附件

广西普通住宅小区物业服务等级指导意见（征求意见稿）

| **等级**  **服务项目** | **一级服务** | **二级服务** | **三级服务** | **四级服务** | **五级服务** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、综合服务** | 1、在物业主管部门处登记企业信用信息。服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务明确，并在公共区域公示。  2、按规定进行承接查验，对项目共用部位、共用设施设备等内容进行认真查验，验收交接手续齐全，有记录、有台账、保全完备。  3、设有服务接待中心，办公设施设备完备，应用互联网等信息化管理，设有专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉，涉及小区内水、电、气等紧急报修15分钟内、其它报修30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；建立报修、投诉台帐并有完整的报修、维修和回访记录，回访率100%；夜间有管理人员值班，处理突发紧急事件。  4、建立有完善有效的物业管理方案，健全质量管理、财务管理、档案管理、检查制度、保修程序等制度。设置有档案资料室，防水、防潮、防火、防虫、防盗等措施齐备并配有档案管理员。  5、应用电脑计算机及物业服务软件系统管理小区物业服务基本信息、基础资料、维修养护资料、收费等资料信息。  6、项目物业服务中心配备有经验丰富的项目负责人和客户经理，物业经理人资料应在行业数据库中建档并可供查询。  7、在物业服务中心悬挂（或张贴）物业服务企业营业执照、项目负责人和客户经理照片，公示物业服务收费项目、标准及依据、服务电话。  8、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，语言文明、礼貌待人。  9、每单元或楼层设置信息栏，在小区的显著位置开辟公共信息栏。涉及住户正常生活的如停水、停电、台风、内涝等物业服务重要事项，应在小区主出入口、各单元或楼层公示栏张贴通知，履行告知义务，并通过现代化信息平台告知业主。  10、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、燃气安全使用、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，明确责任人，一旦发生突发事件即能随时保证预案的实施。  11、建立服务人员的培训制度，对服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于64个课时（每课时一般不少于45分钟）。  12、每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数的70%以上，公示满意度调查结果，满意率达90%以上并对调查结果有对应分析整改报告和回访记录。  13、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，并公示服务项目与收费价目；有专项服务规程和相应标准，对特约服务分类、登记，按时提供相应服务；有专项服务相关工作的培训、落实与监督。  14、按有关规定和物业服务合同约定公布物业服务费用、维修资金收集使用、公共收益账目、电梯运行费、水电公摊、消防设施维护等公共资金的收支情况。  15、按物业服务合同约定规范使用住宅专项维修资金。  17、国家、自治区规定的重要节日进行节日氛围营造。  18、每年至少开展4次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。 | 1、在物业主管部门处登记企业信用信息。服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务明确，并在公共区域公示。  2、按规定进行承接查验，对项目共用部位、共用设施设备等内容进行认真查验，验收交接手续齐全，有记录、有台账、保全完备。  3、设有服务接待中心，办公设施设备完备，应用互联网等信息化管理。设有专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉，涉及小区内水、电、气等紧急报修20分钟内、其它报修30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；建立报修、投诉台帐并有完整的报修、维修和回访记录，回访率98%；夜间有管理人员值班，处理突发紧急事件。  4、建立有完善有效的物业管理方案，健全质量管理、财务管理、档案管理、检查制度、保修程序等制度。设置有档案资料室，防水、防潮、防火、防虫、防盗等措施齐备并配有档案管理员。  5、应用电脑计算机及物业服务软件系统管理小区物业服务基本信息、基础资料、维修养护资料、收费等资料信息。  6、项目物业服务中心配备有经验丰富的项目负责人和客户经理，物业经理人资料应在行业数据库中建档并可供查。  7、在物业服务中心悬挂（或张贴）物业服务企业营业执照、项目负责人和客户经理照片，公示物业服务收费项目、标准及依据、服务电话。  8、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，语言文明、礼貌待人。  9、每单元或楼层设置信息栏，在小区的显著位置开辟公共信息栏。涉及住户正常生活的如停水、停电、台风、内涝等物业服务重要事项，应在小区主出入口、各单元或楼层公示栏张贴通知，履行告知义务，并通过现代化信息平台告知业主。  10、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、燃气安全使用、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，明确责任人，一旦发生突发事件即能随时保证预案的实施。  11、建立服务人员的培训制度，对服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于54个课时（每课时一般不少于45分钟）。  12、每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数60%以上，公示满意度调查结果，满意率达85%以上并对调查结果有对应分析整改报告和回访记录。  13、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，并公示服务项目与收费价目；有专项服务规程和相应标准，对特约服务分类、登记，按时提供相应服务；有专项服务相关工作的培训、落实与监督。  14、按有关规定和物业服务合同约定公布物业服务费用、维修资金收集使用、公共收益账目、电梯运行费、水电公摊、消防设施维护等公共资金的收支情况。  15、按物业服务合同约定规范使用住宅专项维修资金。  17、国家、自治区规定的重要节日进行节日氛围营造。  