

团 体 标 准

T/FJAS 026-2025

住宅物业服务规范

Residential property services standards

2025 - 11 - 25 发布

2025 - 11 - 25 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	3
5 基本要求	3
6 服务等级要求	8
参考文献	48

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由平潭综合实验区交通与建设局提出。

本文件由福建省标准化协会、平潭综合实验区物业管理协会归口。

本文件起草单位：平潭综合实验区交通与建设局、平潭综合实验区市场监督管理局、平潭综合实验区综合执法与应急管理局、平潭综合实验区物业管理协会、福建麒麟友朋城市服务有限公司、福建省平潭县迦南物业管理有限公司、福州法源法律咨询服务有限公司。

本文件主要起草人：林忠喜、林嘉、薛梅芬、王超、高梦婷、周华斌、王伟、江春玲、张楚楚。

住宅物业服务规范

1 范围

本文件规定了平潭综合实验区住宅物业服务的总则、基本要求和等级要求。
本文件适用于平潭综合实验区内物业服务企业所提供的住宅物业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB 19272 室外健身器材的安全通用要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 34272 小型游乐设施安全规范
- GB/T 34289 健身器材和健身场所安全标志和标签
- GB/T 42236.1 电动自行车集中充电设施 第1部分：技术规范
- GB 55036 消防设施通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业管理服务 *property management service*

物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。

[来源：物业服务定价成本监审办法(试行)]

3.2

住宅物业 *residential property*

用于居住的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.3

共用设备 *shared equipment*

物业管理区域内由全体或部分业主共用使用的设备。

注：一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、
电线、供暖及空调设备等。

[来源：物业承接查验办法]

3.4

共用设施 *shared facilities*

物业管理区域内由全体或部分业主共同使用的设施。

注：一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房。

[来源：物业承接查验办法]

3.5

共用部位 shared parts

包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、通风采光井等。

[来源：《福建省物业管理条例》]

3.6

物业服务合同 property service contract

物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。

[来源：《中华人民共和国民法典》]

3.7

住宅专项维修资金 special maintenance fund for residential properties

专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造的资金。

[来源：住宅专项维修资金管理办法]

3.8

业主 owner

在区分所有建筑物内或者在一个建筑区划内拥有一个或者一个以上专有建筑物空间或者房屋的所有权人，依法登记取得建筑物专有部分所有权的人。

[来源：《中华人民共和国民法典》]

3.9

物业服务企业 property service enterprise

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

[来源：建设部关于修改〈物业管理企业资质管理办法〉的决定]

3.10

物业服务人 property service provider

物业服务企业和其他管理人。

[来源：《中华人民共和国民法典》]

3.11

业主大会 owners' assembly

物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利，履行相应的义务。

[来源：业主大会和业主委员会指导规则]

3.12

业主委员会 owners' committee

由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。

[来源：业主大会和业主委员会指导规则]

4 总则

- 4.1 住宅物业管理服务包括客户服务、公共秩序维护服务、环境维护(环境卫生和绿化养护)服务和共用部位及共用设施设备维护服务共 4 个类型。
- 4.2 住宅物业管理服务等级分为一级至五级、其中：一级为最高等级，五级为最低等级。业主可根据项目的配套设施设备和物业服务定位选择不同等级服务标准。
- 4.3 各等级服务均应符合基本要求和相对应等级的内容和要求。

5 基本要求

5.1 物业服务企业

- 5.1.1 应依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。
- 5.1.2 应建立健全财务管理制度、各项管理制度及服务操作流程。
- 5.1.3 前期物业服务合同期满，业主大会选聘物业服务企业提供物业服务的，应签订物业服务合同，约定物业服务内容、物业服务费标准、合同期限等，明确双方的权利和义务。
- 5.1.4 建立物业服务信息沟通、交流、处理平台。

5.2 客户服务

- 5.2.1 物业服务机构应设有接待服务对象场所，配置基本办公设备。
- 5.2.2 应配备物业项目负责人，服务人员着工作服装、佩戴工作铭牌，特种作业人员应持证上岗。

5.2.3 服务时间

正常工作时间，接待服务点应有人值班，且配备服务热线接听。

5.2.4 服务公示

- a) 应在物业服务场所醒目位置设置“一箱二牌三栏”，即：业主意见收集箱、收费及服务公示牌、服务监督公示牌、公共事务公示栏、管理规约公开栏、政策法规宣传栏。
- b) 公示内容如下：
- 1) 物业服务企业的营业执照彩色影印件；
 - 2) 物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息；
 - 3) 物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；
 - 4) 物业服务合同、(临时)管理规约；有提供特约服务的，应公示所提供服务的收费标准；
 - 5) 公共停车位配套数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息；
 - 6) 电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维保、检验合格证明等；
 - 7) 水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于 30 日；
 - 8) 利用物业公共部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于 30 日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示；

- 9) 物业服务企业受托申请使用住宅专项维修资金,按照住宅专项维修资金申请使用规定进行公示;
- 10) 每月至少开启一次意见收集箱,及时回应业主提出的意见建议;
- 11) 物业项目公共事务、重要事项通告;
- 12) 业主重大表决事项;
- 13) 物业事务应当公开公示的内容。

5.2.5 日常管理与服务应包括以下内容:

- a) 建立突发公共事件应急预案并进行演练,设立物业服务作业与工作记录,建立设备管理档案、业主资料档案等;
- b) 每年编制物业项目公共部位、共用设施设备维修养护计划,依法依规筹集或使用专项维修资金计划;
- c) 制定物业项目装修管理制度,监督装修过程,对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务;
- d) 物业项目区域内设置公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌;
- e) 接到相关部门停水、停电通知,按规定时间在小区醒目处提前通知业主;
- f) 设有专人进行维护维修;
- g) 设有专人负责投诉处理;
- h) 每年进行节假日专题布置;
- i) 每年开展社区文化活动。

5.2.6 应配合相关主管部门开展以下活动:

- a) 落实行业主管部门的工作要求和任务;
- b) 接受所在项目片区或村(社区)的业务指导;
- c) 配合消防救援、燃气主管部门等工作。

5.3 公共秩序维护服务

5.3.1 人员要求应满足:

- a) 安防人员须身体健康,履行职责,认真负责;
- b) 对物业项目日常护卫事项做出正确反应;
- c) 上岗时佩戴工作铭牌,穿戴统一制式服装;
- d) 从事门卫、巡逻、秩序维护工作人员需要办理保安员证。

5.3.2 门岗应满足:

- a) 主出入口设有值班守护;
- b) 为住户、访客提供日常的服务和引导,包括但不限于为业主接收邮件、快递、外卖提供便利;
- c) 阻止外来无关人员随意进入小区;
- d) 对门岗区域的共用设施设备的正常使用进行监督和检查,发现故障及时上报。

5.3.3 巡逻岗应满足:

- a) 发现异常情况或住户求助时及时响应;
- b) 制定巡查路线,巡视检查并做好记录;
- c) 6:00~22:00 巡视 1 次,22:00~次日 6:00 巡视 1 次;
- d) 巡视检查停车场,维护道路、场地使用秩序。

5.3.4 技防设施和救助应满足:

- e) 物业项目如有设置相应的技防设施应确保设施运行正常；
 - f) 消防控制室应当按照国家标准执行 24 小时双人值班制度，值班操作人员应当具有相应等级的消防行业特有工种职业资格，注视各设备所传达的信息；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查；
 - g) 制定符合实际的应急演练预案，有演习计划和记录。
- 5.3.5 车辆管理应满足：
- a) 车场管理制度(含非机动车管理制度)、收费标准等在车场主出入口公示；
 - b) 车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通；
 - c) 设有电动自行车区域、配备消防器材，电动自行车集中充电设施应符合 GB/T 42236. I 的要求；
 - d) 电动自行车停放充电场所应建立日常消防安全管理和防火巡查制度，明确专人负责，对充电设施及消防设施和器材、消防安全标志等进行统一管理；严禁飞线充电、进楼入户、保障充电安全；
 - e) 车库(棚)场地整洁、设有照明系统，顶板无渗漏，地板无明显积水，按规范配备必需的消防器材、无易燃、易爆及危险物品存放。
- 5.3.6 安全防范管理应满足：
- a) 建立和完善安全防范管理制度，物业项目管理服务机构负责人每月至少组织一次全区域的安全隐患排查，各专业部门落实日巡查制度；
 - b) 各专业部门安全防范有制度、有措施、有记录；
 - c) 建立各部门安全防范联动制度，各岗位人员发现安全隐患立即报告本部门负责人，负责人第一时间通知客户服务中心，客户服务中心立即通知责任部门整改；
 - d) 安全隐患责任部门无法完成整改，视具体情况采取现场围合、设置警示标识等措施；
 - e) 结合物业项目实际情况，编制各类突发事件应急预案，定期培训，并每年组织演练不少于 1 次；
 - f) 配置消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；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；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。定期进行防火检查，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；
 - g) 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、消防救援机构报告；
 - h) 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、消防救援机构工作；
 - i) 每年季节变换前，做好有针对性的强风、暴雨、暴雪等恶劣气候的应急物资准备、设施设备排查等预防性工作；
 - j) 收到有关部门气象预警通告，及时发布，组织全区域安全隐患排查，并采取必要的防范措施；
 - k) 客户服务中心负责安全防范宣传教育计划，并根据住宅物业项目实际情况，采取多渠道、多手段方式落实安全防范宣传教育。

5.4 环境维护(环境卫生和绿化养护)服务

5.4.1 人员及设备要求：根据物业项目实际情况配置环境工作人员。

5.4.2 环境消毒灭害：做好年度计划，消杀工作前应提前告知，并进行各项记录，灭鼠筒应有明显提示标志；物业管理现场无蚊虫滋生地，无明显的鼠洞、鼠迹。

5.4.3 楼内公共区域保洁应符合以下要求：

- a) 地面：定期清扫地面，保持干净，无纸屑烟头等，无积尘、无积水、无污迹、无杂物乱堆放，保洁设施无破损；
- b) 楼梯扶手、栏杆、窗台：定期打扫，保持干净，无“牛皮癣”、无积尘、无积水、无污迹、无杂物、无蜘蛛网；
- c) 消防栓、指示牌等公共设施：定期清理、保持干净，无“牛皮癣”、无积尘、无污迹、无蜘蛛网、无破损；
- d) 天花板、公共灯具：定期除尘、保持干净、无积尘、无污渍、无蜘蛛网、无破损；
- e) 门、窗等玻璃：保持洁净、光亮、无“牛皮癣”、无积尘、无积水、无污迹、无杂物、无破损；
- f) 天台、屋顶：保持清洁，地漏完整，设施完善，天台板面无杂草、无垃圾、无积水、无杂物或占用；
- g) 垃圾收集：无异味，无蚊虫、蟑螂、老鼠；垃圾不落地，收集及时，垃圾桶干净、无破损、无溢漏；
- h) 电梯轿厢：轿厢顶部及灯具无积尘，照明良好；
- i) 轿厢地面及门壁、按钮等：无积尘、无杂物、无污迹、无蜘蛛网；不锈钢件无污渍，保持光泽。

5.4.4 楼外公共区域保洁应符合以下要求：

- a) 道路地面、绿地、明沟：路面保持干净，无积尘、无丢弃杂物、无积水、无污迹等；绿化带无明显杂物和残枝落叶堆积物；地沟保持洁净，无积水、无杂物；及时清理雨、污水井和化粪池，无堵塞、外溢现象；
- b) 公共灯具、宣传栏、小品等：定期打扫，保持干净，无“牛皮癣”、无积尘、无积水、无污迹、无杂物、无蜘蛛网，设施无破损；
- c) 垃圾箱(房)：无异味，地面无积水；
- d) 水景：保持水面整洁，无漂浮物、无异味、无污染物；
- e) 果皮箱、垃圾桶：无异味，摆放整齐，整洁有序，无垃圾溢满，无散落垃圾、无污水外渗。

5.4.5 垃圾分类应符合以下要求：

- a) 物业区域内应按要求配置生活垃圾分类设施，每个小区做到有1个“十有”（即有地面硬化、有遮雨功能、有规范容器、有宣传指引、有照明设备、有洗手设施、有排水功能、有监控功能、有消杀设备、有提醒提示）分类屋(亭)；
- b) 已分类投放好的垃圾分类交付收运单位进行收集运输。

5.4.6 绿化服务应符合以下要求：

- a) 草坪：草坪生长良好，整体平整，无明显杂草、无垃圾杂物，发现病虫害及时灭杀。
- b) 树木：树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害、无斑秃、无折损现象，发现病虫害及时灭杀。
- c) 花坛花景：花木长势良好，修剪整齐美观，适时做好病虫害防治，无死株。

5.5 共用部位及共用设施设备维护服务

5.5.1 共用部位维护

共用部位维护应符合以下要求：

- a) 门窗：定期巡查楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
- b) 楼内墙面、顶面、地面：定期巡查墙面、顶面粉刷层及地面的地坪、地砖，损坏及时修补。
- c) 管道、排水沟、化粪池：定期对公共屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏浚和清掏化粪池，保持畅通。

- d) 围墙、外墙：定期巡查围墙，发现损坏组织修复；铁栅栏围墙表面无严重锈蚀，保持围墙基本完好。
- e) 道路、场地等：定期巡查小区区间路面、侧石、窨井等，路面不积水(因市政、管道结构因素影响除外)、窨井不漫溢、窨井盖无缺损。
- f) 闲椅、凉亭、雕塑、景观小品：定期巡查，发现安全隐患或破损及时处理。
- g) 室外健身设施、儿童乐园等：定期巡查、发现安全隐患或破损及时处理。室外健身设施的安全维护及安全标志和标签应符合 GB 19272 和 GB/T 34289 的规定。儿童乐园安全管理应符合 GB/T 94272 的要求。
- h) 安全标志：定期巡查，发现损坏，应进行修复，保证其安全使用(如需更换的除外)。

5.5.2 共用设施设备维护

5.5.2.1 供水系统应符合：

- a) 定期对供水设备检查，定期对水泵润滑点加油，定期对泵房管道等进行除锈、油漆，定期保养水泵，保证二次供水正常，泵房保持整洁；
- b) 定期清洗消毒水箱、蓄水池，二次供水水质及卫生应符合 GB 5749 和 GB 17051 的规定；
- c) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装防护网并持续保持完好。

5.5.2.2 排水系统应符合：

- a) 定期检查排水(污)泵，确保控制柜电气性能完好，设备运行正常；
- b) 定期对集水坑及集排水沟进行清理。

5.5.2.3 公共灯具、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等应定期检查，保持完好，并适时开关。

5.5.2.4 公共电气柜应定期对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养，保持正常运行。

5.5.2.5 消防设施应符合：

- a) 配备微型消防站等必要的消防器材；
- b) 设置消防安全宣传专栏；
- c) 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；消防设施的通用规范和维护管理应符合 GB 55036 和 GB 25201 的要求；
- d) 灭火器：定期巡查灭火器数量、位置情况、灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

