小区/大厦 菜单式物业服务

（示范文本）

1. 综合管理服务标准与收费标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务要求** | **收费标准（元/月/平方米）** |
| 一级 | 1 | 管理处设置 | （1）小区内设置管理处；  （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、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。 |  |
| 2 | 管理人员要求 | （1）小区经理有物业管理员上岗证和小区经理上岗证，有三年以上小区经理任职经历；  （2）管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范；  （3）适当配备具有外语会话能力的管理人员。 |  |
| 3 | 服务时间 | 周一至周日每天12小时在管理处进行业务接待，并提供服务。 |  |
| 4 | 日常管理与服务 | （1）服务规范应符合深圳市物业管理行业规范要求；  （2）公开服务电话，24小时受理业主或使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理半天内完成（预约除外）；  （3）对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理；  （4）制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，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、制止或报告；  （5）建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰；  （6）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]；  （7）制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施；  （8）按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金；  （9）可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的90%；  （10）制定管理处内部管理制度和考核制度；  （11）广泛运用计算机进行管理（含业主档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理等）；  （12）服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准；  （13）每年对业主或使用人进行2次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改；  （14）能提供5种以上特约服务（有偿）和5种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每半年组织2次以上的社区活动；  （15）综合管理的其它服务项目达到约定服务标准；  （16）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；  （17）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、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。 |  |
| 二级 | 1 | 管理处设置 | （1）小区内设置管理处；  （2）办公场所整洁有序；  （3）配置一般的办公用品（如办公家具、电话等）。 |  |
| 2 | 管理人员要求 | （1）小区经理有物业管理员上岗证和小区经理上岗证，有2年以上物业管理工作经历；  （2）管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁。 |
| 3 | 服务时间 | 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。 |
| 4 | 日常管理与服务 | （1）服务规范应符合深圳市物业管理行业规范要求；  （2）24小时受理业主或使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）；  （3）对业主或使用人的投诉在三天内答复处理；  （4）制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，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、制止或报告；  （5）建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰；  （6）建立小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）等]；  （7）制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施；  （8）按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金；  （9）可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的70%；  （10）建立管理处内部管理制度和考核制度；  （11）服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准；  （12）能提供2种以上特约服务（有偿）和2种以上便民（无偿）服务；  （13）综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准；  （14）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；  （15）小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。 |  |
| 三级 | 1 | 管理处设置 | 小区内设置管理处，配置简单办公设备，配有电话。 |  |
| 2 | 管理人员要求 | （1）小区经理有物业管理员上岗证和小区经理上岗证；  （2）管理人员服装统一，挂牌上岗。 |
| 3 | 服务时间 | 周一至周五在小区管理处进行业务接待，周六、周日在指定地点进行业务接待。 |
| 4 | 日常管理与服务 | （1）服务规范应符合深圳市物业管理行业规范要求；  （2）24小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理2天内完成（预约除外）；  （3）对业主或使用人的投诉在五天内答复处理；  （4）告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；  （5）建立财务制度，对物业服务费的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰；  （6）建立小区物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）；  （7）制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施；  （8）按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金；  （9）可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的50%；  （10）服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准；  （11）综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准；  （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、制止或报有关部门处理；  （13）各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。 |  |
| 四级 | 1 | 管理处设置 | 小区内不设置管理处，管理人员每日巡查小区1次以上，发现问题及时处理。 |  |
| 2 | 管理人员要求 | （1）小区经理有物业管理员上岗证和小区经理上岗证；  （2）管理人员挂牌上岗。 |
| 3 | 服务时间 | 周一至周日在指定地点进行业务接待。 |
| 4 | 日常管理与服务 | （1）服务规范应符合深圳市物业管理行业规范要求；  （2）24小时受理业主或使用人报修。急修2小时内到现场处理，一般修理3天内完成（预约除外）；  （3）对业主或使用人的投诉在7天内答复处理；  （4）告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；  （5）建立财务制度，对物业服务费的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰；  （6）建立小区物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）；  （7）按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金；（8）可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的30%；  （9）服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准；  （10）综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准；  （11）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。 |

1. 公共区域清洁卫生服务标准与收费标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **项目** | **序号** | **内容** | **服务要求** | **收费标准（元/月/平方米）** |
