

# 岳池县发展和改革局 岳池县住房和城乡建设局

## 文件

岳发改〔2021〕205号

---

### 岳池县发展和改革局 岳池县住房和城乡建设局 关于调整住房前期物业服务指导价标准的 通知

各街道办事处、各乡镇人民政府，各房地产开发建设单位、各物业服务企业：

为完善物业服务收费价格形成机制，促进物业服务行业健康发展，根据《四川省物业管理条例》《四川省定价目录（2021年）》（川发改价格〔2021〕237号）和《广安市前期物业费管理办法》（广安府办发〔2020〕38号）等相关规定，结合岳池县实际情况，并经十八届岳池县人民政府第2次常务会议审议通过，现将调整住房前期物业服务指导价标准及有关事项通知如下：

## 一、适用范围

岳池县行政区域范围内，住房前期物业服务费和保障性住房物业服务费实行政府指导价。住宅小区业主委员会成立后的后期物业服务费、其他物业服务费、车辆临时停放费等实行市场调节价，由业主与物业服务人合同约定。

## 二、物业服务等级标准

岳池县物业服务等级标准统一参照广安市物业管理协会制定并公布的《广安市住房物业服务质量等级标准（2020年）》执行。

## 三、物业服务收费标准

岳池县住房前期物业服务收费实行最高限价管理，对应物业服务等级分级指导标准见下表：

**岳池县住房前期物业服务指导价标准**

计量单位：元/平方米·月

服务等级	住宅类型	
	无电梯住宅	电梯住宅
一级	0.80	1.50
二级	0.70	1.20
三级	0.55	1.00
四级	0.45	0.90
备注	1.物业服务收费按产权面积计算； 2.允许高档住宅（含各类别墅、高级公寓和装修商品房等）一级物业服务收费适当上浮，但上浮幅度不超过10%；各等级物业收费下浮不限； 3.保障性住房物业服务收费不超过二级服务指导价标准。	

#### 四、其他事项

（一）前期物业服务收费实行动态管理，原则上每5年对物业服务进行成本调查或成本监审，并综合考虑物业服务质量内容、管理范围等要求，适时调整政府指导价。如管理政策、成本等发生重大变化，可提前或延后调整。

（二）建设单位在申请房屋预售许可证或现房销售前，应按照政府指导价要求，通过招投标或协议等法定方式选聘物业服务企业，约定服务事项、服务质量、服务收费标准和收取办法等条款，在物业服务合同中明确由县住房城乡建设局核定的物业服务等级。物业服务合同签订后，物业服务企业应当在30日内将合同报县发展和改革局和县住房城乡建设局备案。

（三）县发展改革、县住房城乡建设、县市场监管等部门和各乡镇（街道）要加大对建设单位、物业服务行业的监督管理，对物业公司提供的服务标准、服务内容进行不定期核查，对未达到相应服务标准及内容的物业服务企业责令限期改正，逾期未改正的，予以降级降费处理；对不执行政府指导价及其他违反价格法律法规的行为，依法予以处理。要加强与新闻媒体沟通，加强宣传，引导社会舆论准确把握和解读相关政策规定，及时回应社会关切，营造良好舆论环境，确保社会稳定。

（四）物业服务企业应在物业管理区域公示栏、业主出

入口或物业服务中心等人流量密集处，将物业服务企业名称、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费对象、计费方式、计费起始时间及监督举报电话12315等有关情况进行公示。

（五）新建住房的前期物业服务及保障性住房物业服务按本次调整的规定执行，之前已核定（备案）的前期物业服务收费原则上仍按原定收费标准执行，如确需调整收费标准的，由业主和物业服务企业双方在政府指导价标准内协商约定，并将重新签订的物业服务合同报县发展和改革局和县住房城乡建设局备案。

## 五、执行时间

本通知自发文之日起实行，此前制定的文件与本通知不符的，以本通知为准。本通知未尽事宜，按上级有关规定执行。执行期间内，如有新法律、法规、政策，从其规定。

附件：《广安市住房物业服务等级标准（2020年）》



附件

# 广安市住房物业服务等级标准

## 一、使用说明

1.本《标准》是推荐性标准，适用于广安市行政区域内的住房物业服务，为物业管理服务活动的双方当事人确定物业服务等级提供参照依据。在实际使用中，由物业服务合同双方根据小区规模、绿化率、公用设施设备硬件配置等情况在合同中确定具体内容和标准。

2.本《标准》根据住房物业服务需求的不同情况，由高到低设定一级、二级、三级、四级四个住房物业服务等级标准和一个装饰装修服务通用标准。

3.前期物业服务和保障性住房物业服务执行政府指导价标准，应当依据本《标准》提供相应等级的物业服务；物业服务企业新承接其他项目，可参照本《标准》提供相应的物业服务，如不参照本《标准》的须在物业服务合同中有明确条款约定不按本《标准》执行。

