

唐山市普通住宅小区物业服务等级标准

1. 综合服务（处理物业服务合同范围内的公共性事务）

等 级	服务内容
特 级	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。 1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。 1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有 6 年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。 1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范，管理人员、服务人员、操作人员分岗位着装。 1.5 小区设置服务接待中心，按照户数、栋数、服务面积等因素设置专职客服，每日接待、服务时间不少于 12 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等 8 小时内答复或者处置完成率 100%，回访率 100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。 1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示；有具体的落实措施和考核办法，有完整的培训体系，分岗位定期组织培训、考核。 1.7 每年至少 2 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 90%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。 1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。 1.9 每年至少公示 1 次物业服务收支情况。 1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。 1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。 1.12 每年至少 4 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。
一 级	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。 1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。 1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有 5 年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。 1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范，管理人员、服务人员、操作人员分岗位着装。 1.5 小区设置服务接待中心，每日接待、服务时间不少于 10 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等 12

	小时内答复或者处置完成率 100%，回访率 100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。 1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示；有具体的落实措施和考核办法，有完整的培训体系，分岗位定期组织培训、考核。 1.7 每年至少 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 85%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。 1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。 1.9 每年至少公示 1 次物业服务收支情况。 1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。 1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。 1.12 每年至少 4 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。
二 级	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。 1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。 1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有 3 年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。 1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范。 1.5 小区设置服务接待中心，每日接待、服务时间不少于 8 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等 24 小时内答复或者处置完成率 100%，回访率 100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。 1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示；有具体的落实措施和考核办法，有完整的培训体系，分岗位定期组织培训、考核。 1.7 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 80%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。 1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。 1.9 每年公示 1 次物业服务收支情况。 1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。 1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。 1.12 每年至少 2 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。
三 级	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。 1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。 1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有 2 年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。

	1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范。 1.5 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于8小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示24小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等24小时内答复或者处置完成率100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。 1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示，有具体的落实措施和考核办法。 1.7 每年1次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率75%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。 1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。 1.9 每年公示1次物业服务收支情况。 1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。 1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。 1.12 每年至少2次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。
四级	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。 1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。 1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有1年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。 1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范。 1.5 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于8小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示24小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等24小时内答复或者处置完成率100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。 1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示，有具体的落实措施和考核办法。 1.7 每年1次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率70%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。 1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。 1.9 每年公示1次物业服务收支情况。 1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。 1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。 1.12 每年至少2次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。
五级	1.1 在显著位置公示物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。 1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。 1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训。 1.4 工作人员统一着装、行为规范。

	1.5 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于 8 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等 24 小时内答复或者处置完成率 100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。 1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示。 1.7 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 60%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。 1.8 每年公示 1 次物业服务收支情况。 1.9 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。 1.10 对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。 1.11 每年 2 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动。
六 级	1.1 在显著位置公示物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。 1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。 1.3 工作人员统一着装、行为规范。 1.4 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于 8 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；有报修、投诉受理台账。 1.5 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 50%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。 1.6 每年公示 1 次物业服务收支情况。 1.7 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。 1.8 对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。 1.9 开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动。

2. 物业共用部位及共用设施设备管理 (属于业主共有及未移交相关专业单位的部位及设施设备)

等 级	服务内容
特 级	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护,共用部位的完好率达到 95%以上,共用设施设备完好率达到 96%以上;公共照明系统完好率达到 95%以上。 2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况,及时编制维修计划和专项维修资金使用计划,向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。 2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求,指导业主/物业使用人正确使用房屋;告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项,巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象,监督室外招牌、广告牌安装使用遵守相关规定,阳台封闭规格、空调安装位置有序,发现违规行为及时劝阻、制止,送达书面通知,并报告业主委员会和有关主管部门。 2.4 每月检查 1 次小区内公共雨污水管道、化粪池等,并视检查情况进行清掏、疏通;污水泵每半年启动 1 次;雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通;窨井不漫溢,井盖无缺损。 2.5 每年检测 2 次避雷装置,及时修复锈蚀、变形、断裂部位。 2.6 每日 1 次对共用设施设备进行巡查,做好巡查记录;设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示;设备房保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 2.7 电梯运行管理: 2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保,签订书面合同。 2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。 2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。 2.7.4 电梯 24 小时运行,轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好,轿厢整洁;五方对讲系统通畅,值守人员 24 小时值班;显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。 2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。 2.7.6 电梯发生一般故障的,专业维修人员 30 分钟内到达现场,发生电梯困人或其它重大事件时,物业管理人员须在 30 分钟内到达现场,专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。 2.8 做好消防系统管理: 2.8.1 火灾自动报警系统:火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次,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;火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能;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。

