

DB 4601

海 口 市 地 方 标 准

DB 4601/T 12—2024

住宅物业服务规范

Service specification for residential property

地方标准信息服务平台

2024 - 10 - 08 发布

2024 - 11 - 10 实施

海口市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 综合服务内容及标准 2

6 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准 13

7 装饰装修管理服务内容及标准 30

8 公共秩序维护服务内容及标准 32

9 环境卫生维护服务内容及标准 36

10 绿化养护服务内容及标准 40

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海口市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：海口市住房和城乡建设局、海口市物业管理行业协会、海南法立信律师事务所。

本文件主要起草人：刘亮武、潘显让、孙雨寒、甘芳铭、梁金华、戴丹、范灯辉、洪振涛、曾文君。

地方标准信息服务平台

引 言

物业服务联接着居民生活服务的“最后一公里”，是推动经济社会发展、满足人民群众美好生活需要最直接的抓手。住宅小区物业服务事关群众生活品质，事关城市安全运行和社会和谐稳定。为全面落实《中华人民共和国民法典》《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《海南经济特区物业管理条例》《关于全域推进海南自由贸易港城市基层党建工作的实施意见》，加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，制定本文件。

本文件中住宅物业服务包括综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、装饰装修管理、公共秩序维护、环境卫生维护、绿化养护六项内容，每项内容划分为一级、二级、三级、四级、五级，五个等级，其中一级为最低等级，五级为最高等级。依据住宅物业服务需求的不同，可供物业服务合同双方当事人协商选择服务等级，当事人对分项服务有不同需求的，可以在确定服务等级后，调整分项服务的内容。鼓励物业服务合同双方当事人探索建立智能化的物业服务管理新模式。本文件将为海口市住宅物业服务市场分类引导、梯度培育、规范发展提供依据。

地方标准信息服务平台

住宅物业服务规范

1 范围

本文件规定了住宅物业服务的总则以及综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、装饰装修管理、公共秩序维护、环境卫生维护、绿化养护等六个方面五个等级服务的内容和要求。

本文件适用于海口市行政区域内住宅物业服务规范。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 27770 病媒生物密度控制水平 鼠类
- GB/T 27771 病媒生物密度控制水平 蚊虫
- GB/T 27772 病媒生物密度控制水平 蝇类
- GB/T 27773 病媒生物密度控制水平 蜚蠊

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住宅物业 residential property

以居住使用为主要功能的已竣工投入使用的建筑物及其构筑物附属设备、配套设施和相关场地。

3.2

物业服务人 Property service provider

物业服务企业和其他管理人。

3.3

物业服务 Property service

物业服务人接受委托，按照法律法规和物业服务合同约定，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.4

业主 Proprietor

房屋的所有权人。

基于与建设单位之间的房屋买卖等民事法律行为，已经合法占有房屋但尚未依法办理所有权登记的人。

3.5

物业使用人 user of real proprietor

前款所称物业使用人，是指物业的承租人以及业主之外的其他合法实际使用物业的人。

3.6

物业服务区域 Property service area

依据法律法规和（前期）物业服务合同划定的实施物业服务的地域范围。

3.7

专项委托服务 Special commissioned services

专业性服务企业接受物业服务人的委托，承接物业服务区域内共用部位、共用设施设备维修养护、园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

3.8

共用部位 common areas and structures

住宅共用部位，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，一般包括：住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

3.9

共用设施设备 common equipments and facilities

根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

4 总则

4.1 住宅物业服务包括综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、装饰装修管理、公共秩序维护、环境卫生维护、绿化养护六项内容，每项内容划分为五个等级，一级为最低等级，五级为最高等级，高一等级高于且包含相应低一等级的要求。