4.本《标准》实施前已签订物业服务合同的，按原合同约定执行；如需调整服务标准及相应价格的，应当依据相关程序征求业主意见后调整执行。

5.本《标准》自2020年11月1日起施行。

## 二、一级服务

项目	内容及要求
	一、 综合服务内容及要求
(一) 客户服务场所	<p>1、有客户服务中心，应配置有办公桌、椅、接待台、饮水机、电话、复印机、电脑、打印机、网络。</p> <p>2、公示有物业服务企业营业执照、信用评级（复印件）或其它资质、业绩类证书（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（每半年统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有服务信息查询台。公示提供特约服务的项目、服务标准及收费标准。</p> <p>3、客户服务中心工作时间不低于10小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。</p> <p>4、公示有24小时值班服务电话。</p>
(二) 人员	<p>1、从业人员平均年龄在50岁以下，主要管理人员必须参加主管部门及行业协会组织的物业服务相关培训并合格。</p> <p>2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人（15万平方米以下项目，一个项目经理可兼任二个项目）。项目负责人必须参加主管部门及行业协会组织的物业管理项目经理专业培训并合格。</p> <p>3、主要管理人员及项目负责人应纳入四川省物业服务企业信用信息管理系统，信用评价优良。</p> <p>4、项目物业服务中心配备有客户经理，项目人均管理建筑面积不大于6000平方米/人。</p> <p>5、从业人员统一着装，佩戴标志。</p> <p>6、客户经理形象良好，有行业培训证书。</p>
(三) 制度	<p>1、有简易便民服务指南内容的业主手册。</p> <p>2、有双方签订规范（前期）物业服务合同。</p> <p>3、有规范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。</p> <p>4、有完整预案，不低于每年1次演练记录。</p> <p>5、建立完备的培训、考核体系，全员100%每季度开展1次安全、专业培训教育活动。</p> <p>6、有每日物业服务工作记录。</p>
(四) 档案	<p>1、档案管理制度完善，有完备资料，包括项目竣工备案资料、重要设备台账清单、工作手册、技术说明书、图纸、维护保养过程记录、大修或设备异动成套资料。</p> <p>2、有资料室，档案资料有专职人员管理并管理规范、齐全、整洁、查阅方便。</p> <p>3、应用了物业服务电子软件管理系统。</p>
(五) 标识	<p>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，完好率≥95%。</p> <p>2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识，覆盖面≥90%，科学合理。</p> <p>3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显，完好率≥95%。</p> <p>4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位，材质经久耐用，科学合理、美观实用。</p>
(六) 客户	<p>1、每季度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。</p>

服务	<p>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。未履责被查实的投诉不超过2起/年。</p> <p>4、水、电急修10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100%。</p> <p>5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在8小时内回复；投诉回访率≥95%。</p> <p>6、物业企业每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率≥80%。</p> <p>7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识。</p> <p>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。</p> <p>9、投保物业共用部位、共用设施设备，购买了公众责任险、电梯险。</p> <p>10、每年至少组织业主参观一次共用设施设备机房。</p> <p>11、针对业主主要需求设置特约服务项目。</p> <p>12、春节、国庆等节日进行氛围营造。</p> <p>13、有专职客户服务人员，年龄在40岁以下，高中学历以上，参加了主管部门及行业协会组织的物业服务相关培训并合格。</p>
(七) 专项委托服务管理	<p>1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。</p> <p>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。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。</p> <p>4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。</p>
<p><b>二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求</b></p>	
(一) 综合管理	<p>1、按照《物业管理条例》等相关规定实施承接查验。有承接查验记录，交接清单、承接资料比较齐全，设备良好。</p> <p>2、设施设备按照国家或是行业标准的规定进行日常维修、维护。</p> <p>3、各主要建筑、设施设备档案齐全、妥善管理。</p> <p>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。</p> <p>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，4个工作日内，按主管部门《应急情况下使用住宅专项维修资金有关问题的通知》要求执行。</p> <p>6、每年第四季度制订出下一年度全年维修养护计划，完整详实、细化到每月。</p> <p>7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。每月有工作计划。</p> <p>8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。有保障措施制度和应急处置预案；检查工作流程、检查和处置记录。</p> <p>9、设备机房</p> <p>(1) 机房整洁有序，室内无杂物。清洁频次，每月1次。</p> <p>(2) 防小动物装置符合标准、设置全覆盖。</p> <p>(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。相关工具器材齐全，设置合理。</p> <p>(4) 设施设备标识、标牌管理，完好率≥95%。</p> <p>(5) 张贴或悬挂相关制度、证书，现场展示率≥95%。</p> <p>(6) 记录齐全、完整。有电子记录数据档案库，书面记录完整率≥95%。</p> <p>10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。书面记录完整、规范，保管妥善，查阅方便。</p>

<p>(二) 共用 部位</p>	<p>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。</p> <p>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；共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水、门、窗、玻璃等。 （2）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。</p> <p>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、大门、围墙、围栏、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 （2）定期检测1次防雷装置。</p> <p>4、外墙。每三年至少清洁一次外墙，外墙外观整洁。</p>
<p>(三) 供水 系统</p>	<p>1、每年至少应对二次供水水箱进行1次清洗消毒，水质符合生活饮用水卫生标准的要求。</p> <p>2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p>3、每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。</p> <p>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，完好率达100%。</p> <p>5、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。</p> <p>6、每年养护1次水泵；每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。</p>
<p>(四) 排水 系统</p>	<p>1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。</p> <p>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）。汛期前检查防汛物资齐全并补充，检查记录完善并归档。</p> <p>3、排水设施：每月对雨、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。</p> <p>4、污水泵：汛期每日巡视1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。</p> <p>5、化粪池：每季度检查1次，每半年疏通1次，每两年至少清掏一次。</p>
<p>(五) 供配电 系统及 照明</p>	<p>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2日内修复。</p> <p>2、楼外照明：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；每季度调整1次时间控制器。</p> <p>3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，及时处理。</p> <p>4、低压柜：每日巡视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；每年检查2次电气安全；每年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。</p> <p>5、低压配电箱和线路：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、清扫；每年切换1次双路互投开关。</p> <p>6、控制柜：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、调试、清扫；每年校正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。</p> <p>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；每日巡视1次充电机和蓄电池。</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；电缆进出线和开关标识准确。</p> <p>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。</p> <p>10、路灯、楼道灯完好率≥95%。</p>

(六)  
安全  
防范  
系统

1、安防：

(1) 非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。

(2) 业主单位移交的小区报警控制管理主机、图像采集设备、摄像头、楼宇对讲设备、门禁管理设备等技防设施每日检查1次，保持24小时正常运行，发现问题及时处理。

(3) 小区视频监控设备、智能门禁系统具备条件的，应当接入辖区公安机关，视频图像资料保留时间不低于15天。

(4) 建立安防设施设备档案（设备台账）及日常管理规范，设施设备的运行、检查、维护、保养等记录齐全。

(5) 负责小区安防设施日常运行维护，对需要维修属于小修范围的及时组织修复；属于大、中修范围或者需要改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

(6) 安防控制室设专人24小时值守，工作记录完善，保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

2、消防：

(1) 消防设施设备完好，完好率≥90%，可随时启用；保持消防通道畅通。

(2) 在出入口、电梯口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、安全疏散路线导图。

(3) 有消防安全责任制。

(4) 有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，消防器材配备齐全，相关人员掌握消防基本知识和技能；住宅每年组织至少1次有员工参加的消防演练。

