湖南省住宅类物业项目物业服务导则

湖南省住房和城乡建设厅

二〇一九年十一月

说　明

本导则按照物业服务质量标准分为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级，最高为五星级。星级越高，表示物业服务质量越好。本导则适用于有提供专业物业服务的住宅物业服务项目。

根据《湖南省住宅物业住房品质分类导则》内容要求，住宅类物业服务导则又分经济型、改善型和舒适型三类，其中一星级、二星级物业服务属于经济型；三星级、四星级物业服务属于改善型；五星级物业服务属于舒适型。

本导则由湖南省住房和城乡建设厅提出并归口，由主编单位湖南省房地产业协会负责具体内容的解释。运用过程中如有意见或建议，请寄送湖南省房地产业协会（地址：长沙市雨花区高升路268号和馨佳园1栋202；邮政编码：410007）

本导则主编单位：湖南省房地产业协会

本导则参编单位：湖南中建物业服务有限公司、湖南华天物业管理有限责任公司、五矿物业服务（湖南）有限公司、湖南普瑞物业服务有限公司、湖南保利天创物业发展有限公司、湖南水清木华物业管理有限公司、湖南建工兴发物业管理有限公司、长沙市长房物业管理有限公司、长沙先导物业管理有限公司、长沙市万科物业服务有限公司、湖南保利物业管理有限公司、绿城物业服务集团有限公司湖南分公司、中航物业管理有限公司长沙分公司、北京市圣瑞物业服务有限公司长沙分公司、湖南旺德府物业服务有限公司

目　录

一星级服务（经济型）.....1
一、内部管理.....1
1.1 基础资料.....1
1.2 承接查验.....1
1.3 服务场所.....1
1.4 人员及企业要求.....1
1.5 档案管理.....1
1.6 报事报修.....1
1.7 客户投诉与意见.....1
1.8 物业服务公示.....1
1.9 仓库管理.....1
1.10 物业服务费收取.....2
二、公共关系维护.....2
2.1 协调管理.....2
三、公共设施设备管理.....2
3.1 房屋管理与维修养护.....2
3.1.1 制度建设.....2
3.1.2 指引标识.....2
3.1.3 公用部位管理.....2
3.1.4 装饰装修管理.....3
3.2 设备设施管理.....3
3.2.1 基础管理.....3
3.2.2 供配电.....3
3.2.3 电梯.....3
3.2.4 给排水.....4
3.2.4.1 生活供水.....4
3.2.4.2 雨污水排放.....4
3.2.5 弱电系统.....4
3.2.5.1 监控系统.....4
3.2.5.2 门禁系统.....5
3.2.5.3 停车场管理系统.....5
3.2.6 消防系统.....5
3.2.7 公共设施管理.....5
四、安全管理.....5
4.1 制度建设.....5
4.2 人员要求.....5
4.3 门岗.....6
4.4 消防管理.....6
4.5 紧急事故防范.....6
4.6 安全生产.....6
五、公共空间秩序管理.....6
5.1 巡查.....6

5.2 车辆管理.....6
5.3 宠物管理.....7
5.4 公共环境管理.....7
六、清洁服务.....7
6.1 制度建设.....7
6.2 楼内保洁.....7
6.3 高位清洁.....7
6.4 外围保洁.....7
6.5 垃圾收集与处理.....7
6.6 卫生消杀.....7
七、绿化养护服务.....8
八、智能信息化管理.....8
二星级服务（经济型）.....9
一、内部管理.....9
1.1 基础资料.....9
1.2 承接查验.....9
1.3 服务场所.....9
1.4 人员及企业要求.....9
1.5 档案管理.....9
1.6 报事报修.....9
1.7 客户投诉与意见.....9
1.8 物业服务公示.....9
1.9 便民服务.....10
1.10 仓库管理.....10
1.11 物业服务费收取.....10
二、公共关系维护.....10
2.1 满意度调查.....10
2.2 协调管理.....10
三、公共设施设备管理.....10
3.1 房屋管理与维修养护.....10
3.1.1 制度建设.....10
3.1.2 指引标识.....10
3.1.3 公用部位管理.....10
3.1.4 装饰装修管理.....11
3.2 设备设施管理.....11
3.2.1 基础管理.....11
3.2.2 供配电.....11
3.2.3 电梯.....12
3.2.4 给排水.....12
3.2.4.1 生活供水.....12
3.2.4.2 雨污水排放.....12
3.2.5 弱电系统.....13
3.2.5.1 监控系统.....13
3.2.5.2 门禁系统.....13

3.2.5.3 停车场管理系统 13
3.2.6 消防系统 13
3.2.7 公共设施管理 13
3.2.8 节能减排 14
四、安全管理 14
4.1 制度建设 14
4.2 人员要求 14
4.3 门岗 14
4.4 消防管理 14
4.5 紧急事故防范 14
4.6 安全生产 15
五、公共空间秩序管理 15
5.1 巡查 15
5.2 车辆管理 15
5.3 宠物管理 15
5.4 公共环境管理 15
六、清洁服务 15
6.1 制度建设 15
6.2 楼内保洁 15
6.3 高位清洁 16
6.4 外围保洁 16
6.5 垃圾收集与处理 16
6.6 卫生消杀 16
七、绿化养护服务 16
八、智能信息化管理 16
三星级服务（改善型） 17
一、内部管理 17
1.1 基础资料 17
1.2 承接查验 17
1.3 服务场所 17
1.4 人员及企业要求 17
1.5 档案管理 17
1.6 报事报修 17
1.7 客户投诉与意见 18
1.8 物业服务公示 18
1.9 便民服务 18
1.10 仓库管理 18
1.11 物业服务费收取 18
二、公共关系维护 18
2.1 社区文化 18
2.2 满意度调查 19
2.3 协调管理 19
三、公共设施设备管理 19
3.1 房屋管理与维修养护 19

3.1.1 制度建设.....19
3.1.2 指引标识.....19
3.1.3 公用部位管理.....19
3.1.4 装饰装修管理.....20
3.2 设备设施管理.....20
3.2.1 基础管理.....20
3.2.2 供配电.....20
3.2.3 电梯.....21
3.2.4 给排水.....21
3.2.4.1 生活供水.....21
3.2.4.2 雨污水排放.....21
3.2.5 弱电系统.....22
3.2.5.1 监控系统.....22
3.2.5.2 门禁系统.....22
3.2.5.3 停车场管理系统.....22
3.2.6 消防系统.....22
3.2.7 防雷接地系统.....23
3.2.8 公共设施管理.....23
3.2.9 节能减排.....23
四、安全管理.....23
4.1 制度建设.....23
4.2 人员要求.....23
4.3 门岗.....24
4.4 消防管理.....24
4.5 紧急事故防范.....24
4.6 安全生产.....24
五、公共空间秩序管理.....24
5.1 巡查.....24
5.2 车辆管理.....24
5.3 宠物管理.....25
5.4 公共环境管理.....25
六、清洁服务.....25
6.1 制度建设.....25
6.2 楼内保洁.....25
6.3 高位清洁.....25
6.4 外围保洁.....25
6.5 垃圾收集与处理.....25
6.6 卫生消杀.....26
七、绿化养护服务.....26
八、智能信息化管理.....26
四星级服务（改善型）.....28
一、内部管理.....28
1.1 基础资料.....28
1.2 承接查验.....28

1.3 服务场所.....28
1.4 人员及企业要求.....28
1.5 档案管理.....28
1.6 报事报修.....28
1.7 客户投诉与意见.....29
1.8 物业服务公示.....29
1.9 便民服务.....29
1.10 仓库管理.....29
1.11 物业服务费收取.....29
二、公共关系维护.....29
2.1 社区文化.....29
2.2 满意度调查.....30
2.3 协调管理.....30
三、公共设施设备管理.....30
3.1 房屋管理与维修养护.....30
3.1.1 制度建设.....30
3.1.2 指引标识.....30
3.1.3 公用部位管理.....30
3.1.4 装饰装修管理.....31
3.2 设备设施管理.....31
3.2.1 基础管理.....31
3.2.2 供配电.....31
3.2.3 电梯.....32
3.2.4 给排水.....32
3.2.4.1 生活供水.....32
3.2.4.2 雨污水排放.....33
3.2.5 弱电系统.....33
3.2.5.1 监控系统.....33
3.2.5.2 门禁系统.....33
3.2.5.3 电子巡更.....33
3.2.5.4 周界防范系统.....33
3.2.5.5 停车场管理系统.....34
3.2.6 消防系统.....34
3.2.7 防雷接地系统.....34
3.2.8 公共设施管理.....34
3.2.9 节能减排.....35
四、安全管理.....35
4.1 制度建设.....35
4.2 人员要求.....35
4.3 门岗.....35
4.4 消防管理.....35
4.5 紧急事故防范.....36
4.6 安全生产.....36
五、公共空间秩序管理.....36

5.1 巡查.....36
5.2 车辆管理.....36
5.3 宠物管理.....37
5.4 公共环境管理.....37
六、清洁服务.....37
6.1 制度建设.....37
6.2 楼内保洁.....37
6.3 高位清洁.....37
6.4 外围保洁.....37
6.5 垃圾收集与处理.....37
6.6 卫生消杀.....38
七、绿化养护服务.....38
八、智能信息化管理.....38
五星级服务（舒适型）.....40
一、内部管理.....40
1.1 基础资料.....40
1.2 承接查验.....40
1.3 服务场所.....40
1.4 人员及企业要求.....40
1.5 档案管理.....40
1.6 报事报修.....40
1.7 客户投诉与意见.....41
1.8 物业服务公示.....41
1.9 便民服务.....41
1.10 仓库管理.....41
1.11 物业服务费收取.....41
二、公共关系维护.....42
2.1 社区文化.....42
2.2 满意度调查.....42
2.3 协调管理.....42
三、公共设施设备管理.....42
3.1 房屋管理与维修养护.....42
3.1.1 制度建设.....42
3.1.2 指引标识.....42
3.1.3 公用部位管理.....43
3.1.4 装饰装修管理.....43
3.2 设备设施管理.....43
3.2.1 基础管理.....43
3.2.2 供配电.....44
3.2.3 电梯.....44
3.2.4 给排水.....44
3.2.4.1 生活供水.....44
3.2.4.2 雨污水排放.....45
3.2.5 弱电系统.....45

3.2.5.1 监控系统 45
3.2.5.2 门禁系统 45
3.2.5.3 电子巡更 45
3.2.5.4 周界防范系统 46
3.2.5.5 停车场管理系统 46
3.2.6 消防系统 46
3.2.7 防雷接地系统 47
3.2.8 公共设施管理 47
3.2.9 节能减排 47
四、安全管理 47
4.1 制度建设 47
4.2 人员要求 47
4.3 门岗 48
4.4 消防管理 48
4.5 紧急事故防范 48
4.6 安全生产 48
五、公共空间秩序管理 48
5.1 巡查 48
5.2 车辆管理 49
5.3 宠物管理 49
5.4 公共环境管理 49
六、清洁服务 49
6.1 制度建设 49
6.2 楼内保洁 49
6.3 高位清洁 49
6.4 外围保洁 50
6.5 垃圾收集与处理 50
6.6 卫生消杀 50
七、绿化养护服务 50
八、智能信息化管理 51

一星级服务（经济型）

一、内部管理

1.1 基础资料

1.1.1 依法签定物业服务合同，物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。

1.1.2 物业服务企业应保存全面、详细的管理规约等。

1.2 承接查验

1.2.1 承接项目时，与甲方签订承接查验协议,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收或交接手续记录完整。

