

DB4101

郑州市地方标准

DB 4101/T XXXX.2—XXXX

物业服务规范 第2部分：住宅

(征求意见稿)

XXXX - XX-XX 发布

XXXX - XX-XX 实施

郑州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	III
引 言.....	IV
物业服务规范 第2部分：住宅.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 一级物业服务.....	2
4.1 基础管理要求.....	2
4.2 客户服务.....	3
4.3 房屋与设施设备.....	4
4.4 秩序维护服务.....	6
4.5 保洁服务.....	6
4.6 绿化管理.....	7
4.7 服务评价与改进.....	8
5 二级物业服务.....	8
5.1 基础管理要求.....	8
5.2 客户服务.....	10
5.3 房屋与设施设备管理.....	11
5.4 秩序维护服务.....	14
5.5 保洁管理.....	15
5.6 绿化管理.....	16
5.7 服务评价与改进.....	17
6 三级物业服务.....	17
6.1 基础管理要求.....	17
6.2 客户服务.....	19
6.3 房屋与设施设备管理.....	21
6.4 秩序维护服务.....	23
6.5 保洁服务.....	24
6.6 绿化管理.....	25
6.7 服务评价与改进.....	26
7 四级物业服务.....	27
7.1 基础管理要求.....	27
7.2 客户服务.....	30
7.3 房屋与设施设备管理.....	31
7.4 秩序维护服务.....	35
7.5 保洁服务.....	36
7.6 绿化管理.....	37

7.7 服务评价与改进	39
8 五级物业服务	40
8.1 基础管理要求	40
8.2 客户服务	42
8.3 房屋与设施设备管理	44
8.4 秩序维护服务	48
8.5 保洁服务	49
8.6 绿化管理	50
参考文献	54

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》规定起草。
本文件由郑州市住房保障和房地产管理局提出并归口。

本文件起草单位：郑州市住房保障和房地产管理局、郑州市物业管理指导中心、郑州市物业管理协会、河南建业物业管理有限公司、河南楷林物业管理有限公司、河南万厦物业管理有限公司、鑫苑科技服务集团有限公司、郑州市永威物业服务有限公司、郑州新世纪物业服务有限公司。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准主要起草人：

引言

为更好满足新时代下人民对美好生活向往，推动和引导物业服务企业更好开展物业服务工作，提高物业服务管理水平，实现委托方满意、服务卓越管理。DB 4101/T 001《物业服务规范 第2部分：住宅》等5个部分，与DB 4101/T 001《物业服务规范 第1部分：通则》共同构成该种物业管理形式完整的物业管理规范，能帮助物业服务企业了解业主的期望，强化管理。

物业服务规范 第2部分：住宅

1 范围

本文件规定了住宅物业服务规范的术语和定义、一级物业服务、二级物业服务、三级物业服务、四级物业服务、五级物业服务，一级标准为最低标准，每一级标准高于且包含相应低一级的标准。

本文件适用于郑州市行政区域内的住宅物业服务活动。

注：自主管理的住宅物业参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GA 503 建筑消防设施检测技术规程

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T10001（所有部分） 公共信息图形符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50365 空调通风系统运行管理标准

3 术语和定义

DB 4101/T 001—2021界定的以下列术语和定义适用于本文件。

3.1 业主

房屋的所有权人。

3.2 物业服务

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.3 特约服务

物业服务企业依据业主或物业使用人实际需求所提供的超出物业服务合同约定以外的服务活动。

3.4 客户

购买或接受物业服务的人或组织。

3.5 物业管理用房

由建设单位所配置的，所有权归全体业主共有，仅供物业管理相关活动使用的房屋。

3.6 相关方

可影响物业服务企业决策或活动，并受决策或活动影响的个人或组织。
物资供方、服务供方、合作伙伴等。

3.7 承接查验

承接物业管理项目前，物业服务企业和业主按照国家相关规定和物业服务合同或前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备、物业费预收或拖欠情况以及相关档案资料等进行检查和验收的活动。

3.8 客户回访率

对业主或物业使用人进行回访的人数占总人数的百分比。

4 一级物业服务

4.1 基础管理要求

4.1.1 物业服务合同管理

- 4.1.1.1 应按照国家法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。
- 4.1.1.2 物业服务合同内容（合同应明确服务事项、服务标准、服务期限、收费标准）齐全。合同的内容无侵害业主合法权益的内容。
- 4.1.1.3 应按照国家《河南省物业管理条例》进行合同备案。
- 4.1.1.4 外包单位的资质条件专项服务合同符合物业服务合同约定。

4.1.2 服务人员管理

- 4.1.2.1 专业岗位操作人员应持有相应专业岗位证书。
- 4.1.2.2 员工应统一着装并佩戴工牌或标志。
- 4.1.2.3 员工仪容仪表整洁得体，服务态度耐心，举止行为规范。
- 4.1.2.4 带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。
- 4.1.2.5 配置物业服务管理负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4.1.2.6 服务人员场所工作时间，工作日不少于 8h，其他时间应设置值班人员。

4.1.3 基础条件设施

- 4.1.3.1 物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用。装饰装修应按照国家《河南省物业管理条例》规定执行。
- 4.1.3.2 配备办公机具和办公场所，具备基础办公条件。
- 4.1.3.3 实行 24h 报修值班制度。公示 24h 应急服务电话。急修 30min 内到达现场、其它报修按双方约定时间到达现场。

4.1.4 承接查验

应按《河南省承接查验管理办法》执行。

4.1.5 制度体系管理

物业服务企业应建立项目管理制度，并分类入档。

4.1.6 突发事件应急机制

4.1.6.1 突发事件应急预案应根据项目情况合理制定

包括但不限于如下情况：

- a) 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；
- b) 制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。

4.1.6.2 物业服务企业应编制年度预案演练计划，每年演练预案不少于1项并有记录。

4.1.7 专项维修基金管理

4.1.7.1 物业服务企业使用专项维修资金符合规定，并及时向业主公布资金使用情况。

4.1.7.2 建立专项维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

4.1.7.3 共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，物业服务企业立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好专项维修资金费用公示工作。

4.1.8 档案管理

4.1.8.1 健全档案管理，具备档案管理场所及基础档案管理条件。

4.1.8.2 物业服务企业应对档案管理所用的硬件使用及维修等形成管理文件。

4.1.8.3 物业服务企业应做好档案的登记工作，统一格式，明确登记管理员。（后面根据实际情况，以每月、每季为周期定期整理汇总）

4.1.8.4 物业服务企业应建立档案借阅、使用登记制度，落实到责任人。

4.1.8.5 物业服务企业应建立档案销毁制度，销毁工作包括但不限于以下几方面：

- 1) 履行了销毁审批手续；
- 2) 档案销毁；
- 3) 档案保管期间已满和已经失去保存价值。

4.1.9 标识管理

物业服务企业应制定相应的标识管理制度，对物业项目各项标识进行管理，包括但不限于：

- 1) 标识规格：在同一场合同类标识应统一尺寸，物业服务企业应统一标识规格；
- 2) 标识内容：标识内容应基于业主的服务需求和物业服务管理人员实际管理需要，将要表达的信息清晰完成传达；
- 3) 标识材料：标识材料要在使用期限、视觉效果、维护成本等综合考虑。

4.2 客户服务

4.2.1 客户信息管理

4.2.1.1 物业服务企业应建立业主档案。

4.2.1.2 物业服务企业应定期对业主档案进行维护更新。

4.2.1.3 配备档案管理人员。

4.2.2 装修管理

- 4.2.2.1 业主及物业使用人装修应符合建设部第 110 号文《住宅室内装饰装修管理办法》相关规定。
- 4.2.2.2 业主及物业使用人在装修前，应依规定与物业服务企业或服务人员签订装修协议，物业服务企业或服务人员应告知装修须知，并监督装修过程。
- 4.2.2.3 对违规装修、违章搭建，物业服务企业应及时劝阻，劝阻无效向有关部门报告，并做好记录。

4.2.3 报事管理

- 4.2.3.1 物业服务企业公示 8h 服务电话，每日业务受理时间不少于 8h；其他时间应设置联系人员并公示其电话。
- 4.2.3.2 物业服务企业应建立客户报事管理流程。客户报事信息应形成相应的记录，并存档。
- 4.2.3.3 涉及业主正常生活的重要物业服务事项，物业服务企业应在主要出入口、各个楼单元门内告知，履行告知义务。

4.2.4 投诉处理

物业服务企业对业主或使用人投诉七日内答复处理。

4.2.5 客户沟通

- 4.2.5.1 物业服务收费明码标价，在公共区域公示物业收费标准。
- 4.2.5.2 实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况，并留存公示照片。
- 4.2.5.3 建立客户走访制度，并对客户反馈问题进行处理、跟进、回访，并形成记录存档。

4.2.6 特约服务

- 4.2.6.1 鼓励物业服务企业提供便民服务，并配置便民工具。
- 4.2.6.2 提供特约服务的人员应具备相应专业资格。

4.2.7 客户评价

每年公开收集客户对物业服务意见，对客户反馈问题进行处理，并公示整改情况。

4.2.8 精神文明建设

定期开展精神文明宣传活动，配合相关部门进行公益性宣传。

4.2.9 外部沟通

物业服务企业应按照有关主管部门要求，接受主管部门的监督、监管。

4.3 房屋与设施设备

4.3.1 制度管理

- 4.3.1.1 物业服务企业应建立各类设备管理制度，机房制度上墙。
- 4.3.1.2 各类设备台账、设备卡、标识齐全。
- 4.3.1.3 对设备实施日常维保。

4.3.2 房屋本体及公有部分维护

- 4.3.2.1 每年对房屋涉及使用安全的部位进行检查，发现损坏及时修理并告知相关业主、使用人，保证安全运行。

- 4.3.2.2 建筑物外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭应建立相应管理制度。查验图纸符合政府部门或管理规约的要求。在作业审批并留存资质证件后允许作业。每季度巡查，发现违规的应及时劝阻和制止，制止无效的应及时书面向相关主管部门报告。应及时修复影响外观的乱涂、乱画、乱张贴等。
- 4.3.2.3 每年巡查避难层、平台等，保证避难设施完好，无损坏、地面平整、密封层良好，排水沟畅通，无堵塞、障碍物等。
- 4.3.2.4 每年巡查建筑物屋顶、管道、排水沟、地漏、墙面排水管、室外排水管道等，保证排水畅通，应及时修复防水层气鼓、碎裂，隔热板。
- 4.3.2.5 楼内公共部位（楼梯、梁、板、柱、门窗、墙面、地面）每半年巡查1次，遇有损坏及时修补。单元门、楼道内防火门、窗户及时进行安全检查，无损坏、破碎、裂纹等情况，密封性良好，同时采取必要的防护措施，按检查的情况组织修缮。
- 4.3.2.6 楼外公共部位（围墙、道路、场地、景观、休闲设施等）每半年巡查1次，发现损坏，及时维修。保持路面或墙面平整、无开裂、松动和无积水、渗漏等现象，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖等无缺损。
- 4.3.2.7 防雷装置每年检查1次。
- 4.3.2.8 每季度巡查共用通道内墙面，保持无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖等应平整不起壳、无遗缺，墙面的粉刷层及面砖应及时修复。

4.3.3 设施设备管理

- 4.3.3.1 设备机房建立基础档案，管理内容包括但不限于：：
- 机房整洁、设置防鼠板，防鼠药投放标识明显，标牌齐全；
 - 专人管理，具有相应专业岗位证书；
 - 设备运行平稳无异响；设备噪音符合规范要求；
 - 管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；
 - 防排烟系统手动、自动启动正常；
 - 灭火器设施要按照消防有关规定进行检查、维护、更新和更换；
 - 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目；
 - 设施机房检查中发现的问题，应按照责任人编制修缮计划，组织专人修复。
- 4.3.3.2 供水设施管理如下：
- 供水设施要按季度检查，并按照有关规定定期进行消毒、清洗；
 - 每年至少1次水质检测，确保水质符合国家标准，报告应在水泵房公示；
 - 水泵房封闭管理，水箱蓄水池盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎，防冻；
 - 做好物业公共部位管道维护，无明显锈蚀、无滴漏；
 - 水箱、蓄水池等蓄水设备应保持完好并加锁，钥匙专人保管。

4.3.3.3 排水系统

每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查，每年汛期前应对雨、污水井等设施进行检查，组织清理，化粪池每年清掏2次。

4.3.3.4 启停通知

共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

4.3.3.5 恶劣天气防范

雷电、强降水、大风、沙尘暴、暴雪等恶劣天气前后对共用设施、设备进行检查并落实防范措施。

4.3.4 标识管理

- 4.3.4.1 园区主、次出入口设立社区总平面图。
- 4.3.4.2 园区组团、幢及单元门标识完整率 95%，户门标识完整率 95%。
- 4.3.4.3 物业服务企业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置规范、清晰。
- 4.3.4.4 危险隐患部位设置安全防范警示标志，发现缺损及时补齐。

4.4 秩序维护服务

4.4.1 门卫服务

门卫应对外来人员及时询问，保持出入口畅通。

4.4.2 巡逻服务

应设置机动巡逻人员，每日对园区巡逻次数不少于2次，发现异常及时处理。

4.4.3 道路交通维护

- 4.4.3.1 社区内应设置简易的交通标志。
- 4.4.3.2 有机动车、非机动车停放点，配备必要的消防器材。
- 4.4.3.3 对车辆进行管理，消防通道中禁止停放车辆。

4.4.4 值守服务

- 4.4.4.1 主出入口安排至少 1 人值班看守，协助维护正常秩序。
- 4.4.4.2 做好消防自动报警系统与监控消防指挥中心的值班与记录。

4.4.5 消防管理

- 4.4.5.1 应建立并落实消防安全责任制，设置消防安全责任人。
- 4.4.5.2 应保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。

4.4.6 安全秩序监控

有录像监控，周界报警，设有监控室的应有专人24h值班，记录规范。

4.4.7 突发事件应急管理

- 4.4.7.1 应以预防为主，应根据国家及地方有关法律、法规，针对可能发生的突发事件编制应急预案，并配备应急物资。
- 4.4.7.2 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求救信号后，秩序员及时到现场协助处理。
- 4.4.7.3 每季度组织 1 次以上应急培训，一年组织 2 次以上模拟应对突发事件预案演习。

