

**九江市**

**住宅物业服务星级评定参考标准**

**参考手册**

**九江市物业管理协会**

**二〇二三年四月**

# 目 录

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 使用说明 .....                        | 3  |
| 九江市住宅物业服务等级评定参考标准 .....           | 4  |
| 一、范围 .....                        | 4  |
| 二、术语和定义 .....                     | 4  |
| 三、各星级基本要求 .....                   | 5  |
| 四、服务质量等级 .....                    | 12 |
| 一星级 .....                         | 13 |
| 二星级 .....                         | 21 |
| 三星级 .....                         | 30 |
| 四星级 .....                         | 42 |
| 五星级 .....                         | 57 |
| 附件 1 72 普通住宅物业服务人员配置参考表 .....     | 72 |
| 附 件 2 老旧住宅区物业服务要求 .....           | 73 |
| 附件 375 九江市中心城区住宅物业服务费星级参考标准 ..... | 75 |

## 使用说明

一、本《标准（参考）》为物业管理企业提供物业管理服务的参考推荐性标准，主要适用于九江市住宅小区物业项目。建设开发单位或业主、业主委员会与物业服务企业签订《物业服务合同》或《前期物业服务合同》时，可参照本标准在合同中约定，同时作为确定服务标准的参考依据。在实际使用中，物业服务合同对相关服务内容另有约定的，从其约定。

二、本《标准（参考）》根据住宅小区物业服务需求的不同情况，由高到低设定为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级，五个服务星级，级别越高，表示物业服务标准越高。两年修订一次。

三、本《标准（参考）》各星级服务由基本管理、基础管理服务、应急处置、秩序维护、保洁服务、设施设备管理、装饰装修管理、绿化管理八大项内容组成，其中“基本要求”为各星级底线管控标准。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。

四、建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务企业参照本标准时，应结合住宅小区的建设标准、配套设施档次及物业买受人对物业服务的预期等情况，选定相应星级的服务标准或以此为基础进行上下调整，以满足不同项目、不同客户群体的需求。执行不同星级的服务标准，应符合质价相符的原则。

# 九江市住宅物业服务等级标准

## 一、范围

本标准规定了九江市住宅物业服务的术语和定义、基本要求、服务质量分级和各星级服务要求。

本标准适用于九江市行政区域内住宅物业的服务和管理。在物业服务实践中，物业服务企业与业主（或物业使用人）可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

## 二、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### （一）住宅物业

具备居住功能、供人们生活居住的建筑（包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、与住宅毗邻的非住宅物业等）以及与之相配套的共用设施、设备和公共场地。

### （二）业主

房屋所有权人。

### （三）物业使用人

不具有物业的所有权，但对物业享有使用权，并依照法律和合同规定能够行使物业部分权利的人。包括承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

### （四）物业服务

业主自行或者通过选聘物业服务企业等形式，对房屋及其配套设施设备及相关场地进行维修、养护和管理，维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

### （五）物业服务企业

依法取得法人资格，从事物业服务的企业。

## **（六）老旧住宅区**

房屋年久失修、配套设施缺损、环境脏乱差且没有建立长效管理机制的住宅小区。

## **（七）专职客服人员**

在住宅物业内承担接待、沟通、协调、巡检等工作职责的物业服务专职人员。

# **三、各星级基本要求**

## **（一）机构设置与制度建设**

**物业服务企业的机构设置与制度建设应满足以下要求：**

- 1.具有提供住宅物业服务的有效法定资格；
- 2.有委托方提供的固定服务场所；
- 3.配备满足服务需要的设施设备；
- 4.建立物业管理制度以及各岗位的岗位职责、工作流程和服务规范；
- 5.公示物业服务人员姓名和岗位、物业服务内容和标准、物业服务收费价格以及报修、投诉和监督电话，及时公示物业服务季度报告，接受业主监督；
- 6.建立业主满意度调查管理制度，业主满意度调查每年至少组织 1 次，满意率 60%以上；
- 7.建立健全企业党组织，落实“三会一课”组织生活制度，有固定的党员活动室，设置党建宣传栏，宣传内容每年至少更换 2 次；
- 8.设置物业志愿服务站和志愿服务岗，志愿服务活动每月至少开展 1 次。

