宜昌市住宅物业服务等级标准（特级）

|  |
| --- |
| **一、综合管理服务** |
| **基本要求** | （1）接管住宅小区应符合法规的规定，签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系及安全责任明确。（2）物业服务岗位职责、服务质量管理、报修服务、投诉处理等制度完善，并上墙公示。（3）员工统一着装、挂牌上岗，消防、电梯、电气等岗位的管理和作业人员应依法持证上岗。（4）收集、整理和保管物业竣工验收、设施设备管理和维修养护、业主信息、装饰装修管理、日常管理服务等资料。（5）对违反《湖北省物业服务和管理条例》第五十七条、第五十八条规定的行为进行劝阻、制止，并向业主委员会和建设、公安、环境保护、城市管理、消防救援等有关行政主管部门报告。（6）接管与退出小区时，承接查验与移交手续和记录符合相关规定。（7）在小区内设置业主和党员活动室、志愿服务站（岗），与社区、业主（业主委员会）共建小区基层党组织和综合治理组织，定期开展党建、文明创建、红色物业、志愿服务等活动。（8）建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务。 |
| **人员配置** | （1）项目负责人1名，5年以上从业经历，有管理一级服务标准的住宅小区经验，经过物业管理政策法规培训。 （2）专（兼）职安全管理员1名，从事安全管理工作2年以上，经过安全管理培训并取得相关资格证书。 （3）前台客服（接待）人员2人/班，1年以上从业经历，经过企业专业培训。 （4）楼栋客服人员服务户数应不高于200户/人，1年以上从业经历，经过企业专业培训。 （5）项目负责人及安全管理员每年至少完成行业或企业内部安全培训80学时，客服（接待）人员每年至少完成企业内部安全培训48学时。 |
| **服务场所** | （1）有客户服务中心，并设置接待台；配置有办公桌、椅、文件柜、饮水机、电话、电脑、打印（复）印机、网络、办公收费系统、物业服务自助终端机或互联网系统服务平台。（2）客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、受委托经营共有部分经营情况、服务（报修）电话、投诉电话和需要公示的其他事项；客户服务中心公示特约服务项目、服务标准及收费标准，有小区管理服务信息查询台，设置物业服务意见箱。 （3）按照物业行业主管部门要求，在小区显著位置（人行通道主要出入口、业主活动中心场地等）设置物业服务信息公示栏、小区事务公示栏、政策法规宣传栏，并按要求公示信息和宣传；物业服务信息公示栏内容发生变化应及时更新，小区事务公示栏、政策法规宣传栏至少每月更新一次。（4）在小区公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。 （5）在各楼栋单元公示楼栋客服人员姓名、联系方式和需要公示的其他事项；（6）公示有24小时服务电话。 |
| **接待服务** | （1）工作日，7时-21时有前台客服人员提供不少于14小时的接待服务，其他时间有值班管理人员提供接待服务。 （2）法定假日，8时-18时有前台客服人员提供不少于10小时的接待服务，其它时间有值班管理人员提供接待服务。 |
| **投诉处理** | 业主或物业使用人的投诉、提出的意见或建议有专人处理，并在12小时内回复，投诉回访率100%。 |
| **客户服务** | （1）每季度公示一次物业服务合同履行情况（包括但不限于物业服务费收支情况、受托经营物业共用部位、共用设施设备收支情况）。 （2）重要物业服务事项应在小区显著位置（人行通道主要出入口、业主活动中心场地等）、各楼栋单元门、电梯轿箱内以书面形式履行告知义务，并通过微信、短信、电子显示屏等形式告知业主；紧急物业服务事项在30分钟以内告知业主。 （3）水、电急修15分钟内、其他报修30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施报修应在30分钟内告知；有报修、维修记录，维修回访率不低于100%。（4）实施养犬管理制度与措施，设置养犬管理标志和犬便清理便民设施，严格管理，建立小区犬只档案。 （5）出入口配置有便民服务推车供业主借用，小区户数在1000户以内的推车配置数量不少于10辆，户数超过1000户的，1000户以上的部分按1辆/100户标准配置，不足100户按100户计算。 （6）提供平板车借用服务。（7）投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。（8）小区主出入口处设置电子显示屏，每天播放天气预报、物业管理信息，为业主发布字幕信息。 （9）智能公共广播系统每日定时播放广播与背景音乐。 （10）公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施、老年人及婴幼儿辅助设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。 （11）有无噪音无干扰氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。 （12）每年至少组织业主恳谈会2次，组织业主参观共用设施设备机房2次。 （13）法定节假日和传统节日进行节日氛围营造。 |
