

## 附件 1

# 唐山市住宅小区物业服务等级评定标准

### 1. 综合服务(处理物业服务范围内的公共性事务)

等级	服务内容	标准分数	评定分数
特级 (16分)	1.1 签订规范的物业服务合同,在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。	2	
	1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。	1	
	1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训,有6年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。	1	
	1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范,管理人员、服务人员、操作人员分岗位着装。	1	
	1.5 小区设置服务接待中心,按照户数、栋数、服务面积等因素设置专职客服,每日接待、服务时间不少于12小时(含节假日),其他时间设置值班人员,公示24小时服务电话;受理咨询、投诉、报修等8小时内答复或者处置完成率100%,回访率100%,有完整的咨询、报修、投诉受理台账。	1	
	1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示;有具体的落实措施和考核办法,有完整的培训体系,分岗位定期组织培训、考核。	1	
	1.7 每年至少2次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查,综合覆盖率90%以上,形成记录并对存在的问题有整改措施。	2	
	1.8 管理服务区域内,有完善的标示系统。	1	
	1.9 每年至少公示1次物业服务收支情况。	2	
	1.10 根据业主需求,提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务,收费合理。	1	
	1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。	2	
	1.12 每年至少4次开展社区文化活动;配合社区居委会开展各类宣传活动;重要节日有专题布置。	1	
一级	1.1 签订规范的物业服务合同,在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。	2	

(16分)	1.2 小区依据合同合理配置岗位人员以及相关设施、设备、工具。	1	
	1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有5年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。	1	
	1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范，管理人员、服务人员、操作人员分岗位着装。	1	
	1.5 小区设置服务接待中心，每日接待、服务时间不少于10小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示24小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等12小时内答复或者处置完成率100%，回访率100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。	1	
	1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示；有具体的落实措施和考核办法，有完整的培训体系，分岗位定期组织培训、考核。	1	
	1.7 每年至少1次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率85%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。	2	
	1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。	1	
	1.9 每年至少公示1次物业服务收支情况。	2	
	1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。	1	
	1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。	2	
	1.12 每年至少4次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。	1	
	二级 (16分)	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。	2
1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。		1	
1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有3年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。		1	
1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范。		1	
1.5 小区设置服务接待中心，每日接待、服务时间不少于8小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示24小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等24小时内答复或者处置完成率100%，回访率100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。		1	
1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示；有具体的落实措施和考核办法，有完整的培训体系，分岗位定期组织培训、考核。		1	

	1.7 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 80%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。	2	
	1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。	1	
	1.9 每年公示 1 次物业服务收支情况。	2	
	1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。	1	
	1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。	2	
	1.12 每年至少 2 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。	1	
三级 (16分)	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。	2	
	1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。	1	
	1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有 2 年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。	1	
	1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范。	1	
	1.5 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于 8 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等 24 小时内答复或者处置完成率 100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。	1	
	1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示，有具体的落实措施和考核办法。	1	
	1.7 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 75%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。	2	
	1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。	1	
	1.9 每年公示 1 次物业服务收支情况。	2	
	1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。	1	
	1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。	2	
	1.12 每年至少 2 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。	1	
四级	1.1 签订规范的物业服务合同，在显著位置公示企业营业执照及资质证书、物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。	2	
	1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具	1	

(16分)	。		
	1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训，有 1 年以上物业服务企业部门负责人或者同等岗位工作经历。	1	
	1.4 工作人员统一着装、佩带胸卡、仪表整洁、行为规范。	1	
	1.5 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于 8 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等24小时内答复或者处置完成率 100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。	1	
	1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示，有具体的落实措施和 考核办法。	1	
	1.7 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的工作服务调查，综合覆盖率 70%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。	2	
	1.8 管理服务区域内，有完善的标示系统。	1	
	1.9 每年公示 1 次物业服务收支情况。	2	
	1.10 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。	1	
	1.11 运用信息化技术对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。	2	
	1.12 每年至少 2 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动；重要节日有专题布置。	1	
	五级 (24分)	1.1 在显著位置公示物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。	3
1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。		2	
1.3 项目负责人应经过系统的物业管理专业培训。		2	
1.4 工作人员统一着装、行为规范。		1	
1.5 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于 8 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；受理咨询、投诉、报修等24 小时内答复或者处置完成率 100%，有完整的咨询、报修、投诉受理台账。		2	
1.6 物业服务方案、各岗位工作标准等在相应场所公示。		2	
1.7 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的工作服务调查，综合覆盖率 60%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。		3	
1.8 每年公示 1 次物业服务收支情况。		3	
1.9 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。		2	