## （二）人员管理

物业服务企业宜按照附录 A 中配备各类物业服务人员，对人员的管理应满足以下要求：

- 1.各岗位人员具有良好的职业技能与职业素养；
- 2.管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书；
- 3.服务人员统一着装，佩戴工牌，仪容仪表整洁，举止文明礼貌，服务主动热情，窗口服务人员使用普通话；
- 4.定期组织服务人员开展职业技能、法律法规、安全等相应岗位培训；
- 5.按照 GB/T 28001 的有关要求开展职业健康安全管理。

## （三）财务管理

物业服务企业应建立完善的财务管理制度，财务管理应满足以下要求：

- 1.物业服务费和其他费用收支符合《物业服务收费管理办法》《江西省物业服务和管理条例》《江西省物业服务收费管理实施办法》《九江市物业管理条例》等相关要求；
- 2.合同约定的收费项目及标准按照合同要求执行；
- 3.为业主或物业使用人提供的特约服务按双方约定收费并单独结算；
- 4.规范操作，账目清晰。

## （四）安全管理

### 1. 日常安全管理

物业服务企业对物业区域内的日常安全管理应满足以下要求：

(1) 设置监控室并安排专人 24 小时值班，每班 2 人，交接班记录规范、详实；

(2) 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员在 15 分钟内赶到现场进行处理；

(3) 监控视频资料至少保留 30 日备查；

(4) 对洪涝、地震等突发性自然灾害以及治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，应急预案演练每年至少组织 1 次。事故发生时及时报告有关部门和业主委员会，协助采取相应措施，并通过张贴公告等多种渠道告知业主；

(6) 因故障导致的临时性停水、停电事件，及时报告有关部门并告知业主。

## 2. 消防安全管理

物业服务企业对物业区域内的消防安全管理应满足以下要求：

(1) 建立健全消防安全制度，制定消防设施设备操作规程、灭火和应急疏散预案，明确消防安全责任人和管理人；

(2) 成立义务消防队，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员，建立与辖区公安消防队联勤、联训、联战机制。灭火、救生技能训练每季度至少开展 1 次，消防宣传及演练活动每半年至少组织 1 次，每次训练和演练形成记录；

(3) 消防控制室实行 24 小时双人值班，值班人员持证上岗；

(4) 每周对火灾自动报警系统、自动灭火系统、室内外消火栓系统、防火门监控系统、防烟及排烟设施、防火门、窗、防火卷帘等防火分隔设施、消防电梯、建筑灭火器等消防设施进行巡查，定期检测、维修和保养，发现问题及时处置，确保消防设施完好有效。巡查及检测、维修、保养形成记录，定期整理并存

档；

(5) 采取有效管理措施，及时劝阻和制止堵塞及占用管道井、避难层、消防车道、救援操作场地以及室内消防疏散走道、安全出口、室外疏散小巷的行为，劝阻和制止无效时须向有关部门报告。

## **(五) 设施设备管理**

### **1. 电梯管理**

**物业服务企业对物业区域内的电梯管理应满足以下要求：**

(1) 建立健全电梯安全管理制度，制定电梯管理操作规程，明确电梯安全责任人和管理人；

(2) 按照 TSG 08 的要求张贴特种设备使用标志；

(3) 按照管理的电梯数量合理配备电梯安全管理人员，每 50 台电梯配备 1 人，不足 50 台电梯的至少配备 1 人，每日巡查不少于 1 次；

(4) 设置 24 小时应急救援电话，电梯紧急报警装置使用正常；

(5) 电梯的维修保养和检验检测按照 TSG 08、《江西省电梯使用安全管理办法》和《九江市电梯安全管理办法》的要求执行，由具有相应资质的机构实施。

### **2. 二次供水设施管理**

**物业服务企业对物业区域内的二次供水设施管理应满足以下要求：**

(1) 建立二次供水设施管理制度，二次供水水质符合 GB 5749 的规定；

(2) 二次供水设施清洗消毒人员取得健康证明，并接受卫

生知识培训；

（3）储水设施每年清洗消毒 2 次，水质每年检测 2 次，检测合格后投入使用；

（4）水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，钥匙由专人保管。储水设施溢水口、泄水口保持通畅，设置防虫防鼠设施；

