

附件 2、澄江市前期物业服务履约标准与通用物业服务标准对比表

住宅小区名称：

对应服务等级 标准服务 服务项目	通用物业服务标准			
	一级	二级	三级	四级
(一) 综合管理服务	<p>1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；</p> <p>2. 财务管理运作规范，账目清晰，于次年3月底向业主公布上一年度经会计师事务所审计的物业服务成本核算表；</p> <p>3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置或小区业主群向业主公开上季度的物业服务费（包括住宅及配套自有产权车位）的收支情况。</p> <p>4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；</p> <p>5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。专职保安人员，以中青年为主，50周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。</p> <p>7. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备；</p> <p>8. 周一至周日每天不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务；</p> <p>9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复；</p> <p>10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历；</p> <p>11. 能提供并公示3种以上（含3种）便民（无偿）服务；</p> <p>12. 重要节假日进行专题布置，每年组织3次以上（含3次）社区活动。</p> <p>13. 每年进行2次以上业主满意度测评，覆盖率达到85%以上，履约满意率达到75%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。</p> <p>14. 科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积2500—2900平方米。</p>	<p>1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；</p> <p>2. 财务管理运作规范，账目清晰，于次年3月底向业主公布上一年度经会计师事务所审计的物业服务成本核算表；</p> <p>3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置或小区业主群向业主公开上季度的物业服务费（包括住宅及配套自有产权车位）的收支情况。</p> <p>4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；</p> <p>5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。专职保安人员，50周岁以下的占总数的40%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。</p> <p>7. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备；</p> <p>8. 周一至周日每天不少于8小时在管理处进行业务接待，并提供24小时热线电话服务；</p> <p>9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复；</p> <p>10. 物业服务经理具有1年以上物业服务经理任职经历；</p> <p>11. 能提供并公示2种以上（含2种）便民（无偿）服务；</p> <p>12. 重要节假日进行专题布置，每年组织2次以上（含2次）社区活动。</p> <p>13. 每年进行1次以上（含1次）业主满意度测评，覆盖率达到80%以上，履约满意率达到70%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。</p>	<p>1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；</p> <p>2. 财务管理运作规范，账目清晰，于次年3月底向业主公布上一年度经会计师事务所审计的物业服务成本核算表；</p> <p>3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置或业主群向业主公开上季度的物业服务费（包括住宅及配套自有产权车位）的收支情况。</p> <p>4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；</p> <p>5. 建立档案管理制度，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。</p> <p>7. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备；</p> <p>8. 周一至周日每天不少于8小时在管理处进行业务接待；</p> <p>9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复；</p> <p>10. 物业服务经理具有3年以上物业管理从业经历；</p> <p>11. 能提供并公示1种以上（含1种）便民（无偿）服务；</p> <p>12. 重要节假日进行专题布置，每年组织1次以上（含1次）社区活动。</p> <p>13. 每年进行1次业主满意度测评，覆盖率达到75%以上，履约满意率达到65%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。（2分）</p> <p>14. 科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积3201—3500平方米。</p>	<p>1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；</p> <p>2. 财务管理运作规范，账目清晰，次年3月底向业主公布上一年度的物业服务成本核算表；</p> <p>3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置或业主群向业主公开上季度的物业服务费（包括住宅及配套自有产权车位）的收支情况。</p> <p>4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；</p> <p>5. 建立档案管理制度，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。</p> <p>7. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品；</p> <p>8. 周一至周五在管理处进行业务接待，周六、周日在指定地点进行业务接待；</p> <p>9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在2天内答复；</p> <p>10. 每年进行1次业主满意度测评，覆盖率达到70%以上，履约满意率达到60%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。（2分）</p> <p>11. 科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积3501—4000平方米。</p>

标准服务 服务项目	一级	二级	三级	四级
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	<p>1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；</p> <p>2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；</p> <p>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>9. 告知业主或使用者装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p> <p>10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位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，每月检查2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>11. 每半年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理；</p> <p>12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通；</p> <p>13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；</p> <p>14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；</p> <p>15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上；</p> <p>16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；</p> <p>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。</p>	<p>1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；</p> <p>2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；</p> <p>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>9. 告知业主或使用者装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p> <p>10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位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，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>11. 每年1次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理；</p> <p>12. 每月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通；</p> <p>13. 每2周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；</p> <p>14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；</p> <p>15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在98%以上；</p> <p>16. 各类共用设施设备系统每周检查1次，每月保养1次，设备房每月清洁2次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况10分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；</p> <p>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。</p>	<p>1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；</p> <p>2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；</p> <p>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>9. 告知业主或使用者装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p> <p>10. 小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录；</p> <p>12. 每季度2次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好，保障排水畅通；</p> <p>13. 每月1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无积水；</p> <p>14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；</p> <p>15. 每周3次巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，公共照明设备完好率在95%以上；</p> <p>16. 各类共用设施设备系统每周检查2次，每季度保养1次，设备房每月清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；</p> <p>17. 12小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。</p>	<p>1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；</p> <p>2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；</p> <p>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>9. 告知业主或使用者装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p> <p>10. 对危险隐患部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录；</p> <p>12. 每季度2次巡查道路、路面、井盖等；</p> <p>13. 每季度2次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等；</p> <p>14. 每周2次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施；</p> <p>15. 每周2次巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，公共照明设备完好率在90%以上；</p> <p>16. 各类共用设施设备系统每周检查1次，每季度保养1次，设备房每季度清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；</p> <p>17. 12小时受理业主或非业主使用人报修，急修1小时内到现场处理，一般修理2天内处理。</p>
(三) 公共秩序维护	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、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；</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；</p> <p>6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通；</p> <p>7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；</p> <p>8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、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；</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。</p> <p>6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中3项以上技防设施，24小时开通；</p> <p>7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、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；</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。</p> <p>6. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中2项以上技防设施，24小时开通；</p> <p>7. 小区出入口24小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录；</p> <p>8. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、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；</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。</p> <p>6. 小区主出入口24小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录；</p> <p>7. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防</p>