	1.10 对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。	2	
	1.11 每年 2 次开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动。	2	
六级 (24分)	1.1 在显著位置公示物业服务事项、服务标准、收费标准等相关信息。	3	
	1.2 小区依据合同合理配置岗位、人员以及相关设施、设备、工具。	3	
	1.3 工作人员统一着装、行为规范。	2	
	1.4 有固定的办公场所，每日接待、服务时间不少于 8 小时（含节假日），其他时间设置值班人员，公示 24 小时服务电话；有报修、投诉受理台账。	2	
	1.5 每年 1 次采取入户走访、业主座谈会、电话沟通、问卷调查等形式的服务工作调查，综合覆盖率 50%以上，形成记录并对存在的问题有整改措施。	3	
	1.6 每年公示 1 次物业服务收支情况。	4	
	1.7 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，收费合理。	1	
	1.8 对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理档案等进行管理。	3	
	1.9 开展社区文化活动；配合社区居委会开展各类宣传活动。	3	

## 2. 物业共用部位及共用设施设备管理 (属于业主共有及未移交相关专业单位的部位及设施设备)

等级	服务内容	标准分数	评定分数
特级 (44分)	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 95%以上，共用设施设备完好率达到 96%以上；公共照明系统完好率达到95%以上。	2	
	2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。	2	
	2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，监督室外招牌、广告牌安装使用遵守相关规定，阳台封闭规格、空调安装位置有序，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关	2	

主管部门。		
2.4 每月检查 1 次小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；污水泵每半年启动 1 次；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。	1	
2.5 每年检测 2 次避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。	1	
2.6 每日 1 次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修保养、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	2	
2.7 电梯运行管理：		
2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。	2	
2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。	1	
2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。	1	
2.7.4 电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员 24 小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。	1	
2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。	1	
2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员 30 分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在 30 分钟内到达现场，专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。	1	
2.8 做好消防系统管理：		
2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次，每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能；每月检测切换 1 次主、备电源，每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。	2	
2.8.2 消防广播系统：每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量。	1	
2.8.3 防排烟系统：每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。	1	
2.8.4 防火分隔设施：每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修保养 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。	1	
2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润	1	

滑情况。		
2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。	1	
2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。	1	
2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。	1	
2.9 二次供水系统未移交供水企业的：		
2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。	2	
2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。	1	
2.9.3 每半年对蓄水设施进行 1 次清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。	1	
2.10 供配电系统未移交电网企业的：		
2.10.1 设备运行状况应每 4 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每日检查 1 次。	2	
2.10.2 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压测试。	1	
2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备每日巡查、检查 1 次，发现问题及时处理并做好记录，监控系统设备设施 24 小时运转正常，值守人员 24 小时值班；视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 30 天。	2	
2.12 小区内各类设施设备标识齐全、清晰、明确；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。	2	
2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。	1	
2.14 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标；各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施、场地标识明显、齐全、规范、美观。	1	
2.15 外墙、公共楼梯间、墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，道路、场地保持平整，无积水。	1	
2.16 每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录。	1	
2.17 每日巡查 2 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻制止，并送达书面通知。	1	
2.18 急修 30 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。	1	
2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全，按照年度、季度、月度存档。	1	

一级 (44分)	2.1有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 93%以上，共用设施设备完好率达到 93%以上；公共照明系统完好率达到93%以上。	2	
	2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维 修计划和专项维修资金使用计划， 向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。	2	
	2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求， 指 导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项， 巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象， 监督室外 招牌、广告牌安装使用遵守相关规定，阳台封闭规格、空调安装位置有序，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	2.4 每月检查 1 次小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；污水泵每年启动 1 次；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。	1	
	2.5 每年检测 1 次避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。	1	
	2.6 每日 1 次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修养 护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风， 无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	2	
	2.7 电梯运行管理：		
	2.7.1按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。	2	
	2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。	1	
	2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。	1	
	2.7.4 电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员 24 小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。	1	
	2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。	1	
	2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员 30 分钟内到达现场，发生电梯困人或 其它重大事件时，物业管理人须在 30 分钟内到达现场，专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。	1	
	2.8 做好消防系统管理：		
	2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次，每月 检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能； 每月检测切换 1 次主、备电源，每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。	2	



2.8.2 消防广播系统：每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量。	1	
2.8.3 防排烟系统：每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。	1	
2.8.4 防火分隔设施：每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。	1	
2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润滑情况。	1	
2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。	1	
2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。	1	
2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。	1	
2.9 二次供水系统未移交供水企业的：		
2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。	2	
2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。	1	
2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。	1	
2.10 供配电系统未移交电网企业的：		
2.10.1 设备运行状况应每 6 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录；具备无人值守条件的配电室每日检查 1 次。	2	
2.10.2 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压测试。	1	
2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备每周巡查、检查 2 次，发现问题及时处理并做好记录，监控系统设备设施 24 小时运转正常，值守人员 24 小时值班；视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 15 天。	2	
2.12 小区内各类设施设备标识齐全；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。	2	
2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。	1	

