

附件五：

无锡市普通住宅物业服务等级（试行）七级服务标准

（指导价 2.50 元/m<sup>2</sup>·月，不含电梯使用费）

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、每 3 万平方米建筑面积配备 1 个客服接待点或区域，有专人提供不少于 10 小时的客户服务。 3、配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证和项目经理上岗证，有二年以上小区经理任职经历。 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。 3、适当配备具有外语会话能力的管理人员。
	服务时间	管理处周一至周日每天 12 小时业务接待，并提供服务。
	日常服务	1、24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每季向业主公布一次。 4、制定小区物业服务年度和月度工作计划并组织实施，每月向委托方报告一次计划实施情况。 5、制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 6、可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 80%。 7、运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。 8、能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动。
清洁管理	共用楼道保洁	每日打扫、拖洗 1 次各楼层通道和楼梯台阶，擦拭 1 次楼梯扶手，水磨石地面和水泥地面每周刷洗 1 次，大理石地面每季度打蜡 1 次、每半年抛光 1 次，每日清理 1 次电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头，每日擦拭 1 次公共设施，每周擦拭 1 次楼梯道墙面，每周顶面除尘 1 次
	电梯及电梯厅保洁	保持电梯轿厢清洁，白天循环对电梯厅进行清洁，每半月对电梯门壁打蜡上光 1 次
	共用卫生间保洁	每日清洁 4 次，消杀 2 次，有污渍水渍时及时清洁

房屋、共用设施、设备维护与管理	停车场、共用车库或车棚保洁	每日清扫1次车库，保洁1次车库，每月清扫1次地下室管线，每月进行2次地下室消杀工作
	绿化带、道路保洁	每日清扫1次，巡视保洁，绿化带、道路无杂物、垃圾
	标识、宣传牌、信报箱保洁	标识、宣传牌每日擦拭1次，雕塑、信报箱每周擦拭1次
	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁1次
	门卫、岗亭、监控探头保洁	门卫、岗亭每日清洁2次，监控探头每月擦拭1次
	垃圾桶、果皮箱	每日清运2次，每日擦拭1次，每周清洗2次
	垃圾收集与处理	按楼层设置垃圾收集箱或点，每日早晚定时清理2次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，每日擦拭1次，每周清洗1次。
	卫生消杀	灭鼠、灭蚊等每月至少进行1次，夏季半月消杀1次
	公共天台、屋项	每周清理1次，保持清洁、无垃圾
	公共部位门窗	每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门窗开闭灵活并无异常声响。
房屋、共用设施、设备维护与管理	围墙	每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好
	道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。
	排水设施	每月清扫1次以上排水明沟，每半年对地下管井清理1次，每年对地下管井彻底疏通1次
	给水设施	饮用水水池(箱)每半年清洗消毒1次、水质化验达标，每个月清扫1次泵房，每季对水泵机组清洗保养1次，每2个月对共用给水管道进行全面检查维修
	公共部位照明灯、景观灯等	保持灯具完好，亮灯率在99%以上。
	消防设施、设备	1、消防泵每月启动一次并作记录，定期保养，保证其运行正常。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。 4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，不合格的应当调换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。

	其他设施	每日巡查小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备，并及时维修养护，保证正常运行；小区主要道路及停车场交通标志、安全警示标志齐全。
园林绿化 养护与管 理	基本条件	乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积 1%以上；植物品种多样（不少于 30 种）。乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 98%以上，每年修剪 4 次，除虫施肥每年 1 次，虫害及
	乔木类	成活率 98%以上，无明显缺株，每年修剪 3 次，除虫施肥每年
	人工湖、喷水池	每日水面清捞 1 次，每月清理 1 次，人工湖每年换水 2 次，
	景观小品	每周清洁 1 次
安全防范	人员要求	1、专职保安人员，以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数 60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 2、能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 4、配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	门岗	1、主出入口 24 小时值班看守，至少 2 人值守，每天立岗时间不低于 10 小时，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。 3、老弱病残进门可提供专人护送，可配备护送专用车
	巡逻岗	保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过三分钟，监控中心有巡更记录。
	技防设施和 救助 (监控岗)	1、小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2、监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。 3、小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于 1 次的应急预案演习。

	车辆管理	<p>1、地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>2、有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。</p> <p>3、收费管理的车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。</p>
--	------	---