

# **发展和改革局 住房和城乡建设局**

乳发改字〔2022〕1号

## **关于调整我市物业服务收费标准 有关问题的通知**

各物业服务企业、小区业主委员会、房地产开发单位：

根据《山东省定价目录》及《山东省物业服务收费管理办法》（山东省政府令第317号）的有关规定，现对我市普通住宅前期物业服务费标准进行调整，调整后的普通住宅前期物业服务费包含公共服务费、电梯运行维护费和消防设施维护费。现将有关事宜明确如下：

### **一、公共服务费**

普通住宅前期物业公共服务实行分等级收费管理。乳山市普通住宅前期物业公共服务按照《乳山市普通住宅前期物业星级服务规范》（附件1）实行分等级收费管理，各服务项目的收费标准

见附件 2，每个服务等级对应的收费标准为基准价格，各物业服务企业根据实际情况，可在基准价格的基础上最高上浮 20%，下浮不限，具体收费标准为选取的各服务项目服务等级对应收费标准的总和。

## **二、电梯运行维护费（三种方法选用一种）**

1. 按面积收取：每建筑面积平方米每月基准价格为 0.35 元。其中：电梯运行（电耗）0.23 元/月/建筑面积平方米；电梯维护费 0.12 元/月/建筑面积平方米。2. 按次收取：每次基准价格为 0.11 元。各楼层实际收费标准可按基准价格上下浮动，由合同约定，但实际平均收费标准不得高于上述基准价格。3. 按户收取：每户每月基准价格为 41 元。每户实际收费标准可按基准价格上下浮动，由合同约定，但实际平均收费标准不得高于上述基准价格。

电梯原始设计不停靠的楼层只收电梯维护费

## **三、消防设施维护费**

对配备消防设备设施、提供《乳山市普通住宅前期物业星级服务规范》规定的“普通住宅前期物业服务星级指导标准”中“公共消防系统”服务标准的住宅，可以收取消防设施维护费，按最高不超过 0.08 元/平方米·月收取。

## **四、普通住宅前期物业公共服务费调整程序**

1. 普通住宅在销售前，建设单位应当拟定物业服务方案，选择物业服务等级，依法选聘物业服务企业，应当按照《乳山市普通住宅前期物业星级服务规范》中的“乳山市普通住宅前期物业服务星级指导标准”选择相应的服务星级，根据政府指导价格及

浮动范围明确服务价格，签订《前期物业服务合同》，建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同，应当包含物业服务费的内容。

2. 已选聘前期物业服务企业的普通住宅小区，在《前期物业服务合同》中约定的服务星级或服务标准不变的情况下，前期物业服务企业可以在政府指导价格变动范围内对物业服务收费标准作出相应调整。

3. 已选聘前期物业服务企业的普通住宅小区，按照“乳山市普通住宅前期物业服务星级指导标准”重新选择服务星级的，物业服务企业应当在镇街社区监督下，按照《民法典》第二百七十八条的相关规定，对服务收费标准等进行重新约定。

4. 《前期物业服务合同》中没有明确服务星级或服务标准，但收费标准能够与当时的政府指导价格相对应的，可以参照第2条执行；服务星级不明确、收费标准不对应的，应当按照第3条执行。新的政府指导价标准出台前，通过组织征求业主意见调整前期物业服务标准和收费标准，与《前期物业服务合同》不一致、且未签订补充协议的，应当按照第3条执行。

## **五、其他事项**

1. 物业服务人应按规定实行明码标价，在物业管理区域内显著位置及收费场所制作物业服务收费公示牌，公示企业名称、服务内容、服务等级、收费项目、计费方式与起始时间、收费标准及依据、投诉举报电话等，不得向业主、物业使用人收费收取任何未予标明的费用。

2. 本通知自2022年5月1日起施行，有效期至2027年4月

30 日。此前有关规定与本通知规定不一致的，按本通知规定执行。乳山市物价局、住房保障和房产管理局《关于将星级物业服务收费标准转为正式标准等有关事项的通知》（乳价字[2016]23 号）文件同时废止。

- 附件：1. 《乳山市普通住宅前期物业星级服务规范》  
2. 乳山市普通住宅前期物业服务等级收费标准

乳山市发展和改革局

乳山市住房和城乡建设局

2022 年 1 月 13 日

## 附件 1

# 乳山市普通住宅前期物业星级服务规范

一、为促进我市物业服务行业规范有序发展，根据《山东省物业管理条例》《威海市物业管理办法》《乳山市住宅小区物业管理精致提升实施意见》，参照《山东省物业服务规范》，结合我市实际，制定本规范。

二、本规范用于指导乳山市行政区域内、国有土地上、以多层以上普通住宅为主的前期物业服务活动。

三、我市实行“菜单式”物业服务，按照综合管理服务、共用设施设备维护与管理服务、公共秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等服务项目，分别制定了一星级、二星级、三星级、四星级和五星级等五个星级的服务标准。

其中一星级为最低服务等级标准，五星级为最高服务等级标准。等级越高，物业服务标准越高，对应的政府指导价标准越高。

四、开发建设单位与前期物业服务企业可以根据物业服务项目的实际情况，参照本规范选择服务星级标准，增减服务项目，签订《前期物业服务合同》，并明确约定大、中、小修项目。

五、物业服务项目配套公共电梯和消防等特种设备，并由前期物业服务企业提供管理服务的，应当根据本规范和特种设

施管理技术规范要求进行管理服务，按照政府指导价标准收取费用。

六、实行机动车停车管理服务的，开发建设单位与前期物业服务企业应当明确管理服务标准和内容，并按照政府指导价标准收取费用。《前期物业服务合同》中没有约定的，前期物业服务企业不提供机动车停车管理服务，只提供合同约定星级的公共秩序维护服务，不得向业主收取停车服务费用。

七、小区配套的景观水系、公共卫生间和非收费类室内业主活动场所等，应当根据管护成本和人工成本，由开发建设单位和前期物业服务企业根据实际情况在《前期物业服务合同》中约定。开发建设单位应当在房屋销售场所向购房人公示，并在购房合同中说明。《前期物业服务合同》中没有约定的，不得收费。

