乐山市住宅小区物业服务等级 分类指引<试行>

(征求意见稿)

乐山市住房和城乡建设局
2025 年 月

前 言

随着乐山经济社会快速发展和城市化进程的加速，城镇住宅小区数量不断增加，住宅小区已成为居民生活的主要空间。而作为保障小区正常运转和居民生活品质的物业管理服务工作尤为重要，其质量和水平直接影响居民的幸福感和满意度。乐山各地城市住宅小区在建设规模、设施配套、业主需求等方面呈现差别化、多样化特点。为更好地适应和满足不同住宅小区居民群众对物业管理服务的多层次需求，进一步规范我市住宅小区物业服务市场，促进物业服务质价相符，引导各地科学合理建立住宅小区物业服务等级类别，依据国家有关法律法规、政策文件，结合全市实际，在广泛调研和深入分析的基础上，编制了《乐山市住宅小区物业服务等级分类指引》。

本指引共分为五章，主要内容包括：总则、一级物业服务、二级物业服务、三级物业服务、四级物业服务，以上物业服务分类从一到四逐步递增等级。本指引对住宅小区物业服务等级分类坚持以下原则：一是适用性原则。各地住宅小区物业服务发展水平不平衡的，所辖县（市）区均可参考。二是探索性原则。通过参考各地物业服务行业典型经验做法，将具有差异性、多样化特征的物业服务，总结提炼为可操作的统一服务要求，促进住宅小

区物业服务管理规范化。三是竞争性原则。针对物业服务企业服务能力和水平参差不齐现状，通过制定统一的基础服务内容和工作要求，激励物业服务企业争先进位，警示带动后进物业服务企业提升服务水平，促进提高物业服务行业整体能力和水平。四是专业性原则。通过综合运用物业服务行业涉及的法律法规、技术流程等专业化知识和经验做法，有效解决住宅小区物业服务管理过程中的焦点和难点问题。五是创新性原则。提倡和鼓励物业服务企业引入先进的管理理念和技术手段，推进物业服务行业与时俱进发展、开拓创新发展。

本指引试行期三年，有效期至 2028 年 月 日。执行过程中，如有意见和建议，请及时反馈我局。

目录

1.总则.....	6
2.术语.....	6
2.1 物业服务.....	6
2.2 业主.....	6
2.3 物业使用人.....	7
2.4 特约服务.....	7
2.5 承接查验.....	7
2.6 专项委托服务.....	7
2.7 共用部位.....	7
2.8 共用设施设备.....	7
3.一般规定.....	8
3.1 服务事项.....	8
3.2 服务收费.....	8
3.3 物业配套.....	8
3.4 等级调节.....	8
4.一级物业服务.....	9
4.1 综合服务.....	9
4.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护.....	10
4.3 装饰装修管理.....	13
4.4 公共秩序维护.....	13
4.5 环境卫生维护.....	13
4.6 绿化养护.....	14
5.二级物业服务.....	14
5.1 综合服务.....	14
5.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护.....	16
5.3 装饰装修管理.....	20
5.4 公共秩序维护.....	20
5.5 环境卫生维护.....	21
5.6 绿化养护.....	21
6.三级物业服务.....	22
6.1 综合服务.....	22
6.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护.....	24
6.3 装饰装修管理.....	28
6.4 公共秩序维护.....	29
6.5 环境卫生维护.....	29
6.6 绿化养护.....	30

7.四级物业服务.....	31
7.1 综合服务.....	31
7.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护.....	34
7.3 装饰装修管理.....	38
7.4 公共秩序维护.....	38
7.5 环境卫生维护.....	39
7.6 绿化养护.....	40

1.总则

1.1 本指引旨在引导和支持各地科学合理建立住宅小区物业服务等级类别，推动统一住宅小区物业服务标准，规范企业服务行为，提升物业服务行业整体水平，促进物业服务行业健康发展，维护业主和物业服务企业双方的合法权益，满足人民群众对物业管理服务的多层次需求，为人民群众营造安全、文明、舒适、优美、和谐的居住环境。

1.2 本指引明确了乐山市行政区域内城镇住宅小区物业管理项目服务的基本内容及要求。

1.3 本指引适用于乐山市行政区域内城镇住宅小区物业管理服务活动。

2.术语

2.1 物业服务

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。

2.2 业主

物业的所有权人。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。

2.3 物业使用人

物业的承租人或业主之外的其他合法实际使用物业的人。

2.4 特约服务

物业服务企业接受客户委托提供的物业服务合同约定以外的服务。

2.5 承接查验

指物业服务企业承接物业前，按照国家有关规定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

2.6 专项委托服务

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。

2.7 共用部位

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。

2.8 共用设施设备

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。

3.一般规定

3.1 服务事项

本指引明确了住宅小区相关服务事项的基本要求，各地可结合当地实际情况参考，合理确定物业服务事项的内容、范围、频次、深度等。

3.2 服务收费

各地参考适用本指引，应坚持按照论价、质价相符、优质优价的原则，充分考虑服务质量与收费标准的对应性、匹配性。

3.3 物业配套

住宅小区物业服务区域共用设施设备配置不到位、不达标等情况下，本指引中的相关事项要求不能作为服务质量评价的依据。

3.4 等级调节

住宅小区物业服务等级类别事项之外的特约服务，可另行签订合同约定具体内容、标准、收费等事宜。个别住宅小区物业服务无绿化养护、共用相关设施管理等特殊情况，经合同签订双方协商一致，可对物业服务等级类别相应事项内容进行微调。

4.一级物业服务

4.1 综合服务

项 目	内容及要求
服务场所	<ol style="list-style-type: none">1、有客户服务场所和接待场所，至少应配置有办公桌、椅、电话。2、客户服务场所公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计1次，酬金制项目按约定公示物业服务资金收支报告）、共有部分经营情况、报修电话、投诉电话和需要公示的其他事项。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、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。4、有管务公开栏及其他宣传栏，内容至少每半年更新1次。5、建立客服值班制度，客户服务场所工作时间至少8小时值班，其他时间物业服务区域内有值班人员，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。
人 员	<ol style="list-style-type: none">1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。2、一个物业服务区域配备1名项目负责人和1名专（兼）职安全管理人员。项目负责人有2年以上物业服务从业经历，并按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。3、从业人员分岗统一着装，佩戴标志，仪表整洁、行为规范，语言文明，主动、热情。4、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训24学时，客服人员每年至少完成企业内部安全培训12学时。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等的知识培训。
合 同	使用四川省住建厅印发的合同模板并在主管部门备案，签订的物业服务合同包括不限于服务事项、服务质量（标准）、物业服务费收取的标准及方法、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等事项，合同权利义务关系及安全责任明确。
制 度	<ol style="list-style-type: none">1、有共用部位及共用设施设备维修保养、消防与安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。2、安全生产制度至少应当包括：员工安全教育培训制度、应急管理预案等。3、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。4、把接受党组织的领导写入物业服务公司章程，把党建工作作为物业管理服务重要内容，主动接受社区、小区党组织对物业服务的履职评价。
财务收费	<ol style="list-style-type: none">1、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。2、物业服务费和其它费用的收取，实行明码标价，价目齐全，内容真实，标示醒目。3、利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列帐或设立单独账户，或者与业主委员会设立共管账户。4、按物业服务合同约定的收费项目及标准收取服务费。因物价变动、职工最低工资标准调整等原因确需调整物业服务收费标准的，按规定经业主大会同意或者由业主共同决定。5、为业主或物业使用人提供特约服务的，可按双方约定收费。6、不采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。

