

ICS 03.080

黑龙江省地方标准

DB23

A12

DB23/T XXXX—20XX

黑龙江省住宅物业服务规范

Residential property service specification

in Heilongjiang Province

(征求意见稿)

联系人：孙清凤

地址：哈尔滨市南岗区鼎鑫三道街 31 号

邮编：150001

电话：0451-82613388 邮箱：170290487@qq.com

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

黑龙江省住房和城乡建设厅

黑龙江省市场监督管理局

联合发布

前 言

本规范是根据黑龙江省市场监督管理局2021年度标准编制计划和黑龙江省住房和城乡建设厅工作要求，由黑龙江省物业管理协会会同相关单位编制而成。在编制过程中，编制组经深入研究、广泛调查、认真总结实践，参考有关国内外先进标准和做法，在广泛征求有关单位和专家的意见基础上编制了本规范。

本规范共分为11章和8个附录。主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 有关规定；4 综合管理；5 客户服务；6 共用部位和共用设施设备管理；7 秩序维护服务；8 清洁卫生服务；9 绿化管理服务；10 清冰雪服务；11 创新与服务提升。

本规范的制定，是为了贯彻新发展理念、构建新发展格局、实施扩大内需战略，促进黑龙江省住宅物业管理服务的规范化、专业化以及物业管理行业的高质量发展，持续提升物业服务水平，增进居民的安全感、获得感、幸福感。本规范为物业服务企业规范服务行为、提高服务质量，为物业服务企业和业主（或建设单位）订立物业服务合同提供参考。

本规范由黑龙江省住房和城乡建设厅和黑龙江省市场监督管理局共同管理，黑龙江省住房和城乡建设厅归口并负责组织实施，由XXXXXX负责具体技术内容的解释。在执行过程中如有意见或建议，请寄送XXXXXX《黑龙江省住宅物业服务规范》编制组（地址：XXXXXX，邮编：XXXXXX，电子邮箱：XXXXXX），以供今后修订时参考。

本规范主编单位： 黑龙江省物业管理协会

本规范参编单位： XXX XXX XXX

本规范主要起草人： XXX XXX XXX

本规范主要审查人： XXX XXX XXX

目 次

1	总 则.....	1
2	术 语.....	2
3	一般规定.....	4
4	综合管理.....	5
4.1	物业服务合同.....	5
4.2	物业承接查验.....	5
4.3	物业服务中心.....	5
4.4	公示报告.....	5
4.5	维修资金.....	6
4.6	档案管理.....	6
4.7	标识管理.....	6
4.8	突发事件应急管理.....	7
4.9	党建引领.....	7
5	客户服务.....	8
5.1	人员要求.....	8
5.2	管理要求.....	8
5.3	基本服务.....	8
5.4	服务质量管理.....	8
5.5	客户满意度调查.....	8
5.6	社区文化建设.....	9
5.7	客户服务等级标准.....	9
6	共用部位和共用设施设备管理.....	10
6.1	人员要求.....	10
6.2	管理要求.....	10
6.3	基本服务.....	10
6.4	共用部位和共用设施设备管理等级标准.....	11
7	秩序维护服务.....	12
7.1	人员要求.....	12

7.2	管理要求	12
7.3	基本服务	12
7.4	秩序维护服务等级标准	13
8	清洁卫生服务	14
8.1	人员要求	14
8.2	管理要求	14
8.3	基本服务	14
8.4	清洁卫生服务等级标准	15
9	绿化管理服务	16
9.1	人员要求	16
9.2	管理要求	16
9.3	基本服务	16
9.4	绿化管理服务等级标准	16
10	清冰雪服务	17
10.1	人员要求	17
10.2	管理要求	17
10.3	基本服务	17
10.4	清冰雪服务等级标准	17
11	创新与服务提升	18
附录 A	(规范性附录) 客户服务等级标准	19
附录 B	(规范性附录) 共用部位和共用设施设备管理等级标准	22
附录 C	(规范性附录) 秩序维护服务等级标准	29
附录 D	(规范性附录) 清洁卫生服务等级标准	34
附录 E	(规范性附录) 绿化管理服务等级标准	39
附录 F	(规范性附录) 清冰雪服务等级标准	42
附录 G	本规范用词说明	44
附录 H	规范性引用文件	45

Contents

1	General provisions.....	1
2	Terms.....	2
3	Relevant Requirements.....	4
4	Integrated management.....	5
4.1	Property services contract.....	5
4.2	Property delivery examination.....	5
4.3	Property Service Center	5
4.4	Publicity and report.....	5
4.5	Property special maintenance fund.....	6
4.6	File management.....	6
4.7	Identification management.....	6
4.8	Emergency management.....	7
4.9	Party building guid.....	7
5	Customer service.....	8
5.1	Personnel requirements.....	8
5.2	Management requirements.....	8
5.3	Basic services.....	8
5.4	Service quality management.....	8
5.5	Customer satisfaction survey.....	8
5.6	Community culture construction.....	9
5.7	Customer service level standard.....	9
6	Common areas and structures and Common equipments and facilities Management.....	10
6.1	Personnel requirements.....	10
6.2	Management requirements.....	10
6.3	Basic services.....	10
6.4	Management standard level of Common areas and structures and Common	

equipments and facilities.....	11
7 Order maintenance service.....	12
7.1 Personnel requirements.....	12
7.2 Management requirements.....	12
7.3 Basic services.....	12
7.4 Order maintenance service level standard.....	13
8 Cleaning service.....	14
8.1 Personnel requirements.....	14
8.2 Management requirements.....	14
8.3 Basic services.....	14
8.4 Cleaning service level standard.....	15
9 Greening Management service.....	16
9.1 Personnel requirements.....	16
9.2 Management requirements.....	16
9.3 Basic services.....	16
9.4 Greening management service level standard.....	16
10 Ice and snow removing service.....	17
10.1 Personnel requirements.....	17
10.2 Management requirements.....	17
10.3 Basic services.....	17
10.4 Ice and snow removing service level standard.....	17
11 Innovating and service improvement.....	18
Appendix A (normative annex) Customer service level standard....	19
Appendix B (normative annex) Management Standard Level of Common Areas and Structures and Common Equipments and Facilities.....	22
Appendix C (normative annex) Order maintenance service level standard.....	29
Appendix D (normative annex) Cleaning service level standard.....	34

Appendix E (normative annex) Greening management service level standard.....	38
Appendix F (normative annex) Ice and snow removing service level standard.....	41
Appendix G Description of words.....	43
Appendix H Normative references.....	44

1 总 则

1.0.1 本规范规定了住宅物业服务的术语与定义以及综合服务、客户服务、共用部位和共用设施设备管理、秩序维护、清洁卫生、绿化、清冰雪等服务事项与等级标准。

1.0.2 本规范适用于黑龙江省行政区域内住宅物业服务活动。

1.0.3 黑龙江省住宅服务应符合本规范外，尚应符合国家和黑龙江省现行有关标准的规定。

2 术 语

下列术语和定义适用于本规范。

2.0.1 物业 property

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

2.0.2 住宅物业 residential property

以居住使用为主要功能的已竣工投入使用的建筑物及其构筑物附属设备、配套设施和相关场地。

2.0.3 共用部位 common areas and structures

根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主以及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。包括住宅物业的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