	2.14 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标；各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地标识明显、美观。	1	
	2.15 外墙、公共楼梯间、墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，道路、场地保持平整，无积水。	1	
	2.16 每周巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录。	1	
	2.17 每日巡查 1 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。	1	
	2.18 急修30分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。	1	
	2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修养护记录齐全，按照年度、季度、月度存档。	1	
二级 (44分)	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 90%以上，共用设施设备完好率达到 90%以上；公共照明系统完好率达到90%以上。	2	
	2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。	2	
	2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	2.4 每季度检查 1 次小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；污水泵每年启动 1 次；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。	1	
	2.5 每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。	1	
	2.6 每周 2 次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	2	
	2.7 电梯运行管理：		
	2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。	2	
	2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。	1	
	2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。	1	
2.7.4 电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员 24 小时值班	1		

	；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。		
	2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。	1	
	2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员30分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人须在30分钟内到达现场，专业技术人员须在30分钟内到现场进行救助。	1	
	2.8 有消防系统的，做好相应的管理：		
	2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次，每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能；每月检测切换 1 次主、备电源，每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。	2	
	2.8.2 消防广播系统：每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量。	1	
	2.8.3 防排烟系统：每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。	1	
	2.8.4 防火分隔设施：每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。	1	
	2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润滑情况。	1	
	2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。	1	
	2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。	1	
	2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。	1	
	2.9 二次供水系统未移交供水企业的：		
	2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。	2	
	2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。	1	
	2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。	1	
	2.10 供配电系统未移交电网企业的：		

	2.10.1 设备运行状况应每 8 小时检查 1 次,对主要运行参数进行检查、记录。	2	
	2.10.2 高低压配电柜、变压器应每年检修除尘 1 次,按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压测试。	1	
	2.11 有安防系统的,安防系统相关设施设备每周巡查、检查 1 次,发现问题及时处理并做好记录,监控系统设备设施 24 小时运转正常,值守人员 24 小时值班;视频监控文件有效存储,保存备查期限一般不少于 10 天。	2	
	2.12 小区内各类设施设备标识齐全;有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。	2	
	2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案,对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。	1	
	2.14 小区主出入口设有小区平面示意图,主要路口设有路标;各组团、栋及单元(门)、户标识明显。	1	
	2.15 外墙、公共楼梯间、墙面、顶面粉刷层良好,面砖、地砖平整不起壳、无缺损,道路、场地保持平整。	1	
	2.16 每月巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等,做好巡查记录。	1	
	2.17 每周巡查 2 次装修施工现场,发现违规行为及时劝阻、制止,并送达书面通知。	1	
	2.18 急修 30 分钟内到现场处理,不能及时修复的,向相关业主解释清楚,或者书面告知相关业主。	1	
	2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账;运行、检查、维修保养记录齐全,按照年度、季度存档。	1	
三级 (45分)	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护,共用部位的完好率达到 85%以上,共用设施设备完好率达到 85%以上;公共照明系统完好率达到85%以上。	2	
	2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况,及时编制维修计划和专项维修资金使用计划,向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。	2	
	2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求,指导业主/物业使用人正确使用房屋;告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项,巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象,发现违规行为及时劝阻、制止,送达书面通知,并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	2.4 定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等,并视检查情况进行清掏、疏通;污水泵每年启动 1 次;雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通;窞井不漫溢,井盖无缺损。	2	
	2.5 每年检测避雷装置,及时修复锈蚀、变形、断裂部位。	2	
	2.6 每周 1 次对共用设施设备进行巡查,做好巡查记录;设备安全	2	

运行、维修保养、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。		
2.7 电梯运行管理：		
2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。	2	
2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。	1	
2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。	1	
2.7.4 电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员 24 小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。	1	
2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。	1	
2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员 30 分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在 30 分钟内到达现场，专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。	1	
2.8 有消防系统的，做好相应的管理：		
2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次，每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能；每月检测切换 1 次主、备电源，每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。	2	
2.8.2 消防广播系统：每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量。	1	
2.8.3 防排烟系统：每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。	1	
2.8.4 防火分隔设施：每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修保养 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。	1	
2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润滑情况。	1	
2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。	1	
2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。	1	

	2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。	1	
	2.9 二次供水系统未移交供水企业的：		
	2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。	2	
	2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。	1	
	2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。	1	
	2.10 供配电系统未移交电网企业的：设备运行状况应每 12 小时检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录。	2	
	2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录，监控系统设备设施 24 小时运转正常；视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 7 天。	2	
	2.12 小区内各类设施设备标识齐全；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。	2	
	2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。	1	
	2.14 各组团、栋及单元(门)、户标识明显。	1	
	2.15 房屋外观良好，道路、场地保持基本平整。	1	
	2.16 每季度巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等。	1	
	2.17 每周巡查 1 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。	1	
	2.18 急修 45 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。	1	
	2.19 有完整的房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修保养记录齐全，按照年度存档。	1	
四级	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 80%以上，共用设施设备完好率达到 80%以上；公共照明系统完好率达到80%以上。	2	
	2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。	2	
	2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋；告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象，发现违规行为及时劝阻、制止，送达书面通知，并报告业主委员会和有关主管部门。	2	