标准服务 服务项目	一级	二级	三级	四级
维护	<p>不少于1次，并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。</p> <p>9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。</p> <p>10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 60课时；</p>	<p>记录和外来车辆的登记记录；</p> <p>8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。</p> <p>9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。</p> <p>10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；</p>	<p>机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。</p> <p>9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。</p> <p>10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 40课时；</p>	<p>次检查。</p> <p>8. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。</p> <p>9. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 30课时；</p>
(四) 保洁 服务	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；</p> <p>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；</p> <p>4. 使用环保的清洁剂。</p> <p>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净；</p> <p>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污渍；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养；</p> <p>7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；</p> <p>8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于1次。</p> <p>9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污渍、无异味。</p>	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；</p> <p>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；</p> <p>4. 使用环保的清洁剂。</p> <p>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净；</p> <p>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；大堂地面根据材质情况每季度不少于1次进行抛光保养；</p> <p>7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；</p> <p>8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11</p>	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；</p> <p>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；</p> <p>4. 使用环保的清洁剂。</p> <p>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次；</p> <p>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；大堂地面根据材质情况每季度不少于1次进行抛光保养；</p> <p>7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；</p> <p>8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。</p> <p>9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，保持垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶卫生。</p>	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；</p> <p>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；</p> <p>4. 使用环保的清洁剂。</p> <p>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次；</p> <p>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；</p> <p>7. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏；</p> <p>8. 4-11月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。</p> <p>9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，保持垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶卫生。</p>
(五) 绿化 养护	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p> <p>5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。</p> <p>6. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每季度修剪1次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施复合肥2遍，满足植物生长需要；</p> <p>7. 草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清理杂草，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍；</p> <p>8. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量；</p> <p>9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。</p>	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p> <p>5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。</p> <p>6. 乔木每年修剪不少于1次，灌木、攀缘植物每季度修剪1次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍；</p> <p>7. 草坪常年保持平整，清除杂草每年7遍以上，杂草面积不大于5%，按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年2遍以上；</p> <p>8. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次。</p>	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p> <p>5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。</p> <p>6. 乔木每年修剪不少于1次，灌木、攀缘植物每半年修剪1次以上，无枯枝、缺枝，每年中耕除草5次以上，土壤基本疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年普施有机肥1遍，部分花灌木增施追肥1次；</p> <p>7. 草坪无明显缺水枯黄，每年修剪5遍以上，清除杂草5遍以上，杂草面积不大于6%，每年普施有机肥1遍；</p> <p>8. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；</p> <p>9. 每年中有1次以上花卉、景点布置。</p>	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p> <p>5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。</p> <p>6. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪1次以上，每年中耕除草4次以上，每年普施基肥1遍；</p> <p>7. 草坪每年修剪3遍以上，清除杂草4遍以上，杂草面积不大于8%。</p>

标准服务 服务项目	一级	二级	三级	四级
--------------	----	----	----	----

填表说明：1、履约标准是指建设单位与选聘的前期物业服务人约定的具体的前期物业服务标准。履约标准不得低于对应等级的通用服务标准。
2、本《前期物业服务“履约标准”与通用物业服务标准对比表》作为前期物业服务合同附件备查。

五级	物业服务履约标准
<p>1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；</p> <p>2. 财务管理运作规范，账目清晰，次年3月底向业主公布上一年度的物业服务成本核算表；</p> <p>3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置或业主群向业主公开上季度的物业服务费（包括住宅及配套自有产权车位）的收支情况。</p> <p>4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；</p> <p>5. 建立档案管理制度，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。</p> <p>7. 不设置管理处，管理人员每日巡查小区一次以上，发现问题及时处理；</p> <p>8. 周一至周日在指定地点进行业务接待；</p> <p>9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在2天内答复；</p>	

五级	物业服务履约标准
<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窞井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 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、制止或报告。 10. 对危险隐患部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录； 12. 每季度1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等； 13. 每季度1次巡查道路、路面、井盖等； 14. 每周1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施； 15. 每周2次巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，公共照明设备完好率在90%以上； 16. 各类共用设施设备系统每月检查2次，每半年保养1次，设备房每半年清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 8小时受理业主或非业主使用人报修，急修2小时内到现场处理，一般修理3天内处理。 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、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； 5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。 6. 小区主出入口24小时值班看守，边门定时开放； 7. 每日对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查不少于1次并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至 	

五级	物业服务履约标准
<p>少开展一次防火检查。</p> <p>8. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。</p> <p>9. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 20 课时；</p>	
<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；</p> <p>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；</p> <p>4. 使用环保的清洁剂。</p> <p>5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 1 次；</p> <p>6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 1 次；</p> <p>7. 公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏；</p> <p>8. 4-11 月的灭四害消杀工作每月不少于 1 次，其余月份每月不少于 1 次。</p> <p>9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，保持垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶卫生。</p>	
<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p> <p>5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。</p> <p>6. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 1 次以上，每年中耕除草 3 次以上，每年普施基肥 1 遍；</p> <p>7. 草坪每年修剪 2 遍以上，清除杂草 3 遍以上，杂草面积不大于 10%。</p>	

五级	物业服务履约标准
----	----------