18、每年至少开展3次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。 | 1、在物业主管部门处登记企业信用信息。服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务明确，并在公共区域公示。  2、按规定进行承接查验，对项目共用部位、共用设施设备等内容进行认真查验，验收交接手续齐全，有记录、有台账、保全完备。  3、设有服务接待中心，办公设施设备完备，应用互联网等信息化管理。设有专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉，涉及小区内水、电、气等紧急报修20分钟内、其它报修30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；建立报修、投诉台帐并有完整的报修、维修和回访记录，回访率95%；夜间有管理人员值班，处理突发紧急事件。  4、建立有完善有效的物业管理方案，健全质量管理、财务管理、档案管理、检查制度、保修程序等制度。设置有档案资料室，并配有档案管理员。  5、应用电脑计算机及物业服务软件系统管理小区物业服务基本信息、基础资料、维修养护资料、收费等资料信息。  6、项目物业服务中心配备有经验丰富的项目负责人和客户经理。物业经理人资料应在行业数据库中建档并可供查询。  7、在物业服务中心悬挂（或张贴）物业服务企业营业执照、项目负责人和客户经理照片，公示物业服务收费项目、标准及依据、服务电话。  8、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，语言文明、礼貌待人。  9、每单元设置信息栏，在小区的显著位置开辟公共信息栏。涉及住户正常生活的如停水、停电、台风、内涝等物业服务重要事项，应在小区主出入口、各单元公示栏张贴通知，以书面形式履行告知义务。  10、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、燃气安全使用、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，明确责任人，一旦发生突发事件即能随时保证预案的实施。  11、建立服务人员的培训制度，对服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于44个课时（每课时一般不少于45分钟）。  12、每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数60%以上，公示满意度调查结果，满意率达80%以上，并对调查结果有对应分析整改报告和回访记录。  13、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，并公示服务项目与收费价目；有专项服务规程和相应标准，对特约服务分类、登记，按时提供相应服务；有专项服务相关工作的培训、落实与监督。  14、按有关规定和物业服务合同约定公布物业服务费用、维修资金收集使用、公共收益账目、电梯运行费、水电公摊、消防设施维护等公共资金的收支情况。  15、按物业服务合同约定规范使用住宅专项维修资金。  17、国家、自治区规定重要节日进行节日氛围营造。  18、每年至少开展2次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。 | 1、在物业主管部门处登记企业信用信息。服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务明确，并在公共区域公示。  2、依据服务合同约定开展承接查验，有记录存档。  3、档案资料管理规范、保管齐全、整洁有序、查阅方便。设置有档案资料柜。  4、应用电脑计算机等工具管理小区物业服务基本信息、基础资料、维修养护资料、收费等资料信息文档。  5、项目物业服务中心配备有经验丰富的项目负责人。物业经理人资料应在行业数据库中建档并可供查询。  6、在物业服务中心悬挂（或张贴）物业服务企业营业执照、项目客户经理照片，公示物业服务收费项目、标准及依据、服务电话。  7、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，语言文明、礼貌待人。  8、物业服务重要事项应在小区主要出入口以书面形式履行告知义务。  9、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、燃气安全使用、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，明确责任人，一旦发生突发事件即能随时保证预案的实施。  10、建立服务人员的培训制度，对服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于34个课时（每课时一般不少于45分钟）。  11、每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数60%以上，公示满意度调查结果，满意率达75%以上，根据调查结果适当调整服务。  12、按有关规定和物业服务合同约定公布物业服务费用、维修资金收集使用、公共收益账目、电梯运行费、水电公摊、消防设施维护等公共资金的收支情况。  13、按物业服务合同约定规范使用住宅专项维修资金。  14、国家、自治区规定的重要节日进行节日氛围营造。  15、每年至少开展1次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。 | 1、在物业主管部门处登记企业信用信息。服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务明确，并在公共区域公示。  2、依据服务合同约定开展承接查验，有记录存档。  3、档案资料管理规范、保管齐全、整洁有序、查阅方便。设置有档案资料柜。  4、应用电脑计算机等工具管理小区物业服务基本信息、基础资料、维修养护资料、收费等资料信息文档。  5、项目物业服务中心配备有经验丰富的项目负责人。物业经理人资料应在行业数据库中建档并可供查询。  6、在物业服务中心悬挂（或张贴）物业服务企业营业执照、项目客户经理照片，公示物业服务收费项目、标准及依据、服务电话。  7、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，语言文明、礼貌待人。  8、物业服务重要事项应在小区主要出入口以书面形式履行告知义务。  9、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、燃气安全使用、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，明确责任人，一旦发生突发事件即能随时保证预案的实施。  10、建立服务人员的培训制度，对服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于24个课时（每课时一般不少于45分钟）。  11、每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数60%以上，公示满意度调查结果，满意率达70%以上，根据调查结果适当调整服务。  12、按有关规定和物业服务合同约定公布物业服务费用、维修资金收集使用、公共收益账目、电梯运行费、水电公摊、消防设施维护等公共资金的收支情况。  13、按物业服务合同约定规范使用住宅专项维修资金。  14、国家、自治区规定的重要节日进行节日氛围营造。  15、每年至少开展1次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。 |
