

江门市住宅物业管理服务规范

(试行)

江门市物业管理协会编制

目 录

1. 范围及说明	1
2. 术语和定义	1
3. 总要求	3
4. 综合管理	8
5. 秩序维护服务	11
6. 环境卫生维护服务	16
7. 绿化管理服务	23
8. 共用部位和共用设施设备日常管理	26
表 E.1 共用设施设备日常管理标准	32

江门市住宅物业管理服务规范

1. 范围及说明

1. 本《服务规范》适用于江门市行政区域内住宅小区的物业管理服务。

2. 本《服务规范》根据普通住宅小区物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。

3. 本《服务规范》各等级服务分别由基本要求、房屋管理、共用设施设备维修养护、协助维护公共秩序、保洁服务、绿化养护管理等六大项主要内容组成。本《标准》以外的其他服务项目、内容及标准，由签订物业服务合同的双方协商约定。

4. 选用本《服务规范》时，应充分考虑住宅小区的建设标准、配套设施设备、服务功能及业主(使用人)的居住消费能力等因素，选择相应的服务等级。

2. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1. 住宅物业

住宅物业是指具有居住功能，已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

2.2. 物业服务企业

物业服务企业，是指依法成立、具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体。

2.3. 物业服务费

物业服务费是物业服务人依据物业服务合同的约定，对房屋及配

套的设施设备和相关场地进行管理、养护、维修，维护物业管理区域内环境卫生和秩序，向业主所收取的费用。

2.4. 物业公共收益

物业公共收益，是指建设单位、物业服务人利用业主的共用部位、共用设施设备进行经营而获得的收益。

2.5. 急修项目

本标准中所指急修项目：

2.5.1. 屋顶、外墙出现严重渗漏；

2.5.2. 电梯出现故障，不能正常使用；

2.5.3. 建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险；

2.5.4. 消防系统出现故障，不能正常使用；

2.5.5. 因台风等自然灾害对物业共有部分、共用设施其他损坏，危及房屋安全的；

2.5.6. 楼地板、扶梯踏步断裂或阳台、晒台、扶手等各种扶手、栏杆松动或损害的；

2.5.7. 其他涉及安全的。

2.6. 有偿服务

物业服务人根据业主、使用人的委托提供物业服务合同约定以外的收费服务。

2.7. 垃圾分类

垃圾分类，一般是指按一定规定或标准将垃圾分类储存、投放和搬运，从而转变成公共资源的一系列活动的总称。

2.8. 共用部位

共用部位是指住宅主体承重结构部位(包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

2.9. 共用设施设备

共用设施设备是指住宅小区或单幢住宅内，建设费用已分摊进入

住房销售价格的共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、暖气线路、煤气线路、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。

2.10. 公共区域

公共区域是指公众共有共享的活动区域,可分为室外公共区域与室内公共区域两部分。

2.11. 突发事件

突发事件,是指突然发生,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。

2.12. 物业满意度

物业满意度指物业的所有权人对其所拥有的物业状况以及配套服务的满意程度。

3. 总要求

3.1. 总则

3.1.1. 本标准中,物业服务等级由高到低分为一级、二级、三级。

3.1.2. 物业服务合同的履约双方根据本标准,采取协商方式确定相应的服务等级和具体内容,未涉及的内容不受等级限制,并纳入物业服务合同中。

3.2. 基本要求

3.2.1. 建设单位、业主通过选聘的方式,委托物业服务人为住宅物业提供服务。

3.2.2. 物业服务人应依据物业服务合同的约定提供服务,并接受政府行政主管部门和行业协会的监督、检查和指导,包括:

3.2.2.1. 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护;

3.2.2.2. 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理；

3.2.2.3. 物业管理区域内清洁卫生管理；

3.2.2.4. 物业管理区域内公共秩序维护和管理；

3.2.2.5. 物业管理区域内绿化养护管理；

3.2.2.6. 物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放和经营管理；

3.2.2.7. 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

3.2.2.8. 物业管理区域内日常安全巡查服务；

3.2.2.9. 物业管理区域内维修、更新等费用的账务管理, 物业档案资料的保管；

3.2.2.10. 物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理。

3.3. 服务人员

3.3.1. 物业服务人应根据物业服务合同的约定，配备相应的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

3.3.2. 技术人员应当取得与本岗位相适应的专业职业技能证书。

3.3.3. 服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁；用语文明规范、耐心热情。

3.3.4. 服务人员应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业管理区域的基本情况，能正确、安全使用相关专用设备。

3.4. 财务管理

3.4.1. 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行财务记账和管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。

3.4.2. 物业服务人应按规定公布公共收益的账目情况。

3.5. 服务设施

3.5.1. 根据规定,住宅物业应按规划标准配置相应的物业管理用房(无配置物业管理用房的住宅物业,应指定地点进行接待和服务),作为物业服务项目的办公场所。

3.5.2. 办公场所内应标识清楚,整洁有序,设立服务接待区域,配备必要的办公设备及用品。

3.5.3. 物业服务人应配备充足的设施设备,满足开展物业服务所用。

3.6. 服务信息

3.6.1. 服务场所窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌,用于公示:

3.6.1.1. 企业营业执照;

3.6.1.2. 服务内容、服务标准、收费标准;

3.6.1.3. 专项维修资金和公共收益的收支账目;

3.6.1.4. 接待时间、服务电话和 24 小时报修电话;

3.6.1.5. 项目负责人照片、姓名、联系方式;

3.6.1.6. 其他规定的信息。

3.6.2. 住宅物业服务区域内配置服务铭牌,应包括下列内容:

3.6.2.1. 住宅物业名称;

3.6.2.2. 物业服务人名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话;