(5) 对以下消防设施，应每周检查1次：

- 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；
- 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；
- 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

	<p>门是否完好；</p> <p>g. 防排烟系统是否处于正常状态。</p> <p>(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，应向公安机关消防机构报告。</p> <p>(9) 消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
(七) 电梯	<p>1、服务人员持有专业证书（电工证，特种作业操作证），工程维修主管具有相关资格证书。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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；检验标志醒目，完善；乘梯安全和警示标识齐全；维保单位以及急修、救援、投诉电话提示完善。</p> <p>4、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。有安全管理小组，小组成员岗位职责明确。定期进行制度培训。</p> <p>5、每月检查 1 次轿厢内相关设施运行状况，确保正常运行。</p> <p>6、与有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，日常维护保养和定期检查中发现问题应及时组织排除。电梯维保合同、维保记录完善并归档。根据维保合同进行半月、月、季度、半年、年保养项目。</p> <p>7、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。</p> <p>8、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 15 分钟内到达现场，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。</p>
(八) 水景及 游乐 设施	<p>1、启用前检修设备是否能运行，进行漏电检测，疏通排水管道等，做好相关记录并归档。</p> <p>2、使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施运行情况，每半月检查 1 次防漏电设施，填写巡查记录并归档。</p> <p>3、有安全警示标识。安全标识齐全，完好率≥95%。张贴、检查记录完善并归档。</p> <p>4、每日巡查 1 次游乐设施，确保游乐设施安全、可靠。</p>
<h3>三、公共秩序维护内容及要求</h3>	
公共 秩序	<p>1、人员配置及相关素质要求：秩序维护员平均年龄在 50 岁以下，身体健康。</p> <p>2、主出入口有专人 24 小时值勤，8 小时工作时间站岗，人员、机动车、非机动车出入实行智能门禁管理。</p> <p>3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记，对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。</p> <p>4、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>5、规范小区内车辆停放，做到各类车辆停放有序。</p>

	<p>6、对重点区域、重点部位每3小时巡查1次，做好巡更记录。</p> <p>7、对小区发生的矛盾纠纷及时化解，发现违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。</p> <p>8、对治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。每年至少开展1次应急预案演练，至少组织1次业主参与的应急预案演练。</p> <p>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2月组织物管人员和秩序维护员开展1次安全防范教育培训。</p> <p>10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传，每半年开展1次安全防范宣传活动。</p> <p>11、有租户管理制度，租户信息完善，发现租户变动情况在24小时内向辖区公安派出所报告。</p>
<b>四、环境卫生维护内容及要求</b>	
<p>(一) 生活 垃圾的 收集、 清运</p>	<p>1、有垃圾收集容器。</p> <p>2、每2日至少清洗1次垃圾收集容器和垃圾中转站（夏季每天一次）。蝇、蚊滋生季节每周喷洒1次杀虫药。</p> <p>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2次/日。</p> <p>4、垃圾中转站保持密闭和外围整洁。</p> <p>5、垃圾清运车外观整洁。</p>
<p>(二) 物业 共用 部分 清洁</p>	<p>1、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10日清洁1次楼外公共照明及共用设施；每月清洁1次雨篷、门头等。</p> <p>2、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2日擦拭1次信箱；每半月擦拭1次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁3次大堂、一层候梯厅。</p> <p>3、楼道、消防梯：每日清扫并清拖1次楼道；每周清扫1次消防梯地面；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1次楼道、消防梯。</p> <p>4、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2次电梯轿厢。</p> <p>5、天台、屋面：每月清扫1次天台，屋面；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>6、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；每季度清洁1次水池池底。</p> <p>7、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。</p>
<b>五、绿化养护内容及要求</b>	
<p>绿化 养护</p>	<p>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次以上，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。</p> <p>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。</p>

	<p>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，每年杀虫不少于 4 次。</p> <p>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、草坪全年至少修剪 6 次。</p> <p>5、除草。每年全面除草 6 次，重点绿地增加除草次数，不出现 30 厘米以上的杂草。</p> <p>6、垃圾处理。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 6 小时内清理干净。</p>
--	--

### 六、社区文化建设内容及要求

社区文化建设	<p>1、有服务公开栏及其它宣传栏，内容每月更新 1 次。</p> <p>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。</p> <p>3、小区有义工组织，每年组织开展社区文化活动、公益活动不少于 3 次。</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>
--------	---

## 三、二级服务

内容及要求	
项目	一、 综合服务内容及要求
(一) 客户服务场所	<p>1、有客户服务中心，应配置有办公桌、椅、饮水机、电话、打印机、网络。</p> <p>2、公示有物业服务企业营业执照、信用评级（复印件）或其它资质、业绩类证书（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（每年统计 1 次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有服务信息查询台。公示提供特约服务的项目、服务标准及收费标准。</p> <p>3、客户服务中心工作时间不低于 10 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。</p> <p>4、公示有 24 小时值班服务电话。</p>
(二) 人员	<p>1、从业人员平均年龄在 55 岁以下，主要管理人员必须参加主管部门及行业协会组织的物业服务相关培训并合格。</p> <p>2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备 1 名项目负责人（18 万平方米以下项目，一个项目经理可兼任二个项目）。项目负责人必须参加主管部门及行业协会组织的物业管理项目经理专业培训并合格。</p> <p>3、主要管理人员及项目负责人应纳入四川省物业服务企业信用信息管理系统，信用评价良好。</p> <p>4、项目物业服务中心配备有客户经理，项目人均管理建筑面积不大于 6500 平方米/人。</p> <p>5、从业人员统一着装，佩戴标志。</p> <p>6、客户经理有行业培训证书。</p>
(三) 制度	<p>1、有简易便民服务指南内容的业主手册。</p> <p>2、有比较规范（前期）物业服务合同。</p> <p>3、有比较规范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。</p> <p>4、有较完整预案，不低于每年 1 次演练记录。</p> <p>5、建立完备的培训、考核体系，全员 100%每半年开展 1 次安全、专业培训教育活动。</p> <p>6、有每日物业服务工作记录。</p>