| 一级 | 楼内公共区域 | 1 | 地面和墙面 | 地面每日循环清扫、拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养1次，保持材质原貌，干净、有光泽。 |  |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 每日擦抹1次，保持干净、无灰尘。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施 | 隔日擦抹1次，表面干净、无灰尘、无污渍。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每半月除尘1次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹。 |  |
| 6 | 天台、屋顶 | 保持清洁、无垃圾。 |
| 楼外公共区域 | 7 | 垃圾收集 | 按楼层设置垃圾收集点，每日早晚定时清理2次；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每日循环保洁（如有地毯每日换洗1次）；操作板每日消毒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。 |
| 9 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路地面、绿地每日清扫2次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；广场砖地面每半月冲洗1次；明沟每日清扫1次，明沟无杂物、无积水。 |
| 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每周擦抹2次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每半月擦抹、除尘1次）。 |
| 11 | 垃圾厢房 | 有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日冲洗2次，垃圾厢（房）及其周围基本整洁、无污渍、无积水、无明显异味，灭害措施完善。 |
| 12 | 水景 | 每周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。 |
| 13 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。每日清理2次，擦拭1次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 14 | 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次（6、7、8、9月每月喷洒1次），每年灭鼠3次。 |
| **二级** | 楼内公共区域 | 1 | 地面和墙面 | 每日清扫1次，其中门厅每日清扫2次，地面每日拖洗1次以上；大堂、门厅花岗石、大理石每2个月保养1次，保持材质原貌，干净、无灰尘。 |  |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 隔日擦抹1次，保持干净、无灰尘。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每周擦抹2次，目视无灰尘、无污渍。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘1次，目视干净，无蜘蛛网。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 每半月擦拭1次，其中门厅玻璃每周1次，目视洁净、光亮、无灰尘。 |
| 6 | 天台、屋顶 | 保持清洁、无垃圾。 |
| 7 | 垃圾收集 | 按楼层设置垃圾收集点，每日清理2次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每日擦拭、清扫1次以上；每月对电梯门壁打蜡上光1次，表面光亮，无污迹。 |
| 楼外公共区域 | 9 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路、地面、绿地每日清扫2次以上，广场砖地面每月冲洗1次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过2小时；明沟每周清扫2次。 |
| 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每半月清洁1次，高杆路灯2M以上部分每月清洁1次。 |
| 11 | 垃圾厢房 | 有专人管理，生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗2次以上，垃圾厢（房）整体清洁、无异味，灭害措施完善。 |  |
| 12 | 水景 | 每周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。 |
| 13 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。每日清理2次，擦拭1次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 14 | 消毒灭害 | 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。 |
| 三级 | 楼内公共区域 | 1 | 地面 | 每日清扫1次，其中门厅每日清扫2次，隔日拖洗1次，地面清洁。 |  |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 每周擦抹2次，保持基本无灰尘。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每周擦抹1次，外表基本无灰尘、无污渍。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每季除尘1次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 每月擦拭1次，其中门厅玻璃每月2次，目视明亮无污迹。 |
| 6 | 天台、屋顶 | 保持清洁、无垃圾。 |
| 7 | 垃圾收集 | 高层按幢设置垃圾收集点，多层按物业管理需要配置收集点，收集点每日清理2次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每日擦拭、清扫1次以上，保持目视干净无污迹。 |
| 楼外公共区域 | 9 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路地面、绿地每日清扫2次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每周清扫1次，明沟无杂物、无积水。 |
| 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每两周擦抹1次，表面无污迹。 |
| 11 | 垃圾厢（房） | 垃圾房每天冲洗1次，垃圾桶内胆夏天每天冲洗1次，冬天隔天冲洗1次。 |
| 12 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。每日清理1次，擦拭1次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 13 | 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次（6、7、8月每月喷洒1次），每半年灭鼠1次。 |  |
| 四级 | 楼内公共区域 | 1 | 地面 | 隔日清扫1次，地面无垃圾堆积。 |  |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 每周擦抹1次。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每半月擦抹1次。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每半年除尘1次。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 每年擦拭3次，其中底层门厅玻璃每2个月擦拭1次。 |
| 6 | 天台、屋顶 | 屋顶每半年清扫1次，有天台、内天井的每半月清扫1次。 |
| 7 | 垃圾收集 | 居民自行投放至小区集中投放点。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 操作板每日擦拭1次，目视无污迹；地面每日清扫1次。 |
| 楼外公共区域 | 9 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路地面、绿地每日清扫1次，无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每月清扫2次。 |
| 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每月擦抹1次。 |
| 11 | 垃圾厢（房） | 每日清扫洗刷1次以上，保持垃圾厢（房）及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置。 |
| 12 | 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次（6、7、8月每月喷洒1次），每半年灭鼠1次。 |

三、公共区域秩序维护服务标准与收费标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务要求** | **收费标准（元/月/平方米）** |
