

# 烟台住房和城乡建设局 烟台市物价局 文件

烟建住房〔2017〕12号

---

## 关于印发《烟台市普通住宅物业服务 等级标准》的通知

各县市区住房和城乡建设管理局、物价局、住房保障和房产管理（交易）中心，各物业服务企业：

为规范物业服务企业内部经营管理和物业服务行为，促进社区和谐健康发展，根据山东省质量技术监督局发布的山东省地方标准普通住宅类《物业服务规范》，结合我市物业管理实际，制定了《烟台市普通住宅物业服务等级标准》（以下简称《标准》），现予印发并就有关事宜通知如下：

一、本《标准》适用于本市行政区域内普通住宅物业服务项目。

二、已签订物业服务合同且约定期限的，在合同期内，物业服务等级标准仍按合同约定执行；物业服务合同未约定期限、无固定期限或前期物业服务合同已经到期的，应执行本《标准》；实行基础性物业服务的老旧小区、零星分布的楼栋等可结合实际情况参照本《标准》执行。

三、在满足开展物业服务活动基本要求的基础上，本《标准》将日常管理服务内容分为“综合管理服务”、“房屋管理与维修保养服务”、“共用设施设备运行、维修、保养服务”、“协助公共秩序维护服务”、“保洁服务”、“绿化服务”等六大项，每一项内容划分为5个等级。

已实行物业管理服务的小区，物业服务等级的选择，由物业服务企业和业主代表根据本小区基础设施情况和物业服务水平，在六大项服务内容中分别选取一个服务等级，依据六大项服务等级对应的分值之和，最终确定本小区物业服务等级，并制定物业服务方案，在小区内向全体业主公示。

普通新建住宅在销售前，开发建设单位应当依据本《标准》选择物业服务等级，拟定物业服务方案，以招标方式选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同。

四、物业服务企业应按规定及时将物业服务等级、服务方案和前期物业服务合同等资料填报物业服务企业诚信监管系统，对不按时填报、更新相关资料的企业将记入不良行为，予以信用扣分。

五、本通知自2017年5月1日起执行，有效期至2020年4

月 30 日。烟价〔2004〕2 号文件公布的《烟台市普通住宅小区物业服务等级评定(试行)标准及评分细则》同时废止。

附件：烟台市普通住宅物业服务等级标准

烟台市住房和城乡建设局

烟台市物价局

2017 年 4 月 14 日

## 烟台市普通住宅物业服务等级标准

1. 本服务等级标准将日常管理服务内容分为“综合服务”、“房屋管理与维修保养服务”、“共用设施设备运行、维修、保养服务”、“协助公共秩序维护服务”、“保洁服务”、“绿化服务”等6大项，每一项内容划分为5个等级并赋相应分值，物业企业在拟定物业管理服务方案时，需结合实际物业管理服务水平，在6大项服务内容中分别选取一个服务等级，并将其对应的分值相加，6项总分为最终物业服务等级评分；

2. 一级至五级均需符合基本要求；

3. 一级总分值：60-69分、二级总分值：70-79分、三级总分值：80-89分、四级总分值：90-95分、五级总分值：96-100分。

### 内容

#### 一级 二级 三级 四级 五级

综合服务	6分	7分	8分	9分	10分
房屋管理与维修保养服务	12分	14分	16分	18分	20分
共用设施设备运行、维修、保养服务	12分	14分	16分	18分	20分
协助公共秩序维护服务	12分	14分	16分	18分	20分
保洁服务	12分	14分	16分	18分	20分
绿化服务	6分	7分	8分	9分	10分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值
	基本要求	服务机构	<p>应在住宅小区内设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：</p> <p>(一) 具有符合《物业服务企业资质管理办法》要求的资质；</p> <p>(二) 有委托方提供的服务场所；</p> <p>(三) 配备满足服务需要的设施设备；</p> <p>(四) 服务窗口应公示物业服务企业资质证书或复印件、物业服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等。提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等；</p> <p>(五) 有客户服务人员为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。</p>	必选项
	基本要求	人员	<p>物业服务人员应符合以下要求：</p> <p>(一) 具有良好的职业道德；</p> <p>(二) 管理人员、专业技术人员操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；</p> <p>(三) 进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗；</p> <p>(四) 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；</p> <p>(五) 定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。</p>	必选项

	基本要求	规章制度	<p>物业服务企业应建立完善的规章制度，主要包括：</p> <p>(一) 物业服务方案；</p> <p>(二) 岗位职责、工作流程及服务规范；</p> <p>(三) 内部管理制度，如财务管理制度、节能管理制度等。</p>	必选项
	基本要求	财务管理	<p>(一) 物业服务费和其它费用收支应符合《物业管理企业财务管理规定》、《山东省物业管理条例》、《山东省住宅物业服务收费管理办法》、《烟台市住宅物业服务收费管理实施办法》等相关要求；</p> <p>(二) 对于合同约定的收费项目及标准应按合同要求执行；</p> <p>(三) 为业主或物业使用人提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算；</p> <p>(四) 规范操作，账目清晰。</p>	必选项
	基本要求	档案管理	<p>(一) 基本要求</p> <p>物业服务企业应建立和完善档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，及时对文件资料和记录进行归档保存。</p> <p>(二) 技术档案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工程竣工验收档案；</li> <li>2. 项目竣工综合验收档案；</li> <li>3. 物业承接查验档案；</li> <li>4. 其它相关资料。</li> </ol> <p>(三) 日常档案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设施设备管理档案；</li> <li>2. 装饰装修管理档案；</li> <li>3. 业主或物业使用人档案；</li> <li>4. 物业服务日常管理文件、记录（如维修、养护、值勤记录等）；</li> <li>5. 公共秩序维护与管理档案；</li> <li>6. 应急事件处理档案；</li> <li>7. 处理投诉档案；</li> <li>8. 其它相关资料。</li> </ol>	必选项