2.0.4 共用设施设备 common equipments and facilities

根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主以及有关非住宅业主共有的附属设施设备。一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

2.0.5 客户满意度 customer satisfaction

业主、使用人对物业服务的感知结果与期望需求比较后的感受。

2.0.6 突发事件 emergency

突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

2.0.7 突发事件应急管理 emergency management

物业服务企业依法制定物业管理区域安全防范应急预案，对突发事件的预防和处置进行具体规定，并加强对员工及业主和物业使

用人的日常宣传和培训演练，在发生安全事故或其它突发事件时按规定及时采取相应的应急措施，并按规定向相关行政管理部门报告，同时协助做好相关工作的活动。

2.0.8 绿色物业服务 green property service

业主和物业服务企业在保证物业服务质量等法定和约定要求的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低物业运行能耗，最大限度地节约资源和保护环境，致力构建低碳环保、健康和谐生产、生活社区的物业服务活动。

2.0.9 智慧物业服务 smart property service

物业服务企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，通过建设智慧物业服务平台、建筑设备管理系统等信息化设施，为满足智慧社区建设要求及业主和物业使用人安全、环保、舒适等服务要求，对已建成并投入使用的房屋建筑及其配套设施实施智能化运行维护与经营管理的物业服务活动。

3 一般规定

3.0.1 住宅物业服务等级由低到高分为一、二、三、四、五级。

3.0.2 本规范的条款分为通用条款和专用条款，第4章和第11章的所有条款为通用条款，第5章～第10章的条款为专用条款。所有的物业管理服务应符合第4章和第11章通用条款的规定。一级～五级的物业服务还应符合第5章～第10章中对应条款的规定。

4 综合管理

4.1 物业服务合同

4.1.1 合同签订

按照法律法规规定，订立物业服务合同。

4.1.2 合同内容

物业服务合同的内容符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称维修资金）使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接、纠纷解决方式、双方违约责任、解除合同条件等条款。

4.1.3 合同备案

依法依规及时向有关部门进行备案。

4.2 物业承接查验

4.2.1 按照住房和城乡建设部《物业承接查验办法》、《黑龙江省住宅物业管理条例》等有关要求落实物业承接查验责任。

4.3 物业服务中心

4.3.1 设立物业服务中心，配置满足办公需求的机具和用品。

4.4 公示报告

4.4.1 在物业管理区域显著位置依法依规公示以下信息：

- 1** 物业服务人营业执照，物业服务事项和质量要求，收费项目、标准和方式等；
- 2** 物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；
- 3** 物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况；

- 4 利用物业共用部位、共用设施设备经营情况以及收益收支情况等；
 - 5 维修资金使用情况；
 - 6 其他应当公示的信息。
- 4.4.2 每年向业主大会、业主委员会或者物业管理委员会报告工作情况。

4.5 维修资金

- 4.5.1 依法依规使用维修资金，及时向业主公布使用情况。
- 4.5.2 建立维修资金使用台帐，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。
- 4.5.3 发生危及房屋安全等紧急情况时，立即组织应急维修，并做好应急维修资金的使用和费用公示工作。

4.6 档案管理

- 4.6.1 建立物业建设档案，包括在物业建设过程中形成的文字、图像、声音等原始记录以及其他形式的信息和载体的文件，如物业权属资料、技术资料、验收资料等。
- 4.6.2 建立物业管理档案，包括在物业服务过程中形成的文字、图像、声音等原始记录以及其他形式的信息和载体的文件，如业主清册、物业交接资料、物业运行、维修、服务记录和物业服务相关合同资料等。
- 4.6.3 档案管理制度健全，专人负责，妥善保管，及时更新。严禁泄露业主信息。

4.7 标识管理

- 4.7.1 对公共区域内各类标识进行维护管理，及时更新损毁的标识。
- 4.7.2 需进行客户文明行为引导、存在安全隐患易发生危险的部位及物业服务必要的地方，应设置说明、提示、警示、禁止、劝导等标识，包括但不限于：

1 物业管理区域及专用作业区域内设置指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识；

2 紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识；

3 主要道路及停车场设置交通安全标识，主要路口设路标；

4 配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”、“作业中”等临时性服务状态标识。

4.8 突发事件应急管理

4.8.1 制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的应急预案。突发事件包括但不限于：火灾、自然灾害（地震、洪涝、极端天气等）、电梯故障、紧急停电停水、意外伤害（如高空坠物）等。

4.8.2 在发生疫情等突发公共卫生事件时，物业服务企业应建立常态化的防控机制，配合做好防疫工作。

4.8.3 开展突发事件应急管理的培训和宣传，组织开展突发事件应急预案演练。

4.8.4 突发事件发生时，启动应急预案，做好应急响应和事后相关工作。

4.9 党建引领

4.9.1 开展党建活动，加强党建引领，建立社区、物业服务企业、党员和住宅小区客户的多方联动，参与社区治理。

5 客户服务

5.1 人员要求

5.1.1 应配备客户服务人员负责客户服务工作。

5.2 管理要求

5.2.1 制定客户服务管理制度，做好客户服务工作。

5.2.2 具有客户服务记录。

5.3 基本服务

5.3.1 每日提供不少于 8 小时的客户接待服务。

5.3.2 设立 24 小时客户服务电话。

5.3.3 对业主、物业使用人装饰、装修物业的行为进行管理。

5.3.4 采取电话、微信、走访等多种方式加强与客户的沟通。

5.4 服务质量管理

5.4.1 对所提供的服务实施常规例行检查和专项检查。

5.4.2 制定客户投诉处理制度，有处理回访记录，并进行统计分析。

5.4.3 对服务中发现的问题、客户意见、相关行政主管部门和行业协会监督检查中提出的问题及时整改，并对整改结果进行回访。

5.5 客户满意度调查

5.5.1 根据等级标准开展客户满意度调查工作。

5.5.2 客户满意度调查中发现的问题，应及时组织落实整改措施。

5.6 社区文化建设

5.6.1 采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区文化建设。

5.6.2 根据等级标准开展社区文化活动，营造和谐的社区氛围。

5.7 客户服务等级标准

5.7.1 具体内容见附录 A。

6 共用部位和共用设施设备管理

6.1 人员要求

6.1.1 应配备维修服务人员负责共用部位和共用设施设备的运行维护管理工作。

6.1.2 按照国家规定需要持证上岗的，维修服务人员应持有相应的职业技能资格证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

6.2 管理要求

6.2.1 制定设备设施维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等。

6.2.2 有完备的设备设施清单、台账、设备卡。

6.2.3 加强安全生产管理，采取相应的保护措施。

6.2.4 有完备的培训、检查、运行和维修保养等工作记录。

6.2.5 电梯、机械式停车设备等特种设备，应当按照特种设备安全管理有关规定，委托具有相应资质的专业机构进行定期检验、检测和维护；消防、安防监控等涉及人身、财产安全以及有其他特定要求的设施设备，可委托专业机构进行维护并对其维护质量进行监督检查。