档案	<p>1、有物业服务档案管理制度，建立有住户、房屋、业主投诉、报事报修、装修管理、安全生产管理、应急预案等基本档案内容。</p> <p>2、档案资料管理规范，查阅方便。</p> <p>3、设置有档案资料柜。</p>
标志	<p>1、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。</p> <p>2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。</p>
客户服务	<p>1、每年公示物业服务合同履行情况。</p> <p>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。</p> <p>3、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。</p> <p>4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在3个工作日内回复。</p> <p>5、按照国家或地方标准要求每年组织1次物业服务客户满意度调查，满意率达到双方合同约定要求，对调查中业主反馈的问题制定整改措施。调查结果在物业服务区域公示。</p> <p>6、实施宠物管理制度与措施。</p> <p>7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在1000户以内的推车配置数量不少于3辆；小区户数超过1000户的，1000户以上的部分按1辆/500户标准配置，不足500户按500户计算。</p> <p>8、提供邮件代收服务。</p> <p>9、至少春节进行节日氛围营造。</p>
专项委托服务管理	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。</p>
社区文化与 安全建设	<p>每年至少开展1次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、环保及法律等。</p>

4.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护

项目	内容及要求
综合管理	<p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设备设施台账和重大危险源（或重点风险部位）台账。</p>
综合管理	<p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。</p> <p>4、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。</p> <p>5、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现蚁害及时向属地住建部门汇报处理。</p> <p>6、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训12学时。</p>
共用 部位	<p>房屋结构</p> <p>每年巡视1次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施。</p>

项 目		内容及要求
	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水落水管等。
	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。
	外立面	每 2 周巡查 1 次外立面，重点时期加强巡查频次，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。
共用 设施 设备	供水 系统	1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质符合国家相关规定的要求。 2、每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。
	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：每半年检查 1 次，每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。 4、化粪池：每月巡查 1 次，每年清掏 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。
	供配电 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 86%。
	停车场相 关设施	1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每周 1 次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。 2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设施设备信息化管理台账，建立巡查制度，每周 1 次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。 3、车场灯完好率应不低于 80%。 4、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。 5、停车场出入口等显著位置，按照规定公示停车收费相关内容。
	防雷 系统	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。
共用 设施 设备	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）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 （3）落实专人对各类物防设施每 2 月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。 2、技防 （1）监控系统： a.设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；

项 目	内容及要求
	<p>b.按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。</p> <p>(2) 门禁系统：</p> <p>a.每月检查 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>b.每月检查 1 次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。</p> <p>(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。</p> <p>3、消防</p> <p>(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。</p> <p>(2) 对消防设施每年至少进行 1 次全面检测。</p> <p>(3) 有自动消防设施的应与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。</p> <p>(4) 消防控制室 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(5) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于 1 次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 1 次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。</p> <p>(6) 发生火情时，应立即报警，疏散人员。</p>
电梯	<p>1、按相关规定进行定期检验。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。</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志；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。</p> <p>3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</p> <p>4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>5、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。</p> <p>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。</p> <p>7、有电梯突发事件或者事故的应急预案，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 15 分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p> <p>8、载人电梯 24 小时正常运行。</p> <p>9、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规定》(国家市场监管总局令第 74 号公布)相关要求，配备电梯管理安全总监、安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制，结合本单位实际，落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制并在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新相关设备信息和人员信息，按时上传《每日电梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。</p>
水景	<p>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。</p> <p>2、有安全警示标志。</p> <p>3、法定节假日喷泉开放时间每日不低于 2 小时。</p>
垃圾分类设施设备	<p>1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。</p> <p>2、每月巡查 1 次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。</p>

4.3 装饰装修管理

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和装饰装修施工现场安全巡查制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、房屋装修前，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。 4、装饰装修期间每日巡查1次现场，发现业主或物业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。

4.4 公共秩序维护

项 目	内容及要求
公共秩序维护	1、主出入口24小时有专人值守。 2、配有安全监控设施，实施24小时监控，保存录像不低于30天。 3、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每8小时巡查1次，重点区域、重点部位每6小时至少巡逻1次，并做好巡逻记录。 4、有外来人员管理制度，对来访人员进行询问登记。 5、对机动车实行进出登记管理，有序停放，不得阻塞消防通道。 6、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。 7、非机动车停放有序。 8、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。 9、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。 10、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗，全年至少完成企业内部安全培训12学时。 11、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。配合社区开展安全用电、用气宣传和抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传。 12、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 13、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，应急演练每年不少于1次，并对应急演练的效果进行评估。

4.5 环境卫生维护

项 目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立环境卫生维护制度。 2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训12学时。
生活垃圾的收集、清运	1、开展生活垃圾分类宣传，按照相关要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。 2、每半月至少清洗1次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房（夏季1次/周），每半月至少消毒1次，蝇、蚊孳生季节每月消杀2次。 3、生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于1次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。

物业共用部分清洁	<p>1、公共场所每日清扫1次，楼道每周清扫1次。</p> <p>2、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。工作人员应经过专业培训，规范用药。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于1次，灭鼠、灭蟑螂每季度不少于1次，有相关消杀记录。小区内蚊、蝇、鼠、蟑的密度达到国家病媒生物密度控制水平C级要求。</p>
----------	---

4.6 绿化养护

项 目	内容及要求
制度及人员培训	<p>1、建立绿化养护制度。</p> <p>2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。</p>
绿化养护	<p>1、基本要求 生长季节每月检查 1 次植物生长情况。</p> <p>2、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。</p> <p>3、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3~4 年施肥 1 次；灌木每 1~2 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。</p> <p>4、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。</p> <p>5、整形修剪 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。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行 1 次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草 2 次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>8、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。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p>

5.二级物业服务

5.1 综合服务

项 目	内容及要求
服务场所	<p>1、有客户服务中心，有专门的接待场所，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电话、电脑。</p> <p>2、客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计 1 次，酬金制项目按约定</p>

