CDCR-2020-02006

常德市发展和改革委员会
常德市住房和城乡建设局文件

常发改价调〔2020〕609号

常德市发展和改革委员会
常德市住房和城乡建设局
关于印发《常德市前期物业服务收费实施细则》的通知

各区县市发展和改革局、住房和城乡建设局，常德经开区园区发展中心、常德经开区建设管理部城市管理中心、常德高新区科技和产业发展局、常德高新区住房和城乡建设局、柳叶湖旅游度假区发展改革商务统计局、柳叶湖旅游度假区住房和城乡建设局、西湖、西洞庭管理区发展改革统计局、西湖、西洞庭管理区住房和城乡建设局、桃花源旅游管理区经济发展局、桃花源旅游管理

区住房和城乡建设局，市物业服务行业协会、市城区各物业服务企业、房地产开发企业：

为进一步规范我市物业服务收费行为，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《湖南省物业管理条例》《湖南省定价目录》《湖南省物业服务收费管理办法》等规定，结合我市实际，经成本监审、召开听证会、网上公示听证方案、听证结论等法定程序，市发展和改革委员会会同市住房和城乡建设局联合制定了《常德市前期物业服务收费实施细则》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：1.常德市前期物业服务收费实施细则

2.常德市住宅物业服务等级规范

常德市发展和改革委员会　　常德市住房和城乡建设局

2020 年 12 月 30 日

附件 1

常德市前期物业服务收费实施细则

第一条 为进一步规范我市物业服务收费行为，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《湖南省物业管理条例》《湖南省定价目录》《湖南省物业服务收费管理办法》等规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则适用本市普通住宅前期的物业服务收费及监督管理。

第三条 本细则所称前期物业服务收费，是指业主委员会成立之前的普通商品住宅物业服务收费、车位物业服务费和装修服务费等。物业服务企业按照物业服务合同约定对房屋及共用配套设施和公共或公用场地进行维修、养护、管理，维护小区及周边相关区域的环境卫生和秩序，以及物业企业对业主房屋装修期间向小区业主（物业使用人）所收取的费用。

第四条 我市前期物业服务收费（含保障性住房）实行政府指导价；别墅、非住宅、改变用途的住宅、业主委员会成立后的普通商品住宅物业服务收费实行市场调节价。

第五条 物业服务等级由低到高依次为一、二、三、四级（各级收费标准见附表一）。普通住宅物业服务等级由市物业管理行政主管部门会同市发改（价格主管）部门评定。实行政府指导价

的普通住宅前期物业服务收费，具体标准由物业服务企业与建设单位在核定的政府指导价范围内，通过招投标确定，并签订前期物业服务合同，收费标准由物业服务企业在签订前期物业服务合同前经市物业管理行政主管部门同意报市发改（价格主管）部门备案。

第六条 实行市场调节价的物业服务收费，未成立业主大会的，由建设单位与物业服务企业在前期物业服务合同中约定，建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容；已成立业主大会的，由业主委员会经业主大会同意或者授权与物业服务企业在物业服务合同中约定。

业主委员会成立之前的住宅小区的车位物业服务费、装修服务费、装修垃圾清运费实行政府指导价。

第七条 前期物业服务收费采取包干制形式，可按月、季计收，也可经双方约定预收，但最长预收期不得超过一年。

第八条 前期物业服务收费按法定产权面积计收。已办理不动产证的，以不动产证记载的建筑面积为准，未办理不动产证的，按购房合同标明的建筑面积计算。

第九条 空置房（指业主收房之日起，未装修的房屋；或通知交房的最后期限起，因业主本人原因未办理交房手续的房屋；或建设单位未售房屋）前期物业服务收费，按物业企业备案标准最高不超过90%向业主收取。

第十条 层高 2.2 米以下的杂屋未改变用途的不收取物业服

务费；由业主购买（使用）的车库、层高达到 2.2 米及以上杂屋的物业服务收费，按照同类型住宅收费标准的 50%执收。

第十一条 经批准改变使用性质的住宅、杂屋、车库按物业企业公示的同类性质物业服务收费标准执收；改变使用性质的杂屋、车库，用于居住的按同类住宅收费标准执收。

第十二条 不同服务等级的物业收费标准可在公布对应的基准价基础上上下浮动 10%。小区物业服务收费标准是否在基准价基础上浮动、浮动多少，由价格主管部门会同物业管理行政主管部门评定。

第十三条 车位物业服务费最高收费标准为：1-2 级服务等级 40 元/月，3-4 级服务等级 50 元/月。

第十四条 住宅小区临时停车服务收费按照《湖南省机动车停放服务收费管理办法》相关规定执行。已收取机动车停放服务费的，不得重复收取车位物业服务费。

第十五条 住宅装修物业服务收费包括装修服务费、装修垃圾清运费、出入证工本费、装修押金（收费标准见附表二）。

第十六条 保障性住房物业服务收费，由发改（价格主管）、物业管理行政主管部门根据实际情况另行确定。

第十七条 物业服务收费实行明码标价。物业服务企业应当在物业管理区域内的显著位置公示物业服务企业名称、服务项目、服务标准、计费方式、收费标准、收费依据以及监督举报电话，接受业主监督，不得向业主收取任何未予标明和公示的费用。

物业服务企业应当于每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算。业主提出质询时，物业服务企业应当及时答复。

第十八条 发改（价格主管）、物业管理行政主管部门应加大前期物业服务收费管理力度，业主对未经备案的前期物业服务收费有权拒缴。发改（价格主管）、物业管理行政主管部门、市场监管部门每年不定期开展巡查，凡发现未经发改（价格主管）、物业管理行政主管部门备案的前期物业服务收费，由市场监管部门按《价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《湖南省物业服务收费管理办法》有关规定严肃查处。

第十九条 按照分级管理原则，常德市市城区普通住宅前期物业服务收费按本实施细则执行，各区县市（西湖、西洞庭、桃花源）可根据本地实际情况，按照《湖南省物业服务收费管理办法》，参照本实施细则执行或参照本实施细则制定当地普通住宅前期物业服务收费指导标准。