八、水电气暖通讯及其二次供水、换热、燃气调压等专营设施应当由专营单位进行维护、管理和服务，未移交专营单位管理的，应当由开发建设单位或业主承担。专营单位、开发建设单位或业主可以委托物业服务企业管理，但应另行签订专门协议、支付相关费用。

九、物业服务企业为满足业主或物业使用人的需求，可根据住宅小区的实际情况，在法律法规、营业或资质许可备案的范围内，提供有偿特约服务活动。

物业服务企业提供有偿特约服务的，应当明确服务标准和价格，并向业主公示和明示，主动接受相应行业主管部门的指导和监督。

十、物业服务企业可以提供包括但不限于以下有偿特约服务：

- 1、家装、维修服务；
- 2、家政保洁服务；
- 3、家庭餐饮服务；
- 4、钟点工服务；
- 5、洗衣服务；
- 6、商务（打字、复印等）服务；
- 7、房屋租赁、出售、托管等中介代理服务；
- 8、老年人和儿童等陪护、看护服务；
- 9、搬运服务等；
- 10、法律法规允许的其他服务。

十一、召开业主大会等方式选聘物业服务企业的，物业服务标准和内容等可以参照本规范制定，也可以结合物业服务项目实际自行约定；物业服务合同由业主委员会（物委会）或者代行其职责的居民委员会（及其授权单位）与物业服务企业签订。

附：乳山市普通住宅前期物业服务星级指导标准

# 乳山市普通住宅前期物业服务星级指导标准

## 一、综合管理

| 服务级别 | 服务项目 | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一星级  |      | <p>1. 物业服务企业应向业主公开物业服务标准，制作公示栏、楼道牌等公开服务内容、服务标准、收费标准等内容。</p> <p>2. 项目负责人具有上岗资格证书，建立项目负责人工作手册制度、制定服务项目年度工作计划。</p> <p>3. 建立健全项目管理服务制度和应急机制等，有物业服务用房和设备间的，相应制度或机制应上墙。</p> <p>4. 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，并建立服务项目和业主档案。</p> <p>5. 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，设置并公示 24 小时服务电话。</p> <p>6. 报修服务按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。属于物业服务范围的，及时到现场处理；不属于物业服务范围、但物业服务企业可以提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人明示服务内容和价格；不属于物业服务范围、且物业服务企业不能提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人说明情况。</p> <p>7. 实行酬金制物业服务收费方式的，物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况；实行包干制收费的，由企业根据物业服务合同约定或自身情况决定。</p> <p>8. 积极响应红色物业创建，参与组织社区文化活动，每年至少认领 2 个以上社区党建服务项目。</p> <p>9. 定期召开业主恳谈会，参加社区联席会和调解会；主动征询业主或物业使用人对物业服务的意见和建议，每年的沟通面不低于小区住户的 50%。</p> |
| 服务级别 | 服务项目 | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 二星级  |      | <p>1. 物业服务企业应向业主公开物业服务标准，制作公示栏、楼道牌等公开服务内容、服务标准、收费标准等内容。</p> <p>2. 项目负责人具有上岗资格证书，建立项目负责人工作手册制度、制定服务项目年度工作计划。</p> <p>3. 建立健全项目管理服务制度和应急机制等，有物业服务用房和设备间的，相应制度或机制应上墙。</p> <p>4. 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，并建立服务项目和业主档案。</p> <p>5. 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。</p> <p>6. 24 小时受理业主或物业使用人的报修，有报修、维修记录。属于物业服务范围的，急修 40 分钟内到现场处理，一般修理 3 日内完成（预约除外）；不属于物业服务范围、但物业服务企业可以提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人明示服务内容和价格；不属于物业服务范围、且物业服务企业不能提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人说明情况。</p>                                                                                                                                                                              |

