

区住建字〔2020〕61号

**区住房城乡建设局 区发展改革委关于印发
宿州市埇桥区普通住宅小区物业服务
等级标准评定考核方案的通知**

各街道办事处，各物业服务企业：

经区政府负责同志同意，现将《宿州市埇桥区普通住宅小区物业服务等级标准评定考核方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

宿州市埇桥区住房和城乡建设局

宿州市埇桥区发展和改革委员会

2020年7月22日

宿州市埇桥区普通住宅小区物业服务等级标准 评定考核方案

为规范物业服务收费行为、保障业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《安徽省物业管理条例》、《宿州市住宅小区管理办法》、《宿州市物业服务收费管理实施细则》，现将物业服务等级标准评定考核细化如下。

一、物业服务企业各等级标准考核实行百分制，承诺相应等级的物业服务企业，根据区住建局、区发改委委托第三方评估考核的结果，按照政府指导价收取服务费。考核分数90分以上(含90分)者，执行相应等级；满60分不满90分直接降一级等级；考核分数不满60分者，纳入失信名单，3年内不得在埇桥区辖区内从事此项工作。

二、随机抽取小区业主(10-30户，视小区居住户数而定)，对物业服务企业服务质量进行评议，根据业主评议结果，增加或扣减考核分数。满意率超过三分之二(含三分之二)加5分、满意率在三分之一(含三分之一)至三分之二(不含三分之二)之间不增减分数、满意率低于三分之一减5分。

三、依据委托第三方评估考核的结果，需要提高或降低服务

等级、收费标准的，物业服务企业应立即执行调整后的物业服务等级、服务收费标准。

四、物业服务企业如对评定考核结果有异议，可以向区住建局或区发改委提出申诉，经两部门联合评议后，做出决定。

五、在全国文明城市创建日常考核中，综合排名同行业后三名的物业服务企业，区住建局和区发改委在组织第三方对其进行物业服务等级评定考核时，直接在总分中扣减5分、4分、3分；在省、市级有关考核评价中，物业服务企业表现突出或者造成负面影响的，相应增加或扣减3分。

附件：物业服务等级标准各项考核指标分值表(A、B、C、D)

附件

宿州市埇桥区普通住宅小区物业服务等级标准 各项考核指标分值表

A 级

序号	内容	服务要求
一	基本规定	<p>1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）保修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。（1分）</p> <p>2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少1名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。（2分）</p> <p>3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理专业人员应取得职业资格证书或专业技术职称。（2分）</p> <p>4. 物业服务人员配置标准</p> <p>(1) 房屋建筑面积≤ 10万m^2</p> <p>客服人员：2人；保洁人员：1人/0.8万m^2—1万m^2；秩序维护员：3—4人/门岗数，+1人/0.8万m^2—1万m^2；绿化人员：1人；维修人员：1人/2万m^2—2.5万m^2，至少配置2人。（1分）</p> <p>(2) 房屋建筑面积> 10万m^2以上</p> <p>客服人员：1人/400户—500户；保洁人员：1人/0.8万m^2—1万m^2；秩序维护员：3—4人/门岗数，+1人/1万m^2—1.2万m^2；绿化人员：1人/1万m^2—1.5万m^2（绿化面积）；维修人员：1人/2万m^2—2.5万m^2。（1分）</p> <p>5. 有完善的物业管理方案，建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法，岗位职责、操作流程在服务场所明示。（3分，发现一处不规范扣一分，最多扣3分）</p> <p>6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。（1分）</p> <p>7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件（如：火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等）制定应急预案，组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于1次应急预案演练。（1分）</p> <p>8. 建立物业管理档案（包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等），设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。（1分）</p> <p>9. 制定标识管理制度，对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。标志、标识、宣传牌完好率90%以上。（1分）</p>
	承接	<p>1. 物业服务企业在承接物业项目时，应按照法律法规及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业公共部位及共用</p>

二	查验 6分	<p>设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。（3分）</p> <p>2. 物业服务企业应在物业交接后30日内，将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主。（3分）</p>
三	客户服务 10分	<p>1. 住宅区内设置客服接待场所，工作时间应有专人负责接待，其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于12小时、节假日不低于8小时。接待场所应公示服务电话，悬挂或张贴项目负责人照片，公示物业服务内容、收费标准等有关信息。（2分）</p> <p>2. 在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传。涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告。（2分）</p> <p>3. 建立报修管理制度，进行维修与回访服务应符合下列要求：（2分）</p> <p>（1）紧急维修：20分钟内到达现场，组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成的，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）；</p> <p>（2）一般维修：2日内修复；</p> <p>（3）入户维修：按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施；</p> <p>（4）业主报修的，物业服务回访率达100%，满意率达90%以上。</p> <p>4. 每年应不少于1次向业主委员会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通。对业主（物业使用人）的建议、意见和投诉，应在1个工作日内进行答复。（2分）</p> <p>5. 每年至少向业主（物业使用人）进行1次对物业服务意见征询，统计满意率，汇总分析意见和建议。满意率达到80%以上。（1分）</p> <p>6. 宜根据业主需求提供便民服务。（1分）</p>
四	房屋共用部位管理 12分	<p>1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整。（1分）</p> <p>2. 根据房屋实际使用年限、使用现状，定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查，按照责任范围进行维修养护，做好记录：（1）对外墙面、屋檐等，每月检查不低于1次；（2）对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等，每周巡查不低于1次；（3）对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等，每月检查不低于1次。（2分）</p> <p>3. 根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会（或业主委员会）进行书面报告。（2分）</p> <p>4. 巡查空置房每周不低于1次，并记录。（1分）</p> <p>5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，及时进行劝阻，并报告相关主管部门。（2分）</p> <p>6. 与业主（物业使用人）及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每日2次（装修现场动用明火的每2小时巡查1次），发现违规装修行为，进行制止，并及时报告相关主管部门。（1分）</p> <p>7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。（2分）</p> <p>8. 台风、暴雨等预警信号发布后，应及时进行巡查。（1分）</p>
		<p>1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。（1分）</p> <p>2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账，按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。（1分）</p> <p>3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检</p>