	<p>公示物业服务资金收支报告)、共有部分经营情况、报修电话、投诉电话和需要公示的其他事项。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。</p> <p>3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项,采用互联网方式记录服务的,记录应具有可追溯性。</p> <p>4、有管务公开栏及其他宣传栏,内容每季度更新1次。</p> <p>5、建立客服值班制度,客户服务中心工作时间至少8小时值班,其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有24小时服务电话,为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。</p>
人 员	<p>1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。</p> <p>2、一个物业服务区域配备1名专职项目负责人和1名专(兼)职安全管理人员。项目负责人有3年以上物业服务从业经历,并按规定建立个人信用信息档案,按规定办理执业登记。</p> <p>3、项目物业服务中心配备有客户经理。</p> <p>4、从业人员分岗统一着装,佩戴标志,仪表整洁、行为规范,语言文明,主动、热情。</p> <p>5、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训24学时,客服人员每年至少完成企业内部安全培训12学时。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等的知识培训。</p>
合 同	<p>使用四川省住建厅印发的合同模板并在主管部门备案,签订的物业服务合同包括不限于服务事项、服务质量(标准)、物业服务费收取的标准及方法、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等事项,合同权利义务关系及安全责任明确。</p>
制 度	<p>1、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防与安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。</p> <p>2、安全生产制度至少应当包括:员工安全教育培训制度、安全风险管控及事故隐患排查治理制度、应急管理预案等。</p> <p>3、有物业服务和安全管理工作记录(含有效电子数据记录)。</p> <p>4、把接受党组织的领导写入物业服务公司章程,把党建工作作为物业管理服务重要内容,主动接受行业主管部门、社区、小区党组织对物业服务的履职评价。</p>
财务收费	<p>1、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。</p> <p>2、物业服务费和其它费用的收取,实行明码标价,价目齐全,内容真实,标示醒目。</p> <p>3、利用业主共有部分进行经营的,经营收益单独列帐或设立单独账户,或者与业主委员会设立共管账户。</p> <p>4、按物业服务合同约定的收费项目及标准收取服务费。因物价变动、职工最低工资标准调整等原因确需调整物业服务收费标准的,按规定经业主大会同意或者由业主共同决定。</p> <p>5、为业主或物业使用人提供特约服务的,可按双方约定收费。</p> <p>6、不采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。</p> <p>7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。</p>
档 案	<p>1、有物业服务档案管理制度,建立完善的物业服务档案:</p> <p>(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;</p> <p>(2)物业承接查验资料档案,包括物业承接查验协议,遗留问题处理记录,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;</p> <p>(3)共用设施设备运行管理、维修养护、设备检测等工作的记录资料;</p>

	<p>(4) 二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料；</p> <p>(5) 业主或物业使用人的名册；</p> <p>(6) 房屋权属清册；</p> <p>(7) 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；</p> <p>(8) 公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料；</p> <p>(9) 业主或物业使用人室内装修装饰管理资料；</p> <p>(10) 物业服务投诉、报修处理及其他物业日常工作形成的资料（含互联网电子档案资料）。</p> <p>2、档案资料齐全、分类科学、整洁有序、管理规范，查阅方便。</p> <p>3、设置有档案资料柜。</p>
标志	<p>1、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。</p> <p>2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。</p> <p>3、标志完整、清晰、明显。</p>
客户服务	<p>1、每年公示物业服务合同履行情况。</p> <p>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。</p> <p>3、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录，维修回访率不低于 50%。</p> <p>4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 70%。</p> <p>5、按照国家或地方标准要求每年组织 1 次物业服务客户满意度调查，满意率 70% 以上，对调查中业主反馈的问题制定整改措施。调查结果在物业服务区域公示。</p> <p>6、实施宠物管理制度与措施。</p> <p>7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在 1000 户以内的推车配置数量不少于 7 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/400 户标准配置，不足 400 户按 400 户计算。</p> <p>8、提供邮件代收服务。</p> <p>9、至少国庆、春节进行节日氛围营造。</p>
专项委托服务管理	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。</p>
社区文化与安全建设	<p>1、每年至少开展 2 次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、环保及法律等。</p> <p>2、每年至少组织 1 次社区文化活动。</p> <p>3、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p>

5.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护

项目	内容及要求
综合管理	<p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设施设备台账和重大危险源（或重点风险部位）台账。</p> <p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮</p>

项 目	内容及要求
	<p>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,属于急修范围内的,应在30分钟内组织到场维修。</p> <p>4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案及台帐。</p> <p>5、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划,按计划进行设施设备保养。</p> <p>6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p> <p>8、设备机房</p> <p>(1)每月清洁1次,机房整洁有序,保持通风,室内无杂物。</p> <p>(2)应有完善的防鼠措施,防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。</p> <p>(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。</p> <p>(4)有环境要求的设备机房,温、湿度应在规定范围内。</p> <p>(5)设备完好,正常运行,无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(6)设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。</p> <p>(7)张贴或悬挂相关制度、证书。</p> <p>(8)运行记录齐全、完整。</p> <p>9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查,若发现蚁害及时向属地住建部门汇报处理。</p> <p>10、运行、检查、维修养护工作有记录,并对记录每月进行归档。</p> <p>11、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训12学时。</p>
共用 部位	房屋 结构 每年巡视1次房屋结构,外观出现变形、开裂、沉降等现象时,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。
	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水落水管等。
	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、每季度检查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。 5、每季度巡查1次天台,对天台进行有效的规范管理。
	外立面 每2周巡查1次外立面,重点时期加强巡查频次,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。
共用 设施 设备	供水 系统 1、每半年应对二次供水水箱进行至少1次清洗消毒,水质符合国家相关规定的要求并公示检测报告。 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。 8、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,包括沙袋、雨具、照明工具等。

项 目	内容及要求
	<p>3、排水设施：每半年检查1次，每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。</p> <p>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；每次巡视进行1次手动启动测试；每年养护1次。</p> <p>5、化粪池：每月巡查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。</p> <p>6、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。</p>
供配 电系 统及 照明	<p>1、楼内照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复。</p> <p>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。</p> <p>3、路灯、楼道灯完好率应不低于88%。</p> <p>4、应急照明、疏散指示标志：每周巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修。</p> <p>5、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。</p> <p>6、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。</p> <p>7、发电机：每月试运行1次，保证运行正常。</p> <p>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。</p>
停车场 相关 设施	<p>1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每周1次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建设备设施信息化管理台账，建立巡查制度，每周1次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>3、车场灯完好率应不低于85%。</p> <p>4、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。</p> <p>5、停车场出入口等显著位置，按照规定公示停车收费相关内容。</p>
防雷 系统	<p>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。</p>
安全 防范 系统	<p>1、物防</p> <p>(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。</p> <p>(2) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。</p> <p>(3) 落实专人对各类物防设施每2月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。</p> <p>2、技防</p> <p>(1) 监控系统：</p> <p>a.设备设施24小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>b.按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。</p> <p>(2) 门禁系统：</p> <p>a.每月检查1次，保证系统工作正常；</p> <p>b.每月检查1次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。</p> <p>(3) 周界防范系统：</p> <p>a.按照产品使用说明书的要求来进行操作和维护；</p> <p>b.每月进行1次全面检查；</p> <p>c.每月对主机作1次表面清洁，定期对系统周围环境进行巡视；</p>

项 目	内容及要求
共用 设施 设备	<p>d.报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出报警信号。</p> <p>(4) 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。</p> <p>3、消防</p> <p>(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。</p> <p>(2) 对消防设施每年至少进行 1 次全面检测。</p> <p>(3) 有自动消防设施的应与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。</p> <p>(4) 消防控制室 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(5) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于 1 次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 1 次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。</p> <p>(6) 发生火情时，应立即报警，疏散人员。</p>
	<p>1、按相关规定进行定期检验。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。</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志；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。</p> <p>3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</p> <p>4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>5、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。</p> <p>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。</p> <p>7、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。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。</p> <p>8、有电梯突发事件或者事故的应急预案，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 15 分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p> <p>9、载人电梯 24 小时正常运行。</p> <p>10、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规定》(国家市场监管总局令第 74 号公布)相关要求，配备电梯管理安全总监、安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制，结合本单位实际，落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制并在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新相关设备信息和人员信息，按时上传《每日电梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。</p>
	<p>1、应设置有漏电保护装置，确保用电安全。启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。</p> <p>2、有安全警示标志。</p> <p>3、法定节假日喷泉开放时间每日不低于 4 小时。</p>
	<p>游乐设施</p> <p>每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，</p>