第二十条 凡本实施细则未予具体规定的，均按《湖南省物业服务收费管理办法》相关规定执行。

第二十一条 本实施细则从 2021 年 1 月 1 日起实施，其他与本实施细则不相符的有关规定同时废止。实施期间，若遇上级政策调整，以上级政策为准。

2020 年 12 月 21 日

附表 1

常德市普通住宅前期物业服务收费标准（基准价）

（单位：元/平方米·月）

<table>
<tr><td rowspan="2">物业服务等级</td><td colspan="2">物业服务收费标准</td><td rowspan="2">备注</td></tr>
<tr><td>多层无电梯房</td><td>电梯房</td></tr>
<tr><td>四级</td><td>1.35</td><td>2.1</td><td rowspan="4">1.物业服务企业提供的服务达不到小区相应等级服务标准，收费标准应在基准价的基础上下调；提供的服务高于小区相应等级服务标准，收费标准可在基准价基础上适度上调；上下调整幅度不超过10%。
2.物业服务企业财务年度内累计被业主因物业服务、收费等投诉5次（含）以上，且经相关部门核定属实的，发改（价格主管）、物业管理行政主管部门可视具体情况下调物业服务企业在该小区物业服务收费等级和标准。
3.物业服务收费标准中已包含电梯运行费用，即电梯运行电费、电梯定期检查常规保养、电梯年度安全检测。不包含二次供水加压电费、消防、防雷公共设施设备检测费用，上述费用据实分摊。</td></tr>
<tr><td>三级</td><td>1.15</td><td>1.8</td></tr>
<tr><td>二级</td><td>0.95</td><td>1.5</td></tr>
<tr><td>一级</td><td>0.75</td><td>1.2</td></tr>
</table>

附表 2

常德市装修服务收费、车位物业服务收费标准

<table>
<tr><th>物业服务项目</th><th>物业服务内容</th><th colspan="3">物业收费标准</th><th>备注</th></tr>
<tr><td>装修垃圾
清 运 费</td><td>装修垃圾清运费（不包括墙体拆除产生的建筑垃圾）由物业企业按房屋建筑面积在装修管理协议签订时一次性向业主收取，主要用于物业服务企业清运装修垃圾支出。</td><td colspan="3">4 元/平方米</td><td>墙体拆除产生的建筑垃圾清运费由物业服务企业根据业主拆除墙体的实际情况和业主据实协商收取</td></tr>
<tr><td rowspan="3">装 修
服务费</td><td rowspan="3">主要用于装修期间各种设备、设施的能源消耗、装修管理服务、各种资料制作等费用。按房屋建筑面积大小等在装修管理协议签订时一次性向业主收取。</td><td rowspan="2">电梯房</td><td>130 平方米以下</td><td>130 平方米以上</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>400 元/套</td><td>500 元/套</td></tr>
<tr><td>无电梯房</td><td>200 元/套</td><td>300 元/套</td></tr>
<tr><td>出入证工本费</td><td>用于制作装修工人出入小区证件支出。</td><td colspan="3">10 元/证</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">装修押金</td><td rowspan="2">主要用于装修过程中对公共部分的损坏修复，按照实际发生费用结算，多退少补。</td><td colspan="2">电梯房</td><td>3000 元/户</td><td rowspan="2">可向业主和装修装饰企业各收 50%，业主住宅装修完成后，应及时清退，不得无故扣留押金。</td></tr>
<tr><td colspan="2">无电梯房</td><td>2000 元/户</td></tr>
<tr><td rowspan="2">车位物业服务费</td><td rowspan="2">主要用于地下停车场的清洁卫生、秩序维护，水电等费用支出，不含车辆保全费用。</td><td colspan="2">1-2 级</td><td>40 元/车·月</td><td rowspan="2">子母车位在上述标准上加收 20 元。</td></tr>
<tr><td colspan="2">3-4 级</td><td>50 元/车·月</td></tr>
</table>

附表 3

常德市城区普通住宅前期物业服务收费备案表

常发改价调备〔　　〕号

<table>
<tr><td rowspan="4">单位基本情况</td><td>名　　称</td><td colspan="3"></td><td>性质</td><td></td></tr>
<tr><td>法人代表</td><td></td><td>电话</td><td></td><td>联系人及电话</td><td></td></tr>
<tr><td>物业企业地址</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>住宅小区名称</td><td colspan="2"></td><td>服务等级</td><td></td><td>小区地址</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">住宅小区基本情况</td><td>建筑面积</td><td></td><td>住宅面积</td><td></td><td>商铺面积</td><td></td></tr>
<tr><td>普通住宅户数</td><td></td><td>电 梯 房</td><td></td><td>无电梯房</td><td></td></tr>
<tr><td>地下车位数</td><td></td><td>已售车位数</td><td></td><td>地下车位数</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">申报服务项目及标准</td><td>前期物业服务收费</td><td>电梯房</td><td colspan="2"></td><td>无电梯房</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">车位物业服务费</td><td></td><td colspan="2">装修垃圾清运费</td><td></td></tr>
<tr><td>装修服务费</td><td></td><td>出入证工本费</td><td></td><td>装修押金</td><td></td></tr>
<tr><td>其　　他</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">市住建部门意见</td><td colspan="4">年　　月　　日</td></tr>
<tr><td rowspan="2">市发展改革委意见</td><td colspan="5">主办科室意见：

年　　月　　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">分管领导意见：</td><td colspan="3">公章

年　　月　　日</td></tr>
</table>

备注：①收费备案表要求写明项目名称、备案依据、申请备案价费标准等内容；②此表一式五份，一份存住建局物管科、一份存许可办、一份存主办科室、一份存委办公室、一份送申请单位。

附件 2

ICS 03.080
A12

团　体　标　准

常德市住宅物业服务等级规范

Standards for the management of residential property service

2018- 08 - 30 发布　　2018 - 10- 01 实施

常德市房地产管理局
常德市物业管理协会、常德市质量协会

目　次

前言 III
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
3.1　住宅物业 1
3.2　业主 1
3.3　物业使用人 1
3.4　物业服务 1
3.5　物业服务企业 2
3.6　专职客服人员 2
3.7　物业共用部位 2
3.8　共用设施设备 2
3.9　重点部位 2
3.10　公示 2
4　通用规范 2
4.1　综合管理服务 2
4.2　物业共用部位与共用设施设备管理服务 2
4.3　公共秩序维护服务 4
4.4　保洁服务 4
4.5　绿化养护服务 4
4.6　党建工作 4
5　等级规范 4
5.1　一级管理服务 4
5.1.1　基本要求 4
5.1.2　物业共用部位与共用设施设备管理服务 5
5.1.3　公共秩序维护服务 6
5.1.4　保洁服务 7
5.1.5　绿化养护服务 7
5.2　二级管理服务 7
5.2.1　基本要求 7
5.2.2　物业共用部位与共用设施设备管理服务 8
5.2.3　公共秩序维护服务 9
5.2.4　保洁服务 10
5.2.5　绿化养护服务 11
5.3　三级管理服务 11
5.3.1　基本要求 11
5.3.2　物业共用部位与共用设施设备管理服务 12
5.3.3　公共秩序维护服务 13