5.5.2.6 避雷设施应定期检查、保养，保持正常使用。

5.5.2.7 电子防盗门应定期检查、保养，保持正常使用。

5.5.2.8 弱电系统(楼宇对讲系统、周界报警、监视系统、电子巡更)应符合：

- a) 定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常；
- b) 门禁对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲(可视)功能正常，语音(图像)清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常；
- c) 监控能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常，监控影像资料至少留存 30 日；
- d) 道闸系统车牌识别功能正常，闸杆完好，抓拍及防砸车功能正常；
- e) 周界报警保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号；
- f) 背景音乐播放、功放功能正常，前端喇叭(音箱)播放声音清晰无杂音，消防强切及广播功能正常。

5.5.2.9 住宅小区电梯应符合：

- a) 保证电梯正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；
- b) 委托电梯维护保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》；
- c) 电梯发生一般故障的，及时通知专业维保人员到达现场修理；
- d) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督管理，定期巡查电梯；
- e) 发生电梯困人或其它重大事件时，物业专职安全管理人员应及时到现场应急处理。及时通知专业维保人员在半小时内到现场进行救助。

5.5.2.10 水景(动力)应符合：

- a) 定期巡查、检查喷水池、水泵等附属设施、发现设施损坏及时组织修复；
- a) 重大节日水景动力设施开启前，应对景观设施进行安全、功能性检查，保证运行正常。

5.5.2.11 柴油发电机应符合：

- a) 定期试运行；
- b) 储油箱应储备充足油料；
- c) 机房内消防安全设施完备。

5.5.2.12 配备基本的维修及检测工具。

6 服务等级要求

6.1 一级服务

一级服务应符合基本要求和表 1 的规定。

表 1 住宅物业一级服务标准

项目	序号	内容	服务要求
综合服务	1	服务中心设置	1) 小区内设置固定的物业服务办公场所； 2) 办公场所整洁有序，有专门的业主或使用人接待区域； 3) 配置办公家具、电话、电脑、网络、打印机等办公设施及办公用品，并开通业主微信群等网络沟通平台； 4) 在显著位置公布营业执照、服务制度、服务项目、服务等级、收费标准、特约服务、服务监督牌、价格主管部门监督电话；24小时服务电话、监督投诉热线，主要服务人员姓名、职务、照片等； 5) 配置党建活动场所，成立小区党组织。
	2	物业服务人员要求	1) 项目经理行业信用良好且有三年以上项目经理任职经历，客服员每人服务不超过200户、与所承接的物业服务相适应的秩序维护员、机电员（含电梯安全管理员）24小时值班；绿化养护员每人管理绿化面积不超过6000平方米、保洁员每人服务建筑面积不超过6000平方米（如采用扫地机、洗地机及其它保洁设备的，保洁员人数可适当调整）； 2) 服务人员、专业人员持有有效证书或职业资格证书，相关证书复印件项目部留存一份； 3) 企业员工统一着装，佩戴铭牌，仪表整洁，语言行为规范，服务主动、热情，培训上岗； 4) 制定各职能组的岗位职责。

表 1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
综合服务	3	服务时间	1) 法定工作日每天12小时在客户服务中心进行业务接待； 2) 节假日有工作人员12小时值班，并提供服务； 3) 客服管家：分网格管理，有专属管家号，网格管家手机号，微信号保持不变，业主能实时与管家沟通联系。
	4	安全生产	1) 建立本单位安全生产领导小组，落实岗位责任制； 2) 制定并实施本单位安全生产教育和培训计划； 3) 制定并实施本单位的安全应急救援预案，每年不少于6次应急演练（含电梯、消防、防台防汛、治安等）； 4) 对违反法律、法规和《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告； 5) 发生安全事故要及时有效处置，并及时向主管部门报告。
	5	日常管理与服务	1) 服务与被服务方签订《（前期）物业服务合同》，双方权利义务关系明确，服务合同备案手续齐全，有完整的质量管理、财务管理、档案管理等制度。 2) 每年制定小区物业服务工作计划，编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，并组织实施；依法依规筹集或使用专项维修资金； 3) 提供24小时的受理业主或使用人的公共部位、共用设施设备报修。急修30分钟内到现场处理，一般维修1日内处理，如遇特殊原因无法按时修复，应告知原因并做出修复限时承诺；业主专有部分报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定；有完整的报修、维修记录，并有回访制度并实施； 4) 对业主或使用人的投诉、咨询、求助在24小时内答复处理； 5) 每月公布由业主分摊的公共水电等费用支出、分摊情况； 6) 公共收益收入及使用情况，应当每季度至少在物业管理区域内醒目位置公布1次，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主； 7) 制定小区房屋装修告知、巡查、验收等装修管理服务制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止并按规定报告； 8) 对违反相关法律法规和政策规定或《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止并报告有关部门处理； 9) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案【包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等】； 10) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作，对不履行义务的业主，应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为； 11) 可采取走访、座谈会、问卷调查、移动通信等电子信息方式联络、委托第三方调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，年沟通面不低于小区住户的95%，每年至少2次进行服务质量满意调查，每次满意率不低于90%，对调查结果进行分析并及时整改；每年征求片区或所在村（居）民委员会意见，满意度不低于90分； 12) 制定服务中心内部管理制度和考核制度，开展岗前及日常业务技能培训，培训率不低于100%； 13) 能提供五种以上特约服务（有偿）和四种以上无偿便民服务； 14) 春节、端午、五一、中秋、国庆、重阳等重大节日有专题布置； 15) 每年组织不少于6次的社区活动； 16) 公共指示牌、提示牌、安全警示标志标识牌等标识完整； 17) 采用现代化管理手段，广泛运用计算机进行管理，提高办公效率； 18) 综合管理的其他服务项目达到约定的服务标准； 19) 按主管部门要求，及时填报各种物业管理信息系统。

表1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
房屋管理与维护养护服务	1	房屋结构和房屋维护养护	1) 每年至少2次对房屋结构进行全面检查,发现特殊情况及时报告主管部门,并做好记录; 2) 避雷设施:每季度对避雷装置进行检查,设施无锈蚀、无变形、无断裂; 3) 人防:配合人防主管部门做好人防设施的维护工作。保持人防场所的通风、照明、消防安全。
	2	公共标识	小区主出入口设有小区平面示意图,主要路口交通标识齐全、规范;各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施场地有明显标志。
	3	公共门窗	每2天至少巡查1次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃等配套设施,保持设施完好,有损坏现象的5天内恢复正常(物业服务人无法掌控时间如外修或到外地购买零件等特殊原因除外),巡查、维修和保养记录齐全。
	4	楼内墙面、顶棚地面	每周至少巡查1次小区墙面、顶面、地面,保持粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损,并做好巡查记录,对出现问题及时维修养护,修补面应保持与原材质、颜色基本一致。
	5	房屋外观	每月进行检查,发现共用部位屋顶、外墙出现渗漏、建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险,立即按规定组织维修、更新或者采取应急防范措施,并告知业主委员会、相关业主。
	6	房屋装饰装修管理	1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求,建立完善的小区装饰装修管理制度。依规定与装修人签订装饰装修管理服务协议,告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项,并加强监督管理; 2) 每天巡查1次装修施工现场,并有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违反国家有关规定以及违反管理规约行为的,应及时劝阻、制止,劝阻、制止无效的应在24小时内报告业主委员会或有关行政管理部门,并在管理区域内公示; 3) 装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放,并采取围挡、遮盖等措施,每日清运; 4) 建立房屋装饰装修管理制度,将住宅装饰装修禁止行为及允许施工时间、废弃物的清运与处置事项告知业主或装修人; 5) 装饰装修结束后及时进行检查,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。
公共秩序维护	1	人员要求	1) 根据(前期)物业服务合同约定并结合服务项目出入口、面积合理配置秩序维护员,以中青年为主,有保安证,无犯罪记录,45周岁以下的人员占总数70%以上,身体健康,工作认真负责并每年接受2次培训;主出入口值班人员每班次不少于2名,巡逻人员每班次不少于2名; 2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备,能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案; 3) 上岗时佩戴统一标志,穿戴统一制服(精致),装备佩戴规范,仪容仪表规范整齐,当值时坐姿挺直,站岗时不倚不靠; 4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	2	门岗	1) 各出入口设专人24小时值勤,小区主出入口实行双人值勤,每天7:00-12:00、14:00-19:00站岗值勤,并有详细交接班记录和外来人员、车辆、大件物品进出登记和异常情况处置记录; 2) 保持小区入口环境整洁、有序、道路畅通,礼貌询问外来人员,并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息,决定是否放行,劝阻无关外来人员、车辆随意进入小区; 3) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作,对不履行义务的业主,应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为; 4) 对大型物件搬进搬出实行记录,询问业主后放行。

表 1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
公共秩序维护	3	巡逻岗	<ol style="list-style-type: none"> 1) 秩序维护员手持巡更采集器,按照指定路线和时间进行全天24小时巡逻,每2小时对重点区域、重点部位巡逻1次,有巡查记录存档; 2) 接到火警、警情或求助电话后,10分钟内尽快到达现场,并及时采取应急措施,报告服务中心与警方或消防,协助做好救助工作; 3) 巡查中发现违规行为、不安全状况等异常情况时,应立即通知管理处,并在现场采取必要措施,按规定及时报告有关部门。
	4	车辆管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序(电动车、摩托车、汽车不能混停); 2) 停车场地配置道闸和录像监控,照明、通风良好,无易燃、易爆及危险物品存放,按规定配置电动车智能充电设备,消防器材配置齐全; 3) 配建独立式电动自行车集中停放充电场所,集中停放区域应符合消防、供电、主管部门等安全管理要求,并方便居民使用,配备消防器材并引导有序停放,每日至少4次开展防火巡查、检查; 4) 收费管理的车库应24小时有专人管理,使用车辆识别系统,道闸设备具有防砸车、防尾随红外对射装置,动作灵敏可靠;道闸杆上应装有防撞胶垫(压力电波防砸系统);车辆停放有序,车库内配置道闸和录像监视,地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,照明、消防器材配置齐全,无渗漏,无积水,通风良好,无易燃、易爆及危险物品存放; 5) 有专职人员24小时巡查和协助停车事宜。
共用设施设备维护与管理	1	道路、场地等	每周巡查1次道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏3天内修复,保持路面平整、无破损、无积水,无井盖缺失,侧石平直无缺损。
	2	围墙	每半月巡查1次,发现损坏立即修复,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。
	3	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日1次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。
	4	室外健身设施、儿童乐园等	每日1次巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用(发现损坏立即停用粘贴告示牌,修复或更换)。
	5	安全标志等	各类设施设备标志齐全、规范,容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查1次,保证标志清晰完整,设施运行正常。
	6	供水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每周1次对供水设备进行检查,每季度1次对水泵润滑点加油,每年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆,每半年保养一次水泵,保证二次供水正常,泵房整洁; 2) 委托有资质单位每季至少1次清洗水箱、蓄水池,二次供水水质符合国家生活用水标准; 3) 不是分段供水的高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录; 4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,溢流管口必须安装金属防护网并完好。
	7	排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每周1次检查和维修排污、排水设施设备,沟井、管道通畅,井盖面板完好; 2) 每日1次对屋面泄水沟、地面排水沟进行清扫; 3) 雨污水管、井每半年至少检查、疏通清掏1次(夏天雨季每月检查1次),发现堵塞及时疏通,保障排水畅通; 4) 每日1次检查潜水泵,每季1次润滑加油,确保排水系统运行正常; 5) 化粪池:每年至少清掏1次,化粪池无溢满,并有检查和清理记录,设置警示标志; 6) 每季度1次对污水处理系统全面维护保养,污水排放要符合环保要求; 7) 控制柜电气性能完好,运作正常。

表1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
共用设施设备维护与管理	8	供电系统	1) 保持低压配电室内温度在5-35℃之间，每月对配电设备运行情况进行巡查、监测、记录，记录设备的运行参数（电压、电流、功率等）； 2) 每月组织人员对配电设备及附属设备进行除尘、清理、检修； 3) 每月进行一次全面清洁和紧固检查，清洁开关柜、继电器、接线端子等内部件，确保电气接触良好，无松动或腐蚀现象； 4) 定期巡查室内、室外公共电器柜，保证电气设备运行安全正常； 5) 柴油发电机：柴油发电机可随时启用，根据相关规范规程进行保养，每半月试运行1次每次不低于15分钟，如有故障及时组织维修，储油量应满足8小时运行。
	9	公共照明	每天1次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于98%，并按规定时间定时开关。
	10	安防技防系统	1) 楼宇对讲系统：定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常； 2) 监控系统：小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口，小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、监视系统、电子巡更等主要技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息；定期进行调试与保养，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，重点部位设有高空监控摄像头，录像功能正常，存储达30日以上； 3) 车辆管理系统出现故障当日解决，不影响业主车辆进出，智能化管理，具备远程查询功能，具备自动车牌识别功能。
	11	电梯系统	1) 每天至少2次对电梯实行巡查，保证载人电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好； 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》，安排专人加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理； 3) 年检合格证、维保记录、应急电话在轿厢内公示； 4) 电梯故障或维修期间，应设置安全警示，应采取相关措施； 5) 接到发生电梯困人或其他重大事件后，管理人员在5分钟内到达现场应急处理，维保人员在15分钟内到达现场进行救助；电梯发生一般故障的，维保人员30分钟内到达现场； 6) 机房有同风格降温调节设施，并可正常使用； 7) 轿厢内通讯信号覆盖，机房、轿顶、底坑卫生良好； 8) 一梯一档资料完整，及时归档。
	12	应急预案及停水、停电、停气处理	1) 对设备故障及突发性事件有应急预案和现场处理措施、处理记录； 2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时，应提前以通知、公告、广播、微信群等形式通知业主。
卫生清洁服务	1	楼内地面和墙面、顶棚（含地下室）	1) 每天7:00-19:00循环清扫，保持楼内干净整洁，无显露垃圾和卫生死角，门厅地面每日湿拖1次以上； 2) 大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽； 3) 墙面、顶棚保持无灰尘、无污渍、无乱张贴涂写； 4) 楼梯台阶每两天湿拖一次，保持干净、无灰尘。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台等	每日擦拭1次，保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每2日擦拭1次，表面干净、无灰尘、无污渍。

