普通住宅小区前期物业服务等级指导标准(试行)

序号	服务内容	服务级别	服务标准
一、综合服务			
1	信用信息及前期物业服务合同	一级物业服务	物业服务企业在物业主管部门登记企业信用信息。开发建设单位与物业服务企业签订前期物业服务合同，明确双方权利义务，并在公共区域公示。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
2	承接查验	一级物业服务	开发建设单位与物业服务企业按住房城乡建设部《物业承接查验办法》(建房〔2010〕165号)对住宅小区共用部位、共用设施设备等进行承接查验，承接查验手续齐全，有记录。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
3	物业服务中心	一级物业服务	设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉。物业服务人员在涉及住宅小区内水、电、气等紧急报修15分钟内、其他报修30分钟内到达现场并协助报修。建立完整的报修、维修和投诉回访记录，回访率100%；建立夜间物业服务人员值班制度，处理突发紧急事件。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示 24 小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉，物业服务人员在涉及住宅小区内水、电、气等紧急报修 20分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场并协助报修。建立完整的报修、维修和投诉回访记录，回访率98%；建立夜间物业服务人员值班制度，处理突发紧急事件。
		三级物业服务	设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示24 小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉，物业服务人员在涉及住宅小区内水、电、气等紧急报修20分钟内、其他报修30 分钟内到达现场并协助报修。建立完整的报修、 维修和回访记录， 回访率95%；建立夜间物业服务人员值班制度，处理突发紧急事件。
		四级物业服务	设有物业服务中心，并公示服务电话。受理业主来访来电、咨询、报修和投诉。
		五级物业服务	
4	物业管理制度及档案管理	一级物业服务	完善业主信息和住宅小区信息，建立健全质量管理、财务管理、档案管理、检查保修等制度。设置档案资料室，并配备专职档案管理员。
		二级物业服务	
		三级物业服务	完善业主信息和住宅小区信息，建立健全质量管理、财务管理、档案管理、检查保修等制度。设置档案资料室，并配备档案管理员。
		四级物业服务	完善业主信息和住宅小区信息，档案资料管理规范、保管齐全、整洁有序、查阅方便。设置档案资料柜。
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
5	项目负责人和项目经理人	一级物业服务	项目负责人或经理具有 5年以上物业服务企业工作经历，在行业信用信息数据库中可查询项目负责人或项目经理的从业资料。
		二级物业服务	项目负责人或经理具有4年以上物业服务企业工作经历，在行业信用信息数据库中可查询项目负责人或项目经理的从业资料。
		三级物业服务	
		四级物业服务	项目负责人或经理具有3年以上物业服务企业工作经历，在行业信用信息数据库中可查询项目负责人或项目经理的从业资料。
		五级物业服务	
6	物业服务中心信息公示	一级物业服务	在物业服务中心显著位置公示物业服务企业营业执照、物业服务人员照片， 收费项目、标准及依据，服务承诺、服务电话和监督电话等信息
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
7	服务人员	一级物业服务	物业服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，语言文明礼貌待人。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
8	服务信息公示与告知	一级物业服务	在住宅小区的显著位置设置公共信息栏，每单元或楼层设置信息栏。涉及影响住户正常生活的物业服务重要事项，如停水、停电、台风、 内涝等，应在住宅小区公共信息栏、各单元或楼层信息栏张贴通知，履行告知义务，积极采用现代化信息方式告知业主。
		二级物业服务	
		三级物业服务	在住宅小区的显著位置设置公共信息栏，每单元设置信息栏。涉及影响住户正常生活的物业服务重要事项，如停水、停电、台风、内涝等，应在住宅小区公共信息栏、各单元信息栏张贴通知，履行告知义务。
		四级物业服务	在住宅小区的显著位置设置公共信息栏。涉及影响住户正常生活的物业服务重要事项，如停水、停电、台风、内涝等，应在公共信息栏张贴通知，履行告知义 务 。
		五级物业服务	
9	突发性事件处理	一级物业服务	建立公共突发性事件(如：消防、水、电、电梯、燃气安全使用、公共卫生、自然灾害等)的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，明确责任 人 。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
10	服务人员培训	一级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%,培训时间每年每人不低于60个课时(每课时一般不少于45分钟)。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%， 培训时间每年每人不低于**50个课时**（每课时一般不少于4 5 分 钟 ）
		三级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%， 培训时间每年每人不低于**40个课时**（每课时一般不少于45 分钟）。
		四级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%， 培训时间每年每人不低于**30个课时**（每课时一般不少于45 分 钟 ）
		五级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%， 培训时间每年每人不低于**20个课时**（每课时一般不少于45分钟）。
11	满意率调查	一级物业服务	每年至少进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户**数70%以上，满意率达90%以上，** 公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
		二级物业服务	每年至少进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户**数60%以上，满意率达85%以上，** 公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
		三级物业服务	每年至少进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户**数60%以上，满意率达**80%以上，公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		四级物业服务	每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主**总户数60%以上，满意率达75%以上**，公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
		五级物业服务	每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主**总户数60%以上，满意率达70%以上，** 公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
12	公布公共资金收支情况	一级物业服务	按有关规定和物业服务合同约定及时公布公共收益账目、电梯运行费用、水电公摊费用、消防设施维护费用等公共资金的收支情况。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
13	使用住宅专项维修资金	一级物业服务	按有关规定规范住宅专项维修资金的管理和使用。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
14	营造节日氛围	一级物业服务	营造国家、自治区规定的重要节日的节日氛围。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
15	社区文化活动	一级物业服务	每年至少开展4次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		二级物业服务	每年至少开展3次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		三级物业服务	每年至少开展2次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		四级物业服务	每年至少开展 1 次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		五级物业服务	
二、房屋管理			
1	房屋管理服务	一级物业服务	按照有关规定、物业服务合同和管理规约提供房屋管理服务。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
2	房屋及配套设施设备管理	一级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于98%。
		二级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于95%。
		三级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于90%。
		四级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率不低于85%。
		五级物业服务	
3	房屋共用部位管理制度	一级物业服务	建立完善的房屋共用部位管理制度，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
4	房屋和共用部位、共用设施设备巡检及维修	一级物业服务	每日对房屋和共用部位、共用设施设备进行巡检，发现损坏需修复的，保修期内应及时报修；保修期外的，应先公示告知，再及时编制维修计划，提出报告和建议，由业主进行表决，并公示表决结果，根据表决结果组织维修。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
5	住宅装饰装修管理	一级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立住宅装饰装修管理档案。装饰装修期间，每日至少巡查2次现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
		二级物业服务	
		三级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间每日至少巡查1次现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		四级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间**每周至少巡查5次**现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
		五级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间**每周至少巡查3次**现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
6	房屋外观管理	一级物业服务	房屋外观完好，符合原设计要求。及时劝阻违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为，报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
7	巡查制度	一级物业服务	建立健全巡查制度，**每日至少巡查1次**住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。**维修养护处理及时率达98%以上**，巡查、检修记录和保养记录齐全。

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/387002122151006166

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查5次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达95%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
		三级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查4次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达90%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
		四级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查4次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达85%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
		五级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查2次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达80%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
8	住宅小区平面示意图服务	一级物业服务	住宅小区主出入口张贴住宅小区平面示意图、消防疏散图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施场地的标识齐全、规范、美观。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	无此项服务。
		五级物业服务	