1.3 服务场所

1.3.1 设置客户服务中心为业主服务。

1.3.2 物业项目设置并公示 24 小时服务电话,受理客户诉求，相关记录完整。

1.4 人员及企业要求

1.4.1 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。

1.4.2 物业项目经理应取得物业项目经理上岗证。

1.5 档案管理

1.5.1 文件、资料的归档按相关要求进行分类归档，以便查阅。

1.6 报事报修

1.6.1 急修服务 20 分钟内到达现场，及时处理；一般维修服务 12 小时内完成（预约除外）。

1.7 客户投诉与意见

1.7.1 对客户的求助、咨询、建议及时处理，12 小时内答复。

1.7.2 对客户的投诉在 12 小时内答复。

1.7.3 对相关事项进行整改、回访，回访率达 70%。

1.8 物业服务公示

1.8.1 建筑区划内显著位置或主出入口设立“客户服务公告栏”。

1.8.2 在客户服务中心显著位置公示张贴营业执照（复印件）、收费项目及标准。

1.8.3 在客户服务中心醒目位置公示服务团队人员信息。

1.8.4 每年公示 1 次物业服务费用及公共收益收支情况。

1.9 仓库管理

1.9.1 各类物资规范化摆放。

1.10 物业服务费收取

1.10.1 客户依约交纳物业服务费，收费率达 80%以上。

二、公共关系维护

2.1 协调管理

2.1.1 物业服务企业应当与当地物业管理相关行政职能部门建立联系，并在物业管理区域内显著位置公布相应职责及联系方式。

2.1.2 物业服务企业应当按照相关要求在全省统一的物业服务行业信用信息平台报送数据信息。

2.1.3 物业服务企业应当依照法律、法规及物业服务合同约定落实安全防范措施，将安全台账按月报送居（村）民委员会。

2.1.4 物业服务企业接受业主委员会的监督。

三、公共设施设备管理

3.1 房屋管理与维修养护

3.1.1 制度建设

3.1.1.1 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护、巡检、房屋装饰装修服务管理等规章制度。

3.1.2 指引标识

3.1.2.1 小区主出入口设有小区平面示意图。

3.1.3 公用部位管理

3.1.3.1 房屋外观（包括屋面、露台等）基本完好、整洁。

3.1.3.2 单元大厅及公共楼梯间墙面、地面、扶手、公共门窗等共有部分基本完好。

3.1.3.3 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患。

3.1.3.4 封闭阳台不超出外墙面。

3.1.3.5 空调外机支架无安全隐患。

3.1.3.6 公共门窗每月检查 1 次，确保无安全隐患，有相关记录。

3.1.3.7 雨檐台、连廊每半年检查 1 次，确保无积水、无渗漏、无垃圾、异物堵塞等。

3.1.3.8 天台扶栏、公共防盗网、顶棚、墙体、墙面、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、防水

层、楼板、地面砖、通风口等每年检查 1 次。

3.1.3.9 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理，属小修范围的应在 48 小时内组织修复。

3.1.4 装饰装修管理

3.1.4.1 严格按照装饰装修管理制度和流程审批手续受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议及消防安全责任书，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

3.1.4.2 装饰装修期间每日应巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应立即制止；制止无效的，报告业主委员会及相关行政主管部门。

3.1.4.3 装饰装修结束后物业服务企业进行验收，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

3.1.4.4 装修垃圾应在指定地点临时堆放并及时清运。

3.2 设备设施管理

3.2.1 基础管理

3.2.1.1 制定完善的各类设备管理制度、设备运行操作规程、维修保养作业规程、设备突发事故应急处理流程等文件。

3.2.1.2 各类设备房内标识、安全防护用品齐全；有设备运行记录表、保养记录表、外来人员进出登记表。

3.2.1.3 机房配备温湿度计和有效的专用灭火器。

3.2.2 供配电

3.2.2.1 配电室安排专人管理，每 12 小时检查 1 次，设备运行正常，对主要运行参数进行查抄。供配电系统图、设备突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙。

3.2.2.2 公共照明每月巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯具、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 80%。

3.2.2.3 公共照明系统控制箱/柜、线路、灯具综合检修每半年 1 次，控制箱/柜无损坏组件；各类标识齐全。

3.2.3 电梯

3.2.3.1 电梯正常运行，应急对讲通畅，在轿厢内张贴有效《年检合格证》；配备电梯安全管理员，持证上岗。

3.2.3.2 电梯突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙；平层标识清晰，救援工具齐全。

3.2.3.3 电梯设备运行情况每半月巡查 1 次，记录完整。

3.2.3.4 轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁；张贴乘梯须知、应急电话号码。

3.2.3.5 电梯发生困人事件，监控中心人员应通过对讲设备安抚乘客，物业服务人员在 20 分钟之内到达现场，电梯维保单位人员 30 分钟内到达现场，开展应急处理。

3.2.4 给排水

3.2.4.1 生活供水

3.2.4.1.1 生活泵房突发事故应急处理流程、卫生许可证、水质检测报告、设备管理人员健康证复印件等内容上墙。

3.2.4.1.2 生活泵房设备运行情况每 2 日检查 1 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每月 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；水泵润滑点注油每季度 1 次。

3.2.4.1.3 水箱、水池上人孔盖板完好并上锁，溢流管口安装防护网并完好。

3.2.4.1.4 水箱、水池每年清洗、消毒 2 次，对水质进行化验，取得水质检验报告，二次供水水质符合国家饮用水标准。

3.2.4.2 雨污水排放

3.2.4.2.1 排水沟、雨水管道、集水坑，雨季前检查 1 次；每年解冻后或者雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行检查清理，无堵塞、无垃圾，发现问题及时处理。每年对明装雨污水管道进行保养 1 次。

3.2.4.2.2 公共污水管道、污水窨井、污水提升泵等每季度检查 1 次，小区窨井不漫溢，排水畅通，化粪池每半年检查 1 次，无结块、排放畅通，每年对化粪池进行清掏、清抽 1 次。

3.2.5 弱电系统

3.2.5.1 监控系统

3.2.5.1.1 小区监控系统运行正常，录像资料应保存 30 日以上，图像清晰。

3.2.5.1.2 监控中心应有视频监控点位图、弱电系统保养记录、弱电系统巡查表。

3.2.5.1.3 监控设备出现故障时，需及时修复，有监控镜头分布清单表，设备完好率 80%，有相应标识。

3.2.5.2 门禁系统

3.2.5.2.1 门禁系统每半月巡视 1 次，门禁开启、关闭正常，有相应标识。

3.2.5.3 停车场管理系统

3.2.5.3.1 车辆管理系统每日巡视 1 次，设备运行正常；有相应标识。

3.2.6 消防系统

3.2.6.1 消防报警主机火警报警值班员会处理，系统运行正常。

3.2.6.2 消防泵房每月检查 1 次；消防水箱、水池及地下室、管道井等部位明装管线、阀门检查每月 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；水泵每半年测试运行 1 次；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；测试记录完整。

3.2.6.3 消防排烟设备每月检查 1 次，风管完好，风阀开闭正常，风口百叶完整紧固；风机控制箱整洁无灰尘，设备处于自动状态；风机房无杂物堆放；电机试运行正常，测试记录完整；有相应标识。

3.2.6.4 消防卷帘门每季度检查 1 次，卷帘下无杂物，开关盒锁闭，轨道完好，外观完好无锈蚀，卷帘门每季测试运行 1 次，升降正常；测试记录完善。

3.2.7 公共设施管理

3.2.7.1 护栏、围墙设施每月巡查 1 次，护栏无腐蚀、脱落、倾斜等现象，围墙无开裂、塌陷等安全风险隐患；有相应标识；发现问题快速处理。

3.2.7.2 沟渠、池、井、盖设施每月巡查 1 次，设施完好无损无开裂、塌陷等安全风险隐患；发现问题处理；有相应标识。

3.2.7.3 道路、路障设施每月巡查 1 次，单处路面破损小于 1㎡，无影响通行的大件物品和安全风险隐患，发现问题及时处理。

四、安全管理

4.1 制度建设

4.1.1 建立健全外来人员进出管理、交接班、物品放行管理等门岗制度，记录规范、详实。

4.2 人员要求

4.2.1 秩序维护人员服务意识强，入职 3 个月内秩序维护员持证率为 100%；配备必要的安全护卫器械。

4.2.2 秩序维护人员能处理和应对秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和

设备。

4.2.3 消防控室人员每班 2 人，每班工作时间 8 小时，持证上岗。

4.3 门岗

4.3.1 小区主出入口 24 小时值守。

4.4 消防管理

4.4.1 定期巡查消防通道，保持消防通道畅通。

4.4.2 每月检查 1 次小区配置的灭火器，功能有效能正常使用。

4.4.3 消控中心出现报警信号，须填写监控中心值班记录，详实记录事件内容及处理结果。

4.4.4 每季度检查 1 次小区内消火栓，检查签到表有效；箱内消防水带、枪头等设施基本完好。

4.5 紧急事故防范

4.5.1 制定火警、盗警、地震、台风、防汛、爆炸、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，每年组织演练或培训，相关记录齐全。

4.5.2 有相关应急处理预案培训记录。

4.6 安全生产

4.6.1 全年“零”安全生产责任事故。

4.6.2 危及人身安全处有明显标识。

五、公共空间秩序管理

5.1 巡查

5.1.1 制定小区安全巡查方案。秩序维护员对重要部位（如小区道路、单元出入口、主要楼层、重要设施设备房等）每 4 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录。

5.1.2 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为应立即制止；制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

5.2 车辆管理

5.2.1 指定车辆停放区域。

5.2.2 发现车辆停放异常情况应及时联系车主处理。

5.3 宠物管理

5.3.1 将宠物管理内容纳入物业管理公约，并建议业主、物业使用人携犬只出户的，应当为犬只挂犬牌、束犬链、戴嘴套，由有管控能力的人牵引，主动避让他人。

5.4 公共环境管理

5.4.1 对破坏绿化、私自占用绿地等行为及时制止。

5.4.2 小区公共区域内无饲养家禽、家畜等现象。

六、清洁服务

6.1 制度建设

6.1.1 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案、废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度，环保及垃圾处理专项管理制度等。

6.2 楼内保洁

6.2.1 楼栋地面每 2 日清扫 1 次，保持地面基本整洁。

6.2.2 电梯操作板每日擦拭 1 次，目视无污迹，地面每日清扫 1 次。

6.2.3 公共灯具、宣传栏等每半月清洁 1 次。

6.3 高位清洁

6.3.1 高位清洁（天花板、公共灯具、消防管道、雨棚等）每半年除尘 1 次。

6.4 外围保洁

6.4.1 外围道路、地面、绿地每日清扫 1 次，保持地面、绿地基本清洁。

6.5 垃圾收集与处理

6.5.1 垃圾桶合理设置，分类收集，垃圾桶定期清理无满溢。

6.5.2 垃圾站每日清扫、冲洗 1 次。

6.6 卫生消杀

6.6.1 使用药剂，必须严格执行国家现行有关规定，每次消杀应提前 3 日在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。

6.6.2 每季度对窨井、明沟喷洒药水 1 次（6-10 月每月喷洒 1 次）；每年灭鼠 1 次。

七、绿化养护服务

7.1 严格控制病虫害，无明显病虫害发生。

7.2 定期清除杂草。

7.3 草坪每年修整 2 遍以上。

7.4 对树木及时扶正、加固，树木无倾斜、倒伏现象。

7.5 对绿植适时修剪、补植更新。

八、智能信息化管理

8.1 建立智能内控管理系统，实现单位内部的智能管理。

8.2 建立智慧社区停车管理系统，提供社区车辆管理以及车辆、行人引导信息和相关服务；实行分类管控放行，区分本居住区车辆和外来车辆。

8.3 配合建立集行政管理、社会事务、便民服务为一体的居住区综合信息服务平台，积极推进居住区信息化建设。

二星级服务（经济型）

一、内部管理

1.1 基础资料

1.1.1 依法签定物业服务合同，物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。

1.1.2 物业服务企业应保存全面、详细的管理规约、业主手册等。

1.2 承接查验

1.2.1 承接项目时，与甲方签订承接查验协议,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收或交接手续记录完整。

1.3 服务场所

1.3.1 设置客户服务中心为业主服务，配置基本办公设施及办公用品。

1.3.2 物业项目设置并公示 24 小时服务电话,受理客户诉求，相关记录完整。

1.4 人员及企业要求

1.4.1 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。

1.4.2 物业项目经理应取得物业项目经理上岗证。

1.5 档案管理

1.5.1 文件、资料的归档按相关要求进行分类归档，以便查阅。

1.6 报事报修

1.6.1 急修服务 20 分钟内到达现场，及时处理；一般维修服务 12 小时内完成（预约除外）。

1.7 客户投诉与意见

1.7.1 对客户的求助、咨询、建议及时处理，12 小时内答复。

1.7.2 对客户的投诉在 12 小时内答复。

1.7.3 对相关事项进行整改、回访，回访率达 80%。

1.8 物业服务公示

1.8.1 建筑区划内显著位置或主出入口设立“客户服务公告栏”。

1.8.2 在客户服务中心显著位置公示张贴营业执照（复印件）、收费项目及标准。

1.8.3 在客户服务中心醒目位置公示服务团队人员信息、装修办理流程图、处理客户投诉流程图等。

1.8.4 每年公示 1 次物业服务费用及公共收益收支情况。

1.9 便民服务

1.9.1 能提供一种以上便民服务，如雨伞、急救箱、工具借用、配置服务手推车、护送、旧物回收、短时间内存放物品、代办、代买、代送等。

1.10 仓库管理

1.10.1 各类物资规范化摆放。

1.11 物业服务费收取

1.11.1 客户依约交纳物业服务费，收费率达 80%以上。

二、公共关系维护

2.1 满意度调查

2.1.1 每年开展 1 次满意度调查；有资料及整改措施。

2.2 协调管理

2.2.1 物业服务企业应当与当地物业管理相关行政职能部门建立联系，并在物业管理区域内显著位置公布相应职责及联系方式。

2.2.2 物业服务企业应当按照相关要求在全省统一的物业服务行业信用信息平台报送数据信息。

2.2.3 物业服务企业应当依照法律、法规及物业服务合同约定落实安全防范措施，将安全台账按月报送居（村）民委员会。

2.2.4 物业服务企业接受业主委员会的监督。

三、公共设施设备管理

3.1 房屋管理与维修养护

3.1.1 制度建设

3.1.1.1 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护、巡检、房屋装饰装修服务管理等规章制度。