（5）水箱间、水泵房每日巡视 1 次；

（6）水泵、管道、阀门每季度检查养护 1 次；

（7）入冬前对暴露管道进行防冻处理。

### 3. 供配电设备管理

物业服务企业对物业区域内的供配电设备管理应满足以下要求：

（1）建立总配电室管理制度，明确总配电室安全责任人和管理人，设备运行状况每日检查 1 次，对主要运行参数进行查抄；

（2）高低压配电柜、变压器每年检修除尘 1 次，按照 GB/T 16895.23 的要求对低压配电设备、绝缘工具进行检验检测；

（3）配电室安全标志设置规范，安全防护用品配备齐全，通风照明良好；

（4）备用发电机每月试运行 1 次，保证运行正常；

（5）无自身系统故障引起的计划外大面积停电。

### 4. 安防设施设备管理

物业服务企业对物业区域内的安防设施设备管理应满足以下要求：

（1）建立安防设施设备管理制度，明确安防设施设备安全责任人和管理人；

（2）在外露管道、围墙等易攀爬处配备防盗伞或防爬刺等防攀爬设施；

(3) 安防报警控制管理主机每日巡查 1 次，每月清洁表面 1 次，每年内部除尘 1 次；

(4) 网络控制箱、红外对射探测器等设备每月检查 1 次，每年内部除尘 1 次；

(5) 监视器、摄像机、云台等设备定期检查、调校，并对设备进行清洁、除尘；

(6) 单元防护门、对讲门口机、电磁门锁、出门按钮等每月检查 1 次。

## 5. 排水排污设施管理

物业服务企业对物业区域内的排水排污设施管理应满足以下要求：

(1) 按季节对雨水井、污水井、雨水口等排水设施进行检查，发现问题及时清理、疏通。汛前加强检查、清理和疏通；

(2) 配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材；

(3) 排水泵汛期每日巡检 1 次，其他月份每月巡检 1 次；

(4) 化粪池每年清掏 1 次，发现异常及时疏通。

## 6. 机械式立体车库管理

物业服务企业对物业区域内的机械式立体车库管理应满足以下要求：

(1) 建立健全机械式立体车库管理制度，制定机械式立体车库管理操作规程，明确机械式立体车库安全责任人和管理人；

(2) 在机械式立体车库显著位置张贴特种设备使用标志；

(3) 机械式立体车库的维修保养和检验检测按照《特种设备安全监察条例》的要求执行，由具有资质的专业机构实施。

## 7. 景观设施管理

物业服务企业对物业区域内的景观设施管理应满足以下要求：

- （1）危险部位设置安全防范警示标志，每月检查 1 次；
- （2）人造循环水景启用前进行防渗漏检查和绝缘测试；
- （3）水景及喷泉在劳动节、国庆节、春节等节假日期间正常启用，每日开启时间不少于 8 小时；
- （4）喷泉使用期间，喷水池、水泵、水位控制装置及附属设施每日巡查 1 次，防漏电设施每日检查 1 次；
- （5）水景水质符合 GB 3838 中规定的 V 类标准；
- （6）小区景观灯保持完好，根据季节变化及天气情况适时调整开启时间并公示。

## 8. 设备机房管理

物业服务企业对物业区域内的设备机房管理应满足以下要求：

- （1）建立设备机房管理制度，明确设备机房安全责任人和管理人，在显著位置张贴相关制度和责任人信息；
- （2）设备机房门保持完好并加锁，设施设备标志、标牌齐全；
- （3）设备机房每日巡视 1 次；
- （4）机房内无杂物，入口等位置设置挡鼠板，在明显易取得设置消防器材；
- （5）人员进出记录、交接班记录、工作日志等齐全、完整。

## 9. 档案管理

- （1）物业服务企业应建立和完善档案管理制度。物业承接

查验档案完整、准确，日常档案资料记录齐全、及时归档，按照表 1 规定的保存期限对日常档案进行保存。

- (2) 消防设施档案应按照 GB 25201 的规定进行保存。
- (3) 建立房屋及共用设施设备基础档案，运行、检查、维修保养记录应每月归档。每年第四季度编制下一年度共用部位及设施设备日常维护计划，并按计划组织实施。