| **二、房屋管理** | 1、按照物业相关法规、物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定提供服务管理。  2、按照物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定对房屋及配套设施设备进行管理，主要设备设施完好率不低于98%，有记录并公示。  3、房屋共用部位管理制度完善，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。  4、根据房屋实际使用年限，每天对房屋和公共场地进行巡检，可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，先公示告知，再及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修。  5、有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间每日巡查不少于1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者涉嫌有违法违规行为的，应立即劝阻；对拒不改正的，报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  6、房屋外观完好，符合原设计要求，对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为及时劝阻，并报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  7、有健全的巡查制度，每周巡查不少于7次（且每日巡查至少1次）小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，发现问题进行报备，并及时维修养护。维修养护处理及时率达90%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。  8、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的标示齐全、规范、美观。  9、对危及房屋结构安全的行为及时告知业主并进行劝阻，对拒不改正的，及时报告及协助有关行政主管部门依法处理，并拍照、记录在案。  10、建立关于住户入住、搬出的管理制度，告知和做好业主或使用人事前登记报备物品搬入搬出等注意事项。  11、接受委托，加强对建设单位空置房、业主未收楼、未装修的单元定期巡检、维护，确保建设单位空置房、业主未收楼、未装修单元质量及避免影响毗邻业主物业的使用，及时报告业主。  12、有白蚁防治规程，保证公共区域蚁害得到有效、及时的治理，以及后续的防治工作顺利 | 1、按照物业相关法规、物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定提供服务管理。  2、按照物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定对房屋及配套的主要设备设施完好率不低于95%，有记录并公示。  3、房屋共用部位管理制度完善，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。  4、根据房屋实际使用年限，每天对房屋和公共场地进行巡检，可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，先公示告知，再及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修。  5、有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间每周巡查不少于5次现场，发现业主或使用人未申报登记或者涉嫌有违法违规行为的，应立即劝阻；对拒不改正的，报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  6、房屋外观完好，符合原设计要求，对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为及时劝阻，并报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  7、有健全的巡查制度，每周巡查不少于5次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，发现问题进行报备，并及时维修养护。维修养护处理及时率达85%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。  8、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的标示齐全、规范、美观。  9、对危及房屋结构安全的行为及时告知业主并进行劝阻，对拒不改正的，及时报告及协助有关行政主管部门依法处理，并拍照、记录在案。  10、建立关于住户入住、搬出的管理制度，告知和做好业主或使用人事前登记报备物品搬入搬出等注意事项。  11、接受委托，加强对建设单位空置房、业主未收楼、未装修的单元定期巡检、维护，确保建设单位空置房、业主未收楼、未装修单元的质量及避免影响毗邻业主物业的使用，及时报告业主。  12、有白蚁防治规程，保证公共区域蚁害得到有效、及时的治理，以及后续的防治工作顺利。 | 1、按照物业相关法规、物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定提供服务管理。  2、按照物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定对房屋及配套的主要设备设施完好率不低于90%，有记录并公示。  3、房屋共用部位管理制度完善，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。  