4.5 保洁服务

4.5.1 制度建设

应制定《保洁管理制度》《保洁作业标准》。

4.5.2 人员管理

4.5.2.1 保洁人员配置合理，满足岗位要求，保洁人员佩戴统一证件。

4.5.3 消杀除害

应制定防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录。

4.5.4 安全防护

4.5.4.1 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取防护措施。

4.5.4.2 外墙清洗需专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当、有效。

4.5.4.3 配置保洁设施设备，清洁人员对清洁工具摆放按照“整齐、防滴漏、防霉”原则进行规范管理，保持现场整洁。定期对保洁设施操作进行培训、设备维护。

4.5.4.4 防鼠虫药剂、消杀药剂领用、使用登记完整。

4.5.5 保洁服务

4.5.5.1 房屋共用部位及共用设施保持清洁，通常包括：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每周清理 2 次，扶手、门窗消防栓箱标识等每月清理 1 次。

4.5.5.2 市政共用设施、构筑物通常包括：道路地面、停车场、明沟、池、井、屋面、绿化带、花坛、水景、休闲娱乐设施、健身设施、标识、宣传栏等部位每周清洁 3 次，确保各部位干净整洁、无异味、无垃圾堆放。

4.5.5.3 公共卫生间应保持地面、墙面、外壁、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物，每天至少清洁一次。卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味。

4.5.5.4 应按照管理规约或临时管理规约，引导业主做好共用区域宠物活动管理。

4.5.5.5 倡导垃圾分类，引导业主进行垃圾分类处理。垃圾定期清运，无明显垃圾堆积现象。

4.5.5.6 按合同约定保洁频次执行，即时清理共用场地、道路的积雪积水。

4.5.5.7 社区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，及时清运，防止二次污染。

4.5.6 特约服务

结合项目需求，可提供家政公司信息。

4.6 绿化管理

4.6.1 基本要求

现场绿植应有专职人员进行定期维护管理。

4.6.2 绿化现场管理

4.6.2.1 绿地无大量改变用途，完好率达到 50%。

4.6.2.2 绿植定期维护管理，绿地内垃圾杂物每周至少处理一次。

4.6.3 乔木管理

4.6.3.1 乔木保存率达到 50%。

4.6.3.2 乔木生长良好。

4.6.4 灌木管理

4.6.4.1 灌木保存率达到 50%。

4.6.4.2 灌木生长良好。

4.6.5 绿篱管理

4.6.5.1 绿篱保存率达到 50%。

4.6.5.2 绿篱生长良好。

4.6.6 草坪管理要求

4.6.6.1 草坪完好率应达到 50%。

4.6.6.2 草坪生长良好。

4.6.7 垃圾处理要求

4.6.7.1 园区绿化带内无大量绿化垃圾。

4.6.7.2 绿化垃圾定期清理。

4.6.8 工具物料

4.6.8.1 园林工具能满足现场使用。

4.6.8.2 药剂专人保管。

4.7 服务评价与改进

应包括以下内容：

a) 物业服务企业应明确服务标准保持服务标准的达标性。

b) 物业服务企业应保留服务相关记录，记录妥善保存。

c) 物业服务企业应应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

d) 物业服务企业应及时处理业主或物业使用人投诉、建议。

5 二级物业服务

5.1 基础管理要求

5.1.1 物业服务合同管理

5.1.1.1 应按照国家法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

5.1.1.2 物业服务合同基本内容（合同应明确服务事项、服务标准、服务期限、收费标准、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房的配置以及双方的权利义务与责任等。）齐全无缺项。合同的内容无侵害业主合法权益的内容。

5.1.1.3 应按照国家《河南省物业管理条例》进行合同备案。

5.1.1.4 外包单位的资质条件、专项服务合同符合物业服务合同约定。外包单位管理有监管和考核。

5.1.2 服务人员管理

5.1.2.1 专业岗位操作人员持有相应专业岗位证书。

5.1.2.2 员工应统一着装，要求工装干净整洁并佩戴工牌或标志。

5.1.2.3 员工仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范。

5.1.2.4 劳保用品配置齐全。带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

5.1.2.5 配置物业服务管理负责人，房屋建筑安全管理员。

5.1.2.6 服务人员场所工作时间，工作日不少于 8h，其他时间应设置值班人员

5.1.3 基础条件设施

5.1.3.1 物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用。装饰装修应按照《河南省物业管理条例》规定执行。

5.1.3.2 配备办公机具和办公场所，配备办公软件。

5.1.3.3 实行 24h 报修值班制度。公示 24h 应急服务电话。急修 20min 内到达现场。

5.1.4 承接查验

应按《河南省承接查验管理办法》执行。

5.1.5 制度体系管理

物业服务企业应建立项目管理制度，分类入档并落实。

5.1.6 供方管理

5.1.6.1 应建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程。

5.1.6.2 应建立供方信息库。

5.1.6.3 具备外包项的相关资信要求。

5.1.6.4 内容标准较齐全。

5.1.7 突发事件应急机制

5.1.7.1 应急预案齐全

突发事件应急预案应根据项目情况合理制定包括但不限于如下情况：

a) 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；

b) 制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。

5.1.7.2 应编制年度预案演练计划，每季度演练预案不少于 2 项并有记录。

5.1.8 专项维修资金管理

5.1.8.1 物业服务企业使用专项维修资金符合规定，并及时向业主公布资金使用情况。

5.1.8.2 应建立专项维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

5.1.8.3 共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，应立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好专项维修资金费用公示工作。

5.1.9 档案管理

5.1.9.1 档案室温湿度、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

5.1.9.2 物业服务企业应对档案管理所用的硬件使用及维修等形成管理文件。

5.1.9.3 制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度）。

5.1.9.4 物业服务企业应做好档案的登记工作，统一格式，明确登记管理员。（后面根据实际情况，以每月、每季为周期定期整理汇总）

5.1.9.5 物业服务企业建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊名录、卷内目录，及时更新。

5.1.9.6 档案使用记录完整率 100%归还及时率 80%以上。

5.1.9.7 物业服务企业应建立档案借阅、使用登记制度，落实到责任人。

5.1.9.8 物业服务企业应建立档案销毁制度，销毁工作包括但不限于以下几方面：

- 1) 履行了销毁审批手续；
- 2) 档案销毁；
- 3) 档案保管期间已满和已经失去保存价值。

5.1.10 标识管理

5.1.10.1 物业服务企业应制定相应的标识管理制度，对物业项目各项标识进行有效管理，包括但不限于：

- 1) 标识规格：在同一场合同类标识应统一尺寸，物业服务企业应统一标识规格；
- 2) 标识内容：标识内容应基于业主的服务需求和物业服务管理人员实际管理需要，将要表达的信息清晰完成传达；
- 3) 标识材料：标识材料要在使用期限、视觉效果、维护成本等综合考虑。

5.1.10.2 物业服务企业应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。

5.2 客户服务

5.2.1 客户信息管理

5.2.1.1 物业服务企业应建立业主档案，集中管理。

5.2.1.2 物业服务企业每年至少对业主档案更新一次。

5.2.1.3 应建立客户信息保密机制。

5.2.1.4 配备档案管理人员。

5.2.2 装修管理

5.2.2.1 业主装修应符合建设部第 110 号文《住宅室内装饰装修管理办法》相关规定。

5.2.2.2 物业服务企业应建立装饰装修管理相关制度、流程、要求，并进行公示。

5.2.2.3 业主及物业使用人装修前，应依规定与物业服务企业签订装修协议，办理装修手续。

5.2.2.4 物业服务企业应指定专人巡查装修现场，对违规事项及时劝阻，劝阻无效向有关部门报告。

5.2.2.5 涉及业主正常生活的重要物业服务事项，物业服务企业应在主要出入口、各个楼单元门内告知，履行告知义务。

5.2.3 报事管理

5.2.3.1 物业服务企业公示 12h 服务电话，每日业务受理时间不少于 8h；其他时间设置联系人员并公示其电话。

5.2.3.2 物业服务企业应建立客户报事管理流程。客户报事信息应形成相应的记录，并存档。报事信息回访率不低于 60%。

5.2.3.3 急修服务 1h 内到现场处理，24h 内修复；若不能，要有紧急处理措施并对业主（使用人）做出合理解释；一般修理 2 天内完成（预约除外）。

5.2.4 客户投诉管理

5.2.4.1 物业服务企业对业主或使用人投诉五日内答复处理。

5.2.4.2 物业服务企业建立客户回访制度和记录，对投诉处理形成书面记录。

5.2.5 客户沟通

5.2.5.1 物业服务收费明码标价，在公共区域公示物业收费标准。

5.2.5.2 实行物业服务费酬金制的，物业服务企业每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况，并留存公示照片。

5.2.5.3 物业服务企业应建立客户走访制度，每年覆盖一遍，并对客户反馈问题进行处理、跟进、回访，并形成记录存档。

5.2.6 特约服务

5.2.6.1 鼓励物业服务企业提供便民服务，并配置便民工具。

5.2.7 客户评价

5.2.7.1 每年至少进行一次对客户进行满意度调查，每半年公开收集客户对物业服务意见，对客户反馈问题进行处理，并公示整改情况。

5.2.7.2 物业服务企业采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主（使用人）进行沟通，每年沟通覆盖率不低于社区住户的30%。

5.2.8 精神文明建设

5.2.8.1 物业服务企业应建立社区精神文明公约，定期开展精神文明宣传活动，配合相关部门进行公益性宣传。

5.2.8.2 物业服务企业应建立社区文化活动方案，每季度至少组织2次社区文化活动，并形成相应记录。

5.2.9 外部沟通

5.2.9.1 物业服务企业应按照关主管部门要求，接受主管部门的监督和监管。

5.3 房屋与设施设备管理

5.3.1 制度管理

5.3.1.1 物业服务企业应建立各类设备管理制度完整，机房制度上墙。

5.3.1.2 各类设备台账、设备卡、标识齐全。

5.3.1.3 编制有年度维保计划，并按照计划实施维保。

5.3.2 房屋本体及共有部分维护

5.3.2.1 房屋结构

每年对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位要经常检查，发现损坏及时修理并告知相关业主、使用人，保证安全运行。

5.3.2.2 建筑外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭。应符合如下要求：查验图纸符合政府部门或管理规约的要求。在作业审批并留存资质证件后允许作业。每季度巡查，发现违规的应及时劝阻和制止，制止无效的应及时书面向相关主管部门报告。应及时修复影响外观的乱涂、乱画、乱张贴等。

5.3.2.3 每年巡查避难层、平台等，保证避难设施完好，无损坏、地面平整、密封层良好，排水沟畅通，无堵塞、障碍物等。

5.3.2.4 每年巡查建筑物屋顶、管道、排水沟、地漏、墙面排水管、室外排水管道等，保证排水畅通，应及时修复防水层气鼓、碎裂，隔热板。

5.3.2.5 楼内公共部位（楼梯、梁、板、柱、门窗、墙面、地面）每季度巡查1次，遇有损坏及时修补。单元门、楼道内防火门、窗户及时进行安全检查，无损坏、破碎、裂纹等情况，密封性良好，同时采取必要的防护措施，按检查的情况组织修缮。

5.3.2.6 楼外公共部位围墙、道路、场地、景观、休闲设施等每季度巡查1次，发现损坏，及时维修。保持路面或墙面平整、无开裂、松动和无积水、渗漏等现象，窞井、积水井不漫溢，积水井、窞井盖等无缺损。

5.3.2.7 防雷装置每年检查1次。

5.3.2.8 共用通道内墙面。每季度巡查共用通道内墙面，保持无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖等应平整不起壳、无遗缺，墙面的粉刷层及面砖应及时修复。

5.3.3 设施设备

5.3.3.1 设备机房管理

设备机房建立基础档案，管理内容包括但不限于：：

- a) 机房整洁、设置防鼠板，防鼠药投放标识明显，标牌齐全；
- b) 专人管理，具有相应专业岗位证书；
- c) 设备运行平稳无异响；设备噪音符合规范要求；
- d) 管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；
- e) 防排烟系统手动、自动启动正常；
- f) 灭火器设施要按照消防有关规定进行检查、维护、更新和更换；
- g) 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目；
- f) 设施机房检查中发现的问题，应按照责任人编制修缮计划，组织专人修复。

5.3.3.2 共用照明

共用照明系统完好率达80%以上。

5.3.3.3 临时用电管理

临时用电申请记录完整并做好安全防护。

5.3.3.4 弱点系统管理

应符合以下要求：

- a) 系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；
- b) 系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；
- c) 系统不间断电源运行正常；
- d) 系统及子系统运行、有记录。

5.3.3.5 电梯系统管理

应符合以下要求：

- a) 维保单位的条件符合规定，监管措施得力；
- b) 电梯取得准用（合格）证、年检证明；
- c) 轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业服务企业电话和乘客注意事项；
- d) 电梯机房通风、照明情况良好；
- e) 电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；
- f) 电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰；
- g) 机房配置的专用工具齐全，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

5.3.3.6 消防系统

应符合以下要求：

- a) 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养；
- b) 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；
- c) 消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- d) 消防系统（消防泵、消火栓、烟感喷淋、灭火器等）要按照消防有关规定进行检查、维护、保养、更新和更换；
- e) 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

5.3.3.7 供水设施

应符合以下要求：

- a) 供水设施要按季度检查，并按照有关规定定期进行消毒、清洗；
- b) 每年至少 1 次水质检测，确保水质符合国家标准，报告应在水泵房公示；
- c) 水泵房封闭管理，水箱蓄水池盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎，防冻；
- d) 高层房屋减压阀调压每月 1 次并做记录；
- e) 做好物业公共部位管道维护，无明显锈蚀、无滴漏；
- f) 发生突然停水等故障，应及时沟通供水部门，因物业设施设备造成的，及时组织维修，停水 30 min 宜启用备用水源；
- g) 水箱、蓄水池等蓄水设备应保持完好并加锁，钥匙专人保管。

5.3.3.8 排水系统

排水系统（排污泵、污水处理设施、排水管线等）每半年巡查 1 次，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查，每年汛期前应对雨、污水井等设施进行检查，组织清理，化粪池每年清掏 2 次。