表1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
卫生清洁服务	4	天花板、楼道灯具	每月清洁1次，目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。
	5	公共门、窗等玻璃	1) 高度3米以下每周清洁1次，高度3米以上每年至少清洁4次，保证目视洁净、无灰尘； 2) 单元门每日清洁1次。
	6	天台、屋顶	每周保洁1次，保持清洁、无垃圾。
	7	电梯轿厢	1) 每日清洁、清扫1次以上，循环保洁；操作板每周消毒1次；每半月对电梯门壁打蜡上光1次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹； 2) 轿厢内按钮、灯具、应急呼叫、通风设施等配件保持完好，轿厢整洁。
	8	道路、地面、绿地	1) 道路、地面、绿地每天7:00-19:00循环保洁，保持小区内环境整体干净整洁，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象； 2) 沿街商店门前责任区域7:00-20:30循环保洁，每半月冲洗1次。
	9	公共灯具、宣传栏、信报箱、建筑小品等	公共灯具每月除尘1次；宣传栏、信报箱、建筑小品等每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁。
	10	景观水池等水景	每日及时打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。
	11	果皮箱、垃圾桶、垃圾收集	1) 果皮箱合理设置，每日清理1次、清洁1次、无异味、无污迹； 2) 合理设置垃圾分类收集容器，每日定时清理2次；垃圾桶每日清洗，垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无异味、无污迹； 3) 垃圾收集点，每日早晚定时清理2次，每周消毒1次，做好消毒记录。
	11	“四害”等消杀预防	制定消杀计划并通知、记录，蚊、蝇、蟑螂滋生季节（5-10月份）每月消杀2次，其他季节根据小区情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。
	12	保洁人员	人员着统一标识服上班，培训上岗。
绿化养护服务	1	修剪	1) 草坪生长整齐，高度不应超过8公分，超过时应在1周内进行修剪（冬季等因气候因素修剪会影响植物生长时除外）； 2) 乔、灌木、绿篱、球每年适时修剪3次以上； 3) 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于3次，基本无枯枝； 4) 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物应及时清理。
	2	杂草清除	1) 草坪：及时清除杂草，做到基本无杂草； 2) 树木：常年土壤疏松通透，无杂草。
	3	灌、排水	常年保持有效浇灌，草坪、树木生长良好，地形平整、流畅。
	4	施肥、松土	1) 草坪按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2-3遍； 2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于1次，花灌木增追施复合肥每年2次，满足植物生长需要； 3) 常年土壤疏松通透，无杂草、无枯萎植物。

表1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
绿化养护服务	5	病虫害防治	1) 草坪：预防为主、综合治理，严格控制病虫害； 2) 树木：预防为主、生态治理，各类病虫害发生率不低于5%； 3) 花坛花境：适时做好病虫害防治工作。
	6	扶正、加固	台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。
	7	补种	及时补植，无枯萎植物。
	8	其他	1) 有技术人员实施绿化养护管理； 2) 草地生长正常，斑秃黄萎低于5%； 3) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损； 4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌； 5) 乔灌木生长良好，树冠完整，形态优美；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、无空档。
消防系统管理	1	消防日常管理	1) 制定并执行消防安全管理制度、消防安全操作规则，建立消防档案； 2) 委托专业维保单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等事项，及时对服务区域内的共用消防设施、器材和消防安全标志进行巡检、维护管理； 3) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，应对物业服务区域内占用消防通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止，劝阻无效的，应及时报告有关部门； 4) 开展防火检查巡查，发现隐患采取应急措施，劝阻制止违法违规行为，及时向消防救援机构等相关部门或街镇报告； 5) 加强对电动车停放、充电行为及充电设施的消防安全管理，对劝阻制止无效的违法违规行为，立即向消防救援机构或片区报告，并做好完整记录； 6) 开展消防宣传，制定灭火和应急疏散预案并组织演练； 7) 消防器材能正常使用；消防通道保持畅通；各类消防设施及消防供水系统可随时正常启用； 8) 建立灭火和应急疏散预案，每年至少开展3次消防安全培训和演练，具备扑救初起火灾的知识和技能； 9) 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡查、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设立专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；在楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电，严禁电动车及其电池进入入户；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。
	2	消防设施和设备系统维护与管理	1) 消防系统每月维保，保证运行正常并做记录； a. 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3次设备运行情况，保证24小时连续正常运行；每周检查测试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；每季度机柜内部除尘1次； (2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每周抽查测试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，每年由专业清洗单位清洗1次； (3) 每周检测切换1次主、备电源；每半个月备用电源、蓄电池充放电试验1次。 b. 消防广播系统： (1) 每周检查测试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； (2) 每季度机柜内部除尘1次；每年机柜内的设备内部除尘1次。 c. 防排烟系统： (1) 每周检查测试1次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速； (2) 每季度养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

表1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	2	消防设施和设备系统维护与管理	<p>d. 防火分隔设施：</p> <p>(1) 每半年试运行1次防火卷帘门起降，每周抽查测试1次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电防火阀的联动关闭功能；</p> <p>(2) 每季度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，电机内部除尘1次；</p> <p>(3) 每季度检查维护1次防火门附件，在门的转动部位补充1次润滑油；</p> <p>(4) 防火门应保持在设计要求的启闭状态，疏散指示标识完好，完好率80%。</p> <p>e. 水灭火系统：</p> <p>(1) 每日巡查1次消防泵房，消防水泵每月启动1次并做好记录、每周自动巡检1次，每日巡检1次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，水泵每年至少保养1次，保证其运行正常；</p> <p>(2) 每半月巡检1次消火栓箱，每年检查1次消防水带和卷盘，在阀杆处加注润滑油，并做1次放水检查；</p> <p>(3) 各种配件齐全完好。</p> <p>f. 应急照明、疏散指示系统</p> <p>每周测试切断正常供电1次，测量1次照度和供电时间。</p> <p>g. 消防电梯：</p> <p>每周检查测试1次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。</p> <p>h. 灭火器：</p> <p>每半月检查1次灭火器，临近失效立即更新或充压；</p> <p>2) 地下室消防、人防送风机、排风机、排烟机可随时启动，送风机、排风机每天定时运行不少于半小时；</p> <p>3) 消防设备有故障当日组织维修或调换。</p>
	3	消防监控的值班与设施设备管理	<p>1) 小区消防、监控中心24小时值班，实时关注各设备所传达的信息，熟练操作相关设备；</p> <p>2) 控制中心接到报警信号后，火警5分钟内赶到现场进行处理，其他警情10分钟内赶到现场进行处理；</p> <p>3) 配置微型消防站。</p>
	4	高层民用建筑消防安全管理	<p>1) 高层民用建筑的业主、使用人可以委托物业服务企业提供消防安全服务，并应当在服务合同中约定消防安全服务的具体内容。应当明确专人担任消防安全管理人，负责整栋建筑的消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。物业服务企业指定的高层公共建筑的消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过100米的高层公共建筑，鼓励有关单位聘用相应级别的注册消防工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。物业服务企业制定相关高层公共建筑的消防安全管理人应当履行的消防安全管理职责；</p> <p>2) 高层民用建筑消防控制室应当由其管理单位实行24小时值班制度，每班不应少于2名值班人员。消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料；</p> <p>3) 物业服务企业按照规定建立的专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织，应当配备必要的人员、场所和器材、装备，定期进行消防技能培训和演练，开展防火巡查、消防宣传，及时处置、扑救初起火灾；</p> <p>4) 高层民用建筑的疏散通道、安全出口应当保持畅通，禁止堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。平时需要控制人员出入或者设有门禁系统的疏散门，应当保证发生火灾时易于开启，并在现场显著位置设置醒目的提示和使用标识。层民用建筑内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置；</p> <p>5) 高层民用建筑的常闭式防火门应当保持常闭，闭门器、顺序器等部件应当完好。</p>

表 1 住宅物业一级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	4	高层民用建筑消防安全管理	<p>有效；常开式防火门应当保证发生火灾时自动关闭并反馈信号；</p> <p>6) 禁止圈占、遮挡消火栓，禁止在消火栓箱内堆放杂物，禁止在防火卷帘下堆放物品。禁止占用高层民用建筑避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，禁止锁闭避难层（间）和避难走道出入口；</p> <p>7) 不具备自主维护保养检测能力的物业服务企业应当聘请具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业对建筑消防设施进行维护保养和检测；存在故障、缺损的，应当立即组织维修、更换，确保完好有效。因维修等需要停用建筑消防设施的，高层民用建筑的管理单位应当严格履行内部审批手续，制定应急方案，落实防范措施，并在建筑入口处等显著位置公告；</p> <p>8) 高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查，高层公共建筑应当每半个月至少开展一次防火检查，并填写检查记录；</p> <p>9) 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与高层民用建筑保持安全距离；确需设置在高层民用建筑内的，应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能；</p> <p>10) 高层公共建筑内的单位应当每半年至少对员工开展一次消防安全教育培训。高层公共建筑内的单位应当对本单位员工进行上岗前消防安全培训，并对消防安全管理人员、消防控制室值班人员和操作人员、电工、保安员等重点岗位人员组织专门培训。高层住宅建筑的物业服务企业应当每年至少对居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。高层民用建筑应当每年至少进行一次全要素综合演练，建筑高度超过100米的高层公共建筑应当每半年至少进行一次全要素综合演练。编制分预案的，有关单位和职能部门应当每季度至少进行一次综合演练或者专项灭火、疏散演练。</p>

6.2 二级服务

二级服务应符合基本要求和表 2 的规定。

表 2 住宅物业二级服务标准

项目	序号	内容	服务要求
综合服务	1	服务中心设置	<p>1) 小区内设置固定的物业服务办公场所；</p> <p>2) 办公场所整洁有序，有专门的业主或使用人接待区域；</p> <p>3) 配置办公家具、电话、电脑、网络、打印机等办公设施及办公设备；</p> <p>4) 在显著位置公布营业执照、服务制度、服务等级、收费标准、特约服务、服务监督牌，24小时服务电话，监督投诉热线。</p>
	2	物业服务人员要求	<p>1) 项目经理行业信用良好且有2年以上项目经理任职经历，客服员每人服务不超过250户、配置与所承接的物业服务相适应的秩序维护员、工程设备人员（含电梯安全管理员）24小时值班、绿化养护员每人管理绿化面积不超过7000平方米、保洁员每人服务建筑面积不超过7000平方米；</p> <p>2) 企业员工统一着装，佩戴标志，仪表整洁，语言行为规范，服务主动、热情；</p> <p>3) 制定各职能组的岗位职责。</p>
	3	服务时间	<p>1) 法定工作日每天不少于12小时在客户服务中心进行业务接待；</p> <p>2) 节假日有工作人员8小时值班，并提供服务。</p>

表 2 住宅物业二级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
综合服务	4	安全生产	<ol style="list-style-type: none"> 1) 建立本单位安全生产领导小组，落实岗位责任制； 2) 制定并实施本单位安全生产教育和培训计划； 3) 制定并实施本单位的安全应急救援预案，每年不少于5次应急演练（含电梯、消防、防汛、治安等）； 4) 对违反法律、法规和《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告； 5) 发生安全事故要及时有效处置，并及时向主管部门报告。
	4	日常管理与服务	<ol style="list-style-type: none"> 1) 服务与被服务方签订《（前期）物业服务合同》，双方权利义务关系明确，服务合同备案手续齐全，有完整的质量管理、财务管理、档案管理等制度； 2) 制定小区物业服务工作计划，编制公共部位、共用设施设备维修保养计划，并组织实施；依法依规筹集或使用专项维修资金； 3) 提供8:00-24:00的受理业主或使用人的公共部位、共用设施设备报修。急修30分钟内到现场处理，一般维修1日内处理完成（预约除外），如遇特殊原因无法按时修复，应告知原因并做出修复限时承诺；业主专有部分报修按（前期）《物业服务合同》中特约服务内容的约定；有完整的报修、维修记录，并有回访制度并实施； 4) 对业主或使用人的投诉、咨询、求助在48小时内答复处理； 5) 每月公布由业主分摊的公共水电等费用支出、分摊情况； 6) 公共收益收入及使用情况，应当每季度至少在物业管理区域内醒目位置公布1次，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主； 7) 制定小区房屋装修告知、审核、巡查、验收等装修管理服务制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止并按规定报告； 8) 对违反相关法律法规和政策规定或《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止并报告有关部门处理； 9) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案【包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等】； 10) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作，对不履行义务的业主，应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为； 11) 可采用走访、座谈会、问卷调查、移动通信等电子信息方式联络、委托第三方调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年沟通面不低于小区住户的90%，每年至少2次进行服务质量满意调查，每次满意率不低于85%，对调查结果进行分析并在15个工作日内予以整改；每年征求片区或所在村（居）民委员会意见，满意度不低于85分； 12) 制定服务中心内部管理制度和考核制度，开展岗前及日常业务技能培训，培训率不低于90%； 13) 能提供三种以上特约服务（有偿）和两种以上无偿便民服务； 14) 春节、端午、五一、中秋、国庆、重阳等重大节日有专题布置； 15) 每年组织不少于4次的社区活动； 16) 公共指示牌、提示牌、安全警示标志标识牌等标识完整； 17) 采用现代化管理手段，广泛运用计算机进行管理，提高办公效率； 18) 综合管理的其他服务项目达到约定的服务标准； 19) 按主管部门要求，及时填报各种物业管理信息系统。
房屋养护管理与维护	1	房屋结构和房屋维护养护	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每年2次对房屋结构进行全面检查，发现特殊情况及时报告主管部门，并做好记录； 2) 避雷设施：每季度对避雷装置进行检查，设施无锈蚀、无变形、无断裂； 3) 人防：配合人防主管部门做好人防设施的维护工作。保持人防场所的通风、照明、消防安全。
	2	公共标识	小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口交通标识齐全、规范；各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施场地有明显标志。

表2 住宅物业二级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
房屋管理与维修保养服务	3	公共门窗	每周巡查2次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃等配套设施，保持设施完好，有损坏现象的5天内恢复正常（物业服务人员无法掌控时间如外修或到外地购买零件等特殊原因除外），巡查、维修和保养记录齐全。
	4	楼内墙面、顶棚地面	定期巡查小区墙面、顶面、地面，保持粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，并做好巡查记录，对出现问题及时维修养护，修补面应保持与原材料、颜色基本一致。
	5	房屋外观	每月进行检查，发现共用部位屋顶、外墙出现渗漏、建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险，立即按规定组织维修、更新或者采取应急防范措施，并告知业主委员会、相关业主。
	6	房屋装饰装修管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求，建立完善的小区装饰装修管理制度。依规定与装修人签订装饰装修管理服务协议，告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项，并加强监督管理； 2) 每周3次巡查装修施工现场，并有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违反国家有关规定以及违反管理规约行为的，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效的应在24小时内告知业主委员会或物业主管部门，并在管理区域内公示； 3) 装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放，并采取围挡、遮盖等措施； 4) 建立房屋装饰装修管理制度，将住宅装饰装修禁止行为及允许施工时间、废弃物的清运与处置等事项告知业主或装修人； 5) 装饰装修结束后及时进行检查，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。
公共秩序维护	1	人员要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 根据《（前期）物业服务合同》约定并结合服务项目出入口、面积合理配置秩序维护员，以中青年为主，有保安证，无犯罪记录，50周岁以下的人员占总数70%以上，身体健康，工作认真负责； 2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件； 3) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐； 4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	2	门岗	<ol style="list-style-type: none"> 1) 各出入口设专人24小时值勤，每天7：00—9：00、17：00—19：00站岗值勤，并有详细交接班记录和外来人员、车辆、大件物品进出登记和异常情况处置记录； 2) 保持小区入口环境整洁、有序、道路畅通，礼貌询问外来人员，并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息，决定是否放行，劝阻无关外来人员、车辆随意进入小区； 3) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作，对不履行义务的业主，应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为； 4) 对大型物件搬进搬出实行记录，询问业主后放行。
	3	巡逻岗	<ol style="list-style-type: none"> 1) 秩序维护员手持巡更采集器按照指定路线进行24小时巡逻，白天每2小时巡逻1次，晚上每2小时巡逻1次，对重点部位应设巡逻点，有巡查记录存档； 2) 接到火警、警情或求助电话后，并及时采取应急措施，同时报告服务中心与警方或消防，协助做好救助工作； 3) 巡查中发现违规行为、不安全状况等异常情况时，应立即通知管理处，并在现场采取必要措施，按规定及时报告有关部门。
	4	车辆管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序（电动车、摩托车、汽车不能混停）； 2) 停车场地配置道闸和录像监控，照明、通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放，按规定配置电动车智能充电设备，消防器材配置齐全； 3) 遵循“因地制宜，安全适用”的原则，配建电动自行车集中停车充电场所，配备消防器材并引导有序停放，每日3次开展防火巡查和防火检查； 4) 收费管理的车库应24小时有专人管理；使用车辆识别系统，道闸设备具有防砸车、防尾随红外对射装置，动作灵敏可靠；道闸杆上应装有防撞胶垫（压力电波防砸系统）；车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放； 5) 有专职人员24小时巡查和协助停车事宜。

