物业管理服务质量标准

一、综合管理服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
基本要求	1	服务机构	（1）小区内设置服务处。
			（2）配置基本办公设施。
			（3）根据小区实际情况提供特约（有偿）服务和便民（无偿）服务。
	2	服务规范	按照行业服务规范要求进行。
	3	服务时间	周一至周日在服务处实行 12 小时业务接待，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话。服务时间:按夏时制每年的 4 月 1 日~9 月 30 日上班时间为每天早 8 点~晚 20：30 分，冬时制每年的 10 月 1 日~次年 3 月 31 日上班时间为早 7：30 分~晚 19：30 分
日常管理与服务	1	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。每一个季度公布一次工作计划，并于下一个季度公布完成成果。
	2	管理制度	建立基本的管理制度；收费标准、服务标准、服务时间进行公示。
	3	报修、投诉受理	受理业主或使用人报修、投诉，急修 1 小时到场查看处理，小修 4 天内修复，不能及时修复的，约时修理；投诉 3 天内答复处理。（小事立即搬，大事限期办。专业事，专业人办）
	4	装修事项	告知业主或使用人装修须知，对违规装修、违章搭建应及时劝阻并报告相关部门。
	5	档案管理	建立基础的档案管理制度，基本健全小区物业管理档案。
	6	维修资金	按照政府规定规范操作，账目清晰。
	7	费用公示	物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 2 次（合同另有约定的从其约定）。
	8	小区文化活动	每年开展不少于 2 次的小区文化活动。

说明：代管费用是指利用小区业主共有部分或非营业性公建配套设施的经营收入。

二、公共秩序维护服务标准

序号	内　　容	服　　务　　标　　准
1	人员要求	（1）秩序维护人员，身体健康,工作认真负责，无犯罪记录。
		（2）对小区日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材，定期进行安全防范学习。
		（3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表端正整洁。
2	门　岗	（1）出次出入口 24 小时值守（人员或人工智能设备值守）。
		（2）对进出小区的车辆进行管理、交通指挥与疏导工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。
3	巡逻岗	（1）白天和夜间巡逻均不少于 10 次，并有巡逻记录。
		（2）在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告服务处和相关部门，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。

4	监控岗	监控中心 24 小时值守响应，发现情况，及时通知秩序维护人员到场处理，同时接受住户求助，解答住户的询问。
5	交通、车辆管理	（1）引导地面的车辆停放有序。
		（2）引导车库内的车辆停放有序，场地整洁，相关设施设备维护完好。

三、公共区域清洁卫生服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
楼内公共区域	1	生活垃圾收集与处理	每天收集垃圾 1 次，将生活垃圾收集运送至小区指定垃圾堆放点。
	2	通道、楼梯台阶与电梯轿厢	每周清扫 2 次，拖洗 1 次，地面、楼梯间保持干净，无垃圾、污迹；楼梯间墙面、顶面每月除尘 1 次，梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；轿厢每月清洁 2 次，无积尘与明显污迹。
	3	楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门	每周擦抹 2 次，保持干净、无灰尘。
	4	门、窗等玻璃	每月擦拭 1 次；其中底层门厅玻璃每月擦拭 2 次，玻璃无明显灰尘。
	5	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，目视干净、无污迹、无蜘蛛网。
	6	消火栓、信报箱	每周保洁 1 次，表面干净、无灰尘、无污迹。
楼外公共区域	7	道路地面（包括落水口）	每天清扫 2 次，目视基本干净，无垃圾、杂物、无污迹，无明显痰迹、烟头。
	8	绿地、明沟（包括散水坡）	绿地每天清扫 1 次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。明沟每周 3 次，目视基本干净、无污迹、无垃圾，花坛表面基本清洁。
	9	消杀及灭鼠害蚊蝇	每 3 天对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水 1 次（夏季每天 1 次）；每年灭鼠 5 次（夏季每月 1 次）。
	10	公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等	公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹 1 次，雕塑每季保洁 2 次，保洁后无污迹积灰。
	11	休闲娱乐健身设施	每周保洁 2 次，设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。
	12	水景、喷水池	每月打捞漂浮物 2 次，打捞后无白色垃圾等漂浮物。
	13	其他公共场所	每天保洁 2 次，每月清洁 2 次。
	14	垃圾房、垃圾桶、箱	垃圾房每周清洁 2 次；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁 2 次，其它季节每月清洁 2 次，周围地面无明显散落垃圾及污迹。