5.3.3.9 公共水系

水系、水池内喷水设施、管线使用前进行检修，保证正常使用；对线路、开关每年检查，发现问题及时修复，确保安全使用。

5.3.3.10 启停告知

共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

5.3.3.11 恶劣天气

雷电、强降水、大风、沙尘暴、暴雪等恶劣天气前后对共用设施、设备进行检查并落实防范措施。

5.3.4 标识管理

5.3.4.1 总平面图

园区主、次出入口设立社区总平面图。

5.3.4.2 房屋标识

园区组团、幢及单元门标识完整率98%，户门标识完整率98%。

5.3.4.3 交通标识

物业服务企业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

5.3.4.4 安全标志

危险隐患部位设置安全防范警示标志，发现缺损及时补齐。

5.4 秩序维护服务

5.4.1 门卫服务

5.4.1.1 门卫岗位应配备对讲装置、安全护卫器材等，着装干净。

5.4.1.2 对大型物品搬出进行登记、记录规范、详实。

5.4.1.3 应加强对临时进出人员的管控，进出有记录，阻止小商小贩、可疑人员随意进入，发现可疑情况，及时报告。

5.4.2 巡逻服务

5.4.2.1 每日巡逻次数不少于6次。

5.4.2.2 重点部位、重点时间以及特殊情况应加强巡逻，并做好巡逻记录。

5.4.2.3 配备通讯和报警装备，夜间巡逻应配备照明用具，执行巡逻任务不能单人进行。

5.4.3 道路交通维护

5.4.3.1 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，指定车辆停放区域，车位标识规范。

5.4.3.2 车辆停放区域有照明、无渗漏、无积水。

5.4.3.3 非机动车应定点停放，配备必要的消防器材，通风良好。

5.4.3.4 对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，对不按规定停车的进行劝阻、纠正。

5.4.4 值守服务

5.4.4.1 主出入口及关键岗位实行24h值班，高峰期主出入口扣双人执勤，有详细交接班记录。

5.4.4.2 应做好消防自动报警系统与监控消防指挥中心的值班与记录。

5.4.5 消防管理

5.4.5.1 应建立并落实消防安全责任制，设置消防安全责任人。

5.4.5.2 应保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。

5.4.6 安全秩序监控

5.4.6.1 配备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施；监控室应有专人 24h 值班，交接班记录规范、详实。

5.4.6.2 监控消防指挥中心应有双人 24h 值班，值班人员熟悉监控及消防设备操作技能。

5.4.7 突发事件应急预案

5.4.7.1 应以预防为主，应根据国家及地方有关法律、法规，针对可能发生的突发事件编制应急预案，并配备应急物资。设立火警、警情应急预案，并在监控室内悬挂，接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应及时赶到现场协助处理。

5.4.7.2 配备符合项目安全需要的应急物资并妥善保管。

5.4.7.3 因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修，进展情况及时告知业主。

5.4.7.4 遇到正在实施的不法侵害时，应采取措施同时报告公安机关处理。

5.4.7.5 每季度组织 1 次以上应急培训，一年组织 2 次以上模拟应对突发事件预案演习。

5.5 保洁管理

5.5.1 制度建设

应制定保洁服务方案；建立《保洁管理制度》《环境作业标准》。

5.5.2 人员管理

5.5.2.1 保洁数据统计清晰，保洁人员配置合理，满足岗位要求，保洁人员佩戴统一证件。

5.5.3 消杀除害

防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录；每月 1 次对保洁设施设备进行卫生消毒，记录完整。

5.5.4 安全防护

5.5.4.1 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。

5.5.4.2 外墙清洗需专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当、有效。

5.5.4.3 配置保洁设施设备，清洁人员对清洁工具摆放按照“整齐、防滴漏、防霉”原则进行规范管理，保持现场整洁。工具台账完善，定期对保洁设施操作进行培训、设备维护。

5.5.4.4 防鼠虫药剂、消杀药剂领用、使用登记完整。

5.5.5 保洁服务

5.5.5.1 房屋共用部位及共用设施保持清洁，通常包括：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每周清理 2 次，扶手、门窗消防栓箱标识等每月清理 2 次。

5.5.5.2 市政共用设施、构筑物通常包括：道路地面、停车场、明沟、池、井、屋面、绿化带、花坛、水景、休闲娱乐设施、健身设施、标识、宣传栏等部位，确保各部位干净整洁、无异味、无垃圾堆放。

- 5.5.5.3 公共卫生间进行清洁，应保持地面、墙面、外壁、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物。卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味。
- 5.5.5.4 应按照管理规约或临时管理规约，引导业主做好共用区域宠物活动管理。
- 5.5.5.5 倡导垃圾分类，引导业主进行垃圾分类处理。垃圾定期清运，无明显垃圾堆积现象。
- 5.5.5.6 按合同约定保洁频次执行，即时清理共用场地、道路的积雪积水。
- 5.5.5.7 社区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，及时清运，防止二次污染。

5.5.6 特约服务

选择性提供有偿家政等服务。

5.6 绿化管理

5.6.1 基本要求

- 5.6.1.1 绿化服务要求应通过物业服务合同进行约定。
- 5.6.1.2 根据物业服务项目制定绿化年度养护方案。
- 5.6.1.3 现场绿植应有专职人员进行定期维护管理。

5.6.2 绿化现场管理

- 5.6.2.1 绿地基本无改变用途，完好率达到 70%。
- 5.6.2.2 绿植定期维护管理，绿地内垃圾杂物每周至少处理一次。
- 5.6.2.3 绿化现场无大量绿化垃圾。

5.6.3 乔木管理

- 5.6.3.1 乔木保存率达到 70%以上。
- 5.6.3.2 乔木生长良好，无病虫害。
- 5.6.3.3 树冠基本正常、无较多死枝、枯枝、萌蘖枝。
- 5.6.3.4 每年进行 1 次修剪，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。
- 5.6.3.5 每年春季进行 1 次施肥工作。

5.6.4 灌木管理

- 5.6.4.1 灌木保存率达到 70%以上。
- 5.6.4.2 灌木生长良好，无病虫害。
- 5.6.4.3 树冠基本正常、无较多死枝、枯枝、萌蘖枝。
- 5.6.4.4 每年进行 1 次修剪，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。
- 5.6.4.5 每年春季进行 1 次施肥工作，作业人员配备劳动保护用品。

5.6.5 绿篱管理

- 5.6.5.1 绿篱保存率达到到 70%以上。
- 5.6.5.2 绿篱生长良好，无病虫害。
- 5.6.5.3 绿篱根据生长情况进行修剪。
- 5.6.5.4 绿篱无大面积缺株，整体不超过 200 m²。

5.6.5.5 每年根据病虫害情况进行病虫害预防工作。

5.6.5.6 每年春季进行1次施肥工作。

5.6.6 草坪管理

5.6.6.1 草坪完好率应达到70%以上。

5.6.6.2 草坪基本生长良好，无大面积病虫害，无大面积裸露。

5.6.6.3 草坪无大量杂草、杂物及白色垃圾，花坛中杂草、黄叶、枯枝及时清理。

5.6.6.4 草坪定期修剪，新长叶片不超过20CM高，。

5.6.6.5 每年不少于2次施肥工作，肥料覆盖全面。

5.6.7 花卉管理

5.6.7.1 花卉完好率应达到70%以上。

5.6.7.2 花卉基本生长良好，无大面积病虫害。

5.6.8 垃圾处理要求

5.6.8.1 园区绿化带内无大量绿化垃圾。

5.6.8.2 绿化垃圾定期清理。

5.6.8.3 园区设置绿化垃圾存放点。

5.6.9 工具物料

5.6.9.1 各类绿化工具、物料齐全，能满足养护现场使用。

5.6.9.2 药剂专人保管，做好收发管理。

5.7 服务评价与改进

应包括以下内容：

- a) 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制，保持服务标准的达标性；
- b) 物业服务企业应保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求；
- c) 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查；
- d) 及时处理业主或物业使用人投诉、建议。

6 三级物业服务

6.1 基础管理要求

6.1.1 物业服务合同

6.1.1.1 应按照国家法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

6.1.1.2 物业服务合同基本内容（合同应明确服务事项、服务标准、服务期限、收费标准、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房的配置以及双方的权利义务与责任等。）齐全无缺项。合同的内容无侵害业主合法权益的内容。

6.1.1.3 应按照国家《河南省物业管理条例》进行合同备案。

6.1.1.4 外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同符合物业服务合同约定。外包单位管理有监管和考核。

6.1.2 服务人员管理

6.1.2.1 专业岗位操作人员应持有相应专业岗位证书。

6.1.2.2 员工应统一着装，要求工装干净整洁并佩戴工牌或标志，要求标示明显。

6.1.2.3 员工仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范。

6.1.2.4 劳保用品配置齐全。带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

6.1.2.5 配置物业服务管理负责人，房屋建筑安全管理员。

6.1.2.6 服务人员场所工作时间，工作日不少于 8h，其他时间应设置值班人员。

6.1.3 基础条件设施

6.1.3.1 物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用。装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。

6.1.3.2 配备办公机具，使用科学系统的办公软件，办公软件版本一致。

6.1.3.3 应实行 24h 报修值班制度。公示 24h 应急服务电话。急修 20min 内到达现场、其它报修按双方约定时间到达现场，回访率 85%以上。

6.1.4 承接查验

6.1.4.1 应按《河南省承接查验管理办法》执行。

6.1.4.2 物业服务企业应制定承接查验方案，应签订承接查验协议，发现问题跟进。

6.1.5 制度体系管理

物业服务企业应建立完善的制度体系。分类入档，落实有记录。

6.1.6 供方管理

6.1.6.1 物业服务企业应建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程。

6.1.6.2 物业服务企业应建立供方信息库。

6.1.6.3 具备外包项的相关资信要求。

6.1.6.4 内容标准齐全。

6.1.7 突发事件应急机制

6.1.7.1 应急预案齐全，包括但不限于：

a) 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；

b) 制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。

6.1.7.2 应编制年度预案演练计划，每月演练预案不少于 2 项并有记录。

6.1.8 专项维修资金管理

6.1.8.1 应按规定使用专项维修资金，及时向业主公布使用情况。

6.1.8.2 应建立专项维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

6.1.8.3 共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好专项维修资金费用公示工作。

6.1.9 档案管理

6.1.9.1 档案室温湿度、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

6.1.9.2 物业服务企业应对档案管理所用的硬件使用及维修等形成管理文件。

6.1.9.3 制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度），落实到位；专人负责。

6.1.9.4 物业服务企业应建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊名录、卷内目录，及时更新。

6.1.9.5 物业服务企业应做好档案的登记工作，统一格式，明确登记管理员。（后面根据实际情况，以每月、每季为周期定期整理汇总）。

6.1.9.6 物业服务企业应明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求。

6.1.9.7 发生物业服务项目更迭时档案资料应按法律法规要求移交。

6.1.9.8 借阅使用记录完整率 100%归还及时率 90%以上。

6.1.9.9 物业服务企业应建立档案销毁制度，销毁工作包括但不限于以下几方面：

- 1) 履行了销毁审批手续；
- 2) 档案销毁；
- 3) 档案保管期间已满和已经失去保存价值。

6.1.10 标识管理

6.1.10.1 物业服务企业应制定标识管理制度，对物业项目各项标识进行有效管理，包括但不限于：

- 1) 标识规格：在同一场合同类标识应统一尺寸，物业服务企业应统一标识规格；
- 2) 标识内容：标识内容应基于业主的服务需求和物业服务管理人员实际管理需要，将要表达的信息清晰完成传达；
- 3) 标识材料：标识材料要在使用期限、视觉效果、维护成本等综合考虑。

6.1.10.2 物业服务企业应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。

6.1.10.3 物业服务企业应对各类标识进行管理，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。

6.2 客户服务

6.2.1 客户信息服务

6.2.1.1 物业服务企业应建立业主档案，每户一册，集中管理。

6.2.1.2 物业服务企业每半年至少对业主档案更新一次。

6.2.1.3 物业服务企业应建立客户信息保密机制。

6.2.1.4 档案专人管理。

6.2.2 装修管理

6.2.2.1 业主及物业使用人装修应符合建设部第 110 号文《住宅室内装饰装修管理办法》相关规定

6.2.2.2 物业服务企业应建立装饰装修管理相关制度、流程、要求，并进行公示

6.2.2.3 业主及物业使用人装修前，应依规定与物业服务企业签订装修协议，办理装修手续。业主办理装修手续时，物业服务企业对相关装修注意事项应进行二次告知，并由业主签字确认

6.2.2.4 物业服务企业指定专人巡查装修现场。每周至少巡查 1 次并有记录。违规事项及时劝阻，劝阻无效向有关部门报告，并做记录

6.2.2.5 装修完毕后，物业服务企业应与业主共同进行装修验收，并形成书面记录。

6.2.2.6 涉及业主正常生活的重要物业服务事项，物业服务企业应在主要出入口、各个楼单元门内告知，履行告知义务。

6.2.3 报事管理

6.2.3.1 应公示 24h 服务电话并建立 24h 值班制度，对各类报事形成记录存档。建立客户报事管理流程，客户报事信息应形成相应的记录，并存档。报事信息回访率不低于 80%。

6.2.3.2 应形成客户报事处理标准，明确各类报事响应的时间并将处理结果进行存档，内容应可追溯。

6.2.3.3 急修服务 45min 内到现场处理，24h 内修复，若不能，要有紧急处理措施并对业主（使用人）做出合理解释；一般修理 1 天内完成（预约除外）。

6.2.4 客户投诉处理

6.2.4.1 物业服务企业对业主或使用人投诉应三日内答复处理

6.2.4.2 物业服务企业应建立客户回访制度和记录，对投诉处理形成书面记录，月进行统计分析。

6.2.5 客户沟通

6.2.5.1 物业服务收费应明码标价。

6.2.5.2 实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，定期公布收益情况，并留存公示照片

6.2.5.3 应建立客户走访制度，每年覆盖一遍，并对客户反馈问题进行处理、跟进、回访，要求有记录，问题处理可追溯。

6.2.6 特约服务

6.2.6.1 应建立特约服务标准，明确责任条款，并进行公示

6.2.6.2 物业服务企业应能提供 2 种以上便民服务（有偿），并配置便民工具。

6.2.6.3 提供特约服务的人员应具备相应专业资格，按要求提供特约服务具。

6.2.7 客户评价

6.2.7.1 每年至少进行一次对客户进行满意度调查，每半年公开收集客户对物业服务意见，对客户反馈问题进行处理，并公示整改情况。

6.2.7.2 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主（使用人）进行沟通，每年沟通覆盖率不低于社区住户的 40%。

6.2.7.3 满意度调查结果有分析，对业主关注的重点问题要有具体的提升措施，制定相应服务改进方案。

6.2.7.4 调查原始记录、统计分析结果进行归档。

6.2.8 精神文明建设

6.2.8.1 物业服务企业应建立社区精神文明公约，定期开展精神文明宣传活动，配合相关部门进行公益性宣传。

6.2.8.2 物业服务企业应建立社区文化活动方案，每年至少组织四次社区文化活动，并形成相应记录。

6.2.9 外部沟通

6.2.9.1 物业服务企业应与社区、主管部门、客户等建立定期沟通机制

6.2.9.2 治安、环保、房屋装饰装修、设施设备使用等违规行为，现场及时劝阻制止，并向有关部门报告并保存记录。

6.3 房屋与设施设备管理

6.3.1 制度管理

6.3.1.1 物业服务企业应建立各类设备管理制度，机房制度上墙。

6.3.1.2 各类设备台账、设备卡、标识齐全。

6.3.1.3 编制有年、季度维保计划，并按照计划实施维保。

6.3.2 房屋本体及共有部分维护

6.3.2.1 房屋结构

每年对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位要经常检查，并有记录，发现损坏及时修理并告知相关业主、使用人，保证安全运行。

