小时内清理干净，做好台阶等重点部位的防滑工作；
 - 3) 中雪：小区主干道，要做到边下边清，保证道路畅通，雪停 12 小时内将道路积雪清理干净；甬道 18 小时内清理干净，做好台阶等重点部位的防滑工作；
 - 4) 大雪：小区主道路，要做到边下边清，保证道路畅通，雪停 18 小时内将道路积雪清理干净；甬道 24 小时内清理干净，做好台阶等重点部位的防滑工作；
 - 5) 暴雪：小区主干道路，做到边下边清，保证道路畅通，雪停 24 小时内将道路积雪清理干净；甬道 36 小时内清理干净，做好楼台阶等重点部位的防滑工作。
8. 应当有专人每日进行清洁质量检查，做好记录，巡检地点有明显巡检管理痕迹；
 9. 应当每 2 周全面检查 1 次清洁质量，做好记录。

5.11 公共秩序维护和安全防护

1. 小区主要出入口应当设置保安室，配备 24 值守秩序维护员；
2. 人员出入大门每日 7:00 至 19:00 设礼宾形象岗，立岗服务；
3. 外来探访人员登记入园；
4. 业主及其机动车刷卡或使用其它身份自动识别控制系统进出园区；
5. 每天小区内有专人循环巡逻打点，重点部位和区域保证重点看护；
6. 严格管理进入小区的临时车辆，并按规定时限进行劝离、清离；
7. 中控室设专人 24 小时值守，即时受理业主电话；
8. 监控影像资料留存不少于 30 日、报警记录留存 90 日备查；
9. 发现小区或业主的人身财产受到不法侵害时立即报警，协助配合执法部门处理得当；
10. 每月组织 1 次项目服务质量检查，冬季、雨季、汛前以及重大节假日前组织安全检查；
11. 业主可以观摩或参加物业企业定期组织的预防小区公共安全的应急预案演练，小区业委会可以随时查阅应急预案演练视频记录档案；
12. 每年对员工进行 2 次消防、电梯、给排水、供配电应急处理演练，并有相关记录；
13. 每周向业主手机推送 1 次消防、治安、电梯、用电（水、煤气、暖）、给排水等安全教育信息，每月进行 1 次的宣传栏安全教育并有记录。

5.12 装饰装修管理

1. 物业企业应当对业主装饰装修进行严格管理；
2. 业主入住时应当明确告知装饰装修管理服务相关规定和流程；
3. 应当与业主及装饰装修企业签订住宅内装饰装修管理协议，并写明装饰装修过程中的注意事项和禁止行为；
4. 应当有专人每日进行不少于 1 次的装饰装修现场巡查，及时劝阻违规行为，对不听劝阻的按规定程序处理；
5. 应当有专人在装饰装修结束后进行严格检查，并按照约定对违反协议的当事人进行处理；
6. 应当严格管理监督业主的装修垃圾。委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运；自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

6 住宅物业服务三星级标准

6.1 客户接待场所

1. 应当有独立、方便的客户接待服务中心；
2. 应当设置接待前台，并配置电话、复印机、电脑、打印机等办公设备；
3. 有 WIFI 覆盖；
4. 有客户接待服务工作记录；
5. 应当在显著位置公示物业服务企业相关证照，包括：营业执照，服务内容和标准、收费项目、依据和标准，项目经理及主要服务人员姓名、照片、岗位信息及联系电话；
6. 应当提供工作日 8 小时的专人接待服务（节假日有人值班）。

6.2 服务人员

1. 应当有物业项目经理和专职物业项目服务团队；
2. 应当配置客户服务接待中心、物业服务管家、秩序维护、环境清洁、绿化养护和公共设备设施维修的专职人员；
3. 客户服务接待中心人员、物业服务管家应当经过招聘和上岗培训，身体健康，社会诚信记录良好；
4. 物业服务人员工作期间应当统一着装，佩戴工种标识；
5. 有员工培训计划，项目部每月开展 1 次各专业培训，并有相关培训记录；
6. 专业性强和特种作业人员应持有上岗资格证书（包括消防监控人员、电梯管理人员、高低压电工等）；
7. 物业服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌。

