

仁寿县发展和改革局文件

仁发改〔2020〕326 号

仁寿县发展和改革局 仁寿县住房和城乡建设局 关于住房前期物业服务收费有关事项的 通 知

各房地产开发及物业服务企业：

《仁寿县发展和改革局仁寿县房地产管理局关于公布仁寿县普通住宅物业服务指导价及物业服务收费管理细则的通知》（仁发改〔2018〕49号）文件两年试行期已届满，通过对两年来施行情况调查分析，社会接纳度较高，运行平稳。经调查周边物业服务收费及居民收入变化情况，此通知中物业收费相关规定及收费标准仍较适合我县实际，决定继续执行。结合机构改革职能调整、划并等情况，一并进行修正。现就我县物业服务收费管理相关问题通知如下：

一、定价范围

对我县保障性住房物业服务 and 住房前期物业服务收费实行政府指导价，即对保障性住房物业服务实行政府指导价、对新建住房未成立业主委员会之前的物业服务实行政府指导价。

二、定价原则和办法

遵照“合理、公开、公平、质价相符”的原则，县住房保障信息中心按照《仁寿县住宅物业服务等级划分》确定服务等级（等级标准见附件 3）。县发展和改革局根据县住房保障信息中心核定的等级确定政府指导价。

三、政府指导价

仁寿县保障性住房物业服务 and 住房前期物业服务收费，实行政府指导价（见附件 2）。前期物业服务政府指导价为基准价发展和改革局按县住房保障信息中心的评定等级及各物业服务企业的性质和特点，实行上下浮动并核定政府指导价。

四、申报流程

房地产开发企业 → 向县住房保障信息中心申请确定前期服务等级 → 向县发展和改革局申请对应等级的前期服务招标控制价 → 进行前期物业服务招标 → 持中招通知到县发展和改革局备案 → 签订前期物业服务合同 → 持前期物业招投标相关资料到县住房保障信息中心申请备案。

五、监督和检查

各房地产开发和物业服务企业执行的收费项目和收费标准应在其收费醒目位置进行公示，实行明码标价，自觉接受业主及有关部门监督。对违反相关规定的行为，县市场监管局将依照《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》的有关规定予以处罚。

六、其他事项

本通知中的政府指导价为保障性住房物业服务 and 住房前期物业服务收费，物业小区若成立业主委员会后，由业主委员会与物业服务企业重新签订服务协议，商定收费标准。自签订协议生效之日起，按政策规定，前期物业政府指导价自行终止。

七、本通知从发布之日起执行。

八、本通知由仁寿县发展和改革局、仁寿县住房和城乡建设局负责解释。

- 附件：1. 仁寿县物业服务收费管理细则
2. 仁寿县前期物业服务政府指导价
3. 仁寿县住宅物业服务等级划分
4. 仁寿县前期物业服务价格申请招标投标告知书
5. 仁寿县前期物业服务收费标准备案申请表

仁寿县发展和改革局



仁寿县住房和城乡建设局

2020年8月26日



（此处为模糊不清的正文内容，疑似为通知或公告的开头部分）

（此处为模糊不清的正文内容，疑似为通知或公告的中间部分）

（此处为模糊不清的正文内容，疑似为通知或公告的结尾部分）



仁寿县物业服务收费管理细则

第一章 总 则

第一条 为规范前期物业服务收费行为，维护正常的价格秩序，保障业主和物业管理企业的合法权益，促进物业管理事业的发展，根据中华人民共和国《价格法》、《物权法》、《物业管理条例》以及《四川省物业管理条例》和《四川省物业服务收费管理细则》等法律、法规的规定，结合本县实际特制定本管理细则。

第二条 本细则所称物业服务收费，是指物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备及相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主所收取的费用。

第三条 国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业管理企业，鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈，促进物业服务收费通过市场竞争形成。

第二章 物业服务收费管理

第四条 县发展和改革局会同县住房和城乡建设局、县市场监管局负责仁寿县行政区域内物业服务收费的监督管理和指导。

第五条 物业服务收费应当遵循合理、公开、公平、质价相符的原则。

第六条 住房前期物业服务收费和保障性住房的前期物业服务收费采取包干制计费方式的，实行政府指导价；其他物业服务收费实行市场调节价。

第七条 实行政府指导价的前期物业管理服务收费实行服务等级定价制度。服务等级由县住房保障信息中心根据该项目规划技术指标结合物业公司具有的企业信用等级等因素评定（县住房保障信息中心负责解释）。

第八条 房地产开发企业向县发展和改革局申请前期服务收费政府指导价时，应提供如下资料：

- 1.工商营业执照；
- 2.物业管理项目确认书；
- 3.物业项目总平面图；
- 4.申请前期物业服务内容；
- 5.物业成本测算资料；
- 6.申请核准物业管理服务等级、收费标准的书面报告。

第九条 前期物业管理阶段，建设单位与物业买受人签订的买卖合同，应当约定前期物业管理服务内容、服务标准、物业服务标准、商业部分服务价格、计费方式及计费起始时间等内容，涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。

第三章 物业服务收费计费形式

第十条 业主与物业管理企业可以采取包干制或者酬金制等形式确定物业服务费用（包括政府指导价和市场调节价）。

包干制是指业主向物业管理企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业管理企业享有或者承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在物业服务资金中除按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第十一条 物业服务收费按法定产权面积计算（以产权证登记建筑面积计算，未办产权证的以售房合同建筑面积计费）。一般按年收取。除另有约定外，不得提前累计预收。