6.3.2.2 建筑外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭

应符合如下要求：

a) 建立相应管理制度，明确规定建筑物外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭等的安装形式并提前告知业主；

b) 查验图纸符合政府部门或管理规约的要求；

c) 在进行作业审批并留存资质证件后允许作业；

d) 每月巡查，发现违规的应及时劝阻和制止，制止无效的应及时书面向相关主管部门报告；

e) 应及时修复影响外观的裂缝、空鼓、脱落、凸凹现象等和出现乱涂、乱画、乱张贴等。

6.3.2.3 避难层、平台

季度巡查避难层、平台等，保证避难设施完好，无损坏、地面平整、密封层良好，排水沟畅通，无堵塞、障碍物等。

6.3.2.4 屋面防水、落水管

应符合如下要求：

a) 每半年巡查建筑物屋顶、管道、排水沟、地漏、墙面排水管、室外排水管道等，保证排水畅通，应及时修复防水层气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损等损坏现象；

b) 汛前和强降雨后对屋面防水和落水管进行检查。

6.3.2.5 共用楼梯、门窗

应符合以下要求：

a) 楼内公共部位（楼梯、梁、板、柱、门窗、墙面、地面）每月巡查1次，遇有损坏及时修补；

b) 单元门、楼道内防火门、窗户及时进行安全检查，门窗开关灵活、无异常声响，门窗玻璃无破碎，密封性良好，同时采取必要的防护措施，按检查的情况组织修缮。

6.3.2.6 楼外公共部位

应符合以下要求：

a) 楼外公共部位（围墙、道路、场地、景观、休闲设施等）每月巡查1次，发现损坏，及时维修；

b) 保持路面或墙面平整、无开裂、松动和无积水、渗漏等现象，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖等无缺损。

6.3.2.7 防雷检测

应符合以下要求：

- a) 防雷装置每年检查1次；
- b) 每半年巡查1次避雷线，保证功能完好，发现损坏，及时维修。

6.3.2.8 共用通道内墙面

每月巡查共用通道内墙面，保持无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖等应平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质基本一致。

6.3.3 设施设备管理

6.3.3.1 设备机房建立基础档案，管理内容包括但不限于：

- a) 机房整洁、设置防鼠板，防鼠药投放标识明显，标牌齐全；
- b) 专人管理，具有相应专业岗位证书；
- c) 设备运行平稳无异响；设备噪音符合规范要求；
- d) 管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；
- e) 防排烟系统手动、自动启动正常；
- f) 灭火器设施要按照消防有关规定进行检查、维护、更新和更换；
- g) 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目；
- f) 设施机房检查中发现的问题，应按照责任人编制修缮计划，组织专人修复。

6.3.3.2 供水设施管理如下：

- a) 供水设施要按季度检查，并按照有关规定定期进行消毒、清洗；
- b) 每年至少1次水质检测，确保水质符合国家标准，报告应在水泵房公示；
- c) 水泵房封闭管理，水箱蓄水池盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎，防冻；
- d) 高层房屋减压阀调压每月1次并做记录；
- e) 做好物业公共部位管道维护，无明显锈蚀、无滴漏；
- f) 发生突然停水等故障，应及时沟通供水部门，因物业设施设备造成的，及时组织维修，停水30 min宜启用备用水源；
- g) 水箱、蓄水池等蓄水设备应保持完好并加锁，钥匙专人保管。

6.3.3.3 排水系统

排水系统（排污泵、污水处理设施、排水管线等）每半年巡查1次，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查，每年汛期前应对雨、污水井等设施进行检查，组织清理，化粪池每年清掏3次。

6.3.3.4 启停通知

共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

6.3.3.5 恶劣天气防范

雷电、强降水、大风、沙尘暴、暴雪等恶劣天气前后对共用设施、设备进行检查并落实防范措施。

6.3.4 标识管理

6.3.4.1 总平面图

社区主、次出入口设立社区总平面图。

6.3.4.2 房屋标识

社区组团、幢及单元门标识完整率100%，户门标识完整率100%。

6.3.4.3 交通标识

社区内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

6.3.4.4 安全标志

危险隐患部位设置安全防范警示标志，发现缺损及时补齐，保证标志清晰完整。

6.4 秩序维护服务

6.4.1 门卫服务

6.4.1.1 门卫岗位应配备对讲装置、安全护卫器材等，着装干净。

6.4.1.2 对大型物品搬出进行登记、记录规范、详实。

6.4.1.3 应加强对临时进出人员的管控，进出有记录，阻止小商小贩、可疑人员随意进入，发现可疑情况，及时报告。

6.4.1.4 工服必须保持干净无污迹，熨烫整齐，个人BI符合要求。

6.4.2 巡逻服务

6.4.2.1 每日巡逻次数不少于6次。

6.4.2.2 重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并做好巡逻记录。

6.4.2.3 定期巡视检查安防系统，记录完整。

6.4.2.4 配备通讯和报警装备，夜间巡逻应配备照明用具，执行巡逻任务不能单人进行。

6.4.3 道路交通维护

6.4.3.1 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，指定车辆停放区域，车位标识规范。

6.4.3.2 车辆停放区域有照明、无渗漏、无积水。

6.4.3.3 非机动车应定点停放，配备必要的消防器材，通风良好。

6.4.3.4 对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，对不按规定停车的进行劝阻、纠正。

6.4.4 值守服务

6.4.4.1 主出入口应安排至少1人值班看守，主出入口及关键岗位实行24h值班，高峰期主出入口双人执勤，有详细交接班记录。

6.4.4.2 做好消防自动报警系统与监控消防指挥中心的值班与记录。

6.4.5 消防管理

6.4.5.1 应建立并落实消防安全责任制，设置消防安全责任人。

6.4.5.2 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。

6.4.6 安全秩序监控

- 6.4.6.1 应配备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施。
- 6.4.6.2 监控消防指挥中心应有双人 24h 值班，值班人员熟悉监控及消防设备操作技能，对突发事件进行处理。
- 6.4.6.3 监控室收到报警信号后，秩序人员应在 15min 内赶到现场协助处理。
- 6.4.6.4 配置应急救援外用药品和医药箱。

6.4.7 突发事件应急预案

- 6.4.7.1 应以预防为主，应根据国家及地方有关法律、法规，针对可能发生的突发事件编制应急预案，并配备应急物资。应设立火警、警情应急预案，并在监控室内悬挂，接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场协助处理。
- 6.4.7.2 应配备符合项目安全需要的应急物资并妥善保管。
- 6.4.7.3 因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修，进展情况及时告知业主。
- 6.4.7.4 每季度组织 1 次应急培训，每季度组织 1 次应急预案演习，验证应急预案有效性。
- 6.4.7.5 遇到正在实施的不法侵害时，应采取措施同时报告公安机关处理。
- 6.4.7.6 每季度组织 1 次以上应急培训，一年组织 2 次以上模拟应对突发事件预案演习。

6.5 保洁服务

6.5.1 制度建设

应建立《保洁管理制度》《环境作业标准》。

6.5.2 人员管理

- 6.5.2.1 保洁人员配置合理，满足岗位要求；
- 6.5.2.2 责任区域划分明确。
- 6.5.2.3 保洁人员佩戴统一证件

6.5.3 消杀除害

防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录；每月 2 次对保洁设施设备进行卫生消毒，记录完整；提前 3 日告知业主。

6.5.4 安全防护

- 6.5.4.1 清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。
- 6.5.4.2 外墙清洗需专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当、有效。
- 6.5.4.3 配置保洁设施设备，清洁人员对清洁工具摆放按照“整齐、防滴漏、防霉”原则进行规范管理，保持现场整洁。工具台账完善，定期对保洁设施操作进行培训、设备维护。
- 6.5.4.4 防鼠虫药剂、消杀药剂领用、使用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

6.5.5 保洁服务

- 6.5.5.1 房屋共用部位及共用设施保持清洁，通常包括：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每周清理 3 次，扶手、门窗消防栓箱标识等每周清理 1 次，确保无蜘蛛网、无污染。

6.5.5.2 市政共用设施、构筑物通常包括：道路地面、停车场、明沟、池、井、屋面、绿化带、花坛、水景、休闲娱乐设施、健身设施、标识、宣传栏等部位每天巡回保洁1次，确保各部位干净整洁、无异味、无垃圾堆放。

6.5.5.3 每天上午、下午应对公共卫生间各清洁2次，保持地面、墙面、外壁、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物。卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味。

6.5.5.4 按照管理规约或临时管理规约，引导业主做好共用区域宠物活动管理；设置养宠警示标识。

6.5.5.5 垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主垃圾分类处理。垃圾日产日清，无垃圾外溢现象。设置废旧电池、电子垃圾存放点。

6.5.5.6 按合同约定保洁频次执行，即时清理公共场地、道路的积雪积水，雨后2-4h路面无积水、积土，下雪时主出入口有防滑地垫。

6.5.5.7 社区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，设置隔油垫或防污垫，防止二次污染；每月对垃圾堆放处进行不少于1次除污处理，确保无污染、无异味。

6.5.6 特约服务

物业服务企业选择性提供无偿清洗地垫、入户门擦拭，有偿家政等服务。

6.6 绿化管理

6.6.1 基本要求

6.6.1.1 绿化服务要求应通过物业服务合同进行约定。

6.6.1.2 根据物业服务项目的绿化要求，制定绿化年度、月度养护方案。

6.6.1.3 现场绿植应有专职人员进行定期维护管理。

6.6.2 绿化现场管理

6.6.2.1 绿地无改变用途，完好率达到90%。

6.6.2.2 绿植定期维护管理，根据绿化年度、月度养护方案进行绿化养护工作，绿地内垃圾杂物每周至少处理一次。

6.6.2.3 绿化现场无大量绿化垃圾。

6.6.2.4 绿化现场整体维护良好。

6.6.3 乔木管理

6.6.3.1 乔木保存率达到90%以上。

6.6.3.2 乔木生长良好，无病虫害。

6.6.3.3 树冠正常、无死枝、枯枝、萌蘖枝、叶色正常。

6.6.3.4 每年根据生长情况定期修剪，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。

6.6.3.5 每年进行1次树干涂白工作。

6.6.3.6 每年春季、秋季各进行1次施肥工作。

6.6.4 灌木管理

6.6.4.1 灌木保存率达到90%以上。

6.6.4.2 灌木生长良好，无病虫害。

- 6.6.4.3 树冠正常、无死枝、枯枝、萌蘖枝、叶色正常。
- 6.6.4.4 每年根据生长情况定期修剪，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。
- 6.6.4.5 每年进行1次树干涂白工作。
- 6.6.4.6 每年春季、秋季各进行1次施肥工作，作业人员配备劳动保护用品。

6.6.5 绿篱管理

- 6.6.5.1 绿篱保存率达到90%以上。
- 6.6.5.2 绿篱生长良好，无病虫害。
- 6.6.5.3 绿篱根据生长情况定期修剪，新长枝条不超过20CM。
- 6.6.5.4 绿篱枯死、缺株整体不超过100 m²。
- 6.6.5.5 每年春季、夏季、秋季最低进行1次病虫害预防工作。
- 6.6.5.6 每年春季、秋季各进行1次施肥工作。

6.6.6 草坪管理

- 6.6.6.1 草坪完好率应达到90%以上。
- 6.6.6.2 草坪生长良好，无病虫害，无裸露。
- 6.6.6.3 草坪内无杂草、杂物及白色垃圾，干净整洁，花坛中杂草、黄叶、枯枝及时清理。
- 6.6.6.4 草坪定期修剪，新长叶片不超过10CM高。
- 6.6.6.5 每年不少于4次施肥工作，肥料覆盖全面。
- 6.6.6.6 每两个月进行1次病虫害预防工作。

6.6.7 花卉管理

- 6.6.7.1 花卉完好率应达到90%以上。
- 6.6.7.2 花卉基本生长良好，无大面积病虫害。
- 6.6.7.3 花卉种植高度一致。

6.6.8 垃圾处理要求

- 6.6.8.1 园区绿化带内无绿化垃圾及白色垃圾。
- 6.6.8.2 绿化垃圾每月定期清运出园区。
- 6.6.8.3 园区设置绿化垃圾存放点。

6.6.9 工具物料

- 6.6.9.1 各类工具、物料齐全，并建立台账。
- 6.6.9.2 药剂专人保管，做好收发管理。
- 6.6.9.3 病虫害使用的药剂应符合国家规定。

6.7 服务评价与改进

6.7.1 基本要求

- 6.7.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。
- 6.7.1.2 物业服务企业应保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。
- 6.7.1.3 物业服务企业应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正。
- 6.7.1.4 物业服务企业应及时处理业主或物业使用人投诉、建议。

6.7.2 评价程序

应符合以下要求：

- a) 建立评价机制；
- b) 成立评价组织；
- c) 制定评价方案；
- d) 评价实施；
- e) 数据分析与编写评价报告。

6.7.3 服务常用方法

6.7.3.1 客户评价

应符合以下要求：

- a) 客户满意度、满意率评价；
- b) 与客户的主动沟通；
- c) 信息分析。

7 四级物业服务

7.1 基础管理要求

7.1.1 物业服务合同

- 7.1.1.1 应按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。
- 7.1.1.2 物业服务合同基本内容应明确服务事项、服务标准、服务期限、收费标准、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房的配置以及双方的权利义务与责任等。齐全无缺项。合同的内容无侵害业主合法权益的内容。在提供特约服务时，应根据服务需要与客户另行签订特约服务协议，明确双方权利、责任和义务。
- 7.1.1.3 应按照《河南省物业管理条例》进行合同备案。
- 7.1.1.4 外包单位的资质条件、服务能力、同等条件项目管理经验符合相关规定，专项服务合同符合物业服务合同约定，指定专人对外包服务质量进行监管、考核、评审。

7.1.2 服务人员管理

- 7.1.2.1 专业岗位操作人员持有相应专业岗位证书。宜采用线上平台、现场实操、视频教学等多种形式确保培训效果。
- 7.1.2.2 应根据不同工种配置工装，并明确更新周期。员工应统一着装，要求工装干净整洁、佩戴工牌或标志并标示明显可追溯。