6.2.6 维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴工作牌。

6.3 基本服务

6.3.1 共用部位

- 1 保证共用部位完好，使用功能正常；
- 2 定期做好维护保养工作，按规定做好巡视检查，记录完整，建立房屋安全管理档案；

3 发现安全隐患的，及时采取必要的处理措施且设置警示标识，并向相关部门报告。

6.3.2 共用设施设备

1 保证共用设施设备完好，使用功能正常；

2 定期做好维护保养工作，按规定做好巡视检查，健全共用设施设备运行、保养、维修记录；

3 发现安全隐患的，及时采取必要的处理措施且设置警示标识，并向相关部门报告。

6.3.3 人防设备管理参照共用设施设备管理相关标准。

6.3.4 特殊作业

1 在有限空间作业、高空作业等特殊作业时，应采取防护措施，保障作业人员安全，同时设置醒目的安全及作业标志；

2 委托外包的，应选择有资质的服务供应商。

6.4 共用部位和共用设施设备管理等级标准

6.4.1 具体内容见附录 B。

7 秩序维护服务

7.1 人员要求

7.1.1 按照物业服务合同约定，配备专职秩序维护员、安保人员负责秩序维护工作。

7.1.2 自动消防系统操作人员应取得国家认可的技能证书，持证上岗。

7.2 管理要求

7.2.1 制定秩序维护管理制度，做好秩序维护工作。

7.2.2 配置必要的秩序维护服务器械和应急物资，具有各类台账和作业记录。

7.2.3 秩序维护员、安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴工作牌。

7.3 基本服务

7.3.1 出入管理

1 对人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；

2 实施封闭管理的，应做好外来车辆、人员进出登记管理工作。阻止商贩、拾荒、乞讨人员随意进出小区。

7.3.2 巡视管理

1 及时发现和快速处置物业管理区域内的有关禁止性行为；

2 对业主、物业使用人饲养宠物犬的行为进行管理，管理的内容包括但不限于：建立宠物犬档案、组织养宠宣传、规划宠物犬公共活动区域、进行巡视检查、协助解决纠纷等；

3 遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

7.3.3 技防管理

- 1 设有安防监控等技防设备的，应保持设备24小时开通并专人值守；
- 2 发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；
- 3 监控影像资料、报警记录应按规定留存，做好保密工作，不得删改或扩散。

7.3.4 车辆停放管理

- 1 制定车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定等；
- 2 维护道路和场地使用的正常秩序。

7.3.5 消防管理

- 1 制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材；
- 2 消防通道应畅通，无障碍物；
- 3 做好消防培训、演习、宣传等工作；
- 4 设有消防控制室的，管理要求应符合《消防控制室通用技术要求》（GB 25506）的要求；
- 5 消防设施日常维护管理应符合《建筑消防设施的维护管理》（GB 25201）的要求和《高层民用建筑消防安全管理规定》的相关规定；
- 6 建立消防档案并妥善保存，存档备查。

7.3.6 电动充电设施管理

- 1 基础设施安装牢固，外观良好；
- 2 根据实际现场情况配置灭火器材，外观良好，安全有效。

7.4 秩序维护服务等级标准

7.4.1 具体内容见附录 C。

8 清洁卫生服务

8.1 人员要求

8.1.1 应配备专职保洁人员负责清洁卫生服务工作。

8.2 管理要求

8.2.1 制定清洁卫生服务管理制度，做好清洁卫生服务工作。

8.2.2 配置必要的清洁卫生服务工具和清洁用品，具有各类台账和作业记录。

8.2.3 保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴工作牌。

8.3 基本服务

8.3.1 共用部位及共用设施设备

保持共用部位及共用设施设备整齐清洁，应按时保洁，及时清理，无乱张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；无明显积灰现象；无积存垃圾。

8.3.2 生活垃圾收集设施

- 1 生活垃圾收集设施规范设置，设施完好；
- 2 无生活垃圾外溢。

8.3.3 垃圾收集与清运

- 1 生活垃圾日产日清；
- 2 临时垃圾应每日清理；
- 3 装饰装修垃圾应定点有序堆放，并定期清理；
- 4 按照相关要求积极组织业主、物业使用人开展生活垃圾分类。

8.3.4 消杀灭害

定期对垃圾箱/桶、污水和雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害。

8.4 清洁卫生服务等级标准

8.4.1 具体内容见附录 D。

9 绿化管理服务

9.1 人员要求

9.1.1 应配备专职绿化人员负责绿化管理服务工作。

9.2 管理要求

9.2.1 制定管理制度、养护计划并实施，做好绿化管理工作。

9.2.2 配置必要的绿化管理机具，具有各类台账和作业记录。

9.3 基本服务

9.3.1 及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

9.4 绿化管理服务等级标准

9.4.1 具体内容见附录 E。

10 清冰雪服务

10.1 人员要求

10.1.1 全员参与开展清冰雪工作。

10.2 管理要求

10.2.1 以雪为令，做好冰雪清除工作。

10.2.2 配置必要的清冰雪机具，制定清冰雪方案、计划并实施。

10.2.3 采取防滑措施，设立提醒标识，保障出行安全。

10.3 基本服务

10.3.1 人行道、庭院甬道清理干净，露出地面，保证人员正常通行；行车道要露出地面，保证车辆正常通行。

10.3.2 按照属地相关要求，在规定时间内完成行车道、人行道、庭院甬道等积雪清扫工作。

10.3.3 积雪在不妨碍车辆、行人通行及居民活动健身的区域内堆放；需要外运的，及时清运。

10.3.4 根据气温变化，及时清除屋檐、落水管等部位的残雪、冰锥；无法清除的，做好围挡，设立提醒标识。

10.4 清冰雪服务等级标准

10.4.1 具体内容见附录 F。

11 创新与服务提升

11.1 鼓励有条件的企业开展智慧物业服务、绿色物业服务。

11.2 运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展物业服务工作，推进物业服务智能化；推动物业服务线上线下融合发展，建设智慧社区。

11.3 鼓励制定并实施节能减碳计划和方案；采用新技术、新方法等推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治等。