项 目	内容及要求
	无其他影响游乐场所使用的安全隐患。
垃圾 分类 设施 设备	1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。 2、每半月巡查 1 次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。

5.3 装饰装修管理

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和装饰装修施工现场安全巡查制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。 4、装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或物业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，并在 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。

5.4 公共秩序维护

项 目	内容及要求
公共秩 序 维 护	1、主出入口 24 小时有专人值守。 2、配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。 3、安防控制室设专人 24 小时值守，值班人员须持有资格证书。 4、配有安全监控设施，实施 24 小时监控，保存录像不低于 30 天。 5、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每 6 小时巡查 1 次，重点区域、重点部位每 4 小时至少巡逻 1 次，并做好巡逻记录。 6、有外来人员管理制度，对来访人员进行询问登记。 7、基于车辆进出管控系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。 8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。 9、非机动车停放有序。 10、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。 11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。 12、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。 13、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。配合社区开展安全用电、用气宣传和抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传。 14、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 15、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，应急演练每年不少于 1 次，并对应急演练的效果进行评估。

5.5 环境卫生维护

项 目	内容及要求
制度及人员 培训	1、建立环境卫生维护制度。 2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。
生活垃圾的 收集、清运	1、开展生活垃圾分类宣传，按照相关要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。 2、每半月至少清洗 1 次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房（夏季 1 次/周），每半月至少消毒 1 次，蝇、蚊孳生季节每周消杀 1 次。 3、生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于 1 次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。 4、垃圾收集车有垃圾收集车标志。
物业共用 部分清洁	1、公共场所每日清扫 1 次，楼梯、楼道每日清扫 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。每日保洁 1 次轿厢地面。电梯按键每日消毒 1 次。 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、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。工作人员应经过专业培训，规范用药。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于 1 次，灭鼠、灭蟑螂每季度不少于 1 次，有相关消杀记录。小区内蚊、蝇、鼠、蟑的密度达到国家病媒生物密度控制水平 C 级要求。

5.6 绿化养护

项 目	内容及要求
制度及人员 培训	1、建立绿化养护制度。 2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训 12 学时。
绿化养护	1、基本要求 编制绿化养护措施和工作计划；生长季节每 2 周检查 1 次植物生长情况。 2、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 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次。 3、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 1~2 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。 4、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。 5、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

项 目	内容及要求
	<p>1次，全年至少修剪10次。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行1次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草3次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>8、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。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p>

6.三级物业服务

6.1 综合服务

项 目	内容及要求
服务场所	<p>1、有客户服务中心，有专门的接待场所，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电话、电脑、打印机、网络。</p> <p>2、客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准（每年统计1次，酬金制项目按约定公示物业服务资金收支报告）、共有部分经营情况、报修电话、投诉电话和需要公示的其他事项。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。</p> <p>3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。</p> <p>4、有管务公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新1次。</p> <p>5、建立客服值班制度，客户服务中心工作时间至少10小时值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有24小时服务电话，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。</p>
人 员	<p>1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。</p> <p>2、一个物业服务区域配备1名专职项目负责人和1名经过培训取证的专职安全管理人员。项目负责人有2年以上物业服务经理任职经历，并按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。</p> <p>3、项目物业服务中心配备有客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于400户。</p> <p>4、从业人员分岗统一着装，佩戴标志，仪表整洁、行为规范，语言文明，主动、热情。</p> <p>5、项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训36学时，客服人员每年至少完成企业内部安全培训24学时。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等的知识培训。</p>
合 同	<p>使用四川省住建厅印发的合同模板并在主管部门备案，签订的物业服务合同包括不限于服务事项、服务质量（标准）、物业服务费收取的标准及方法、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等事项，合同权利义务关系及安全责任明确。</p>

制 度	<p>1、有共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。</p> <p>2、按照物业行业安全生产要求建立完整的安全生产制度体系，并在主管部门进行应急预案告知性备案。</p> <p>3、有完整的质量管理、财务管理、人事管理制度、培训和考核制度；员工岗位责任、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。</p> <p>4、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。</p> <p>5、有便民服务指南内容的业主手册。</p> <p>6、把接受党组织的领导写入物业服务公司章程，把党建工作作为物业管理服务重要内容，主动接受行业主管部门、街道社区、小区党组织对物业服务的履职评价。</p>
财务收费	<p>1、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。</p> <p>2、物业服务费和其它费用的收取，实行明码标价，价目齐全，内容真实，标示醒目。</p> <p>3、利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列帐或设立单独账户，或者与业主委员会设立共管账户。</p> <p>4、按物业服务合同约定的收费项目及标准收取服务费并按规定提供正规票据。因物价变动、职工最低工资标准调整等原因确需调整物业服务收费标准的，按规定经业主大会同意或者由业主共同决定。</p> <p>5、为业主或物业使用人提供特约服务的，可按双方约定收费。</p> <p>6、不采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。</p> <p>7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。</p>
档 案	<p>1、有物业服务档案管理制度，建立完善的物业服务档案：</p> <p>（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；</p> <p>（2）物业承接查验资料档案，包括物业承接查验协议，遗留问题处理记录，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；</p> <p>（3）共用设施设备运行管理、维修养护、设备检测等工作的记录资料；</p> <p>（4）二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料；</p> <p>（5）业主或物业使用人的名册；</p> <p>（6）房屋权属清册；</p> <p>（7）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；</p> <p>（8）公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料；</p> <p>（9）业主或物业使用人室内装饰装修管理资料；</p> <p>（10）物业服务投诉、报修处理及其他物业日常工作形成的资料（含互联网电子档案资料）。</p> <p>2、档案资料齐全、分类科学、整洁有序、管理规范，查阅方便。</p> <p>3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。</p> <p>4、建立小区基础信息数据库，与街道、社区实现数据共享。</p>
标 志	<p>1、小区内设置相应的提示标识、禁止标识及其他标志，有限空间等重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标志、交通导向标志等。</p> <p>2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。</p> <p>3、有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、公共配套设施、场地有明显标志。</p> <p>4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。</p> <p>5、标志完整、清晰、明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。</p>

	6、各类标识齐全、规范，出现脱色、脱落或者损毁等情形的，及时维修或更换。
客户服务	<p>1、每半年公示物业服务合同履行情况。</p> <p>2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门以书面形式履行告知义务。</p> <p>3、水、电急修 20 分钟内、其他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报修应在 30 分钟内告知；有报修、维修记录，维修回访率不低于 80%。</p> <p>4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 80%。</p> <p>5、按照国家或地方标准要求每年组织 1 次物业服务客户满意度调查，满意率 75%以上，对调查中业主反馈的问题制定整改措施，落实处理并回访。调查结果在物业服务区域公示。</p> <p>6、实施宠物管理制度与措施，设置宠物管理标志，严格管理，有小区犬只档案。</p> <p>7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在 1000 户以内的推车配置数量不少于 8 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/300 户标准配置，不足 300 户按 300 户计算。</p> <p>8、提供平板车借用服务。</p> <p>9、宜投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。</p> <p>10、智能公共广播系统每周至少 1 次播放广播与背景音乐。</p> <p>11、公共卫生间能正常使用。</p> <p>12、有无噪音无干扰氛围管理服务措施，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”。</p> <p>13、每年至少组织 1 次业主恳谈会，组织 1 次业主参观共用设施设备机房。</p> <p>14、提供邮件代收服务。</p> <p>15、法定节假日进行节日氛围营造。</p>
专项委托服务管理	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。</p>
社区文化和安全建设	<p>1、每年至少开展 2 次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、环保及法律等。</p> <p>2、每年至少组织 2 次社区文化活动。</p> <p>3、有志愿者服务组织，开展和积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等便民利民志愿服务活动。</p> <p>4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p>