第四章 物业服务收费形式

第十二条 实行政府指导价的前期物业服务收费，由业主和物业管理企业按照县发展和改革局会同县住房保障信息中心制定的指导价格和浮动幅度，在物业服务合同中约定。

实行市场调节价的物业服务收费，由业主委员会与物业管理企业在物业服务合同中约定。

第十三条 实行物业服务费用包干制的，物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业利润。

实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金，包括物

业服务支出和物业管理企业的酬金。

物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

- 1.管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- 2.物业共用部位、公用设施设备的日常运行、维护费用（不包括专项维修资金）；
- 3.物业管理区域清洁卫生费用；
- 4.物业管理区域绿化养护费用；
- 5.物业管理区域秩序维护费用；
- 6.办公费用；
- 7.物业管理企业固定资产折旧；
- 8.物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- 9.经业主同意的其它费用。

第十四条 物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应通过专项维修资金列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

第十五条 实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务费用属于代管性质，为所交纳的业主所有，物业管理企业不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。

物业管理企业应向全体业主或业主大会公布物业服务资金年度预决算，且每年至少公布一次物业服务资金的收支情况。

业主或业主大会对公布的物业服务资金年度预算和物业服

务资金收支情况提出质询时，物业管理企业应当及时答复。

第五章 实 施

第十六条 物业管理企业在物业服务中应遵守国家的价格法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。

第十七条 业主应当按照服务合同约定按时足额交纳物业服务费用或者物业服务资金。业主违反物业服务合同的约定逾期不交纳服务费用或者物业服务资金的，业主委员会应督促其限期交纳，逾期仍不交纳的，物业管理企业也可以依法追缴。

第十八条 纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者因开发建设单位原因未按时交给物业买受人的物业，物业服务费用或者物业服务资金由开发建设单位全额交纳。

第十九条 业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用或者物业服务资金的，从其约定，业主负连带交纳责任。

物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费或者物业服务资金。

第六章 相关价格、收费管理

第二十条 物业管理区域内，供水、供气、供电、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取的有关费用，用户应当按照相关规定按时足额交纳。物业管理企业接受委托代收上述费用的，可向委托单位收取3%以内的手续费（不得计入价内），

但不得向业主收取手续费等额外费用。

第二十一条 利用物业共用部分、公用设施进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业管理企业的同意后，按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金（产权属物业管理公司的除外），也可按照业主大会的决定使用。

第二十二条 物业管理企业已接受委托实施物业服务并相应收取服务费用的，其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

第二十三条 物业管理企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，其收费由双方约定。

第七章 监督与检查

第二十四条 物业服务收费按规定实行明码标价。物业管理企业应将收费项目、具体收费标准和提供相应的服务内容、服务质量以及物业管理服务费的主要收支情况在物业管理区域内的显著位置进行公示。

第二十五条 物业服务收费采用酬金制方式的，物业管理企业或者业主大会可以按照物业服务合同约定聘请专业机构对物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况进行审计。

第二十六条 物业收费标准应在一定时期内保持相对稳定，确因物业服务内容和物业服务等级变动需要调整物业服务收费标准的，应当按照有关法律、法规及政策规定执行。

调整物业收费标准产生纠纷时，物业服务合同双方当事人可以向仁寿县价格认证中心申请对调价幅度的合理性进行评审。

第二十七条 对违反本细则规定的行为，由价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》和《关于商品和服务实行明码标价的规定》的有关规定予以处罚。

第八章 其 他

第二十八条 本细则由仁寿县发展和改革局、仁寿县住房和城乡建设局、仁寿县市场监管局负责解释。

附件2

仁寿县前期物业服务政府指导价

物业服务等级	基准价（元/m ² .月）		浮动幅度
	有电梯	无电梯	
一级	—	0.50	±10%
二级	1.20	0.70	±10%
三级	1.50	0.90	±10%
四级	1.80	1.25	±10%
五级	待定。		

备注：其中五级待定，由县住房保障信息中心对服务等级进行核实，县发展和改革局对收费标准进行备案。

附件3

仁寿县住宅物业服务等级划分

住宅物业一级服务

项 目	内容及要求
客户服务场所	1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、电话。 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）或其它管理人名录证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、客户服务中心工作时间至少8小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。
人 员	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
人 员	2、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。
制 度	1、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。 2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 3、有突发公共事件应急预案。 4、有物业服务工作记录。
档 案	1、有物业服务档案管理制度，档案资料管理规范。 2、有档案资料柜。
标 识	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。 2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。
客户服务	1、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。 2、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。 3、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 4、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在5个工作日内回复。 5、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于70%。 6、有宠物管理制度与措施。 7、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/500户，不少于2辆。 8、接受委托，提供邮件代收服务。
专项委托服务管理	1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。 2、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。 3、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。

