

沙坡头区普通住宅小区物业服务等级标准

一、准物业服务标准

(一) 基本要求

1.服务与被服务双方一般应签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。

2.设置必要的物业服务处，配置简单的办公设备，有值班电话。

3.在小区内明显位置设置公开公示栏，公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和标准、收费项目和收费标准、联系方式及监督投诉电话。管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范。

4.有完善的物业管理方案和质量管理、财务管理、档案管理等相关制度。对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，账目清晰。

5.建立小区物业管理档案，对物业验收资料、业主资料、房屋和设施设备运行维护管理、物业管理服务日常事务等各种基础档案资料进行整理和保存。

6.公示服务电话，承接业主专有部分物业的保修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周日在指定地点进行业务接待。受理业主或使用人报修。急

修 2 小时内到现场处理，一般维修 3 天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在 7 天内答复处理。

7.提供物业服务合同之外的有偿特约服务和代办服务的，服务项目与收费标准与当事人进行约定。

8.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。

9.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。

10.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

（二）房屋管理

1.每年至少开展 1 次房屋涉及使用安全部位的检查并做好检查记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题，检修、保养记录齐全。

2.每年至少开展 1 次屋面组织排水系统、室内外排水管道的清扫、疏通，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。

3.每月至少开展 1 次楼内公共部位门窗巡检，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。

4.每月至少开展 1 次路面、道牙、健身等部位设施巡检，要求路面无积水、窨井盖无缺损。

5.每季度开展1次小区围墙巡检，发现损坏及时报告业主委员会，协商解决维修问题。

6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，至少2次巡查装修施工现场，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。

7.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行政主管部门。

（三）绿化养护管理

做好原有树木的浇灌、修剪和病虫害防治工作。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3.设施设备责任人明确，标志齐全规范，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，保证设施设备运行正常。

4.对共用设施设备需要维修的，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（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证随时启用，确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。

6.保证设备房清洁，定期通风，保证无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

7.保证休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等基础设施正常使用。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于 85%。保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。

9.对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（五）电梯设备运行维护管理

1.设有电梯的保证电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

2.委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有效《安全使用许可证》运行，有人对电梯进行管理和监督检查保养工作。

3.电梯维修时，无备用电梯的，属急迫性维修的，应在 30 分钟内到达现场处理，其他维修应在公示栏张贴通知，在规定时间内完成。

4.电梯发生故障时，物业管理人员须及时到现场应急处理，专业技术人员及时到达现场迅速组织救助处理。

(六) 加压供水设备运行维护管理

1.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员。

2.建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视1次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行。

3.遇紧急情况需停水时，及时张贴公告通知。

4.水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。

5.其它执行《宁夏回族自治区生活饮用水卫生监督管理条例》等相关规定。

(七) 公共区域秩序维护

1.专职秩序维护员工作要认真负责并定期接受专业培训，对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。

2.小区值班室24小时值勤。

3.车辆停放有序，保持小区道路、出入口畅通。

4.设立车辆行驶指示牌和车位地标，车辆行驶和停放有序。

5.配置道闸、监控管理系统的，24小时保持正常运行，监控中心收到报警信号后，及时达到现场进行处理。

6.停车场（库）照明、消防器材完好齐全。

7.对进出小区的车辆、装修人员等实行登记管理。

8.制定火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

(八) 保洁服务

1.合理设置垃圾桶，确保垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。

2.小区道路、广场、绿地等每周清扫2次，无大宗废弃物；广场砖地面,目视干净；楼道地面每周清扫1次，无烟头、纸屑等杂物，无乱堆杂物；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆每月擦抹1次，保持干净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年清洁1次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每月擦抹1次；及时清扫道路积水、积雪。

3.定期检查共用雨水管道、污水管道、雨水井、污水井、化粪池，发现异常及时清掏。

4.小区内景观水系循环打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。

5.做好消毒和灭虫除害。

二、一级服务标准

(一) 基本要求

1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。

2.小区内设置物业服务处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等）。

3.管理人员、专业操作人员按照国家、自治区、中卫市有关规定取得相应证书。

4.在小区内明显位置设置公开公示栏，公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和标准、收费项目和收费标准、联系方式及监督投诉电话。管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范。

5.有完善的物业管理方案和质量管理、财务管理、档案管理等相关制度。对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，账目清晰，实行项目独立核算。

