

物业管理服务标准与内容

一、基本要求

- 1、物业服务企业应具有三级(不含暂定三级)以上物业管理资质。
- 2、按规定签定“前期物业服务合同”或“物业服务合同”(以下简称“合同”), 公示服务标准、收费标准。
- 3、物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度, 承接项目有完善的物业管理服务方案。
- 4、物业服务从业人员人均服务建筑面积, 多层项目在 3000 平方米以下、高层项目在 2000 平方米以下。
- 5、承接项目时, 按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责, 承接手续齐全。
- 6、房屋及其共用设施设备档案和住户资料档案齐全, 分类成册, 管理有序, 查阅方便。
- 7、物业服务企业所有员工统一着装, 佩戴标牌, 行为规范, 服务主动、热情。
- 8、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定, 取得与其岗位要求相一致的资格证书。
- 9、物业管理区域设有服务接待中心, 有固定的办公场所, 公示 24 小时服务电话, 受理业主、物业使用人报修、投诉。建立回访制度, 有回访记录, 年回访率 80%以上。
- 10、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率 70%以上。
- 11、物业服务收费实行酬金制的, 按合同约定公布物业服务资金的收支情况。

二、房屋管理

- 1、对房屋共用部位进行日常管理和维护, 巡检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, 及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划, 向业主或业主大会提出报告与建议, 根据业主或业主大会的决定和国家相关规定, 组织维修。
- 3、每日巡查 1 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维护。
- 4、依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求, 指导业主/物业使用人正确使用房屋, 共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约(临

时管理规约)的行为,及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。

5、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约(临时管理规约)的要求,将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查1次装饰装修施工现场,对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止,并报告业主委员会和政府有关主管部门。

6、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的,做到维护及时、标识明显。

三、公共设施设备维护

1、按合同约定,制订物业管理区域共用设施设备年度、月度养护及维修计划,保养和维修记录齐全。

2、有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范,责任人明确。有设备台帐、运行记录和巡查记录。

3、设备运行严格执行操作规程,无重大管理责任事故,有突发事件应急处置预案和处理记录。

4、设备用房应保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

5、定期检查消防设施设备,可随时启用;消防通道畅通。

6、每日至少2次对一般共用设施设备进行巡检,巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。

7、共用设施设备需要维修或者更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划,向业主或业主大会提出报告与建议,根据业主或业主大会的决定和国家相关规定,组织维修或者更新改造。

8、实行24小时值班报修制度。急修半小时内到达现场,一般维修12小时之内或在双方约定时间到达现场。

9、共用照明设施完好率90%以上,并按规定时间开关。

10、物业管理区域道路平整,主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。

11、载人电梯24小时运行。

12、物业管理区域设有水景、水系的,应及时维护、定期换水、定时开放。

13、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和防范措施。

14、对雨、污水管道每月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。

15、对化粪池每月检查一次，每年清掏 1—2 次。

四、公共秩序维护

1、物业管理区域主出入口 24 小时值班，12 小时立岗，重点区域、重点部位每小时巡查一次，并有巡查记录。

2、设有安防监控报警系统的，应 24 小时值守，摄录像资料按约定期限保留。

3、进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。

4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。

5、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。

五、公共保洁服务

1、楼内共用区域：

①、地面：

电梯前厅，每日拖擦 1 次；

无电梯的楼内通道和楼梯，每日拖擦 1 次；

有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦 1 次；

大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 2 次，定期保养，保持材质干净、有光泽。

②、墙面：

涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每月清扫 1 次，保持无蛛网、无明显污渍；2 米以下贴砖墙面，每周抹擦 1 次，保持表面干净、无污渍。

③、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日擦抹一次，保持表面干净、无污渍。

④、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周擦抹一次，保持表面干净、无污渍。

⑤、天花板、共用照明灯具，每月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。

⑥、门、窗等玻璃，每月擦拭 1 次，其中门厅玻璃每周擦拭 1 次，目视洁净、光亮、无污渍。

⑦、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。

⑧、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍。

3、楼外共用区域：

①、硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗1次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过1小时。

②、绿地、明沟：每周清理1次，无杂物、无积水。

③、共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹一次，目视无污渍、明亮清洁（2米以上部分每月擦抹、除尘一次）。

④、水景：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它处理，保持水体无异味。

⑤、积水、积雪清扫及时。

4、公共卫生间：每天全面清洁3次，保持无明显异味。

5、垃圾的收集与处理：

①、生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。

②、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。

6、定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。

六、绿化管理养护

1、有专业人员实施绿化养护管理。

2、草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，边缘清晰，每年剪草五遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。


3、树木。乔、灌木每年修剪二遍以上，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年五遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三遍以上，基本无枯枝；常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草。

4、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年二遍以上。

5、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于5%。

6、枯死的花草树木，必须在一周内清除，并适时补栽补种。

7、绿地应设有宣传牌、提示牌。



陕西金水物业管理服务有限公司

二零一七年十月