表 1 日常档案保存期限

| 日常档案类别        | 保存期限 | 保存年限     |
|---------------|------|----------|
| 设施设备管理档案      | 长期   | 设施设备使用年限 |
| 装饰装修管理档案      | 长期   | 5 年以上    |
| 业主或物业使用人档案    | 永久   | 项目设计使用年限 |
| 物业服务日常管理文件、记录 | 短期   | 5 年      |
| 环境管理档案        | 短期   | 2 年      |
| 公共秩序维护与管理档案   | 短期   | 2 年      |
| 应急事件处理档案      | 短期   | 5 年      |
| 处理投诉档案        | 短期   | 5 年      |

四、服务质量等级

(一) 依据住宅物业服务需求的不同，住宅物业服务质量分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级五个等级。其中一星级为最低等级，五星级为最高等级，等级越高，物业服务质量越高。

(二) 老旧住宅区物业服务按照附录 B 的要求执行。

## 1. 一星级

| 一、基本管理                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.签订物业服务合同；合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容；按要求上传物业管理云平台，办理合同备案；可供业主查询。</p> <p>2.前期物业服务企业应与建设单位按规定办理承接查验手续。</p> <p>3.承接查验资料完备，有共用部位、共用设施设备查验记录；交接记录；承接查验协议；承接查验备案证明。</p> <p>4.物业进场有现场查验；查验情况有记录；与业主委员会或原物业服务企业间有交接。</p> <p>5.“九江物业”满意度评价年度业主满意率不低于 60%。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 二、基础服务                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 综合服务要求                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>1.服务员工统一佩戴工牌。</p> <p>2.配备有基本服务工具。</p> <p>3.每年组织物业服务质量检查不少于 1 次。</p> <p>4.提供有水电维修等特约服务。</p> <p>5.依据管理规约对业主饲养宠物进行管理。</p> <p>6.应对强降雨有防范措施，备有相关物资。</p> <p>7.物业管理区域内出现违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并及时向有关行政管理部门报告。</p> <p>8.重大节假日前组织人员对公有部位和公共设施设备进行安全检查。</p> |
| 接待服务要求                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>1.设置客户服务场所，配置基本办公设备，服务场所通讯畅通。</p> <p>2.24 小时受理业主或物业使用人电话、微信报修；客户接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，投诉处理及时率 80%，并按月进行统计分析。</p> <p>3.客户接待时间每天不少于 8 小时。</p> <p>4.实行项目经理责任制；项目负责人具有 1 年以上物业服务经验；具有经理上岗证。</p> <p>5.客服人员按户数或面积配置标准：每 1000 户以内或 100000 m<sup>2</sup></p>                |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>以内配置一人。</p> <p>6.客服人员平均年龄 60 岁以下，身体健康；举止文明礼貌，有良好的服务态度。</p> <p>7.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必</p>                                                                                                                                                                 |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | 须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 档案管理要求   | <p>1.管理处配置档案资料柜。</p> <p>2.档案资料完善，内容包括有：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、消防竣工图等竣工验收资料；共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等准许使用文件；物业质量保修文件和物业使用说明文件；物业管理区域划分证明。</p> <p>3.建立有档案管理制度，档案利用登记手续完备；档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便；档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息；业主信息有台账，包月车辆有台账。</p>                                                     |
| 信息公开要求   | <p>1.主出入口设有物业管理区域平面示意图。</p> <p>2.客服中心公开物业服务合同约定服务内容。</p> <p>3.客服中心公示物业服务企业营业执照；物业服务收费项目、收费标准；项目负责人星级服务牌和评价二维码，监督投诉电话；“九江物业”业主满意度评价二维码；客服接待工作时间、内容以及服务电话。</p> <p>4.主要出入口公示物业管理区域内重要物业管理服务事项。</p> <p>5.包干制每年不少于1次公示公共收益收支情况。</p> <p>6.电梯轿厢显著位置公示电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。</p> <p>7.每年公开不少于1次“九江物业”业主满意度评价情况。</p> |
| 标识标牌配置要求 | <p>1.物业服务区域具有名称、楼栋等基本标识。</p> <p>2.物业区域内应设置简明的交通标志。</p> <p>3.设备房标注名称，并有安全提示；管理制度张贴上墙，管理人员持证信息公示。</p> <p>4.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志，并采取有效措施；每半年检查1次。</p> <p>5.大型设施设备有标牌。</p>                                                                                                                                                          |
| 业主沟通要求   | <p>1.业主沟通渠道畅通。</p> <p>2.接受业主查看设施设备管理现状。</p> <p>3.购买公众责任险。</p> <p>4.建立客户回访制度，客户意见、建议、投诉应在一周内反馈。</p>                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 精神文明<br>建设<br>要求                                                                                                                                                                                                            | 1.配合相关部门进行公益性宣传；根据有关部门宣传要求及时更新内容。<br>2.在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。<br>3.积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。<br>4.按社区要求开展党建活动。<br>5.业主及社区活动每年至少组织 1 次。<br>6.配合社区等组织开展社会公益活动。<br>7.配合社区开展社会公益活动。<br>8.配合社区开展精神文明活动。 |
| <b>三、应急处置</b>                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.制定突发事件应急预案；明确应急事件处理责任人。<br>2.制定消防、自然灾害、公共卫生等基本应急预案并配合处置突发事件。<br>3.停水及时公示公告；由物业服务导致的，要及时排除故障。<br>4.停电及时公示公告；由物业服务导致的，要及时排除故障。<br>5.发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告；物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。 |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>四、秩序维护</b>                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 秩序维<br>护综合<br>管理要<br>求                                                                                                                                                                                                      | 1.项目设有专职人员值守及巡逻。<br>2.公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。<br>3.主出入口配置保安岗亭。<br>4.监控室地面平整，通电、通网、墙面刷白。<br>5.监控室安排专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实。                                                                                        |
| 出入口<br>管理要<br>求                                                                                                                                                                                                             | 1.封闭式小区配置门禁。<br>2.主出入口设专人 24 小时值班；交接班有记录。<br>3.来访人员、车辆出入有登记。                                                                                                                                                                    |
| 车辆管<br>理要求                                                                                                                                                                                                                  | 1.机动车辆出入有记录。<br>2.出入口张贴共享非机动车禁入标志。<br>3.物业管理区域内机动车辆停放有序。<br>4.划定非机动车专用停放区域。                                                                                                                                                     |

