

北京市地方标准

住宅物业服务标准

Residential Property Service Standard

编号：DB11/T 751-2010

主编单位：北京市物业服务指导中心

批准部门：北京市住房和城乡建设委员会

北京市质量技术监督局

实施日期：2010 年 10 月 1 日

2010 北京

前 言

本标准为推荐性标准。

本标准的主要内容是：1. 总则；2. 术语和定义；3. 基本规定；4. 住宅物业服务一级标准；5. 住宅物业服务二级标准；6. 住宅物业服务三级标准；7. 住宅物业服务四级标准；8. 住宅物业服务五级标准。

本标准由北京市住房和城乡建设委员会及北京市质量技术监督局共同管理，由北京市住房和城乡建设委员会负责解释工作。

主编单位：北京市物业服务指导中心

北京银达物业管理有限责任公司

北京闻达敏斯物业管理服务有限公司

北京万科物业服务有限公司

北京网信物业管理有限公司

北京顺天通物业管理有限公司

主编人员：薛福志、艾白璐、王颖、王亚军、李旻、郑冰、魏宣、谢炜、周文、吴卫东、李维善、张乃魁、陈祖武、霍炜、贾光辉、许文良、张国安

审查专家：杨燕敏、邓俊、韩子忠、化向东、郭健、曹绍利、郑乐、徐平波、宋宝程、闫耘、蔡玲玲

目 次

1 总 则	1
2 术语和定义	2
3 基本规定	3
4 住宅物业服务一级标准.....	4
4.1 基本要求	4
4.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护.....	6
4.3 消防安全防范	11
4.4 绿化养护	14
4.5 环境卫生	15
4.6 公共秩序维护	16
4.7 装饰装修管理	17
5 住宅物业服务二级标准	19
5.1 基本要求	19
5.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护.....	21
5.3 消防安全防范	26
5.4 绿化养护	29
5.5 环境卫生	30

5.6 公共秩序维护	32
5.7 装饰装修管理	32
6 住宅物业服务三级标准	34
6.1 基本要求	34
6.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护.....	36
6.3 消防安全防范	42
6.4 绿化养护	44
6.5 环境卫生	46
6.6 公共秩序维护	48
6.7 装饰装修管理	49
7 住宅物业服务四级标准	50
7.1 基本要求	50
7.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护.....	52
7.3 消防安全防范	58
7.4 绿化养护	61
7.5 环境卫生	62
7.6 公共秩序维护	65
7.7 装饰装修管理	65
8 住宅物业服务五级标准	67

8.1 基本要求	67
8.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护.....	69
8.3 消防安全防范	75
8.4 绿化养护	78
8.5 环境卫生	79
8.6 公共秩序维护	82
8.7 装饰装修管理	82
引用标准名录	84
条文说明	86

CONTENT

1 GENERAL RULES	1
2 TERMS AND DEFINITION	2
3 BASIC STIPULATION	3
4 RESIDENTIAL PROPERTY SERVICE STANDARD LEVEL ONE	4
4. 1 GENERAL SERVICE	4
4. 2 MAINTENANCE & MANAGEMENT OF PUBLIC AREA & EQUIPMENT	6
4. 3 FIRE-CONTROL & SECURITY	11
4. 4 GARDENING	14
4. 5 CLEANING.	15
4. 6 PUBLIC ORDER MANAGEMENT	16
4. 7 RENOVATION MANAGEMENT..	17
5 RESIDENTIAL PROPERTY SERVICE STANDARD LEVEL TWO	19
5. 1 GENERAL SERVICE	19
5. 2 MAINTENANCE & MANAGEMENT OF PUBLIC AREA & EQUIPMENT	21
5. 3 FIRE-CONTROL & SECURITY	26
5. 4 GARDENING	29
5. 5 CLEANING.	30
5. 6 PUBLIC ORDER MANAGEMENT	32

5.7 RENOVATION MANAGEMENT	32
6 RESIDENTIAL PROPERTY SERVICE STANDARD LEVEL THREE	34
6.1 GENERAL SERVICE	34
6.2 MAINTENANCE & MANAGEMENT OF PUBLIC AREA & EQUIPMENT	36
6.3 FIRE-CONTROL & SECURITY	42
6.4 GARDENING	44
6.5 CLEANING	46
6.6 PUBLIC ORDER MANAGEMENT	48
6.7 RENOVATION MANAGEMENT	49
7 RESIDENTIAL PROPERTY SERVICE STANDARD LEVEL FOUR	50
7.1 GENERAL SERVICE	50
7.2 MAINTENANCE & MANAGEMENT OF PUBLIC AREA & EQUIPMENT	52
7.3 FIRE-CONTROL & SECURITY	58
7.4 GARDENING	61
7.5 CLEANING	62
7.6 PUBLIC ORDER MANAGEMENT	65
7.7 RENOVATION MANAGEMENT	65
8 RESIDENTIAL PROPERTY SERVICE STANDARD LEVEL FIVE	67
8.1 GENERAL SERVICE	67

8. 2 MAINTENANCE & MANAGEMENT OF PUBLIC AREA & EQUIPMENT	69
8. 3 FIRE-CONTROL & SECURITY	75
8. 4 GARDENING	78
8. 5 CLEANING.....	79
8. 6 PUBLIC ORDER MANAGEMENT.....	82
8. 7 RENOVATION MANAGEMENT	82
QUOTED STANDARDS	84
EXPLANATION OF ARTICLES	86

1 总则

1. 0. 1 为规范物业服务行为，提高服务水平，实现物业服务的标准化、专业化、精细化，结合本市情况，制定本标准。
1. 0. 2 北京市行政区域内住宅物业共用部分的维修养护、管理，维护公共环境卫生和相关秩序的活动，适用本标准。
1. 0. 3 北京市行政区域内的物业服务工作除应遵守本标准外，尚应符合国家及北京市现行相关法律、法规、规章、标准的规定。

2 术语和定义

2.0.1 物业服务

物业服务企业或其他管理人受业主或者建设单位委托，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，进行维修养护、管理，维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

2.0.2 物业共用部分

物业管理区域内业主专有部分以外，按照规定由业主共同管理的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。主要包括共用部位、共用设施设备。

2.0.3 专项服务

接受委托，承接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。

2.0.4 特约服务

物业服务企业或其他管理人根据业主委托提供的物业服务合同约定以外的服务。

2.0.5 突发公共事件

突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件。

3 基本规定

3.0.1 本标准中涉及的物业共用部分的维修养护为日常维修养护工作，不包括需要使用专项维修资金的维修、更新和改造工作。

3.0.2 物业服务标准分为五级，一级标准为最低标准，每一级标准高于且包含相应低一级的标准。

3.0.3 签订物业服务合同时，依据住宅物业实际情况确定物业服务事项，选定相应的物业服务标准。本标准施行前已签订物业服务合同的住宅物业按照约定执行。

4 住宅物业服务一级标准

4.1 基本要求

4.1.1 客户服务场所

- 1 设置客户服务场所，配置基本办公设备。
- 2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。
- 3 客户服务场所工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。
- 4 设置并公示 24 小时服务电话。

4.1.2 人员

- 1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
- 2 从业人员佩戴标志。
- 3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4 项目负责人具有 2 年以上物业服务企业或相关企业管理工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

4.1.3 制度

- 1 建立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。
- 2 建立突发公共事件应急预案。
- 3 建立物业服务工作记录。

4.1.4 档案

- 1 建立物业管理档案。

2 配备档案管理人员。

4.1.5 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

4.1.6 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、收支情况、本年度收支预算。

2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，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。

4 水、电急修 20 分钟内、其它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应在 30 分钟内告知。

5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复。

6 每年公开征集 1 次物业服务意见，公示整改情况。

7 配合相关部门进行公益性宣传。

8 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

4.1.7 专项服务委托管理

1 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。

2 专项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 专项服务企业人员佩戴标志。

4 对专项服务进行监督及评价。

4.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护

4.2.1 综合管理

- 1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
- 2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
- 3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。
- 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出现的故障及检查中发现的问题，应及时组织修复。
- 5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
- 6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。
- 7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。
- 8 设备机房

- 1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。
- 2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
- 3) 在明显易取位置配备消防器材，确保完好有效。
- 4) 设施设备标志、标牌齐全。
- 5) 张贴或悬挂相关制度、证书。

4.2.2 共用部位

1 房屋结构

每半年检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。

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等。

- 2) 每季度巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。
 - 3) 每年检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。
 - 4) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。
- 3 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。
 - 5) 每年检测 1 次防雷装置。

4. 2. 3 空调系统

- 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性检查。
- 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 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网等。

4. 2. 4 二次供水设施

- 1 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。
- 2 每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
- 3 每半年切换 1 次备用水泵。
- 4 每年检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；

每年养护 1 次水泵。

5 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。

6 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。

4.2.5 排水系统

1 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

2 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。

3 化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

4.2.6 照明和电气设备

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。

2 楼外照明

每 2 周巡视 1 次，一般故障 3 日内修复；复杂故障 2 周内修复。

3 应急照明

每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

4 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。

5 低压配电箱和线路

每季度巡视 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。

6 控制柜

每季度巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

7 发电机

每季度试运行 1 次，保证运行正常。

8 配电室、楼层配电间

防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。

4.2.7 安全防范系统

1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

2 对讲门口机

每季度检查 1 次按键、显示屏等；每季度表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

3 网络控制箱

每年检查 1 次外观、接线；每年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

4 红外对射探测器

每年检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

5 图像采集设备

每周检查 1 次监视画面、录像功能；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

6 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调校；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

7 解码器

每年检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

8 云台

每年检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每年表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