|                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                  | <p>7. 对业主或物业使用人的投诉在 3 日内答复处理或提供专业化意见。</p> <p>8. 实行酬金制物业服务收费方式的，物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况；实行包干制收费的，由企业根据物业服务合同约定或自身情况决定。</p> <p>9. 积极响应红色物业创建，参与组织社区文化活动，每年至少认领 2 个以上社区党建服务项目。</p> <p>10. 定期召开业主恳谈会，参加社区联席会和调解会；主动征询业主或物业使用人对物业服务的意见和建议，每年的沟通面不低于小区住户的 60%。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>服务<br/>级别</b> | <b>服务<br/>项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 三星级              |                  | <p>1. 物业服务企业应向业主公开物业服务标准，制作公示栏、楼道牌等公开服务内容、服务标准、收费标准等内容。</p> <p>2. 项目负责人具有上岗资格证书，建立项目负责人工作手册制度、制定服务项目年度工作计划。</p> <p>3. 建立健全项目管理服务制度和应急机制等，有物业服务用房和设备间的，相应制度或机制应上墙。</p> <p>4. 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，并建立服务项目和业主档案。</p> <p>5. 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。</p> <p>6. 24 小时受理业主或物业使用人的报修，有报修、维修记录。属于物业服务范围的，急修 30 分钟内到现场处理，一般修理 3 日内完成（预约除外）；不属于物业服务范围、但物业服务企业可以提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人明示服务内容和价格；不属于物业服务范围、且物业服务企业不能提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人说明情况。</p> <p>7. 对业主或物业使用人的投诉立即受理，并在 3 日内答复处理或提供专业化意见。</p> <p>8. 实行酬金制物业服务收费方式的，物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况；实行包干制收费的，由企业根据物业服务合同约定或自身情况决定。</p> <p>9. 结合业主需求，能提供 3 种以上无偿便民服务。</p> <p>10. 积极响应红色物业创建，参与组织社区文化活动，每年至少认领 2 个以上社区党建服务项目。</p> <p>11. 定期召开业主恳谈会，参加社区联席会和调解会；主动征询业主或物业使用人对物业服务的意见和建议，每年的沟通面不低于小区住户的 70%。</p> |
| <b>服务<br/>级别</b> | <b>服务<br/>项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 四星级              |                  | <p>1. 物业服务企业应向业主公开物业服务标准，制作公示栏、楼道牌等公开服务内容、服务标准、收费标准等内容。</p> <p>2. 项目负责人具有上岗资格证书，建立项目负责人工作手册制度、制定服务项目年度工作计划。</p> <p>3. 建立健全项目管理服务制度和应急机制等，有物业服务用房和设备间的，相应制度或机制应上墙。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                  | <p>4. 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，并建立服务项目和业主档案。</p> <p>5. 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。</p> <p>6. 24 小时受理业主或物业使用人的报修，有报修、维修记录。属于物业服务范围的，急修 30 分钟内到现场处理，一般修理 3 日内完成（预约除外）；不属于物业服务范围、但物业服务企业可以提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人明示服务内容和价格；不属于物业服务范围、且物业服务企业不能提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人说明情况。</p> <p>7. 对业主或物业使用人的投诉立即受理，并在 3 日内答复处理或提供专业化意见。</p> <p>8. 实行酬金制物业服务收费方式的，物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况；实行包干制收费的，由企业根据物业服务合同约定或自身情况决定。</p> <p>9. 结合业主需求，能提供多种 4 种以上便民无偿服务。</p> <p>10. 积极响应红色物业创建，参与组织社区文化活动，每年至少认领 2 个以上社区党建服务项目。</p> <p>11. 定期召开业主恳谈会，参加社区联席会和调解会；主动征询业主或物业使用人对物业服务的意见和建议，每年的沟通面不低于小区住户的 80%。</p> <p>12. 每半年至少组织 1 次业主或物业使用人参观公共设施和设备机房。</p>                                               |
| <b>服务<br/>级别</b> | <b>服务项<br/>目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 五星级              |                  | <p>1. 物业服务企业应向业主公开物业服务标准，制作公示栏、楼道牌等公开服务内容、服务标准、收费标准等内容。</p> <p>2. 项目负责人具有上岗资格证书，建立项目负责人工作手册制度、制定服务项目年度工作计划。</p> <p>3. 建立健全项目管理服务制度和应急机制等，有物业服务用房和设备间的，相应制度或机制应上墙。</p> <p>4. 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，并建立服务项目和业主档案。</p> <p>5. 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。</p> <p>6. 24 小时受理业主或物业使用人的报修，有报修、维修记录。属于物业服务范围的，急修 20 分钟内到现场处理，一般修理 3 日内完成（预约除外）；不属于物业服务范围、但物业服务企业可以提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人明示服务内容和价格；不属于物业服务范围、且物业服务企业不能提供有偿服务的，应当向业主或物业使用人说明情况。</p> <p>7. 对业主或物业使用人的投诉立即受理，并在 2 日内答复处理或提供专业化意见。</p> <p>8. 实行酬金制物业服务收费方式的，物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况；实行包干制收费的，由企业根据物业服务合同约定或自身情况决定。</p> <p>9. 结合业主需求，能提供多种 5 种以上便民无偿服务。</p> <p>10. 积极响应红色物业创建，参与组织社区文化活动，每年至少认领 2 个以上社区党建服务项目。</p> |

|  |  |                                                                                                              |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 11. 定期召开业主恳谈会，参加社区联席会和调解会；主动征询业主或物业使用人对物业服务的意见和建议，每年的沟通面达到小区住户的 100%。<br>12. 每半年至少组织 2 次业主或物业使用人参观公共设施和设备机房。 |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 二、共用设施设备维护与管理服务

| 服务级别  | 服务项目   | 服务标准                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 适用各级别 | 基本要求   | 1. 制定共用设施管理、巡检和养护，房屋装饰装修管理等规章制度。<br>2. 对违反规划占用公共区域私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告居民委员会和有关执法部门。<br>3. 发现房屋外观构件损坏、存在安全隐患时，应及时告知相关业主、居民委员会及其他相关部门。<br>4. 发现道路路面、侧石、窨井盖等损坏时，应当及时维护；道路路面需要中大修时，应及时告知相关业主、居民委员会及其他相关部门，并协助安排专项维修。 |
| 一星级   | 一般管理   | 1. 化粪池适时组织清理和清掏，保持畅通。<br>2. 每年对楼宇外公共雨污水管道、雨污水井和地面排水沟等进行 1 次检查，适时组织清理和清掏，保持畅通。<br>3. 雨季前对楼宇屋面天沟、落水口及落水管等进行检查、清理。<br>4. 对危险隐患部位设置安全防范警示标志。                                                                             |
|       | 装饰装修管理 | 1. 受理业主（或物业使用人）的装饰装修申请登记，或与业主（或物业使用人）签订装饰装修管理服务协议；告知业主（或物业使用人）装修须知和注意事项。<br>2. 对违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的情况，应当及时劝阻或制止，并报告居民委员会和相关行政主管部门。                                                                   |
|       | 公共照明   | 路灯、公共楼道灯完好率不低于 80%；夜间照明时长不低于 4 个小时。                                                                                                                                                                                  |
|       | 防雷接地系统 | 每年对避雷装置进行 1 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。                                                                                                                                                                          |
| 服务级别  | 服务项目   | 服务标准                                                                                                                                                                                                                 |
| 二星级   | 一般     | 1. 小区主出入口设有小区平面示意图（含消防栓位置和疏散标识）。                                                                                                                                                                                     |