6.建立小区物业管理档案，对物业验收资料、业主资料、房屋和设施设备运行维护管理、物业管理服务日常事务等各种基础档案资料进行整理和保存。

7.公示小区 24 小时服务电话，承接业主专有部分物业的维修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周日在指定时间、指定地点进行业务接待，及时受理业主或使用人报修，急修 2 小时内到现场处理，一般维修 3 天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在 7 天内答复处理。

8.提供物业服务合同之外的有偿特约服务和代办服务的，服务项目与服务收费与当事人应有委托协议约定。

9.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。

10.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。

11.可采取走访、电话沟通、问卷调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率需达到70%以上。

12.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻，并报告业主委员会和相关行政主管部门处理。

（二）房屋管理

1.每年至少开展2次房屋涉及使用安全部位的检查并做好检查记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。

2.每年至少开展1次屋面组织排水系统、室内外排水管道的清扫、疏通。每年至少检查1次屋顶，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。

3.每半月开展1次楼内公共部位门窗巡检，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。

4.每月至少开展1次路面、道牙、健身等部位设施巡检，要求路面无积水、窞井盖无缺损。及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。

5.每季度开展 1 次小区围墙巡检，发现损坏及时维修。

6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，至少 3 次巡查装修施工现场，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。及时清运装修垃圾，集中堆放时间不得超过 5 天。

7.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相关行政主管部门。

8.小区各楼栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地设置明显标志，对存在安全隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。

（三）绿化养护管理

1.草坪：以绿为主，定时修剪，保持草坪完好。清杂草：每年除草 2 遍以上，控制杂草孳生。灌、排水：无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。病虫害防治控制：无大面积病虫害发生。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率达 90%以上。

2.乔灌木：每年适时修剪乔、灌木 1 次，修剪篱、球 2 遍以上；每年修剪、整理地被、攀援植物 1 次以上。中耕除草、松土：年中耕除草不少于 2 次，及时拔除大型杂草，抑制大面积杂草生长。病虫害防治：有针对性及时灭治，年喷药不少于 2 次，控制

大面积病虫害发生。发生倒伏及时扶正、抢救。保存率达到 94% 以上。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3.设施设备责任人明确，标志齐全规范，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，对设施设备每周至少巡检 1 次，保证设施设备运行正常。

4.对共用设施设备需要维修的，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（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用，确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。

6.设备房每月至少清洁、通风 1 次，保证无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

7.每周至少 1 次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等基础设施进行巡查，及时养护，发现损坏及时维修，保证正常使用。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于 90%。保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。

9.对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（五）电梯设备运行维护管理

1.设有电梯的保证电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

2.委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有效《安全使用许可证》运行，有人对电梯进行管理和监督检查保养工作，每日检查记录电梯运行情况 1 次。

3.电梯维修时，无备用电梯，属急迫性维修的，应在 25 分钟内到达现场处理，其他维修应在公示栏张贴通知，按规定时间内完成维修工作。

4.电梯发生一般故障的，专业维修人员 2 小时内到达现场处理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在 30 分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在 30 分钟内到达现场迅速组织救助处理。

（六）加压供水设备运行维护管理

1.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员。

2.建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视 1 次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行。

3.遇紧急情况需停水时，及时张贴公告通知。

4.水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。

5.其它执行《宁夏回族自治区生活饮用水卫生监督管理条例》等相关规定。

（七）公共区域秩序维护

1.秩序维护员培训合格后上岗，身体健康，工作认真负责，定期接受专业培训。对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。

2.小区值班室 24 小时值勤。对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次，并做好巡查记录。

3.车辆停放有序，保持小区道路、出入口畅通。

4.设立车辆行驶指示牌和车位地标，车辆行驶和停放有序。

5.配置道闸、监控管理系统的，24 小时保持正常运行，监控中心收到报警信号后，及时达到现场进行处理。

6.停车场（库）照明、消防器材完好齐全，车库场地每周清扫一次。

7.对进出小区的车辆、装修人员等实行登记管理。

8.制定火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

（八）保洁服务

1.合理设置垃圾桶，确保垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。

2.小区道路、广场、绿地等每日至少清扫1次，无大宗废弃物；广场砖地面，目视干净；楼道地面每周至少清扫2次，无烟头、纸屑等杂物；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆每半月至少擦抹1次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年至少清洁1次，保持洁净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年至少清洁1次；天台、屋顶保持清洁无垃圾；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每月至少擦抹2次；及时清扫道路积水、积雪。