9 巡更点

每半年检查 1 次外观，发现故障隐患，即时排除；每半年表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

10 读卡器

每季度检查 1 次外观；每季度表面清洁 1 次，查看防水状况。

11 电磁锁门锁

每季度检查 1 次吸力、外观、接线。

12 出门按钮

每季度检查 1 次开锁功能、接线。

4.2.8 电梯

1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

2 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

3 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修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。

对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。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。

4.2.9 水景

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。

2 使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每季度检查 1 次防漏电设施。

3 设置必要的安全警示标志。

4 水质符合卫生要求。

4.3 消防安全防范

4.3.1 综合管理

1 建立、落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。

2 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

3 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 1 次消防安全培训。

4 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

5 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。

6 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

7 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。

4.3.2 消防设施设备维修养护

1 火灾自动报警系统

1) 火灾报警控制器、联动控制设备

每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置

每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每隔 3 年由专业清洗单位清洗 1 次。

3) 备用电源

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电

池充放电试验 1 次。

2 消防广播系统

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每 2 年机柜内的设备内部除尘 1 次。

3 防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

4 防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

5 水灭火系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每半年检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

6 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

7 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。

8 灭火器

每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1

次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

4.4 绿化养护

4.4.1 基本要求

1 乔木

植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

2 灌木

植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

3 绿篱和色块

植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

4 地被和花坛植物

花坛植物死亡率低于 15%。

5 草坪

保证基本成活。

4.4.2 绿化养护内容

1 灌溉

根据天气、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。

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。

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。

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；绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪 1 次；冷季型草坪生长季节每月修剪 1 次，全年至少修剪 5 次。

5 除草

每年全面除草 1 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%。

6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 1 次。

4.4.3 工作检查和记录

生长季节每月检查 1 次植物生长情况。

4.5 环境卫生

4.5.1 生活垃圾的收集、清运

- 1 按有关规定和标准实行垃圾分类。
- 2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。
- 3 每月至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。
- 4 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

4.5.2 物业共用部分清洁

1 楼内

1) 大堂、一层候梯厅

每日清扫 1 次、每周清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。

每月擦拭 1 次信报箱、大堂玻璃。

2) 楼道、楼梯

每周清扫 1 次、每季度清拖 1 次楼道、楼梯地面。

每季度擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌等共用设施。

2 电梯轿箱

每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。

每日清拖 1 次轿厢地面。

3 天台、屋面

雨季前清扫 1 次天台、屋面。

4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次楼外道路。

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 有害生物预防和控制

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。

7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。

降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。

4.5.3 工作检查和记录

每日抽查 1 次清洁质量，做好记录。

4.6 公共秩序维护

4.6.1 主要出入口有人值守。

- 4.6.2 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00 巡视 1 次，22: 00 至次日 6: 00 巡视 1 次。
- 4.6.3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。
- 4.6.4 机动车辆凭证出入。
- 4.6.5 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查。
- 4.6.6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。
- 4.6.7 记录与档案
 - 1 各项工作记录完整有效。
 - 2 档案齐全。

4.7 装饰装修管理

- 4.7.1 建立装饰装修管理服务制度。
- 4.7.2 建立装饰装修管理档案。
- 4.7.3 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。
- 4.7.4 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或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，并在物业管理区域内公示。
- 4.7.5 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。
- 4.7.6 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。

自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

5 住宅物业服务二级标准

5.1 基本要求

5.1.1 客户服务场所

- 1 设置客户服务场所，配置基本办公设备。
- 2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。
- 3 客户服务场所工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。
- 4 设置并公示 24 小时服务电话。

5.1.2 人员

- 1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
- 2 从业人员统一着装，佩戴标志。
- 3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4 项目负责人具有 3 年以上物业服务企业管理工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

5.1.3 制度

- 1 建立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。
- 2 建立突发公共事件的应急预案。
- 3 建立物业服务工作记录。

5.1.4 档案

- 1 建立物业管理档案。
- 2 配备档案管理人员。

3 应用计算机管理基本信息、基础资料。

5.1.5 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

5.1.6 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、收支情况、本年度收支预算。

2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，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。

4 水、电急修 20 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。

5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复。

6 每年公开征集 1 次物业服务意见，公示整改情况。

7 配合相关部门进行公益性宣传。

8 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

5.1.7 专项服务委托管理

- 1 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。
- 2 专项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 专项服务企业人员佩戴标志。
- 4 对专项服务进行监督及评价。

5.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护

5.2.1 综合管理

- 1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
- 2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
- 3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。
- 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出现的故障及检查中发现的问题，应及时组织修复。
- 5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
- 6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。
- 7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。
- 8 设备机房

- 1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。
- 2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
- 3) 在明显易取位置配备消防器材，确保完好有效。
- 4) 设施设备标志、标牌齐全。
- 5) 张贴或悬挂相关制度、证书。

5.2.2 共用部位

1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。

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等。

- 2) 每 2 月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。
 - 3) 每半年检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。
 - 4) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。
- 3 附属构筑物
- 1) 每 2 月巡查 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 2 月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。
 - 4) 每 2 月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
 - 5) 每年检测 1 次防雷装置。

5.2.3 空调系统

- 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性检查。
- 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 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网等。
- 4 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

5.2.4 二次供水设施

- 1 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。
- 2 每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
- 3 每半年切换 1 次备用水泵。

4 每年检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。

5 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。

6 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。

5.2.5 排水系统

1 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

2 污水泵

汛期每日巡视 1 次，平时每 2 周巡视 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。

3 化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

5.2.6 照明和电气设备

1 楼内照明

每周巡视 2 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 2 日内修复；复杂故障 2 周内修复。

3 应急照明

每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

4 低压柜

每日巡视 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。

5 低压配电箱和低压线路

每季度巡视 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。

6 控制柜

每月巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

7 发电机

每季度试运行 1 次，保证运行正常。

8 配电室、楼层配电间

防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。

5.2.7 安全防范系统

1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

2 对讲门口机

每 2 月检查 1 次按键、显示屏等；每 2 月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

3 网络控制箱

每半年检查 1 次外观、接线；每半年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

4 红外对射探测器

每半年检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

5 图像采集设备

每周检查 1 次监视画面、录像功能；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

6 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

7 解码器

每半年检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每半年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

8 云台

每半年检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每半年表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

9 巡更点

每季度检查 1 次外观；每季度表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

10 读卡器

每季度检查 1 次外观；每季度表面清洁 1 次，查看防水状况。

11 电磁锁门锁

每季度检查 1 次吸力、外观、接线。

12 出门按钮

每季度检查 1 次开锁功能、接线。

5.2.8 电梯

1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

2 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

3 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修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。

对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。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。

5.2.9 水景

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。

2 使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施，每 2 月检查 1 次防漏电设施。

3 设置必要的安全警示标志。

4 水质符合卫生要求。

5.3 消防安全防范

5.3.1 综合管理

1 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

2 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

3 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

4 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

5 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。

6 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

7 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。

5.3.2 消防设施设备维修养护

1 火灾自动报警系统

1) 火灾报警控制器、联动控制设备

每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置

每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每 3 年由专业清洗单位清洗 1 次。

3) 备用电源

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。

2 消防广播系统

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。

3 防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

4 防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

5 水灭火系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每年检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

6 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

7 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。

8 灭火器

每周巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

5.4 绿化养护

5.4.1 基本要求

1 乔木

生长基本正常，植株无明显偏冠和缺枝，植株保存率高于 90%，年成活率高于 90%。

2 灌木

生长基本正常，植株无明显偏冠和缺枝，植株保存率高于 90%，年成活率高于 90%。

3 绿篱和色块

植株保存率高于 90%，年成活率高于 90%。

4 地被和花坛植物

地被植物覆盖率高于 90%，花坛植物死亡率低于 10%。

5 草坪

保证基本成活，草坪覆盖率高于 90%。

5.4.2 绿化养护内容

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、四五月份、秋季、入冬前浇水 1 次。

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。

3 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，不因病虫危害影响景观效果。

4 整形修剪

乔木每 2 年修剪 1 次；灌木每年冬季修剪 1 次；绿篱和色块每年生长季节和冬季修剪 1 次；冷季型草坪生长季节每月修剪 1 次至 2 次，全年至少修剪 10 次。

5 除草

每年全面除草 2 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 20%。

6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 2 次。

5.4.3 工作检查和记录

- 1 生长季节每 2 周检查 1 次植物生长情况。
- 2 编制绿化养护措施和工作计划。

5.5 环境卫生

5.5.1 生活垃圾的收集、清运

- 1 按有关规定和标准实行垃圾分类。
- 2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。
- 3 每月至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每 3 日喷洒 1 次杀虫药。

4 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

5 垃圾清运车外观整洁。

5.5.2 物业共用部分清洁

1 楼内

1) 大堂、一层候梯厅

每日清扫 1 次、每周清拖 2 次大堂、一层候梯厅地面。

每月擦拭 2 次信报箱、大堂玻璃。

2) 楼道、楼梯

每周清扫 2 次、每月清拖 1 次楼道、楼梯地面。

每月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。

2 电梯轿箱

每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。

每日清拖 1 次轿厢地面。

3 天台、屋面

雨季前、雨季期间各清扫 1 次天台、屋面。

每季度巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次楼外道路。

每季度清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每半年清洁 1 次雨蓬、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 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物预防和控制。

投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。

降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。

5.5.3 工作检查和记录

每日检查 1 次清洁质量，做好记录。

5.6 公共秩序维护

5.6.1 主要出入口有专人值守。

5.6.2 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00 巡视 1 次，22: 00 至次日 6: 00 巡视 1 次。