|             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | 管理          | 2. 化粪池每年检查 1 次，适时组织清理和清掏，保持畅通，无堵塞。<br>3. 每半年对楼宇外公共雨污水管道、雨污水井和地面排水沟等进行 1 次检查，适时组织清理和清掏，保持畅通。<br>4. 雨季前对楼宇屋面天沟、落水口及落水管等进行检查、清理。<br>5. 强化巡查，对存在安全隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。<br>6. 每半年对楼道内公共部位门窗进行 1 次巡视，玻璃、门窗配件完好率不低于 80%，开闭正常。                                             |
|             | 装饰装修管理      | 1. 受理业主（或物业使用人）的装饰装修申请登记，或与业主（或物业使用人）签订装饰装修管理服务协议；告知业主（或物业使用人）装修须知和注意事项。<br>2. 对违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的情况，应当及时劝阻或制止，并报告居民委员会和相关行政主管部门。                                                                                                                      |
|             | 公共照明        | 路灯、公共楼道灯完好率不低于 85%，夜间照明时长不低于 5 个小时。                                                                                                                                                                                                                                     |
|             | 防雷接地系统      | 每年对避雷装置进行 1 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>服务级别</b> | <b>服务项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 三星级         | 一般管理        | 1. 小区主出入口设有小区平面示意图（含消防栓位置和疏散标识），主要路口设有路标。<br>2. 化粪池每年检查、并组织清理和清掏 1 次，保持畅通，无堵塞。<br>3. 每半年对楼宇外公共雨污水管道、雨污水井和地面排水沟等进行 1 次检查，适时组织清理和清掏，保持畅通。<br>4. 雨季前对楼宇屋面天沟、落水口及落水管等进行检查、清理。<br>5. 强化巡查，对存在安全隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。<br>6. 每季度对楼道内公共部位门窗进行 1 次巡视，玻璃、门窗配件完好率不低于 90%，开闭正常。 |
|             | 装饰装修管理      | 1. 受理业主（或物业使用人）的装饰装修申请登记，并与业主（或物业使用人）签订装饰装修管理服务协议；告知业主（或物业使用人）装修须知和注意事项。<br>2. 根据与业主（或物业使用人）的约定，装饰装修期间每日巡查装修现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告居民委员会和相关行政主管部门。<br>3. 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。                                       |
|             | 公共照明        | 1. 院落、楼道照明每月检查 1 次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 90%以上；夜间照明时长不低于 5 个小时。                                                                                                                                                                                                |

|      |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |        | 2. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具基本无损坏、无变形、无锈蚀，完好率 85%以上。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|      | 安全防范措施 | <p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：</p> <p><b>1. 监控系统，做到：</b></p> <p>（1）设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>（2）按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养，出现故障，及时修复；</p> <p>（3）监控设备、探头等损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p> <p><b>2. 门禁系统，做到：</b></p> <p>（1）每周巡视 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>（2）门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；</p> <p>（3）一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复；</p> <p>（4）设施损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p> <p><b>3. 电子巡更，做到：</b></p> <p>（1）调试保养每季 1 次，保证正常运行；</p> <p>（2）保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常；</p> <p>（3）使用智慧巡更系统的，按照要求维护智慧巡更牌（码）；损坏、缺失的，及时更换。</p> <p><b>4. 周界防范系统，做到：</b></p> <p>（1）主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查 1 次；</p> <p>（2）报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能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；</p> <p>（3）系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复；</p> <p>（4）设施损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p> |
|      | 防雷接地系统 | <p>1. 每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。</p> <p>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 服务级别 | 服务项目   | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 四星级  | 一般管理   | <p>1. 小区主出入口设有小区平面示意图（含消防栓位置和疏散标识），主要路口设有路标。</p> <p>2. 房屋外观整洁，楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固，使用安全。</p> <p>3. 化粪池每年检查、并组织清理和清掏 2 次，保持畅通，无堵塞。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |        | <p>4. 每季度对楼宇外公共雨污水管道、雨污水井和地面排水沟等进行 1 次检查，适时组织清理和清掏，保持畅通。</p> <p>5. 每半年对楼宇屋面天沟、落水口及落水管等进行检查、清理。</p> <p>6. 强化巡查，对存在安全隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。</p> <p>7. 每月对楼道内公共部位门窗进行 1 次巡视，玻璃、门窗配件完好率 100%，开闭正常。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | 装饰装修管理 | <p>1. 受理业主（或物业使用人）的装饰装修申请登记，并与业主（或物业使用人）签订装饰装修管理服务协议；告知业主（或物业使用人）装修须知和注意事项。</p> <p>2. 根据与业主（或物业使用人）的约定，装饰装修期间每日巡查装修现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告居民委员会和相关行政主管部门。</p> <p>3. 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|  | 公共照明   | <p>1. 院落、楼道照明每 2 周检查 1 次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 100%；夜间照明时长不低于 5 个小时。</p> <p>2. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀，完好率 90%以上。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | 安全防范措施 | <p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：</p> <p><b>1. 监控系统，做到：</b></p> <p>（1）设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>（2）按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养，出现故障，及时修复；</p> <p>（3）监控设备、探头等损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p> <p><b>2. 门禁系统，做到：</b></p> <p>（1）每周巡视 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>（2）门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；</p> <p>（3）一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复；</p> <p>（4）设施损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p> <p><b>3. 电子巡更，做到：</b></p> <p>（1）调试保养每季 1 次，保证正常运行；</p> <p>（2）保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常；</p> <p>（3）使用智慧巡更系统的，按照要求维护智慧巡更牌（码）；损坏、缺失的，及时更换。</p> <p><b>4. 周界防范系统，做到：</b></p> <p>（1）主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查 1 次；</p> |