4、根据房屋实际使用年限，每3天对房屋和公共场地进行巡检，可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，先公示告知，再及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修。  5、有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间每周巡查不少于3次现场，发现业主或使用人未申报登记或者涉嫌有违法违规行为的，应立即劝阻；对拒不改正的，报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  6、房屋外观完好，符合原设计要求，对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为及时劝阻，并报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  7、有健全的巡查制度，每周巡查不少于4次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，发现问题进行报备，并及时维修养护。维修养护处理及时率达80%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。  8、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的标示齐全、规范、美观。  9、对危及房屋结构安全的行为及时告知业主并进行劝阻，对拒不改正的，及时报告及协助有关行政主管部门依法处理，并拍照、记录在案。  10、建立关于住户入住、搬出的管理制度，告知和做好业主或使用人事前登记报备物品搬入搬出等注意事项。  11、接受委托，加强对建设单位空置房、业主未收楼、未装修的单元定期巡检、维护，确保建设单位空置房、业主未收楼、未装修单元的质量及避免影响毗邻业主物业的使用，及时报告业主。 | 1、按照物业相关法规、物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定提供服务管理。  2、按照物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定对房屋及配套设施设备进行管理，主要设备设施完好率不低于85%。  3、房屋共用部位管理制度完善，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。  4、根据房屋实际使用年限，每5天对房屋和公共场地进行巡检，可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修。  5、有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间每周巡查不少于2次现场，发现业主或使用人未申报登记或者涉嫌有违法违规行为的，应立即劝阻；对拒不改正的，报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  6、房屋外观完好，符合原设计要求，对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为及时劝阻，并报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  7、有健全的巡查制度，每周巡查不少于3次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，发现问题进行报备，并及时维修养护。维修养护处理及时率达75%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。  8、对危及房屋结构安全的行为及时告知业主并进行劝阻，对拒不改正的，及时报告及协助有关行政主管部门依法处理，并记录在案。  9、建立关于住户入住、搬出的管理制度。 | 1、按照物业相关法规、物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定提供服务管理。  2、按照物业服务合同和业主（临时）管理规约的约定对房屋及配套设施设备进行管理，主要设备设施完好率不低于85%。  3、房屋共用部位管理制度完善，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。  4、根据房屋实际使用年限，每周对房屋和公共场地进行巡检，可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修。  5、有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间每周巡查不少于1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者涉嫌有违法违规行为的，应立即劝阻；对拒不改正的，报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  6、房屋外观完好，符合原设计要求，对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为及时劝阻，并报告相关行政主管部门或街道办、社区居委会、业主、业主委员会。  7、有健全的巡查制度，每周巡查不少于2次小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，发现问题进行报备，并及时维修养护。维修养护处理及时率达70%以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。  8、对危及房屋结构安全的行为及时告知业主并进行劝阻，对拒不改正的，及时报告及协助有关行政主管部门依法处理，并记录在案。  9、建立关于住户入住、搬出的管理制度。 |
| **三、公共设施设备维修养护** | 1、公共配套设施完善，电梯、水电、消防等设施运行正常 、状态良好。  2、对共用设备设施进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；建立完整的共用设施设备清册档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  3、设施设备标志齐全、管理规范，维护良好，责任人明确；配备专业的操作维护人员，供配电设备管理人必须持相关技能证书上岗。严格执行设施设备操作规程及保养规范。  4、对特种设备、消防设施、防雷装置，按照有关规定进行运行、养护、维修和定期检验检测。  5、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需维修且可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划、更新改造计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修或者更新改造。  