

# 宣州区普通住宅物业服务等级划分指导标准

## 一、综合服务内容及标准

级别	序号	内 容	服 务 标 准
A 级	1	项目部设置	(1) 小区内合理设置项目部，办公场所整洁有序； (2) 配置完善的办公设施； (3) 各类职责、制度规范上墙。
	2	服务人员要求	(1) 项目经理持有物业管理师、助理物业管理师或项目经理证书且具备三年以上从业经验； (2) 项目经理每日巡查小区两次以上，发现问题及时处理； (3) 专职技术人员及管理员持有相对应岗位证书； (4) 服务人员着装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	3	服务时间	周一至周日不少于 10 小时在小区项目部进行业务接待，并提供服务。
	4	日常管理与服务	(1) 24 小时受理业主或使用人报修。紧急维修 20 分钟内到现场处理，一般修理两日内完成（预约除外）； (2) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内回复； (3) 制定小区房屋装修申请、审核、巡查等管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为及时进行劝阻、制止、报告； (4) 建立健全财务制度，对物业服务费和其它费用的收支按规范进行财务核算； (5) 建立齐全的小区物业管理档案[包括承接查验档案、业主档案、设备管理档案、日常管理档案等]，并纳入信息化管理； (6) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施； (7) 采取走访、问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通，每年沟通面不低于小区住户的 80%。 (8) 制定项目部内部管理制度和考核制度； (9) 在小区内醒目位置设立公示专栏，公布物业服务合同约定相关事项、专项设施设备日常维护保养单位、公共收益分配使用、年度各项物业费用收支情况、维修资金年度使用结算情况、客服电话等其他服务信息； (10) 每年对业主或使用人进行一次满意度测评，对测评结果进行分析并及时整改； (11) 能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民服务；每年组织不少于四次以上的社区文化活动； (12) 设备房对业主开放每年度不少于两次； (13) 对违反业主管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止无效后，及时上报业主委员会或政府有关部门处理； (14) 小区主出入口设有小区平面示意图，标注各组团、栋、单元等。并设有警示、指示牌等标识标牌。

级别	序号	内容	服 务 标 准
B 级	1	项目部设置	(1) 小区内设置项目部，办公场所整洁有序； (2) 配置完善的办公设施； (3) 各类职责、制度规范上墙。
	2	服务人员要求	(1) 项目经理持有物业管理师、助理物业管理师或项目经理证书且具备两年以上从业经验； (2) 项目经理每日巡查小区一次以上，发现问题及时处理； (3) 专职技术人员及管理員持有相对应岗位证书； (4) 项目经理人员着装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	3	服务时间	周一至周日不少于 8 小时在小区项目部进行业务接待，并提供服务。
	4	日常管理与服务	(1) 24 小时受理业主或使用人报修。紧急维修 20 分钟内到现场处理，一般修理两日内完成（预约除外）； (2) 对业主或使用人的投诉在两日内回复； (3) 制定小区房屋装修申请、审核、巡查等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止、报告； (4) 建立健全财务制度，对物业服务费和其它费用的收支按规范进行财务核算； (5) 建立齐全的小区物业管理档案[包括承接查验档案、业主档案、设备管理档案、日常管理档案等]，并纳入信息化管理； (6) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施； (7) 采取走访、问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通，每年沟通面不低于小区住户的 70%； (8) 在小区内醒目位置设立公示专栏，公布物业服务合同约定相关事项、专项设施设备日常维护保养单位、公共收益分配使用、年度各项物业费用收支情况、维修资金年度使用结算情况、客服电话等其他服务信息； (9) 每年对业主或使用人进行一次满意度测评，对测评结果进行分析并及时整改； (10) 能提供二种以上特约服务（有偿）和二种以上便民（无偿）服务，每年开展不少于三次社区文化活动； (11) 对违反业主管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止无效后，及时上报业主委员会或政府有关部门处理； (12) 小区主出入口设有小区平面示意图，标注各组团、栋、单元（门）； (13) 设备房对业主开放每年度不少于一次。