4.2 本文件中涉及的物业共用部位的维修养护为日常维修养护工作，不包括应当使用专项维修资金的情形。

5 综合服务内容及标准

综合服务内容及标准按表1的规定。

表1 综合服务内容及标准

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
1	物业服务场所	一级 物业服务	1、设置物业服务办公场所，配备可满足物业服务需要的办公设施设备。 2、物业服务办公场所工作日工作时间不少于8小时，其他时间物业服务工作场所设置值班人员。 3、设置并公布24小时服务电话及投诉电话。 4、在物业服务办公场所及物业管理区域内显著位置设置公示以下内容： （1）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话。 （2）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
1	物业服务场所	一级物业服务	（3）电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等。 （4）共用设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和共有部分收益收支情况。 （5）车位（车库）的出售和出租情况。 （6）住宅专项维修资金使用情况。 （7）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项。
		二级物业服务	1、设置物业服务办公场所，至少应配置有办公桌、椅、电脑、打印机，办公场所内物品摆放整洁。 2、物业服务办公场所工作日工作时间不少于 8 小时，其他时间物业服务工作场所设置值班人员。 3、设置并公布 24 小时服务电话及投诉电话。 4、在物业服务办公场所及物业管理区域内显著位置设置公示以下内容： （1）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话。 （2）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等。 （3）电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等。 （4）共用设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和共有部分收益收支情况。 （5）车位（车库）的出售和出租情况。 （6）住宅专项维修资金使用情况。 （7）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项。
		三级物业服务	1、设置物业服务办公场所，至少应配置有接待台、办公桌、椅、电脑、打印机，办公场所内物品摆放整洁。 2、物业服务办公场所工作日工作时间不少于 8 小时，其他时间物业服务工作场所设置值班人员。 3、设置并公布 24 小时服务电话及投诉电话。 4、在物业服务办公场所及物业管理区域内显著位置设置公示以下内容： （1）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话。 （2）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等。 （3）电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等。 （4）共用设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和共有部分收益收支情况。 （5）车位（车库）的出售和出租情况。 （6）住宅专项维修资金使用情况。 （7）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
1	物业服务场所	四级物业服务	1、设置物业服务办公场所，至少应配置有接待台、办公桌、椅、电脑、打印机、饮水机，办公场所内物品摆放整齐，环境干净整洁。 2、物业服务办公场所工作日工作时间不少于 8 小时，其他时间物业服务工作场所设置值班人员。 3、设置并公布 24 小时服务电话及投诉电话。 4、在物业服务办公场所及物业管理区域内显著位置设置公示以下内容： （1）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话。 （2）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等。 （3）电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等。 （4）共用设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和共有部分收益收支情况。 （5）车位（车库）的出售和出租情况。 （6）住宅专项维修资金使用情况。 （7）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项。
		五级物业服务	1、设置物业服务办公场所，至少应配置有接待台、办公桌、椅、电脑、打印机、饮水机，办公场所内物品摆放整齐，环境干净整洁。 2、物业服务办公场所工作日工作时间不少于 8 小时，节假日工作时间不少于 8 小时，其他时间物业服务工作场所设置值班人员。 3、设置并公布 24 小时服务电话及投诉电话。 4、在物业服务办公场所及物业管理区域内显著位置设置公示以下内容： （1）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话。 （2）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等。 （3）电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等。 （4）共用设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和共有部分收益收支情况。 （5）车位（车库）的出售和出租情况。 （6）住宅专项维修资金使用情况。 （7）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项。
2	从业人员	一级物业服务	1、从业人员分岗统一着装，佩戴标志，秩序维护员应配备不少于 3 人。 2、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员或者涉及人身安全的作业人员按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 3、项目负责人、秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 12 学时培训。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
2	从业人员	二级物业服务	1、从业人员分岗统一着装，佩戴标志，礼貌待人，秩序维护员应配备不少于 5 人。 2、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员或者涉及人身安全的作业人员按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 3、项目负责人、秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 24 学时培训。
		三级物业服务	1、从业人员分岗统一着装，佩戴标志，礼貌待人，积极主动，秩序维护员应配备不少于 5 人。 2、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员或者涉及人身安全的作业人员按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 3、项目负责人、秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 36 学时培训。
		四级物业服务	1、从业人员分岗统一着装，佩戴标志，配备专业工具，礼貌待人，积极主动，秩序维护员应配备不少于 7 人。 2、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员或者涉及人身安全的作业人员按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 3、项目负责人、秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 48 学时培训。
		五级物业服务	1、从业人员分岗统一着装，佩戴标志，配备专业工具，礼貌待人，亲和诚恳，积极主动，秩序维护员应配备不少于 10 人。 2、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员或者涉及人身安全的作业人员按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 3、项目负责人、秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 60 学时培训。
3	规章制度	一级物业服务	1、建立物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生、病媒生物预防和控制、电动自行车、园林绿化、安全防范管理制度。 2、制订安全防范应急预案，内容至少包括灭火和应急疏散、电梯困人救援、高空坠物等专项应急预案。 3、物业服务费和其它费用的收支管理符合规定，财务管理规范，账目清晰。 4、制订从业人员培训计划。
		二级物业服务	1、建立物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生、病媒生物预防和控制、电动自行车、园林绿化、安全防范管理制度。 2、制订安全防范应急预案，内容至少包括灭火和应急疏散、电梯困人救援、高空坠物等专项应急预案。 3、建立收费管理制度，物业服务费和其它费用的收支管理符合规定。 4、建立财务管理制度，财务管理规范，账目清晰。 5、制订从业人员培训计划。

