

温州市普通住宅小区物业服务等级标准指引

一级

项目	内容与标准
(一) 基 本 要 求	1. 服务双方签订书面的物业服务合同，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、共用设施设备进行查验，交接资料完整，验收手续齐全。 3. 按照国家有关规定项目负责人经物业管理职业培训，专业操作人员取得相关岗位证书。 4. 按照《温州市物业管理条例》规定公布信息。 5. 财务管理运作规范，账目清晰；物业收费收支合理，没有价格违法行为。 6. 根据物业服务合同制定管理服务方案与工作计划并组织实施，有健全的物业管理制度、岗位考核制度、工作流程及各类应急预案，监督执行严格，品质管理有效。 7. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 8. 积极配合行政主管部门开展各类检查、考核及其他专项工作。 9. 设有物业服务中心，每日不少于 8 小时在物业服务中心安排专人进行业务受理，公示 24 小时服务电话，急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。属于建设单位保修责任的或者需要动用物业专项维修资金的，要做好协调工作。 10. 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。 11. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 80%以上。 12. 根据业主需求有计划地组织开展文化活动，每年业主或物业使用人参与的文化活动不少于 4 次。

(二) 房屋 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，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物业专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3. 每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并按规定和约定及时维修养护。 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。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的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、制止，劝阻、制止未果的报告业主委员会或有关主管部门。 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、制止，劝阻、制止未果的报告业主委员会或有关主管部门。 6. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、楼栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志。
(三) 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修养护（应由专业部门、相关专业单位管理的或者由第三方运营服务机构经营的除外）。 2. 建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3. 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4. 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业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。 5. 按照一梯一档的要求建立电梯安全技术档案，载人电梯 24 小时正常运行。 6. 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 7. 设备房标识齐全，保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 8. 小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 9. 路灯、楼道灯完好率不低于 95%。 10. 容易危及人身安全的共用设施设备、共用部位有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

(四) 协助 维护 公共 秩序	1. 按合同约定配置秩序维护员，熟练掌握各项安全防范知识与技能，做好日常值班和交接班记录。 2. 小区主出入口 24 小时值勤。对外来人员、车辆进行询问和登记，引导车辆有序通行、停放。 3. 重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。 4. 对进出小区的装修等劳务人员实行临时出入证管理。 5. 对火灾、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、街道、乡镇或有关部门，并采取相应措施，留存记录。
(五) 保 洁 服 务	1. 按省、市生活垃圾分类要求管理垃圾投放点、集置点，除投放点、集置点外，小区或公共场所不再设置其他垃圾收集容器，清运频次原则上不低于两次，根据实际情况调整，保持垃圾收集点清洁、无异味。 2. 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求（采用变频供水或移交供水单位的除外）； 3. 电梯厅、走廊通道每日清扫 2 次，每周拖洗 1 次；首层共用大厅每日拖洗 1 次； 4. 高层住宅楼梯每周清扫 1 次、楼梯扶手每半月擦洗 1 次；多层住宅楼梯每日清扫 1 次、每周拖洗 1 次、楼梯扶手每周擦洗 1 次； 5. 电梯轿厢（操作面板、地面等）每日清洁 1 次； 6. 信报箱、楼内公告栏等每周擦拭 1 次； 7. 共用部位玻璃每周清洁 1 次（高处作业的除外）； 8. 小区道路、广场、停车场等每日清扫 2 次，公共照明、绿地保持整洁； 9. 共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏； 10. 屋面、地面排水口（沟）每季清理 1 次（汛期及时清理）； 11. 公建配套的休闲娱乐设施、健身器材每日保洁 1 次； 12. 根据物业管理区域实际情况定期进行消毒和灭虫除害，夏秋季增加消杀频率，并保存相关记录。

(六) 绿化 养护 管理	1. 有专人或专业机构实施绿化养护管理。 2. 制定绿化养护年度工作计划并实施，做好养护记录。 3. 草坪生长良好，修剪整齐，无明显枯黄、杂草、泥土裸露（一般不超过 1 m²）。 4. 灌木、攀援植物、造型植物根据其品种和生长情况每年修剪不少于 6 次，保持观赏效果。 5. 草坪、灌木生长旺盛季节应及时修剪，乔木、地径 10 厘米（含）以上的灌木修剪根据合同约定。 6. 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥和松土，做好防涝、防冻。 7. 根据植物特性及时做好病虫害防治工作，目视无虫害、无菌斑。 8. 绿化带中无杂物、搭棚、践踏、侵占等现象；设施完好，无人为损坏，对违规行为能及时发现和处理。
---------------------------------	---

