

UDC

黑龙江省地方标准

DB23

DB23/T 3085—2022

P

备案号：J16214--2022

# 黑龙江省住宅物业服务规范

Residential property service specification  
in Heilongjiang Province

2022-02-10 发布

2022-03-10 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

# 黑龙江省地方标准

## 黑龙江省住宅物业服务规范

Residential property service specification

in Heilongjiang Province

**DB23/T 3085—2022**

**备案号：J16214-2022**

主编单位： 黑 龙 江 省 物 业 管 理 协 会  
批准部门： 黑 龙 江 省 市 场 监 督 管 理 局  
黑 龙 江 省 住 房 和 城 乡 建 设 厅  
施行日期： 2 0 2 2 年 0 3 月 1 0 日

**2022 哈尔滨**

黑龙江省地方标准

黑龙江省住宅物业服务规范  
Residential property service specification  
in Heilongjiang Province

DB23/T 3085-2022

# 黑龙江省住房和城乡建设厅 公告

第 1536 号

---

## 黑龙江省住房和城乡建设厅关于发布 地方标准《黑龙江省住宅物业服务规范》的公告

现批准《黑龙江省住宅物业服务规范》为黑龙江省推荐性地方标准，编号为 DB23/T 3085-2022，自 2022 年 3 月 10 日起实施。

黑龙江省住房和城乡建设厅  
2022 年 02 月 10 日

# 前 言

本标准是根据黑龙江省市场监督管理局2022年地方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，参考有关省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标准。

本标准共分为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 业主服务；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。

本标准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，由黑龙江省物业管理协会负责具体技术内容的解释。在执行过程中如有意见或建议，请寄黑龙江省物业管理协会（地址：哈尔滨市南岗区鼎新三道街31号，邮编：150000，电子邮箱：170290487@qq.com），以供今后修订时参考。

本标准主编单位：黑龙江省物业管理协会

本标准参编单位：哈尔滨开发区物业供热管理有限公司  
黑龙江万瑞物业管理有限公司  
哈尔滨菱建物业管理有限公司  
哈尔滨景阳物业管理有限公司  
哈尔滨新东方物业管理有限责任公司  
黑龙江宝宇物业管理有限公司  
和信行物业服务有限公司  
哈尔滨保利物业酒店管理有限责任公司  
哈尔滨地铁玉禾田环境事业发展有限公司  
黑龙江迅通物业服务有限公司

黑龙江欣汇龙物业管理有限公司  
黑龙江省省直物业管理有限责任公司  
哈尔滨物业集团有限责任公司  
哈尔滨徐虎（上海）物业经营有限责任公司

哈尔滨万科物业服务有限公司  
中海物业管理有限公司哈尔滨分公司  
黑龙江新天房地产集团有限责任公司  
牡丹江星元房产有限公司  
大庆宝石花物业管理有限公司  
万联城市服务科技集团股份有限公司

本标准主要起草人：陈建军 李春俐 孙清凤 杨红君 李文仲  
刘庆刚 辛 华 李大伟

本标准主要审查人：曲庭顺 李 凯 赵 鑫 李金枫 蔚逸仙  
华红娟 李泽仁

# 目 次

1 总 则.....	1
2 术 语.....	2
3 基本规定.....	4
4 综合管理.....	5
4.1 物业服务合同.....	5
4.2 物业承接查验和交接.....	5
4.3 物业服务中心.....	5
4.4 人员培训.....	6
4.5 公示报告.....	6
4.6 维修资金.....	6
4.7 档案管理.....	7
4.8 标识管理.....	7
4.9 装饰装修管理.....	8
4.10 突发事件应急管理.....	8
4.11 党建引领.....	9
5 业主服务.....	10
5.1 人员要求.....	10
5.2 管理要求.....	10
5.3 基本服务.....	10
5.4 服务质量管理.....	10
5.5 业主满意度调查.....	11
5.6 社区文化建设.....	11
5.7 业主服务等级标准.....	11
6 共用部位和共用设施设备管理.....	12
6.1 人员要求.....	12
6.2 管理要求.....	12
6.3 基本服务.....	13
7 秩序维护服务.....	14

