

DB 3505

福建省泉州市地方标准

DB3505/T 17—2024

住宅物业管理服务规范

Residential property management service criterion

2024 - 11 - 02 发布

2025 - 02 - 02 实施

泉州市市场监督管理局
泉州市住房和城乡建设局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 基本要求	3
6 服务等级要求	8
参考文献	35

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由泉州市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：泉州市物业管理协会、泉州城乡物业管理有限责任公司、福建南方物业管理有限公司、骏源（福建）生活服务发展有限公司、福建省远宏物业管理有限公司、福建省长冠物业管理有限公司、恒禾物业（福建）有限公司、福建世邦泰和物业管理有限公司、福建省宝方物业管理有限公司、泉州市标准化研究所。

本文件主要起草人：郭志铭、赖晓艺、王智斌、郑群慧、林振彬、黄永发、蔡煜、庄曦、常启芳、吴晓坤、张亮平、陈耀从、林常青、李志勇、张雅虹。

住宅物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了泉州市住宅物业服务的术语和定义、服务要求和服务等级。
本文件适用于泉州市辖区内物业服务企业所提供的住宅物业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB 19272 室外健身器材的安全 通用要求
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB/T 34272 小型游乐设施安全规范
GB/T 34289 健身器材和健身场所安全标志和标签
GB/T 42236.1 电动自行车集中充电设施 第1部分：技术规范
GB 55036 消防设施通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业管理服务 property management services

物业服务企业按照物业服务合同的约定，对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秩序的活动。

[来源：物业服务定价成本监审办法（试行）]

3.2

住宅物业 residential property

用于居住的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.3

共用设备 common equipment

物业管理区域内由全体或部分业主共用使用的设备。

注：一般包括供配电系统、电梯系统、暖通空调系统、给排水系统、消防系统、智能化系统相关的设备、管线等。

[来源：物业承接查验办法]

3.4

共用设施 common facilities

物业管理区域内由全体或部分业主共同使用的设施。

注：一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

[来源：物业服务承接办法]

3.5

共用部分 common parts

包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、通风采光井等。

[来源：福建省物业管理条例]

3.6

物业服务合同 property service contracts

物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。

[来源：中华人民共和国民法典]

3.7

住宅专项维修资金 residential maintenance fund

专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造的资金。

[来源：住宅专项维修资金管理办法]

3.8

业主 owner

在区分所有建筑物内或者在一个建筑区划内拥有一个或者一个以上专有建筑物空间或者房屋的所有权人，依法登记取得建筑物专有部分所有权的人。

[来源：中华人民共和国民法典]

3.9

物业服务企业 property service enterprise

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

[来源：建设部关于修改〈物业管理企业资质管理办法〉的决定]

3.10

物业服务人 property service provider

物业服务企业和其他管理人。

[来源：中华人民共和国民法典]

3.11

业主大会 owners' congress

物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，履行相应的义务。

[来源：业主大会和业主委员会指导规则]

3.12

业主委员会 owners' committee

由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。

[来源：业主大会和业主委员会指导规则]

4 总则

4.1 住宅物业管理服务包括客户服务、公共秩序维护服务、环境维护（环境卫生和绿化养护）服务和共用部位及共用设施设备维护服务共 4 个类别。

4.2 住宅物业管理服务等级分为一级至五级，其中：一级为最低等级，五级为最高等级。业主可根据项目的配套设施设备和物业服务定位选择不同等级服务标准。

4.3 各等级服务均应符合基本要求和相对应等级的内容和要求。

5 基本要求

5.1 物业服务企业

5.1.1 应依法设立，具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

5.1.2 应建立健全财务管理制度、各项管理制度及服务操作流程。

5.1.3 前期物业服务合同期满，业主大会选聘物业服务企业提供物业服务的，应签订物业服务合同，约定物业服务内容、物业服务费标准、合同期限等，明确双方的权利和义务。

5.1.4 建立物业服务信息沟通、交流、处理平台。

5.2 客户服务

5.2.1 物业服务机构应设有接待服务对象场所，配置基本办公设备。

5.2.2 应配备物业项目负责人，服务人员着工作服装、佩戴工作铭牌，特种作业人员应持证上岗。

5.2.3 服务时间：正常工作时间，接待服务点应有人值班，且配备服务热线接听。

5.2.4 服务公示：

- a) 应在物业服务场所醒目位置设置“一箱二牌三栏”，即：业主意见收集箱、收费及服务公示牌、服务监督公示牌、公共事务公示栏、管理规约公开栏、政策法规宣传栏。
- b) 公示内容：
 - 1) 物业服务企业的营业执照彩色影印件；
 - 2) 物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息；
 - 3) 物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；
 - 4) 物业服务合同、（临时）管理规约；有提供特约服务的，应公示所提供服务的收费标准；
 - 5) 公共停车位配套数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息；
 - 6) 电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维保、检验合格证明等；
 - 7) 水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于 30 日；
 - 8) 利用物业公共部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于 30 日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示；
 - 9) 物业服务企业受托申请使用住宅专项维修资金，按照住宅专项维修资金申请使用规定进行公示；
 - 10) 每月至少开启一次意见收集箱，及时回应业主提出的意见建议；
 - 11) 物业项目公共事务、重要事项通告；
 - 12) 业主重大表决事项；
 - 13) 物业事务应当公开公示的内容。

5.2.5 日常管理与服务应包括以下内容：

- a) 建立突发公共事件应急预案并进行演练；设立物业服务作业与工作记录，建立设备管理档案、业主资料档案等；
- b) 每年编制物业项目公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金计划；
- c) 制定物业项目装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务；
- d) 物业项目区域内设置公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌；
- e) 接到相关部门停水、停电通知，按规定时间在小区醒目处所提前通知业主；
- f) 设有专人进行维护维修；
- g) 设有专人负责投诉处理；
- h) 每年进行节假日专题布置；
- i) 每年开展社区文化活动。

5.2.6 应配合相关主管部门开展以下活动：

- a) 落实行业主管部门的指示精神及相关任务；
- b) 接受所在项目乡（镇）人民政府或者街道办事处业务指导；
- c) 配合消防救援、燃气主管部门等工作。

5.3 公共秩序维护服务

5.3.1 人员要求应满足：

- a) 安防人员须身体健康，履行职责，认真负责；
- b) 对物业项目日常护卫事项做出正确反应；
- c) 上岗时佩戴工作铭牌，穿戴统一制式服装；
- d) 从事门卫、巡逻、秩序维护工作人员需要办理保安员证。

5.3.2 门岗应满足：

- a) 主出入口设有值班守护；
- b) 为住户、访客提供日常的服务和引导，包括但不限于为业主接收邮件、快递、外卖提供便利；
- c) 阻止外来无关人员随意进入小区；
- d) 对门岗区域的共用设施设备的正常使用进行监督和检查，发现故障及时上报。

5.3.3 巡逻岗应满足：

- a) 发现异常情况或住户求助时及时响应；
- b) 制定巡查路线，巡视检查并做好记录；
- c) 6:00~22:00 巡视 1 次，22:00~次日 6:00 巡视 1 次；
- d) 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

5.3.4 技防设施和救助应满足：

- a) 物业项目如有设置相应的技防设施应确保设施运行正常；
- b) 消防控制室应当按照国家标准执行 24 小时双人值班制度，值班操作人员应当具有相应等级的消防行业特有工种职业资格，注视各设备所传达的信息；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查；
- c) 制定符合实际的应急演练预案，有演习计划和记录。

5.3.5 车辆管理应满足：

- a) 车场管理制度（含非机动车管理制度）、收费标准等在车场主出入口公示；
- b) 车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通；
- c) 设有电动自行车停车区域，配备消防器材，电动自行车集中充电设施应符合 GB/T 42236.1 的要求；
- d) 电动自行车停放充电场所应建立日常消防安全管理和防火巡查制度，明确专人负责，对充电设施及消防设施和器材，消防安全标志等进行统一管理；严禁飞线充电、进楼入户、保障充电安全；
- e) 车库（棚）场地整洁，设有照明系统，顶板无渗漏，地板无明显积水，按规范配备必需的消防器材，无易燃、易爆及危险物品存放。

