

住宅物业服务等级规范(二、三级) (试行)

内容	规范	
一、 综合 要求	二级	三级
	1 依据有关规定, 签订规范的物业服务合同, 各方权利义务明确。 2 承接项目时, 对住宅共用部位、共用设施设备进行认真查验, 做好记录。 3 从业人员按照有关规定取得相应的职业资格证书、岗位证书、特种作业操作证等。 4 物业服务方案, 质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5 服务人员分岗位统一着装、佩戴标志, 行为规范, 服务主动、细致、周到, 用语文明。 6 在物业服务中心悬挂 (或者张贴) 资质证书 (复印件)、项目负责人照片, 公示物业服务标准、	1 依据有关规定, 签订规范的物业服务合同, 各方权利义务明确。 2 承接项目时, 对住宅共用部位、共用设施设备进行认真查验, 做好记录。 3 从业人员按照有关规定取得相应的职业资格证书、岗位证书、特种作业操作证等。 4 物业服务方案, 质量管理、财务管理、档案管理等制度健全, 主要内容备份, 供业主查询。 5 服务人员分岗位统一着装、佩戴标牌, 行为规范, 服务主动、细致、周到, 用语文明。 6 在物业服务中心悬挂 (或者张贴) 资质证书 (复

	<p>收费依据、收费标准。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。</p> <p>7 在公共区域显著位置公示 24 小时报修电话，24 小时受理业主来访来电、咨询、报修和投诉。水、电、气等急迫性报修20 分钟内、其它报修 1 小时内到达现场，由专业机构负责的，发现问题应及时通知有关机构。建立报修、投诉台帐，报修服务48 小时内回访，投诉 5 个工作日内回复。</p> <p>8 涉及住户正常生活的物业服务重要事项，应在小区主要出入口、各楼单元门张贴通知，履行告知义务。</p> <p>9 每年第四季度对房屋共用部位及共用设施设备进行一次安全检查，根据检查情况制定下一年度的维修和服务计划，并按规定组织实</p>	<p>印件)、项目负责人及主要服务人员照片，公示物业服务标准、收费依据、收费标准。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。</p> <p>7 在公共区域显著位置公示 24 小时报修电话，设立专门接待业主的固定场所，24 小时受理业主来访来电、咨询、报修、投诉和处理突发事件。水、电、气等急迫性报修 15 分钟内、其它报修 40 分钟内到达现场，由专业机构负责的，发现问题应及时通知有关机构。建立报修、投诉台帐，报修服务 24 小时内回访，投诉 3 个工作日内回复。</p> <p>8 涉及住户正常生活的物业服务重要事项，应在小区主要出入口、各楼单元门张贴通知，履行告知义务。</p>
--	---	--

	<p>施。</p> <p>10 对区域内违反治安、规划、环保等方面法律、法规的行为，应及时劝阻，报告主管部门，同时告知产权人或者业主委员会，也可依据管理规约等约定提起诉讼。</p> <p>11 建立各种公共突发性事件(如：消防、水、电、气、电梯、公共卫生、自然灾害等)的处理机制和应急预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能即将实施。</p> <p>12 冬季、雨季、汛前以及重大节假日前进行安全检查。</p> <p>13 每年集中进行 1 次公开的物业服务满意度调查，问卷率 80%以上。</p> <p>14 每年向业主发布一次年度公共服务收支情</p>	<p>9 每年第四季度对房屋共用部位及共用设施设备进行一次安全检查，根据检查情况制定下一年度的维修和服务计划，并按规定组织实施。</p> <p>10 对区域内违反治安、规划、环保等方面法律、法规的行为，应及时劝阻，报告主管部门，告知产权人或者业主委员会，也可依据管理规约等约定提起诉讼。</p> <p>11 建立各种公共突发性事件(如：消防、水、电、气、电梯、公共卫生、自然灾害等)的处理机制和应急预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能即将实施。</p> <p>12 冬季、雨季、汛前以及重大节假日前进行安全检查。</p>
--	---	---

	<p>况。</p> <p>15 每单元设置规范统一的通告栏。小区显著位置设置公共信息栏。配合街（乡）、社区进行公益性宣传。</p> <p>16 每年组织 1 到 2 次便民服务活动。</p> <p>17 建立项目月服务质量检查制度，每季度对项目服务质量进行 1 次检查讲评。</p>	<p>13 每年集中进行 1 次公开的物业服务满意度调查，问卷率 85%以上。</p> <p>14 每年向业主发布或者报告一次年度公共服务收支情况。</p> <p>15 每单元设置规范统一的通告栏。小区显著位置设置公共信息栏。配合街（乡）、社区进行公益性宣传。</p> <p>16 每年组织 3 到 4 次便民服务活动。</p> <p>17 建立项目月服务质量检查制度，每月对项目服务质量进行 1 次检查讲评。</p> <p>18 使用专业物业服务软件系统对业主基本信息、物业基础资料、维修保养记录、收费记录进行管理。</p> <p>19 投保物业共用部位、共用设施设备财产险和公众责任险。</p>
--	---	---