	2.8.2 消防广播系统：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。 2.8.3 防排烟系统：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；每年养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。 2.8.4 防火分隔设施：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；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；每年维修养护1次防火门附件，在门的转动部位补充1次润滑油。 2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动1次，每年检查1次润滑情况。 2.8.6 每月测试1次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。 2.8.7 每月巡查1次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。 2.8.8 消防设施每年至少进行1次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。 2.9 二次供水系统未移交供水企业的： 2.9.1 二次供水管网、供水设备设施24小时运行，保证供水正常压力。 2.9.2 二次供水设备设施每天巡视1次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。 2.9.3 每半年对蓄水设施进行1次清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。 2.10 供配电系统未移交电网企业的： 2.10.1 设备运行状况应每4小时检查1次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每日检查1次。 2.10.2 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘1次，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压测试。 2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备每日巡查、检查1次，发现问题及时处理并做好记录，监控系统设备设施24小时运转正常，值守人员24小时值班；视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于30天。 2.12 小区内各类设施设备标识齐全、清晰、明确；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。 2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。 2.14 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标；各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地标识明显、齐全、规范、美观。 2.15 外墙、公共楼梯间、墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，道路、场地保持平整，无积水。 2.16 每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录。 2.17 每日巡查2次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。 2.18 急修30分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。 2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全，
--	---

	按照年度、季度、月度存档。
一 级	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 93%以上，共用设施设备完好率达到 93%以上；公共照明系统完好率达到 93%以上。 2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。 2.3 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，监督室外招牌、广告牌安装使用遵守相关规定，阳台封闭规格、空调安装位置有序，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关主管部门。 2.4 每月检查 1 次小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；污水泵每年启动 1 次；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。 2.5 每年检测 1 次避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。 2.6 每日 1 次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修保养、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 2.7 电梯运行管理： 2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。 2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。 2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。 2.7.4 电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员 24 小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。 2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。 2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员 30 分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理有关人员须在 30 分钟内到达现场，专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。 2.8 做好消防系统管理： 2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次，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；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能；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。 2.8.2 消防广播系统：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。 2.8.3 防排烟系统：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；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。 2.8.4 防火分隔设施：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；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；每年维修养护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。 2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润滑情况。 2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。 2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。 2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。 2.9 二次供水系统未移交供水企业的： 2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。 2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。 2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。 2.10 供配电系统未移交电网企业的： 2.10.1 设备运行状况应每 6 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每日检查 1 次。 2.10.2 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压测试。 2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备每周巡查、检查 2 次，发现问题及时处理并做好记录，监控系统设备设施 24 小时运转正常，值守人员 24 小时值班；视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 15 天。 2.12 小区内各类设施设备标识齐全；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。 2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。 2.14 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标；各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地标识明显、美观。 2.15 外墙、公共楼梯间、墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，道路、场地保持平整，无积水。 2.16 每周巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录。 2.17 每日巡查 1 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。 2.18 急修 30 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。 2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全，按照年度、季度、月度存档。
--	--