5.3.4 保洁服务 14
5.3.5 绿化养护服务 15
5.4 四级管理服务 15
5.4.1 基本要求 15
5.4.2 物业共用部位与共用设施设备管理服务 16
5.4.3 公共秩序维护服务 18
5.4.4 保洁服务 18
5.4.5 绿化养护服务 19

前　言

本标准为常德市物业管理活动双方当事人（开发建设单位或业主委员会与物业服务企业）协商约定服务等级，为评定服务等级提供依据。

本标准分为四级，四级为最高等级，一级为最低等级，高一等级的要求包括相应低一等级的要求。

本标准的最高等级标准不是指对物业服务标准的最高限制，物业管理活动双方应根据物业项目特点、建设标准和自身需求，允许提出超过本标准设定内容的服务标准。

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由常德市房地产管理提出并归口管理。

本标准起草单位：常德市房地产管理局、常德市物业管理协会、常德市质量协会。

本标准主要起草人：杨金海、许小春、杨军辉、周湘汶、林长胜、程学斌。

本标准2018年8月首次发布。

常德市住宅物业服务等级管理规范

1 范围

本标准规定了常德市住宅物业服务的术语和定义、通用规范、等级规范。

本标准适用于常德市行政区域内住宅物业服务行业的规范管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GA 1283 住宅物业消防安全管理

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG T5002 电梯维护保养规则

《特种设备安全监察条例》（国务院令第549号）

《安全技术防范产品管理办法》（国家质量技术监督局、公安部令 第12号）

《湖南省物业管理条例》（2018年7月19日湖南省第十三届人民代表大会常务委员会第五次会议通过）

《湖南省电梯安全监督管理办法》（湖南省人民政府令 第284号）

3 术语和定义

下列术语及定义适用于本标准。

3.1 住宅物业

具备居住功能，供人们生活居住的建筑（包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、与住宅毗邻非住宅物业等）以及与之相配套的共用设施、设备和公共场地。

3.2 业主

房屋的所有权人。

3.3 物业使用人

物业的承租人和实际使用物业的其他人。

3.4 物业服务

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.5 物业服务企业

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

3.6 专职客服人员

在住宅物业内，承担接待、沟通、协调等工作职责的物业服务专职人员。

3.7 物业共用部位

是指房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、管道及电梯等设施设备井、楼梯间、地面架空层、走廊通道等。

3.8 共用设施设备

是指物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、锅炉、消防、安防设施、绿地、道路、路灯、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所及其使用的房屋等。

3.9 重点部位

指小区主要道路、单元出入口、主要楼层等。

3.10 公示

在物业管理区域的公告栏及其他显著位置和物业管理信息平台公开张贴、发布信息。

4 通用规范

4.1 综合管理服务

4.1.1 物业服务企业在接受住宅物业服务项目时，应签订规范的物业服务合同，确立服务等级。

4.1.2 住宅物业服务项目财务应建立完善的物业收费台账，各类账目清晰。

4.1.3 应有完善的员工岗位职责与考核制度、报修服务与投诉处理制度、秩序维护制度、业主信息保密制度、服务质量管理制度等各项制度规定。

4.1.4 应建立小区物业管理档案（包括业主资料、房屋资料、设备资料档案、管理服务等相关记录）。

4.1.5 电工、消防、特种设备管理及作业人员均应持证上岗。

4.1.6 上岗人员应统一着装、挂牌上岗。

4.1.7 应公示企业营业执照、主要服务人员姓名、岗位和照片、物业服务内容和服务标准、收费项目和收费标准、报修和投诉监督电话。

4.1.8 对违规装修、违章搭建等违反房屋安全、治安、消防、城管、环保、特种设备等管理规定的行为，应及时劝阻和报告相关行政主管部门，并建立台账。

4.1.9 应有公告宣传栏，宣传内容包括物业管理政策法规，消防治安、房屋安全等内容。

4.1.10 物业服务公司应制定小区服务质量自查、考核制度。定期组织对小区服务质量进行检查和评价，发现问题及时整改，不断改进服务质量。

4.2 物业共用部位与共用设施设备管理服务

4.2.1 应建立物业共用部位与共用设施设备的管理，并制定巡查、维修保养、定期安全检查制度。

4.2.2 应建立各类共用设施设备的运行档案。运行、检查、维修养护记录齐全，并每月归档。对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录。雷电、强降水、大风等极端天气前后应有检查防范措施。

4.2.3 水、电、电梯、监控等设备操作人员技能熟练，应严格执行操作规程及保养规范。

4.2.4 小区内危险部位应设置警示标识或防范措施。

4.2.5 共用设施设备应有专人管理。有国家规范要求的，应达到规定的保养标准。设备用房整洁，各类设施设备的标识清晰明确、规范齐全。

4.2.6 小区道路、场地应平整，不积水，窨井不漫溢，保证排水管道通畅。

4.2.7 每年应巡视 1 次梁、板、柱等主体承重结构构件可见部分。外观出现形变、开裂等现象时，应及时提醒业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。

4.2.8 应建立小区装饰装修管理制度。装修前，依规对装修方案进行审核、备案，告知装饰装修的禁止行为和注意事项，与业主签署装饰装修管理服务协议。

4.2.9 电梯管理服务

4.2.9.1 按照《湖南省电梯安全监督管理办法》执行。

4.2.9.2 建立电梯使用安全管理制度，逐台建立电梯安全技术档案，根据电梯数量设置安全管理机构或者配备专职、兼职电梯安全管理人员。应当在电梯投入使用前或者投入使用后 30 日内，向当地县级人民政府特种设备安全监督管理部门办理使用登记。