3.共用雨、污水管道每年至少疏通1次；雨、污水井半年至少检查1次，每年清掏量不少于75%；化粪池每2个月至少检查1次，发现异常及时清掏。

4.小区内景观水系循环打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。

5.做好消毒和灭虫除害。

三、二级服务标准

（一）基本要求

1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。

2.小区内设置物业服务处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等）。

3.管理人员、专业操作人员按照国家、自治区、中卫市有关规定取得相应证书。

4.小区内明显位置设置公开公示栏，公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和标准、收费项目和收费标准、联系方式及监督投诉电话。管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范。

5.制定内部管理制度和考核制度，建立健全财务管理制度。对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰，并实行项目独立核算。

6.建立小区物业管理档案，对物业验收资料，房屋、设施、设备台账报表和图册资料，业主资料、房屋和设施设备运行维护管理，物业管理服务日常事务等各种基础档案资料进行收集、整理和保存，并广泛运用计算机进行管理。

7.公示 24 小时服务电话，承接业主专有部分物业的维修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周五每天 8 小时在管理处进行业务接待，受理业主报修。急修 1 小时内到现场处理，一般维修 1 天内完成（预约除外），对业主或使用人的投诉在 3 天内答复处理。

8.提供物业服务合同之外的有偿特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费标准。

9.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。

10.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。

11.可采取走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率 75%以上。

12.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准，并建立“首问责任制”。

13.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻并报告业主委员会和相关行政主管部门处理。

（二）房屋管理

1.每季度至少开展 1 次房屋涉及使用安全部位的检查并做好检查记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。

2.每半年至少开展 1 次屋面组织排水系统、楼内外排水管道的清扫、疏通，保障排水畅通。每半年至少检查 1 次屋顶，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。

3.每周至少开展 1 次楼内公共部位及相关设施巡检，及时养护，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。

4.每月至少开展 2 次道路、路面、道牙、井盖、健身等部位设施巡检，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题，保持路面基本平整无积水，道牙平直无缺损。

5.每季度至少开展 1 次小区围墙巡检，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。

6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，每 3 日至少巡查 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。及时清运装修垃圾，集中堆放时间不得超过 3 天。

7.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相关行政主管部门。

8.小区各楼栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地设置明显标志。对存在安全隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。

（三）绿化养护管理

1.草坪：以绿为主，绿地基本无裸露，定时修剪草坪，草面基本保持平整。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。病虫害防治：发现病虫害及时灭杀。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率达 95%以上。

2.乔灌木：每年按规范修剪乔、灌木 2 遍以上，修剪篱、球 3 次以上；每年修剪、整理地被、攀援植物不少于 2 次。中耕除草、松土：每年中耕除草 4 次以上。施肥：每年普施基肥 1 遍。

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。发生倒伏及时扶正、加固，保存率达到96%以上。

3.利用植物、山石、水体等设置景点，绿地内植物群落、层次明显，并有花卉布置。一年中至少有2次以上花卉布置。灌、排水：保持有效供水，无积水，补种缺枝倒伏不超过十处。修剪、施肥保持花卉生长良好。及时做好病虫害防治。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3.设施设备责任人明确，标志齐全规范，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，对设施设备每周至少巡检2次，设施设备运行正常。

4.对共用设施设备需要维修的，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（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证随时启用，确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾

紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。

6.设备房每月至少清洁、通风2次，保证无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

7.每周至少2次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等基础设施进行巡查，及时养护，发现损坏及时维修，保证其正常使用。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于95%，保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。

9.对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（五）电梯设备运行维护管理

1.设有电梯的保证电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

2.委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有效《安全使用许可证》运行，有人对电梯进行管理和监督检查保养工作，每日检查记录电梯运行情况1次。

3.电梯维修时，无备用电梯，属急迫性维修的，应在20分钟内到达现场处理，其他维修应在公示栏张贴通知，在规定时间内完成。

4.电梯发生一般故障的，专业维修人员1.5小时内到达现场处理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在15分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在20分钟内到达现场迅速组织救助处理。

(六) 加压供水设备运行维护管理

1.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员。

2.建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视1次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行。

3.设有停水处置预案，遇紧急情况需停水时，张贴公告通知。

4.水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。

5.其它执行《宁夏回族自治区生活饮用水卫生监督管理条例》等相关规定。

(七) 公共区域秩序维护

1.秩序维护员培训合格后上岗，55周岁以下的人员占总数的40%以上，身体健康，工作认真负责定期接受专业培训。有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，根据要求配备对讲装置等必要的安全护卫器械。