二 级

- 2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 90%以上，共用设施设备完好率达到 90%以上；公共照明系统完好率达到 90%以上。
- 2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。
- 2.3 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关主管部门。
- 2.4 每季度检查 1 次小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；污水泵每年启动 1 次；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。
- 2.5 每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。
- 2.6 每周 2 次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
- 2.7 电梯运行管理：
- 2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。
- 2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。
- 2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。
- 2.7.4 电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员 24 小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。
- 2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。
- 2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员 30 分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在 30 分钟内到达现场，专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。
- 2.8 有消防系统的，做好相应的管理：
- 2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次，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；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能；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。
- 2.8.2 消防广播系统：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。
- 2.8.3 防排烟系统：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；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。
- 2.8.4 防火分隔设施：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；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；每年维修养护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。 2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润滑情况。 2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。 2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。 2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。 2.9 二次供水系统未移交供水企业的： 2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。 2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。 2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。 2.10 供配电系统未移交电网企业的： 2.10.1 设备运行状况应每 8 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录。 2.10.2 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压测试。 2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备每周巡查、检查 1 次，发现问题及时处理并做好记录，监控系统设备设施 24 小时运转正常，值守人员 24 小时值班；视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 10 天。 2.12 小区内各类设施设备标识齐全；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。 2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。 2.14 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标；各组团、栋及单元（门）、户标识明显。 2.15 外墙、公共楼梯间、墙面、顶面粉刷层良好，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，道路、场地保持平整。 2.16 每月巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录。 2.17 每周巡查 2 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。 2.18 急修 30 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。 2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全，按照年度、季度存档。
三 级	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 85%以上，共用设施设备完好率达到 85%以上；公共照明系统完好率达到 85%以上。

2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。

2.3 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关主管部门。

2.4 定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；污水泵每年启动1次；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窖井不漫溢，井盖无缺损。

2.5 每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。

2.6 每周1次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

2.7 电梯运行管理：

2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。

2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。

2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。

2.7.4 电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员24小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。

2.7.5 每年至少进行1次电梯运行突发事件应急处理演练。

2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员30分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在30分钟内到达现场，专业技术人员须在30分钟内到现场进行救助。

2.8 有消防系统的，做好相应的管理：

2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查1次，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；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试1次报警、警报功能；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。

2.8.2 消防广播系统：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。

2.8.3 防排烟系统：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；每年养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

2.8.4 防火分隔设施：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；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；每年维修养护1次防火门附件，在门的转动部位补充1次润滑油。

	2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润滑情况。 2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。 2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。 2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。 2.9 二次供水系统未移交供水企业的： 2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。 2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。 2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。 2.10 供配电系统未移交电网企业的：设备运行状况应每 12 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录。 2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录，监控系统设备设施 24 小时运转正常；视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 7 天。 2.12 小区内各类设施设备标识齐全；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。 2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。 2.14 各组团、栋及单元（门）、户标识明显。 2.15 房屋外观良好，道路、场地保持基本平整。 2.16 每季度巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等。 2.17 每周巡查 1 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。 2.18 急修 45 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。 2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全，按照年度存档。
四 级	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 80%以上，共用设施设备完好率达到 80%以上；公共照明系统完好率达到 80%以上。 2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。 2.3 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关主管部门。

2.4 定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。

2.5 每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。

2.6 每月1次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

2.7 电梯运行管理：

2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。

2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。

2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。

2.7.4 电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员24小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。

2.7.5 每年至少进行1次电梯运行突发事件应急处理演练。

2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员30分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在30分钟内到达现场，专业技术人员须在30分钟内到现场进行救助。

2.8 有消防系统的，做好相应的管理：

2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查1次，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；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试1次报警、警报功能；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。

2.8.2 消防广播系统：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。

2.8.3 防排烟系统：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；每年养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

2.8.4 防火分隔设施：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；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；每年维修养护1次防火门附件，在门的转动部位补充1次润滑油。

2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动1次，每年检查1次润滑情况。

2.8.6 每月测试1次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。

2.8.7 每月巡查1次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。

2.8.8 消防设施每年至少进行1次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。

2.9 二次供水系统未移交供水企业的：

2.9.1 二次供水管网、供水设备设施24小时运行，保证供水正常压力。

	2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。 2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。 2.10 供配电系统未移交电网企业的：设备运行状况应每日检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录。 2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录，视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 7 天。 2.12 小区内各类设施设备标识齐全；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。 2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。 2.14 各组团、栋及单元（门）、户标识明显。 2.15 房屋外观良好，道路、场地保持基本平整。 2.16 每季度巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等。 2.17 每周巡查 1 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。 2.18 急修 45 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。 2.19 有完整房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全。
五 级	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 80%以上，共用设施设备完好率达到 80%以上；公共照明系统完好率达到 80%以上。 2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。 2.3 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，发现违规行为及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关主管部门。 2.4 定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窞井不漫溢，井盖无缺损。 2.5 每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。 2.6 对共用设施设备进行巡查，有巡查记录；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 2.7 有安防系统的，安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录，视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 7 天。 2.8 小区内有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。