级 别	序 号	内 容	服 务 标 准
C  级	1	项目部处设置	(1) 小区内设置项目部; (2) 配置较为完善的办公设施。
	2	服务人员要求	(1) 项目经理及管理人员有物业管理员上岗证或项目经理上岗证; (2) 项目经理每日巡查小区一次以上, 发现问题及时处理; (3) 服务人员着装统一, 挂牌上岗。
	3	服务时间	周一至周日不少于 8 小时在小区项目部进行业务接待, 并提供服务。
	4	日常管理与 服 务	(1) 24 小时受理业主或使用人报修。紧急维修 30 分钟内到现场处理, 一般修理三日内完成 (预约除外); (2) 对业主或使用人的投诉在两日内回复; (3) 告知业主或使用人装修须知, 监督装修过程, 对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止、报告; (4) 建立健全财务制度, 对物业服务费和其它费用的收支按规范进行财务核算; (5) 建立齐全的小区物业管理档案[包括承接查验验收档案、业主档案、设备管理档案、日常管理档案等]; (6) 建立小区物业服务工作计划, 并组织实施; (7) 采取走访、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通, 每年沟通面不低于小区住户的 60%; (8) 在小区内醒目位置设立公示专栏, 公布物业服务合同约定相关事项、专项设施设备日常维护保养单位、公共收益分配使用, 年度各项物业费用收支情况、维修资金年度使用结算情况、客服电话其他服务信息; (9) 每年开展不少于两次社区文化活动; (10) 对违反业主管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止无效后, 及时上报业主委员会或政府有关部门处理; (11) 小区主出入口设有小区平面示意图, 标注各组团、楼栋号。

级别	序号	内容	服 务 标 准
D 级	1	项目部处设置	小区设置项目部，项目经理每日巡查小区不少于一次，发现问题及时处理。
	2	服务人员要求	（1）项目经理持有物业管理员上岗证或部门经理上岗证。 （2）服务人员着装统一，挂牌上岗。
	3	服务时间	周一至周日不少于 8 小时在小区管理处进行业务接待，并提供服务。
	4	日常管理与服务	（1）8 小时受理业主或使用人报修。紧急维修 30 分钟内到现场处理，一般修理五日内完成（预约除外）； （2）对业主或使用人的投诉在三日内答复； （3）告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止、报告； （4）建立财务制度，对物业服务费的收支进行财务管理，做到运行规范，账目清晰； （5）建立小区物业管理档案， [包括日常管理档案、业主档案资料等]； （6）采取走访、问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通，每年沟通面不低于小区住户的 50%； （7）在小区内采取公示栏等方式，公开办事制度、服务内容、监督电话、报修电话、收费项目和收费标准等； （8）每年开展不少于一次社区文化活动； （9）对违反业主管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止无效后，及时上报业主委员会或政府有关部门处理； （10）有小区主出入口设有平面示意图，标注各组团、楼栋号。

备注：

- 1、每一级的服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求（D 级除外）。

二、公共区域服务内容及标准

级别	项目	序号	内 容	服 务 标 准
A级	楼内公共区域	1	地 面	每日清扫一次以上，每周拖洗两次，保持基本无灰尘。
		2	楼梯扶手	每周擦抹两次以上，保持基本无灰尘。
		3	消防栓、指标牌等公共设施	每周擦抹两次，外表基本无灰尘、无污渍。
		4	天花板、公共灯具	每月除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
		5	门、窗等玻璃	单元大厅门、窗每周擦拭二次，其他部位每月擦拭一次。
		6	天台、屋顶	每季清扫一次，保持清洁、无垃圾。
		7	垃圾收集	科学合理设置收集点，垃圾桶无满溢、破损现象、收集点周围无散落垃圾、无污迹，无明显异味。
		8	电梯轿厢	每日擦拭、清拖一次以上，定期消毒，操作板处无污迹、无灰尘，面板每周保养一次，石材装饰面每月养护一次。
	楼外公共区域	1	道路地面、绿地、明沟	道路地面每日清扫二次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每周清扫一次，无杂物无积水。
		2	公共灯具、宣传栏、园艺小品、健身器材等	每周擦抹一次，表面无污迹。
		3	地下车库含人防工程	每日清扫一次、每半月拖洗一次，目视无垃圾、无乱堆放。
		4	清毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每季度灭鼠一次。
		5	水景	每日一次打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。