| **访问调查** | （1）访问业主或物业使用人，每年访问率不低于90%，访问记录完整。 （2）书面征求业主或物业使用人对物业服务的意见和建议，每年不少于6次。 （3）面向全体业主或物业使用人开展物业服务满意度调查，每半年进行1次，整体满意率不低于90%。 |
| **社区文化** | （1）每年至少开展4次精神文明建设和安全宣传活动，内容包括消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环境保护、金融（电信）诈骗及法律等。 （2）每年至少组织6次社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、妇、少、幼不同类型业主需求。 （3）有志愿者服务组织，开展和积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等便民利民志愿服务活动。 （4）社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。（5）设置社区文化宣传栏，宣传内容每月至少更新1次。 |
| **档案管理** | （1）有物业服务档案管理制度，有住户、房屋等基本资料、图纸，有电梯、消防、监控、供水、排风、排污等设施设备承接查验、运行、维修、养护等档案资料，有装饰装修管理、环境管理、公共秩序维护和管理、应急事件处理等档案资料，有报修、投诉等档案资料（含互联网电子档案资料）。（2）档案资料齐全、整洁、管理规范，查阅方便。（3）有档案管理专员，并设置有档案资料室。（4）建立小区基础信息数据库，与街道、社区实现数据共享。（5）应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料。（6）上述档案保管期限为物业服务企业持续为本小区服务期限，直至退出本小区服务并依法向小区业主委员会移交止。 |
| **标识标牌****设置** | （1）有小区平面示意图。（2）有小区楼栋、单元、楼层、户门标志。（3）重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。（4）有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标牌。（5）标志完整、清晰、明显，材质和设计风格应符合本小区的品质定位。 |
| **专项委托****服务管理** | （1）签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。（2）消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专业服务企业应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。（3）专业服务企业人员进入小区应统一着装、佩戴标志。（4）对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。（5）物业服务企业应当就委托的专项服务事项向业主负责。 |
| **智慧物业****服务** | （1）物业服务系统：报事报修，派单跟进，自动抄表。（2）地面层公共广播系统：语音传播，分区控制。 （3）视频信息发布系统：声画融合，平战结合，方便直观。（4）环境监测设施：温湿度、PM值、紫外线等环境监测。（5）智能垃圾收集分类：满溢自动报警，智能引导分类。（6）快递、外卖无人配送车：人工智能，派件上门。 |

|  |
| --- |
| **二、物业共用部位与共用设施设备管理** |
| **基本要求** | （1）建立物业共用部位、共用设施设备管理和安全检查制度；建立电梯使用安全节能管理制度和电梯使用安全主体责任的长效机制。（2）物业共用部位、共用设施设备的日常巡查、运行、检查与检测、维修保养等记录完整，并及时整理归档；（3）水、电、电梯、消防、监控等设备的管理和操作，应符合相关法规、操作规程及保养规范的规定；电梯安全技术档案应一梯一档。（4）设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录，极端气候前后有检查，发现故障和隐患应采取安全防范和处理措施。（5）危及人身安全的物业共用部位、共用设施设备，设置正确、清晰的警示标志。（6）小区内的排水窖井、化粪池应定期清疏，发生漫溢时应及时处理。（7）物业共用部位、共用设施设备的日常巡视检查、检测中发现损坏或存在隐患的，应及时修复（服务合同约定属业主承担维修费用的项目，及时向业主委员会或者有利害关系业主提出维修报告，经业主大会或者有利害关系业主同意，及时组织维修）。（8）小区的公共水、电设施设备急修，应在15分钟内到达现场处理。（9）配有二次供水设施设备且未移交给供水专营单位管理的，其管理应符合国家、省市有关二次供水的相关规定要求。（10）防雷装置每年检查1次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理；房屋防雷装置每年检测1次，保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。 |