5.3.6 安全防范管理应满足：

- a) 建立和完善安全防范管理制度，物业管理服务机构负责人每月至少组织一次全区域的安全隐患排查，各专业部门落实日巡查制度；
- b) 各专业部门安全防范有制度、有措施、有记录；
- c) 建立各部门安全防范联动制度，各岗位人员发现安全隐患立即报告本部门负责人，负责人第一时间通知客户服务中心，客户服务中心立即通知责任部门整改；
- d) 安全隐患责任部门无法完成整改，视具体情况采取现场围合、设置警示标识等措施；
- e) 结合物业项目实际情况，编制各类突发事件应急预案，定期培训，并每年组织演练不少于 1 次；
- f) 配置消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；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；每年对员工进行 2 次消防安全培训。定期进行防火检查，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施器材符合消防安全要求；
- g) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关、消防救援机构报告；
- h) 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关、消防救援机构工作；
- i) 每年季节变换前，做好有针对性的强风、暴雨、暴雪等恶劣气候的应急物资准备、设施设备排查等预防性工作；
- j) 收到有关部门气象预警通告，及时发布，组织全区域安全隐患排查，并采取必要的防范措施；
- k) 客户服务中心负责安全防范宣传教育计划，并根据住宅物业项目实际情况，采取多渠道、多手段方式落实安全防范宣传教育。

5.4 环境维护（环境卫生和绿化养护）服务

5.4.1 人员及设备要求：根据物业项目实际情况配置环境工作人员。

5.4.2 环境消毒灭害：做好年度计划，消杀工作前应提前告知，并进行各项记录，灭鼠筒应有明显提示标志；物业管理现场无蚊虫滋生地，无明显的鼠洞、鼠迹。

5.4.3 楼内公共区域保洁应符合以下要求：

- a) 地面：定期清扫地面，保持干净，无纸屑烟头等，无积尘、无积水、无污迹、无杂物乱堆放，保洁设施无破损；
- b) 楼梯扶手、栏杆、窗台：定期打扫，保持干净，无“牛皮癣”、无积尘、无积水、无污迹、无杂物、无蜘蛛网；

- c) 消防栓、指示牌等公共设施：定期清理，保持干净，无“牛皮癣”、无积尘、无污迹、无蜘蛛网、无破损；
- d) 天花板、公共灯具：定期除尘，保持干净，无积尘、无污迹、无蜘蛛网、无破损；
- e) 门、窗等玻璃：保持洁净、光亮，无“牛皮癣”、无积尘、无积水、无污迹、无蜘蛛网、无破损；
- f) 天台、屋顶：保持清洁，地漏完整，设施完善，天台板面无长杂草、无垃圾、无积水、无杂物或占用；
- g) 垃圾收集：无异味，无蚊虫、蟑螂、老鼠；垃圾不落地，收集及时，垃圾桶干净、无破损、无溢漏；
- h) 电梯轿厢：轿厢顶部及灯具无积尘，照明良好；
- i) 轿厢地面及门壁、按钮等：无积尘、无杂物、无污迹、无蜘蛛网；不锈钢件无污渍，保持光泽。

5.4.4 楼外公共区域保洁应符合以下要求：

- a) 道路地面、绿地、明沟：路面保持干净，无积尘、无丢弃杂物、无积水、无污迹等；绿化带无明显杂物和残枝落叶堆积物；地沟保持洁净，无积水、无杂物；及时清理雨、污水井和化粪池，无堵塞、外溢现象；
- b) 公共灯具、宣传栏、小品等：定期打扫，保持干净，无“牛皮癣”、无积尘、无积水、无污迹、无杂物、无蜘蛛网，设施无破损；
- c) 垃圾厢（房）：无异味，地面无积水；
- d) 水景：保持水面整洁，无漂浮物、无异味、无污染物；
- e) 果皮箱、垃圾桶：无异味，摆放整齐，整洁有序，无垃圾溢满，无散落垃圾、无污水外渗。

5.4.5 垃圾分类应符合以下要求：

- a) 物业区域内应按要求配置生活垃圾分类设施，每个小区至少有 1 个“十有”（即有地面硬化、有遮雨功能、有规范容器、有宣传指引、有照明设备、有洗手设施、有排水功能、有监控功能、有消杀设备、有提醒提示）分类屋（亭）；
- b) 已分类投放好的垃圾分类交付收运单位的垃圾分类运输车进行收集运输。

5.4.6 绿化服务应符合以下要求：

- a) 草坪：草坪生长良好，整体平整，无明显杂草、无垃圾杂物，发现病虫害及时灭杀。
- b) 树木：树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害、无斑秃、无折损现象，发现病虫害及时灭杀。
- c) 花坛花景：花木长势良好，修剪整齐美观，适时做好病虫害防治，无死株。

5.5 共用部位及共用设施设备维护服务

5.5.1 共用部位维护

共用部位维护应符合以下要求：

- a) 门窗：定期巡查楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
- b) 楼内墙面、顶面、地面：定期巡查墙面、顶面粉刷层及地面的地坪、地砖，损坏及时修补。
- c) 管道、排水沟、化粪池：定期对公共屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏浚和清掏化粪池，保持畅通。
- d) 围墙、外墙：定期巡查围墙，发现损坏组织修复；铁栅栏围墙表面无严重锈蚀，保持围墙基本完好。
- e) 道路、场地等：定期巡查小区区间路面、侧石、窨井等，路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、窨井不漫溢、窨井盖无缺损。

- f) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品：定期巡查，发现安全隐患或破损及时处理。
- g) 室外健身设施、儿童乐园等：定期巡查，发现安全隐患或破损及时处理。室外健身设施的安全维护及安全标志和标签应符合 GB 19272 和 GB/T 34289 的规定。儿童乐园安全管理应符合 GB/T 34272 的要求。
- h) 安全标志：定期巡查，发现损坏，应进行修复，保证其安全使用（如需更换的除外）。

5.5.2 共用设施设备维护

5.5.2.1 供水系统应符合：

- a) 定期对供水设备检查，定期对水泵润滑点加油，定期对泵房管道等进行除锈、油漆，定期保养水泵，保证二次供水正常，泵房保持整洁；
- b) 定期清洗消毒水箱、蓄水池，二次供水水质及卫生要求应符合 GB 5749 和 GB 17051 的规定；
- c) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装防护网并持续保持完好。

5.5.2.2 排水系统应符合：

- a) 定期检查排水（污）泵，确保控制柜电气性能完好，设备运行正常；
- b) 定期对集水坑及集排水沟进行清理。

5.5.2.3 公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等应定期检查，保持完好，并适时开关。

5.5.2.4 公共电气柜应定期对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养，保持正常运行。

5.5.2.5 消防设施应符合：

- a) 配备微型消防站等必要的消防器材；
- b) 设置消防安全宣传专栏；
- c) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施器材符合消防安全要求；消防设施的通用规范和维护管理应符合 GB 55036 和 GB 25201 的要求；
- d) 灭火器：定期巡查灭火器数量、位置情况、灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

5.5.2.6 避雷设施应定期检查、保养，保持正常使用。

5.5.2.7 电子防盗门应定期检查、保养，保持正常使用。

5.5.2.8 弱电系统（楼宇对讲系统、周界报警、监视系统、电子巡更）应符合：

- a) 定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常；
- b) 门禁对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常；
- c) 监控能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常，监控影像资料至少留存 30 日；
- d) 道闸系统车牌识别功能正常，闸杆完好，抓拍及防砸车功能正常；
- e) 周界报警保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号；
- f) 背景音乐播放、功放功能正常，前端喇叭（音箱）播放声音清晰无杂音，消防强切及广播功能正常。

5.5.2.9 住宅小区电梯应符合：

- a) 保证电梯正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；
- b) 委托电梯维护保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》；
- c) 电梯发生一般故障的，及时通知专业维保人员到达现场修理；
- d) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督管理，定期巡查电梯；

- e) 发生电梯困人或其它重大事件时，物业专职安全管理人员应及时到现场应急处理，及时通知专业维保人员在半小时内到现场进行救助。

5.5.2.10 水景（动力）应符合：

- a) 定期巡查检查喷水池、水泵等附属设施，发现设施损坏及时组织修复；
b) 重大节日水景动力设施开启前，应对景观设施进行安全、功能性检查，保证运行正常。

5.5.2.11 柴油发电机应符合：

- a) 定期试运行；
b) 储油箱应储备充足油料；
c) 机房内消防安全措施完备。

5.5.2.12 配备基本的维修及检测工具。

6 服务等级要求

6.1 一级服务

一级服务应符合基本要求和表 1 的规定。

表 1 一级住宅物业管理服务要求

序号	项目	服务内容及要求
客户服务		
1	机构设置	设置专门的业主或物业使用人的接待场所，配置简单办公设备。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，培训上岗； 2) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证； 3) 配备物业项目负责人。
3	服务时间	接待服务点 8：00~12：00、夏时制 15：00~18:00（冬时制 14：30~17：30）有人值班，公布 24 小时热线电话，并有人接听。
4	日常管理与服务	1) 建立设备管理档案、业主资料档案等； 2) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金； 3) 制定装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务； 4) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌； 5) 一般维修 3 天内完成，急修 3 小时内处理； 6) 7 天内完成投诉处理； 7) 每年开展 1 次以上节假日专题布置； 8) 每年开展 1 次以上社区活动。

