

附件 2

黄山市中心城区住宅小区物业服务等级标准

一 级

服务项目	服务内容及标准
(一) 基本规范 要求	1、签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。上岗统一着装、佩戴工号牌，行为规范，服务主动、热情。 4、小区办公场所整洁有序，办公用品齐备，实行电脑化办公。管理人员每日巡查、检查、督查小区工作不少于 2 次，发现问题及时处理，并有检查督办记录。 5、建立健全各项规章制度，并上墙公示。做到制度严明、职责明确、流程清晰、员工熟知应会。 6、财务管理严谨规范，帐目清晰，按有关规定和合同约定公布物业服务收支情况。 7、设有专门的档案资料室，有专人管理。建立健全物业管理工作档案，包括小区验收档案、图纸资料档案、设施设备档案、业主资料档案、投诉处理档案、日常管理记录档案等。做到建档规范、内容清楚、查档迅速、管理严格。 8、办事制度、办事流程、收费项目和收费标准上墙公示。 9、对违反小区管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为，做到发现及时、制止及时、报告及时。有防止违章违法行为蔓延的工作机制。 10、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修 30 分钟内、其它报修 2 小时内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 11、每年进行 2 次业主问卷调查，业主满意率 90%以上。

(二) 保 洁 服 务	1、高层按层、多层按单元设置垃圾桶。每日清运生活垃圾 2 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶、垃圾房清洁、定时消毒、无异味。 2、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次。做到地面无垃圾、无浮尘、无积水，无卫生死角。 3、楼道每日清拖 1 次；楼梯扶手每日拖抹 1 次；玻璃每周清洁 1 次；公共照明设施每月清洁 2 次，有详细工作记录。 4、高层住宅一层大厅、电梯间每日拖抹 2 次；四壁、门窗无尘、无蜘蛛、无牛皮癣；电梯间每周消毒不少于 1 次；消防楼道每天清扫 1 次，每周清拖 2 次，做到干净有序畅通，各项工作均有详细记录。 5、绿化带每日保洁，无垃圾滞留，美观整洁。 6、共用雨、污水管道、井每月检查不少于 2 次，视检查情况及时清排；化粪池每月检查不少于 2 次，每季度清掏 1 次，发现异常及时清掏，有工作记录。 7、二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，有工作记录。 8、公共部位无占用、无蜘蛛网、无牛皮癣。
(三) 公 共 秩 序 维 护	1、小区出入口实行 24 小时值班，其中站岗执勤不少于 16 小时，有详细的外来进出车辆、人员记录以及交接班记录。 2、保安人员熟悉掌握安防知识，并正确使用各种安防器材和设备，统一着装，仪表端庄、行为规范、语言文明。 3、保安人员每隔 1 小时巡查 1 次，配备对讲装置或必要的安全防护器械，有巡查记录。 4、小区监控中心 24 小时值班，录像监控 24 小时开通，一旦发生故障立即进行检修。 5、制定各项工作应急预案，每年培训或演练不少于两次。 6、对进入小区进行装修、家政服务的务工人员实行出入证管理制度。对陌生人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。小商小贩及大型货车、客车未经业主大会同意不得随意进入小区。

	7、小区道路按要求设立车辆行驶指示牌，对进出小区的车辆一律实行登记制度，实施证、卡管理，引导车辆有序通行和停放。 8、对大型物件搬出须经业主或物业使用人确认同意后方可放行。
(四) 房屋 共用 部位 管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位使用状况，需要维修且属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划或房屋专项维修资金使用计划，向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。 3、每日不少于2次巡查小区共用部位的安全状况，做好巡查记录，并及时维修维护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。按照规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修禁止行为和注意事项。每日巡查2次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，及时报告业主委员会协调或有关主管部门依法处理。 6、小区主出入口设有小区平面示意图，路口设有路标。各组团、栋及单元（门）等相关部位标示清晰。

(五) 共用 设施 设备 维 修 养 护	1、每日对共用设施设备运行状况进行检查和维护。特种设备委托专业维保单位的，应签订日常维修保养服务合同，并负责检查监督。 2、建立共用设施设备管理档案台帐，设施设备运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标示明确、规范，落实责任人；修理工具齐全，摆放有序；技术操作人员严格执行操作规程，工作规范，保障设备运行正常。 4、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 5、设备房保持整洁、无尘、通风，无任何杂物，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 6、小区道路平整，主要道路及停车场交通标识齐全、规范。 7、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。 8、根据设施设备实际使用年限，定期检查使用状况，需要维修且属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划或房屋专项维修资金使用计划，向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。 9、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施，对有可能发生的各种突发性设备故障有应急处理方案。
(六) 绿 化 养 护 管 理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪生长良好，美观。修剪和补栽补种及时，无杂草、杂物。保持草坪平整，树木正常生长。 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5、定期喷洒药物，预防病虫害。 6、及时补种补栽，草坪斑秃、黄萎低于 10%，树木成活率达 95% 以上。 7、日常管理工作均有详尽记录，图片资料齐备，归类规范建档。 8、名贵树木实行编号管理，科学养护，定期检查，有工作记录。