五	共用 设施 设备 管理	<p>查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告。根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。（1分）</p> <p>4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。（1分）</p> <p>5. 设备机房管理应符合下列要求：（2分）</p> <p>（1）在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书；</p> <p>（2）设施设备标识、标牌齐全；</p> <p>（3）机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记；</p> <p>（4）机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施；</p> <p>（5）在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；</p> <p>（6）机房内不准堆积杂物，保持清洁；</p> <p>（7）在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录。</p>
	23分	<p>6. 加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。（1分）</p> <p>7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。（1分）</p> <p>8. 电梯系统管理（3分，每项0.5分）</p> <p>（1）配备电梯安全管理员，持证上岗。按规定对电梯设备运行情况巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。</p> <p>（2）委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保，保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。</p> <p>（3）积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。</p> <p>（4）电梯机房设有明显警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度计，采取降温通风措施。</p> <p>（5）电梯发生故障时，应通知电梯维保单位积极排除故障；发生电梯困人时，积极组织救助，立即通知电梯维保单位排险救援；发生火灾时应及时停止电梯运行。</p> <p>（6）接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。</p> <p>9. 消防系统管理（3分，每项0.6分）</p> <p>（1）配置专业人员对消防安全进行24小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备好应急消防物资。</p> <p>（2）保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范；防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。</p> <p>（3）保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态，定期进行测试，确保联动正常；利用末端试水装置，每月不少于1次对水流指示器进行试验，确保水压正常。</p> <p>（4）按消防管理有关规定，对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施</p>
	共用	

<p>设施</p> <p>设备</p> <p>管理</p>	<p>设备完好，可随时启用。</p> <p>(5) 需要暂时停用消防设施时，采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时时，应向辖区公安机构消防部门报告。</p> <p>10. 给排水系统管理 (2 分，每项 0.5 分)</p> <p>(1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，安装溢流管口防护网，定期检查保养附属配件。</p> <p>(2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。</p> <p>(3) 对污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理；对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换；检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位，保持排水畅通。</p> <p>(4) 检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行疏通，保持排水畅通。</p> <p>检查清理频次不低于下列要求： 每月检查 1 次，窨井每半年清理 1 次，排水沟每月清理 1 次。</p> <p>11. 供电系统管理 (2 分，每项 0.5 分)</p> <p>(1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。配电房有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施设备，无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。</p> <p>(2) 每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。</p> <p>(3) 限电、停电时，应提前通知业主（物业使用人）。</p> <p>(4) 对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养，应不低于下列要求：每天检查 1 次。发现损坏，1 个工作日修复。</p> <p>12. 安全技术防范系统 (2 分)</p> <p>(1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。</p> <p>(2) 定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求： 各分系统功能性检查：每周 2 次；各分项系统电源与接线清洁检查：每月 2 次；电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 2 次；电源线绝缘、接地检查：每年 2 次。</p> <p>(3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常；保持巡更器具工作正常；保持红外探头安装牢固，线路无损，周界报警系统工作正常；保持对讲系统基站线路无损，天线安装牢固，工作正常。</p> <p>13. 防雷设施管理 (1 分)</p> <p>每半年检查 1 次防雷设施的完好状况；在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护；按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。</p> <p>14. 道路设施管理 (1 分)</p> <p>设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子，保持其完好。</p> <p>15. 其他设施管理 (1 分)</p> <p>设置使用须知、劝谕告示、警示牌；对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次；定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查，每月不低于 2 次。</p> <p>1. 制定公共秩序维护制度，各项记录完整，按规定留存监控录入资料</p>
-------------------------------	---

<p>六</p> <p>公共秩序管理</p> <p>9分</p>	<p>备查。(1分)</p> <p>2. 根据物业管理区域特点, 设定合理巡逻路线, 发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻, 每天巡逻不低于10次。(1分)</p> <p>3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人24小时值守, 主出入口立岗时间不少于6小时。(1分)</p> <p>4. 建立消防组织, 制定消防管理、防火检查、隐患整改制度, 落实消防安全责任制, 指定消防安全负责人, 逐级逐岗明确消防安全职责。(1分)</p> <p>5. 保持消防通道畅通, 禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。(1分)</p> <p>6. 每月组织1次消防安全检查, 做好记录。组织成立志愿消防队, 每年组织开展不少于1次消防演练, 定期开展消防安全宣传教育。(1分)</p> <p>7. 物业管理区域内的机动车停车位, 应保证本物业管理区域内业主(物业使用人)正常使用, 停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行, 对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理。(1分)</p> <p>8. 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, 规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。(1分)</p> <p>9. 物业管理区域内非机动车定点停放。(1分)</p>
<p>七</p> <p>环境卫生管理</p> <p>13分</p>	<p>1. 制定环境卫生管理制度, 实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查, 每日抽查不少于1次, 一个月内检查到所有单元楼层, 并完整记录检查情况。(1分)</p> <p>2. 配置可密闭式垃圾收集容器, 设置分类标识, 按单元设置垃圾桶, 合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时, 及时保修。(1分)</p> <p>3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时, 设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。(0.5分)</p> <p>4. 对住宅楼门厅进行保洁, 不低于下列要求: (1分) 每日清扫、清拖1次地面; 每日擦拭1次信报箱; 每周擦拭1次门厅玻璃、墙面。</p> <p>5. 对楼道、楼梯进行保洁, 不低于下列要求: (1分) 每日清扫、每周清拖1次楼道、楼梯; 每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓(箱)、指示牌等共用设施; 每月除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。</p> <p>6. 对电梯进行保洁, 不低于下列要求: (1分) 每日擦拭1次电梯轿厢、面板, 清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢, 每周护理1次; 每月养护1次石材装饰的电梯轿厢。</p> <p>7. 对楼外道路进行保洁, 不低于下列要求: (1分) 每日进行清扫, 保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等。</p> <p>8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁, 不低于下列要求: (0.5分) 每日清洁1次; 每半月清洗消毒1次; 设施保持干净, 无污渍、锈迹。</p> <p>9. 对天台屋面进行保洁, 不低于下列要求: (0.5分) 每月清理1次。</p> <p>10. 对车库进行保洁, 不低于下列要求: (0.5分) 每日巡视保洁2次, 每周全面清扫1次地面。每周清洁1次车库内公</p>