6.3 基础管理

1. 物业项目资料应当齐全完整，包括：
 - 1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

- 2) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料;
 - 3) 供水、供电、供气、供热等准许使用文件;
 - 4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;
 - 5) 物业管理区域划分证明。
2. 物业承接查验手续应当齐备，具体包括以下内容：
 - 1) 共用部位、共用设施设备查验记录、交接记录;
 - 2) 物业承接查验协议;
 - 3) 物业承接查验备案证明;
 - 4) 商品住宅交付使用确认书。
 3. 物业服务合同符合相应要求，应当包括以下内容：
 - 1) 建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案;
 - 2) 选聘的物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案;
 - 3) 前期物业服务合同符合地方政府制定的前期物业服务合同示范文本;
 - 4) 物业服务合同符合地方政府制定的物业服务合同示范文本;
 - 5) 前期物业服务合同及物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。
 4. 档案齐全完整，安全保密，包括：
 - 1) 项目基本信息、基础资料、房屋设施设备承接查验及日常维修养护档案齐全;
 - 2) 对业主信息档案和收费情况的动态管理信息;
 - 3) 有档案管理人员;
 - 4) 档案分类规范、整洁，查阅方便;
 - 5) 对业主提供法定工作时间内预约查阅服务;
 - 6) 档案使用登记手续完备，可查。
 5. 应当有完整的物业服务管理制度，并在相应的服务场所公示，包括：
 - 1) 岗位职责;
 - 2) 访客管理服务;
 - 3) 小区共用部位及共用设施设备维修养护;
 - 4) 环境卫生;
 - 5) 绿化养护;
 - 6) 公共秩序维护;

- 7) 车辆管理;
 - 8) 消防安全;
 - 9) 物业档案管理使用;
 - 10) 宠物管理;
 - 11) 公共收益收支公示;
 - 12) 管理规约。
6. 应当有突发事件应急预案。

6.4 客户服务

1. 应当定期公示物业企业主要服务工作计划及完成情况;
2. 应当公告涉及业主正常生活的重要物业服务事项;
3. 物业企业应当履行对违反治安、规划、环保等违法违规行为的告知和劝阻职责,对不听劝阻的及时报告相关行政主管部门;
4. 每年组织不少于 2 次的业主文化活动;
5. 重要节日应当有符合小区特点的文化和美化亮化氛围;
6. 业主报告水、电急修,物业服务人员 30 分钟到场,其它报修按约定时间到场;
7. 非物业公司管理的设施设备发生故障时,应在物业服务人员到场察勘后 30 分钟内告知相关单位;
8. 应当在每年第一季度公示上年度物业服务合同履行情况、公共收益收支情况;
9. 实行物业服务费酬金制的,每年公布物业服务资金的收支情况;
10. 应当建立物业企业与相关行政主管部门顺畅的沟通渠道;
11. 应当建立物业企业与业主顺畅的沟通渠道;
12. 即时受理业主投诉报修,并有记录和回访制度,报修投诉处理及时率 90%,投诉回访率 80%;
13. 物业企业每年公开征集 1 次业主对物业服务的意见建议;
14. 接受业主委托提供有偿特约服务,公示服务项目,标明服务价格;
15. 物业服务管家提供单元对应服务,服务业主不高于 600 户;
16. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及物业责任保险。

6.5 小区标识

1. 应当在小区主要人行出入口内侧设置制式公告宣传栏，用于宣传党和国家的大政方针、公告物业服务计划、公示公共收益收支、通知重大紧急事件、小区文化及活动等信息；
2. 应当在各个楼宇入口内设置公示板，用于发布通知和小区活动等信息；
3. 应当在显著位置设置小区导向标识；
4. 应当有安全警示、作业施工警示、温馨提示等标识牌。

6.6 信息化平台

1. 应当使用物业服务管理信息化平台；
2. 应当实现与业主的电脑、手机等终端联接，业主上网率不低于 70%；
3. 业主能够网上查询物业服务信息、报修投诉、评价服务质量表达物业管理服务相关的诉求。

6.7 共用部位、共用设施设备管理

1. 综合管理
 - 1) 共用部位和共用设施设备有台帐，有年度维修养护计划，并有维护保养记录；
 - 2) 留存 2 年的运行、检查、维修养护记录；
 - 3) 特种设备有检验合格报告。
2. 共用部位
 - 1) 业主报修或巡检发现房屋结构（梁、板、柱等结构构件）外观变形、开裂等，在不超过 15 个工作日申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；
 - 2) 业主报修或巡检发现房屋建筑部件（外墙贴饰面或抹灰、屋檐、护栏支撑构件、室外屋面、雨落管、散水，共用部位的门、窗、玻璃、室内地面、墙面、天棚等）出现变形、开裂时，及时采取必要的安全防护措施，界定维修责任不超过 15 个工作日，属于养护维修范围的 2 周内制定完修缮方案；
 - 3) 道路、场地、阶梯及扶手、路边石、管井、沟渠；雨、污水管井；大门、围墙、围栏；休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等附属构筑物，每月巡检 1 次，并有巡检记录，巡检发现的问题处理时限不超过 10 个工作日；
 - 4) 每年雷雨季节开始前，应当进行防雷检测，确保防雷装置完好运行，发现问题即时维