| 一级 | 1 | 人员要求 | （1）专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的人员占总数60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训；  （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）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，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24 小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；  （2）对外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行；  （3）对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每2小时巡查1次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过2分钟，监控中心有巡更记录；  （2）接到火警、警情后3分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方；  （3）在遇到异常情况或住户紧急求助时，3分钟内赶到现场，采取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助（监控岗） | （1）小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户（100%安装）报警（对讲功能）、门锁智能卡等五项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息；  （2）监控中心接到报警信号后，保安人员3分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问；  （3）小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于1次的应急预案演习。 |
| 5 | 车辆管理 | （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；  （2）有专职人员24小时巡视和协助停车事宜；  （3）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、消防器械配置齐全，车库场地每日清洁1次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |
| 二级 | 1 | 人员要求 | （1）专职保安人员中45周岁以下的人员占总数的40%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训；  （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；  （3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，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 | （1）各出入口24小时值班看守，其中主出入口双人值勤，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；  （2）外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行；  （3）对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每2小时巡查1次，重点部位应设巡更点；监控中心有巡更记录（如无巡更器，巡逻时2人一组）；  （2）接到火警、警情后5分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方；  （3）在遇到异常情况或住户紧急求助时，5分钟内赶到现场，采取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助（监控岗） | （1）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、住户报警、门锁智能卡等4项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息；  （2）监控中心接到报警信号后，保安人员5分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问；  （3）小区有火警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于1次的防火应急预案演习。 |
| 5 | 车辆管理 | （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；  （2）有专职人员24小时巡视和协助停车事宜；  （3）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、消防器械配置齐全，车库场地每日清洁1次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |
| 三级 | 1 | 人员要求 | （1）专职保安人员中55周岁以下的人员占总数的60%以上，身体健康，工作认真负责；  （2）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；  （3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 |  |
| 2 | 门岗 | （1）小区出入口24小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录；  （2） 封闭管理小区对外来人员或送货人员进行记录，阻止未经许可的外来人员进入小区；  （3）对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）白天每2小时巡逻1次，夜间每3小时巡逻1次，重点部位有明确的巡逻要求，并有巡逻记录；  （2）在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告管理处和相关部门。 |
| 4 | 技防设施和救助  （监控岗） | （1）小区应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等3项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息；  （2）监控中心收到报警信号后，保安人员应按规定及时赶到现场进行处理，同时应接受用户救助的要求，解答用户的询问。 |
| 5 | 车辆管理 | （1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内；  （2）及时处理车辆停放不规范的现象；  （3）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，车库场地每日清洁1次，有照明，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |
| 四级 | 1 | 人员要求 | （1）专职保安人员，身体健康，工作认真负责；  （2）对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材；  （3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。 |  |
| 2 | 门岗 | （1）主出入口24小时值班看守，边门定时开放；  （2）对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）每天不定时在小区内巡逻；  （2）在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。 |
| 4 | 技防设施和救助（监控岗） | 无设施配置。 |
| 5 | 车辆管理 | （1）设置简易的交通标志；  （2）地面有停车点，车辆停放有序（非机动车）；  （3）收费管理的车库（棚）应24小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。 |

四、公共区域绿化日常养护服务标准与收费标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **基本条件** | **内容** | **要素** | **养护要求（植物）** | **收费标准（元/月/平方米）** |
| **一级** | 1、绿地总体布局均衡，生态、景观效应显著，集中绿地率20%以上。  2、运用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调，效果好。  3、乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积1%以上；植物品种多样（1万平方米以上绿地不少于80种，2万平方米以上绿地不少于100种）。  4、绿地保存率100%。乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施及硬质景观保持常年好 | 草坪 | 修剪 | 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过6cm。 |  |
| 清杂草 | 及时清除杂草,做到基本无杂草。 |
| 灌、排水 | 常年保持有效供水，草地充分生长，有覆沙调整，地形平整、流畅。 |
|  | 施肥 | 按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍。 |  |
| 病虫害防治 | 预防为主、综合治理，严格控制病虫害。 |
| 其它 | 绿草如茵,斑秃黄萎低于5%。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木修剪每年3遍以上，无枯枝、萌蘖枝；篱、球、造型植物按生长情况，造型要求及时修剪，做到枝叶茂密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年3次以上，基本无枯枝。 |
| 中耕除草、松土 | 常年土壤疏松通透，无杂草。 |
| 施肥 | 按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于1遍，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要。 |
| 病虫害防治 | 预防为主、生态治理，各类病虫害发生低于5%。 |
| 扶正、加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。 |
| 花坛花景 | 布置 | 每年中有4次以上花卉布置，四季有花。 |  |
| 灌、排水 | 保持有效供水，无积水。 |
| 补种 | 缺枝倒伏及时补种。 |
| 修剪、施肥 | 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。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。 |