3.6.2.3. 项目负责人照片、姓名、联系方式

3.6.2.4. 服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话。

3.7. 标识管理

3.7.1. 物业管理区域及专用作业区域内应设置引导指示牌和功

能标识。

3.7.2. 物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识。

3.7.3. 物业管理区域内的主要道路及停车场交通设施完好、标识齐全，主要路口设路标。

3.7.4. 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。

3.7.5. 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。消防与安全标识应符合 GB2894、GB13495 的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、醒目，文字及用语规范，保持完好。

3.8. 制度与档案管理

3.8.1. 物业服务人应根据住宅物业的特点，制定完善的物业管理方案和 workflow，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。

3.8.2. 物业服务人应当建立和保存下列档案和资料：

3.8.2.1. 房屋主体承重结构部位、走廊通道、楼梯间、电梯井、物业服务用房、房屋外墙面等共有部分的档案及其运行、维修、养护记录；

3.8.2.2. 给排水管道、水箱、安防监控、电梯、加压水泵、照明设施、供电线路、煤气、燃气管道、消防设施、沟渠、池、井、公益性文体设施等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；

3.8.2.3. 住宅装饰装修管理资料；

3.8.2.4. 业主清册；

3.8.2.5. 物业服务人或者建设单位与公用事业单位签订的供水、供电、供气、通讯、网络、垃圾清运等书面协议；

3.8.2.6. 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。

3.9. 承接查验和交接

3.9.1. 新建住宅物业,物业服务人和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定,共同对住宅物业的共用部位、共用设施设备进行检查和验收。建设单位在办理物业承接验收手续时,应当向物业服务人移交以下资料:

3.9.1.1. 物业管理区域备案证明、竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

3.9.1.2. 共用设施设备清单;

3.9.1.3. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

3.9.1.4. 物业质量保修文件和物业使用说明文件;

3.9.1.5. 物业服务用房相关资料;

3.9.1.6. 业主清册。

3.9.2. 物业服务合同终止时,物业服务人应按规定向建设单位或业主委员会移交下列资料和财物:

3.9.2.1. 包含 3.9.1. 项全部的资料;

3.9.2.2. 物业服务用房、业主共有的场地和设施设备;

3.9.2.3. 物业服务期间配置的固定设施设备;

3.9.2.4. 物业服务人应当建档保存的资料;

3.9.2.5. 利用业主共有部分经营的相关资料、预收的物业服务费或者装修押金等其他应当移交的财物;

3.9.2.6. 在物业管理服务期间产生的业主信息资料;

3.9.2.7. 实行酬金制的,应当移交管理期限内的帐本、凭证等全部财务资料;

3.9.2.8. 其他应当移交的资料和财物。

4. 综合管理

4.1. 基本服务

- 4.1.1. 管理服务人员佩戴工牌；
- 4.1.2. 物业项目设立服务电话，并在醒目位置公示。全天 24 小时受理报修；
- 4.1.3. 办公场所整齐、有序，服务用语规范；
- 4.1.4. 建立健全业户档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理管理等管理档案，并有完善的档案管理制度；
- 4.1.5. 定期组织开展社区文化活动；
- 4.1.6. 按规定使用专项维修资金；
- 4.1.7. 按相关规定和合同约定公布物业服务费用的收支情况；
- 4.1.8. 每日提供不少于 8 小时的业务接待服务；
- 4.1.9. 业主、使用人投诉报修的，回访率达到 100%，并留下回访记录；
- 4.1.10. 急修事项白天 30 分钟内到达现场、夜间 2 小时内到场处置；
- 4.1.11. 一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约、特殊修理可不受此限）；
- 4.1.12. 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 30%）；
- 4.1.13. 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、现象及时劝止或报告。

4.2. 有偿服务

- 4.2.1. 服务内容、服务标准、收费标准应公开向业主、使用人进行公示。
- 4.2.2. 有特别要求的，可与业主、使用人签订特别服务协议。

4.2.3. 服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务。

4.3. 分级服务

表 1 基本服务等级标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
基本服务	<p>1. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3. 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>4. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>5. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</p> <p>6. 设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修 30 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>7. 根据业主需求，</p>	<p>1. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3. 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>4. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>5. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</p> <p>6. 设有服务接待中心，公示 16 小时服务电话。急修 60 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。</p> <p>7. 根据业主需求，提供物业服务合同</p>	<p>1. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3. 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>4. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>5. 管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</p> <p>6. 设有服务接待中心，公示 8 小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。</p> <p>7. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情</p>

<p>提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。</p> <p>8. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>9. 按合同约定规范使用住房专项维修资金。</p> <p>10. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。</p> <p>11. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备。</p> <p>12. 周一至周日每天不少于8小时在管理办公场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务。</p> <p>13. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复。</p> <p>14. 业主走访服务调查记录每年调查业主户数不得低于50%。</p> <p>15. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务。</p>	<p>之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。</p> <p>8. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>9. 按合同约定规范使用住房专项维修资金。</p> <p>10. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率75%以上。</p> <p>11. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备。</p> <p>12. 周一至周日每天不少于8小时在管理办公场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务。</p> <p>13. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在48小时内答复。</p> <p>14. 业主走访服务调查记录每年调查业主户数不得低于40%。</p> <p>15. 能根据业主需求提供便民服务。</p> <p>16. 节假日有专题布置，每年不得低于2次，每年组织不少于2次社区活</p>	<p>况。</p> <p>8. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>9. 按合同约定规范使用住房专项维修资金。</p> <p>10. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率70%以上。</p> <p>11. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品。</p> <p>12. 周一至周日每天不少于8小时在管理办公场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务。</p> <p>13. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在72小时内答复。</p> <p>14. 业主走访服务调查记录每年调查业主户数不得低于30%。</p> <p>15. 节假日有专题布置，每年不得低于1次，每年组织不少于1次社区活动。</p> <p>16. 物业服务负责人应具有2年以上物业服务经验。</p>
---	---	--