4.2.9.3 委托取得相应资质的单位进行电梯维护保养，并签有维护保养合同；协助维护保养单位每半年至少针对维护保养的电梯进行 1 次应急演练。

4.2.9.4 督促并且配合做好电梯的改造、修理、更新、日常维护保养工作，签字确认维护保养记录；

4.2.9.5 保证在电梯轿厢内或者出入口的显著位置清晰可见电梯使用、安全、警示等标志。

4.2.9.6 按时申请电梯定期检验，确保电梯在检验有效期内使用，及时消除检验和安全风险排查中发现的事故隐患。

4.2.9.7 应当确保电梯紧急报警装置有效运行，方便被困乘客及时报警。

4.2.9.8 电梯出现故障、发生异常情况或者存在事故隐患时，应当做好警戒工作，组织对电梯进行全面检查。电梯经排除故障、消除事故隐患后，方可继续使用。电梯停止运行时间超过 24 小时的，电梯使用单位应当在候梯间显著位置公告电梯停止运行的原因和修复所需时间。

4.2.10 消防设备管理服务

4.2.10.1 按照《住宅物业消防安全管理》执行。

4.2.10.2 应对住宅物业管理区域内的共用消防设施进行维护管理。

4.2.10.3 住宅物业管理区域设有自动消防设施的，应与具有消防设施维护保养检测资质的机构签订自动消防设施维护保养合同，明确维护保养责任，保证自动消防设施的正常运行。

4.2.10.4 共用消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效。检测记录应完整准确，存档备查。

4.2.10.5 消防控制室应实行 24 小时专人值班制度，每个消防控制室每班不应少于 2 人。

4.2.11 安防设备服务

4.2.11.1 选用符合《安全技术防范产品管理办法》的安防设备。

4.2.11.2 安防系统每月应进行 1 次检修保养，确保运行良好，安防系统出现故障时，要有相关预案措施弥补，全年运行完好率应不低于 95%。

4.2.11.3 周界红外对射、门禁系统每日应抽检功能的有效性，每日抽检率不低于 15%。

4.3 公共秩序维护服务

4.3.1 应配有专职的公共秩序维护员， 24 小时值班。

4.3.2 应建立公共秩序维护员管理制度和培训制度；制定站岗执勤制度、巡逻执勤制度、交接班制度；应建立人员和大宗物品进出小区的登记制度。

4.3.3 应制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、燃气泄漏、触电、人员高坠、高空掷（坠）物等伤人及其他不可预见的紧急事件预案。

4.3.4 对进出小区车辆应进行管理和疏导，车辆停放有序，保障通道畅通，安全出口及消防车通道应符合消防安全要求。

4.4 保洁服务

4.4.1 清洁设施设备应配备齐全，并有专人管理。

4.4.2 应制定环境卫生管理制度、卫生设施设备保养办法、卫生防疫应急预案等规章制度。

4.4.3 生活垃圾应日产日清，保持公共区域整洁、无异味。

4.4.4 应及时制止物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂乱画、乱堆放的现象。

4.4.5 对超环保标准排放油烟、噪声等行为和违反规定饲养宠物、家禽、家畜者应进行劝阻和报告有关部门进行处理。

4.4.6 应制定病媒生物预防控制工作计划并实施，按标准建设病媒生物预防控制设施，并安排专人负责管理。

4.5 绿化养护服务

4.5.1 应配备绿化养护人员进行绿化养护管理（外包专业机构养护时应有合同备查）。

4.5.2 应制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度，建立绿化养护登记台账。

4.5.3 应选用高效低毒、低残留的药剂防治病虫害，并在喷药前对业主进行公示。

4.5.4 应及时劝阻、制止占绿毁绿现象。

4.6 党建工作

4.6.1 建立健全物业服务企业党组织，党组织分工明确，依照党章规定自觉落实“三会一课”组织生活制度。

4.6.2 有固定的党员活动室，并按党章规定及上级党组织的要求开展各项活动，有活动记录，党员有个人学习笔记。

4.6.3 设置党建宣传栏，宣传内容每年至少更换 2 次，党建宣传内容有记录可查。

4.6.4 有培养入党积极分子和发展党员学习计划和实施记录。

4.6.5 密切联系广大业主，及时了解业主的需求和对物业服务工作的改进意见，有改进计划和措施。

5 等级规范

5.1 一级管理服务

5.1.1 基本要求

5.1.1.1 办公条件

设置物业服务中心。

5.1.1.2 接待时间

周一至周五应不少于8小时有管理人员进行业务接待，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉。

5.1.1.3 投诉处理

对业主的意见和建议，应在5个工作日内答复；对求助、投诉及时处理。

5.1.1.4 客服人员

应配客服专员。

5.1.1.5 文化建设

宣传栏内容每年应更新1次。

5.1.1.6 人员培训

管理人员和服务人员的培训应当每年不少于8小时。

5.1.1.7 便民服务

应提供1种以上（含快递云柜、短期内物品存放处、雨具、手推车等）的便民服务。

5.1.2 物业共用部位与共用设施设备管理服务

5.1.2.1 **房屋本体及共用部位**

——每年汛前和强降雨后应检查屋面漏水和雨落管等；

——每年应对房屋防雷装置进行 1 次巡查，发现异常应及时处理。

5.1.2.2 建筑附属构筑物的管理

——每半年应巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等；

——每半年应检查 1 次雨水、污水管井等；

——每半年应巡查 1 次大门、围墙、围栏等；

——每半年应检查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等；

——巡查、检查时发现损坏、堵塞等情况，应及时维修。

5.1.2.3 装修管理服务

每天应有专人巡查施工现场，发现有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益的现象，及时劝阻并报告业主委员会及有关部门。

5.1.2.4 标识与安全警示

对道路交通及危险部位应设置安全防范警示标识及阻隔设施，每月应检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。

