

住宅物业服务标准（一级服务）

XJJ056—2019

项 目		服务内容与标准
基本规定	一般规定	1、建立健全物业服务各项工作制度和考核标准,并制定各岗位人员操作规程。相关制度、标准和操作规程均应当公开、公示; 2、物业管理人应严格履行合同约定,提供质价相符的服务。住宅物业服务标准设定为四个等级,服务等级由低到高依次为一、二、三、四级; 3、物业服务合同中应当明确约定服务项目、服务内容和服务等级。确定服务等级应考虑住宅的建设标准、使用年限、配套设施设备、服务功能以及业主的居住消费能力和需求等因素;(注:同一个住宅物业管理区域宜选择一种服务方式和一个服务等级) 4、每年至少进行一次业主对物业服务满意情况的书面调查,征求业主人数不宜低于业主总人数的 80%,业主满意率 60%以上; 5、物业管理人可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业。物业管理人对外分包服务项目应告知业主; 6、非因物业管理人造成服务质量不符合合同约定服务标准的,物业
	物业服务人员	1、物业项目负责人应具有 2 年以上物业企业或同等岗位 1 年以上工作经历; 2、物业管理人根据物业管理区域的服务项目、服务内容、服务标准、房屋建筑面积和有关硬件配套设施,以及物业管理人的技术装备和管理水平,配备相应数量的物业服务人员。有专业技术要求和特殊岗位的物业服务人员,应取得相应职业资格和专业技术职称。物业服务人员具体配备
	基本服务	1、物业服务与被服务双方应按照规定对物业服务合同确定的共用部位、共用设施设备进行查验并签订承接查验协议,建立共用部位、共用设施设备档案资料; 2、主出入口应设有居住区平面示意图,主要路口设有路标,各组团、栋、单元(门)、户和公共配套设施、场地有明显标识; 3、建立业主信息资料档案,应包括业主姓名、房屋产权情况、房屋用途、联系电话、紧急联系人等。除依法配合执法部门外,未经业主同意不得将资料信息作他用; 4、设置客户服务场所,公示物业服务企业备案信息,项目负责人和物业服务人员姓名、岗位和照片,物业服务收费标准和服务标准,以及 24 小时受理报修和投诉服务电话,设置值班人员。业主来电、来访、咨询、报修、投诉等意见和建议有受理记录; 5、客户服务场所应整洁有序,配置必要的办公设备,并公示特约服务、专项服务的服务项目和收费标准; 6、客户服务场所工作日不少于 8 小时接待住户,节假日值班应按合同约定; 7、建立报修、维修记录台帐。紧急维修项目应在 30 分钟内到达现场,其它维修应按合同或双方约定的时限到达现场,采取相关处理措施。紧急维修后回访检查应达到 100%,一般维修后回访率应达到 60%以上; 8、业主提出的意见、建议和投诉,应在 2 个工作日内答复,并对答复满意情况进行回访,回访率达到 70%以上; 9、对物业管理区域内违反治安、规划、环保和管理规约(临时管理规约)等

管理人应以书面形式向业主做出合理的解释说明,并在物业管理区域公共信息栏进行公示;

7、每半年向业主通报一次物业管理服务工作情况,公示一次业主共有收益的收支情况;每年一季度公示上年度物业服务合同履行情况;实行酬金制的住宅物业,每年一季度公示上年度物业服务费的收支情况;(注:以上公示应在物业管理区域内显著位置以书面形式进行,且公示期限不得少于 15 个工作日)

8、每年组织对服务质量情况、工作标准执行情况、实施效果进行检查。检查时可邀请业主、社区、街道办事处(乡镇人民政府)的代表参加;

9、物业服务合同双方就物业服务质量等有关问题发生争议,可选择以下途径解决:

(1)当事人协商和解;(2)当事人请求社区居委会、街道办事处(乡镇人民政府)或政府房地产主管部门等机构调解;(3)仲裁或诉讼。

数量可参考:建筑面积 5 万 m² 以下,3—3.5 人/万 m²;5—10 万 m²,2.5—3 人/万 m²;10—15 万 m²,2—2.5 人/万 m²;15—25 万 m²,1.5—2 人/万 m²;25 万 m² 以上,1.5 人/万 m²;