3.1.2 指引标识

3.1.2.1 小区主出入口设有小区平面示意图。

3.1.3 公用部位管理

3.1.3.1 房屋外观（包括屋面、露台等）基本完好、整洁。

3.1.3.2 单元大厅及公共楼梯间墙面、地面、扶手、公共门窗、等共有部分基本完好。

3.1.3.3 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患。

3.1.3.4 封闭阳台统一有序，色调基本一致，不超出外墙面。

3.1.3.5 空调外机支架无安全隐患。

3.1.3.6 公共门窗每月检查 1 次，确保无安全隐患，有相关记录。

3.1.3.7 雨檐台、连廊每半年检查 1 次，确保无积水、无渗漏、无垃圾、异物堵塞等。

3.1.3.8 天台扶栏、公共防盗网、顶棚、墙体、墙面、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、防水层、楼板、地面砖、通风口等每半年检查 1 次。

3.1.3.9 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理，属小修范围的应在 48 小时内组织修复。

3.1.4 装饰装修管理

3.1.4.1 严格按照装饰装修管理制度和流程审批手续受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议及消防安全责任书，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

3.1.4.2 装饰装修期间每日应巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应立即制止；制止无效的，报告业主委员会及相关行政主管部门。

3.1.4.3 装饰装修结束后物业服务企业进行验收，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

3.1.4.4 装修垃圾应在指定地点临时堆放并及时清运。

3.2 设备设施管理

3.2.1 基础管理

3.2.1.1 制定完善的各类设备管理制度、设备运行操作规程、维修保养作业规程、设备突发事故应急处理流程等文件。

3.2.1.2 各类设备房内标识齐全，安全防护用品齐全；有设备运行记录表、保养记录表、外来人员进出登记表。

3.2.1.3 机房配备温湿度计和有效的专用灭火器，环境整洁。

3.2.2 供配电

3.2.2.1 配电室安排专人管理，每 8 小时检查 1 次，设备运行正常，对主要运行参数进行查抄。供配电系统图、设备突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙。

3.2.2.2 按要求对供配电设备、绝缘工具等进行打压检测、检修除尘，并出具合格报告。

3.2.2.3 配电室电缆沟内应无杂物、无积水，盖板齐全牢固；安装防止蛇鼠等小动物进入的防虫网、挡鼠板等。

3.2.2.4 公共照明每半月巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯具、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 85%。

3.2.2.5 公共照明系统控制箱/柜、线路、灯具综合检修每半年 1 次，控制箱/柜无损坏组件；各类标识清晰、醒目。

3.2.3 电梯

3.2.3.1 电梯正常运行，应急对讲通畅，在轿厢内张贴有效《年检合格证》；配备电梯安全管理员，持证上岗。

3.2.3.2 电梯突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙；平层标识清晰，救援工具齐全。

3.2.3.3 电梯设备运行情况每半月巡查 1 次，记录完整。

3.2.3.4 轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁；张贴乘梯须知、应急电话号码。

3.2.3.5 电梯发生困人事件，监控中心人员应通过对讲设备安抚乘客，物业服务人员在 20 分钟之内到达现场，电梯维保单位人员 30 分钟内到达现场，开展应急处理。

3.2.4 给排水

3.2.4.1 生活供水

3.2.4.1.1 生活泵房突发事故应急处理流程、卫生许可证、水质检测报告、设备管理人员健康证复印件等内容上墙。

3.2.4.1.2 生活泵房设备运行情况每日检查 1 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每月 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；水泵润滑点注油每季度 1 次。

3.2.4.1.3 水箱、水池上人孔盖板完好并上锁，溢流管口安装防护网并完好。

3.2.4.1.4 水箱、水池每年清洗、消毒 2 次，对水质进行化验，取得水质检验报告，二次供水水质符合国家饮用水标准。

3.2.4.2 雨污水排放

3.2.4.2.1 排水沟、雨水管道、集水坑，雨季前检查 1 次；每年解冻后或者雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行检查清理，无堵塞、无垃圾，发现问题及时处理。每年对明装雨污

水管道进行保养 1 次。

3.2.4.2.2 公共污水管道、污水窨井、污水提升泵等每季度检查 1 次，小区窨井不漫溢，排水畅通，化粪池每半年检查 1 次，无结块、排放畅通，每年对化粪池进行清掏、清抽 1 次。

3.2.5 弱电系统

3.2.5.1 监控系统

3.2.5.1.1 小区监控系统运行正常，录像资料应保存 30 日以上，图像清晰。

3.2.5.1.2 监控中心应有视频监控点位图、弱电系统保养记录、弱电系统巡查表。

3.2.5.1.3 监控设备出现故障时，需及时修复，有监控镜头分布清单表，设备完好率 85%，有相应标识。

3.2.5.2 门禁系统

3.2.5.2.1 门禁系统每半月巡视 1 次，门禁开启、关闭正常，有相应标识。

3.2.5.2.2 每季度对门禁保养 1 次，无破损、无锈蚀、闭门器力度适当、扭簧性能正常。

3.2.5.3 停车场管理系统

3.2.5.3.1 车辆管理系统每日巡视 1 次，设备运行正常；有相应标识。

3.2.5.3.2 非机动车停车场地，每周巡查 1 次，充电设备安装牢固，配置灭火器，照明良好。

3.2.6 消防系统

3.2.6.1 消防报警主机火警报警值班员会处理，系统运行正常。

3.2.6.2 消防泵房每周检查 1 次；消防水箱、水池及地下室、管道井等部位明装管线、阀门检查每半月 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；水泵每半年测试运行 1 次；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；测试记录完整。

3.2.6.3 消防排烟设备每月检查 1 次，风管完好，风阀开闭正常，风口百叶完整紧固；风机控制箱整洁无灰尘，设备处于自动状态；风机房无杂物堆放，干净整洁；电机试运行正常，测试记录完整；有相应标识。

3.2.6.4 消防卷帘门每季度检查 1 次，卷帘下无杂物，开关盒锁闭，轨道完好，外观完好无锈蚀，卷帘门每季测试运行 1 次，升降正常；测试记录完善。

3.2.7 公共设施管理

3.2.7.1 设有的公共休闲设施应每月巡查 1 次，所有设施完好无损，无脱落、倾斜等安全风险隐患，使用说明及标识齐全；发现问题快速处理。

3.2.7.2 护栏、围墙设施每月巡查 1 次，护栏无腐蚀、脱落、倾斜等现象，围墙无开裂、塌陷等安全风险隐患；各类标识齐全；发现问题快速处理。

3.2.7.3 沟渠、池、井、盖设施每月巡查 1 次，设施完好无损无开裂、塌陷等安全风险隐患；发现问题处理；各类标识齐全。

3.2.7.4 道路、路障设施每月巡查 1 次，单处路面破损小于 1㎡，无影响通行的大件物品和安全风险隐患，发现问题及时处理；各类标识齐全。

3.2.7.5 合理设置广角镜、车场停车附属设施，每月巡查 1 次，设施完好无损，无刮车、砸车等安全风险隐患，广角镜观察无死角，表面干净明亮。

3.2.8 节能减排

3.2.8.1 开展节能减排活动。

四、安全管理

4.1 制度建设

4.1.1 建立健全外来人员进出管理、交接班、物品放行管理等门岗制度，记录规范、详实。

4.2 人员要求

4.2.1 秩序维护人员服务意识强，入职 3 个月内秩序维护员持证率为 100%；配备必要的安全护卫器械。

4.2.2 秩序维护人员能处理和应对秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。

4.2.3 消防控室人员每班 2 人，每班工作时间 8 小时，持证上岗。

4.3 门岗

4.3.1 小区主出入口 24 小时值守。

4.4 消防管理

4.4.1 定期巡查消防通道，保持消防通道畅通。

4.4.2 每月检查 1 次小区配置的灭火器，功能有效能正常使用。

4.4.3 消控中心出现报警信号，须填写监控中心值班记录，详实记录事件内容及处理结果。

4.4.4 每季度检查 1 次小区内消火栓，检查签到表有效；箱内消防水带、枪头等设施齐全、完好、放置规范，箱门灵活开启。发现问题快速处理。

4.5 紧急事故防范

4.5.1 制定火警、盗警、地震、台风、防汛、爆炸、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，每年组织演练或培训，相关记录

齐全。

4.5.2 针对应急处理预案内容每年组织演练或培训 1 次以上（消防演练每年组织 2 次），邀请业主或物业使用人代表参与，有相关记录。

4.6 安全生产

4.6.1 全年“零”安全生产责任事故。

4.6.2 危及人身安全处有明显标识。

五、公共空间秩序管理

5.1 巡查

5.1.1 制定小区安全巡查方案。秩序维护员对重要部位（如小区道路、单元出入口、主要楼层、重要设施设备房等）每 4 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录。

5.1.2 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为应立即制止；制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

5.2 车辆管理

5.2.1 划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。

5.2.2 发现车辆停放异常情况应及时联系车主，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

5.3 宠物管理

5.3.1 将宠物管理内容纳入物业管理公约，并建议业主、物业使用人携犬只出户的，应当为犬只挂犬牌、束犬链、戴嘴套，由有管控能力的人牵引，主动避让他人。

5.4 公共环境管理

5.4.1 对破坏绿化、私自占用绿地等行为及时制止。

5.4.2 小区公共区域内无饲养家禽、家畜等现象。

六、清洁服务

6.1 制度建设

6.1.1 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案、废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度，环保及垃圾处理专项管理制度等。

6.1.2 保洁作业按要求签到。

6.2 楼内保洁

6.2.1 楼栋地面每日清扫 1 次，门厅每日清扫 2 次，保持地面清洁。

6.2.2 门、窗、楼梯扶手、栏杆、消火栓箱、灭火器箱、指示牌等保持干净、目视无灰尘。

6.2.3 电梯轿厢每日擦拭、清扫 1 次，目视干净无污迹。

6.2.4 公共灯具、宣传栏等每半月清洁 1 次，表面无明显污迹。

6.3 高位清洁

6.3.1 高位清洁（天花板、公共灯具、消防管道、雨棚等）每半年除尘 1 次。

6.4 外围保洁

6.4.1 外围道路、地面、绿地每日清扫 2 次，保持地面、绿地清洁。

6.5 垃圾收集与处理

6.5.1 垃圾桶合理设置，分类收集，垃圾桶定期清理无满溢、无污渍。

6.5.2 垃圾站每日清扫、冲洗 1 次，垃圾站周围基本整洁。

6.6 卫生消杀

6.6.1 使用药剂，必须严格执行国家现行有关规定，每次消杀应提前 3 天在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。