	2.9 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。 2.10 各组团、栋及单元（门）、户有标识。 2.11 房屋外观良好，道路、场地保持基本平整。 2.12 巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等。 2.13 急修 45 分钟内到现场处理，不能及时修复的，告知相关业主。 2.14 有完整房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全。
六 级	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护。 2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。 2.3 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，发现违规行为及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关主管部门。 2.4 定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窞井不漫溢，井盖无缺损。 2.5 每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。 2.6 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 2.7 有安防系统的，安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录，视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 7 天。 2.8 小区内有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。 2.9 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案。 2.10 各组团、栋及单元（门）、户有标识。 2.11 房屋外观良好，道路、场地保持基本平整。 2.12 急修 45 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。 2.13 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账。

3. 公共秩序维护

(物业管理区域内服务合同约定的公共安全秩序和公共财物的管理)

等 级	服务内容
特 级	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班, 每班人员 2 人并持证上岗, 及时处理各类报警、故障等信息; 消防专用通道畅通, 发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的, 及时报告公安部门; 每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。 3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。 3.3 实行封闭管理小区: 主出入口 24 小时值岗, 当值人员立岗时间不少于 12 小时; 对外来人员进入小区进行询问、登记; 对进出小区的装修工、服务人员发放临时出入证, 实行亮证管理。 3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定, 对违反者及时劝止、报告, 并配合有关部门进行处理。 3.5 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作, 发生治安案件或者各类灾害事故时, 及时向公安和有关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作。 3.6 每 2 小时至少到指定区域巡视 1 次。 3.7 每周进行防火检查 1 次。 3.8 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 60 课时, 能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备; 每年对员工进行消防安全培训 2 次。 3.9 车辆实行登记管理, 车辆行驶有规定的路线, 交通、停车等标志; 对外来机动车进行询问、登记; 有人员巡视小区车辆停放情况, 及时提示车主在指定地点有序停放; 非机动车有指定停放区域, 停放整齐。
一 级	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班, 每班人员 2 人并持证上岗, 及时处理各类报警、故障等信息; 消防专用通道畅通, 发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的, 及时报告公安部门; 每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。 3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。 3.3 实行封闭管理小区: 主出入口 24 小时值岗, 当值人员立岗时间不少于 8 小时; 对外来人员进入小区进行询问、登记; 对进出小区的装修工、服务人员发放临时出入证, 实行亮证管理。 3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定, 对违反者及时劝止、报告, 并配合有关部门进行处理。 3.5 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作, 发生治安案件或者各类灾害事故时, 及时向公安和有关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作。

	3.6 每 3 小时至少到指定区域巡视 1 次。 3.7 每 2 周进行防火检查 1 次。 3.8 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 40 课时,能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备; 每年对员工进行消防安全培训 2 次。 3.9 车辆实行登记管理, 车辆行驶有规定的路线; 对外来机动车进行询问、登记; 有人员巡视小区车辆停放情况, 及时提示车主在指定地点有序停放; 非机动车有指定停放区域, 停放整齐。
二 级	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班, 每班人员 2 人并持证上岗, 及时处理各类报警、故障等信息; 消防专用通道畅通, 发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的, 及时报告公安部门; 每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。 3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。 3.3 实行封闭管理, 主出入口 24 小时值岗, 当值人员立岗时间不少于 6 小时; 对外来人员进入小区进行询问。 3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定, 对违反者及时劝止、报告, 并配合有关部门进行处理。 3.5 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作, 发生治安案件或者各类灾害事故时, 及时向公安和有关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作。 3.6 每 4 小时至少到指定区域巡视 1 次。 3.7 每月进行防火检查 1 次。 3.8 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 30 课时,能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备; 每年对员工进行消防安全培训 1 次。 3.9 对车辆登记管理; 对外来机动车进行询问、登记; 有人员巡视小区车辆停放情况, 及时提示车主在指定地点有序停放; 非机动车停放整齐。
三 级	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班, 每班人员 2 人并持证上岗, 及时处理各类报警、故障等信息; 消防专用通道畅通, 发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的, 及时报告公安部门; 每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。 3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。 3.3 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定, 对违反者及时劝止、报告, 并配合有关部门进行处理。 3.4 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作, 发生治安案件或者各类灾害事故时, 及时向公安和有关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作。 3.5 每 6 小时至少到指定区域巡视 1 次。 3.6 每季度进行防火检查 1 次。 3.7 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 20 课时,能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备; 每年对员工进行消防安全培训 1 次。