|            |                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 安全防范管理要求   | 1.物业管理区域外外围外露管道、围墙等易攀爬处设有防攀爬设施。<br>2.不定人不定期巡逻，并做好记录；巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施。                                                                                                                                                       |
| 五、保洁服务     |                                                                                                                                                                                                                                          |
| 保洁综合管理要求   | 1.编制保洁服务工作方案。<br>2.建立了保洁工作考核制度。<br>3.保洁人员根据总建筑面积标准配置：20000m <sup>2</sup> /人，投入机械设备的可以适当减少人员配置。<br>4.保洁人员身体健康，能胜任工作。<br>5.单元门口根据需要设置清洗池。<br>6.根据需要合理配置清扫工具。<br>7.公共道路落实专人清扫。<br>8.消杀工作有计划、通知；投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。<br>9.设置垃圾分类收集点；垃圾日产日清。 |
| 共有部位清洁要求   | 1.楼道、地库等共有部分每年清理杂物不少于1次。<br>2.大堂地面每周清洁1次。<br>3.过道、楼梯每月清洁不少于1次。<br>4.共有部位室内墙面每年清洁不少于1次。<br>5.共有部位门窗玻璃每年清洁不少于1次。                                                                                                                           |
| 共用设施清洁要求   | 1.公共照明、标识标牌每年清洁不少于1次。<br>2.楼梯扶手、栏杆、窗台、消火栓门每年清洁不少于1次。<br>3.环境水系清洗，换水不少于1次。<br>4.公共卫生间落实专人清洁。                                                                                                                                              |
| 六、设施设备管理   |                                                                                                                                                                                                                                          |
| 设施设备综合管理要求 | 1.房屋外观完好、整洁；共用场地、部位符合规划要求。<br>2.房屋共用部分使用符合建筑设计要求。<br>3.共用设施设备管理维修人员根据总户数或总建筑面积配置标准：不低于800户/人或80000m <sup>2</sup> /人。<br>4.定期组织实施房屋使用安全情况评估检查，发现问题及时通报。<br>5.共用设备运行正常；运行中出现的故障及检查中发现的问题及时组织修复；                                            |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 设施设备综合管理要求 | <p>6.水电等急修应在 4 小时内到现场处理，一般故障 2 日内修复，复杂故障 2 周内修复。</p> <p>7.楼外照明根据季节变化适时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障宜在 3 天内修复，其他复杂故障宜在 2 周内修复；路灯完好率不宜低于 80%。</p> <p>8.楼内照明根据季节变化适时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障宜在 3 天内修复，其他复杂故障宜在 2 周内修复；路灯完好率不宜低于 80%。</p> <p>9.应急照明每周应巡检 1 次，发现故障宜在 30 分钟内到达现场组织维修。</p> <p>10.屋面避雷带完好。</p> |
| 共用设施管理要求   | <p>1.因地制宜提供一些活动场地；物业区域内适当设置休闲椅。</p> <p>2.地下停车库配有通风、基本照明、排污泵、消防风机、防排烟设施；车位划线管理。</p> <p>3.游乐及康乐设施每年检查不少于 1 次，发现异常及时处理。配置使用说明及温馨提示。</p> <p>4.单元门完好。</p> <p>5.游泳池营业需办理相关证照，营业期间需做好水质监测，确保符合营业水质要求，做好安全防护措施及管理。</p>                                                                              |