级 别	项 目	序 号	内 容	服 务 标 准
B 级	楼内 公共 区域	1	地 面	每日清扫一次以上，每周拖洗一次，保持基本无灰尘。
		2	楼梯扶手	每周擦抹一次以上，保持基本无灰尘。
		3	消防栓、指标牌等公共设施	每周擦抹一次，外表基本无灰尘、无污渍。
		4	天花板、公共灯具	每季度除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
		5	门、窗等玻璃	单元大厅门、窗每周擦拭一次，其他部位每季度擦拭一次。
		6	天台、屋顶	每半年清扫一次，保持清洁、无垃圾。
		7	垃圾收集	科学合理设置收集点，垃圾桶无满溢、无破损现象、收集点周围无散落垃圾、无污迹，无明显异味。
		8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，定期消毒，操作板处无污迹、无灰尘，面板每半月保养一次，石材装饰面每两月养护一次。
	楼外 公共 区域	1	道路地面、绿地、明沟	道路地面每日清扫二次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每月清扫一次，无杂物无积水。
		2	公共灯具、宣传栏、园艺小品、健身器材等	每周擦抹一次，表面无污迹。
		3	地下车库含人防工程	每日清扫一次、每月拖洗一次，目视无垃圾、无乱堆放。
		4	消毒灭害	每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。
		5	水景	每周一次打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。

级 别	项 目	序 号	内 容	服 务 标 准
C 级	楼内 公共 区域	1	地 面	每日清扫一次以上，每半月拖洗一次，地面无明显垃圾。
		2	楼梯扶手	每周擦抹一次。
		3	消防栓、指标牌等公共设施	每半月擦抹一次，外表基本无灰尘、无污渍。
		4	天花板、公共灯具	每半年除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
		5	门、窗等玻璃	单元大厅门、窗每月擦拭一次，其他部位每半年擦拭一次。
		6	天台、屋顶	每年清扫一次，保持清洁、无垃圾。
		7	垃圾收集	科学合理设置收集点，垃圾桶无满溢现象、收集点周围无散落垃圾、无污迹，无明显异味。
		8	电梯轿厢	每日清扫一次以上，定期消毒，操作板处无污迹、无灰尘，面板每月保养一次，石材装饰面每季养护一次。。
	楼外 公共 区域	1	道路地面、绿地、明沟	道路地面每日清扫一次，保持地面、清洁；绿地清洁；明沟每月清扫一次。
		2	公共灯具、宣传栏、园艺小品、 健身器材等	每半月擦抹一次，表面无污迹。
		3	地下车库含人防工程	每周清扫一次、每两月拖洗一次，目视无垃圾。
		4	清毒灭害	每季度对窨井、明沟垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。

级别	项目	序号	内 容	服 务 标 准
D 级	楼内 公共 区域	1	地 面	每日清扫一次以上，每月拖洗一次，地面无明显垃圾。
		2	楼梯扶手	每周擦抹一次。
		3	消防栓、指标牌等公共设施	每月擦抹一次。
		4	门、窗等玻璃	单元大厅门、窗每月擦拭一次，其他部位每年擦拭一次。
		5	垃圾收集	科学合理设置收集点，垃圾桶无满溢现象、收集点周围无散落垃圾、无污迹，无明显异味。
		6	电梯轿厢	每日清扫一次以上，定期消毒，操作板处无污迹、无灰尘，面板每两个月保养一次。
	楼外 公共 区域	1	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫一次，无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每月清扫一次。
		2	宣传栏、园艺小品、健身器材等	每月擦抹一次。
		3	消毒灭害	每季度对窨井、明沟喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。