	3.8 实行封闭管理的，主出入口 24 小时值岗；对车辆登记管理；对外来机动车进行询问、登记；有人员巡视小区车辆停放情况，及时提示车主在指定地点有序停放；非机动车停放整齐。
四 级	3.1 设有消防控制室的，应有专人 24 小时值班，每班人员 2 人并持证上岗，及时处理各类报警、故障等信息；消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门；每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。 3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。 3.3 实行封闭管理的，主出入口 24 小时值岗，对车辆实行登记管理。 3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约（临时管理规约）的约定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。 3.5 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。 3.6 每季度进行防火检查 1 次。 3.7 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 20 课时，能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；每年对员工进行消防安全培训 1 次。
五 级	3.1 消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门。 3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。 3.3 引导业主、物业使用人遵守管理规约（临时管理规约）的约定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。 3.4 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。 3.5 每年进行防火检查 1 次。 3.6 每年对员工进行消防安全培训。
六 级	3.1 消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门。 3.2 引导业主、物业使用人遵守管理规约（临时管理规约）的约定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。 3.3 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。 3.4 每年进行防火检查 1 次。 3.5 每年对员工进行消防安全培训。

4. 公共卫生保洁服务

等 级	服务内容
特 级	4.1 按楼层设置垃圾桶，并实行袋装化管理，生活垃圾每天至少清运2次；垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。 4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。 4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。 4.4 雨、雪停后24小时内清除必要道路的积水、积雪。 4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。 4.6 楼内共用区域： 4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦2次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹。 4.6.3 楼道及栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每周1次，保持表面无污渍，楼道、楼梯保持清洁、无垃圾。 4.6.4 墙面、天花板清洁每月1次，保持无蛛网、表面无污渍。 4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀，夏季每日不少于1次，冬季每周不少于1次。 4.7 楼外共用区域： 4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天不少于2次，目视地面干净、地面垃圾滞留不超过1小时。 4.7.2 绿地、明沟，每周清理2次。 4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等清洁，每2周1次，目视无污渍、明亮清洁（2米以上部分可以每季度抹擦、除尘1次）。 4.7.4 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 4.8 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每季度灭鼠1次。
一 级	4.1 按单元设置垃圾桶，并实行袋装化管理，生活垃圾每天至少清运1次；垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。 4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。 4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。 4.4 雨、雪停后24小时内清除必要道路的积水、积雪。 4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。 4.6 楼内共用区域： 4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦2次，定期保养。 4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月1

	次。 4.6.3 楼道及栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每周 1 次，楼道、楼梯保持清洁、无垃圾。 4.6.4 墙面、天花板清洁每 2 个月 1 次。 4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀，夏季每日不少于 1 次，冬季每周不少于 1 次。 4.7 楼外共用区域： 4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天不少于 2 次，目视地面干净、地面垃圾滞留不超过 3 小时。 4.7.2 绿地、明沟，每周清理 1 次。 4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等清洁，每月 1 次（2 米以上部分可以每季度抹擦、除尘 1 次）。 4.7.4 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 4.8 每 2 个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。
二 级	4.1 按单元设置垃圾桶，并实行袋装化管理，生活垃圾每天至少清运 1 次；垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。 4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。 4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。 4.4 雨、雪停后 24 小时内清除必要道路的积水、积雪。 4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。 4.6 楼内共用区域： 4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 1 次，定期保养。 4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天 1 次；电梯门壁打蜡上光每季度 1 次。 4.6.3 楼道清洁每周 1 次，栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每月 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。 4.6.4 墙面、天花板清洁每季度 1 次。 4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀每周 1 次。 4.7 楼外共用区域： 4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 2 次。 4.7.2 绿地、明沟，每月清理 1 次。 4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等清洁，每 2 个月 1 次（2 米以上部分可以每半年抹擦、除尘 1 次）。 4.7.4 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 4.8 每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。
三 级	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。