修。

3. 照明和电气设备

- 1) 楼内、外照明故障报修，一般线路故障 24 小时内修复，复杂故障 48 小时内修复，楼内灯具完好率 95%，楼外灯具完好率 98%；
- 2) 应急照明出现故障，即时修复；
- 3) 低压柜、低压配电箱和低压线路、控制柜、发电机、配电室、楼层配电间等电气设备运行状态良好，巡检记录及养护记录规范齐全。

4. 电梯

- 1) 电梯轿厢内张挂电梯出厂登记标志、安全检验合格证书、使用电梯禁止行为提示标识；
- 2) 有完备的电梯运行维护、维修、抢修和应急救援机制；
- 3) 应与有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同；
- 4) 电梯故障维修启动不超过 8 小时，并及时修复；
- 5) 出现人员被困的紧急情况，物业服务人员第一时间到达现场，并协调专业维修人员 45 分钟内到达现场展开救援。

5. 二次供水设施（适用于设施未移交自来水公司的项目）

- 1) 水质符合国家生活饮用水卫生标准。水质出现颜色和杂质，启动处置时间不超过 8 小时；
- 2) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；
- 3) 水压不足影响业主生活，及时组织排查原因及故障，协调专业公司处置恢复；
- 4) 自来水设施养护维修不影响业主生活用水需求，市政停水事先通告。

6. 排水系统

- 1) 排水设施及时疏通，保证畅通，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查；
- 2) 污水泵运行状态良好，保养及时；
- 3) 化粪池不淤堵，每年清掏 2 次，并有记录。

7. 安全防范系统

- 1) 小区有与信息化服务管理平台联通的全时段、全天候的安全防范系统；
- 2) 报警控制管理主机、图像采集设备、网络控制箱、红外对射探测器、摄像机、解码器、云台、巡更点、读卡器等无故障；
- 3) 对讲门口机按键、显示屏，电磁门锁，保证正常使用；

- 4) 闭门器拉力适度，保证门能正常关闭；
- 5) 人员出入口和主要路口、点位等重点部位实现监控覆盖。

8. 水景

- 1) 应当设置安全警示标志；
- 2) 水质符合卫生要求，水面没有漂浮物。

6.8 消防安全防范及消防设施管理

1. 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人；
2. 设置消防安全宣传专栏，组织开展消防安全宣传教育培训，有培训记录；
3. 消防设施、器材完好；
4. 消防用水充足、通畅，灭火器等消防器材存放地点符合消防要求；
5. 严格管理疏散通道、安全出口、消防车通道，及时清理占用建筑或物品；
6. 消防疏散指示标志保证正常使用；
7. 按时养护消防电梯、楼梯，保证正常使用；
8. 物业企业每年组织 1 次消防演练，有演练记录。

6.9 绿化养护

1. 小区整体绿地率达到 30%以上；
2. 乔木生长季节树冠完整，出现死亡或缺株适时补栽；
3. 灌木植株生长良好，主枝完整；
4. 绿篱和色块轮廓清晰，修剪及时；
5. 地被植物覆盖率高于 90%；
6. 草坪整齐，覆盖率高于 90%；
7. 应当按植物生长季节制定灌溉、施肥、整形修剪计划，并有实施记录；
8. 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 20%，局部杂草覆盖率不超过绿地面积的 50%；
9. 小区无绿化作业产生的垃圾。