(46分)	2.4 定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。	2	
	2.5 每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。	2	
	2.6 每月 1 次对共用设施设备进行巡查，做好巡查记录；设备安全运行、维修保养、设备巡查和设备用房卫生清洁制度在工作场所明示；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	2	
	2.7 电梯运行管理：		
	2.7.1 按照规定由有资质的电梯维保单位负责维保，签订书面合同。	2	
	2.7.2 有完善的电梯档案资料及电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、监督考评、突发应急处理等管理制度。	1	
	2.7.3 按照规定配有相应人数的电梯安全管理人员并持证上岗。	1	
	2.7.4 电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具、通风、监控等设施及配件保持完好，轿厢整洁；五方对讲系统通畅，值守人员 24 小时值班；显著位置有电梯检验合格标志、乘梯须知、警示及提示标志。	1	
	2.7.5 每年至少进行 1 次电梯运行突发事件应急处理演练。	1	
	2.7.6 电梯发生一般故障的，专业维修人员 30 分钟内到达现场，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在 30 分钟内到达现场，专业技术人员须在 30 分钟内到现场进行救助。	1	
	2.8 有消防系统的，做好相应的管理：		
	2.8.1 火灾自动报警系统：火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次，每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次报警、警报功能；每月检测切换 1 次主、备电源，每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。	2	
	2.8.2 消防广播系统：每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量。	1	
	2.8.3 防排烟系统：每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。	1	
	2.8.4 防火分隔设施：每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修保养 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。	1	
2.8.5 水灭火系统：消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，每年检查 1 次润滑情况。	1		

	2.8.6 每月测试 1 次应急照明、疏散指示标志，测量照度和供电时间。	1	
	2.8.7 每月巡查 1 次消防栓、灭火器，保证处于完好状态；配电室、监控室、机房、档案室、库房等重点部位按规定配备相应种类的灭火器材。	1	
	2.8.8 消防设施每年至少进行 1 次全面检测，检测记录应完整准确并存档备查。	1	
	2.9 二次供水系统未移交供水企业的：		
	2.9.1 二次供水管网、供水设备设施 24 小时运行，保证供水正常压力。	2	
	2.9.2 二次供水设备设施每天巡视 1 次，并做好相关记录；生活饮用水水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，钥匙由专人管理。	1	
	2.9.3 蓄水设施定期清洗，按照卫生防疫要求进行水质化验、检测等工作。	1	
	2.10 供配电系统未移交电网企业的：设备运行状况应每日检查 1 次，对主要运行参数进行检查、记录。	2	
	2.11 有安防系统的，安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录，视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于 7 天。	2	
	2.12 小区内各类设施设备标识齐全；有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。	2	
	2.13 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案，对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。	2	
	2.14 各组团、栋及单元(门)、户标识明显。	1	
	2.15 房屋外观良好，道路、场地保持基本平整。	1	
	2.16 每季度巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等。	1	
	2.17 每周巡查 1 次装修施工现场，发现违规行为及时劝阻、制止，并送达书面通知。	1	
	2.18 急修 45 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。	1	
	2.19 有完整房屋及设施设备基础档案、台账；运行、检查、维修保养记录齐全。	1	
五级 (31分)	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护，共用部位的完好率达到 80%以上，共用设施设备完好率达到 80%以上；公共照明系统完好率达到80%以上。	3	
	2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。	3	



	2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求,指导业主/物业使用人正确使用房屋;告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项,巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象,发现违规行为及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	2.4 定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等,并视检查情况进行清掏、疏通;雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通;窨井不漫溢,井盖无缺损。	2	
	2.5 每年检测避雷装置,及时修复锈蚀、变形、断裂部位。	2	
	2.6 对共用设施设备进行巡查,有巡查记录;设备房保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	3	
	2.7 有安防系统的,安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录,视频监控文件有效存储,保存备查期限一般不少于7天。	2	
	2.8 小区内有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。	2	
	2.9 对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案,对可预见紧急事项应当有巡查、检查并落实防范措施。	2	
	2.10 各组团、栋及单元(门)、户有标识。	2	
	2.11 房屋外观良好,道路、场地保持基本平整。	2	
	2.12 巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等。	2	
	2.13 急修45分钟内到现场处理,不能及时修复的,告知相关业主。	2	
	2.14 有完整房屋及设施设备基础档案、台账;运行、检查、维修养护记录齐全。	2	
六级 (35分)	2.1 有专人对房屋共用部位和共用设施设备进行日常管理和维护。	3	
	2.2 根据房屋实际使用年限及共用部位、共用设施设备的使用状况,及时编制维修计划和专项维修资金使用计划,向业主大会、业主委员会或者社区居委会报告并组织维修。	3	
	2.3 依据合同约定、管理规约(临时管理规约)及房屋使用说明书等的要求,指导业主/物业使用人正确使用房屋;告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项,巡查公共空间及外墙乱张贴、乱涂乱画、乱悬挂、乱堆放等现象,发现违规行为及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关主管部门。	3	