		<p>共设施设备，每月清理1次排水沟。</p> <p>11. 对绿地进行保洁，不低于下列要求：（0.5分） 每日巡视保洁2次，目视无垃圾杂物。</p> <p>12. 对水景进行保洁，不低于下列要求：（0.5分） 喷水池每日打捞1次杂物；人工湖每周打捞1次杂物。</p> <p>13. 对垃圾进行收集、清运，符合下列要求：（3分） （1）生活垃圾宜分类收集； （2）垃圾收集容器及时清倒，垃圾不外露； （3）每日至少清运1次生活垃圾，不乱堆乱倒； （4）配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒； （5）指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。</p> <p>14. 对垃圾收集容器进行保洁，不低于下列要求：（0.5分） 垃圾收集容器夏季每日清洗1次；其它季节每周清洗1次、每2日清洁外表面1次。</p> <p>15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求：（0.5分） （1）制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进行公告，采取预防措施。 （2）做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。</p>
八	绿化 与 园林 小品 8分	<p>1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。（1分）</p> <p>2. 对绿化进行养护，不低于下列要求：（1分） 各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率95%以上，栽（补）植成活率95%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率95%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，无杂草、斑秃；绿篱和造型植物外形美观，无断垄。</p> <p>3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求：（1分） 适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观；草坪、绿篱、造型植物每年普修4遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度。</p> <p>4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求：（1分） 按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥1遍，花灌木追肥2遍，满足植物生长需要；常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅。</p> <p>5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求：（1分） 树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植。</p> <p>6. 对树干涂白，符合下列要求：（2分） 每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，早春再涂白1次，涂白高度应符合规定。</p> <p>7. 进行病虫害防治，符合下列要求：（1分） 防治措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过10%；草坪无明显病斑，禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。</p>
九	物业服务 收费	<p>1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。（1分）</p> <p>2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。（2分）</p>

	4分	3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。（1分）
十	文化建设 1分	组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。（1分）

B 级

序号	内容	服务要求
一	基本 规定 14 分	<p>1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）保修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。（1 分）</p> <p>2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。（2 分）</p> <p>3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理专业人员应取得职业资格证书或专业技术职称。（2 分）</p> <p>4. 物业服务人员配置标准</p> <p>（1）房屋建筑面积≤10 万 m²</p> <p>客服人员：2 人；保洁人员：1 人/1 万 m²—1.2 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1 万 m²—1.2 万 m²；绿化人员：1 人；维修人员：1 人/2.5 万 m²—3 万 m²，至少配置 2 人。（1 分）</p> <p>（2）房屋建筑面积>10 万 m²以上</p> <p>客服人员：1 人/500 户—600 户；保洁人员：1 人/1 万 m²—1.2 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1.2 万 m²—1.5 万 m²；绿化人员：1 人/1.5 万 m²—2 万 m²（绿化面积）；维修人员：1 人/2.5 万 m²—3 万 m²。（1 分）</p> <p>5. 有完善的物业管理方案，建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法，岗位职责、操作流程在服务场所明示。（3 分，发现 1 处不规范扣 1 分，扣完为止）</p> <p>6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。（1 分）</p> <p>7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件（如：火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等）制定应急预案，组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练。（1 分）</p> <p>8. 建立物业管理档案（包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等），设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。（1 分）</p> <p>9. 制定标识管理制度，对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。标志、标识、宣传牌完好率 90% 以上。（1 分）</p>
二	承接 查验 6 分	<p>1. 物业服务企业在承接物业项目时，应按照法律法规及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。（3 分）</p> <p>2. 物业服务企业应在物业交接后 30 日内，将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主。（3 分）</p>
	客户	<p>1. 住宅区内设置客服接待场所，工作时间应有专人负责接待，其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于 10 小时、节假日不低于 4 小时。接待场所应公示服务电话，悬挂或张贴项目负责人照片，公示物业服务内容、收费标准等有关信息。（2 分）</p> <p>2. 在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传。涉及业主（物业</p>

三	服务 10分	<p>使用人) 正常生活的重要服务事项, 应在主要出入口信息栏公告。(2分)</p> <p>3. 建立报修管理制度, 进行维修与回访服务应符合下列要求: (2分)</p> <p>(1) 紧急维修: 20分钟内到达现场, 组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主(物业使用人);</p> <p>(2) 一般维修: 2日内修复;</p> <p>(3) 入户维修: 按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施;</p> <p>(4) 业主报修的, 物业服务回访率达100%, 满意率达90%以上。</p> <p>4. 每年应不少于1次向业主委员会通报工作, 听取意见和建议, 可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主(物业使用人)进行沟通。对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉, 应在1个工作日内进行答复。(2分)</p> <p>5. 每年至少向业主(物业使用人)进行1次对物业服务意见征询, 统计满意率, 汇总分析意见和建议。满意率达到80%以上。(1分)</p> <p>6. 宜根据业主需求提供便民服务。(1分)</p>
四	房屋 共用 部位 管理 12分	<p>1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度, 建立台账, 保持检查和维修养护记录完整。(1分)</p> <p>2. 根据房屋实际使用年限、使用现状, 定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录: (1) 对外墙面、屋檐等, 每季度检查不低于1次; (2) 对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等, 每周巡查不低于1次; (3) 对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等, 每季度检查不低于2次。(2分)</p> <p>3. 根据检查情况, 制定房屋大、中修和更新改造计划, 向业主大会(或业主委员会)进行书面报告。(2分)</p> <p>4. 巡查空置房每半月不低于1次, 并记录。(1分)</p> <p>5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的, 及时进行劝阻, 并报告相关主管部门。(2分)</p> <p>6. 与业主(物业使用人)及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书, 告知业主(物业使用人)及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每日1次(装修现场动用明火的每2小时巡查1次), 发现违规装修行为, 进行制止, 并及时报告相关主管部门。(1分)</p> <p>7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时, 物业服务企业应按照规定, 立即采取措施, 并制定维修方案, 同时向业主委员会、相关主管部门报告。(2分)</p> <p>8. 台风、暴雨等预警信号发布后, 应及时进行巡查。(1分)</p>
五	共用 设施	<p>1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。(1分)</p> <p>2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账, 按照有关规定, 对有关设施设备进行维护保养和巡查, 并保存记录, 按时归档。(1分)</p> <p>3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状, 开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划, 向业主大会(业主委员会)进行书面报告。根据年度综合检查结果, 编制下年度日常维护保养工作计划和方案。(1分)</p> <p>4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测, 取得合格证, 并做好记录。(1分)</p> <p>5. 设备机房管理应符合下列要求: (2分)</p> <p>(1) 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书;</p> <p>(2) 设施设备标识、标牌齐全;</p> <p>(3) 机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入, 经批准进入人</p>

	<p>设备管理</p> <p>23分</p>	<p>员须登记；</p> <p>(4) 机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施；</p> <p>(5) 在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；</p> <p>(6) 机房内不准堆积杂物，保持清洁；</p> <p>(7) 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录。</p> <p>6. 加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。(1分)</p> <p>7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。(1分)</p> <p>8. 电梯系统管理(3分，每项0.5分)</p> <p>(1) 配备电梯安全管理员，持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。</p> <p>(2) 委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保，保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。</p> <p>(3) 积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。</p> <p>(4) 电梯机房设有明显警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭锁。机房内配备消防器材和温度计，采取降温通风措施。</p> <p>(5) 电梯发生故障时，应通知电梯维保单位积极排除故障；发生电梯困人时，积极组织救助，立即通知电梯维保单位排险救援；发生火灾时应及时停止电梯运行。</p> <p>(6) 接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。</p> <p>9. 消防系统管理(3分，每项0.6分)</p> <p>(1) 配置专业人员对消防安全进行24小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备好应急消防物资。</p> <p>(2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范；防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。</p> <p>(3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态，定期进行测试，确保联动正常；利用末端试水装置，每月不少于1次对水流指示器进行试验，确保水压正常。</p> <p>(4) 按消防管理有关规定，对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用。</p> <p>(5) 需要暂时停用消防设施时，采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过24小时时，应向辖区公安机关消防部门报告。</p> <p>10. 给排水系统管理(2分，每项0.5分)</p>
	<p>共用设施</p> <p>设备</p>	