- 7.1.2.3 仪容仪表自然、大方、得体，女员工工作期间需化淡妆，统一佩戴发饰。服务态度热情耐心，提倡微笑服务。举止行为文明规范。制定员工行为规范。
- 7.1.2.4 配置物业服务管理负责人，房屋建筑安全管理员。
- 7.1.2.5 服务人员场所工作时间，工作日不少于 8h，其他时间应设置值班人员。
- 7.1.2.6 应建立完整的安全管理系统，包括但不限于安全管理制度、安全责任制度、危险源辨识及风险评价与控制、隐患排查与整改制度等。应有安全负责人，落实安全责任制度，各级负责人岗位职责明确，并针对各类设施设备和危险因素制定详细可行的安全操作手册。带电作业、高空作业（至少双人操作）、有限空间作业、环境消杀、等特殊作业做好防护；劳保用品配置齐全。工器具定期检定和校验。按照各项操作规程作业，无违规操作现象。应确保作业场地条件及设施设备运行符合相关安全要求，应确保各类警示标志清晰醒目，各类安全防护设施完好，使用正常。

7.1.3 基础条件设施

- 7.1.3.1 物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，应配置标准的宿舍、仓库、食堂等无擅自挪用。装饰装修应按照《河南省物业管理条例》规定执行。
- 7.1.3.2 配备办公场所和办公机具，使用科学系统的办公软件，办公软件版本一致。
- 7.1.3.3 实行 24h 报修值班制度。公示 24h 应急服务电话。建立统一的客服电话，定期回访客户。急修 15min 内到达现场、其它报修按双方约定时间到达现场。

7.1.4 承接查验

- 7.1.4.1 应按照《河南省承接查验管理办法》执行。应制定承接查验方案，应签订承接查验协议，发现问题跟进。
- 7.1.4.2 物业服务企业应制定承接检查方案，查验记录移交资料完整规范，发现问题及时跟进。

7.1.5 制度体系管理

- 7.1.5.1 物业服务企业应建立制度体系。制度体系应包括但不限于组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、持续改进等类型。
- 7.1.5.2 应类入档，落实有记录。

7.1.6 供方管理

- 7.1.6.1 物业服务企业应建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程。
- 7.1.6.2 物业服务企业应建立供方信息库。
- 7.1.6.3 具备外包项的相关资信要求。
- 7.1.6.4 内容标准齐全。
- 7.1.6.5 每年至少进行一次评审。

7.1.7 突发事件应急机制

- 7.1.7.1 应急预案齐全，包括但不限于：
- a) 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；
 - b) 制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。
- 7.1.7.2 应编制年度预案演练计划，每季度演练预案不少于 1 项并有记录。

7.1.7.3 每年对应急预案进行评审并完善。

7.1.8 专项维修资金管理

7.1.8.1 按规定使用专项维修资金，及时向业主公布专项维修资金使用情况。

7.1.8.2 物业服务企业应建立专项维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

7.1.8.3 共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好专项维修资金费用公示工作。

7.1.9 档案管理

7.1.9.1 档案室温湿度、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

7.1.9.2 物业服务企业应对档案管理所用的硬件使用及维修等形成管理文件。

7.1.9.3 制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度），落实到位；专人负责，（后面根据实际情况，以每月为周期定期整理汇总更新）。

7.1.9.4 物业服务企业应建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊名录、卷内目录，及时更新。

7.1.9.5 物业服务企业应明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求。

7.1.9.6 发生物业服务项目更迭时档案资料应按法律法规要求移交。

7.1.9.7 借阅使用记录完整率 100%归还及时率 100%。

7.1.9.8 物业服务企业应建立档案销毁制度，销毁工作包括但不限于以下几方面：

- 1) 履行了销毁审批手续；
- 2) 档案销毁
- 3) 档案保管期间已满和已经失去保存价值。。

7.1.10 标识管理

7.1.10.1 物业服务企业应制定标识管理制度，对物业项目各项标识进行有效管理，包括但不限于：

1) 标识规格：在同一场合同类标识应统一尺寸，物业服务企业应统一标识规格；

2) 标识内容：标识内容应基于业主的服务需求和物业服务管理人员实际管理需要，将要表达的信息清晰完成传达；

3) 标识材料：标识材料要在使用期限、视觉效果、维护成本等综合考虑。

7.1.10.2 物业服务企业应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。

7.1.10.3 物业服务企业应对各类标识进行管理，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。

7.1.10.4 标识应至少包括：

- a) 禁止标志、警告标志、提示标志，应符合 GB 2893、GB 2894 的要求；
- b) 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 的要求；
- c) 道路等引导标志，应符合 GB 5768.2 的要求；
- d) 公共信息标识，应符合 GB/T 10001.1 的要求；
- e) 设施设备标识，应符合 GB/T 16273 的要求。

7.1.11 信息化管理

7.1.11.1 鼓励企业研发自有技术。

7.1.11.2 鼓励应用先进的互联网技术，包括以下 2 项以上：

- a) 物业管理平台；
- b) OA 系统；
- c) ERP 系统；
- d) 财务系统；
- e) HR 系统；
- f) 能源管理系统。

7.2 客户服务

7.2.1 客户信息服务

7.2.1.1 物业服务企业应建立业主档案，每户一册，集中存放。

7.2.1.2 物业服务企业每季度至少应对业主档案更新一次。

7.2.1.3 鼓励物业服务企业通过物业信息化软件对业主线上档案进行管理。

7.2.1.4 物业服务企业应建立客户保密机制。档案专人管理，电子版客户信息需设置密码。

7.2.1.5 使用物业系统的需进行权限管理设置。

7.2.2 装修管理

7.2.2.1 业主及物业使用人装修应符合建设部第 110 号文《住宅室内装饰装修管理办法》相关规定。

7.2.2.2 物业服务企业应建立装饰装修管理相关制度、流程、要求。在交房和装修期间应将装修相关要求、流程及制度进行公示。

7.2.2.3 业主及用户装修前，应依规定与物业服务企业签订装修协议，办理装修手续。在办理专修手续时，需对装修要求进行签字确认。对装修人员实行出入证管理制度，一人一证。

7.2.2.4 物业服务企业指定专人巡查装修现场，每周至少巡查 2 次并有记录。违规事项及时劝阻，劝阻无效向有关部门报告，并做记录。

7.2.2.5 装修完毕后，应与业主共同进行装修验收，并形成书面记录。防水工程、隐蔽工程等需要在业主入住一个月后进行二次复验。

7.2.2.6 不允许私搭乱建、外立面统一，不得破坏承重墙、防水层。消防设施良好。

7.2.2.7 物业服务企业应对大堂、电梯等公共设施在装修期做好装修防护工作

7.2.2.8 建筑垃圾按指定地点堆放，及时清理。

7.2.2.9 涉及业主正常生活的重要物业服务事项，物业服务企业应在主要出入口、各个楼单元门内告知，履行告知义务。

7.2.3 报事管理

7.2.3.1 公示 24h 服务电话，有条件的可以建立线上报事渠道。

7.2.3.2 建立 24h 值班制度，并对各类报事形成记录存档。报事信息回访率不低于 85%。

7.2.3.3 客户报事管理流程，客户报事信息应形成相应的记录，并存档。

7.2.3.4 应形成客户报事处理标准，明确各类信息响应的时间，并将处理结果进行存档，内容应可追溯。

7.2.3.5 急修服务 30min 内到现场处理，12h 内修复，若不能，要有紧急处理措施并对业主（使用人）做出合理解释；一般修理 1 天内完成（预约除外）。

7.2.4 客户投诉处理

- 7.2.4.1 客户投诉 24h 内处理并电话回访，投诉处理及时率 100%
- 7.2.4.2 物业服务企业应建立客户回访制度和记录，对投诉处理形成书面记录按月进行统计分析
- 7.2.4.3 客户投诉应形成预警机制。

7.2.5 客户沟通

- 7.2.5.1 物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。
- 7.2.5.2 利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，定期公布收益情况，并留存公示照片（带水印）。
- 7.2.5.3 物业服务企业应建立客户走访制度，通过电话、微信、入户、线上平台等形式定期进行拜访，每半年覆盖一遍；对日常工作形成年度服务报告进行张贴或微信推送。
- 7.2.5.4 物业服务企业对客户反馈问题进行处理、跟进、回访，要求有记录，问题处理可追溯。

7.2.6 特约服务

- 7.2.6.1 物业服务企业应制定特约服务标准，规定服务要求、服务内容和程序等内容，明确责任条款，并向客户公示特约服务项目、服务标准、收费标准等内容。
- 7.2.6.2 物业服务企业应能提供 4 种以上便民服务（有偿），并配置便民工具。
- 7.2.6.3 提供特约服务的人员应具备相应的工作能力。
- 7.2.6.4 物业服务企业应对收费特约服务项目建立服务评价机制，搜集业主对服务的评价反馈。

7.2.7 客户评价

- 7.2.7.1 物业服务企业每年至少进行一次对客户进行满意度调查，每季度公开收集客户对物业服务意见，对客户反馈问题进行处理，并公示整改情况。
- 7.2.7.2 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主（使用人）进行沟通，每年沟通覆盖率不低于社区住户的 50%，业主对服务整体总体满意度不低于 80%。有条件的可以委托第三方进行调查
- 7.2.7.3 满意度调查结果有分析，制定相应服务改进方案。
- 7.2.7.4 满意度调查的结果及客户合理化建议有公示，有记录。
- 7.2.7.5 调查原始记录、统计分析结果进行归档。

7.2.8 精神文明建设

- 7.2.8.1 建立社区精神文明公约，定期开展精神文明宣传活动，配合相关部门进行公益性宣传。社区内设立精神文明宣传标语。鼓励社区开展党建活动。
- 7.2.8.2 建立社区文化活动方案，每季度至少组织二次社区文化活动，并形成相应记录。

7.2.9 外部沟通

- 7.2.9.1 建立与社区、主管部门、客户等建立定期沟通机制。
- 7.2.9.2 治安、环保、房屋装饰装修、设施设备使用等违规行为，现场及时劝阻制止，并向有关部门报告并保存记录。
- 7.2.9.3 有业委会的社区，建立与业委会定期沟通的机制。

7.3 房屋与设施设备管理

7.3.1 制度管理

- 7.3.1.1 各类设备管理制度完整，机房制度上墙。
- 7.3.1.2 各类设备台账、设备卡、标识齐全。
- 7.3.1.3 制定年、季度维保计划，并按照计划实施维保。

7.3.2 房屋本体及公有部分维护

7.3.2.1 房屋结构

每年至少对房屋结构进行检查1次，涉及使用安全的部位要经常检查，并有记录，发现损坏及时修理并告知相关业主、使用人，保证安全运行。

7.3.2.2 建筑物外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭

应符合以下要求：

- a) 建立相应管理制度，明确规定建筑物外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭等的安装形式并提前告知业主；
- b) 查验图纸符合政府部门或管理规约的要求；
- c) 在进行作业审批并留存资质证件后允许作业；
- d) 每月巡查，发现违规的应及时劝阻和制止，制止无效的应及时书面向相关主管部门报告；
- e) 应及时修复影响外观的裂缝、空鼓、脱落、凸凹现象等和出现乱涂、乱画、乱张贴等。

7.3.2.3 避难层、平台

每月巡查避难层、平台等，保证避难设施完好，无损坏、地面平整、密封层良好，排水沟畅通，无堵塞、障碍物等。

7.3.2.4 房屋防水、落水管

应符合以下要求：

- a) 每季度巡查建筑物屋顶、管道、排水沟、地漏、墙面排水管、室外排水管道等，保证排水畅通，应及时修复防水层气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损等损坏现象；
- b) 汛前和强降雨后对屋面防水和落水管进行检查。

7.3.2.5 共用楼梯、门窗

应符合以下要求：

- a) 楼内公共部位（楼梯、梁、板、柱、门窗、墙面、地面）每周巡查1次，遇有损坏及时修补；
- b) 单元门、楼道内防火门、窗户及时进行安全检查，门窗开关灵活、无异常声响，门窗玻璃无破碎，密封性良好，五金配件完好，同时采取必要的防护措施，按检查的情况组织修缮。

7.3.2.6 楼外公共部位

应符合以下要求：

- a) 楼外公共部位（围墙、道路、场地、景观、休闲设施等）每周巡查1次，发现损坏，及时维修；
- b) 保持路面或墙面平整、无开裂、松动和无积水、渗漏等现象，窞井、积水井不漫溢，积水井、窞井盖等无缺损。

7.3.2.7 防雷检测

应符合以下要求：

- a) 防雷装置每年检查 1 次；
- b) 每半年巡查 1 次避雷线，保证功能完好，发现损坏，及时维修。

7.3.2.8 共用通道内墙面

每周巡查共用通道内墙面，保持无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖等应平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质基本一致。

7.3.3 设施设备管理

7.3.3.1 设备机房管理

设备机房建立基础档案，管理内容包括但不限于：

- a) 机房整洁、设置防鼠板，防鼠药投放标识明显，标牌齐全；
- b) 专人管理，具有相应专业岗位证书；
- c) 设备运行平稳无异响；设备噪音符合规范要求；
- d) 管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；
- e) 防排烟系统手动、自动启动正常；
- f) 灭火器设施要按照消防有关规定进行检查、维护、更新和更换；
- g) 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目；
- f) 设施机房检查中发现的问题，应按照责任人编制修缮计划，组织专人修复。

7.3.3.2 共用照明系统

共用照明系统完好率达90%以上，保证社区正常照明使用。

7.3.3.3 临时用电管理

临时用电申请记录完整并做好安全防护。

7.3.3.4 弱电系统管理

应符合以下要求：

- a) 系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；
- b) 电子监控设施图像清晰，信息保存日期不低于 30 日；
- c) 系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测；
- d) 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整。

7.3.3.5 电梯系统管理

应符合以下要求：

- a) 维保单位的条件符合规定，监管措施得力；
- b) 电梯取得准用（合格）证、年检证明；
- c) 轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业服务企业电话和乘客注意事项；
- d) 电梯机房通风、照明情况良好；
- e) 电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；
- f) 电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰；
- g) 机房配置的专用工具齐全，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

7.3.3.6 消防系统

应符合以下要求：

- a) 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养；
- b) 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；
- c) 消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- d) 消防系统（消防泵、消火栓、烟感喷淋、灭火器等）要按照消防有关规定进行检查、维护、保养、更新和更换；
- e) 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