11.4 拓展物业社区生活服务，根据物业管理区域居民宠物代管、车辆租借、家电维修、家政保洁、助老、托幼、代购等服务需求提供有偿服务。

附录 A（规范性附录） 客户服务等级标准

客户服务的等级标准，应符合表 A 的要求。

表 A 客户服务等级标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
客户接待	1) 每日提供不少于 8 小时的客户接待服务。		1) 配置前台接待人员。 2) 每日提供不少于 12 小时的客户接待服务。	1) 配置专职的前台接待人员。 2) 每日提供不少于 24 小时的客户接待服务。 3) 根据物业管理区域内业主、物业使用人户数情况配备管家服务人员，提供管家服务。	
服务质量管理	1) 有基本的管理制度。 2) 各类档案可存在指定地点。 3) 每年开展至少 1 次客户满意度调查，调查覆盖率不低于 30%。	1) 有基本的管理制度。 2) 各类档案存在本项目的办公场所。 3) 每天巡视管理区域 1 次以上。 4) 每年开展至少 1 次客户满意度调查，调查覆盖率不低于	1) 有基本的管理制度。 2) 各类档案存在本项目的办公场所。 3) 每天巡视管理区域 2 次以上。 4) 每年开展至少 1 次客户满意度调查，调查覆盖率不低于 60%。	1) 有完整的管理制度，覆盖或通过质量管理体系。 2) 各类档案存在本项目的办公场所，有独立的档案柜。 3) 每天巡视管理区域 2 次以上。 4) 每年开展至少 2 次客户满意度调查，调查覆盖率不低于 75%。	1) 有完整的管理制度，质量管理体系通过第三方认证机构审核。 2) 各类档案存在本项目的办公场所，建立档案室，有独立的档案柜。 3) 每天巡视管理区域 2 次

		50%。			<p>以上。</p> <p>4) 每年开展至少 2 次客户满意度调查（其中 1 次为第三方评议机构客户满意度调查），调查覆盖率不低于 80%。</p> <p>5) 购买基本的物业管理责任保险。</p>
投诉受理	<p>1) 因物业服务引起的投诉，24 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依约，告知业主和相关方。</p> <p>2) 因物业服务引起的投诉回访率不低于 60%。</p>	<p>1) 因物业服务引起的投诉，12 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依约，告知业主和相关方。</p> <p>2) 因物业服务引起的投诉回</p>	<p>1) 因物业服务引起的投诉，8 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依约，告知业主和相关方。</p> <p>2) 因物业服务引起的投诉回访率不低于 90%。</p>	<p>1) 因物业服务引起的投诉，6 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依约，告知业主和相关方。</p> <p>2) 因物业服务引起的投</p>	

			访率不低于80%。		诉回访率100%。
报修受理	<p>1) 急修2小时内到现场处理。</p> <p>2) 小修3日内完成。</p> <p>3) 有维修记录。</p> <p>4) 报修服务回访率不低于60%。</p>		<p>1) 急修1小时内到现场处理。</p> <p>2) 小修2日内完成。</p> <p>3) 有业主或物业使用人签字的维修记录。</p> <p>4) 报修服务回访率不低于80%。</p>	<p>1) 急修30分钟内到现场处理。</p> <p>2) 小修1日内完成。</p> <p>3) 有业主或物业使用人签字的维修记录。</p> <p>4) 报修服务回访率不低于90%。</p>	<p>1) 急修15分钟内到现场处理。</p> <p>2) 小修12小时内完成。</p> <p>3) 有业主或物业使用人签字的维修记录。</p> <p>4) 报修服务回访率100%。</p>
社区文化活动	<p>1) 法定和传统节日在物业管理区域内有一定的布置。</p> <p>2) 每年开展1次以上的社区文化活动。</p>	<p>1) 法定和传统节日在物业管理区域内有一定的布置。</p> <p>2) 每年开展2次以上的社区文化活动。</p>	<p>1) 法定和传统节日在物业管理区域内有专题环境布置。</p> <p>2) 每年开展3次以上的社区文化活动。</p>	<p>1) 法定和传统节日在物业管理区域内有专题环境布置。</p> <p>2) 每年开展4次以上一定规模的社区文化活动。</p>	<p>1) 法定和传统节日在物业管理区域内有专题环境布置。</p> <p>2) 每年开展6次以上一定规模的社区文化活动。</p>

附录 B（规范性附录）共用部位和共用设施设备管 理等级标准

共用部位和共用设施设备管理的等级标准，应符合表 B 的要求。

表 B 共用部位和共用设施设备管理等级标准

项 目	一 级	二 级	三 级	四 级	五 级
房 屋 及 场 地 管 理	<p>1) 对房屋结构和涉及使用安全的部位每年检查 1 次，并有记录。</p> <p>2) 共用部位（屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等）每半年巡查 1 次，发现损坏及时维修。</p> <p>3) 共用设施（围墙、道路、场地、景观、路灯、池、井、休闲设施等）每半年巡查 1 次，发现损坏及时维修。</p>	<p>1)对房屋结构和涉及使用安全的部位每半年检查 1 次，并有记录。</p> <p>2)共用部位(屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等)每季度巡查 1 次，发现损坏及时维修。</p> <p>3)共用设施(围墙、道路、场地、景观、路灯、池、井、休闲设施等)每季度巡查 1 次，发现损坏及时维修。</p>	<p>1) 对房屋结构和涉及使用安全的部位每季度检查 1 次，并有记录。</p> <p>2) 共用部位（屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等）每月巡查 1 次，发现损坏及时维修，并有记录。</p> <p>3) 共用设施（围墙、道路、场地、景观、路灯、池、井、休闲设施等）每月巡查 1 次，发现损坏及时维修，并有记录。</p>	<p>1) 对房屋结构和涉及使用安全的部位每月检查 1 次，并有记录。</p> <p>2)共用部位(屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等)每两周巡查 1 次，发现损坏及时维修，并有记录。</p> <p>3)共用设施(围墙、道路、场地、景观、路灯、池、井、休闲设施等)每两周巡查 1 次，发现损坏及时维修，并有记录。</p>	<p>1)对房屋结构和涉及使用安全的部位每月检查 1 次，并有记录。</p> <p>2)共用部位(屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等)每两周巡查 1 次，发现损坏及时维修，并有记录。</p> <p>3)共用设施(围墙、道路、场地、景观、路灯、池、井、休闲设施等)每两周巡查 1 次，发现损坏及时维修，并有记录。</p>
供 电	1) 公共照明保持完好，无安全隐患	1) 道路、楼道、通道等公共照明应保	1) 道路、楼道、通道等公共照明/	1) 道路、楼道、通道等公共照明/	1) 道路、楼道、通道等公共照明/泛

系 统	<p>患。</p> <p>2) 变(配)电柜运行正常;电气连接可靠坚固,接地完好。</p> <p>3) 备用电源设备定期测试,能够随时启用。</p>	<p>持设施完好;照明灯具线路无裸露,开关完好,无安全隐患。</p> <p>2) 变(配)电柜运行正常,符合运行参数要求;电气连接可靠坚固,接地完好。</p> <p>3) 备用电源设备定期测试,能够随时启用。</p>	<p>泛光/霓虹/大堂照明吊灯等应保持设施完好;照明灯具线路无裸露,开关完好,无安全隐患;照明灯杆下方盖板应封闭。</p> <p>2) 变(配)电柜运行正常,符合运行参数要求;电气连接可靠坚固,接地完好;公共电器箱柜上锁,表体干净。</p> <p>3) 备用电源设备每月定期测试,能够随时启用。</p>	<p>光/霓虹/大堂照明吊灯等应保持设施完好;照明灯具线路无裸露,开关完好,无安全隐患;照明灯杆下方盖板应封闭。</p> <p>2) 变(配)电柜运行正常,符合运行参数要求;电气连接可靠坚固,接地完好;公共电器箱柜上锁,表体干净;进出电缆封堵严密。</p> <p>3) 备用电源设备每月定期测试,能够自动切换,符合应急使用要求。</p> <p>4) 临时用电申请记录完整并做好安全防护。</p> <p>5) 采用新技术、新设备进行用电节能改造。</p>
弱 电 系	<p>1) 电子门禁、监控摄像等设施功能完好,24小时正</p>	<p>1) 电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸等设施功</p>	<p>1) 电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸、电</p>	<p>1) 电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸、电子巡</p>