6、针对法定要求定期维保的消防设施设备，与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保内容、要求、频次、期限及双方的权利、义务和责任；并按要求提供专业的检测报告；有消防安全责任制度，明确各级岗位的消防安全职责；消防人员具备上岗资格证；消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；  7、设备房保持整洁干净、通风良好，有防鼠、防尘、防水、防火等措施，无冒、滴、漏及鼠害现象。  8、设备房内相关操作规程张贴上墙；来访登记；配有流体流向标识、设备运行状态标识、危险设备配警示标识等。  9、消防监控、中控室等有专人24小时值班，值守人员每班工作时间不超过8小时；消防中心须配备消防报警专线电话。  10、每两月检测停车场管理（道闸）系统，包括车道闸、人行道闸控制部分检查，道闸清洁润滑，电脑软件数据备份，电脑主机设备除尘等内容，及时维护，并做好记录。  11、小区道路平整，各条道路及停车场地等交通标志齐全、规范。  12、对公共照明设备明确规定时间开关，每天检查，及时更换，路灯、楼道灯年度正常率不低于95%。  13、危及人身安全的隐患处有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发性设备故障有应急方案。  14、接到相关部门停水、停电通知后，应提前向业主做好通知工作，设有备用应急发电机的按规定时间使用。  15、有储水设备的，符合二次供水卫生要求；设专人管理，至少每半年应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求，提供专业机构提供的检测报告，并在小区信息栏进行公示；备存专人的健康证或从业证明文件。  16、有防汛预案，并配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。 | 1、公共配套设施完善，电梯、水电、消防等设施运行正常 、状态良好。  2、对共用设备设施进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；建立完整的共用设施设备清册档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  3、设施设备标志齐全、管理规范，维护良好，责任人明确；配备专业的操作维护人员，供配电设备管理人必须持相关技能证书上岗。严格执行设施设备操作规程及保养规范。  4、对特种设备、消防设施、防雷装置，按照有关规定进行运行、养护、维修和定期检验检测。  5、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需维修且可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划、更新改造计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修或者更新改造。  6、针对法定要求定期维保的消防设施设备，与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保内容、要求、频次、期限及双方的权利、义务和责任；并按要求提供专业的检测报告；有消防安全责任制度，明确各级岗位的消防安全职责；消防人员具备上岗资格证；消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。  7、设备房保持整洁干净、通风良好，有防鼠、防尘、防水、防火等措施，无冒、滴、漏及鼠害现象。  8、设备房内相关操作规程张贴上墙；来访登记；配有流体流向标识、设备运行状态标识、危险设备配警示标识等。  9、消防监控、中控室等有专人24小时值班，值守人员每班工作时间不超过8小时；消防中心须配备消防报警专线电话。  10、每季度检测停车场管理（道闸）系统，包括车道闸、人行道闸控制部分检查，道闸清洁润滑，电脑软件数据备份，电脑主机设备除尘等内容，及时维护，并做好记录。  11、小区道路平整，各条道路及停车场地等交通标志齐全、规范。  12、对公共照明设备明确规定时间开关，每天检查，及时更换，路灯、楼道灯年度正常率不低于90%。  13、危及人身安全的隐患处有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发性设备故障有应急方案。  14、接到相关部门停水、停电通知后，应提前向业主做好通知工作，设有备用应急发电机的按规定时间使用。  15、有储水设备的，符合二次供水卫生要求；设专人管理，至少每半年应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求，提供专业机构提供的检测报告，并在小区信息栏进行公示；备存专人的健康证或从业证明文件。  16、有防汛预案，并配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。 | 1、公共配套设施完善，电梯、水电、消防等设施运行正常 、状态良好。  2、对共用设备设施进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；建立完整的共用设施设备清册档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  3、设施设备标志齐全、管理规范，维护良好，责任人明确；配备专业的操作维护人员，供配电设备管理人必须持相关技能证书上岗。严格执行设施设备操作规程及保养规范。  4、对特种设备、消防设施、防雷装置，按照有关规定进行运行、养护、维修和定期检验检测。  5、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需维修且可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划、更新改造计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修或者更新改造。  6、针对法定要求定期维保的消防设施设备，与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保内容、要求、频次、期限及双方的权利、义务和责任；并按要求提供专业的检测报告；有消防安全责任制度，明确各级岗位的消防安全职责；消防人员具备上岗资格证；消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。  7、设备房保持整洁干净、通风良好，有防鼠、防尘、防水、防火等措施，无冒、滴、漏及鼠害现象。  8、设备房内相关操作规程张贴上墙；来访登记；配有流体流向标识、设备运行状态标识、危险设备配警示标识等。  9、消防监控、中控室等有专人24小时值班，值守人员每班工作时间不超过8小时。  