7.3.3.7 供水设施

应符合以下要求：

- a) 供水设施要按月检查，并按照有关规定定期进行消毒、清洗；
- b) 每年至少 1 次水质检测，确保水质符合国家标准，报告应在水泵房公示；
- c) 水泵房封闭管理，水箱蓄水池盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎，防冻；
- d) 高层房屋减压阀调压每半个月 1 次并做记录；
- e) 做好物业公共部位管道维护，无锈蚀、无滴漏；
- f) 发生突然停水等故障，应及时沟通供水部门，因物业设施设备造成的，及时组织维修，停水 2 min 宜启用备用水源；
- g) 水箱、蓄水池等蓄水设备应保持完好并加锁，钥匙专人保管。

7.3.3.8 排水系统

排水系统（排污泵、污水处理设施、排水管线等）每季度巡查 1 次，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查，每年汛期前应对雨、污水井等设施进行检查，组织清理，化粪池每年清掏 3 次。

7.3.3.9 公共水系

水系、水池内喷水设施、管线使用前进行检修，保证正常使用；对线路、开关每半年检查，发现问题及时修复，确保安全使用。

7.3.3.10 启停告知

共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

7.3.3.11 恶劣天气防范

雷电、强降水、大风、沙尘暴、暴雪等恶劣天气前后对共用设施、设备进行检查并落实防范措施。

7.3.4 标识管理

7.3.4.1 总平面图

社区主、次出入口设立社区总平面图。

7.3.4.2 房屋标识

社区组团、幢及单元门标识完整率100%，户门标识完整率100%。

7.3.4.3 交通标识

社区内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

7.3.4.4 安全标志

危险隐患部位设置安全防范警示标志，每日巡查保证标志清晰完整无缺失，发现缺损立即补齐。

7.4 秩序维护服务

7.4.1 门卫服务

7.4.1.1 门卫岗位配备对讲装置、安全护卫器材、便民设施等，着装干净。

7.4.1.2 对大型物品搬出进行核实、登记、记录规范、详实。

7.4.1.3 加强对临时进出人员的管控，进出有记录，阻止小商小贩、可疑人员随意进入，发现可疑情况，及时报告。

7.4.1.4 工服保持干净无污迹，熨烫整齐，个人BI符合要求，交接班动作规范，遇见客户三米微笑，主动停下打招呼或敬礼；

7.4.1.5 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

7.4.2 巡逻服务

7.4.2.1 合理设置巡逻路线，专人执勤，每日巡逻不少于8次。

7.4.2.2 重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，做好巡逻记录，发现问题及时处理。

7.4.2.3 制定社区车辆管理制度，对车辆实施有限管理，有专人巡视、及时处理车辆停放不规范现象。

7.4.2.4 熟知园区重点部位，定期巡视检查安防系统，记录完整。

7.4.2.5 配备必要的通讯和报警装备，夜间巡逻应配备照明用具，执行巡逻任务不能单人进行。

7.4.2.6 遇到突发情况3min达到现场。

7.4.3 道路交通维护

7.4.3.1 标识标线：停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速带。

7.4.3.2 对车辆进行管理，确保车辆有序停放，保证消防通道畅通，对不按规定停车的进行劝阻、纠正。

7.4.3.3 车辆停放区域配置道闸、录像监控，有照明、无渗漏、无积水、通风良好。

7.4.3.4 非机动车应定点停放，摆放有序，配备必要的消防器材。

7.4.3.5 社区实现人车分流。

7.4.4 值守服务

7.4.4.1 主出入口安排至少1人值班看守，主出入口及关键岗位实行24h值班，高峰期主出入口双人执勤，有详细交接班记录。

7.4.4.2 做好消防自动报警系统与监控消防指挥中心的值班与记录。

7.4.5 消防管理

- 7.4.5.1 建立并落实消防安全责任制，设置消防安全责任人。
- 7.4.5.2 能正确使用消防器材、技防设施。
- 7.4.5.3 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。
- 7.4.5.4 明确消防管理方案；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。
- 7.4.5.5 消防安全定期巡视检查，保存记录；定期对卷帘门、风机、手报等消防设施进行测试。
- 7.4.5.6 设立微型消防站，有专人负责，并配备相应消防物资。

7.4.6 安全秩序监控

- 7.4.6.1 配备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、社区主要道路、出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、诸如报警（对讲功能）、门锁智能卡等五项以上技防设施。
- 7.4.6.2 监控消防指挥中心应有双人 24h 值班，值班人员熟悉监控及消防设备操作技能，会对对突发事件进行处理，交接班记录规范、详实。
- 7.4.6.3 监控室收到报警信号后，秩序人员应在 15min 内赶到现场协助处理。
- 7.4.6.4 监控录像资料至少保存 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- 7.4.6.5 配置应急救援外用药品和医药箱。

7.4.7 突发事件应急预案

- 7.4.7.1 应以预防为主，应根据国家及地方有关法律、法规，针对可能发生的突发事件编制应急预案，并配备应急物资。应设立火警、警情应急预案，并在监控室内悬挂，接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场协助处理。
- 7.4.7.2 配备符合项目安全需要的应急物资并妥善保管。
- 7.4.7.3 因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修，进展情况及时告知业主，提供便民服务，重点关注特殊业主需求。
- 7.4.7.4 遇到正在实施的不法侵害时，应采取措施同时报告公安机关处理。
- 7.4.7.5 每季度组织 1 次以上应急培训，一年组织 2 次以上模拟应对突发事件预案演习。

7.5 保洁服务

7.5.1 制度建设

应制定保洁服务方案；建立《保洁管理制度》《环境作业标准》。

7.5.2 人员管理

- 7.5.2.1 保洁数据统计清晰
- 7.5.2.2 保洁人员配置合理，满足岗位要求；
- 7.5.2.3 保洁人员佩戴统一证件，责任区域划分明确。

7.5.3 消杀除害

制定防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录；每月3次对保洁设施设备进行卫生消毒，记录完整；提前3日告知业主。

7.5.4 安全防护

7.5.4.1 危险警示清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。

7.5.4.2 外墙清洗需专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当、有效。

7.5.4.3 配置保洁设施设备，清洁人员对清洁工具摆放按照“整齐、防滴漏、防霉”原则进行规范管理，保持现场整洁。工具台账完善，定期对保洁设施操作进行培训、设备维护及卫生消毒。

7.5.4.4 防鼠虫药剂、消杀药剂领用、使用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

7.5.5 保洁服务

7.5.5.1 房屋共用部位及共用设施保持清洁，通常包括：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每日清理1次，扶手每日清理1次，门窗消防栓箱标识等每周清理3次，确保无蜘蛛网、无污染。

7.5.5.2 市政共用设施、构筑物通常包括：道路地面、停车场、明沟、池、井、屋面、绿化带、花坛、水景、休闲娱乐设施、健身设施、标识、宣传栏等部位每天巡回保洁2次，确保各部位干净整洁、无异味、无垃圾堆放。

7.5.5.3 每天上午、下午对公共卫生间各清洁2次，上、下午巡回保洁各1次，保持地面、墙面、外壁、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物。卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味。

7.5.5.4 按照管理规约或临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理；设置养宠警示标识、设置宠物便箱。

7.5.5.5 垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主垃圾分类处理；垃圾日产日清，无垃圾外溢现象；设置废旧电池、电子垃圾存放点。

7.5.5.6 按合同约定保洁频次执行，即时清理公共场地、道路的积雪积水，雨后2-4h路面无积水、积土，下雪时主出入口及时铺设防。

7.5.5.7 社区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，设置隔油垫或防污垫，防止二次污染；每月对垃圾堆放处进行不少于2次除污处理，确保无污染、无异味。

7.5.6 特约服务

提供无偿清洗地垫、入户门擦拭，有偿家政等服务。

7.6 绿化管理

7.6.1 基本要求

7.6.1.1 绿化服务要求应通过物业服务合同进行约定。

7.6.1.2 根据物业服务项目的绿化特色，制定专业的绿化年度、月度养护方案。

7.6.1.3 现场绿植应有专职人员进行定期维护管理。

7.6.2 绿化现场管理

7.6.2.1 绿地无改变用途，无破坏、践踏、占用现象，完好率达到100%。

7.6.2.2 绿植定期维护管理，根据专业的绿化年度、月度养护方案进行绿化养护工作，绿地内垃圾杂物每周至少处理一次。

7.6.2.3 绿化现场无绿化垃圾。

7.6.2.4 绿化现场整体维护良好。

7.6.2.5 绿化现场标识齐全。

7.6.3 乔木管理

7.6.3.1 乔木保存率达到 100%。

7.6.3.2 乔木生长良好，无病虫害。

7.6.3.3 树冠良好、无死枝、枯枝、萌蘖枝、叶色正常。

7.6.3.4 每年根据生长情况及时修剪，剪口处理得当，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。

7.6.3.5 每年进行 1 次树干涂白工作，作业人员配备劳动保护用品。

7.6.3.6 每年春季、夏季、秋季各进行 1 次施肥工作，肥料覆盖全面。

7.6.3.7 树穴保持干净、整洁。

7.6.4 灌木管理

7.6.4.1 灌木保存率达到 100%。

7.6.4.2 灌木生长良好，无病虫害。

7.6.4.3 树冠良好、无死枝、枯枝、萌蘖枝、叶色正常。

7.6.4.4 每年根据生长情况及时修剪，剪口处理得当，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。

7.6.4.5 每年进行 1 次树干涂白工作，作业人员配备劳动保护用品。

7.6.4.6 每年春季、夏季、秋季各进行 1 次施肥工作。

7.6.4.7 树穴保持干净、整洁。

7.6.5 绿篱管理

7.6.5.1 绿篱保存率达到 100%。

7.6.5.2 绿篱生长良好，叶色正常，无病虫害。

7.6.5.3 绿篱根据生长情况定期修剪，新长枝条不超过 10CM，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。

7.6.5.4 绿篱无枯死、缺株。

7.6.5.5 每年春季、夏季、秋季最低进行 2 次病虫害预防工作。

7.6.5.6 每年春季、夏季、秋季各进行 1 次施肥工作，作业人员配备劳动保护用品。

7.6.6 草坪管理

7.6.6.1 草坪完好率应达到 100%。

7.6.6.2 草坪生长良好，无病虫害，无裸露。

7.6.6.3 草坪内无杂草、杂物及白色垃圾，干净整洁，花坛中杂草、黄叶、枯枝及时清理。

7.6.6.4 草坪定期修剪，新长叶片保持 5-8CM 高。

7.6.6.5 每年不少于 6 次施肥工作，肥料覆盖全面。

7.6.6.6 每月进行1次病虫害预防工作。

7.6.6.7 草坪与绿篱交接处边沟定期进行修整，保持干净、整洁、美观。

7.6.7 花卉管理

7.6.7.1 花卉完好率应达到100%。

7.6.7.2 花卉生长良好，无病虫害。

7.6.7.3 花卉种植高度一致。

7.6.7.4 花色搭配合理。

7.6.8 垃圾处理要求

7.6.8.1 绿化修剪垃圾事毕清理。

7.6.8.2 绿化垃圾每月定期清运出园区。

7.6.8.3 园区设置绿化垃圾存放点。

7.6.8.4 消杀药品垃圾分装清运。

7.6.9 工具物料

7.6.9.1 工具、物料建立台账，有领用（使用）及工具养护记录。

7.6.9.2 药剂专人保管，做好收发管理。

7.6.9.3 病虫害使用的药剂应符合国家规定。

7.7 服务评价与改进

7.7.1 基本要求

7.7.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。

7.7.1.2 保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

7.7.1.3 物业服务企业应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

7.7.1.4 物业服务企业及时处理业主或物业使用人投诉、建议。

7.7.2 评价程序

应符合以下要求：

- a) 建立评价机制；
- b) 成立评价组织；
- c) 制定评价方案；
- d) 评价实施；
- e) 数据分析与编写评价报告。

7.7.3 服务常用方法

7.7.3.1 客户评价

应符合以下要求：

- a) 客户满意度、满意率评价良好；

- b) 与客户的主动沟通;
- c) 信息分析。

7.7.3.2 企业评价

应符合以下要求:

- a) “神秘顾客”暗访;
- b) 内部质量检查与审核。

8 五级物业服务

8.1 基础管理要求

8.1.1 物业服务合同

8.1.1.1 按照法律法规规定, 签订(前期)物业服务合同。

8.1.1.2 物业服务合同内容应明确服务事项、服务标准、服务期限、收费标准、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房的配置以及双方的权利义务与责任等。齐全无缺项。合同的内容无侵害业主合法权益的内容。在提供特约服务时, 应根据服务需要与客户另行签订特约服务协议, 明确双方权利、责任和义务。

8.1.1.3 按照《河南省物业管理条例》进行合同备案。

8.1.1.4 外包单位的资质条件、服务能力、同等条件项目管理经验符合相关规定, 专项服务合同符合物业服务合同约定, 指定专人对外包服务质量定期进行监管、考核、评审。

8.1.2 服务人员管理

8.1.2.1 专业岗位操作人员持有相应专业岗位证书。宜采用线上平台、现场实操、视频教学等多种形式确保培训效果。

8.1.2.2 应根据不同工种配置工装, 并明确更新周期。员工应统一着装, 要求工装干净整洁、佩戴工牌或标志并标示明显可追溯。

8.1.2.3 仪容仪表自然、大方、得体, 女员工工作期间需化淡妆, 统一佩戴发饰。服务态度热情耐心, 提倡微笑服务。举止行为文明规范。制定员工行为规范。

8.1.2.4 物业服务企业应建立完整的安全管理系统, 但不限于安全管理制度、安全责任制度、危险源辨识及风险评价与控制、隐患排查与整改制度等。应有安全负责人, 落实安全责任制度, 各级负责人岗位职责明确, 并针对各类设施设备和危险因素制定详细可行的安全操作手册。带电作业、高空作业(至少双人操作)、有限空间作业、环境消杀、等特殊作业做好防护; 劳保用品配置齐全。工器具定期检定和校验。按照各项操作规程作业, 无违规操作现象。确保作业场地条件及设施设备运行符合相关安全要求, 确保各类警示标志清晰醒目, 各类安全防护设施完好, 使用正常。以上要求全满足。

8.1.2.5 服务人员场所工作时间, 工作日不少于 8h, 其他时间应设置值班人员。

8.1.3 基础条件设施

8.1.3.1 物业管理用房按照标准配置, 功能区分合理, 应配置标准的宿舍、仓库、食堂等无擅自挪用。装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。

8.1.3.2 配备办公场所和办公机具, 使用科学系统的办公软件, 软件及时更新且版本一致。

8.1.3.3 实行 24h 报修值班制度。公示 24h 应急服务电话。建立统一的客服电话，定期回访客户。急修 10min 内到达现场、其它报修按双方约定时间到达现场。