6.6.2 每季度对窨井、明沟喷洒药水 1 次（6-10 月每月喷洒 1 次）；每年灭鼠 2 次。

七、绿化养护服务

7.1 严格控制病虫害，无明显病虫害发生。

7.2 定期清除杂草，无明显杂草。

7.3 草坪每年修整 3 遍以上，草面基本平整；单块斑秃黄萎面积控制在 1 ㎡内。

7.4 对树木及时扶正、加固，树木无倾斜、倒伏现象。

7.5 对花卉、绿篱、乔灌木等适时修剪、补植更新，土地无大面积裸露。

八、智能信息化管理

8.1 建立智能内控管理系统，实现单位内部的智能管理。

8.2 建立智慧社区停车管理系统，提供社区车辆管理以及车辆、行人引导信息和相关服务；实行分类管控放行，区分本居住区车辆和外来车辆。

8.3 配合建立集行政管理、社会事务、便民服务为一体的居住区综合信息服务平台，积极推进居住区信息化建设。

8.4 建立知识推广平台系统。

三星级服务（改善型）

一、内部管理

1.1 基础资料

1.1.1 依法签定物业服务合同，物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。

1.1.2 物业服务企业应保存全面、详细的管理规约、业主手册、房屋质量保证书、房屋使用说明书等。

1.1.3 物业服务企业制定了详细的物业服务项目计划及实施方案，将绿色低碳生活内容纳入物业管理公约，引导公众的绿色低碳生活方式和消费习惯。

1.2 承接查验

1.2.1 承接项目时，与甲方签订承接查验协议,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收或交接手续记录完整。

1.3 服务场所

1.3.1 设置客户服务中心为业主服务，办公设施及办公用品配置完备。

1.3.2 客户服务中心工作时间应保证 8 小时。

1.3.3 物业项目设置并公示 24 小时服务电话,受理客户诉求，相关记录完整。

1.4 人员及企业要求

1.4.1 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。

1.4.2 物业项目经理应取得物业项目经理上岗证。有 3 年以上的物业服务工作经验，并有 1 年以上物业项目经理任职经历。

1.4.3 实行管家式服务，高层、多层住宅每 500 户配备 1 名管家，别墅每 150 户配备 1 名管家。

1.4.4 物业服务企业获得 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证。

1.5 档案管理

1.5.1 设立专用的档案室并配专人管理，制定档案室保密制度、档案借阅制度、档案销毁制度等并上墙。制定常住老年人综合档案，文件、资料的归档按相关要求进行分类归档，并建立归档目录以便查阅；档案室配备规定数量的灭火器、防虫网等安全防护器材；采取有效防鼠措施（如设置挡鼠板、捕鼠器、粘鼠板等）。

1.6 报事报修

1.6.1 急修服务 15 分钟内到达现场，及时处理；一般维修服务 8 小时内完成（预约除外）。

1.7 客户投诉与意见

1.7.1 对客户的求助、咨询、建议及时处理，4 小时内答复。

1.7.2 对客户的投诉有专人跟进处理并在 3 小时内答复。

1.7.3 对相关事项进行分析、整改、回访，回访率达 90%。

1.8 物业服务公示

1.8.1 建筑区划内显著位置或主出入口设立“客户服务公告栏”。

1.8.2 在客户服务中心显著位置公示张贴营业执照（复印件）、收费项目及标准。

1.8.3 在客户服务中心醒目位置公示物业服务企业组织架构、服务团队人员信息（姓名、职务、联系电话）和物业服务投诉电话、装修办理流程图、处理客户投诉流程图、交房流程图等。

1.8.4 每半年公示 1 次物业服务费用及公共收益收支情况。

1.9 便民服务

1.9.1 能提供三种以上便民服务，如雨伞、急救箱、工具借用、配置服务手推车、护送、旧物回收、短时间内存放物品、代办、代买、代送等。

1.9.2 提供业主可以定制的体检提醒、入学提醒、汽车保养提醒等定期提醒服务。

1.10 仓库管理

1.10.1 设置专用的物资仓库并配专人管理，各类物资依据材料的属性和类型安排固定位置进行规范化摆放，并贴上物品识标以便拿取。

1.11 物业服务费收取

1.11.1 客户依约交纳物业服务费，收费率达 85%以上。

二、公共关系维护

2.1 社区文化

2.1.1 开展社区文化活动，其中针对老年人群的、有意义、健康向上的活动每年不少于 1 次，有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

2.1.2 建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人工作机制，每半年走访 1 次，并有相关档案和记录。

2.1.3 定期举办科学知识讲座和活动，每半年不少于 1 次。

2.2 满意度调查

2.2.1 每年开展 1 次满意度调查；客户满意率达 80%以上，并有资料、分析报告及整改措施。

2.3 协调管理

2.3.1 物业服务企业应当与当地物业管理相关行政职能部门建立联系，并在物业管理区域内显著位置公布相应职责及联系方式。

2.3.2 物业服务企业应当按照相关要求在全省统一的物业服务行业信用信息平台报送数据信息。

2.3.3 物业服务企业应当依照法律、法规及物业服务合同约定落实安全防范措施，将安全台账按月报送居（村）民委员会。

2.3.4 物业服务企业接受业主委员会的监督，适时与业主委员会联合召开研讨会，研究解决物业管理活动中的重大问题。

三、公共设施设备管理

3.1 房屋管理与维修养护

3.1.1 制度建设

3.1.1.1 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护、巡检、房屋装饰装修服务管理等规章制度。

3.1.2 指引标识

3.1.2.1 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。

3.1.3 公用部位管理

3.1.3.1 房屋外观（包括屋面、露台等）完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。

3.1.3.2 单元大厅及公共楼梯间墙面、地面、扶手、公共门窗、等共有部分无脱落、无破损、无明显污渍，无纸张乱贴、乱涂、乱画现象，使用安全。

3.1.3.3 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患、无破损。

3.1.3.4 封闭阳台统一有序，色调基本一致，不超出外墙面。

3.1.3.5 除建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

3.1.3.6 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，外机支架无安全隐患。

3.1.3.7 公共门窗每月检查 1 次，确保无安全隐患，有相关记录。

3.1.3.8 雨檐台、连廊每季度检查 1 次，确保无积水、无渗漏、无垃圾、异物堵塞等。

3.1.3.9 天台扶栏、公共防盗网、顶棚、墙体、墙面、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、防水层、楼板、地面砖、通风口等每半年检查 1 次。

3.1.3.10 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理，属小修范围的应在 24 小时内组织修复。

3.1.4 装饰装修管理

3.1.4.1 严格按照装饰装修管理制度和流程审批手续受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议及消防安全责任书，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

3.1.4.2 装饰装修期间每日应巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应立即制止；制止无效的，报告业主委员会及相关行政主管部门。

3.1.4.3 装饰装修结束后物业服务企业进行验收，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

3.1.4.4 装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，并及时清运。

3.2 设备设施管理

3.2.1 基础管理

3.2.1.1 制定完善的各类设备管理制度、设备运行操作规程、维修保养作业规程、设备突发事故应急处理流程等文件。

3.2.1.2 各类设备房内标识清晰、醒目，安全防护用品齐全；有设备运行记录表、保养记录表、外来人员进出登记表。

3.2.1.3 机房配备温湿度计和应急灯以及足够、有效的专用灭火器，无存放与管理无关的物品，环境整洁。

3.2.2 供配电

3.2.2.1 配电室安排专人管理，每 4 小时检查 1 次,设备运行正常，对主要运行参数进行查抄。供配电系统图、设备突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙。

3.2.2.2 按要求对供配电设备、绝缘工具等进行打压检测、检修除尘，并出具合格报告。

3.2.2.3 配电室电缆沟内应无杂物、无积水，盖板齐全牢固；安装防止蛇鼠等小动物进入的防虫网、挡鼠板等。

3.2.2.4 公共照明每周巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯具、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 90%。

3.2.2.5 公共照明系统控制箱/柜、线路、灯具综合检修每季度 1 次，控制箱/柜无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀；各类标识清晰、醒目。

3.2.3 电梯

3.2.3.1 电梯正常运行，应急对讲通畅，在轿厢内张贴有效《年检合格证》；配备电梯安全管理员，持证上岗。

3.2.3.2 电梯突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙；平层标识清晰，救援工具齐全。

3.2.3.3 电梯设备运行情况每周巡查 1 次，记录完整。

3.2.3.4 轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁；张贴乘梯须知、禁烟标识、应急电话号码；五方对讲通畅。

3.2.3.5 电梯发生困人事件，监控中心人员应通过对讲设备安抚乘客，物业服务人员在 15 分钟之内到达现场，电梯维保单位人员 30 分钟内到达现场，开展应急处理。

3.2.4 给排水

3.2.4.1 生活供水

3.2.4.1.1 生活泵房突发事故应急处理流程、卫生许可证、水质检测报告、设备管理人员健康证复印件等内容上墙。

3.2.4.1.2 生活泵房设备运行情况每日检查 1 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每半月 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；水泵润滑点注油每季度 1 次。

3.2.4.1.3 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加双锁，钥匙专人管理；溢流管口安装防护网并完好。

3.2.4.1.4 水箱、水池每半年清洗、消毒 1 次，对水质进行化验，取得水质检验报告，二次供水水质符合国家饮用水标准。

3.2.4.2 雨污水排放

3.2.4.2.1 排水沟、雨水管道、集水坑，每季、雨季前检查 1 次；每年解冻后或者雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行检查清理，无堵塞、无垃圾，发现问题及时处理。每年对明装雨污水管道进行保养 1 次。

3.2.4.2.2 公共污水管道、污水窨井、污水提升泵等每月检查 1 次，小区窨井不漫溢，排水

畅通，化粪池每季度检查 1 次，无结块、排放畅通，每年对化粪池进行清掏、清抽 1 次。

3.2.5 弱电系统

3.2.5.1 监控系统

3.2.5.1.1 小区监控系统运行正常，录像资料应保存 30 日以上，图像清晰。

3.2.5.1.2 监控中心应有视频监控点位图（含重点监控点标注）、弱电系统保养记录、弱电系统巡查表。

3.2.5.1.3 监控设备出现故障时，需及时修复，有监控镜头分布清单表，设备完好率 90%；各类标识齐全。

3.2.5.2 门禁系统

3.2.5.2.1 门禁系统每半月巡视 1 次，门禁开启、关闭正常，各类标识齐全。

3.2.5.2.2 每季度对门禁保养 1 次，门框、门页与门锁等紧固，无破损、无锈蚀、闭门器力度适当、扭簧性能正常。出现故障及时修复。

3.2.5.2.3 居家对讲、报警系统每日巡视 1 次，保证对讲、报警工作正常；各类标识清晰、醒目。单元门口对讲主机检查保养每半月 1 次。一般性故障 8 小时内修复；较为复杂的故障 48 小时内修复。

3.2.5.3 停车场管理系统

3.2.5.3.1 车辆管理系统每日巡视 1 次，设备运行正常；各类标识齐全。一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 48 小时内修复。

3.2.5.3.2 非机动车停车场地，每周巡查 1 次，场地干净整洁，停放有序，无安全隐患；充电设备安装牢固，使用说明及齐全；配置监控设备及灭火器，照明良好；发现问题及时处理。

3.2.6 消防系统

3.2.6.1 消防报警主机火警报警及时处理，系统运行正常；每半月检测 1 次消防对讲电话，双方能够通话，音质良好。

3.2.6.2 消防泵房每周检查 1 次；消防水箱、水池及地下室、管道井等部位明装管线、阀门检查每周 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；水泵每半年测试运行 1 次；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；测试记录完整。

3.2.6.3 消防排烟设备每半月检查 1 次，风管完好，风阀开闭正常，风口百叶完整紧固；风机控制箱整洁无灰尘，设备处于自动状态；风机房无杂物堆放，干净整洁；电机试运行正常，测试记录完整；各类标识齐全。

3.2.6.4 消防卷帘门每季度检查 1 次，卷帘下无杂物堆放并有明显的“卷帘门下严禁停车堆

放物品”标识，开关盒锁闭，轨道完好，外观完好无锈蚀，卷帘门每季测试运行 1 次，升降正常；测试记录完善。

3.2.7 防雷接地系统

3.2.7.1 园区防雷测试点有重要点位台账，每年检查 1 次避雷装置，基本无锈蚀、变形、断裂等现象。每年雷雨季前对建筑防雷系统、机房弱电系统、配电系统防雷接地进行测试，出具检测报告，符合相关标准规定。

3.2.8 公共设施管理

3.2.8.1 设有的公共休闲设施设施应每半月巡查 1 次，所有设施完好无损，无脱落、倾斜等安全风险隐患，使用说明及标识齐全；发现问题快速处理。

3.2.8.2 护栏、围墙设施每半月巡查 1 次，护栏无腐蚀、脱落、倾斜等现象，围墙无开裂、塌陷等安全风险隐患；各类标识齐全；发现问题快速处理。

3.2.8.3 沟渠、池、井、盖设施每半月巡查 1 次，设施完好无损无开裂、塌陷等安全风险隐患；发现问题处理；各类标识齐全。

3.2.8.4 道路、路障设施每半月巡查 1 次，单处路面破损小于 0.6㎡，无影响通行的大件物品和安全风险隐患，发现问题及时处理；各类标识齐全。

3.2.8.5 合理设置广角镜、车场停车附属设施，每半月巡查 1 次，设施完好无损，无刮车、砸车等安全风险隐患，广角镜观察无死角，表面干净明亮；发现问题快速处理。