6.2 共用部位及共用设施设备运行和维修保养

项 目	内容及要求
综合管理	<p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、建立共用设施设备安全管理制度及台账和重大危险源（或重点风险部位）台账，并实施管控行为。</p> <p>3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。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，属于急修范围内的，应在 30 分钟内组织到场维修。</p>

项 目	内容及要求	
	4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案及台帐。 5、每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。 6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验。 7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 8、设备机房 (1) 每月清洁 1 次，机房整洁有序，保持通风，室内无杂物。 (2) 应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。 (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) 设备完好，正常运行，无跑、冒、滴、漏现象。 (6) 设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。 (7) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (8) 运行记录齐全、完整。 9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现蚁害及时向属地住建部门汇报处理。 10、运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档。 11、工程维修维护人员全年至少完成企业内部安全培训 24 学时。	
共用 部位	房屋 结构	每半年巡视 1 次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，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。鉴定完成后，按照鉴定结果组织修缮。
	建筑 部件	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。
	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、每月检查 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、每月巡查 1 次天台，对天台进行有效的规范管理。
	外立 面	每周巡查 1 次外立面，重点时期加强巡查频次，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。
共用 设施 设备	供水 系统	1、每半年应对二次供水水箱进行至少 1 次清洗消毒，水质符合国家相关规定的要求并公示检测报告。 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。 8、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，包括沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等。

项 目	内容及要求
	<p>3、排水设施：每月检查1次，每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。</p> <p>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；每次巡视进行1次手动启动测试；每年养护1次。</p> <p>5、化粪池：每月巡查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。</p> <p>6、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。</p>
供配 电系 统及 照明	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、路灯、楼道灯完好率应不低于90%。</p> <p>4、应急照明、疏散指示标志：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修。</p> <p>5、低压柜：每周巡视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；每年检查1次电气安全。</p> <p>6、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。</p> <p>7、控制柜：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、调试、清扫。</p> <p>8、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。</p> <p>9、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志准确。</p> <p>10、变配电室高低压电缆沟、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，根据预防性测试结果对相关设备进行维护。</p> <p>11、每3年检验1次内部核算电能表。</p>
停车场 相关 设施	<p>1、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每周2次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>2、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账，建立巡查制度，每周2次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。</p> <p>3、机动车停车场配置车辆进出管控系统。</p> <p>4、主机、道闸、读卡器等主要设备，每月巡检1次，每年养护1次，保证系统操作软件运行稳定、可靠，道闸启闭灵活，读卡器反应灵敏。</p> <p>5、车场灯完好率应不低于85%。</p> <p>6、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。</p> <p>7、停车场出入口等显著位置，按照规定公示停车收费相关内容。</p>
防雷 系统	<p>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。</p>
安全 防范 系统	<p>1、物防</p> <p>(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。</p> <p>(2) 应安装单元防盗安全门。</p> <p>(3) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。</p> <p>(4) 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。</p>
共用	<p>安全 2、技防</p>

项 目		内容及要求
设施 设备	防范 系统	<p>(1) 监控系统:</p> <p>a.设备设施 24 小时运转正常, 实现对管理区域的有效监控, 画面齐全、清晰;</p> <p>b.摄像头完好率应不低于 90%, 防高空抛物监控摄像头正常运行;</p> <p>c.按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。</p> <p>(2) 门禁系统:</p> <p>a.每月检查 1 次, 保证系统工作正常;</p> <p>b.每月检查 1 次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况, 保障设备运行正常。</p> <p>(3) 电子巡更:</p> <p>a.每季度调试保养 1 次, 保证正常运行;</p> <p>b.保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常, 巡更违规记录提示功能正常。</p> <p>(4) 周界防范系统:</p> <p>a.按照产品使用说明书的要求来进行操作和维护;</p> <p>b.每月进行 1 次全面检查;</p> <p>c.每月对主机作 1 次表面清洁, 定期对系统周围环境进行巡视;</p> <p>d.报警系统有效性测试每周 1 次, 中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息, 并同时发出报警信号。</p> <p>(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。</p> <p>3、消防</p> <p>(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验, 确保完好或处于正常状态, 可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道, 确保畅通、无占用。</p> <p>(2) 在客户服务中心、消防控制室或其他场所建立微型消防站, 配备灭火、破拆、通讯器材和个人防护装备。</p> <p>(3) 委托专业机构对消防设施每年至少进行 1 次全面检测, 有检测报告, 检测记录完整准确, 并对每年检测结果进行公示和存档备查。</p> <p>(4) 有自动消防设施的应与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。</p> <p>(5) 配备专兼职消防安全管理员和消防安全专员。</p> <p>(6) 消防控制室 24 小时值班, 每天 2 班, 每班 2 人, 及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(7) 有消防安全管理制度, 每年对员工进行消防安全培训不少于 2 次, 每年对业主开展消防安全宣传教育不少于 2 次。制定火灾应急预案, 每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于 2 次。</p> <p>(8) 发生火情时, 应立即报警, 疏散人员, 组织力量实施初期扑救, 并协助配合消防救援机构工作。</p>
	电梯	<p>1、按相关规定进行定期检验。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。</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志; 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。</p> <p>3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理度。</p> <p>4、设立 24 小时值班电话, 电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p>

项 目		内容及要求
共用 设施 设备		<p>5、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。</p> <p>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。</p> <p>7、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。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。</p> <p>8、有电梯突发事件或者事故的应急预案，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15分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在30分钟内到达现场。</p> <p>9、载人电梯24小时正常运行。</p> <p>10、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规定》（国家市场监督管理总局令第74号公布）相关要求，配备电梯管理安全总监、安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制，结合本单位实际，落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制并在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新相关设备信息和人员信息，按时上传《每日电梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。</p>
	水景	<p>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。</p> <p>2、使用期间每月巡查2次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查1次防漏电设施。</p> <p>3、有安全警示标志。</p> <p>4、周末及法定节假日喷泉开放时间每日不低于2小时。</p>
	游乐设施	每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响游乐场所使用的安全隐患。
	游泳池	<p>1、泳池开放需取得卫生许可证、经营许可证等相关证照。</p> <p>2、固定专人负责池水管理，做好PH值、游离性余氯、浑浊度监测，加药和更换池水的工作；工作人员培训上岗，应具备必要的消毒知识，熟悉游泳池水的各种测量方法，了解各种药剂性能和正确使用方法。</p> <p>3、做好池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等区域环境卫生。</p> <p>4、按国家标准的相关要求设置安全标志和救生器材；配备救生员，培训上岗，明确工作流程和制度规范。</p> <p>5、有管理人员和救护人员每日1次巡查循环、吸尘吸污、打捞等设施设备，如有故障及时清除。</p> <p>6、做好游泳者的安全管理，严格按儿童池、成人池、深水区、浅水区的规定进行管理。</p> <p>7、非开放时间关闭各处通道，通道应加门或使用隔离栏防护，防止不受控的开启；没有围墙或围墙存在缺陷的泳池应通过加装围墙或种植绿植的方式防止人员跌落。</p> <p>8、游泳池外包的，应与外包方有明确的安全责任约定。</p>
	垃圾分类设施 设备	<p>1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。</p> <p>2、每周巡查1次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。</p>