8.1.4 承接查验

8.1.4.1 应按照《河南省承接查验管理办法》执行。物业服务企业应制定完善的承接查验方案，与业主签订承接查验协议，发现问题跟进。

8.1.4.2 查验记录移交资料完整规范。

8.1.4.3 物业服务企业应对存在的问题点进行跟进。

8.1.5 制度体系管理

8.1.5.1 物业服务企业应建立完善的制度体系。制度体系应包括但不限于组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、持续改进等类型。

8.1.5.2 应根据物业项目的特点及定位，制定符合该项目的物业服务方案，方案应包括服务内容、服务标准、人员配置等内容，项目交付后，应及时根据客观条件对物业服务方案进行修订与完善。

8.1.5.3 应类入档，落实有记录。

8.1.6 供方管理

8.1.6.1 物业服务企业应建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程。

8.1.6.2 物业服务企业应建立供方信息库。

8.1.6.3 具备外包项的相关资信要求。

8.1.6.4 内容标准齐全。

8.1.6.5 物业服务企业应每年至少对供方进行二次评审。

8.1.7 突发事件应急机制

8.1.7.1 应急预案齐全，包括但不限于：

- a) 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；
- b) 制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。

8.1.7.2 应编制年度预案演练计划，每月演练预案不少于 1 项并有记录。

8.1.7.3 物业服务企业每年对应急预案进行评审并完善。

8.1.8 专项维修资金管理

8.1.8.1 物业服务企业应按规定使用专项维修资金，及时向业主公布使用情况。

8.1.8.2 物业服务企业应建立专项维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面详细记录。

8.1.8.3 共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，物业服务企业应立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好应急维修资金费用公示工作。

8.1.9 档案管理

8.1.9.1 档案室温湿度、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

8.1.9.2 物业服务企业应对档案管理所用的硬件使用及维修等形成管理文件。

- 8.1.9.3 制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度），落实到位；专人负责，（后面根据实际情况，以每月为周期定期整理汇总更新）。
- 8.1.9.4 物业服务企业应建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊名录、卷内目录，及时更新。
- 8.1.9.5 物业服务企业应明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求。
- 8.1.9.6 发生物业服务项目更迭时档案资料应按法律法规要求移交。
- 8.1.9.7 借阅使用记录完整率 100%归还及时率 100%。
- 8.1.9.8 物业服务企业应建立档案销毁制度，销毁工作包括但不限于以下几方面：
- 1) 履行了销毁审批手续；
 - 2) 档案销毁；
 - 3) 档案保管期间已满和已经失去保存价值。
- 8.1.9.9 鼓励建立电子档案或档案管理软件。
- 8.1.10 标识管理**
- 8.1.10.1 物业服务企业应制定标识管理制度，对物业项目各项标识进行有效管理，包括但不限于：
- 1) 标识规格：在同一场合同类标识应统一尺寸，物业服务企业应统一标识规格；
 - 2) 标识内容：标识内容应基于业主的服务需求和物业服务管理人员实际管理需要，将要表达的信息清晰完成传达；
 - 3) 标识材料：标识材料要在使用期限、视觉效果、维护成本等综合考虑。。
- 8.1.10.2 物业服务企业应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。
- 8.1.10.3 物业服务企业应对各类标识进行管理，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。
- 8.1.10.4 标识应包括但不限于：
- a) 禁止标志、警告标志、提示标志，应符合 GB 2893、GB 2894 的要求；
 - b) 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 的要求；
 - c) 道路等引导标志，应符合 GB 5768.2 的要求；
 - d) 公共信息标识，应符合 GB/T 10001.1 的要求；
 - e) 设施设备标识，应符合 GB/T 16273 的要求。
- 8.1.11 信息化管理**
- 8.1.11.1 鼓励企业研发自有技术。
- 8.1.11.2 鼓励应用先进的互联网技术，包括以下六项：
- a) 物业管理平台；
 - b) OA 系统；
 - c) ERP 系统；
 - d) 财务系统；
 - e) HR 系统；
 - f) 能源管理系统。
- 8.2 客户服务**
- 8.2.1 客户信息服务**

- 8.2.1.1 物业服务企业应建立业主档案，每户一册，集中存放，专人管理。
- 8.2.1.2 物业服务企业每季度至少对业主档案更新一次。
- 8.2.1.3 鼓励物业服务企业通过物业信息化软件对业主线上档案进行管理，系统资料每月完善更新，并依据房屋状态进行业主管理。
- 8.2.1.4 物业服务企业应建立客户保密机制。档案专人管理，电子版客户信息需设置密码。
- 8.2.1.5 使用物业系统需进行权限管理设置。

8.2.2 装修管理

- 8.2.2.1 业主及物业使用人装修应符合建设部第 110 号文《住宅室内装饰装修管理办法》相关规定。
- 8.2.2.2 物业服务企业应建立装饰装修管理相关制度、流程、要求。在交房和装修期间应将装修相关要求、流程及制度进行公示。鼓励物业服务企业将装修外立面标准要求、电梯可进物料尺寸等信息通过图文的形式在关键部位进行展示。
- 8.2.2.3 业主及物业使用人装修前，应依规定与物业服务企业签订装修协议，办理装修手续。在办理专修手续时，需对装修要求进行签字确认。对装修人员实行出入证管理制度，一人一证。
- 8.2.2.4 物业服务企业指定专人巡查装修现场。按照装修的阶段制定巡检标准，但每周至少巡查 3 次并有记录。违规事项及时劝阻，劝阻无效向有关部门报告，并做记录。
- 8.2.2.5 装修完毕后，物业服务企业应与业主共同进行装修验收，并形成书面记录。防水工程、隐蔽工程等需要在业主入住一个月后进行二次复验。
- 8.2.2.6 不允许私搭乱建、外立面统一，不得破坏承重墙、防水层。消防设施良好。
- 8.2.2.7 物业服务企业应对大堂、电梯等公共设施在装修期做好装修防护工作。
- 8.2.2.8 建筑垃圾按指定地点堆放，及时清理。
- 8.2.2.9 涉及业主正常生活的重要物业服务事项，物业服务企业应在主要出入口、各个楼单元门内告知，履行告知义务。

8.2.3 报事管理

- 8.2.3.1 公示 24h 服务电话，建立线上报事渠道。
- 8.2.3.2 建立 24h 值班制度，并对各类报事形成记录存档。报事信息回访率不低于 90%。
- 8.2.3.3 客户报事管理流程，客户报事信息应形成相应的记录，并存档。
- 8.2.3.4 应形成客户报事处理标准，明确各类信息响应的时间，并将处理结果进行存档，内容应可追溯。
- 8.2.3.5 急修服务 15min 内到现场处理，8h 内修复，若不能，要有紧急处理措施并对业主（使用人）做出合理解释；接到任何报修半 h 内到现场处理（预约除外）。

8.2.4 客户投诉处理

- 8.2.4.1 客户投诉 24h 内处理并上门回访，投诉处理及时率 100%。
- 8.2.4.2 物业服务企业应建立客户回访制度和记录，对投诉处理形成书面记录按月进行统计分析。
- 8.2.4.3 客户投诉形成预警机制。

8.2.5 客户沟通

- 8.2.5.1 物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。

8.2.5.2 利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，定期公布收益情况，并留存公示照片（带水印）。

8.2.5.3 建立客户走访制度，通过电话、微信、入户、线上平台、业主访谈会等形式定期进行拜访，每半年覆盖一遍。对日常服务工作形成年度、月度服务报告进行张贴或微信推送。

8.2.5.4 对客户反馈问题进行处理、跟进、回访，要求有记录，问题处理可追溯。

8.2.6 特约服务

8.2.6.1 物业服务企业应制定特约服务标准，规定服务要求、服务内容和程序等内容，明确责任条款，并向客户公示特约服务项目、服务标准、收费标准等内容。

8.2.6.2 物业服务企业应结合项目的情况，开展相应的便民服务内容。

8.2.6.3 提供特约服务的人员应具备相应的职业资格和工作能力。

8.2.6.4 物业服务企业应对收费特约服务项目建立服务评价机制，搜集业主对服务的评价反馈。

8.2.7 客户评价

8.2.7.1 每年至少进行二次对客户进行满意度调查，采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主(使用人)进行沟通，每年沟通覆盖率不低于社区住户的60%，业主对服务整体总体满意度不低于85%。有条件的可以委托第三方进行调查。此外，每季度公开收集客户对物业服务意见，对客户反馈问题进行处理，并公示整改情况。。

8.2.7.2 满意度调查结果有分析，制定相应服务改进方案。

8.2.7.3 满意度调查的结果及客户合理化建议有公示，有记录。

8.2.7.4 调查原始记录、统计分析结果进行归档。

8.2.8 精神文明建设

8.2.8.1 物业服务企业应建立社区精神文明公约，定期开展精神文明宣传活动。社区内设立精神文明宣传标语。鼓励社区开展党建活动，配合相关部门进行公益性宣传。

8.2.8.2 物业服务企业应定期对居民社区文化活动需求开展线上线下调研，并结合业主需求进行社区文化活动的的设计。

8.2.8.3 物业服务企业应建立社区文化活动方案，每月至少组织一次社区文化活动，并形成相应记录。

8.2.9 外部沟通

8.2.9.1 物业服务企业应建立与社区、主管部门、客户等建立定期沟通机制。

8.2.9.2 治安、环保、房屋装饰装修、设施设备使用等违规行为，现场及时劝阻制止，并向有关部门报告并保存记录。

8.2.9.3 有业委会的社区，建立与业委会定期沟通的机制。

8.3 房屋与设施设备管理

8.3.1 制度管理

8.3.1.1 物业服务企业应各类设备管理制度完整，机房制度上墙。

8.3.1.2 各类设备台账、设备卡、标识齐全。

8.3.1.3 制定年、季、月度计划，并按照计划实施维保。

8.3.2 房屋本体及公有部分维护

8.3.2.1 房屋结构

每年不少于2次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位要经常检查，并有记录，发现损坏及时修理并告知相关业主、使用人，保证安全运行。

8.3.2.2 建筑物外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭

应符合以下要求：

- a) 建立相应管理制度，明确规定建筑物外墙以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭等的安装形式并提前告知业主；
- b) 查验图纸符合政府部门或管理规约的要求；
- c) 在进行作业审批并留存资质证件后允许作业；
- d) 每月巡查，发现违规的应及时劝阻和制止，制止无效的应及时书面向相关主管部门报告；
- e) 应及时修复影响外观的裂缝、空鼓、脱落、凸凹现象等和出现乱涂、乱画、乱张贴等。

8.3.2.3 避难层、平台

每月巡查避难层、平台等，保证避难设施完好，无损坏、地面平整、密封层良好，排水沟畅通，无堵塞、障碍物等。

8.3.2.4 房屋防水、落水管

应符合以下要求：

- a) 每季度巡查建筑物屋顶、管道、排水沟、地漏、墙面排水管、室外排水管道等，保证排水畅通，应及时修复防水层气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损等损坏现象；
- b) 汛前和强降雨后对屋面防水和落水管进行检查。

8.3.2.5 共用楼梯、门窗

应符合以下要求：

- a) 楼内公共部位（楼梯、梁、板、柱、门窗、墙面、地面）每周巡查1次，遇有损坏及时修补；
- b) 单元门、楼道内防火门、窗户及时进行安全检查，门窗开关灵活、无异常声响，门窗玻璃无破碎，密封性良好，五金配件完好，，同时采取必要的防护措施，按检查的情况组织修缮。

8.3.2.6 楼外公共部位

应符合以下要求：

- a) 楼外公共部位（围墙、道路、场地、景观、休闲设施等）每周巡查1次，发现损坏，及时维修；
- b) 保持路面或墙面平整、无开裂、松动和无积水、渗漏等现象，窞井、积水井不漫溢，积水井、窞井盖等无缺损。

8.3.2.7 防雷检测

应符合以下要求：

- a) 防雷装置每年检查1次；
- b) 每半年巡查1次避雷线，保证功能完好，发现损坏，及时维修。

8.3.2.8 共用通道内墙面

每周巡查共用通道内墙面，保持无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖等应平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质基本一致。

8.3.3 设施设备管理

8.3.3.1 设备机房管理

设备机房建立基础档案，管理内容包括但不限于：

- a) 机房整洁、设置防鼠板，防鼠药投放标识明显，标牌齐全；
- b) 专人管理，具有相应专业岗位证书；
- c) 设备运行平稳无异响；设备噪音符合规范要求；
- d) 管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；
- e) 防排烟系统手动、自动启动正常；
- f) 灭火器设施要按照消防有关规定进行检查、维护、更新和更换；
- g) 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目；
- f) 设施机房检查中发现的问题，应按照责任人编制修缮计划，组织专人修复。

8.3.3.2 共用照明系统

共用照明系统完好率达95%以上，保证社区正常照明使用。

8.3.3.3 临时用电管理

临时用电申请记录完整并做好安全防护。

8.3.3.4 弱电系统管理

应符合以下要求：

- a) 系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；
- b) 电子监控设施图像清晰，信息保存日期不低于 30 日；
- c) 系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测；
- d) 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整。

8.3.3.5 电梯系统管理

应符合以下要求：

- a) 维保单位的条件符合规定，监管措施得力；
- b) 电梯取得准用（合格）证、年检证明；
- c) 轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业服务企业电话和乘客注意事项；
- d) 电梯机房通风、照明情况良好；
- e) 电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；
- f) 电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰；
- g) 机房配置的专用工具齐全，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

8.3.3.6 消防系统

应符合以下要求：

- a) 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养；

- b) 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；
 - c) 消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- 消防系统（消防泵、消火栓、烟感喷淋、灭火器等）要按照消防有关规定进行检查、维护、保养、更新和更换；
- d) 安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

8.3.3.7 供水设施

应符合以下要求：

- a) 供水设施要按月检查，并按照有关规定定期进行消毒、清洗；
- b) 每年至少 1 次水质检测，确保水质符合国家标准，报告应在水泵房公示；
- c) 水泵房封闭管理，水箱蓄水池盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎，防冻；
- d) 高层房屋减压阀调压每半个月 1 次并做记录；
- e) 做好物业公共部位管道维护，无锈蚀、无滴漏；
- f) 发生突然停水等故障，应及时沟通供水部门，因物业设施设备造成的，及时组织维修，停水 2 min 宜启用备用水源；
- g) 水箱、蓄水池等蓄水设备应保持完好并加锁，钥匙专人保管。