| 共用部位管理要求   | <p>1.大堂配置监控、公告宣传栏。</p> <p>2.楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每年检查不少于 1 次，保证牢固、使用安全。</p> <p>3.室内地面、墙面、天棚、室外屋面、排水等每年检查 1 次。</p> <p>4.建筑外立面及附着物每年检查不少于 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>5.大门、围墙、护栏出现锈蚀、变形、破损每年不少于 1 次检修处理。</p> <p>6.道路、路牙破损每年不少于 1 次检修处理。</p> <p>7.休闲椅、凉亭、雕塑、侧石、管井、景观小品每年不少于 1 次检修处理。</p>                 |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>设备房<br/>管理要求</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.房门保持完好并加锁；机房内无明显杂物；入口等位置设置挡鼠板；在明显易取处设置消防器材、安全防护用品；明确设备机房安全责任人和管理人，管理人员持证上岗；有完善的交接班制度、人员出入管理制度。</li> <li>2.重点设备机房每日巡视 1 次，每 2 个月清洁 1 次，确保室内无杂物、无积水。</li> <li>3.管道井配置门扇、锁；日常闭门落锁。</li> <li>4.电井间配置门扇、锁；每层设防火封堵；日常闭门落锁。</li> <li>5.泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；日常闭门落锁。</li> <li>6.电梯机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；日常闭门落锁；15 天巡检 1 次。</li> <li>7.发电机房配置门扇、锁、排气扇，墙面按环保要求做吸音板；预留发电机环保净化用的给水点和排水点；电气配置防爆灯+应急照明；暖通配置排风和进风口；设防鼠装置；设置防火砂池，及消防铲、桶；配备自动灭火设施及手提式灭火器。</li> <li>8.消防泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施，设防鼠装置；每月不少于 2 次检查消防泵、喷淋泵，并点动；每年 1 次保养相关部件；每月 1 次检查消防管网压力；所有记录存档。</li> </ol> |
| <p><b>电梯管<br/>理要求</b></p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.电梯委托专业维保公司维保；定期做好年度检验检测；五方通话装置（或电梯轿厢内有呼救装置）正常使用。</li> <li>2.建立电梯安全管理制度；每年组织安全乘梯宣传；每月电梯维保记录存档；按照规定配置电梯管理人员，发生电梯故障时及时报告维保单位来人处理，协助采取相应措施，并通过张贴公告等多种渠道告知业主；发生电梯困人事件时，物业服务人员 20 分钟之内到场，负责安抚被困人员，等待救援人员出现场。</li> <li>3.电梯供电方式一路供电电源。</li> <li>4.电梯轿厢照明至少使用 2 个光源；简单装修保护轿厢；可视监控装置、无线通讯装置等设施正常使用。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 给排水系统管理要求  | <p>1.每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；水泵、管道、阀门每年检查养护 1 次。</p> <p>2.水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，钥匙由专人保管；储水设施溢水口、泄水口保持通畅，安装金属防护网并保持完好。</p> <p>3.每年应对二次供水设施进行 2 次清洗消毒；清洗、消毒前 3 日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用。</p> <p>4.排水系统配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材。</p> <p>5.定期检查水泵、室内照明、排水设施、消防设施、管道阀门运行情况。</p> <p>6.道路排水通畅，雨水井、污水井、雨水口等排水设施定期检查，发现问题及时清理、疏通。</p> <p>7.排水泵汛期每周巡检 1 次，其他月份每月巡检 1 次。</p> |
| 供配电系统管理要求  | <p>1.备用发电机每月试运行 1 次，保证运行正常。</p> <p>2.风机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、手提式灭火设施；设防鼠装置，定期启动，出现故障及时维修。</p> <p>3.配电室配置门扇、锁、节能灯、应急照明、排气扇、灭火设施；配电柜前后 50cm 宽绝缘地垫。</p> <p>4.配电室安全防护用品配备齐全，通风照明良好；设防鼠装置。</p> <p>5.高低压配电柜、变压器保持正常运行。</p>                                                                                                                                                                          |