表 1（续）

序号	项目	服务内容及要求	
公共秩序维护			
1	人员要求	1) 有专职的秩序维护人员; 2) 能正确使用消防器材。	
2	门岗	1) 主出入口 24 小时值班看守, 门卫有交接班记录; 2) 对进出车辆进行管理和疏导, 保持出入口畅通。	
3	巡逻岗	发现异常情况或住户求助能在 15 分钟内响应。	
4	技防设施和救助	每年应组织不少于 1 次的防火应急预案演练和 1 次的防台防汛应急演练。	
5	车辆管理	1) 地面或墙面有设置交通标志; 2) 有电动自行车专用停车区域, 配备消防器材并引导有序停放, 每日 1 次开展防火巡查和防火检查; 3) 机动车辆凭证出入。	
环境维护（环境卫生和绿化养护）			
1	环境消毒灭害	每季喷洒药水 1 次, 每半年灭鼠 1 次, 做好消杀计划、通知、记录、照片和相关资料。	
2	楼 内 公 共 区 域 保 洁	地面	每周清扫 2 次, 电梯门厅每周拖洗 2 次。
3		楼梯扶手、 栏杆、窗台	每半月擦抹 1 次。
4		消防栓、指示 牌等公共设施	每季度擦抹 1 次。
5		天花板、公共灯具	每半年除尘 1 次。
6		门、窗等玻璃	每季度擦拭 1 次, 底层门厅玻璃每月擦拭 1 次。
7		天台、屋顶	每二个月清扫 1 次。
8		垃圾收集	若设置垃圾收集点, 每日清理 1 次。
9		电梯轿厢	每日擦拭 1 次。
10		楼 外 公 共 区 域 保 洁	道路地面、 绿地、明沟
11	公共 区 域 保 洁	公共灯具、 宣传栏、小品等	公共灯具每半年清扫 1 次, 宣传栏、信报（包）箱、小品等每半月擦抹 1 次。
12	楼 外 公 共 区 域 保 洁	垃圾厢（房）	每周清扫一次以上。
13		水景	漂浮物每周打捞一次。
14		果皮箱、垃圾桶	每二个月冲洗 1 次。
15	绿 化	基本要求	1) 乔木: 植株生长正常, 植株保存率高于 80%; 2) 灌木: 植株生长正常, 植株保存率高于 80%; 3) 绿篱和色块: 植株生长整齐; 4) 地被和花坛植物: 保证基本存活; 5) 草坪: 保证基本存活。

表 1（续）

序号	项目	服务内容及要求	
16	绿化	绿化养护内容 1) 灌溉：根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象； 2) 施肥：根据植物生长情况施肥，一般乔木每四年施肥 1 次；灌木每年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥 1 次；生长不良的植物适当增加施肥频次； 3) 病虫害防治：植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象； 4) 整形修剪：一般乔木每四年修剪 1 次；灌木每年修剪至少 1 次；绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪 1 次；冷季型草坪全年至少修剪 2 次； 5) 除草：每年全面除草 1 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%； 6) 垃圾处理：绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每半个月处理 1 次。	
17	工作检查	1) 生长季节每月检查 1 次绿化工作； 2) 有绿化工作档案。	
共用部位及共用设施设备维护			
1	共用部位维护	门窗	每月巡查 1 次
2		楼内地面、顶面、地面	每月巡查 1 次
3		管道、排水沟、化粪池	保持管道、排水沟的畅通，每年清掏 1 次化粪池。
4		围墙、外墙	每季度巡查 1 次
5		道路、场地等	每月巡查 1 次
6		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每月巡查 1 次
7		室外健身设施、儿童乐园等	每月巡查 1 次
8		安全标志	每月巡查 1 次
9	共用设施	供水系统	每天对二次供水设备检查 1 次，每年对水泵润滑点加油，每年对泵房管道等进行除锈、油漆，每年保养水泵。
10		排水系统	1) 每月巡查 1 次。 2) 每半年清理 1 次。
11		公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	完好率不低于 80%。
12		公共电气柜	每月巡查 1 次。
13	设备维护	消防系统 a. 火灾自动报警系统： （1）火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次； （2）火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，定期由专业清洗单位清洗 1 次；	

表 1 (续)

序号	项目	服务内容及要求	
13	共用设施设备维护	消防系统	(3) 每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。
			b. 消防广播系统： (1) 每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量； (2) 每年机柜内部除尘 1 次；每 2 年机柜内的设备内部除尘 1 次。
			c. 防排烟系统： (1) 每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速； (2) 每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。
			d. 防火分隔设施： (1) 每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能； (2) 每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次； (3) 每年检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。
			e. 水灭火系统： (1) 每日巡查 1 次消防泵房，消防水泵每月手动启动 1 次、每周自动巡检 1 次，每日巡检 1 次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，每年保养 1 次； (2) 每月巡检 1 次消火栓箱； (3) 每月检查 1 次消防水带和卷盘。
		f. 应急照明、疏散指示系统： 每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。	
		g. 消防电梯： 每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。	
		h. 灭火器： 每月检查 1 次灭火器。	
14	避雷设施	每年巡查 1 次	
15	电子防盗门	每月巡查 1 次	
16	弱电系统	楼宇对讲系统	每月巡查 1 次。
17		周界报警	
18		监视系统	
19		电子巡更	

表 1（续）

序号	项目	服务内容及要求
20	共用设施设备维护 电梯	<p>a. 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内,应向相关行政部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置;电梯每 15 日维保 1 次,每年进行安全检测;</p> <p>b. 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月,应向电梯检验检测机构提出定期检验申请;</p> <p>c. 应与具有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同,约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督,对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督;</p> <p>d. 督促维保单位在日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除;电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每半年进行校验、检修;</p> <p>e. 应按规范配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训,保证其具备必要的安全知识;电梯安全管理员每日 1 次巡查电梯轿厢及机房,每月 1 次巡查电梯底坑;</p> <p>f. 应制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时,应立即启动事故应急预案,组织救援,并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 20 分钟内到达现场,及时通知专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p>
21	水景(动力)	每月巡查 1 次。
22	柴油发电机	<p>1) 每日巡查机房 1 次,每月运行 1 次,每次试运行不少于 5 分钟;</p> <p>2) 储油箱应有保障运行 2 小时以上 8 小时以下的停电备用油;</p> <p>3) 每年保养 1 次。</p>
23	工具	配备齐全的维修及检测工具。

6.2 二级服务

二级服务应符合基本要求和表 2 的规定。

表 2 二级住宅物业管理服务要求

序号	项目	服务内容及要求
客户服务		
1	机构设置	设置专门的业主或物业使用人的接待场所,配置简单办公设备、网络设施。
2	管理人员要求	<p>1) 管理人员服装统一,培训上岗;</p> <p>2) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证;</p> <p>3) 配备物业项目负责人。</p>
3	服务时间	接待服务点 8:00~12:00、14:00~18:00 有人值班,公布 24 小时热线电话,并有人接听电话受理业务。

表 2（续）

序号	项目	服务内容及要求
4	日常管理与服务	1) 建立设备管理档案、业主资料档案等； 2) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金； 3) 制定装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务； 4) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌； 5) 一般维修2天内完成，急修1小时内处理； 6) 5天内完成投诉处理； 7) 每年开展2次以上节假日专题布置； 8) 每年2次以上开展社区活动。
公共秩序维护		
1	人员要求	1) 有专职的秩序维护人员； 2) 能正确使用消防器材。
2	门岗	1) 主出入口24小时值班看守，门卫有交接班记录，记录清楚； 2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通。
3	巡逻岗	发现异常情况或住户求助能在10分钟内响应。
4	技防设施和救助	每年应组织不少于1次的防火应急预案演练和1次的防台防汛应急演练。
5	车辆管理	1) 地面或墙面有设置交通标志； 2) 遵循“因地制宜，安全适用”的原则，配建电动自行车集中停车充电场所，配备消防器材并引导有序停放，每日至少1次开展防火巡查和防火检查； 3) 车辆按规定有序停放，及时对乱停车辆进行引导或协助停放有序； 4) 车库（棚）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内； 5) 收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材，车库场地每日清洁一次，有照明，无积水，无易燃、易爆及危险物品存放； 6) 机动车辆凭证出入。
环境维护（环境卫生和绿化养护）		
1	环境消毒灭害	每两个月喷洒药水1次，每半年灭鼠1次，做好消杀计划、通知、记录、照片和相关资料；