	<p>16. 节假日有专题布置，每年不得低于3次，每年组织不少于3次社区活动。</p> <p>17. 物业服务负责人应具有5年以上物业服务经验并具有2年以上经理任职经验。</p>	<p>动。</p> <p>17. 物业服务经理责任人应具有3年以上物业服务经验并具有1年以上经理任职经验。</p>	
--	---	---	--

5. 秩序维护服务

5.1. 人员操作要求

5.1.1. 应配备秩序维护人员负责住宅物业小区内公共秩序的维护。

5.1.2. 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。

5.2. 管理要求

5.2.1. 做好住宅物业公共秩序维护工作。

5.2.2. 具有公共秩序维护措施及各类台账记录。工作记录及时、清楚、完整，按照要求存档。

5.2.3. 人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

5.3. 基本服务

5.3.1. 出入管理

秩序维护服务的出入管理，应符合如下要求：

对进出住宅物业小区内的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；

5.3.2. 巡视

秩序维护服务的日常巡视，应符合如下要求：

5.3.2.1. 及时发现和快速处置住宅物业公共秩序维护管理中的问题；

5.3.2.2. 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；

5.3.2.3. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告有关主管部门。

5.3.3. 技防

秩序维护服务的技防，应符合如下要求：

5.3.3.1. 住宅物业内设有安防监控等技防设备的，应保持设备24小时正常运行；

5.3.3.2. 发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；

5.3.3.3. 监控影像资料、报警记录应当至少留存30日备查，不得删改或扩散；

5.3.3.4. 制定并实施应对突发事件的应急预案。

5.3.4. 车辆管理

秩序维护服务的车辆管理，应符合如下要求：

5.3.4.1. 制定住宅物业的车辆管理方案，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、收费标准等；

5.3.4.2. 住宅物业的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；

5.3.4.3. 维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；

5.3.4.4. 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。

5.3.5. 消防管理

秩序维护服务的消防管理，应符合如下要求：

5.3.5.1. 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；

5.3.5.2. 消防设施日常维护管理应符合《建筑消防设施的维护

管理》的要求；

5.3.5.3. 建立消防档案并妥善保存，存档备查。

5.4. 服务分级及标准

项目	一级	二级	三级
从业人员	秩序协管员以中青年为主，45周岁以下占人员总数不低于50%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受企业培训。	秩序协管员以中青年为主，55周岁以下占人员总数不低于40%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受企业培训。	秩序协管员身体健康，有较强的责任心。
秩序维护员培训时间	≥60 小时/年	≥50 小时/年	≥40 小时/年
秩序维护员考核频次	≥3 次/年	≥2 次/年	≥1 次/年
管理要求	能正确使用消防、物防、技防器械和设，配对讲装置和必要的安全维护器械。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。	能正确使用消防、物防、技防器械和设，配对讲装置和必要的安全维护器械。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。	能正确使用消防、物防、技防器械和设，配对讲装置和必要的安全维护器械。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

<p>门岗</p>	<p>1. 独立封闭式小区,具有1个以上主出入口,应设立专职门岗24小时值守; 2. 小区辅助出入口应采用门禁管理,应24小时正常使用。 3. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。</p>	<p>1. 独立封闭小区,主出入口设立专职门岗,16小时值守; 2. 小区辅助出入口应采用门禁管理,应24小时正常使用。 3. 对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理。</p>	<p>1. 非封闭式小区或非独立封闭式小区,可以不设立专职门岗; 2. 小区出入口应采用门禁管理,应24小时正常使用。</p>
<p>技防</p>	<p>1. 有完备的技防设施; 2. 安保监控范围应涵盖主要公共区域和场所; 3. 有独立的安防、消防监控设备的工作场所,每班应安排2人专职人员24小时值守; 4. 各类应急预案应在工作场所内张贴; 5. 每年组织不少于2次应急预案的演练。</p>	<p>1. 有相应的技防设施; 2. 安保监控范围应涵盖主要公共区域和场所; 3. 有独立的安防、消防监控设备的工作场所,每班应安排2人专职人员24小时值守; 4. 各类应急预案应在工作场所内张贴; 5. 每年组织不少于1次应急预案的演练。</p>	<p>1. 有基本的技防设施; 2. 安防监控范围应涵盖主要公共区域和场所; 3. 有独立的安防、消防监控设备的工作场所,每班应安排2人专职人员24小时值守; 4. 各类应急预案应在工作场所内张贴; 5. 每年组织不少于1次应急预案的演练。</p>

<p>安全 巡视</p>	<p>1. 24 小时在管理区域内定时巡逻； 2. 巡逻路线应包含小区内重点区域,重点区域应设巡逻点,重点部位每 1 小时至少巡查 1 次;配有安全监控设施的,实施 24 小时监控。并留巡逻记录; 3. 遇到突发事件,应及时响应。</p>	<p>1. 24 小时在管理区域内定时巡逻; 2. 巡逻路线应包含小区内重点区域,并留下巡逻记录; 3. 遇到突发事件,应及时响应。</p>	<p>1. 不定时在管理区域内巡逻,每天巡逻不少于 2 次,并留下巡逻记录; 2. 遇到火情或求助,应及时响应。</p>
<p>车辆 停放 管理</p>	<p>1. 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位,车位有编号; 2. 车辆行驶路线有交通指示标识; 3. 有专职人员 24 小时巡视和协助车辆停放,及时处理车辆停放不规范情况; 4. 车库出入口设置防洪挡板; 5. 在车辆出入口设立收费标准公示牌。 6. 对进出小区的车辆实施证、卡管理,引导车辆有序通行、停放。</p>	<p>1. 车辆停放区域合理规划;地下车库车位有编号; 2. 车辆行驶路线有交通指示标识; 3. 有人员巡视和协助车辆停放,及时处理车辆停放不规范情况; 4. 车库出入口设置防洪挡板; 5. 在车辆出入口设立收费标准公示牌。 6. 对进出小区的车辆进行管理,引导车辆有序通行、停放。</p>	<p>1. 车辆停放有指定停放区域,对车辆进行引导,车辆停放有序; 2. 车库出入口配备防洪沙袋; 3. 在车辆出入口设立收费标准公示牌。</p>