2.4	定期检查小区内公共雨污水管道、化粪池等，并视检查情况进行清掏、疏通；雨、雪季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理、疏通；窨井不漫溢，井盖无缺损。	3	
2.5	每年检测避雷装置，及时修复锈蚀、变形、断裂部位。	3	
2.6	设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	3	
2.7	有安防系统的，安防系统相关设施设备发现问题及时处理并做好记录，视频监控文件有效存储，保存备查期限一般不少于7天。	3	
2.8	小区内有危险、安全隐患、容易危及人身安全的设施设备的部位设置安全防范、警示或者维护设施。	3	
2.9	对可能发生的各类突发事件、极端天气、设备故障有应急预案。	3	
2.10	各组团、栋及单元(门)、户有标识。	2	
2.11	房屋外观良好，道路、场地保持基本平整。	2	
2.12	急修 45 分钟内到现场处理，不能及时修复的，向相关业主解释清楚，或者书面告知相关业主。	2	
2.13	有完整的房屋及设施设备基础档案、台账。	2	

### 3. 公共秩序维护

#### (物业管理区域内的公共安全秩序和公共财物的管理)

等级	服务内容	标准分数	评定分数
特级 (12分)	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班，每班人员 2 人并持证上岗，及时处理各类报警、故障等信息；消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门；每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。	2	
	3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。	2	
	3.3 实行封闭管理小区：主出入口 24 小时值岗，当值人员立岗时间不少于 12小时；对外来人员进入小区进行询问、登记；对进出小区的装修工、服务人员发放临时出入证，实行亮证管理。	2	
	3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约	1	

	定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。		
	3.5 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，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。	1	
	3.6 每 2 小时至少到指定区域巡视 1 次。	1	
	3.7 每周进行防火检查 1 次。	1	
	3.8 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 60 课时，能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；每年对员工进行消防安全培训 2 次。	1	
	3.9 车辆实行登记管理，车辆行驶有规定的路线，交通、停车等标志；对外来机动车进行询问、登记；有人员巡视小区车辆停放情况，及时提示车主在指定地点有序停放；非机动车有指定停放区域，停放整齐。	1	
一级 (12分)	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班，每班人员 2 人并持证上岗，及时处理各类报警、故障等信息；消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门；每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。	2	
	3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。	2	
	3.3 实行封闭管理小区：主出入口 24 小时值岗，当值人员立岗时间不少于 8 小时；对外来人员进入小区进行询问、登记；对进出小区的装修工、服务人员发放临时出入证，实行亮证管理。	2	
	3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。	1	
	3.5 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，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。	1	
	3.6 每 3 小时至少到指定区域巡视 1 次。	1	
	3.7 每 2 周进行防火检查 1 次。	1	
	3.8 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 40 课时，能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；每年对员工进行消防安全培训 2 次。	1	
	3.9 车辆实行登记管理，车辆行驶有规定的路线；对外来机动车进行询问、登记；有人员巡视小区车辆停放情况，及时提示车主在指定地点有序停放；非机动车有指定停放区域，停放整齐。	1	
二级 (12分)	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班，每班人员 2 人并持证上岗，及时处理各类报警、故障等信息；消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门；每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司	2	

	员工参与的消防演习。		
	3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。	2	
	3.3 实行封闭管理,主出入口 24 小时值岗,当值人员立岗时间不少于 6 小时;对外来人员进入小区进行询问。	2	
	3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。	1	
	3.5 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,发生治安案件或者各类灾害事故时,及时向公安和有关部门报告,并积极协助做好调查和救助工作。	1	
	3.6 每 4 小时至少到指定区域巡视 1 次。	1	
	3.7 每月进行防火检查 1 次。	1	
	3.8 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 30 课时,能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备;每年对员工进行消防安全培训 1 次。	1	
	3.9 对车辆登记管理;对外来机动车进行询问、登记;有人员巡视小区车辆停放情况,及时提示车主在指定地点有序停放;非机动车停放整齐。	1	
三级 (11分)	3.1 消防控制室应有专人 24 小时值班,每班人员 2 人并持证上岗,及时处理各类报警、故障等信息;消防专用通道畅通,发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的,及时报告公安部门;每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。	2	
	3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。	2	
	3.3 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。	2	
	3.4 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,发生治安案件或者各类灾害事故时,及时向公安和有关部门报告,并积极协助做好调查和救助工作。	1	
	3.5 每 6 小时至少到指定区域巡视 1 次。	1	
	3.6 每季度进行防火检查 1 次。	1	
	3.7 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 20 课时,能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备;每年对员工进行消防安全培训 1 次。	1	
	3.8 实行封闭管理的,主出入口 24 小时值岗;对车辆登记管理;对外来机动车进行询问、登记;有人员巡视小区车辆停放情况,及时提示车主在指定地点有序停放;非机动车停放整齐。(1分)	1	
	3.1 设有消防控制室的,应有专人 24 小时值班,每班人员 2 人并持证上岗,及时处理各类报警、故障等信息;消防专用通道畅通,发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的,及时报	2	