			<p>协助公安机关消防机构、公安派出所做好消防安全工作。</p> <p>(一) 消防安全职责</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人管理、维护消防设施和器材；</li> <li>2. 制定符合本小区实际情况的灭火疏散预案，每年组织业主进行以扑救初起火灾、逃生自救为内容的消防演练；应利用消防宣传普及消防知识；</li> <li>3. 工作人员应参加消防培训，具备检查消除火灾隐患、组织扑救初起火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育的能力；</li> <li>4. 设有消防控制室的小区，物业服务企业应实行24小时值班制度，每班不少于2人；防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗；</li> <li>5. 建立消防档案，存档备查；</li> <li>6. 其他依法履行的消防安全职责。</li> </ol> <p>(二) 消防安全防范服务</p> <p>应对管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务，并符合以下要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 与建设单位交接时，确保消防设施资料齐全，消防设施运行正常，消防器材、消防宣传设施、消防设施警示标识配备符合要求且完好有效；</li> <li>2. 保持疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，常闭式防火门处于常闭状态，在消防车道设置禁止占用的明显标志；</li> <li>3. 定期进行防火巡查、防火检查，每周至少进行1次防火巡查，每季度进行1次防火检查，及时消除火灾隐患；巡查、检查应做记录，由检查人及主管人员签字，存档备查；应对住宅小区中的商业服务区域加强管理，增加巡查频次，业主或物业使用人应配合物业服务企业的管理工作；</li> <li>4. 水泵房、风机房、配电室等消防安全重点部位由专人每日巡查；</li> <li>5. 设有自动消防设施的住宅小区，物业服务企业应委托具备资质的检测、维修保养机构每年对自动消防系统进行1次全面检测和维护，并做好记录；</li> <li>6. 确保管理区域内的共用消防设施运行正常，器材完好有效，如有故障、损坏，及时维修更换，灭火器应定期维修；消防泵每月启动一次并做记录，每年保养一次，保证其运行正常；消防栓每月巡查一次，保持消防栓箱内各种配件完好；每半年检查一次消防龙带、阀杆处加注润滑油并做一次放水检查；每月检查一次灭火器，如失效立即更新或充压；不得擅自停用自动消防设施；</li> <li>7. 发现违法行为应及时纠正，当事人拒不纠正的，应立即报告当地公安派出所。</li> </ol>	必选项
一	综合管理服务	1	<p>(一) 业主入住时，物业服务企业应向业主提供物业服务手册；</p> <p>(二) 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全；</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于8小时，设置并公示24小时服务电话；</p> <p>(四) 报修服务按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录；</p> <p>(五) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布1次服务资金的收支情况；</p> <p>(六) 每年的沟通面不低于小区常住户的30%，每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率达60%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达60%，处理率达70%以上。</p>	6

—	综合管理服务	2	<p>(一) 业主入住时, 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于8小时, 其它时间设置值班人员; 设置并公示24小时服务电话;</p> <p>(四) 24小时受理业主或物业使用人报修, 一般修理3日内完成(预约除外);</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在3日内答复处理;</p> <p>(六) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布1次服务资金的收支情况;</p> <p>(七) 有条件的每年开展1次社区文化活动;</p> <p>(八) 每年的沟通面不低于小区常住户的40%, 每年至少1次征询业主对物业服务的意见, 满意率达65%以上; 对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达65%, 处理率达75%以上。</p>	7
—	综合管理服务	3	<p>(一) 业主入住时, 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于8小时, 其它时间设置值班人员, 设置并公示24小时服务电话;</p> <p>(四) 24小时受理业主或物业使用人报修, 急修30分钟内到现场处理, 一般修理2日内完成(预约除外);</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在2日内答复处理;</p> <p>(六) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布1次服务资金的收支情况;</p> <p>(七) 能提供多种便民服务, 如配置手推车、邮件收发、信息咨询等;</p> <p>(八) 有条件的每年开展2次社区文化活动;</p> <p>(九) 每年的沟通面不低于小区常住户的50%, 每年至少1次征询业主对物业服务的意见, 满意率达70%以上, 对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达70%, 处理率达80%以上。</p>	8
—	综合管理服务	4	<p>(一) 业主入住时, 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于8小时, 其它时间设置值班人员; 设置并公示24小时服务电话;</p> <p>(四) 24小时受理业主或物业使用人报修; 急修20分钟内到现场处理, 一般修理1天内完成(预约除外);</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在2日内答复处理;</p> <p>(六) 住宅小区项目经理应具有相应资格, 有4年以上的物业服务工作经验;</p> <p>(七) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布2次服务资金的收支情况;</p> <p>(八) 能提供多种便民服务, 如配备雨具、配置手推车、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等;</p> <p>(九) 有条件的每年开展3次社区文化活动, 节假日有专题环境布置;</p> <p>(十) 每年的沟通面不低于小区常住户的60%, 每年至少1次征询业主对物业服务的意见, 满意率达75%以上, 对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达75%, 处理率达85%以上。</p>	9

