附件1、澄江市实行政府指导价的保障性住房和住宅前期物业服务等级标准（2026版）

标准服务 服务项目	一 级	二 级	三 级	四 级
(一)综合管理服务（26分）	1. 在物业管理区域内显著位置设置固定公示栏（牌）长期公示相关信息，建立业主微信群、物业服务APP、微信公众号等任意一种信息化线上沟通平台。（1分） 2. 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。公开《物业服务合同》核心条款，包括服务内容、合同期限、服务标准、服务质量考核办法；小区共用部位、共用设施设备维护保养计划及执行情况，如公共区域清洁频次、绿化养护标准、秩序维护方式、设施设备巡检周期等 。（1分） 3. 公开小区项目基本情况，包括：总建筑面积（住宅/非住宅）、交付时间、物业招投标情况、建设单位已交付房屋套数、专有面积、实际入住户数、车位情况等；公开上一年度信用评价评选结果；公开项目经理姓名、照片、联系电话、职业资格证书；公开客服、消防管理、工程、秩序、环境等岗位负责人姓名及联系方式，以及特殊岗位人员的资质情况；新入职人员到岗后7个工作日内完成公开更新；公开物业从业人员配置情况；公开收费标准及依据，包括物业服务费、其他有偿服务项目、代收代交费用项目及缴费方式；公开对服务时限、应急响应、投诉处理等方面的具体承诺。（3分） 4. 财务管理运作规范，账目清晰，同一物业服务人同时服务多个物业管理区域的，服务成本和收支应按物业管理项目分别核算。于次年4月底前，在小区公共区域（楼栋单元门口）、小区业主微信群或其它线上沟通平台上向业主公布本小区上一年度经会计师事务所审计的物业服务成本核算表,物业服务成本核算表的格式、要素内容等符合定价机关要求。（3分） 5. 在每年的4月、7月、10月和次年1月，向业主据实公开本小区上季度的物业服务费的收支结余情况、小区住宅专项维修资金使用情况、代收代支费用收支结余情况、公共收益收支情况。（2分） 6. 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。（1分） 7. 建立档案管理制度，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。（1分） 8.专职保安人员以中青年为主，45周岁及以下的占总数的100%，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。（2分） 9. 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。（1分） 10. 周一至周日每天不少于7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。（2分） 11. 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。（2分） 12. 能提供并公示3种以上（含3种）无偿便民服务。（2分） 13. 重要节假日进行专题布置，每年组织不少于 4 次社区活动。（2分） 14. 每年进行一次物业服务满意度调查（仅限除别墅外的住宅，已出租的可以向物业使用人调查），覆盖率达到95%以上，满意度达95%以上，对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达100%，处理率达95%以上。满意度与诉求处理只针对物业服务类，房屋质量、公建配套等因素不包含在内。（3分）	1. 在物业管理区域内显著位置设置固定公示栏（牌）长期公示相关信息，建立业主微信群、物业服务APP、微信公众号等任意一种信息化线上沟通平台。（1分） 2. 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。公开《物业服务合同》核心条款，包括服务内容、合同期限、服务标准、服务质量考核办法；小区共用部位、共用设施设备维护保养计划及执行情况，如公共区域清洁频次、绿化养护标准、秩序维护方式、设施设备巡检周期等 。（1分） 3. 公开小区项目基本情况，包括：总建筑面积（住宅/非住宅）、交付时间、物业招投标情况、建设单位已交付房屋套数、专有面积、实际入住户数、车位情况等；公开上一年度信用评价评选结果；公开项目经理姓名、照片、联系电话、职业资格证书；公开客服、消防管理、工程、秩序、环境等岗位负责人姓名及联系方式，以及特殊岗位人员的资质情况；新入职人员到岗后7个工作日内完成公开更新；公开物业从业人员配置情况；公开收费标准及依据，包括物业服务费、其他有偿服务项目、代收代交费用项目及缴费方式；公开对服务时限、应急响应、投诉处理等方面的具体承诺。（3分） 4. 财务管理运作规范，账目清晰，同一物业服务人同时服务多个物业管理区域的，服务成本和收支应按物业管理项目分别核算。于次年4月底前，在小区公共区域（楼栋单元门口）、小区业主微信群或其它线上沟通平台上向业主公布本小区上一年度经会计师事务所审计的物业服务成本核算表,物业服务成本核算表的格式、要素内容等符合定价机关要求。（3分） 5. 在每年的4月、7月、10月和次年1月，向业主据实公开本小区上季度的物业服务费的收支结余情况、小区住宅专项维修资金使用情况、代收代支费用收支结余情况、公共收益收支情况。（2分） 6. 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。（1分） 7. 建立档案管理制度，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。（1分） 8. 专职保安人员以中青年为主，45周岁及以下的占总数的70%，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。（2分） 9. 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。（1分） 10. 周一至周日每天不少于7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。（2分） 11. 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。（2分） 12. 能提供并公示2种以上（含2种）无偿便民服务。（2分） 13. 重要节假日进行专题布置，每年组织不少于3次社区活动。（2分） 14. 每年进行一次物业服务满意度调查（仅限除别墅外住宅，已出租的可以向物业使用人调查），覆盖率达到90%以上，满意度达90%以上，对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达95%，处理率达90%以上。满意度与诉求处理只针对物业服务类，房屋质量、公建配套等因素不包含在内。（3分）	1. 在物业管理区域内显著位置设置固定公示栏（牌）长期公示相关信息，建立业主微信群、物业服务APP、微信公众号等任意一种信息化线上沟通平台。（1分） 2. 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。公开《物业服务合同》核心条款，包括服务内容、合同期限、服务标准、服务质量考核办法；小区共用部位、共用设施设备维护保养计划及执行情况，如公共区域清洁频次、绿化养护标准、秩序维护方式、设施设备巡检周期等 。（1分） 3. 