项 目		内容及要求
共用部位		1、房屋结构 每年巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。 2、建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (2) 每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3、附属构筑物 (1) 每季度巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (2) 每半年检查1次雨、污水管井等。
		(3) 每季度巡查1次大门、围墙、围栏等。 (4) 每季度巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
共用设施设备	供水系统	每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。
	排水系统	1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。 2、配备有防汛物资。 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。 4、化粪池：每年清掏1次，发现异常及时清掏。
	供电系统及照明	1、楼内照明：每半月巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复。 2、楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复。 3、路灯、楼道灯完好率应不低于80%。
	安全防范系统	1、物防 (1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 (2) 专门设置非机动车停放区域。 (3) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 (4) 落实专人对各类物防设施每2个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。 2、技防 (1) 报警控制管理主机：每周检查1次，保障设备运行正常。 (2) 红外对射探测器：每月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。 (3) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。 3、消防 (1) 消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。 (2) 有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。 (3) 有灭火和应急疏散预案。 (4) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。 (5) 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。 (6) 每年进行至少1次消防安全宣传教育。
	水景	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。 2、有安全警示标识。

项 目	内容及要求
装饰装修管理	1、有装饰装修管理服务制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、房屋装修前，按规定告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，对违反规划私搭乱建、破墙开店、擅自改变房屋用途等行为及时劝阻，并报相关主管部门。
公共秩序维护	1、出入口有专人24小时值守。 2、对重点区域、重点部位每天巡查至少1次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行进出登记管理制度。 5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 6、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 7、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。 8、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。 9、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。
生活垃圾的收集、清运	1.1 有垃圾收集设施，生活垃圾每日清运1次，每月对垃圾收集设施清洗消毒至少1次（夏季2次）。
物业共用部分清洁	1、公共场所每日清扫1次，楼道每日清扫1次。 2、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。 3、每月抽查1次清洁质量，做好记录。
绿化养护 绿化养护	1、灌溉 根据气候、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水1次。 2、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每3年至4年施肥1次；灌木每1年至2年施肥1次；地被和草坪植物每年开春后施肥1次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。 3、病虫害防治 植物生长季每月检查1次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。 4、整形修剪 一般乔木每3年修剪1次；灌木每2年修剪1次；绿篱每年修剪至少2次；草坪全年修剪至少2次。 5、除草 每年全面除草1次，重点绿地增加除草次数。 6、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后24小时内清理干净。

项 目	内容及要求
社区文化 建设	1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每半年更新1次。 2、每年开展精神文明宣传教育工作至少1次，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。

住宅物业二级服务

客户服务 场所	1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、电话。 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）或其它管理人名录证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、客户服务中心工作时间至少9小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。 4、公示有24 小时服务电话。
人 员	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于400户。 3、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。
制 度	1、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。 2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 3、有突发公共事件应急预案。 4、有物业服务工作记录。
档 案	1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。 2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。 3、设置有档案资料柜。
标 识	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。 2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。

项 目	内容及要求
客户服务	1、每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。 2、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。 3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。 4、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在3个工作日内回复；投诉回访率不低于70%。 6、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于75%。 7、有宠物管理制度与措施。 8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/400户，不少于4辆。 9、按约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。 10、接受委托，提供邮件代收服务。
专项委托 服务管理	1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。 2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。 3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。 3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。 4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。 5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。 6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。 7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 9、设备机房 (1) 每月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物。 (2) 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材，确保完好有效。 (4) 设施设备标识、标牌齐全。 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (6) 记录齐全、完整。 10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。

项 目		内容及要求
共用部位		1、房屋结构 每年巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。 2、建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (2) 每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3、附属构筑物 (1) 每季度巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (2) 每半年检查1次雨、污水管井等。 (3) 每季度巡查1次大门、围墙、围栏等。 (4) 每季度巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
共用设施设备	供水系统	1、每半年应对二次供水设施清洗消毒至少1次，水质符合GB 5749的要求。 2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。 3、每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。 4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。
	排水系统	1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。 2、配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。 4、污水泵：汛期每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。 5、化粪池：每年清掏1次，发现异常及时清掏。
	供电系统及照明	1、楼内照明：每半月巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复。 2、楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复。 3、应急照明：每周巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修。 4、低压配电箱和线路：每季度检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。 5、控制柜：每季度检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。 6、发电机：每月试运行1次，保证运行正常。 7、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。 8、路灯、楼道灯完好率应不低于85%。
	安全防范系统	1、物防 (1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 (2) 专门设置非机动车停放区域。 (3) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 (4) 落实专人对各类物防设施每2个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。 2、技防 (1) 报警控制管理主机：每周检查3次，保障设备运行正常。 (2) 红外对射探测器：每半月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。

项	目	内容及要求
共用 设施 设备	安全 防范 系统	(3) 图像采集设备: 每周检查1次监视画面效果、录像、图像保存等功能, 保障设备运行正常。 (4) 摄像头: 每季度检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况, 进行相应调校。 (5) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题, 应立即进行维修。 3、消防 (1) 消防设施设备完好, 可随时启用; 保持消防畅通。 (2) 在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。 (3) 有消防安全责任制, 明确各级岗位的消防安全职责。 (4) 有灭火和应急疏散预案, 有义务消防队, 配备必要的消防器材, 相关人员掌握消防基本知识和技能; 高层住宅每年组织至少2次有员工、业主或使用人参加的消防演练, 多层、别墅等住宅每年组织至少1次。 (5) 发现消防安全违法行为和火灾隐患, 立即纠正、排除; 无法立即纠正、排除的, 应向公安机关消防机构报告。 (6) 消防控制室设24 小时值班, 及时处理各类报警、故障信息。 (7) 发生火情立即报警, 组织扑救初起火灾, 疏散遇险人员, 协助配合公安机关消防机构工作。 (8) 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同, 约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 (9) 有消防安全管理制度, 每年对员工进行消防安全培训至少1次。每年对业主至少有1次消防安全宣传教育, 可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。
共用 设施 设备	电梯	1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月, 应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志; 在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。 3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。 4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。 5、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。 6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同, 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 7、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训, 保证其具备必要的安全知识。 8、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案, 并每年演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在30分钟内到达现场, 六城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场, 其它地区在60分钟内到达现场。
	水景 及游 乐设 施	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查, 防止渗漏, 保证用电安全。 2、有安全警示标识。 3、每日巡查1次游乐设施, 确保无安全隐患。