7.1	人员要求.....	14
7.2	管理要求.....	14
7.3	基本服务.....	14
7.4	秩序维护服务等级标准.....	16
8	清洁卫生服务.....	17
8.1	人员要求.....	17
8.2	管理要求.....	17
8.3	基本服务.....	17
8.4	清洁卫生服务等级标准.....	18
9	绿化管理服务.....	19
9.1	人员要求.....	19
9.2	管理要求.....	19
9.3	基本服务.....	19
9.4	绿化管理服务等级标准.....	19
10	清冰雪服务.....	20
10.1	人员要求.....	20
10.2	管理要求.....	20
10.3	基本服务.....	20
10.4	清冰雪服务等级标准.....	20
11	创新与服务提升.....	21
附录 A	(规范性附录) 业主服务等级标准.....	22
附录 B	(规范性附录) 共用部位和共用设施设备服务等级标准.....	25
附录 C	(规范性附录) 秩序维护服务等级标准.....	28
附录 D	(规范性附录) 清洁卫生服务等级标准.....	33
附录 E	(规范性附录) 绿化管理服务等级标准.....	37
附录 F	(规范性附录) 清冰雪服务等级标准.....	41
	本标准用词说明.....	43
	规范性引用文件.....	44

# Contents

1	General provisions.....	1
2	Terms.....	2
3	Basic provisions.....	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** 本标准规定了住宅物业服务的术语与定义以及综合管理、业主服务、共用部位和共用设施设备管理、秩序维护、清洁卫生、绿化管理、清冰雪等服务事项与等级标准。

**1.0.2** 本标准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标准外，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标准。

### 2.0.1 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。

### 2.0.2 物业服务人 Property service provider

物业服务企业和其他管理人。

### 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 业主满意度 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

物业服务人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**

业主和物业服务人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**

物业服务人运用物联网、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 基本规定

**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** 本标准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**

物业服务人应按照法律法规规定，签订书面合同（包括前期物业服务合同）。

#### **4.1.2 合同内容**

合同的内容应符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。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**

物业服务人应依法依规及时向有关部门进行备案。

#### **4.1.4 专项服务外包**

物业服务人采取部分服务事项外包的，外包单位的资质条件应符合相关规定；专项服务合同应符合物业服务合同约定；物业服务人对外包单位管理应有合同、有监管、有考核、有评审。

### **4.2 物业承接查验和交接**

**4.2.1** 物业服务人应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和交接责任。

### **4.3 物业服务中心**

**4.3.1** 物业服务人应设立物业服务中心，配置满足办公需求的设备和器具。

## **4.4 人员培训**

**4.4.1** 物业服务人应建立培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训。物业服务人应制定年度培训计划，培训覆盖率 100%。岗前培训、安全生产培训覆盖率 100%。

## **4.5 公示报告**

**4.5.1** 物业服务人应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。

**4.5.2** 物业服务人应每年向业主大会、业主委员会或者物业管理委员会报告工作情况。

## **4.6 维修资金**

**4.6.1** 物业服务人应依法依规使用维修资金，及时向业主公布使用情况。

**4.6.2** 物业服务人应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。

**4.6.3** 发生危及房屋安全等紧急情况时，物业服务人应按照有关规定组织应急维修，并做好应急维修资金的使用和费用公示工作。

## 4.7 档案管理

**4.7.1** 物业服务人应建立物业建设档案，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。

**4.7.2** 物业服务人应建立物业管理档案，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。

**4.7.3** 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。

## 4.8 标识管理

**4.8.1** 物业服务人应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。

**4.8.2** 物业服务人应需进行业主文明行为引导、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、楼栋号、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、水系等设置警示性标识；