备注：1、每一级服务内容与要求应高于包括低一级的服务内容与要求（D级除外）。



三、公共区域秩序维护服务内容及标准

级别	序号	内 容	服 务 标 准
A级	1	人员要求	(1) 专职公共秩序维护人员以中青年为主，身体健康，工作认真负责并定期接受培训； (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备； (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐； (4) 配置对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	2	门岗	(1) 主出入口 24 小时值班值守, 立岗不少于 6 小时，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录； (2) 对外来人员进入小区，进行登记、管理； (3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导, 保持出入口环境整洁、有序、道路通畅；对大型物件进出实行登记。
	3	巡逻岗	(1) 保安人员按指定时间和路线每二小时巡查一次，并有巡逻记录； (2) 接到火警、警情后十分钟内到达现场，协助保护现场，并报告项目部与公安及消防部门； (3) 遇到异常情况或住户紧急求助时，15 分钟内赶到现场，采取应急处理措施。
	4	技防设施和救助	(1) 小区内设监控中心，应具备录像监控功能，24 小时开通，并有专人值守，注视各设备所传达的信息； (2) 监控中心接到报警信号后，保安人员 15 分钟内赶到现场进行处理，并解答用户的询问； (3) 小区应有火灾、汛情、停水停电等公共突发事件应急预案，并在监控中心室内悬挂；每年应组织不少于一次的应急预案演习。
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆停放在规定的范围内； (2) 有专职人员定时巡视和协助引导停车事宜； (3) 收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器械，车库（棚）场地整洁，有照明、无渗漏，通风良好，无明显积水、无易燃易爆及危险物品存放。

级别	序号	内 容	服 务 标 准
B    级	1	人员要求	(1) 专职公共秩序维护人员中 55 周岁以下人员占总数的 60%，身体健康，工作认真负责； (2) 有较强安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备； (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。
	2	门岗	(1) 主出入口 24 小时值班值守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录； (2) 对外来人员进入小区进行管理； (3) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路通畅；对大型物件搬出实行登记。
	3	巡逻岗	(1) 白天每三小时巡逻一次，夜间每二小时巡逻一次，并有巡逻记录； (2) 遇到突发事件时，采取必要应急处理措施并及时报告项目部和政府相关部门。
	4	技防设施和救助	(1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲等两项以上技防措施，24 小时开通，并有人值守，注视各设备所传达的信息； (2) 监控中心接到报警信号后，保安人员应按规定及时赶到现场进行处理，并解答用户的询问； (3) 小区应有火灾、汛情、停水停电等公共突发事件应急预案，并在监控中心室内悬挂；每年应组织不少于一次的应急预案演习。
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内； (2) 及时处理车辆停放不规范的现象； (3) 收费管理的车库（棚）应定时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明、无渗漏，通风良好，无明显积水、无易燃易爆及危险物品存放。

级别	序号	内 容	服 务 标 准
C   级	1	人员要求	(1) 专职公共秩序维护人员, 身体健康, 工作认真负责; (2) 对小区日常维护事项做出快速响应, 能正确使用消防器材; (3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服。
	2	门岗	(1) 主出入口 24 小时值班值守, 边门定时开放并专人看管, 并有交接班记录; (2) 对进出车辆进行管理和疏导, 保持出入口通畅。
	3	巡逻岗	(1) 白天巡逻次数不少于两次, 夜间重点部位巡逻不少于四次, 并有巡逻记录; (2) 遇到突发事件时, 采取必要应急处理措施并及时报告项目部和政府相关部门。
	4	技防设施和救助	(1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲等两项以上技防措施, 24 小时开通, 并有人值守, 注视各设备所传达的信息; (2) 监控中心接到报警信号后, 保安人员应按规定及时赶到现场进行处理, 同时应接受用户救助的要求, 解答用户的询问。
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面设置规范的交通标志; (2) 车辆按规定有序停放; (3) 收费管理的车库(棚)应定时有专人管理, 车辆停放有序, 备有必需的消防器械, 车库(棚)场地整洁, 有照明、无渗漏, 无明显积水、无易燃易爆及危险物品存放。