(四) 档案	<p>1、有档案管理制度，有重要设备台账清单、工作手册、技术说明书、图纸、维护保养过程记录、大修或设备异动资料。</p> <p>2、有资料室，档案资料有兼职人员管理并管理规范、齐全、整洁、查阅方便。</p> <p>3、应用了物业服务电子软件管理系统。</p>
(五) 标识	<p>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，完好率≥90%。</p> <p>2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识，覆盖面≥80%，科学合理。</p> <p>3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显，完好率≥90%。</p> <p>4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位，材质经久耐用，科学合理、美观实用。</p>
(六) 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、各楼单元门内以书面形式履行告知义务。</p> <p>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。未履责被查实的投诉不超过3起/年。</p> <p>4、水、电急修10分钟内、其它40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≥80%。</p> <p>5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在12小时内回复；投诉回访率≥90%。</p> <p>6、物业企业每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率≥75%。</p> <p>7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识。</p> <p>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。</p> <p>9、投保物业共用部位、共用设施设备，购买了电梯险。</p> <p>10、每年至少组织业主参观一次共用设施设备机房。</p> <p>11、能根据业主需求设置特约服务项目。</p> <p>12、春节、国庆等节日进行氛围营造。</p> <p>13、有专职客户服务人员，年龄在50岁以下，高中学历以上。</p>
(七) 专项委托服务管理	<p>1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。</p> <p>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。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。</p> <p>4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。</p>
<h2>二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求</h2>	
(一) 综合管理	<p>1、按照《物业管理条例》等相关规定实施承接查验。有承接查验记录，交接清单、承接主要资料齐全，设备可以使用。</p> <p>2、设施设备进行日常维修、维护。</p> <p>3、有各主要建筑、设施设备档案，妥善管理。</p> <p>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40分钟内组织到场维修。</p> <p>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，5个工作日内，按主管部门《应急情况下使用住宅专项维修资金有关问题的通知》要求执行。</p> <p>6、每年第四季度制订出下一年度全年维修养护计划。</p> <p>7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。每季度有工作计划。</p> <p>8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。有保障措施制度和处置预案；检查和处置记录。</p>

	<p>9、设备机房：</p> <p>(1) 机房整洁有序，室内无杂物。清洁频次，每2月1次。</p> <p>(2) 防小动物装置设置全覆盖。</p> <p>(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。相关工具器材齐全。</p> <p>(4) 设施设备标识、标牌管理，完好率≥90%。</p> <p>(5) 张贴或悬挂相关制度、证书，现场展示率≥90%。</p> <p>(6) 记录齐全、完整。有电子记录数据档案库，书面记录完整率≥90%。</p> <p>10、运行、检查、维修保养记录应每月归档。记录完整。</p>
(二) 共用 部位	<p>1、房屋结构。每半年巡视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。按照鉴定结果组织修缮。</p> <p>2、建筑部件：</p> <p>(1) 每半年检查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；共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水、门、窗、玻璃等。</p> <p>(2) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。</p> <p>3、附属构筑物：</p> <p>(1) 每2月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、大门、围墙、围栏、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。</p> <p>(2) 定期检测1次防雷装置。</p> <p>4、外墙。每五年至少清洁一次外墙，外墙外观整洁。</p>
(三) 供水 系统	<p>1、每年至少应对二次供水水箱进行1次清洗消毒，水质符合生活饮用水卫生标准的要求。</p> <p>2、每周巡检3次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p>3、每周巡视3次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。</p> <p>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，完好率达100%。</p> <p>5、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。</p> <p>6、每年养护1次水泵；每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。</p>
(四) 排水 系统	<p>1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。</p> <p>2、配备有防汛物资。汛期前检查防汛物资齐全并补充，检查记录完善并归档。</p> <p>3、排水设施：每季度对雨、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。</p> <p>4、污水泵：汛期每日巡视1次，平时每半月巡视1次，检查设备运行状态；每半月进行1次手动启动测试；每半年养护1次。</p> <p>5、化粪池：每半年检查1次，发现异常及时清掏。</p>
(五) 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；其它复杂故障4日内修复。</p> <p>2、楼外照明：每日巡视1次，一般故障1日内修复；其它复杂故障5日内修复；每季度调整1次时间控制器。</p> <p>3、应急照明：每周巡视3次，发现故障，及时处理。</p> <p>4、低压柜：每周巡视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；每年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。</p> <p>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；每年切换1次双路互投开关。</p> <p>6、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>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。</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；电缆进出线和开关标识准确。</p> <p>9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每两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。</p> <p>10、路灯、楼道灯完好率≥90%。</p>
<p>(六) 安全 防范 系统</p>	<p>1、安防：</p> <p>(1) 非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。</p> <p>(2) 业主单位移交的小区报警控制管理主机、图像采集设备、摄像头、楼宇对讲设备、门禁管理设备等技防设施每周检查不少于3次，保持正常运行，发现问题及时处理。</p> <p>(3) 小区视频监控设备、智能门禁系统具备条件的，应当接入辖区公安机关，视频图像资料保留时间不低于15天。</p> <p>(4) 建立安防设施设备档案（设备台账）及日常管理规范，设施设备的运行、检查、维护、保养等记录齐全。</p> <p>(5) 负责小区安防设施日常运行维护，对需要维修属于小修范围的及时组织修复；属于大、中修范围或者需要改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。</p> <p>(6) 安防控制室设专人24小时值守，工作记录完善，保持整洁、通风。</p> <p>2、消防：</p> <p>(1) 消防设施设备完好，完好率≥85%，可随时启用；保持消防通道畅通。</p> <p>(2) 在出入口、电梯口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。</p> <p>(3) 有消防安全责任制。</p> <p>(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；住宅每年组织至少1次有员工参加的消防演练。</p> <p>(5) 对以下消防设施，应每半月检查1次：</p> <p>a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；</p> <p>b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；</p> <p>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。</p> <p>(6) 对以下消防设施，应每2月进行1次检查或试验：</p> <p>a. 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常；</p> <p>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；</p> <p>c. 屋顶供水水箱的储水水位；</p> <p>d. 消防泵房间的防火门是否完好；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>(7) 对以下消防设施，应每2月进行1次检查或试验：</p> <p>a. 火灾报警装置声光显示、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；</p> <p>b. 进行消防电梯强制停于首层试验；</p> <p>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；</p> <p>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；</p>