5.1.2.5 公共照明设备管理

——楼内照明：每周应巡视 1 次，一般故障 24 小时内修复，复杂故障 1 周内修复；

——楼外照明：每周应巡视 1 次，一般故障 3 日内修复，复杂故障 1 周内修复；

——楼外照明完好率应不低于 85%。

5.1.2.6 供水供电设备管理

——各设备系统每周应巡检 1 次，每月保养 1 次，设备房每月清洁 1 次；

——供电、供水设备运行完好率 97%以上；

——接停电、停水通知后，应 2 小时内通知业主；

——每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时处理；

——每半年至少应对有水池、水箱的二次供水设施进行 1 次清洗消毒。生活用水水质应符合 GB 5749 的要求；

——小区应设置统一的车辆充电场所，保障小区居住环境的安全，充电桩设置标准应符合国家或省、市级相关安全管理的要求。

5.1.2.7 排水系统管理

——公共雨、污水管道每年应疏通 1 次；雨、污水井每季度应检查 1 次，并视检查情况及时清掏；

——化粪池每年应清掏不少于 1 次，发现异常及时清掏；

——有排放水时，排放水应满足 GB 3838 的要求。

5.1.2.8 业主报修管理

物业服务中心应周一至周五受理业主报修服务。紧急报修1小时内到现场处理，一般修理2日内处理。

5.1.3 公共秩序维护服务

5.1.3.1 监控中心

小区应提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中2项以上技防安全服务，24小时开通。

5.1.3.2 出入管理

主出入口应24小时值班看守，其他出入口定时开放并专人看管，门卫有交接班记录。

5.1.3.3 区域巡逻管理

重点部位白天应每4个小时巡逻1次，夜间巡逻2次，并做好巡更记录。

5.1.3.4 应急处理

接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应在5分钟内到达现场进行处理。

5.1.3.5 消防演练

每年应组织物业服务人员进行不少于1次的消防演练。

5.1.3.6 员工培训

对公共秩序维护员的理论及实操培训应每季度不少于1次，每次不少于2个课时。

5.1.4 保洁服务

5.1.4.1 垃圾收集与清理

小区内应设有垃圾收集点，生活垃圾日产日清。

5.1.4.2 垃圾收集点保洁

垃圾收集容器应加盖，垃圾收集容器清洗每月不少于1次，卫生标准应符合4.4.3的要求。

5.1.4.3 小区公共部位保洁

——楼道、楼梯每周应清洁 2 次，楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌等每月擦拭 1 次；

——楼外道路、场地每日清扫不少于 1 次。

5.1.4.4 大堂、电梯保洁

——大堂地面每日清洁 1 次；大堂墙面砖每季度擦抹 1 次，大堂玻璃每半年清洁 1 次；

——电梯厅、电梯轿厢地面每日清洁 1 次。

5.1.4.5 病媒生物防制

5月至10月期间开展病媒生物预防控制工作。

5.1.5 绿化养护服务

5.1.5.1 专业人员配置

应配备专职或兼职绿化养护人员。

5.1.5.2 乔灌木养护

乔木每年修枝1次，灌木每年修剪2次，每年普施基肥1次。

5.1.5.3 草坪养护

草坪每年修剪3次以上，每年清除杂草2次以上。

5.1.5.4 花坛养护

及时清除花坛中枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾等。

5.1.5.5 病虫害防治

植物生长季每月检查1次病虫害情况，发现病虫害及时进行防治。

5.1.5.6 灌溉排水

合理灌溉，雨季及时排除花坛、草坪积水。

5.1.5.7 垃圾处理

绿化垃圾应在绿化作业完成后24小时内清理干净。

5.2 二级管理服务

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 办公条件

应设置物业服务中心，有接待前台。

5.2.1.2 接待时间

每天应不少于8小时有管理人员进行业务接待，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉。

5.2.1.3 投诉处理

对业主的意见和建议，应在3个工作日内答复；对求助、投诉及时处理，有效投诉处理率100%，回访率100%，满意度应不低于85%。

5.2.1.4 客服人员

应配客服人员。

5.2.1.5 客户服务

——每年初应公示上一年度物业服务合同履行情况；

——重要物业服务事项应在主要出入口公示，履行告知义务。

5.2.1.6 质量自查

每半年应组织1次物业服务质量自查。自查应有记录和评价，评价结果应公示。

5.2.1.7 服务满意度

由第三方物业服务评估机构开展业主满意度调查每年不少于1次，满意度不得低于80%，调查结果公示，对调查发现的问题及时进行整改，不断提高服务水平。

5.2.1.8 文化建设

宣传栏内容每年更新应不少于2次，每年组织或参加社区文化活动不少于1次。

5.2.1.9 人员培训

管理、服务人员每年应不少于12小时培训。

5.2.1.10 便民服务

应提供2种以上（含快递云柜、短期内物品存放处、雨具、手推车等）的便民服务。

5.2.2 物业共用部位与共用设施设备管理服务

5.2.2.1 房屋本体及共用部位

——每季度应巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃及外墙贴饰面或抹灰等；

——每年汛前和强降雨后应检查屋面漏水和雨落管等；

——每年应对房屋防雷装置进行 1 次巡检，发现异常应及时处理。

5.2.2.2 建筑附属构筑物的管理

——每季度应巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等；

——每季度应检查 1 次雨水、污水管井等；

——每季度应巡查 1 次大门、围墙、围栏等；

——每季度应检查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等；

——巡查、检查时发现损坏、堵塞等情况，应及时报修，一般情况下，1 周内完成维修。

5.2.2.3 装修管理服务

——每天应不少于 1 次巡查施工现场，发现有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益的现象，及时劝阻并报告业主委员会及有关部门；

——委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 1 周内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输方式清运。

5.2.2.4 标识与安全警示

——小区内主要路口应设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、门户标识应明显；

——对道路交通及危险部位应设置安全防范警示标识及阻隔设施，每月应检查 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。

5.2.2.5 公共照明设备管理

——楼内照明：每日应巡视 1 次，一般故障 24 小时内修复，复杂故障 5 日内修复；

——楼外照明：每周应巡视 2 次，一般故障 24 小时内修复，复杂故障 5 日内修复，每月调整 1 次时间控制器；

——应急照明：每日应巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修；

——楼外照明完好率应不低于 90%。

5.2.2.6 供水供电设备管理

——各设备系统每周应巡检 2 次，每月保养 1 次，设备房每 2 周清洁 1 次；

——供电、供水设备运行完好率 98%以上，每 10 万平方米每年超出一个单元范围的故障（因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障）停水、停电应不超过 5 次；

