

附件 1

无极县普通住宅区 物业管理服务等级指导标准

一、服务等级一级

（一）基础条件

住宅区封闭；有不少于住宅总建筑面积千分之三的物业管理服务用房；绿化率 35%以上（包括水面）；有一定规模的园林景致；休闲活动中心、场地 1500 平方米以上；固定活动馆所 300 平方米以上；专用固定停车泊位不少于 1 个/3 户；具备楼宇可视对讲系统、监控系统、电子巡更系统或其他三项以上安全防范措施；有固定体育活动场（所）地。住宅区主出入口设房屋、道路平面分布图、宣传公示栏。各路口、栋、门、户及其他公共配套设施场地标识齐全、规范、美观。

（二）房屋管理

1.按有关法规政策规定和业主公约约定对房屋及配套设施进行管理服务。

2、房屋外观（包括屋面、露台）完好、整洁；公共楼梯间墙面、地面无破损；外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序。

3、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告，并报告有关部门依法处理。

4、阳台封闭规格色调一致。

5、空调安装位置统一，有条件的组织实施冷凝水集中排放。

6、房屋装修符合规定，有装修管理服务制度；与业主、装修公司签订装修管理协议，查验装修申请方案及审批记录；对进出住宅区的装修车辆、装修人员实行出入证管理；对装修现场进行巡视与检查，有日常巡查记录及验收手续；对私拆乱改管线、破坏房屋结构和损害他人利益的现象及时劝告，问题严重的报告有关部门处理；督促装修垃圾及时清运。

（三）设施设备维修养护

1、维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

2、公共设施设备按照项目配套建设管理责任分工运转正常，有设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录；对设备故障及重大或突发事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

3、实行 24 小时报修值班制度。急修报修半小时内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场，回访率 90%以上。

4、水、电、电梯、监控等设备运行人员技能熟练，严格遵守操作规程及保养规范。

5、道路、停车场平整畅通，交通标志齐全规范。

6、楼道灯，景观灯等公共照明设备完好率 98%以上。

7、设备用房整洁，主要设施设备标识清楚齐全，危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

8、雨水井、化粪池每月检查一次，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

9、在接到相关部门停水、停电通知后，按规定时间提前通知用户。

（四）公共秩序维护

1、门岗室美观整洁，人员统一着装。设专人 24 小时值勤，其中主出入口不少于 12 小时立岗值勤。对本区机动车出入验证；对外来机动车登记换证；有减速设施及禁鸣标志。

2、按照规定线路和时间进行巡逻，每天不少于 12 次，对住宅区重点部位每 2 小时巡查一次，并做好巡查记录。巡查过程中对可疑人员进行询问，发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。

3、住宅区内公共娱乐设施、水池等部位，设置安全警示标志。

4、对出入住宅区的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置。非机动车辆停放整齐。

5、设有中央监控室的实施 24 小时安全监控并记录及时。

6、管护好公共财物，包括消防器材及表井盖、雨篦子、小

品、花、草、树木等。

7、对火灾、水浸等突发事件有应急处理预案。

8、定期对服务人员进行消防培训，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（五）保洁服务

1、住宅区内公共区域（硬化地面、主次干道）每天清扫 1 次，干净整洁；室外标识、宣传栏、信报箱等每周擦拭 2 次。

2、公共区域日常设专人保洁，保持公共区域干净整洁无杂物。

3、公共楼道每天清扫 1 次；楼梯扶手每天擦洗 1 次，保持干净整洁。

4、根据住宅区实际情况合理布设垃圾桶、果皮箱，垃圾袋装。

5、每天定时收集垃圾，垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象。

6、垃圾设施每天清洁 1 次，无异味。

7、公共区域玻璃每周擦洗一次。

8、对区内主路、干路积水、积雪、烟花炮屑及时进行清扫。

9、进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。

10、建立消杀工作管理制度，根据实际情况开展消杀工作，

适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

11、饲养宠物符合有关规定，对违反者进行劝告，并报告有关部门进行处理。

（六）绿化养护管理

1、花草树木生长良好，无枯死、无树挂，适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果；树形符合自然特征，整形植物保持一定形状。发现死树应在一周内清除，并随时补种。