	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。 4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。 4.4 雨、雪停后 24 小时内清除必要道路的积水、积雪。 4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。 4.6 楼内共用区域： 4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 1 次。 4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁；电梯门壁打蜡上光每半年 1 次。 4.6.3 楼道及栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每月 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。 4.6.4 墙面、天花板清洁每半年 1 次。 4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀每月 1 次。 4.7 楼外共用区域： 4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天不少于 1 次。 4.7.2 绿地、明沟，每季度清理 1 次。 4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等定期清洁。 4.7.4 天台、屋顶清洁、无垃圾。 4.8 每半年对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。
四 级	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。 4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。 4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。 4.4 雨、雪停后 24 小时内清除必要道路的积水、积雪。 4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。 4.6 楼内共用区域： 4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 1 次。 4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁；电梯门壁打蜡上光每年 1 次。 4.6.3 楼道清洁每月 1 次，栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁每季度 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。 4.6.4 墙面、天花板清洁每年 1 次。 4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀每月 1 次。 4.7 楼外共用区域： 4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 1 次。 4.7.2 绿地、明沟定期清理。 4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等定期清洁。 4.7.4 天台、屋顶无垃圾。 4.8 每半年对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。

五 级	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。 4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。 4.3 楼内共用区域： 4.3.1 首层楼道每周清扫 1 次。 4.3.2 楼道清扫，每月 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。 4.3.3 墙面、天花板清洁每年 1 次。 4.4 楼外共用区域： 4.4.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 1 次。 4.4.2 绿地、明沟定期清理。 4.4.3 宣传栏、信报箱、小品等定期清洁。 4.4.4 天台、屋顶无垃圾。
六 级	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。 4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。 4.3 楼内共用区域： 4.3.1 首层楼道每周清扫 1 次。 4.3.2 楼道、楼梯无垃圾。 4.4 楼外共用区域： 4.4.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 1 次。 4.4.2 天台、屋顶无垃圾。

5. 公共绿化养护服务

等 级	服务内容
特 级	5.1 有专（兼）职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。 5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 95%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。 5.3 草坪按时修剪，保持平整，无 1 平方米以上斑秃，每年清除杂草不少于 6 次。 5.4 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 3 次以上，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。 5.5 大型乔木、树木标牌、编号管理。 5.6 根据气候和季节状况，按植物品种、生长、土壤状况适时组织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。 5.7 绿化产生的垃圾，重点区域，随产随清；其他区域，日产日清。
一 级	5.1 有专（兼）职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。 5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 90%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。 5.3 草坪按时修剪，保持平整，每年清除杂草不少于 4 次。 5.4 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 2 次以上，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。 5.5 大型乔木、树木标牌、编号管理。 5.6 根据气候和季节状况，按植物品种、生长、土壤状况适时组织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。 5.7 绿化产生的垃圾，重点区域，随产随清；其他区域，日产日清。
二 级	5.1 有专（兼）职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。 5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 80%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。 5.3 草坪保持平整，定期、及时清除杂草。 5.4 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 1 次以上，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。 5.5 大型乔木、树木标牌、编号管理。 5.6 根据气候和季节状况，适时组织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。 5.7 绿化产生的垃圾，日产日清。
三 级	5.1 有专（兼）职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。

	5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 75%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。 5.3 草坪保持平整，定期、及时清除杂草。 5.4 根据绿化品种和生长情况修剪、整理，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。 5.5 根据气候和季节状况，适时组织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。 5.6 绿化产生的垃圾，日产日清。
四 级	5.1 有专（兼）职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。 5.2 花草树木生长良好，绿化成活率在 70%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。 5.3 草坪保持平整，定期、及时清除杂草。 5.4 根据绿化品种和生长情况修剪、整理，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。 5.5 做好病虫害防治工作。 5.6 绿化产生的垃圾，日产日清。
五 级	5.1 有专（兼）职的专业人员进行绿化养护管理。 5.2 绿化无明显断垄、枯树，无黄土裸露。 5.3 草坪保持平整，定期、及时清除杂草。 5.4 根据绿化品种和生长情况修剪、整理。 5.5 做好病虫害防治工作。
六 级	5.1 有专（兼）职的专业人员进行绿化养护管理。 5.2 绿化无明显断垄、枯树，基本无黄土裸露。 5.3 草坪保持平整，定期、及时清除杂草。 5.4 做好病虫害防治工作。