	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>g. 防排烟系统是否处于正常状态。</p> <p>（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，应向公安机关消防机构报告。</p> <p>（9）消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>（12）有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 1 次消防安全培训。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。</p>
<p>（七） 电梯</p>	<p>1、服务人员持有专业证书（电工证，特种作业操作证），工程维修主管具有相关资格证书。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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；检验标志醒目，完善；乘梯安全和警示标识齐全；维保单位以及急修、救援、投诉电话提示完善。</p> <p>4、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。有安全管理小组，小组成员岗位职责明确。</p> <p>5、每 2 月检查 1 次轿厢内相关设施运行状况，确保正常运行。</p> <p>6、与有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。电梯维保合同、维保记录完善并归档。根据维保合同进行半月、月、季度、半年、年保养项目。</p> <p>7、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。</p> <p>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 20 分钟内到达现场，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。</p>
<p>（八） 水景及 游乐 设施</p>	<p>1、启用前检修设备是否能运行，进行漏电检测，疏通排水管道等，做好相关记录并归档。</p> <p>2、使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施运行情况，每月检查 1 次防漏电设施，填写巡查记录并归档。</p> <p>3、有安全警示标识。安全标识齐全，完好率≥90%。张贴、检查记录完善并归档。</p> <p>4、每周巡查 1 次游乐设施，确保游乐设施安全、可靠。</p>
<p><b>三、公共秩序维护内容及要求</b></p>	

公共秩序	<p>1、人员配置及相关素质要求：秩序维护员平均年龄在 55 岁以下，身体健康。</p> <p>2、主出入口有专人 24 小时值勤，出入高峰时段站岗，人员、机动车、非机动车出入实行智能门禁管理。</p> <p>3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记，对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。</p> <p>4、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>5、规范小区内车辆停放，做到各类车辆停放有序。</p> <p>6、对重点区域、重点部位每 6 小时巡查 1 次，做好巡更记录。</p> <p>7、对小区发生的矛盾纠纷及时化解，发现违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。</p> <p>8、对治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。每年至少开展 1 次应急预案演练。</p> <p>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能上岗，每季度组织物管人员和秩序维护员开展 1 次安全防范教育培训。</p> <p>10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传，每年开展 1 次安全防范宣传活动。</p> <p>11、有租户管理制度，租户信息完善，发现租户变动情况在 48 小时内向辖区公安派出所报告。</p>
<b>四、环境卫生维护内容及要求</b>	
(一) 生活垃圾的收集、清运	<p>1、有垃圾收集容器。</p> <p>2、每 3 日至少清洗 1 次垃圾收集容器和垃圾中转站。蝇、蚊滋生季节每 10 日喷洒 1 次杀虫药。</p> <p>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 2 次/日。</p> <p>4、垃圾中转站外围保持整洁。</p> <p>5、垃圾清运车外观整洁。</p>
(二) 物业共用部分清洁	<p>1、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；每半月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 月清洁 1 次雨篷、门头等。</p> <p>2、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 1 次信报箱；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。</p> <p>3、楼道、消防梯：每 2 日清扫并清拖 1 次楼道；每 10 日清扫 1 次消防梯地面；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 1 次楼道、消防梯。</p> <p>4、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 1 次电梯轿厢。</p> <p>5、天台、屋面：每 45 天清扫 1 次天台，屋面；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>6、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；每半年清洁 1 次水池池底。</p> <p>7、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。</p>
<b>五、绿化养护内容及要求</b>	

绿化 养护	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，每年杀虫不少于3次。</p> <p>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、草坪全年至少修剪4次。</p> <p>5、除草。每年全面除草4次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>6、垃圾处理。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后8小时内清理干净。</p>
----------	---

#### 六、社区文化建设内容及要求

社区 文化 建设	<p>1、有服务公开栏及其它宣传栏，内容每2月更新1次。</p> <p>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。</p> <p>3、小区有义工组织，每年组织开展社区文化活动、公益活动不少于2次。</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>
----------------	--

### 四、三级服务

项目	内容及要求
	<b>一、 综合服务内容及要求</b>
(一) 客户 服务 场所	<p>1、有客户服务中心，配置办公桌、椅、饮水机、电脑、电话。</p> <p>2、公示有物业服务企业营业执照、信用评级（复印件）或其它资质、业绩类证书（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（每年统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有服务信息查询台。公示提供特约服务的项目、服务标准及收费标准。</p> <p>3、客户服务中心工作时间不低于8小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。</p> <p>4、公示有16小时值班服务电话。</p>
(二) 人员	<p>1、从业人员平均年龄在法定退休年龄以内，主要管理人员必须参加主管部门及行业协会组织的物业服务相关培训并合格。</p> <p>2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人（20万平方米以下项目，一个项目经理可兼任二个项目）。项目负责人必须参加主管部门及行业协会组织的物业管理项目经理专业培训并合格。</p> <p>3、主要管理人员及项目负责人应纳入四川省物业服务企业信用信息管理系统，信用评价良好。</p> <p>4、项目人均管理建筑面积不大于7000平方米/人。</p> <p>5、从业人员统一着装。</p> <p>6、客户经理有行业培训证书。</p>

(三) 制度	1、有简易便民服务指南内容的业主手册。 2、有（前期）物业服务合同。 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、有预案，不低于每年1次演练记录。 5、建立完备的培训、考核体系，全员100%每年开展1次安全、专业培训教育活动。 6、有每日物业服务工作记录。
(四) 档案	1、有档案管理制度，有重要设备台账清单、有电梯、消防等维护保养过程记录、大修或设备异动资料。 2、设置有档案资料柜，档案资料有兼职人员管理并管理规范、齐全、整洁、查阅方便。 3、应用了物业服务电子软件管理系统。
(五) 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，完好率 $\geq 85\%$ 。 2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识，覆盖面 $\geq 70\%$ ，科学合理。 3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显，完好率 $\geq 90\%$ 。 4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位，材质经久耐用，科学合理、美观实用。
(六) 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、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。未履责被查实的投诉不超过3起/年。 4、水、电急修10分钟内、其它60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 $\geq 70\%$ 。 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 $\geq 80\%$ 。 6、物业企业每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率 $\geq 70\%$ 。 7、有宠物管理制度与措施。 8、投保物业共用部位、共用设施设备，购买了电梯险。 9、能根据业主需求设置特约服务项目。 10、春节、国庆等节日进行氛围营造。 11、有专职客户服务人员。
(七) 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。
<b>二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求</b>	
	1、按照《物业管理条例》等相关规定实施承接查验。有承接查验记录，交接清单、主要资料比较齐全，设备可以使用。 2、主要设施设备进行日常维修、维护。 3、有各主要建筑、设施设备档案。 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60分钟内组织到