表1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
3	规章制度	三级物业服务	1、建立物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生、病媒生物预防和控制、电动自行车、安全防范、园林绿化、宠物管理制度。 2、制订安全防范应急预案，内容至少包括灭火和应急疏散、电梯困人救援、高空坠物等专项应急预案。 3、建立收费管理制度，物业服务费和其它费用的收支管理符合规定。 4、建立财务管理制度，财务管理规范，账目清晰。 5、建立从业人员培训管理制度。
		四级物业服务	1、建立物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生、病媒生物预防和控制、电动自行车、安全防范、园林绿化、宠物、档案、标识管理制度。 2、制订安全防范应急预案，内容至少包括灭火和应急疏散、电梯困人救援、高空坠物、给排水和供配电设施设备突发故障等专项应急预案。 3、建立收费管理制度，物业服务费和其它费用的收支管理符合规定。 4、建立财务管理制度，财务管理规范、账目清晰。 5、建立从业人员培训和考核管理制度，内容至少包括员工入职培训、员工岗位培训等。
		五级物业服务	1、建立物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生、病媒生物预防和控制、电动自行车、安全防范、园林绿化、宠物、档案、标识管理制度。 2、制订安全防范应急预案，内容至少包括灭火和应急疏散、电梯困人救援、高空坠物、共用设施设备突发故障等专项应急预案。 3、建立收费管理制度，物业服务费和其它费用的收支管理符合规定。 4、建立财务管理制度，财务管理规范、账目清晰。 5、建立从业人员培训和考核管理制度，内容至少包括员工入职培训、员工岗位培训等。 6、建立客户服务管理制度。
4	档案管理	一级物业服务	1、对物业管理服务工作中形成的如下有关文件、记录等进行归档保存： （1）物业服务合同及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的有关协议。 （2）物业承接查验资料档案，包括建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件和物业使用说明文件等资料，以及建设单位移交的其他档案资料。 （3）共用设施设备运行管理、维修养护工作的记录资料。 （4）二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 （5）业主或物业使用人的名册。 （6）安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 （7）公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 （8）绿化养护管理工作档案资料。 （9）业主或物业使用人室内装饰装修管理资料。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
4	档案管理	一级物业服务	(10) 物业服务投诉处理及其他物业日常服务工作形成的资料。 (11) 房屋租赁有关的记录资料。 (12) 业主或物业使用人电动自行车登记资料。 (13) 电梯安全技术档案资料。 (14) 业主或物业使用人养犬的相关信息资料。 2、档案资料齐全，查阅方便。
		二级物业服务	1、对物业管理服务工作中形成的如下有关文件、记录等进行归档保存： (1) 物业服务合同及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的有关协议。 (2) 物业承接查验资料档案，包括建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件和物业使用说明文件等资料，以及建设单位移交的其他档案资料。 (3) 共用设施设备运行管理、维修养护工作的记录资料。 (4) 二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 (5) 业主或物业使用人的名册。 (6) 安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 (7) 公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 (8) 绿化养护管理工作档案资料。 (9) 业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 (10) 物业服务投诉处理及其他物业日常服务工作形成的资料。 (11) 房屋租赁有关的记录资料。 (12) 业主或物业使用人电动自行车登记资料。 (13) 电梯安全技术档案资料。 (14) 业主或物业使用人养犬的相关信息资料。 2、档案资料齐全、分类规范、查阅方便。