3 儿童游乐区、运动健身区等设置提示及说明类标识；

4 主要道路及停车场设置交通安全标识，主要路口设路标；

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

6 配置并使用“禁止高空抛物”、“禁止电动车进楼道”、“禁止燃放烟花爆竹”等禁止类标识。

## 4.9 装饰装修管理

- 4.9.1** 物业服务人应与业主签订《装饰装修管理服务协议》，明确双方权力、义务。
- 4.9.2** 物业服务人应建立业主装修档案；登记装修申请、装修施工队伍信息；办理并发放装修登记证；做好装修验收及整改记录。
- 4.9.3** 物业服务人应与业主签订书面告知书，在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修禁止行为和注意事项公示。
- 4.9.4** 物业服务人应对装修施工人员进行登记，进行出入核查。
- 4.9.5** 物业服务人应向业主明确装修物料运输要求，对运输通道、电梯采取防护措施。
- 4.9.6** 物业服务人应安排专人巡查装修现场，有巡查记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效及时向业主委员会及有关部门报告，并做记录。
- 4.9.7** 物业服务人应引导业主将装修垃圾投放到规定的垃圾存放点，垃圾存放点标识标线明晰，装修垃圾及时覆盖防护，定时清运。
- 4.9.8** 物业服务人应对装饰装修管理档案分户存档，档案一般包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、各类拆改承诺书、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、装修验收表等。

## 4.10 突发事件应急管理

- 4.10.1** 物业服务人应制定自然灾害、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。
- 4.10.2** 在发生疫情等突发公共卫生事件时，物业服务人应建立常态化的防控机制，配合做好防疫工作。
- 4.10.3** 物业服务人应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。
- 4.10.4** 突发事件发生时，物业服务人应启动应急预案，做好应急

响应和事后相关工作。

#### **4.11 党建引领**

**4.11.1** 物业服务人应开展党建活动，加强党建引领，建立社区、物业服务人、党员和住宅小区业主的多方联动，参与社区治理。

## 5 业主服务

### 5.1 人员要求

**5.1.1** 物业服务人应配备业主服务人员负责业主服务工作。

### 5.2 管理要求

**5.2.1** 物业服务人应制定业主服务管理制度，做好业主服务工作。业主服务管理制度一般包括但不限于：进户管理、装修管理、客户接待、报修受理、投诉及建议受理、派工回访、有偿服务、巡查巡检及社区文化活动等制度。并建立相关的服务记录。

### 5.3 基本服务

**5.3.1** 物业服务人应每日提供不少于 8 小时的业主接待服务。

**5.3.2** 物业服务人应设立 24 小时业主服务电话。

**5.3.3** 物业服务人应采取电话、微信、走访等多种方式加强与业主的沟通。

### 5.4 服务质量管理

**5.4.1** 物业服务人应对所提供的服务实施常规例行检查和专项检查。

**5.4.2** 物业服务人应制定业主投诉处理制度，有处理回访记录，并进行统计分析。

**5.4.3** 物业服务人对服务中发现的问题、业主意见、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 业主满意度调查**

**5.5.1** 物业服务人应根据等级标准开展业主满意度调查工作。

**5.5.2** 业主满意度调查中发现的问题，物业服务人应进行统计分析，制定改进计划并实施。

## **5.6 社区文化建设**

**5.6.1** 物业服务人应采用书面资料、宣传栏、网络、电子屏幕等方式进行宣传，营造和谐的社区文化氛围，促进社区文化建设。

**5.6.2** 物业服务人应根据等级标准开展社区文化活动。

## **5.7 业主服务等级标准**

**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** 物业服务人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** 物业服务人应制定共用部位和共用设施设备管理制度，做好共用部位和共用设施设备管理工作。共用部位和共用设施设备管理制度一般包括但不限于：各共用部位和公用设施设备的巡查、运行、操作、保养、维修制度，钥匙管理、值班、故障分析、作业安全等制度。

