雄安新区住宅物业服务等级标准

1住宅物业一级服务标准

1.1综合服务

1.1.1服务场所应满足下列要求：

1.应设置客户服务中心，配置有办公桌、椅、接待台、空调、饮水机、电话、打印机、电脑以及必要的物业办公及财务管理软件，应符合现代化办公要求，服务中心通信条件良好，应有免费无线网络覆盖。应设有专门的业主或使用人接待区域。

2.应在显著位置公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、24小时服务电话、报修电话等相关信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

3.客户服务中心每日工作时间应不少于12小时，其他时间物业管理区域内应配置值班人员。

1.1.2服务人员应满足下列要求：

1.实行项目经理责任制。物业经理应具有5年以上物业服务企业同等岗位工作经历。管理人员应经过系统性的物业管理专业培训或持证上岗。

2.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。

3.应设置楼宇专属客户服务人员，每人管理户数不高于300户；应具备现场办公条件及入户服务能力；为每位专属客户服务人员配备专属手机及工具包，专属客户服务人员应具备现场办公条件及入户服务能力，专属客户服务人员微信及其他联系方式对接率不低于90%，为居民提供亲情式关怀与服务，30分钟内快速响应。

4.服务人员应分岗位统一着装，佩戴工牌，服务规范，举止文明，态度热情，言语得体。

5.物业配项目经理，根据小区规模配备相应的物业客服、综合维修、后勤保障、保安保洁等人员。

6.宜积极吸纳新区回迁居民、征迁地区劳动力、城镇失业人员，保安员准入条件按照《保安服务管理条例》执行。

1.1.3制度、信息管理应满足下列要求：

1.双方必须签订规范的物业服务合同或前期物业服务合同，合同权利义务关系明确，内容应符合法律法规及部门规章的规定。

2.应制订物业服务手册。

3.必须制定较为完善的物业管理方案，并建立物业管理区域内共有部位和共用设施设备维保、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等方面的管理制度及培训、考核体系。

4.必须有突发公共事件应急预案。

5.应定期进行突发事件应急演练，其中消防演练每年应不少于2次，并有相应的培训、演练记录。

6.应有物业服务工作记录。

1.1.4档案管理应满足下列要求：

1.应建立完善的档案管理制度，运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。

2.应设置档案资料室，配置档案资料柜，有禁烟标识、防鼠措施和灭火器；有完善的档案管理制度，有检索目录；保密和借阅等制度上墙。

3.应设有档案管理员，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。应对档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息。

1.1.5客户服务应满足下列要求：

1.应有专人处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理居民的报修、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，答复回访不超过3小时，回复率应达到100%，有效投诉处理率应达到100%。

2.重要物业服务事项应在主要出入口、单元楼内以书面形式履行告知义务，并配有信息发布平台。

3.实行酬金制的，每年应至少公示1次物业服务资金收支情况。

4.每年应至少公示1次利用共有部位、共用设施设备经营收支情况。

5.每年应至少公开进行4次物业服务满意度调查，综合覆盖率不应低于80%，应根据住户合理意见不断提高服务质量。

6.重要节日应对物业管理区域进行氛围营造，每年开展文体活动不少于6项。

7.对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，应当劝阻制止，并及时向有关行政管理部门报告。

8.应建立并落实便民维修服务承诺制，维修记录与服务承诺相符。

9.各类维修工作应流程清晰、操作程序规范、人员技术过硬、管理规范。

10.急修、小修及时率应达到100%，返修率不应高于1%；维修回访率应达到100%，应有回访记录。

11.出入口应配置便民服务推车，数量能够满足居民需求。

12.应提供有偿特约服务和无偿便民服务。

13.综合管理的其他服务项目应达到约定的服务标准。

14.应严格执行宠物管理制度，并设置宠物管理标识。

15.应按规定投保物业共有部位、共用设施设备及公众责任险。

16.应定期组织居民代表参观共用设施设备机房。

17.应为居民提供便利的快递接收服务。

18.应定期公布物业管理区域内物业服务项目收支情况、地下停车位及储藏室的出租情况。

1.1.6专项委托服务应满足下列要求：

1.必须签订专项服务委托合同，明确各方的权利义务。

2.专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。

3.专业服务企业人员进入物业管理区域内应统一着装、佩戴标志。

4.对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。

1.2共有部位管理与维护

1.2.1标识系统管理应满足下列要求：

1.重点部位应按相关要求设置指示标志、安全警示标志、消防标志及道路交通标志。

2.应有楼栋、单元、楼层、户门标志。

3.应有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。

4.标志应安装规范、清晰明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。

1.2.2装饰装修管理应满足下列要求：

1.应有装饰装修管理制度。

2.应按规定办理装饰装修手续，应有装饰装修管理档案。

3.受理居民的装饰装修申报登记，应与居民、装饰装修企业签订装修管理服务协议，并书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项。

4.装修现场消防及安全防护措施应得当，施工人员出入登记。

5.在公共区域应设有指定的装修垃圾存放点，有围挡遮盖等措施，严禁装修垃圾裸露存放，并及时清运。

1.2.3共有部位管理应满足下列要求：

1.应根据房屋使用时间、设计年限和责任范围，制定年度维修养护计划；应按计划对共有部位实施维修养护，做好记录。

2.应结合日常管理服务工作，落实区域日常巡视责任制，做好记录，每日巡查2次以上及时准确记录，并及时维修养护。共有设备运行维护、维修实行24小时运行值班制度。

3.对以下共有部位，应每周进行1次检查：

（1）门、窗、玻璃等建筑部件。

（2）大门、围墙、道路、无障碍通道、场地、阶梯、扶手、座椅、亭台、雕塑、景观小品、路缘石、管井、沟渠等附属构筑物。

4.对以下共有部位，应每月进行1次检查：

（1）室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等建筑部件。

（2）屋面泄水沟、屋顶防水层及隔热材料、楼内外雨落管等附属构筑物。

5.对共有部位的屋外贴面、屋檐、阳台、雨罩，应每季度进行1次检查。

6.汛前和每次强降雨（雪）后，应检查清理屋面泄水沟、雨落管、雨水井。

7.对巡检中发现的共有部位表面缺陷和零星破损应及时处理并做好记录。

8.共有部位的使用应符合建筑设计要求，严禁擅自改变使用用途和违章搭建行为。

1.2.4房屋外观管理应满足下列要求：

1.房屋外观完好、整洁；发现外观有变形、开裂等现象，应建议相关居民申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施。

2.确需安装封闭阳台的，应提示相关居民阳台外观与房屋外观保持一致。

3.确需安装空调的，应提示相关居民安装在指定位置并确保牢固，冷凝水集中收集。

4.经批准设置的室外广告牌、霓虹灯，应提示相关使用人安装牢固、规范。

1.3共用设施设备管理与维护

1.3.1设备机房管理应满足下列要求：

1.设备机房门前应设置明显标识并注明设备机房的名称、管理责任人信息，对有可能造成危害的设备设施必须在机房显著位置设置安全提示或警示标志。

2.机房内显著位置应张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书。

3.设备设施标志、运行状态标志及各类提示、警示标志应齐全。

4.应有完善的交接班制度、人员出入管理制度。

5.应按规定配备劳动防护用品和安全用具，按规定定期检测。

6.应在明显易取位置设置符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。

7.应每周清洁1次设备机房，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀。

8.应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。

9.设备噪声应符合规范要求；有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。

10.雷暴、强降水、大风等极端恶劣天气前后必须有专项检查和防范措施。

11.机房应按要求进行铺装，地面光洁无尘。

12.运行、检查、维修养护记录及交接班记录等完善，应每月归档。

1.3.2供配电及公共照明管理应满足下列要求：

1.楼内照明：每周应巡检2次，一般故障应在8小时内修复，其他复杂故障应在2天内修复；楼道灯完好率不得低于98%。

2.楼外照明：每周应巡检2次，一般故障应在12小时内修复，其他复杂故障应在3天内修复；每半月应调整1次时间控制器；路灯完好率不得低于98%。

3.应急照明：每周应巡检2次，发现故障应在30分钟内到达现场组织维修；断电后应维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标。

4.低压柜：每日应巡视1次设备运行状况；每半年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年应检查2次电气安全；每年应校验1次仪表。

5.低压配电箱和线路：每周应检查1次设备运行状况；每半年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年应切换1次双路互投开关。

6.控制柜：每周应检查2次设备运行状况；每年应养护2次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度应校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年应检查2次远控装置和节能装置。

7.发电机：每半月应试运行1次，保证运行正常；每年应2次带负荷运行；每年应活化2次蓄电池；每周应巡视2次充电机和蓄电池。

8.配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处应有完善的防鼠措施；穿墙线槽周边应封堵严密；锁具应完好；电缆进出线和开关标识应准确。

9.变电站高低压电缆沟、电梯底坑不得有积水。应每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

10.每年应检验1次内部核算电能表。

1.3.3安全防范设施管理应满足下列要求：

1.监控系统管理：

（1）封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机，实现小区出入口全覆盖，实时采集进出小区人员、车辆及非机动车辆信息；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机，实时采集人员和车辆信息；应在小区内广场、主要通道、周界等重要部位，新建或接入高清视频监控设备。

（2）应按设计要求配置足够的监控设备，视频监控正常率不低于95%，人脸抓拍前端和车辆抓拍前端数据正常率不低于95%，保证24小时运转正常，实现对管理区域的有效控制，画面齐全、清晰，图像视频与设备抓拍图片储存不低于90天。

（3）应按使用说明书对摄像机、镜头、监视器等设备进行检修保养。

（4）系统发生故障应及时修复，并做好防潮、防尘、防腐、防雷、防干扰工作。

（5）基础数据（人、车、房、单位等）作为档案数据，应永久保存，可提供实时查询。

2.门禁系统管理：

（1）每周应巡视1次，保证系统工作正常。

（2）门禁锁、对讲主机检查保养应每季度1次。

（3）系统发生故障，一般性故障应在2小时内修复；较为复杂故障应在2天内修复。

3.周界防范系统管理：

（1）主机除尘应每半年1次，压线端子应牢固，对射探头牢固性检查应每年1次。

（2）报警系统有效测试应每周1次，中心报警控制主机应准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存。

（3）系统发生故障，一般故障应在1小时内修复，较为复杂故障应在24小时内修复。

4.电子巡更系统管理：

（1）调试保养应每季度1次，保证系统工作正常。

（2）巡更时间、地点、人员、数据的显示、查询、打印、归档功能应正常，巡更违规提示功能应正常。

1.3.4供水系统管理应满足下列要求：

1.应建立水质管理制度和检测档案。

2.合同约定二次供水由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

（1）每年应至少对二次供水设施进行2次清洗消毒；清洗、消毒前3日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备应运行正常，紫外线消毒灯管应定期更换。

（2）每年应委托具备水质检测资质的机构对二次供水水质进行2次检测；水质必须符合《生活饮用水卫生标准》的规定。

（3）水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

（4）水箱盖应上锁并设有密封条、防蚊网，通风良好，水箱周边无污染源。

（5）水箱应有水位计，有总容积标识，水位计刻度应有高、低水位标志。

（6）二次供水管网、供水设备设施应24小时运行，保证供水压力正常。

3.每日应巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。

4.每日应巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

5.不具备自动切换功能的，每月应手动切换1次备用水泵。

6.每年应检查4次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年应养护2次水泵。

7.每年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。

8.对供水管道应进行保温包覆，避免夏、秋季产生冷水。

9.供水故障通知、处理应及时，记录完整。

1.3.5排水系统管理应满足下列要求：

1.应有防汛预案，每年应至少组织1次演练。

2.应配备有防汛物资（沙袋、挡水板、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。

3.排水设施：每年汛前应对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；每次降雨前后应对主要排水口、管井进行检查。