		三级物业服务	1、对物业管理服务工作中形成的如下有关文件、记录等进行归档保存： (1) 物业服务合同及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的有关协议。 (2) 物业承接查验资料档案，包括建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件和物业使用说明文件等资料，以及建设单位移交的其他档案资料。 (3) 共用设施设备运行管理、维修养护工作的记录资料。 (4) 二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 (5) 业主或物业使用人的名册。 (6) 安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 (7) 公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 (8) 绿化养护管理工作档案资料。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
4	档案管理	三级物业服务	(9) 业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 (10) 物业服务投诉处理及其他物业日常工作形成的资料。 (11) 房屋租赁有关的记录资料。 (12) 业主或物业使用人电动自行车登记资料。 (13) 电梯安全技术档案资料。 (14) 业主或物业使用人养犬的相关信息资料。 2、档案资料装订成卷（册），入柜存放。 3、档案资料齐全、分类规范、查阅方便。
		四级物业服务	1、对物业管理服务工作中形成的如下有关文件、记录等进行归档保存： (1) 物业服务合同及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的有关协议。 (2) 物业承接查验资料档案，包括建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件和物业使用说明文件等资料，以及建设单位移交的其他档案资料。 (3) 共用设施设备运行管理、维修养护工作的记录资料。 (4) 二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 (5) 业主或物业使用人的名册。 (6) 安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 (7) 公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 (8) 绿化养护管理工作档案资料。 (9) 业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 (10) 物业服务投诉处理及其他物业日常工作形成的资料。 (11) 房屋租赁有关的记录资料。 (12) 业主或物业使用人电动自行车登记资料。 (13) 电梯安全技术档案资料。 (14) 业主或物业使用人养犬的相关信息资料。 2、业主资料按照“一户一档”方式进行归档保存。 3、档案资料装订成卷（册），入柜存放。 4、档案资料齐全、分类规范、查阅方便。 5、档案资料使用登记手续完备。
		五级物业服务	1、对物业管理服务工作中形成的如下有关文件、记录等进行归档保存： (1) 物业服务合同及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的有关协议。 (2) 物业承接查验资料档案，包括建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件和物业使用说明文件等资料，以及建设单位移交的其他档案资料。 (3) 共用设施设备运行管理、维修养护工作的记录资料。 (4) 二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。