表 2 (续)

序号	项目	服务内容及要求	
2	楼 内 公 共 区 域 保 洁	地面	每日清扫 1 次, 电梯门厅每周拖洗 2 次。
3		楼梯扶手、 栏杆、窗台	每周擦抹 1 次。
4		消防栓、指示牌等 公共设施	每月擦抹 1 次。
5		天花板、 公共灯具	每季度除尘 1 次。
6		门、窗等玻璃	每二个月擦拭 1 次, 底层门厅玻璃每月擦拭 1 次。
7		天台、屋顶	每半月清扫 1 次。
8		垃圾收集	若设置垃圾收集点, 每日清理 1 次, 每月消毒 1 次, 做好消毒记录。
9		电梯轿厢	每日擦拭 1 次, 每季度做 1 次电梯轿厢不锈钢保养。
10		楼 外 公 共 区 域 保 洁	道路地面、 绿地、 明沟
11	公共灯具、 宣传栏、 小品等		公共灯具每季清扫 1 次, 宣传栏、信报(包)箱、小品等每周擦抹 1 次。
12	垃圾厢(房)		每日清扫 1 次以上, 设有灭蝇装置。
13	水景		漂浮物每周打捞 2 次。
14	果皮箱、 垃圾桶		每月冲洗 1 次。
15	绿 化	基本要求	1) 乔木: 植株生长正常, 植株保存率高于 80%; 2) 灌木: 植株生长正常, 主枝完整, 植株保存率高于 80%; 3) 绿篱和色块: 植株生长整齐; 4) 地被和花坛植物: 保证基本存活; 5) 草坪: 保证基本存活。
16		绿化养护内容	1) 灌溉: 根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉, 不出现严重旱涝现象; 2) 施肥: 根据植物生长情况施肥, 一般乔木每四年施肥至少 1 次; 灌木每年施肥 1 次; 地被和草坪植物每年开春后施肥 1 次; 生长不良的植物适当增加施肥频次; 3) 病虫害防治: 植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况进行防治, 不出现严重病虫害现象; 4) 整形修剪: 一般乔木每三年修剪 1 次; 灌木每年修剪至少 1 次; 绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪 1 次; 冷季型草坪生长季节每两个月修剪 1 次, 全年至少修剪 3 次; 5) 除草: 每年全面除草 1 次, 重点绿地增加除草次数, 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%; 6) 垃圾处理: 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每半个月处理 1 次。
17		工作检查	1) 生长季节每月检查 1 次绿化工作; 2) 有绿化工作档案。

表 2 (续)

序号	项目	服务内容及要求
共用部位及共用设施设备维护		
1	门窗	每半个月巡查 1 次。
2	楼内地面、顶面、地面	每半个月巡查 1 次。
3	管道、排水沟、化粪池	保持管道、排水沟的畅通，每半年清掏 1 次化粪池。
4	围墙、外墙	每个月巡查 1 次。
5	道路、场地等	每半个月巡查 1 次。
6	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每半个月巡查 1 次。
7	室外健身设施、儿童乐园等	每半个月巡查 1 次。
8	安全标志	每半个月巡查 1 次。
9	供水系统	每天对二次供水设备检查 1 次，每年对水泵润滑点加油，每年对泵房管道等进行除锈、油漆，每年保养水泵。
10	排水系统	1) 每半个月巡查 1 次； 2) 每半年清理 1 次。
11	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	完好率不低于 85%。
12	公共电气柜	每半个月巡查 1 次。
13	共用设施设备维护 消防系统	<p>a. 火灾自动报警系统：</p> <p>(1) 火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次；</p> <p>(2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每隔 2 年由专业清洗单位清洗 1 次；</p> <p>(3) 每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。</p> <p>b. 消防广播系统：</p> <p>(1) 每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；</p> <p>(2) 每年机柜内部除尘 1 次；每 2 年机柜内的设备内部除尘 1 次。</p> <p>c. 防排烟系统：</p> <p>(1) 每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；</p> <p>(2) 每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。</p> <p>d. 防火分隔设施：</p> <p>(1) 每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；</p> <p>(2) 每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；</p> <p>(3) 每年检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。</p> <p>e. 水灭火系统：</p> <p>(1) 每日巡查 1 次消防泵房，消防水泵每月手动启动 1 次、每周自动巡检 1 次，每日巡检 1 次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，每年保养 1 次；</p>

表 2（续）

序号	项目	服务内容及要求	
13	消防系统	(2) 每月巡检1次消防栓箱； (3) 每月1次检查消防水带和卷盘。 f. 应急照明、疏散指示系统： 每月测试切断正常供电1次，测量1次照度和供电时间。 g. 消防电梯： 每月检查测试1次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。 h. 灭火器： 每月检查1次灭火器。	
14	避雷设施	每半年巡查 1 次。	
15	电子防盗门	每半个月巡查 1 次。	
16	弱电系统	楼宇对讲系统	每半个月巡查 1 次。
17		周界报警	
18		监视系统	
19		电子巡更	
20	电梯	a. 电梯在投入使用前或者投入使用后30日内，应向相关行政部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置；电梯每15日维保1次，每年进行安全检测； b. 在电梯安全检验合格有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请； c. 应与具有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督； d. 督促维保单位在日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每半年进行校验、检修； e. 应按规范配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识；电梯安全管理员每日1次巡查电梯轿厢及机房，每半个月1次巡查电梯底坑； f. 应制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在20分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。	
21	水景（动力）	每半个月巡查 1 次。	
22	柴油发电机	1) 每日巡查机房 1 次，每月运行 1 次，每次试运行不少于 5 分钟； 2) 储油箱应有保障运行 2 小时以上 8 小时以下的停电备用油； 3) 每年保养 1 次。	
23	工具	配备齐全的维修及检测工具。	

6.3 三级服务

三级服务应符合基本要求和表 3 的规定。

表 3 三级住宅物业管理服务要求

序号	项目	服务内容及要求
客户服务		
1	机构设置	设置专门的业主或物业使用人的接待场所，配置简单办公设备、网络设施，公布服务电话。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，佩戴工牌，培训上岗； 2) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证； 3) 项目经理：具有 2 年以上的工作经验。
3	服务时间	接待服务点 8: 00~12: 00、14: 00~18:00 有人值班，公布 24 小时热线电话，并有人接听电话受理业务。
4	日常管理与服务	1) 建立设备管理档案、业主资料档案等； 2) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金； 3) 装修管理： a 制定装修管理制度； b 业主装饰装修期间经常巡查现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示； c 装饰装修结束后进行查验，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理； d 委托清运装修垃圾的，应堆放在指定的临时装修垃圾堆放点，采取围挡、遮盖措施，及时清运； 4) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌； 5) 一般维修 2 天内完成，急修 0.5 小时内处理； 6) 3 天内完成投诉处理； 7) 每年开展 2 次以上节假日专题布置； 8) 每年开展 2 次以上社区活动； 9) 制定工作计划，建立内部管理和考核制度； 10) 每年应制订物业小区满意度测评计划，组织进行满意度调查，对不满意项落实整改措施；业主满意率达 70% 以上； 11) 提供 2 种以上特约服务和便民服务； 12) 按主管部门要求，及时填报各种物业管理信息系统。
公共秩序维护		
1	人员要求	1) 专职秩序维护服务人员中 55 周岁以下的人员至少占秩序维护人员总数的 50%，身体健康，工作认真负责； 2) 有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备； 3) 配备对讲装置或必要的安全护卫器械； 4) 有考核指标和量化考核结果。

表 3 (续)