4.污水泵：汛期应每日巡视2次，平时应每周巡视1次，检查设备运行状态；每周应进行1次手动启动测试；每季度应养护1次。

5.化粪池：每半年应清掏1次，每月应巡视1次，汛期应每周检查1次，发现异常应及时清掏。

1.3.6消防系统管理应满足下列要求：

1.应建立并落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责，按照合同约定提供消防安全防范服务。

2.在出入口、电梯口、防火门等醒目位置应有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。

3.消防设施设备功能必须完好、不得缺失，可随时启用；消防通道、安全疏散通道必须通畅，疏散标识应规范醒目。

4.应有消防应急预案，应成立志愿消防队或建立微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。

5.消防控制室应有专业人员24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

6.应设置消防安全宣传栏，经常性开展安全宣传教育；每年应对员工至少进行2次消防安全培训。

7.发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应及时向公安机关消防机构报告。

8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。

9.对以下消防设施，应每日进行1次检查：

（1）火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏。

（2）消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常。

（3）疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。

10.对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验：

（1）进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常。

（2）消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全。

（3）高位消防水箱的储水水位是否正常。

（4）消防泵房间的防火门是否完好。

（5）灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否正常启用。

（6）室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺；消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。

11.对以下消防设施，应每2个月进行1次检查或试验：

（1）火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态；对主、备电源进行自动转换试验。

（2）进行消防电梯强制停于首层试验。

（3）对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵；对报警阀旁的放水试验阀进行供水试验，验证系统的供水能力。

（4）喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除。

（5）室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态。

（6）与火灾报警系统有联动功能的防火门（包括防火卷帘）能否联动，设施、设备间的防火门是否完好。

（7）防排烟系统是否处于正常状态。

12.对安装的探测器及全部报警控制装置应每年进行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，不合格的应调换。

1.3.7电梯系统管理应满足下列要求：

1.电梯的使用管理应按《河北省电梯安全管理办法》的规定执行，并有电梯使用安全管理制度。

2.应配备电梯安全管理人员，每人负责管理的电梯不得超过50部。

3.在电梯轿厢内或者主出入口的显著位置应标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。

4.应实行一梯一档，由专人负责管理。档案内容包含购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检报告等。

5.电梯每年应进行1次定期检验。电梯检验合格有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

6.确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用；声光报警、显示、监控、五方对讲等信号或画面清晰。

7.电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。乘客被困报警后应在5分钟内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援。物业服务人员应在15分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。

8.每日应至少检查2次电梯安全状况，发现安全隐患及时组织排除；电梯停运超过24小时的，应当公告电梯停运原因和恢复运行时间。

9.电梯应按维保计划时间进行维修、保养，发现的问题应及时组织排除，记录完整。

10.每年应至少对电梯安全管理人员进行2次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

11.机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰；通风、照明情况良好。

12.应有电梯突发事件应急措施与救援预案，并每季度演练1次。

13.应急救援装置应完整无损、标识齐全、功能有效；应急照明、紧急迫降及双电源供电装置功能正常。

14.应在小区公示栏公布小区电梯最近一次维护保养信息，信息应当包括维护保养单位、维护保养人员姓名、维护保养时间和内容等。

1.3.8室外管线及路面井盖管理应满足下列要求：

1.雨水管、污水管、空调冷凝管等管线不得有破损、渗漏。

2.室外消防水泵接合器应完好。

3.路面井盖标识应清晰，无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。

1.3.9避雷设施管理应满足下列要求：

1.避雷设施应完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整。

2.避雷装置应每年检测1次，日常管理中及时修复锈蚀、变形、断裂部位。

1.3.10合同约定水系景观及游乐设施由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

1.启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证用电安全。

2.水系景观泵使用期间应每日巡查2次喷水池、水泵及其附属设施，每周应检查1次防漏电设施。

3.每日应巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。

4.应有安全警示标识。

1.3.11有航空标志设备设施的，标志灯等应完好，定期检查维护，有记录。

1.3.12宜以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集，建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现全流程智慧管理。

1.4公共秩序维护

1.4.1秩序维护管理应满足下列要求：

1.应制定符合项目定位及实际情况的秩序维护方案。

2.主要出入口24小时双岗执勤，立岗应不少于12小时，站姿规范，有完善的执勤、出入登记、交接班等记录。

3.应设置专职公共秩序维护人员，具有较强的责任心、身体健康，能熟练使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备；配备对讲装置及必要的防护器械并定期对其进行专业培训。

4.按照规定路线和时间进行巡逻，每2小时至少应巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录，巡逻路线每季度更新1次。

5.应有外来人员管理制度和大宗物品进出管理制度，实行进出问询、登记。

6.中央监控室应有24小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不应低于30天。

7.应有突发事件应急预案，定期向居民宣传安全防范常识。

1.4.2车辆管理应满足下列要求：

1.道闸系统应运行良好，维保养护及时。

2.主要道路交通标志齐全，应设置完善的道路标线、限速、禁鸣、减速等交通安全标志和设施，实行人车分流。

3.临时车辆进出登记应及时，记录完整。

4.停车场（库）标识规范、清晰，车辆行驶路线应设置合理,车辆停放有序。

5.停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等应公示于显著位置。

6.固定停放车辆应签订停车服务协议，明确相关权利义务；消防通道禁止停放车辆，对不按规定停车的行为应进行劝阻、纠正。

7.高峰时段应对管理区域内行车、停车秩序进行引导，发生交通堵塞及时疏导；发生交通事故时，配合居民及相关部门完成调查取证工作。

8.停车场（库）应定时巡检，记录完整。

9.车库内照明、消防设备设施应配置齐全并保持正常使用。

10.应配置非机动车棚，非机动车管理规范、摆放整齐规范停车管理，无飞线充电现象。

11.应设置电动汽车、电动自行车停放区域与充电装置。

1.5环境卫生维护

1.5.1楼内公共区域管理应满足下列要求：

1.大堂、一层候梯厅：每日应清扫并清拖2次大堂、一层候梯厅地面；每日应擦拭1次信报箱；每周应擦拭2次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月应护理1次；每日应巡视保洁3次大堂、一层候梯厅。

2.楼道、楼梯：每日应清扫并清拖1次楼道、楼梯地面；每日应擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度应对楼内灯具除尘1次；根据地面材质，应定期做地面清洗、养护；每日应巡视保洁2次楼道、楼梯，确保无杂物堆放。

3.电梯轿厢：每日应擦拭2次电梯轿厢门、面板；每日应清拖2次轿厢地面；每日应巡视保洁3次电梯轿厢。不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每周应护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每月应养护1次。

1.5.2外围公共区域管理应满足下列要求：

1.楼外道路及设施：每日应清扫1次、巡视保洁4次楼外道路；每半月应清洁1次楼外公共照明及共用设施；每月应清洁1次雨篷、门头等；雨雪天气，道路不应有积水积雪，清理及时，保持道路通行。

2.天台、屋面：每周应巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。每月应清扫1次天台、屋面。

3.水景：根据水质情况进行净化处理，使用期间应每日清洁1次水面。

4.车库、车棚：地面应每天清洁1次。保持空气流通，地面无垃圾和杂物。天花、墙面应每月清洁1次，目视无积尘、蜘蛛网。门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施应每月清洁1次，目视无积尘。指示牌、指示灯应保持整洁。

5.商业网点管理有序。排放油烟、噪音等应符合国家环保标准，不得有乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。对违规行为进行劝阻；拒不改正的，应报告相关部门。

1.5.3垃圾收集及清运应满足下列要求：

1.物业单位应合理布局生活垃圾分类投放点，配备分类收集容器、设施，明确、公示不同种类生活垃圾的投放时间、地点、方式等，定期开展垃圾分类宣传、引导工作，执行国家统一政策。

2.生活垃圾应日产日清，有清运记录，并建立生活垃圾分类管理台账。

3.垃圾桶、果皮箱应保持清洁，垃圾箱周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味；应定期维护管理垃圾收集容器，出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；夏季应每日消杀。

4.应有完善的消杀灭害服务方案和管理制度，并配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；应定期进行消杀灭害，有相关记录。

1.6绿化养护

1.6.1应制定绿化养护方案，养护设备、工具台账完善。人员配置合理，责任区域明确。园艺平面图、苗木清单等资料应齐全。小区绿化完好率不得低于98%。

1.6.2应根据植物种类、生长情况和土壤情况合理安排灌溉。常年保持有效供水，草坪生长良好，保持排水通畅。

1.6.3乔木应每年施肥1～2次，灌木应每年施肥3～4次，地被和草坪植物应每年施肥4～5次，花坛植物根据生长情况进行追肥；可通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。

1.6.4乔木应每年夏季、冬季各修剪1次；灌木修剪及时，全年至少应修剪3次；草坪修剪应春季每月1次，夏秋季每月2次。绿植不应影响车辆行人通行。

1.6.5每年应全面除草8次，重点绿地增加除草次数。

1.6.6特殊天气条件下的养护管理应满足下列要求：

1.低温危害防护：可根据情况选择浇封冻水和返青水、设风障、树干防护、树干涂白、覆盖、囤土防寒。

2.高温危害防护：可根据情况选择遮阴、树干喷水。

3.风害防护：可根据情况选择整形修剪、支撑加固、风后扶植。

1.6.7补植、改植应满足下列要求：

1.树木缺株、草坪空秃地段应及时补种，补植应需补植与原绿化品种相同的植物。草坪不得有1㎡以上的斑秃。

2.绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植，但需要保证整体效果。

1.6.8病虫害防治应满足下列要求：

1.应采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，禁用高毒或强刺激性的农药。无明显病虫害。

2.药剂使用管理合理，记录完整。使用药物时，应严格按要求操作并设置警示标识。

1.6.9草坪以及绿化带应整洁，无杂物、粪便、垃圾、杂草以及枯叶树枝；绿化产生的垃圾，重点区域应随产随清、其他区域日产日清。

1.6.10爱护绿化标识位置合理、醒目，重点树木品种应实行标牌管理。

1.6.11有噪音的绿化作业应合理安排时间，减少对居民的影响，作业时有提醒标识，工完场清。

1.7党建工作

1.7.1必须拥护党的领导，宣传和执行党的路线、方针、政策。

1.7.2在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。

1.7.3应积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。

1.7.4应成立党员志愿服务队，积极开展党员志愿服务活动。

1.7.5应根据“六位一体”的统筹协调机制，形成基层党组织领导下的社区治理新格局。

1.7.6物业企业应建立党组织，积极招聘党员员工，实行物业企业管理层和社区“两委”班子成员“双向进入、交叉任职”，着力打造居民满意的“红色物业”。

1.7.7应设有党员先锋岗，公开公示接受居民监督，积极举办社区红色活动，紧紧围绕“红色物业”主题，每年开展不少于6次居民喜闻乐见的文艺晚会、知识竞赛、技能竞赛、有奖竞答等活动，扩大“红色物业”建设成果的影响力。

1.8精神文明建设

1.8.1应有精神文明建设宣传栏，根据新区有关部门宣传要求及时更新内容，内容至少每2月更新1次。

1.8.2每年至少组织3次居民联谊活动，应充分兼顾老、中、青、幼多层次居民需求。

1.8.3应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。

1.8.4精神文化活动应有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

2住宅物业二级服务标准

2.1综合服务

2.1.1服务场所应满足下列要求：

1.应设置客户服务中心，配置有办公桌、椅、接待台、空调、饮水机、电话、打印机、电脑，宜有必要的物业办公及财务管理软件，服务中心通讯条件良好，应有免费无线网络覆盖。

2.应在显著位置公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、24小时服务电话、报修电话等相关信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

3.客户服务中心每日工作时间应不少于10小时，其他时间物业管理区域内应配置值班人员。

2.1.2服务人员应满足下列要求：

1.实行项目经理责任制。物业经理应具有3年以上物业服务企业同等岗位工作经历。管理人员应经过系统性的物业管理专业培训或持证上岗。

2.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。

3.应设置楼宇专属客户服务人员，具备现场办公条件及入户服务能力。

4.服务人员应分岗位统一着装，佩戴工牌，服务规范，举止文明，态度热情，言语得体。

5.物业配项目经理，根据小区规模配备相应的物业客服、综合维修、后勤保障、保安保洁等人员。

6.宜积极吸纳新区回迁居民、征迁地区劳动力、城镇失业人员，保安员准入条件按照《保安服务管理条例》执行。

2.1.3制度管理应满足下列要求：

1.双方必须签订规范的物业服务合同或前期物业服务合同，合同权利义务关系明确，内容应符合法律法规及部门规章的规定。

2.应制订物业服务手册。

3.应制定较为完善的物业管理方案，并建立物业管理区域内共有部位和共用设施设备维保、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等方面的管理制度及培训、考核体系。