表2 住宅物业二级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
共用设施设备维护与管理	1	道路、场地等	每周巡查1次道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏7天内修复，保持路面平整、无破损、无积水，无井盖缺失，侧石平直无缺损。
	2	围墙	每月巡查1次，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。
	3	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每月1次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。
	4	室外健身设施、儿童乐园等	每周2次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（发现损坏立即停用粘贴告示牌，修复或更换）。
	5	安全标志等	各类设施设备标志齐全、规范，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查1次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
	6	供水系统	1) 每周1次对供水设备进行检查，每季度至少1次对水泵润滑点加油，每年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁； 2) 委托有资质单位每季至少1次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准； 3) 不是分段供水的高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录； 4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。
	7	排水系统	1) 定期检查和维修排污、排水设施设备，沟井、管道通畅，井盖面板完好； 2) 每日1次对屋面泄水沟、地面排水沟进行清扫； 3) 雨污水管、井每半年至少检查、疏通清掏1次（夏天雨季每月检查1次），发现堵塞及时疏通，保障排水畅通； 4) 每周1次检查潜水泵，每季1次润滑加油，确保排水系统运行正常； 5) 化粪池：每年至少清掏1次，化粪池无溢满，并有检查和清理记录，设置警示标志； 6) 每季度1次对污水处理系统全面维护保养，污水排放要符合环保要求； 7) 控制柜电气性能完好，运作正常。
	8	供电系统	1) 保持低压配电室内温度在5-35℃之间，每月对配电设备运行情况进行巡查、监测、记录，记录设备的运行参数（电压、电流、功率等）； 2) 每月组织人员对配电设备及附属设备进行除尘、清理、检修； 3) 每月进行一次全面清洁和紧固检查，清洁开关柜、继电器、接线端子等内部件，确保电气接触良好，无松动或腐蚀现象； 4) 定期巡查室内、室外公共电器柜，保证电气设备运行安全正常； 5) 柴油发电机：柴油发电机可随时启用，根据相关规范规程进行保养，每半月试运行1次每次不低于15分钟，如有故障及时组织维修，储油量应满足8小时运行。
	9	公共照明	1) 每天1次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于95%，并按规定时间定时开关。
	10	安防技防系统	1) 监控系统：小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口，小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、电子巡更等3项以上主要技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息；定期进行调试与保养，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，重点部位设有高空监控摄像头，录像功能正常，存储达30日以上； 2) 楼宇对讲系统：定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常； 3) 车辆管理系统出现故障当日解决，不影响业主车辆进出，智能化管理，具备远程查询功能，具备自动车牌识别功能； 4) 安防技防系统一般性故障需立即修复。

表2 住宅物业二级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
共用设施设备维护与管理	11	电梯系统	1) 每天至少1次对电梯实行巡查,保证载人电梯24小时正常运行,轿厢内按钮、灯具、应急呼叫、通风设施等配件保持完好; 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养,按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》,安排专人加强对电梯保养的监督,并对电梯运行进行管理; 3) 年检合格证、维保记录、应急电话在轿厢内公示; 4) 电梯故障或维修期间,应设置安全警示,应采取相关防护措施; 5) 接到发生电梯困人或其他重大事件后,管理人员在5分钟内到现场应急处理,维保人员在20分钟内到达现场进行救助;电梯发生一般故障的,维保人员30分钟内到达现场 6) 机房有通风降温调节设施,并可正常使用; 7) 轿厢内通讯信号覆盖,机房、轿顶、底坑卫生良好; 8) 一梯一档资料完整,及时归档。
	12	应急预案及停水、停电、停气处理	1) 对设备故障及突发性事件有应急预案和现场处理措施、处理记录; 2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时,应提前以通知、公告、广播、微信群等形式通知业主。
卫生清洁服务	1	楼内地面和墙面(含地下室)	1) 地面每天1次清扫,保持楼内干净整洁,无显露垃圾和卫生死角,门厅地面每天2次清扫,每天湿拖1次; 2) 大堂、门厅花岗岩大理石每2月保养1次,保持材质原貌,干净、有光泽; 3) 墙面保持无灰尘、无污渍、无乱张贴涂写; 4) 楼梯台阶每周湿拖2次,保持干净、无灰尘。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台等	每2日擦拭1次,保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦拭1次,表面干净、无灰尘、无污渍。
	4	天花板、楼道灯具	每月清洁1次,目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。
	5	公共门、窗等玻璃	1) 高度3米以下每周清洗1次,高度3米以上每年至少清洗1次,目视洁净、无灰尘; 2) 单元门每周清洗2次。
	6	天台、屋顶	每周保洁1次,保持清洁、无垃圾。
	7	电梯轿厢	1) 每日清洁、清扫1次,循环保洁;操作板每周消毒1次;每月对电梯门壁打蜡上光1次,表面光亮、无污迹;轿厢壁无浮尘,不锈钢表面光亮、无污迹; 2) 轿厢内按钮、灯具、应急呼叫、通风设施等配件保持完好,轿厢整洁。
	8	道路、地面、绿地、明沟	1) 道路、地面、绿地每天7:00-18:00循环保洁,保持小区内环境整体干净整洁,无明显暴露垃圾、卫生死角等现象; 2) 沿街商店门前责任区域7:00-20:30循环保洁,每月冲洗1次。
	9	公共灯具、宣传栏、信报箱、建筑小品等	公共灯具每月除尘1次;宣传栏、信报箱、建筑小品等每日擦拭1次,目视无灰尘、明亮清洁。

表2 住宅物业二级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
卫生清洁服务	10	景观水池等水景	每2日打捞1次漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。
	11	果皮箱、垃圾桶、垃圾收集	1) 果皮箱合理设置，每2日清理1次、清洁1次、无异味、无污迹； 2) 合理设置垃圾分类收集容器，每日定时清理2次；垃圾桶每日清洗； 3) 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无异味、无污迹。每日清理2次，每2周消毒1次，做好消毒记录。
	12	“四害”等消杀预防	制定消杀计划并做好通知、记录，蚊、蝇、蟑螂滋生季节（5-10月份）每月消杀2次，其他季节根据小区情况制定具体计划；灭鼠每季度进行1次，无明显鼠迹。
	13	保洁人员	人员着统一标识服上班，培训上岗。
绿化养护服务	1	修剪	1) 草坪生长整齐，高度不应超过12公分，超过时应在10日内进行修剪（冬季等因气候因素修剪会影响植物生长时除外）； 2) 乔、灌木、绿篱、球每年适时修剪2遍以上； 3) 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于2次，基本无枯枝； 4) 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物应及时清理。
	2	杂草清除	1) 草坪：每年及时清除杂草7次以上，杂草面积不大于5%，做到基本无杂草； 2) 树木：常年土壤疏松通透，中耕除草每年不少于5次以上。
	3	灌、排水	常年保持有效浇灌、供水，草坪、树木生长良好，地形平整流畅。
	4	施肥、松土	1) 草坪按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2次； 2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于1次，花灌木增追施复合肥每年2次，满足植物生长需要； 3) 常年土壤疏松通透，无杂草、无枯萎植物。
	5	病虫害防治	1) 草坪：综合治理，发现病虫害及时灭杀； 2) 树木：预防为主、生态治理，各类病虫害发生率低于5%； 3) 花坛花境：适时做好病虫害防治工作。
	6	扶正、加固	台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。
	7	补种	发现枯萎的植物应在10天内清除并补种。
	8	其他	1) 有技术人员实施绿化养护管理； 2) 草地生长正常，斑秃黄萎低于6%； 3) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损； 4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌； 5) 乔灌木生长良好，树冠完整，形态优美；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空当。

表 2 住宅物业二级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
	1	消防日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 制定并执行消防安全管理制度，建立消防档案； 2) 委托专业维保单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等事项，及时对服务区域内的共用消防设施、器材和消防安全标志进行巡检、维护管理； 3) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，应对物业服务区域内占用消防通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止，劝阻无效的，应及时报告有关部门； 4) 开展防火检查巡查，发现隐患采取应急措施，劝阻制止违法违规行为，及时向消防救援机构等相关部门或街镇报告； 5) 加强对电动车停放、充电行为及充电设施的消防安全管理，对劝阻制止无效的违法违规行为，立即向消防救援机构或街道（乡镇）报告，并做好完整记录； 6) 开展消防宣传，制定灭火和应急疏散预案并组织演练； 7) 消防器材能正常使用；消防通道保持畅通；各类消防设施及消防供水系统可随时正常启用； 8) 建立灭火和应急疏散预案，每年至少开展3次消防安全培训和演练，具备扑救初起火灾的知识和技能； 9) 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡查、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设立专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；在楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电，严禁电动车及其电池进楼入户；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。
消防系统管理	2	消防设施和设备系统维护与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 消防系统每月维保，保证运行正常并做记录； <ol style="list-style-type: none"> a. 火灾自动报警系统： <ol style="list-style-type: none"> (1) 火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查2次设备运行情况，保证24小时连续正常运行；每周检查测试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；每季度机柜内部除尘1次； (2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每周抽查测试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，每隔一年由专业清洗单位清洗1次； (3) 每周检测切换1次主、备电源；每半个月备用电源、蓄电池充放电试验1次。 b. 消防广播系统： <ol style="list-style-type: none"> (1) 每2周检查测试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； (2) 每半年机柜内部除尘1次；每隔一年机柜内的设备内部除尘1次。 c. 防排烟系统： <ol style="list-style-type: none"> (1) 每2周检查测试1次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速； (2) 每半年养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。 d. 防火分隔设施： <ol style="list-style-type: none"> (1) 每半年试运行1次防火卷帘门起降，启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电防火阀的联动关闭功能； (2) 每半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，电机内部除尘1次； (3) 每半年检查维护1次防火门附件，在门的转动部位补充1次润滑油； (4) 防火门应保持在设计要求的启闭状态，疏散指示标识完好，完好率80%。 e. 水灭火系统： <ol style="list-style-type: none"> (1) 每日巡查1次消防泵房，消防水泵每月启动1次并做好记录、每周自动巡检1次，每日巡检1次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，水泵每年至少保养1次，保证其运行正常； (2) 每月巡检1次消火栓箱，每年检查1次消防水带和卷盘，阀杆处加注润滑油，并做1次放水检查； (3) 各种配件齐全完好。 f. 应急照明、疏散指示系统： <ol style="list-style-type: none"> 每2周测试切断正常供电1次，测量1次照度和供电时间。 g. 消防电梯： <ol style="list-style-type: none"> 每2周检查测试1次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。 h. 灭火器： <ol style="list-style-type: none"> 每半月检查1次灭火器，临近失效及时更新或充压； <ol style="list-style-type: none"> 2) 地下室消防、人防送风机、排风机、排烟机可随时启动，送风机、排风机每天定时运行不少于半小时； 3) 消防设备有故障2个工作日内组织维修或调换。

表2 住宅物业二级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	3	消控、监控的值班与设施设备管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 小区消控、监控中心24小时值班，实时关注各设备所传达的信息，熟练操作相关设备； 2) 控制中心接到报警信号后，火警5分钟内赶到现场进行处理，其他警情10分钟内赶到现场进行处理； 3) 配置微型消防站。
	4	高层民用建筑消防安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 高层民用建筑的业主、使用人可以委托物业服务企业提供消防安全服务，并应当在服务合同中约定消防安全服务的具体内容。应当明确专人负责消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。物业服务企业指定高层公共建筑的消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过100米的高层公共建筑，鼓励有关单位聘用相应级别的注册消防工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。物业服务企业制定相关高层公共建筑的消防安全管理人应当履行的消防安全管理职责； 2) 高层民用建筑消防控制室应当由其管理单位实行24小时值班制度，每班不应少于2名值班人员。消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料； 3) 物业服务企业按照规定建立的专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织，应当配备必要的人员、场所和器材、装备，定期进行消防技能培训和演练，开展防火巡查、消防宣传，及时处置、扑救初起火灾； 4) 高层民用建筑的疏散通道、安全出口应当保持畅通，禁止堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。平时需要控制人员出入或者设有门禁系统的疏散门，应当保证发生火灾时易于开启，并在现场显著位置设置醒目的提示和使用标识。层民用建筑内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置； 5) 高层民用建筑的常闭式防火门应当保持常闭，闭门器、顺序器等部件应当完好有效；常开式防火门应当保证发生火灾时自动关闭并反馈信号； 6) 禁止圈占、遮挡消火栓，禁止在消火栓箱内堆放杂物，禁止在防火卷帘下堆放物品。禁止占用高层民用建筑避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，禁止锁闭避难层（间）和避难走道出入口； 7) 不具备自主维护保养检测能力的物业服务企业应当聘请具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业对建筑消防设施进行维护保养和检测；存在故障、缺损的，应当立即组织维修、更换，确保完好有效。因维修等需要停用建筑消防设施的，高层民用建筑的管理单位应当严格履行内部审批手续，制定应急方案，落实防范措施，并在建筑入口处等显著位置公告； 8) 高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查，高层公共建筑应当每半个月至少开展一次防火检查，并填写检查记录； 9) 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与高层民用建筑保持安全距离；确需设置在高层民用建筑内的，应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能； 10) 高层公共建筑内的单位应当每半年至少对员工开展一次消防安全教育培训。高层公共建筑内的单位应当对本单位员工进行上岗前消防安全培训，并对消防安全管理人员、消防控制室值班人员和操作人员、电工、保安员等重点岗位人员组织专门培训。高层住宅建筑的物业服务企业应当每年至少对居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。高层民用建筑应当每年至少进行一次全要素综合演练，建筑高度超过100米的高层公共建筑应当每半年至少进行一次全要素综合演练。编制分预案的，有关单位和职能部门应当每季度至少进行一次综合演练或者专项灭火、疏散演练。