| **人员配置** | （1）消防控制室操作人员不少于8人，从事消防控制室操作工作2年以上，应持有法律法规规定的消防设施设备操作证书。 （2）按照《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》（国家市场监管总局令第74号），设置电梯安全管理机构、配备电梯安全总监和专职电梯安全员，逐台电梯落实安全责任人。电梯安全管理员不少于2人，从事电梯安全管理工作2年以上，应当取得特种设备作业人员相应证书，每年至少参加1次特种设备安全专业培训。（3）电工不少于3人，从事电工工作5年以上，应当持有法律法规规定的电工操作证书。 （4）管道工不少于3人，从事水管道工作3年以上。 （5）机电设备维修工不少于2人，从事机电设备维修工作3年以上。（6）承担二次供水工作的人员必须持有“健康证”。 （7）上述（1）至（6）项所及人员每年至少完成行业或企业内部安全培训48学时。 （8）其他专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。 |
| **房屋管理** | （1）每2日巡视检查房屋的外墙面、落水管、散水、台阶、坡道和泄水口等部位，巡视检查屋面、雨水口、天沟等部位，巡视检查楼内的公共门窗、公共地面、公共墙面、公共天棚等部位1次。 （2）每年汛前和每次强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件，暴雨大风季节每天检查。 （3）每周检查房屋外立面、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等1次，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防护措施并向开发商或业主委员会报告，同时报告属地相关部门。（4）每日巡查天台1次，对天台进行有效的规范管理。（5）每季度对房屋主体结构巡视检查1次，外观出现变形、开裂等现象时，及时告知相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的安全防护措施，并向有关部门报告。 |
| **附属设施****管理** | （1）每周巡视检查道路、场地、阶梯、扶手、大门、围墙、围栏设施1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。 （2）每周巡查休闲桌椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施1次，发现变形、破损及时处理。 （3）小区设置水景的，使用期间每日检查喷水池、水泵及其附属设施1次，发现异常及时处理。 （4）每日检查游乐、健身等设施1次，发现异常及时处理。 |
| **装修管理** | （1）受理业主或物业使用人的装饰装修申请，依法履行物业服务企业对装饰装修方案的审查义务，并做好登记；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、物业使用人和装饰装修企业装修须知、禁止性行为和注意事项。 （2）装饰装修期间每日至少巡查现场2次。对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。 （3）督促业主或物业使用人在临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置时，按照相关规定要求实施。 （4）装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。 （5）设置装修垃圾临时堆放场所，对装修垃圾实施管理；受委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在装修垃圾临时堆放场所堆放，做到当日内清运；装饰装修人（或装饰企业）自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。 |
| **标识标牌****管理** | （1）每周对小区平面图、房屋门（栋、单元）牌、路标、交通信息牌、警示牌等巡视检查1次，发现异常及时处理。 （2）小区平面图、楼栋、单元（门）、楼层、户门标号标志完整、明显和清晰。 |
| **公共照明****设施管理** | （1）楼内、楼外公共照明设施每周集中检查1次，小故障及时修复，一般故障24小时内修复，复杂故障72小时内修复。 （2）路灯完好率应不低于95％，楼道灯完好率应不低于98％。 （3）根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。 |
| **供配电设施****设备管理** | （1）低压柜：巡视设备运行状况每日不少于1次；每季度养护1次，养护内容包括：紧固、检测、清扫；每季度检查电气安全不少于1次；每半年检测接地电阻1次；每年校验仪表不少于1次。 （2）低压配电箱和线路：检查设施设备运行状况每周不少于1次；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每季度切换1次双路互投开关。（3）控制柜：检查设备运行状况每日不少于1次；每季度养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每半年检查1次远控装置。（4）配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志准确；配电室、楼层配电间保持干净整洁。（5）变配电室高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据预防性测试结果对相关设备进行维护。（6）设备运行正常，设备完好率达100%。 |