管理	<p>(1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，安装溢流管口防护网，定期检查保养附属配件。</p> <p>(2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。</p> <p>(3) 对污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理；对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换；检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位，保持排水畅通。</p> <p>(4) 检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行疏通，保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求： 每季度检查 1 次，窨井每半年清理 1 次，排水沟每 2 月清理 1 次。</p> <p>11. 供电系统管理(2 分，每项 0.5 分)</p> <p>(1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。配电房有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施设备，无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。</p> <p>(2) 每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。</p> <p>(3) 限电、停电时，应提前通知业主（物业使用人）。</p> <p>(4) 对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养，应不低于下列要求：每周检查 1 次。发现损坏，1 个工作日修复。</p> <p>12. 安全技术防范系统(2 分)</p> <p>(1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。</p> <p>(2) 定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求： 各分系统功能性检查：每周 2 次；各分项系统电源与接线清洁检查：每月 2 次；电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 2 次；电源线绝缘、接地检查：每年 2 次。</p> <p>(3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常；保持巡更器具工作正常；保持红外探头安装牢固，线路无损，周界报警系统工作正常；保持对讲系统基站线路无损，天线安装牢固，工作正常。</p> <p>13. 防雷设施管理(1 分)</p> <p>每半年检查 1 次防雷设施的完好状况；在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护；按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。</p> <p>14. 道路设施管理(1 分)</p> <p>设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子，保持其完好。</p> <p>15. 其他设施管理(1 分)</p> <p>设置使用须知、劝谕告示、警示牌；对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次；定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查，每月不低于 1 次。</p>
----	---

<p>六</p> <p>公共秩序管理 9分</p>	<p>1. 制定公共秩序维护制度，各项记录完整，按规定留存监控录入资料备查。(1分)</p> <p>2. 根据物业管理区域特点，设定合理巡逻路线，发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻，每天巡逻不低于8次。(1分)</p> <p>3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人24小时值守，主出入口立岗时间不少于6小时。(1分)</p> <p>4. 建立消防组织，制定消防管理、防火检查、隐患整改制度，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。(1分)</p> <p>5. 保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。(1分)</p> <p>6. 每月组织1次消防安全检查，做好记录。组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于1次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。(1分)</p> <p>7. 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内业主(物业使用人)正常使用，停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行，对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理。(1分)</p> <p>8. 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，规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。(1分)</p> <p>9. 物业管理区域内非机动车定点停放。(1分)</p>
<p>七</p> <p>环境卫生管理 13分</p>	<p>1. 制定环境卫生管理制度，实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于1次，一个月内检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况。(1分)</p> <p>2. 配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时，及时保修。(1分)</p> <p>3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时，设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。(0.5分)</p> <p>4. 对住宅楼门厅进行保洁，不低于下列要求：(1分) 每日清扫、隔日清拖1次地面；隔日擦拭1次信报箱；每半个月擦拭1次门厅玻璃、墙面。</p> <p>5. 对楼道、楼梯进行保洁，不低于下列要求：(1分) 每日清扫、每半月清拖1次楼道、楼梯；每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓(箱)、指示牌等共用设施；每季度除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。</p> <p>6. 对电梯进行保洁，不低于下列要求：(1分)</p>

	<p>每日擦拭1次电梯轿厢、面板，清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理2次；每2月养护1次石材装饰的电梯轿厢。</p> <p>7. 对楼外道路进行保洁，不低于下列要求：(1分) 每日进行清扫，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等。</p> <p>8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，不低于下列要求：(0.5分) 每3日清洁1次；设施保持基本干净，无污渍、锈迹。</p> <p>9. 对天台屋面进行保洁，不低于下列要求：(0.5分)</p> <p>每季度清理1次。</p> <p>10. 对车库进行保洁，不低于下列要求：(0.5分)</p> <p>每日巡视保洁1次，每半月全面清扫1次地面。每半月清洁1次车库内公共设施设备，每月清理1次排水沟。</p> <p>11. 对绿地进行保洁，不低于下列要求：(0.5分)</p> <p>每日巡视保洁1次，目视无垃圾杂物。</p> <p>12. 对水景进行保洁，不低于下列要求：(0.5分)</p> <p>喷水池每周打捞2次杂物；人工湖每10日打捞1次杂物。</p> <p>13. 对垃圾进行收集、清运，符合下列要求：(3分)</p> <p>(1) 生活垃圾宜分类收集； (2) 垃圾收集容器及时清倒，垃圾不外露； (3) 每日至少清运1次生活垃圾，不乱堆乱倒； (4) 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒； (5) 指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。</p> <p>14. 对垃圾收集容器进行保洁，不低于下列要求：(0.5分)</p> <p>垃圾收集容器夏季每两日清洗1次；其它季节每周清洗1次、每2日清洁外表面1次。</p> <p>15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求：(0.5分)</p> <p>(1) 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进公告，采取预防措施。 (2) 做好白蚁防治知识宣传，发动业主(物业使用人)共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。</p>
绿化	<p>1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。(1分)</p> <p>2. 对绿化进行养护，不低于下列要求：(1分) 各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率90%以上，栽(补)植成活率90%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率90%以上，生长旺盛，无杂草、无明显斑秃；绿篱和造型植物外形美观。</p> <p>3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求：(1分)</p>

八	与 园林 小品 8分	<p>适时修剪，乔、灌木完整；草坪、绿篱、造型植物每年普修3遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度。</p> <p>4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求：(1分) 按植物品种、生长状况、土壤条件，适时施肥；年普施基肥1遍，花灌木追肥2遍；常年保持有效供水，草坪生长良好，低洼处及时整平，保持排水通畅。</p> <p>5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求：(1分) 树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植。</p> <p>6. 对树干涂白，符合下列要求：(2分) 每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，早春再涂白1次，涂白高度应符合规定。</p> <p>7. 进行病虫害防治，符合下列要求：(1分)</p> <p>有防治措施，无明显虫害；平均病虫害株数不超过15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。</p>
九	物业服务 收费 4分	<p>1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。(1分)</p> <p>2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。(2分)</p> <p>3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。(1分)</p>
十	文化 建设 1分	<p>组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。(1分)</p>