| 病虫害防治 | 适时做好病虫害防治。 |
| **二级** | 1、绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，集中绿地率10%以上。  2、利用植物、山石、水景等设置景点，且与环境协调。  3、乔、灌、地被、草配植合理，层次较丰富，景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的0.5%以上。  4、绿地保存率100%，乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施、硬质景观保持好 | 草坪 | 修剪 | 草坪保持平整，草高不超过8cm。 |  |
| 清杂草 | 每年清除杂草7遍以上，杂草面积不大于5%。 |
| 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，每年2遍以上。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| 其它 | 草地生长正常，斑秃黄萎低于5%。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木修剪每年3次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蓠、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一遍，花灌木增施追肥一遍。 |
| 病虫害防治 | 防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5％。 |
| 扶正加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 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。 |
| 花坛花景 | 布置 | 一年中有3次以上花卉布置，三季有花。 |
| 灌、排水 | 保持有效供水，无积水。 |
| 补种 | 缺枝倒伏不超过5处。 |  |
| 修剪、施肥 | 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次。 |
| 病虫害防治 | 适时做好病虫害防治。 |  |
| **三级** | 1、以绿为主，植物造景。绿地内植物覆盖率80%以上，绿地基本无裸露。  2、绿地保存率 100%，乔、灌、草等保存率95%以上，大乔木保存率98%以上。绿地设施基本完好。 | 草坪 | 修剪 | 年普修3遍以上，切边整理1次以上。 |  |
| 清杂草 | 年普除杂草4遍以上，杂草面积不大于8%。 |
| 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。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木按规范修剪每年2遍以上；篱、球每年修剪3次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理不少于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。 |
| 扶正加固 | 发生倒伏及时扶正、加固。 |
| **四级** | 1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在80%以上。 2、乔、灌、草等保存率90%以上。 | 草坪 | 修剪 | 年普修2遍以上。 |  |
| 清杂草 | 每年除草3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 | 控制大面积病虫害发生。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木每年适时修剪1次；篱、球年修剪2遍以上；地被、攀援植物每年修剪、整理1次以上。 |
| 中耕除草、松土 | 年中耕除草不少于3遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生。 |
| 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。 |
| 扶正加固 | 发生倒伏及时扶正、抢救。 |

五、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准与收费标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **内容** | **运行、保养、维修服务要求** | **收费标准（元/月/平方米）** |
| **一级** | 门窗 | 每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。 |  |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。 |
| 管道、排水沟、屋顶 | 每月1次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（6月至9月每半月检查1次），每半年检查1次屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。 |
| 围墙 | 每半月1次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。 |
| 化粪池 | 每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 道路、场地等 | 每周1次巡查道路、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，侧石平直无缺损。 |
| 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。 |
| 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（如需更换的除外）。 |
| 安全标志等 | 对危险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，每月检查1次，保证标志清晰完整，设施运行正常。 |
| 供水系统 | 1、每周对供水设备检查3次以上，每季对水泵润滑点加油，每季1次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养1次水泵，保证2次供水正常，泵房整洁；  2、每年定期2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、高层房屋每年2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，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 |
| 排水系统 | 1、每天2次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次润滑加油；  2、每年2次对污水处理系统全面维护保养；  3、控制柜电气性能完好，运作正常；  4、污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求；  5、每年清洗暴气机空气滤网2次，如有破损立即更换。 |
| 升降系统 | 1、保证电梯24小时运行，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有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理；  3、电梯发生一般故障的，专业维修人员2小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在5分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助；  4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。 |
| 弱电系统 | 1、楼宇对讲系统（可视）：每周一次进行调试与保养，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、周界报警：24小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，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；  3、监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，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；  4、电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。 |
| 消防系统 | 1、消防泵每月启动1次并作记录，每年保养1次，保证其运行正常；  2、消防栓每月巡查1次，消防栓箱内各种配件完好；  3、每天检查火警功能、报警功能是否正常；  4、每年试验1次探测器，并对全部控制装置进行1次试验，火灾探测器投入运行2年后，应每隔3年全部清洗1次，不合格的应当调换；  5、每半年检查1次消防水带、阀杆处加注润滑油并作1次放水检查；  6、每月检查1次灭火器，临近失效立即更新或充压。 |
| **二级** | 门窗 | 每周2次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。 |  |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应保持与原墙面材质一致。 |
| 管道、排水沟、屋顶 | 每季1次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。每半年检查1次屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。 |
| 围墙 | 每月1次巡查围墙，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。 |
| 化粪池 | 每季检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 道路、场地等 | 每半月1次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。 |