| **供水设施****设备管理** | （1）供水设施每日巡视检查不少于1次，发现跑冒滴漏现象及时处理。（2）水泵房每日巡视检查2次，检查设备运行状况。 （3）每季度检查1次水泵润滑情况，补充和更换润滑剂；每半年养护1次水泵。（4）每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆； （5）水泵房保持干净、整洁。 （6）供水设备运行正常，设备完好率达100%。 （7）按照法律法规规定，定期委托具有相应资质的专业机构对水池进行清洗；定期进行水质检测，并达标。 |
| **消防设施****设备管理** | （1）每月对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标识等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用；一般故障24小时内修复，复杂故障72小时内修复，需要使用住宅专项维修资金的，按照住宅专项维修资金使用程序实施，并尽快修复；每日检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。（2）在客户服务中心、消防控制室或其他场所建立微型消防站，配备灭火、破拆、通讯器材和个人防护装备。（3）委托专业机构对消防设施每年至少进行1次全面检测，有检测报告，检测记录完整准确，并对每年检测结果进行公示和存档备查。（4）与消防设施设备维保单位签订消防设施设备维保合同，约定消防设施设备维保的内容、要求、频次期限以及双方的权利、义务与责任。（5）配备专（兼）职消防安全管理员和消防安全专员。（6）消防控制室24小时值班，及时处理各类报警、故障信息；值班操作人员应当持法律法规规定的消防设施设备操作证书。（7）有消防安全管理制度，每季度对员工进行消防安全培训1次，每年对业主开展消防安全宣传教育不少于4次。（8）发生火情时，应立即报警，疏散人员，组织力量实施初期扑救，并协助配合消防救援机构工作。（9）配备消防隐患及时处置设备，发现消防通道占用，立即拖离。 （10）消防控制室值班记录、消防设施设备的巡查及检测、维修、保养等记录完整，定期整理并存档。 |
| **安防设施****设备管理** | （1）监控系统：①设备设施24小时运行正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰。②摄像头完好率应不低于98%，防高空抛物监控摄像头正常运行。③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。 ④安防报警控制管理主机每日巡视检查1次、清洁表面1次，每季度内部除尘1次。⑤网络控制箱、红外对射探测器等设备每月检查1次，每季度内部除尘1次。 （2）门禁系统：①每日检查1次，保证系统工作正常。②每日检查1次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。（3）周界防范系统：①按照使用说明书的要求进行操作和维护。②每周进行1次全面检查。③每周对主机作1次表面清洁，定期对系统周围环境进行巡视。④报警系统有效性测试每周3次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出报警信号。（4）电子巡更：①每周调试保养1次，保证正常运行；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。 （5）上述（1）至（4）项技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修，及时恢复运行。 （6）物防：①外露管道等易攀爬处有防攀爬设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 ②设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。 ③安装单元防盗安全门。 ④小区内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 ⑤落实专人对各类物防设施每周开展1次全面检查，及时排除安全隐患。 |