|             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |             | <p>(2) 报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能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；</p> <p>(3) 系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复；</p> <p>(4) 设施损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
|             | 防雷接地系统      | <p>1. 每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。</p> <p>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>服务级别</b> | <b>服务项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 五星级         | 一般管理        | <p>1. 小区主出入口设有小区平面示意图（含消防栓位置和疏散标识），主要路口设有路标，楼宇牌、单元牌、户牌等标志明显。</p> <p>2. 房屋外观整洁，空调挂机等安装位置规范有序，封闭阳台色调相近、不超出外墙立面；楼梯扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固，使用安全。</p> <p>3. 化粪池每季度检查 1 次，每年组织清理和清掏 2 次以上，保持畅通，无堵塞。</p> <p>4. 每月对楼宇外公共雨污水管道，雨污水井和地面排水沟等进行 1 次检查，适时组织清理和清掏，保持畅通。</p> <p>5. 每季度对楼宇屋面天沟、落水口及落水管等进行检查、清理。</p> <p>6. 强化巡查，对存在危险隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。</p> <p>7. 每月对楼道内公共部位门窗进行 1 次巡视，玻璃、门窗配件完好率 100%，开闭正常。</p> |
|             | 装饰装修管理      | <p>1. 受理业主（或物业使用人）的装饰装修申请登记，并与业主（或物业使用人）签订装饰装修管理服务协议；告知业主（或物业使用人）装修须知和注意事项。</p> <p>2. 根据与业主（或物业使用人）的约定，装饰装修期间每日巡查装修现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻或制止；拒不改正的，报告居民委员会和相关行政主管部门。</p> <p>3. 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。</p>                                                                                                                                                   |
|             | 公共照明        | <p>1. 院落、楼道照明每周检查 1 次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡；保持公共照明灯具清洁，亮灯率 100%；夜间照明时长不低于 5 个小时。</p> <p>2. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，控制柜工作正常，无损坏组件；灯具无损坏、无变形、无锈蚀，完好率 100%。</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
|             | 安全防范措施      | <p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：</p> <p><b>1. 监控系统，做到：</b></p> <p>(1) 设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>(2) 按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养，出现故障，及时修复；</p> <p>(3) 监控设备、探头等损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p>                                                                                                                                                                        |

|  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |        | <p><b>2. 门禁系统，做到：</b></p> <p>（1）每周巡视 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>（2）门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；</p> <p>（3）一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复；</p> <p>（4）设施损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p> <p><b>3. 电子巡更，做到：</b></p> <p>（1）调试保养每季 1 次，保证正常运行；</p> <p>（2）保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常；</p> <p>（3）使用智慧巡更系统的，按照要求维护智慧巡更牌（码）；损坏、缺失的，及时更换。</p> <p><b>4. 周界防范系统，做到：</b></p> <p>（1）主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查 1 次；</p> <p>（2）报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能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；</p> <p>（3）系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复；</p> <p>（4）设施损坏的，应及时告知居民委员会，并协助安排专项维修。</p> |
|  | 防雷接地系统 | <p>1. 每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。</p> <p>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### 三、公共秩序维护

| 服务级别 | 服务项目   | 服务标准                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一星级  | 人员要求   | <p>1. 公共秩序维护人员应身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>2. 对小区日常护卫事项保持高度警惕，并做出正确反应；能够正确使用各类消防器材。</p>                                                                                                                                                 |
|      | 巡逻     | <p>1. 建立健全值班、巡逻、守护制度，建立巡逻巡查台账，做好各项记录。</p> <p>2. 每 6 小时对小区巡逻 1 次；巡逻中发现异常情况，应立即通知居民委员会和有关部门，并在现场采取必要措施。</p> <p>3. 每月巡查小区公共场所、绿地和楼道等 1 次以上，排除擅自占用、破损公共空间和乱堆乱放、乱扯乱挂等现象，保持楼道畅通。</p> <p>4. 有物防、技防设施的封闭小区，按照服务合同要求，白天（7 点至 17 点）对外来车辆、访客、装修和其他临时人员登记。</p> |
|      | 车辆秩序管理 | <p>1. 小区内应设置通行标志；具备条件的，施划公共停车位和非机动车停放点（位）。</p> <p>2. 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正，保障消防通道畅通。</p>                                                                                                                                                               |

|                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                  | 3. 实行机动车停车管理、收取停车服务费的，应加强机动车停放管理，确保车辆有序停放；及时对公共停车场（库）门禁和监控、照明、消防等系统进行维护保养，保障正常使用。                                                                                                                                                                                    |
|                  | 应急<br>防范         | 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告居民委员会和有关部门，并协助采取相应措施。<br>2. 因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障，并报告居委委员会、有关专营单位或部门。<br>3. 每年至少组织 1 次应急预案演习。                                                                                                     |
| <b>服务<br/>级别</b> | <b>服务<br/>项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 二星级              | 人员<br>要求         | 1. 公共秩序维护人员应身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。<br>2. 对小区日常护卫事项保持高度警惕，并做出正确反应；能够正确使用各类消防器材。                                                                                                                                                                              |
|                  | 巡逻               | 1. 建立健全值班、巡逻、守护制度，建立巡逻巡查台账，做好各项记录。<br>2. 每 4 小时对小区巡逻 1 次；巡逻中发现异常情况，应立即通知居民委员会和有关部门，并在现场采取必要措施。<br>3. 保持小区主出入口畅通，规范有序；每 2 周巡查小区公共公场、绿地和楼道等 1 次以上，排除擅自占用、破损公共空间和乱堆乱放、乱扯乱挂等现象，保持楼道畅通。<br>4. 有物防、技防设施的封闭小区，按照服务合同要求，对外来车辆、访客、装修和其他临时人员登记，夜间（17 点至次日 7 点）安排专人在小区主出入口门岗值勤。 |
|                  | 车辆秩<br>序管理       | 1. 小区内应设置通行标志；具备条件的，施划公共停车位和非机动车停放点（位）。<br>2. 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正，保障消防通道畅通。<br>3. 实行机动车停车管理、收取停车服务费的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放；及时对公共停车场（库）门禁和监控、照明、消防等系统进行维护保养，保障正常使用。                                                                                                       |
|                  | 应急<br>防范         | 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告居民委员会和有关部门，并协助采取相应措施。<br>2. 因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告居民委员会、有关专营单位或部门。<br>3. 每年至少组织 1 次应急预案演练。                                                                                                      |
| <b>服务<br/>级别</b> | <b>服务<br/>项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 三星级              | 人员<br>要求         | 1. 有专职公共秩序维护人员，比例不低于 70%；身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。<br>2. 有较强的安全防范能力，能够正确使用各类消防、安防器械和设备。                                                                                                                                                                        |