项 目	内容及要求
装饰装修管理	1、有装饰装修管理服务制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。 4、装饰装修期间每3日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、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的方式清运。
公共秩序维护	1、出入口有专人24小时值守。 2、对重点区域、重点部位每3小时巡查1次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行进出登记管理制度，停放有序。 5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 6、安防控制室设专人24小时值守。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。 9、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。 10、有租户管理制度，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。
生活垃圾的收集、清运	1、有垃圾收集容器。 2、每半月至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次/周），蝇、蚊孳生季节每周喷洒1次杀虫药。 3、生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于2次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。
物业共用部分清洁	1、公共场所每日清扫1次楼道、楼梯每日清扫1次。 2、每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 3、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板。每日清拖1次轿厢地面。
物业共用部分清洁	4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。 6、有害生物预防和控制：配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投放位置有明显标志。

项 目	内容及要求
绿化养护	1、灌溉 出现干旱情况及时灌溉，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。一般植物在萌芽前、4-5月份、秋季、入冬前浇水1次。 2、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每2年施肥1次；灌木每年施肥1次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前后施肥1次至2次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。 3、病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每2周检查1次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫害危害影响景观效果。 4、整形修剪 乔木每2年修剪1次；灌木每年冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪3次；草坪夏季每月至少修剪1次，全年至少修剪10次。 5、除草 每年全面除草2次，重点绿地增加除草次数。 6、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后4小时内清理干净。
社区文化建设	1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。 2、每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。 3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

住宅物业三级服务

客户服务场所	1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话。 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）或其它管理人名录证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、客户服务中心工作时间至少10小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。 4、公示有24小时服务电话。
人 员	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于300户。 3、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。

项 目	内容及要求
制 度	1、有便民服务指南内容的业主手册。 2、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。 3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 4、有突发公共事件应急预案。 5、有培训、考核制度。 6、有物业服务工作记录。
档 案	1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。 2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。 3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。
标 识	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。 2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。
客户服务	1、每半年公示物业服务合同履行情况。 2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务。 3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。 4、水、电急修20 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30 分钟内告知。 5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在2 个工作日内回复；投诉回访率不低于80%。 6、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于80%。 7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。 8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/300户，不少于6辆。 9、按约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。
客户服务	10、有智能公共广播系统，播放广播与背景音乐。 11、公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。 12、提供特约服务。 13、接受委托，提供邮件代收服务。
专项委托 服务管理	1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。 2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。 3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。 4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

项 目	内容及要求
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。 3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。 4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。 5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。 6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。 7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 9、设备机房 (1) 每月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物。 (2) 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。 (4) 设施设备标识、标牌齐全。 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (6) 记录齐全、完整。 10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。
共用部位	1、房屋结构 每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 2、建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (2) 每月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每季度检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。
共用部位	3、附属构筑物 (1) 每月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (2) 每季度检查1次雨、污水管井等。 (3) 每月巡查1次大门、围墙、围栏等。 (4) 每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 (5) 每年检测1次防雷装置。

项 目	内容及要求
共 用 设 施 设 备	供水系统 1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。 2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。 3、每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。 4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。 5、不具备自动切换功能的，每半年手动切换1次备用水泵。
	排水系统 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。 2、配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等）。 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。 4、污水泵：汛期每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。 5、化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。
	供配电系统及照明 1、楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复。 2、楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器。 3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修。 4、低压柜：每3日巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。 5、低压配电箱和线路：每月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。 6、控制柜：每半月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。 7、发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每年活化1次蓄电池；每周巡视1次充电机和蓄电池。 8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。 9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每2年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。 10、每5年检验1次内部核算电能表。 11、路灯、楼道灯完好率应不低于85%。
	安全防范系统 1、物防 （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 （2）设置非机动车集中停放点，有序停放。 （3）应安装单元防盗安全门。 （4）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 （5）落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。

项	目	内容及要求
共用 设施 设备	安全 防范 系统	2、技防 (1) 报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常。 (2) 红外对射探测器：每半月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。 (3) 图像采集设备：每周检查1次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。 (4) 摄像头：每2个月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。 (5) 楼宇对讲设备：每月检查1次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。 (6) 门禁管理设备：每月检查1次，保障设备运行正常。 (7) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。 3、消防 (1) 消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。 (2) 在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。 (3) 有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。 (4) 有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；高层住宅每年至少组织2次有员工、业主或使用人参加的消防演练，多层、别墅等住宅每年至少组织1次。 (5) 对以下消防设施，应每日进行检查： a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏； b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常； c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。 (6) 对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验： a. 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常； b. 消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全； c. 屋顶供水水箱的储水水位； d. 消防泵房间的防火门是否完好； e. 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用。 (7) 对以下消防设施，应每季度进行1次检查或试验： a. 火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验； b. 进行消防电梯强制停于首层试验； c. 对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验，验证系统的供水能力； d. 喷头外观，发现有不正常的喷头应更换，当喷头上有异物时应清除； e. 室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态； f. 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好； g. 防排烟系统是否处于正常状态。
共用	安全	(8) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向