6.10 环境卫生

1. 应当实行垃圾分类，所有垃圾收集容器外有垃圾分类标识；
2. 生活垃圾箱的配置要方便业主投放垃圾，生活垃圾箱需要配置盖，实行密闭式管理；
3. 垃圾箱内垃圾收集及时，无垃圾箱外散堆垃圾现象；
4. 及时对垃圾箱进行清洗和消毒；
5. 有专用生活垃圾清运车，垃圾清运车保证密闭运输，运送垃圾过程无对小区环境二次污染情况；
6. 严密组织对共用部分的清洁：
 - 1) 大堂、一层候梯厅地面洁净无水渍和污渍，信报箱保证无灰尘，每日清拖 2 次；
 - 2) 大堂玻璃、大堂、候梯厅墙面每月清洁 2 次；
 - 3) 楼道、楼梯地面、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施每周清洁 2 次；
 - 4) 电梯轿厢门、面板、轿厢地面保持洁净，无水渍和污渍，每日清拖、擦拭 1 次；
 - 5) 电梯轿厢内装饰材料定期保养；
 - 6) 天台、屋面及内天井，雨篷、雨搭等及时清理，每月清理 1 次；
 - 7) 楼外道路及庭院干净，无垃圾、无杂物，每日保洁 2 次；
 - 8) 配合相关部门进行有害生物预防和控制；投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。
7. 清理雨雪：
 - 1) 雨后对小区内主路、干路积水及时清扫；
 - 2) 小雪：雪停 12 小时内将道路积雪清理干净；甬道 18 小时内清理干净；
 - 3) 中雪：雪停 18 小时内将道路积雪清理干净；甬道 24 小时内清理干净；
 - 4) 大雪：雪停 24 小时内将道路积雪清理干净；甬道 36 小时内清理干净；
 - 5) 暴雪：雪停 36 小时内将道路积雪清理干净；甬道 48 小时内清理干净。
8. 应当有专人每日进行清洁质量检查，做好记录，巡检地点有明显巡检管理痕迹；
9. 应当每月全面检查 1 次清洁质量，做好记录。

6.11 公共秩序维护和安全防护

1. 小区各出入口应当设置保安室，配备 24 值守秩序维护员；

2. 人员出入大门每日出行高峰期，立岗服务；
3. 外来探访人员登记入园；
4. 业主及其机动车刷卡或使用其它身份自动识别控制系统进出园区；
5. 每天小区内有人巡打点，重点部位和区域重点看护；
6. 中控室设专人 24 小时值守，即时受理业主电话；
7. 监控影像资料留存不少于 30 日、报警记录留存 90 日备查；
8. 发现小区或业主的人身财产收到不法侵害时立即报警，协助配合执法部门处理得当；
9. 定期组织项目服务质量检查，冬季、雨季、汛前以及重大节假日前组织安全检查；
10. 每年对员工进行 1 次消防、电梯、给排水、供配电应急处理演练，并有相关记录。

6.12 装饰装修管理

1. 业主入住时应当明确告知装饰装修管理服务相关规定和流程；
2. 应当与业主及装饰装修企业签订住宅内装饰装修管理协议，并写明装饰装修过程中的注意事项和禁止行为；
3. 应当有专人每日进行装饰装修现场巡查，及时劝阻违规行为，对不听劝阻的按规定程序处理；
4. 应当严格管理监督业主的装修垃圾。委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运；自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

7 住宅物业服务二星级标准

7.1 客户接待场所

1. 应当设置接待前台，并配置电话、电脑、打印机等办公设备；
2. 有客户接待服务工作记录；
3. 应当在显著位置公示物业服务企业相关证照，包括：营业执照，服务内容和标准、收费项目、依据和标准，项目经理及主要服务人员姓名、照片、岗位信息及联系电话；
4. 应当提供工作日 8 小时的专人接待服务（节假日有人值班）。

7.2 服务人员

1. 应当有物业项目经理和物业项目服务团队；
2. 应当配置物业服务管家、秩序维护、环境清洁的专职人员；
3. 物业服务管家应当经过招聘和上岗培训，身体健康；
4. 物业服务人员工作期间应当统一着装，佩戴工种标识；
5. 有员工培训计划，项目部每月开展 1 次各专业培训，并有相关培训记录；
6. 专业性强和特种作业人员应持有上岗资格证书（包括消防监控人员、电梯管理人员、高低压电工等）；
7. 物业服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌。

7.3 基础管理

1. 物业项目资料应当齐全完整，包括：
 - 1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
 - 2) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
 - 3) 供水、供电、供气、供热等准许使用文件；
 - 4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
 - 5) 物业管理区域划分证明。

2. 物业承接查验手续应当齐备，具体包括以下内容：
 - 1) 共用部位、共用设施设备查验记录、交接记录；
 - 2) 物业承接查验协议；
3. 物业服务合同符合相应要求，应当包括以下内容：
 - 1) 建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案；
 - 2) 选聘的物业服务企业的应到区（县）物业行政主管部门备案；
 - 3) 前期物业服务合同符合地方政府制定的前期物业服务合同示范文本；
 - 4) 物业服务合同符合地方政府制定的物业服务合同示范文本；
 - 5) 前期物业服务合同及物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。
4. 档案齐全，包括：
 - 1) 项目基本信息、基础资料、房屋设施设备承接查验及日常维修养护档案齐全；
 - 2) 对业主信息档案和收费情况的动态管理信息；
 - 3) 对业主提供法定工作时间内预约查阅服务；
 - 4) 档案使用登记手续完备，可查。
5. 应当有物业服务管理制度，并在相应的服务场所公示，包括：
 - 1) 岗位职责；
 - 2) 小区共用部位及共用设施设备维修养护；
 - 3) 消防安全防范；
 - 4) 绿化养护；
 - 5) 环境卫生；
 - 6) 公共秩序维护。
6. 应当有突发事件应急预案。