2、草坪生长整齐，按时进行修剪。及时清除杂草，有效控制杂草孳生；无垃圾、烟头、纸屑等。

3、绿篱枝叶较茂密，超过平齐线 10 公分时应进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。

4、根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好。

5、适时组织防冻保暖，预防病虫害，病虫害无明显迹象。

6、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。

7、绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。

（七）综合管理服务

1、建立物业管理制度和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并组织实施。

2、按规范签订物业管理服务合同，并按照合同约定公布物业管理服务项目、内容及物业管理服务费标准。

3、服务人员统一着装、佩带标志、语言规范、文明服务。

4、管理人员 80%持有物业管理上岗证书，特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。

5、广泛运用计算机对业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理、日常办公等进行管理。

6、建立完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、业主资料、日常管理档案等），各种基础资料，台帐报表、图册健全，保存完好。

7、设置“服务中心”，公示联系电话，24 小时有管理人员接待住户，处理物业管理服务合同范围内的公共性事务，受理住户的咨询和投诉，有效投诉处理率 100%。

8、提供有偿特约服务和代办服务，公示服务项目及收费标准。

9、采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式开展回访工作，回访率 85%以上。并对薄弱环节进行改进。

10、建立健全财务管理制度，每半年公布一次物业管理服务费收支情况。

11、建立共用部位设施设备维修基金台账，帐目清楚、准确，按规定使用共用部位设施设备维修基金，定期公布维修基金缴存和使用情况。

二、服务等级二级

（一）基础条件

住宅区封闭；有足够的物业管理服务用房；绿化率 30%以上（包括水面）；绿化、休闲活动中心、场地 1000 平方米以上；固定活动馆所 200 平方米以上；具备楼宇可视对讲系统、监控系统、电子巡更系统或其他一项以上安全防范措施；有体育活动场所。主出入口设住宅区平面示意图、宣传公示栏。设有路、栋、门、户及其他公共配套设施场地有明显标识。

（二）房屋管理

1、按有关法规政策规定和业主公约约定对房屋及配套设施进行管理服务。

2、房屋外观（包括屋面、露台）完好、整洁；公共楼梯间墙面、地面无破损；外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序。

3、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告，并报告有关部门依法处理。

4、阳台封闭、空调安装统一有序。

5、房屋装修符合规定，有装修管理服务制度；与业主、装修公司签订装修管理协议，查验装修申请方案及审批记录；对进出小区的装修车辆、装修人员实行出入证管理；对装修现场进行巡视与检查，有日常巡查记录及验收手续；对私拆乱改管线、破

坏房屋结构和损害他人利益的现象及时劝告，问题严重的报告有关部门处理；督促装修垃圾及时清运。

（三）设施设备维修养护

1、维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

2、公共设施设备按照项目配套建设管理责任分工运转正常，维护良好，保养检修制度完备，有设备运行记录；对设备故障及重大或突发事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

3、实行 24 小时报修值班制度。急修报修半小时内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场，回访率 85%以上。

4、水、电、电梯、监控等设备运行人员技能熟练，严格遵守操作规程及保养规范。

5、道路平整畅通，停车泊位划定整齐。

6、楼道灯公共照明设备完好率 95%以上。

7、设备用房整洁，主要设施设备标识清楚齐全，危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

8、雨水井、化粪池每季检查一次，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

9、在接到相关部门停水、停电通知后，按规定时间提前通知用户。

（四）公共秩序维护

1、门岗室整洁，人员统一着装。设专人 24 小时值勤，其中主出入口不少于 10 小时立岗值勤。对本区机动车出入验证；对外来机动车登记换证。

2、按照规定线路和时间进行 24 小时不间断巡逻，不少于 8 次，对小区重点部位每 3 小时巡查一次，并做好巡查记录。巡逻过程中对可疑人员进行询问，发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。