|                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                  | 3. 统一着装，并配备对讲装置或其他必要的安全护卫器械。                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                  | 门岗和<br>巡逻        | 1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，建立巡逻巡查台账，做好各项记录。<br>2. 设置 24 小时安全保障电话，确保畅通，接听及时。<br>3. 实行 24 小时巡逻，每 3 小时对小区巡逻 1 次；巡逻中发现异常情况，应立即通知居民委员会和有关部门，并在现场采取必要措施。<br>4. 保持小区主出入口畅通，规范有序；每周巡查小区公共公场、绿地和楼道等 1 次以上，排除擅自占用、破损公共空间和乱堆乱放、乱扯乱挂等现象，保持楼道畅通。<br>5. 有物防、技防设施的封闭小区，安排专人在小区主出入口门岗值勤，按照服务合同要求，对外来车辆、访客、装修和其他临时人员登记。 |
|                  | 车辆秩<br>序管理       | 1. 小区内应设置通行标志；具备条件的，施划公共停车位和非机动车停放点（位）。<br>2. 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正，保障消防通道畅通。<br>3. 实行机动车停车管理、收取停车服务费的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放；及时对公共停车场（库）门禁和监控、照明、消防等系统进行维护保养，保障正常使用。                                                                                                                                   |
|                  | 监控<br>（中<br>控）室  | 设有监控室的小区，应安排专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实：<br>1. 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理；<br>2. 监控的录入资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。                                                                                                                                                                          |
|                  | 应急防<br>范         | 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告居民委员会和有关部门，并协助采取相应措施。<br>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告居民委员会和有关专营单位或部门。<br>3. 每年组织 2 次以上应急预案演练。                                                                                                                                 |
| <b>服务<br/>级别</b> | <b>服务<br/>项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 四星级              | 人员<br>要求         | 1. 有专职公共秩序维护人员，比例达到 90%以上；身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。<br>2. 有较强的安全防范能力，定期进行岗位培训，能够正确使用各类消防、安防器械和设备。<br>3. 统一着装，并配备对讲装置或其他必要的安全护卫器械。                                                                                                                                                          |
|                  | 门岗和<br>巡逻        | 1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，建立巡逻巡查台账，做好各项记录。<br>2. 设置 24 小时安全保障电话，确保畅通，接听及时。<br>3. 实行 24 小时巡逻，每 2 小时对小区巡逻 1 次，重点部位增加巡查频次；巡逻中发现异常情况，应立即通知居民委员会和有关部门，并在现场采取必要措施。                                                                                                                                          |

|             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |             | <p>4. 保持小区主出入口畅通，规范有序；每周巡查小区公共公场、绿地和楼道等 2 次以上，排除擅自占用、破损公共空间和乱堆乱放、乱扯乱挂等现象，保持楼道畅通。</p> <p>5. 有物防、技防设施的封闭小区，安排专人在小区主出入口门岗值勤，按照服务合同要求，对外来车辆、访客、装修和其他临时人员登记。</p>                                                                                                                                                                        |
|             | 车辆秩序管理      | <p>1. 小区内应设置通行标志；具备条件的，施划公共停车位和非机动车停放点（位）。</p> <p>2. 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正，保障消防通道畅通。</p> <p>3. 实行机动车停车管理、收取停车服务费的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放；及时对公共停车场（库）门禁和监控、照明、消防等系统进行维护保养，保障正常使用。</p>                                                                                                                                                      |
|             | 监控（中控）室     | <p>设有监控室的小区，应安排专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实：</p> <p>1. 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>2. 监控的录入资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p>                                                                                                                                                                                             |
|             | 应急防范        | <p>1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告居民委员会和有关部门，并协助采取相应措施。</p> <p>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告居民委员会和有关部门。</p> <p>3. 每年组织 2 次以上应急预案演练。</p>                                                                                                                                                         |
| <b>服务级别</b> | <b>服务项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 五星级         | 人员要求        | <p>1. 有专职公共秩序维护人员，比例达到 100%；身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>2. 有较强的安全防范能力，定期进行岗位培训，能够正确使用各类消防、安防器械和设备。</p> <p>3. 统一着装，并配备对讲装置或其他必要的安全护卫器械。</p>                                                                                                                                                                              |
|             | 门岗和巡逻       | <p>1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，建立巡逻巡查台账，做好各项记录。</p> <p>2. 设置 24 小时安全保障电话，确保畅通，接听及时。</p> <p>3. 实行 24 小时巡逻，每 2 小时对小区巡逻 1 次，重点部位增加巡查频次；巡逻中发现异常情况，应立即通知居民委员会和有关部门，并在现场采取必要措施。</p> <p>4. 保持小区主出入口畅通，规范有序；每周巡查小区公共公场、绿地和楼道等 3 次以上，排除擅自占用、破损公共空间和乱堆乱放、乱扯乱挂等现象，保持楼道畅通。</p> <p>5. 有物防、技防设施的封闭小区，安排专人在小区主出入口门岗值勤，按照服务合同要求，对外来车辆、访客、装修和其他临时人员登记。</p> |

|  |         |                                                                                                                                                                                 |
|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 车辆秩序管理  | 1. 小区内应设置通行标志；具备条件的，施划公共停车位和非机动车停放点（位）。<br>2. 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正，保障消防通道畅通。<br>3. 实行机动车停车管理、收取停车服务费的，应加强机动车停放管理，保障车辆有序停放；人员出入高峰时段及时组织交通疏导；及时对公共停车场（库）门禁和监控、照明、消防等系统进行维护保养，保障正常使用。 |
|  | 监控（中控）室 | 设有监控室的小区，应安排专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实：<br>1. 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理；<br>2. 监控的录入资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。                                                         |
|  | 应急防范    | 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告居民委员会和有关部门，并协助采取相应措施。<br>2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告居民委员会和有关部门。<br>3. 每年组织 3 次以上应急预案演练。                     |