**6.2.2** 物业服务人应制定设备设施维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等。

**6.2.3** 物业服务人应有完备的设备设施清单、台账、设备卡。

**6.2.4** 物业服务人应加强安全生产管理，采取相应的保护措施。

**6.2.5** 物业服务人应有完备的培训、检查、运行和维修保养等工作记录。

**6.2.6** 电梯、机械式停车设备等特种设备，物业服务人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，物业服务人可委托专业机构进行维护并对其维护质量进行监督检查。

**6.2.7** 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 保障共用部位完好，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，建立共用设施设备运行、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，物业服务人应采取防护措施，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 共用设施和共用设备日常管理标准**

**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** 物业服务人应按照物业服务合同约定，配备专职秩序维护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岗位技能证书，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。秩序维护管理制度一般包括但不限于：门岗管理、巡逻管理、作训演练、车辆管理、消控管理、监控管理及突发事件管理等制度。

**7.2.2** 物业服务人应配置必要的秩序维护服务器械和应急物资，建立各类台账和作业记录。

**7.2.3** 秩序维护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，确定物业服务人消防安全责任人、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** 物业服务人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** 物业服务人应制定清洁卫生服务管理制度，做好清洁卫生服务工作。清洁卫生管理制度一般包括但不限于：楼内清洁、楼外清洁、垃圾清运、消杀作业、各类工具使用、各类药剂使用及各类不同材质墙地面保养等制度。

**8.2.2** 物业服务人应配置必要的清洁卫生服务工具和清洁用品，建立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、电梯、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** 物业服务人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** 物业服务人应制定管理制度、养护计划并实施，做好绿化管理工作。绿化管理制度一般包括但不限于：定期修剪、施肥、除杂、补植、浇水、消杀、病虫害防治、设备维护等制度。

**9.2.2** 物业服务人应配置必要的绿化管理机具，建立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 物业服务人应组织全员参与开展清冰雪工作。

### 10.2 管理要求

10.2.1 物业服务人员应以雪为令，做好冰雪清除工作。

10.2.2 物业服务人应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 物业服务人应采取防滑措施，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** 鼓励有条件的物业服务人开展智慧物业服务、绿色物业服务，鼓励物业服务人开设多种收费渠道，方便业主交费。

**11.2** 物业服务人宜运用社区网络、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** 鼓励物业服务人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** 物业服务人宜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） 业主服务等级标准

业主服务的等级标准，应符合表 A 的要求。

表 A 业主服务等级标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
业主接待	1) 每日提供不少于 8 小时的业主接待服务。		1) 配置前台接待人员。 2) 每日提供不少于 12 小时的业主接待服务。	1) 配置专职的前台接待人员。 2) 每日提供不少于 24 小时的业主接待服务。 3) 根据物业管理区域内业主、物业使用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，有独立的档案柜。 3) 每年开展至少 1 次业主满意度调查，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，有独立的档案柜。 3) 每天巡视管理区域 1 次以上。 4) 每年开展至少 1 次业主满意度调查，调查覆盖率	1) 有基本的管理制度。 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 1 次业主满意度调查，调查覆盖率	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 次业主	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，具有独立的档案室。 3) 每天巡视

		不低于 50%。	不低于 60%。	满意度调查，调查覆盖率不低于 75%。	管理区域 2 次以上。 4) 每年开展至少 2 次业主满意度调查（其中 1 次为第三方评议机构业主满意度调查），调查覆盖率不低于 80%。 5) 购买基本的物业管理责任保险。
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，依法依规，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，依法依规，告知业主和相关方。</p> <p>2) 因物业服</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，依法依规，告知业主和相关方。</p> <p>2) 因物业服</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，依法依规，告知业主和相关方。</p> <p>2) 因物业服</p>	