6.3 三级服务

三级服务应符合基本要求和表 3 的规定。

表 3 住宅物业三级服务标准

项目	序号	内容	服务要求
综合服务	1	服务中心设置	1) 小区内设置固定的物业服务办公场所； 2) 办公场所有专门的业主或使用人接待区域； 3) 配置一般的办公设施设备； 4) 公布营业执照、服务制度、服务等级、收费标准、服务监督牌、24小时服务电话等。
	2	物业服务人员要求	1) 项目经理行业信用合格且有一定经理任职经历，客服员每人服务不超过300户，与所承接的物业服务相适应的秩序维护员、机电员下班时间应急能随叫随到、绿化养护员每人管理绿化面积不超过8000平方米、保洁员每人服务建筑面积不超过9000平方米； 2) 企业员工服装统一，佩戴标志，行为规范，仪表整洁规范； 3) 制定各职能组的岗位职责。
	3	服务时间	1) 法定工作日每天不少于8小时在服务办公场所进行业务接待； 2) 节假日有工作人员每天8小时值班，并提供服务。
	4	安全生产	1) 建立本单位安全生产领导小组，落实岗位责任制； 2) 制定并实施本单位安全生产教育和培训计划； 3) 制定并实施本单位的安全应急救援预案，每年不少于4次应急演练（含电梯、消防、防台防汛、治安等）； 4) 对违反法律、法规和《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告； 5) 发生安全事故要及时有效处置，并及时向主管部门报告。
	4	日常管理与服务	1) 制定小区物业服务工作计划，编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，并组织实施；依法依规筹集或使用专项维修资金； 2) 提供8小时的受理业主或使用人的公共部位、共用设施设备报修。急修1小时内到现场处理，一般维修2天内处理完成（预约除外），如遇特殊原因无法按时修复，应告知原因并做出修复限时承诺；业主专有部分报修按（前期）《物业服务合同》中特约服务内容的约定；有完整的报修、维修记录，并有回访制度并实施； 3) 对业主或使用人的投诉、咨询、求助在72小时内答复处理； 4) 每月公布由业主分摊的公共水电等费用支出、分摊情况； 5) 公共收益收入及使用情况，应当每季度至少在物业管理区域内醒目位置公布1次，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主； 6) 制定小区房屋装修告知、审核、巡查、验收等装修管理服务制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止并按规定报告主管部门； 7) 对违反相关法律法规和政策规定或《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止并报告有关部门处理； 8) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案【包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、日常管理档案等】； 9) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作，对不履行义务的业主，应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为。 10) 可采取走访、座谈会、问卷调查、移动通信等电子信息方式联络、委托第三方调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，年沟通面不低于小区住户的85%，每年至少2次进行服务质量满意调查，每次满意率不低于80%，对调查结果进行分析并及时整改；每年征求片区或所在村（居）民委员会意见，满意度不低于80分； 11) 制定服务中心内部管理制度和考核制度，开展岗前及日常业务技能培训，培训率不低于80%； 12) 春节、端午、中秋、重阳等重大节日有专题布置； 13) 每年组织不少于2次的社区活动； 14) 公共指示牌、提示牌、安全警示标志标识牌等标识完整； 15) 综合管理的其他服务项目达到约定的服务标准； 16) 按主管部门要求，及时填报各种物业管理信息系统。

表3 住宅物业三级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
房屋管理与维修养护服务	1	房屋结构和房屋维护养护	1) 每年至少1次对房屋结构进行全面检查,发现特殊情况及时报告主管部门,并做好记录; 2) 避雷设施:每季度对避雷装置进行检查,设施无变形、无断裂; 3) 人防:配合人防主管部门做好人防设施的维护工作。保持人防场所的通风、照明、消防安全。
	2	公共标识	小区主出入口设有小区平面示意图,主要路口交通标识齐全、规范;各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施场地有明显标志。
	3	公共门窗	每周巡查1次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃等配套设施,保持设施完好,有损坏现象的10天内恢复正常(物业服务人无法掌控时间如外修或到外地购买零件等特殊原因除外),巡查、维修和保养记录齐全。
	4	楼内墙面、顶棚地面	定期巡查小区墙面、顶面、地面,粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳,并做好巡查记录,对出现问题及时维修养护,修补面应保持与原材质、颜色基本一致。
	5	房屋外观	每月进行检查,发现共用部位屋顶、外墙出现渗漏、建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险,立即按规定组织维修、更新或者采取应急防范措施,并告知业主委员会、相关业主。
	6	房屋装饰装修管理	1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求,建立完善的小区装饰装修管理制度。依规定与装修人签订装饰装修管理服务协议,告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项,并加强监督管理; 2) 每周至少2次巡查装修施工现场,并有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违反国家有关规定以及违反管理规约行为的,应及时劝阻、制止,劝阻、制止无效的应在24小时内告知业主委员会或行政主管部门,并在管理区域内公示; 3) 装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放,并采取围挡、遮盖等措施,及时清运; 4) 建立房屋装饰装修管理制度,将住宅装饰装修禁止行为及允许施工时间、废弃物的清运与处置等事项告知业主或装修人; 5) 装饰装修结束后及时进行检查,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。
公共秩序维护	1	人员要求	1) 根据《(前期)物业服务合同》约定并结合服务项目出入口、面积合理配置秩序维护员,身体健康,有保安证,无犯罪记录,55周岁以下的人员占总数70%以上,工作认真负责; 2) 装备佩戴规范,仪容仪表规范整齐; 3) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	2	门岗	1) 各主入口设专人24小时值勤,边门定时开放专人值守,并有详细交接班记录和外来人员、车辆、大件物品进出登记和异常情况处置记录; 2) 保持小区入口环境整洁、有序、道路畅通,礼貌询问外来人员,并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息,决定是否放行,劝阻无关外来人员、车辆随意进入小区; 3) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作,对不履行义务的业主,应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为; 4) 对大型物件搬进搬出实行记录,询问业主后放行。
	3	巡逻岗	1) 秩序维护员按照指定路线和时间进行全天24小时巡逻,每3小时对重点区域、重点部位巡逻1次,有巡查记录存档; 2) 接到火警、警情或求助电话后,及时尽快到达现场,并及时采取应急措施,报告服务中心与警方或消防,协助做好救助工作; 3) 巡查中发现违规行为、安全状况等异常情况时,应立即通知服务中心,并在现场采取必要措施,按规定及时报告有关部门。

表3 住宅物业三级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
公共秩序维护	4	车辆管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序（电动车、摩托车、汽车不能混停）； 2) 停车场配置道闸和录像监控，照明、通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放，按规定配置电动车智能充电设备，消防器材配置齐全； 3) 遵循“因地制宜，安全适用”的原则，配建电动自行车集中停车充电场所，配备消防器材并引导有序停放，每日1次开展防火巡查和防火检查； 4) 收费管理的车库应有专人管理，车辆停放有序，车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材，有照明，无积水，无易燃、易爆及危险物品存放； 5) 有专职人员巡查和劝导车辆停放不规范现象。
共用设施设备维护与管理	1	道路、场地等	每周巡查1次道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，无井盖缺失，侧石平直无缺损。
	2	围墙	每月巡查1次，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。
	3	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每月1次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。
	4	室外健身设施、儿童乐园等	每周1次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（发现损坏立即停用，粘贴告示牌，修复或更换）。
	5	安全标志等	各类设施设备标志齐全、规范，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查1次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
	6	供水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每月2次对供水设备进行检查，每半年1次对水泵润滑点加油，定期对泵房、管道等进行除锈、油漆，定期保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁； 2) 委托有资质单位每季至少1次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准； 3) 不是分段供水的高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录； 4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。
	7	排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 定期检查和维修排污、排水设施设备，沟井、管道通畅，井盖面板完好； 2) 每月1次对屋面泄水沟、地面排水沟进行清扫； 3) 雨污水管、井每半年至少检查、疏通清掏1次（夏天雨季每月检查1次），发现堵塞及时疏通，保障排水畅通； 4) 每月2次检查污水泵，每半年至少1次润滑加油，确保排水系统运行正常； 5) 化粪池至少每两年清掏1次，化粪池无溢满，设置警示标志； 6) 每季度1次对污水处理系统全面维护保养，污水排放要符合环保要求； 7) 控制柜电气性能完好，运作正常。

表3 住宅物业三级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
共用设施设备维护与管理	8	供电系统	1) 每月对配电设备运行情况进行巡查、监测、记录，记录设备的运行参数（电压、电流、功率等）； 2) 每月组织人员对配电设备及附属设备进行除尘、清理、检修； 3) 每月进行一次全面清洁和紧固检查，清洁开关柜、继电器、接线端子等内部件，确保电气接触良好，无松动或腐蚀现象； 4) 定期巡查室内、室外公共电器柜，保证电气设备运行安全正常； 5) 柴油发电机可随时启用，根据相关规范规程进行保养，每半月试运行1次每次不低于15分钟，如有故障及时组织维修，储油量应满足8小时运行。
	9	公共照明	每天1次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于90%，并按规定时间定时开关。
	10	安防技防系统	1) 楼宇对讲系统：对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常； 2) 监控系统：画面清晰，录像功能正常，存储达30日以上； 3) 车辆管理系统：出现故障在2日内解决，使用正常，能达到智能化管理功能； 4) 安防技防系统一般性故障及时解决。
	11	电梯系统	1) 每2天至少1次对电梯实行巡查，保证载人电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具、应急呼叫、通风设施等配件保持完好； 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，维保人员持证上岗，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》，安排专人加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理； 3) 年检合格证、维保记录、应急电话在轿厢内公示； 4) 电梯故障或维修期间，应设置安全警示，应采取相关防护措施； 5) 接到发生电梯困人或其他重大事件后，管理人员在5分钟内到现场应急处理，维保人员在25分钟内到达现场进行救助； 6) 机房有通风设施，并可正常使用； 7) 轿厢内通讯信号覆盖，卫生良好； 8) 一梯一档资料完整，及时归档。
	12	应急预案及停水、停电、停气处理	1) 对设备故障及突发性事件有应急预案和现场处理措施、处理记录； 2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时，应提前以通知、公告、广播、微信群等形式通知业主。
卫生清洁服务	1	楼内地面和墙面（含地下室）	1) 每天1次循环保洁，保持环境干净整洁，无显露垃圾和卫生死角，门厅地面每2天2次清扫，每2天湿拖1次； 2) 大堂、门厅花岗岩大理石保持材质原貌，干净、有光泽； 3) 墙面保持无灰尘、无污渍； 4) 楼梯台阶每周湿拖1次。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台等	每周擦拭2次，保持干净、无灰尘。

表3 住宅物业三级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
卫生 清洁 服务	3	消防栓、指示牌等公共设施	每日至少擦拭1次，表面干净、无灰尘、无污渍。
	4	天花板、楼道灯具	每半年清洁1次，目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。
	5	公共门、窗等玻璃	1) 高度3米以下每2周清洗1次；高度3米以上每年至少清洗1次，目视洁净、无灰尘、无污迹，单元门每2周清洁1次； 2) 保持门窗、玻璃等配件完好，开闭正常。
	6	天台、屋顶	每2周至少保洁1次，保持清洁、无垃圾。
	7	电梯轿厢	1) 每日清洁、清扫1次；操作板每周消毒一次；保持目视表面光亮、无污迹； 2) 轿厢内按钮、灯具、应急呼叫、通风设施等保持完好。
	8	道路、地面、绿地、明沟	1) 道路、地面、绿地每天7:00-18:00循环保洁，保持小区内环境整体干净整洁，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象； 2) 沿街商店门前责任区域7:00-19:00循环保洁，每2月冲洗1次。
	9	公共灯具、宣传栏、信报箱、建筑小品等	公共灯具每月除尘1次；宣传栏、信报箱、建筑小品等每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁。
	10	景观水池等水景	每周至少打捞2次漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。
	11	果皮箱、垃圾箱、垃圾收集	1) 果皮箱合理设置，每2日清理1次、清洁1次、无异味、无污迹； 2) 合理设置垃圾分类收集容器，每日定时清理1次；垃圾桶每日清洗； 3) 垃圾收集点，周围地面无散落垃圾、无异味、无污迹每日清理1次，每月消毒2次，做好消毒记录。
	12	“四害”等消杀预防	制定计划并通知、记录，蚊、蝇、蟑螂滋生季节（5-10月份）每月消杀2次，其他季节根据小区情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。
	13	保洁人员	人员着统一标识服上班。

表3 住宅物业三级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
绿化养护服务	1	修剪	1) 草坪生长整齐, 每年2次进行修剪(冬季等因气候因素修剪会影响植物生长时除外); 2) 乔、灌木、绿篱、球每年至少2次进行修剪; 3) 地被、攀援植物修剪及时, 每年不少于2次, 基本无枯枝; 4) 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周及时清理。
	2	杂草清除	1) 草坪: 每年清除杂草不小于6次以上, 杂草面积不大于6%, 做到基本无杂草; 2) 树木: 常年土壤疏松通透, 中耕除草每年不小于5次以上。
	3	灌、排水	常年保持有效浇灌、供水, 草坪、树木生长良好。
	4	施肥、松土	1) 草坪按肥力、草种、生长情况, 每年不少于1遍以上适量施有机复合肥; 2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于1次, 每年花灌木增追施复合肥2次, 满足植物生长需要; 3) 常年土壤疏松通透, 无杂草、无枯萎植物。
	5	病虫害防治	1) 草坪: 综合治理, 发现病虫害及时灭杀; 2) 树木: 预防为主、生态治理, 各类病虫害发生率低于10%; 3) 花坛花境: 适时做好病虫害防治工作。
	6	扶正、加固	台风、雷雨天气前做好防范加固措施, 并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正, 确保做到树木基本无倾倒。
	7	补种	发现枯萎的植物应在半月内清除并补种。
	8	其他	1) 有技术人员实施绿化养护管理; 2) 草地生长正常, 斑秃黄萎低于6%; 3) 园林建筑和辅助设施完好, 整洁无损; 4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌; 5) 乔灌木生长良好, 树冠完整; 球、篱、地被生长良好, 无缺枝、空当。
消防系统管理	1	消防日常管理	1) 制定并执行消防安全管理制度、消防安全操作规则, 建立消防档案; 2) 委托专业维保单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等事项, 及时对服务区域内的共用消防设施、器材和消防安全标志进行巡检、维护管理; 3) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通, 应对物业服务区域内占用消防通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止, 劝阻无效的, 应及时报告有关部门; 4) 开展防火检查巡查, 发现隐患采取应急措施, 劝阻制止违法违规行为, 及时向消防救援机构等相关部门或街镇报告; 5) 加强对电动车停放、充电行为及充电设施的消防安全管理, 对劝阻制止无效的违法违规行为, 立即向消防救援机构或街道(乡镇)报告, 并做好完整记录; 6) 开展消防宣传, 制定灭火和应急疏散预案并组织演练; 7) 消防器材能正常使用; 消防通道保持畅通; 各类消防设施及消防供水系统可随时正常启用; 8) 建立灭火和应急疏散预案, 每年至少开展3次消防安全培训和演练, 具备扑救初起火灾的知识和技能; 9) 建立消防安全责任制, 明确各级岗位的消防安全职责; 定期巡查、检查和维护消防设施, 保证设施正常使用, 保持消防通道畅通, 对易燃易爆品设立专人专区管理, 并在明显位置设置警示标志; 在楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图; 严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电, 严禁电动车及其电池进楼入户; 消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