5.6.3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

5.6.4 机动车辆凭证出入。

5.6.5 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查。

5.6.6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

5.6.7 记录与档案

1 各项工作记录完整有效。

2 档案齐全。

5.7 装饰装修管理

5.7.1 建立装饰装修管理服务制度。

5.7.2 建立装饰装修管理档案。

5.7.3 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协

议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

5.7.4 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或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，并在物业管理区域内公示。

5.7.5 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

5.7.6 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。

自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

6 住宅物业服务三级标准

6.1 基本要求

6.1.1 客户服务场所

- 1 设置客户服务中心，配置办公家具、电话等办公设备。
- 2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。

3 客户服务中心工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。

4 设置并公示 24 小时服务电话。

6.1.2 人员

- 1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
- 2 从业人员分岗位统一着装、佩戴标志。
- 3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4 项目负责人具有 2 年以上物业服务企业同等岗位工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

6.1.3 制度

- 1 建立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。
- 2 建立突发公共事件的应急预案。
- 3 建立培训体系，定期组织培训与考核。
- 4 建立物业服务质量记录。

6.1.4 档案

- 1 建立物业管理档案。
- 2 配备档案管理人员。
- 3 应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

6.1.5 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

6.1.6 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、收支情况、本年度收支预算。
- 2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，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。
- 4 水、电急修 20 分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。报修进行回访。
- 5 业主或使用人提出的意见，建议、投诉在 2 个工作日内回复。投诉进行回访。
- 6 每年公开征集 1 次物业服务意见，公示整改情况。
- 7 每月组织 1 次项目服务质量检查，重要节假日前组织安全检查。
- 8 每年组织业主参观共用设施设备机房。
- 9 每年至少组织 1 次社区文化活动。
- 10 设置公共信息栏；配合相关部门进行公益性宣传。
- 11 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责

任保险。

12 有条件的提供室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。

6.1.7 专项服务委托管理

- 1 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。
- 2 专项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 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志。
- 4 对专项服务进行监督管理及评价。

6.2 共用部位及其共用设施设备运行、维修养护

6.2.1 综合管理

- 1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
- 2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
- 3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。
- 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出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。
- 5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
- 6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。
- 7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。
- 8 设备机房
 - 1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。
 - 2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
 - 3) 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消

防器材，确保完好有效。

- 4) 设施设备标志、标牌齐全。
- 5) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。
- 6) 交接班记录、工作日志等齐全、完整。

6.2.2 共用部位

1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。

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) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

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、沟渠等。
- 2) 每季度检查 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) 每年检测 1 次防雷装置。

6.2.3 空调系统

- 1) 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风管盘管、水处理等设施设备进行系统性检查。

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 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
- 4 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
- 5 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
- 6 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网等。
- 7 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

6.2.4 二次供水设施

- 1 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。
- 2 每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
- 3 每季度切换 1 次备用水泵。
- 4 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。

5 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。

6 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。

6.2.5 排水系统

1 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

2 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 2 周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

3 化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

6.2.6 照明和电气设备

1 楼内照明

每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复。

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。

3 应急照明

每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

4 低压柜

每日巡视 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。

5 低压配电箱和低压线路

每月巡视 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。

6 控制柜

每 2 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、调试、清扫。

7 发电机

每月试运行 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。

8 检测

每 5 年检验 1 次内部核算电能表。

9 配电室、楼层配电间

防小动物措施完备；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。

6.2.7 安全防范系统

1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

2 对讲门口机

每月检查 1 次按键、显示屏等；每月表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

3 网络控制箱

每半年检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

4 红外对射探测器

每季度检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

5 图像采集设备

每周检查 1 次监视画面、录像功能；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

6 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

7 解码器

每半年检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每半年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

8 云台

每半年检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每半年表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

9 巡更点

每月检查 1 次外观；每月表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

10 读卡器

每月检查 1 次外观；每月表面清洁 1 次，查看防水状况。

11 电磁锁门锁

每 2 月检查 1 次吸力、外观、接线。

12 出门按钮

每 2 月检查 1 次开锁功能、接线。

6.2.8 电梯

1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

2 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

3 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修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。

对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。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。

6.2.9 水景

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。

2 使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。

3 设置必要的安全警示标志。

4 水质符合卫生要求。

6.3 消防安全防范

6.3.1 综合管理

1 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

2 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

3 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

4 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

5 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。

6 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

7 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。

6.3.2 消防设施设备维修养护

1 火灾自动报警系统

1) 火灾报警控制器、联动控制设备

每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置

每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每 3 年由专业清洗单位清洗 1 次。

3) 备用电源

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。

2 消防广播系统

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。

3 防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核

对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

4 防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 2 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

5 水灭火系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每半年检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

6 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

7 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。

8 灭火器

每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

6.4 绿化养护

6.4.1 基本要求

1 乔木

植株生长正常，主枝基本完整，植株保存率高于 95%，年成活率高于 95%，生长季节叶片保存率高于 85%。

2 灌木

植株生长正常，主枝完整，保存率在 95%以上，年成活率高于 95%。

3 绿篱和色块

植株生长整齐，保存率高于 95%，年成活率高于 95%。

4 地被和花坛植物

地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 5%后能及时补栽或更换。

5 草坪

草坪基本整齐，覆盖率高于 95%。

6.4.2 绿化养护内容

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，冷季型草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。

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。

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。

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；绿篱和色块每年五一前、国庆节前、冬季修剪 1 次；冷季型草坪应根据长势生长季节每月修剪 1 次至 2 次，全年至少修剪 12 次。

5 除草

每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%，季节性杂草能得到有效控制。

6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 3 次。

6.4.3 工作检查

- 1 生长季节每月检查 3 次绿化工作。
- 2 编制每季度绿化养护措施和工作计划。
- 3 有绿化档案。

6.5 环境卫生

6.5.1 生活垃圾的收集、清运

- 1 实行生活垃圾分类收集。
- 2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。
- 3 每 2 周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药。

4 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

5 垃圾清运车外观整洁。

6.5.2 物业共用部分清洁

1 楼内

1) 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、大堂玻璃。

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。

2) 楼道、楼梯

每周清扫 1 次、每 2 周清拖 1 次楼道、楼梯地面。

每 2 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。

每日巡视保洁 1 次楼道、楼梯。

2 电梯轿箱

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，每季度养护 1 次。

每日巡视保洁 2 次电梯轿箱。

3 天台、屋面

每季度清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，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。

4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次楼外道路。

每月清洁 1 次楼外公共照明及其共用设施；每季度清洁 1 次雨蓬、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 2 次水面；每年清洁 2 次水池池底。

6 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物预防和控制。

投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。

降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 10: 00 前清扫干净。

6. 5. 3 工作检查和记录

1 每日检查 1 次清洁质量，做好记录。

2 每季度全面检查 1 次清洁质量，做好记录。

3 清洁档案齐全。

6. 6 公共秩序维护

6. 6. 1 主要出入口有专人 24 小时值守。

6. 6. 2 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00 巡视 2 次、22: 00 至次日 6: 00 巡视 1 次。

6. 6. 3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

6. 6. 4 机动车辆凭证出入。

6. 6. 5 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录，应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。

6. 6. 6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

6. 6. 7 每年进行 2 次专项应急预案演习，做好记录。

6. 6. 8 备勤人员 24 小时待岗。

6.6.9 记录与档案

- 1 各项工作记录完整有效。
- 2 档案齐全。

6.7 装饰装修管理

6.7.1 建立装饰装修管理服务制度。

6.7.2 建立装饰装修管理档案。

6.7.3 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

6.7.4 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或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，并在物业管理区域内公示。

6.7.5 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

6.7.6 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。

自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

7 住宅物业服务四级标准

7.1 基本要求

7.1.1 客户服务场所

- 1 设置客户服务中心，配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设备。
- 2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。

3 客户服务中心工作时间，工作日及节假日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。

4 设置并公示 24 小时服务电话。

7.1.2 人员

- 1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
- 2 服务人员分岗位统一着装，佩戴标志。
- 3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4 项目负责人具有 3 年以上物业服务企业同等岗位工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

7.1.3 制度

- 1 建立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。
- 2 建立突发公共事件的应急预案。
- 3 建立培训体系，定期组织培训、考核。
- 4 建立物业服务质量记录

7.1.4 档案

- 1 建立物业管理档案，
- 2 配备专职档案管理人员，有档案资料室。
- 3 应用物业服务软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

7.1.5 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

7.1.6 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、收支情况、本年度收支预算。
- 2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，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。
- 4 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施设备应在 30 分钟内告知。报修回访率应不少于 30%。
- 5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复。投诉回访率 100%。
- 6 每年至少公开征集 1 次物业服务意见，问卷率 80% 以上，公示整改情况。
- 7 每月组织 1 次项目服务质量检查，重要节假日前组织安全检查。
- 8 每年组织业主参观共用设施设备机房。
- 9 每年至少组织 2 次社区文化活动。
- 10 重要节日进行美化装饰。

- 11 设置公共信息栏；配合相关部门进行公益性宣传。
 - 12 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。
 - 13 有条件的提供室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。
- 7.1.7 专项服务委托管理
- 1 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。
 - 2 专项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 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志。
 - 4 对专项服务进行监督及评价。

7.2 共用部位及其共用设施设备运行、维修养护

- 7.2.1 综合管理
- 1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
 - 2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
 - 3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。
 - 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出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。
 - 5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
 - 6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。
 - 7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。
 - 8 设备机房
- 1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。

- 2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
- 3) 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效。
- 4) 设施设备标志、标牌齐全。
- 5) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。
- 6) 交接班记录、工作日志等齐全、完整。

7.2.2 共用部位

1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。

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等。
- 2) 每 2 周巡查 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) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