8.3.3.8 排水系统

排水系统（排污泵、污水处理设施、排水管线等）每季度巡查 1 次，每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查，每年汛期前应对雨、污水井等设施进行检查，组织清理，化粪池每季度清掏 1 次。

8.3.3.9 公共水系

水系、水池内喷水设施、管线使用前进行检修，保证正常使用；对线路、开关每半年检查，发现问题及时修复，确保安全使用。

8.3.3.10 启停告知

共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

8.3.3.11 恶劣天气防范

雷电、强降水、大风、沙尘暴、暴雪等恶劣天气前后对共用设施、设备进行检查并落实防范措施。

8.3.4 标识管理

8.3.4.1 总平面图

园区主、次出入口设立社区总平面图。

8.3.4.2 房屋标识

园区组团、幢及单元门标识完整率 100%，户门标识完整率 100%。

8.3.4.3 交通标识

物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

8.3.4.4 安全标志

危险隐患部位设置安全防范警示标志，每日巡查保证标志清晰完整无缺失，发现缺损立即补齐。

8.3.4.5 设置有温馨提示标识。

8.4 秩序维护服务

8.4.1 门卫服务

8.4.1.1 门卫着装规范，精神状态良好，岗位配备对讲装置、安全护卫器材、便民设施等，着装干净。

8.4.1.2 门卫对大型物品搬出进行核实、登记、记录规范、详实。

8.4.1.3 加强对临时进出人员的管控，进出有记录，阻止小商小贩、可疑人员随意进入，发现可疑情况，及时报告。

8.4.1.4 门卫工服保持干净无污迹，熨烫整齐，个人BI符合要求，交接班动作规范，遇见客户三米微笑，主动停下打招呼或敬礼；

8.4.1.5 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

8.4.1.6 门卫对入住满一年以上的业主（使用人），识别率达到80%以上

8.4.1.7 门卫值岗年龄在35岁以下。

8.4.2 巡逻服务

8.4.2.1 合理设置巡逻路线（季度调整一次），专人执勤，每日巡逻不少于12次。

8.4.2.2 重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，做好巡逻记录，发现问题及时处理。

8.4.2.3 制定社区车辆管理制度，对车辆实施有限管理，有专人巡视、及时处理车辆停放不规范现象。

8.4.2.4 熟知管辖范围内基本情况，定期巡视检查安防系统，记录完整。

8.4.2.5 配备必要的通讯和报警装备，夜间巡逻应配备照明用具，执行巡逻任务不能单人进行。

8.4.2.6 遇到突发情况3min达到现场。

8.4.3 道路交通维护

8.4.3.1 标识标线：停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速带。

8.4.3.2 对车辆进行管理，确保车辆有序停放，保证消防通道畅通，对不按规定停车的进行劝阻、纠正。

8.4.3.3 车辆停放区域配置道闸、录像监控，有照明、无渗漏、无积水、通风良好。

8.4.3.4 非机动车应定点停放，摆放有序，配备必要的消防器材。

8.4.3.5 社区实现人车分流。

8.4.4 值守服务

8.4.4.1 主出入口及关键岗位实行24h值班，高峰期主出入口双人执勤，有详细交接班记录。

8.4.4.2 做好消防自动报警系统与监控消防指挥中心的值班与记录。

8.4.5 消防管理

- 8.4.5.1 能正确使用消防器材、技防设施。
- 8.4.5.2 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。
- 8.4.5.3 明确消防管理方案；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。
- 8.4.5.4 消防安全定期巡视检查，保存记录；定期对卷帘门、风机、手报等消防设施进行测试。
- 8.4.5.5 设立微型消防站，有专人负责，并配备相应消防物资。

8.4.6 安全秩序监控

- 8.4.6.1 配备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、社区主要道路、出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、诸如报警（对讲功能）、门锁智能卡等五项以上技防设施。
- 8.4.6.2 监控消防指挥中心有双人 24h 值班，值班人员熟悉辖区内环境、消防设施的功能及分布，对突发事件正确做出判断及安排，交接班记录规范、详实。
- 8.4.6.3 监控室收到报警信号后，秩序人员应在 10min 内赶到现场协助处理。
- 8.4.6.4 监控录像资料至少保存 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- 8.4.6.5 对重要区域及岗位起到监控作用，随时保持与外勤人员联系，发现异常能够及时调查处理。
- 8.4.6.6 配置应急救援外用药品和医药箱。

8.4.7 突发事件应急预案

- 8.4.7.1 应以预防为主，应根据国家及地方有关法律、法规，针对可能发生的突发事件编制应急预案，并配备应急物资。应设立火警、警情应急预案，并在监控室内悬挂，接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场协助处理。
- 8.4.7.2 配备符合项目安全需要的应急物资并妥善保管。
- 8.4.7.3 因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修，进展情况及时告知业主，提供便民服务，重点关注特殊业主需求。
- 8.4.7.4 遇到正在实施的不法侵害时，应采取措施同时报告公安机关处理。
- 8.4.7.5 每月至少组织 1 次应急培训，每季度组织 1 次以上应急预案演习，验证应急预案有效性。

8.5 保洁服务

8.5.1 制度建设

应制定符合项目特点的保洁服务方案；建立《保洁管理制度》《环境作业标准》。

8.5.2 人员管理

- 8.5.2.1 保洁数据统计清晰。
- 8.5.2.2 保洁人员配置合理，满足岗位要求。
- 8.5.2.3 保洁人员佩戴统一证件，着装统一，责任区域划分明确。

8.5.3 消杀除害

制定防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录；每月4次对保洁设施设备进行卫生消毒，记录完整；提前3日告知业主。

8.5.4 安全防护

8.5.4.1 危险警示清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。

8.5.4.2 外墙清洗需专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当、有效。

8.5.4.3 配置保洁设施设备，清洁人员对清洁工具摆放按照“整齐、防滴漏、防霉”原则进行规范管理，保持现场整洁。工具台账完善，定期对保洁设施操作进行培训、设备维护及卫生消毒。

8.5.4.4 防鼠虫药剂、消杀药剂领用、使用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

8.5.5 保洁服务

8.5.5.1 房屋共用部位及共用设施保持清洁，通常包括：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每日清理2次，扶手每日清理1次，门窗消防栓箱标识等每周清理3次，确保无蜘蛛网、无污染。

8.5.5.2 市政共用设施、构筑物通常包括：道路地面、停车场、明沟、池、井、屋面、绿化带、花坛、水景、休闲娱乐设施、健身设施、标识、宣传栏等部位每天巡回保洁2次，确保各部位干净整洁、无异味、无垃圾堆放。

8.5.5.3 每天上午、下午对公共卫生间各清洁2次，上、下午巡回保洁各1次，保持地面、墙面、外壁、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物。卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味。

8.5.5.4 应按照管理规约或临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理；设置养宠警示标识、设置宠物便箱。

8.5.5.5 垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主垃圾分类处理；垃圾日产日清，无垃圾外溢现象；设置废旧电池、电子垃圾存放点。

8.5.5.6 应按合同约定保洁频次执行，即时清理公共场地、道路的积雪积水，雨后2-4h路面无积水、积土，下雪时主出入口及时铺设防。

8.5.5.7 社区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，设置隔油垫或防污垫，防止二次污染；每月对垃圾堆放处进行不少于2次除污处理，确保无污染、无异味。

8.5.6 特约服务

提供无偿清洗地垫、入户门擦拭，有偿家政等服务。

8.6 绿化管理

8.6.1 基本要求

8.6.1.1 绿化服务要求应通过物业服务合同进行约定。

8.6.1.2 应根据物业服务项目的绿化特色及要求，制定专业的绿化年度、月度养护方案。

8.6.1.3 现场绿植应有专职人员进行定期维护管理。

8.6.2 绿化现场管理

8.6.2.1 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品及钉栓、捆绑现象，完好率达到 100%。

8.6.2.2 绿植定期维护管理，根据专业的绿化年度、月度养护方案进行绿化养护工作，绿地内垃圾杂物每周至少处理两次。。

8.6.2.3 绿化现场干净、整洁。

8.6.2.4 绿化现场整体维护优良。

8.6.2.5 绿化现场标识分布合理，种类齐全。

8.6.3 乔木管理

8.6.3.1 乔木保存率达到 100%。

8.6.3.2 乔木生长良好，无病虫害。

8.6.3.3 树冠良好、无死枝、枯枝、萌蘖枝、叶色正常。

8.6.3.4 每年根据生长情况及时修剪，剪口处理得当，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。

8.6.3.5 每年进行 1 次树干涂白工作，作业人员配备劳动保护用品。

8.6.3.6 每年春季、夏季、秋季、冬季各进行 1 次施肥工作，肥料覆盖全面。

8.6.3.7 树穴干净、整洁、美观。

8.6.3.8 乔木悬挂数木标识牌，显示植物信息。

8.6.4 灌木管理

8.6.4.1 灌木保存率达到 100%。

8.6.4.2 灌木生长良好，无病虫害。

8.6.4.3 树冠良好、无死枝、枯枝、萌蘖枝、叶色正常。

8.6.4.4 每年根据生长情况及时修剪，剪口处理得当，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。

8.6.4.5 每年进行 1 次树干涂白工作，作业人员配备劳动保护用品。

8.6.4.6 每年春季、夏季、秋季、冬季各进行 1 次施肥工作，肥料覆盖全面。

8.6.4.7 树穴干净、整洁、美观。

8.6.4.8 乔木悬挂数木标识牌，显示植物信息。

8.6.5 绿篱管理

8.6.5.1 绿篱保存率达到 100%。

8.6.5.2 绿篱生长良好，叶色正常，无病虫害。

8.6.5.3 绿篱根据生长情况定期修剪，新长枝条不超过 5CM，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。

8.6.5.4 绿篱无枯死、缺株。

8.6.5.5 每年春季、夏季、秋季最低进行 2 次病虫害预防工作，作业人员配备劳动保护用品。

8.6.5.6 每年春季、夏季、秋季各进行 2 次施肥工作，肥料覆盖全面。

8.6.6 草坪管理

8.6.6.1 草坪完好率应达到 100%。

- 8.6.6.2 草坪生长良好，无病虫害，无裸露。
- 8.6.6.3 草坪内无杂草、杂物及白色垃圾，干净整洁，花坛中杂草、黄叶、枯枝及时清理。
- 8.6.6.4 草坪定期修剪，新长叶片保持 3-5CM 高，作业人员配备劳动保护用品，作业环境安全。
- 8.6.6.5 每年不少于 6 次施肥工作，肥料覆盖全面。
- 8.6.6.6 每月进行 1 次病虫害预防工作，作业人员配备劳动保护用品。
- 8.6.6.7 草坪与绿篱交接处边沟定期进行修整，保持干净、整洁、美观。

8.6.7 花卉管理

- 8.6.7.1 花卉完好率应达到 100%。
- 8.6.7.2 花卉生长优良，无病虫害。
- 8.6.7.3 花卉种植不漏土，高度一致。
- 8.6.7.4 花色鲜艳、搭配合理、美观。

8.6.8 垃圾处理要求

- 8.6.8.1 绿化修剪垃圾事毕清理，现场保持干净、整洁。
- 8.6.8.2 绿化垃圾每月定期清运出园区。
- 8.6.8.3 园区设置绿化垃圾存放点。
- 8.6.8.4 消杀药品垃圾分装清运。

8.6.9 工具物料

- 8.6.9.1 工具、物料应建立台账，有领用（使用）及工具养护记录。
- 8.6.9.2 药剂专人保管，做好收发管理。
- 8.6.9.3 病虫害使用的药剂应符合国家规定。

8.7 服务评价与改进

8.7.1 基本要求

- 8.7.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。
- 8.7.1.2 物业服务企业应保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。
- 8.7.1.3 物业服务企业应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。
- 8.7.1.4 物业服务企业应及时处理业主或物业使用人投诉、建议，并对处理结果进行回访。

8.7.2 评价程序

应符合以下要求：

- a) 建立评价机制；
- b) 成立评价组织；
- c) 制定评价方案；
- d) 评价实施；
- e) 数据分析与编写评价报告；
- f) 评价结果处理。

8.7.3 服务常用方法

8.7.3.1 客户评价

应符合以下要求：

- a) 客户满意度、满意率评价；
- b) 与客户的主动沟通；
- c) 信息分析。

8.7.3.2 企业评价

应符合以下要求：

- a) “神秘顾客”暗访；
- b) 内部质量检查与审核。

8.7.3.3 第三方评价

应符合以下要求：

- a) 认证机构的评审与监督审核；
- b) 专业机构的满意度调查；
- c) 行业组织的评优评先。

参考文献

- [1] DB50/T 986 物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南
- [2] DB2302/T 001 齐齐哈尔市住宅物业服务等级标准
- [3] DB50/ T667—2016 公共租赁住房物业管理服务规范
- [4] DB44/T887 住宅小区物业管理服务规范
- [5] DB37/T1997.2 物业服务规范 第2部分：住宅物业
- [6] DB44/T1047 物业服务 清洁检查规范
- [7] DB44/T1048 物业服务 应急管理规范
- [8] DB44/T1049 物业服务 绿化养护检查规范
- [9] DB44/T1315 物业服务 档案管理规范
- [10] DB44/T1316 物业服务 设施设备标识管理规范
- [11] DB21/T 2681.1 物业管理服务 第1部分：住宅
- [12] DB 36/T 1088 物业消防安全管理规范
- [13] DB35/T 1637 物业管理服务组织绩效评价细则
- [14] DB11/T 487 物业保安服务质量要求
- [15] D B II/75 1 住宅物业月及务标准
- [16] DB14/T1542 住宅物业服务规范
- [17] DB 15/T 970 居住物业管理服务标准
- [18] DB 22/T 1786 普通住宅物业服务规范
- [19] DB 22/T 2132 物业保安服务规范
- [20] DB 23/T 1783 居家物业管理规范
- [21] DB 31/T 360 住宅物业管理服务规范
- [22] DB32/T538 江苏省住宅物业管理服务标准
- [23] DB 34/ 2038 物业管理相关活动的通用词汇
- [24] DB 34/T 3055 物业秩序维护 进出管理及巡视检查规范
- [25] DB 34/T 3056 物业设施设备管理 常用设备管理基本要求
- [26] DB34/T3256 物业服务职业规范
- [27] DB34/T3495 物业绿化养护服务规范
- [28] DB34/T1530 住宅物业服务 卫生保洁服务基本要求
- [29] DB36/T1088 物业消防安全管理规范
- [30] 中华人民共和国民法典
- [31] 河南省物业管理条例
- [32] 河南省承接查验管理办法
- [33] 住宅室内装饰装修管理办法