<p>(一) 综合管理</p>	<p>场维修。</p> <p>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，7个工作日内，按主管部门《应急情况下使用住宅专项维修资金有关问题的通知》要求执行。</p> <p>6、制定主要设备每年维修养护计划。</p> <p>7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。每半年有工作计划。</p> <p>8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。有检查和处置记录。</p> <p>9、设备机房：</p> <p>(1) 机房整洁有序，室内无杂物。清洁频次，每季度1次。</p> <p>(2) 防小动物装置部分覆盖。</p> <p>(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。相关工具器材基本齐全。</p> <p>(4) 设施设备标识、标牌管理，完好率<math>\geq 85\%</math>。</p> <p>(5) 张贴或悬挂相关制度、证书，现场展示率<math>\geq 85\%</math>。</p> <p>(6) 记录齐全、完整。有电子记录数据档案库，书面记录完整率<math>\geq 85\%</math>。</p> <p>10、有运行、检查、维修养护记录。</p>
<p>(二) 共用部位</p>	<p>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。按照鉴定结果组织修缮。</p> <p>2、建筑部件：</p> <p>(1) 每年检查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；共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水、门、窗、玻璃等。</p> <p>(2) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。</p> <p>3、附属构筑物：</p> <p>(1) 每季度巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、大门、围墙、围栏、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。</p> <p>(2) 定期检测1次防雷装置。</p> <p>4、外墙。视情况清洁外墙，外墙外观整洁。</p>
<p>(三) 供水系统</p>	<p>1、每年至少应对二次供水水箱进行1次清洗消毒，水质符合生活饮用水卫生标准的要求。</p> <p>2、每周巡检2次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p>3、每周巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。</p> <p>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，完好率达100%。</p> <p>5、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。</p> <p>6、每年养护1次水泵；每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。</p>
<p>(四) 排水系统</p>	<p>1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。</p> <p>2、配备有防汛物资。汛期前检查防汛物资齐全并补充，检查记录完善并归档。</p> <p>3、排水设施：每半年对雨、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。</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；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。</p> <p>5、化粪池：每年检查1次，发现异常及时清掏。</p>
	<p>1、楼内照明：每半月巡视2次，一般故障1日内修复；其它复杂故障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、应急照明：每周巡视2次，发现故障，及时处理。</p>

<p>(五) 供配电系统 及照明</p>	<p>4、低压柜：每月巡视1次设备运行状况；根据情况养护，养护内容包括紧固、检测、清扫；及时检查电气安全；根据情况检测接地电阻和校验仪表。</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；电缆进出线和开关标识准确。</p> <p>9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每两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。</p> <p>10、路灯、楼道灯完好率<math>\geq 85\%</math>。</p>
<p>(六) 安全防范系统</p>	<p>1、安防：</p> <p>(1) 非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。</p> <p>(2) 业主单位移交的小区报警控制管理主机、图像采集设备、摄像头、楼宇对讲设备、门禁管理设备等技防设施每周检查不少于2次，保持正常运行，发现问题及时处理。</p> <p>(3) 小区视频监控设备视频图像资料保留时间不低于15天。</p> <p>(4) 建立安防设施设备档案（设备台账）及日常管理规范。</p> <p>(5) 负责小区安防设施日常运行维护，对需要维修属于小修范围的及时组织修复；属于大、中修范围或者需要改造的，及时向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。</p> <p>(6) 安防控制室设专人值守，工作记录完善，保持整洁、通风。</p> <p>2、消防：</p> <p>(1) 消防设施设备完好，完好率<math>\geq 80\%</math>，可随时启用；保持消防通道畅通。</p> <p>(2) 在电梯醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、安全疏散路线指导图。</p> <p>(3) 有消防安全责任制。</p> <p>(4) 有灭火和应急疏散预案，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；住宅每年组织至少1次有员工参加的消防演练。</p> <p>(5) 对以下消防设施，应每月检查1次：</p> <p>a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；</p> <p>b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；</p> <p>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。</p> <p>(6) 对以下消防设施，应每3月进行1次检查或试验：</p> <p>a. 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常；</p> <p>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；</p> <p>c. 屋顶供水水箱的储水水位；</p> <p>d. 消防泵房间的防火门是否完好；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>(7) 对以下消防设施，应每3月进行1次检查或试验：</p>

	<p>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；</p> <p>b. 进行消防电梯强制停于首层试验；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>g. 防排烟系统是否处于正常状态。</p> <p>（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，应向公安机关消防机构报告。</p> <p>（9）消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>（12）有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 1 次消防安全培训。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。</p>
(七) 电梯	<p>1、服务人员持有专业证书。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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；检验标志醒目，完善；乘梯安全和警示标识基本齐全；有维保单位以及急修、救援、投诉电话等信息。</p> <p>4、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。有专职或兼职安全管理员。</p> <p>5、每 3 月检查 1 次轿厢内相关设施运行状况，确保正常运行。</p> <p>6、有电梯维保合同。根据维保合同保养项目。</p> <p>7、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。</p> <p>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，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。</p>
(八) 水景及 游乐 设施	<p>1、启用前检修设备是否能运行，进行漏电检测，疏通排水管道等，做好相关记录并归档。</p> <p>2、使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施运行情况，每季度检查 1 次防漏电设施，填写巡查记录并归档。</p> <p>3、有安全警示标识。安全标识齐全，完好率≥85%。张贴、检查记录完善并归档。</p> <p>4、每半月巡查 1 次游乐设施，确保游乐设施安全、可靠。</p>
<b>三、公共秩序维护内容及要求</b>	
	<p>1、人员配置及相关素质要求：秩序维护员平均年龄小于法定退休年龄，身体健康。</p> <p>2、主出入口有专人 24 小时值勤。</p> <p>3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。</p> <p>4、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>