4.必须有突发公共事件应急预案。

5.应定期进行突发事件应急演练，其中消防演练每年宜不少于2次，并有相应培训、演练记录。

6.应有物业服务工作记录。

2.1.4档案管理应满足下列要求：

1.应建立完善的档案管理制度，运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。

2.应设置档案资料室，配置档案资料柜，有禁烟标识、防鼠措施和灭火器。

3.应设有档案管理员，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。应对档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息。

2.1.5客户服务应满足下列要求：

1.应有专人处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理居民的报修、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，回复率应达到100%，有效投诉处理率应达到100%。

2.重要物业服务事项应在主要出入口、单元楼内以书面形式履行告知义务，并配有信息发布平台。

3.实行酬金制的，每年应至少公示1次物业服务资金收支情况。

4.每年应至少公示1次利用共有部位、共用设施设备经营收支情况。

5.每年应至少公开进行2次物业服务满意度调查，综合覆盖率不应低于80%，应根据住户合理意见不断提高服务质量。

6.重要节日应对物业管理区域进行氛围营造。

7.对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，应当劝阻制止，并及时向有关行政管理部门报告。

8.应建立并落实便民维修服务承诺制，维修记录与服务承诺相符。

9.各类维修工作应流程清晰、操作程序规范、人员技术过硬、管理规范。

10.急修、小修及时率应达到100%，返修率不应高于1%；维修回访率宜达到100%，应有回访记录。

11.出入口应配置便民服务推车，数量能够满足居民需求。

12.应提供有偿特约服务和无偿便民服务。

13.综合管理的其他服务项目应达到约定的服务标准。

14.应严格执行宠物管理制度，并设置宠物管理标识。

15.应按规定投保物业共有部位、共用设施设备及公众责任险。

16.应定期组织居民代表参观共用设施设备机房。

17.应为居民提供便利的快递接收服务。

18.应定期公布物业管理区域内物业服务项目收支情况、地下停车位及储藏室的出租情况。

2.1.6专项委托服务应满足下列要求：

1.应签订专项服务委托合同，明确各方的权利义务。

2.专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。

3.专业服务企业人员进入物业管理区域内应统一着装、佩戴标志。

4.对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。

2.2共有部位管理与维护

2.2.1标识系统管理应满足下列要求：

1.重点部位应按相关要求设置指示标识、安全警示标识、消防标识及道路交通标识。

2.应有楼栋、单元、楼层、户门标识。

3.应有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。

4.标识应安装规范、清晰明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。

2.2.2装饰装修管理应满足下列要求：

1.应有装饰装修管理制度。

2.应按规定办理装饰装修手续，应有装饰装修管理档案。

3.受理居民的装饰装修申报登记，应与居民、装饰装修企业签订装修管理服务协议，并书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项。

4.装修现场消防及安全防护措施应得当，施工人员出入登记。

5.在公共区域应设有指定的装修垃圾存放点，有围挡遮盖等措施，严禁装修垃圾裸露存放，并及时清运。

2.2.3共有部位管理应满足下列要求：

1.应根据房屋使用时间、设计年限和责任范围，制定年度维修养护计划；应按计划对共有部位实施维修养护，做好记录。

2.应结合日常管理服务工作，落实区域日常巡视责任制，做好记录。

3.对以下共有部位，应每2周进行1次检查：

（1）门、窗、玻璃等建筑部件。

（2）大门、围墙、道路、无障碍通道、场地、阶梯、扶手、座椅、亭台、雕塑、景观小品、路缘石、管井、沟渠等附属构筑物。

4.对以下共有部位，应每2月进行1次检查：

（1）室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等建筑部件。

（2）屋面泄水沟、屋顶防水层及隔热材料、楼内外雨落管等附属构筑物。

5.对共有部位的屋外贴面、屋檐、阳台、雨罩，应每季度进行1次检查。

6.汛前和每次强降雨（雪）后，应检查清理屋面泄水沟、雨落管、雨水井。

7.对巡检中发现的共有部位表面缺陷和零星破损应及时处理并做好记录。

8.共有部位的使用应符合建筑设计要求，严禁擅自改变使用用途和违章搭建行为。

2.2.4房屋外观管理应满足下列要求：

1.房屋外观完好、整洁；发现外观有变形、开裂等现象，应建议相关居民申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施。

2.确需安装封闭阳台的，应提示相关居民阳台外观与房屋外观保持一致。

3.确需安装空调的，应提示相关居民安装在指定位置并确保牢固，冷凝水集中收集。

4.经批准设置的室外广告牌、霓虹灯，应提示相关使用人安装牢固、规范。

2.3共用设施设备管理与维护

2.3.1设备机房管理应满足下列要求：

1.设备机房门前应设置明显标识并注明设备机房的名称、管理责任人信息，对有可能造成危害的设备设施必须在机房显著位置设置安全提示或警示标志。

2.机房内显著位置应张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书。

3.设备设施标识、运行状态标识及各类提示、警示标识应齐全。

4.应有完善的交接班制度、人员出入管理制度。

5.应按规定配备劳动防护用品和安全用具，按规定定期检测。

6.应在明显易取位置设置符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。

7.应每2周清洁1次设备机房，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀。

8.应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。

9.设备噪音应符合规范要求；有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。

10.雷暴、强降水、大风等极端恶劣天气前后必须有专项检查和防范措施。

11.机房应按要求进行铺装，地面光洁无尘。

12.运行、检查、维修养护记录及交接班记录等完善，应每月归档。

2.3.2供配电及公共照明管理应满足下列要求：

1.楼内照明：每周应巡检1次，一般故障应在12小时内修复，其他复杂故障应在3天内修复；楼道灯完好率不得低于95%。

2.楼外照明：每周应巡检1次，一般故障应在1天内修复，其他复杂故障应在5天内修复；每半月应调整1次时间控制器；路灯完好率不得低于95%。

3.应急照明：每周应巡检1次，发现故障应在30分钟内到达现场组织维修；断电后应维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标。

4.低压柜：每2日应巡视1次设备运行状况；每半年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年应检查2次电气安全；每年应校验1次仪表。

5.低压配电箱和线路：每周应检查1次设备运行状况；每半年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年应切换1次双路互投开关。

6.控制柜：每周应检查1次设备运行状况；每年应养护2次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度应校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年应检查2次远控装置和节能装置。

7.发电机：每半月应试运行1次，保证运行正常；每年应2次带负荷运行；每年应活化2次蓄电池；每周应巡视1次充电机和蓄电池。

8.配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处应有完善的防鼠措施；穿墙线槽周边应封堵严密；锁具应完好；电缆进出线和开关标识应准确。

9.变电站高低压电缆沟、电梯底坑不得有积水。应每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

10.每2年应检验1次内部核算电能表。

2.3.3安全防范设施管理应满足下列要求：

1.监控系统管理：

（1）封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机，实现小区出入口全覆盖，实时采集进出小区人员、车辆及非机动车辆信息；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机，实时采集人员和车辆信息；应在小区内广场、主要通道、周界等重要部位，新建或接入高清视频监控设备。

（2）应按设计要求配置足够的监控设备，视频监控正常率不低于95%，人脸抓拍前端和车辆抓拍前端数据正常率不低于95%，保证24小时运转正常，实现对管理区域的有效控制，画面齐全、清晰，图像视频与设备抓拍图片储存不低于45天。

（3）应按使用说明书对摄像机、镜头、监视器等设备进行检修保养。

（4）系统发生故障应及时修复，并做好防潮、防尘、防腐、防雷、防干扰工作。

（5）基础数据（人、车、房、单位等）作为档案数据，应永久保存，可提供实时查询。

2.门禁系统管理：

（1）每半月应巡视1次，保证系统工作正常。

（2）门禁锁、对讲主机检查保养应每季度1次。

（3）系统发生故障，一般性故障应在3小时内修复；较为复杂故障应在3天内修复。

3.周界防范系统管理：

（1）主机除尘应每半年1次，压线端子应牢固，对射探头牢固性检查应每年1次。

（2）报警系统有效测试应每周1次，中心报警控制主机应准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存。

（3）系统发生故障，一般故障应在1小时内修复，较为复杂故障应在24小时内修复。

4.电子巡更系统管理：

（1）调试保养应每季度1次，保证系统工作正常。

（2）巡更时间、地点、人员、数据的显示、查询、打印、归档功能应正常，巡更违规提示功能应正常。

2.3.4供水系统管理应满足下列要求：

1.应建立水质管理制度和检测档案。

2.合同约定二次供水由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

（1）每年应对二次供水设施进行2次清洗消毒；清洗、消毒前3日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备应运行正常，紫外线消毒灯管应定期更换。

（2）每年应委托具备水质检测资质的机构对二次供水水质进行2次检测；水质必须符合《生活饮用水卫生标准》的规定。

（3）水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

（4）水箱盖应上锁并设有密封条、防蚊网，通风良好，水箱周边无污染源。

（5）水箱应有水位计，有总容积标识，水位计刻度应有高、低水位标志。

（6）二次供水管网、供水设备设施应24小时运行，保证供水压力正常。

3.每日应巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象应及时解决。

4.每日应巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

5.不具备自动切换功能的，每2月应手动切换1次备用水泵。

6.每年应检查3次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年应养护1次水泵。

7.每2年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。

8.对供水管道应进行保温包覆，避免夏、秋季产生冷凝水。

9.供水故障通知、处理应及时，记录完整。

2.3.5排水系统管理应满足下列要求：

1.应有防汛预案，每年至少组织1次演练。

2.应配备有防汛物资（沙袋、挡水板、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。

3.排水设施：每年汛前应对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；每次降雨前后应对主要排水口、管井进行检查。

4.污水泵：汛期应每日巡视2次，平时应每周巡视1次，检查设备运行状态；每周应进行1次手动启动测试；每季度应养护1次。

5.化粪池：每半年应清掏1次，每月应巡视1次，汛期应每周检查1次，发现异常及时清掏。

2.3.6消防系统管理应满足下列要求：

1.应建立并落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责，按照合同约定提供消防安全防范服务。

2.在出入口、电梯口、防火门等醒目位置应有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。

3.消防设施设备功能必须完好、不得缺失，可随时启用；消防通道、安全疏散通道必须通畅，疏散标识应规范醒目。

4.应有消防应急预案，宜成立志愿消防队或建立微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。

5.消防控制室应有专业人员24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

6.应设置消防安全宣传栏，经常性开展安全宣传教育；每年应对员工至少进行2次消防安全培训。

7.发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应及时向公安机关消防安全机构报告。

8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。

9.对以下消防设施，应每日进行1次检查：

（1）火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏。

（2）消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常。

（3）疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。

10.对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验：

（1）进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常。

（2）消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全。

（3）高位消防水箱的储水水位是否正常。

（4）消防泵房间的防火门是否完好。

（5）灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否正常启用。

（6）室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺；消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。

11.对以下消防设施，应每2个月进行1次检查或试验：

（1）火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态；对主、备电源进行自动转换试验。

（2）进行消防电梯强制停于首层试验。

（3）对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵；对报警阀旁的放水试验阀进行供水试验，验证系统的供水能力。

（4）喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除。

（5）室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态。

（6）与火灾报警系统有联动功能的防火门（包括防火卷帘）能否联动，设施、设备间的防火门是否完好。

（7）防排烟系统是否处于正常状态。

12.对安装的探测器及全部报警控制装置应每年进行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，不合格的应调换。