3.2.9 节能减排

3.2.9.1 开展节能减排活动。

四、安全管理

4.1 制度建设

4.1.1 建立健全外来人员进出管理、交接班、物品放行管理等门岗制度，记录规范、详实。

4.1.2 有禁止对居住区老人推销的相关措施。

4.2 人员要求

4.2.1 秩序维护人员形象气质佳，服务意识强，并定期接受专业培训，入职 3 个月内秩序维护员持证率为 100%；配备对讲装置和必要的安全护卫器械。

4.2.2 秩序维护人员能处理和应对秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。

4.2.3 消防控室人员每班 2 人，每班工作时间 8 小时，持证上岗。

4.3 门岗

4.3.1 小区主出入口 24 小时值守。

4.4 消防管理

4.4.1 定期巡查消防通道，保持消防通道畅通。

4.4.2 每月检查 1 次小区配置的灭火器，功能有效能正常使用。

4.4.3 消控中心出现报警信号，须填写监控中心值班记录，详实记录事件内容及处理结果。

4.4.4 每两月检查 1 次小区内消火栓，使用说明和检验签到表齐全有效；箱内消防水带、枪头等设施齐全、完好、放置规范，箱门灵活开启。发现问题快速处理。

4.5 紧急事故防范

4.5.1 制定火警、盗警、地震、台风、防汛、爆炸、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，每年组织演练或培训，相关记录齐全。

4.5.2 针对应急处理预案内容每年组织演练或培训 2 次以上，邀请业主或物业使用人代表参与，有相关记录。

4.6 安全生产

4.6.1 全年“零”安全生产责任事故。

4.6.2 全年未发生有关安全生产的有效投诉。

4.6.3 危及人身安全处有明显标识。

4.6.4 施工作业时应设置隔离围挡及安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标识。

五、公共空间秩序管理

5.1 巡查

5.1.1 制定 2 套详细的小区安全巡查方案。秩序维护员每 4 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录。

5.1.2 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为应立即制止；制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门

5.2 车辆管理

5.2.1 按车辆行驶要求设立标识牌和标线；划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；警示、禁令、指引等标识齐全。

5.2.2 物业区域内固定停车位车主车主档案信息齐全（含纸质版和电子版），发现车辆停放异常情况应及时联系车主，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

5.3 宠物管理

5.3.1 将宠物管理内容纳入物业管理公约，并建议业主、物业使用人携犬只出户的，应当为犬只挂犬牌、束犬链、戴嘴套，由有管控能力的人牵引，主动避让他人。

5.3.2 划定遛宠物区域，并规定开放时间。

5.4 公共环境管理

5.4.1 对破坏绿化、私自占用绿地等行为及时制止。

5.4.2 小区公共区域内无饲养家禽、家畜等现象。

六、清洁服务

6.1 制度建设

6.1.1 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案、废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度，环保及垃圾处理专项管理制度等。

6.1.2 保洁作业按要求签到，现场检查资料齐全。

6.2 楼内保洁

6.2.1 楼栋地面每日清扫 1 次，门厅每日清扫 2 次，保持地面清洁。

6.2.2 门、窗、楼梯扶手、栏杆、消火栓箱、灭火器箱、指示牌等保持干净、目视无灰尘。

6.2.3 电梯轿厢每日擦拭、清扫 1 次，目视干净无污迹。

6.2.4 公共灯具、宣传栏等每周清洁 1 次，表面无污迹。

6.3 高位清洁

6.3.1 高位清洁（天花板、公共灯具、消防管道、雨棚等）每季度除尘 1 次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。

6.4 外围保洁

6.4.1 外围道路、地面、绿地每日清扫 2 次，目视地面、绿地清洁无杂物干净；明沟每周清扫 2 次。

6.4.2 公共休闲设施每 2 日清洁 1 次，每半月刷洗消毒 1 次，设施表面干净整洁。

6.5 垃圾收集与处理

6.5.1 垃圾桶合理设置，分类回收，每日清理 1 次，擦拭 1 次，箱（桶）无异味、无污迹。

6.5.2 垃圾站有专人管理，每日冲洗 2 次，垃圾站周围基本整洁、无异味，灭害措施完善。

6.6 卫生消杀

6.6.1 使用药剂，必须严格执行国家现行有关规定，每次消杀应提前 3 日在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。

6.6.2 每季度对窨井、明沟喷洒药水 1 次（6-10 月每月喷洒 1 次）；垃圾站每半月喷洒药水 1 次，夏季每周 3 次；每年灭鼠 2 次。

七、绿化养护服务

7.1 制定绿化养护管理制度、消杀管理制度。

7.2 有专业人员进行绿化养护管理。

7.3 严格控制病虫害，无明显病虫害发生。

7.4 定期清除杂草，无明显杂草。

7.5 草坪每年修整 4 遍以上，草面基本平整，切边边缘线明显；单块斑秃黄萎面积控制在 0.5 ㎡内。

7.6 对树木及时扶正、加固，树木无倾斜、倒伏现象。

7.7 对花卉、绿篱、乔灌木等适时修剪、补植更新，无枯枝，缺株率小于 5%，存活率大于 90%，土地裸露面积小于 5%。

八、智能信息化管理

8.1 建立智能内控管理系统，实现单位内部的智能管理。

8.2 居住区人行出入口管理系统具备以下任意 2 种以上开门方式：刷卡、密码、身份证、二维码、人脸识别、指纹、蓝牙、远程、访客授权等。

8.3 引入 2 种以上智能自助生活设施，如智能快递、自助洗车装置、电动车充电桩、无人售货机、无人超市等。

8.4 建立智慧社区停车管理系统，提供社区车辆管理以及车辆、行人引导信息和相关服务；实行分类管控放行，区分本居住区车辆和外来车辆。

8.5 居住区公共部位配置具有人体红外感应、声音传感功能的智能照明系统。

8.6 在居住区设立多种综合信息通知方式，如在显著位置设置显示屏、手机推送、业主群公告等。内容包括室外空气质量、温度、湿度、风级、环境噪声等级及气象灾害预警的信息。

8.7 配合建立集行政管理、社会事务、便民服务为一体的居住区综合信息服务平台，积极推进居住区信息化建设。

8.8 建立知识推广平台系统。

四星级服务（改善型）

一、内部管理

1.1 基础资料

1.1.1 依法签定物业服务合同，物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。

1.1.2 物业服务企业应保存全面、详细的管理规约、业主手册、房屋质量保证书、房屋使用说明书等。

1.1.3 物业服务企业制定了详细的物业服务项目计划及实施方案，将绿色低碳生活内容纳入物业管理公约，引导公众的绿色低碳生活方式和消费习惯。

1.2 承接查验

1.2.1 承接项目时，与甲方签订承接查验协议,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收或交接手续记录完整。

1.3 服务场所

1.3.1 设置客户服务中心为业主服务，办公设施及办公用品配置完备。

1.3.2 客户服务中心工作时间应保证 12 小时。

1.3.3 物业项目设置并公示 24 小时服务电话,受理客户诉求，相关记录完整。

1.4 人员及企业要求

1.4.1 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。

1.4.2 物业项目经理应取得物业项目经理上岗证。有 4 年以上的物业服务工作经验，并有 2 年以上物业项目经理任职经历。

1.4.3 实行管家式服务，高层、多层住宅每 400 户配备 1 名管家，别墅每 100 户配备 1 名管家。

1.4.4 物业服务企业获得 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证。

1.5 档案管理

1.5.1 设立专用的档案室并配专人管理，制定档案室保密制度、档案借阅制度、档案销毁制度等并上墙。制定常住老年人综合档案，文件、资料的归档按相关要求进行分类归档，并建立归档目录以便查阅；档案室配备规定数量的灭火器、防虫网等安全防护器材；采取有效防鼠措施（如设置挡鼠板、捕鼠器、粘鼠板等）。

1.6 报事报修

1.6.1 急修服务 10 分钟内到达现场，及时处理；一般维修服务 6 小时内完成（预约除外）。

1.7 客户投诉与意见

1.7.1 对客户的求助、咨询、建议及时处理，2 小时内答复。

1.7.2 对客户的投诉有专人跟进处理并在 2 小时内答复。

1.7.3 对相关事项进行分析、整改、回访，回访率达 100%。

1.8 物业服务公示

1.8.1 建筑区划内显著位置或主出入口设立“客户服务公告栏”。

1.8.2 在客户服务中心显著位置公示张贴营业执照（复印件）、收费项目及标准。

1.8.3 在客户服务中心醒目位置公示物业服务企业组织架构、服务团队人员信息（姓名、职务、联系电话）和物业服务投诉电话、装修办理流程图、处理客户投诉流程图、交房流程图等。

1.8.4 每半年公示 1 次物业服务费用及公共收益收支情况。

1.9 便民服务

1.9.1 能提供三种以上便民服务，如雨伞、急救箱、工具借用、配置服务手推车、护送、旧物回收、短时间内存放物品、代办、代买、代送等。

1.9.2 提供业主可以定制的体检提醒、入学提醒、汽车保养提醒等定期提醒服务。

1.10 仓库管理

1.10.1 设置专用的物资仓库并配专人管理，各类物资依据材料的属性和类型安排固定位置进行规范化摆放，并贴上物品识标以便拿取。库房环境整洁，照明良好。

1.11 物业服务费收取

1.11.1 客户依约交纳物业服务费，收费率达 92%以上。

二、公共关系维护

2.1 社区文化

2.1.1 开展社区文化活动，其中针对老年人群的、有意义、健康向上的活动每年不少于 1 次，有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

2.1.2 建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人工作机制，每季度走访 1 次，并有相关档案和记录。

2.1.3 定期举办科学知识讲座和活动，每半年不少于 1 次。

2.2 满意度调查

2.2.1 每半年开展 1 次满意度调查；客户满意率达 80%以上，并有资料、分析报告及整改措施。

2.3 协调管理

2.3.1 物业服务企业应当与当地物业管理相关行政职能部门建立联系，并在物业管理区域内显著位置公布相应职责及联系方式。

2.3.2 物业服务企业应当按照相关要求在全省统一的物业服务行业信用信息平台报送数据信息。

2.3.3 物业服务企业应当依照法律、法规及物业服务合同约定落实安全防范措施，将安全台账按月报送居（村）民委员会。

2.3.4 物业服务企业接受业主委员会的监督，定期与业主委员会联合召开研讨会，研究解决物业管理活动中的重大问题。

三、公共设施设备管理

3.1 房屋管理与维修养护

3.1.1 制度建设

3.1.1.1 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护、巡检、房屋装饰装修服务管理等规章制度。

3.1.1.2 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。

3.1.2 指引标识

3.1.2.1 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显，各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。

3.1.3 公用部位管理

3.1.3.1 房屋外观（包括屋面、露台等）完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。

3.1.3.2 单元大厅及公共楼梯间墙面、地面、扶手、公共门窗、等共有部分无脱落、无破损、无明显污渍，无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，使用安全。

3.1.3.3 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患、无破损。

3.1.3.4 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。

3.1.3.5 除建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

3.1.3.6 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，外机支架无安全隐患。

3.1.3.7 公共门窗每半月检查 1 次，确保无安全隐患，有相关记录。

3.1.3.8 雨檐台、连廊每月检查 1 次，确保无积水、无渗漏、无垃圾、异物堵塞等。

3.1.3.9 天台扶栏、公共防盗网、顶棚、墙体、墙面、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、防水层、楼板、地面砖、通风口等每季度检查 1 次。

3.1.3.10 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理，属小修范围的应在 24 小时内组织修复。

3.1.4 装饰装修管理

3.1.4.1 严格按照装饰装修管理制度和流程审批手续受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议及消防安全责任书，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

3.1.4.2 装饰装修期间每日应巡查 2 次现场，发现业主或物业使用人影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应立即制止；制止无效的，报告业主委员会及相关行政主管部门。

3.1.4.3 装饰装修结束后物业服务企业进行验收，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

3.1.4.4 装修垃圾应采用袋装运输或密闭运输的方式，在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，并及时清运。