C 级

序号	内容	服务要求
一	基本 规定 14 分	<p>1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）保修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。（1 分）</p> <p>2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。（2 分）</p> <p>3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理人員应取得执业资格证书或专业技术职称。（2 分）</p> <p>4. 物业服务人员配置标准</p> <p style="padding-left: 20px;">（1）房屋建筑面积≤10 万 m²</p> <p style="padding-left: 20px;">客服人员：1 人；保洁人员：1 人/1.2 万 m²—1.4 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1.2 万 m²—1.5 万 m²；绿化人员：1 人；维修人员：1 人/3 万 m²—3.5 万 m²，至少配置 2 人。（1 分）</p> <p style="padding-left: 20px;">（2）房屋建筑面积>10 万 m²以上</p> <p style="padding-left: 20px;">客服人员：1 人/600 户—700 户；保洁人员：1 人/1.2 万 m²—1.4 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1.5 万 m²—2 万 m²；绿化人员：1 人/2 万 m²—2.5 万 m²（绿化面积）；维修人员：1 人/3 万 m²—3.5 万 m²。（1 分）</p> <p>5. 有完善的物业管理方案，建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法，岗位职责、操作流程在服务场所明示。（3 分，发现一处不规范扣 1 分，扣完为止）</p> <p>6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。（1 分）</p> <p>7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件（如：火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等）制定应急预案，组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练。（1 分）</p> <p>8. 建立物业管理档案（包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等），设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。（1 分）</p> <p>9. 制定标识管理制度，对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。标志、标识、宣传牌完好率 80% 以上。（1 分）</p>
二	承接 查验	<p>1. 物业服务企业在承接物业项目时，应按照法律法规及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。（3 分）</p>

	6分	2. 物业服务企业应在物业交接后30日内,将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续,并将备案情况书面告知业主。(3分)
三	客户服务 10分	<p>1. 住宅区内设置客服接待场所,工作时间应有专人负责接待,其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于8小时、节假日应有人值班。接待场所应公示服务电话,悬挂或张贴项目负责人照片,公示物业服务内容、收费标准等有关信息。(2分)</p> <p>2. 在住宅区显著位置设置宣传栏,做好公益性宣传。涉及业主(物业使用人)正常生活的重要服务事项,应在主要出入口信息栏公告。(2分)</p> <p>3. 建立报修管理制度,进行维修与回访服务应符合下列要求:(2分)</p> <p>(1) 紧急维修:30分钟内到达现场,组织或协助有关单位进行抢修,如不能及时抢修完成的,应采取应急措施,并告知业主(物业使用人);</p> <p>(2) 一般维修:5日内修复;</p> <p>(3) 入户维修:按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施;</p> <p>(4) 业主报修的,物业服务回访率达100%,满意率达80%以上。</p> <p>4. 每年应不少于1次向业主委员会通报工作,听取意见和建议,可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主(物业使用人)进行沟通。对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉,应在1个工作日内进行答复。(2分)</p> <p>5. 每年至少向业主(物业使用人)进行1次对物业服务意见征询,统计满意率,汇总分析意见和建议。满意率达到70%以上。(1分)</p> <p>6. 宜根据业主需求提供便民服务。(1分)</p>
四	房屋共用部位 管理 12分	<p>1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度,建立台账,保持检查和维修养护记录完整。(1分)</p> <p>2. 根据房屋实际使用年限、使用现状,定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查,按照责任范围进行维修养护,做好记录:(1)对外墙面、屋檐等,每半年检查不低于1次;(2)对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等,每半月巡查不低于1次;(3)对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等,每季度检查不低于1次。(2分)</p> <p>3. 根据检查情况,制定房屋大、中修和更新改造计划,向业主大会(或业主委员会)进行书面报告。(2分)</p> <p>4. 巡查空置房每月不低于1次,并记录。(1分)</p> <p>5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的,及时进行劝阻,并报告相关主管部门。(2分)</p> <p>6. 与业主(物业使用人)及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书,告知业主(物业使用人)及装修人员有关装</p>

		<p>饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每两日巡查1次（装修现场动用明火的每2小时巡查1次），发现违规装修行为，进行制止，并及时报告相关主管部门。（1分）</p> <p>7.发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。（2分）</p> <p>8.台风、暴雨等预警信号发布后，应及时进行巡查。（1分）</p>
五	共用 设施 设备 管理 23分	<p>1.制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。（1分）</p> <p>2.妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账，按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。（1分）</p> <p>3.根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告。根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。（1分）</p> <p>4.按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。（1分）</p> <p>5.设备机房管理应符合下列要求：（2分）</p> <p>（1）在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书；</p> <p>（2）设施设备标识、标牌齐全；</p> <p>（3）机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记；</p> <p>（4）机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施；</p> <p>（5）在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；</p> <p>（6）机房内不准堆积杂物，保持清洁；</p> <p>（7）在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录。</p> <p>6.加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。（1分）</p> <p>7.定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。（1分）</p> <p>8.电梯系统管理(3分，每项0.5分)</p> <p>（1）配备电梯安全管理员，持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。</p> <p>（2）委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保，保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。</p>

		<p>(3) 积极宣传电梯安全使用知识, 在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》, 公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。</p> <p>(4) 电梯机房设有明显警示标志, 规范摆放应急工具, 机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度计, 采取降温通风措施。</p> <p>(5) 电梯发生故障时, 应通知电梯维保单位积极排除故障; 发生电梯困人时, 积极组织救助, 立即通知电梯维保单位排险救援; 发生火灾时应及时停止电梯运行。</p> <p>(6) 接到市政停电通知, 应提前在相关楼宇张贴停电通知, 停电前停止电梯运行。</p> <p>9. 消防系统管理(3分, 每项0.6分)</p> <p>共用</p> <p>设施</p> <p>设备</p> <p>管理</p> <p>(1) 配置专业人员对消防安全进行24小时值守, 处理各类报警信息; 在显著位置张贴管理制度、应急预案, 备好应急消防物资。</p> <p>(2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范; 防火门常闭, 闭门器能自动灵活关闭; 疏散通道严禁堆放杂物。</p> <p>(3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态, 定期进行测试, 确保联动正常; 利用末端试水装置, 每月不少于1次对水流指示器进行试验, 确保水压正常。</p> <p>(4) 按消防管理有关规定, 对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护, 发现问题及时整改, 确保设施设备完好, 可随时启用。</p> <p>(5) 需要暂时停用消防设施时, 采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过24小时时, 应向辖区公安机构消防部门报告。</p> <p>10. 给排水系统管理(2分, 每项0.5分)</p> <p>(1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁, 安装溢流管口防护网, 定期检查保养附属配件。</p> <p>(2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次, 并对水质进行化验, 水质应符合生活饮用水卫生标准。</p> <p>(3) 对污水提升泵定期检查保养, 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理; 对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆, 对损坏井盖及时更换; 检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位, 保持排水畅通。</p> <p>(4) 检查雨水管道、窨井等部位, 视情况进行疏通, 保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求: 每半年检查1次, 窨井每年清理1次, 排水沟每季度清理1次。</p> <p>11. 供电系统管理(2分, 每项0.5分)</p> <p>(1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全, 定期送检, 检验报告存档备查。配电房有明显警示标志, 悬挂操作规程, 配备消防器材和防小动物设施设备, 无有毒有害危险品及杂物存放, 环境整洁。</p> <p>(2) 每日专人巡查配电房, 对设备主要运行参数进行抄录。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。</p> <p>(3) 限电、停电时, 应提前通知业主(物业使用人)。</p> <p>(4) 对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养, 应不低于下</p>
--	--	--