统	<p>常运行。</p> <p>2) 监控录像画面清晰, 存储期不低于 30 日以上。</p>	<p>能完好, 24 小时正常运行。</p> <p>2) 监控录像画面齐全、清晰, 存储期应保持 30 日以上。</p> <p>3) 弱电各系统每季度巡检 1 次, 发现问题及时维修。</p>	<p>子巡更等设施功能齐全, 外观完好, 24 小时正常运行。</p> <p>2) 监控录像画面齐全、清晰, 存储期应保持 30 日以上。</p> <p>3) 各子系统每月巡检 1 次, 发现问题及时维修。</p> <p>4) 各子系统运行、维修、保养、巡检计划周全。</p>	<p>更、周界报警、电子围栏等设施功能齐全, 外观完好, 24 小时正常运行。</p> <p>2) 监控录像画面齐全、清晰, 存储期应保持 30 日以上。</p> <p>3) 车牌识别系统联网图像传递信息正常。</p> <p>4) 电子屏等信息发布系统设备运行正常, 显示功能符合要求。</p> <p>5) 各子系统每半月巡检 1 次, 发现问题及时维修。</p> <p>6) 各子系统运行、维修、保养、巡检计划周全, 记录完整。</p>
电 梯 系 统	<p>1) 电梯取得准用(合格)证、年检证明。</p> <p>2) 轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘梯须知;</p>	<p>1) 电梯取得准用(合格)证、年检证明; 有对维保单位监管措施。</p> <p>2) 轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电</p>	<p>1) 电梯取得准用(合格)证、年检证明; 维保单位的条件符合规定, 监管措施得力。</p> <p>2) 呼叫按钮及操作面板完好, 轿厢</p>	<p>1) 电梯取得准用(合格)证、年检证明; 维保单位的条件符合规定, 监管措施得力。</p> <p>2) 呼叫按钮及操作面板完好, 轿厢醒</p>

	<p>轿厢内紧急报警装置功能正常，对话清晰。</p> <p>3) 发生电梯维修故障，应在 1 小时内到达现场。</p> <p>4) 发生电梯故障乘客被困，应在接到报警 5 分钟内通知电梯维保单位并赶赴现场，及时安抚被困人员。</p>	<p>话和乘梯须知；轿厢内紧急报警装置功能正常，对话清晰。</p> <p>3) 电梯维修、保养记录完整。</p> <p>4) 发生电梯维修故障，应在 30 分钟内到达现场。</p> <p>5) 发生电梯故障乘客被困，应在接到报警 5 分钟内通知电梯维保单位并赶赴现场，及时安抚被困人员。</p>	<p>醒目位置公示应急救援、维保单位和乘梯须知；五方对讲功能正常，即时应答，对话清晰；轿厢内照明、通风良好，无乱贴乱画。</p> <p>3) 电梯维保提前 1 天通知业主或使用人，尽可能减少生活影响。</p> <p>4) 电梯维修、保养、检修记录完整。</p> <p>5) 发生电梯维修故障，应在 15 分钟内到达现场。</p> <p>6) 发生电梯故障乘客被困，应在接到报警 5 分钟内通知电梯维保单位并赶赴现场，及时安抚被困人员。</p>	<p>目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘梯须知；五方对讲功能正常，即时应答，对话清晰；轿厢内照明、通风良好，无乱贴乱画。</p> <p>3) 电梯维保提前 3 天通知业主或使用人，尽可能减少生活影响。</p> <p>4) 电梯维修、保养、检修记录完整。</p> <p>5) 发生电梯维修故障，应在 10 分钟内到达现场。</p> <p>6) 发生电梯故障乘客被困，应在接到报警 5 分钟内通知电梯维保单位并赶赴现场，及时安抚被困人员。</p>
消防系	<p>1) 消火栓箱、灭火器等消防设施完好、有效。</p>	<p>1) 消火栓箱、灭火器、消防卷帘、防火门等消防设施完</p>	<p>1) 消火栓箱、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯</p>	<p>1) 消火栓箱、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、</p>

统	<p>2) 消防报警系统运行良好，火警联动正常。</p> <p>3) 消防水泵等设备运行正常，水压正常。</p>	<p>好、有效。</p> <p>2)消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常，火警联动正常。</p> <p>3)消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，水压正常。</p> <p>4)消防泵、消火栓、灭火器等每季度巡检1次，设施每年保养1次，确保正常使用。</p>	<p>等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养。</p> <p>2)消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常，防排烟系统手动自动启动正常，火警联动正常。</p> <p>3)消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，水压正常，管道阀门标识开、关状态。</p> <p>4)消防泵、消火栓、灭火器等每月巡检1次，设施每半年保养1次，灭火器每年更换1次，确保正常使用；</p> <p>楼层常闭式防火门处于常闭状态，启闭正常。</p> <p>5)按单元设置安全疏散示意图，位置合理、醒目。</p>	<p>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。</p> <p>2)消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常，防排烟系统手动自动启动正常，火警联动正常。</p> <p>3)消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，水压正常，管道阀门标识开、关状态，测试、维修、保养记录完整。</p> <p>4)消防泵、消火栓、灭火器等每月巡检1次，设施每季度保养1次，灭火器每年更换1次，确保正常使用；</p> <p>楼层常闭式防火门处于常闭状态，启闭正常。</p> <p>5)室外消防栓及消防结合器功能完好，可随时启用；</p>
---	--	---	--	--

				按单元设置安全疏散示意图，位置合理、醒目。
排水系统	<p>1) 排污泵、落水管、化粪池等排水畅通，正常使用；每半年检查1次，发现问题及时处理。</p> <p>2) 每年汛期、冬季来临前，检查所有排水系统，发现问题，及时处理。</p>	<p>1) 排污泵、排水沟、雨落管、化粪池等排水畅通，正常使用；每季度检查1次，发现问题及时处理。</p> <p>2) 每年汛期、冬季来临前，检查所有排水系统，发现问题，及时处理。</p> <p>3) 化粪池每半年清掏1次，做好记录。</p>	<p>1) 排污泵、排水沟、雨落管、化粪池、管井、水篦子、排水管网排水畅通，正常使用，无污水漫溢，每月检查1次，记录完整，发现问题及时处理。</p> <p>2) 每年汛期、冬季来临前，检查所有排水系统，发现问题，及时处理。</p> <p>3) 管道及化粪池每半年清掏1次，做好记录。</p>	<p>1) 抽升设备、排污泵、排水沟、雨落管、污水池、化粪池、管井、水篦子、排水管网等外观完好，排水畅通，正常使用，无污水漫溢，每半月检查1次，记录完整，发现问题及时处理。</p> <p>2) 每年汛期、冬季来临前，检查所有排水系统，发现问题，及时处理。</p> <p>3) 管道及化粪池每半年清掏1次，做好记录。</p>
避雷系统	<p>1) 对避雷设施进行日常检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。</p> <p>2) 每年雨季来临前检查避雷设施，保证接地电阻不大于10欧姆，记录完整。</p>			
空调系统	<p>1) 定期维护，确保工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。</p> <p>2) 空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常，运行技术参数符合规定要求，记录齐全。</p>			