3 附属构筑物

- 1) 每 2 周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。
- 2) 每 2 月检查 1 次雨、污水管井等。
- 3) 每 2 周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。
- 4) 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
- 5) 每年检测 1 次防雷装置。

7.2.3 空调系统

- 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性检查。
- 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 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
- 4 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
- 5 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
- 6 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；每两年清
洗消毒 1 次风管。
- 7 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

7.2.4 二次供水设施

- 1 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规
定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。
- 2 每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
- 3 每 2 月切换 1 次备用水泵。
- 4 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。
- 5 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入
冬前对暴露管道进行防冻处理。
- 6 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。

7.2.5 排水系统

1 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，

组织清理、疏通。

每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

2 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；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

3 化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

7.2.6 照明和电气设备

1 楼内照明

每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；其他复杂故障 3 日内修复。

2 楼外照明

每周巡视 3 次；一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器。

3 应急照明

每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

4 低压柜

每日巡视 2 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 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。

5 低压配电箱和低压线路

每月巡视 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；每半年切换 1 次双路互投开关。

6 控制柜

每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 2 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。

7 发电机

每月试运行 1 次，保证运行正常；每年 1 次带负荷运行；每年活化 2 次蓄电池；每日巡视 1 次充电机和蓄电池。

8 检测

每 3 年检验 1 次内部核算电能表。

9 配电室、楼层配电间

防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确。

7.2.7 安全防范系统

1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每周表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

2 对讲门口机

每 2 周检查 1 次按键、显示屏等；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

3 网络控制箱

每季度检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

4 红外对射探测器

每 2 月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每 2 月表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

5 图像采集设备

每周检查 2 次监视画面、录像功能；每 2 周表面清洁 1

次；每半年内部除尘 1 次。

6 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

7 解码器

每季度检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

8 云台

每季度检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

9 巡更点

每 2 周检查 1 次外观；每 2 周表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

10 读卡器

每 2 周检查 1 次外观；每 2 周表面清洁 1 次，查看防水状况。

11 电磁锁门锁

每月检查 1 次吸力、外观、接线。

12 出门按钮

每月检查 1 次开锁功能、接线。

7.2.8 电梯

1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

2 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电

梯检验检测机构提出定期检验申请。

3 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修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。

对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。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。

7.2.9 水景

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。

2 使用期间每日巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每 2 周检查 1 次防漏电设施。

3 设置必要的安全警示标志。

4 水质符合卫生要求。

7.3 消防安全防范

7.3.1 综合管理

1 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，

逐级逐岗明确消防安全职责。

2 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

3 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

4 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

5 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。

6 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

7 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。

7.3.2 消防设施设备维修养护

1 火灾自动报警系统

1) 火灾报警控制器、联动控制设备

每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置

每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每 3 年由专业清洗单位清洗 1 次。

3) 备用电源

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验和表面除尘 1 次。

2 消防广播系统

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。

3 防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

4 防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 2 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

5 水灭火系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

6 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

7 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。

8 灭火器

每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

7.4 绿化养护

7.4.1 基本要求

1 乔木

植株生长良好，树冠基本完整，植株保存率高于 98%。年成活率高于 98%，生长季节叶片保存率高于 90%。

2 灌木

植株生长良好，主枝完整，保存率高于 98%，年成活率高于 98%。

3 绿篱和色块

植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，修剪和补种及时，保存率高于 98%，年成活率高于 98%。

4 地被和花坛植物

地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 2%后能及时补栽。

5 草坪

草坪整齐，覆盖率高于 95%。

7.4.2 绿化养护内容

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，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。

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。

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。

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；绿篱和色块生长整齐，每年五一前、七八月份、国庆节前和冬季修剪 1 次；冷季型草坪生长季节平均每月修剪 2 次，全年至少修剪 15 次。

5 除草

每年全面除草 4 次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 5%，发现 50 厘米以上的杂草应及时清除。

6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 5 次。

7.4.3 工作检查

- 1 生长季节每月检查 4 次绿化工作。
- 2 编制每月绿化养护措施和工作计划。
- 3 绿化档案齐全。

7.5 环境卫生

7.5.1 生活垃圾的收集、清运

- 1 实行生活垃圾分类收集。
- 2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。塔楼按栋、板楼按单元设置垃圾收集容器。
- 3 每 2 周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药。
- 4 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。
- 5 垃圾清运车密闭运输、外观整洁。

7.5.2 物业共用部分清洁

- 1 楼内
 - 1) 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 2 次信报箱。
每周擦拭 1 次大堂玻璃。
每 2 周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面。
每日巡视保洁 2 次大堂、一层候梯厅。
 - 2) 楼道、楼梯

每日清扫 1 次、每周清拖 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。
根据地面材质，定期做地面清洗、养护。
每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。
- 2 电梯轿箱

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，每季度养护 1 次。

每日巡视保洁 3 次电梯轿箱。

3 天台、屋面

每季度清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每月清扫 1 次天台、屋面。

每 2 周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次楼外道路。

每 2 周清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 月清洁 1 次雨蓬、门头等。

5 水景

根据水质情况进行消毒净化处理。

使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。

6 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物预防和控制。

投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。

降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 10：00 前清扫干净。

7.5.3 工作检查和记录

1 每日检查 1 次清洁质量，做好记录。

2 每月全面检查 1 次清洁质量，做好记录。

3 清洁档案齐全。

7.6 公共秩序维护

- 7.6.1 出入口有专人 24 小时值守。
- 7.6.2 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00 巡视 3 次、其中楼内巡视 1 次；22: 00 至次日 6: 00 巡视 2 次，夜间巡查 2 人同行。
- 7.6.3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。
- 7.6.4 机动车辆登记出入。
- 7.6.5 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。
- 7.6.6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。
- 7.6.7 每年进行 3 次专项应急预案演习，做好记录。
- 7.6.8 备勤人员 24 小时待岗，人数不少于秩序维护专业人员的 20%，配备必要的应急工具。
- 7.6.9 记录与档案
 - 1 各项工作记录完整有效。
 - 2 档案齐全。

7.7 装饰装修管理

- 7.7.1 建立装饰装修管理服务制度。
- 7.7.2 建立装饰装修管理档案。
- 7.7.3 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

7.7.4 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或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，并在物业管理区域内公示。

7.7.5 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

7.7.6 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。

自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

8 住宅物业服务五级标准

8.1 基本要求

8.1.1 客户服务场所

- 1 设置客户服务中心，配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设备。
- 2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。

3 客户服务中心工作时间，工作日不少于 12 小时、节假日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。

4 设置并公示 24 小时服务电话。

8.1.2 人员

- 1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
- 2 从业人员分岗位统一着装，佩戴标志。
- 3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4 项目负责人具有 5 年以上物业服务企业同等岗位工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。
- 5 按需求配备具有外语会话能力的管理人员。

8.1.3 制度

- 1 建立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。
- 2 建立突发公共事件的应急预案。
- 3 建立培训体系，定期组织培训与考核。
- 4 建立物业服务工作记录。

8.1.4 档案

- 1 建立物业管理档案。
- 2 配备专职档案管理人员，有档案资料室。
- 3 应用物业服务软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

8.1.5 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

8.1.6 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、收支情况、本年度收支预算；每年第三季度公示上半年物业服务合同履行情况、收支情况。

每月公示上月主要工作计划完成情况及下月主要工作计划。

2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，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。

4 水、电急修 15 分钟内，其它报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。报修回访率应不少于 30%。

5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 1 个工作日内回复。投诉回访率 100%。

6 每年至少公开征集 1 次物业服务意见，问卷率 85% 以上，公示整改情况。

7 每月组织 1 次项目服务质量检查，重要节假日前组

织安全检查。

- 8 每年组织业主参观共用设施设备机房。
 - 9 每年至少组织 3 次社区文化活动。
 - 10 重要节日进行美化装饰。
 - 11 设置公共信息栏，每月至少更新 1 次；配合相关部门进行公益性宣传。
 - 12 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。
 - 13 有条件的提供室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。
- 8.1.7 专项服务委托管理
- 1 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。
 - 2 专项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 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志。
 - 4 对专项服务进行监督及评价。

8.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护

- 8.2.1 综合管理
- 1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
 - 2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
 - 3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。
 - 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出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。
 - 5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

8 设备机房

- 1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。
- 2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
- 3) 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效。
- 4) 设施设备标志、标牌齐全。
- 5) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。
- 6) 交接班记录、工作日志等齐全、完整。

8.2.2 共用部位

1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。

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等。
- 2) 每周巡查 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) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

3 附属构筑物

- 1) 每周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

- 2) 每月检查 1 次雨、污水管井等。
- 3) 每周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。
- 4) 每周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
- 5) 每年检测 1 次防雷装置。信号系统应加装信号级电涌保护器。

8.2.3 空调系统

- 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性检查。
- 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 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
- 4 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
- 5 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
- 6 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。
- 7 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

8.2.4 二次供水设施

- 1 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。
- 2 每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
- 3 每月切换 1 次备用水泵。
- 4 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。
- 5 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。

6 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。

8.2.5 排水系统

1 排水设施

每年上汛前对雨、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。

每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查。

2 污水泵

汛期每日巡视 2 次，平时每日巡视 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。

3 化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

8.2.6 照明和电气设备

1 楼内照明

每班巡视 1 次，一般故障 8 小时内修复；复杂故障 1 日内修复。

2 楼外照明

每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；复杂故障 3 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器。

3 应急照明

每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

4 低压柜

每日巡视 3 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；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。

5 低压配电箱和低压线路

每周巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。

6 控制柜

每周巡视 2 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正 1 次各种电器装置或控制设备的设定值；每年检查 2 次各类远控装置和节能装置。