表1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
4	档案管理	五级物业服务	(5) 业主或物业使用人的名册。 (6) 安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 (7) 公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 (8) 绿化养护管理工作档案资料。 (9) 业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 (10) 物业服务投诉处理及其他物业日常工作形成的资料。 (11) 房屋租赁有关的记录资料。 (12) 业主或物业使用人电动自行车登记资料。 (13) 电梯安全技术档案资料。 (14) 业主或物业使用人养犬的相关信息资料。 2、业主资料按照“一户一档”方式进行归档保存。 3、档案资料装订成卷（册），设置档案存放室，档案存放环境规范有序。 4、档案资料齐全、分类规范、查阅方便。 5、档案资料使用登记手续完备。
5	标识标志	一级物业服务	1、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标识。 2、小区内设置相应的提示标识、安全警示标识、禁止标识、电动自行车禁停标识、消防安全标志及交通导向标志等物业服务标识。
		二级物业服务	1、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标识。 2、小区内设置相应的提示标识、安全警示标识、禁止标识、电动自行车禁停标识、消防安全标志及交通导向标志等物业服务标识。 3、各类标识标志清晰明显。
		三级物业服务	1、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标识。 2、小区内设置相应的提示标识、安全警示标识、禁止标识、电动自行车禁停标识、消防安全标志、交通导向标志、宠物管理标志等物业服务标识。 3、物业管理区域主出入口设有小区平面示意图。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 5、各类标识标志清晰明显。
		四级物业服务	1、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标识。 2、小区内设置相应的提示标识、安全警示标识、禁止标识、电动自行车禁停标识、消防安全标志、交通导向标志、宠物管理标志等物业服务标识。 3、物业管理区域主出入口设有小区平面示意图。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 5、各类标识标志清晰明显，未出现残损、脱落、褪色等情形。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
5	标识标志	五级物业服务	1、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标识。 2、小区内设置相应的提示标识、安全警示标识、禁止标识、电动自行车禁停标识、消防安全标志、交通导向标志、宠物管理标志等物业服务标识。 3、物业管理区域主出入口设有小区平面示意图。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 5、各类标识标志清晰明显，未出现残损、脱落、褪色等情形。 6、各类标识标志材质和设计风格应符合小区的品质定位。
6	业主服务	一级物业服务	1、每年向业主公示物业服务合同履行情况。 2、涉及业主或物业使用人正常生活的重要物业服务事项，采用张贴通知等方式履行告知义务。 3、水、电急修在 30 分钟内响应并到达现场，其他维修事项 1 小时内响应并到达现场。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内反馈处理意见。 5、每年至少开展一次业主满意率调查，业主满意率应达 60%以上。 6、每年至少开展 1 次小区文化活动。 7、配合社区开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、禁止燃放烟花爆竹、环保及法律等。 8、及时劝阻小区内违法违规养犬的行为，对无证养犬、犬只扰民和犬只伤人等情况予以记录。 9、及时将小区内有犬只伤人或者因无证养犬等违法养犬行为受到行政处罚的有关信息在小区内进行公示。
		二级物业服务	1、每半年向业主公示物业服务合同履行情况。 2、涉及业主或物业使用人正常生活的重要物业服务事项，采用张贴通知、短信、微信等方式履行告知义务。 3、水、电急修在 30 分钟内响应并到达现场，其他维修事项 1 小时内响应并到达现场。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内反馈处理意见。 5、每年至少开展一次业主满意率调查，业主满意率应达 75%以上。 6、每年至少开展 1 次小区文化活动。 7、配合社区开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、禁止燃放烟花爆竹、环保及法律等。 8、及时劝阻小区内违法违规养犬的行为，对无证养犬、犬只扰民和犬只伤人等情况予以记录。 9、及时将小区内有犬只伤人或者因无证养犬等违法养犬行为受到行政处罚的有关信息在小区内进行公示。