公共秩序	<p>5、规范小区内车辆停放，做到各类车辆停放有序。</p> <p>6、对重点区域、重点部位每 8 小时巡查 1 次，做好巡更记录。</p> <p>7、发现违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。</p> <p>8、对治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。</p> <p>9、每半年组织物管人员和秩序维护员开展 1 次安全防范教育培训。</p> <p>10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传。</p> <p>11、有租户管理制度，租户信息完善，发现租户变动情况在 48 小时内向辖区公安派出所报告。</p>
<b>四、环境卫生维护内容及要求</b>	
(一) 生活垃圾的收集、清运	<p>1、有垃圾收集容器。</p> <p>2、每 5 日至少清洗 1 次垃圾收集容器和垃圾中转站。蝇、蚊滋生季节每半月喷洒 1 次杀虫药。</p> <p>3、生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 1 次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。</p> <p>4、垃圾中转站外围保持整洁。</p> <p>5、垃圾清运车外观整洁。</p>
(二) 物业共用部分清洁	<p>1、楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 1 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。</p> <p>2、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；每月擦拭 1 次信报箱；每月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁 1 次大堂、一层候梯厅。</p> <p>3、楼道、消防梯：每周清扫并清拖 3 次楼道；每 15 日清扫 1 次消防梯地面；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 1 次楼道、消防梯。</p> <p>4、电梯轿厢：每周擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。每日清拖 1 次轿厢地面。</p> <p>5、天台、屋面：每 2 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。</p> <p>6、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 1 次水池池底。</p> <p>7、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。</p>
<b>五、绿化养护内容及要求</b>	
绿化养护	<p>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 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次。</p> <p>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。</p> <p>3、病虫害防治。根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查 1 次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫害影响景观效果，每年杀虫不少于 2 次。</p> <p>4、整形修剪。乔木每年修剪 1 次；灌木每年冬季修剪 1 次；绿篱、草坪全年至少修剪 3 次。</p>

	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12小时内清理干净。
<b>六、社区文化建设内容及要求</b>	
社区文化建设	1、有服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1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、小区有义工组织，每年组织开展社区文化活动、公益活动不少于1次。 4、社区文化活动有记录、有总结。

## 五、四级服务

项目	内容及要求
	一、综合服务内容及要求
(一) 客户服务场所	1、有客户服务中心，配置办公桌、椅、电话。 2、公示有物业服务企业营业执照、信用评级(复印件)或其它资质、业绩类证书(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(每年统计1次)、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有服务信息查询台。公示提供特约服务的项目、服务标准及收费标准。 3、客户服务中心工作时间不低于8小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。 4、公示有12小时值班服务电话。
(二) 人员	1、从业人员平均年龄在法定退休年龄以内，主要管理人员必须参加主管部门及行业协会组织的物业服务相关培训并合格。 2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人(25万平方米以下项目，一个项目经理可兼任二个项目)。项目负责人必须参加主管部门及行业协会组织的物业管理项目经理专业培训并合格。 3、主要管理人员及项目负责人应纳入四川省物业服务企业信用信息管理系统，信用评价合格。 4、项目人均管理建筑面积不大于7500平方米/人。 5、从业人员统一着装。 6、客户经理有行业培训证书。
(三) 制度	1、有简易便民服务指南内容的业主手册。 2、有(前期)物业服务合同。 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、有预案、有演练记录。 5、建立完备的培训、考核体系，全员100%每年开展1次安全、专业培训教育活动。 6、有每日物业服务工作记录。
(四) 档案	1、有档案管理制度，有重要设备台账清单、有电梯、消防等维护保养过程记录。 2、设置有档案资料柜，档案资料有兼职人员管理并管理规范、齐全、整洁、查阅方便。 3、应用了物业服务电子软件管理系统。

(五) 标识	<p>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，完好率≥80%。</p> <p>2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识，覆盖面≥70%，科学合理。</p> <p>3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显，完好率≥90%。</p> <p>4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位，材质经久耐用，科学合理、美观实用。</p>
(六) 客户服务	<p>1、每年第一季度公示上一年度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履行告知义务。</p> <p>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。未履责被查实的投诉不超过3起/年。</p> <p>4、水、电急修10分钟内、其它60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≥70%。</p> <p>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≥80%。</p> <p>6、物业企业每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率≥60%。</p> <p>7、有宠物管理制度与措施。</p> <p>8、投保物业共用部位、共用设施设备，购买了电梯险。</p> <p>9、能根据业主需求设置特约服务项目。</p> <p>10、春节、国庆等节日进行氛围营造。</p> <p>11、有客户服务人员。</p>
(七) 专项委托服务管理	<p>1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。</p> <p>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。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。</p> <p>4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。</p>
<b>二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求</b>	
(一) 综合管理	<p>1、按照《物业管理条例》等相关规定实施承接查验。有承接查验记录，交接清单、主要资料比较齐全，主要设备可以使用。</p> <p>2、主要设施设备进行日常维修、维护。</p> <p>3、有各主要建筑、设施设备档案。</p> <p>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60分钟内组织到场维修。</p> <p>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，10个工作日内，按主管部门《应急情况下使用住宅专项维修资金有关问题的通知》要求执行。</p> <p>6、每年有设备维修养护计划。</p> <p>7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。有年度工作计划。</p> <p>8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。有检查和处置记录。</p> <p>9、设备机房：</p> <p>（1）机房整洁有序，室内无杂物。清洁频次，每半年1次。</p> <p>（2）防小动物装置部分覆盖。</p> <p>（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。有相关工具器材。</p> <p>（4）设施设备标识、标牌管理，完好率≥80%。</p> <p>（5）张贴或悬挂相关制度、证书，现场展示率≥80%。</p> <p>（6）记录齐全、完整。有电子记录数据档案库，书面记录完整率≥80%。</p>