——接停电、停水通知后，应在 2 小时内通知业主；

——每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时处理；

——每半年至少应对有水池、水箱的二次供水设施进行 1 次清洗消毒。生活用水水质应符合 GB 5749 的要求；

——小区应设置统一的车辆充电场所，保障小区居住环境的安全，充电桩设置标准应符合国家或省、市级相关安全管理的要求。

5.2.2.7 排水系统管理

——公共雨、污水管道每年应疏通 1 次；雨、污水井每月应检查 1 次，并视检查情况及时清掏；

——化粪池每年清掏应不少于 1 次，发现异常及时清掏；

——有排放水时，排放水应满足 GB 3838 的要求。

5.2.2.8 业主报修管理

物业服务中心应24小时受理业主或使用人报修服务，紧急报修30分钟内到现场处理，一般修理6小时内处理。

5.2.3 公共秩序维护服务

5.2.3.1 监控中心

小区应提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中3项以上技防安全服务，24小时开通。

5.2.3.2 出入管理

各出入口应24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来人员车辆的登记记录。

5.2.3.3 区域巡逻管理

重点部位白天每4个小时巡逻1次，夜间每3小时巡逻1次，并做好巡更记录。

5.2.3.4 应急处理

接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应在5分钟内到达现场进行处理。

5.2.3.5 消防演练

每年应组织物业服务人员进行不少于1次消防演练。

5.2.3.6 员工培训

对公共秩序维护员的理论及实操培训全年应不少于80课时。

5.2.3.7 其他

担任秩序维护岗位的人员，其经验、年龄及身体健康状况应能符合岗位工作要求。

5.2.4 保洁服务

5.2.4.1 垃圾收集与清理

按楼栋应设有垃圾收集点，生活垃圾日产日清。

5.2.4.2 垃圾收集点保洁

垃圾收集容器应加盖，清洗每周不少于1次，卫生标准应符合4.4.3的要求。

5.2.4.3 小区公共部位保洁

——楼道、楼梯每日应清洁 1 次，楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌等每周擦拭 1 次；

——楼外道路、场地每日应清扫不少于 1 次；

——平屋面每半年应清扫 1 次，每季度应巡查 1 次，有杂物及时清扫。

5.2.4.4 大堂、电梯保洁

——大堂地面每日应清洁 1 次；大堂墙面砖每季度擦抹 1 次，大堂玻璃每月清洁 1 次；

——电梯厅、电梯轿厢地面每日应清洁 1 次，若轿厢内铺设地毯的，每月吸尘 2 次，电梯层门每周擦抹 1 次，每季度对电梯门壁、层门打蜡上光 1 次，灯饰及轿厢顶部每季度清洁 1 次，电梯门槽每月清理 1 次。

5.2.4.5 病媒生物防制

——5 月至 10 月期间，病媒生物预防控制工作应每月不少于 1 次；

——有明确详实工作计划、通知、过程记录和效果评估。

5.2.5 绿化养护服务

5.2.5.1 专业人员的配置

应配备专职或兼职绿化管理人员。

5.2.5.2 乔灌木养护

乔木每年应修枝1次，灌木每年修剪2次以上，无枯枝、缺株，土壤疏松，按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年应普施基肥1次，部分花灌木增施追肥1次。

5.2.5.3 草坪养护

草坪无明显缺水枯黄，每年应修剪5次以上，每年清除杂草3次以上，每年应普施有机肥1次。

5.2.5.4 花坛养护

及时清除花坛中枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾等。

5.2.5.5 病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每月应检查2次病虫害情况，并进行防治，不出现严重病虫害。

5.2.5.6 灌溉排水

合理灌溉，雨季及时排除花坛、草坪积水，无旱涝原因导致植物死亡。

5.2.5.7 垃圾处理

绿化垃圾应在绿化作业完成后8小时内清理干净。

5.3 三级服务管理

5.3.1 基本要求

5.3.1.1 办公条件

应设置物业服务中心，有接待前台。

5.3.1.2 接待时间

——每天应不少于 8 小时有管理人员进行业务接待，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，其他时间设置值班人员；

——应提供 24 小时客服电话以及微信、手机 APP 等联系方式。

5.3.1.3 投诉处理

对业主的意见和建议，应在2个工作日内答复；对求助、投诉及时处理，有效投诉处理率100%，回访率100%，满意度应不低于90%。

5.3.1.4 客服人员

应配客服专员，每人服务户数应不高于500户。

5.3.1.5 客户服务

——每半年应公示物业服务合同履行情况；

——重要物业服务事项应在主要出入口、各楼栋单元公示，履行告知义务；

——应有宠物管理制度。

5.3.1.6 信息化管理

应用计算机、互联网等现代科技手段搭建信息化管理平台（如报修、报事功能的手机APP办公软件）。

5.3.1.7 质量自查

每季度应组织1次物业服务质量自查，每次自查应有记录和评价，评价结果应公示。

5.3.1.8 服务满意度

——开展业主访问，每年访问覆盖率应不低于 80%；

——每年组织 1 次业主参观设施设备机房，组织的活动应有记录；

——由第三方物业服务评估机构开展业主满意度调查每年不少于 1 次，满意度不得低于 85%，结果公示，对调查发现的问题及时整改，并跟踪整改结果，不断提高服务水平。

5.3.1.9 文化建设

宣传栏内容每年更新应不少于3次，重要节假日进行专题活动布置，每年应组织或参加社区文化活动不少于2次。

5.3.1.10 人员培训

建立培训体系，管理人员和服务人员每年培训应不少于30小时。

5.3.1.11 便民服务

应提供3种以上（含快递云柜、短期内物品存放处、雨具、手推车等）的便民服务。

5.3.2 物业共用部位与共用设施设备管理服务

5.3.2.1 房屋本体及共用部位

——每半年应检查 1 次屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；

——每半月应巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃及外墙贴饰面或抹灰等；

——每季度应检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等；

——每年汛前和强降雨后应检查屋面漏水和雨落管等；

——每年应对房屋防雷装置进行 1 次巡查，发现异常应及时处理。

5.3.2.2 建筑附属构筑物的管理

——每 2 个月应巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等；

——每 2 个月应检查 1 次雨水、污水管井等；

——每 2 个月应巡查 1 次大门、围墙、围栏等；

——每 2 个月应检查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等；

——水景使用期间应每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查 1 次防漏电设施，确保功能完好，无安全隐患；

——巡查、检查时发现损坏、堵塞等情况，应及时报修，一般情况下，5 日内完成维修。

5.3.2.3 装修管理服务

——每天不少于 1 次巡查施工现场，发现有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益的现象，应及时劝阻并报告业主委员会及有关部门；

——委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 3 日内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输方式清运。

5.3.2.4 标识与安全警示

——主要出入口或指定区域应设置小区平面图，小区内主要路口应设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、门户标识明显；

——对道路交通及危险部位应设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月应检查 2 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。

5.3.2.5 公共照明设备管理

——楼内照明：每日应巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复，复杂故障 2 日内修复；

——楼外照明：每周应巡视 2 次，一般故障 12 小时内修复，复杂故障 3 日内修复，每 1 个月调整 1 次时间控制器；

——应急照明：每日应巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修；

——楼外照明完好率应不低于 95%。

5.3.2.6 供水供电设备管理

——各设备系统每日应巡检 1 次，每月保养 1 次，设备房每周清洁 1 次；

——供电、供水设备运行完好率 98%以上，每 10 万平方米每年超出一个单元范围的故障（因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障）停水、停电应不超过 3 次；