四级 (10分)	告公安部门；每年组织或者配合相关部门组织有业主、物业使用人、物业公司员工参与的消防演习。		
	3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。	2	
	3.3 实行封闭管理的，主出入口 24 小时值岗，对车辆实行登记管理。	1	
	3.4 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。	1	
	3.5 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，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。	1	
	3.6 每季度进行防火检查 1 次。	1	
	3.7 小区秩序维护人员的培训及实操全年不少于 20 课时，能够正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；每年对员工进行消防安全培训 1 次。	2	
五级 (14分)	3.1 消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门。	3	
	3.2 值班岗位有详细的值班和交接班记录。	2	
	3.3 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。	2	
	3.4 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，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。	2	
	3.5 每年进行防火检查 1 次。	2	
	3.6 每年对员工进行消防安全培训。	3	
六级 (14分)	3.1 消防专用通道畅通，发现封闭、堵塞、占用疏散通道、安全出口及消防通道的，及时报告公安部门。	3	
	3.2 引导业主、物业使用人遵守管理规约(临时管理规约)的约定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。	3	
	3.3 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，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。	3	
	3.4 每年进行防火检查 1 次。	3	
	3.5 每年对员工进行消防安全培训。	2	

## 4. 公共卫生保洁服务

等级	服务内容	标准分数	评定分数
特级 (19分)	4.1 按楼层设置垃圾桶，并实行袋装化管理，生活垃圾每天至少清运 2 次；垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。	2	
	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。	2	
	4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。	1	
	4.4 雨、雪停后 24 小时内清除必要道路的积水、积雪。	2	
	4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。	1	
	4.6 楼内共用区域：		
	4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 2 次，定期保养，保持材质干净、有光泽。	1	
	4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天不少于 2 次；电梯门壁打蜡上光每月不少于 1 次，表面光亮、无污迹。	1	
	4.6.3 楼道及栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每周 1 次，保持表面无污渍，楼道、楼梯保持清洁、无垃圾。	1	
	4.6.4 墙面、天花板清洁每月 1 次，保持无蛛网、表面无污渍。	1	
	4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀，夏季每日不少于 1 次，冬季每周不少于 1 次。	1	
	4.7 楼外共用区域：		
	4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天不少于 2 次，目视地面干净、地面垃圾滞留不超过 1 小时。	1	
	4.7.2 绿地、明沟，每周清理 2 次。	1	
	4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等清洁，每 2 周 1 次，目视无污渍、明亮清洁（2 米以上部分可以每季度抹擦、除尘 1 次）。	1	
	4.7.4 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。	1	
	4.8 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每季度灭鼠 1 次。	2	
		4.1 按单元设置垃圾桶，并实行袋装化管理，生活垃圾每天至少清运 1 次；垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀	2

一级 (19分)	。		
	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面 通告业主/物业使用人。	2	
	4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。	1	
	4.4 雨、雪停后24 小时内清除必要道路的积水、积雪。	2	
	4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。	1	
	4.6 楼内共用区域：		
	4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 2 次，定期保养。	1	
	4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天不少于 2 次；电梯门壁打蜡上光每月 1 次。	1	
	4.6.3 楼道及栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每周 1 次， 楼道、楼梯保持清洁、无垃圾。	1	
	4.6.4 墙面、天花板清洁每 2 个月 1 次。	1	
	4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀，夏季每日不少于 1 次，冬 季每周不少于 1 次。	1	
	4.7 楼外共用区域：		
	4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天不少于 2 次，目视地面干净、地面 垃圾滞留不超过 3 小时。	1	
	4.7.2 绿地、明沟，每周清理 1 次。	1	
	4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等清洁，每月 1 次(2 米以上部分可以每季度抹擦、除尘 1 次)。	1	
	4.7.4 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。	1	
	4.8 每2个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。	2	
二级	4.1 按单元设置垃圾桶， 并实行袋装化管理，生活垃圾每天至少清运 1 次；垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关 规定及实际需要进行冲洗、消杀。	2	
	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面 通告业主/物业使用人。	2	
	4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。	1	
	4.4 雨、雪停后 24 小时内清除必要道路的积水、积雪。	2	
	4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。	1	
	4.6 楼内共用区域：		
	4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 1 次，定期保养。	1	