7 发电机

每月试运行 1 次，保证运行正常；每年 2 次带负荷运行；每年活化 2 次蓄电池；每班巡视 1 次充电机和蓄电池。

8 检测

每年检验 1 次内部结算电能表。

9 配电室、楼层配电间

防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确。

8.2.7 安全防范系统

1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每日表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

2 对讲门口机

每周检查 1 次按键、显示屏等；每周表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

3 网络控制箱

每季度检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

4 红外对射探测器

每月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每月表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

5 图像采集设备

每日检查 1 次监视画面、录像功能；每周表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次。

6 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

7 解码器

每季度检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

8 云台

每季度检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每半年转动部位上润滑油 1 次。

9 巡更点

每周检查 1 次外观，表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

10 读卡器

每周检查 1 次外观；每周表面清洁 1 次，查看防水状况。

11 电磁锁门锁

每 2 周检查 1 次吸力、外观、接线。

12 出门按钮

每 2 周检查 1 次开锁功能、接线。

8.2.8 电梯

1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电

梯的显著位置。

2 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

3 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修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。

对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。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。

8.2.9 水景

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。

2 使用期间每日巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查 1 次防漏电设施。

3 设置必要的安全警示标志。

4 水质符合卫生要求。

8.3 消防安全防范

8.3.1 综合管理

1 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

2 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

3 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

4 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

5 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。

6 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

7 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。

8.3.2 消防设施设备维修养护

1 火灾自动报警系统

1) 火灾报警控制器、联动控制设备

每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置

每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每 3 年

由专业清洗单位清洗 1 次。

3) 备用电源

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验和表面除尘 1 次。

2 消防广播系统

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。

3 防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护防 2 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

4 防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 2 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

5 水灭火系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

6 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

7 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消

防电话。

8 灭火器

每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

8.4 绿化养护

8.4.1 基本要求

1 乔木

植株生长健壮，树冠完整，出现死亡或缺株后应及时补栽，生长季节叶片保存率高于 95%。

2 灌木

植株生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好，符合植物品种的造型特点。

3 绿篱和色块

造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽。

4 地被和花坛植物

地被植物覆盖率高于 99%，花坛植物死亡率超过 1% 后能及时补栽更换。

5 草坪

草坪整齐，覆盖率高于 99%。

8.4.2 绿化养护内容

1 灌溉

有灌溉计划，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水，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。

2 施肥

乔木每年施肥 1 次至 2 次，灌木每年施肥 3 次至 4 次，地被和草坪植物每年施肥 4 次至 5 次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。

3 病虫害防治

采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。

4 整形修剪

乔木每年夏季、冬季各修剪 1 次；灌木修剪及时，全年至少修剪 3 次；绿篱和色块每年至少修剪 5 次；冷季型草坪生长季节至少每 2 周修剪 1 次，全年至少修剪 20 次。

5 除草

每年全面除草 5 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 2%，局部杂草覆盖率不超过绿地面积的 30%，不出现 20 厘米以上的杂草。

6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物应随时清理干净。

8.4.3 工作检查

- 1 生长季节每周至少检查 1 次绿化工作。
- 2 编制每周绿化养护措施和工作计划。
- 3 绿化档案齐全、准确。

8.5 环境卫生

8.5.1 生活垃圾的收集、清运

- 1 实行生活垃圾分类收集。
- 2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。塔楼按栋、板楼按单元设置垃圾收集容器。
- 3 每周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药。
- 4 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。
- 5 配有专用垃圾清运车清运垃圾，密闭运输、外观整洁。

8.5.2 物业共用部分清洁

- 1 楼内
 - 1) 大堂、一层候梯厅

每日清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。
每日擦拭 1 次信报箱。
每周擦拭 1 次大堂玻璃。
每周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面。
配有家具的，每月护理 1 次。
每日巡视保洁 3 次大堂、一层候梯厅。
 - 2) 楼道、楼梯

每日清扫并清拖 1 次楼道、楼梯地面。
每日擦拭 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 2 次楼道、楼梯。

2 电梯轿箱

每日擦拭 2 次电梯轿厢门、面板。

每日清拖 2 次轿厢地面。

不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次。

每日巡视保洁 3 次电梯轿箱。

3 天台、屋面

每月清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每月清扫 2 次天台、屋面。

每周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次、巡视保洁 4 次楼外道路。

每周清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月清洁 1 次雨蓬、门头等。

5 水景

根据水质情况进行消毒净化处理。

使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。

6 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物预防和控制。

投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫；雨后 4 小时道路无成片积水，雨后天晴 1 日内恢复道路清洁水平。

降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。昼间降雪的，随时清扫。夜间降雪的，主要道路的冰雪，在次日 9:00 前清扫干净；其他责任地段的冰雪，在次日 10: 00 前清扫干净。

8.5.3 工作检查和记录

- 1 每日检查 1 次清洁质量，做好记录。
- 2 每 2 周全面检查 1 次清洁质量，做好记录。
- 3 清洁档案齐全。

8.6 公共秩序维护

- 8.6.1 出入口有专人 24 小时值守。
- 8.6.2 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00 巡视 4 次，其中楼内巡视 2 次；22: 00 至次日 6: 00 巡视 2 次，夜间巡查 2 人同行。
- 8.6.3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。
- 8.6.4 机动车辆登记出入。
- 8.6.5 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。
- 8.6.6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。
- 8.6.7 每年进行 4 次专项应急预案演习，其中有业主或使用人参与的演习不少于 1 次，做好记录。
- 8.6.8 备勤人员 24 小时待岗，人数不少于秩序维护人员的 25%，配备必要的应急工具。
- 8.6.9 记录与档案
 - 1 各项工作记录完整有效。
 - 2 档案齐全。

8.7 装饰装修管理

- 8.7.1 建立装饰装修管理服务制度。

8.7.2 建立装饰装修管理档案。

8.7.3 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

8.7.4 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或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，并在物业管理区域内公示。

8.7.5 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

8.7.6 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。

自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

引用标准名录

DB11/T 391-2006	物业服务企业标准体系管理标准体系
GA503-2004	建筑消防设施检测技术规程
GA587-2005	建筑消防设施的维护管理
GB50140-2005	建筑灭火器配置设计规范
GB50084-2001	自动喷水灭火系统设计规范(2005版)
GB50261-2005	自动喷水灭火系统施工及验收规范
GB50354-2005	建筑内部装修防火施工及验收规范
GB50016-2006	建筑设计防火规范
GB50166-2007	火灾自动报警系统施工及验收规范
GB50263-2007	气体灭火系统施工及验收规范
GB50303-2002	建筑工程施工质量验收规范
GA308-2001	安全防范系统验收规范
GA767-2008	消防控制室通用技术要求
GB50242-2002	建筑给水排水及采暖工程质量验收规范
GB50243-2002	通风与空调工程施工质量验收规范
GB50365-2005	空调通风系统运行管理规范
GB 17051-1997	二次供水设施卫生规范
CJ/T 48-1999	生活杂用水水质标准
GB50310-2002	电梯工程施工质量验收规范
GB50339-2003	智能建筑工程质量验收规范
GB50057-1994	建筑物防雷设计规范(2000版)
GB50343-2004	建筑物电子信息系统防雷技术规范
GB50198-94	民用闭路监视电视系统工程技术规范
GB50054-95	低压配电设计规范

JGJ/T16-92	民用建筑电气设计规范
GBT 21741-2008	住宅小区安全防范系统通用技术条件
DB11/T 213-2003	城市园林绿化养护管理标准

北京市地方标准
住宅物业服务标准
Residential Property Service Standard
(报批稿)

DBXXX-2010

条文说明

2010 北京

1 基本要求

1.1 客户服务场所

1 物业管理区域内，应设置专用的客户服务场所，有明显标志、固定的通讯联络方式；三级以上标准对办公家具、电脑、打印机等办公设备分别提出了要求。

2 四级以上标准要求客户服务中心公示主要服务人员照片。

3 客户服务场所根据项目类型和特点制定业务接待时间。

4 在客户服务场所的显著位置公示 24 小时服务电话，有专人接听，处理业主或使用人的报修、投诉等。

1.2 人员

1 从业人员应取得职业资格证书，如：电梯维修、空调制冷维修、强电运行维修、消防监控等专业人员均应持证上岗；直接从事供水工作的人员应取得健康体检合格证。

2 从业人员应遵守本企业制定的行为规范，佩戴明显标志；二级以上标准要求统一着装。

3 每个物业管理区域均应配备物业服务项目负责人及房屋建筑安全管理员。

4 一级至五级标准对项目负责人任职条件分别提出要求，最低要求为 2 年以上物业服务企业或相关企业管理工作经历，经培训考核成为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

5 五级标准提出可以根据项目特点和业主需求，配备具有外语会话能力的管理人员。

1.3 制度

1 根据项目情况制定各项管理制度，如：房屋管理制度、维修管理制度、二次供水管理制度、电梯管理制度、消防安全防范制度、绿化养护制度、环境卫生管理制度、公共秩序维护管理制度、装饰装修管理制度、值班制度、财务管理制度、收费管理制度、培训与考核制度等。

2 根据项目情况制定突发公共事件应急预案，如：火灾、水、电、气、电梯、公共卫生事件、极端气象灾害等应急预案。

3 员工的培训、考核包括以下内容：

员工入职培训，即针对企业文化、规章制度、服务理念等进行培训、考核。

员工岗位培训，即针对不同的专业、岗位制定培训计划，实施并考核。

4 建立巡视、检查、运行、维修养护等物业服务工作记录，记录应清晰、完整、准确。

1.4 档案

建立物业管理档案，包括：基础资料、业主资料、运行维护资料。基础资料包括竣工验收资料、设施设备技术资料、物业质量保修文件和物业使用说明文件等。业主资料包括业主或使用人的基本信息、物业权属资料等。运行维护资料包括房屋及共用设施设备运行、维修养护记录、服务和管理资料等。