6.3 装饰装修管理

项 目	内容及要求
-----	-------

装饰装修管理	<p>1、有装饰装修管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。</p> <p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。</p> <p>4、装饰装修期间每日巡查 2 次现场，发现业主或物业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。</p> <p>5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点规范堆放，并在 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。</p>
--------	--

6.4 公共秩序维护

项 目	内容及要求
公共秩序维护	<p>1、主出入口 24 小时有专人值守，人员进出有技术控制措施。</p> <p>2、配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。</p> <p>3、安防控制室设专人 24 小时值守，值班人员须持有资格证书。</p> <p>4、配有安全监控设施，实施 24 小时监控，保存录像不低于 60 天。</p> <p>5、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每 3 小时巡查 1 次，重点区域、重点部位每 2 小时至少巡逻 1 次，并做好巡逻记录。</p> <p>6、有外来人员管理制度，对来访人员进行询问登记。</p> <p>7、基于车辆进出管控系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。</p> <p>8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。</p> <p>9、非机动车刷卡进出，车辆停放有序，停车场区域配有监控设施。</p> <p>10、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。</p> <p>11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。</p> <p>12、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成企业内部安全培训 36 学时。</p> <p>13、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。每年开展 1 次安全用电、用气检查及宣传；每年开展 1 次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传。</p> <p>14、有出租房屋公示栏和租户管理制度，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。</p> <p>15、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，应急演练每半年不少于 1 次，并对应急演练的效果进行评估。</p>

6.5 环境卫生维护

项 目	内容及要求
制度及人员培训	<p>1、建立环境卫生维护制度及作业安全制度。</p> <p>2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训 30 学时。</p>
生活垃圾的收集、清运	<p>1、开展生活垃圾分类宣传，按照相关要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。</p> <p>2、采用定时看管、定点分拣的方法对区域内垃圾分类桶进行检查，发现居民分类投放错误进行及时</p>

项 目	内容及要求
	<p>分拣，以确保垃圾收集车能够高效率的进入小区及时回收各类垃圾。</p> <p>3、每周至少清洗1次垃圾收集容器、垃圾投放站点。每半月至少消毒1次，蝇、蚊孳生季节每5日消杀1次。工作人员应经过专业培训，规范用药。对小区内各类容器积水、地面积水、宠物粪便和其他生活垃圾及时清理，避免孳生病媒生物。小区内蚊、蝇、鼠、蟑的密度达到国家病媒生物密度控制水平C级要求。</p> <p>4、垃圾收集容器内的垃圾不溢出，周边无散落垃圾。生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于2次/日。</p> <p>5、垃圾收集转运站（点）保持外围整洁。</p> <p>6、垃圾收集车应防漏、有垃圾收集车标志。</p>
物业共用部分清洁	<p>1、楼内</p> <p>（1）公共场所：每日清扫1次地面；每周擦拭1次信报箱等设施设备；每季度擦拭1次墙面；每季度清洁1次天花板、2米以上玻璃等高位卫生；每日巡视保洁2次大堂、一层及车库候梯厅。</p> <p>（2）楼梯、楼道：每日清扫1次地面；每周保洁1次楼道、楼梯地面；每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每半年除尘1次楼内灯具。每日巡视保洁1次楼道、楼梯。</p> <p>2、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日保洁1次轿厢地面，不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每年养护1次；每日巡视保洁2次电梯轿厢。电梯按键每日消毒1次。</p> <p>3、天台、屋面：每月清扫1次。</p> <p>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；每季度冲洗1次楼外道路；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；每季度消毒1次游乐健身设施。</p>

6.6 绿化养护

项 目	内容及要求
制度及人员培训	<p>1、建立绿化养护制度及安全作业制度。</p> <p>2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训30学时。</p>
绿化养护	<p>1、基本要求</p> <p>编制绿化养护措施和工作计划；生长季节每月检查3次绿化工作。有绿化档案。</p> <p>2、灌溉</p> <p>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，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。</p> <p>3、施肥</p> <p>根据植物生长情况施肥，一般乔木每2年施肥1~2次；灌木每年施肥1~2次；地被和草坪植物每年施肥2~3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。</p> <p>4、病虫害防治</p> <p>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。</p> <p>5、整形修剪</p> <p>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</p>

项 目	内容及要求
	<p>每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 12 次。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行 1 次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>8、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。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p> <p>10、花卉布置 春节、国庆节等重要节日小区有景观造型布置。</p> <p>11、乔木植株储存率高于 75%，年成活率高于 75%；灌木植株储存率高于 75%，年成活率高于 75%；花坛植物死亡率低于 15%；草坪完好率高于 75%。</p>

7.四级物业服务

7.1 综合服务

项 目	内容及要求
服务场所	<p>1、有客户服务中心，有专门的接待场所，至少应配置有接待台、办公桌、椅、饮水机、电话、电脑、打印机、复印机、网络、办公收费系统，办公场所内物品摆放整齐，环境干净整洁。</p> <p>2、客户服务中心及物业管理区域内显著位置公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、住宅专项维修资金使用情况、收费标准、电梯和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、共有部分经营情况、报修电话、投诉电话和需要公示的其他事项。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。</p> <p>3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。</p> <p>4、在各楼栋单元公示楼栋管家姓名、联系方式和需要公示的其他事项。</p> <p>5、有专用公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新 1 次。</p> <p>6、建立客服值班制度，客户服务中心工作时间至少 12 小时值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有 24 小时服务电话，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。</p>
服务人员	<p>1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。</p> <p>2、一个物业服务区域配备 1 名专职项目负责人和 1 名经过培训取证的专职安全管理人员。项目负责人有 3 年以上物业服务经理任职经历，并按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。</p> <p>3、项目物业服务中心配备有客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于 300 户。</p> <p>4、从业人员分岗统一着装，佩戴工种标志，仪表整洁、行为规范，语言文明，主动、热情。</p>

项 目	内容及要求
	5、项目负责人、安全管理员每年至少完成安全培训 48 学时，客服人员每年至少完成安全培训 36 学时，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。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等的知识培训。
合 同	使用四川省住建厅印发的合同模板并在主管部门备案，签订的物业服务合同包括不限于服务事项、服务质量（标准）、物业服务费收取的标准及方法、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等事项，合同权利义务关系及安全责任明确。
制 度	<p>1、有共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。</p> <p>2、按照物业行业安全生产要求建立完整的安全生产制度体系，并在主管部门进行应急预案告知性备案。</p> <p>3、有完整的质量管理、财务管理、应急管理、人事管理、培训和考核制度；员工岗位责任、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。</p> <p>4、有物业服务和安全管理工作记录（含有效电子数据记录）。</p> <p>5、有便民服务指南内容的业主手册。</p> <p>6、把接受党组织的领导写入物业服务公司章程，把党建工作作为物业管理服务重要内容，主动接受行业主管部门、街道社区、小区党组织对物业服务的履职评价。</p>
财务收费	<p>1、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。</p> <p>2、物业服务费和其它合法费用的收取，实行明码标价，价目齐全，内容真实，标示醒目。</p> <p>3、利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列帐或设立单独账户，或者与业主委员会设立共管账户。</p> <p>4、按物业服务合同约定的收费项目及标准收取服务费并按规定提供正规票据。因物价变动、职工最低工资标准调整等原因确需调整物业服务收费标准的，按规定经业主大会同意或者由业主共同决定。</p> <p>5、为业主或物业使用人提供特约服务的，可按双方约定收费。</p> <p>6、不得采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。</p> <p>7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。</p>
档 案	<p>1、有物业服务档案管理制度，建立完善的物业服务档案：</p> <p>（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；</p> <p>（2）物业承接查验资料档案，包括物业承接查验协议，遗留问题处理记录，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；</p> <p>（3）共用设施设备运行管理、维修养护、设备检测等工作的记录资料；</p> <p>（4）二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料；</p> <p>（5）业主或物业使用人的名册，业主资料按照“一户一档”方式进行归档保存；</p> <p>（6）房屋权属清册；</p> <p>（7）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；</p> <p>（8）公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料；</p> <p>（9）业主或物业使用人室内装饰装修管理资料；</p> <p>（10）物业服务投诉、报修处理及其他物业日常工作形成的资料（含互联网电子档案资料）。</p> <p>2、档案资料齐全、分类科学、整洁有序、管理规范，查阅方便。</p>