3、住宅区内公共娱乐设施、水池等部位，设置安全警示标志。

4、对出入住宅区的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置。非机动车辆停放整齐。

5、设有中央监控室的实施 24 小时安全监控并记录及时。

6、管护好公共财产，包括消防器材及表井盖、雨篦子、小品、花、草、树木等。

7、对火灾、水浸等突发事件有应急处理预案。

8、定期对服务人员进行消防培训，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（五）保洁服务

1、住宅区内公共区域（硬化地面、主次干道）每天清扫 1 次，干净整洁；室外标识、宣传栏、信报箱等每周擦拭 1 次。

2、公共区域日常设专人保洁，保持公共区域干净整洁无杂

物。

3、公共楼道每周清扫 2 次；扶手每周擦拭 2 次，保持干净整洁。

4、根据住宅区实际情况合理布设垃圾桶、果皮箱，垃圾袋装。

5、每天定时收集垃圾，垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象。

6、垃圾设施每周清洁 2 次，无异味。

7、公共区域玻璃每月擦拭 2 次。

8、对区内主路、干路积水、积雪、烟花炮屑及时进行清扫。

9、进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。

10、建立消杀工作管理制度，根据实际情况开展消杀工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

11、饲养宠物符合有关规定，对违反者进行劝告，并报告有关部门进行处理。

（六）绿化养护管理

1、花草树木生长正常，绿化效果良好，有较好的观赏效果。无枯死、无树挂、树木无歪斜。发现死树应及时清除，并适时补种。

2、草坪生长整齐，保持修剪。

3、草坪及时清除杂草，有效控制杂草孳生；无垃圾、无烟头纸屑。

4、绿篱超过平齐线时应进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，清除修剪废弃物无枯死植株，无明显秃裸。

5、根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好。

6、适时组织防冻保暖，预防病虫害，病虫害无明显迹象。

7、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。

8、绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。

（七）综合管理服务

1、建立物业管理制度的和服务质量管理体系，制定较完善的物业管理方案并组织实施。

2、按规范签订物业管理服务合同，并按照合同约定公布物业管理服务项目、内容及物业管理服务费标准。

3、服务人员统一着装、佩带标志、语言规范、文明服务。

4、管理人员 70%持有物业管理上岗证书，特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。

5、运用计算机对业主资料、收费管理、日常办公等进行管理。

6、建立完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、业主资料、日常管理档案等），各种基础资料，台

帐报表、图册健全，保存完好。

7、设置“服务中心”，公示服务联系电话，白天有管理人员接待住户，处理物业管理服务合同范围内的公共性事务，受理住户的咨询和投诉，有效投诉处理率 100%。

8、提供有偿特约服务和代办服务，公示服务项目及收费标准。

9、采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式开展回访工作，回访率 80%以上。对薄弱环节进行改进。

10、建立健全财务管理制度，每半年公布一次物业管理服务费收支情况。

11、建立共用部位设施设备维修基金台账，帐目清楚、准确，按规定使用共用部位设施设备维修基金，定期公布维修基金缴存和使用情况。

三、服务等级三级

（一）基础条件

住宅区封闭；有固定管理服务用房；绿化率 25%以上；绿化、休闲活动中心、场地 500 平方米以上；固定活动馆所 100 平方米以上；有简单的体育活动器械、设施。主出入口设住宅区平面示意图、宣传栏。设有路标，栋、门、户及其他公共配套设施场地有明显标识。

（二）房屋管理

1、按有关法规政策规定和业主公约约定对房屋及配套设施进行管理服务。

2、房屋外观（包括屋面、露台）完好、整洁；外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象；

3、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序。

4、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告，并报告有关部门依法处理。

5、阳台封闭有序。

6、房屋装修符合规定，有装修管理服务制度；与业主、装修公司签订装修管理协议，查验装修申请方案及审批记录；对进出住宅区的装修车辆、装修人员实行出入证管理；对装修现场进行巡视与检查，有日常巡查记录及验收手续；对私拆乱改管线、破坏房屋结构和损害他人利益的现象及时劝告，问题严重的报告有关部门处理；督促装修垃圾及时清运。