一	综合管理服务	5	<p>(一) 物业服务企业应向业主提供物业服务手册；</p> <p>(二) 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全；</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于8小时，其它时间设置值班人员；设置并公示24小时服务电话；</p> <p>(四) 24小时受理业主或物业使用人报修；急修15分钟内到达现场，6小时内修复；一般修理1日内完成（预约除外）；</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复处理；</p> <p>(六) 住宅小区项目经理应具有相应资格，有6年以上的物业服务工作经验；</p> <p>(七) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布2次服务资金的收支情况；</p> <p>(八) 能提供多种便民服务，如代收邮件、电瓶车接送、配置手推车、短时间内物品存放、配备雨具、信息咨询等；</p> <p>(九) 有条件的每年开展4次社区文化活动，节假日有专题环境布置；</p> <p>(十) 每年的沟通面不低于小区常住户的70%，每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率达80%以上，对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达80%，处理率达90%以上。</p>	10
二	房屋管理与维修服务	1	<p>(一) 制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度；</p> <p>(二) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划；</p> <p>(三) 业主或物业使用人装修前，物业服务企业应与其签订装修协议，告知装修须知，并监督装修过程。对违规装修、影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门；</p> <p>(四) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门；</p> <p>(五) 发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门；</p> <p>(六) 发现道路、路面、侧石、窨井盖损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门，并按照相关规定安排专项维修；</p> <p>(七) 雨、污水管道及化粪池遇有堵塞时应及时进行清理、清掏；</p> <p>(八) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志。</p>	12
二	房屋管理与维修服务	2	<p>(一) 制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度；</p> <p>(二) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划；</p> <p>(三) 业主或物业使用人装修前，物业服务企业应与其签订装修协议，告知装修须知，并监督装修过程。对违规装修、影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门；</p> <p>(四) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门；</p> <p>(五) 每年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行1次检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门，并按照相关规定安排专项维修；</p> <p>(六) 每季对楼内公共门窗进行1次巡视，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常；</p> <p>(七) 每季对路面、侧石、窨井盖等设施进行1次巡检，发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门并按照相关规定安排专项维修，要求窨井盖不漫溢，井盖不缺损，能正常使用；</p> <p>(八) 适时清理、清掏楼外雨、污水管道及地面排水沟，并保持畅通。</p>	14

	<p>(一) 房屋管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定完善房屋管理规定、维修保养制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度;</li> <li>每年第四季度制定下一年度维修保养计划;</li> <li>小区主要路口设有路标, 组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显;</li> <li>定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视, 发现脱落的及时编制维修计划, 并按照相关规定安排专项维修;</li> <li>楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损、无安全隐患, 使用安全;</li> <li>室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置, 保持整洁、统一、美观, 无安全隐患或破损;</li> <li>对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻, 并报告业主委员会和有关部门。</li> </ol> <p>(二) 巡查和维修保养</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>巡查。物业服务企业应根据小区实际建设情况, 做好下列房屋维护巡查工作并做好记录: <ol style="list-style-type: none"> <li>每年1次观测房屋结构, 发现特殊情况及时上报, 必要时请专业单位进行检测评定;</li> <li>每年检查1次墙体、墙面;</li> <li>每年检查1次顶棚;</li> <li>每年检查1次楼梯、扶手;</li> <li>每年检查1次屋面保温隔热层、防水层;</li> <li>每年检查1次散水坡、雨檐台、连廊;</li> <li>每年全面检查1次楼板、地面砖;</li> <li>每季巡查1次小区各标识;</li> <li>每月全面检查1次公共门窗;</li> <li>每月巡查1次路面、侧石、窨井盖等;</li> <li>每月巡查1次围墙;</li> <li>每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等。</li> </ol> </li> <li>维修服务。在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理; 依照合同约定, 属于物业服务费用中支出的维修项目应在3日内组织修复; 需要动用住宅专项维修资金的, 应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划, 并于3日内向业主委员会提出书面申请, 根据业主大会的决定组织维修。</li> </ol> <p>(三) 装饰装修管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记, 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知业主或物业使用人装修须知和注意事项;</li> <li>发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 应及时劝阻、制止, 拒不改正的, 报告业主委员会和有关部门;</li> <li>装饰装修结束后进行检查, 对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理;</li> <li>委托清运装修垃圾的, 应在指定地点临时堆放, 采取围挡、遮盖等措施, 在3~5日内清运。自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式, 在3~5日内清运。</li> </ol>	<p>房屋管理与维修保养服务</p> <p>3</p>
<p>二</p>	<p>16</p>	

二	房屋管理与维修服务	4	<p>(一) 房屋管理</p> <p>1. 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度；</p> <p>2. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划；</p> <p>3. 小区主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标志明显；</p> <p>4. 定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视，发现脱落的及时编制维修计划，并按照相关规定安排专项维修；</p> <p>5. 楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损、使用安全；</p> <p>6. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；</p> <p>7. 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；</p> <p>8. 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾衣架、遮阳篷等；</p> <p>9. 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(二) 维修保养</p> <p>1. 巡查</p> <p>物业服务企业应根据小区实际建设情况，做好下列房屋维护巡查工作并做好记录，包括：</p> <p>(1) 每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；</p> <p>(2) 每季度检查1次墙体、墙面；</p> <p>(3) 每年检查2次顶棚；</p> <p>(4) 每年检查2次楼梯、扶手；</p> <p>(5) 每年检查2次屋面保温隔热层、防水层；</p> <p>(6) 每年检查2次天台扶栏、公共防盗网；</p> <p>(7) 每年检查2次散水坡、雨檐台、连廊；</p> <p>(8) 每年全面检查2次楼板、地面砖；</p> <p>(9) 每年检查2次通风口；</p> <p>(10) 每月巡查1次小区各标识；</p> <p>(11) 每2周全面检查1次公共门窗；</p> <p>(12) 每2周巡查1次路面、侧石、窨井盖等；</p> <p>(13) 每2周巡查1次围墙；</p> <p>(14) 每2周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等；</p> <p>2. 维修服务</p> <p>在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理；依照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用住宅专项维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并于2日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。</p>	18
---	-----------	---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