#### 四、保洁服务

| 服务级别 | 服务项目    | 服务标准                                                                                                                                                                                 |
|------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一星级  | 楼道保洁    | 1. 楼层通道地面和楼梯台阶，每周清扫 1 次，其中每 2 周湿拖 1 次（冬季可适度降低湿拖频次，预防结冰）。<br>2. 楼梯扶手栏杆、窗台、防火门、消火栓、公共指示牌等每月清洁 1 次。<br>3. 共用门窗玻璃、楼梯间墙面和顶棚（含公共管道管线），每半年擦拭或除尘 1 次，目视干净。<br>4. 电梯轿厢地面、四壁每周清洁 3 次，无积尘，目视干净。 |
|      | 外围保洁    | 1. 道路、室内外公共场所、公共停车场（库）或车棚每日清扫 1 次。<br>2. 雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。<br>3. 绿化带和草坪上的垃圾，每日清除 1 次。<br>4. 路灯杆、标识牌、宣传栏等，每半年清洁 1 次。                                                               |
|      | 垃圾收集与处理 | 1. 配备垃圾桶，桶体干净整洁、无破损，周围地面无散落垃圾。<br>2. 垃圾桶、果皮箱等每周清洁 1 次，垃圾桶放置点地面（靠墙面放置的包括墙面）每月清刷 1 次。                                                                                                  |
| 服务级别 | 服务项目    | 服务标准                                                                                                                                                                                 |

|             |             |                                                                                                                                                                                          |
|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 二星级         | 楼道保洁        | 1. 楼层通道地面和楼梯台阶，每周清扫 2 次，其中每 2 周湿拖 1 次（（冬季可适度降低湿拖频次，预防结冰）。<br>2. 楼梯扶手栏杆、窗台、防火门、消火栓、公共指示牌等，每月清洁 1 次。<br>3. 共用门窗玻璃、楼梯间墙面和顶棚（含公共管道管线），每半年擦拭或除尘 1 次，目视干净。<br>4. 电梯轿厢地面、四壁每日清洁 1 次，无积尘，目视干净。   |
|             | 外围保洁        | 1. 道路、室内外公共场所、公共停车场（库）或车棚每日清扫 1 次。<br>2. 雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。<br>3. 绿化带和草坪上的垃圾，每日清除 1 次。<br>4. 路灯杆、标识牌、宣传栏、健身器材、楼道门等，每半年清洁 1 次。                                                          |
|             | 垃圾收集与处理     | 1. 配备垃圾桶，桶体干净整洁、无破损，周围地面无散落垃圾。<br>2. 垃圾桶、果皮箱等每周清洁 2 次，垃圾桶放置点地面（靠墙面放置的包括墙面）每月清刷 1 次。                                                                                                      |
|             | 卫生消杀        | 针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点，开展卫生消杀。                                                                                                                                                            |
| <b>服务级别</b> | <b>服务项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                              |
| 三星级         | 楼道保洁        | 1. 楼层通道地面和楼梯台阶，每周清扫 2 次，其中每周湿拖 1 次（冬季可适度降低湿拖频次，预防结冰）。<br>2. 楼梯扶手栏杆、窗台、防火门、消火栓、公共指示牌等，每 2 周清洁 1 次。<br>3. 共用门窗玻璃、楼梯间墙面和顶棚（含公共管道管线），每 4 个月擦拭或除尘 1 次，目视干净。<br>4. 电梯轿厢地面、四壁每日清洁 1 次，无积尘，目视干净。 |
|             | 外围保洁        | 1. 道路、室内外公共场所、公共停车场（库）或车棚每日清扫 1 次。<br>2. 雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。<br>3. 绿化带和草坪的垃圾，每日清除 1 次，目视无明显垃圾等杂物。<br>4. 路灯杆、标识牌、宣传栏、健身器材、楼道门等，每季度清洁 1 次。                                                |
|             | 垃圾收集与处理     | 1. 配备垃圾桶，桶体干净整洁、无破损，周围地面无散落垃圾。<br>2. 垃圾桶、果皮箱等每周清洁 3 次，垃圾桶放置点地面（靠墙面放置的包括墙面）每月清刷 2 次。                                                                                                      |
|             | 卫生消杀        | 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次，灭鼠每半年进行 1 次，无明显鼠迹，其它根据季节和实际情况开展卫生消杀。                                                                                                                                  |

| 服务级别 | 服务项目    | 服务标准                                                                                                                                                                 |
|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 四星级  | 楼道保洁    | 1. 楼层通道和楼梯台阶，每周清扫3次，其中每周湿拖2次（冬季可适度降低湿拖频次，预防结冰）。<br>2. 楼梯扶手栏杆、窗台、防火门、消火栓、公共指示牌等，每周清洁1次。<br>3. 共用门窗玻璃、楼梯间墙面和顶棚（含公共管道管线），每季度擦拭或除尘1次，目视干净。<br>4. 电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁2次，目视干净。 |
|      | 外围保洁    | 1. 道路、室内外公共场所、公共停车场（库）或车棚每日清扫2次。<br>2. 雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。<br>3. 绿化带和草坪的垃圾，每日清除1次，目视无明显垃圾等杂物。<br>4. 路灯杆、标识牌、宣传栏、景观小品、健身器材、楼道门等，每2周清洁1次。                             |
|      | 垃圾收集与处理 | 1. 配备垃圾桶，桶体干净整洁、无破损，周围地面无散落垃圾。<br>2. 垃圾桶、果皮箱等每日清洁1次，垃圾桶放置点地面（靠墙面放置的包括墙面）每月清刷3次。                                                                                      |
|      | 卫生消杀    | 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次，灭鼠每季度进行1次，无明显鼠迹，其它根据季节和实际情况开展卫生消杀。                                                                                                                  |
| 服务级别 | 服务项目    | 服务标准                                                                                                                                                                 |
| 五星级  | 楼道保洁    | 1. 楼层通道和楼梯台阶，每日清扫并湿拖1次（冬季可适度降低湿拖频次，预防结冰）。<br>2. 楼梯扶手栏杆、窗台、防火门、消火栓、公共指示牌等，每周清洁2次。<br>3. 共用门窗玻璃、楼梯间墙面和顶棚（含公共管道管线），每月擦拭或除尘1次，目视干净。<br>4. 电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁2次，目视干净。        |
|      | 外围保洁    | 1. 道路、室外公共场所、公共停车场（库）或车棚每日清扫2次。<br>2. 雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。<br>3. 绿化带和草坪的垃圾，每日清除1次，目视无明显垃圾等杂物。<br>4. 路灯杆、标识牌、宣传栏、景观小品、健身器材、楼道门等，每周清洁1次。                               |
|      | 垃圾收集与处理 | 1. 配备垃圾桶，桶体干净整洁、无破损，周围地面无散落垃圾。<br>2. 垃圾桶、果皮箱等每日清洁1次，垃圾桶放置点地面（靠墙面放置的包括墙面）每周清刷1次。                                                                                      |

|  |          |                                                         |
|--|----------|---------------------------------------------------------|
|  | 卫生<br>消杀 | 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次，灭鼠每季度进行 1 次，无明显鼠迹，其它根据季节和实际情况开展卫生消杀。 |
|--|----------|---------------------------------------------------------|