3、物业服务人员应统一着装,佩戴统一标志,配备必要装备,服务意识强,服务主动热情,行为语言规范,熟悉和掌握本岗位的服务内容、服务标准和操作技能。

方面的行为及时劝阻或制止,并向相关主管部门报告,也可依据约定提起诉讼;

10、在公共区域设置公共信息栏和意见箱,公共信息栏每月更新。每年向业主公开征集物业服务意见并公示。配合街道、社区组织文化活动、公益性宣传和便民活动;

11、建立突发事件应急预案体系,配备必要的应急物资、器材和设施设备,保证正常使用并建档备查。设立求助与报警电话,24 小时有人值守。有紧急救护组织,对突发事件能做出快速、正确反应。发生重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的公共卫生事件,配合街道、社区开展群防群治、联防联控,按照有关标准、规范,做好物业管理区域内的消毒消杀,落实各项公共卫生措施;

12、协助相关部门定期进行突发事件应急响应演练。高层住宅按消防要求组织进行疏散演习,掌握基本技能和防火、灭火知识以及器材的正确使用方法;

13、涉及业主正常生活的重要物业服务事项,非物业管理人原因造成的,应在获知信息后 30 分钟内的小区主要出入口张贴通知,履行告知义务;

14、物业管理人例行正常维修、养护的,造成相关设施设备和相关场地暂时无法使用的,应提前 3 天告知影响的范围和时间,采取措施,减少影响;

15、各类档案资料齐全完整,合理分类,成册管理,查阅方便;及时变更登记资料,账物相符;

16、共用设施设备运行、维修、养护,公共秩序、绿化养护、环境卫生等日常工作情况进行记录、存档。

项 目		服务内容与标准
公共秩序	一般规定	1、建立秩序维护管理制度,制定突发事件应急预案,并在显著位置公示; 2、秩序维护人员着装统一或标识明显,应配备必要的应急装备和工具; 3、主出入口设施完好、标识醒目,及时发现和处理安全隐患,建立完整的秩序维护人员资料档案; 4、秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能,熟悉相关法律法规和物业管理区域环境,能恰当处理和应对秩序维护工作,劝告或制止所有影响
	服务等级要求	1、主要出入口有专人值守,人员配置及值守时间按物业服务合同约定执行; 2、安防控制室设专人 24 小时值守。监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查。监控覆盖率达 50%以上,设备完好率达 60%以上; 3、巡逻值勤应制定计划、路线和内容,重点部位、重点时间以及特殊情况
	消防安全防范	1、建立、落实消防安全责任制,逐级逐岗明确消防安全职责; 2、配备必要的消防器材,相关人员掌握消防基本知识和技能,定期组织消防演练; 3、每日消防巡查 1 次,每月消防检查 1 次,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
环境卫生	一般规定	1、物业管理人应制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度; 2、建立环境卫生设施资料档案。明确保洁区域,实行保洁责任制; 3、公共区域、道路和公共设施设备应保持整洁。保洁措施应结合当地不同季节的气候环境,根据服务等级的规定,制定工作措施; 4、生活垃圾宜分类收集;配置密闭式垃圾收集容器,有分类标志。每天清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾堆积场所,不得乱堆乱倒;
	服务等级要求	5、配备专用垃圾清运车清运,封闭运输,外观整洁。垃圾不得外露、遗洒; 6、按照有关规定对公共区域进行有害生物预防和控制,如灭鼠、灭蟑、杀虫、消毒活动。投放药物应事先公告,投药点应有显著标识; 7、每天检查 1 次保洁质量,做好记录;每周全面检查 1 次保洁质量,做好记录;保洁档案齐全; 8、发生突发公共卫生事件,严格落实有关疫情防控技术标准,配合街道、社区做好物业管理区域内疫情防控、应急救援、宣传引导等工作。
绿化养护	一般规定	1、绿化养护是对园林植物采取灌溉、排涝、修剪、防止病虫害、防寒、支撑、除草、中耕、施肥等技术措施。绿化养护技术管理措施参照 XJJ046 执行; 2、绿化养护单位应按照服务等级标准要求制定相应的绿化养护管理程序、养护标准、操作规程等管理制度,规范进行绿化养护管理;
	一般规定	3、绿化养护人员应具备园林绿化基本知识和养护技能,规范建立完整的绿化设施档案及绿化养护管理档案; (转下表)