		三级物业服务	1、每季度向业主公示物业服务合同履行情况。 2、涉及业主或物业使用人正常生活的重要物业服务事项，采用张贴通知、短信、微信等方式履行告知义务。 3、水、电急修在 20 分钟内响应并到达现场，其他维修事项 40 分钟内响应并到达现场。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
6	业主服务	三级物业服务	4、按照小区户数配置专职服务人员，每位专职服务人员服务户数应不高于 1 000 户，对业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉等在 1 个小时内响应，在 2 个工作日内反馈处理意见。 5、向业主提供方便快捷的线上支付物业相关费用服务。 6、每年至少开展一次业主满意率调查，业主满意率应达 80%以上。 7、每年至少组织 1 次业主交流会，组织 1 次业主参观共用设施设备机房。 8、法定节假日进行节日氛围营造。 9、每年至少开展 2 次小区文化活动。 10、配合社区开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、禁止燃放烟花爆竹、环保及法律等。 11、及时劝阻小区内违法违规养犬的行为，对无证养犬、犬只扰民和犬只伤人等情况予以记录。 12、及时将小区内有犬只伤人或者因无证养犬等违法养犬行为受到行政处罚的有关信息在小区内进行公示。
		四级物业服务	1、每月向业主公示物业服务合同履行情况，公示内容包含照片、服务内容简介等。 2、涉及业主或物业使用人正常生活的重要物业服务事项，采用张贴通知、短信、微信、一对一等方式履行告知义务。 3、在小区主出入口处设置电子显示屏，提示业主相关物业服务信息。 4、水、电急修在 15 分钟内响应并到达现场，其他维修事项 30 分钟内响应并到达现场。 5、按照小区户数配置专职服务人员，每位专职服务人员服务户数应不高于 800 户，对业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉等在 20 分钟内响应，在 2 个工作日内反馈处理意见。 6、为业主提供方便快捷的线上支付物业相关费用服务。 7、每年至少开展一次业主满意率调查，业主满意率应达 85%以上。 8、每年至少组织 1 次业主交流会，组织 1 次业主参观共用设施设备机房。 9、为业主提供宠物拾便纸、宠物拾便袋，方便业主取用。 10、物业管家每月上门走访慰问老年业主，协助行动不便的老年业主代购日用品、就医等。 11、法定节假日和传统节日进行节日氛围营造，根据节假日特点举办主题活动，开展活动有记录、有总结。 12、智能公共广播系统每日播放背景音乐。 13、配合社区开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、禁止燃放烟花爆竹、环保及法律等。 14、及时劝阻小区内违法违规养犬的行为，对无证养犬、犬只扰民和犬只伤人等情况予以记录。 15、及时将小区内有犬只伤人或者因无证养犬等违法养犬行为受到行政处罚的有关信息在小区内进行公示。 16、为业主提供便民服务推车、便民医药箱、便民雨伞、小型维修工具借用、轮椅借用、棋牌借用等 3 种以上便民服务物资（无偿）。 17、制定有偿服务菜单，根据业主需求提供包括维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年供餐、代管绿植、代管宠物、房屋管养等 3 种以上特约服务。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
6	业主服务	五级 物业服务	1、每月向业主公示物业服务合同履行情况，公示内容包含照片、服务内容简介等。 2、涉及业主或物业使用人正常生活的重要物业服务事项，采用张贴通知、短信、微信、一对一等方式履行告知义务。 3、在小区主出入口处设置电子显示屏，提示业主相关物业服务信息。 4、在小区主出入口设置酒店式大堂，24 小时专人值班，为业主提供物业缴费、日常诉求接待、收房手续办理、装修手续办理等服务。 5、水、电急修在 15 分钟内响应并到达现场，其他维修事项 20 分钟内响应并到达现场。 6、按照小区户数配置专职服务人员，每位专职服务人员服务户数应不高于 300 户，对业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉等在 15 分钟内响应，在 1 个工作日内反馈处理意见。 7、为业主提供方便快捷的线上支付物业相关费用服务。 8、每年至少开展一次业主满意率调查，业主满意率应达 90%以上。 9、为业主提供代收快递、外卖服务。 10、为业主提供宠物拾便纸、宠物拾便袋，方便业主取用。 11、物业管家每月上门走访慰问老年业主，协助行动不便的老年业主代购日用品、就医等。 12、每年至少组织 1 次业主交流会，组织 1 次业主参观共用设施设备机房。 13、法定节假日和传统节日进行节日氛围营造，根据节假日特点举办主题活动，活动内容丰富、开展活动有记录、有总结。 14、智能公共广播系统每日播放背景音乐。 15、配合社区开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、禁止燃放烟花爆竹、环保及法律等。 16、及时劝阻小区内违法违规养犬的行为，对无证养犬、犬只扰民和犬只伤人等情况予以记录。 17、及时将小区内有犬只伤人或者因无证养犬等违法养犬行为受到行政处罚的有关信息在小区内进行公示。 18、为业主提供便民服务推车、便民医药箱、便民雨伞、小型维修工具借用、轮椅借用、棋牌借用等 5 种以上便民服务物资（无偿）。 19、制定有偿服务菜单，根据业主需求提供包括维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年供餐、代管绿植、代管宠物、房屋管养等 5 种以上特约服务。