| 休闲椅、室外健身设施等 | 每周2次以上巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。 |
| 安全标志等 | 对危险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。每月检查1次，保证标志清晰完整，设施运行正常。 |
| 供水系统 | 1、每周对供水设备检查3次以上，每季对水泵润滑点加油，每季1次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养1次水泵，保证2次供水正常，泵房整洁；  2、每年定期2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、高层房屋每年2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，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 |
| 排水系统 | 1、每天2次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次润滑加油；  2、每年2次对污水处理系统全面维护保养；  3、控制柜电气性能完好，运作正常；  4、污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求；  5、每年清洗暴气机空气滤网2次，如有破损立即更换。 |
| 升降系统 | 1、保证电梯24小时运行，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有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理；  3、电梯发生一般故障的，专业维修人员2小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助；  4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。 |
| 弱电系统 | 1、楼宇对讲系统（可视）：每周1次进行调试与保养，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、周界报警：24小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器准确地识别报警区域；  3、监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，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；  4、电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常。 |
| 消防系统 | 1、消防泵每月启动1次并作记录，每年保养1次，保证其运行正常；  2、消防栓每月巡查1次，消防栓箱内各种配件完好；  3、每周3次检查火警功能、报警功能是否正常；  4、每年试验1次探测器，火灾探测器及时清洗或更换；  5、每半年检查1次消防水带、阀杆处加注润滑油并作1次放水检查；  6、每月检查1次灭火器，及时更新或充压。 |
| 三级 | 门窗 | 每周1次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。 |  |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应保持与原墙面材质一致。 |
| 管道、排水沟、屋顶 | 每季1次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。每半年检查1次屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。 |
| 围墙 | 每月1次巡查围墙，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。 |
| 化粪池 | 每半年检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 道路、场地等 | 每半月1次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。 |
| 休闲椅、室外健身设施等 | 每周2次以上巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。 |
| 安全标志等 | 对危险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。每月检查1次，保证标志清晰完整，设施运行正常。 |
| 供水系统 | 1、每周对供水设备检查2次以上，每季对水泵润滑点加油，每季1次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养1次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁；  2、每年定期2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、高层房屋每年2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，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 |
| 排水系统 | 1、每天2次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次润滑加油；  2、每年2次对污水处理系统全面维护保养；  3、控制柜电气性能完好，运作正常；  4、污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求；  5、每年清洗暴气机空气滤网2次，如有破损立即更换。 |
| 升降系统 | 1、保证电梯24小时运行，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有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理；  3、电梯发生一般故障的，专业维修人员2小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在5分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助；  4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。 |
| 弱电系统 | 1、电子防盗门：每月定期保养，保持电子防盗门使用正常；  2、监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，能显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。 |
| 消防系统 | 1、消防泵每2月启动1次并作记录，每年保养1次，保证其运行正常；  2、消防栓每2月巡查1次，消防栓箱内各种配件完好；  3、每年检查1次消防水带、阀杆处加注润滑油并作1次放水检查；  4、每月检查1次灭火器，及时更新或充压。 |
| 四级 | 门窗 | 每半月1次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。 |  |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补。 |
| 管道、排水沟 | 每半年1次对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏通。 |
| 道路、场地等 | 每月1次巡视街坊路面、侧石、围墙、窨井、健身设施等，要求路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、窨井不漫溢、窨井盖无缺损、简易健身设施能正常使用（需更换除外）。 |
| 化粪池 | 每月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 安全标志 | 对小区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。 |
| 供水系统 | 1、每周对供水设备检查2次以上，每季对水泵润滑点加油，每季1次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养1次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁；  2、每年定期2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、高层房屋每年2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，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 |
| 排水系统 | 1、每天2次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次润滑加油；  2、每年2次对污水处理系统全面维护保养；  3、控制柜电气性能完好，运作正常；  4、污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求；  5、每年清洗暴气机空气滤网2次，如有破损立即更换。 |
| 升降系统 | 1、保证电梯24小时运行，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有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理；  3、电梯发生一般故障的，专业维修人员2小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在5分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助；  4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。 |
| 弱电系统 | 电子防盗门：定期保养，保持电子防盗门使用正常。 |
| 消防系统 | 1、消防栓定期巡检；  2、每年检查1次消防水带，保持消防器材有效使用；  3、定期检查灭火器，及时更新或充压。 |