档案管理应遵守有关保密规定，不得外泄业主资料。

四级以上标准要求设有档案资料室及专职档案管理人员。

四级以上标准要求使用专业物业服务软件管理物业管理档案。

1.5 标志

消防、逃生通道、安全出口等重点部位和设施设备应设置专用标志；作业施工期间应设置警示标志；绿地、水景等部位设置温馨提示。

标志应清晰、完整、准确，不得遮挡、转向、涂改、移位或转为他用。

1.6 客户服务

1 五级标准要求每半年向业主公示物业服务合同履行情况和收支情况等；每月公示主要工作计划和完成情况。

2 对停水、停电、停气、电梯维修、喷洒农药、灭鼠、灭蟑等，涉及业主和使用人正常生活的重要物业服务事项，应履行告知义务。

3 三级以上标准要求对报修、投诉进行回访。四级以上标准对回访比例提出要求。

回访率是指回访数量占业主或使用人报修数量或投诉数量的百分比。

3 三级以上标准要求每年公开征集物业服务意见，保留征询意见问卷、满意率统计表、整改措施及实施方案、公示情况记录等资料。

问卷率是指实际回收的有效问卷数量占业主数量的百分比。

4 三级以上标准要求每月检查 1 次物业服务质量，重要节假前组织房屋及共用设施设备检查、消防安全检查等，对发现的问题、整改措施、整改结果等进行记录。

5 三级以上标准要求组织业主参观共用设施设备机房。

6 三级以上标准要求组织社区文化活动，并应充分考虑活动中可能存在的风险，避免发生意外。

7 四级以上标准要求重要节日进行美化装饰。

8 三级以上标准要求设立公共信息栏用于宣传，宣传材料应张贴有序、更新及时、保持美观。

9 三级以上标准要求提供特约服务，为业主提供便利。

1.7 专项服务委托管理

要求建立专项服务委托管理制度，对共用设施设备维修养护、环境卫生、公共秩序维护等专项服务企业的资质、操作人员的职业资格证书进行确认，签订专项服务委托合同，并对专项服务进行监督及评价。

其中涉及到电梯作业、有限空间作业、高空作业、压力容器操作等特种作业的，委托工作实施前应对现场情况进行交底，并履行相应的审批手续。

2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护

本标准描述的维修工作是住宅共用部位、共用设施设备日常维修服务，需使用住宅专项维修资金进行维修、更新、改造的，按照《北京市住宅专项维修资金管理办法》、《北京市住宅专项维修资金使用审核标准》等执行。

2.1 综合管理

1 物业服务项目应建立完整的房屋及共用设施设备档案，包括设施设备的运行、巡视检查、维修养护记录等。

2 根据《北京市城镇房屋建筑使用安全综合管理办法》的规定，及时对房屋使用安全情况进行评估、鉴定。

3 明确共用部位、共用设施设备巡视检查的内容、路线、频次等要求，制定维修养护计划，巡视检查和维修养护要做好记录；每年第四季度制定下一年度房屋及共用设施设备维修养护计划，并组织实施。

4 根据国家相关规定，特种设备应定期检验检测并有相应记录。

5 在发生雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后，要对防雷装置、屋面防水、排水系统等组织专项检查并做好记录。

2.2 共用部位

1 房屋结构

每季度由房屋建筑安全检查员以目测方式对基础、梁、板、柱等结构构件进行检查；其中每年第四季度的检查应配合每年的房屋检查工作进行。

2 建筑部件

1) 定期对建筑部件进行巡视检查，按照责任范围进行维修养护。

标准中描述建筑部件的雨罩、空调室外机台架是指和主体结构形成整体的构件，业主自装的除外。

2) 巡视时如发现窗框松动、门窗扇开关不灵活、糟朽、开焊、小五金缺损等情况应修补。修补后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全；玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。

一级至五级标准巡视频次有差别。

3) 物业共用部分的室内墙面及顶棚不应出现空鼓、剥落现象，修缮后的内墙面及顶棚应恢复原有功能，抹面应接搓平整、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。吊顶的龙骨应整齐，无明显变形。吊顶板整洁无污渍，不缺边角。

室内地面、散水不应出现起砂、空鼓、松动的情况，维修后应平整、光滑、接搓平顺。

外墙面应保持整洁。墙皮和涂料不起皮，不开裂。外墙砖不松动，不空鼓。外檐抹灰、块料面层因局部严重空鼓有脱落危险的，应及时排除险情，排除后应不存在安全隐患。在冬、夏季节交换的高温差时期，要特别加强对墙面装饰材料的检查和维修，防止高空坠落伤人的现象发生。

烟道不应有裂缝、破损、堵塞，修缮后应保持通畅。

一级至五级标准检查频次有差异。

4) 定期将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换，修缮后应补齐五金配件。

屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围，补漏后应达到不再滴漏。阳台、雨罩、梁等结构构件出现保护层开裂，应及时封堵裂缝，维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。

3 附属构筑物

1) 定期巡查道路、路面、侧石、管井、沟渠等，发现陷落、损坏、松动、丢失等现象应安排修复。

2) 一级至五级标准检查雨、污水管井的频次有差异。

3) 定期对大门、围墙等进行巡查，如存在开裂，倒塌，基础松动等现象，应安排修复。一级至五级标准巡查频次有差异。

4) 定期对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏及时修复，保证其安全使用；不能及时修复的要进行围护，并设置相应的警示标志。

5) 防雷装置应符合相关规范要求；于每年上汛前即 6 月 15 日前完成检测。

每次出现雷电后对防雷装置进行专项检查，发现损坏应立即修复或更换。

在检测中发现的不符合项目，应及时采取措施处理。

2.3 空调系统

1 根据《关于严格执行公共建筑空调温度控制标准的通知》（国发[2006]28 号）控制室内温度，夏季不低于 26 摄氏度，冬季不高于 20 摄氏度。

2 根据卫生部《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》（卫监督发[2006]53 号）的要求，建立空调卫生管理制度和应急预案。

3 三级以上标准要求每年检查 1 次管道、阀门并除锈。

4 三级以上标准对冷却塔噪声提出检测要求。

5 一级至五级标准对空调系统设备的清洗消毒频次有差异。

6 一至五级标准都应定期对冷冻水质进行检测。

2.4 二次供水设施

二次供水设施设备的运行、维修养护应达到以下要求：

1 运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；

2 水质符合卫生标准；

3 水箱及管道无锈蚀、水箱间保持清洁；

4 做好日常巡视、维修、养护、水箱清洗、消毒记录。

一级至五级标准对水箱间的巡视频次有差异。

2.5 排水系统

1 排水、排污管道应通畅，无堵塞外溢现象。

三级以上标准要求每次降雨前后及强降雨过程中对主要排水口、管井进行检查。

2 一级至五级标准对污水泵的巡视频次有差异。

3 化粪池、污水井的清掏工作应由具备安全生产条件的专项服务企业实施，物业服务企业应确认其资质，对清掏作业的过程进行监督。

2.6 照明和电气设备

1 楼内照明

楼内照明是指建筑物内共用部位的照明。

电光源和照明灯具完好，当照度低于设计标准的 80%时，应进行维修。

一级至五级标准对楼内照明的巡视频次和修复时限有差异。

2 楼外照明

楼外照明是指建筑物外共用部位的照明，包括：园区照明、园区道路照明、围墙照明、景观照明，航空障碍标志灯等。

照度低于设计标准 80%时，应进行维修。

保证灯具和附属配电箱的防水性能应达到设计的防护等级（IP 等级）。

景观照明、园区照明以照明效果是否明显受到影响作维修的依据。

光控开关和时间控制器应保持完好并根据季节变化对开启和关闭的时间进行定期调整。

共用部位道路照明的开闭时间应与本市路灯的开闭时间基本同步。

一级至五级标准对楼外照明的巡视频次和修复时限有差异。

3 应急照明

应急照明包括安全照明灯、疏散照明灯、疏散指示灯、楼层指示灯。

高于 100 米的建筑物内的应急照明断电后，依靠蓄电池维持时间应不少于 30 分钟，低于 100 米的应不少于 20 分钟。

应急照明灯具的集中式或自带式蓄电池都应定期进行充放电。

4 低压柜、低压配电箱、控制柜

检查低压柜各个支路的负荷情况，电气元件和连接点温度，各种表计异常误差，柜内积尘情况，异常噪声和气味，各类电气元件的设定值的异常变化，进出线的护口，锁具、柜体，各种标志标牌，指示灯，各种电器装置或控制设备的设定参数，按钮，转换开关，远控装置。