2.3.7电梯系统管理应满足下列要求：

1.电梯的使用管理应按《河北省电梯安全管理办法》的规定执行，并有电梯使用安全管理制度。

2.应配备电梯安全管理人员，每人负责管理的电梯不得超过50部。

3.在电梯轿厢内或者主出入口的显著位置应标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。

4.应实行一梯一档，由专人负责管理。档案内容包含购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检报告等。

5.电梯每年应进行1次定期检验。电梯检验合格有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

6.确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用；声光报警、显示、监控、五方对讲等信号或画面清晰。

7.电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。乘客被困报警后应在5分钟内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援。物业服务人员应在15分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。

8.每日应至少检查2次电梯安全状况，发现安全隐患及时组织排除；电梯停运超过24小时的，应当公告电梯停运原因和恢复运行时间。

9.电梯应按维保计划时间进行维修、保养，发现的问题应及时组织排除，记录完整。

10.每年应至少对电梯安全管理人员进行2次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

11.机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰；通风、照明情况良好。

12.应有电梯突发事件应急措施与救援预案，并每半年演练1次。

13.应急救援装置应完整无损、标识齐全、功能有效；应急照明、紧急迫降及双电源供电装置功能正常。

14.应在小区公示栏公布小区电梯最近一次维护保养信息，信息应当包括维护保养单位、维护保养人员姓名、维护保养时间和内容等。

2.3.8室外管线及路面井盖管理应满足下列要求：

1.雨水管、污水管、空调冷凝管等管线不应有破损、渗漏。

2.室外消防水泵接合器应完好。

3.路面井盖标识应清晰，无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。

2.3.9避雷设施管理应满足下列要求：

1.避雷设施应完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整。

2.避雷装置应每年检测1次，日常管理中及时修复锈蚀、变形、断裂部位。

2.3.10合同约定水系景观及游乐设施由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

1.启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证用电安全。

2.水系景观泵使用期间应每日巡查1次喷水池、水泵及其附属设施，每周应检查1次防漏电设施。

3.每日应巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。

4.应有安全警示标识。

2.3.11有航空标志设备设施的，标志灯等应完好，定期检查维护，有记录。

2.3.12宜以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集，建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现全流程智慧管理。

2.4公共秩序维护

2.4.1秩序维护管理应满足下列要求：

1.应制定符合项目定位及实际情况的秩序维护方案。

2.主要出入口24小时双岗执勤，立岗应不少于10小时，站姿规范，有完善的执勤、出入登记、交接班等记录。

3.应设置专职公共秩序维护人员，具有较强的责任心、身体健康，能熟练使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备；配备对讲装置及必要的防护器械并定期对其进行专业培训。

4.按照规定路线和时间进行巡逻，每2小时应至少巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录，巡逻路线每半年更新1次。

5.应有外来人员管理制度和大宗物品进出管理制度，实行进出问询、登记。

6.中央监控室应有24小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不应低于30天。

7.应有突发事件应急预案，定期向居民宣传安全防范常识。

2.4.2车辆管理应满足下列要求：

1.道闸系统应运行良好，维保养护及时。

2.主要道路交通标志齐全，应实行人车分流。

3.临时车辆进出登记应及时，记录完整。

4.停车场（库）标识应规范、清晰，车辆行驶路线设置合理，车辆停放有序。

5.停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等应公示于显著位置。

6.固定停放车辆应签订停车服务协议，明确相关权利义务；消防通道禁止停放车辆，对不按规定停车的行为应进行劝阻、纠正。

7.高峰时段应对管理区域内行车、停车秩序进行引导，发生交通堵塞及时疏导；发生交通事故时，配合居民及相关部门完成调查取证工作。

8.停车场（库）应定时巡检，记录完整。

9.车库内照明、消防设备设施应配置齐全并保持正常使用。

10.非机动车管理规范、摆放整齐，不应有乱停乱放、私拉、乱扯充电现象，无飞线充电现象。

11.应设置电动汽车、电动自行车停放区域与充电装置。

2.5环境卫生维护

2.5.1楼内公共区域管理应满足下列要求：

1.大堂、一层候梯厅：每日应清扫并清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每日应擦拭1次信报箱；每周应擦拭1次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月宜护理1次；每日应巡视保洁2次大堂、一层候梯厅。

2.楼道、楼梯：应每日清扫1次、每周清拖2次楼道和楼梯地面；每周应擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度应对楼内灯具除尘1次；根据地面材质，宜定期做地面清洗、养护；每日应巡视保洁2次楼道、楼梯。

3.电梯轿厢：每日应擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日应清拖1次轿厢地面；每日应巡视保洁3次电梯轿厢。不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每半月宜护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每季度应养护1次。

2.5.2外围公共区域管理应满足下列要求：

1.楼外道路及设施：每日应清扫1次、巡视保洁3次楼外道路；每半月应清洁1次楼外公共照明及共用设施；每2月应清洁1次雨篷、门头等；雨雪天气，道路不应有积水积雪，清理及时，保持道路通行。

2.天台、屋面：每半月应巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。每季度应清扫1次天台、屋面。

3.水景：根据水质情况进行净化处理，使用期间应每日清洁1次水面。

4.车库、车棚：地面应每周清洁2次。保持空气流通，地面无垃圾和杂物。天花、墙面应每2月清洁1次，目视无积尘、蜘蛛网。门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施应每2月清洁1次，目视无积尘。指示牌、指示灯应保持整洁。

5.商业网点管理有序。排放油烟、噪音等应符合国家环保标准，不应有乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。对违规行为进行劝阻；拒不改正的，应报告相关部门。

2.5.3垃圾收集及清运管理应满足下列要求：

1.物业单位应合理布局生活垃圾分类投放点，配备分类收集容器、设施，明确、公示不同种类生活垃圾的投放时间、地点、方式等，定期开展垃圾分类宣传、引导工作，执行国家统一政策。

2.生活垃圾应日产日清，有清运记录，并建立生活垃圾分类管理台账。

3.垃圾桶、果皮箱应保持清洁，垃圾箱周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味；应定期维护管理垃圾收集容器，出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；夏季应每2天消杀1次。

4.应有完善的消杀灭害服务方案和管理制度，并配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；应定期进行消杀灭害，有相关记录。

2.6绿化养护

2.6.1应制定绿化养护方案，养护设备、工具台账完善。人员配置合理，责任区域明确。园艺平面图、苗木清单等资料齐全。小区绿化完好率不应低于90%。

2.6.2应根据植物种类、生长情况和土壤情况合理安排灌溉。常年保持有效供水，草坪生长良好，保持排水通畅。

2.6.3乔木应每年施肥1次，灌木应每年施肥2次～3次，地被和草坪植物应每年施肥3次～4次，花坛植物根据生长情况进行追肥；条件允许的，应使用有机肥料。

2.6.4乔木应每年修剪1次～2次；灌木修剪及时，全年至少应修剪2次；草坪修剪应春季每月1次，夏秋季每月2次。绿植不应影响车辆行人通行。

2.6.5每年应全面除草4次，重点绿地增加除草次数。

2.6.6花草树木长势良好，补栽补种应及时。

2.6.7及时掌控病虫害的发生情况，应尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，严禁使用高毒或强刺激性的农药。不应有明显病虫害。

2.6.8草坪以及绿化带应整洁，无杂物、粪便、垃圾、杂草以及枯叶树枝；绿化产生的垃圾，重点区域应随产随清、其他区域日产日清。

2.6.9爱护绿化标识位置合理、醒目，重点树木品种应实行标牌管理。

2.6.10有噪音的绿化作业应合理安排时间，减少对居民的影响，作业时有提醒标识，工完场清。

2.7党建工作

2.7.1必须拥护党的领导，宣传和执行党的路线、方针、政策。

2.7.2在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。

2.7.3应积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。

2.7.4应成立党员志愿服务队，积极开展党员志愿服务活动。

2.7.5应根据“六位一体”的统筹协调机制，加快形成基层党组织领导下的社区治理新格局。

2.7.6物业企业建立党组织，积极招聘党员员工，着力打造居民满意的“红色物业”。

2.7.7应设有党员先锋岗，公开公示接受居民监督，积极举办社区红色活动，紧紧围绕“红色物业”主题，每年开展不少于4次居民喜闻乐见的文艺晚会、知识竞赛、技能竞赛、有奖竞答等活动，扩大“红色物业”建设成果的影响力。

2.8精神文明建设

2.8.1应有精神文明建设宣传栏，根据新区有关部门宣传要求及时更新内容，内容至少每季度更新1次。

2.8.2每年至少组织2次居民联谊活动，应充分兼顾老、中、青、幼多层次居民需求。

2.8.3应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。

2.8.4精神文化活动应有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

3住宅物业三级服务标准

3.1综合服务

3.1.1服务场所应满足下列要求：

1.应设置客户服务中心，配置有办公桌、椅、接待台、空调、饮水机、电话、打印机、电脑等，服务中心通讯条件良好，应有免费无线网络覆盖。

2.应在显著位置公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、24小时服务电话、报修电话等相关信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

3.客户服务中心每日工作时间应不少于10小时，其他时间物业管理区域内应配置值班人员。

3.1.2服务人员应满足下列要求：

1.实行项目经理责任制。管理人员应经过系统性的物业管理专业培训或持证上岗。

2.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。

3.应设置楼宇专属客户服务人员，宜具备现场办公条件及入户服务能力。

4.服务人员应分岗位统一着装，佩戴工牌，服务规范，举止文明，态度热情，言语得体。

5.物业配项目经理，根据小区规模配备相应的物业客服、综合维修、后勤保障、保安保洁等人员。

6.宜积极吸纳新区回迁居民、征迁地区劳动力、城镇失业人员，保安员准入条件按照《保安服务管理条例》执行。

3.1.3制度管理应满足下列要求：

1.双方必须签订规范的物业服务合同或前期物业服务合同，合同权利义务关系明确，内容应符合法律法规及部门规章的规定。

2.宜制订物业服务手册。

3.应制定较为完善的物业管理方案，并建立物业管理区域内共有部位和共用设施设备维保、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等方面的管理制度及培训、考核体系。

4.应有突发公共事件应急预案。

5.应有物业服务工作记录。

3.1.4档案管理应满足下列要求：

1.应建立完善的档案管理制度，运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。

2.应设置档案资料室，配置档案资料柜，有禁烟标识、防鼠措施和灭火器。

3.应设有档案管理员，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。应对档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息。

3.1.5客户服务应满足下列要求：

1.应有专人处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理居民的报修、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，回复率宜达到100%，有效投诉处理率宜达到100%。

2.重要物业服务事项应在主要出入口、单元楼内以书面形式履行告知义务。

3.实行酬金制的，每年应至少公示1次物业服务资金收支情况。

4.每年应至少公示1次利用共有部位、共用设施设备经营收支情况。

5.每年应至少公开进行1次物业服务满意度调查，应根据住户合理意见不断提高服务质量。

6.重要节日应对物业管理区域进行氛围营造。

7.对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，应当劝阻制止，并及时向有关行政管理部门报告。

8.应建立并落实便民维修服务承诺制，维修记录与服务承诺相符。

9.各类维修工作应流程清晰、操作程序规范、人员技术过硬、管理规范。

10.急修、小修及时率宜达到100%，返修率不应高于1%；维修回访率宜达到100%，宜有回访记录。

11.出入口可配置便民服务推车。

12.应提供有偿特约服务和无偿便民服务。

13.综合管理的其它服务项目应达到约定的服务标准。

14.宜有宠物管理制度和宠物管理标识。

15.宜定期组织居民代表参观共用设施设备机房。

16.应为居民提供便利的快递接收服务。

17.应定期公布物业管理区域内物业服务项目收支情况、地下停车位及储藏室的出租情况。

3.1.6专项委托服务应满足下列要求：

1.宜签订专项服务委托合同，明确各方的权利义务。

2.专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。

3.专业服务企业人员进入物业管理区域内应统一着装、佩戴标志。

4.对专项委托服务宜有监督及评价机制，宜有监督评价记录。

3.2共有部位管理与维护

3.2.1标识系统管理应满足下列要求：

1.重点部位应按相关要求设置指示标识、安全警示标识、消防标识及道路交通标识。

2.应有楼栋、单元、楼层、户门标识。

3.应有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。

4.标识应安装规范、清晰明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。

3.2.2装饰装修管理应满足下列要求：

1.应有装饰装修管理制度。

2.应按规定办理装饰装修手续，宜有装饰装修管理档案。

3.受理居民的装饰装修申报登记，应与居民、装饰装修企业签订装修管理服务协议，宜书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项。