<p>设备机房</p>	<p>1) 机房照明良好,防鼠措施得当。 2) 设备运行正常,配备灭火装置。</p>	<p>1) 机房照明良好、无渗漏、无积水、无杂物堆放;设备无锈蚀;防鼠措施得当。 2) 设备运行平稳无异响,并符合相关规范要求。 3) 制度上墙,配备灭火装置。</p>	<p>1) 机房照明良好、无渗漏、无积水、干净整洁、无杂物堆放;设备表面无积尘、无锈蚀;配电柜等电气系统柜前后铺设绝缘胶皮;防鼠措施得当。 2) 设备悬挂或张贴设备卡,管线标识清晰;设备运行平稳无异响,并符合相关规范要求;设备噪音、机房温、湿度在规定范围内;专人管理,运行、巡查记录完整规范。 3) 制度上墙,具有安全警示标语;配备灭火装置。</p>
-------------	--	--	---

附录 C（规范性附录）秩序维护服务等级标准

秩序维护服务的等级标准，应符合表 C 的要求。

表 C 秩序维护服务等级标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
人员和设备要求	<p>1) 正确使用各类消防、物防器械和设备。</p> <p>2) 60 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 60%。</p> <p>3) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p>	<p>1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>2) 60 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 70%。</p> <p>3) 秩序维护人员、安保人员配备少量的对讲机。</p> <p>4) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p>	<p>1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>2) 55 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 70%。</p> <p>3) 秩序维护人员、安保人员配备对讲机。</p> <p>4) 配备少量的自行车和电动摩托车。</p> <p>5) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p>	<p>1) 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>2) 55 周岁以下秩序维护人员、安保人员占比高于 80%。</p> <p>3) 秩序维护人员、安保人员配备对讲机。</p> <p>4) 根据物业管理区域实际情况配备电动摩托车和巡逻车等交通工具。</p> <p>5) 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。</p>	

出入管理	<p>1)具备条件的小区,应实施封闭式管理。</p> <p>2)单元门完好率80%以上,声控灯亮灯率达80%。</p> <p>3)实施封闭管理的,对外来机动车和访客实行询问登记。</p>	<p>1)具备条件的小区,应实施封闭式管理。</p> <p>2)单元门完好率90%以上,声控灯亮灯率达90%。</p> <p>3)实施封闭管理的,对外来机动车和访客实行询问登记。</p>	<p>实施封闭式管理:</p> <p>1)栅栏或围墙无破损、漏洞;出入口安装电子门禁系统;</p> <p>2)主出入口有专人24小时值勤,其他出入口通过电子门禁系统管理。</p> <p>3)实施封闭管理的,对外来机动车和访客实行询问登记。</p>	<p>1)实施封闭式管理:</p> <p>a)栅栏或围墙完好,出入口安装电子门禁系统;</p> <p>b)主出入口有专人24小时值勤,有交接班记录。其他出入口通过电子门禁系统管理;</p> <p>2)对外来机动车和访客实行询问登记。</p>	<p>1)实施封闭式管理:</p> <p>a)栅栏或围墙完好,出入口安装电子门禁系统;</p> <p>b)主出入口有专人24小时值勤,有交接班记录;</p> <p>c)主出入口双人执勤,早7:00—19:00设立岗管理门前秩序。</p> <p>2)对外来机动车和访客实行询问登记。</p>
技防	<p>设有安防、消防监控设备的工作场所,保证设备的正常使用功能。</p>	<p>1)设有安防、消防监控设备的工作场所,保证设备的正常使用功能;</p> <p>2)安防监控范围涵</p>	<p>1)设有独立的安防、消防监控设备的工作场所,保证设备的正常使用功能;安排专职人员24小时值守。</p> <p>2)保证出入口及消防通道的</p>	<p>1)设有独立的安防、消防监控设备的工作场所,保证设备的正常使用功能安排1人以上专职人员24小时值守,有值班记录。</p> <p>2)保证出入口及消防通道的畅</p>	<p>1)设有独立的安防、消防监控设备的工作场所,保证设备的正常使用功能,安排1人以上专职人员24小时值守,各种记录完整。</p> <p>2)保证出入口及消防通道的畅通。</p>

		盖主要的人行、车行出入口。	畅通。 3) 安保监控范围涵盖辖区所有出入口、车库出入口、电梯内。 4) 每年组织不少于1次的消防火灾演练。 5) 对重大突发事件有应急预案。	通。 3) 安保监控范围涵盖所有辖区出入口、单元口、车库出入口、通道和电梯内。 4) 监控影像资料保存不小于30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 5) 对重大突发事件有应急预案，各类应急预案应在工作场所内张贴。 6) 每年组织不少于1次的应急预案演练。	3) 安保监控范围涵盖所有辖区出入口、单元口、车库出入口、楼内主要通道和电梯内。 4) 监控影像资料保存不小于30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 5) 对重大突发事件有应急预案，各类应急预案应在工作场所内张贴。 6) 每年组织不少于2次的应急预案演练。
巡逻巡视	在物业管理区域内按照规定路线和时间每天日间巡查不少于1次。	在物业管理区域内按照规定路线和时间每天日间巡查不少于1次，夜间	1) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于2次，夜间巡查不少于1次，有巡查记录。	1) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于3次，夜间巡查不少于4次，有巡查记录。巡查中发现异常情况，应立	1) 对物业管理区域按照规定路线和时间每天日间巡查不少于5次，夜间巡查不少于5次，有巡查记录；巡查中发现异常情况，应立即通知

		<p>巡查不少于 1 次。</p> <p>2) 每天不定期巡查楼梯间等楼内公共区域, 保持楼梯间畅通, 无擅自占用、乱堆乱放现象。</p> <p>3) 遇到火情或求助, 应立即赶赴现场, 进行妥善处置。</p>	<p>即通知有关部门并在现场采取必要措施。</p> <p>2) 每天定时巡查楼梯间等楼内公共区域, 保持楼梯间畅通, 无擅自占用、乱堆乱放现象。</p> <p>3) 遇到火情或求助, 应立即赶赴现场, 进行妥善处置。</p>	<p>有关部门并在现场采取必要措施。</p> <p>2) 每天定时巡查楼梯间等楼内公共区域, 保持楼梯间畅通, 无擅自占用、乱堆乱放现象。</p> <p>3) 遇到火情或求助, 应立即赶赴现场, 进行妥善处置。</p>	
交通和车辆停放管理	<p>车辆停放不堵塞通行。</p>	<p>1) 施划车位线停放车辆并进行引导。</p> <p>2) 车辆停放有序。</p>	<p>1) 施划车位线停放车辆并进行引导, 有人员协助车辆停放事宜。</p> <p>2) 车辆停放有序, 及时处理车辆停放不规范情况。</p>	<p>1) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位。</p> <p>2) 有专职人员日间巡视和协助车辆停放事宜。</p> <p>3) 停车场(库)内有障碍物遮挡等视线不良的位置, 应安装安全反光凸面镜。</p> <p>4) 物业管理区域内应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志、禁</p>	<p>1) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位。</p> <p>2) 有专职人员 24 小时巡视和协助车辆停放事宜。</p> <p>3) 停车场(库)内有障碍物遮挡等视线不良的位置, 应安装安全反光凸面镜。</p> <p>4) 物业管理区域内应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志、禁</p>