		20 重要节日对小区进行节日美化装饰。
二、 房屋 维 修 养 护	<p>1 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，有检修记录和保养记录。</p> <p>2 根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况。如需要维修，属于小修范围的，及时组织修复。属于大、中修范围或者需要更新改造的，要提出报告与建议，按规定组织实施。</p> <p>3 每周对楼内公共区域巡查 2 次，做好巡查记录，并及时维修养护。</p> <p>4 公共部位玻璃、门窗等浮现问题需要维修的，5 个工作日内完成。照明设施的普通故障(损坏的灯座、灯泡、开关等) 24 小时内修复，其他故障 5 个工作日内完成。保持楼道照明灯具能够正常使用。内墙面、顶面粉刷层发</p>	<p>1 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，有检修记录和保养记录。</p> <p>2 根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况。如需要维修，属于小修范围的，及时组织修复。属于大、中修范围或者需要更新改造的，要提出报告与建议，按规定组织实施。</p> <p>3 每日对楼内公共区域巡查 1 次，做好巡查记录，并及时维修养护。</p> <p>4 公共部位玻璃、门窗等浮现问题需要维修的，3 个工作日内完成。照明设施的普通故障(损坏的灯座、灯泡、开关等) 12 小时内修复，其他故障 3 个工作日内完成。保持楼道照明灯具能够正常使用。内墙面、顶面粉刷层发</p>

	<p>现剥落或者污损，应每半年集中安排 1 次修补、除污。步行梯、散水、地面、屋面等需要维修的，每半年集中 1 次进行修补维修。门禁和楼宇对讲系统浮现普通性故障及时修复，不能及时修复的应有相应解决措施。</p> <p>5 按照有关规定，每年进行 1 次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。</p> <p>6 保持小区各组团、栋及单元(门)、户标志清晰。</p> <p>7 对危及房屋结构安全的行为及时告知和劝阻，对拒不改正的，要报告行政主管部门，同时告知产权人或者业主委员会。</p> <p>8 按照有关规定使用、管理人防工程和普通地下室。</p>	<p>现剥落或者污损，应每季度集中安排 1 次修补、除污。步行梯、散水、地面、屋面等需要维修的，每季度集中 1 次进行修补维修。门禁和楼宇对讲系统浮现普通性故障及时修复，不能及时修复的应有相应解决措施。</p> <p>5 按照有关规定，每年进行 1 次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。</p> <p>6 保持小区各组团、栋及单元(门)、户标志清晰。</p> <p>7 对危及房屋结构安全的行为及时告知和劝阻，对拒不改正的，要报告行政主管部门，同时告知产权人或者业主委员会。</p> <p>8 按照有关规定使用、管理人防工程和普通地下室。</p>
--	--	--

<p style="text-align: center;">三、 共用 设施 设备 运行 及 维修 养护</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 对共用设施设备进行日常管理和维修保养，共用设施设备保持正常运行和使用。 2 建立共用设施设备清册档案（设备台帐），有设施设备的运行、检查、保养、维修记录。 3 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。 4 对共用设施设备适时组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复。属于大、中修范围或者需要更新改造的，提出报告与建议，按规定组织实施。 5 属于特种设备的，按照有关规定，进行运行、养护、维修和定期检验检测。 6 设备房保持整齐清洁，安全设施符合规范，无鼠害，无跑、冒、滴、漏现象，无堆积杂物。设备设施有铭牌、标识。操作规程、保养规范、管理制度在显著位置张贴公示。各 	<ol style="list-style-type: none"> 1 对共用设施设备进行日常管理和维修保养，共用设施设备保持正常运行和使用。 2 建立共用设施设备清册档案（设备台帐），有设施设备的运行、检查、保养、维修记录。 3 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。 4 对共用设施设备适时组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复。属于大、中修范围或者需要更新改造的，提出报告与建议，按规定组织实施。 5 属于特种设备的，按照有关规定，进行运行、养护、维修和定期检验检测。 6 设备房保持整齐清洁，安全设施符合规范，无鼠害，无跑、冒、滴、漏现象，无堆积杂物。设备设施铭牌、标识规范、统一、完整。操作规程、保养规范、管理制度在显著位置
---	---	--