4.装修现场消防及安全防护措施应得当，施工人员出入登记。

5.在公共区域宜设有指定的装修垃圾存放点，有围挡遮盖等措施，严禁装修垃圾裸露存放，宜及时清运。

3.2.3共有部位管理应满足下列要求：

1.应根据房屋使用时间、设计年限和责任范围，制定年度维修养护计划；应按计划对共有部位实施维修养护，做好记录。

2.宜结合日常管理服务工作，落实区域日常巡视责任制，做好记录。

3.对以下共有部位，应每月进行1次检查：

（1）门、窗、玻璃等建筑部件。

（2）大门、围墙、道路、无障碍通道、场地、阶梯、扶手、座椅、亭台、雕塑、景观小品、路缘石、管井、沟渠等附属构筑物。

4.对以下共有部位，应每季度进行1次检查：

（1）室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等建筑部件。

（2）屋面泄水沟、屋顶防水层及隔热材料、楼内外雨落管等附属构筑物。

5.对共有部位的屋外贴面、屋檐、阳台、雨罩，应每半年进行1次检查。

6.汛前和每次强降雨（雪）后，应检查清理屋面泄水沟、雨落管、雨水井。

7.对巡检中发现的共有部位表面缺陷和零星破损应及时处理并做好记录。

8.共有部位的使用应符合建筑设计要求，严禁擅自改变使用用途和违章搭建行为。

3.2.4房屋外观管理应满足下列要求：

1.房屋外观完好、整洁；发现外观有变形、开裂等现象，应建议相关居民申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施。

2.确需安装封闭阳台的，应提示相关居民阳台外观与房屋外观保持一致。

3.确需安装空调的，应提示相关居民安装在指定位置并确保牢固，冷凝水集中收集。

4.经批准设置的室外广告牌、霓虹灯，应提示相关使用人安装牢固、规范。

3.3共用设施设备管理与维护

3.3.1设备机房管理应满足下列要求：

1.设备机房门前应设置明显标识并注明设备机房的名称、管理责任人信息，对有可能造成危害的设备设施必须在机房显著位置设置安全提示或警示标志。

2.机房内显著位置应张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书。

3.设备设施标识、运行状态标识及各类提示、警示标识应齐全。

4.应有完善的交接班制度、人员出入管理制度。

5.应按规定配备劳动防护用品和安全用具，按规定定期检测。

6.在明显易取位置应设置符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。

7.应每月清洁1次设备机房，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀。

8.应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。

9.雷暴、强降水、大风等极端恶劣天气前后应有专项检查和防范措施。

10.设备噪音应符合规范要求；有环境要求的设备机房，温度应在规定范围内。

11.运行、检查、维修养护记录及交接班记录等完善，应每月归档。

3.3.2供配电及公共照明管理应满足下列要求：

1.楼内照明：每周应巡检1次，一般故障应在1天内修复，其他复杂故障应在5天内修复；楼道灯完好率不宜低于90%。

2.楼外照明：每周应巡检1次，一般故障应在1天内修复，其他复杂故障应在1周内修复；每月应调整1次时间控制器；路灯完好率不得低于90%。

3.应急照明：每周应巡检1次，发现故障应在30分钟内到达现场组织维修；断电后应维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标。

4.低压柜：每3日应巡视1次设备运行状况；每年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年应检查1次电气安全；每2年应校验1次仪表。

5.低压配电箱和线路：每半月应检查1次设备运行状况；每年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年应切换1次双路互投开关。

6.控制柜：每2周应检查1次设备运行状况；每年应养护2次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年应校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年应检查1次远控装置和节能装置。

7.发电机：每半月应试运行1次，保证运行正常；每年应1次带负荷运行；每年应活化1次蓄电池；每周应巡视1次充电机和蓄电池。

8.配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处应有完善的防鼠措施；穿墙线槽周边应封堵严密；锁具应完好；电缆进出线和开关标识应准确。

9.变电站高低压电缆沟、电梯底坑不得有积水。应每2年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

10.每2年应检验1次内部核算电能表。

3.3.3安全防范设施管理应满足下列要求：

1.监控系统管理：

（1）封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机，实现小区出入口全覆盖，实时采集进出小区人员、车辆及非机动车辆信息；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机，实时采集人员和车辆信息；应在小区内广场、主要通道、周界等重要部位，新建或接入高清视频监控设备。

（2）应按设计要求配置足够的监控设备，视频监控正常率不低于95%，人脸抓拍前端和车辆抓拍前端数据正常率不低于95%，保证24小时运转正常，实现对管理区域的有效控制，画面齐全、清晰，图像视频与设备抓拍图片储存不低于45天。

（3）应按使用说明书对摄像机、镜头、监视器等设备进行检修保养。

（4）系统发生故障应及时修复。

（5）基础数据（人、车、房、单位等）作为档案数据，应永久保存，可提供实时查询。

2.门禁系统管理：

（1）每月应巡视1次，保证系统工作正常。

（2）门禁锁、对讲主机检查保养应每季度1次。

（3）系统发生故障，一般性故障应在5小时内修复；较为复杂故障应在5天内修复。

3.周界防范系统管理：

（1）主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查应每年1次。

（2）报警系统有效测试应每周1次，中心报警控制主机应准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存。

（3）系统发生故障应及时修复。

4.电子巡更系统调试保养应每季度1次，保证系统工作正常。

3.3.4供水系统管理应满足下列要求：

1.应建立水质管理制度和检测档案。

2.合同约定二次供水由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

（1）每年应对二次供水设施进行2次清洗消毒；清洗、消毒前3日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换。

（2）每年应委托具备水质检测资质的机构对二次供水水质进行2次检测；水质必须符合《生活饮用水卫生标准》的规定。

（3）水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

（4）水箱盖应上锁并设有密封条、防蚊网，通风良好，水箱周边无污染源。

（5）水箱应有水位计，有总容积标识，水位计刻度应有高、低水位标志。

（6）二次供水管网、供水设备设施应24小时运行，保证供水压力正常。

3.每日应巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象应及时解决。

4.每日应巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

5.不具备自动切换功能的，每季度应手动切换1次备用水泵。

6.每年应检查2次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每2年应养护1次水泵。

7.每2年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。

8.对供水管道应进行保温包覆，避免夏、秋季产生冷凝水。

9.供水故障通知、处理应及时，记录完整。

3.3.5排水系统管理应满足下列要求：

1.应有防汛预案，每年至少组织1次演练。

2.应配备有防汛物资（沙袋、挡水板、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。

3.排水设施：每年汛前应对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通。

4.污水泵：汛期应每日巡视1次，平时应每2周巡视1次，检查设备运行状态；每2周应进行1次手动启动测试；每半年应养护1次。

5.化粪池：每半年应清掏1次，每月应巡视1次，汛期应每周检查1次，发现异常及时清掏。

3.3.6消防系统管理应满足下列要求：

1.应建立并落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责，按照合同约定提供消防安全防范服务。

2.在出入口、电梯口、防火门等醒目位置应有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。

3.消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；消防通道、安全疏散通道应通畅，疏散标识应规范醒目。

4.应有消防应急预案，宜成立志愿消防队或建立微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。

5.消防控制室应有专业人员24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

6.应设置消防安全宣传栏，经常性开展安全宣传教育；每年应对员工至少进行2次消防安全培训。

7.发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应及时向公安机关消防安全机构报告。

8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。

9.对以下消防设施，应每日进行1次检查：

（1）火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏。

（2）消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常。

（3）疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。

10.对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验：

（1）进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常。

（2）消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全。

（3）高位消防水箱的储水水位是否正常。

（4）消防泵房间的防火门是否完好。

（5）灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否正常启用。

（6）室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺；消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。

11.对以下消防设施，应每季度进行1次检查或试验：

（1）火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态；对主、备电源进行自动转换试验。

（2）进行消防电梯强制停于首层试验。

（3）对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵；对报警阀旁的放水试验阀进行供水试验，验证系统的供水能力。

（4）喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除。

（5）室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态。

（6）与火灾报警系统有联动功能的防火门（包括防火卷帘）能否联动，设施、设备间的防火门是否完好。

（7）防排烟系统是否处于正常状态。

12.对安装的探测器及全部报警控制装置应每年进行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，不合格的应调换。

3.3.7电梯系统管理应满足下列要求：

1.电梯的使用管理应按《河北省电梯安全管理办法》的规定执行，并有电梯使用安全管理制度。

2.应配备电梯安全管理人员，每人负责管理的电梯不得超过50部。

3.在电梯轿厢内或者主出入口的显著位置应标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。

4.应实行一梯一档，由专人负责管理。档案内容包含购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检报告等。

5.电梯每年应进行1次定期检验。电梯检验合格有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

6.确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用。

7.电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。乘客被困报警后应在5分钟内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援。物业服务人员应在20分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。

8.每日应至少检查1次电梯安全状况，发现安全隐患及时组织排除；电梯停运超过24小时的，应当公告电梯停运原因和恢复运行时间。

9.电梯应按维保计划时间进行维修、保养，发现的问题应及时组织排除，记录完整。

10.每年应至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

11.机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰；通风、照明情况良好。

12.应有电梯突发事件应急措施与救援预案，并每半年演练1次。

13.应急救援装置应完整无损、标识齐全、功能有效；应急照明、紧急迫降及双电源供电装置功能正常。

14.应在小区公示栏公布小区电梯最近一次维护保养信息，信息应当包括维护保养单位、维护保养人员姓名、维护保养时间和内容等。

3.3.8室外管线及路面井盖管理应满足下列要求：

1.雨水管、污水管、空调冷凝管等管线不应有破损、渗漏。

2.室外消防水泵接合器应完好。

3.路面井盖标识应清晰，无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。

3.3.9避雷设施管理应满足下列要求：

1.避雷设施应完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整。

2.避雷装置应每年检测1次，日常管理中及时修复锈蚀、变形、断裂部位。

3.3.10合同约定水系景观及游乐设施由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

1.启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证用电安全。

2.水系景观泵使用期间应每日巡查1次喷水池、水泵及其附属设施，每周应检查1次防漏电设施。

3.每日应巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。

4.应有安全警示标识。

3.3.11有航空标志设备设施的，标志灯等应完好，定期检查维护，有记录。

3.3.12宜以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集，建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现全流程智慧管理。

3.4公共秩序维护

3.4.1秩序维护管理应满足下列要求：

1.应制定符合项目定位及实际情况的秩序维护方案。

2.主要出入口24小时双岗执勤，立岗应不少于8小时，站姿规范，有完善的执勤、出入登记、交接班等记录。

3.应设置专职公共秩序维护人员，具有较强的责任心、身体健康，能熟练使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备；配备对讲装置及必要的防护器械并定期对其进行专业培训。