				禁停标志、紧鸣标志等。	停标志、紧鸣标志等。
--	--	--	--	-------------	------------

附录 D（规范性附录）清洁卫生服务等级标准

清洁卫生服务的等级标准，应符合表 D 的要求。

表 D 清洁卫生服务等级标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
人员及器械要求	掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具。		1)掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具。 2) 60 周岁以下保洁人员占比高于 50%。	1) 掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具，熟悉清洁剂的使用要求。 2) 60 周岁以下保洁人员占比高于 60%。	1) 掌握基本的保洁操作流程，正确使用各类保洁器械和工具，熟练掌握各类专业保洁设备的使用和各类材质的清洁、保养要求。 2) 60 周岁以下保洁人员占比高于 70%。
楼内公共区域保洁	1) 楼道、前厅、楼梯台阶每周清扫 1 次、湿拖 1 次。 2) 楼梯扶手每周擦拭 1 次，窗台、防火门、消火	1) 楼道、前厅、楼梯台阶每周清扫 2 次、湿拖 1 次。 2) 楼梯扶手每周擦拭 2 次，窗	1)楼道、前厅、楼梯台阶每周清扫 3 次、湿拖 2 次。 2)楼梯扶手每周擦拭 2 次，窗台、防火门、消火栓、指示	1) 楼道、前厅和楼梯台阶，每日清扫 1 次、每周湿拖 3 次。 2) 楼梯扶手每两天擦拭 1 次，窗台、防	1) 楼道、前厅和楼梯台阶，每日清扫 1 次、湿拖 1 次。 2) 楼梯扶手每天擦拭 1 次，窗台、防火门、消火栓、指示牌、

	<p>栓、指示牌、窗栏杆、楼道灯等每月擦拭1次。</p> <p>3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每半年清洁1次。</p> <p>4) 楼内公用门窗玻璃，每年(5-10月)擦拭2次。</p> <p>5) 电梯轿厢每两天清洁1次。</p>	<p>台、防火门、消火栓、指示牌、窗栏杆、楼道灯等每月擦拭2次。</p> <p>3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季度清洁1次。</p> <p>4) 楼内公用门窗玻璃，每年(5-10月)擦拭3次。</p> <p>5) 电梯轿厢一天清洁一次。</p>	<p>牌、窗栏杆、楼道灯等每月擦拭2次。</p> <p>3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季度清洁1次。</p> <p>4) 楼内公用门窗玻璃，每年(5-10月)擦拭3次。</p> <p>5) 电梯轿厢一天清洁一次。</p>	<p>火门、消火栓、指示牌、窗栏杆每周清洁1次。</p> <p>3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次。</p> <p>4) 楼内共用门窗玻璃，每年(5-10月)擦拭6次。</p> <p>5) 电梯轿厢每天清洁至少2次。</p>	<p>窗栏杆每周清洁2次。</p> <p>3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次。</p> <p>4) 楼内共用门窗玻璃，每年(5-10月)擦拭12次。</p> <p>5) 电梯轿厢每天清洁至少2次。</p>
楼外公共区域保洁	<p>1) 道路每周清扫1次。</p> <p>2) 绿化带及草坪每周捡拾1次。</p> <p>3) 庭院、广场每周捡拾2次。</p>	<p>1) 道路每周清扫2次。</p> <p>2) 绿化带及草坪每周捡拾2次。</p> <p>3) 庭院、</p>	<p>1) 道路一天清扫1次。</p> <p>2) 绿化带及草坪每周清扫3次。</p> <p>3) 庭院、广场每周清扫3次。</p>	<p>1) 道路一天清扫1次。</p> <p>2) 绿化带及草坪每日清扫1次，秋季落叶较多季节增加清扫次数。</p>	<p>1) 道路每日清扫2次。</p> <p>2) 绿化带及草坪每日清扫1次，秋季落叶较多季节增加清扫次数。</p> <p>3) 庭院、广场</p>

	<p>4) 天台、明沟、屋面每半年清扫1次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>5) 庭院灯每年清洁1次。</p>	<p>广场每周贱死2次。</p> <p>4) 天台、明沟、屋面每季度清扫1次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>5) 庭院灯每年清洁1次。</p>	<p>4)天台、天沟、屋面每月清扫1次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>5)庭院灯每半年清洁1次。</p>	<p>3) 庭院、广场每日清扫1次。</p> <p>4) 天台、天沟、屋面无垃圾、杂物堆放。</p> <p>5) 庭院灯、草坪灯每季度清洁1次。</p> <p>6) 道路、庭院、广场具备水冲洗条件的，每年5-10月份，每月水冲洗1次。</p> <p>7) 休闲娱乐、健身设施每周刷洗消毒1次。</p> <p>8) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁1次。</p> <p>9) 设有公共卫生间的，每日清洁1次。</p>	<p>每日清扫1次。</p> <p>4) 天台、天沟、屋面每月清扫1次，无垃圾、杂物堆放。</p> <p>5) 庭院灯、草坪灯每两个月清洁1次。</p> <p>6) 道路、庭院、广场具备水冲洗条件的，每年5-10月份，每月水冲洗2次。</p> <p>7) 休闲娱乐、健身设施每周刷洗消毒1次。</p> <p>8) 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁1次。</p> <p>9) 水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其它处理。</p> <p>10) 设有公共卫生间的，每日清洁2次。</p>
--	--	---	--	--	---

<p>垃圾收集与清运</p>	<p>1) 按区域设置垃圾箱。 2) 每天至少清运 1 次，垃圾日产日清。 3) 垃圾箱无满溢，无落地垃圾。 4) 垃圾箱/桶夏季每周清刷 1 次</p>	<p>1) 按区域设置垃圾箱。 2) 每天至少清运 2 次，垃圾日产日清。 3) 垃圾箱无满溢，无落地垃圾。 4) 庭院、广场按区域设置果皮箱，每日清理 1 次，夏季每周清刷 2 次，果皮箱无满溢，无落地垃圾。 5) 垃圾箱/桶夏季每周清刷两次。</p>	
<p>消杀灭害</p>	<p>污水和雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害1次。</p>	<p>1) 污水和雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害1次。 2) 每年灭鼠1次。</p>	<p>1) 每污水和雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害 1 次。 2)每半年灭鼠 1 次。</p>