项	目	内容及要求
设施 设备	防范 系统	公安机关消防机构报告。 (9) 消防控制室设24 小时值班, 及时处理各类报警、故障信息。 (10) 发生火情立即报警, 组织扑救初起火灾, 疏散遇险人员, 协助配合公安机关消防机构工作。 (11) 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同, 约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 (12) 有消防安全管理制度, 每年对员工进行至少2次消防安全培训。每年对业主至少有2次消防安全宣传教育, 可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。
	电梯	1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月, 应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志; 在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。 3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。 6、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。 7、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。 8、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同, 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 9、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日检查1次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训, 保证其具备必要的安全知识。 10、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案, 并每年演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在20分钟内到达现场, 六城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场, 其它地区在60分钟内到达现场。
	水景 及游 乐设 施	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查, 防止渗漏, 保证用电安全。 2、使用期间每周巡查2 次喷水池、水泵及其附属设施, 每月检查1 次防漏电设施。 3、有安全警示标识。 4、每日巡查1次游乐设施, 确保无安全隐患。

项 目	内容及要求
装饰装修管理	1、有装饰装修管理服务制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。 4、装饰装修期间每2日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、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的方式清运。
公共秩序维护	1、出入口有专人24小时值守。 2、对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行发牌进出登记管理制度，停放有序。 5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 6、安防控制室设专人24小时值守。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、每年开展1次专项治安应急预案演练。 9、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展1次安全防范教育培训。 10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。 11、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全，有出租房屋公示栏。
生活垃圾的收集、清运	1、有垃圾收集容器。 2、每周至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次/3日），蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药。 3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于3次/日。 4、垃圾中转站外围保持整洁。
物业共用部分清洁	1、公共场所每日清扫2次，楼道、楼梯每日清扫1次。 2、每月度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 3、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日清拖1次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次；每日巡视保洁2次电梯轿厢。 4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。 6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

项 目	内容及要求
绿化养护	1、灌溉 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。 2、施肥 根据植物生长情况施肥，乔木每2年施肥1次至2次；灌木每年施肥1次至2次；地被和草坪植物每年施肥2次至3次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。 3、病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。 4、整形修剪 乔木每年冬季修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪4次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪12次。 5、除草 每年全面除草3次，重点绿地增加除草次数。 6、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后2小时内清理干净。
社区文化建设	1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。 2、每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。 3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

住宅物业四级服务

客户服务场所	1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、办公收费系统。 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）或其它管理人名录证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。
客户服务场所	3、客户服务中心工作时间至少12小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。 4、公示有24小时服务电话。
人 员	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于200户。 3、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。

项 目	内容及要求
制 度	1、已制订含有管理规约、便民服务指南内容的业主手册。 2、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。 3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 4、有突发公共事件应急预案。 5、有培训、考核体系。 6、有物业服务工作记录。
档 案	1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。 2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。 3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。 4、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。
标 识	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。 2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。 4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。
客户服务	1、每季度公示物业服务合同履行情况。 2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。 3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。 4、水、电急修20分钟内、其它30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；维修回访率不低于30%。 5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在2个工作日内回复；投诉回访率不低于90%。 6、每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率不低于85%。 7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。 8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/200户，不少于8辆。 9、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。 10、有智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，播放广播与背景音乐。 11、男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。 12、每年有组织业主参观共用设施设备机房。 13、提供特约服务。 14、接受委托，提供邮件代收，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。 15、重要节日进行节日氛围营造。

项 目	内容及要求
专项委托 服务管理	1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。 2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。 3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。 4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。 3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。 4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在20分钟内组织到场维修。 5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。 6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。 7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 9、设备机房 (1) 每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物。 (2) 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。 (4) 设施设备标识、标牌齐全。 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (6) 记录齐全、完整。 10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。
共用部位	1、房屋结构 每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 2、建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (2) 每半月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每2个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3、附属构筑物 (1) 每半月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (2) 每半月检查1次雨、污水管井等。 (3) 每半月巡查1次大门、围墙、围栏等。 (4) 每半月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。

项 目		内容及要求
共用部位		(5) 每年检测1 次防雷装置。 4、外墙 每5年清洗外墙1次，外墙外观整洁。
共用 设施 设备	空 调 系 统	1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。 2、运行期间每日巡视1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。 3、有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。 4、每年清洗消毒1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒2次风机盘管滤网，每2年清洗消毒1次风管。 5、每年检查1次管道、阀门并除锈。
	供 水 系 统	1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。 2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。 3、每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。 4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。 5、不具备自动切换功能的，每2个月手动切换1 次备用水泵。 6、每年检查3次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护1 次水泵。
	排 水 系 统	1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。 2、配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。 4、污水泵：汛期每日巡视2次，平时每周巡视1 次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次。 5、化粪池：每半年清掏1 次，发现异常及时清掏。
共用 设施 设备	供 配 电 系 统 及 照 明	1、楼内照明：每日巡视1次，一般故障12小时内修复；其它复杂故障3日内修复。 2、楼外照明：每周巡视3次，一般故障1日内修复；其它复杂故障5日内修复；每半月调整1次时间控制器。 3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。 4、低压柜：每日巡视2次设备运行状况；每半年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。 5、低压配电箱和线路：每月检查2次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换1次双路互投开关。 6、控制柜：每半月检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查1次远控装置。 7、发电机：每半月试运行1 次，保证运行正常；每年活化2次蓄电池；每5日巡视1次充电机和蓄电池。 8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。 9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。 10、每3年检验1次内部核算电能表。 11、路灯、楼道灯完好率应不低于90%。