——接停电、停水通知后，应在 1 小时内通知业主；

——每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时处理；

——每半年至少应对有水池、水箱的二次供水设施进行 1 次清洗消毒。生活用水水质应符合 GB 5749 的要求；

——小区应设置统一的车辆充电场所，保障小区居住环境的安全，充电桩设置标准应符合国家或省、市级相关安全管理的要求。

5.3.2.7 排水系统管理

——公共雨、污水管道每年应疏通 1 次；雨、污水井应每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；

——化粪池每月应检查 1 次，每半年应清掏 1 次，发现异常及时清掏；

——有排放水时，排放水应满足 GB 3838 的要求。

5.3.2.8 业主报修管理

物业服务中心应24小时受理业主或使用人报修服务，夜间有专人值守。紧急报修应在30分钟内到现场处理，一般修理4小时内处理。

5.3.3 公共秩序维护服务

5.3.3.1 监控中心

小区应设有监控中心，提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中3项以上技防安全服务，24小时开通，监控视频保存应不少于15天。

5.3.3.2 出入管理

各出入口应24小时值班看守，业主出入高峰时段站岗执勤且不少于2小时，并有详细交接班记录和外来人员车辆的登记记录。

5.3.3.3 区域巡逻管理

重点部位每3个小时应巡逻1次，并做好巡更记录。

5.3.3.4 应急处理

接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应在5分钟内到达现场进行处理。

5.3.3.5 消防演练

每年应组织物业服务人员进行不少于2次消防演练，其中有业主（使用人）参与的不少于1次。

5.3.3.6 员工培训

对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于120课时。

5.3.3.7 其他

担任秩序维护岗位的人员，其工作经验及身体健康状况应能符合岗位工作要求，年龄50周岁以下的占总数的20%以上。

5.3.4 保洁服务

5.3.4.1 垃圾收集与清理

每单元设置垃圾收集点，垃圾收集容器应分类，生活垃圾日产日清。

5.3.4.2 垃圾收集点保洁

垃圾收集容器应加盖，每周清洁、擦拭应不少于2次，并定期消毒，卫生标准应符合4.4.3的要求。

5.3.4.3 小区公共部位保洁

——楼道、楼梯每日应清洁 1 次，每周清拖 1 次；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌等每周擦拭 1 次；

——楼外道路、场地每日清扫应不少于 1 次，巡视保洁 1 次；

——主干道应每季度清洗不少于 1 次；

——平屋面应每季度清扫 1 次，每月巡查 1 次，有杂物及时清扫。

5.3.4.4 大堂、电梯保洁

——大堂地面应随时保洁，保持地面清洁，大理石地面每年应打蜡或晶面处理 1 次；大堂墙面砖每月应擦抹 1 次，大堂玻璃每月清洁 2 次；

——电梯厅、电梯轿厢地面应每日清洁 1 次，若轿厢内铺设地毯的，每周吸尘 1 次，电梯层门每周擦抹 1 次，每月对电梯门壁、层门打蜡上光 1 次，灯饰及轿厢顶部应每月清洁 1 次，电梯门槽每月清理 1 次。

5.3.4.5 病媒生物防制

——5 月至 10 月期间，病媒生物预防控制工作每月不少于 1 次，其余月份每 2 个月不少于 1 次；

——有明确详实工作计划、通知、过程记录。

5.3.5 绿化养护服务

5.3.5.1 专业人员的配置

配备专职绿化管理人员。

5.3.5.2 乔灌木养护

乔木每年应修枝整形1次，灌木每年应修剪3次以上，无枯枝、缺株，土壤疏松，按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年应普施基肥不少于1次，花灌木增追施复合肥1次。

5.3.5.3 草坪养护

草坪常年保持平整，每年应清除杂草5次以上，按肥力、草种、生长情况应及时施有机肥2次以上。

5.3.5.4 花坛养护

应及时清除花坛中枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾等，每年应施基肥1次、施复合肥1次。

5.3.5.5 病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每月应检查3次病虫害情况，根据检查结果及时灭治，病虫害发生率应控制在10%以下。

5.3.5.6 灌溉排水

有计划进行灌溉，一般植物在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前进行浇水，应及时抗旱排涝，无旱涝原因导致植物死亡。

5.3.5.7 垃圾处理

绿化垃圾应在绿化作业完成后4小时内清理干净。

5.4 四级管理服务

5.4.1 基本要求

5.4.1.1 办公条件

应设置物业服务中心，有专门的业主或使用人接待场所。

5.4.1.2 接待时间

——每天应不少于 10 小时有管理人员进行业务接待，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，其他时间设置值班人员；

——应提供 24 小时客服电话以及微信、手机 APP 等联系方式。

5.4.1.3 投诉处理

对业主的意见和建议，应在24小时内答复；对求助、投诉及时处理，有效投诉处理率100%，回访率100%，满意度应不低于95%。

5.4.1.4 客服人员

应配客服专员，每人服务户数不高于300户。

5.4.1.5 客户服务

——每季度公示物业服务合同履行情况；

——重要物业服务事项应在主要出入口、各楼栋单元公示，履行告知义务；

——有宠物管理制度，设置宠物管理标识。

5.4.1.6 信息化管理

应用计算机、互联网等现代科技手段搭建信息化管理平台（如报修、报事功能的手机APP办公软件）。

5.4.1.7 质量自查

每月应组织1次物业服务质量自查，每次自查应有记录和评价，评价结果应公示。

5.4.1.8 服务满意度

——开展业主访问，每年访问覆盖率应不低于 85%；

——每年组织 1 次业主参观设施设备机房，组织的活动应有记录；

——由第三方物业服务评估机构开展业主满意度调查每年不少于 2 次，满意度不低于 90%，调查结果应公示，对检查发现的问题及时整改，并跟踪整改结果，不断改进服务质量。