四、公共区域绿化日常养护服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
基本要求	1	乔、灌木补种	乔、灌木保存率 90%以上。要有补种计划，补种率不低于 6%。绿地设施基本完好。
	2	草坪补种	草坪保存率 85%以上，要有补种计划，补种率不低于 11%。绿地基本无裸露。
冷季型草坪	1	修　　剪	年普修 2 遍以上，适时切边整理。
	2	清杂草	年除杂草 4 遍以上，杂草面积不大于 8%，整块草坪无明显杂草。
	3	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
	4	施　　肥	每年适时施肥。
	5	灌、排水	干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。
暖季型草坪	1	修　　剪	年普修 3 遍以上，适时切边整理。
	2	清杂草	年普除杂草 4 遍以上，杂草面积不大于 8%，整块草坪无明显杂草。
	3	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
	4	施　　肥	每年适时施肥。
	5	灌、排水	干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。
树木	1	修　　剪	乔木每年修剪 1 遍以上；灌木每年整形修剪 2 次以上；绿篱、球每年修剪 2 次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理 1 次以上。
	2	除草、松土	每年除草 3 次以上。
	3	施　　肥	每年施肥 1 遍。
	4	病虫害防治	有针对性及时灭治，每年喷药不少于 2 次，控制大面积病虫害发生。
	5	扶正加固	发生倒伏及时扶正、加固。

五、共用部位、共用设备设施日常维护保养服务标准

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
公共部位	1	房屋结构	每半年巡检１次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知业主或使用人并安排专项维修。
	2	门窗、构件、雨篷	每月巡视１次。保持门窗、构件、雨蓬完好，开闭正常。
	3	屋　　顶	每年检查１次（台风、暴雨到来前增加检查１次），发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主，使用人并安排专项维修。
	4	道路、侧石、窨井盖等	每月１次对道路、侧石、窨井盖等设施进行巡检.道路破损面积单项小于１平方米，侧石单项破损长度小于１米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。
	5	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每季度巡查１次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于１平方米，有缺损及时修补。
	6	建筑物、构筑物局部外立面	每季度检查１次，单项小于１平方米，有脱落及时修补。
	7	雕塑、休闲椅、室外健身设施等	每二月检查１次。造型完整，无缺损，活动正常。
	8	木制结构	每季检查１次。及时维修。
水电系统	1	排水系统	每月清扫１次排水明沟；楼顶每年检查清理雨水口２次；每年雨季前疏通管道１次。雨水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。
	2	巡检、保洁配电房、年检	每天填写运行记录，每月１次保洁，发现虫害采取措施杜绝，配合供电部门做好供配电系统年检工作。
	3	室内室外公共电气柜	每季进行巡检保养一次，每年电气安全检查一次
	4	楼道灯及开关	每月全面检查与保养１次，楼道灯完好率为95%以上。
	5	景观灯	每月全面检查与维护１次，　景观灯完好率85%以上。

服务项目	序号	内　　容	服　　务　　标　　准
消防系统	1	填写记录，建档备查，消防设备管理，消防演习。	每月１次检查与维护,消防栓（箱）烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备 24 小时正常运转。 每月检测 1 次消防设备,发现压力不够，马上检修排除故障。消防、救护车等公共车辆，物业必须有专人引导，无条件配合。
			每年演习１次,消防演习时以检查消防监控设备工作状态。
	2	灭火器	每月检查１次，发现压力不够，及时更换。
智能化系统	1	监控系统	每月检测保养１次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
	2	周界报警系统	每月检测保养１次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
	3	巡更系统	每月检测保养１次，发现故障及时修复，保证正常运行。
	4	单元对讲系统	每月检测保养１次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
	5	家居安防系统	每年检测保养１次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。
其他设施	1	喷泉、水景、水泵	运行期间每天巡视，及时排除故障，保证运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。业主家庭红白事，保安不得故意阻拦或任何索取行为。
	2	道　闸	每天检测１次，每月对道闸润滑保养１次正常运行，如有损坏及时更换。
	3	标识系统	每周巡查１次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。
	4	接地系统检查（避雷设施）	每年雨季前检查维护１次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。

注：城市长效管理考核实际根据上级下发考核标准为准。