二	房屋管理与维护服务	4	<p>(三) 装饰装修管理</p> <p>1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记, 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知业主或物业使用人装修须知和注意事项;</p> <p>2. 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 应及时劝阻、制止, 并报告业主委员会和有关部门;</p> <p>3. 装饰装修结束后进行检查, 对违反装饰装修管理服务协议约定的按照约定处理;</p> <p>4. 委托清运装修垃圾的, 应在指定地点临时堆放, 采取围挡、遮盖等措施, 在2~3日内清运。自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式, 在2~3日内清运。</p>	18
二	房屋管理与维护服务	5	<p>(一) 房屋管理</p> <p>1. 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物业管理规定等规章制度;</p> <p>2. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划;</p> <p>3. 小区主出入口设有小区平面示意图, 主要路口设有路标, 组团及幢、单元(门)、户门号标志明显;</p> <p>4. 定期对房屋外观、外墙面砖、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视, 发现脱落的及时编制维修计划, 并按照相关规定安排专项维修;</p> <p>5. 楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损、无安全隐患, 使用安全;</p> <p>6. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置, 保持统一、美观, 无安全隐患或破损;</p> <p>7. 封闭阳台统一有序, 色调一致, 不超出外墙面;</p> <p>8. 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾衣架、遮阳蓬等;</p> <p>9. 空调安装位置统一, 冷凝水集中收集;</p> <p>10. 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻, 并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>(二) 维修保养</p> <p>1. 巡查</p> <p>物业服务企业应根据小区实际建设情况, 做好下列房屋维护巡查工作并做好记录, 包括:</p>	20

二	房屋管理与维修服务	5	<p>(1) 每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；</p> <p>(2) 每季度检查1次墙体、墙面；</p> <p>(3) 每季度检查1次顶棚；</p> <p>(4) 每季度检查1次楼梯、扶手；</p> <p>(5) 每季度检查1次屋面保温隔热层、防水层；</p> <p>(6) 每季度检查1次天台扶栏、公共防盗网；</p> <p>(7) 每季度检查1次散水坡、雨檐台、连廊；</p> <p>(8) 每季度全面检查1次楼板、地面砖；</p> <p>(9) 每季度检查1次通风口；</p> <p>(10) 每月巡查1次小区各标识；</p> <p>(11) 每2周全面检查1次公共门窗；</p> <p>(12) 每2周巡查1次路面、侧石、窨井盖等；</p> <p>(13) 每2周巡查1次围墙；</p> <p>(14) 每2周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等。</p> <p>2. 维修服务</p> <p>在房屋巡查中发现损坏的应及时安排专项修理；依照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在24小时内组织维修；需要动用住宅专项维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在24小时内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。</p> <p>(三) 装饰装修管理</p> <p>1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项；</p> <p>2. 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门；</p> <p>3. 装饰装修结束后进行检查，对违反装饰装修管理服务协议按照约定处理；</p> <p>4. 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在2日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在2日内清运。</p>	20
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	1	<p>(一) 路灯、楼道灯完好率不低于75%，院落照明灯按时开启，满足使用要求；</p> <p>(二) 委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；电梯发生故障时，物业管理单位应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复；</p> <p>(三) 每年对避雷装置进行1次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。</p>	12

三	共用设施设备运行、维修、保养服务	2	<p>(一) 对存在安全隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志;</p> <p>(二) 路灯、楼道灯完好率不低于80%, 院落照明灯按时开启, 满足使用要求;</p> <p>(三) 载人电梯24小时正常运行; 委托专业电梯维保单位按质监部门要求对电梯定期进行保养, 每年进行安全检测, 并在轿厢内张贴《年检合格证》; 电梯发生故障时, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并监督维保单位对故障进行修复;</p> <p>(四) 每年对避雷装置进行1次检查, 锈蚀、变形、断裂部位及时修复, 保证其性能符合国家规定。</p>	14
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	3	<p>(一) 公共照明</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院落、楼道照明每月巡查1次, 及时修复损坏的开关、灯口、灯泡;</li> <li>2. 保持公共照明灯具清洁, 院落照明灯按时开启, 亮灯率85%以上, 满足使用要求;</li> <li>3. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次, 保证工作正常, 无损坏组件; 灯具基本无损坏、无变形, 完好率85%以上。</li> </ol> <p>(二) 电梯</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 电梯设备运行情况定期巡查, 建立记录;</li> <li>2. 载人电梯24小时正常运行; 委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期对电梯进行保养, 每年进行安全检测, 并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督, 保存相关记录;</li> <li>3. 电梯发生故障, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并督促维保单位对故障进行修复; 发生困人或其它重大事故, 物业管理人员应立即通知电梯维保单位, 并在15分钟内到达现场, 开展应急处理, 协助专业维修人员进行救助; 物业服务企业保存相关记录。</li> </ol> <p>(三) 生活供水</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 泵房设备运行情况定期检查; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每月1次;</li> <li>2. 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年1次; 水泵润滑油每月1次, 水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少1次;</li> <li>3. 水箱、水池每年清洗2次, 检查保养附属配件;</li> <li>4. 水箱、水池管理具备一箱一卡; 上人孔盖板完好并加锁; 溢流管口安装防护网并完好; 每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理, 确保供水的安全性;</li> <li>5. 泵房环境整洁, 通风良好, 无杂物存放, 能有效防止蛇鼠等小动物进入。</li> </ol> <p>(四) 雨水水排放</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共污水管道每年检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通;</li> <li>2. 雨水管道、化粪池等部位每半年检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通, 无堵塞;</li> <li>3. 污水提升泵每年检查保养1次, 定期对化粪池进行清挖、清抽, 集水坑定期清理;</li> <li>4. 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖;</li> <li>5. 不定期对铸铁雨水井盖、明装雨水管道进行除锈、刷漆, 损坏井盖及时更换。</li> </ol>	16