			务引起的投诉回访率不低于80%。	务引起的投诉回访率不低于90%。	务引起的投诉回访率100%。
报修受理	一般维修采用预约方式，在3日内完成，维修完工后24小时予以回访。		一般维修1小时到场处理，在1天内完成。	1) 一般维修当天完成，一次合格率不低于98%。 2) 维修完工后12小时予以回访。	1) 一般维修一次合格率不低于98%。 2) 维修完工后12小时予以回访。
社区文化活动	1) 法定和传统节日在物业管理区域内有一定的布置。 2) 每年开展1次以上的社区文化活动。	1) 法定和传统节日在物业管理区域内有一定的布置。 2) 每年开展2次以上的社区文化活动。	1) 法定和传统节日在物业管理区域内有专题环境布置。 2) 每年开展3次以上的社区文化活动。	1) 法定和传统节日在物业管理区域内有专题环境布置。 2) 每年开展4次以上一定规模的社区文化活动。	1) 法定和传统节日在物业管理区域内有专题环境布置。 2) 每年开展6次以上一定规模的社区文化活动。

## 附录 B（规范性附录）共用部位和共用设施设备 服务等级标准

共用部位和共用设施设备服务等级标准，应符合表 B 的要求。

**表 B 共用部位和共用设施设备服务等级标准**

项目	维护管理要求
房屋及场地管理	<p>1、每年对房屋主体和涉及使用安全的部位做一次安全综合性检查，记录完整并确定维保工作重点。</p> <p>2、共用部位（屋顶、楼梯、门窗、墙面、走廊通道等）共用设施（围墙、道路、场地、化粪池、沟渠、池、井、景观、路灯、园林绿化小品、休闲设施等）定期巡查，发现损坏及时维修，记录完整。</p>
供电系统	<p>1、道路、楼道、通道等公共照明/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；电气连接可靠紧固；公共电器箱柜上锁，表体干净；通风、门锁、接地完好；进出电缆封堵严密。</p> <p>3、备用电源设备每月定期测试，能够随时启用，符合应急使用要求。</p> <p>4、突发事件响应快速，故障维修及时。</p>
弱电系统	<p>1、电子门禁、楼宇对讲、监控摄像、车辆道闸、电子巡更、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、门禁系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常，手动开门正常。</p> <p>3、对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰。</p> <p>4、室内外摄像机安装牢固、规范接线，监控录像画面齐全、清晰，存储期不低于 30 日。</p> <p>5、车辆道闸系统运行正常，车牌识别系统联网图像传递信息正常。</p> <p>6、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>

	7、突发事件响应快速，故障维修及时。
电梯系统	<p>1、每年进行 1 次年检、限速器 2 年校验 1 次（运行超过 15 年的每年检测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全。</p> <p>2、呼叫按钮及操作面板应确保完好，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>3、轿厢内照明、通风良好，五方对讲功能正常，即时应答，对话清晰。</p> <p>4、电梯维修、保养记录完整。</p> <p>5、知道乘客被困电梯后，应当立即通知电梯维护保养单位现场救援，并立即组织人员赶赴现场，对被困乘客进行安全指导和安抚。</p>
消防系统	<p>1、消防系统养护应符合《建筑消防设施的维护管理》(GB 25201) 和《住宅物业消防安全管理》(GA 1283) 的要求。</p> <p>2、消防系统功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行。</p> <p>3、消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整。</p> <p>4、消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充。</p> <p>5、按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态。</p> <p>6、楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常。</p> <p>7、室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。</p>
排水系统	<p>1、排水设备（抽升设备、排污泵、排水管网、管井、水篦子、排水沟、落水管、污水池、化粪池等）外观完好，排水畅通，无污水漫溢，正常使用。</p> <p>2、定期做好维护保养工作，发现问题，及时处理，记录完整。</p> <p>3、每年汛期、冬季来临前，重点检查所有排水系统，发现问题，及时处理。</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</p>

	完整。
空调系统	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
设备机房	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，防小动物措施得当。</li> <li>2、设备无锈蚀，悬挂或张贴设备卡，运行平稳无异响，符合技术规范要求。</li> <li>3、专人管理，运行、巡查记录完整。</li> </ol>