项	目	内容及要求
	安 全 防 范 系 统	1、物防 (1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施, 如: 防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 (2) 设置非机动车集中停放点, 有序停放, 并安装监控设备。 (3) 应安装单元防盗安全门。 (4) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全, 使用正常。 (5) 落实专人对各类物防设施每半月开展1次全面检查, 及时排除安全隐患。 2、技防 (1) 报警控制管理主机: 每日检查1次, 保障设备运行正常。 (2) 红外对射探测器: 每周做运行状态测试1次, 保障设备运行正常。 (3) 图像采集设备: 每周检查2次监视画面效果、录像、图像保存等功能, 保障设备运行正常。 (4) 摄像头: 每月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况, 进行相应调校。 (5) 楼宇对讲设备: 每月检查2次按键、显示屏、通话等功能状况, 保障设备运行正常。 (6) 门禁管理设备: 每半月检查1次, 保障设备运行正常。 (7) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题, 应立即进行维修。 3、消防 (1) 消防设施设备完好, 可随时启用; 保持消防通道畅通。 (2) 在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。 (3) 有消防安全责任制, 明确各级岗位的消防安全职责。 (4) 有灭火和应急疏散预案, 有义务消防队, 配备必要的消防器材, 相关人员掌握消防基本知识和技能; 每年组织2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。 (5) 对以下消防设施, 应每日进行检查: a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏; b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常; c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好, 常闭防火门是否处于正常状态。
	安 全 防 范 系 统	(6) 对以下消防设施, 应每月进行1次检查或试验: a. 进行消防水泵启动运转, 检查其运转是否正常; b. 消防水泵接合器的接口及附件是否完好, 有无渗漏、闷盖是否齐全; c. 屋顶供水水箱的储水水位; d. 消防泵房间的防火门是否完好; e. 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用; f. 室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好, 有无故障、生锈、漏水, 接口垫圈是否完整无缺。消火栓箱门是否完好无缺, 是否能正常开启。 (7) 对以下消防设施, 应每2个月进行1次检查或试验: a. 火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验; b. 进行消防电梯强制停于首层试验; c. 对水流指示器进行功能试验, 利用末端试水装置排水, 水流指示器应动作, 消防控制室应有信号显示, 水力警铃应发出报警声, 并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验, 验证系统的供水能力;

项 目	内容及要求
共 用 设 施 设 备	
	d. 喷头外观,发现有不正常的喷头应及时更换,当喷头上有异物时应清除; e. 室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门,核实其是否处于正常状态; f. 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动,设施、设备间的防火门是否完好; g. 防排烟系统是否处于正常状态。 (8) 对安装的探测器,应每年进行1次试验,并对全部报警控制装置进行1次试验;火灾探测器投入运行2年后,应每隔3年全部清洗1次,不合格的应调换。 (9) 发现消防安全违法行为和火灾隐患,立即纠正、排除;无法立即纠正、排除的,应向公安机关消防机构报告。 (10) 消防控制室设24 小时值班,及时处理各类报警、故障信息。 (11) 发生火情立即报警,组织扑救初起火灾,疏散遇险人员,协助配合公安机关消防机构工作。 (12) 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同,约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 (13) 有消防安全管理制度,每年对员工进行至少3次消防安全培训。每年对业主至少有3次消防安全宣传教育,可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。
共 用 设 施 设 备	1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月,应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志;在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投

项	目	内容及要求
		诉电话。 3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。 4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。 5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。 6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。 7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 8、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查1次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。 9、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每半年演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在20分钟内到达现场，六城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。
	水 景 及 游 乐 设 施	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。 2、使用期间每周巡查1次喷水池、水泵及其附属设施，每半月检查1次防漏电设施。 3、有安全警示标识。 4、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。
装饰装修 管理		1、有装饰装修管理服务制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。 4、装饰装修期间每日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在5天内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。
公共秩序 维护		1、出入口有专人24小时值守，实行住户刷卡进出方式。 2、对重点区域、重点部位每1小时巡查1次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序。 5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 6、安防控制室设专人24小时值守。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、每年开展3次专项治安应急预案演练。 9、备勤人员24小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的20%。 10、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每季度组织物管人员和保安人员开展1次安全防范教育培训。 11、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品，每半年开展1次安全防范宣传活动。 12、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全，有出租房屋公示栏。
生活垃圾的		1、有垃圾收集容器。