序号	项目	服务内容及要求	
2	门岗	1) 主出入口24小时值班看守, 有详细交接班记录和车辆的进出登记记录; 2) 外来人员进入小区, 通过对讲系统联系住户, 决定是否放行; 3) 保持出入口环境整洁有序; 4) 大型物件搬出小区有登记记录。	
3	巡逻岗	1) 白天每2小时巡逻1次, 夜间每1小时巡逻1次, 有巡逻记录; 2) 发现异常情况或住户求助能在8分钟内响应; 3) 接到火警、警情后5分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告物业管理服务中心、消防救援部门和公安部门。	
4	技防设施和救助	1) 设有监控中心, 运行正常, 录像功能正常, 录像存储时间30天以上, 并有专人驻守, 注视各设备所传达的信息; 2) 编制合乎小区实际的应急预案, 应包含但不限于火警、水警、警情、电梯困人等, 并在监控中心控制室内悬挂; 3) 每年应组织不少于2次的防火应急预案演练和1次的防台防汛应急演练。	
5	车辆管理	1) 地面或墙面有设置交通标志; 2) 遵循“因地制宜, 安全适用”的原则, 配建电动自行车集中停车充电场所, 配备消防器材并引导有序停放, 每日2次开展防火巡查和防火检查; 3) 车辆按规定有序停放, 及时对乱停车辆进行引导或协助停放有序; 4) 车库(棚)地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌, 车辆基本停放在规定的范围内; (5) 收费管理的车库应24小时有专人管理, 车辆停放有序, 车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标, 备有必需的消防器材, 车库场地每日清洁一次, 有照明, 无积水, 无易燃、易爆及危险物品存放。	
环境维护(环境卫生和绿化养护)			
1	人员及设备要求	1) 配置保洁领班1人; 2) 至少每15000m ² 配置保洁人员1人; 3) 服装统一, 佩戴工牌, 培训上岗, 保洁人员年龄在60周岁以下; 4) 应配置扫地车、洗地机等智能保洁设备至少配置2种及以上, 每种类不少于1台。	
2	环境消毒灭害	每两个月喷洒药水1次, 每季度灭鼠1次, 做好消杀计划、通知、记录、照片和相关资料。	
3	楼 内 域 公 保 洁 区	地面	每日清扫1次, 电梯门厅每日清扫2次, 地面每日拖洗1次。
4		楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹2次。
5		消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹1次。
6		天花板、公共灯具	每月除尘1次。

表 3 (续)

序号	项目	服务内容及要求	
7	楼内公共区域保洁	门、窗等玻璃	每月擦拭一次，门厅玻璃每周擦拭 1 次。
8		天台、屋顶	每周清扫 1 次。
9		垃圾收集	若设置垃圾收集点，每日清理 2 次，每周消毒 1 次，做好消毒记录。
10		电梯轿厢	每日擦拭 1 次，循环检查 1 次，每季度做 1 次电梯轿厢不锈钢保养。
11	楼外公共区域保洁	道路地面、绿地、明沟	道路每日清扫 2 次，绿地每日 1 次，明沟每周清扫 2 次。
12		公共灯具、宣传栏、小品等	公共灯具每个月清扫 1 次，宣传栏、信报（包）箱、小品等每周擦拭 1 次。
13		垃圾厢（房）	生活垃圾封闭存放，垃圾房每日冲洗 1 次，每月消毒 1 次，做好消毒记录。
14		水景	漂浮物每日打捞 1 次，并定期净化处理，做好记录。
15		果皮箱、垃圾桶	每日清理 1 次，每月冲洗 1 次，每月全面消毒 1 次，做好消毒记录。
16	绿化	基本要求	1) 乔木：植株生长正常，主枝基本完整，年成活率高于 85%； 2) 灌木：植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%； 3) 绿篱和色块：植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%； 4) 地被和花坛植物：花坛植物死亡率低于 15%； 5) 草坪：保证基本存活。
17		绿化养护内容	1) 灌溉：根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水 1 次； 2) 施肥：根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3 年至 4 年施肥 1 次；灌木每 1 年至 2 年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥 1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次； 3) 病虫害防治：植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象； 4) 整形修剪：一般乔木每 3 年修剪 1 次；灌木每 2 年修剪 1 次；绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪 1 次；冷季型草坪生长季节每月修剪 1 次，全年至少修剪 5 次； 5) 除草：每年全面除草 1 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%； 6) 垃圾处理：绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 1 次。
18		工作检查	生长季节每月检查 1 次植物生长情况。

表 3（续）

序号	项目	服务内容及要求
共用部位及共用设施设备维护		
1	门窗	每周巡查2次。
2	楼内地面、顶面、地面	每周巡查2次。
3	管道、排水沟、化粪池	保持管道、排水沟的畅通，每半年清掏1次化粪池。
4	围墙、外墙	每周巡查1次。
5	道路、场地等	每周巡查2次。
6	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每周巡查2次。
7	室外健身设施、儿童乐园等	每周巡查2次。
8	安全标志	每周巡查2次。
9	供水系统	1) 每天对二次供水设备检查1次，每半年对水泵润滑点加油，每半年对泵房管道等进行除锈、油漆，每半年保养水泵； 2) 停水、停电通知采用信息化方式提前通知业主。
10	排水系统	1) 每周巡查2次； 2) 每季度清理2次。
11	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	每天检查1次，完好率不低于95%，并按规定时间开关。
12	公共电气柜	每周巡查2次
13	消防系统	<p>委托专业维护保养单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等维保事项。</p> <p>a. 火灾自动报警系统：</p> <p>（1）火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查2次设备运行情况，保证24小时连续正常运行；每半个月检查测试1次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每半年机柜内部除尘1次；</p> <p>（2）火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每半个月抽查测试1次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行2年后，每隔1年由专业清洗单位清洗1次；</p> <p>（3）每半个月检测切换1次主、备电源；每月备用电源、蓄电池充放电试验1次</p> <p>b. 消防广播系统：</p> <p>（1）每半个月检查测试1次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；</p> <p>（2）每半年机柜内部除尘1次；每2年机柜内的设备内部除尘1次。</p> <p>c. 防排烟系统：</p> <p>（1）每半个月检查测试1次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；</p> <p>（2）每半年养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。</p> <p>d. 防火分隔设施：</p> <p>（1）每半个月抽查测试1次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；</p> <p>（2）每半年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充1次润滑油，电控箱内部除尘1次；</p>

表 3（续）

序号	项目	服务内容及要求	
13	消防系统	<p>(3) 每半年检查维护1次防火门附件，在门的转动部位补充1次润滑油。</p> <p>e. 水灭火系统： (1) 每日巡查 1 次消防泵房，消防水泵每月手动启动 1 次、每周自动巡检 1 次，每日巡检 1 次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，水泵每半年保养 1 次； (2) 每月巡检 1 次消火栓箱； (3) 每月 1 次检查消防水带和卷盘</p> <p>f. 应急照明、疏散指示系统： 每半个月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。</p> <p>g. 消防电梯： 每半个月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。</p> <p>h. 灭火器： 每半个月检查1次灭火器。</p>	
14	避雷设施	每季度巡查 2 次。	
15	电子防盗门	每周巡查 2 次。	
16	共用设施 设备 维护	楼宇对讲系统	1) 每周巡查 2 次； 2) 安装便捷安全的门禁系统。
17		周界报警	
18		监视系统	
19		电子巡更	
20	电梯	<p>a. 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置；督促维保单位每 15 日维保 1 次，每年进行安全检测；</p> <p>b. 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请；</p> <p>c. 应与具有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督；</p> <p>d. 督促维保单位在日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每半年进行校验、检修；</p> <p>e. 应按规定配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识；电梯安全管理员每日 1 次巡查电梯轿厢及机房，每周 1 次巡查电梯底坑；</p> <p>f. 应制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p>	
21	水景（动力）	每周巡查 2 次。	
22	柴油发电机	1) 每日巡查机房 1 次，每月运行 1 次，每次试运行不少于 5 分钟； 2) 储油箱应有保障运行 4 小时以上 8 小时以下的停电备用油； 3) 每半年保养 1 次。	
23	工具	配备齐全且精良的维修及检测工具。	