级 别	序 号	内 容	服 务 标 准
D  级	1	人员要求	(1) 专职公共秩序维护人员，身体健康，工作认真负责； (2) 对小区日常维护事项做出及时响应，能正确使用消防器材； (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。
	2	巡逻岗	(1) 每天不定时在小区内巡逻，巡逻次数不少于三次； (2) 遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告项目部和政府相关部门。
	3	技防设施和救助	技防设施较为完善，及时处理业主诉求。
	4	车辆管理	(1) 设置较为规范的交通标志； (2) 车辆停放有序（非机动车）； (3) 收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明、无渗漏，无明显积水、无易燃易爆及危险物品存放。

备注：1、每一级服务内容与要求应高于并包含低一级的内容与要求（D 级除外）。

四、公共区域绿化养护服务内容及标准

级别	基本条件	内容	要素	养 护 标 准
A级	1、绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，集中绿地率10%以上。 2、利用植物、山石水体等设置景点，且与环境协调。 3、乔、灌、地被、草配植合理，层次较丰富，景观好。花坛花境面积占绿地总面积0.5%以上。 4、绿地保存率在100%，乔、灌、草等保存率98%以上，绿地设施及硬件景观保持完好。	草坪	修剪	年普修四遍以上。
			清除杂草、垃圾	每年除草四遍以上，杂草面积不大于8%。绿地内垃圾及时清理，无人为破坏植物现象。
			灌、排水	高温、干旱季节基本保持有效供水，有积水应及时排除。
			施肥	每年普施有机肥一遍。
		树木	修剪	每年按规范修剪三次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；篱、球、造型植物及时修剪，每年不少于五次，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝。
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍。
			中耕除草、松土	中耕杂草五遍以上，土壤基本疏松。
			扶正加固	有倒扶倾向，及时扶正、加固、刷白。
		花坛 花境	其他	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
			灌、排水	保持有效供水，无积水。
			补种	缺枝倒伏不超过五处。
			修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施肥一次。
		病虫害防治	适时防治	（1）主要病虫害发生不高于10%； （2）禁用高毒或刺激性的农药； （3）喷洒药物前应有公示。

级别	基本条件	内容	要素	养 护 标 准
B 级	1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在 35% 以上。 2、乔、灌、草等保存率在 95% 以上，大乔木保存率 98 %以上，绿地设施基本完好。	草坪	修剪	年普修三遍以上。
			清除杂草、垃圾	每年除草四遍以上，杂草面积不大于 8%。绿地内垃圾及时清理，无人为破坏植物现象。
			灌、排水	高温、干旱季节基本保持有效供水，有积水应及时排除。
			施肥	每年普施有机肥一遍。
		树木	修剪	每年按规范修剪乔木二次、灌木四次以上，无二级枯枝；缺枝倒伏不超过十处；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍。
			中耕除草、松土	中耕杂草四遍以上。
			病虫害防治	及时做好病虫害防治，主要病虫害发生不高于 10%。
			扶正加固	有倒扶倾向，及时扶正、加固、刷白。
		花坛 花境	其他	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
			灌、排水	保持有效供水，无积水。
			补种	缺枝倒伏不超过五处。
			修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施肥一次。
		病虫害防治	适时防治	（1）主要病虫害发生不高于 15%； （2）禁用高毒或刺激性的农药； （3）喷洒药物前应有公示。

级别	基本条件	内容	要素	养 护 标 准
C 级	1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在 30% 以上。 2、乔、灌、草等保存率在 95% 以上，绿地设施基本完好。	草坪	修剪	年普修两遍以上。
			清除杂草、垃圾	每年除草三遍以上，杂草面积不大于 10%。绿地内垃圾及时清理，无人为破坏植物现象。
			灌、排水	高温、干旱季节基本保持有效供水，有积水应及时排除。
		树木	修剪	每年适时修剪乔木一次，灌木、绿篱四次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理两次以上。
			中耕除草、松土	中耕杂草两遍以上，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。
			扶正加固	发生倒扶及时扶正、加固、刷白。
		病虫害防治	适时防治	（1）主要病虫害发生不高于 20%； （2）禁用高毒或刺激性的农药； （3）喷洒药物前应有公示。