二 级

服务 项目	服务内容及标准
(一) 基本 规范 要求	1、签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。上岗统一着装、佩戴工号牌，行为规范，服务主动、热情。 4、小区办公场所整洁有序，办公用品基本齐备，实行电脑化办公。管理人员每日巡查小区，检查、督查工作不少于1次，发现问题及时处理，并有检查督办记录。 5、建立健全各项规章制度，并上墙公示。流程清晰，职责明确，员工熟知应会。 6、财务管理严谨规范，帐目清晰，按有关规定和合同约定公布物业服务收支情况。 7、建立健全小区物业管理档案，包括小区验收档案、图纸资料档案、设施设备档案、业主资料档案、投诉处理档案、日常管理档案等。做到建档规范、内容清楚、查档迅速。 8、办事制度、办事流程、收费项目和收费标准上墙公示。 9、对违反小区管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为，做到发现及时、制止及时、报告及时。 10、设有服务接待中心，公示16小时服务电话。急修1小时内、其它报修6小时内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 11、每年不少于1次业主问卷调查，业主满意率80%以上。

(二) 保洁服务	1、高层按层、多层按单元设置垃圾桶。每日清运生活垃圾 1 次。保持垃圾桶、垃圾房清洁。 2、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次。做到地面无垃圾、无卫生死角。 3、楼道每日清扫 1 次；楼梯扶手每两日拖抹 1 次；玻璃每两周清洁 1 次；公共照明设施每月清洁 1 次，有工作记录。 4、高层住宅一层大厅、电梯间每日拖抹 1 次，四壁净；电梯间每两周消毒不少于 1 次；消防楼道每周清拖 2 次，做到干净有序畅通，有工作记录。 5、绿化带无垃圾滞留，美观整洁。 6、共用雨、污水管道、井每月检查不少于 1 次，视检查情况及时清排；化粪池每月检查不少于 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏，有工作记录。 7、二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，有工作记录。 8、公共部位无占用、无蜘蛛网、牛皮癣。
(三) 公共秩序维护	1、主出入口实行 24 小时值班，其中站岗执勤不少于 12 小时。外来车辆、人员进出有记录，有交接班记录。 2、保安人员熟悉掌握安防知识，会使用各种安防器材和设备，统一着装，行为规范、语言文明。 3、保安人员每隔 2 小时巡查 1 次，配备对讲装置，有巡查记录。 4、小区监控中心 24 小时值班，录像监控运行正常。 5、制定各项工作应急预案，每年组织培训、演练不少于一次。 6、未经业主大会允许，控制小商小贩及大型货车、客车进入小区。 7、小区道路按要求设立车辆行驶指示牌，对进出小区的车辆一律实行登记制度，引导车辆有序通行和停放。 8、对大型物件搬出应经业主或物业使用人同意方可放行。

(四) 房屋共用部位管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修且属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向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。 3、每日不少于1次巡查小区共用部位的安全状况，做好巡查记录，并及时维修维护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。按照规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，及时报告业主委员会协调或有关主管部门依法处理。 6、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口、各组团、栋及单元标识清晰。
(五) 共用设施设备维修养护	1、对共用设施设备进行定期检查和维修。特种设施设备委托专业维保单位的，应签订日常维修保养服务合同，并负责检查监督。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标识明确、规范，落实责任人。技术操作人员严格执行操作规程及工作规范；维护正常运行。 4、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 5、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 6、小区主要道路及停车场交通标识齐全。 7、路灯、楼道灯完好率不低于90%。

	8、需要维修且属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和房屋专项维修资金使用计划，向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。 9、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施；对可能发生的各种突发性设备故障有应急处理方案。
(六) 绿化 养护 管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。 3、定期清除绿地杂草、杂物，保持绿化带整洁美观。 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5、适时喷洒药物，预防病虫害。 6、适时补种补栽，树木成活率 90% 以上。 7、工作有记录，归类建档。

三 级

服务 项目	服务内容及标准
(一) 基本 规范 要求	1、签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。佩戴工号牌，服务热情。 4、小区办公场所整洁有序，配置电脑。管理人员每 2 日巡查小区，检查、督查工作不少于 1 次，发现问题及时处理，并有检查督办记录。 5、各项规章制度上墙公示，职责明确，员工熟知应会。 6、财务帐目清晰，按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。。 7、建立小区物业管理档案，包括小区验收档案、图纸资料档案、设施设备档案、业主资料档案、投诉处理档案、日常