	10、有运行、检查、维修养护记录。
(二) 共用 部位	<p>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。按照鉴定结果组织修缮。</p> <p>2、建筑部件： （1）每年检查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；共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水、门、窗、玻璃等。 （2）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。</p> <p>3、附属构筑物： （1）每半年巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、大门、围墙、围栏、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 （2）定期检测1次防雷装置。</p> <p>4、外墙。视情况清洁外墙，外墙外观整洁。</p>
(三) 供水 系统	<p>1、每年至少应对二次供水水箱进行1次清洗消毒，水质符合生活饮用水卫生标准的要求。</p> <p>2、每周巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p>3、每周巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。</p> <p>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，完好率达100%。</p> <p>5、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。</p> <p>6、每年养护1次水泵；每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。</p>
(四) 排水 系统	<p>1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。</p> <p>2、配备有防汛物资。汛期前检查防汛物资齐全并补充，检查记录完善并归档。</p> <p>3、排水设施：每半年对雨、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。</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；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。</p> <p>5、化粪池：每年检查1次，发现异常及时清掏。</p>
(五) 供配电 系统及 照明	<p>1、楼内照明：每半月巡视1次，一般故障1日内修复；其它复杂故障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、应急照明：每周巡视1次，发现故障，及时处理。</p> <p>4、低压柜：每月巡视1次设备运行状况；根据情况养护，养护内容包括紧固、检测、清扫；及时检查电气安全；根据情况检测接地电阻和校验仪表。</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；电缆进出线和开关标识准确。</p> <p>9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每三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。</p> <p>10、路灯、楼道灯完好率≥80%。</p>
(六) 安全 防范 系统	<p>1、安防： （1）非机动车集中停放点，有序停放。 （2）业主单位移交的小区报警控制管理主机、图像采集设备、摄像头、楼宇对讲设备、门禁管理设备等技防设施每周检查不少于1次，发现问题及时处理。 （3）小区视频监控设备、智能门禁系统，视频图像资料保留时间不低于10天。</p>

- (4) 建立安防设施设备档案（设备台账）及日常管理规范。
- (5) 负责小区安防设施日常运行维护，对需要维修属于小修范围的及时组织修复；属于大、中修范围或者需要改造的，及时向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。
- (6) 安防控制室设专人值守，工作记录完善。
- 2、消防：
- (1) 消防设施设备完好，完好率 $\geq 75\%$ ，可随时启用；保持消防通道畅通。
- (2) 在电梯醒目位置有安全出口、安全疏散路线指导图。
- (3) 有消防安全责任制。
- (4) 有灭火和应急疏散预案，配备必要的消防器材。
- (5) 对以下消防设施，应每月检查 1 次：
- 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 3 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 3 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；
  - 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) 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。
- (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 1 次消防安全培训。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。

<p>(七) 电梯</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、服务人员持有专业证书。</li> <li>2、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。</li> <li>3、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；检验标志醒目，完善；乘梯安全和警示标识基本齐全；有维保单位以及急修、救援、投诉电话等信息。</li> <li>4、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。有专职或兼职安全管理员。</li> <li>5、每3月检查1次轿厢内相关设施运行状况，确保正常运行。</li> <li>6、有电梯维保合同。根据维保合同保养项目。</li> <li>7、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。</li> <li>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，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。</li> </ol>
<p>(八) 水景及 游乐 设施</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、启用前检修设备是否能运行，进行漏电检测，疏通排水管道等，做好相关记录并归档。</li> <li>2、使用期间每周巡查2次喷水池、水泵及其附属设施运行情况，每半年检查1次防漏电设施，填写巡查记录并归档。</li> <li>3、有安全警示标识。安全标识齐全，完好率≥80%。张贴、检查记录完善并归档。</li> <li>4、每月巡查1次游乐设施，确保游乐设施安全、可靠。</li> </ol>
<h3>三、公共秩序维护内容及要求</h3>	
<p>公共 秩序</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、人员配置及相关素质要求。秩序维护员平均年龄小于法定退休年龄，身体健康。</li> <li>2、主出入口有专人24小时值勤。</li> <li>3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。</li> <li>4、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。</li> <li>5、规范小区内车辆停放，做到各类车辆停放有序。</li> <li>6、对重点区域、重点部位每12小时巡查1次，做好巡更记录。</li> <li>7、发现违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。</li> <li>8、对治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。</li> <li>9、每半年组织物管人员和秩序维护员开展1次安全防范教育培训。</li> <li>10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传。</li> <li>11、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。</li> </ol>
<h3>四、环境卫生维护内容及要求</h3>	
<p>(一) 生活 垃圾的 收集、 清运</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有垃圾收集容器。</li> <li>2、每7日至少清洗1次垃圾收集容器和垃圾中转站。蝇、蚊滋生季节每月喷洒1次杀虫药。</li> <li>3、生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于1次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。</li> <li>4、垃圾中转站外围保持整洁。</li> <li>5、垃圾清运车外观整洁。</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁1次，楼外道路无积水；每2月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每半年清洁1次雨篷、门头等。</li> <li>2、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；每月擦拭1次信报</li> </ol>

<p>(二) 物业 共用 部分 清洁</p>	<p>箱；每月擦拭1次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁1次大堂、一层候梯厅。</p> <p>3、楼道、消防梯：每周清扫并清拖3次楼道；每月清扫1次消防梯地面；每半月擦拭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2日巡视保洁1次楼道、楼梯。</p> <p>4、电梯轿厢：每半月擦拭1次电梯轿厢门、面板。每日清拖1次轿厢地面。</p> <p>5、天台、屋面：每季度清扫1次天台，屋面；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>6、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。</p> <p>7、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。</p>
<p><b>五、绿化养护内容及要求</b></p>	
<p>绿化 养护</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，每年杀虫不少于1次。</p> <p>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、草坪全年至少修剪2次。</p> <p>5、除草。每年全面除草2次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>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。</p>
<p><b>六、社区文化建设内容及要求</b></p>	
<p>社区 文化 建设</p>	<p>1、有服务公开栏及其它宣传栏，内容每半年更新1次。</p> <p>2、每年至少开展1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。</p> <p>3、小区有义工组织，每年组织开展社区文化活动、公益活动不少于1次。</p> <p>4、社区文化有活动记录。</p>

**信息公开选项：主动公开**

---

抄送：市发展改革委，县人大办，县政府办，县政协办，县市场监督管理局。

---

岳池县发展和改革局办公室

2021年12月28日印发

---