6. 环境卫生维护服务

6.1. 人员要求

应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境卫生维护。

6.2. 管理要求

6.2.1. 做好住宅物业公共环境的卫生维护工作。

6.2.2. 具有维护环境卫生措施及各类巡查记录。

6.2.3. 建立完整的环境卫生维护设施资料档案。

6.2.4. 保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

6.3. 基本服务

6.3.1. 共用部位

共用部位的卫生维护服务：

6.3.1.1. 走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；

6.3.1.2. 电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹，电梯门轨无积尘污垢；

6.3.1.3. 楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；

6.3.1.4. 门、窗表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；

6.3.1.5. 消防设施表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；

6.3.1.6. 天花板、排风/百叶出风口、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；

6.3.1.7. 游乐场所地面无垃圾、无积水；

6.3.1.8. 可上人的平台、屋顶定期清扫。

6.3.2. 公共区域

公共区域的清洁卫生服务：

6.3.2.1. 公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积、无积水；

6.3.2.2. 停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾；

6.3.2.3. 绿化区域无垃圾；

6.3.2.4. 雨污水井、渠、池等定期清理，无堵塞、无垃圾；

6.3.2.5. 信报箱、宣传牌、标识、岗亭定期清洁。

6.3.3. 垃圾桶与垃圾房

垃圾桶与垃圾房的设置：

6.3.3.1. 垃圾箱/桶分类设置，目视整洁；

6.3.3.2. 垃圾房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；

6.3.3.3. 垃圾房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；

6.3.3.4. 设置必要的灭害措施。

6.3.4. 垃圾收集与清运

垃圾收集与清运：

6.3.4.1. 生活垃圾分类收集，应按照规定设立分类收集点，日产日清；

6.3.4.2. 临时垃圾应每日清理；

6.3.4.3. 建筑装修垃圾应定点有序堆放。

6.3.5. 消杀灭害

消杀灭害：

6.3.5.1. 定期对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿化区域、设备房、楼内共用部位、停车场及配套设施等实施消杀灭害；

6.3.5.2. 做好公共区域及公共设施灭“四害”、白蚁等防治工作；

6.3.5.3. 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

6.4. 服务等级及标准

项目	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
管理要求	<p>1. 严格按合同内容进行保洁；</p> <p>2. 每日对辖区内不少于2次巡查，并做好记录；</p> <p>3. 每日对垃圾分类至少进行2次巡检；</p> <p>4. 统一着装并佩带工牌。</p>	<p>1. 严格按合同内容进行保洁；</p> <p>2. 每日对辖区内不少于1次巡查，并做好记录；</p> <p>3. 每日对垃圾分类至少进行1次巡检；</p> <p>4. 统一着装并佩带工牌。</p>	<p>1. 严格按合同内容进行保洁；</p> <p>2. 每2日对辖区内不少于1次巡查，并做好记录；</p> <p>3. 每日对垃圾分类进行1次抽检；</p> <p>4. 穿着工作服并佩带工牌。</p>
楼内保洁	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖3次。另有污痕及时清扫。</p> <p>2. 楼梯扶手每2日清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁2次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁不少于1次，大理石地面每半年打蜡或晶面处理1次。大堂墙面砖2米以下部位每周清洁1次，2米以上部位每季度清洁1次。大堂玻璃每周清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每月清洁1次。</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃每半月</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖2次。另有污痕及时清扫。</p> <p>2. 楼梯扶手每3日清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁2次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁不少于1次，大堂墙面砖2米以下部位每周清洁1次，2米以上部位每季度清洁1次。大堂玻璃每周清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每季度清洁1次。</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃每月清洁1次。</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁循环保洁，灯</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖1次，另有污痕及时清扫。</p> <p>2. 楼梯扶手每周清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁1次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁1次，大堂墙面砖2米以下部位每月清洁1次，2米以上部位每半年清洁1次。大堂玻璃每月清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每半年清洁1次。</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃每季度清洁1次。</p>

	<p>清洁 1 次。</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁循环保洁,灯饰及轿厢顶部每周清洁 1 次,电梯层门每日清洁 1 次,电梯门壁、层门每月打蜡上光 1 次。</p>	<p>饰及轿厢顶部每月清洁 1 次,电梯层门每周清洁 2 次,电梯门壁、层门每季度打蜡上光 1 次。</p>	
<p>外围保洁</p>	<p>1. 道路每日清扫 1 次,日常循环保洁,主干道每季至少清洗 1 次。</p> <p>2. 绿化带每周清洁 1 次,秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。</p> <p>3. 水景每日清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂。</p> <p>4. 休闲娱乐、健身设施每日清洁并消毒 1 次。</p> <p>5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每周清洁 1 次,2 米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1 次。</p> <p>6. 天台、明沟每月清洁 1 次,上人屋面每周清洁 1 次。</p> <p>7. 公共卫生间循环保洁,每日消杀 1 次。</p> <p>8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫,主要人行出入口铺</p>	<p>1. 道路每日清扫 1 次,适时保洁,主干道每半年至少清洗 1 次。</p> <p>2. 绿化带每月清洁 1 次,秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。</p> <p>3. 水景每周清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂。</p> <p>4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁并消毒 1 次。</p> <p>5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每月清洁 1 次,2 米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1 次。</p> <p>6. 天台、明沟每月清洁 1 次,上人屋面每周清洁 1 次。</p> <p>7. 公共卫生间每日 2 次保洁,每周消杀 2 次。</p> <p>8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫,主要人行出入口铺</p>	<p>1. 道路每日清扫 1 次,主干道每年至少清洗 1 次。</p> <p>2. 绿化带每季清洁 1 次,秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。</p> <p>3. 水景每月清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂。</p> <p>4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁 1 次,每月消毒 1 次。</p> <p>5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每季清洁 1 次,2 米以上庭院灯、景观小品每季度清洁 1 次。</p> <p>6. 天台、明沟每季度清洁 1 次,上人屋面每月清洁 1 次。</p> <p>7. 公共卫生间每日清洁 1 次,每周消杀 1 次。</p> <p>8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫。</p> <p>9. 共用雨、污水管</p>