	管理档案等，管理严格。 8、办事制度、办事流程、收费项目和收费标准上墙公示。 9、对违反小区管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为，做到发现及时、制止及时、报告及时。 10、公示 12 小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 11、每年 1 次业主问卷调查，业主满意率 75%以上。
(二) 保洁 服务	1、根据实际合理设置垃圾桶。每日清运生活垃圾 1 次。 2、小区公共场所每日清扫 1 次，保持路面干净整洁。 3、多层楼道每日清扫 1 次，每周拖抹 1 次；楼梯扶手每周擦抹 1 次；共用部位玻璃每 3 周清洁 1 次。 4、高层住宅一层大厅、电梯间每日拖抹 1 次，干净整洁；消防楼道每周清拖 1 次。 5、共用雨、污水管道实行定期检查，视检查情况及时清排；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。 6、二次供水水箱按规定定期清洗，水质符合卫生要求。
(三) 公共 秩序 维护	1、小区出入口实行 24 小时值班，有值班记录。 2、保安人员会使用安防器材和设备，佩戴统一标识，举止言语文明。 3、保安人员每隔 3 小时至少巡查 1 次，有巡查记录。 4、小区监控中心 24 小时值班。 5、有应急预案，熟知掌握。 6、对陌生人员及外来车辆进出实行登记管理。引导车辆有序停放。
(四) 房屋 共	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，有工作记录。 2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，

用 部 位 管 理	向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。 3、每周对小区共用部位安检 5 次，定期维修养护，有工作记录。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每天巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、各组团、栋、单元（门）标识清晰。
(五) 共 用 设 施 设 备 维 修 养 护	1、对共用设施设备进行日常管理和维护，特种设备设备委托专业维保单位的，应签订日常维修保养服务合同，并负责检查监督。 2、设施设备运行、检修等记录齐全。 3、技术人员严格执行设施设备操作规程，维护日常运行。 4、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 5、设备房整洁有序。 6、路灯、楼道灯完好率不低于 85%。 7、对共用设施设备定期组织检查，做好检查记录。及时编制维修、更新改造计划和房屋专项维修资金使用计划，向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。 8、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施；对可能发生的突发性设备故障有应急方案。
(六) 绿 化 养 护 管 理	1、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。 2、定期清除绿地杂草、杂物。 3、定期组织浇灌、施肥和松土。 4、适时喷洒药物，预防病虫害。 5、适时补种补栽，树木成活率 80% 以上。 6、工作有记录，归类建档。

四 级

服务 项目	服务内容及标准
(一) 基本 规范 要求	1、签订物业服务合同，双方权利义务关系明确，建立小区物业管理档案。 2、公布联系电话，管理人员每日巡查一次，发现问题及时处理。 3、按合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 4、办事制度、收费项目和收费标准在小区上墙公示。 5、对违反小区管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为，做到发现及时、制止及时、报告及时。 6、业主满意率 70%以上。
(二) 保洁 服务	1、小区设置必要的垃圾桶。每日清运生活垃圾 1 次。 2、小区公共场所每日清扫 1 次，保持小区路面干净整洁。 3、楼道每周清扫不少于 5 次，每 10 天拖抹 1 次；楼梯扶手每 10 天擦抹 1 次；共用部位窗户玻璃每 4 周清洁 1 次。 4、每年对雨水、污水管道、窨井进行适时检查，发现异常及时清理疏通。 5、二次供水水质符合卫生要求。
(三) 公共 秩序 维护	1、主出入口实行 24 小时值班制度。 2、保安人员能正确使用消防设备。 3、保安每隔 4 小时至少巡查一次，有巡查记录。 4、制定应急预案，应用掌握。 5、车辆停放有序。

(四) 房屋 共用 部位 管理	1、每周对小区共用部位安检不少于3次，定期维修养护、检查房屋共用部位的使用状况。需要维修，向业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。有工作记录。 2、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，每天巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 3、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。
(五) 共用 设施 设备 维修	1、对共用设施设备进行日常管理和维护，特种设备设备委托专业维保单位的，应签订日常维修保养服务合同，并负责检查监督。 2、设施设备运行、检修等记录齐全。 3、设备房整洁有序。 4、路灯、楼道灯完好率不低于75%。 5、对共用设施设备定期组织检查，做好检查记录，需要维修的，及时向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、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施；对可能发生的突发性设备故障有应急预案。
(六) 绿化 养护 管理	1、定期维护草坪、树木。 2、定期清除绿地杂草、杂物。 3、定期组织浇灌。 4、工作有记录，归类建档。