3.2 设备设施管理

3.2.1 基础管理

3.2.1.1 制定完善的各类设备管理制度、设备运行操作规程、维修保养作业规程、设备突发事故应急处理流程等文件。

3.2.1.2 各类设备房内标识清晰、醒目，安全防护用品齐全；有设备运行记录表、保养记录表、外来人员进出登记表。

3.2.1.3 机房配备温湿度计和应急灯以及足够、有效的专用灭火器，无存放与管理无关的物品，环境整洁。

3.2.2 供配电

3.2.2.1 配电室安排专人管理，每 2 小时检查 1 次,设备运行正常，对主要运行参数进行查抄。供配电系统图、设备突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙。

3.2.2.2 按要求对供配电设备、绝缘工具等进行打压检测、检修除尘，并出具合格报告。

3.2.2.3 配电室电缆沟内应无杂物、无积水，盖板齐全牢固；安装防止蛇鼠等小动物进入的防虫网、挡鼠板等。

3.2.2.4 公共照明每日巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯具、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 95%。

3.2.2.5 公共照明系统控制箱/柜、线路、灯具综合检修每季度 1 次，控制箱/柜无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀；各类标识清晰、醒目。

3.2.3 电梯

3.2.3.1 电梯正常运行，应急对讲通畅，在轿厢内张贴有效《年检合格证》；配备电梯安全管理员，持证上岗。

3.2.3.2 电梯突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙；平层标识清晰，救援工具齐全。

3.2.3.3 电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录完整。

3.2.3.4 轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁；张贴乘梯须知、禁烟标识、应急电话号码；五方对讲通畅。

3.2.3.5 电梯发生困人事件，监控中心人员应通过对讲设备安抚乘客，物业服务人员在 10 分钟之内到达现场，电梯维保单位人员 30 分钟内到达现场，开展应急处理。

3.2.4 给排水

3.2.4.1 生活供水

3.2.4.1.1 生活泵房突发事故应急处理流程、卫生许可证、水质检测报告、设备管理人员健康证复印件等内容上墙。

3.2.4.1.2 生活泵房设备运行情况每日检查 1 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每半年 1 次；水泵润滑点注油每月 1 次；每年冷冻天气前对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性。

3.2.4.1.3 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加双锁，钥匙专人管理；溢流管口安装防护网并完好。

3.2.4.1.4 水箱、水池每半年清洗、消毒 1 次，对水质进行化验，取得水质检验报告，二次供水水质符合国家饮用水标准。

3.2.4.2 雨污水排放

3.2.4.2.1 排水沟、雨水管道、集水坑，每季度、雨季前检查 1 次；每年解冻后或者雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行检查清理，无堵塞、无垃圾，发现问题及时处理。每年对明装雨污水管道进行保养 1 次。

3.2.4.2.2 公共污水管道、污水窨井、污水提升泵等每月检查 1 次，小区窨井不漫溢，排水畅通，化粪池每季度检查 1 次，无结块、排放畅通，每年对化粪池进行清掏、清抽 1 次。

3.2.5 弱电系统

3.2.5.1 监控系统

3.2.5.1.1 小区监控系统运行正常，录像资料应保存 30 日以上，图像清晰。

3.2.5.1.2 监控中心应有视频监控点位图（含重点监控点标注）、弱电系统保养记录、弱电系统巡查表。

3.2.5.1.3 监控设备出现故障时，需及时修复，有监控镜头分布清单表，设备完好率 95%。各类标识清晰、醒目。

3.2.5.2 门禁系统

3.2.5.2.1 门禁系统每周巡视 1 次，门禁开启、关闭正常，各类标识清晰、醒目。

3.2.5.2.2 每季度对门禁保养 1 次，门框、门页与门锁等紧固，无破损、无锈蚀、闭门器力度适当、扭簧性能正常。出现故障及时修复。

3.2.5.2.3 居家对讲、报警系统每日巡视 1 次，保证对讲、报警工作正常；各类标识清晰、醒目。单元门口对讲主机检查保养每周 1 次。一般性故障 4 小时内修复；较为复杂的故障 48 小时内修复。

3.2.5.3 电子巡更

3.2.5.3.1 系统运行正常，各类标识清晰、醒目。

3.2.5.3.2 每月对系统可靠性与系统时间校验 1 次，保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常，系统时间偏差不超过 1 分钟。

3.2.5.4 周界防范系统

3.2.5.4.1 每 2 日检查、测试周界系统 1 次，设备安装牢固，系统运行正常，各类标识清晰、醒目。

3.2.5.4.2 每月对设备保养 1 次，支撑杆紧固、无杂物与树枝干扰、控制箱和设备清洁；各类标识清晰、醒目。

3.2.5.5 停车场管理系统

3.2.5.5.1 车辆管理系统每日巡视 1 次，设备运行正常；各类标识清晰、醒目。一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 24 小时内修复。

3.2.5.5.2 非机动车停车场地，每日巡查 1 次，场地干净整洁，停放有序，无安全隐患；充电设备安装牢固，使用说明及标识清晰、醒目；配置监控设备及灭火器，照明良好；发现问题及时处理。

3.2.6 消防系统

3.2.6.1 消防报警主机火警报警及时处理，系统运行正常；每周检测 1 次消防对讲电话,双方能够通话，音质良好。

3.2.6.2 消防报警点位地址与编码表一致，报警反馈点位与现场一致，报警及故障出现时打印机正常打印，报警喇叭正常工作；联动主机运行正常，各联动设备信号反馈正常，测试记录完整。消防广播、麦克风，功放功能正常，测试手报按钮，报警信息正常，现场警铃正常。出现故障立即维修。

3.2.6.3 消防泵房每周检查 1 次；消防水箱、水池及地下室、管道井等部位明装管线、阀门检查每周 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；水泵每季度测试运行 1 次；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每半年 1 次；测试记录完整。

3.2.6.4 设备房气体灭火控制系统每日检查 1 次，显示盘、疏散指示灯、报警器无故障损坏，气体灭火控制系统与监控中心主机通讯正常，记录完整。

3.2.6.5 消防排烟设备每月检查 1 次，风管完好，风阀开闭正常，风口百叶完整紧固；风机控制箱整洁无灰尘，设备处于自动状态；风机房无杂物堆放，干净整洁；电机试运行正常，测试记录完整；各类标识清晰、醒目。

3.2.6.6 消防卷帘门每月检查 1 次，卷帘下无杂物堆放并有明显的“卷帘门下严禁停车堆放物品”标识，开关盒锁闭，轨道完好，外观完好无锈蚀，卷帘门每季度测试运行 1 次，升降正常；测试记录完善。

3.2.7 防雷接地系统

3.2.7.1 园区防雷测试点有重要点位台账，每年检查 1 次避雷装置，基本无锈蚀、变形、断裂等现象。每年雷雨季前对建筑防雷系统、机房弱电系统、配电系统防雷接地进行测试，出具检测报告，符合相关标准规定。

3.2.8 公共设施管理

3.2.8.1 设有的公共休闲设施、儿童娱乐设施应每日巡查 1 次，所有设施完好无损，无脱落、

倾斜等安全风险隐患，使用说明及标识清晰、醒目；发现问题及时处理。

3.2.8.2 护栏、围墙设施每半月巡查 1 次，护栏无腐蚀、脱落、倾斜等现象，围墙无开裂、塌陷等安全风险隐患；各类标识清晰、醒目；发现问题及时处理。

3.2.8.3 沟渠、池、井、盖设施每周巡查 1 次，设施完好无损无开裂、塌陷等安全风险隐患；对危险隐患部位设置安全防范警示标识及围挡设施，及时处理；重要位置的井内需安装防坠网。

3.2.8.4 道路、路障设施每半月巡查 1 次，单处路面破损小于 0.5㎡，无影响通行的大件物品和安全风险隐患，发现问题及时处理；各类标识清晰、醒目。

3.2.8.5 合理设置广角镜、车场停车附属设施，每周巡查 1 次，设施完好无损，无刮车、砸车等安全风险隐患，广角镜观察无死角，表面干净明亮；发现问题及时处理。

3.2.9 节能减排

3.2.9.1 编制节能减排制度，制定项目年度能耗财务预算目标及建立考核激励机制；采用先进节能配套产品，并设专人负责；开展节能减排活动。

四、安全管理

4.1 制度建设

4.1.1 建立健全外来人员进出管理、交接班、物品放行管理等门岗制度，记录规范、详实。

4.1.2 有禁止对居住区老人推销的相关措施。

4.2 人员要求

4.2.1 秩序维护人员以中青年为主，人员形象气质佳，服务意识强，并定期接受专业培训，入职 3 个月内秩序维护员持证率为 100%；配备对讲装置和必要的安全护卫器械。

4.2.2 秩序维护人员能处理和应对秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。

4.2.3 消防控室人员每班 2 人，每班工作时间 8 小时，持证上岗。

4.3 门岗

4.3.1 小区主出入口 24 小时值守。

4.4 消防管理

4.4.1 定期巡查消防通道，保持消防通道畅通。

4.4.2 每月检查 1 次小区配置的灭火器，功能有效能正常使用；灭火器设置摆放区域，定点

摆放有序。

4.4.3 消控中心出现报警信号，须填写监控中心值班记录，详实记录事件内容及处理结果。

4.4.4 每月检查 1 次小区内消火栓，使用说明和检验签到表齐全有效；箱内消防水带、枪头等设施齐全、完好、放置规范，箱门灵活开启，管道没有渗漏点。发现问题及时处理。

4.5 紧急事故防范

4.5.1 制定火警、盗警、地震、台风、防汛、爆炸、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，每年组织演练或培训，相关记录齐全。

4.5.2 针对应急处理预案内容每年组织演练或培训 3 次以上，邀请业主或物业使用人代表参与，有相关记录。

4.6 安全生产

4.6.1 全年“零”安全生产责任事故。

4.6.2 全年未发生有关安全生产的有效投诉。

4.6.3 危及人身安全处有明显标识。

4.6.4 施工作业时应设置隔离围挡及安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标识。

五、公共空间秩序管理

5.1 巡查

5.1.1 制定 2 套详细的小区安全巡查方案。秩序维护员每 2 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录。

5.1.2 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为应立即制止；制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

5.2 车辆管理

5.2.1 按车辆行驶要求设立标识牌和标线；划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；警示、禁令、指引等标识规范、清晰、醒目。

5.2.2 物业区域内固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息齐全（含纸质版和电子版），发现车辆停放异常情况应及时联系车主，确保车辆有序停放，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

5.2.3 进行车辆巡逻时，巡逻人员须穿戴反光衣。

5.3 宠物管理

5.3.1 将宠物管理内容纳入物业管理公约，并建议业主、物业使用人携犬只出户的，应当为犬只挂犬牌、束犬链、戴嘴套，由有管控能力的人牵引，主动避让他人。

5.3.2 划定遛宠物区域，并规定开放时间。

5.4 公共环境管理

5.4.1 对破坏绿化、私自占用绿地等行为及时制止。

5.4.2 小区公共区域内无饲养家禽、家畜等现象。

六、清洁服务

6.1 制度建设

6.1.1 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案、废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度，环保及垃圾处理专项管理制度等。

6.1.2 制定保洁作业计划，按要求签到，现场检查资料齐全，无涂改现象。

6.2 楼内保洁

6.2.1 楼栋地面每日循环清扫、无垃圾杂物、拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面保持材质原貌，干净、有光泽。

6.2.2 门、窗、楼梯扶手、栏杆、消火栓箱、灭火器箱、指示牌等保持干净、无灰尘。

6.2.3 电梯轿厢每日循环保洁；操作板每日消毒 1 次；电梯门表面光亮、无污迹；电梯轿厢不锈钢表面光亮、无污迹。

6.2.4 公共灯具、宣传栏等每周清洁 1 次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每半月清洁、除尘 1 次）。

6.3 高位清洁

6.3.1 高位清洁（天花板、公共灯具、消防管道、雨棚等）每月除尘 1 次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。

6.4 外围保洁

6.4.1 外围道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每半月冲洗 1 次；目视地面干净；明沟每日清扫 1 次，无杂物，无积水。

6.4.2 公共休闲设施每日循环清洁，每半月刷洗消毒 1 次，设施表面干净整洁。

6.4.3 公共卫生间每日保洁 2 次，消毒 1 次，保持干净、整洁。

6.5 垃圾收集与处理

6.5.1 垃圾桶合理设置，分类收集，随时清理擦拭，实行袋装化，桶内垃圾不得超过容量 2/3，箱（桶）无异味、无污迹。

6.5.2 垃圾站有专人管理，垃圾站周围循环保洁，整洁、无异味，灭害措施完善。

6.5.3 垃圾箱处提供宠物粪便清理工具。

6.6 卫生消杀

6.6.1 使用药剂，必须严格执行国家现行有关规定，每次消杀应提前 3 日在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。