附录 E（规范性附录）绿化管理服务等级标准

绿化管理服务的等级标准，应符合表 E 的要求。

表 E 绿化管理服务等级标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
人员及设备要求	绿化管理服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。	绿化管理服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。	绿化管理服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。	建立专业绿化工作队伍，熟练掌握绿化操作流程，娴熟使用各类绿化器械和工具。	建立专业绿化工作队伍，熟练掌握绿化操作流程，娴熟使用各类绿化器械和工具。
基本服务	<p>1) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 80%。</p> <p>2) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每二年进行一次；灌木绿篱修型每年不少于 2 次。</p> <p>3) 草坪修剪。每年修剪不少于 2 次，无“毁绿种菜”现象。</p> <p>4) 花卉。有花坛的，应适时种植花卉。植株成活率不低于</p>	<p>1)按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 85%。2) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每年进行一次；灌木绿篱修型每年不少于 4 次。</p> <p>3) 草坪修剪。每年修剪不少于 4 次，无“毁绿种菜”现象。</p> <p>4) 花卉。应适时</p>	<p>1) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 90%。</p> <p>2) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每年进行一次，无枯枝；灌木绿篱等造型植物视生长情况及时修剪，要求枝叶紧密、圆整、</p>	<p>1) 按年度绿化工作计划进行树木种植和补种，成活率不低于 95%。</p> <p>2) 乔木剪枝与灌木绿篱修型。乔木剪枝每年进行一次，无枯枝；灌木绿篱等造型植物视生长情况及时修剪，要求枝叶紧密、圆整、无枯枝、萌蘖枝。</p>	

<p>80%。</p> <p>5) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p> <p>6) 草坪、绿化带管理。落叶等杂物梳理不少于1次；修剪后枝叶草沫等残留物限5日内清运。</p> <p>7) 安全巡视。每两个月至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p>	<p>种植花卉。植株成活率不低于85%。</p> <p>5) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p> <p>6) 草坪、绿化带管理。草坪绿化带植草覆盖率不低于80%；落叶等杂物梳理不少于3次；修剪后枝叶草沫等残留物限3日内清运。</p> <p>7) 安全巡视。每月至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p>	<p>无枯枝、萌蘖枝。</p> <p>3) 草坪修剪。每月修剪不少于1次。</p> <p>4) 花卉。花坛应适时种植花卉。植株成活率不低于90%。</p> <p>5) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p> <p>6) 草坪、绿化带管理。草坪绿化带植草覆盖率不低于90%；落叶等杂物梳理不少于5次；修剪后枝叶草沫等残留物限1日内清运。</p> <p>7) 灌溉。有计划地进行浇灌，灌溉水下</p>	<p>3) 草坪修剪。草坪草高度不超过10cm，视高度情况即时修剪。</p> <p>4) 花卉。应适时种植花卉，植株成活率不低于98%。</p> <p>5) 病虫害防治：依实际情况采取“石灰刷白”、喷施药剂等病虫害防治措施。</p> <p>6) 草坪、绿化带管理。草坪绿化带植草覆盖率不低于95%；即时梳理确保无异物；修剪后枝叶草沫等残留物即时清运。</p> <p>7) 灌溉。有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保</p>
--	--	--	--

			<p>渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据天气、长势和土壤情况适当增加灌溉次数。</p> <p>8) 安全巡视。每周至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p>	<p>在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据天气、长势和土壤情况适当增加灌溉次数。</p> <p>8) 安全巡视。每周至少一次巡视高大乔木安全状况，极端天气应按预案要求重点巡视，防止树木倒伏、坠枝造成人员财产损失。</p>
绿化标识标牌	设置宣传标语及禁止性行为告知。	设置宣传标语及禁止性行为告知并设置草坪温馨提示牌。	<p>1) 设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌、草坪灯等。</p> <p>2) 统一制作的乔木及花卉名牌。</p>	

附录 F（规范性附录）清冰雪服务等级标准

清冰雪服务的等级标准，应符合表 F 的要求。

表 F 清冰雪服务等级标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
人员及设备要求	按照清冰雪工作预案要求，结合降雪量级、质量要求及完成时限，组织全员参与。			1) 按照清冰雪工作预案要求，结合降雪量级、质量要求及完成时限，组织全员参与。 2) 建立外雇清冰雪机械单位（个人）应急供应库。	
	1) 配备必要的清冰雪机械和工具。 2) 建立外雇清冰雪机械单位（个人）应急供应库。			1) 配备必备的清冰雪机械和工具。 2) 采用新技术、新设备实施清冰雪工作。	
基本服务	1) 清雪工作启动。鼓励“即下即清”，连续降雪超过 12 小时的，必须立即启动清雪工作。 2) 质量要求。按照路口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清理，优先保证人员、车辆安全通行。完成时限前，实现路见本色、场见原貌。 3) 完成时限。降雪停止后小雪 24 小时、中雪 48 小时、大雪 72 小时内完成。 4) 堆放。清扫后的积雪在条件允许的情况下，可就近在小区指定绿地、空地内集中堆放，			1) 清雪工作启动。鼓励“即下即清”，连续降雪超过 6 小时的，必须立即启动清雪工作。 2) 质量要求。按照路口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清理，优先保证人员、车辆安全通行。完成时限前，实现路见本色、场见原貌。 3) 完成时限。降雪停止后小雪 12 小时、中雪 36 小时、大雪 48 小时内完成。	

	<p>堆放要规范、成型、有序。小区内没有堆放条件的，应在清扫时限后 24 小内运到指定堆放地点，不得长时间堆放在广场、健身场地。</p> <p>5) 清冰工作。发现路面等积冰现象，应立即设置提醒警示标识并在 12 小时内进行清理。易发出现冰锥隐患时期，应每二日安排不少于一次的全面巡视，发现后应立即设施提醒警示标识且立即采取清除措施。</p>	<p>4) 堆放。清扫后的积雪在条件允许的情况下，可就近在小区指定绿地适当堆放。其他场地堆放可结合实际进行塑形美化。其余积雪应及时外运。外运时限自降雪清理完毕后不超过三日。</p> <p>5) 清冰工作。发现路面等积冰现象，应立即设置提醒警示标识并在 6 小时内进行清理。易发出现冰锥隐患时期，应每日安排不少于一次的全面巡视，发现后应立即设施提醒警示标识且立即采取清除措施。</p>
<p>附注说明</p>	<p>按照《黑龙江省清冰雪条例》第 5 条“城市人民政府组织领导本辖区内清除冰雪工作，负责制定清除冰雪工作实施方案和灾害性降雪应急预案”规定，各市（地）、县（区）制定有清除冰雪工作实施方案和灾害性降雪应急预案的，所要求质量标准、完成时限等高于上述标准的，按其规定执行，低于上述标准的按本标准约定执行。</p>	

附录 G 本规范用词说明

1 为便于在执行本规程条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合·····的规定”或“应按·····执行”。

附录 H 规范性引用文件

下列文件对于本规范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）适用于本规范。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB/T18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB 50134 人民防空工程施工及验收规范