表3 住宅物业三级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	2	消防设施和设备系统维护与管理	<p>1) 消防系统每月维保, 保证运行正常并做记录;</p> <p>a. 火灾自动报警系统:</p> <p>(1) 火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查2次设备运行情况, 保证24小时连续正常运行; 每2周检查测试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; 每半年机柜内部除尘1次;</p> <p>(2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每2周抽查测试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, 每隔一年由专业清洗单位清洗1次;</p> <p>(3) 每周检测切换1次主、备电源; 每半个月备用电源、蓄电池充放电试验1次。</p> <p>b. 消防广播系统:</p> <p>(1) 每2周检查测试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;</p> <p>(2) 每半年机柜内部除尘1次; 每隔一年机柜内的设备内部除尘1次。</p> <p>c. 防排烟系统:</p> <p>(1) 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;</p> <p>(2) 每半年养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。</p> <p>d. 防火分隔设施:</p> <p>(1) 每半年试运行1次防火卷帘门起降, 启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电防火阀的联动关闭功能;</p> <p>(2) 每半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, 电机内部除尘1次;</p> <p>(3) 每半年检查维护1次防火门附件, 在门的转动部位补充1次润滑油;</p> <p>(4) 防火门应保持在设计要求的启闭状态, 疏散指示标识完好, 完好率80%。</p> <p>e. 水灭火系统:</p> <p>(1) 每日巡查1次消防泵房, 消防水泵每月启动1次并做好记录、每周自动巡检1次, 每日巡检1次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数, 水泵每年至少保养1次, 保证其运行正常;</p> <p>(2) 每月巡检1次消火栓箱, 每年1次检查消防水带和卷盘, 在阀杆处加注润滑油, 并做1次放水检查;</p> <p>(3) 各种配件齐全完好。</p> <p>f. 应急照明、疏散指示系统:</p> <p>每2周测试切断正常供电1次, 测量1次照度和供电时间。</p> <p>g. 消防电梯:</p> <p>每2周检查测试1次按钮迫降和联动控制功能, 轿厢内消防电话。</p> <p>h. 灭火器:</p> <p>每半月检查1次灭火器, 临近失效及时更新或充压;</p> <p>2) 地下室消防、人防送风机、排风机、排烟机可随时启动, 送风机、排风机每天定时运行不少于半小时;</p> <p>3) 消防设备有故障应在一周内组织维修或调换。</p>
	3	消控、监控的值班与设施设备管理	<p>1) 小区消控、监控中心24小时值班, 实时关注各设备所传达的信息, 熟练操作相关设备;</p> <p>2) 控制中心接到报警信号后, 火警5分钟内赶到现场进行处理, 其他警情10分钟内赶到现场进行处理;</p> <p>3) 配置微型消防站。</p>

表3 住宅物业三级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	4	高层民用建筑消防安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 高层民用建筑的业主、使用人可以委托物业服务企业提供消防安全服务，并应当在服务合同中约定消防安全服务的具体内容。应当明确专人担任消防安全管理人，负责整栋建筑的消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。物业服务企业指定的高层公共建筑的消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过100米的高层公共建筑，鼓励有关单位聘用相应级别的注册消防工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。物业服务企业制定相关高层公共建筑的消防安全管理人应当履行的消防安全管理职责； 2) 高层民用建筑消防控制室应当由其管理单位实行24小时值班制度，每班不应少于2名值班人员。消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料； 3) 物业服务企业按照规定建立的专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织，应当配备必要的人员、场所和器材、装备，定期进行消防技能培训和演练，开展防火巡查、消防宣传，及时处置、扑救初起火灾； 4) 高层民用建筑的疏散通道、安全出口应当保持畅通，禁止堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。平时需要控制人员出入或者设有门禁系统的疏散门，应当保证发生火灾时易于开启，并在现场显著位置设置醒目的提示和使用标识。层民用建筑内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置； 5) 高层民用建筑的常闭式防火门应当保持常闭，闭门器、顺序器等部件应当完好有效；常开式防火门应当保证发生火灾时自动关闭并反馈信号； 6) 禁止圈占、遮挡消火栓，禁止在消火栓箱内堆放杂物，禁止在防火卷帘下堆放物品。禁止占用高层民用建筑避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，禁止锁闭避难层（间）和避难走道出入口； 7) 不具备自主维护保养检测能力的物业服务企业应当聘请具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业对建筑消防设施进行维护保养和检测；存在故障、缺损的，应当立即组织维修、更换，确保完好有效。因维修等需要停用建筑消防设施的，高层民用建筑的管理单位应当严格履行内部审批手续，制定应急预案，落实防范措施，并在建筑入口处等显著位置公告； 8) 高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查，高层公共建筑应当每半个月至少开展一次防火检查，并填写检查记录； 9) 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与高层民用建筑保持安全距离；确需设置在高层民用建筑内的，应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能； 10) 高层公共建筑内的单位应当每半年至少对员工开展一次消防安全教育培训。高层公共建筑内的单位应当对本单位员工进行上岗前消防安全培训，并对消防安全管理人员、消防控制室值班人员和操作人员、电工、保安员等重点岗位人员组织专门培训。高层住宅建筑的物业服务企业应当每年至少对居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。高层民用建筑应当每年至少进行一次全要素综合演练，建筑高度超过100米的高层公共建筑应当每半年至少进行一次全要素综合演练。编制分预案的，有关单位和职能部门应当每季度至少进行一次综合演练或者专项灭火、疏散演练。

6.4 四级服务

四级服务应符合基本要求和表 4 的规定。

表 4 住宅物业四级服务标准

项目	序号	内容	服务要求
综合服务	1	服务中心设置	<ol style="list-style-type: none"> 1) 小区内设置固定的物业服务办公场所； 2) 办公场所整洁有序； 3) 配置相应的办公设施设备； 4) 公布营业执照、服务制度、服务等级、收费标准、服务监督牌、24小时服务电话等。
	2	物业服务人员要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 项目经理有项目管理工作经验，客服员每人服务不超过400户，与所承接的物业服务相适应的秩序维护员、机电员下班时间应急能随叫随到、绿化养护员每人管理绿化面积不超过9000平方米、保洁员每人服务建筑面积不超过10000平方米； 2) 企业员工服装统一，行为规范，仪表整洁规范，挂牌上岗； 3) 制定各职能组的岗位职责。
	3	服务时间	<ol style="list-style-type: none"> 1) 法定工作日不少于8小时在服务办公场所进行业务接待； 2) 节假日有专人值班安排。
	4	安全生产	<ol style="list-style-type: none"> 1) 建立本单位安全生产领导小组，落实岗位责任制； 2) 制定并实施本单位安全生产教育和培训计划； 3) 制定并实施本单位的安全应急救援预案，每年不少于3次应急演练（含电梯、消防、防台防汛、治安等）； 4) 对违反法律、法规和《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告； 5) 发生安全事故要及时有效处置，并及时向主管部门报告。
	5	日常管理服务	<ol style="list-style-type: none"> 1) 有完整的质量管理、财务管理、档案管理等制度； 2) 制定小区物业服务工作计划，编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，并组织实施；依法依规筹集或使用专项维修资金； 3) 提供8小时的受理业主或使用人的公共部位、共用设施设备报修。急修1小时内到现场处理，一般维修3天内处理完成（预约除外），如遇特殊情况无法按时修复，应告知原因并做出修复限时承诺；业主专有部分的报修按（前期）《物业服务合同》中特约服务内容的约定；有完整的报修、维修记录，并有回访制度并实施； 4) 对业主或使用人的投诉、咨询、求助在96小时内答复处理； 5) 每月公布由业主分摊的公共水电等费用支出、分摊情况； 6) 公共收益收入及使用情况，应当每季度至少在物业管理区域内醒目位置公布1次，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主； 7) 制定小区房屋装修告知、审核、巡查、验收等装修管理服务制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止并按规定报告主管部门； 8) 对违反相关法律法规和政策规定或《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止并报告有关部门处理； 9) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案【包括设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、日常管理档案等】； 10) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作，对不履行义务的业主，应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为。 11) 可采取走访、座谈会、问卷调查、移动通信等电子信息方式联络、委托第三方调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，年沟通面不低于小区住户的80%；每年征求片区或所在村（居）居委员会意见，满意度不低于75分； 12) 制定服务中心内部管理制度和考核制度，开展岗前及日常业务技能培训，培训率不低于60%； 13) 重大节日有相关氛围布置； 14) 有公共指示牌、提示牌、安全警示标志标识牌等； 15) 综合管理的其他服务项目达到约定的服务标准。

表4 住宅物业四级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
房屋管理与维修保养服务	1	房屋结构和房屋维护养护	1) 每年1次对房屋结构进行全面检查,发现特殊情况及时报告主管部门,并做好记录; 2) 避雷设施:每季度对避雷装置进行检查,设施无变形、无断裂; 3) 人防:配合人防主管部门做好人防设施的维护工作。保持人防场所的通风、照明、消防安全。
	2	公共标识	小区主出入口设有小区平面示意图,主要路口交通标识齐全、规范;各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施场地有明显标志。
	3	公共门窗	每月巡查1次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃等配套设施,保持设施完好,有损坏现象的14天内恢复正常(物业服务人无法掌控时间如外修或到外地购买零件等特殊原因除外),巡查、维修和保养记录齐全。
	4	楼内墙面、顶棚地面	定期巡查小区墙面、顶面、地面,粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳,并做好巡查记录,对出现问题及时维修养护,修补面应保持与原材料、颜色基本一致。
	5	房屋外观	每月进行检查,发现共用部位屋顶、外墙出现渗漏、建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险,立即按规定组织维修、更新或者采取应急防范措施,并告知业主委员会、相关业主。
	6	房屋装饰装修管理	1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求,建立完善的小区装饰装修管理制度。依规定与装修人签订装饰装修管理服务协议,告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项,并加强监督管理; 2) 每周至少1次巡查装修施工现场,并有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违反国家有关规定以及违反管理规约行为的,应及时劝阻、制止,劝阻、制止无效的应在24小时内告知业主委员会或行政主管部门,并在管理区域内公示; 3) 装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放,并采取围挡、遮盖等措施,及时清运; 4) 建立房屋装饰装修管理制度,将住宅装饰装修禁止行为及允许施工时间、废弃物的清运与处置等事项告知业主或装修人; 5) 装饰装修结束后及时进行检查,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。
公共秩序维护	1	人员要求	1) 根据《(前期)物业服务合同》约定并结合服务项目出入口、面积合理配置秩序维护员,身体健康,有保安证,无犯罪记录,50周岁以下的人员占总数70%以上,工作认真负责; 2) 上岗时穿着统一制服,仪容仪表规范整齐。
	2	门岗	1) 各主入口设专人24小时值勤,边门定时开放专人值守,并有详细交接班记录和外来人员、车辆、大件物品进出登记; 2) 保持小区入口环境整洁、有序、道路畅通,礼貌询问外来人员,并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息,决定是否放行,劝阻无关外来人员、车辆随意进入小区; 3) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作,对不履行义务的业主,应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为; 4) 对大型物件搬进搬出实行记录,询问业主后放行。
	3	巡逻岗	1) 秩序维护员按照指定路线和时间进行24小时巡逻,对重点区域、重点部位每4小时至少巡逻1次,有巡查记录存档; 2) 接到火警、警情或求助电话后,快速到达现场,并及时采取应急措施,报告服务中心与警方或消防,协助做好救助工作; 3) 巡查中发现违规行为、安全状况等异常情况时,应立即通知服务中心,并在现场采取必要措施,按规定及时报告有关部门。

表4 住宅物业四级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
公共秩序维护	4	车辆管理	1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立简易交通标志，车辆停放在规定范围内（电动车、摩托车、汽车不能混停）； 2) 停车场地配置道闸和录像监控，照明、通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放，按规定配置电动车智能充电设备，消防器材配置齐全； 3) 遵循“因地制宜，安全适用”的原则，配建电动自行车集中停车充电场所，配备消防器材并引导有序停放，每日一次开展防火巡查和防火检查； 4) 收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材，有照明，无积水，无易燃、易爆及危险物品存放； 5) 有专职人员巡查并劝导车辆规范停车。
共用设施设备维护与管理	1	道路、场地等	每2周巡查1次道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，无井盖缺失，侧石平直无缺损。
	2	围墙	每月巡查1次，发现损坏立即修复，保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。
	3	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每月1次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。
	4	室外健身设施、儿童乐园等	每月1次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（发现损坏立即停用，粘贴告示牌，修复或更换）。
	5	安全标志等	各类设施设备标志齐全、规范，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查1次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
	6	供水系统	1) 每月2次对供水设备进行检查，每半年1次对水泵润滑点加油，定期对泵房、管道等进行除锈、油漆，定期保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁； 2) 委托有资质单位每季至少1次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准； 3) 不是分段供水的高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录； 4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。
	7	排水系统	1) 定期检查和维护排污、排水设施设备，沟井、管道通畅，井盖面板完好； 2) 每日1次对屋面泄水沟、地面排水沟进行清扫； 3) 雨污水管、井每半年至少检查、疏通清掏1次（夏天雨季每月检查1次），发现堵塞及时疏通，保障排水畅通； 4) 每月2次检查污水泵，每半年1次润滑加油，确保排水系统运行正常； 5) 化粪池至少每2年清掏1次，化粪池无溢满，设置警示标志； 6) 每季度1次对污水处理系统全面维护保养； 7) 控制柜电气性能完好，运作正常。

表4 住宅物业四级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
共用设施设备维护与管理	8	供电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每月对配电设备运行情况进行巡查、监测、记录，记录设备的运行参数（电压、电流、功率等）； 2) 每月组织人员对配电设备及附属设备进行除尘、清理、检修； 3) 每月进行一次全面清洁和紧固检查，清洁开关柜、继电器、接线端子等内部件，确保电气接触良好，无松动或腐蚀现象； 4) 定期巡查室内、室外公共电器柜，保证电气设备运行安全正常； 5) 柴油发电机：柴油发电机可随时启用，根据相关规范规程进行保养，每半月试运行1次每次不低于15分钟，如有故障及时组织维修，储油量应足8小时运行。
	9	公共照明	每周1次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于85%，并按规定时间定时开关。
	10	安防技防系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 楼宇对讲系统：对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常，出现损坏，需3日内修复； 2) 监控系统：画面清晰，录像功能正常，存储达30日以上； 3) 车辆管理系统：出现故障在2日内解决，使用正常，能达到智能化管理功能； 4) 安防技防系统一般性故障及时处理。
	11	电梯系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每2天至少1次对电梯实行巡查，保证载人电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具、应急呼叫、通风设施等配件保持完好； 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，维保人员持证上岗，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》，安排专人加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理； 3) 年检合格证、维保记录、应急电话在轿厢内公示； 4) 电梯故障或维修期间，应设置安全警示，应采取相关防护措施； 5) 接到发生电梯困人或其他重大事件后，管理人员在10分钟内到现场应急处理，维保人员在30分钟内到达现场进行救助； 6) 机房有通风设施，并可正常使用； 7) 轿厢内通讯信号覆盖，卫生良好； 8) 一梯一档资料完整，及时归档。
	12	应急预案及停水、停电、停气处理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 对设备故障及突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录； 2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时，应提前以通知、公告、广播、微信群等形式通知业主。
卫生清洁服务	1	楼内地面和墙面	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每天1次循环保洁，保持干净整洁，无显露垃圾，门厅地面每天2次清扫，每周湿拖1次，地下室每月拖洗1次； 2) 大堂、门厅花岗岩大理石保持材质原貌，干净、有光泽； 3) 墙面保持无灰尘、无污渍； 4) 楼梯台阶每半月湿拖1次，保持干净。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台等	每周擦拭2次，保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每日擦拭1次，表面干净、无灰尘、无污渍。