		<p>列要求：每半月检查 1 次。发现损坏，2 个工作日修复。</p> <p>12. 安全技术防范系统(2 分)</p> <p>(1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。</p> <p>(2) 定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求： 各分系统功能性检查：每周 1 次；各分项系统电源与接线清洁检查：每月 1 次；电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 1 次；电源线绝缘、接地检查：每年 1 次。</p> <p>(3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常；保持巡更器具工作正常；保持红外探头安装牢固，线路无损，周界报警系统工作正常；保持对讲系统基站线路无损，天线安装牢固，工作正常。</p> <p>13. 防雷设施管理(1 分)</p> <p>每半年检查 1 次防雷设施的完好状况；在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护；按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。</p> <p>14. 道路设施管理(1 分)</p> <p>设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子，保持其完好。</p> <p>15. 其他设施管理(1 分)</p> <p>设置使用须知、劝谕告示、警示牌；对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次；定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查，每季度不低于 2 次。</p>
六	公共秩序管理 9 分	<p>1. 制定公共秩序维护制度，各项记录完整，按规定留存监控录入资料备查。(1 分)</p> <p>2. 根据物业管理区域特点，设定合理巡逻路线，发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻，每天巡逻不低于 6 次。(1 分)</p> <p>3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人 24 小时值守。(1 分)</p> <p>4. 建立消防组织，制定消防管理、防火检查、隐患整改制度，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。(1 分)</p> <p>5. 保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。(1 分)</p> <p>6. 每月组织 1 次消防安全检查，做好记录。组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于 1 次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。(1 分)</p> <p>7. 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内业主（物业使用人）正常使用，停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行，对外</p>

		<p>来和临时进入的机动车辆进行登记管理。(1分)</p> <p>8. 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,规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。(1分)</p> <p>9. 物业管理区域内非机动车定点停放。(1分)</p>
七	<p>环境 卫生 管理 13分</p>	<p>1. 制定环境卫生管理制度,实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查,每日抽查不少于1次,一个月内检查到所有单元楼层,并完整记录检查情况。(1分)</p> <p>2. 配置可密闭式垃圾收集容器,设置分类标识,按单元设置垃圾桶,合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时,及时保修。(1分)</p> <p>3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时,设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。(0.5分)</p> <p>4. 对住宅楼门厅进行保洁,不低于下列要求:(1分) 每日清扫、每周清拖1次地面;每周擦拭1次信报箱;每月擦拭1次门厅玻璃、墙面。</p> <p>5. 对楼道、楼梯进行保洁,不低于下列要求:(1分) 每2日清扫、每月清拖1次楼道、楼梯;每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓(箱)、指示牌等共用设施;每半年除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。</p> <p>6. 对电梯进行保洁,不低于下列要求:(1分) 每两日擦拭1次电梯轿厢、面板,清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢,每月护理1次;每季度养护1次石材装饰的电梯轿厢。</p> <p>7. 对楼外道路进行保洁,不低于下列要求:(1分) 每日进行清扫1次,目视基本干净、整洁,无卫生死角。</p> <p>8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁,不低于下列要求:(0.5分) 每周清洁1次;设施保持基本干净。</p> <p>9. 对天台屋面进行保洁,不低于下列要求:(0.5分) 每年春、秋及各清理1次。</p> <p>10. 对车库进行保洁,不低于下列要求:(0.5分) 每日巡视保洁1次,每月全面清扫1次地面。每月清洁1次车库内公共设施,每季度清理1次排水沟。</p> <p>11. 对绿地进行保洁,不低于下列要求:(0.5分) 每2日巡视保洁1次,目视无垃圾杂物。</p> <p>12. 对水景进行保洁,不低于下列要求:(0.5分) 喷水池每周打捞1次杂物;人工湖每半月打捞1次杂物。</p> <p>13. 对垃圾进行收集、清运,符合下列要求:(3分) (1) 生活垃圾宜分类收集; (2) 垃圾收集容器及时清倒,垃圾不外露; (3) 每日至少清运1次生活垃圾,不乱堆乱倒; (4) 配备专用垃圾清运车清运,封闭运输,垃圾不外露、不遗洒; (5) 指定位置堆放装饰装修建筑垃圾,定时清运。</p> <p>14. 对垃圾收集容器进行保洁,不低于下列要求:(0.5分)</p>

		<p>垃圾收集容器夏季每周清洗 1 次；其它季节每月清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。</p> <p>15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求：(0.5 分)</p> <p>(1) 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进行公告，采取预防措施。</p> <p>(2) 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。</p>
八	绿化与园林小品 8 分	<p>1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。(1 分)</p> <p>2. 对绿化进行养护，不低于下列要求：(1 分)</p> <p>各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 85% 以上，栽（补）植成活率 85% 以上；木本花卉无残缺；草坪覆盖率 85% 以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草。</p> <p>3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求：。(1 分)</p> <p>适时修剪；草坪、绿篱、造型植物每年普修 2 遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度。</p> <p>4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求：(1 分)</p> <p>按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 1 遍；保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅。</p> <p>5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求：(1 分)</p> <p>树木缺株、草地空秃地段补植补种。</p> <p>6. 对树干涂白，符合下列要求：(2 分)</p> <p>每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应符合规定。</p> <p>7. 进行病虫害防治，符合下列要求：(1 分)</p> <p>无较大病虫害；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。</p>
九	物业服务收费 4 分	<p>1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。(1 分)</p> <p>2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。(2 分)</p> <p>3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。(1 分)</p>
十	文化建设 1 分	<p>组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。(1 分)</p>