项 目	内容及要求
	3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。 4、建立小区基础信息数据库，与行业主管部门、街道、社区实现数据共享。 5、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。
标志标识	1、小区内设置相应的提示标识、禁止标识及其他标志，有限空间等重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标志、交通导向标志等。 2、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。 3、有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、公共配套设施、场地有明显标志。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。 5、标志完整、清晰、明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。 6、各类标识齐全、规范，出现脱色、脱落或者损毁等情形的，及时维修或更换。
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、电梯轿厢内、业主群以书面形式履行告知义务，宜通过微信、短信、电子显示屏、公司信息平台等形式告知业主。 3、水、电急修 20 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施报修应在 15 分钟内告知；有报修、维修记录，维修回访率不低于 95%。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 1 个工作日内回复；投诉回访率不低于 100%。 5、按照国家或地方标准要求每年组织不少于 2 次第三方客户满意度调查，满意率 85% 以上，对调查中业主反馈的问题制定整改措施，落实处理并回访。调查结果在物业服务区域公示。 6、实施宠物管理制度与措施，设置宠物管理标志和宠物便袋箱，严格管理，有小区犬只档案。 7、出入口配置有便民服务推车，小区户数在 1000 户以内的推车配置数量不少于 10 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/300 户标准配置，不足 200 户按 200 户计算。 8、提供平板车借用服务。 9、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。 10、智能公共广播系统每日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、有无噪音无干扰氛围管理服务措施，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、每年至少组织 1 次业主恳谈会，组织 1 次业主参观共用设施设备机房。 14、法定节假日和传统节日进行节日氛围营造。
专项委托服务管理	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、房屋检测等专项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、专项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。
社区文化和安全建设	1、每年至少开展 3 次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、环保及法律等。 2、每年至少组织 4 次社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。 3、有志愿者服务组织，开展和积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等便民利民志愿服务活动。 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

7.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护

项 目	内容及要求
综合管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、按照相关规定实施承接查验。 2、建立共用设施设备安全管理制度及台账和重大危险源（或重点风险部位）台账，并实施管控行为。 3、按规范申请使用房屋专项维修资金，区分全体共用部分和部分共用部分维修使用申请，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。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，属于急修范围内的，应在 30 分钟内组织到场维修。 4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案及台帐。 5、每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划，按计划进行设施设备保养。 6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测、校验、试验。 7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 8、设备机房 <ol style="list-style-type: none"> (1) 每半月清洁 1 次，机房整洁有序，保持通风，室内无杂物。 (2) 应有完善的三防、五防措施。（三防：防水、防火和防小动物。五防：防止误分、合断路器、防止带负荷分、合隔离开关、防止带电挂（合）接地线（接地开关）、防止带接地线（接地开关）合断路器、防止误入带电间隔。） (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) 设备完好，正常运行，无跑、冒、滴、漏现象。 (6) 设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。 (7) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (8) 运行记录齐全、完整。 9、每半年对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现蚁害及时向属地住建部门汇报处理。 10、运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档。 11、工程维修维护人员全年至少完成相关安全培训 36 学时。
共用部位	房屋结构 每季度巡视 1 次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，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。鉴定完成后，按照鉴定结果组织修缮。
	建筑部件 <ol style="list-style-type: none"> 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 2 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。
	附属构筑物 <ol style="list-style-type: none"> 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。 5、每半月巡查 1 次天台，对天台进行有效的规范管理。

项 目		内容及要求
	外立面	每周巡查1次外立面，重点时期加强巡查频次，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。
共用 设施 设备	空调系统	<ol style="list-style-type: none"> 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。 6、每年检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音。
	供水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1、每半年应对二次供水水箱进行至少1次清洗消毒，水质符合国家相关规定的要求并公示检测报告。 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，每8小时记录1次运行参数。 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、每季度检查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。
	排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。 2、配备有防汛物资，包括挡水板、沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵、油料等。 3、排水设施：每月检查1次，每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、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；每次巡视进行1次手动启动测试；每季度养护1次，每年1次解体养护。 5、化粪池：每月巡查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 6、隔油池：每半月巡查1次，每月至少清掏1次，发现异常及时清掏。
	供配电系统及照明	<ol style="list-style-type: none"> 1、楼内照明：每日巡视1次，一般故障12小时内修复；复杂故障2日内修复。 2、楼外照明：每周巡视3次，一般故障1日内修复；复杂故障3日内修复；每半月调整1次时间控制器。 3、路灯、楼道灯完好率应不低于95%。 4、应急照明、疏散指示标志：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。 5、低压柜：每日巡视1次设备运行状况，每2小时记录一次运行参数；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。 6、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。 7、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。 8、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。 9、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志准确。

项 目	内容及要求
	<p>同时发出报警信号。</p> <p>(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。</p> <p>3、消防</p> <p>(1) 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。</p> <p>(2) 在客户服务中心、消防控制室或其他场所建立微型消防站，配备灭火、破拆、通讯器材和个人防护装备。</p> <p>(3) 委托专业机构对消防设施每年至少进行1次全面检测，有检测报告，检测记录完整准确，并对每年检测结果进行公示和存档备查。</p> <p>(4) 有自动消防设施的应与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。</p> <p>(5) 配备专兼职消防安全管理员和消防安全专员。</p> <p>(6) 消防控制室24小时值班，每天2班，每班2人，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(7) 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训不少于4次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于3次。制定火灾应急预案，每年组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于2次。</p> <p>(8) 发生火情时，应立即报警，疏散人员，组织力量实施初期扑救，并协助配合消防救援机构工作。</p>
共用 设施 设备	<p>1、按相关规定进行定期检验、检测、校验、试验。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。</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志；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。</p> <p>3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</p> <p>4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，通风系统、无线通讯装置等设施正常使用。</p> <p>5、设立24小时值班电话，电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>6、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。</p> <p>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。</p> <p>8、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。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2次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。</p> <p>9、有电梯突发事件或者事故的应急预案，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15分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在30分钟内到达现场。未及时恢复正常运行的电梯应贴告示。</p> <p>10、载人电梯24小时正常运行。</p> <p>11、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规定》(国家市场监督管理总局令74号公布)相关要求，配备电梯管理安全总监、安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制，结合本单位实际，落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制并在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新相关设备信息和人员信息，按时上传《每日电梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。</p>