级别	基本条件	内容	要素	养 护 标 准
D 级	1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在 25% 以上。 2、乔、灌、草等保存率在 90% 以上。	草坪	修剪	年普修一遍以上。
			清除杂草、垃圾	每年除草三遍以上，控制杂草滋生。绿地内垃圾及时清理，无人为破坏植物现象。
			灌、排水	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。
		树木	修剪	每年适时修剪乔木一次，灌木、绿篱四次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理一次以上。
			中耕除草、松土	中耕除杂草不少于两遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。
			扶正加固	发生倒扶及时扶正、抢救、刷白。
		病虫害防治	适时防治	（1）主要病虫害发生不高于 20%； （2）禁用高毒或刺激性的农药； （3）喷洒药物前应有公示。

备注：

- 1、因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除，适时补种，保持绿地内清洁整齐。
- 2、植物灌溉以保持土壤有效水份为原则，应按气候、品种、生长等情况酌情增减浇水次数。
- 3、每一级服务内容应高于并包含低一级的服务内容与要求（D 级除外）。



五、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务内容及标准

级 别	内 容	运行、保养、维修服务标准
A  级	路灯、楼道灯、景观灯	路灯、公共楼道灯、景观灯完好率不低于 98%。
	房屋结构	每年两次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。
	门窗	每周巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好、开闭灵活并无异常声响。
	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
	管道、排水沟	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（汛期每半月检查一次）。每半年检查一次屋顶，发现防水层有气 臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的应及时修理。
	围墙	每周一次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。
	道路、场地、路灯照明等设施	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。路灯、楼道灯、景观 灯等公共照明设施能保持正常使用，及时修复更换设备等。
	休闲椅、室外健身设施等	每周两次以上巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。
	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行 正常。
	电梯	1、电梯年检及防夹手、坠落标志齐全；2、电梯维保人员上岗证书、维保单位的资质证书上墙，有电梯维修保养记录；3、电梯机房通风、 降温、照明设备完好，电梯轿厢监控、风扇、照明、对讲设备完好，应急按钮正常；4、机房有挡鼠板，且不低于 60 公分，无鼠、虫。
	消防	1、机房内干净整洁，设备、线路整齐有序;设备、阀门状态标识清晰，无锈蚀;有巡检记录，干湿温度计，进出人员有登记； 2、机房有挡鼠板，且不低于 60 公分，无鼠、虫； 3、消防泵房日巡检表，点动测试表填写规范，水系统和联动控制系统正常。消防栓、软管卷盘、灭火器等设施设备齐全，有巡查记录并在 有效期内。
	智能化设施	楼宇智能控制系统、可视对讲系统、监控等智能化设施设备运行正常，有运维记录。
	避雷设施	有接地电阻测试记录、日常保养记录。
	配电房	机房内干净整洁，线路、设备标识清晰，无锈蚀;有巡检记录，干湿温度计，进出人员有登记。