| 门禁监控系统管理要求 | <p>1.物业管理区域应按设计要求配置足够的监控设备。</p> <p>2.摄像头完好率 85%以上；设备摆放整齐，地面干净，消防安全设施齐全；监视器、摄像机、云台等设备每年进行检查、调校；每季度对设备进行清洁、除尘，并有相关记录按时存档。</p> <p>3.监控室设备表面无积尘、无污垢；每年 1 次设备系统保养；设备故障及时处理，保存维修保养记录。</p> <p>4.门禁系统每季度检修不少于 1 次，保证系统工作正常，发生故障应及时修复。</p>                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消防系统管理要求                                                                                                                                                                                                | <p>1.高层在出入口、电梯口、防火门等醒目位置宜有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图；消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；保持消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目；建立消防安全制度及应急预案并组织演练；落实消防控制室管理，制度。</p> <p>2.消防控制室专人值守，持证上岗；收到报警信号后，公共秩序维护人员及时进行处理。</p> <p>3.成立义务消防队，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员；建立与辖区公安消防队联勤、联训、联战机制；灭火、救生技能训练每年至少开展1次；消防宣传及演练活动每年至少组织1次，每次训练和演练形成记录；配置微型消防站。</p> <p>4.消火栓柜每月检查1次；安防报警控制管理主机每月清洁表面1次。</p> <p>5.每季度对火灾自动报警系统、自动灭火系统、室内外消火栓系统、防火门监控系统、防烟及排烟设施、防火门、窗、防火卷帘等防火分隔设施、消防电梯、建筑灭火器等消防设施进行巡查；定期检测、维修和保养，发现问题及时处置，确保消防设施完好有效；巡查及检测、维修、保养形成记录，定期整理并存档。</p> <p>6.维护管理物业管理区域内共用消防设施，对消防车通道及消防车登高操作场地实施划线管理；张贴宣传告示、警示告示；及时劝阻物业管理区域内占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地以及在疏散通道、安全出口、楼梯间处停放电动车或者为电动车充电等行为。</p> <p>7.防火检查每月不少于1次，及时发现和消除火灾隐患。</p> <p>发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。</p> |
| 七、装饰装修管理                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>1.建立有基本装饰装修管理制度；依法受理居民的装饰装修申报登记，与装修人签订装修管理服务协议。</p> <p>2.告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知、注意事项和禁止行为。</p> <p>3.装饰装修期间每周至少巡查现场1次。</p> <p>4.业主自行清运装修垃圾的，应监督业主采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运；业主委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时围合堆放，定期清运。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| 八、 绿化管理  |                                                                                                                                                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 绿化综合管理要求 | 1.绿化人员（按照绿化面积）：20000m²/人，可以用设备替代的人员可以酌情减少。<br>2.绿化人员具有绿化常规养护作业能力。<br>3.乔木生长基本正常，植株保存率高于 50%。<br>4.灌木生长基本正常，植株保存率高于 50%。<br>5.绿篱和色块生长基本正常，植株保存率高于 50%。<br>6.花坛植物死亡率低于 30%。    |
| 日常管理要求   | 1.植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每年除杂草 1 次。<br>2.绿化植被不出现严重旱涝现象。<br>3.根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3 年至 4 年施肥 1 次；灌木每 1 年至 2 年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥 1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。<br>4.地被植物无大面积虫斑。 |