表4 住宅物业四级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
卫生 清洁 服务	4	天花板、 楼道灯具	每半年清洁1次，目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。
	5	公共门、 窗等	高度3米以下每月清洗1次；高度3米以上每年至少清洗1次，保证目视洁净、无灰尘、无污迹，单元门每月至少清洁2次。
	6	天台、屋 顶	每月保洁1次，保持清洁、无垃圾。
	7	电梯轿厢	1) 每日清洁、清扫1次；操作板每周消毒一次；定期对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹； 2) 轿厢内按钮、灯具、应急呼叫等保持完好。
	8	道路、地 面、绿地 、明沟	1) 道路、地面、绿地每天7:00-18:00循环保洁，保持小区内环境整体干净整洁，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象； 2) 沿街商店门前责任区7:00-18:00循环保洁，定期冲洗。
	9	公共灯具 、宣传栏 、信报箱 、建筑小 品等	公共灯具每半月除尘1次；宣传栏、信报箱、建筑小品栏定期擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁。
	10	景观水池 等水景	每周至少2次打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。
	11	果皮箱、 垃圾箱、 垃圾收集	1) 果皮箱合理设置，每周清理2次、清洁2次、无异味、无污迹； 2) 合理设置垃圾分类收集容器，每日定时清理1次；垃圾桶每2日清洗； 3) 如有垃圾收集点，周围地面无散落垃圾、无污迹每日清理1次，每月消毒1次，做好消毒记录。
	12	“四害” 等消杀预 防	蚊、蝇、蟑螂滋生季节（5-10月份）每月消杀2次，其他季节根据小区情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。
	13	保洁人员	人员着统一标识服上班。
绿化 养护 服务	1	修剪	1) 草坪生长整齐，每年普修2遍以上； 2) 乔、灌木、绿篱、球每年至少2次进行修剪； 3) 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于2次，基本无枯枝； 4) 不能大面积缺枝、倒伏。
	2	杂草清除	1) 草坪：每年及时清除杂草不少于4次以上，杂草面积不大于8%； 2) 树木：中耕除草每年不低于4次以上。

表 4 住宅物业四级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
卫生 清洁 服务	3	灌、排水	常年保持有效浇灌、供水，草坪、树木生长良好，高温、干旱季节基本保证有效供水，及时排除积水。
	4	施肥、松土	1) 草坪按肥力、草种、生长情况，每年不少于1遍以上适量施有机复合肥； 2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于1次，每年花灌木增追施复合肥2次，满足植物生长需要； 3) 常年土壤疏松通透，无杂草、无枯萎植物。
	5	病虫害防治	1) 草坪：综合治理，发现病虫害及时灭杀； 2) 树木：生态治理，有针对性的及时灭治，控制大面积病虫害发生。
	6	扶正、加固	台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。
	7	补种	发现枯萎的植物应在1个月内清除并补种。
	8	其他	1) 有技术人员实施绿化养护管理； 2) 草地生长正常，斑秃黄萎至少不低于6%； 3) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损； 4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌。
消防 系 统 管 理	1	消防日常 管理	1) 制定并执行消防安全管理制度、消防安全操作规则，建立消防档案； 2) 委托专业维保单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等事项，及时对服务区域内的共用消防设施、器材和消防安全标志进行巡检、维护管理； 3) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，应对物业服务区域内占用消防通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止，劝阻无效的，应及时报告有关部门； 4) 开展防火检查巡查，发现隐患采取应急措施，劝阻制止违法违规行为，及时向消防救援机构等相关部门或街镇报告； 5) 加强对电动车停放、充电行为及充电设施的消防安全管理，对劝阻制止无效的违法违规行为，立即向消防救援机构或街道（乡镇）报告，并做好完整记录； 6) 开展消防宣传，制定灭火和应急疏散预案并组织演练； 7) 消防器材能正常使用；消防通道保持畅通；各类消防设施及消防供水系统可随时正常启用； 8) 建立灭火和应急疏散预案，每年至少开展3次消防安全培训和演练，具备扑救初起火灾的知识和技能； 9) 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡查、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设立专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；在楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电，严禁电动车及其电池进楼入户；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

表 4 住宅物业四级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	2	消防设施和设备系统维护与管理	<p>1) 消防系统每月维保；</p> <p>a. 火灾自动报警系统：</p> <p>(1)火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 2 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每 2 周检查测试 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；每半年机柜内部除尘 1 次；</p> <p>(2)火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每 2 周抽查测试 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，每隔一年由专业清洗单位清洗 1 次；</p> <p>(3)每周检测切换 1 次主、备电源；每半个月备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。</p> <p>b. 消防广播系统：</p> <p>(1)每 2 周检查测试 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；</p> <p>(2)每半年机柜内部除尘 1 次；每隔一年机柜内的设备内部除尘 1 次。</p> <p>c. 防排烟系统：</p> <p>(1)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；</p> <p>(2)每半年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。</p> <p>d. 防火分隔设施：</p> <p>(1)每半年试运行 1 次防火卷帘门起降，启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电防火阀的联动关闭功能；</p> <p>(2)每半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，电机内部除尘 1 次；</p> <p>(3)每半年检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油；</p> <p>(4)防火门应保持在设计要求的启闭状态，疏散指示标识完好，完好率 80%。</p> <p>e. 水灭火系统：</p> <p>(1)每日巡查 1 次消防泵房，消防水泵每月启动 1 次并做好记录、每周自动巡检 1 次，每日巡检 1 次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数，水泵每年至少保养 1 次，保证其运行正常；</p> <p>(2)每月巡检 1 次消火栓箱，每年检查 1 次检查消防水带和卷盘，阀杆处加注润滑油，并做 1 次放水检查；</p> <p>(3)各种配件齐全完好。</p> <p>f. 应急照明、疏散指示系统：</p> <p>每 2 周测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。</p> <p>g . 消防电梯：</p> <p>每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话。</p> <p>h. 灭火器：</p> <p>每月检查 1 次灭火器，临近失效及时更新或充压；</p> <p>2) 地下室消防、人防送风机、排风机、排烟机可随时启动，送风机、排风机每天定时运行不少于半小时；</p> <p>3) 消防设备有故障应在一周内组织维修或调换。</p>
	3	消控、监控的值班与设施设备管理	<p>1) 小区消控、监控中心24小时值班，实时关注各设备所传达的信息，熟练操作相关设备；</p> <p>2) 控制中心接到报警信号后，火警5分钟内赶到现场进行处理，其他警情10分钟内赶到现场进行处理；</p> <p>3) 配置微型消防站。</p>

表 4 住宅物业四级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	4	高层民用建筑消防安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 高层民用建筑的业主、使用人可以委托物业服务企业提供消防安全服务，并应当在服务合同中约定消防安全服务的具体内容。应当明确专人担任消防安全管理人，负责整栋建筑的消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。物业企业指定的高层公共建筑的消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过100米的高层公共建筑，鼓励有关单位聘用相应级别的注册消防工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。物业企业制定相关高层公共建筑的消防安全管理人应当履行的消防安全管理职责； 2) 高层民用建筑消防控制室应当由其管理单位实行24小时值班制度，每班不应少于2名值班人员。消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料； 3) 物业服务企业按照规定建立的专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织，应当配备必要的人员、场所和器材、装备，定期进行消防技能培训和演练，开展防火巡查、消防宣传，及时处置、扑救初起火灾； 4) 高层民用建筑的疏散通道、安全出口应当保持畅通，禁止堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。平时需要控制人员出入或者设有门禁系统的疏散门，应当保证发生火灾时易于开启，并在现场显著位置设置醒目的提示和使用标识。层民用建筑内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置； 5) 高层民用建筑的常闭式防火门应当保持常闭，闭门器、顺序器等部件应当完好有效；常开式防火门应当保证发生火灾时自动关闭并反馈信号； 6) 禁止圈占、遮挡消火栓，禁止在消火栓箱内堆放杂物，禁止在防火卷帘下堆放物品。禁止占用高层民用建筑避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，禁止锁闭避难层（间）和避难走道出入口； 7) 不具备自主维护保养检测能力的物业服务企业应当聘请具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业对建筑消防设施进行维护保养和检测；存在故障、缺损的，应当立即组织维修、更换，确保完好有效。因维修等需要停用建筑消防设施的，高层民用建筑的管理单位应当严格履行内部审批手续，制定应急方案，落实防范措施，并在建筑入口处等显著位置公告； 8) 高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查，高层公共建筑应当每半个月至少开展一次防火检查，并填写检查记录； 9) 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与高层民用建筑保持安全距离；确需设置在高层民用建筑内的，应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能； 10) 高层公共建筑内的单位应当每半年至少对员工开展一次消防安全教育培训。高层公共建筑内的单位应当对本单位员工进行上岗前消防安全培训，并对消防安全管理人员、消防控制室值班人员和操作人员、电工、保安员等重点岗位人员组织专门培训。高层住宅建筑的物业服务企业应当每年至少对居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。高层民用建筑应当每年至少进行一次全要素综合演练，建筑高度超过100米的高层公共建筑应当每半年至少进行一次全要素综合演练。编制分预案的，有关单位和职能部门应当每季度至少进行一次综合演练或者专项灭火、疏散演练。

6.5 五级服务

五级服务应符合基本要求和表 5 的规定。

表 5 住宅物业五级服务标准

项目	序号	内容	服务要求
综合服务	1	服务中心设置	<ol style="list-style-type: none"> 1) 小区内设置固定的物业服务办公场所； 2) 办公场所整洁有序； 3) 配置相应的办公设施设备； 4) 公布营业执照、服务等级、收费标准、24小时服务电话等。
	2	物业服务人员要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 项目经理有项目管理工作经验，客服员每人服务不超过700户，与所承接的物业服务相适应的秩序维护员、机电员下班时间应急能随叫随到、绿化养护员每人管理绿化面积不超过10000平方米、保洁员每人服务建筑面积不超过12000平方米； 2) 企业员工行为、仪表整洁规范； 3) 制定各职能组的岗位职责。
	3	服务时间	<ol style="list-style-type: none"> 1) 法定工作日不少于8小时在服务办公场所进行业务接待； 2) 节假日有专人值班安排。
	4	安全生产	<ol style="list-style-type: none"> 1) 建立本单位安全生产领导小组，落实岗位责任制； 2) 制定并实施本单位安全生产教育和培训计划； 3) 制定并实施本单位的安全应急救援预案，每年开展应急演练（含电梯、消防、防台防汛、治安等）； 4) 对违反法律、法规和《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告； 5) 发生安全事故要及时有效处置，并及时向主管部门报告。
	5	日常管理与服务	<ol style="list-style-type: none"> 1) 有完整的质量管理、财务管理、档案管理等制度。 2) 制定小区物业服务工作计划，编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，并组织实施，依法依规筹集或使用专项维修资金； 3) 提供8小时的受理业主或使用人的公共部位、共用设施设备报修。急修1小时到现场处理，一般维修3天内处理完成（预约除外），如遇特殊情况无法按时修复，应告知原因并做出修复限时承诺；业主专有部分的报修按（前期）《物业服务合同》中特约服务内容的约定； 4) 对业主或使用人的投诉、咨询、求助在120小时内答复处理； 5) 每月公布由业主分摊的公共水电等费用支出、分摊情况； 6) 公共收益收入及使用情况，应当每季度至少在物业管理区域内醒目位置公布1次，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主； 7) 制定小区房屋装修告知、审核、巡查、验收等装修管理服务制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止并按规定报告主管部门； 8) 对违反相关法律法规和政策规定或《（临时）管理规约》的行为进行劝阻、制止并报告有关部门处理； 9) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案（包括设备管理档案、业主或使用人资料档案）； 10) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作，对不履行义务的业主，应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为。 11) 可采取走访、座谈会、问卷调查、移动通信等电子信息方式联络、委托第三方调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，年沟通面不低于小区住户的70%；每年征求片区或所在村（居）居委员会意见，满意度不低于70分； 12) 制定服务中心内部管理制度和考核制度，开展岗前及日常业务技能培训，培训率不低于50%； 13) 有公共指示牌、提示牌、安全警示标志标识牌等； 14) 综合管理的其他服务项目达到约定的服务标准。

表5 住宅物业五级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
房屋管理与维修养护服务	1	房屋结构和房屋维护养护	1) 每年对房屋结构进行全面检查,发现特殊情况及时报告主管部门,并做好记录; 2) 避雷设施:每季度对避雷装置进行检查,设施无变形、无断裂; 3) 人防:配合人防主管部门做好人防设施的维护工作。保持人防场所的通风、照明、消防安全。
	2	公共标识	小区主出入口设有小区平面示意图,主要路口交通标识齐全、规范;各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施场地有明显标志。
	3	公共门窗	每季度巡查1次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃等配套设施,保持设施完好,有损坏现象的及时恢复正常(物业服务人员无法掌控时间如外修或到外地购买零件等特殊原因除外),巡查、维修和保养记录齐全。
	4	楼内墙面、顶棚地面	定期巡查小区墙面、顶面、地面,粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳,并做好巡查记录,对出现问题及时维修养护,修补面应保持与原材料、颜色基本一致。
	5	房屋外观	每月进行检查,发现共用部位屋顶、外墙出现渗漏、建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险,立即按规定组织维修、更新或者采取应急防范措施,并告知业主委员会、相关业主。
	6	房屋装饰装修管理	1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求,建立完善的小区装饰装修管理制度。依规定与装修人签订装饰装修管理服务协议,告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项,并加强监督管理; 2) 每周至少1次巡查装修施工现场,并有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违反国家有关规定以及违反管理规约行为的,应及时劝阻、制止,劝阻、制止无效的应在24小时内告知业主委员会或行政主管部门,并在管理区域内公示; 3) 装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放,并采取围挡、遮盖等措施; 4) 建立房屋装饰装修管理制度,将住宅装饰装修禁止行为及允许施工时间、废弃物的清运与处置等事项告知业主或装修人; 5) 装饰装修结束后及时进行检查,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。
公共秩序维护	1	人员要求	1) 根据《(前期)物业服务合同》约定并结合服务项目出入口、面积合理配置秩序维护员,身体健康,工作认真负责; 2) 上岗时穿着统一制服,仪容仪表规范整齐。
	2	门岗	1) 各主入口设专人24小时值勤,边门定时开放专人值守,并有详细交接班记录和外来人员、车辆、大件物品进出登记; 2) 保持小区入口环境整洁、有序、道路畅通,礼貌询问外来人员,并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息,决定是否放行,劝阻无关外来人员、车辆随意进入小区; 3) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作,对不履行义务的业主,应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违规的行为; 4) 对大型物件搬进搬出实行记录,询问业主后放行。