	<p>设防滑垫。</p> <p>9. 共用雨、污水管道每年疏通1次，雨、污水井每月检查一次，视情况及时清掏。化粪池每月检查1次，发现异常及时疏通，每半年清掏1次。</p>	<p>设防滑垫。</p> <p>9. 共用雨、污水管道每年疏通1次，雨、污水井每月检查一次，视情况及时清掏。化粪池每月检查1次，发现异常及时疏通，每半年清掏1次。</p>	<p>道每年疏通1次，雨、污水井每月检查一次，视情况及时清掏。化粪池每半年检查一次，发现异常及时清掏，每年清掏一次。</p>
电梯轿厢保洁	<p>1. 每日擦拭1次以上；</p> <p>2. 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰；不锈钢表面（镜面）光亮、无擦伤、无污迹；操作面板、无灰尘、无擦痕；轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫；</p> <p>3. 每日更换轿厢内地垫，保持地垫干净、无明显污迹；</p> <p>4. 保持轿厢内空气清新、无异味。</p>	<p>1. 每日擦拭1次；</p> <p>2. 轿厢四壁光洁明亮、无灰尘；</p> <p>3. 操作面板、无灰尘、无擦痕。</p>	<p>1. 每日擦拭1次；</p> <p>2. 轿厢四壁光洁明亮、无灰尘；</p> <p>3. 操作面板、无灰尘、无擦痕。</p>
楼梯扶手保洁	<p>每周擦拭1次；扶手、栏杆无灰尘；手持部位应定期消毒。</p>	<p>每周擦拭1次，保持基本无灰尘</p>	<p>每月擦拭2次，</p>
门窗保洁	<p>每月至少擦拭1次，目视洁净、明亮、无污迹；门厅玻璃每周至少擦拭1次。</p>	<p>每季度至少擦拭1次，目视洁净、明亮、无污迹。</p>	<p>每年擦拭3次以上</p>
消防设备保洁	<p>表面整洁干净，无污渍。</p>	<p>表面整洁干净，无污渍。</p>	<p>表面整洁干净，无污渍。</p>

<p>天花板、风/百叶口、公共灯具保洁</p>	<p>1. 每周除尘1次, 每月擦拭1次, 目视无灰尘、无污迹; 2. 灯具罩内无积灰和飞虫。</p>	<p>1. 每季度除尘和擦拭1次 2. 灯具罩内无积灰和飞虫。</p>	<p>1. 每半年除尘和擦拭; 2. 灯具罩内无积灰和飞虫。</p>
<p>平台屋顶保洁</p>	<p>1. 台风汛期之前, 应及时清扫平台和屋顶; 2. 定期疏通落水管, 保持排水畅通; 3. 天沟落水口、排气孔口应加盖网罩; 无明显垃圾。</p>	<p>1. 台风汛期之前, 应及时清扫平台和屋顶; 2. 定期疏通落水管, 保持排水畅通。</p>	<p>1. 台风汛期之前, 应及时清扫平台和屋顶; 2. 定期疏通落水管, 保持排水畅通。</p>
<p>公共道路保洁</p>	<p>1. 每日循环清洁; 2. 地面无杂物、广场地砖面每周冲洗1次; 3. 明沟内无杂物、无积水。</p>	<p>1. 每日清扫1次以上; 2. 地面无杂物、广场地砖面每月冲洗1次。</p>	<p>每日清扫1次</p>
<p>停车场及车库保洁</p>	<p>1. 地面每日清洁1次, 每季冲洗1次。 2. 天花板、墙面每月清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每月清洁1次。</p>	<p>1. 地面每日清洁1次, 每季冲洗1次。 2. 天花板、墙面每季度清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每月清洁1次。</p>	<p>1. 地面每周清洁2次, 每半年冲洗1次。 2. 天花板、墙面每年清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每季度清洁1次。</p>

<p>清洗、消毒垃圾桶</p>	<p>1. 每日清洗 ≥ 1 次； 2. 每日对垃圾桶消毒 ≥ 1 次； 3. 目视桶身干净、无异味，垃圾收容器无满溢。</p>	<p>1. 每周清洗 ≥ 2 次（夏季 1 次/日）； 2. 蝇、蚊孳生季节消毒处理每周 ≥ 1 次； 3. 无明显异味，垃圾收容器无满溢。</p>	<p>1. 每周清洗 ≥ 2 次(夏季 1 次/日)； 2. 蝇、蚊孳生季节消毒处理每周 ≥ 1 次； 3. 无明显异味，垃圾收容器无溢满。</p>
<p>垃圾分类</p>	<p>1. 有完善的垃圾分类制度及台帐； 2. 有专人负责； 3. 每天巡查次数 ≥ 2 次； 4. 开展垃圾分类宣传。</p>	<p>1. 有垃圾分类制度及台帐； 2. 有兼职人员负责； 3. 每天巡查次数 ≥ 1 次； 4. 开展垃圾分类宣传。</p>	<p>1. 有垃圾分类制度及台帐； 2. 每天抽查； 3. 开展垃圾分类宣传。</p>
<p>设 4 种垃圾箱（可回收物、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾），具体按属地政府部门要求适当调整配置，定时定点投放，严格按照《江门市生活垃圾分类管理办法》执行</p>			
<p>白蚁防治</p>	<p>每季度 ≥ 1 次；目视无蚁害</p>	<p>每半年 ≥ 1 次；目视无明显蚁害</p>	<p>每年 ≥ 1 次；目视无明显蚁害</p>
<p>四害消杀</p>	<p>1. 消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录和效果评估。 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1-2 次。 3. 灭鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。</p>	<p>1. 消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录。 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次。 3. 灭鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。</p>	<p>1. 消杀工作有明确详实的计划、通知。 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每两月（或临时）消杀 1 次。 3. 灭鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。</p>