D 级

序号	内容	服务要求
一	基本 规定 14 分	<p>1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）保修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。（1 分）</p> <p>2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。（2 分）</p> <p>3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理人員应取得执业资格证书或专业技术职称。（2 分）</p> <p>4. 物业服务人员配置标准 (1) 房屋建筑面积≤10 万 m² 客服人员：1 人；保洁人员：1 人/1.4 万 m²—1.6 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1.5 万 m²—2 万 m²；绿化人员：1 人；维修人员：1 人/3.5 万 m²—4 万 m²，至少配置 2 人。（1 分） (2) 房屋建筑面积>10 万 m² 以上 客服人员：1 人/700 户—800 户；保洁人员：1 人/1.4 万 m²—1.6 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/2 万 m²—3 万 m²；绿化人员：1 人/2.5 万 m²—3 万 m²（绿化面积）；维修人员：1 人/3.5 万 m²—4 万 m²。（1 分）</p> <p>5. 有完善的物业管理方案，建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法，岗位职责、操作流程在服务场所明示。（3 分，发现 1 处不规范扣 1 分，扣完为止）</p> <p>6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。（1 分）</p> <p>7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件（如：火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等）制定应急预案，组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练。（1 分）</p> <p>8. 建立物业管理档案（包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等），设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。（1 分）</p> <p>9. 制定标识管理制度，对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。标志、标识、宣传牌完好率 80% 以上。（1 分）</p>
二	承接	<p>1. 物业服务企业在承接物业项目时，应按照国家法律法规及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和</p>

	查验 6分	<p>物业服务企业参加查验的人员签字确认。(3分)</p> <p>2. 物业服务企业应在物业交接后30日内,将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续,并将备案情况书面告知业主。(3分)</p>
三	客户 服务 10分	<p>1. 住宅区内设置客服接待场所,工作时间应有专人负责接待,其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于8小时、节假日应有人值班。接待场所应公示服务电话,悬挂或张贴项目负责人照片,公示物业服务内容、收费标准等有关信息。(2分)</p> <p>2. 在住宅区显著位置设置宣传栏,做好公益性宣传。涉及业主(物业使用人)正常生活的重要服务事项,应在主要出入口信息栏公告。(2分)</p> <p>3. 建立报修管理制度,进行维修与回访服务应符合下列要求:(2分)</p> <p>(1) 紧急维修:30分钟内到达现场,组织或协助有关单位进行抢修,如不能及时抢修完成的,应采取应急措施,并告知业主(物业使用人);</p> <p>(2) 一般维修:5日内修复;</p> <p>(3) 入户维修:按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施;</p> <p>(4) 业主报修的,物业服务回访率达100%,满意率达80%以上。</p> <p>4. 每年应不少于1次向业主委员会通报工作,听取意见和建议,可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主(物业使用人)进行沟通。对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉,应在1个工作日内进行答复。(2分)</p> <p>5. 每年至少向业主(物业使用人)进行1次对物业服务意见征询,统计满意率,汇总分析意见和建议。满意率达到70%以上。(1分)</p> <p>6. 宜根据业主需求提供便民服务。(1分)</p>
四	房屋 共用 部位 管理 12分	<p>1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度,建立台账,保持检查和维修养护记录完整。(1分)</p> <p>2. 根据房屋实际使用年限、使用现状,定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查,按照责任范围进行维修养护,做好记录:(1)对外墙面、屋檐等,每年检查不低于1次;(2)对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等,每月巡查不低于1次;(3)对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等,每半年检查不低于1次。(2分)</p> <p>3. 根据检查情况,制定房屋大、中修和更新改造计划,向业主大会(或业主委员会)进行书面报告。(2分)</p> <p>4. 巡查空置房每月不低于1次,并记录。(1分)</p> <p>5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的,及时进行劝阻,并报告相关主管部门。(2分)</p> <p>6. 与业主(物业使用人)及装饰装修企业共同签定住宅室内装饰装修管</p>

		<p>理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每两日巡查1次（装修现场动用明火的每2小时巡查1次），发现违规装修行为，进行制止，并及时报告相关主管部门。（1分）</p> <p>7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。（2分）</p> <p>8. 台风、暴雨等预警信号发布后，应及时进行巡查。（1分）</p>
五	共用 设施 设备 管理 23分	<p>1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。（1分）</p> <p>2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账，按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。（1分）</p> <p>3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告。根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。（1分）</p> <p>4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。（1分）</p> <p>5. 设备机房管理应符合下列要求：（2分）</p> <p>（1）在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书；</p> <p>（2）设施设备标识、标牌齐全；</p> <p>（3）机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记；</p> <p>（4）机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施；</p> <p>（5）在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；</p> <p>（6）机房内不准堆积杂物，保持清洁；</p> <p>（7）在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录。</p> <p>6. 加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。（1分）</p> <p>7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。（1分）</p> <p>8. 电梯系统管理（3分，每项0.5分）</p> <p>（1）配备电梯安全管理员，持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。</p> <p>（2）委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保，保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标</p>

	<p>共用 设施 设备 管理</p>	<p>志》。</p> <p>(3) 积极宣传电梯安全使用知识, 在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》, 公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。</p> <p>(4) 电梯机房设有明显警示标志, 规范摆放应急工具, 机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度计, 采取降温通风措施。</p> <p>(5) 电梯发生故障时, 应通知电梯维保单位积极排除故障; 发生电梯困人时, 积极组织救助, 立即通知电梯维保单位排险救援; 发生火灾时应及时停止电梯运行。</p> <p>(6) 接到市政停电通知, 应提前在相关楼宇张贴停电通知, 停电前停止电梯运行。</p> <p>9. 消防系统管理(3分。每项0.6分)</p> <p>(1) 配置专业人员对消防安全进行24小时值守, 处理各类报警信息; 在显著位置张贴管理制度、应急预案, 备好应急消防物资。</p> <p>(2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范; 防火门常闭, 闭门器能自动灵活关闭; 疏散通道严禁堆放杂物。</p> <p>(3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态, 定期进行测试, 确保联动正常; 利用末端试水装置, 每月不少于1次对水流指示器进行试验, 确保水压正常。</p> <p>(4) 按消防管理有关规定, 对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护, 发现问题及时整改, 确保设施设备完好, 可随时启用。</p> <p>(5) 需要暂时停用消防设施时, 采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过24小时时, 应向辖区公安机构消防部门报告。</p> <p>10. 给排水系统管理(2分, 每项0.5分)</p> <p>(1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁, 安装溢流管口防护网, 定期检查保养附属配件。</p> <p>(2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次, 并对水质进行化验, 水质应符合生活饮用水卫生标准。</p> <p>(3) 对污水提升泵定期检查保养, 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理; 对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆, 对损坏井盖及时更换; 检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位, 保持排水畅通。</p> <p>(4) 检查雨水管道、窨井等部位, 视情况进行清通, 保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求: 每年检查1次, 窨井每年清理1次, 排水沟每半年清理1次。</p> <p>11. 供电系统管理(2分, 每项0.5分)</p> <p>(1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全, 定期送检, 检验报告存档备查。配电房有明显警示标志, 悬挂操作规程, 配备消防器材和防小动物设施设备, 无有毒有害危险品及杂物存放, 环境整洁。</p> <p>(2) 每日专人巡查配电房, 对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。</p> <p>(3) 限电、停电时, 应提前通知业主(物业使用人)。</p> <p>(4) 对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养, 应不低于</p>
--	--------------------------------	--

