

附件 2

河源市物业服务等级和标准

项目		服务内容与标准	
		基本服务	差异化服务
(一) 基本 要求	一级	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. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施、共用设备进行认真查验，验收手续齐全。 3. 从事物业管理的人员配置合理，特殊岗位的人员应当按照国家有关规定，取得相应资格。	1. 设有物业服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其他报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 2. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 3. 能根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和便民代办服务，公示服务项目与收费标准。 4. 每年至少 1 次征询业户对物业服务的满意度，满意率 80%以上。
	二级	4. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5. 按有关规定和合同约定公布物业服务收费或者物业服务资金收支以及公共部位收益情况。	1. 有物业管理办公用房，公示 16 小时服务电话。急修 1 小时内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 2. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 3. 能根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和便民代办服务，公示服务项目与收费标准。 4. 每年至少 1 次征询业户对物业服务的满意度，满意率 75%以上。
	三级	6. 按法律法规规定规范使用住宅专项维修资金。	1. 有物业管理办公用房，公示 8 小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 2. 管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 3. 每年至少 1 次征询业户对物业服务的满意度，满意率 70%以上。

项目		服务内容与标准	
		基本服务	差异化服务
(二) 房屋 管理	一级	1. 对房屋共用部位进行日常管理, 检修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情况。需要维修, 属于小范围的, 及时组织修复; 属于大、中维修范围的, 及时编制维修计划和住宅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与建议, 根据业主的意见组织维修。	1. 每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维修养护。 2. 每日巡查 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。 3. 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	3. 按照《住宅室内装饰装修管理办法》等有关规定和管理规约(临时管理公约)要求, 建立完善的装修管理制度。装修前, 按规定审核业主(使用人)的装修方案, 告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。	1. 每 3 日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维修养护。 2. 每 3 日巡查 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。 3. 小区主出入口设有小区平面示意图, 各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。
	三级	4. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途及时劝阻, 并报告业主委员会和有关部门。	1. 每周巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 定期维修养护。 2. 至少两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。 3. 各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。

项目		服务内容与标准	
		基本服务	差异化服务
(三) 共用设施 设备维修 养护	一级	1. 对公用设施进行日常的维护（依法应由专业部门负责的除外） 2. 建立共用设施设备（设备台账），完善设备运行、检查、维修、保养等记录。 3. 操作维护人员严格执行设施设备操作规程和保养规范；设施设备运行正常。	1. 设施设备标志齐全、规范，责任人明确。 2. 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 3. 路灯、楼道灯完好率不低于 95%。
	二级	4. 对公用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录。需要维修，属于小范围的，及时组织修复；属于大、中维修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会和业主委员会提出报告与建议，根据业主意见组织维修。	1. 设施设备标志齐全、规范，责任人明确。 2. 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 3. 路灯、楼道灯完好率不低于 90%。
	三级	5. 载人电梯 24 小时运行正常。 6. 消防设备设施完好，可随时启用，消防通道畅通。 7. 小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 8. 容易危及生命安全的设施设备有明显警示标志，对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。	路灯、楼道灯完好率不低于 80%。

项目		服务内容与标准	
		基本服务	差异化服务
(四) 协助维护公共秩序	一级	1. 小区主要出入口 24 小时站岗值勤。 2. 对重点区域、重点部位定期巡查。	1. 对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。 2. 对进出小区的车辆实施证、卡管理。 3. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。
	二级	3. 车辆有序通行、停放。 4. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，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。	1. 对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次。 2. 对进出小区的车辆进行管理。 3. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行登记管理。
	三级		对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次
(五) 保洁服务	一级	1. 设置垃圾桶（或分类垃圾桶），生活垃圾及时清运。 2. 小区公共区域和设施设备保持清洁，及时清除道路积水。	1. 垃圾袋装化；保持垃圾桶清洁、无异味；每日清运至少 2 次。 2. 小区道路、广场、停车场、绿地等保持清洁；电梯轿厢、电梯合用前室、出入大堂每日拖洗 1 次；消防楼道每日清扫，每周拖洗 1 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每月清洁 1 次。 3. 共用雨、污管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次。
	二级	3. 小区内有雨污管道，雨、污井、化粪池定期清掏，发现异常及时清掏。 4. 二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查、水质符合标准。	1. 保持垃圾桶清洁、无异味；每日清运至少 1 次。 2. 小区道路、广场、停车场、绿地等保持清洁；电梯轿厢、电梯合用前室、出入大堂每日拖洗 1 次；消防楼道保持清洁，半月拖洗 1 次；楼梯扶手每周擦洗 2 次；共用部位玻璃每月清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。 3. 共用雨、污管道每年疏通 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 2 月检查 1 次，每年清掏 1 次。
	三级	5. 根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。	1. 垃圾每日清运 1 次。 2. 小区公共场所每日清扫 1 次；电梯轿厢、电梯合用前室、出入大堂每日拖洗 1 次；消防楼道保持清洁，每月拖洗 1 次；楼梯扶手每月擦洗 1 次；共用部位玻璃每季清洁 1 次；路灯、楼道灯半年清洁 1 次。 3. 共用雨、污管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次。

项目		服务内容与标准	
		基本服务	差异化服务
(六) 绿化养护 管理	一级	1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。 2. 定期清除绿地杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土。 3. 定期喷洒农药，预防花草、树木病虫害。	1. 有专业人员实施绿化养护管理。 2. 草坪、花卉、绿篱、树木生长良好，及时修剪和补栽补种，保持观赏效果。
	二级		有专业人员实施绿化养护管理。
	三级		无。

使用说明：

一、本《标准》为普通商品住房、经济适用住房、房改房、集资建房、廉租住房等普通住宅小区物业服务的标准。物业服务收费实行市场调节价的别墅等其他非住宅物业服务不适用本标准。

二、本《标准》根据普通住宅小区物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。

三、本《标准》各等级服务分别由基本要求、房屋管理、共用设施设备维修养护、协助维护公共秩序、保洁服务、绿化养护管理等六大项主要内容组成。本《标准》以外的其他服务项目、内容和标准，由签订物业服务合同的双方协商约定。

四、选用本《标准》时，应充分考虑住宅小区的建设标准、配套设施设备、服务功能及业主（使用人）的居住消费能力等因素，选择相应的服务等级。

五、本标准适用范围为河源市行政区划内，含五县三区。