7. 绿化管理服务

7.1. 人员要求

7.1.1. 配置相应专职绿化专业人员负责绿化养护工作。

7.1.2. 定期巡查、监控、管理。

7.2. 管理要求

7.2.1. 制定养护计划并按计划实施。

7.2.2. 建立苗木及设备台账。

7.2.3. 建立规范病虫害消杀制度。

7.2.4. 做好免打扰工作，不在休息时间做噪音工作。

7.2.5. 绿化人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

7.3. 服务分级及标准

项目	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
浇水与排水	1. 制定浇水计划，浇水下渗充足且均匀。有排涝措施，采用人工或节水浇灌设备和措施。 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇水。旱季高温天气，每2天浇水一次。 3. 暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 制定浇水计划，浇水下渗充足均匀。采用人工或节水浇灌设备和措施。 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇水。 3. 暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 制定浇水计划，浇水下渗充足且均匀，无明显缺水情况发生。 2. 根据天气情况及植物需要及时浇水与排水。 3. 暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。
施肥	1. 科学施肥，无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥1次，色块每年施肥1次。	1. 科学施肥，无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥1次，色块每年施肥1次。	1. 科学施肥，无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥1次，色块每年施肥1次。

<p>病虫害及灾害防治</p>	<p>1. 及时掌控病虫害的发生情况,发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物,喷药前应先进行小量喷施试验后,再大量施用。并向业主发出喷药告知信息。 3. 适时进行防冻保暖,冬季至少对树木涂白防冻1次,消灭过冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。</p>	<p>1. 及时掌握病虫害的发生情况,发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物,喷药前应先进行小量喷施试验后,再大量施用,并向业主发出喷药告知信息。 3. 适时进行防冻保暖,冬季至少对树木涂白防冻1次,消灭过冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。</p>	<p>1. 及时掌控病虫害的发生情况,发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物,喷药前应先进行小量喷施试验后,再大量施用。并向业主发出喷药告知信息。 3. 适时进行防冻保暖,冬季至少对树木涂白防冻1次,消灭过冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。</p>
<p>补植</p>	<p>乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时及时补植。</p>	<p>乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时及时补植。</p>	<p>乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株,每年集中补植1次,并视生长情况合理施肥培育。</p>
<p>除草</p>	<p>1. 每年全面除草4次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的10%,不出现高于20cm以上的杂草。 2. 植物生长旺季,树丛、绿化带及草坪每月除杂草1次,花坛、盆栽每月除杂草1次。</p>	<p>1. 每年全面除草3次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的10%,不出现高于30cm以上的杂草。 2. 植物生长旺季,树丛、绿化带及草坪每季除杂草1次,花坛、盆栽每月除杂草1次。</p>	<p>1. 每年全面除草2次。 2. 植物生长旺季,树丛、绿化带及草坪每半年除杂草1次,花坛、盆栽每季除杂草1次。</p>

<p>整形修剪</p>	<p>1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪,同时考虑栽植地环境组景的需要。</p> <p>2. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪 1 次,绿篱和色块每年至少修剪 4 次,草坪每年至少修剪 2 次。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 草坪应修剪整齐,种植稠密、无大面积枯死。草坪长到 10cm 时,应及时修剪。</p> <p>5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。</p>	<p>1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪,同时考虑栽植地环境组景的需要。</p> <p>2. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪 1 次,绿篱和色块每年至少修剪 3 次,草坪每年至少修剪 2 次。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 草坪应修剪整齐,无大面积枯死。</p> <p>5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。</p>	<p>1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪。</p> <p>2. 乔、灌木每年修剪 1 次,绿篱和色块每年至少修剪 2 次,草坪每年修剪 1-2 次。</p> <p>3. 树木侧枝分布基本均匀,不影响车辆行人通行。</p> <p>4. 草坪应修剪整齐,无大面积枯死。</p>
<p>其他养护内容</p>	<p>开展绿化宣传,古树名木保护措施到位,稀有树木进行挂牌标识,注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。</p>	<p>开展绿化宣传,古树名木保护措施到位,稀有树木进行挂牌标识,注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。</p>	<p>开展绿化宣传,古树名木保护措施到位,稀有树木进行挂牌标识,注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。</p>

<p>检查和记录</p>	<p>1. 编制年度绿化养护工作方案,制定每月工作计划。 2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。 3. 三月至十月绿化工作每二周至少检查1次,其他月份每月检查1次,并做好检查记录。</p>	<p>1. 编制年度绿化养护工作方案,制定每月工作计划。 2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。 3. 绿化工作每月检查1次,并做好检查记录。</p>	<p>1. 编制年度绿化养护工作方案,制定每月工作计划。 2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。 3. 绿化工作在每月末检查1次,并做好检查记录。</p>
--------------	---	--	--