		<p>下列要求：每月检查 1 次。发现损坏，2 个工作日修复。</p> <p>12. 安全技术防范系统(2 分)</p> <p>(1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。</p> <p>(2) 定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求： 各分系统功能性检查：每周 1 次；各分项系统电源与接线清洁检查：每月 1 次；电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 1 次；电源线绝缘、接地检查：每年 1 次。</p> <p>(3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常；保持巡更器具工作正常；保持红外探头安装牢固，线路无损，周界报警系统工作正常；保持对讲系统基站线路无损，天线安装牢固，工作正常。</p> <p>13. 防雷设施管理(1 分)</p> <p>每半年检查 1 次防雷设施的完好状况；在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护；按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。</p> <p>14. 道路设施管理(1 分)</p> <p>设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；定期维护保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子，保持其完好。</p> <p>15. 其他设施管理(1 分)</p> <p>设置使用须知、劝谕告示、警示牌；对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次；定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查，每半年不低于 2 次。</p>
六	公共秩序管理 9 分	<p>1. 制定公共秩序维护制度，各项记录完整，按规定留存监控录入资料备查。(1 分)</p> <p>2. 根据物业管理区域特点，设定合理巡逻路线，发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻，每天巡逻不低于 3 次。(1 分)</p> <p>3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人 24 小时值守。(1 分)</p> <p>4. 建立消防组织，制定消防管理、防火检查、隐患整改制度，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。(1 分)</p> <p>5. 保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。(1 分)</p> <p>6. 每月组织 1 次消防安全检查，做好记录。组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于 1 次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。(1 分)</p> <p>7. 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内业主（物业使用人）正常使用，停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行，对外</p>

		<p>来和临时进入的机动车辆进行登记管理。(1分)</p> <p>8. 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,规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。(1分)</p> <p>9. 物业管理区域内非机动车定点停放。(1分)</p>
七	<p>环境 卫生 管理 13分</p>	<p>1. 制定环境卫生管理制度,实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查,每日抽查不少于1次,一个月内检查到所有单元楼层,并完整记录检查情况。(1分)</p> <p>2. 配置可密闭式垃圾收集容器,设置分类标识,按单元设置垃圾桶,合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时,及时保修。(1分)</p> <p>3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时,设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。(0.5分)</p> <p>4. 对住宅楼门厅进行保洁,不低于下列要求:(1分)</p> <p>每周清扫、清拖1次地面;每半月擦拭1次信报箱;每季度擦拭1次门厅玻璃、墙面。</p> <p>5. 对楼道、楼梯进行保洁,不低于下列要求:(1分)</p> <p>每周清扫1次楼道、楼梯;隔月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓(箱)、指示牌等共用设施;每年除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。</p> <p>6. 对电梯进行保洁,不低于下列要求:(1分)</p> <p>每周擦拭不少于1次电梯轿厢、面板,清拖1次轿厢地面。电梯轿厢按材质定期养护。</p> <p>7. 对楼外道路进行保洁,不低于下列要求:(1分)</p> <p>每日清扫1次,目视基本干净、整洁,无卫生死角。</p> <p>8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁,不低于下列要求:(0.5分)</p> <p>每半月清洁1次;设施保持基本干净。</p> <p>9. 对天台屋面进行保洁,不低于下列要求:(0.5分)</p> <p>每季度雨季前清理1次。</p> <p>10. 对车库进行保洁,不低于下列要求:(0.5分)</p> <p>每日巡视保洁1次,每季度全面清扫1次地面。每季度清洁1次车库内公共设施设备,每季度清理1次排水沟。</p> <p>11. 对绿地进行保洁,不低于下列要求:(0.5分)</p> <p>每日巡视保洁2次。</p> <p>12. 对水景进行保洁,不低于下列要求:(0.5分)</p>

		<p>喷水池每半月打捞 1 次杂物；人工湖每月打捞 1 次杂物。</p> <p>13. 对垃圾进行收集、清运，符合下列要求：(2 分)</p> <p>(1) 生活垃圾宜分类收集； (2) 垃圾收集容器及时清倒，垃圾不外露； (3) 每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒； (4) 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒； (5) 指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。</p> <p>14. 对垃圾收集容器进行保洁，不低于下列要求：(1.5 分)</p> <p>垃圾收集容器夏季每周清洗 1 次；其它季节每月清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。</p> <p>15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求：(0.5 分)</p> <p>(1) 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进行公告，采取预防措施。 (2) 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。</p>
八	绿化 与 园林 小品 8 分	<p>1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。(1 分)</p> <p>2. 对绿化进行养护，不低于下列要求：(1 分)</p> <p>各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 80% 以上，栽（补）植成活率 80% 以上；草坪覆盖率 80% 以上。</p> <p>3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求：(1 分)</p> <p>定期修剪；草坪、绿篱、造型植物每年普修 1 遍以上；丛、草高度适度。</p> <p>4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求：(1 分)</p> <p>年普施基肥 1 遍；无明显缺水枯黄。</p> <p>5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求：(1 分)</p> <p>树木缺株尽、草地空秃地段及时补植补种。</p> <p>6. 对树干涂白，符合下列要求：(2 分)</p> <p>每年秋末冬初的雨季对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应符合规定。</p> <p>7. 进行病虫害防治，符合下列要求：(1 分)</p> <p>无较大病虫害；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。</p>
九	物业服务 收费	<p>1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。(1 分)</p> <p>2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。(2 分)</p>

	4分	3.按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。（1分）
十	文化建设 1分	组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。（1分）

说明：此考核指标依据《宿州市物业服务收费管理实施细则》（宿发改价格〔2018〕183号）。