公开小区项目基本情况，包括：总建筑面积（住宅/非住宅）、交付时间、物业招投标情况、建设单位已交付房屋套数、专有面积、实际入住户数、车位情况等；公开上一年度信用评价评选结果；公开项目经理姓名、照片、联系电话、职业资格证书；公开客服、消防管理、工程、秩序、环境等岗位负责人姓名及联系方式，以及特殊岗位人员的资质情况；新入职人员到岗后7个工作日内完成公开更新；公开物业从业人员配置情况；公开收费标准及依据，包括物业服务费、其他有偿服务项目、代收代交费用项目及缴费方式；公开对服务时限、应急响应、投诉处理等方面的具体承诺。（3分） 4. 财务管理运作规范，账目清晰，同一物业服务人同时服务多个物业管理区域的，服务成本和收支应按物业管理项目分别核算。于次年4月底前，在小区公共区域（楼栋单元门口）、小区业主微信群或其它线上沟通平台上向业主公布本小区上一年度经会计师事务所审计的物业服务成本核算表,物业服务成本核算表的格式、要素内容等符合定价机关要求。（3分） 5. 在每年的7月和次年1月，向业主据实公开本小区上半年及上年度的物业服务费的收支结余情况、小区住宅专项维修资金使用情况、代收代支费用收支结余情况、公共收益收支情况。（2分） 6. 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。（1分） 7. 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。（1分） 8. 专职保安人员 50周岁及以下的占总数的50%，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。（2分） 9. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备。（1分） 10. 周一至周日每天不少于7小时在管理处进行业务接待。（2分） 11. 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。（2分） 12. 能提供并公示1种以上（含1种）无偿便民服务。（2分） 13. 重要节假日进行专题布置，每年组织不少于2次社区活动。（2分） 14.每年进行一次物业服务满意度调查（仅限除别墅外的住宅，已出租的可以向物业使用人调查），覆盖率达到80%以上，满意度达80%以上，对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达90%，处理率达85%以上。满意度与诉求处理只针对物业服务类，房屋质量、公建配套等因素不包含在内。（3分）	1. 在物业管理区域内显著位置设置固定公示栏（牌）长期公示相关信息，建立业主微信群、物业服务APP、微信公众号等任意一种信息化线上沟通平台。（1分） 2. 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。公开《物业服务合同》核心条款，包括服务内容、合同期限、服务标准、服务质量考核办法；小区共用部位、共用设施设备维护保养计划及执行情况，如公共区域清洁频次、绿化养护标准、秩序维护方式、设施设备巡检周期等 。（2分） 3. 公开小区项目基本情况，包括：总建筑面积（住宅/非住宅）、交付时间、物业招投标情况、建设单位已交付房屋套数、专有面积、实际入住户数、车位情况等；公开上一年度信用评价评选结果；公开项目经理姓名、照片、联系电话、职业资格证书；公开客服、消防管理、工程、秩序、环境等岗位负责人姓名及联系方式，以及特殊岗位人员的资质情况；新入职人员到岗后7个工作日内完成公开更新；公开物业从业人员配置情况；公开收费标准及依据，包括物业服务费、其他有偿服务项目、代收代交费用项目及缴费方式；公开对服务时限、应急响应、投诉处理等方面的具体承诺。（3分） 4. 财务管理运作规范，账目清晰，同一物业服务人同时服务多个物业管理区域的，服务成本和收支应按物业管理项目分别核算。于次年4月底前，在小区公共区域（楼栋单元门口）、小区业主公布本小区上一年度经会计师事务所审计的物业服务成本核算表,物业服务成本核算表的格式、要素内容等符合定价机关要求。（3分） 5. 在每年的7月和次年1月，向业主据实公开本小区上半年及上年度的物业服务费的收支结余情况、小区住宅专项维修资金使用情况、代收代支费用收支结余情况、公共收益收支情况。（2分） 6. 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。（2分） 7. 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（2分）。 8. 专职保安人员 50周岁及以下的占总数的20%，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。（2分） 9. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品。（2分） 10. 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。（2分） 11. 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日内答复。（2分） 12.每年进行一次物业服务满意度调查（仅限除别墅外的住宅，已出租的可以向物业使用人调查），覆盖率达到70%以上，满意度达75%以上，对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达85%，处理率达80%以上。满意度与诉求处理只针对物业服务类，房屋质量、公建配套等因素不包含在内。（3分）

附件1、澄江市实行政府指导价的保障性住房和住宅前期物业服务等级标准（2026版）

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（19分）	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。（1分） 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。（1分） 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。（1分） 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。（1分） 5. 共用设施设备配有专人管理。（1分） 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全。（1分） 7. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅。（1分） 8.办理装修手续时，100%进行书面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，在劝阻无效的情况下，24小时内向城管、规划等行政主管部门进行了书面报告。（2分） 9. 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隔阻设施，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。（1分） 10. 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。（1分） 11. 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。