4.按照规定路线和时间进行巡逻，每2小时应巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。

5.应有外来人员管理制度和大宗物品进出管理制度，实行进出问询、登记。

6.中央监控室应有24小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不应低于30天。

7.应有突发事件应急预案，定期向居民宣传安全防范常识。

3.4.2车辆管理应满足下列要求：

1.道闸系统应运行良好，维保养护及时。

2.主要道路交通标志齐全，宜实行人车分流。

3.临时车辆进出登记及时，记录完整。

4.停车场（库）标识应规范、清晰，车辆行驶路线设置合理，车辆停放有序。

5.停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等应公示于显著位置。

6.固定停放车辆应签订停车服务协议，明确相关权利义务；消防通道禁止停放车辆，对不按规定停车的行为应进行劝阻、纠正。

7.管理区域内发生交通事故时，配合居民及相关部门完成调查取证工作。

8.停车场（库）应定时巡检，记录完整。

9.车库内照明、消防设备设施应配置齐全并保持正常使用。

10.非机动车管理规范、摆放整齐，不应有乱停乱放、私拉、乱扯充电现象，无飞线充电现象。

11.应设置电动汽车、电动自行车停放区域与充电装置。

3.5环境卫生维护

3.5.1楼内公共区域管理应满足下列要求：

1.地面应每日清扫1次，无垃圾、杂物及污渍，每日巡回保洁不少于1次；根据地面材质，宜定期做地面清洗、养护。

2.楼道应每周清扫3次、每周清拖1次，楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等公共设施应每周擦拭1次。

3.每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日清拖1次轿厢地面；每日巡视保洁2次电梯轿厢。不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，宜每月护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每季度宜养护1次。

3.5.2外围公共区域管理应满足下列要求：

1.楼外道路及设施：每日应清扫1次、巡视保洁2次楼外道路；每月应清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度应清洁1次雨篷、门头等；雨雪天气，道路不宜有积水积雪，清理及时，保持道路通行。

2.天台、屋面：每月应巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。每半年应清扫1次天台、屋面。

3.水景：根据水质情况进行净化处理，使用期间应每日清洁1次水面。

4.车库、车棚：地面宜每周清洁1次。保持空气流通，地面无垃圾和杂物。

3.5.3垃圾收集及清运管理应满足下列要求：

1.物业单位应合理布局生活垃圾分类投放点，配备分类收集容器、设施，明确、公示不同种类生活垃圾的投放时间、地点、方式等，定期开展垃圾分类宣传、引导工作，执行国家统一政策。

2.生活垃圾应日产日清，有清运记录。

3.垃圾桶、果皮箱应保持清洁，垃圾箱周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味；应定期维护管理垃圾收集容器，出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；夏季应每周消杀不少于2次。

4.宜有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；应定期进行消杀灭害，有相关记录。

3.6绿化养护

3.6.1应制定绿化养护方案，养护设备、工具台账完善。人员配置合理，责任区域明确。

3.6.2应根据植物种类、生长情况合理安排灌溉、施肥、病虫害防治工作。

3.6.3乔木应每年修剪1～2次；灌木修剪及时，全年应至少修剪2次；草坪适时修剪。绿植不应影响车辆行人通行。

3.6.4每年应全面除草4次，重点绿地增加除草次数。

3.6.5花草树木长势良好，补栽补种应及时。

3.6.6草坪以及绿化带整洁，无杂物、粪便、垃圾、杂草以及枯叶树枝；绿化产生的垃圾，重点区域应随产随清、其他区域日产日清。

3.6.7爱护绿化标识位置合理、醒目。

3.6.8有噪音的绿化作业应合理安排时间，减少对居民的影响，作业时有提醒标识，工完场清。

3.7党建工作

3.7.1必须拥护党的领导，宣传和执行党的路线、方针、政策。

3.7.2在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。

3.7.3应积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。

3.7.4应成立党员志愿服务队，积极开展党员志愿服务活动。

3.7.5应根据“六位一体”的统筹协调机制，加快形成基层党组织领导下的社区治理新格局。

3.7.6积极招聘党员员工，尽早建立物业企业党组织，着力打造居民满意的“红色物业”。

3.7.7应设有党员先锋岗，公开公示接受居民监督，积极举办社区红色活动，紧紧围绕“红色物业”主题，每年开展不少于2次居民喜闻乐见的文艺晚会、知识竞赛、技能竞赛、有奖竞答等活动，扩大“红色物业”建设成果的影响力。

3.8精神文明建设

3.8.1应有精神文明建设宣传栏，根据新区有关部门宣传要求及时更新内容，内容至少每半年更新1次。

3.8.2每年至少应组织2次居民联谊活动。

3.8.3应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。

3.8.4精神文化活动应有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

4住宅物业四级服务标准

4.1综合服务

4.1.1服务场所应满足下列要求：

1.应设置固定服务场所，配置有办公桌、椅、饮水机、电话、打印机、电脑等，服务场所通讯畅通，应有无线网络覆盖。

2.应在显著位置公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、24小时服务电话、报修电话等相关信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

3.客户服务中心每日工作时间应不少于8小时，其他时间物业管理区域内应配置值班人员。

4.1.2服务人员应满足下列要求：

1.实行项目经理责任制。管理人员应经过系统性的物业管理专业培训或持证上岗。

2.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。

3.应设置楼宇专属客户服务人员，宜具备现场办公条件及入户服务能力。

4.服务人员应分岗位统一着装，佩戴工牌，服务规范，举止文明，态度热情，言语得体。

5.物业配项目经理，根据小区规模配备相应的物业客服、综合维修、后勤保障、保安保洁等人员。

6.宜积极吸纳新区回迁居民、征迁地区劳动力、城镇失业人员，保安员准入条件按照《保安服务管理条例》执行。

4.1.3制度管理应满足下列要求：

1.双方必须签订规范的物业服务合同或前期物业服务合同，合同权利义务关系明确，内容应符合法律法规及部门规章的规定。

2.应制定较为完善的物业管理方案，并建立物业管理区域内共有部位和共用设施设备维保、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等方面的管理制度及培训、考核体系。

3.应有突发公共事件应急预案。

4.应有物业服务工作记录。

4.1.4档案管理应满足下列要求：

1.应建立完善的档案管理制度，运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。

2.应设置档案资料室，配置档案资料柜，宜有禁烟标识、防鼠措施和灭火器。

3.应设有档案管理员，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。应对档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息。

4.1.5客户服务应满足下列要求：

1.宜有专人处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理居民的报修、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，回复率宜达到100%，有效投诉处理率宜达到100%。

2.重要物业服务事项应在主要出入口、单元楼内以书面形式履行告知义务。

3.实行酬金制的，每年应至少公示1次物业服务资金收支情况。

4.每年应至少公示1次利用共有部位、共用设施设备经营收支情况。

5.每年应至少公开进行1次物业服务满意度调查，宜根据住户合理意见不断提高服务质量。

6.重要节日应对物业管理区域进行氛围营造。

7.对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，应当劝阻制止，并及时向有关行政管理部门报告。

8.应实行便民服务，维修记录与服务承诺相符。

9.各类维修工作宜流程清晰、操作程序规范、人员技术过硬、管理规范。

10.报修宜按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。

11.应提供有偿特约服务和无偿便民服务。

12.综合管理的其它服务项目宜达到约定的服务标准。

13.宜有宠物管理措施。

14.应为居民提供便利的快递接收服务。

15.应定期公布物业管理区域内物业服务项目收支情况、地下停车位及储藏室的出租情况。

4.1.6专项委托服务应满足下列要求：

1.宜签订专项服务委托合同，明确各方的权利义务。

2.专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。

3.专业服务企业人员进入物业管理区域内应统一着装、佩戴标志。

4.对专项委托服务宜有监督及评价机制，宜有监督评价记录。

4.2共有部位管理与维护

4.2.1标识系统管理应满足下列要求：

1.重点部位应按相关要求设置指示标识、安全警示标识、消防标识及道路交通标识。

2.应有楼栋、单元、楼层、户门标识。

3.应有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。

4.标识应安装规范、清晰明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。

4.2.2装饰装修管理应满足下列要求：

1.宜有装饰装修管理制度。

2.宜按规定办理装饰装修手续，宜有装饰装修管理档案。

3.受理居民的装饰装修申报登记，宜与居民、装饰装修企业签订装修管理服务协议，宜书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项。

4.装修现场消防及安全防护措施应得当，施工人员出入登记。

5.在公共区域宜设有指定的装修垃圾存放点及围挡遮盖等措施，装修垃圾不宜裸露存放，宜及时清运。

4.2.3共有部位管理应满足下列要求：

1.应结合日常管理服务工作，落实区域日常巡视责任制，做好记录。

2.对以下共有部位，应每2月进行1次检查：

（1）门、窗、玻璃等建筑部件。

（2）大门、围墙、道路、无障碍通道、场地、阶梯、扶手、座椅、亭台、雕塑、景观小品、路缘石、管井、沟渠等附属构筑物。

3.对以下共有部位，应每半年进行1次检查：

（1）室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等建筑部件。

（2）屋面泄水沟、屋顶防水层及隔热材料、楼内外雨落管等附属构筑物。

4.对共有部位的屋外贴面、屋檐、阳台、雨罩，应每半年进行1次检查。

5.汛前和每次强降雨（雪）后，应检查清理屋面泄水沟、雨落管、雨水井。

6.对巡检中发现的共有部位表面缺陷和零星破损应及时处理并做好记录。

7.共有部位的使用应符合建筑设计要求，严禁擅自改变使用用途和违章搭建行为。

4.2.4房屋外观管理应满足下列要求：

1.房屋外观完好、整洁；发现外观有变形、开裂等现象，应建议相关居民申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施。

2.确需安装封闭阳台的，应提示相关居民阳台外观与房屋外观保持一致。

3.确需安装空调的，应提示相关居民安装在指定位置并确保牢固。

4.经批准设置的室外广告牌、霓虹灯，应提示相关使用人安装牢固、规范。

4.3共用设施设备管理与维护

4.3.1设备机房管理应满足下列要求：

1.设备机房门前应设置明显标识并注明设备房的名称、管理责任人信息，对有可能成危害的设备设施必须在机房显著位置设置安全提示或警示标志。

2.机房内显著位置应张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书。

3.设备设施标识、运行状态标识及各类提示、警示标识宜齐全。

4.应有完善的交接班制度、人员出入管理制度。

5.按规定配备劳动防护用品和安全用具，按规定定期检测。

6.在明显易取位置应设置符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。

7.应每2月清洁1次设备机房，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀。

8.应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。

9.雷暴、强降水、大风等极端恶劣天气前后宜有专项检查和防范措施。

10.设备噪音应符合规范要求；有环境要求的设备机房，温度应在规定范围内。

11.运行、检查、维修养护记录及交接班记录等完善，应每月归档。

4.3.2供配电及公共照明管理应满足下列要求：

1.楼内照明：每周应巡检1次，一般故障应在1天内修复，其他复杂故障应在1周内修复；楼道灯完好率不得低于85%。

2.楼外照明：每周应巡检1次，一般故障应在2天内修复，其他复杂故障应在2周内修复；每月应调整1次时间控制器；路灯完好率不得低于85%。

3.应急照明：每周应巡检1次，发现故障应在30分钟内到达现场组织维修。

4.低压柜：每3日应巡视1次设备运行状况；每年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年应检查1次电气安全；每2年应校验1次仪表。

5.低压配电箱和线路：每月应检查1次设备运行状况；每年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年应切换1次双路互投开关。

6.控制柜：每月应检查1次设备运行状况；每年应养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年宜校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年宜检查1次远控装置和节能装置。

7.发电机：每月应试运行1次，保证运行正常；每年宜1次带负荷运行；每年宜活化1次蓄电池；每2周应巡视1次充电机和蓄电池。

8.配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处应有完善的防鼠措施；穿墙线槽周边应封堵严密；锁具应完好；电缆进出线和开关标识应准确。

9.变电站高低压电缆沟、电梯底坑不得有积水。宜每2年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

10.每2年宜检验1次内部核算电能表。

4.3.3安全防范设施管理应满足下列要求：

1.监控系统管理：

（1）封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机，实现小区出入口全覆盖，实时采集进出小区人员、车辆及非机动车辆信息；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机，实时采集人员和车辆信息；应在小区内广场、主要通道、周界等重要部位，新建或接入高清视频监控设备。

（2）应按设计要求配置足够的监控设备，视频监控正常率不低于95%，人脸抓拍前端和车辆抓拍前端数据正常率不低于95%，保证24小时运转正常，实现对管理区域的有效控制，画面齐全、清晰，图像视频与设备抓拍图片储存不低于45天。