（三）设施设备维修养护

1、维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

2、公共设施设备按照项目配套建设管理责任分工运转正常，维护良好，保养检修制度完备，有设备运行记录，对设备故障及重大事故有处理记录。

3、实行 24 小时报修值班制度。急修报修 1 小时内到达现场，

预约维修报修按双方约定时间到达现场，回访率 75%以上。

4、设备运行人员严格遵守操作规程及保养规范。

5、道路平整畅通，停车泊位划定整齐。

6、楼道灯公共照明设备完好率 90%以上，按规定时间定时开关。

7、设备用房整洁，主要设施设备标识清楚齐全，危及人身安全隐患处有名显标志和防范措施。

8、雨水井、化粪池每半年检查一次，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

9、在接到相关部门停水、停电通知后，按规定时间提前通知用户。

（四）公共秩序维护

1、门岗室整洁，人员统一着装。设专人 24 小时值勤，其中主出入口不少于 8 小时立岗值勤。对本区机动车出入验证；对外来机动车登记换证。

2、按照规定线路和时间进行巡逻，每天巡逻不少于 6 次，并做好巡查记录。巡逻过程中对可疑人员进行询问，发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。

3、住宅区内公共娱乐设施、水池等部位，设置安全警示标志。

4、对出入住宅区的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在

指定位置。非机动车辆停放整齐。

5、管护好公共财产，包括消防器材及表井盖、雨篦子、小品、花、草、树木等。

6、消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（五）保洁服务

1、住宅区内公共区域（硬化地面、主次干道）每天清扫 1 次，干净整洁；室外标识、宣传栏、信报箱等每半个月擦拭 1 次。

2、公共楼道每周清扫 1 次；楼梯扶手每周擦洗 1 次，保持干净整洁。

3、根据住宅区实际情况合理布设垃圾桶、果皮箱。

4、定时收集垃圾。

5、垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象。

6、垃圾设施每周清洁 1 次，无异味。

7、公共区域玻璃每月擦洗 1 次。

8、对区内主路、干路积水、积雪、烟花炮屑及时进行清扫。

9、根据实际情况开展消杀工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

10、饲养宠物符合有关规定，对违反者进行劝告，并报告有关部门进行处理。

（六）绿化养护管理

1、绿化布局合理，符合规划要求。无枯枝、死树、无树挂。

发现死树应及时清除，并适时补种。

2、草坪平整，无垃圾、无烟头纸屑。

3、草坪及时清除杂草，有效控制杂草孳生。

4、绿篱适时进行修剪，及时清除修剪废弃物。

5、根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土，花草树木长势较好。

6、适时组织防冻保暖，预防病虫害，无病虫害引起枯枝死亡现象。

7、绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。

（七）综合管理服务

1、建立物业管理制度，制定物业管理方案并组织实施。

2、按规范签订物业管理服务合同，并按照合同约定公布物业管理服务项目、内容及物业管理服务费标准。

3、服务人员统一着装、佩带标志、语言规范、文明服务。

4、管理人员 60%持有物业管理上岗证书，特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。

5、运用计算机进行简单的日常办公进行管理。

6、建立档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、业主资料、日常管理档案等），各种基础资料，台帐报表、图册健全，保存完好。