2.小区主出入口24小时值勤，4小时固定时段立岗。对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次，并做好巡查记录；配有安全监控设施的，实施24小时监控，监控录像保存30天以上。

3.引导车辆有序通行、停放，保持小区道路、出入口畅通。

4.设立车辆行使指示牌和车位地标，车辆行驶和停放有序。

5.每日定时巡视维护管理停车场（库）和协助停车事宜，签订停车管理服务协议，明确双方的权利义务。

6.配置道闸、监控管理系统的，24小时保持正常运行，监控中心收到报警信号后，及时达到现场进行处理。同时应接受业主救助，解答业主的询问。

7.停车场（库）照明、消防器材完好齐全，车库场地每三天清扫一次，无渗漏。

8.对进出小区的车辆、装修人员等实行登记管理。

9.制定火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

（八）保洁服务

1.合理设置垃圾桶，确保垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。

2.小区道路、广场、绿地等每日至少清扫1次，无大宗废弃物；广场砖地面干净无明显污渍；门厅、电梯厅、楼道地面每日至少清扫1次，每周至少拖洗1次，保持干净无尘土；楼梯扶手、窗台、单元门、表箱、栏杆等每日至少擦洗1次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年至少清洁2次，保持洁净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年度至少清洁4次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼内消防栓、指示牌等公共设施，每半月至少擦抹1次，目视无灰尘、无污渍；楼外公共区域宣传栏、各类景观小

品、健身器材等设施每周至少擦抹 1 次；及时清除道路积水、积雪。

3.共用雨、污水管道每年至少疏通 1 次；雨、污水井每季度至少检查 1 次，每年清掏量不少于 75%；化粪池每 2 个月至少检查 1 次，每年至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。

4.小区内景观水系循环打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂杂物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。

5.根据具体情况定期进行消毒和灭虫除害。

四、三级服务标准

(一) 基本要求

1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。

2.小区内设置物业服务处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等）。

3.管理人员、专业操作人员按照国家、自治区、中卫市有关规定取得相应证书。

4.小区内明显位置设置公开公示栏，公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和标准、收费项目和收费标准、联系方式及监督投诉电话。管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范。

5.制定内部管理制度和考核制度。建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰，并实行项目独立核算。

6.建立档案管理制度。建立小区物业管理档案，对物业验收资料，房屋、设施、设备台账报表和图册资料，业主资料、房屋和设施设备运行维护管理，物业管理服务日常事务等各种基础档案资料进行收集、整理和保存，并广泛运用计算机进行智能化管理。有完善的物业管理方案，制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。

7.公示 24 小时服务电话，承接业主专有部分物业的维修及公共部分的紧急抢修，专有部分物业的保修费用按照市场价协商收取。周一至周日每天 8 小时在管理处进行业务接待，并提供服务。24 小时受理业主报修。急修半小时内到现场处理，一般维修 1 天内完成（预约除外），对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。

8.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标准。

9.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。

10.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。

11.可采取走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率 85%以上。

12.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准，并建立“首问责任制”。

13.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻并报告业主委员会和相关行政主管部门处理。

（二）房屋管理

1.每月至少开展1次房屋涉及使用安全部位的检查并做好记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。

2.每季度至少开展1次屋面组织排水系统、楼内外排水管道的清扫、疏通，保障排水畅通，每季度至少检查1次屋顶，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。

3.每周至少开展2次楼内公共部位及相关设施巡检，及时养护，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。

4.每周至少开展1次道路、路面、道牙、井盖、健身等部位设施巡检，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会，并协商解决维修问题。保持路面平整、无破损、无积水，道牙平直无缺损。

5.每月至少开展1次小区围墙巡检，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。

6.建立完善的住宅装饰装修管理制度，房屋装饰装修符合有关规定，装修前与业主、装修公司签订装修管理协议，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。装修过程中，每2日至少巡查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。及时清运装修垃圾，集中堆放时间不得超过1天。

7.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相关行政主管部门。

8.小区各楼栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地设置明显标志，对存在安全隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。

（三）绿化养护管理

1.草坪：绿地总体布局合理，满足居住环境的需要。定时修剪，保持平整。灌、排水：常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。施肥：按肥力、草种、生长情况及时施肥。病虫害防治：及时做好病虫害防治。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率达97%以上。

