

服务项目	一级服务标准	超一级服务标准
(一) 综合服务	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。 7. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备； 8. 周一至周日每天不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复； 10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。 7. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备，在服务中心张贴物业服务企业营业执照、项目负责人及主要管理人员照片，公示物业服务标准、收费标准，并建立推行ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系； 8. 周一至周日每天不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复； 10. 物业服务经理具有5年以上物业服务经理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务，便民服务项目不少于15项，包括免费提供地垫、毛毯等清洗服务、磨刀、磨剪服务、临时物品代管、快递代收等； 12. 节假日有专题布置，有完整的年度社区文化活动计划，每年组织不少于4次社区活动。 13. 熟悉园区环境及各种配套设施的公共设施的位置，各楼宇的外观结构、单元户数、入住率等楼宇的综合情况； 14. 定期巡查公共区域和空置房，监督现场品质管理状况，及时发现并下单至责任部门，跟进整改进度及时反馈； 15. 物业人员培训后上岗，完善的员工培训和考核机制，每年至少两次组织员工进行有关工作技能培训和考核，确保员工服务素质； 16. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识； 17. 重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内或以书面形式告知业主，及时向业主发送各类温馨提示、各类通知，文明宣传、禁止行为、管理规定等。 20. 报事报修处理：报事报修工单，客服前台收到后15分钟内响应，并在5分钟内向责任部门转发报事报修信息工单。工单跟进责任部门/责任人收到后在45分钟内完成接单，紧急情况在15分钟内到场处理； 21. 投诉处理：投诉工单前台在15分钟内响应，保持跟进过程反馈，直至业主满意；



(二) 物业共用部位和共用设施设备维护 1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 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。 10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，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2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 每半年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季度检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理； 12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通； 13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水； 14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用； 15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上； 16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施； 4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准； 5. 共用设施设备配有专人管理，特种设备按照有关规定运行、维护保养和定期检测，责任人明确，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范； 6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全； 7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水； 8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅； 9. 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。 10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，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2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 每半年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季度检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理； 12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通； 13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水； 14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用； 15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上；每季度保养1次； 16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。 18. 每年不少于2次生活水箱清洗、不少于4次水质检查； 19. 每周检查蓝牙门禁、智能楼宇对讲、可视对讲集成等系统，确保读卡器整洁干净、可安全有效运行。定期检查电磁锁门锁的吸力、外观、接线确保能正常使用； 20. 每年对建筑物顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查。每年对楼层强、弱电间的接地检查，保证服务区域避雷设施接地完好。每年对配电设备接地检查，所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档； 21. 每年至少组织1次防汛演练；保持雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞；
(三) 公共秩序维护 1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案； 5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序； 6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通； 7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录； 8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。 10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于60课时；	1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班，安保人员须遵纪守法，坚守岗位，服从指挥，文明服务； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案； 5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序； 6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通； 7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录； 8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，每日至少进行1次进行夜间武装巡逻；并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。 10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于80课时，每周至少进行体能训练或专业培训1次并留下培训记录； 12. 配置足够消防器材，定期点检检查并更新物资清单，查漏补缺，并定期巡检，监督消防维保单位对消防设备设施的日常巡检及保养，确保消防设备和设施处理正常工作状态； 13. 消防控制室值班人员24小时在岗值班，有异常情况及时通知临近的岗位人员，有完整的登记、跟进及处理记录； 14. 消防控制室岗位应急信息处理：1) 应急电话畅通，接听及时，铃响3声内应接听，语言文明清晰准确，记录及时清晰准确，信息传递准确及时；2) 收到报警信号后，安排临岗安保人员赶到现场，进行前期处理； 15. 停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，及时进行疏导，为车主提供必要的协助； 16. 重大节日进行消防安全大检查，发现问题及时进行整改；

(四) 保洁服务	1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 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； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养； 7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并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，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。	1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 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； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，巡回保洁不少于1次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；巡回保洁不少于1次，电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养； 7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并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，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于4次，其余月份每月不少于2次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。 10. 每月至少进行1次高位清洁； 11. 每日组织专人对小区卫生进行检查； 12. 有完善的消杀灭害服务方案和管理制度，进行有害生物的预防和控制，投药位置有明显标识； 13. 加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生行为及时制止。合理、科学的作业方式，给业主营造一个良好的生活环境；
(五) 绿化养护	1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4. 做好病虫害防治工作； 5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。 6. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每季度修剪1次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施复合肥2遍，满足植物生长需要； 7. 草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清理杂草，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍； 8. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，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； 9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。	1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4. 做好病虫害防治工作，每月至少检查3次病虫害防治情况； 5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。 6. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每月修剪1次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施复合肥2遍，满足植物生长需要； 7. 草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清理杂草，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍； 8. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，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； 9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。 10. 枯死的花草树木，必须在5天内清除，并适时补栽补种； 11. 绿地应设有宣传牌、提示牌； 12. 每月1次灭菌工作，保持植物无病虫害，盆土无发霉、发臭情况； 13. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。绿地无积水，基本无杂草； 14. 根据小区绿化工作情况制定绿化岗位职责、管理程序、服务规范、操作规范、质量标准和管理制度。