## 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) 年龄不高于 65 周岁。</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</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</p>

				序维护和安全防范工作。	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。
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>1) 实施封闭式管理:</p> <p>a) 栅栏或围墙无破损、漏洞; 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, 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</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</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</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</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</p>

能。	<p>功能；</p> <p>2)安防监控范围涵盖主要的人行、车行出入口。</p>	<p>常使用功能；</p> <p>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畅通。</p> <p>3) 安保监控范围涵盖辖区所有出入口、车库出入口、电梯内。</p> <p>4) 每年组织不少于 1 次的消防火灾演练。</p> <p>5) 对重大突发事件有应急预案。</p>	<p>常使用功能</p> <p>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通。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5) 对重大突发事件有应急预案，各类应急预案流程应在工作场所内张贴。</p>	<p>常使用功能，</p> <p>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> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5) 对重大突发事件有应急预案，各类应急预案流程应在工作场所内张贴。</p>
----	--	--	--	--

				6) 每年组织不少于1次的应急预案演练。	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，夜间巡查不少于1次。	<p>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。</p> <p>2) 每天不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>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，</p>	<p>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，</p>

				进行妥善处置。	进行妥善处置。
交通和车辆停放管理	车辆停放不堵塞通行。	1) 施划车位线停放车辆并进行引导。 2) 车辆停放有序。	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。 2) 车辆停放有序, 及时处理车辆停放不规范情况。	1) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位。 2) 有专职人员日间巡视和协助车辆停放事宜。 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。 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、禁停标志、紧鸣标志等。	1) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位。 2) 有专职人员 24 小时巡视和协助车辆停放事宜。 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。 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	1) 楼道、前厅、楼梯台阶每周清扫 1 次、湿拖 1 次。	1) 楼道、前厅、楼梯台阶每周清扫 2 次、湿拖 1 次。	1) 楼道、前厅、楼梯台阶每周清扫 3 次、湿拖 2 次。	1) 楼道、前厅和楼梯台阶，每日清扫 1 次、每周湿	1) 楼道、前厅和楼梯台阶，每日清扫 1 次、湿拖 1

区域保洁	<p>2) 楼梯扶手每周擦拭1次,窗台、防火门、消火栓、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>2) 楼梯扶手每周擦拭2次,窗台、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>2) 楼梯扶手每周擦拭2次,窗台、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>拖3次。</p> <p>2) 楼梯扶手每两天擦拭1次,窗台、防火门、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>次。</p> <p>2) 楼梯扶手每天擦拭1次,窗台、防火门、消火栓、指示牌、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、广场每周贱死2次。</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>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>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、屋面每月清扫1次，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</p>	<p>3) 庭院、广场每日清扫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</p>
--	--	--	--	---	--

				日清洁 1 次。	期内, 定期清洁, 定期对水体投放药剂或进行其它处理。 10) 设有公共卫生间的, 每日清洁 2 次。
垃圾收集与清运	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。			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。	
消杀灭害	每年对污水和雨水井、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。	每季度对污水和雨水井、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。			每月对污水和雨水井、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。

## 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。5-10 月修剪不少于 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 80%。</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%。</p> <p>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>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</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</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</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>3) 草坪修剪。5-10月修剪不少于4次, 无“毁绿种菜”现象。</p> <p>4) 花卉。应适时种植花卉。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。</p>	<p>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>3) 草坪修剪。5-10月每月修剪不少于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5次; 修剪后枝叶</p>	<p>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>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</p>
--	--	--	--

	<p>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>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。每半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</p>	<p>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</p>
--	---	--	--

			损失。	人员财产损失。
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。	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。 2) 统一制作的乔木及花卉名牌。	

## 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，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 小时内运到指定堆放地点，			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。 4) 堆放。清扫后的积雪在条件	

	<p>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>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>	

## 本标准用词说明

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”。

## 规范性引用文件

下列文件对于本标准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）适用于本标准。

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

---