定期切换 EPS 主备电源和末端双路电源互投开关，定期对蓄电池充放电。

一级至五级标准巡视频次有差异。

5 发电机

启动前检查燃油位、润滑油位、水位、启动电池、充电机的输出电压和电流、发电机馈线柜。

运行时检查发电机转速的平稳度和机体振动情况、各类表计的显示、排烟口、进风口的动作、排烟颜色。

定期试运行的时间应不少于 15 分钟，定期带载运行的时间应不少于 1 小时，做好记录。

定期检查油料质量，油料储存间通气管；现场储油量不得超过 1 吨。

入冬前检查水箱内防冻液的加注情况。

按照生产厂家的规定进行周期性等级保养。

一级至五级标准试运行周期有差异。

6 配电室、楼层配电间

配电室的门口应设置挡鼠板，其高度不低于 0.6 米。

所有穿过变电室墙壁、顶棚和地面的线槽，线管周围的空隙应严密封堵。

配电室应保持干燥。

室内各种标志标牌完备。

2.7 安全防范系统

1 报警控制管理主机

报警控制管理主机应每日巡视，及时排除各类故障。

检查设备表面和内部线路板、电子元器件表面的积尘情况。

一级至五级标准对清洁周期提出了不同要求。应使用投涮干净拧干无滴水的抹布擦拭设备表面；用吹吸风机，吹除或吸取内部灰尘，对顽垢可先用软毛刷清除。

2 对讲门口机

要求按键灵敏有效、显示屏显示正常、通话清晰、固定牢固、防水状况良好。

一级至五级标准对清洁周期提出了不同要求，参照上一条款中介绍的方法对设备表面清洁和内部除尘。

3 网络控制箱

外观无变形，接线紧固。

4 红外对射探测器

固定牢固，防水良好，探测范围有效、无误报，接线紧固。

5 图像采集设备

要求监视画面图像清晰，录像功能正常，矩阵开关摇杆灵活有效，图像切换正常。

6 摄像机

摄像机镜头表面清洁时要用镜头纸擦拭，要求聚焦清晰、红外夜视正常、防水状况良好、固定牢靠、接线连接正常。环境恶劣时，表面清洁可缩短周期增加频次。

7 解码器

要求防雨罩牢固，接线可靠。

8 云台

云台转动部位锈涩，会增加电机工作负荷甚至损坏，因此要求运转灵活无噪音，接线可靠。

一级至五级标准对润滑油的周期提出不同要求。

9 巡更点

要求固定牢固、外观良好、存储记录有效可靠。

10 读卡器

要求固定牢固、键盘灵敏有效、读卡时蜂鸣器声音正常、防水状况良好。

11 电磁锁门锁

要求固定牢固、吸力达标、外观无变形、接线紧固。

12 出门按钮

要求牢固可靠、开锁正常、无污损。

2.8 电梯

电梯的安全运行与维修养护应按照《北京市电梯安全监督管理办法》的要求执行。

1 电梯专职安全管理人员应履行《北京市电梯安全监督管理办法》第二十一条规定的职责。

2 电梯发生事故的，事故发生单位应迅速采取有效措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失。电梯事故的报告和调查处理程序，按照《生产安全事故报告和调查处理条例》的规定执行。

3 电梯的维修养护应委托具备资质的专项服务企业进行。

2.9 水景

1 水质控制可采用过滤、消毒等方式，水质标准可以参考 CJ/T 48-1999《生活杂用水水质标准》。

2 一级至五级标准对设施设备的巡查频次有差异。

3 消防安全防范

3.1 综合管理

1 消防安全责任和岗位职责清晰，消防组织工作有章可循，应明确消防安全责任人、消防安全管理人、消防管理职能部门负责人、消防控制室值班员、消防设施操作维护人员、秩序维护员等各级、各岗位人员的消防安全职责。

2 义务消防队由物业项目全体员工组成。

义务消防队的主要任务是协助本项目开展消防知识宣传，日常消防检查，消防设施设备、器材的完善和维修养护，扑灭初起火灾。

定期组织灭火和应急疏散预案的演练，熟悉消防设施、器材的位置和使用方法，检查设备应急状况，增强消防意识和自救能力；不断完善、修订灭火和应急疏散预案等。

3 定期组织消防安全教育，了解消防安全常识、火灾危险性等，掌握火灾预防、报警、扑救、灭火器材使用、人员疏散和逃生等方法。

一级至五级标准对培训次数提出了不同要求。

4 防火巡查应确定巡查人员、内容、部位和频次等。巡查防火安全制度落实情况，包括违规行为纠正情况，安全出口、疏散通道畅通情况，安全疏散标志完好情况，消防设施设备、器材状况，火灾隐患排查及处置情况等。一级至五级标准巡查次频次上有差异。

住宅物业应组织专业人员定期对消防安全进行专项检查，检查内容包括：报警控制主机、联动台、消防泵、消防水箱、正压送风、消防排烟等重点设施设备；设备机房、疏散出入口、屋面平台、易燃易爆危险物品存放场所等重点部位。

以上检查应有记录，对检查中发现的问题应制定整改方案并在规定期限内完成整改。

5 发现火情立即启动项目灭火和应急疏散预案，按相应规定及时报警，配合消防人员灭火、保护现场、火灾调查分析等工作。

6 消防控制室实行 24 小时专人值班制度，做好运行记录。值班人必须具备消防行业特有工种职业资格。

三级以上标准要求管理制度、应急预案张贴在显著位置。备存紧急消防物资。

每日检查火灾报警控制设备的自检、消音、复位功能，定期检查主备电源切换功能，填写记录。确保火灾自动报警系统和灭火系统处于正常工作状态。

3.2 消防设施设备维修养护

1 火灾自动报警系统

每日巡视检查报警控制主机、联动台运行情况，发现问题及时维修。

参照本条文说明 2.7 中介绍的方法定期对探测器表面进行清洁。如果工作环境恶劣，个别探测器应每隔 2 年甚至 1 年清洗 1 次。

备用电源外观清洁、无变形、接线紧固；停电时可持续工作 8 小时、输出电压稳定。

2 消防广播系统

参照本条文说明 2.7 中介绍的方法定期对设备表面进行清洁，发现问题及时维修。

3 防排烟系统

送风、排烟机房的工作环境整洁；送风机、排烟机、电源控制柜、送风口、排烟口、防火阀等，发现问题及时维修。

4 防火分隔系统

防火卷帘门功能正常，周围无障碍物。防火门功能正常，附件完好。

5 水灭火系统

室外消火栓阀塞启闭杆端部周围无杂物；转动启闭杆，无锈蚀、无漏水；闷盖内橡胶卷圈完好，无漏水。

室外消火栓附近无障碍物，地下消防栓井内无杂物。

室内消火栓、水枪、水带、消防卷盘齐全完好，无锈蚀、无漏水、接口垫圈完好。

报警按钮、指示灯及报警控制线路功能正常。

自动喷水灭火系统喷头、报警控制阀、闸阀报警控制器、附件、管网接头等无外观损坏、锈蚀、渗漏，启闭位置不当等现象，发现异常及时修复。

喷淋泵工作环境及喷淋泵、稳压设备、电源控制柜，湿式报警阀、管网、阀门、喷头、水泵接合器、储水设施等完好。

消防泵工作环境及消防泵、稳压设备、电源控制柜、管网、阀门、水泵接合器、储水设施等正常完好。

4 绿化养护

4.1 基本要求

植株保存率是指现有植株总数量与原来植株总数量的百分比；年成活率指当年新补栽后存活的植株数量与新补栽植株总数量的百分比。覆盖率指现有植物总面积（或数量）与原来植物总面积（或数量）的百分比；植物死亡率指死亡或缺失的植物总面积（或数量）与原来植物总面积（或数量）的百分比。

保存率、成活率、覆盖率等指标一级至五级标准逐级提高。

1 乔木是指主干与分枝明显的高大植物，分为常绿乔木和落叶乔木。常绿乔木包括油松、白皮松、华山松、雪松、云杉等松科植物和桧柏、侧柏等柏科植物。落叶乔木包括银杏、槐、枫、栾树、悬铃木、梧桐、泡桐、杜仲、白蜡、刺槐、合欢、海棠、玉兰、杨、柳、桃、李、杏、樱、梅、苹果、梨、山楂、柿、枣、马褂木、楸、椴、梓、臭椿、香椿、榆、核桃、水杉、七叶树、文冠果、构树、桑树等。

2 灌木是指主干不明显或有多个主干的植物，主要有常绿灌木、落叶灌木和一些木质藤本植物。常绿灌木包括大叶黄杨、小叶黄杨、凤尾兰、沙地柏、紫杉等植物；落叶灌木包括迎春、连翘、牡丹、腊梅、绣线菊、栒子、花椒、柽柳、石榴、红瑞木、枸杞、紫荆、金银木、锦带花、太平花、丁香、月季、玫瑰、蔷薇、火炬树、紫穗槐、黄栌、天目琼花、猥实、棣棠、榆叶梅、毛樱桃、黄刺玫、珍珠梅、木槿、紫薇、女贞、紫叶小檗、金叶莸、竹子等。藤本植物包括葡萄、紫藤、凌霄、爬山虎、扶芳藤、常春藤、葛、金银花等。

3 绿篱是指近距离成行种植，经过人工修剪，具有规则紧密造型的灌木或小乔木；色块通常是近距离成片种植，经过人工修剪，保持一定花、叶、枝色彩效果的灌木或小乔木。广义的绿篱和色块包括具有立体几何形态的球体和树墙等植物造型。常见的绿篱和色块植物包括大叶黄杨、小叶黄杨、金叶女贞、紫叶小檗、桧柏、金叶莸、珍珠梅、绣线菊、棣棠等。

4 地被植物是指覆盖在土壤表面的多年生宿根植物或能够自播繁殖的一年生植物，通常比较低矮，不需要经常修剪，一般不耐践踏。常见地被植物包括萱草、鸢尾、玉簪、

麦冬、芍药、蜀葵、三叶草、苔草、地被菊、菊、福禄考、二月兰、紫花地丁、景天等。

花坛植物是指在露地或容器集中栽培，呈现各种色彩花朵或叶片的植物，通常是一年生或多年生的草本植物，一般不能露地越冬。包括一串红、三色堇、矮牵牛、非洲凤仙、彩叶草、四季海棠、太阳花、万寿菊、金盏菊、雏菊、翠菊、腊菊、鸡冠花、鼠尾草、酢浆草、紫罗兰、大丽花、美人蕉、石竹等。