表 1 综合服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
7	专项委托服务管理	一级物业服务	1、签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。 2、消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专业服务企业应符合相关行政主管部门的要求，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服务区域内应统一着装、佩戴标志。 4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

6 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准

共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准按表 2 的规定。

表2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
1	综合部分	一级物业服务	1、建立房屋及共用设施设备的基础档案。 2、运行、检查、修理养护记录应每月归档。 3、组织实施房屋使用安全情形评估检查。 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显现的故障及检查中发觉的问题，应即时组织修复。 5、特种设备按照有关规定运行、修理养护和定期检测。 6、雷电、强降水、大风等极端天气前后进行检查并落实防范措施。 7、建筑物屋顶保持整洁、不堆放杂物。 8、发现共有部位发生蚁害的，组织或配合做好相关灭治工作。 9、每月对小区内配置的全民健身器材进行维护保养。

表 2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
1	综合部分	二级物业服务	1、建立房屋及共用设施设备的基础档案。 2、运行、检查、修理养护记录应每月归档。 3、组织实施房屋使用安全情形评估检查。 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显现的故障及检查中发觉的问题，应即时组织修复。 5、每年第四季度制定下一年度修理养护打算。 6、特种设备按照有关规定运行、修理养护和定期检测。 7、雷电、强降水、大风等极端天气前后进行检查并落实防范措施。 8、每年定期对设备机房进行清洁。 9、建筑物屋顶保持整洁、不堆放杂物。 10、发现共有部位发生蚁害的，组织或配合做好相关灭治工作。 11、每月对小区内配置的全民健身器材进行维护保养。
		三级物业服务	1、建立房屋及共用设施设备的基础档案。 2、运行、检查、修理养护记录应每月归档。 3、组织实施房屋使用安全情形评估检查。 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显现的故障及检查中发觉的问题，应即时组织修复。 5、每年第四季度制定下一年度修理养护打算。 6、特种设备按照有关规定运行、修理养护和定期检测。 7、雷电、强降水、大风等极端天气前后进行检查并落实防范措施。 8、设备机房进行清洁： （1）每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。 （2）有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。 （3）设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。 （4）张贴或悬挂相关制度、证书。 （5）运行记录齐全、完整。 9、建筑物屋顶保持整洁、不堆放杂物。 10、发现共有部位发生蚁害的，组织或配合做好相关灭治工作。 11、每半月对小区内配置的全民健身器材进行维护保养。
		四级物业服务	1、建立房屋及共用设施设备的基础档案。 2、运行、检查、修理养护记录应每月归档。 3、组织实施房屋使用安全情形评估检查。 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显现的故障及检查中发觉的问题，应即时组织修复。

表 2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
1	综合部分	四级物业服务	5、每年第四季度制定下一年度修理养护打算。 6、 特种设备按照有关规定运行、修理养护和定期检测。 7 、雷电、强降水、大风等极端天气前后进行检查并落实防范措施。 8、设备机房进行清洁： （1）每半月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。 （2）应有完善的防鼠、防蚊设施，且防鼠、防蚊等设施应符合规范要求。 （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）有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。 （5）设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。 （6）张贴或悬挂相关制度、证书。 （7）运行记录齐全、完整。 9、建筑物屋顶保持整洁、不堆放杂物。 10、发现共有部位发生虫害的，组织或配合做好相关灭治工作。 11、每周对小区内配置的全民健身器材进行维护保养。
		五级物业服务	1、建立房屋及共用设施设备的基础档案。 2、运行、检查、修理养护记录应每月归档。 3、组织实施房屋使用安全情形评估检查。 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显现的故障及检查中发觉的问题，应即时组织修复。 5、每年第四季度制定下一年度修理养护打算。 6、 特种设备按照有关规定运行、修理养护和定期检测。 7 、雷电、强降水、大风等极端天气前后进行检查并落实防范措施。 8、设备机房进行清洁： （1）每周清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。 （2）应有完善的防鼠、防蚊设施，且防鼠、防蚊等设施应符合规范要求。 （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）设备噪声应符合规范要求；有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。 （5）设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。 （6）张贴或悬挂相关制度、证书。 （7）运行记录齐全、完整。 9、建筑物屋顶保持整洁、不堆放杂物。 10、发现共有部位发生虫害的，组织或配合做好相关灭治工作。 11、每周对小区内配置的全民健身器材进行维护保养。