三	共用设施设备运行、维修保养服务	3	<p>(五) 安全防范设施</p> <p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：</p> <p>1. 监控系统：</p> <p>(1) 设备设施24小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>(2) 按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；</p> <p>(3) 系统发生故障，应及时进行修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>2. 门禁系统：</p> <p>(1) 每周巡视1次，保证系统工作正常；</p> <p>(2) 门锁、对讲主机检查保养每季1次；</p> <p>(3) 系统发生故障，一般为故障当日修复；较为复杂的故障3日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>3. 电子巡更</p> <p>(1) 调试保养每季1次，保证正常运行；</p> <p>(2) 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。</p> <p>4. 周界防范系统：</p> <p>(1) 主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查1次；</p> <p>(2) 报警系统有效性测试每周1次，中心报警控制主机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；</p> <p>(3) 系统发生故障，一般为故障当日修复，较为复杂的故障3日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>(六) 防雷接地系统</p> <p>1. 每年对避雷装置进行2次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复；</p> <p>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p>	16
三	共用设施设备运行、维修保养服务	4	<p>(一) 公共照明</p> <p>1. 院落、楼道照明每2周巡查1次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡；</p> <p>2. 保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率90%以上，满足使用要求；</p> <p>3. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次，保证工作正常；灯具无损坏、无变形、完好率90%以上。</p> <p>(二) 电梯</p> <p>1. 配备专业管理人员，电梯设备运行情况定期巡查，记录规范、详实；</p> <p>2. 载人电梯24小时正常运行；委托专业电梯维保单位按质监部门要求进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；</p> <p>3. 电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复；发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在15分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业保存相关记录。</p>	18

三	<p>共用 设施 设备 运行 、维 修、 保养 服务</p>	<p>4</p> <p>(三) 生活供水</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 泵房设备运行情况定期检查；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每2周1次；</li> <li>2. 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年1次；水泵润滑油每月1次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少1次；</li> <li>3. 水箱、水池每年清洗2次，检查保养附属配件；</li> <li>4. 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性；</li> <li>5. 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防止蛇鼠等小动物进入。</li> </ol> <p>(四) 雨水水排放</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共污水管道每年检查2次，视情况进行疏通，排水畅通；</li> <li>2. 雨水管道、化粪池等部位每季检查1次，每年清理两次，保证排水畅通，无堵塞；</li> <li>3. 污水提升泵每半年检查保养1次，定期对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理；</li> <li>4. 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；</li> <li>5. 不定期对铸铁雨水井盖、明装雨水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。</li> </ol> <p>(五) 安全防范设施</p> <p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 监控系统：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 设备设施24小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</li> <li>(2) 按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；</li> <li>(3) 系统发生故障，应及时进行修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</li> </ol> </li> <li>2. 门禁系统：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 每周巡视1次，保证系统工作正常；</li> <li>(2) 门锁、对讲主机检查保养每季1次；</li> <li>(3) 系统发生故障，一般性故障3小时内修复；较为复杂的故障2日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</li> </ol> </li> <li>3. 电子巡更：       <p>调试保养每季1次，保证正常运行；保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。</p> </li> <li>4. 周界防范系统：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查1次；</li> <li>(2) 报警系统有效性测试每周1次，中心报警控制主机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；</li> <li>(3) 系统发生故障，一般性故障当日修复，较为复杂的故障3日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</li> </ol> </li> </ol>	18
---	------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

三	共用设施设备运行、维修保养服务	4	<p>(六) 防雷接地系统</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年对避雷装置进行2次检查, 锈蚀、变形、断裂部位及时修复;</li> <li>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试, 保证其性能符合国家规定。</li> </ol> <p>(七) 景观配套附属设施设备</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按时开启;</li> <li>2. 每季检查1次, 发现损坏及时修复, 需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案;</li> <li>3. 重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修, 保证各项设施运行正常。</li> </ol>	18
三	共用设施设备运行、维修保养服务	5	<p>(一) 公共照明</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院落、楼道照明每周巡查1次, 不定期巡视, 及时修复损坏的开关、灯口、灯泡;</li> <li>2. 保持公共照明灯具清洁, 院落照明灯按时开启, 亮灯率95%以上, 满足使用要求;</li> <li>3. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次, 保证工作正常; 灯具无损坏、无变形、完好率95%以上。</li> </ol> <p>(二) 电梯</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配备专业管理人员, 电梯设备运行情况定期巡查, 记录规范、详实;</li> <li>2. 载人电梯24小时正常运行; 电梯轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好;</li> <li>3. 委托专业电梯维保单位按质监部门要求进行保养, 每年进行安全检测, 并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督, 保存相关记录;</li> <li>4. 电梯发生故障, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并督促维保单位对故障进行修复; 发生困人或其它重大事故, 物业管理人员应立即通知电梯维保单位, 并在15分钟内到达现场, 开展应急处理, 协助专业维修人员进行救助; 物业服务企业保存相关记录。</li> </ol> <p>(三) 生活供水</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 泵房设备运行情况定期检查; 地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周1次;</li> <li>2. 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年1次; 水泵润滑油点注油每月1次, 水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少1次;</li> <li>3. 水箱、水池每年清洗2次, 检查保养附属配件;</li> <li>4. 水箱、水池管理具备一箱一卡; 上人孔盖板完好并加锁; 溢流管口安装防护网并完好; 每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理, 确保供水的安全性;</li> <li>5. 泵房环境整洁, 通风良好, 无杂物存放, 能有效防蛇鼠等小动物进入。</li> </ol> <p>(四) 雨水水排放</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共污水管道每季检查1次, 视情况进行清通, 排水畅通;</li> <li>2. 雨水管道、化粪池等部位每季检查1次, 每年清理两次, 保证排水畅通, 无堵塞;</li> <li>3. 污水提升泵每半年检查保养1次, 定期对化粪池进行清挖、清抽, 集水坑定期清理;</li> <li>4. 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖;</li> <li>5. 不定期对铸铁雨水井盖、明装雨水管道进行除锈、刷漆, 损坏井盖及时更换。</li> </ol>	20