| **电梯管理** | （1）按规定使用登记和定期检验；电梯检验有效期届满前30日前，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。 （2）在电梯轿厢内显著位置张贴有效的特种设备使用标志和电梯维护保养标志；在电梯轿厢内或者出入口的显著位置张贴有效的特种设备使用标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位（物业服务企业）名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。 （3）与具有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任，依约定监督电梯维保单位定期维保电梯；每月对电梯机房进行清扫保洁，并保持干净整洁。 （4）建立基于电梯安全风险防控动态管理机制，建立健全电梯安全“日管控”“周排查”“月调度”工作制度和机制。 （5）电梯安全员每日要根据《电梯安全风险管控清单》，按照相关安全技术规范和本单位安全管理制度的要求，对投入使用的电梯进行不少于2次的巡检，形成《每日电梯安全检查记录》，对发现的安全风险隐患，应当立即通知电梯维保单位予以整改，及时上报电梯安全总监或者单位主要负责人。电梯安全总监每周至少组织一次风险隐患排查，形成《每周电梯安全排查治理报告》。电梯安全总监应当对维保过程进行全过程或者抽样监督，并作出记录，发现问题的应当及时处理。电梯使用单位主要负责人每月至少听取一次电梯安全总监管理工作情况汇报，对当月电梯安全日常管理、风险隐患排查治理情况进行总结，对下个月重点工作作出调度安排，形成《每月电梯安全调度会议纪要》。 （6）设立24小时值班电话，电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。 （7）确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、通风系统、通讯装置等设施正常使用。 （8）有电梯突发事件或者事故的应急预案，并每季度演练1次；发生电梯困人等突发事件时，应及时采取措施，立即启动应急预案组织救援和排除故障；物业服务人员应在5分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在10分钟内到达现场；未及时恢复正常运行的电梯应张贴告示。 （9）需停梯进行检修保养时，至少提前1日向业主发布检修通知，并在通知规定的时间内完成检修并恢复电梯运行；紧急维修时，及时通报业主并做好解释工作。 （10）日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。 （11）有电梯维保单位派员驻小区服务。 |
| **排水设施****设备管理** | （1）有防汛应急预案，每年5至7月间至少组织1次演练。（2）配备有防汛物资，包括沙袋、挡水板、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等。（3）排水设施：每年汛前对雨水井、污水井、沟渠、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。（4）污水泵和排水泵：汛期每日巡视检查2次，平时每周巡视检查1次，检查设备运行状态；每次巡视检查进行1次手动启动测试；每季度养护1次。（5）化粪池：每月巡视检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。（6）污水井：每月巡视检查1次，每半年至少清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| **维修服务** | （1）有24小时工程维修人员在岗值班，处理业主或使用人报修。（2）公共水电设施设备等急修应在15分钟内到达现场处理，小故障及时修复，一般故障24小时内修复，复杂故障72小时内修复。 （3）维修回访率100％。 （4）需要使用住宅专项维修资金的，按照住宅专项维修资金使用程序实施。 |
| **通风设施****设备管理** | 每周巡视检查风机、风管等通风设施设备1次，每月测试运行风机1次，发现问题及时处理。 |
| **垃圾分类****设施管理** | （1）按本市规定设置生活垃圾分类投放点、大件杂物堆放场所、装修垃圾临时堆放场所；垃圾分类投（堆）放点设置规范，配备清洗设施，相关标识完整、清晰。生活垃圾投放点应设置垃圾棚（屋），垃圾容器配置齐全（厨余垃圾、可回收垃圾、有害垃圾、其他垃圾），配备洗手池；大件杂物堆放场所、装修垃圾临时堆放场所应设置围档、棚盖封闭，并有降尘设施。 （2）有垃圾分类设施日常运行维护方案。（3）每日巡视检查2次垃圾分类投（堆）放点（场所），发现容器、设施损坏，应及时更换、维修。 |
| **水景观****设施管理** | （1）启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。（2）使用期间每日巡视检查2次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查1次防漏电设施。（3）设置必要防护设施（如防护栏、防滑垫等）和监控设施。（4）有安全警示标识和安全提示牌。 |
| **康乐****设施管理** | （1）每日巡视检查1次康乐设施，确保无安全隐患；每周排查1次康乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩、无螺栓（钉）松动或缺失、无锋利而未打磨的边沿；每周排查1次活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响康乐场所使用的安全隐患。（2）每月至少对康乐设施进行1次紧固螺栓（钉）、加注润滑油等维护。 （3）按规定聘请专业检测机构对康乐设施进行安全检测。（4）康乐设施活动场地显著位置设置有康乐设施使用说明、安全须知、安全提示牌等。 |

|  |