6.4 四级服务

四级服务应符合基本要求和表 4 的规定。

表 4 四级住宅物业管理服务要求

序号	项目	服务内容及要求
客户服务		
1	机构设置	设置专门的业主或物业使用人的接待场所，场所规范，配置空调、复印机、电脑等齐全的办公设备、且有网络设施，公布接待服务电话。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，佩戴工牌，培训上岗； 2) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证； 3) 项目经理：大专学历，具有 3 年以上工作经验或含 1 年以上经理经验。
3	服务时间	1) 接待服务点 8:00~18:00 有人值班，公布 24 小时热线电话，并有人接听电话受理业务； 2) 管家：分网格管理，有专属的管家号，网格管家手机号、微信号保持不变，业主能实时与管家沟通联系。
4	日常管理与服务	1) 建立设备管理档案、业主资料档案等。 2) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金。 3) 装修管理： a. 制定装修管理制度； b. 装饰装修期间 2 日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示； c. 装饰装修结束后进行查验，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理； d. 委托清运装修垃圾的，应堆放在指定的临时装修垃圾堆放点，采取围挡、遮盖措施，每周清运。 4) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌。 5) 一般维修 1 天内完成，急修 0.5 小时内处理。 6) 1 天内完成投诉处理。 7) 每年开展 3 次以上节假日专题布置。 8) 每年开展 3 次以上社区活动。 9) 制定工作计划，建立内部管理和考核制度。 10) 每年应制订物业小区满意度测评计划，组织进行满意度调查，对不满意项落实整改措施；业主满意率达 80% 以上。 11) 提供 3 种以上特约服务和便民服务。 a 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务； b 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书； c 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志； d 对专项服务进行监督及评价。

表 4（续）

序号	项目	服务内容及要求
4	日常管理与服务	12) 按主管部门要求，及时填报各种物业管理信息系统。 13) 有信息化、数字化小区互联网管理服务系统（平台）。
公共秩序维护		
1	人员要求	1) 专职秩序维护人员，以中青年为主，45周岁以下的人员至少占秩序维护人员总数的 50%，身体健康，工作认真负责并定期接受培训； 2) 能处理和应对小区公共秩序维护服务工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案； 3) 上岗时装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，值班时坐姿挺直，站岗时不倚不靠； 4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械； 5) 有季度考核指标和量化考核结果。
2	门岗	1) 主出入口 24 小时值班看守，各出入口均有详细交接班记录和车辆的登记记录； 2) 封闭式管理，对外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行； 3) 保持出入口环境整洁有序； 4) 大型物件搬出小区有登记记录。
3	巡逻岗	1) 秩序维护人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每 1 小时巡查 1 次，有巡更记录； 2) 发现异常情况或住户求助能在 5 分钟内赶到现场，采取相应措施； 3) 接到火警、警情后 5 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告物业管理服务中心、消防救援部门和公安部门。
4	技防设施和救助	1) 设有监控中心，运行正常，录像功能正常，录像存储时间 30 天以上，并有人驻守，注视各设备所传达的信息； 2) 编制合乎小区实际的应急预案、应包含但不限于火警、警情、电梯困人等，并在监控中心控制室内悬挂； 3) 每年应组织不少于 2 次的防火应急预案演练和 1 次的防台防汛应急演练。
5	车辆管理	1) 车辆按规定有序停放，有专职人员 24 小时巡视和协助停车； 2) 遵循“因地制宜，安全适用”的原则，配建电动自行车集中停车充电场所，配备消防器材并引导有序停放，每日 3 次开展防火巡查和防火检查； 3) 车库（棚）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内； 4) 收费管理的车库应 24 小时有专人管理；使用车辆识别系统，道闸设备具有防砸车、防尾随红外对射装置，动作灵敏可靠；道闸杆上应装有防撞胶垫（压力电波防砸系统）；车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，车库场地每日清洁 2 次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。

表 4（续）

序号	项目		服务内容及要求	
环境维护（环境卫生和绿化养护）				
1	人员及设备要求		1) 配置保洁主管 1 人； 2) 至少每 10000 m ² 配置保洁人员 1 人； 3) 设置专职生活垃圾分类引导员，至少每 800 户配置 1 人； 4) 服装统一，佩戴工牌，培训上岗，保洁人员年龄在 55 周岁以下； 5) 应配置扫地车、洗地机等智能保洁设备，至少配置 2 种及以上。	
2	环境消毒灭害		每月喷洒药水 1 次，每季度灭鼠 1 次，每年做一次蟑螂烟熏消杀，做好消杀计划、通知、记录和相关资料。	
3	楼 内 公 共 区 域 保 洁	地面	每日清扫 1 次，循环检查 1 次，电梯门厅每日清扫 2 次，地面每日拖洗 1 次，大堂、门厅花岗石每 2 个月保养 1 次。	
4		楼梯扶手、 栏杆、窗台	隔日擦抹 1 次。	
5		消防栓、指示牌等 公共设施	每周擦抹 2 次。	
6		天花板、 公共灯具	每半月除尘 1 次。	
7		门、窗等玻璃	每周擦拭 1 次，门厅玻璃每周擦拭 2 次。	
8		天台、屋顶	每周清扫 2 次。	
9		垃圾收集	若设置垃圾收集点，每日清理 2 次，每周消毒 1 次，做好消毒记录。	
10		电梯轿厢	每日擦拭 2 次，每二个月对电梯轿厢不锈钢保养，第二个月对电梯门壁打蜡 1 次。	
11		楼 外 公 共 区 域 保 洁	道路地面、 绿地、 明沟	道路每日清扫 2 次，生活垃圾滞留时间不超过 2 小时，绿地每日 2 次，明沟每日清扫 1 次。
12			公共灯具、 宣传栏、 小品等	公共灯具每个月清扫 1 次，宣传栏、信报（包）箱、小品等每周擦抹 2 次。
13	垃圾厢（房）		生活垃圾封闭存放，垃圾房每日冲洗 1 次，每半月消毒 1 次，做好消毒记录。	
14	水景		漂浮物每日打捞 1 次，并定期净化处理，做好记录。	
15	果皮箱、 垃圾桶		每日清理 2 次，每半月冲洗 1 次，每半月全面消毒 1 次，做好消毒记录。	
16	绿 化	基本要求	1) 乔木：植株生长正常，主枝基本完整，植株保存率高于 95%，年成活率高于 95%，生长季节叶片保存率高于 85%； 2) 灌木：植株生长健壮，枝叶丰满，植株保存率在 95% 以上，年成活率高于 95%； 3) 绿篱和色块：植株保存率高于 95%，年成活率高于 95%，造型整齐美观，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽； 4) 地被和花坛植物：地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 5% 后能及时补栽或更换； 5) 草坪：草坪基本整齐，覆盖率高于 95%。	

表 4（续）

序号	项目		服务内容及要求
17	绿化	绿化养护内容	<p>1) 灌溉：有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、四五月份、秋季、入冬前浇水 1 次，冷季型草坪根据长势和土壤情况适当增加浇灌次数；</p> <p>2) 施肥：根据植物生长情况施肥，乔木每两年施肥至少 1 次；灌木每年施肥至少 2 次；地被和草坪植物每年施肥至少 2 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖；</p> <p>3) 病虫害防治：建立小区绿化清册，根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象；</p> <p>4) 整形修剪：乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年修剪至少 3 次；绿篱和色块每年五一前、国庆节前、冬季修剪 1 次；冷季型草坪应根据长势生长季节每月修剪至少 1 次，全年至少修剪 12 次；</p> <p>5) 除草：每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%，季节性杂草能得到有效控制；</p> <p>6) 垃圾处理：绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 3 次。</p>
18		工作检查	<p>1) 根据实际情况编制年度养护工作计划和每周绿化养护计划；</p> <p>2) 生长季节每月至少检查 3 次绿化工作；</p> <p>3) 绿化工作档案齐全、准确。</p>
共用部位及共用设施设备维护			
1	共用部位维护	门窗	每周巡查 3 次。
2		楼内地面、顶面、地面	每周巡查 3 次。
3		管道、排水沟、化粪池	每年预防性疏浚 1 次管道、排水沟，保持畅通，每季度清掏 1 次化粪池。
4		围墙、外墙	每周巡查 2 次。
5		道路、场地等	每周巡查 3 次。
6		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每周巡查 3 次。
7		室外健身设施、儿童乐园等	每周巡查 3 次。
8		安全标志	每周巡查 3 次。