（1分） 12. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无明显积水。（1分） 13. 每天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（1分）。 14. 每天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95%以上。（1分） 15. 各类共用设施设备系统每天检查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30分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。（2分） 16. 公示24小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周日每天7小时在管理处进行业务接待，并提供服务。24小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般维修1日内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。（2分）	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。（1分） 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。（1分） 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。（1分） 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。（1分） 5. 共用设施设备配有专人管理。（1分） 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全。（1分） 7. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅。（1分） 8. 办理装修手续时，100%进行书面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，在劝阻无效的情况下，24小时内向城管、规划等行政主管部门进行了书面报告。（2分） 9. 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隔阻设施，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。（1分） 10. 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。（1分） 11. 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。（1分） 12. 每2周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无明显积水。（1分） 13. 每两日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。（1分） 14. 每天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90%以上。（1分） 15. 各类共用设施设备系统每天检查1次，每2个月保养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30分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。（2分） 16. 公示24小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周日每天7小时在管理处进行业务接待。24小时受理业主或使用人报修。急修1小时内到现场处理，一般维修3日内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在3日内答复处理。（2分）	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。（1分） 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。（1分） 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。（1分） 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。（1分） 5. 共用设施设备配有专人管理。（1分） 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全。（1分） 7. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅。（1分） 8. 办理装修手续时，100%进行书面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，在劝阻无效的情况下，24小时内向城管、规划等行政主管部门进行了书面报告。（2分） 9. 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。（1分） 10. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录。（1分） 11. 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。（1分） 12. 每月1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无明显积水。（1分） 13. 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，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用。（1分） 14. 每周1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85%以上。（1分） 15. 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30分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。（2分） 16. 公示小区24小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周日在指定时间、指定地点进行业务接待。24小时受理业主或使用人报修。急修2小时内到现场处理，一般维修5日内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在5日内答复处理。（2分）	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。（1分） 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。（1分） 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。