8. 共用部位和共用设施设备日常管理

8.1. 人员要求

8.1.1. 应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。

8.1.2. 维修服务人员应持有相应的技能证书;涉及特种设备作业的,应具有特种设备操作证,持证上岗。

8.2. 管理要求

8.2.1. 建立符合法律法规规定的要求,以及物业服务合同的约定制定标准化作业指导书。

8.2.2. 建立设备设施维护保养月度、年度工作计划及中、大修计划等,严格执行各类工作计划内容。

8.2.3. 建立并完善设备设施技术信息台账、标识卡,做好库存管理与核盘工作。

8.2.4. 加强生产作业行为的安全管理,采取相应的控制措施;有完备的培训等工作过程记录。

8.2.5. 电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理,应委托专业机构进行维修和养护。

8.2.6. 维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴工牌(胸牌)。

8.2.7 所有安全用具及劳动保护用品按照国家标准进行定期检测并留存检测记录。

8.3. 基本服务

8.3.1. 房屋本体部位

房屋本体部位的维护，应做到：

8.3.1.1. 定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；

8.3.1.2. 主体结构安全，房屋外立面无严重破损，无明显安全隐患；

8.3.1.3. 屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。

8.3.2. 共用部位

共用部位的维护，应做到：

8.3.2.1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，安装牢固；

8.3.2.2. 窗户、玻璃等配件完好，开闭灵活；

8.3.2.3. 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；

8.3.2.4. 照明、应急照明灯具、开关完好，无损。

8.3.3. 公共区域

楼外公共区域的维护，应做到：

8.3.3.1. 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；

8.3.3.2. 排水、排污沟渠保持畅通；

8.3.3.3. 交通标识清晰；车位划线合理；无安全隐患；

8.3.3.4. 娱乐设施完好，警示标识齐全。

8.3.4. 屋顶和平台

屋顶和平台的维护，应做到：

8.3.4.1. 防水层无气鼓、碎裂；

8.3.4.2. 隔热板无断裂、缺损；

8.3.4.3. 屋顶平台排水沟畅通。

8.3.5. 附属设施设备

附属设施设备的维护，应做到：

- 8.3.5.1. 围墙栅栏完好，定期做好维护保养；
- 8.3.5.2. 门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；
- 8.3.5.3. 凉亭等构筑物完好，发现问题及时修复；
- 8.3.5.4. 室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好，无安全隐患；
- 8.3.5.5. 休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理。

8.3.6. 景观设施

景观设施的维护，应做到：

- 8.3.6.1. 景观小品设施外观、功能完好；
- 8.3.6.2. 水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；
- 8.3.6.3. 无漏电及其它安全隐患。

8.3.7. 避雷设施

避雷设施的维护，应做到：

- 8.3.7.1. 避雷装置外观完好，功能正常；
- 8.3.7.2. 避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；

8.3.8. 残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护，应做到：

- 8.3.8.1. 残疾人通道标识清晰、出入畅通；
- 8.3.8.2. 通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患。

8.3.9. 电动充电设施

电动充电设施的维护，应做到：

- 8.3.9.1. 基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；
- 8.3.9.2. 配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全

有效。

8.3.9.3. 充电设施现场设立相关使用管理要求以及相应安全提示。

8.3.10. 人防设施

人防设施的维护，应做到：

人防设施设备功能运行正常。

8.4. 服务分级及标准

项目	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
房屋本体部位	1. 主体结构安全，结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 2. 房屋外立面无破损，无渗漏、无空鼓、无明显安全隐患； 3. 雨水管、污水管标识清晰、排水畅通、无青苔、无堵塞、无漏水； 4. 房屋本体巡查维护频次 2 个月一次。	1. 主体结构安全，结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 2. 房屋外立面无大的破损，无渗漏、无空鼓、无明显安全隐患； 3. 雨水管、污水管排水畅通、无青苔、无堵塞、无漏水； 4. 房屋本体巡查维护频次 6 个月一次。	1. 主体结构安全，结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 2. 房屋外立面无大的破损，无明显安全隐患； 3. 雨水管、污水管排水畅通、无堵塞、无明显漏水； 4. 房屋本体巡查维护频次 12 个月一次。

<p>共用 部位</p>	<p>1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好,安装牢固; 2. 窗户、玻璃等配件完好,开闭灵活; 3. 楼道、扶梯扶手完好,栏杆无脱漆、无松动,台阶、踏步平整,地面无开裂、破损; 4. 照明、应急照明灯具、开关完好,应急灯具放电时间≥ 90分钟,无损坏; 5. 共用管线排列有序,无乱拉乱接现象; 6. 共用区部位巡查维护频次每1个月一次。</p>	<p>1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好,安装牢固; 2. 窗户、玻璃等配件完好,开闭灵活; 3. 楼道、扶梯扶手完好,台阶、踏步平整,地面无开裂、破损; 4. 照明、应急照明灯具、开关完好,应急灯具放电时间≥ 90分钟,无损坏; 5. 共用管线排列有序,无乱拉乱接现象; 6. 共用区部位巡查维护频次每3个月一次。</p>	<p>1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好,安装牢固; 2. 窗户、玻璃等配件完好,开闭灵活; 3. 楼道、扶梯扶手完好,台阶、踏步平整; 4. 照明、应急照明灯具、开关完好,应急灯具放电时间≥ 90分钟,无损坏; 5. 共用管线排列有序,无乱拉乱接现象; 6. 共用区部位巡查维护频次每6个月一次。</p>
<p>公共 区域</p>	<p>1. 道路平整,路面无大面积沉陷或碎裂; 2. 排水、排污沟渠保持畅通、无堵积、无外溢、无明显异味; 3. 雨污水井无堵积、无异味、井盖完整、贴合严密; 4. 化粪池随满随清,无外溢; 5. 警示标识、交通标识清晰,车位划线完整; 6. 消防车通道“消防标识、划线”清晰;</p>	<p>1. 道路平整,路面无大面积沉陷或碎裂; 2. 排水、排污沟渠保持畅通、无堵积、无外溢、无明显异味; 3. 雨污水井无堵积、无异味、井盖完整、贴合严密; 4. 化粪池随满随清,无外溢; 5. 警示标识、交通标识清晰,车位划线完整; 6. 消防车通道“消防标识、划线”清晰;</p>	<p>1. 道路平整,路面无大面积沉陷或碎裂; 2. 排水、排污沟渠保持畅通、无堵积、无外溢、无明显异味; 3. 雨污水井无堵积、无异味、井盖完整、贴合严密; 4. 化粪池随满随清,无外溢; 5. 警示标识、交通标识清晰,车位划线完整; 6. 消防车通道“消防标识、划线”清晰;</p>