住宅物业服务标准（一级服务）



（续前表）

XJJ056—2019

项 目	服务内容与标准	
绿化养护	一般规定	4、对绿化设施、园林小品等定期检查、养护及记录，保持完好； 5、绿化作业产生的垃圾和杂物，应随时清理干净；园林设施完好无损
	服务等级要求	1、绿化养护：各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 80%以上，栽（补）植成活率 80%以上，树冠基本正常；古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况；草坪覆盖率 80%以上，生长季节无成片枯黄；绿篱和造型植物死株、断垄不超过 20%； 2、修剪：定期修剪。草坪、绿篱、造型植物年普修 1 遍以上，草屑及时清理，草高应适度； 3、灌溉：要求有绿化灌溉水源，无较明显旱象；及时清理含融雪剂积雪； 4、施肥：年普施基肥 1 遍；
共用部位和共用设施设备	综合管理	1、应根据房屋实际使用年限、使用状况对房屋共用部位和设施设备完好状况做出评价。属大、中修范围或需更新改造的，向业主大会或业委会提出书面报告与建议； 2、发现物业管理区域内违反规划或管理规约（临时管理规约）私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为，应及时告知和劝阻，并及时报告有关主管部门； 3、每年对整个避雷接地系统进行检查维护，符合避雷规范要求。雷电、强降雨、大风、沙尘暴等极端天气前后应进行重点检查，发现严重腐蚀、松脱等现象，立即更换或紧固，保持避雷系统安全可靠； 4、根据特殊情况（如：极端天气、重大活动、业主委员会委托等）需要，安排对共用重点部位和重点设施设备进行针对性检查； 5、每年宜向业主开放查验一次主要设施设备运行情况； 6、建立并完善房屋及共用设施设备的基础档案，运行、检查、维修养护记录应归档； 7、对房屋共用部位和共用设施设备每年进行全面安全普检不少于 1 次；对屋面和单元雨棚的雨水口每年在春季的雨季来临前、入冬前进行两次清理，保证管路畅通； 8、对路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、周界报警监视系统等，每月巡视不少于 2 次； 9、对楼内公共部位每月巡视不少于 2 次，保持共用部位的玻璃、门窗配件完好、照明灯具正常使用，做好专项检修，无安全隐患，房屋外观整洁无脱落污迹等； 10、保持小区各组团、栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰完整，外观整洁美观，无安全隐患。发现损坏及时修复，完好率达 80%以上。
	供水系统	1、供水设施应供水管理和卫生防疫部门要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准及自治区二次供水工程技术标准； 2、建立供水设施操作规程、保养规范、停水处置预案、巡视制度及清册（设备台账），水质管理制度。按规程运行、检查、维修养护并归档； 3、重要设施设备、特种设备及仪器仪表按照有关规定检验检测，操作规程上墙张贴，有安全隐患及维修期内警示标志，配有流体流向标识、运行状态标识。对危险设备、危及人身安全的有防范措施； 4、对共用供水设施设备（饮用水箱、消防泵、喷淋泵、污水泵、饮用水池、压力罐、启动柜），进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），保养水箱人孔、进水管、溢水管、泄水管、水位计、液位传感器、浮球阀和各类闸门； 5、冬季水箱有可靠的保温措施。保持箱体完好，池体内洁净无渗漏，表面和支架无锈蚀，漆膜脱落处及时修补；保持清洁卫生和良好的通风、照明，地面排水畅通；
	排水系统	1、排水系统并盖完好，井内（壁）无积物浮于面上，水面无漂浮物。排水出入口畅通，无积水，清理后及时保洁现场； 2、化粪池每年清理 1 次，并提前 24 小时告知业主。清理现场设安全
		标志，污物包装良好当天运走且无漏洒。化粪池清理前应对其进行通风，确认无有害气体；