级 别	内 容	运行、保养、维修服务标准
B  级	路灯、楼道灯、景观灯	路灯、公共楼道灯、景观灯完好率不低于 95%。
	房屋结构	每年两次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。
	门窗	每周巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好、开闭灵活并无异常声响。
	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
	管道、排水沟	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（汛期每半月检查一次）。每半年检查一次屋顶，发现防水层有气 臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的应及时修理。
	围墙	每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。
	道路、场地、路灯照明等设施	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。路灯、楼道灯、景观 灯等公共照明设施能保持正常使用，及时修复更换设备等。
	休闲椅、室外健身设施等	每周两次以上巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。
	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行 正常。
	电梯	1、电梯年检及防夹手、坠落标志齐全；2、电梯维保人员上岗证书、维保单位的资质证书上墙，有电梯维修保养记录；3、电梯机房通风、 降温、照明设备完好，电梯轿厢监控、风扇、照明、对讲设备完好，应急按钮正常；4、机房有挡鼠板，且不低于 60 公分，无鼠、虫。
	消防	1、机房内干净整洁，设备、线路整齐有序;设备、阀门状态标识清晰，无锈蚀;有巡检记录，干湿温度计，进出人员有登记； 2、机房有挡鼠板，且不低于 60 公分，无鼠、虫； 3、消防泵房日巡检表，点动测试表填写规范，水系统和联动控制系统正常。消防栓、软管卷盘、灭火器等设施设备齐全，有巡查记录并在 有效期内。
	智能化设施	楼宇智能控制系统、可视对讲系统、监控等智能化设施设备运行正常，有运维记录。
	避雷设施	有接地电阻测试记录、日常保养记录。
	配电房	1、机房内干净整洁，线路、设备标识清晰，无锈蚀;有巡检记录，干湿温度计，进出人员有登记。

级 别	内 容	运行、保养、维修服务标准
C  级	路灯、楼道灯、景观灯	路灯、公共楼道灯、景观灯完好率不低于 90%。
	房屋结构	每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进检查并有记录，发现损坏及时安排修理并告知相关业主、使用人。
	门窗	每月一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好、开闭正常。
	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应于原墙面材质一致。
	管道、排水沟	每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。每半年检查一次屋顶，发现防水层有气毆、碎裂，隔热板有断裂、缺损的应及时修理。
	围墙	每月一次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。
	道路、场地、路灯照明等设施	每半月一次巡视街坊路面、侧石、井盖等，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。、路灯、楼道灯等照明设施基本完好，能基本保持正常使用。
	休闲椅、室外健身设施等	每周一次以上巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。
	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
	电梯	1、电梯年检及防夹手、坠落标志齐全；2、电梯维保人员上岗证书、维保方的资质证书上墙，有电梯维修保养记录；3、电梯机房通风、降温、照明设备完好，电梯轿厢监控、风扇、照明、对讲设备完好，应急按钮正常。4、机房有挡鼠板，且不低于 60 公分，无鼠、虫。
	消防	1、机房内干净整洁，设备、线路整齐有序;设备、阀门状态标识清晰，无锈蚀;有巡检记录，干湿温度计，进出人员有登记； 2、机房有挡鼠板，且不低于 60 公分，无鼠、虫； 3、消防泵房日巡检表，点动测试表填写规范，水系统和联动控制系统正常。消防栓、软管卷盘、灭火器等设施设备齐全，有巡查记录并在有效期内。
	配电房	机房内干净整洁，线路、设备标识清晰，无锈蚀;有巡检记录，干湿温度计，进出人员有登记。

级别	内 容	运行、保养、维修服务标准
D       级	路灯、楼道灯、景观灯	路灯、公共楼道灯、景观灯完好率不低于 85%。
	房屋结构	每年一次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进检查并有记录，发现损坏及时安排修理并告知相关业主、使用人。
	门窗	每月一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好、开闭正常。
	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补。
	管道、排水沟	每半年一次对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏通。
	道路、场地等	每月一次巡视街坊路面、侧石、围墙、窨井、健身设施等，要求路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、窨井不漫溢、窨井盖无缺损、简易健身、路灯照明等设施能正常使用（需更换除外）。
	安全标志	对小区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。
	消防	1、机房内干净整洁，设备、线路整齐有序;设备、阀门状态标识清晰，无锈蚀;有巡检记录，干湿温度计，进出人员有登记; 2、机房有挡鼠板，且不低于 60 公分，无鼠、虫; 3、消防泵房日巡检表，点动测试表填写规范，水系统和联动控制系统正常。消防栓、软管卷盘、灭火器等设施设备齐全，有巡查记录并在有效期内。