6.6.2 每季对窨井、明沟喷洒药水 1 次（6-10 月每月喷洒 1 次）；垃圾站每半月喷洒药水 1 次，夏季每周 3 次；每年灭鼠 2 次。

七、绿化养护服务

7.1 制定绿化养护管理制、消杀管理制度及防疫应急预案及绿化垃圾处理专项管理制度等。

7.2 有专业人员进行绿化养护管理，建立绿植台账。

7.3 严格控制病虫害，无明显病虫害发生。

7.4 及时清除杂草，无明显杂草。

7.5 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过 8cm；切边边缘线明显，宽度不大于 15cm；单块斑秃黄萎面积控制在 0.5 ㎡内。

7.6 对乔木进行挂牌标识，注明其名称、科属、生长习性等；对古树名木，保护措施到位，使其生长正常。

7.7 对树木及时扶正、加固，树木无倾斜、倒伏现象。

7.8 对花卉、绿篱、乔灌木等适时修剪、补植更新，无枯枝萌蘖枝，缺株率小于 5%，存活率大于 90%，行道树无缺株现象，土地裸露面积小于 5%。

7.9 篱、球造型及时修剪，枝叶茂密、圆整、无脱节。

八、智能信息化管理

8.1 建立智能内控管理系统，实现单位内部的智能管理。

8.2 居住区人行出入口管理系统具备以下任意 2 种以上开门方式：刷卡、密码、身份证、二维码、人脸识别、指纹、蓝牙、远程、访客授权等。

8.3 居住区物品放行采用电子化管理。

8.4 实现居住区无线网络（WIFI）全覆盖。

8.5 引入 2 种以上智能自助生活设施，如智能快递、自助洗车装置、电动车充电桩、无人售

货机、无人超市等。

8.6 建立智慧社区停车管理系统，提供社区车辆管理以及车辆、行人引导信息和相关服务；实行分类管控放行，区分本居住区车辆和外来车辆。

8.7 采用物联网技术，设置设备信息管理平台，实现随时进行巡检、保养、维修。

8.8 居住区公共部位配置具有人体红外感应、声音传感功能的智能照明系统。

8.9 采用通过土壤湿度判断是否对园林进行灌溉的智能园林灌溉系统。

8.10 设置智能化集成系统，能对各子系统的信息进行实时采集、数据通信及综合处理能力。

8.11 在居住区设立多种综合信息通知方式，如在显著位置设置显示屏、手机推送、业主群公告等。内容包括室外空气质量、温度、湿度、风级、环境噪声等级及气象灾害预警的信息。

8.12 配合建立集行政管理、社会事务、便民服务为一体的居住区综合信息服务平台，积极推进居住区信息化建设。

8.13 建立知识推广平台系统。

五星级服务（舒适型）

一、内部管理

1.1 基础资料

1.1.1 依法签定物业服务合同，物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。

1.1.2 物业服务企业应保存全面、详细的管理规约、业主手册、房屋质量保证书、房屋使用说明书等。

1.1.3 物业服务企业制定了详细的物业服务项目计划及实施方案，将绿色低碳生活内容纳入物业管理公约，引导公众的绿色低碳生活方式和消费习惯。

1.2 承接查验

1.2.1 承接项目时，与甲方签订承接查验协议,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收或交接手续记录完整。

1.3 服务场所

1.3.1 设置客户服务中心为业主服务，办公设施及办公用品配置完备。

1.3.2 客户服务中心工作时间应保证 12 小时。

1.3.3 物业项目设置并公示 24 小时服务电话,受理客户诉求，相关记录完整。

1.4 人员及企业要求

1.4.1 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范。

1.4.2 物业项目经理应取得物业项目经理上岗证；有 5 年以上的物业服务工作经验，并有 3 年以上物业项目经理任职经历。

1.4.3 实行管家式服务，高层、多层住宅每 300 户配备 1 名管家，别墅每 80 户配备 1 名管家。

1.4.4 物业服务企业获得 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证。

1.5 档案管理

1.5.1 设立专用的档案室并配专人管理，制定档案室保密制度、档案借阅制度、档案销毁制度等并上墙。制定常住老年人综合档案，文件、资料的归档按相关要求进行分类归档，并建立归档目录以便查阅；档案室配备规定数量的灭火器、防虫网等安全防护器材；采取有效防鼠措施（如设置挡鼠板、捕鼠器、粘鼠板等）。

1.6 报事报修

1.6.1 急修服务 10 分钟内到达现场，及时处理；一般维修服务 4 小时内完成（预约除外）。

1.7 客户投诉与意见

1.7.1 对客户的求助、咨询、建议及时处理，30 分钟内答复。

1.7.2 对客户的投诉有专人跟进处理并在 30 分钟内答复。

1.7.3 对相关事项进行分析、整改、回访，回访率达 100%。

1.8 物业服务公示

1.8.1 建筑区划内显著位置或主出入口设立“客户服务公告栏”。

1.8.2 在客户服务中心显著位置公示张贴营业执照（复印件）、收费项目及标准。

1.8.3 在客户服务中心醒目位置公示物业服务企业组织架构、服务团队人员信息（姓名、职务、联系电话）和物业服务投诉电话、装修办理流程图、处理客户投诉流程图、交房流程图等。

1.8.4 每半年公示 1 次物业服务费用及公共收益收支情况。

1.8.5 电梯、消防、监控等设施设备的日常维护保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等。

1.8.6 房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等情况。

1.8.7 公共水电费用及其分摊详细情况等其他应当公示的信息。

1.9 便民服务

1.9.1 能提供三种以上便民服务，如雨伞、急救箱、工具借用、配置服务手推车、护送、旧物回收、短时间内存放物品、代办、代买、代送等。

1.9.2 提供业主可以定制的体检提醒、入学提醒、汽车保养提醒等定期提醒服务。

1.9.3 开展多种经营服务，制定多种服务模式的作业规程。

1.10 仓库管理

1.10.1 设置专用的物资仓库并配专人管理，各类物资依据材料的属性和类型安排固定位置进行规范化摆放，并贴上物品识标以便拿取；库房环境整洁，照明良好。

1.11 物业服务费收取

1.11.1 客户依约交纳物业服务费，收费率达 95%以上。

二、公共关系维护

2.1 社区文化

2.1.1 开展社区文化活动，其中针对老年人群的、有意义、健康向上的活动每年不少于 1 次，有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

2.1.2 建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人工作机制，每月走访 1 次，并有相关档案和记录。

2.1.3 提供老年供餐、医疗就诊等特约服务。

2.1.4 定期举办科学知识讲座和活动，每季度不少于 1 次。

2.2 满意度调查

2.2.1 每半年开展 1 次满意度调查；客户满意率达 85%以上，并有资料、分析报告及整改措施。

2.3 协调管理

2.3.1 物业服务企业应当与当地物业管理相关行政职能部门建立联系，并在物业管理区域内显著位置公布相应职责及联系方式。

2.3.2 物业服务企业应当按照相关要求在全省统一的物业服务行业信用信息平台报送数据信息。

2.3.3 物业服务企业应当依照法律、法规及物业服务合同约定落实安全防范措施，将安全台账按月报送居（村）民委员会。

2.3.4 物业服务企业接受业主委员会的监督，定期与业主委员会联合召开研讨会，研究解决物业管理活动中的重大问题。

三、公共设施设备管理

3.1 房屋管理与维修养护

3.1.1 制度建设

3.1.1.1 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护、巡检、房屋装饰装修服务管理等规章制度。

3.1.1.2 每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定。

3.1.2 指引标识

3.1.2.1 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、

户门标号标志明显，各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。

3.1.3 公用部位管理

3.1.3.1 房屋外观（包括屋面、露台等）完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。

3.1.3.2 单元大厅及公共楼梯间墙面、地面、扶手、公共门窗、等共有部分无脱落、无破损、无明显污渍，无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，使用安全。

3.1.3.3 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患、无破损。

3.1.3.4 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。

3.1.3.5 除建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

3.1.3.6 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，外机支架无安全隐患。

3.1.3.7 公共门窗每周检查 1 次，确保无安全隐患，有相关记录。

3.1.3.8 雨檐台、连廊每月检查 1 次，确保无积水、无渗漏、无垃圾、异物堵塞等。

3.1.3.9 天台扶栏、公共防盗网、顶棚、墙体、墙面、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、防水层、楼板、地面砖、通风口等每月检查 1 次。

3.1.3.10 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理，属小修范围的应在 12 小时内组织修复。

3.1.4 装饰装修管理

3.1.4.1 严格按照装饰装修管理制度和流程审批手续受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议及消防安全责任书，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

3.1.4.2 装饰装修期间每日应巡查 2 次现场，发现业主或物业使用人影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应立即制止；制止无效的，报告业主委员会及相关行政主管部门。

3.1.4.3 装饰装修结束后物业服务企业进行验收，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

3.1.4.4 装修垃圾应采用袋装运输或密闭运输的方式，在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，并及时清运。

3.2 设备设施管理

3.2.1 基础管理

3.2.1.1 制定完善的各类设备管理制度、设备运行操作规程、维修保养作业规程、设备突发

事故应急处理流程等文件。

3.2.1.2 各类设备房内标识清晰、醒目，安全防护用品齐全；有设备运行记录表、保养记录表、外来人员进出登记表。

3.2.1.3 机房配备温湿度计和应急灯以及足够、有效的专用灭火器，无存放与管理无关的物品，环境整洁。

3.2.2 供配电

3.2.2.1 配电室安排专人管理，每 2 小时检查 1 次,设备运行正常，对主要运行参数进行查抄。供配电系统图、设备突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙。

3.2.2.2 按要求对供配电设备、绝缘工具等进行打压检测、检修除尘，并出具合格报告。

3.2.2.3 配电室电缆沟内应无杂物、无积水，盖板齐全牢固；安装防止蛇鼠等小动物进入的防虫网、挡鼠板等。

3.2.2.4 公共照明每日巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯具、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 100%。

3.2.2.5 公共照明系统控制箱/柜、线路、灯具综合检修每月 1 次，控制箱/柜无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀；各类标识清晰、醒目。

3.2.3 电梯

3.2.3.1 电梯正常运行，应急对讲通畅，在轿厢内张贴有效《年检合格证》；配备电梯安全管理员，持证上岗。

3.2.3.2 电梯突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙；平层标识清晰，救援工具齐全。

3.2.3.3 电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录完整。

3.2.3.4 轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁；张贴乘梯须知、禁烟标识、应急电话号码；五方对讲通畅。

3.2.3.5 电梯发生困人事件，监控中心人员应通过对讲设备安抚乘客，物业服务人员在 10 分钟之内到达现场，电梯维保单位人员 30 分钟内到达现场，开展应急处理。

3.2.4 给排水

3.2.4.1 生活供水

3.2.4.1.1 生活泵房突发事故应急处理流程、卫生许可证、水质检测报告、设备管理人员健康证复印件等内容上墙。

3.2.4.1.2 生活泵房设备运行情况每日检查 2 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡

查每周 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每半年 1 次；水泵润滑点注油每月 1 次；每年冷冻天气前对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性。

3.2.4.1.3 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加双锁，钥匙专人管理；溢流管口安装防护网并完好。

3.2.4.1.4 水箱、水池每半年清洗、消毒 1 次，对水质进行化验，取得水质检验报告，二次供水水质符合国家饮用水标准。

3.2.4.2 雨污水排放

3.2.4.2.1 排水沟、雨水管道、集水坑，每季、雨季前检查 1 次；每年解冻后或者雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行检查清理，无堵塞、无垃圾，发现问题及时处理。每年对明装雨污水管道进行保养 1 次。

3.2.4.2.2 公共污水管道、污水窨井、污水提升泵等每月检查 1 次，小区窨井不漫溢，排水畅通，化粪池每季度检查 1 次，无结块、排放畅通，每年对化粪池进行清掏、清抽 1 次。