三	共用设施设备运行、维护、保养服务	5	<p>(五) 安全防范设施 物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，做好下列维护保养工作：</p> <p>1. 监控系统：  (1) 设备设施24小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；  (2) 按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；  (3) 系统发生故障，应及时进行修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>2. 门禁系统：  (1) 每周巡视1次，保证系统工作正常；  (2) 门锁、对讲主机检查保养每季1次；  (3) 系统发生故障，一般性故障2小时内修复；较为复杂的故障2日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>3. 电子巡更：  调试保养每季1次，保证正常运行；保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。</p> <p>4. 周界防范系统：  (1) 主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查1次；  (2) 报警系统有效性测试每周1次，中心报警控制主机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；  (3) 系统发生故障，一般性故障6小时内修复；较为复杂的故障2日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>(六) 防雷接地系统  1. 每年对避雷装置进行2次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复；  2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p> <p>(七) 景观配套附属设施设备  1. 按时开启；  2. 每月检查1次，发现损坏及时修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案；  3. 重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修，保证各项设施运行正常。</p>	20
四	协助公共秩序维护服务	1	<p>(一) 人员要求  1. 公共秩序维护人员应身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序；  2. 对小区日常护卫事项保持高度警惕，并做出正确反应。</p> <p>(二) 门岗  1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位；  2. 主出入口有专人24小时值勤，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记；  3. 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实；</p>	12

四	协助 公共 秩序 维护 服务	<p>4. 对装修及其它临时施工人员的出入进行登记并加强询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入；</p> <p>5. 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。</p> <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每6小时在小区内巡查1次；</li> <li>2. 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。</li> </ol> <p>(四) 车辆管理</p> <p>收取车位服务费的物业服务小区，应做到：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小区内应设置简明的交通标志；</li> <li>2. 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；</li> <li>3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全并保持正常使用；</li> <li>4. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除；</li> <li>5. 非机动车应定点停放。</li> </ol> <p>(五) 紧急事故防范</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共安全、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；</li> <li>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修。</li> </ol>	12
四	协助 公共 秩序 维护 服务	<p>(一) 人员要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有专职公共秩序维护人员，身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序；</li> <li>2. 对小区日常护卫事项保持高度警惕，并做出正确反应。</li> </ol> <p>(二) 门岗</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位；</li> <li>2. 主出入口有专人24小时值勤；</li> <li>3. 加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入；</li> <li>4. 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。</li> </ol> <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定巡查方案，每6小时巡查1次，重点部位增加巡查频次；</li> <li>2. 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。</li> </ol> <p>(四) 车辆管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小区内设置简明的交通标志，地面有停车点；</li> <li>2. 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；</li> </ol>	14

四	协助公共秩序维护服务	2	<p>3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用；</p> <p>4. 收取车辆看管费的车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实；</p> <p>5. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除；</p> <p>6. 非机动车应定点停放。</p> <p>(五) 紧急事故防范</p> <p>1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；</p> <p>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修。</p>	14
四	协助公共秩序维护服务	3	<p>(一) 人员要求</p> <p>1. 有专职公共秩序维护人员，身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序；</p> <p>2. 有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、安防器械和设备；</p> <p>3. 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。</p> <p>(二) 门岗</p> <p>1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位责任制，人员到位，责任到位；</p> <p>2. 值班电话畅通，接听及时；</p> <p>3. 主出入口24小时值班；</p> <p>4. 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实；</p> <p>5. 加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意入内；</p> <p>6. 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。</p> <p>(三) 巡逻</p> <p>1. 制定详细的巡查方案，重点部位增加巡查频次；</p> <p>2. 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。</p> <p>(四) 车辆管理</p> <p>1. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范；</p> <p>2. 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；</p> <p>3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用；</p> <p>4. 收取车辆看管费的车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实；</p> <p>5. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除；</p> <p>6. 非机动车应定点停放。</p> <p>(五) 监控</p> <p>1. 设有监控室的应有专人24小时值班，交接班记录规范、详实；</p>	16

四	协助公共秩序维护服务	3	<p>2. 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>3. 监控的录像资料按实际情况留存，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> <p>(六) 紧急事故防范</p> <p>1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；</p> <p>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修。</p>	16
四	协助公共秩序维护服务	4	<p>(一) 人员要求</p> <p>1. 专职公共秩序维护人员以中青年为骨干，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训；</p> <p>2. 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备；</p> <p>3. 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。</p> <p>(二) 门岗</p> <p>1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位责任制，人员到位，责任到位；</p> <p>2. 值班电话畅通，接听及时；</p> <p>3. 主出入口24小时值班，按要求进行出入车辆管理；</p> <p>4. 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实；</p> <p>5. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入；</p> <p>6. 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。</p> <p>(三) 巡逻</p> <p>1. 制定详细的巡查方案，重点部位增加巡查频次，记录规范、详实；</p> <p>2. 定期巡查楼梯间等楼内公共区域，对擅自占用、乱堆乱放的行为及时进行劝阻；</p> <p>3. 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。</p> <p>(四) 车辆管理</p> <p>1. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范；</p> <p>2. 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；</p> <p>3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用；</p> <p>4. 收取车辆看管费的停车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实；</p> <p>5. 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守，并对设备使用人进行专业培训；</p> <p>6. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除；</p> <p>7. 非机动车应定点停放。</p> <p>(五) 监控</p> <p>1. 设有监控室的应有专人24小时值班，交接班记录规范、详实；</p> <p>2. 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应在20分钟内赶到现场进行处理；</p>	18