（1分） 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。（1分） 5. 共用设施设备配有专人管理。（1分） 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全。（1分） 7. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅。（1分） 8. 办理装修手续时，100%进行书面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，在劝阻无效的情况下，24小时内向城管、规划等行政主管部门进行了书面报告。（2分） 9. 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。（1分） 10. 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录。（1分） 11. 每季度1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等。（1分） 12. 每季度1次巡查道路、路面、井盖等。（1分） 13. 每月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。（1分） 14. 每月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80%以上。（1分） 15. 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30分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。（2分） 16.公示小区24小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周日在指定时间、指定地点进行业务接待。24小时受理业主或使用人报修。急修2小时内到现场处理，一般维修7日内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在7日内答复处理。（2分）

附件1、澄江市实行政府指导价的保障性住房和住宅前期物业服务等级标准（2026版）

标准服务 服务项目	一 级	二 级	三 级	四 级
(三)公共秩序维护（18分）	1. 规范电动自行车停放、充电行为，做好小区公共充电设施安全管理，禁止私搭充电、私自改线、违规停放；明确和第三方充电桩安装方的权利责任。（2分） 2. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装。（1分） 3. 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。（1分） 4. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通。（2分） 5. 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。（2分） 6. 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。（2分） 7. 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日巡查不少于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。（2分） 8. 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。（2分） 9. 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。（2分） 10. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于60课时。（2分）	1. 规范电动自行车停放、充电行为，做好小区公共充电设施安全管理，禁止私搭充电、私自改线、违规停放；明确和第三方充电桩安装方的权利责任。（2分） 2. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装。（1分） 3. 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。（1分） 4. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通。（2分） 5. 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。（2分） 6. 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。（2分） 7. 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日巡查不少于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。（2分） 8. 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。（2分） 9. 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。（2分） 10. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于50课时。（2分）	1. 规范电动自行车停放、充电行为，做好小区公共充电设施安全管理，禁止私搭充电、私自改线、违规停放；明确和第三方充电桩安装方的权利责任。（2分） 2. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装。（1分） 3. 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。（1分） 4. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通。（2分） 5. 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。（2分） 6. 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。（2分） 7. 每天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少开展一次防火检查。（2分） 8. 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。（2分） 9. 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。（2分） 10. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于40课时。（2分）	1. 规范电动自行车停放、充电行为，做好小区公共充电设施安全管理，禁止私搭充电、私自改线、违规停放；明确和第三方充电桩安装方的权利责任。（2分） 2. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装。（2分） 3. 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。（2分） 4. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通。（2分） 5. 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。（3分） 6. 每天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少开展一次防火检查。（3分） 7. 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。（2分） 8. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于30课时。（2分）