10、每半年检测停车场管理（道闸）系统，包括车道闸、人行道闸控制部分检查，道闸清洁润滑，电脑软件数据备份，电脑主机设备除尘等内容，及时维护，并做好记录。  11、小区道路平整，各条道路及停车场地等交通标志齐全、规范。  12、对公共照明设备明确规定时间开关，每天检查，及时更换，路灯、楼道灯年度正常率不低于85%。  13、危及人身安全的隐患处有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发性设备故障有应急方案。  14、接到相关部门停水、停电通知后，应提前向业主做好通知工作，设有备用应急发电机的按规定时间使用。  15、有储水设备的，符合二次供水卫生要求；设专人管理，至少每半年应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求，备存检测报告、专人的健康证或从业证明文件。  16、有防汛预案，并配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。 | 1、公共配套设施完善，电梯、水电、消防设施功能正常。  2、对共用设备设施进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  3、设施设备管理到位，维护良好，责任人明确；配备专业的操作维护人员，供配电设备管理人必须持相关技能证书上岗。按规定操作设施设备，定期保养。  4、对特种设备、消防设施，按照有关规定进行运行、养护。  5、对共用设施设备需维修且可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划、更新改造计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修或者更新改造。  6、针对法定要求定期维保的消防设施设备，与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保内容、要求、频次、期限及双方的权利、义务和责任；有消防安全责任制度，明确各级岗位的消防安全职责；消防人员具备上岗资格证；消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。  7、设备房保持整洁、通风，有防鼠、防尘、防水、防火等措施，无冒、滴、漏及鼠害现象。  8、设备房内相关操作规程张贴上墙；相关标识清晰。  9、消防监控、中控室等有专人24小时值班。  10、按合同约定，定期对停车场管理（道闸）系统进行维护和检测。  11、小区道路平整，主要道路及停车交通标志齐全、规范。  12、对公共照明设备明确规定时间开关，每天检查，及时更换，路灯、楼道灯年度正常率不低于80%。  13、危及人身安全的隐患处有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发性设备故障有应急方案。  14、接到相关部门停水、停电通知后，应提前向业主做好通知工作，设有备用应急发电机的按规定时间使用。  15、有储水设备的，符合二次供水卫生要求；至少每年应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。  16、有防汛预案，并配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。 | 1、公共配套设施完善，电梯、水电、消防设施功能正常。  2、对共用设备设施进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  3、设施设备管理到位，维护良好，责任人明确；配备专业的操作维护人员，供配电设备管理人必须持相关技能证书上岗。按规定操作设施设备，定期保养。  4、对特种设备、消防设施，按照有关规定进行运行、养护。  5、对共用设施设备，需维修且可立即修复的，及时修复；不能立即修复的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划、更新改造计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会的决定或业主表决结果，组织维修或者更新改造。  6、针对法定要求定期维保的消防设施设备，与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保内容、要求、频次、期限及双方的权利、义务和责任；有消防安全责任制度，明确各级岗位的消防安全职责；消防人员具备上岗资格证；消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。  7、设备房保持整洁、通风，有防鼠、防尘、防水、防火等措施，无冒、滴、漏及鼠害现象。  8、设备房内相关操作规程张贴上墙；相关标识清晰。  9、消防监控、中控室等有专人24小时值班。  10、按合同约定，定期对停车场管理（道闸）系统进行维护和检测。  11、小区道路平整，主要道路及停车交通标志齐全、规范。  12、对公共照明设备明确规定时间开关，每天检查，及时更换，路灯、楼道灯年度正常率不低于75%。  13、危及人身安全的隐患处有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发性设备故障有应急方案。  14、接到相关部门停水、停电通知后，应提前向业主做好通知工作，设有备用应急发电机的按规定时间使用。  15、有储水设备的，符合二次供水卫生要求；至少每年应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。  16、有防汛预案，并配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。 |
| **四、协助维护公共秩序** | 1、配置有品牌高清的监视设备系统，小区主要公共区域监控全覆盖。不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备24小时正常运行，年度完好率不低于95%。  2、规划实行封闭性管理的小区，小区主出入口24小时站岗值勤，其它出入口值勤巡查记录；公共秩序维护人员定期接受安全技能培训。建立IC卡系统，包括门禁、车辆进出、停车等智能服务；定期调试与维护系统，保证系统正常运行。  3、配置信息化巡逻系统，根据需要设定巡更路线、时间，不定期进行调试与保养，做好记录，保证正常运行；对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，配备专门人员实施24小时监控，并有完备记录。  4、夜间主出入口及停车场等值勤人员需配置通讯设备，收到警情信号后应在10分钟内赶到现场。  5、小区实行规范管理，有完备且明显的车辆行走、限速、方向、停放等交通标志，对进出小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。