7.4 客户服务

1. 应当定期公示物业企业主要服务工作计划及完成情况；
2. 应当公告涉及业主正常生活的重要物业服务事项；
3. 物业企业应当履行对违反治安、规划、环保等违法违规行为的告知和劝阻职责，对不听劝阻的及时报告相关行政主管部门；
4. 每年组织不少于 1 次的业主文化活动；

5. 重要节日应当有符合小区特点的文化和美化亮化氛围；
6. 业主报告水、电急修，物业服务人员 45 分钟到场，其它报修按约定时间到场；
7. 非物业公司管理的设施设备发生故障时，应在物业服务人员到场察勘后 45 分钟内告知相关单位；
8. 应当在每年第一季度公示上年度物业服务合同履行情况、公共收益收支情况；
9. 实行物业服务费酬金制的，每年公布物业服务资金的收支情况；
10. 应当建立物业企业与相关行政主管部门顺畅的沟通渠道；
11. 应当建立物业企业与业主顺畅的沟通渠道；
12. 即时受理业主投诉报修，并有记录和回访制度，报修投诉处理及时率 80%，投诉回访率 70%；
13. 物业企业每年公开征集 1 次业主对物业服务的意见建议；
14. 接受业主委托提供有偿特约服务，公示服务项目，标明服务价格；
15. 物业服务管家提供单元对应服务，服务业主不高于 700 户；
16. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及物业责任保险。

7.5 小区标识

1. 应当在小区主要人行出入口内侧设置制式公告宣传栏，用于宣传党和国家的大政方针、公告物业服务计划、重要通知、小区文化及活动等信息；
2. 应当在各个楼宇入口内设置公示板，用于发布通知和小区活动等信息；
3. 应当在显著位置设置小区导向标识；
4. 应当有安全警示、作业施工警示、温馨提示等标识牌。

7.6 信息化平台

1. 应当使用物业服务管理信息化平台；
2. 应当实现与业主的电脑、手机等终端联接；
3. 业主能够网上查询物业服务信息、报修投诉、评价服务质量表达物业管理服务相关的诉求。

7.7 共用部位、共用设施设备管理

1. 综合管理

- 1) 共用部位和共用设施设备有台帐，有年度维修养护计划，并有维护保养记录；
 - 2) 留存 1 年的运行、检查、维修养护记录；
 - 3) 特种设备有检验合格报告。
2. 共用部位
- 1) 业主报修或巡检发现房屋结构（梁、板、柱等结构构件）外观变形、开裂等，在不超过 20 个工作日申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；
 - 2) 业主报修或巡检发现房屋建筑部件（外墙贴饰面或抹灰、屋檐、护栏支撑构件、室外屋面、雨落管、散水，共用部位的门、窗、玻璃、室内地面、墙面、天棚等）出现变形、开裂时，及时采取必要的安全防护措施，属于养护维修范围的 2 周内制定完修缮方案；
 - 3) 道路、场地、阶梯及扶手、路边石、管井、沟渠；雨、污水管井；大门、围墙、围栏；休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等附属构筑物，每季度巡检 1 次，并有巡检记录，巡检发现的问题处理时限不超过 20 个工作日；
 - 4) 每年雷雨季节开始前，应当进行防雷检测，确保防雷装置完好运行，发现问题即时维修。
3. 照明和电气设备
- 1) 楼内、外照明故障报修，一般线路故障 24 小时内修复，复杂故障 5 日内修复，灯具完好率 95%；
 - 2) 应急照明出现故障，即时修复；
 - 3) 低压柜、低压配电箱和低压线路、控制柜、发电机、配电室、楼层配电间等电气设备运行状态良好，巡检记录及养护记录规范齐全。
4. 电梯
- 1) 电梯轿厢内张挂电梯出厂登记标志、安全检验合格证书、使用电梯禁止行为提示标识；
 - 2) 应与有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同；
 - 3) 电梯故障维修启动不超过 12 小时，并及时修复；
 - 4) 出现人员被困的紧急情况，物业服务人员第一时间到达现场，并协调专业维修人员 45 分钟内到达现场展开救援。
5. 二次供水设施（适用于设施未移交自来水公司的项目）
- 1) 水质符合国家生活饮用水卫生标准。水质出现颜色和杂质，启动处置时间不超过 12 小时；