5.4.1.9 文化建设

宣传栏内容每年更新应不少于4次，重要节假日进行专题活动布置，每年组织或参加社区文化活动应不少于3次。

5.4.1.10 人员培训

物业服务公司应建立培训体系，对管理人员和服务人员的培训每年应不少于48小时；

5.4.1.11 便民服务

应提供4种以上（含快递云柜、短期内物品存放处、雨具、手推车等）的便民服务。

5.4.2 物业共用部位与共用设施设备管理服务

5.4.2.1 房屋本体及共用部位

——每半年应检查 1 次屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；

——每半月应巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃及外墙贴饰面或抹灰等；

——每季度应检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等；

——每年汛前和强降雨后应检查屋面漏水和雨落管等；

——每年应对房屋防雷装置进行 1 次巡查，发现异常应及时处理。

5.4.2.2 建筑附属构筑物的管理

——每月应巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等；

——每月应检查 1 次雨水、污水管井等；

——每月应巡查 1 次大门、围墙、围栏等；

——每月应检查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等；

——水景使用期间每周应巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每周应检查 1 次防漏电设施，确保功能完好，无安全隐患；

——巡查、检查时发现损坏、堵塞等情况，应及时报修，一般情况下，3 日内完成维修。

5.4.2.3 装修管理服务

——每天应不少于 2 次巡查施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会及有关部门；

——委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，并在 2 日内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输方式清运。

5.4.2.4 标识与安全警示

——主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口应设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、门户标识明显；

——对道路交通及危险部位应设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每周应检查 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。

5.4.2.5 公共照明设备管理

——楼内照明：应每日巡视 1 次，一般故障 8 小时内修复，复杂故障 1 日内修复；

——楼外照明：应每周巡视 3 次，一般故障 12 小时内修复，复杂故障 2 日内修复，每 1 个月应调整 1 次时间控制器；

——应急照明：应每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修；

——楼外照明完好率应不低于 98%。

5.4.2.6 供水供电设备管理

——各设备系统应每日巡检 1 次，每月保养 1 次，设备房每周清洁 1 次；

——供电、供水设备运行完好率在 99%以上，每 10 万平方米每年超出一个单元范围的故障（因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障）停水、停电不超过 2 次；

——接停电、停水通知后，应 1 小时内通知业主；

——每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时处理；

——每半年至少应对有水池、水箱的二次供水设施进行 1 次清洗消毒。生活用水水质应符合 GB 5749 的要求；

——小区应设置统一的车辆充电场所，保障小区居住环境的安全，充电桩设置标准应符合国家或省、市级相关安全管理的要求。

5.4.2.7 排水系统管理

——公共雨、污水管道每半年应疏通 1 次；雨、污水井宜每月检查 2 次，并视检查情况及时清掏；

——化粪池每月应检查 1 次，每半年应清掏 1 次，发现异常及时清掏；

——有排放水时，排放水应满足 GB 3838 的要求。

5.4.2.8 业主报修管理

物业服务中心应24小时受理业主或使用人报修服务，夜间有专人值守。紧急报修应在15分钟内到现场处理，一般修理2小时内处理。

5.4.3 公共秩序维护服务

5.4.3.1 监控中心

小区应设有监控中心，提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中4项以上技防安全服务，24小时开通。监控视频保存应不少于15天。

5.4.3.2 出入管理

各出入口应24小时值班看守，业主出入高峰时段站岗执勤每天不少于4小时，并有详细交接班记录和外来人员车辆的登记记录。

5.4.3.3 区域巡逻管理

重点部位每2个小时应巡逻1次，并做好巡更记录。

5.4.3.4 应急处理

接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应在5分钟内到达现场进行处理。

5.4.3.5 消防演练

每年应组织物业服务人员进行不少于2次消防演练，其中有业主（使用人）参与的不少于1次。

5.4.3.6 员工培训

对公共秩序维护员的理论及实操培训全年应不少于150课时。

5.4.3.7 其他

担任秩序维护岗位的人员，其工作经验及身体健康状况应能符合岗位工作要求，年龄50周岁以下的占总数的30%以上。

5.4.4 保洁服务

5.4.4.1 垃圾收集与清理

每单元应设置垃圾收集点，垃圾收集容器要分类，生活垃圾日产日清。

5.4.4.2 垃圾收集点保洁

垃圾收集容器应加盖，应每日清洁、擦拭1次，定期消毒，卫生标准应符合4.4.3的要求。

5.4.4.3 小区公共部位保洁

——楼道、楼梯应每日清洁 1 次，每周清拖 2 次；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌等每周应擦拭 2 次；

——楼外道路、场地应每日清扫不少于 1 次，巡视保洁 2 次；

——主干道应每月清洗不少于 1 次；

——平屋面应每季度清扫 1 次，每周巡查 1 次，有杂物应及时清扫。

5.4.4.4 大堂、电梯保洁

——大堂地面应随时保洁，保持地面清洁，大理石地面每半年应打蜡或晶面处理 1 次；大堂墙面砖每月应擦抹 1 次，大堂玻璃每周清洁 1 次；

——电梯厅、电梯轿厢地面应每日清洁 2 次，若轿厢内铺设地毯的，每 3 日吸尘 1 次，电梯层门每周擦抹 1 次，每月应对电梯门壁、层门打蜡上光 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，电梯门槽每月清理 1 次。

5.4.4.5 病媒生物防制

——5 月至 10 月期间，病媒生物预防控制工作应每月不少于 2 次，其余月份每月不少于 1 次；

——有明确详实工作计划、通知、过程记录和效果评估。

5.4.5 绿化养护服务

5.4.5.1 专业人员的配置

应配备专职绿化管理人员，具有相应的园林绿化专业技术职称。

5.4.5.2 乔灌木养护

——乔木每年应修枝整形 1 次，灌木每年修剪 3 次以上，无枯枝、缺株，常年土壤疏松通透，按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥应不少于 1 次，花灌木增追施复合肥 2

次，满足植物生长需要；

——乔木骨架应均匀、树形美观，灌木修剪整齐、造型美观；

——主干道旁花木应有标识。

5.4.5.3 草坪养护

草坪常年保持平整，边缘清晰，每年清除杂草7次以上，无黄土裸露，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机肥2到3次。

5.4.5.4 花坛养护

——及时更换花坛枯死、损毁的花木，应及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾等，每年施基肥1次、施复合肥2次，盛花期追肥适量；

——花木长势良好，花丛边幅修剪整齐、造型美观。

5.4.5.5 病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每月应检查4次病虫害情况，根据检查结果及时灭治，病虫害发生率应控制在5%以下。

5.4.5.6 灌溉排水

有计划进行灌溉，一般植物在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前进行浇水，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉，及时抗旱排涝，无旱涝原因导致植物死亡。

5.4.5.7 垃圾处理

绿化垃圾应在绿化作业完成后2小时内清理干净。

常德市发展和改革委员会办公室　　2020年12月30日印发