	<p>类管线有分类标识和流向标识。 各类记录本、登记本(运行、保养、维修、交接班等)齐全,记录完整。监控记录可保存一周,并能正常回放。</p> <p>7 每周对小区路面、景观、小品、围墙(护栏)、窨井、健身休闲设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警、监控系统等巡视 2 次。发现故障和损坏及时修复,不能及时修复的,要有提示标志或者防范措施。</p> <p>8 公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通 1 次。雨水、污水井每半年检查、清掏 1 次。雨水、污水管道、沟槽发生阻塞应及时疏通。化粪池每年清掏 1 次,每季度检查 1 次,防止外溢(由专业机构负责的除外,但发现问题应及时通知有关部门)。</p>	<p>张贴公示; 各类管线有分类标识和流向标识。各类记录本、登记本(运行、保养、维修、交接班等)齐全,记录完整。监控记录可保存两周,并能正常回放。</p> <p>7 每日对小区路面、景观、小品、围墙(护栏)、窨井、健身休闲设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警、监控系统等巡视 1 次。发现故障和损坏及时修复,不能及时修复的,要有提示标志或者防范措施。</p> <p>8 公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通 1 次。雨水、污水井每半年检查、清掏 1 次。雨水、污水管道、沟槽发生阻塞应及时疏通。化粪池每年清掏 1 次,每季度检查 1 次,防止外溢(由专业机构负责的除外,但发现问题应及时通知有关部门)。</p>
--	---	---

	<p>9 有可能危及人身安全的设施设备有警示标志和防范措施。</p> <p>10 建立设备设施巡视制度，有专人巡视。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室等在运行期间有专人 24 小时值守。</p> <p>11 设立日常消耗物料、备件仓库，物品分类码放。</p> <p>12 使用中水系统的，确保水质达到规定的中水水质标准(由专业机构负责的除外，但发现问题应及时通知有关机构)。</p>	<p>9 有可能危及人身安全的设施设备有警示标志和防范措施。</p> <p>10 建立设备设施巡视制度，有专人巡视。配电室、排污泵等每日巡视，有巡视记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室等在运行期间有专人 24 小时值守。</p> <p>11 设立日常消耗物料、备件仓库，仓库有管理制度，专人管理，物品分类码放。</p> <p>12 使用中水系统的，确保水质达到规定的中水水质标准(由专业机构负责的除外，但发现问题应及时通知有关机构)。</p>
<p>四、 电 梯 服 务</p>	<p>1 无人值守电梯，主梯 24 小时不间断运行。有人值守电梯 6:00—24:00 不间断运行，0:00—6:00 呼叫运行。</p> <p>2 电梯工夜间值班，在首层候梯厅及轿厢内公</p>	<p>1 无人值守电梯，主梯 24 小时不间断运行。有人值守电梯 6:00—24:00 不间断运行，0:00—6:00 呼叫运行。</p> <p>2 电梯工夜间值班，在首层候梯厅及轿厢内公</p>

	<p>布值班电话和值班房号。</p> <p>3 设有高峰梯的，在高峰期 6：00—8：00、17：00—19：00 与主梯同时运行。</p> <p>4 有 1 名住场电梯维修工。</p> <p>5 对电梯保养进行监督，每周检查 1 次并作记录。</p> <p>6 每日巡查一次，并有记录。</p> <p>7 无人值守的高层电梯三方对讲、轿厢内监控 24 小时正常运行，发现故障 24 小时内修复。</p> <p>8 电梯浮现故障，报修后维修人员应在 20 分钟内到达现场。主梯维修时，有备用梯的，用备用梯运行。</p> <p>9 有应急处置预案，电梯浮现事故，应迅速启动应急预案。发生电梯停电关人、夹人等危险情况，迅速组织救助，同时实施电话安慰、</p>	<p>布值班电话和值班房号。</p> <p>3 设有高峰梯的，在高峰期 6：00—8：00、17：00—19：00 与主梯同时运行。</p> <p>4 有 2 名住场电梯维修工。</p> <p>5 有专人对电梯保养进行监督，每周检查 1 次并作记录。</p> <p>6 每日巡查一次，并有记录。</p> <p>7 无人值守的高层电梯三方对讲、轿厢内监控 24 小时正常运行，发现故障 24 小时内修复。</p> <p>8 电梯浮现故障，报修后维修人员应在 20 分钟内到达现场。主梯维修时，有备用梯的，用备用梯运行。</p> <p>9 有应急处置预案，电梯浮现事故，应迅速启动应急预案。发生电梯停电关人、夹人等危险情况，迅速组织救助，同时实施电话安慰、</p>
--	---	--

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/288010074052007002>