- 2) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；
- 3) 水压不足影响业主生活，及时组织排查原因及故障，协调专业公司处置恢复；
- 4) 自来水设施养护维修不影响业主生活用水需求，市政停水事先通告。

6. 排水系统

- 1) 排水设施及时疏通，保证畅通，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查；
- 2) 污水泵运行状态良好，保养及时；
- 3) 化粪池不淤堵，每年清掏 2 次，并有记录。

7. 安全防范系统

- 1) 报警控制管理主机、图像采集设备、网络控制箱、红外对射探测器、摄像机、解码器、云台、巡更点、读卡器等无故障；
- 2) 对讲门口机按键、显示屏，电磁门锁，保证正常使用；
- 3) 闭门器拉力适度，保证门能正常关闭；
- 4) 人员出入口和主要路口、点位等重点部位实现监控覆盖。

8. 水景

- 1) 应当设置安全警示标志；
- 2) 水质符合卫生要求，水面没有漂浮物。

7.8 消防安全防范及消防设施管理

1. 消防设施、器材完好；
2. 消防用水充足、通畅，灭火器等消防器材存放地点符合消防要求；
3. 严格管理疏散通道、安全出口、消防车通道，及时清理占用建筑或物品；
4. 消防疏散指示标志保证正常使用；
5. 按时养护消防电梯、楼梯，保证正常使用；
6. 物业企业每年组织 1 次消防演练，有演练记录。

7.9 绿化养护

1. 乔木生长季节树冠完整，出现死亡或缺株适时补栽；
2. 灌木植株生长良好，主枝完整；

3. 绿篱和色块轮廓清晰，修剪及时；
4. 草坪整齐，覆盖率高于 85%；
5. 应当按植物生长季节制定灌溉、施肥、整形修剪计划，并有实施记录；
6. 局部杂草覆盖率不超过绿地面积的 50%；
7. 小区无绿化作业产生的垃圾。

7.10 环境卫生

1. 应当实行垃圾分类，所有垃圾收集容器外有垃圾分类标识；
2. 生活垃圾箱的配置要方便业主投放垃圾，生活垃圾箱需要配置盖，实行密闭式管理；
3. 垃圾箱内垃圾收集及时，无垃圾箱外散堆垃圾现象；
4. 及时对垃圾箱进行清洗和消毒；
5. 垃圾清运车保证密闭运输，运送垃圾过程无对小区环境二次污染情况；
6. 严密组织对共用部分的清洁：
 - 1) 大堂、一层候梯厅地面洁净无水渍和污渍，每日清拖 1 次；
 - 2) 大堂玻璃、大堂、候梯厅墙面每月清洁 2 次；
 - 3) 楼道、楼梯地面、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施每周清洁 1 次；
 - 4) 电梯轿厢门、面板、轿厢地面保持洁净，每周清拖、擦拭 2 次；
 - 5) 天台、屋面及内天井，雨篷、雨搭等及时清理，每季度 1 次；
 - 6) 楼外道路及庭院干净，无垃圾；及时清洁，无杂物，每日保洁 1 次；
 - 7) 配合相关部门进行有害生物预防和控制；投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。
7. 清理雨雪：
 - 1) 雨后对小区内主路、干路积水及时清扫；
 - 2) 小雪：雪停 12 小时内将道路积雪清理干净；甬道 18 小时内清理干净；
 - 3) 中雪：雪停 18 小时内将道路积雪清理干净；甬道 24 小时内清理干净；
 - 4) 大雪：雪停 24 小时内将道路积雪清理干净；甬道 36 小时内清理干净；
 - 5) 暴雪：雪停 36 小时内将道路积雪清理干净；甬道 48 小时内清理干净。
8. 应当有专人每日进行清洁质量检查，做好记录，巡检地点有明显巡检管理痕迹；
9. 应当每月全面检查 1 次清洁质量，做好记录。

7.11 公共秩序维护和安全防护

1. 小区主要出入口应当设置保安室，配备 24 值守秩序维护员；
2. 小区主要出入大门每日出行高峰期，立岗服务；
3. 外来探访人员登记入园；
4. 业主及其机动车刷卡或使用其它身份自动识别控制系统进出园区；
5. 每天小区内有专人巡逻打点，重点部位和区域重点看护；
6. 中控室设专人 24 小时值守；
7. 监控影像资料留存不少于 30 日、报警记录留存 90 日备查；
8. 发现小区或业主的人身财产收到不法侵害时立即报警，协助配合执法部门处理得当；
9. 定期组织项目服务质量检查，冬季、雨季、汛前以及重大节假日前组织安全检查；
10. 每年对员工进行 1 次消防、电梯、给排水、供配电应急处理演练，并有相关记录。