表 4（续）

序号	项目	服务内容及要求
9	供水系统	1) 每天对二次供水设备检查 1 次，每季度对水泵润滑点加油，每季度对泵房管道等进行除锈、油漆，每季度保养水泵； 2) 停水、停电通知采用信息化方式提前通知业主。
10	排水系统	1) 每周巡查 3 次。 2) 每月清理 1 次。
11	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	每天检查 1 次，完好率不低于 97%，并按规定时间开关。
12	公共电气柜	每周巡查 3 次。
13	共用设施设备维护 消防系统	<p>委托专业维护保养单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等维保事项。</p> <p>a. 火灾自动报警系统：</p> <p>(1) 火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 2 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每半个月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每半年机柜内部除尘 1 次；</p> <p>(2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每半个月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每隔 1 年由专业清洗单位清洗 1 次；</p> <p>(3) 每半个月检测切换 1 次主、备电源；每月备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。</p> <p>b. 消防广播系统：</p> <p>(1) 每半个月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；</p> <p>(2) 每半年机柜内部除尘 1 次；每 2 年机柜内的设备内部除尘 1 次。</p> <p>c. 防排烟系统：</p> <p>(1) 每半个月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；</p> <p>(2) 每半年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。</p> <p>d. 防火分隔设施：</p> <p>(1) 每半个月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；</p> <p>(2) 每半年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；</p> <p>(3) 每半年检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。</p> <p>e. 水灭火系统：</p> <p>(1) 每日巡查 1 次消防泵房，消防水泵每半个月手动启动 1 次、每周自动巡检 1 次，每日巡检 1 次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，水泵每季度保养 1 次；</p> <p>(2) 每半个月巡检 1 次消火栓箱；</p> <p>(3) 每半个月 1 次检查消防水带和卷盘。</p> <p>f. 应急照明、疏散指示系统：</p> <p>每半个月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。</p>

表 4（续）

序号	项目	服务内容及要求	
13	消防系统	g. 消防电梯： 每半个月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。 h 灭火器： 每半个月检查 1 次灭火器。	
14	避雷设施	每月巡查 1 次。	
15	电子防盗门	每周巡查 3 次。	
16	弱电系统	楼宇对讲系统	1) 每周巡查 3 次； 2) 安装便捷安全的门禁系统。
17		周界报警	
18		监视系统	
19		电子巡更	
20	共用设施设备维护	电梯	a. 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政部门办理使用登记。登记标志 应置于或附着于电梯的显著位置；电梯每 15 日维保 1 次，每年进行安全检测。 b. 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请； c. 应与具有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督； d. 督促维保单位在日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每半年进行校验、检修。 e. 应按规范配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识；电梯安全管理员每日 1 次巡查电梯轿厢及机房，每周 2 次巡查电梯底坑。 f. 应制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。
21	水景（动力）	每周巡查 3 次。	
22	柴油发电机	1) 每日巡查机房 1 次，每月运行 2 次，每次试运行不少于 5 分钟； 2) 储油箱应有保障运行 4 小时以上 8 小时以下的停电备用油； 3) 每半年保养 1 次。	
23	工具	配备齐全且精良的维修及检测工具。	

6.5 五级服务

五级服务应符合基本要求和表 5 的规定。

表 5 五级住宅物业管理服务要求

序号	项目	服务内容及要求
客户服务		
1	机构设置	1) 设置专门的业主或物业使用人的接待场所, 场所规范, 配置空调、复印机、电脑等齐全的办公设备、且有网络设施, 公布接待服务电话; 2) 等待区域有提供客户休息的椅子(沙发等), 有饮水机, 并放置报刊杂志; 3) 配置党建活动场所, 成立小区党组织。
2	管理人员要求	1) 管理人员按照相关规定取得职业资格证书, 服装统一, 佩戴工作铭牌, 培训上岗; 2) 配备物业服务项目经理, 房屋建筑安全管理员; 3) 项目经理: 大学本科或以上学历, 初级以上职称(含初级), 具有 5 年以上物业服务企业同等岗位工作经历, 为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员; 4) 按需求配备以英语为主要语种, 具有会话能力的管理人员。
3	服务时间	1) 接待服务点 8: 00~20: 00 有人值班, 公布 24 小时热线电话, 并有人接听; 2) 管家: 分网格管理, 有专属的管家号, 网格管家手机号、微信号保持不变, 业主能实时与管家沟通联系; 3) 设有监督投诉热线, 并在小区向全体业主公示, 投诉项须闭环。
4	日常管理与服务	1) 建立设备管理档案、业主资料档案等, 设有独立的物业档案室, 建立档案管理制度, 档案管理规范, 查阅方便, 设有专职或兼职档案管理员; 2) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划, 依法依规筹集或使用专项维修资金; 3) 装修管理: <ul style="list-style-type: none"> a. 制定装修管理制度; b. 装饰装修期间每日巡查现场, 发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的, 应立即劝阻; 拒不改正的, 报告相关行政主管部门及业主、业主委员会, 并在物业管理区域内公示; c. 装饰装修结束后进行检查, 对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理; d. 委托清运装修垃圾的, 应引导业主堆放在指定的临时装修垃圾堆放点, 采取围挡、遮盖措施, 每日清运。 4) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌; 5) 一般维修 1 天内完成, 急修 0.5 小时内处理; 6) 1 天内完成投诉处理; 7) 每年开展 4 次以上节假日专题布置; 8) 每年开展 4 次以上社区活动; 9) 制定工作计划, 建立内部管理和考核制度; 10) 每年应制订物业小区满意度测评计划, 组织进行满意度调查, 对不满意项落实整改措施, 落实满意度调查闭环管理, 业主满意率达 90% 以上;

表 5（续）

序号	项目	服务内容及要求
4	日常管理与服务	11) 提供 5 种以上特约服务和便民服务： <ol style="list-style-type: none"> a. 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务； b. 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书； c. 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志； d. 对专项服务进行监督及评价。 12) 按主管部门要求，及时填报各种物业管理信息系统； 13) 使用计算机软件管理，有信息化、数字化小区互联网管理服务系统（平台）。
公共秩序维护		
1	人员要求	1) 专职秩序维护人员，以中青年为主，45 周岁以下的人员至少占秩序维护人员总数 60%，身体健康，工作认真负责并定期接受培训； 2) 能处理和应对小区公共秩序维护服务工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案程序； 3) 上岗时装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，主出入口每天提供不少于 3 个小时的站岗服务，站岗时不倚不靠； 4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械； 5) 有月度考核指标和量化考核结果。
2	门岗	1) 主出入口 24 小时值班看守，各出入口均有详细交接班记录和车辆的登记记录； 2) 实行智能门禁控制系统，并进行严格管理，防止因管控漏洞导致外来人员随意进出小区； 3) 对外来人员进入小区，先联系住户确认，决定是否放行； 4) 保持出入口环境整洁有序； 5) 大型物件搬出小区有登记记录。
3	巡逻岗	1) 秩序维护人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每 1 小时巡查 1 次，有巡更记录； 2) 发现异常情况或住户紧急求助能在 3 分钟内赶到现场，采取相应措施； 3) 接到火警、警情后 3 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告物业管理服务中心、消防救援部门和公安部门。
4	技防设施和救助	1) 小区设有监控中心，运行正常，且主出入口图像清晰完整，无黑屏现象，录像功能正常，录像存储时间 30 天以上，并有人驻守，注视各设备所传达的信息； 2) 编制合乎小区实际的应急预案，应包含但不限于有火警、水警、警情、电梯困人应急预案，并在监控中心控制室内悬挂； 3) 每年应组织不少于 2 次的防火应急预案演练和 2 次的防台防汛应急演练。

表 5（续）

序号	项目	服务内容及要求	
5	车辆管理	<p>1) 车辆按规定有序停放，有专职人员 24 小时巡视和协助停车；</p> <p>2) 配建独立式电动自行车集中停放充电场所，集中停放充电区域应符合消防、供电、主管部门等安全管理要求，并方便居民使用，配备消防器材并引导有序停放，每日至少 4 次开展防火巡查和防火检查；</p> <p>3) 车库（棚）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内，车辆行驶有规定路线；</p> <p>4) 收费管理的车库应 24 小时有专人管理；使用车辆识别系统，道闸设备具有防砸车、防尾随红外对射装置，动作灵敏可靠；道闸杆上应装有防撞胶垫（压力电波防砸系统）；车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，车库场地每日清洁 3 次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p>	
环境维护（环境卫生和绿化养护）			
1	人员及设备要求	<p>1) 配置保洁主管 1 人，领班 2 人；</p> <p>2) 至少每 8000 m²配置保洁人员 1 人；</p> <p>3) 设置专职生活垃圾分类引导员，至少每 500 户配置 1 人；</p> <p>4) 服装统一，佩戴工牌，培训上岗，保洁人员年龄在 50 周岁以下；</p> <p>5) 应配置扫地车、洗地机等智能保洁设备，至少配置 4 种及以上。</p>	
2	环境消毒灭害	每半月喷洒药水 1 次，每两个月灭鼠 1 次，每年做 2 次蟑螂烟熏消杀，做好消杀计划、通知、记录、照片和相关资料。	
3	楼 内 公 共 区 域 保 洁	地面	每日清扫 2 次，循环检查 2 次，电梯门厅每日清扫 2 次，地面每日拖洗 1 次，发现污迹等随时保洁，大堂、门厅花岗石每月保养 1 次。
4		楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦抹 1 次。
5		消防栓、指示牌等公共设施	每日擦抹 1 次。
6		天花板、公共灯具	每周除尘 1 次。
7		门、窗等玻璃	每日擦拭 1 次，门厅玻璃每天擦拭 1 次。
8		天台、屋顶	每日清扫一次。
9		垃圾收集	<p>1) 垃圾收集点，每日早晚定时清理 2 次，每周消毒 2 次，做好消毒记录。</p> <p>2) 每个“十有”分类屋（亭）配备一位垃圾分类督导员，在垃圾投放高峰期落实“桶边督导”。</p>
10		电梯轿厢	每日擦拭 2 次，循环检查 2 次，操作板每日消毒 1 次，每个月做 1 次电梯轿厢不锈钢保养，每个月对电梯门壁打蜡 1 次。