## 五、绿化服务

| 服务<br>级别 | 服务<br>项目 | 服务标准                                                                                                                                                                      |
|----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一星级      | 绿化<br>养护 | 1. 适时对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护。<br>2. 定期清除杂草，每天清理绿地内垃圾等杂物。<br>3. 适时喷洒药剂，消除大面积病虫害。                                                                                             |
| 服务<br>级别 | 服务<br>项目 | 服务标准                                                                                                                                                                      |
| 二星级      | 绿化<br>养护 | 1. 适时对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护；树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。<br>2. 定期清除杂草，每天清理绿地内垃圾等杂物。<br>3. 适时对绿地补植更新，缺株率不高于 30%（冬季除外）。<br>4. 适时灌溉，做好防冻保暖；适时喷洒药剂，消除大面积病虫害。               |
| 服务<br>级别 | 服务<br>项目 | 服务标准                                                                                                                                                                      |
| 三星级      | 绿化<br>养护 | 1. 适时对草坪、花卉、树篱、树木定期进行养护，每年至少修剪 1 次，保持观赏效果；树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。<br>2. 定期清除杂草，每天清理绿地内垃圾等杂物。<br>3. 适时对绿地补植更新，缺株率不高于 20%（冬季除外）。<br>4. 按时灌溉，适时做好防冻保暖；适时喷洒药剂，预防病虫害。 |
| 服务<br>级别 | 服务<br>项目 | 服务标准                                                                                                                                                                      |
| 四星级      | 绿化<br>养护 | 有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到：<br>1. 适时对草坪、花卉、树篱、树木定期进行养护；每年至少修剪 1 次以上，草坪平整，绿植有型，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部位无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。<br>2. 定期清除杂草，每天清理绿地内垃圾等杂物。                            |

|             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |             | <p>3. 适时对绿地补植更新，缺株率不高于 10%（冬季除外）。</p> <p>4. 按时灌溉，适时进行防冻保暖；定期喷洒药剂，预防病虫害。</p>                                                                                                                                                                                                                   |
|             | 环境布置        | <p>1. 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要。</p> <p>2. 绿地设施及硬质景观保持基本完好，保养得当。</p> <p>3. 加强绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。</p>                                                                                                                                      |
| <b>服务级别</b> | <b>服务项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 五星级         | 绿化养护        | <p>有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到：</p> <p>1. 定期对草坪、花卉、树篱、树木进行养护；每年至少修剪 2 次以上，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦；绿篱及造型植物，轮廓清晰、层次分明、无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好。</p> <p>2. 定期清除杂草，每天清理绿地内垃圾等杂物。</p> <p>3. 适时对绿地补植更新，缺株率不高于 5%，土地无明显裸露（不包括树冠覆盖土地、树池等）。</p> <p>4. 按时灌溉、施肥和松土，适时进行防冻保暖；定期喷洒药剂，预防病虫害。</p> |
|             | 环境布置        | <p>1. 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要。</p> <p>2. 绿地设施及硬质景观保持完好，保养得当。</p> <p>3. 加强绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。</p> <p>4. 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。</p>                                                                                                       |

## 六、电梯和消防等特种设备运行维护服务

|             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>服务级别</b> | <b>服务项目</b> | <b>服务标准</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|             | 电梯          | <p>1. 委托专业电梯维保单位按照质量监督部门和相关技术规范要求定期对电梯进行维护保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。</p> <p>2. 定期对电梯和电梯机房进行巡查，监督电梯维保单位落实安全管理责任。</p> <p>3. 电梯发生故障时，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复。</p> <p>4. 需要动用住宅专项维修资金的，应当及时协助居民委员会编制维修方案，并采取安全防范措施。</p> <p>5. 发生困人或其它重大事故的，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助。</p> |

|  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |        | 6. 做好电梯维保和巡查记录，长期存档备查；接到质监部门提出电梯停运通知后，及时停运电梯，并向居民委员会报告，张贴通告，协助安排专项维修。                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | 公共消防系统 | <p>1. 按照消防管理部门和相应技术规范要求，定期对消防系统进行维护保养；鼓励物业服务企业委托具备专业资质的维保单位开展维保管理。</p> <p>2. 定期对消防系统进行巡查，及时发现并排除故障；委托具备专业资质的检测单位，每年至少对自动消防系统进行 1 次全面的检测。</p> <p>3. 设有消防控制室的住宅小区应实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人；防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。</p> <p>4. 做好消防维保和巡查记录，长期存档备查。</p> <p>5. 定期开展消防应急演练，每年组织消防安全知识宣传。</p> <p>6. 消防系统损坏、无法正常工作，需要动用住宅专项维修资金的，应当及时协助居民委员会编制维修方案，并采取安全防范措施。</p> |

附件 2

乳山市普通住宅前期物业服务等级收费标准

单位：元/平方米·月

| 服务项目              | 一星级  | 二星级  | 三星级  | 四星级  | 五星级  |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| 综合管理              | 0.07 | 0.09 | 0.11 | 0.14 | 0.17 |
| 共用设施设备维护<br>与管理服务 | 0.08 | 0.10 | 0.12 | 0.15 | 0.18 |
| 公共秩序维护            | 0.10 | 0.12 | 0.16 | 0.20 | 0.24 |
| 保洁服务              | 0.12 | 0.15 | 0.20 | 0.23 | 0.28 |
| 绿化服务              | 0.05 | 0.07 | 0.09 | 0.12 | 0.15 |
| 合计                | 0.42 | 0.53 | 0.68 | 0.84 | 1.02 |