四	协助公共秩序维护服务	4	<p>3. 监控的录像资料根据设备实际情况留存，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> <p>(六) 紧急事故防范</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；</li> <li>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修；</li> <li>3. 每年组织1次应急预案演习。</li> </ol>	18
四	协助公共秩序维护服务	5	<p>(一) 人员要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 专职公共秩序维护人员以中青年为骨干，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训；</li> <li>2. 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备；</li> <li>3. 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。</li> </ol> <p>(二) 门岗</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位责任制，人员到位，责任到位；</li> <li>2. 值班电话畅通，接听及时；</li> <li>3. 主出入口24小时值班，出入高峰期时设双人执岗，按要求进行出入车辆管理、访客登记；</li> <li>4. 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实；</li> <li>5. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入；</li> <li>6. 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。</li> </ol> <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定详细的巡查方案；公共秩序维护人员应配备巡查器材，重点部位增加巡查频次；</li> <li>2. 每周定时巡查楼梯间等楼内公共区域，对擅自占用、乱堆乱放的行为及时进行劝阻；</li> <li>3. 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。</li> </ol> <p>(四) 车辆管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范；</li> <li>2. 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；</li> <li>3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用；</li> <li>4. 收取车辆看管费用的车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实；</li> <li>5. 有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施；</li> <li>6. 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守，并对设备使用人进行专业培训；</li> <li>7. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除；</li> <li>8. 非机动车应定点停放。</li> </ol> <p>(五) 监控</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设有监控室的应有专人24小时值班，交接班记录规范、详实；</li> </ol>	20

四	协助公共秩序维护服务	5	<p>2. 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应在15分钟内赶到现场进行处理；</p> <p>3. 监控的录像资料根据实际情况留存，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> <p>(六) 紧急事故防范</p> <p>1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共安全、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；</p> <p>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修；</p> <p>3. 每年组织2次应急预案演习。</p>	20
五	保洁服务	1	<p>(一) 楼内保洁</p> <p>1. 楼层通道和电梯前厅，每周清洁2次；楼梯台阶每周清洁1次；</p> <p>2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁1次；</p> <p>3. 楼内共用门窗玻璃，保持目视干净。</p> <p>(二) 外围保洁</p> <p>1. 道路每日保洁1次；</p> <p>2. 收费停车场、共用车库或车棚每周保洁1次；</p> <p>3. 绿化带及草坪上的垃圾每2周保洁1次；</p> <p>4. 天台、明沟、上人屋面每半年清扫1次；</p> <p>5. 路灯、楼道灯每半年清洁1次。</p> <p>(三) 垃圾收集与处理</p> <p>1. 应设置生活垃圾集中投放点；</p> <p>2. 垃圾桶、果皮箱每月清洁1次。</p>	12
五	保洁服务	2	<p>(一) 楼内保洁</p> <p>1. 楼层通道和电梯前厅，每两日清洁1次；楼梯台阶每周清洁1次；</p> <p>2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁1次；</p> <p>3. 楼内共用门窗玻璃，保持目视干净。</p> <p>(二) 外围保洁</p> <p>1. 道路每日保洁1次；</p> <p>2. 收费停车场、共用车库或车棚每周保洁2次；</p> <p>3. 休闲、娱乐、健身设施每周清洁1次；</p> <p>4. 绿化带及草坪上的垃圾每周保洁1次；</p>	14

五	保洁服务	2	<p>5. 门卫、岗亭每周清扫2次；</p> <p>6. 天台、明沟、上人屋面每季清扫1次；</p> <p>7. 路灯、楼道灯每季清洁1次。</p> <p>(三) 垃圾收集与处理</p> <p>1. 应设置生活垃圾集中投放点；</p> <p>2. 垃圾桶、果皮箱每月清洁1次。</p> <p>(四) 卫生消杀</p> <p>针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划，开展卫生消杀。</p>	14
五	保洁服务	3	<p>(一) 楼内保洁</p> <p>1. 楼层通道和电梯前厅，每日清洁1次，每周湿拖1次；楼梯台阶每周清洁1次，每月湿拖1次；</p> <p>2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每2周清洁1次，栏杆每月清洁1次；</p> <p>3. 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季清洁1次；</p> <p>4. 楼内共用门窗玻璃，每季擦拭1次，目视干净。</p> <p>(二) 外围保洁</p> <p>1. 道路每日保洁1次，目视无明显杂物、污迹和积水，雨雪天气保持主要道路通畅，方便出行；</p> <p>2. 绿化带每3日保洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物；</p> <p>3. 水景开放期内，定期清洁，水面无明显漂浮物；</p> <p>4. 休闲、娱乐、健身设施每周擦拭1次，设施表面干净，地面无杂物；</p> <p>5. 3米以下庭院灯、草坪灯目视干净；</p> <p>6. 标识、宣传牌、信报箱、景观小品目视干净；</p> <p>7. 天台、明沟、上人屋面每季清洁1次，无垃圾堆放，排水顺畅；</p> <p>8. 设有公共卫生间的，每日清洁1次；每月1次对公共卫生间进行消杀。</p> <p>(三) 车库、车棚</p> <p>1. 地面每周清洁1次，保持空气流通，地面无明显杂物、垃圾、积水；</p> <p>2. 天花板、墙面每半年清洁1次，无蜘蛛网；</p> <p>3. 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每季清洁1次。</p> <p>(四) 垃圾收集与处理</p> <p>1. 垃圾桶布局合理，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾；</p> <p>2. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放；</p> <p>3. 垃圾桶、果皮箱每周清洁1次。</p> <p>(五) 卫生消杀</p> <p>蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀1次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每半年进行1次，无明显鼠迹。</p>	16