项 目	内容及要求
水景	1、应设置有漏电保护装置，确保用电安全。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、有安全警示标志。 4、周末及法定节假日喷泉开放时间每日不低于 4 小时。
游乐设施	1、每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响游乐场所使用的安全隐患。 2、按规定聘请专业检测机构对游乐设施进行安全检测。
游泳池	1、泳池开放需取得卫生许可证、经营许可证等相关证照。 2、固定专人负责池水管理，做好 PH 值、游离性余氯、浑浊度监测，加药和更换池水的工作；工作人员培训上岗，应具备必要的消毒知识，熟悉游泳池水的各种测量方法，了解各种药剂性能和正确使用方法。 3、做好池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等区域环境卫生。 4、按国家标准的相关要求设置安全标志和救生器材；配备救生员，培训上岗，明确工作流程和制度规范。 5、有管理人员和救护人员每日 1 次巡查循环、吸尘吸污、打捞等设施设备，如有故障及时清除。 6、做好游泳者的安全管理，严格按儿童池、成人池、深水区、浅水区的规定进行管理。 7、非开放时间关闭各处通道，通道应加门或使用隔离栏防护，防止不受控的开启；没有围墙或围墙存在缺陷的泳池应通过加装围墙或种植绿植的方式防止人员跌落。 8、游泳池外包的，应与外包方有明确的安全责任约定。
垃圾分类设施设备	1、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案。 2、每周巡查 2 次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。

7.3 装饰装修管理

项 目	内容及要求
装饰装修管理	1、有装饰装修申报登记制度、管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。 4、装饰装修期间每日巡查 2 次现场，发现业主或物业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，应在指定地点规范堆放，无异味，并在 2 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。

7.4 公共秩序维护

项 目	内容及要求
公共秩序 维护	<p>1、主出入口 24 小时有专人值守，人员进出有智能技术控制措施。</p> <p>2、配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。</p> <p>3、安防控制室设专人 24 小时值守，值班人员须持有资格证书。</p> <p>4、配有安全监控设施，实施 24 小时监控，保存录像不低于 60 天。</p> <p>5、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每 2 小时巡查 1 次，重点区域、重点部位每 1 小时至少巡逻 1 次，并做好巡逻记录。</p> <p>6、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。</p> <p>7、基于智慧停车系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。</p> <p>8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。</p> <p>9、非机动车车辆停放有序，停车场区域配有监控设施。</p> <p>10、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。</p> <p>11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。</p> <p>12、备勤人员 24 小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的 20%。</p> <p>13、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成安全培训 36 学时。</p> <p>14、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。每半年集中开展 1 次安全用电、用气入户检查及宣传；每半年开展 1 次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传，并采取相应的管控措施。</p> <p>15、有出租房屋公示栏和租户管理制度，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。</p> <p>16、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，邀请业主、社区或者街道相关人员参与，应急演练每半年不少于 1 次，并对应急演练的效果进行评估。</p>

7.5 环境卫生维护

项 目	内容及要求
制度及人员 培训	<p>1、建立环境卫生维护制度及作业安全制度。</p> <p>2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训 36 学时。</p>
生活垃圾的 收集、清运	<p>1、开展生活垃圾分类宣传，按照相关要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。</p> <p>2、采用定时看管、定点分拣的方法对区域内垃圾分类桶进行检查，发现居民分类投放错误进行及时分拣，以确保垃圾收集车能够高效率的进入小区及时回收各类垃圾。</p> <p>3、每天至少清洗 2 次垃圾收集容器、垃圾投放站点。每周至少消毒 1 次，蝇、蚊孳生季节每 3 日消杀 1 次。对小区内各类容器积水、地面积水、宠物粪便和其他生活垃圾及时清理，避免孳生病媒生物。</p> <p>4、垃圾收集容器带有脚踏式盖子，地面进行硬化处理并有排水设施，周边设置绿化隔离带。容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房（点），清运频次不低于 2 次/日。</p> <p>5、垃圾收集转运站（点）保持密闭和外围整洁（如有设置）。</p> <p>6、垃圾收集车应防漏、外观整洁、有垃圾收集车标志。</p>

物业共用部分清洁	<p>1、楼内</p> <p>(1) 公共场所：每日清扫并保洁1次地面；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每周擦拭2次信报箱等设施设备；每2月擦拭1次墙面；每2月清洁1次天花板、2米以上玻璃等高位卫生；每日巡视保洁3次大堂、一层及车库候梯厅。</p> <p>(2) 楼梯、楼道：每日清扫1次地面；每周保洁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。每日巡视保洁2次楼道、楼梯。</p> <p>2、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日保洁1次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理2次；石材装饰的电梯轿厢，每半年养护1次；每日巡视保洁3次电梯轿厢。电梯按键每日消毒2次。</p> <p>3、天台、屋面：每月清扫2次；雨季期间，每周清扫1次；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>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；每月冲洗1次楼外道路；每周清洁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。每周消毒1次游乐健身设施。污水盖、下水道应有防蚊、防鼠网。</p> <p>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。水体应循环流动或养鱼，防止成为蚊虫孳生地。</p> <p>6、地下车库：每日清扫1次地面；每月循环排尘地面1次；每2月擦拭1次灯罩等附属设施。</p> <p>7、公共卫生间：应配置防鼠网、纱门、纱窗、灭蝇灯等防蝇设施，每日清洁1次，巡视保洁2次。每月消毒2次。</p> <p>8、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。工作人员应经过专业培训，规范用药。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于3次，垃圾桶周边无蚊虫，灭鼠、灭蟑螂每月不少于1次，有相关消杀记录。小区内蚊、蝇、鼠、蟑的密度达到国家病媒生物密度控制水平C级要求。</p>
----------	---

7.6 绿化养护

项 目	内容及要求
制度及人员培训	<p>1、建立绿化养护制度及安全作业制度。</p> <p>2、绿化养护人员全年至少完成安全培训50学时。</p>
绿化养护	<p>1、基本要求</p> <p>有绿化专业人员，编制绿化养护措施和工作计划，并组织落实；生长季节每周检查1次绿化工作。绿地设有宣传和提示标牌。绿化档案齐全。</p> <p>2、灌溉</p> <p>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，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌。</p> <p>3、施肥</p> <p>根据植物生长情况施肥，一般乔木每年施肥1次；灌木每年施肥2~3次；地被和草坪植物每年施肥3~4次；花坛植物根据生长情况进行追肥；宜使用有机肥料。</p> <p>4、病虫害防治</p> <p>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，不应使用高毒农药，无明显病虫害发生。</p>

	<p>5、整形修剪 乔木每年修剪 1~2 次；灌木修剪及时，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。</p> <p>6、支撑加固 每年雨季前应对支撑杆进行 1 次全面检查，对松动的支撑应及时加固。</p> <p>7、除草 每年全面除草 4 次，重点绿地增加除草次数，不出现 30cm 以上的杂草。</p> <p>8、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。</p> <p>9、补植、改植 树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。</p> <p>10、花卉布置 春节、国庆节等重要节日小区有景观造型布置。</p> <p>11、乔木植株储存率高于 85%，年成活率高于 85%；灌木植株储存率高于 85%，年成活率高于 85%；花坛植物死亡率低于 10%；草坪完好率高于 85%。</p>
--	--