7.12 装饰装修管理

1. 业主入住时应当明确告知装饰装修管理服务相关规定和流程；
2. 应当与业主及装饰装修企业签订住宅内装饰装修管理协议，并写明装饰装修过程中的注意事项和禁止行为；
3. 应当有专人每日进行装饰装修现场巡查，及时劝阻违规行为，对不听劝阻的按规定程序处理；
4. 应当严格管理监督业主的装修垃圾。委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运；自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

8 住宅物业服务一星级标准

8.1 客户接待场所

1. 应当设置接待前台，并配置电话、电脑等办公设备；
2. 有客户接待服务工作记录；
3. 应当在显著位置公示物业服务企业相关证照，包括：营业执照，服务内容和标准、收费项目、依据和标准，项目经理姓名、照片、岗位信息及联系电话；
4. 应当提供工作日早 8 点至晚 5 点的接待服务（节假日有人值班）。

8.2 服务人员

1. 应当有物业项目服务团队；
2. 应当配置秩序维护、环境清洁的专职人员；
3. 物业服务人员工作期间应当统一着装；
4. 定期开展服务培训，并有相关培训记录；
5. 专业性强和特种作业人员应持有上岗资格证书（包括消防监控人员、电梯管理人员、高低压电工等）；
6. 物业服务人员举止文明礼貌。

8.3 基础管理

1. 物业项目资料应当完整；
2. 物业承接查验手续应当完备；
3. 物业服务合同符合相应要求：
 - 1) 前期物业服务合同符合地方政府制定的前期物业服务合同示范文本；
 - 2) 物业服务合同符合地方政府制定的物业服务合同示范文本。
4. 对小区项目档案进行管理；
5. 物业服务管理制度在相应的服务场所公示；
6. 应当有突发事件应急预案。

8.4 客户服务

1. 物业服务企业应当履行对违反治安、规划、环保等违法违规行为的告知和劝阻职责，对不听劝阻的及时报告相关行政主管部门；
2. 业主报修按约定时间到场；
3. 应当在每年第一季度公示上年度物业服务合同履行情况；
4. 应当建立物业服务企业与相关行政主管部门顺畅的沟通渠道；
5. 应当建立物业服务企业与业主顺畅的沟通渠道；
6. 即时受理业主投诉报修，并有记录；
7. 接受业主委托提供有偿特约服务，公示服务项目，标明服务价格；
8. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及物业责任保险。

8.5 小区标识

1. 小区内设有公告宣传栏；
2. 应当在各个楼宇入口内设置公示板，用于发布通知和小区活动等信息；
3. 小区入口处设有小区平面图；
4. 应当有安全警示标识牌。

8.6 信息化平台

1. 应当使用物业服务管理信息化平台；
2. 业主能够网上查询物业服务信息、报修投诉、评价服务质量表达物业管理服务相关的诉求。

8.7 共用部位、共用设施设备管理

1. 综合管理
 - 1) 共用部位和共用设施设备有台帐，并有维护保养记录；
 - 2) 留存 1 年以上的维修养护记录；
 - 3) 特种设备有检验合格报告。
2. 共用部位
 - 1) 业主报修或巡检发现房屋结构（梁、板、柱等结构构件）外观变形、开裂等，应当申请房

屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；

2) 业主报修或巡检发现房屋建筑部件（外墙贴饰面或抹灰、屋檐、护栏支撑构件、室外屋面、雨落管、散水，共用部位的门、窗、玻璃、室内地面、墙面、天棚等）出现变形、开裂时，及时采取必要的安全防护措施；

3) 道路、场地、阶梯及扶手、路边石、管井、沟渠；雨、污水管井；大门、围墙、围栏；休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等附属构筑物，每年巡检 1 次，并有巡检记录；