	1. 卫生消杀：蚊、蝇、蟑螂孳生季节4-11月每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。（1分） 2. 垃圾收集与处理：垃圾桶布局合理，方便业主使用；垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味；建筑垃圾设置临时垃圾存放点，增设标识，围挡，集中存放，定期外运；垃圾桶、果皮箱每天清洁1次；能正常使用并维护垃圾生物处理设备、中水处理设备等。（2分） 3. 楼内保洁：楼层通道和楼梯台阶，每天清洁1次+巡视1次；地面每天湿拖1次，干净整洁；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁2次；天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次，目视无积尘、无蜘蛛网；共用门每月擦拭4次；共用窗玻璃每年擦拭6次，玻璃明亮、目视干净；电梯轿厢地面、轿厢四壁每天清洁1次，灯饰及轿厢顶部每月清洁2次，保持干净、整洁。（8分） 4. 外围保洁：道路每天清扫1次+巡视1次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行；绿化带每天清洁1次+巡视1次，秋冬季节2次，保持干净、整洁。（8分）	1. 卫生消杀：蚊、蝇、蟑螂孳生季节4-11月每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。（1分） 2. 垃圾收集与处理：垃圾桶布局合理，方便业主使用；垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味；建筑垃圾设置临时垃圾存放点，增设标识，围挡，集中存放，定期外运；垃圾桶、果皮箱每周清洁1次。（2分） 3. 楼内保洁：楼层通道和楼梯台阶，每天清洁1次+巡视1次；地面每天湿拖1次，干净整洁；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁1次；天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次，目视无积尘、无蜘蛛网；共用门每月擦拭3次；共用窗玻璃每年擦拭5次，玻璃明亮、目视干净；电梯轿厢地面、轿厢四壁每周清洁3次，灯饰及轿厢顶部每月清洁1次，保持干净、整洁。（8分） 4. 外围保洁：道路每天清扫1次+巡视1次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行；绿化带每天清洁1次+巡视1次，秋冬季节2次，保持干净、整洁。（8分）	1. 卫生消杀：蚊、蝇、蟑螂孳生季节4-11月每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。（1分） 2. 垃圾收集与处理：应设置生活垃圾集中投放点，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾；建筑垃圾设置临时垃圾存放点，增设标识，围挡，集中存放，定期外运；垃圾桶、果皮箱每月清洁2次。（2分） 3. 楼内保洁：楼层通道和楼梯台阶，每天清洁1次+巡视1次；地面每天湿拖1次，干净整洁；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌每两周清洁1次；天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每两月清洁1次，目视无积尘、无蜘蛛网；共用门每月擦拭2次；共用窗玻璃每年擦拭4次，玻璃明亮、目视干净；电梯轿厢地面、轿厢四壁每周清洁2次，灯饰及轿厢顶部每月清洁1次，保持干净、整洁。（8分） 4. 外围保洁：道路每天清扫1次+巡视1次；雨雪天气及时清扫主要道路，方便出行；绿化带每2日清洁1次+巡视1次，秋冬季节	1. 卫生消杀：蚊、蝇、蟑螂孳生季节4-11月每月消杀1次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。（1分） 2. 垃圾收集与处理：应设置生活垃圾集中投放点，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾；建筑垃圾设置临时垃圾存放点，增设标识，围挡，集中存放，定期外运；垃圾桶、果皮箱每月清洁1次。（2分） 3. 楼内保洁：楼层通道和楼梯台阶，每两天清洁1次+巡视1次；地面每两天湿拖1次，干净整洁；楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌每月清洁1次；天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季度清洁1次，目视无积尘、无蜘蛛网；共用门每月擦拭1次；共用窗玻璃每年擦拭3次，玻璃明亮、目视干净；电梯轿厢地面、轿厢四壁每周清洁1次，灯饰及轿厢顶部每季度清洁2次，保持干净、整洁。（8分） 4. 外围保洁：道路每天清扫1次+巡视1次；雨雪天气及

附件1、澄江市实行政府指导价的保障性住房和住宅前期物业服务等级标准（2026版）

标准服务 服务项目	一 级	二 级	三 级	四 级
(四)保洁服务（21分）	主要通行道路，方便出行；绿化带每天清洁1次+巡视1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹；水景开放期内，每天清洁1次+巡视1次，定期对水体投放药剂或进行其它处理，水面无明显漂浮物，水体清澈无异味；休闲娱乐、健身设施每天擦拭1次，每周刷洗消毒1次，设施表面干净；3米以下庭院灯、草坪灯每周清洁1次，目视干净；标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁1次，目视干净；天台、明沟、上人屋面每月清洁1次，雨季增加频次，无垃圾堆放，排水顺畅；设有公共卫生间的，每天清洁2次；每周2次对公共卫生间进行消杀。（6分） 5. 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。（2分） 6. 车库、车棚：地面每天清扫1次，每月拖洗2次；保持空气流通，地面无垃圾和杂物；天花板、墙面每月清洁1次，目视无积尘、蜘蛛网；门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施每月清洁1次，目视无积尘；指示牌、指示灯保持整洁。