建有停车突发情况预案；有临时车位、租用车位管理规程。对车辆违规占用消防通道，影响消防安全的，及时劝阻，对拒不改正的，及时报告并协助有关行政主管部门处理。  6、对小区电动自行车、电动摩托车停放进行规范管理，车辆停放有序，并提供智能充电服务，充电设施齐全，充电管理规范；消防设施装置设置合理、有效。  7、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理，进出小区的外来人员实施登记出入管理。  8、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和秩序维护人员开展2次安全防范教育培训。每年开展4次专项治安应急预案演练。  9、及时制止屋外或店外物品乱摆乱放、乱搭设广告牌等有损小区或门面形象的行为，制止无效的应及时向有关部门报告。 | 1、配置有品牌高清的监视设备系统，小区主要公共区域监控全覆盖。不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备24小时正常运行，年度完好率不低于95%。  2、规划实行封闭性管理的小区，小区主出入口24小时站岗值勤，其它出入口值勤巡查记录；公共秩序维护人员定期接受安全技能培训。建立IC卡系统，包括门禁、车辆进出、停车等智能服务；定期调试与维护系统，保证系统正常运行。  3、配置信息化巡逻系统，根据需要设定巡更路线、时间，不定期进行调试与保养，做好记录，保证正常运行；对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，配备专门人员实施24小时监控，并有完备记录。  4、夜间主出入口及停车场等值勤人员需配置通讯设备，收到警情信号后应在10分钟内赶到现场。  5、小区实行规范管理，有完备且明显的车辆行走、限速、方向、停放等交通标志，对进出小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。建有停车突发情况预案；有临时车位、租用车位管理规程。对车辆违规占用消防通道，影响消防安全的，及时劝阻，对拒不改正的，及时报告并协助有关行政主管部门处理。  6、对小区电动自行车、电动摩托车停放进行规范管理，车辆停放有序，并提供智能充电服务，充电设施齐全，充电管理规范。消防设施装置设置合理、有效。  7、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理，进出小区的外来人员实施登记出入管理。  8、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训。每年开展3次专项治安应急预案演练。  9、及时制止屋外或店外物品乱摆乱放、乱搭设广告牌等有损小区或门面形象的行为，制止无效的应及时向有关部门报告。 | 1、配置有监视设备系统，小区主要公共区域监控全覆盖。不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备24小时正常运行，年度完好率不低于90%。  2、实行封闭性管理的小区，小区主出入口有24小时岗位值守。  3、夜间主出入口及停车场等值勤人员需配置通讯设备，收到警情信号后应在15分钟内赶到现场。  4、对进出小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。对车辆违规占用消防通道，影响消防安全的，及时劝阻，对拒不改正的，及时报告并协助有关行政主管部门处理。  5、对小区电动自行车、电动摩托车停放进行规范管理，车辆停放有序，并提供智能充电服务，充电设施齐全，充电管理规范。消防设施装置设置合理、有效。  6、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理，进出小区的外来人员实施登记出入管理。  7、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训。每年开展2次专项治安应急预案演练。  8、及时制止屋外或店外物品乱摆乱放、乱搭设广告牌等有损小区或门面形象的行为，制止无效的应及时向有关部门报告。 | 1、配置有监视设备系统，小区重点区域覆盖。不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备24小时正常运行，年度完好率不低于85%。  2、小区主出入口有24小时岗位值守。  3、夜间主出入口及停车场等值勤人员需配置通讯设备，收到警情信号后应在15分钟内赶到现场。  4、对进出小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。对车辆违规占用消防通道，影响消防安全的，及时劝阻，对拒不改正的，及时报告并协助有关行政主管部门处理。  5、对小区电动自行车、电动摩托车停放进行规范管理，车辆停放有序，并提供智能充电服务，充电设施齐全，充电管理规范并配置有灭火器。  6、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理，进出小区的外来人员实施登记出入管理。  7、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训。每年开展1次专项治安应急预案演练。 | 1、小区关键部位安装有监控设备。  2、小区主出入口有24小时岗位值守。  3、夜间主出入口及停车场等值勤人员需配置通讯设备，收到警情信号后应在15分钟内赶到现场。  4、对进出小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。对车辆违规占用消防通道，影响消防安全的，及时劝阻，对拒不改正的，及时报告并协助有关行政主管部门处理。  5、对小区电动自行车、电动摩托车停放进行规范管理，车辆停放有序，并提供智能充电服务，充电设施齐全，充电管理规范并配置有灭火器。  6、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理，进出小区的外来人员实施登记出入管理。  7、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训。每年开展1次专项治安应急预案演练。 |