有些植物既是地被植物又可以当作花坛植物，近年来又出现一些观赏草。

5 草坪是指由禾本科植物形成的大面积低矮绿地，耐践踏，一般需要定期修剪草坪植物以保持良好的景观效果，通常修剪时剪留高度不超过 10 厘米。常见冷季型草坪植物包括早熟禾属、羊茅属、黑麦草属、剪股颖属等，暖季型草坪植物包括野牛草属、结缕草属、狗牙根属等。广义的草坪包括豆科、莎草科、百合科等非禾本科植物组成的绿地。

4.2 绿化养护内容

1 目前常用的灌溉方式有水管漫灌、喷灌、滴灌等，其中喷灌和滴灌属于节水灌溉。采用节水灌溉设备和措施进行浇灌，可以减少绿化用水量。

2 根据植物对土壤营养需求的规律，施肥时期一般安排在春季萌芽前后或秋季落叶前后，通常结合降水或浇水进行；一般情况下，草坪每平方米每年化肥施肥总量不超过 40 克，每次不超过 10 克；肥料不能裸露，采用埋施或水施等不同方法；埋施要先挖穴或开沟，施肥后要回填土、踏实、淋足水、找平。

3 病虫害防治的原则是预防为主，综合防治，避免过度使用农药。一般在植物萌芽开花期经常检查，了解病虫害的动态，必要时进行有效干预。

病虫害防治重点包括红蜘蛛、蚜虫、介壳虫、美国白蛾、蛴螬等虫害和锈病、白粉病、腐霉病等病害；局部绿地内发生的植物病虫害应制定针对性的防治措施。

采用化学农药防治病虫害时应遵守国家有关农药贮运、使用和回收的规定，每次在使用化学农药前后，应在明显位置张贴有关喷洒农药的通知和警示。

4 常见的整形修剪方法有短截、疏剪、回缩、摘心、扭梢等。

园林植物整形修剪的基本原则是有形不死，无形不乱，以美观为主。

草坪修剪一般遵循 1/3 原则，即每次修剪剪去的草坪高度不超过修剪前草坪高度的 1/3。冷季型草坪全年修剪次数，一级至五级标准递增；暖季型草坪的生长期短，生长速度相对较慢，全年修剪次数差异不明显。

5 除草是去除栽培植物以外的所有植物。一级至五级标准除草次数相应增加，出现杂草的绿地面积相应减少。

6 树体保护应结合养护要求和具体环境条件，采取的措施一般包括树干涂白或其它保护剂，树干枝条缠草绳、报纸、薄膜等材料，植物周围设置风障、挡风墙、遮阳网等，树盘或地面覆盖土壤、有机物、塑料薄膜等材料。

7 绿化作业垃圾主要是指绿化养护作业产生的枝条、树叶、草屑、杂草杂树等废弃物。

4.3 工作检查

1 检查内容包括各种植物生长、土壤、天气等情况和所采取的浇水、施肥、病虫害防治、整形修剪、除草、垃圾处理、防护等措施。

检查频次一级至五级标准逐级提高。

2 三级以上标准要求建立并不断完善绿化档案。档案内容包括绿地面积、苗木清单，材料物资消耗，农药管理使用制度、园林机械管理使用制度、绿化养护措施，工作计划、检查、记录和总结等。

5 环境卫生

5.1 生活垃圾的收集、清运

1 按照本市规定，实行生活垃圾分类收集。

2 四级以上标准对垃圾收集容器的配置地点和数量提出了要求。

3 一级至五级标准对垃圾收集容器的清洗、消毒时间分别提出了要求。

4 一级至五级标准对垃圾清运车的配置提出了不同要求，四级以上标准要求生活垃圾密闭运输。

5 生生活垃圾收集、清运后达到的标准如下：

垃圾收集容器和集装箱外体干净整洁，周围3米内无垃圾和污水，区域周围无明显异味。

垃圾收集作业时生活垃圾不得落地，垃圾收集作业完成后应及时清理场地和容器，做到车走地净。

垃圾密闭式清洁站和垃圾转运站内的垃圾应做到日产日清。

垃圾收集容器、集装箱、垃圾密闭式清洁站、垃圾转运站和临时垃圾暂存区应定期喷洒除臭剂、消毒剂和打药灭蝇。站内作业时必须进行降尘，垃圾密闭式清洁站内不得有蜘蛛网、老鼠、蛆等。

5.2 物业共用部分清洁

1 一级至五级标准对清洁部位和频次提出了不同要求。

2 物业共用部分清洁后达到的标准如下：

楼内：地面洁净，无污渍、水渍、积尘，无乱贴乱划、擅自占用、乱堆乱放等现象；信报箱、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓箱、指示牌等干净、光亮；大堂玻璃干净、明亮。

电梯：轿厢门、面板干净、光亮；玻璃镜面保持光亮、无污迹，不锈钢表面光亮，无灰尘、污迹。地面干净无污渍。

天台、屋面：无积尘，无纸屑、塑料袋等杂物。

楼外道路及设施：目视道路基本干净、无垃圾、杂物，无积水；目视灯具、宣传栏等共用设施设备无灰尘；雨蓬、门头无污渍、无积灰。

水景：保持水体清澈，无杂物，进、出、溢水口通畅无堵塞。

3 有害生物预防和控制应达到以下要求：

配合属地爱委会、社区居委会、卫生防疫部门等开展物业管理区域内灭鼠、蚊、蝇、蟑螂等活动。

投放药物前，应在物业管理区域内显著位置公告投药时间、位置、注意事项等。投药点应设置提示性标志。

对投放的药物应实施规范管理。

4 雨雪天气清洁

五级标准对雨后清洁的及时性提出要求。

一级、二级标准要求降雪后及时清扫积雪；三级以上标准对夜间降雪的清扫工作提出了不同要求。

扫雪后，要求主路、干路无积雪、积冰。清除的冰雪，应当整齐堆放在不妨碍交通的向阳处，保证责任地段内车辆和行人通行。含有融雪剂的冰雪不得堆放在树坑和绿地内。

5.3 工作检查和记录

1 清洁质量检查的范围应覆盖物业管理区域内室内外主要公共区域。一级至五级标准在检查频次上有差异。

2 三级以上标准要求建立并不断完善清洁档案。

6 公共秩序维护

1 三级以上标准要求物业管理区域内主要出入口设专人 24 小时值守。

2 可以根据项目特点制定不同的巡查路线，并定期更换。一级至五级标准对巡视检查频次提出了不同要求；四级以上标准对夜间巡查人数提出了不同要求。

3 物业管理区域内消防通道应保持畅通，道路无堵塞、乱停乱放现象。

4 安防控制室实行 24 小时专人值班制度，做好运行记录，发现问题及时处理、上报。三级以上标准要求在安防控制室的显著位置张贴管理制度、应急预案。

5 发生突发事件时，应采取报警、保护现场等措施，及时处置。

6 三级以上标准对紧急突发事件演习的内容、方式和

频次做出规定，要求定期进行培训和演习。

7 三级以上标准要求配备一定数量的秩序维护人员 24 小时处于备勤状态，随时听候调用。四级以上标准要求配备应急工具，应急工具和器械应处于良好状态，数量充足，存放地点和摆放方式应做到取用方便。

7 装饰装修管理

1 按照《住宅室内装饰装修管理办法》（中华人民共和国建设部令第 110 号）及相关法律、法规的规定，临时管理规约、管理规约的约定，建立装饰装修管理服务制度，包括：装饰装修工程的申报登记制度；装饰装修期间巡查、监督制度；发现违法违规行为后的劝阻、报告制度等。

2 装饰装修管理档案包括装饰装修申报登记资料、现场巡视、检查资料、违规行为劝阻、报告资料等；应按户设档，完好保存。

3 按照《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第 110 号）的规定，业主或使用人进行装饰装修申报登记时，应提交以下材料：房屋所有权证，或者证明其合法权益的有效凭证；申请人身份证件；装饰装修方案；委托装饰装修企业施工的，提供该企业相关资质证书的复印件；非业主的住宅使用人，提供业主同意装饰装修的书面证明。

装修人，或者装修人和装饰装修企业，应当与物业服务企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，协议应包括下列内容：装饰装修工程的实施内容；装饰装修工程的实施期限；允许施工的时间；废弃物的清运与处置；住宅外立面设施及防盗窗的安装要求；禁止行为和注意事项；管理服务费用；

违约责任等。

4 加强装饰装修期间巡查，发现装修人或者装饰装修企业存在擅自拆改承重结构、违法建设等违法违规行为时，应当立即劝阻，向业主和装饰装修企业发出书面整改通知单，并在业主所在楼内公告栏或户门上公示并拍照备存；拒不改正的，应当及时向有关行政主管部门报告，并在物业管理区域内公示。

装饰装修巡查的内容包括：确认无装饰装修禁止行为发生；装修施工在装修方案范围内；施工人员符合要求；现场消防措施符合要求；施工时间符合要求；建筑垃圾的处理符合要求等。

5 装修工程竣工后，应当按照住宅室内装饰装修管理服务协议的约定进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，应当要求装修人和装饰装修企业纠正，并将检查记录存档。拒不改正的，应报告行政主管部门，同时告知业主或业主委员会。

6 按照《城市建筑垃圾管理规定》（中华人民共和国建设部令第 139 号）的规定，装修人应当将装饰装修过程中产生的建筑垃圾与生活垃圾分别收集，堆放到指定地点，不得随意倾倒、抛撒或者堆放。