项 目	内容及要求
收集、清运	2、每3天至少清洗1次垃圾收集容器（夏季2次/3日）。蝇、蚊孳生季节每3日喷洒1次杀虫药。 3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于4次/日。 4、垃圾中转站保持密闭和外围整洁。 5、垃圾清运车外观整洁。
物业共用部分清洁	1、楼内 （1）大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭2次信报箱；每周擦拭1次大堂；每半月擦拭1次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁2次大堂、一层候梯厅。 （2）楼道、楼梯：每日清扫1次、每周清拖2次楼道、楼梯地面；每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘1次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁2次楼道、楼梯。 2、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日清拖1次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理2次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次；每日巡视保洁3次电梯轿厢。 3、天台、屋面：每季度清扫1次天台，屋面；雨季期间，每半月清扫1次天台、屋面；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。 4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁3次，楼外道路无积水；每半月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每2个月清洁1次雨篷、门头等。 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。 6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。
绿化养护	1、灌溉 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。 2、施肥 乔木每年施肥1次；灌木每年施肥2次至3次；地被和草坪植物每年施肥3次至4次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。 3、病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查4次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。 4、整形修剪 乔木每年修剪1次至2次，部分植物进行生长季修剪；灌木根据需要及时修剪开败的残花果，全年至少修剪2次；绿篱每年至少修剪5次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪15次。 5、除草 每年全面除草4次，重点绿地增加除草次数，不出现30厘米以上的杂草。 6、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净。
社区文化建设	1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。 2、每年至少开展3次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。 3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。 4、有关关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。

项 目	内容及要求
	5、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

住宅物业五级服务

客户服务 场所	1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、接待台、饮水机、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、办公收费系统。 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）或其它管理人名录证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。 3、客户服务中心工作时间至少14小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。 4、公示有24 小时服务电话。
人 员	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 2、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于100户。 3、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 4、客户经理形象良好，能提供中英双语服务。
制 度	1、有便民服务指南内容的业主手册。 2、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。 3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 4、有突发公共事件应急预案。 5、有培训、考核体系。 6、有物业服务工作记录。
档 案	1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。 2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。 3、有档案管理专员，并设置有档案资料室。 4、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

项 目	内容及要求
标 识	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。 2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。 4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。
客户服务	1、每月公示物业服务合同履行情况。 2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。 3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。 4、水、电急修15分钟内、其它30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；维修回访率不低于50%。 5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在24小时内回复；投诉回访率100%。 6、每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率不低于90%。 7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。 8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/100户，不少于10辆。 9、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。 10、有智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，每日定时播放广播与背景音乐。 11、男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。 12、有无噪音氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。 13、每年有组织业主参观共用设施设备机房。 14、提供特约服务。 15、接受委托，提供邮件代收代寄，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。 16、重要节日进行节日氛围营造。 17、为会所、游泳池提供配套服务。
专项委托 服务管理	1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。 2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。 3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。 4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。 3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。 4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在15分钟内组织到场维修。
综合管理	5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。 6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。 7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

项 目		内容及要求
		8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 9、设备机房 (1) 每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物。 (2) 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。 (4) 设施设备标识、标牌齐全。 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (6) 记录齐全、完整。 10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。
共用部位		1、房屋结构 每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 2、建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (2) 每周巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3、附属构筑物 (1) 每周巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (2) 每周检查1次雨、污水管井等。 (3) 每周巡查1次大门、围墙、围栏等。 (4) 每周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 (5) 每年检测1次防雷装置。 4、外墙 每3年清洗外墙1次，外墙外观整洁。
共用设施设备	空调系统	1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。 2、运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。 3、有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。 4、每年清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒2次风机盘管滤网，每2年清洗消毒1次风管。 5、每半年检查1次管道、阀门并除锈。 6、每年检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音。 7、每年对空调系统进行1次整体性维修养护。
	供水系统	1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。 2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。 3、每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。 4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

项	目	内容及要求
	供水系统	5、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。 6、每年检查4次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护1次水泵。 7、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。
	排水系统	1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。 2、配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。 4、污水泵：汛期每日巡视2次，平时每周巡视1次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次。 5、化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。
共用设施设备	供电系统及照明	1、楼内照明：每8小时巡视1次，一般故障8小时内修复；其它复杂故障1日内修复。 2、楼外照明：每周巡视3次，一般故障12小时内修复；其它复杂故障3日内修复；每半月调整1次时间控制器。 3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。 4、低压柜：每日巡视3次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查2次电气安全。每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。 5、低压配电箱和线路：每周检查1次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换1次双路互投开关。 6、控制柜：每周检查2次设备运行状况；每年养护2次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查2次远控装置。 7、发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每年2次带负荷运行；每年活化2次蓄电池；每日巡视1次充电机和蓄电池。 8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。 9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。 10、每年检验1次内部核算电能表。 11、路灯、楼道灯完好率应不低于95%。

项	目	内容及要求
	安 全 防 范 系 统	1、物防 (1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 (2) 设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。 (3) 应安装单元防盗安全门。 (4) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 (5) 落实专人对各类物防设施每周开展1次全面检查，及时排除安全隐患。 2、技防 (1) 报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常。 (2) 红外对射探测器：每周做运行状态测试2次，保障设备运行正常。 (3) 图像采集设备：每周检查2次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。

项	目	内容及要求
共用 设施 设备	安全 防范 系统	(4) 摄像头：每半月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。 (5) 楼宇对讲设备：每周检查1次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。 (6) 门禁管理设备：每周检查1次，保障设备运行正常。 (7) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。 3、消防 (1) 消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。 (2) 在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。 (3) 有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。 (4) 有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织2次有员工、业主或使用人参加的消防演练。 (5) 对以下消防设施，应每日进行检查： - 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏； - 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常； - 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。 (6) 对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验： - 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常； - 消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全； - 屋顶供水水箱的储水水位； - 消防泵房间的防火门是否完好； - 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用； - 室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺。消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。 (7) 对以下消防设施，应每2个月进行1次检查或试验： - 火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验； - 进行消防电梯强制停于首层试验； - 对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验，验证系统的供水能力； - 喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除； - 室外阀门井中进水管、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态； - 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好； - 防排烟系统是否处于正常状态。 (8) 安装在公共部位的自救逃生器、逃生绳是否正常、是否有效、是否破损应每季度进行1次检查或试验； (9) 对安装的探测器，应每年进行1次试验，并对全部报警控制装置进行1次试验；火灾探