7、公示服务联系电话，每周五天白天有管理人员接待住户，

处理物业管理服务合同范围内的公共性事务，受理住户的咨询和投诉，有效投诉处理率 100%。

8、提供有偿特约服务和代办服务，公示服务项目及收费标准。

9、开展回访工作，回访率 70%以上。对薄弱环节进行改进。

10、建立健全财务管理制度，每半年公布一次物业管理服务费收支情况。

11、建立共用部位设施设备维修基金台账，帐目清楚、准确，按规定使用共用部位设施设备维修基金，定期公布维修基金缴存和使用情况。

四、服务等级四级

（一）基础条件

住宅区基本封闭；有固定管理服务用房；有简单的绿地、树木植物。

（二）房屋管理

1、按有关法规政策规定和业主公约约定对房屋及配套设施进行管理服务。

2、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告，并报告有关部门依法处理。

3、雨水井、化粪池定期清理，保持通畅。

4、房屋装修符合规定，有装修管理服务制度；与业主、装

修公司签订装修管理协议，查验装修申请方案及审批记录；对进出住宅区的装修车辆、装修人员实行出入证管理；对装修现场进行巡视与检查，有日常巡查记录及验收手续；对私拆乱改管线、破坏房屋结构和损害他人利益的现象及时劝告，问题严重的报告有关部门处理；督促装修垃圾及时清运。

（三）设施设备维修养护

1、共用设施设备按照项目配套建设管理责任分工运转正常，维护良好，保养检修制度完备，有设备运行记录，对设备故障及重大事故有处理记录。

2、急修报修 3 小时内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场，回访率 60%以上。

3、设备运行人员严格遵守操作规程及保养规范。

4、楼道灯等公共照明设备完好率 85%以上。

5、设备用房整洁，主要设施设备标识清楚齐全，危及人身安全隐患处有名显标志和防范措施。

6、雨水井、化粪池根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

7、在接到相关部门停水、停电通知后，按规定时间提前通知用户。

（四）公共秩序维护

1、配备门岗室，设专人 24 小时值勤。对本区机动车出入验

证；对外来机动车登记换证。

2、住宅区内公共娱乐设施、水池等部位，设置安全警示标志。

3、消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（五）保洁服务

1、住宅区内公共区域（硬化地面、主次干道）每天清扫 1 次，干净整洁。

2、公共楼道、楼梯扶手每月清扫、擦拭 1 次，保持干净整洁。

3、根据住宅区实际情况合理布设垃圾桶、果皮箱。

4、及时收集垃圾。

5、垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象。

6、垃圾设施每月清洁 1 次，无异味。

7、公共区域玻璃每季擦拭 1 次。

8、对区内主路、干路积水、积雪、烟花炮屑及时进行清扫。

9、根据实际情况开展消杀工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

10、饲养宠物符合有关规定，对违反者进行劝告，并报告有关部门进行处理。

（六）绿化养护管理

1、绿篱适时修剪，长势良好。无垃圾、树挂及堆物。

- 2、草坪及时清除杂草，有效控制杂草孳生。
- 3、根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土。
- 4、适时组织防冻保暖，预防病虫害。

（七）综合管理服务

- 1、建立日常物业管理制度。

2、按规范签订物业管理服务合同，并按照合同约定公布物业管理服务项目、内容及物业管理服务费标准。

3、管理人员 60%持有物业管理上岗证书，特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。

4、建立档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、业主资料、日常管理档案等），各种基础资料，台帐报表、图册健全，保存完好。

5、受理物业管理服务合同范围内的咨询和投诉，有效投诉处理率 100%。

- 6、开展回访工作，回访率 60%以上。

- 7、每半年公布一次物业管理服务费收支情况。

8、建立共用部位设施设备维修基金台账，帐目清楚、准确，按规定使用共用部位设施设备维修基金，定期公布维修基金缴存和使用情况。

五、特种设施设备维护运行服务标准

（一）电梯

1、电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录规范、详实。

2、保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好。

3、委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

4、电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业应保存相关记录。

5、电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，保持干净、整洁。

（二）自动消防设施

1、设有消防控制室的住宅小区应实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人；防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。

2、每半年对所有的火灾探测器、消防喷淋进行一次时效模拟实验，每 2 年对探测器进行清洗，及时更换失效的器件。

3、物业服务企业应委托具备资质的检测、维修保养机构每年对自动消防系统至少进行 1 次全面检测和维保，并做好记录。