(19分)	4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天 1 次；电梯门壁打蜡上光每季度 1 次。	1	
	4.6.3 楼道清洁每周 1 次，栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每月 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。	1	
	4.6.4 墙面、天花板清洁每季度 1 次。	1	
	4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀每周 1 次。	1	
	4.7 楼外共用区域：		
	4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 2 次。	1	
	4.7.2 绿地、明沟，每月清理 1 次。	1	
	4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等清洁，每 2 个月 1 次（2 米以上部分可以每半年抹擦、除尘 1 次）。	1	
	4.7.4 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。	1	
	4.8 每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。	2	
三级 (20分)	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。	2	
	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面 通告业主/物业使用人。	2	
	4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。	1	
	4.4 雨、雪停后 24 小时内清除必要道路的积水、积雪。	1	
	4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。	1	
	4.6 楼内共用区域：		
	4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 1 次。	1	
	4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁；电梯门壁打蜡上光每半年 1 次。	2	
	4.6.3 楼道及栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁，每月 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。	1	
	4.6.4 墙面、天花板清洁每半年 1 次。	1	
	4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀每月 1 次。	1	
	4.7 楼外共用区域：		
	4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天不少于 1 次。	1	
4.7.2 绿地、明沟，每季度清理 1 次。	1		



	4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等定期清洁。	2	
	4.7.4 天台、屋顶清洁、无垃圾。	2	
	4.8 每半年对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。	1	
四级 (20分)	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。	2	
	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。	2	
	4.3 有水系景观的，每日巡查，定期清理，保持无杂物，无异味。	1	
	4.4 雨、雪停后24 小时内清除必要道路的积水、积雪。	1	
	4.5 有公共卫生间的，每天清洁，无明显异味。	1	
	4.6 楼内共用区域：		
	4.6.1 大堂、门厅，每日拖擦 1 次。	1	
	4.6.2 电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁；电梯门壁打蜡上光每年 1 次。	2	
	4.6.3 楼道清洁每月 1 次，栏杆、窗台、纱窗、消防栓、标识牌等共用设施清洁 每季度 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。	1	
	4.6.4 墙面、天花板清洁每年 1 次。	1	
	4.6.5 大堂、门厅、楼道、电梯等业主活动区域消杀每月 1 次。	1	
	4.7 楼外共用区域：		
	4.7.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 1 次。	1	
	4.7.2 绿地、明沟定期清理。	1	
	4.7.3 宣传栏、信报箱、小品等定期清洁。	2	
	4.7.4 天台、屋顶无垃圾。	2	
4.8 每半年对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。	1		
五级 (20分)	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。	3	
	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。	3	
	4.3 楼内共用区域：		
	4.3.1 首层楼道每周清扫 1 次。	2	

	4.3.2 楼道清扫，每月 1 次，楼道、楼梯保持无垃圾。	3	
	4.3.3 墙面、天花板清洁每年 1 次。	2	
	4.4 楼外共用区域：		
	4.4.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 1 次。	3	
	4.4.2 绿地、明沟定期清理。	1	
	4.4.3 宣传栏、信报箱、小品等定期清洁。	2	
	4.4.4 天台、屋顶无垃圾。	1	
六级 (16分)	4.1 按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天至少清运 1 次，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀；设有垃圾中转站的，按照相关规定及实际需要进行冲洗、消杀。	3	
	4.2 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。喷洒农药、投放鼠饵必须提前书面通告业主/物业使用人。	3	
	4.3 楼内共用区域：		
	4.3.1 首层楼道每周清扫 1 次。	3	
	4.3.2 楼道、楼梯无垃圾。	3	
	4.4 楼外共用区域：		
	4.4.1 道路、广场、绿地等公共部位清洁每天 1 次。	2	
	4.4.2 天台、屋顶无垃圾。	2	

## 5. 公共绿化养护服务

等级	服务内容	标准分数	评定分数
特级 (9分)	5.1 有专(兼)职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。	2	
	5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 95%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。	2	
	5.3 草坪按时修剪，保持平整，无 1 平方米以上斑秃，每年清除杂草不少于 6 次。	1	
	5.4 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 3 次以上，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。	1	
	5.5 大型乔木、树木标牌、编号管理。	1	
	5.6 根据气候和季节状况，按植物品种、生长、土壤状况适时组	1	