| --- |
| **三、公共秩序维护服务** |
| **基本要求** | （1）建立小区公共秩序维护管理规章制度，有突发事件应急预案，每半年演练1次。（2）建立小区交通秩序维护管理制度，按照物业服务合同约定做好交通秩序、车位管理和车辆停放服务等工作。（3）保安员值班时着统一的保安服、佩戴工作牌上岗。（4）配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材。（5）安防监控室、消防控制室设专人24小时值守，监控影像资料至少留存30日。（6）对占用、堵塞、封闭疏散通道和安全出口、消防车通道、防火间距以及损坏消防设施器材的行为，应当予以劝阻、制止；对不听劝阻、制止的，应当及时向公安、消防救援部门报告。（7）依法依规劝阻、制止影响公共安全和妨碍公共秩序的行为，并向相关部门报告。（8）遵照有关法规和政策的规定，做好小区内电动自行车消防安全防控工作。 （9）开展安全防范宣传品，每季度集中开展1次安全用电、用气检查及宣传，每季度开展1次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传，并采取相应的管控措施。 |
| **人员配置** | （1）保安员应当以中青年为主，年龄不超过50周岁（以正式接管并进驻小区服务时间为准），其中45周岁以下占保安员总数不低于50%，身体健康，为人正派，法律意识较强，有责任心，接受过保安专业培训，有2年以上物业小区保安服务从业经历。（2）保安员能正确使用各类消防、安防器械和设备，安防监控室岗位、停车管理岗位的保安员应当会正确使用电脑。 （3）主出入口门岗每班不少于2人，每日不少于2班；次出入口门岗每班不少于2人，每日不少于2班；人车混合主出入口门岗每班不少于3人。（4）巡逻岗按350户或4万平方米配置1人（不足350户或4万平方米按1人计算）标准，每班不少于2人，每日不少于2班。 （5）安防监控室岗位24小时值守，每日3班，每班不少于2人；消防控制室岗位24小时值守，每日3班（4班3运转），每班不少于2人；安防、消防联合控制室岗位24小时值守，每日3班（4班3运转），每班不少于2人。 （6）保安员应进行相关法律法规及岗位培训，合格后方能上岗；每年至少完成企业内部安全培训48学时。 |
| **出入管理** | （1）有健全的门岗制度，主出入口有保安员24小时双人值守，7：30至19：00期间应设1个立岗执勤，早晚出入高峰时段双人立岗执勤且不少于3小时；设有人值守的其他出入口有保安员24小时值守；人员进出有智能技术控制措施。 （2）有外来人员管理制度，对来人来访及车辆进出等进行询问登记，记录规范、详实；劝阻外来人员进小区推销、发放广告等行为。 （3）有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。（4）对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。 （5）出入口应保证秩序有序、道路畅通，环境整洁。 |
| **巡逻** | （1）制定详细的巡逻方案，保安员手持巡更采集器按照规定路线和时间进行巡逻；小区（含楼内楼外公共区域）巡逻每日不少于12次，重点区域、重点部位每小时巡逻不少于1次，并做好记录；保安员应按巡逻路线规范巡逻，发现建筑物设施、行人、车辆等安全有异常情况时，应及时处理或报告。（2）巡逻中注意发现和处理安全隐患，接受业主或物业使用人的求助和询问；发现异常情况，应立即通知小区有关负责人或有关行政部门，并在现场采取相应措施。 |
| **交通秩序****维护** | （1）小区内车位、车主档案信息齐全，发现车辆停放异常情况应及时联系车主。 （2）按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。 （3）按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。 （4）业主共有停车场设24小时巡逻岗，有专人负责停车场秩序，处理停车问题。 （5）业主共有停车场出入口、小区车行道出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。 （6）基于智慧停车系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。 （7）设置电动自行车、非机动车停放区域，根据现场条件合理设置雨棚；电动自行车停放区域应配备智能充电设施、灭火器材、监控设施等；每日定时巡查，引导有序停放。 （8）张贴共享单车禁入标识，劝阻共享单车进入小区。 |
| **应急处理** | （1）接到火警，保安员或当班管理人员5分钟内赶到现场进行处理。 （2）接到警情、异常情况或业主紧急求助信号后，保安员或当班管理人员应及时赶到现场查看情况并协助处理。 |
| **应急演练** | （1）制定火灾应急预案，每季度演练1次，其中全年有业主或物业使用人参加的消防演练不少于2次，并对消防演练的效果进行评估。 （2）制定安全管理应急预案，每年组织安全事故应急演练不少于2次，并对应急演练的效果进行评估。 |

|  |
| --- |
| **四、环境卫生保洁服务** |