表5 住宅物业五级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
公共秩序维护	3	巡逻岗	1) 秩序维护员按照指定路线和时间进行24小时巡逻，对重点区域、重点部位每4小时巡逻1次，有巡查记录存档； 2) 接到火警、警情或求助电话后，快速到达现场，并及时采取应急措施，报告服务中心与警方或消防，协助做好救助工作； 3) 巡查中发现违规行为、安全状况等异常情况时，应立即通知服务中心，并在现场采取必要措施，按规定及时报告有关部门。
	4	车辆管理	1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立简易交通标志，车辆停放在规定范围内（电动车、摩托车、汽车不能混停）； 2) 停车场配置道闸和录像监控，照明、通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放，按规定配置电动车智能充电设备，消防器材配置齐全； 3) 有专职人员开展防火巡查、检查，并劝导车辆规范停车。
共用设施设备维护与管理	1	道路、场地等	每2周巡查1次道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无积水，无井盖缺失，侧石平直无缺损。
	2	围墙	每月巡查1次，发现损坏及时修复，保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。
	3	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每月1次对休闲椅、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。
	4	室外健身设施、儿童乐园等	每月1次巡查，保证器械、设施的安全使用（发现损坏立即停用，粘贴告示牌，修复或更换）。
	5	安全标志等	各类设施设备标志齐全、规范，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查1次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
	6	供水系统	1) 每月2次对供水设备进行检查，每半年1次对水泵润滑点加油，定期对泵房、管道等进行除锈、油漆，定期保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁； 2) 委托有资质单位每季至少1次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准； 3) 不是分段供水的高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录； 4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。
	7	排水系统	1) 定期检查和维护排污、排水设施设备，沟井、管道通畅，井盖面板完好； 2) 每日1次对屋面泄水沟、地面排水沟进行清扫； 3) 雨污水管、井每半年检查、疏通清掏1次（夏天雨季每月检查1次），发现堵塞及时疏通，保障排水畅通； 4) 每季度1次检查潜水泵，每半年1次润滑加油，确保排水系统运行正常； 5) 化粪池至少每2年清掏1次，化粪池无溢满，设置警示标志； 6) 每年1次对污水处理系统全面维护保养； 7) 控制柜电气性能完好，运作正常。

表5 住宅物业五级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
共用设施设备维护与管理	8	供电系统	1) 每月对配电设备运行情况进行巡查、监测、记录，记录设备的运行参数（电压、电流、功率等）； 2) 每月组织人员对配电设备及附属设备进行除尘、清理、检修； 3) 每月进行一次全面清洁和紧固检查，清洁开关柜、继电器、接线端子等内部件，确保电气接触良好，无松动或腐蚀现象； 4) 定期巡查室内、室外公共电器柜，保证电气设备运行安全正常； 5) 柴油发电机：柴油发电机可随时启用，根据相关规范规程进行保养，每半月试运行1次每次不低于15分钟，如有故障及时组织维修，储油量应足8小时运行。
	9	公共照明	每周1次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于85%，并按规定时间定时开关。
	10	安防技防系统	1) 楼宇对讲系统：对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。出现损坏，需5日内修复； 2) 监控系统：画面清晰，录像功能正常，存储达30日以上； 3) 车辆管理系统 出现故障5日内解决，不影响业主车辆进出，智能化管理，具备远程查询功能，具备自动车牌识别功能； 4) 安防技防系统一般性故障及时处理。
	11	电梯系统	1) 每2天至少1次对电梯实行巡查，正常运行，轿厢内按钮、灯具、应急呼叫、通风设施等配件保持完好； 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，维保人员持证上岗，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》，安排专人加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理； 3) 年检合格证、维保记录、应急电话在轿厢内公示； 4) 电梯故障或维修期间，应设置安全警示，应采取相关防护措施； 5) 接到发生电梯困人或其他重大事件后，管理人员在10分钟内到现场应急处理，维保人员在30分钟内到达现场进行救助； 6) 机房有通风设施，并可正常使用； 7) 电梯管理资料完整，及时归档。
	12	应急预案及停水、停电、停气处理	1) 对设备故障及突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录； 2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时，应提前以通知、公告、广播、微信群等形式通知业主。
卫生清洁服务	1	楼内地面和墙面	1) 每2天清扫1次，保持干净整洁，无显露垃圾，门厅地面每月湿拖1次，地下室每季度拖洗1次； 2) 楼梯台阶每月湿拖1次，保持干净。
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台等	每周擦拭1次，保持干净、无灰尘。
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每日擦拭1次，表面干净，无灰尘、无污渍。
	4	天花板、楼道灯具	每半年清洁1次，目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。

表5 住宅物业五级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
卫生 清洁 服务	5	公共门、窗等	高度3米以下每月清洗1次；高度3米以上每年至少清洗1次，保证目视洁净、无灰尘、无污迹，单元门每月至少清洁2次。
	6	天台、屋顶	每月保洁1次，保持清洁、无垃圾。
	7	电梯轿厢	1) 每天清洁、清扫1次；操作板每周消毒一次；定期对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹； 2) 轿厢内按钮、灯具、应急呼叫等保持完好。
	8	道路、地面、绿地、明沟	1) 道路、地面、绿地每天7:00-18:00循环保洁，保持小区内环境整体干净整洁，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象； 2) 明沟每半月清扫1次，无杂物，无积水； 3) 沿街商店门前责任区域7:00-18:00循环保洁，定期冲洗。
	9	公共灯具、宣传栏、信报箱、建筑小品等	公共灯具每月除尘1次；宣传栏、信报箱、建筑小品等定期清洁1次，目视无灰尘、明亮清洁。
	10	景观水池等水景	每周至少2次打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。
	11	果皮箱、垃圾桶、垃圾收集	1) 果皮箱合理设置，每周清理1次、清洁1次、无异味、无污迹； 2) 合理设置垃圾分类收集容器，每日定时清理1次；垃圾桶每月清洗； 3) 如有垃圾收集点，周围地面无散落垃圾，每2日清理1次，每月消毒1次，做好消毒记录。
	12	“四害”等消杀预防	蚊、蝇、蟑螂滋生季节（5-10月份）每月消杀2次，其他季节根据小区情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。
	13	保洁人员	人员着统一标识服上班。
绿化 养护 服务	1	修剪	1) 草坪每年2次普修； 2) 乔、灌木、绿篱、球每年不少于2次修剪； 3) 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于2次，基本无枯枝。
	2	杂草清除	1) 草坪：每年及时清除杂草不少于3次以上，控制杂草面积； 2) 树木：中耕除草每年不低于3次以上，控制杂草。
	3	灌、排水	常年保持有效浇灌，草坪、生长情况，适时适量施有机复合肥。

表 5 住宅物业五级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
绿化养护服务	4	施肥、松土	1) 草坪按肥力、草种、生长情况，每年不少于1遍以上适量施有机复合肥； 2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于1次，每年花灌木增追施复合肥2次，满足植物生长需要； 3) 常年土壤疏松通透，无杂草、无枯萎植物。
	5	病虫害防治	1) 草坪：严格控制大面积病虫害发生； 2) 树木：预防为主，生态治理，各类病虫害及时灭治。
	6	扶正、加固	台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。
	7	补种	发现枯萎的植物应在一个月内清除并补种。
	8	其他	1) 有技术人员实施绿化养护管理； 2) 草地生长正常，斑秃黄萎至少不低于6%； 3) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损； 4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌。
消防系统管理	1	消防日常管理	1) 制定并执行消防安全管理制度、消防安全操作规则，建立消防档案； 2) 委托专业维保单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等事项，及时对服务区域内的共用消防设施、器材和消防安全标志进行巡检、维护管理； 3) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，应对物业服务区域内占用消防通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止，劝阻无效的，应及时报告有关部门； 4) 开展防火检查巡查，发现隐患采取应急措施，劝阻制止违法违规行为，及时向消防救援机构等相关部门或街镇报告； 5) 加强对电动车停放、充电行为及充电设施的消防安全管理，对劝阻制止无效的违法违规行为，立即向消防救援机构或街道（乡镇）报告，并做好完整记录； 6) 开展消防宣传，制定灭火和应急疏散预案并组织演练； 7) 消防器材能正常使用；消防通道保持畅通；各类消防设施及消防供水系统可随时正常启用； 8) 建立灭火和应急疏散预案，每年至少开展3次消防安全培训和演练，具备扑救初起火灾的知识和技能； 9) 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡查、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设立专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；在楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电，严禁电动车及其电池进楼入户；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

表 5 住宅物业五级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	2	消防设施和设备系统维护与管理	<p>1) 消防系统每月维保, 保证运行正常并做记录;</p> <p>a. 火灾自动报警系统:</p> <p>(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; 每半年机柜内部除尘 1 次;</p> <p>(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, 每隔一年由专业清洗单位清洗 1 次;</p> <p>(3) 每月检测切换 1 次主、备电源; 每半个月备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。</p> <p>b. 消防广播系统:</p> <p>(1) 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;</p> <p>(2) 每年机柜内部除尘 1 次; 每隔一年机柜内的设备内部除尘 1 次。</p> <p>c. 防排烟系统:</p> <p>(1) 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;</p> <p>(2) 每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。</p> <p>d. 防火分隔设施:</p> <p>(1) 每半年试运行 1 次防火卷帘门起降, 启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电防火阀的联动关闭功能;</p> <p>(2) 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, 电机内部除尘 1 次;</p> <p>(3) 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;</p> <p>(4) 防火门应保持在设计要求的启闭状态, 疏散指示标识完好, 完好率 80%。</p> <p>e. 水灭火系统:</p> <p>(1) 每日巡查 1 次消防泵房, 消防水泵每月启动 1 次并做好记录、每周自动巡检 1 次, 每日巡检 1 次稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数, 水泵每年至少保养 1 次, 保证其运行正常;</p> <p>(2) 每月巡检 1 次消火栓箱, 每年检查 1 次消防水带和卷盘, 阀杆处加注润滑油, 并做 1 次放水检查;</p> <p>(3) 各种配件齐全完好。</p> <p>f. 应急照明、疏散指示系统:</p> <p>每月测试切断正常供电 1 次, 测量 1 次照度和供电时间。</p> <p>g. 消防电梯:</p> <p>每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能, 轿厢内消防电话。</p> <p>h. 灭火器:</p> <p>每月检查 1 次灭火器, 临近失效及时更新或充压;</p> <p>2) 地下室消防、人防送风机、排风机、排烟机可随时启动, 送风机、排风机每天定时运行不少于半小时;</p> <p>3) 消防设备有故障及时组织维修或调换。</p>
	3	消控、监控的值班与设施设备管理	<p>1) 小区消控、监控中心 24 小时值班, 实时关注各设备所传达的信息, 熟练操作相关设备;</p> <p>2) 控制中心接到报警信号后, 火警 5 分钟内赶到现场进行处理, 其他警情 10 分钟内赶到现场进行处理;</p> <p>3) 配置微型消防站。</p>

表 5 住宅物业五级服务标准（续）

项目	序号	内容	服务要求
消防系统管理	4	高层民用建筑消防安全管理	<p>1) 高层民用建筑的业主、使用人可以委托物业服务企业提供消防安全服务，并应当在服务合同中约定消防安全服务的具体内容。应当明确专人担任消防安全管理人，负责整栋建筑的消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。物业服务企业指定的高层公共建筑的消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过100米的高层公共建筑，鼓励有关单位聘用相应级别的注册消防工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。物业服务企业制定相关高层公共建筑的消防安全管理人应当履行的消防安全管理职责；</p> <p>2) 高层民用建筑消防控制室应当由其管理单位实行24小时值班制度，每班不应少于2名值班人员。消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料；</p> <p>3) 物业服务企业按照规定建立的专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织，应当配备必要的人员、场所和器材、装备，定期进行消防技能培训和演练，开展防火巡查、消防宣传，及时处置、扑救初起火灾；</p> <p>4) 高层民用建筑的疏散通道、安全出口应当保持畅通，禁止堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。平时需要控制人员出入或者设有门禁系统的疏散门，应当保证发生火灾时易于开启，并在现场显著位置设置醒目的提示和使用标识。层民用建筑内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置；</p> <p>5) 高层民用建筑的常闭式防火门应当保持常闭，闭门器、顺序器等部件应当完好有效；常开式防火门应当保证发生火灾时自动关闭并反馈信号；</p> <p>6) 禁止圈占、遮挡消火栓，禁止在消火栓箱内堆放杂物，禁止在防火卷帘下堆放物品。禁止占用高层民用建筑避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，禁止锁闭避难层（间）和避难走道出入口；</p> <p>7) 不具备自主维护保养检测能力的物业服务企业应当聘请具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业对建筑消防设施进行维护保养和检测；存在故障、缺损的，应当立即组织维修、更换，确保完好有效。因维修等需要停用建筑消防设施的，高层民用建筑的管理单位应当严格履行内部审批手续，制定应急方案，落实防范措施，并在建筑入口处等显著位置公告；</p> <p>8) 高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查，高层公共建筑应当每半个月至少开展一次防火检查，并填写检查记录；</p> <p>9) 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与高层民用建筑保持安全距离；确需设置在高层民用建筑内的，应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能；</p> <p>10) 高层公共建筑内的单位应当每半年至少对员工开展一次消防安全教育培训。高层公共建筑内的单位应当对本单位员工进行上岗前消防安全培训，并对消防安全管理人员、消防控制室值班人员和操作人员、电工、保安员等重点岗位人员组织专门培训。高层住宅建筑的物业服务企业应当每年至少对居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。高层民用建筑应当每年至少进行一次全要素综合演练，建筑高度超过100米的高层公共建筑应当每半年至少进行一次全要素综合演练。编制分预案的，有关单位和职能部门应当每季度至少进行一次综合演练或者专项灭火、疏散演练。</p>

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国民法典》
 - [2] 《中华人民共和国特种设备安全法》
 - [3] 《中华人民共和国标准化法》
 - [4] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
 - [5] 《物业管理条例》
 - [6] 《保安服务管理条例》
 - [7] 《城市市容和环境卫生管理条例》
 - [8] 《物业承接查验》
 - [9] 《住宅室内装饰装修管理办法》
 - [10] 《福建省物业管理条例》
 - [11] 《福建省消防条例》
 - [12] 《福建省电梯安全管理条例》
 - [13] 《福建省住宅小区物业服务事项公开公示管理实施细则(试行)》
 - [14] 《福建省电动自行车停放充电场所消防安全导则(试行)》
 - [15] GB 2893 (所有部分) 图形符号 安全色和安全标志
 - [16] GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
 - [17] GB 50763 无障碍设计规范
-