（3）应按使用说明书对摄像机、镜头、监视器等设备进行检修保养。

（4）系统发生故障应及时修复。

（5）基础数据（人、车、房、单位等）作为档案数据，应永久保存，可提供实时查询。

2.门禁系统管理：

（1）每季度应巡视1次，保证系统工作正常。

（2）门禁锁、对讲主机检查保养应每季度1次。

（3）系统发生故障，一般性故障应在7小时内修复；较为复杂故障应在7天内修复。

3.报警系统有效测试宜每周1次，中心报警控制主机应准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号，发生故障应及时修复，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存。

4.3.4供水系统管理应满足下列要求：

1.合同约定二次供水由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

（1）每年应对二次供水设施进行2次清洗消毒；清洗、消毒前3日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换。

（2）每年应委托具备水质检测资质的机构对二次供水水质进行2次检测；水质必须符合《生活饮用水卫生标准》的规定。

（3）水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

（4）水箱盖应上锁并设有密封条、防蚊网，通风良好，水箱周边无污染源。

（5）二次供水管网、供水设备设施应24小时运行，保证供水压力正常。

2.每日应巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。

3.每日应巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

4.不具备自动切换功能的，每季度应手动切换1次备用水泵。

5.每年应检查2次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每2年应养护1次水泵。

6.每3年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。

7.对供水管道应进行保温包覆，避免夏、秋季产生冷凝水。

8.供水故障通知、处理应及时，记录完整。

4.3.5排水系统管理应满足下列要求：

1.应有防汛预案，每年至少组织1次演练。

2.应配备有防汛物资（沙袋、挡水板、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。

3.排水设施：每年汛前应对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通。

4.污水泵：汛期应每日巡视1次，平时应每月巡视1次，检查设备运行状态；每月应进行1次手动启动测试；每半年应养护1次。

5.化粪池：每年应清掏1次，汛期宜每周检查1次，发现异常宜及时清掏。

4.3.6消防系统管理应满足下列要求：

1.应建立并落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责，按照合同约定提供消防安全防范服务。

2.在出入口、电梯口、防火门等醒目位置应有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。

3.消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；保持消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目。

4.应有消防应急预案，应成立志愿消防队或建立微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。

5.消防控制室设专业人员应24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

6.应设置消防安全宣传栏，经常性开展安全宣传教育；每年宜对员工至少进行1次消防安全培训。

7.发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应及时向公安机关消防安全机构报告。

8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。

9.对以下消防设施，应每周进行1次检查：

（1）火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏。

（2）消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常。

（3）疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。

10.对以下消防设施，应每2月进行1次检查或试验：

（1）进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常。

（2）消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全。

（3）高位消防水箱的储水水位是否正常。

（4）消防泵房间的防火门是否完好。

（5）灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否正常启用。

（6）室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺；消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。

11.对以下消防设施，应每季度进行1次检查或试验：

（1）火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态；对主、备电源进行自动转换试验。

（2）进行消防电梯强制停于首层试验。

（3）对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵；对报警阀旁的放水试验阀进行供水试验，验证系统的供水能力。

（4）喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除。

（5）室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态。

（6）与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好。

（7）防排烟系统是否处于正常状态。

12.对安装的探测器及全部报警控制装置宜每年进行1次试验；火灾探测器投入运行2年后，宜每隔3年全部清洗1次，不合格的应调换。

4.3.7电梯系统管理应满足下列要求：

1.电梯的使用管理应按《河北省电梯安全管理办法》的规定执行，并有电梯使用安全管理制度。

2.应配备电梯安全管理人员，每人负责管理的电梯不得超过50部。

3.在电梯轿厢内或者主出入口的显著位置应标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。

4.应实行一梯一档，由专人负责管理。档案内容包含购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检报告等。

5.电梯每年应进行1次定期检验。电梯检验合格有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

6.确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用。

7.电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。乘客被困报警后应在5分钟内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援。物业服务人员应在20分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。

8.每周应至少检查1次电梯安全状况，发现安全隐患及时组织排除；电梯停运超过24小时的，应当公告电梯停运原因和恢复运行时间。

9.电梯应按维保计划时间进行维修、保养，发现的问题应及时组织排除，记录完整。

10.每年应至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

11.应有电梯突发事件应急措施与救援预案，宜每年演练1次。

12.应急救援装置应完整无损、标识齐全、功能有效；应急照明、紧急迫降及双电源供电装置功能正常。

13.应在小区公示栏公布小区电梯最近一次维护保养信息，信息应当包括维护保养单位、维护保养人员姓名、维护保养时间和内容等。

4.3.8室外管线及路面井盖管理应满足下列要求：

1.雨水管、污水管、空调冷凝管等管线不应有破损、渗漏。

2.室外消防水泵接合器应完好。

3.路面井盖标识应清晰，无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。

4.3.9避雷装置应每年检测1次，日常管理中及时修复锈蚀、变形、断裂部位。

4.3.10合同约定水系景观及游乐设施由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

1.启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证用电安全。

2.每日应巡查1次水系景观、游乐设施，每周检查一次防漏电设施，确保无安全隐患。

3.应有安全警示标识。

4.3.11有航空标志设备设施的，标志灯等应完好，定期检查维护，有记录。

4.3.12宜以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集，建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现全流程智慧管理。

4.4公共秩序维护

4.4.1秩序维护管理应满足下列要求：

1.主要出入口应有专人24小时值守，有完善的执勤、出入登记、交接班等记录。

2.应设置专职公共秩序维护人员，能熟练使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备；配备对讲装置及必要的防护器械并定期对其进行专业培训。

3.按照规定路线和时间进行巡逻，每4小时宜巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。

4.应有外来人员管理制度和大宗物品进出管理制度，实行进出问询、登记。

5.中央监控室有24小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不应低于30天。

6.协助公安等有关行政管理部门做好物业管理区域内的公共秩序维护工作。发生治安案件或各类灾害事故时，应及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。

4.4.2车辆管理应满足下列要求：

1.道闸系统应运行良好，维保养护及时。

2.主要道路交通标志齐全，宜实行人车分流。

3.停车标识应规范、清晰，车辆行驶路线设置合理，车辆停放有序。

4.停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等应公示于显著位置。

5.固定停放车辆应签订停车服务协议，明确相关权利义务；消防通道禁止停放车辆，对不按规定停车的行为应进行劝阻、纠正。

6.管理区域内发生交通事故时，配合居民及相关部门完成调查取证工作。

7.停车场（库）应定时巡检，记录完整。

8.车库内照明、消防设备设施宜配置齐全并保持正常使用。

9.非机动车管理规范、摆放整齐，不应有乱停乱放、私拉、乱扯充电现象，无飞线充电现象。

10.应设置电动汽车、电动自行车停放区域与充电装置。

4.5环境卫生维护

4.5.1楼内公共区域管理应满足下列要求：

1.地面应每日清扫1次，每日巡回保洁不少于1次，无垃圾、杂物及污渍。

2.楼道应每周清扫2次，楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等公共设施应每半月擦拭1次。

3.电梯轿厢门、面板宜每2日擦拭1次；轿厢地面宜每2日清拖1次。

4.5.2外围公共区域管理应满足下列要求：

1.楼外道路及设施：每日应清扫1次楼外道路；每2月应清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度应清洁1次雨篷、门头等；雨雪天气，道路不宜有积水积雪，清理及时，保持道路通行。

2.天台、屋面：每2月应巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。每半年宜清扫1次天台、屋面。

3.水景：根据水质情况进行净化处理，使用期间宜每日清洁1次水面。

4.车库、车棚：地面应每周清洁1次。保持空气流通，地面不应有垃圾和杂物。

4.5.3垃圾收集及清运管理应满足下列要求：

1.物业单位应合理布局生活垃圾分类投放点，配备分类收集容器、设施，明确、公示不同种类生活垃圾的投放时间、地点、方式等，定期开展垃圾分类宣传、引导工作，执行国家统一政策。

2.生活垃圾应日产日清，有清运记录。

3.垃圾桶、果皮箱应保持清洁，垃圾箱周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味应定期维护管理垃圾收集容器，出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；夏季应每周消杀不少于2次。

4.应有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。

4.6绿化养护

4.6.1应根据植物种类、生长情况合理安排灌溉、施肥、病虫害防治工作。

4.6.2乔木宜每年修剪1～2次；灌木修剪及时，全年宜修剪2次；草坪适时修剪。绿植不宜影响车辆行人通行。

4.6.3每年宜全面除草4次，重点绿地增加除草次数。

4.6.4花草树木补栽补种应及时，长势良好。

4.6.5草坪以及绿化带应整洁，无杂物、粪便、垃圾、杂草以及枯叶树枝；绿化产生的垃圾，重点区域宜随产随清。

4.6.6有噪音的绿化作业应合理安排时间，减少对居民的影响，作业时有提醒标识，工完场清。

4.7党建工作

4.7.1必须拥护党的领导，宣传和执行党的路线、方针、政策。

4.7.2在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。

4.7.3应积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。

4.7.4宜成立党员志愿服务队，积极开展党员志愿服务活动。

4.7.5应根据“六位一体”的统筹协调机制，加快形成基层党组织领导下的社区治理新格局。

4.7.6积极招聘党员员工，尽早建立物业企业党组织，着力打造居民满意的“红色物业”。

4.7.7应设有党员先锋岗，公开公示接受居民监督，积极举办社区红色活动，紧紧围绕“红色物业”主题，开展居民喜闻乐见的文艺晚会、知识竞赛、技能竞赛、有奖竞答等活动，扩大“红色物业”建设成果的影响力。

4.8精神文明建设

4.8.1应有精神文明建设宣传栏，根据新区有关部门宣传要求及时更新内容。

4.8.2应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。

4.8.3精神文化活动应有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

5住宅物业五级服务标准

5.1综合服务

5.1.1服务场所应满足下列要求：

1.应设置固定服务场所，配置有办公桌、椅、电话、电脑等，服务场所通讯畅通。

2.应在显著位置公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、24小时服务电话、报修电话等相关信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

3.客户服务中心每日工作时间应不少于8小时，其他时间物业管理区域内宜配置值班人员。

5.1.2服务人员应满足下列要求：

1.实行项目经理责任制。管理人员应经过系统性的物业管理专业培训或持证上岗。

2.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。

3.宜设置楼宇专属客户服务人员，宜具备现场办公条件及入户服务能力。

4.服务人员应统一着装，佩戴工牌，服务规范，举止文明，态度热情，言语得体。

5.物业配项目经理，根据小区规模配备相应的物业客服、综合维修、后勤保障、保安保洁等人员。

6.宜积极吸纳新区回迁居民、征迁地区劳动力、城镇失业人员，保安员准入条件按照《保安服务管理条例》执行。

5.1.3制度管理应满足下列要求：

1.双方应签订规范的物业服务合同或前期物业服务合同，合同权利义务关系明确，内容应符合法律法规及部门规章的规定。

2.宜制定较为完善的物业管理方案，并建立物业管理区域内共有部位和共用设施设备维保、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等方面的管理制度及培训、考核体系。

3.宜有突发公共事件应急预案。

4.宜有物业服务工作记录。

5.1.4档案管理应满足下列要求：

1.应建立完善的档案管理制度，对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。

2.应配置档案资料柜。

3.宜设有档案管理员，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。应对档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息。

5.1.5客户服务应满足下列要求：

1.宜有专人处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理居民的报修、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，回复率宜达到100%，有效投诉处理率宜达到100%。