| **基本要求** | （1）建立小区环境卫生维护管理制度及作业安全制度。（2）编制年度保洁服务工作方案，制定月度工作计划，做好保洁服务记录并存档。 （3）督促垃圾清运单位按约定及时清运生活垃圾、建筑垃圾、大件杂物。 （4）及时制止小区内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等行为。 （5）对超环保标准排放油烟、噪音等行为进行劝阻、制止，并向业主委员会、居民委员会和有关行政主管部门报告。 （6）按《宜昌市住宅小区物业管理条例》规定，履行“维护住宅小区内生活垃圾分类设施，引导分类投放生活垃圾”义务，履行生活垃圾分类管理责任人职责。 |
| **人员配置** | （1）楼内公共区域保洁岗位清扫面积不高于1600平方米/人，其他公共区域保洁岗位清扫面积不高于3000平方米/人。 （2）利用清扫机械设备作业的，可根据机械工作量与人工工作量进行等效置换，减少人员配置，达到标准要求。 （3）环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训48学时。 |
| **楼道楼梯** | （1）楼层电梯前室和过道：每日清扫1次、拖擦1次地面，每月对墙面及天棚除尘1次。 （2）楼梯、楼道：每3日清扫1次、每周拖擦1次地面，每季度对墙面及天棚除尘1次。 |
| **大堂和首层****电梯前室** | （1）大堂：每日清扫1次、拖擦2次地面，根据地面材质，每季度做1次地面清洗、养护（大理石地面每半年打蜡或晶面处理1次）；每周清洁1次墙面砖2米以下部位，每季度清洁1次墙面砖2米以上部位；每周清洁1次玻璃墙面；每2日擦拭1次门窗；每月除尘1次天棚；每季度除尘和清洁1次大型灯具，每月除尘和清洁2次其他灯具。 （2）首层电梯前室及过道：每日清扫1次、拖擦2次地面；每周清洁1次墙面砖（墙面）2米以下的部位，每季度清洁1次墙面砖（墙面）2米以上部位；每2日擦拭1次门窗玻璃，每月除尘和清洁2次照明灯具。 |
| **楼内设施** | （1）每月除尘和清洁2次灯具及开关、应急灯、疏散指示标志、烟感器、消防箱、消火栓箱（柜）、消防广播喇叭、消防报警器、指示牌、公示牌、宣传牌等设施。（2）每2日擦拭1次楼梯扶手、栏杆；每3日擦拭1次大堂、首层以外的门窗（含防火门）。 （3）每日清洁2米以下设施的表面1次。 |
| **可上人屋面和天台** | 每周清扫1次，雨季每周清扫2次；日常巡查中发现有杂物及时清扫。 |
| **道路和公共场地** | （1）每日清扫2次，巡视保洁4次，道路无积水；每月至少冲洗1次道路。 （2）雨后应及时清扫道路积水；有积雪时应及时清扫道路积雪，在主要人行通道、人行出入口铺设防滑垫。 |
| **楼外设施** | （1）宣传牌（栏）、指示牌、公（告）示牌（栏）、路灯、景观灯、大门、道闸、庭院灯（2米以下）、草坪灯、标志、信报箱等设施，每月清洁1次；2米以上庭院灯、景观小品、楼外公共照明设施和共用设施等，每周清洁1次。 （2）健身、游乐等康乐设施：每周清洁、消杀3次。 （3）公共卫生间：每日清洁2次，巡视保洁6次，每日消杀1次。 |
| **电梯** | （1）轿厢地面每日拖擦3次、巡视保洁3次。（2）层门每日擦拭1次；轿厢门及厢壁、面板每日擦拭3次，巡视保洁3次。（3）轿厢内空调、风机、顶部及灯饰每周清洁1次。（4）轿厢内每日消杀1次。（5）使用石材装饰的电梯轿厢，每月养护1次；使用不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周维护保养1次。 |
| **沟渠和****绿化** | （1）明沟（渠）每日清扫（清理）不少于1次；暗沟（渠）每周巡视检查1次，发现堵塞，及时清理疏通。 （2）绿地每日清理垃圾1次，秋冬季节或落叶较多时增加清扫（清理）次数。 （3）绿化带每日清理垃圾1次。 |
| **垃圾收集 和处理** | （1）开展生活垃圾分类宣传，按照市生活垃圾分类办公室要求设置垃圾分类投放点和分类标识明确的垃圾容器，引导居民准确分类生活垃圾，并分类投放。（2）生活垃圾分类投放点布局合理，垃圾容器种类配置齐全，数量满足需求；每个投放点配有专（兼）职引导员，按照市生活垃圾分类标准，引导和监督居民分类投放。（3）生活垃圾投放点垃圾：清运频次每日不少于2次，做到日产日清。（4）大件杂物堆放场所杂物、装修垃圾临时堆放场所垃圾：集中存放，及时清运。 （5）各垃圾投（堆）放点（场所）应保持封闭和外观整洁，投（堆）放点（场所）周围干净整洁，地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水污渍、无异味、无蚊蝇蟑螂和老鼠；生活垃圾投放点每日消杀1次，大件杂物堆放场所、装修垃圾临时堆放场所每周消杀2次。 （6）垃圾桶、果皮箱每日清洗、消杀1次；发现垃圾桶、果皮箱受污染，及时清洗。 |
| **车库车棚** | （1）地面每日清扫1次，每月冲洗1次。（2）天棚、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。（4）每日清洁1次2米以下的其他设施。 |
| **水景观** | （1）使用期间每日清洁1次水面；每年清洁水池池底2次。 （2）每月清洗水景观1次，做到无青苔、无白漂及其他垃圾，发现青苔、白漂及其他垃圾及时处理。 （3）根据水质情况进行消毒净化处理。  |