## 六、物业服务人员配置内容及标准

级别	内容	服 务 标 准	
A 级		房屋建筑面积≤10 万 m²	房屋建筑面积>10 万 m² 以上
	客服	2 人	1 人/ 400 户~500 户
	保洁	1 人/ 0.8 万 m²~1 万 m² (房屋建筑面积)	1 人/ 0.8 万 m²~1 万 m² (房屋建筑面积)
	秩序 维护	3~4 人/门岗数 + 1 人/ 0.8 万 m²~1 万 m² (房屋建筑面积)	3~4 人/门岗数 + 1 人/ 1 万 m²~1.2 万 m² (房屋建筑面积)
	绿化	1 人	1 人/ 1 万 m²~1.5 万 m² (绿化面积)
	维修	1 人/ 2 万 m²~2.5 万 m² (房屋建筑面积)  但至少配置 2 人	1 人/ 2 万 m²~2.5 万 m² (房屋建筑面积)
注：1、总建筑面积超过 50 万 m² 的，各岗位人员配置可乘以 0.9 系数。  2、实行人车分流、智能化管理的，秩序维护人员可适当增减。			

级别	内容	服 务 标 准	
B 级		房屋建筑面积≤10 万 m²	房屋建筑面积>10 万 m² 以上
	客服	2 人	1 人/ 500 户~600 户
	保洁	1 人/ 1 m²~1.2 万 m² (房屋建筑面积)	1 人/ 1 万 m²~1.2 万 m² (房屋建筑面积)
	秩序 维护	3~4 人/门岗数 + 1 人/ 1 万 m²~1.2 万 m² (房屋建筑面积)	3~4 人/门岗数 + 1 人/1.2 万 m²~1.5 万 m² (房屋建筑面积)
	绿化	1 人	1 人/1.5 万 m²~2 万 m² (绿化面积)
	维修	1 人/ 2.5 万 m²~3 万 m² (房屋建筑面积)  但至少配置 2 人	1 人/ 2.5 万 m²~3 万 m² (房屋建筑面积)
注，总建筑面积超过 50 万 m² 的，各岗位人员配置可乘以 0.9 系数。			

类别		服 务 标 准	
	内容		
C 级		房屋建筑面积≤10 万 m²	房屋建筑面积>10 万 m² 以上
	客服	1 人	1 人/ 600 户~700 户
	保洁	1 人/ 1.2 万 m²~1.4 万 m² (房屋建筑面积)	1 人/ 1.2 万 m²~1.4 万 m² (房屋建筑面积)
	秩序 维护	3~4 人/门岗数 + 1 人/ 1.2 万 m²~1.5 万 m² (房屋建筑面积)	3~4 人/门岗数 + 1 人/1.5 万 m²~2 万 m² (房屋建筑面积)
	绿化	1 人	1 人/2 万 m²~2.5 万 m² (绿化面积)
	维修	1 人/ 3 万 m²~3.5 万 m² (房屋建筑面积)  但至少配置 2 人	1 人/ 3 万 m²~3.5 万 m² (房屋建筑面积)
注，总建筑面积超过 50 万 m² 的，各岗位人员配置可乘以 0.9 系数。			

类别		服 务 标 准	
	内容	房屋建筑面积≤10 万 m²	房屋建筑面积>10 万 m² 以上
D 级	客服	1 人	1 人/ 700 户~800 户
	保洁	1 人/ 1.4 万 m²~1.6 万 m² (房屋建筑面积)	1 人/ 1.4 万 m²~1.6 万 m² (房屋建筑面积)
	秩序 维护	3~4 人/门岗数 + 1 人/ 1.5 万 m²~2 万 m² (房屋建筑面积)	3~4 人/门岗数 + 1 人/2 万 m²~3 万 m² (房屋建筑面积)
	绿化	1 人	1 人/2.5 万 m²~3 万 m² (绿化面积)
	维修	1 人/ 3.5 万 m²~4 万 m² (房屋建筑面积)  但至少配置 2 人	1 人/ 3.5 万 m²~4 万 m² (房屋建筑面积)
注，总建筑面积超过 50 万 m² 的，各岗位人员配置可乘以 0.9 系数。			