2.重要物业服务事项应在主要出入口、单元楼内以书面形式履行告知义务。

3.实行酬金制的，每年应至少公示1次物业服务资金收支情况。

4.每年宜至少公示1次利用共有部位、共用设施设备经营收支情况。

5.每年应公开进行1次物业服务满意度调查，宜根据住户合理意见不断提高服务质量。

6.重要节日应对物业管理区域进行氛围营造。

7.对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，应当劝阻制止，并及时向有关行政管理部门报告。

8.宜实行便民服务，维修记录与服务承诺相符。

9.报修宜按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。

10.综合管理的其它服务项目宜达到约定的服务标准。

11.宜有宠物管理措施。

12.宜为居民提供便利的快递接收服务。

13.应定期公布物业管理区域内物业服务项目收支情况、地下停车位及储藏室的出租情况。

5.1.6专项委托服务应满足下列要求：

1.宜签订专项服务委托合同，明确各方的权利义务。

2.专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。

3.专业服务企业人员进入物业管理区域内应统一着装、佩戴标志。

4.对专项委托服务宜有监督及评价机制，宜有监督评价记录。

5.2共有部位管理与维护

5.2.1标识系统管理应满足下列要求：

1.重点部位宜按相关要求设置指示标识、安全警示标识、消防标识及道路交通标识。

2.应有楼栋、单元、楼层、户门标识。

3.应有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。

4.标识应安装规范、清晰明显，材质和设计风格应符合本项目的品质定位。

5.2.2装饰装修管理应满足下列要求：

1.宜有装饰装修管理制度。

2.宜按规定办理装饰装修手续，宜有装饰装修管理档案。

3.受理居民的装饰装修申报登记，宜与居民、装饰装修企业签订装修管理服务协议，宜书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项。

4.对装修垃圾宜有围挡遮盖等措施并及时清运。

5.2.3共有部位管理应满足下列要求：

1.宜结合日常管理服务工作，落实区域日常巡视责任制，做好记录。

2.对以下共有部位，应每季度进行1次检查：

（1）门、窗、玻璃等建筑部件。

（2）大门、围墙、道路、无障碍通道、场地、阶梯、扶手、座椅、亭台、雕塑、景观小品、路缘石、管井、沟渠等附属构筑物。

3.对以下共有部位，应每半年进行1次检查：

（1）室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等建筑部件。

（2）屋面泄水沟、屋顶防水层及隔热材料、楼内外雨落管等附属构筑物。

4.对共有部位的屋外贴面、屋檐、阳台、雨罩，应每半年进行1次检查。

5.汛前和每次强降雨（雪）后，应检查清理屋面泄水沟、雨落管、雨水井。

6.共有部位的使用应符合建筑设计要求，严禁擅自改变使用用途和违章搭建行为。

5.2.4房屋外观管理应满足下列要求：

1.发现外观有变形、开裂等现象，应建议相关居民申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施。

2.确需安装封闭阳台的，应提示相关居民阳台外观与房屋外观保持一致。

3.确需安装空调的，应提示相关居民安装在指定位置并确保牢固。

4.经批准设置的室外广告牌、霓虹灯，应提示相关使用人安装牢固、规范。

5.3共用设施设备管理与维护

5.3.1设备机房管理应满足下列要求：

1.机房内显著位置应张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书。

2.设备设施标识、运行状态标识及各类提示、警示标识宜齐全。

3.宜有完善的交接班制度、人员出入管理制度。

4.按规定配备劳动防护用品和安全用具，按规定定期检测。

5.在明显易取位置应设置符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。

6.应每2月清洁1次设备机房，确保室内无杂物、无积水。

7.宜有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。

8.雷暴、强降水、大风等极端恶劣天气前后宜有专项检查和防范措施。

5.3.2供配电及公共照明管理应满足下列要求：

1.楼内照明：每半月应巡检1次，一般故障宜在1天内修复，其他复杂故障宜在1周内修复；楼道灯完好率不宜低于80%。

2.楼外照明：每周应巡检1次，一般故障宜在3天内修复，其他复杂故障宜在2周内修复；路灯完好率不宜低于80%。

3.应急照明：每周应巡检1次，发现故障宜在30分钟内到达现场组织维修。

4.高低压配电柜、变压器等相关设备设施应每年检修除尘1次。

5.3.3安全防范设施管理应满足下列要求：

1.应按设计要求配置足够的监控设备，视频监控正常率不低于95%，人脸抓拍前端和车辆抓拍前端数据正常率不低于95%，保证24小时运转正常，实现对管理区域的有效控制，画面齐全、清晰，图像视频与设备抓拍图片储存不低于45天，发生故障应及时修复。

基础数据（人、车、房、单位等）作为档案数据，应永久保存，可提供实时查询。

2.门禁系统宜每月巡视1次，保证系统工作正常，发生故障应及时修复。

3.报警系统有效测试宜每2周1次，发生故障应及时修复，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存。

5.3.4供水系统管理的相关和要求：

1.合同约定二次供水由物业服务企业管理的，应满足下列要求：

（1）每年应对二次供水设施进行2次清洗消毒；清洗、消毒前3日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用。

（2）每年应委托具备水质检测资质的机构对二次供水水质进行2次检测；水质应符合《生活饮用水卫生标准》的规定。

（3）水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

（4）二次供水管网、供水设备设施应24小时运行，保证供水力正常。

2.每日应巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。

5.3.5排水系统管理的相关和要求：

1.应有防汛预案，每年宜组织1次演练。

2.应配备有防汛物资。

3.排水设施：每年汛前宜对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通。

4.污水泵：汛期宜每周巡视1次，平时宜每季度巡视1次；每半年宜养护1次。

5.化粪池：每年应清掏1次，发现异常应及时清掏。

5.3.6消防系统管理应满足下列要求：

1.宜建立并落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责，按照合同约定提供消防安全防范服务。

2.在出入口、电梯口、防火门等醒目位置宜有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。

3.消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；保持消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目。

4.应有消防应急预案。

5.消防控制室设专业人员应24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

6.每年宜对员工进行1次消防安全培训。

7.发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应及时向公安机关消防安全机构报告。

8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。

9.对以下消防设施，应每2周进行1次检查：

（1）火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏。

（2）消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常。

（3）疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。

10.对以下消防设施，应每季度进行1次检查或试验：

（1）进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常。

（2）消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全。

（3）高位消防水箱的储水水位是否正常。

（4）消防泵房间的防火门是否完好。

（5）灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否正常启用。

（6）室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺；消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。

11.对以下消防设施，应每季度进行1次检查或试验：

（1）火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态；对主、备电源进行自动转换试验。

（2）进行消防电梯强制停于首层试验。

（3）对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵；对报警阀旁的放水试验阀进行供水试验，验证系统的供水能力。

（4）喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除。

（5）室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态。

（6）与火灾报警系统有联动功能的防火门（包括防火卷帘）能否联动，设施、设备间的防火门是否完好。

（7）防排烟系统是否处于正常状态。

12.对安装的探测器及全部报警控制装置宜每年进行1次试验；火灾探测器投入运行2年后，宜每隔3年全部清洗1次，不合格的应调换。

5.3.7电梯系统管理应满足下列要求：

1.电梯的使用管理应按《河北省电梯安全管理办法》的规定执行，并有电梯使用安全管理制度。

2.应配备电梯安全管理人员，每人负责管理的电梯不得超过50部。

3.在电梯轿厢内或者主出入口的显著位置应标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。

4.应实行一梯一档，由专人负责管理。档案内容包含购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检报告等。

5.电梯每年应进行1次定期检验。电梯检验合格有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

6.确保电梯轿厢内可视监控装置、无线通讯装置等设施正常使用。

7.电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。乘客被困报警后应在5分钟内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援。物业服务人员应在20分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。

8.每周应至少检查1次电梯安全状况，发现安全隐患及时组织排除。

9.每年应对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

10.应有电梯突发事件应急措施与救援预案，宜每年演练1次。

11.应急救援装置应完整无损、标识齐全、功能有效；应急照明、紧急迫降及双电源供电装置功能正常。

12.应在小区公示栏公布小区电梯最近一次维护保养信息，信息应当包括维护保养单位、维护保养人员姓名、维护保养时间和内容等。

5.3.8室外管线及路面井盖管理应满足下列要求：

1.雨水管、污水管、空调冷凝管等管线不应有破损、渗漏。

2.室外消防水泵接合器应完好。

3.路面井盖标识应清晰，无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。

5.3.9避雷装置宜每年检测1次，日常管理中及时修复锈蚀、变形、断裂部位。

5.3.10合同约定水系景观及游乐设施由物业服务企业管理的，应满足要求：

水系景观启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证用电安全；应有安全警示标识。

5.3.11有航空标志设备设施的，标志灯等应完好，定期检查维护，有记录。

5.3.12宜以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集，建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现全流程智慧管理。

5.4公共秩序维护

5.4.1秩序维护管理应满足下列要求：

1.主要出入口应有专人24小时值守。

2.应设置专职公共秩序维护人员，能熟练使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备；配备对讲装置及必要的防护器械并定期对其进行专业培训。

3.按照规定路线和时间进行巡逻，每6小时宜巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。

4.应有外来人员管理制度和大宗物品进出管理制度，实行进出问询、登记。

5.中央监控室有24小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不应低于30天。

6.协助公安等有关行政管理部门做好物业管理区域内的公共秩序维护工作。发生治安案件或各类灾害事故时，应及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。

5.4.2车辆管理应满足下列要求：

1.车辆宜发证牌进出，临时车辆进出登记及时，记录完整。

2.停车标识应规范、清晰，车辆停放有序。

3.固定停放车辆宜签订停车服务协议，明确相关权利义务；消防通道禁止停放车辆，对不按规定停车的行为应进行劝阻、纠正。

4.管理区域内发生交通事故时，配合居民及相关部门完成调查取证工作。

5.非机动车管理规范、摆放整齐，不应有乱停乱放、私拉、乱扯充电现象，无飞线充电现象。

6.应设置电动汽车、电动自行车停放区域与充电装置。

5.5环境卫生维护

5.5.1楼内公共区域管理应满足下列要求：

1.地面应每日清扫1次，无垃圾、杂物及污渍。

2.楼道应每周清扫1次，楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等公共设施宜每月擦拭1次。

3.电梯轿厢门、面板宜每周擦拭1次；轿厢地面宜每周清拖1次。

5.5.2外围公共区域管理应满足下列要求：

1.每日宜清扫1次楼外道路；雨雪天气，道路清理及时，保持道路通行。

2.车棚地面应每2周清洁1次，地面不应有垃圾和杂物。

5.5.3垃圾收集及清运管理应满足下列要求：

1.垃圾应实行分类管理，明确、公示不同种类生活垃圾的投放时间、地点、方式等，执行国家统一政策。

2.生活垃圾宜日产日清，有清运记录。

3.垃圾桶、果皮箱应保持清洁，垃圾箱周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味应定期维护管理垃圾收集容器，出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；夏季每周消杀不宜少于2次。

5.6绿化养护

5.6.1宜根据植物种类、生长情况合理安排灌溉、施肥、病虫害防治工作。

5.6.2乔木宜每年修剪1次～2次；灌木修剪及时，全年宜修剪2次；草坪适时修剪。绿植不宜影响车辆行人通行。

5.6.3每年宜全面除草4次，重点绿地增加除草次数。

5.6.4花草树木补栽补种宜及时，长势良好。

5.6.5草坪以及绿化带整洁，无杂物、粪便、垃圾、杂草以及枯叶树枝；绿化产生的垃圾，重点区域宜随产随清。

5.6.6有噪音的绿化作业应合理安排时间，减少对居民的影响，作业时有提醒标识，工完场清。

5.7党建工作

5.7.1必须拥护党的领导，宣传和执行党的路线、方针、政策。

5.7.2在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。

5.7.3应积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。

5.7.4应根据“六位一体”的统筹协调机制，加快形成基层党组织领导下的社区治理新格局。

5.7.5积极招聘党员员工，尽早建立物业企业党组织，着力打造居民满意的“红色物业”。

5.7.6应设有党员先锋岗，公开公示接受居民监督，积极举办社区红色活动，紧紧围绕“红色物业”主题，开展居民喜闻乐见的文艺晚会、知识竞赛、技能竞赛、有奖竞答等活动，扩大“红色物业”建设成果的影响力。

5.8精神文明建设

5.8.1宜有精神文明建设宣传栏，根据新区有关部门宣传要求及时更新内容。

5.8.2应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。