2.乔灌木：每年修剪3次以上，做到无枯枝；蒿、球、造型植物及时修剪，每年不少于5遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于3次，基本无枯枝。中耕除草、松土：适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。施肥：

按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍。病虫害防治：防治结合、及时灭治，主要病虫害发生率低于5%。树木基本无倾斜。其他：乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。保存率达到98%以上。

3.利用植物、山石、水体等设置景点。绿地内植物群落、层次明显，并有花卉布置。一年中有2次以上花卉布置，确保三季有花。灌、排水保持有效供水，无积水。补种缺枝倒伏：及时补种。每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量。修剪、施肥并及时清理枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。适时做好病虫害防治。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3.设施设备责任人明确，标志齐全规范，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，对设施设备每天巡检1次，保证设施设备运行正常。

4.对共用设施设备需要维修的，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（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用，确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。

6.设备房每周清洁、通风 1 次，保证无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

7.每日 1 次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，及时养护，发现损坏及时维修。保持原有面貌，保证其正常使用。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于 98%。保证共用照明的正常使用（不含楼道灯的电费）。

9.对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（五）电梯设备运行维护管理

1.设有电梯的保证电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

2.委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有效《安全使用许可证》运行，有人对电梯进行管理和监督检查保养工作，每日检查记录电梯运行情况 2 次。

3.电梯维修时，无备用电梯，属急迫性维修的，应在 15 分钟内到达现场处理，其他维修应在公示栏张贴通知，在规定时间内完成。

4.电梯发生一般故障的，专业维修人员 1 小时内到达现场处理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在 10 分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在 15 分钟内到达现场迅速组织救助处理。

(六) 加压供水设备运行维护管理

1.建立饮用水卫生管理制度和档案，配备专（兼）职卫生管理人员。

2.建立泵房专人定期巡视制度，每日巡视 2 次，巡视记录完整，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行。

3.设有停水处置预案，遇紧急情况需停水时，张贴公告通知。

4.水池（箱）盖上锁并按有关规定定期清洗消毒，供水泵房封闭管理，禁止无关人员进入和接近水箱。

5.其它执行《宁夏回族自治区生活饮用水卫生监督管理条例》等相关规定。

(七) 公共区域公共秩序维护

1.秩序维护员执证上岗，55 周岁以下的人员占总数的 50% 以上，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。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。上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

2.小区主出入口 24 小时值勤，6 小时固定时段立岗。对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，并做好巡查记录；配有

安全监控设施，实施 24 小时监控，监控录像保存 30 天以上。智能化设备设施运行正常。

3.对进出小区的车辆进行管理和疏导并进行登记，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

4.设立车辆行驶指示牌和车位地标，车辆行驶和停放有序。

5.每日定时巡视维护管理停车场（库）和协助停车事宜，签订停车管理服务协议，明确双方的权利义务。

6.配置道闸、监控管理系统的，24 小时保持正常运行，监控中心收到报警信号后，及时达到现场进行处理。同时应接受业主救助，解答业主的询问。

7.停车场（库）照明、消防器材完好齐全，车库场地每两天清扫一次，无渗漏。

8.对进出小区的车辆、外来人员进行登记，对进出小区的装修、劳务人员实行临时出入证管理。

9.制定火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

（八）保洁服务

1.合理设置垃圾桶，确保垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。

2.小区道路、广场、绿地等每日至少清扫 1 次并随时保洁；广场砖地面清洁无污渍；门厅、电梯厅、楼道地面每日至少清扫 1 次，每周至少拖洗 2 次，保持清洁；楼梯扶手、单元门、表箱、

窗台、栏杆等每日至少擦洗 1 次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年至少清洁 3 次；路灯、楼道灯每年至少清洁 8 次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼内消防栓、指示牌等公共设施，每周至少擦抹 1 次，目视无灰尘、无污渍；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每周至少擦抹 2 次；及时清除道路积水、积雪。

3.共用雨、污水管道每年至少疏通 1 次；雨、污水井每月至少检查 1 次，每年至少全部清掏 1 次；化粪池每月至少检查 1 次，每半年至少清掏 1 次，发现异常及时清掏。

4.小区内景观水系循环打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或其他处理，保持水体无异味。

5.根据具体情况定期进行消毒和灭虫除害。

本标准自 2022 年 8 月 7 日起施行，有效期至 2027 年 8 月 6 日。