| **五、保洁服务** | 1、每栋每单元至少设置一组分类垃圾桶，垃圾日产日清，每日收集并清运垃圾至少1次。制定指导垃圾分类制度，垃圾袋装化，容器封闭，保持垃圾桶清洁，清除异味。  2、有健全的保洁制度和保洁计划，人工与机械化相结合，有计划定期定量对公共区域进行保洁。小区公共区域明显暴露垃圾及时清理，无卫生死角。  3、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每1个月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每1个月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、饲养宠物必须符合相关规定及小区（临时）管理规约，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。  5、每季度对公共区域进行灭鼠、灭蝇、灭蟑、杀虫、消毒活动。消杀前张贴通知，灭害药物投放处有明显标示并配有灭害药物的说明；对灭害结果进行记录；对灭害药物进行专门管理；制定消杀工作计划。 | 1、每栋每单元至少设置一组分类垃圾桶，垃圾日产日清，每日收集并清运垃圾至少1次。制定指导垃圾分类制度，垃圾袋装化，容器封闭，保持垃圾桶清洁，清除异味。  2、有健全的保洁制度和保洁计划，人工与机械化相结合，有计划定期定量对公共区域进行保洁。小区公共区域明显暴露垃圾及时清理，无卫生死角。  3、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每1个月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每1个月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、饲养宠物必须符合相关规定及小区（临时）管理规约，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。  5、每季度对公共区域进行灭鼠、灭蝇、灭蟑、杀虫、消毒活动。消杀前张贴通知，灭害药物投放处有明显标示并配有灭害药物的说明；对灭害结果进行记录；对灭害药物进行专门管理；制定消杀工作计划。 | 1、每栋每单元至少设置一个垃圾桶，垃圾日产日清，每日收集并清运垃圾至少1次。制定指导垃圾分类制度，保持垃圾桶清洁，清除异味。  2、有健全的保洁制度和保洁计划，人工与机械化相结合，有计划定期定量对公共区域进行保洁。小区公共区域明显暴露垃圾及时清理，无卫生死角。  3、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每2个月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、饲养宠物必须符合相关规定及小区（临时）管理规约，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。  5、每季度对公共区域进行灭鼠、灭蝇、灭蟑、杀虫、消毒活动。消杀前张贴通知，灭害药物投放处有明显标示并配有灭害药物的说明；对灭害结果进行记录；对灭害药物进行专门管理；制定消杀工作计划。 | 1、根据小区实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，每日收集并清运垃圾1次。保持垃圾桶清洁。  2、有健全的保洁制度和保洁计划，定期定量对公共区域进行保洁。小区公共区域明显暴露垃圾及时清理。  3、共用雨、污水管道每 年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。 | 1、根据小区实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，每日收集并清运垃圾1次。  2、有健全的保洁制度和保洁计划，定期定量对公共区域进行保洁。  3、共用雨、污水井每季检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每半年检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。 |
| **六、绿化养护** | 1、按合同约定配齐专业人员实施绿化养护管理。  2、绿化维护完好、充分，无明显裸露土地。  3、绿化树木生长正常，无死树及明显枯枝死杈，严重黄叶、焦叶及明显虫咬及时处理；树木无明显钉栓、捆绑等现象；草坪生长良好，及时修剪和补栽补种；花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。主要树种有标识牌。  4、绿地整洁，无明显的杂物堆集、搭棚、侵占等现象。  5、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防旱、防涝、防冻。  6、定期喷洒药物，预防病虫害。喷洒药物前有明显提示。  7、不定期清除绿地杂草、杂物。  8、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。  9、绿化地设有爱护绿化宣传牌。  10、建立绿化草木档案、清册；对于名贵树木单独建档并设置责任人管理。 | 1、按合同约定配齐专业人员实施绿化养护管理。  2、绿化维护完好、充分，无明显裸露土地。  3、绿化树木生长基本正常，无死树及明显枯枝死杈，严重黄叶、焦叶及明显虫咬及时处理；树木无明显钉栓、捆绑等现象；草坪及时修剪和补栽补种；花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。主要树种有标识牌。  4、绿地整洁，无明显的杂物堆集、搭棚、侵占等现象。  5、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防旱、防涝、防冻。  6、定期喷洒药物，预防病虫害。喷洒药物前有明显提示。  7、不定期清除绿地杂草、杂物。  8、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。  9、绿化地设有爱护绿化宣传牌。  10、建立绿化草木档案、清册；对于名贵树木单独建档并设置责任人管理。 | 1、按合同约定配齐专业人员实施绿化养护管理。  2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期修剪、养护，各种绿化植物长势良好。  3、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防旱、防涝、防冻。  4、适时喷洒药物，预防病虫害。  5、定期清除绿地杂草、杂物。  6、园林建筑和辅助设施整洁无损。  7、绿化地设有爱护绿化宣传牌。 | 1、有专职人员实施绿化养护管理。  2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期修剪、养护。  3、适时喷洒药物，预防病虫害。  4、定期清除绿地杂草、杂物。  5、园林建筑和辅助设施完好无损。 | 1、对草坪、花卉、绿篱、树木进行修剪、养护。  2、预防花草树木病虫害。  3、定期清除绿地杂草、杂物。 |

**特别说明：**

1、各级物业主管部门依照《广西住宅物业服务收费管理工作指导意见》精神来确认物业服务双方当事人自行协商约定的物业服务等级（即认定）。

2、结合普通住宅小区物业服务实际需求，物业服务各方当事人可在本服务等级的基础上自行协商约定细化物业服务等级内容。物业服务招标人应将选定的物业服务等级内容作为物业招标文件要件，并列入与中标物业服务企业签订的《物业服务合同》中，便于各方当事人量化服务和监督实施。