| **四害消杀** | （1）配合做好有害生物的预防和控制，有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。 （2）投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。 （3）夏季灭蚊、灭蝇每月不少于4次，垃圾桶周边无蚊蝇；灭鼠、灭蟑螂每月不少于2次；消杀工作有计划、通知、过程记录和效果评估。 |

|  |
| --- |
| **五、绿化养护服务** |
| **基本要求** | （1）建立绿化养护管理制度及安全作业制度；编制绿化养护工作措施和工作计划，并组织落实；绿化检查和养护记录完整，绿化档案齐全。（2）选用环保、安全的药剂防治病虫害；使用药剂前至少提前1日张贴书面告示，提醒、告知业主和物业使用人。（3）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；绿地的显著位置有爱护花草树木宣传和提示牌。 |
| **人员配置** | （1）配有专职绿化养护人员进行绿化养护。 （2）绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训48学时。 |
| **整形修剪** | （1）根据树木的习性及长势进行整形修剪，乔、灌木每年夏季、冬季各修剪1次。根据树木的习性及长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要。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。 （2）绿篱、花坛和盆栽每年适时修剪，生长旺季及时进行整形修剪。 （3）草坪3月至11月每月至少修剪2次，每年适时修剪不少于20次，生长旺季及时进行整形修剪。草坪应修剪整齐，高度在5cm以下。种植稠密、无大面积枯死。草坪长到7cm～8cm时，应及时修剪。地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。 |
| **除草** | （1）每年全面除草不少于10次，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的10％，不出现20cm以上的杂草。 （2）针对植物生长旺季，对树丛、绿化带、草坪、花坛、盆栽等，适时增加除杂草频次。 |
| **施肥** | （1）科学施肥，无肥害。 （2）乔、灌木每年施肥不少于5次，草坪、花坛和盆栽每年施肥不少于6次，色块每年施肥不少于2次。 |
| **浇灌与排水** | （1）有浇灌计划，浇灌水下渗充足且均匀，有排涝措施。（2）采用节水浇灌设备和措施，尽可能利用雨水资源进行灌溉。（3）一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排浇灌。 （4）旱季高温天气时段，每日巡视检查绿地旱情1次，并视旱情及时浇水。 （5）暴雨后1日内树木周围仍有积水，应及时排水。 |
| **补植** | 树木缺株、草坪空秃地段应根据季节及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。 |
| **病虫及****灾害防治** | （1）采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。（2）每年进行病虫害检查不少于10次，发现病虫害时应及时采取有效措施进行灭治。 （3）确需使用化学农药灭治的，尽量使用低毒高效药品，减少用药频次降低对环境的污染。 （4）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。 （5）对根系不稳及易倾倒的乔、灌木及时采取支撑加固防护措施。（6）每年雨季前应对支撑杆进行1次全面检查，对松动的支撑应及时加固。（7）每年检查2次小区白蚁危害情况，发现蚁害及时报告，并委托白蚁灭治专业机构进行灭治。 |
| **垃圾处理** | 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后30分钟内清理干净。 |
| **花卉植物****株摆** | 元旦、春节、劳动节、国庆节等重要节日，小区有花卉植物景观造型布置。 |

|  |
| --- |
| **六、特色服务** |
| **特色服务** | （1）协助业主自治组织的筹备工作，建立与业主自治组织定期沟通的工作例会机制，听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主自治组织的监督。（2）提供便民医药箱、便民针线包、便民雨伞、便民打气筒、血糖仪、血压计、自动体外除颤仪（AED）、便携式梯子、小型维修工具借用；便民理发、磨刀具；清洗地毯；废旧物处理等5种及以上便民服务。（本项为无偿）（3）制定服务菜单，根据业主需求提供包括维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年供餐、定期巡防、代管绿植、代管宠物、房屋管养等5种及以上特约服务。（本项为有偿） （4）配备5种及以上生活服务设施，包括居家养老服务用房、幼托服务点、快递服务设施、便利店、共享空间、24小时自助服务点、其他生活服务设施等。（5）倡导建立“独居老人敲门服务”，为空巢老人等特殊群体提供服务。 |