表 5（续）

序号	项目		服务内容及要求
11	楼 外 公 共 区 域 保 洁	道路地面、 绿地、 明沟	道路每日清扫2次，循环检查1次，地面垃圾滞留时间不超过1小时，绿地每日2次，明沟每日清扫1次。
12		公共灯具、 宣传栏、 小品等	公共灯具每半个月清扫一次，宣传栏、信报（包）箱、小品等每日擦抹1次。
13		垃圾厢（房）	先进的垃圾处理方式，对垃圾厢循环保洁，每周消毒1次，做好消毒记录。
14		水景	漂浮物每日打捞2次，随时保洁，并定期净化处理，做好记录。
15		果皮箱、 垃圾桶	每日清理3次，随时清理擦拭，每周冲洗1次，每周全面消毒1次，做好消毒记录。
16		基本要求	<p>1) 乔木：植株生长健壮，树冠完整，出现死亡或缺株后应及时补栽，生长季节叶片保存率高于95%；</p> <p>2) 灌木：植株生长健壮，枝叶丰满，植株保存率在95%以上，年成活率高于95%；</p> <p>3) 绿篱和色块：植株保存率高于95%，年成活率高于95%，造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽；</p> <p>4) 地被和花坛植物：地被植物覆盖率高于99%，花坛植物死亡率超过1%后能及时补栽或更换；</p> <p>5) 草坪：草坪整齐，覆盖率高于99%。</p>
17	绿 化	绿化养护内容	<p>1) 灌溉：有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；确保在萌芽前、四五月份、秋季、入冬前浇水，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉；</p> <p>2) 施肥：乔木每年施肥至少1次；灌木每年施肥至少3次；地被和草坪植物每年施肥至少4次；花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质；</p> <p>3) 病虫害防治：采取预防为主，综合防治的方针；建立小区绿化清册，植物生长季每周检查1次病虫害情况，及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害、减少使用化学农药对环境的影响；</p> <p>4) 整形修剪：乔木每年夏季、冬季各修剪1次；灌木修剪及时，全年至少修剪4次；绿篱和色块每年至少修剪5次；冷季型草坪生长季节至少每2周修剪1次，全年至少修剪20次；</p> <p>5) 除草：每年全面除草5次，重点绿地增加除草次数，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都面积的30%，不出现20厘米以上的杂草；</p> <p>6) 垃圾处理：绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物应随时清理干净。</p>
18		工作检查	<p>1) 根据实际情况编制年度养护工作计划和每周绿化养护计划；</p> <p>2) 生长季节每月至少检查3次绿化工作；</p> <p>3) 绿化工作档案齐全、准确。</p>

表 5（续）

序号	项目	服务内容及要求
共用部位及共用设施设备维护		
1	门窗	每天巡查2次。
2	楼内地面、顶面、地面	每天巡查2次。
3	管道、排水沟、化粪池	每半年预防性疏浚1次管道、排水沟，保持畅通，每季度清掏2次化粪池。
4	围墙、外墙	每天巡查2次。
5	道路、场地等	每天巡查2次。
6	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每天巡查2次。
7	室外健身设施、儿童乐园等	每天巡查2次。
8	安全标志	每天巡查2次。
9	供水系统	1) 每天对二次供水设备检查2次，每月对水泵润滑点加油，每月对泵房管道等进行除锈、油漆，每月保养水泵； 2) 停水、停电通知采用信息化方式提前通知业主。
10	排水系统	1) 每天巡查2次； 2) 每月清理2次。
11	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	每天检查2次，完好率不低于99%，并按规定时间开关。
12	公共电气柜	每天巡查2次。
13	共用设施设备维护	<p>委托专业维护保养单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等维保事项。</p> <p>a. 火灾自动报警系统：</p> <p>（1）火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查3次设备运行情况，保证24小时连续正常运行；每周检查测试1次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每季度机柜内部除尘1次；</p> <p>（2）火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每周抽查测试1次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行2年后，每年由专业清洗单位清洗1次；</p> <p>（3）每周检测切换1次主、备电源；每半个月备用电源、蓄电池充放电试验1次。</p> <p>b. 消防广播系统：</p> <p>（1）每周检查测试1次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；</p> <p>（2）每季度机柜内部除尘1次；每年机柜内的设备内部除尘1次。</p> <p>c. 防排烟系统：</p> <p>（1）每周检查测试1次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；</p> <p>（2）每季度养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。</p>

表 5（续）

序号	项目	服务内容及要求		
13	消防系统	<p>d. 防火分隔设施：</p> <p>（1）每周抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能</p> <p>（2）每季度在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；</p> <p>（3）每季度检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。</p> <p>e. 水灭火系统：</p> <p>（1）每日巡查 2 次消防泵房，消防水泵每周手动启动 1 次、每 3 日自动巡检 1 次，每日巡检 1 次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，水泵每月保养 1 次；</p> <p>（2）每周巡检 1 次消火栓箱；</p> <p>（3）每周 1 次检查消防水带和卷盘。</p> <p>f. 应急照明、疏散指示系统：</p> <p>每周测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。</p> <p>g. 消防电梯：</p> <p>每周检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。</p> <p>h. 灭火器：</p> <p>每周检查 1 次灭火器。</p>		
14	共用设施	避雷设施	每半个月巡查 1 次。	
15	共用设施	电子防盗门	每天巡查 2 次。	
16	共用设施	弱电系统	楼宇对讲系统	1) 每天巡查 2 次； 2) 安装便捷安全的门禁系统。
17			周界报警	
18			监视系统	
19			电子巡更	
20	共用设施	电梯	<p>a. 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置；电梯每 15 日维保 1 次，每年进行安全检测。</p> <p>b. 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请；</p> <p>c. 应与具有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督；</p> <p>d. 督促维保单位在日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每半年进行校验、检修。</p> <p>e. 应按规范配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识；电梯安全管理员每日 2 次巡查电梯轿厢及机房，每周 3 次巡查电梯底坑。</p> <p>f. 应制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 10 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p>	

表 5（续）

序号	项目		服务内容及要求
21	共用设施 设备 维护	水景（动力）	每天巡查2次。
22		柴油发电机	1) 每日巡查机房2次，每月运行2次，每次试运行不少于5分钟； 2) 储油箱应有保障运行4小时以上8小时以下的停电备用油； 3) 每季度保养1次。
23		工具	配备齐全且精良、高精尖的维修及检测工具（例如无人机、机器人等），采用手机 APP 或设备传感器等信息化、智能化的设备及管理系统。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国民法典》
 - [2] 《中华人民共和国特种设备安全法》
 - [3] 《中华人民共和国标准化法》
 - [4] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
 - [5] 《物业管理条例》
 - [6] 《保安服务管理条例》
 - [7] 《城市市容和环境卫生管理条例》
 - [8] 《住宅室内装饰装修管理办法》
 - [9] 《福建省物业管理条例》
 - [10] 《福建省消防条例》
 - [11] 《福建省电梯安全管理条例》
 - [12] 《福建省住宅小区物业服务事项公开公示管理实施细则（试行）》
 - [13] 《福建省电动自行车停放充电场所消防安全导则（试行）》
 - [14] GB 2893（所有部分） 图形符号 安全色和安全标志
 - [15] GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
 - [16] GB 50763 无障碍设计规范
-