项	目	内容及要求
		测器投入运行2年后，应每隔3年全部清洗1次，不合格的应调换。

项 目		内容及要求
共 用 设 施 设 备	安 全 防 范 系 统	(10) 发现消防安全违法行为和火灾隐患, 立即纠正、排除; 无法立即纠正、排除的, 应向公安机关消防机构报告。 (11) 消防控制室设24 小时值班, 及时处理各类报警、故障信息。 (12) 发生火情立即报警, 组织扑救初起火灾, 疏散遇险人员, 协助配合公安机关消防机构工作。 (13) 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同, 约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 (14) 有消防安全管理制度, 每年对员工进行至少4次消防安全培训。每年对业主至少有4次消防安全宣传教育, 可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。
	电 梯	1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月, 应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志; 在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。 3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。 4、确保电梯轿厢内可视监控装置, 语音提示广播, 无线通讯装置等设施正常使用。 5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。 6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。 7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同, 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 8、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查2次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行2次特种设备安全培训, 保证其具备必要的安全知识。 9、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案, 并每季度演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在15分钟内到达现场, 六城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场, 其它地区在60分钟内到达现场。
	水 景 及 游 乐 设 施	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查, 防止渗漏, 保证用电安全。 2、使用期间每周巡查2次喷水池、水泵及其附属设施, 每周检查1次防漏电设施。 3、有安全警示标识。 4、每日巡查1次游乐设施, 确保无安全隐患。
装饰装修 管理		1、有装饰装修管理服务制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记, 与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议, 告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。 4、装饰装修期间每日巡查1 次现场, 发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的, 应立即劝阻; 拒不改正的, 报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、委托清运装修垃圾的, 应在指定地点临时堆放, 在3天内清运, 自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

项 目	内容及要求
公共秩序 维护	1、出入口有专人24小时值守，实行住户刷卡进出方式。 2、对重点区域、重点部位每1小时巡查1次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序。 5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 6、安防控制室设专人24小时值守。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、每年开展4次专项治理应急预案演练。 9、备勤人员24小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的30%。 10、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展2次安全防范教育培训。 11、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品，每季度开展1次安全防范宣传活动。 12、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全，有出租房屋公示栏。
生活垃圾的 收集、清运	1、有垃圾收集容器，实施生活垃圾分类收集。有分类标识。 2、每2天至少清洗1次垃圾收集容器和垃圾中转站（夏季每天1次）。蝇、蚊孳生季节每2日喷洒1次杀虫药。 3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于5次/日。 4、垃圾中转站保持密闭和外围整洁。 5、垃圾清运车应密闭、外观整洁。
物业共用 部分清洁	1、楼内 （1）大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每日擦拭1次信报箱；每周擦拭1次大堂；每周擦拭1次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月护理1次；每日巡视保洁3次大堂、一层候梯厅。 （2）楼道、楼梯：每日清扫并清拖1次楼道、楼梯地面；每日擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘1次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁2次楼道、楼梯。 2、电梯轿厢：每日擦拭2次电梯轿厢门、面板；每日清拖2次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每周护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护1次；每日巡视保洁3次电梯轿厢。

项 目	内容及要求
物业共用 部分清洁	3、天台、屋面：每月清扫1次天台，屋面；雨季期间，每月清扫2次天台、屋面；每周巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。 4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁4次楼外道路；每半月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每月清洁1次雨篷、门头等。 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。 6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。
绿化养护	1、灌溉 有灌溉计划，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水，其它时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。 2、施肥 乔木每年施肥1次至2次，灌木每年施肥3次至4次，地被和草坪植物每年施肥4次至5次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。 3、病虫害防治 采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。 4、整形修剪 乔木每年夏季、冬季各修剪1次；灌木修剪及时，全年至少修剪3次；绿篱每年至少修剪6次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1次；草坪夏季每月至少修剪4次，全年至少修剪20次。 5、除草 每年全面除草5次，重点绿地增加除草次数，不出现20厘米以上的杂草。 6、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后30分钟内清理干净。
社区文化 建设	1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每月更新1次。 2、每年至少开展4次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。
社区文化 建设	3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。 4、有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。 5、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

附件4

仁寿县前期物业服务价格申请招标告知书

仁发改告〔 〕第 号

_____:

根据县住房保障信息中心核定你公司小区前期物业服务等级为____级，按照仁发改〔 2020 〕 326号文件规定，请你单位在____元 / m²·月以内进行前期物业服务招投标，最终持中标文件到我局进行前期物业服务价格备案。

仁寿县发展和改革局

年 月 日

附件5

仁寿县前期物业服务收费标准备案申请表

住宅物业 小区名称		住宅物业 小区地址	
房地产开发企业 名称及负责人		联系电话	
物业服务单位名称 及注册地址		物业服务单位 资质等级	
物业服务单位 负责人		联系电话	
物业服务等级		物业服务 中标价格	
县发展和改革局 股室审核意见:			
县发展和改革局 分管领导审核意见:			
县发展和改革局 局长审批意见:			

仁寿县发展和改革局办公室

2020年8月27日 印发