	7. 公共区域巡查维护频次每 3 个月一次。	7. 公共区域巡查维护频次每 6 个月一次。	7. 公共区域巡查维护频次每 12 个月一次。
屋顶和平台	<p>1. 防水层无气鼓、碎裂；</p> <p>2. 隔热板无断裂、缺损；</p> <p>3. 屋顶平台排水沟畅通，排水口过滤网罩完好、无垃圾堆积。</p> <p>4. 屋顶、平台四周墙面无脱落、破损；</p> <p>5. 安全警示标识牌完好；</p> <p>6. 屋顶和平台巡查维护频次 3 个月一次。</p>	<p>1. 防水层无气鼓、碎裂；</p> <p>2. 隔热板无断裂、缺损；</p> <p>3. 屋顶平台排水沟畅通，排水口过滤网罩完好、无垃圾堆积。</p> <p>4. 屋顶、平台四周墙面无脱落、破损。</p> <p>5. 安全警示标识牌完好；</p> <p>6. 屋顶和平台巡查维护频次 6 个月一次</p>	<p>1. 防水层无气鼓、碎裂；</p> <p>2. 隔热板无大面积断裂、缺损；</p> <p>3. 屋顶平台排水沟畅通，排水口过滤网罩完好、无垃圾堆积；</p> <p>4. 屋顶、平台四周墙面无脱落、破损；</p> <p>5. 安全警示标识牌完好；</p> <p>6. 屋顶和平台巡查维护频次 12 个月一次</p>

8.5 日常管理

具体内容应按照附录 E 实施。

附录 E（规范性附录），共用设施设备日常管理标准，应符合表 E.1 的要求。

表 E.1 共用设施设备日常管理标准

项目	设备设施名称	维护管理要求
供电系统	配电房	1. 配电房室内地面干净、物品摆放整齐、无杂物； 2. 设备表面无积尘、无油污、无油漆脱落； 3. 配电房标识齐全、安装位置清晰、醒目，责任明确到人； 4. 配电房按照消防规范配备消防设施设备； 5. 应按技术要求配备安全用具并入箱存放，标识标牌配备齐全； 6. 配电房通风良好，安装有防鼠板、防鼠网等，防小动物进入。
	公共电器箱/柜	1. 公共电器箱柜应上锁，表体干净，内部无灰尘和杂物； 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；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好； 3. 突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（楼道等/路灯/大堂照明吊灯）	1. 道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好； 2. 照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患； 3. 照明灯杆下方盖板应封闭。
	应急照明	1. 应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断。 2. 出口疏散指示灯玻璃面板无破裂现象，发现故障及时修复。
	景观/泛光照明	1. 景观/泛光照明完好； 2. 定期对景观/泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复。
弱电系统	电子防盗门禁系统	1. 备外观完好，； 2. 系统控制设备 24 小时运行正常； 3. 对讲设备通话及图像清晰。

	电子防越报警 (周界报警、 电子围栏等)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设施设备外观完好,; 2. 电子防越报警设备 24 小时运行正常, 功能测试符合使用要求, 报警记录完整; 3. 电子防越报警系统设施无障碍物遮挡。
	监控摄像	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备外观完好, 标识清晰, 24 小时运行正常; 2. 室内外摄像机安装牢固、规范接线; 主机和打印设备工作正常; 显示器图像显示清晰; 3. 监控录像存储期最少应保留 30 天可查。
	电子巡更	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备外观完好, 24 小时运行正常; 2. 数据采集功能正常、记录完整。
	信息发布系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备外观完好, 24 小时运行正常; 2. 设备运行正常, 主机工作正常, 显示功能符合要求; 3. 背景广播音响声音清晰。
	行人门禁闸机系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备外观完好; 2. 闸机门机、电子门锁 24 小时运行正常。
	车辆道闸系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备外观完好, 2. 红外线传感器、计时、监控装置、车牌识别系统 24 小时运行正常。
消防系统	消防系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防系统养护应符合《中华人民共和国消防法》和广东省消防工作若干规定的要求; 2. 设备外观完好,; 3. 消防系统设施设备 24 小时运行正常, 按规定做好巡检, 记录完整; 4. 消火栓箱内设备应配备齐全, 如有缺失及时补充; 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; 6. 楼层防火门应处于常闭状态, 并确保启闭正常; 7. 室外消防栓及消防结合器应确保完好, 可随时启用。

<p>升降系统</p>	<p>电梯系统</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯维护保养应符合国家相关规范的要求； 2. 电梯系统应取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全； 3. 呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢内应张贴救助电话和乘客须知，并设有应急呼叫按钮，五方通话正常； 4. 发生电梯故障，应在 30 分钟内到现场。
<p>给排水系统</p>	<p>二次供水设施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行； 2. 供水设施标示清晰，流向和警示标识齐备； 3. 设备房干净整洁、地面无积水、通风良好，排水通畅，水箱和水泵房加装单独明锁锁闭，水箱透气孔有防小动物隔网，实行专人管理，配备足够的消防设备； 4. 定期做好维护保养工作，记录完整； 5. 管路、阀门无跑、冒、滴、漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好； 6. 压力正常，表具数据准确；水箱、蓄水池每年清洗不少于 2 次，取得检验合格证，水质应符合要求； 7. 水箱及蓄水池实行双人双锁管理。
	<p>各类排水泵及管网</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 功能齐全，设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢； 2. 定期做好维护保养工作，记录完整； 3. 窨井盖完好，保持污水排放畅通，无淤积物淤积，井盖无晃动破损。 4. 集水井保持结构完好、井盖完整。
	<p>二级生化处理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 二次生化处理设施设备使用功能完好； 2. 定期做好维护保养工作，记录完整。

空调系统	空调	<ol style="list-style-type: none">1. 空调系统应定期维护，确保其工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏、空调机组散热良好；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；3. 清洗消毒工作应符合相关规范的要求；4. 采用水质为冷媒的，其水质应符合相关规范要求。
------	----	--