（2分）	季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹；水景开放期内，每天清洁1次+巡视1次，水面无漂浮物，水体无异味；休闲娱乐、健身设施每2日擦拭1次，每2周刷洗消毒1次，设施表面干净，地面无杂物；3米以下庭院灯、草坪灯每2周清洁1次，目视干净；标识、宣传牌、信报箱、景观小品每2周清洁1次，目视干净；天台、明沟、上人屋面每2月清洁1次，雨季增加频次，排水顺畅、无垃圾堆放；设有公共卫生间的，每天清洁2次，每周1次对公共卫生间进行消杀。（6分） 5. 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。（2分） 6. 车库、车棚：地面每2日清扫1次，每月拖洗1次；保持空气流通，地面无垃圾和杂物；天花板、墙面每2月清洁1次，无明显污迹、蜘蛛网；门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每2月清洁1次。（2分）	或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物；水景开放期内，每2日清洁1次+巡视1次，水面无明显漂浮物；休闲娱乐、健身设施每2日擦拭1次，设施表面干净，地面无杂物；3米以下庭院灯、草坪灯每月清洁1次，目视干净；标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月清洁1次，目视干净；天台、明沟、上人屋面每2月清洁1次，雨季增加频次，无垃圾堆放，排水顺畅；设有公共卫生间的，每天清洁1次；每月1次对公共卫生间进行消杀。（6分） 5. 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。（2分） 6. 车库、车棚：地面每3日清扫1次，每2月拖洗1次；保持空气流通，地面无明显杂物、垃圾、积水；天花板、墙面每季清洁1次，无蜘蛛网；门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每季清洁1次。（2分）	时清扫主要通行道路，方便出行；休闲、娱乐、健身设施每周清洁2次；绿化带及草坪上的垃圾每周清洁2次；门卫、岗亭每周清扫2次；天台、明沟、上人屋面每季度清洁1次，雨季增加频次；路灯、楼道灯每季度清洁1次；设有公共卫生间的，每天清洁1次；每月1次对公共卫生间进行消杀。（6分） 5. 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。（2分） 6. 车库、车棚：地面每5日清扫1次，每季拖洗1次；保持空气流通，地面无明显杂物、垃圾、积水；天花板、墙面每季清洁1次，无蜘蛛网；门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每季清洁1次。（2分）
(五)绿化养护（16分）	1. 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。（1分） 2. 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，缺株率小于3%，土地无明显裸露。（3分） 3. 适时进行防冻保暖，做好病虫害防治工作。（2分） 4. 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。（1分） 5. 树木定期修剪，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦；加强绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。（2分） 6. 草坪常年保持平整，每年修剪8遍以上，边缘清晰，清除杂草，杂草面积不大于3%。（2分） 7. 对草坪、花卉、树篱等定期进行修剪、养护，及时浇灌，定期施肥；绿篱、色带及造型植物，轮廓清晰、层次分明、无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好。（3分） 8. 每年中有3次以上花卉景点布置，四季有花。（2分）	1. 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。（1分） 2. 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，缺株率小于5%，土地无明显裸露。（3分） 3. 适时进行防冻保暖，做好病虫害防治工作。（2分） 4. 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。（1分） 5. 树木定期修剪，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦；加强绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。（2分） 6. 草坪常年保持平整，每年修剪6遍以上，定期清除杂草，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。（2分） 7. 对草坪、花卉、树篱等定期进行修剪、养护，及时浇灌，定期施肥。绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象。（3分） 8. 每年中有2次以上花卉景点布置，三季有花。（2分）	1. 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，缺株率小于8%，土地无明显裸露；（3分） 2. 适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害；（2分） 3. 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。（2分） 4. 树木定期进行修剪，树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦；灌木、攀缘植物每半年修剪1次以上；按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年普施肥1遍，部分花灌木增施追肥1次。（3分） 5. 草坪无明显缺水枯黄，每年修剪4遍以上，定期清除杂草，杂草面积不大于8%；每年普施有机肥1遍。（2分） 6. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。（2分） 7. 每年中有1次以上花卉景点布置。（2分）	1. 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，土地无明显裸露；（5分） 2. 适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害；（2分） 3. 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。（2分） 4. 对树木定期进行修剪、养护，树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦；灌木、攀缘植物每年修剪1次以上，每年普施基肥1遍。（4分） 5. 草坪每年修剪2遍以上，定期清除杂草，杂草面积不大于10%。（3分）