3. 照明和电气设备

1) 楼内、外照明故障报修，一般故障 24 小时内修复，复杂故障 7 日内修复；

2) 应急照明出现故障，即时修复；

3) 低压柜、低压配电箱和低压线路、控制柜、发电机、配电室、楼层配电间等电气设备正常运行。

4. 电梯

1) 电梯轿厢内张挂电梯出厂登记标志、安全检验合格证书、使用电梯禁止行为提示标识；

2) 有电梯维护服务合同；

3) 出现人员被困的紧急情况，物业服务人员第一时间到达现场，并协调专业维修人员 45 分钟内到达现场展开救援。

5. 二次供水设施（适用于设施未移交自来水公司的项目）

1) 水质出现颜色和杂质，启动处置时间不超过 24 小时；

2) 水压不足影响业主生活及时组织排查原因及故障，及时报告专业公司；

3) 自来水设施养护维修不影响业主生活用水需求，市政停水事先通告；

6. 排水系统

1) 排水设施、污水泵出现故障，及时维修；

2) 化粪池不淤堵，每年清掏 2 次，并有记录。

7. 安全防范系统

1) 小区监控系统正常使用；

2) 对讲门口机正常使用；

3) 单元门能正常关闭；

4) 小区主要出入口等重点部位实现监控覆盖。

8. 水景

- 1) 应当设置安全警示标志;
- 2) 水质符合卫生要求。

8.8 消防安全防范及消防设施管理

1. 消防设施、器材完好;
2. 消防用水充足、通畅, 灭火器等消防器材存放地点符合消防要求;
3. 严格管理疏散通道、安全出口、消防车通道, 及时清理占用建筑或物品;
4. 消防疏散指示标志保证正常使用;
5. 按时养护消防电梯、楼梯, 保证正常使用。

8.9 绿化养护

1. 乔木生长季节树冠完整;
2. 灌木植株生长良好;
3. 草坪覆盖率高于 50%;
4. 应当按植物生长季节制定灌溉、施肥、及病虫害治理。

8.10 环境卫生

1. 应当实行垃圾分类, 所有垃圾收集容器外有垃圾分类标识;
2. 生活垃圾箱需要配置盖, 实行密闭式管理;
3. 定期对垃圾箱进行清洗和消毒;
4. 严密组织对共用部分的清洁:
 - 1) 大堂、一层候梯厅地面无水渍和污渍;
 - 2) 大堂玻璃、大堂、候梯厅墙面每月清洁 1 次;
 - 3) 楼道、楼梯地面、扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每月清洁 3 次。
 - 4) 电梯轿厢门、面板、轿厢地面无水渍和污渍;
 - 5) 天台、屋面及内天井及时清理;
 - 6) 楼外道路及庭院干净, 无垃圾; 雨蓬、雨搭等及时清洁, 无杂物;
 - 7) 配合相关部门进行有害生物预防和控制; 投放药物应预先告知, 投药位置有明显标志。
5. 清理雨雪:

- 1) 雨后对小区内主路、干路积水及时清扫;
 - 2) 小雪: 雪停 12 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 18 小时内清理干净;
 - 3) 中雪: 雪停 24 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 36 小时内清理干净;
 - 4) 大雪: 雪停 36 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 48 小时内清理干净;
 - 5) 暴雪: 雪停 48 小时内将道路积雪清理干净; 甬道 72 小时内清理干净。
6. 应当有专人进行清洁质量检查, 做好记录, 巡检地点有明显巡检管理痕迹;
 7. 应当每季全面检查 1 次清洁质量, 做好记录。

8.11 公共秩序维护和安全防护

1. 小区主出入口应当设置保安室, 配备 24 值守秩序维护员;
2. 外来探访人员登记入园;
3. 业主及其机动车刷卡或使用其它身份自动识别控制系统进出园区;
4. 每天小区内有人巡逻, 重点部位和区域重点巡查;
5. 消防中控室有人值守;
6. 监控影像资料留存不少于 15 日、报警记录留存 30 日备查;
7. 发现小区或业主的人身财产收到不法侵害时立即报警, 协助配合执法部门处理得当;
8. 定期组织项目服务质量检查, 冬季、雨季、汛前以及重大节假日前组织安全检查;
9. 每年对员工进行 1 次消防、电梯应急处理演练, 并有相关记录。

8.12 装饰装修管理

1. 业主入住时应当明确告知装饰装修管理服务相关规定和流程;
2. 应当与业主及装饰装修企业签订住宅内装饰装修管理协议, 并写明装饰装修过程中的注意事项和禁止行为;
3. 应当有专人每日进行装饰装修现场巡查, 及时劝阻违规行为, 对不听劝阻的按规定程序处理;
4. 应当严格管理监督业主的装修垃圾。委托清运的, 应指定临时堆放地点, 采取围挡、遮盖措施, 并及时清运; 自行清运的, 应监督其采用袋装或密闭运输的方式, 并及时清运。