3.2.5 弱电系统

3.2.5.1 监控系统

3.2.5.1.1 小区监控系统运行正常，录像资料应保存 30 日以上，图像清晰。

3.2.5.1.2 监控中心应有视频监控点位图（含重点监控点标注）、电子巡更路线图、周界防区图、弱电系统保养记录、弱电系统巡查表。

3.2.5.1.3 监控设备出现故障时，需及时修复，有监控镜头分布清单表，设备完好率 98%。各类标识清晰、醒目。

3.2.5.2 门禁系统

3.2.5.2.1 门禁系统每日巡视 1 次，门禁开启、关闭正常，各类标识清晰、醒目。

3.2.5.2.2 每月对门禁保养 1 次，门框、门页与门锁等紧固，无破损、无锈蚀、闭门器力度适当、扭簧性能正常。出现故障及时修复。

3.2.5.2.3 居家对讲、报警系统每日巡视 1 次，保证对讲、报警工作正常；各类标识清晰、醒目。单元门口对讲主机检查保养每周 1 次。一般性故障 4 小时内修复；较为复杂的故障 48 小时内修复。

3.2.5.3 电子巡更

3.2.5.3.1 系统运行正常，各类标识清晰、醒目。

3.2.5.3.2 每月对系统可靠性与系统时间校验 1 次，保持巡更时间、地点、人员和数据的显

示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常，系统时间偏差不超过 1 分钟。

3.2.5.4 周界防范系统

3.2.5.4.1 每日检查、测试周界系统 1 次，设备安装牢固，系统运行正常，各类标识清晰、醒目。

3.2.5.4.2 每半月对设备保养 1 次，支撑杆紧固、无杂物与树枝干扰、控制箱和设备清洁；各类标识清晰、醒目。

3.2.5.5 停车场管理系统

3.2.5.5.1 车辆管理系统每日巡视 1 次，设备运行正常；各类标识清晰、醒目。一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 24 小时内修复。

3.2.5.5.2 非机动车停车场地，每日巡查 1 次，场地干净整洁，停放有序，无安全隐患；充电设备安装牢固，使用说明及标识清晰、醒目；配置监控设备及灭火器，照明良好；发现问题及时处理。

3.2.6 消防系统

3.2.6.1 消防报警主机火警报警及时处理，系统运行正常；每周检测 1 次消防对讲电话,双方能够通话，音质良好。

3.2.6.2 消防报警点位地址与编码表一致，报警反馈点位与现场一致，报警及故障出现时打印机正常打印，报警喇叭正常工作；联动主机运行正常，各联动设备信号反馈正常，测试记录完整。消防广播、麦克风，功放功能正常，测试手报按钮，报警信息正常，现场警铃正常。出现故障立即维修。

3.2.6.3 消防泵房每周检查 2 次；消防水箱、水池及地下室、管道井等部位明装管线、阀门检查每周 1 次，无“跑、冒、滴、漏”现象；水泵每季度测试运行 1 次；电机、水泵、管道、阀门全面检查、检测、保养每半年 1 次；测试记录完整。

3.2.6.4 设备房气体灭火控制系统每日检查 1 次，显示盘、疏散指示灯、报警器无故障损坏，气体灭火控制系统与监控中心主机通讯正常，记录完整。

3.2.6.5 消防排烟设备每半月检查 1 次，风管完好，风阀开闭正常，风口百叶完整紧固；风机控制箱整洁无灰尘，设备处于自动状态；风机房无杂物堆放，干净整洁；电机试运行正常，测试记录完整；各类标识清晰、醒目。

3.2.6.6 消防卷帘门每月检查 1 次，卷帘下无杂物堆放并有明显的“卷帘门下严禁停车堆放物品”标识，开关盒锁闭，轨道完好，外观完好无锈蚀，卷帘门每季度测试运行 1 次，升降正常；测试记录完善。

3.2.7 防雷接地系统

3.2.7.1 园区防雷测试点有重要点位台账，每年检查 1 次避雷装置，基本无锈蚀、变形、断裂等现象。每年雷雨季前对建筑防雷系统、机房弱电系统、配电系统防雷接地进行测试，出具检测报告，符合相关标准规定。

3.2.8 公共设施管理

3.2.8.1 设有的公共休闲设施、儿童娱乐设施应每日巡查 1 次，所有设施完好无损，无脱落、倾斜等安全风险隐患，使用说明及标识清晰、醒目；发现问题及时处理。

3.2.8.2 护栏、围墙设施每周巡查 1 次，护栏无腐蚀、脱落、倾斜等现象，围墙无开裂、塌陷等安全风险隐患；各类标识清晰、醒目；发现问题及时处理。

3.2.8.3 沟渠、池、井、盖设施每周巡查 1 次，设施完好无损无开裂、塌陷等安全风险隐患；对危险隐患部位设置安全防范警示标识及围挡设施，及时处理；重要位置的井内需安装防坠网。

3.2.8.4 道路、路障设施每周巡查 1 次，单处路面破损小于 0.4㎡，无影响通行的大件物品和安全风险隐患，发现问题及时处理；各类标识清晰、醒目。

3.2.8.5 合理设置广角镜、车场停车附属设施，每周巡查 2 次，设施完好无损，无刮车、砸车等安全风险隐患，广角镜观察无死角，表面干净明亮；发现问题及时处理。

3.2.9 节能减排

3.2.9.1 编制节能减排制度，制定项目年度能耗财务预算目标及建立考核激励机制；采用先进节能配套产品，并设专人负责；开展节能减排活动。

四、安全管理

4.1 制度建设

4.1.1 建立健全外来人员进出管理、交接班、物品放行管理等门岗制度，记录规范、详实。

4.1.2 有禁止对居住区老人推销的相关措施。

4.2 人员要求

4.2.1 秩序维护人员以中青年为主，人员形象气质佳，服务意识强，并定期接受专业培训，入职 2 个月内秩序维护员持证率为 100%；配备对讲装置和必要的安全护卫器械。

4.2.2 秩序维护人员能处理和应对秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。

4.2.3 消防控室人员每班 2 人，每班工作时间 8 小时，持证上岗。

4.3 门岗

4.3.1 小区主出入口 24 小时值守。

4.4 消防管理

4.4.1 定期巡查消防通道，保持消防通道畅通。

4.4.2 每月检查 1 次小区配置的灭火器，功能有效能正常使用；灭火器设置摆放区域，定点摆放有序。

4.4.3 消控中心出现报警信号，须填写监控中心值班记录，详实记录事件内容及处理结果。

4.4.4 每月检查 1 次小区内消火栓，使用说明和检验签到表齐全有效。箱内消防水带、枪头等设施齐全、完好、放置规范，箱门灵活开启，管道没有渗漏点。发现问题及时处理。

4.5 紧急事故防范

4.5.1 制定火警、盗警、地震、台风、防汛、爆炸、人员急救、电梯故障、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，每年组织演练或培训，相关记录齐全。

4.5.2 针对应急处理预案内容每年组织演练或培训 4 次以上，邀请业主或物业使用人代表参与，有相关记录。

4.6 安全生产

4.6.1 全年“零”安全生产责任事故。

4.6.2 全年未发生有关安全生产的有效投诉。

4.6.3 危及人身安全处有明显标识。

4.6.4 施工作业时应设置隔离围挡及安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标识。

五、公共空间秩序管理

5.1 巡查

5.1.1 制定 2 套详细的小区安全巡查方案。配备电子巡更点，秩序维护员每 2 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录。

5.1.2 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为应立即制止；制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

5.2 车辆管理

5.2.1 按车辆行驶要求设立标识牌和标线；划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；警示、禁令、指引等标识规范、清晰、醒目。

5.2.2 物业区域内固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息齐全（含纸质版和电子版），发现车辆停放异常情况应及时联系车主，确保车辆有序停放，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

5.2.3 进行车辆巡逻时，巡逻人员须穿戴反光衣。

5.3 宠物管理

5.3.1 将宠物管理内容纳入物业管理公约，并建议业主、物业使用人携犬只出户的，应当为犬只挂犬牌、束犬链、戴嘴套，由有管控能力的人牵引，主动避让他人。

5.3.2 划定遛宠物区域，并规定开放时间。

5.4 公共环境管理

5.4.1 对破坏绿化、私自占用绿地等行为及时制止。

5.4.2 小区公共区域内无饲养家禽、家畜等现象。

六、清洁服务

6.1 制度建设

6.1.1 制定清洁管理制度、卫生设施维护保养办法、消杀管理制度及防疫应急预案、废水、废气、固态废弃物及危险物品管理制度，环保及垃圾处理专项管理制度等。

6.1.2 制定保洁作业计划，按要求签到，现场检查资料齐全，无涂改现象。

6.2 楼内保洁

6.2.1 楼栋地面每日循环清扫、无垃圾杂物、拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面保持材质原貌，干净、有光泽。

6.2.2 门、窗、楼梯扶手、栏杆、消火栓箱、灭火器箱、指示牌等保持干净、无灰尘。

6.2.3 电梯轿厢每日循环保洁；操作板每日消毒 1 次；电梯门表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹。

6.2.4 公共灯具、宣传栏等每日清洁 1 次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每半月清洁、除尘 1 次）。

6.3 高位清洁

6.3.1 高位清洁（天花板、公共灯具、消防管道、雨棚等）每半月除尘 1 次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。

6.4 外围保洁

6.4.1 外围道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗 1 次；目视地面干净；明沟每日清扫 1 次，无杂物，无积水。

6.4.2 公共休闲设施每日循环清洁，每周刷洗消毒 1 次，设施表面干净整洁。

6.4.3 公共卫生间循环保洁，每日消毒 1 次，保持干净、整洁。

6.5 垃圾收集与处理

6.5.1 垃圾桶合理设置，分类收集，随时清理擦拭，实行袋装化，桶内垃圾不得超过容量 2/3，箱（桶）无异味、无污迹。

6.5.2 垃圾站有专人管理，有先进的垃圾处理方式（如分类收集垃圾、压缩垃圾、生物分解有机垃圾等），垃圾站周围循环保洁，整洁、无异味，灭害措施完善。

6.5.3 垃圾箱处提供宠物粪便清理工具。

6.6 卫生消杀

6.6.1 使用药剂，必须严格执行国家现行有关规定，每次消杀应提前 3 天在小区醒目位置张贴消杀通知或消杀温馨提示。

6.6.2 每月对窨井、明沟喷洒药水 1 次；垃圾站每周喷洒药水 1 次，夏季每日 1 次；每年灭鼠 4 次。

七、绿化养护服务

7.1 制定绿化养护管理制、消杀管理制度及防疫应急预案及绿化垃圾处理专项管理制度等。

7.2 有专业人员进行绿化养护管理，建立绿植台账。

7.3 严格控制病虫害，无明显病虫害发生。

7.4 及时清除杂草，无明显杂草。

7.5 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过 6cm；切边边缘线明显，宽度不大于 15cm；单块斑秃黄萎面积控制在 0.25 ㎡内。

7.6 对乔木进行挂牌标识，注明其名称、科属、生长习性等；加强爱绿护绿宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常。

7.7 对树木及时扶正、加固，树木无倾斜、倒伏现象。

7.8 对花卉、绿篱、乔灌木等适时修剪、补植更新，无枯枝萌蘖枝，缺株率小于 2%，存活率大于 98%，行道树无缺株现象，土地裸露面积小于 2%。

7.9 篱、球造型及时修剪，枝叶茂密、圆整、无脱节。

八、智能信息化管理

8.1 建立智能内控管理系统，实现单位内部的智能管理。

8.2 居住区人行出入口管理系统具备以下任意 4 种以上开门方式：刷卡、密码、身份证、二维码、人脸识别、指纹、蓝牙、远程、访客授权等。

8.3 居住区物品放行采用电子化管理。

8.4 实现居住区无线网络（WIFI）全覆盖。

8.5 引入 3 种以上智能自助生活设施，如智能快递、自助洗车装置、电动车充电桩、无人售货机、无人超市等。

8.6 建立智慧社区停车管理系统，提供社区车辆管理以及车辆、行人引导信息和相关服务；实行分类管控放行，区分本居住区车辆和外来车辆。

8.7 采用物联网技术，设置设备信息管理平台，实现随时进行巡检、保养、维修。

8.8 居住区公共部位配置具有人体红外感应、声音传感功能的智能照明系统。

8.9 采用通过土壤湿度判断是否对园林进行灌溉的智能园林灌溉系统。

8.10 设置智能化集成系统，能对各子系统的信息进行实时采集、数据通信及综合处理能力。

8.11 在居住区设立多种综合信息通知方式，如在显著位置设置显示屏、手机推送、业主群公告等。内容包括室外空气质量、温度、湿度、风级、环境噪声等级及气象灾害预警的信息。

8.12 配合建立集行政管理、社会事务、便民服务为一体的居住区综合信息服务平台，积极推进居住区信息化建设。

8.13 建立知识推广平台系统。