项 目	服务内容与标准	
共用部位和共用设施设备	排水系统	3、落水管、落水口保持完好，排水明沟雨季和春季应加强清扫，每季度不少于 1 次； 4、每年不少于 1 次对地下管井疏通清理。清理时应设置警示牌，必要时加护栏。清理后地面冲洗干净，水流畅通无堵塞外溢现象； 5、共用排水管道发生堵塞时，应按照本标准第 3.3.7 条紧急维修项目及时处理。
	道路车辆	1、建立道路停放车辆管理制度及管理方案； 2、道路交通标志完整、明显、清晰，停车设施完好。封闭停车场（地下停车场）内照明设施完好、通道畅通、路面平坦、给排水畅通、通风正常，配必要消防设备； 3、交通设施（道闸、挡车器材、限速标识，行驶方向，路面停车标识等）指示标识规范、清晰，正常使用，便于车辆有序通行和停放； 4、占道停车费按政府指导价或业主大会决定收取，收费标准应在车场车库明显之处公示； 5、车辆停放有序，车辆凭证（卡）进出入。定期停放的，应签订停车管理服务协议，明确双方的权利义务责任；实行特约服务的，按约定落实看护管理责任； 6、停车场地面保持清洁无杂物。
	电梯运行	1、建立电梯运行监管制度，制定紧急救援方案和处置预案； 2、电梯须在使用前或使用后 30 日内向相关部门办理安全使用许可证，标志置于电梯轿厢内明显位置。电梯内应设置应急报警电话； 3、电梯安全检验合格有效期满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请，并将检验合格证明在电梯轿厢内显著位置予以公示。电梯日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除，并逐台建档、建卡、注册登记； 4、电梯的维保应与有资质的专业服务单位签订合同，明确约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的责权利，并对维保工作进行监督，落实责任； 5、大、中修更新改造后，电梯应有质量验收证明（或质量验收报告），更改部分须有变更设计的证明文件、电梯安装验收证明和报告； 6、对电梯的运行安全检查和记录每周不少于 2 次。
	供配电系统和照明	1、建立规章制度、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护维修制度及交接班制度； 2、值班人员具备供配电运行知识和技能，工作认真负责，对异常情况能及时识别、及时检修、及时处理，对相关设施设备进行调试，使系统处于最佳工作状态； 3、维修时停电应告知业主，每年检测接地电阻，检测配电房主要电器设备的绝缘强度，每半年检测配电房内消防器材，保持消防器材完好； 4、妥善保管高压操作工具，每年到相关部门检测，保持配电房内电器设备干燥通风，运行正常； 5、保持配电房清洁，配电柜表面、地面无积灰，每年委托专业单位对变压器、高压开关柜进行测试及维修保养，每半年对变压器外部、低压配电柜进行保洁保养； 6、每日巡视应急照明系统，发生故障及时修复； 7、楼内和道路公共区域照明在工作期间保证正常运行。出现故障修复时要求一般故障 24 小时内修复，复杂故障 4 个工作日内修复。
	水景观雕塑 娱乐健身设施	1、明确公示水景观开启时间，设置必要的安全警示标志； 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全；水质应符合卫生要求； 2、设立安全警示标识，使用期间对喷水池、水泵及其附属设施、防漏电设备设施每周巡查不少于 1 次； 3、防止滋生蚊蝇，保持水面清洁。对水池、人工湖、喷水池每周保洁不少于 1 次； 4、发现设施设备发生脱焊、脱漆、断裂等安全隐患，及时报告处理。雕塑、娱乐、健身设施每周保洁检查不少于 1 次； 5、水景观、雕塑、娱乐、健身设施完好率达 65%以上。
	装饰装修	1、按照购房合同、室内装饰装修工程规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理服务制度和管理档案； 2、受理业主的装修申报登记，与业主、装修人或施工单位签订装修管理服务协议明确各方责权利，就装修禁止行为和注意事项告知业主及装修人，约定垃圾清运方式； 3、对进出的装修车辆和装修人员实行登记管理； 4、装修期间，发现违规装修、违章搭建及不符合消防管理规定等损害公共利益现象时应及时劝阻，已造成事实后果或者情节严重拒不改正的，下发书面整改通知，及时报告相关主管部门、业主委员会； 5、物业服务人员应按照室内装修管理服务协议，对施工现场每周巡查和记录不少于 2 次；装修巡视时，有防水施工的，应要求其按规定监督其做闭水试验； 6、指定装修垃圾存放点，集中设置围挡，不得外溢。业主委托物业服务企业清运装修垃圾的，集中装修期间，装修垃圾应每天密闭清运； 7、业主或装修人自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输方式，在 2天内清运。