表 2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
2	共用部位（房屋结构及建筑部件）	一级物业服务	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水落水管等。 5、每天巡视房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，采取必要的安全防护措施。
		二级物业服务	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水落水管等。 5、每天巡视房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，采取必要的安全防护措施。
		三级物业服务	1、每 2 月检查 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水落水管等。 5、每天巡视房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，采取必要的安全防护措施。
		四级物业服务	1、每 2 月检查 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水落水管等。 5、每天巡视房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，采取必要的安全防护措施。
		五级物业服务	1、每月检查 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、每半月检查 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水落水管等。 5、每天巡视房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，采取必要的安全防护措施。
3	共用部位（附属构筑物）	一级物业服务	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、每季度巡查 1 次阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 3、每半年检查 1 次雨、污水管井等。 4、每季度巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 5、每季度巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 6、每年检测 1 次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。

表2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
3	共用部位 (附属构筑物)	二级物业服务	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、每季度巡查1次阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 3、每季度检查1次雨、污水管井等。 4、每季度巡查1次大门、围墙、围栏等。 5、每季度巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 6、每季度巡查1次天台，对天台进行有效的规范管理。 7、每年检测1次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。
		三级物业服务	1、每月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 2、每月巡查1次阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 3、每月检查1次雨、污水管井等。 4、每月巡查1次大门、围墙、围栏等。 5、每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 6、每月巡查1次天台，对天台进行有效的规范管理。 7、每年检测1次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。
		四级物业服务	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、每半月巡查1次阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 3、每半月检查1次雨、污水管井等。 4、每半月巡查1次大门、围墙、围栏等。 5、每半月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 6、每半月巡查1次天台，对天台进行有效的规范管理。 7、每年检测1次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。
		五级物业服务	1、每周巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 2、每周巡查1次阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 3、每周检查1次雨、污水管井等。 4、每周巡查1次大门、围墙、围栏等。 5、每周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 6、每周巡查1次天台，对天台进行有效的规范管理。 7、每年检测1次建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，做好报告存档。

表 2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
4	共有部位 （外立面）	一级物业服务	每季度巡查 1 次外立面，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。
		二级物业服务	每两月巡查 1 次外立面，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。
		三级物业服务	每月巡查 1 次外立面，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。
		四级物业服务	每半月巡查 1 次外立面，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。
		五级物业服务	每周巡查 1 次外立面，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。
5	共用设施设备 （供水系统）	一级物业服务	1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质应符合 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、水箱盖保持完好并加锁，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、管道井封堵严密。
		二级物业服务	1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质应符合 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、水箱盖保持完好并加锁，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、管道井封堵严密。 6、不具备自动切换功能的，每月手动切换 1 次备用水泵。 7、每年检查 2 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。
		三级物业服务	1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质应符合 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、水箱盖保持完好并加锁，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。

表 2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护服务内容及标准（续）

序号	服务项目	服务等级	服务内容及标准
5	共用设施设备（供水系统）	三级物业服务	5、管道井封堵严密。 6、不具备自动切换功能的，每月手动切换 1 次备用水泵。 7、每半年检查 2 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。 8、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。
		四级物业服务	1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质应符合 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、水箱盖保持完好并加锁，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、管道井封堵严密。 6、不具备自动切换功能的，每月手动切换 1 次备用水泵。 7、每四个月检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。 8、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。
		五级物业服务	1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质应符合 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、水箱盖保持完好并加锁，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、管道井封堵严密。 6、不具备自动切换功能的，每月手动切换 1 次备用水泵。 7、每两个月检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。 8、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。
6	共用设施设备（排水系统）	一级物业服务	1、配备有防汛物资。 2、排水设施：每年汛前（后）对雨（污）水井和管道、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。 3、污水泵：每月巡视 1 次，检查设备运行状态；每次巡视进行 1 次手动启动测试；每年养护 1 次。 4、化粪池：每月巡查 1 次，每年至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。 5、隔油池：每月巡查 1 次，每季度至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。
		二级物业服务	1、配备有防汛物资，包括沙袋、雨具、照明工具等。 2、排水设施：每年汛前（后）对雨（污）水井和管道、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。 3、污水泵：每月巡视 1 次，检查设备运行状态；每次巡视进行 1 次手动启动测试；每年养护 1 次。 4、化粪池：每月巡查 1 次，每年至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。 5、隔油池：每月巡查 1 次，每季度至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/018041115032006140>