	织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。		
	5.7 绿化产生的垃圾，重点区域，随产随清；其他区域，日产自清。	1	
一级 (9分)	5.1 有专(兼)职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。	2	
	5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 90%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。	2	
	5.3 草坪按时修剪，保持平整，每年清除杂草不少于 4 次。	1	
	5.4 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 2 次以上，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。	1	
	5.5 大型乔木、树木标牌、编号管理。	1	
	5.6 根据气候和季节状况，按植物品种、生长、土壤状况适时组织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。	1	
	5.7 绿化产生的垃圾，重点区域，随产随清；其他区域，日产自清。	1	
二级 (9分)	5.1 有专(兼)职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。	2	
	5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 80%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。	2	
	5.3 草坪保持平整，定期、及时清除杂草。	1	
	5.4 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 1 次以上，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。	1	
	5.5 大型乔木、树木标牌、编号管理。	1	
	5.6 根据气候和季节状况，适时组织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。	1	
	5.7 绿化产生的垃圾，日产自清。	1	
三级 (8分)	5.1 有专(兼)职的专业人员进行绿化养护管理，有绿化管理制度、台账及养护措施。	2	
	5.2 花草树木生长良好，有良好的观赏效果；绿化成活率在 75%以上，无明显断垄、枯树，无黄土裸露。	2	
	5.3 草坪保持平整，定期、及时清除杂草。	1	
	5.4 根据绿化品种和生长情况修剪、整理，乔、灌木树冠完整，花、灌木开花结果。	1	
	5.5 根据气候和季节状况，适时组织浇灌、施肥、松土和喷洒药物，做好防涝、防冻及病虫害防治工作。	1	
	5.6 绿化产生的垃圾，日产自清。	1	

四级 (8分)	5.1 有专(兼)职的专业人员进行绿化养护管理,有绿化管理制度、台账及养护措施。	2	
	5.2 花草树木生长良好,绿化成活率在70%以上,无明显断垄、枯树,无黄土裸露。	2	
	5.3 草坪保持平整,定期、及时清除杂草。	1	
	5.4 根据绿化品种和生长情况修剪、整理,乔、灌木树冠完整,花、灌木开花结果。	1	
	5.5 做好病虫害防治工作。	1	
	5.6 绿化产生的垃圾,日产日清。	1	
五级 (11分)	5.1 有专(兼)职的专业人员进行绿化养护管理。	3	
	5.2 绿化无明显断垄、枯树,无黄土裸露。	2	
	5.3 草坪保持平整,定期、及时清除杂草。	2	
	5.4 根据绿化品种和生长情况修剪、整理。	2	
	5.5 做好病虫害防治工作。	2	
六级 (11分)	5.1 有专(兼)职的专业人员进行绿化养护管理。	3	
	5.2 绿化无明显断垄、枯树,基本无黄土裸露。	3	
	5.3 草坪保持平整,定期、及时清除杂草。	3	
	5.4 做好病虫害防治工作。	2	

## 6、加分项（超出服务内容的项目）

等级	服务内容	标准分数	评定分数
特级 至 六级	6.1		
	6.2		
	6.3		
	6.4		
	6.5		
	6.6		

## 附件 2

# 唐山市普通住宅物业服务收费政府指导价

等级标准	综合服务费(元)	电梯运行服务费(元)	最高政府指导价(元)
特 级	2.70	0.30	3.00
一 级	1.90	0.30	2.20
二 级	1.50	0.30	1.80
三 级	1.20	0.30	1.50
四 级	0.90	0.30	1.20
五 级	0.50	0.30	0.80
六 级	0.30	0.00	0.30
备注	1. 普通住宅物业服务收费标准为最高政府指导价，下浮不限。 2. 绿化养护管理服务项目，绿地率以相应服务等级 标准为准， 低于则按百分比核减，增加则另行核定。 3. 多层、高层混建小区 按电梯运行服务费每平方米 0.30 元核减。		

### 附件 3

## 唐山市住宅小区物业服务等级评定委托书

申请单位		物业项目 属地及名称	
负责人		联系电话	
总建筑面积		总户数	
评定前等级		拟申请等级	
申请单位 意见	年 月 日		
乡镇、街道 意见	年 月 日		
属地物业主 管部门意见	年 月 日		
市物业协会 意见	年 月 日		
备注			

## 附件 4

编号：

# 唐山市住宅小区物业服务等级 评定结果认定意见书

经唐山市物业服务行业协会物业服务等级评定专家组（ 年 月 日至年月日）依据《唐山市住宅小区物业服务等级评定标准》，对XX小区物业服务情况进行综合评估审查，评定等级符合XX级服务标准。

此等级评定结果只作为委托单位对评定小区物业服务质量的参考依据，是否采用的决定权在委托单位，同时物业服务等级变更手续不能与相关法律、法规、条例等相违背。

特此认定

唐山市物业服务行业协会  
物业服务等级评定专业委员会

年 月 日