五	保洁服务	<p>4</p> <p>(一) 楼内保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 楼层通道和电梯前厅，每日清洁1次，每周湿拖2次；楼梯台阶每周清洁2次，每半月湿拖1次；</li> <li>2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁1次，栏杆每月清洁2次；</li> <li>3. 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每2月清洁1次；</li> <li>4. 楼内共用门窗玻璃，每2月擦拭1次，玻璃明亮，目视干净。</li> </ol> <p>(二) 外围保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 道路每日保洁1次，目视无明显杂物、污迹和积水，雨雪天气保持主要道路通畅，方便出行；</li> <li>2. 绿化带每2日保洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹；</li> <li>3. 水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其它处理，水面无漂浮物，水体无异味；</li> <li>4. 休闲、娱乐、健身设施每3日擦拭1次，设施表面干净；</li> <li>5. 3米以下庭院灯、草坪灯每月清洁1次，目视干净；</li> <li>6. 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月清洁1次，目视干净；</li> <li>7. 天台、明沟、上人屋面每2月清洁1次，排水顺畅、无垃圾堆放；</li> <li>8. 设有公共卫生间的，每日清洁2次；每周1次对公共卫生间进行消杀。</li> </ol> <p>(三) 车库、车棚</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面每周清洁2次，保持空气流通，地面无垃圾、积水、杂物；</li> <li>2. 天花板、墙面每季清洁1次，无明显污迹、蜘蛛网；</li> <li>3. 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱体等公共设施每2月清洁1次。</li> </ol> <p>(四) 垃圾收集与处理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 垃圾桶布局合理，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味；</li> <li>2. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，根据双方装修协议约定由责任方清运；</li> <li>3. 垃圾桶、果皮箱每周清洁1次，每月消杀1次。</li> </ol> <p>(五) 卫生消杀</p> <p>蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。</p>	18
五	保洁服务	<p>5</p> <p>(一) 楼内保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 楼层通道和电梯前厅，每日清洁2次，每2日湿拖1次，保持干净整洁；楼梯台阶每2日清洁1次，每周湿拖1次，保持干净整洁；</li> <li>2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁2次；栏杆每周清洁1次；</li> <li>3. 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次，目视无积尘、无蜘蛛网；</li> <li>4. 楼内共用门窗玻璃，每月擦拭2次，玻璃明亮，目视干净。</li> </ol>	20

五	保洁服务	5	<p>(二) 外围保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 道路每日保洁1次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行；</li> <li>2. 绿化带每日保洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹；</li> <li>3. 水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其它处理，水面无漂浮物，水体无异味；</li> <li>4. 休闲、娱乐、健身设施每2日擦拭1次，设施表面干净；</li> <li>5. 3米以下庭院灯、草坪灯每月清洁1次，目视干净；</li> <li>6. 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每2周清洁1次，目视干净；</li> <li>7. 天台、明沟、上人屋面每月清洁1次，无垃圾堆放，排水顺畅；</li> <li>8. 设有公共卫生间的，每日清洁2次；每周2次对公共卫生间进行消杀。</li> </ol> <p>(三) 车库、车棚</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面每日清洁1次，保持空气流通，地面无垃圾和杂物；</li> <li>2. 天花板、墙面每月清洁1次，目视无积尘、蜘蛛网；</li> <li>3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施每月清洁1次，目视无积尘；指示牌、指示灯保持整洁。</li> </ol> <p>(四) 垃圾收集与处理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 垃圾桶布局合理，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味；</li> <li>2. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，根据双方装修协议约定由责任方清运；</li> <li>3. 垃圾桶、果皮箱每日清洁1次，每周消杀1次；</li> <li>4. 能正常使用并维护垃圾生物处理设备、中水处理设备等。</li> </ol> <p>(五) 卫生消杀</p> <p>蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。</p>	20
六	绿化服务	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护；</li> <li>2. 定期清除绿地杂草、杂物；</li> <li>3. 无大面积病虫害。</li> </ol>	6
六	绿化服务	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护；</li> <li>2. 定期清除绿地杂草、杂物；</li> <li>3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，存活率达到70%；</li> <li>4. 适时进行防冻保暖，预防病虫害；</li> <li>5. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。</li> </ol>	7
六	绿化服务	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果；</li> <li>2. 定期清除绿地杂草、杂物；</li> <li>3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，存活率达到90%，土地无明显裸露；</li> <li>4. 适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害；</li> <li>5. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。</li> </ol>	8

六	绿化服务	4	<p>(一) 绿化养护 有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到： 1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物； 3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，缺株率小于5%，存活率不小于95%，行道树缺株率小于5%，土地无明显裸露； 4. 适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害； 5. 对树木每年至少修剪1次，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。</p> <p>(二) 环境布置 1. 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象； 2. 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象； 3. 加强绿化宣传，对古树名木保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。</p>	9
六	绿化服务	5	<p>(一) 绿化养护 有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到： 1. 对草坪、花卉、绿篱、树木等定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物； 3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，缺株率小于3%，存活率不小于95%，行道树缺株率小于3%，土地无明显裸露； 4. 绿篱、色带及造型植物轮廓清晰、层次分明，无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果好； 5. 适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害； 6. 树木每年修剪1次以上，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦； 7. 定期组织浇灌、施肥和松土。</p> <p>(二) 环境布置 1. 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象； 2. 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象； 3. 设有景观湖的，保持三季有水，每年春季可投放观赏鱼苗，水质良好，每月至少补水1次，每年清淤1次； 4. 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰； 5. 加强绿化宣传，对古树名木保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。</p>	10



---

抄送：省住房城乡建设厅，省物价局。

---

烟台市住房和城乡建设局办公室

2017年4月14日印发

---