2. 二星级

| 一、基本管理                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.签订物业服务合同；合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容；按要求上传物业管理云平台，办理合同备案；可供业主查询。<br>2.前期物业服务企业应与建设单位按规定办理承接查验手续。<br>3.承接查验资料完备，有共用部位、共用设施设备查验记录；交接记录；承接查验协议；承接查验备案证明。<br>4.物业进场有现场查验；查验情况有记录；与业主委员会或原物业服务企业间有交接。<br>5.“九江物业”满意度评价年度业主满意率不低于 65%。 |                                                                                                                                                                 |
| 二、基础服务                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                 |
| 综合服务要求                                                                                                                                                                                                                          | 1.服务员工统一佩戴工牌。<br>2.配备有基本服务工具。<br>3.每年组织物业服务质量检查不少于 1 次。<br>4.提供有水电维修等特约服务。<br>5.依据管理规约对业主饲养宠物进行管理。<br>6.应对强降雨有防范措施，备有相关物资。<br>7.物业管理区域内出现违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面 |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并及时向有关行政管理部门报告。</p> <p>8.重大节假日前组织人员对公有部位和公共设施设备进行安全检查。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 接待服务要求 | <p>1.设置客户服务场所，地面瓷砖，墙面刷白，配置风扇，有基本桌椅和办公设备，服务场所通讯畅通，应有无线网络覆盖。</p> <p>2.24 小时受理业主或物业使用人电话、微信报修；客户接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，投诉处理及时率 <b>90%</b>，并按月进行统计分析。</p> <p>3.客服中心客户接待时间每天不少于 8 小时。</p> <p>4.实行项目经理责任制；项目负责人具有 2 年以上物业服务经验；具有经理上岗证。</p> <p>5.客服人员按户数或面积配置标准：每 800 户以内或 80000m<sup>2</sup>以内配置一人。</p> <p>6.客服人员平均年龄 55 岁以下，身体健康；举止文明礼貌，有良好的服务态度。</p> <p>7.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。</p> |
| 档案管理要求 | <p>1.管理处配置档案资料柜。</p> <p>2.档案资料完善，内容包括有：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、消防竣工图等竣工验收资料；共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等准许使用文件；物业质量保修文件和物业使用说明文件；物业管理区域划分证明。</p> <p>3.建立有档案管理制度，档案利用登记手续完备；档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便；档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息；业主信息有台账，包月车辆有台账；维修养护记录每月归档。</p>                                                                                                                                   |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 信息公开要求   | <p>1.主出入口设有物业管理区域平面示意图。</p> <p>2.客服中心公开物业服务合同约定服务内容。</p> <p>3.客服中心公示物业服务企业营业执照；物业服务收费项目、收费标准；项目负责人星级服务牌和评价二维码，监督投诉电话；“九江物业”业主满意度评价二维码；客服接待工作时间、内容以及服务电话。</p> <p>4.主要出入口公示物业管理区域内重要物业管理服务事项、服务承诺；按年度公示物业费收缴率。</p> <p>5.包干制每年不少于1次公示公共收益收支情况。</p> <p>6.电梯轿厢显著位置公示电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。</p> <p>7.每年公开不少于1次“九江物业”业主满意度评价情况。</p> |
| 标识标牌配置要求 | <p>1.物业服务区域具有名称、楼栋等基本标识。</p> <p>2.物业区域内应设置简易的交通标志。</p> <p>3.设备房标注名称，并有安全提示；管理制度张贴上墙，管理人员持证信息公示。</p> <p>4.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志，并采取有效措施；每季度检查1次。</p> <p>5.大型设施设备有标牌。</p>                                                                                                                                                                           |
| 业主沟通要求   | <p>1.每年至少召开1次业主沟通会，汇报物业工作开展情况，听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议。</p> <p>2.接受业主查看设施设备管理现状。</p> <p>3.购买公众责任险。</p> <p>4.建立客户回访制度，客户意见、建议、投诉应在96小时内反馈，客户有效投诉回访率85%；业主报修重要事项有回访。</p>                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 精神文明建<br>设要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1.配合相关部门进行公益性宣传；根据有关部门宣传要求及时更新内容。<br>2.在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。<br>3.积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。<br>4.按社区要求开展党建活动。<br>5.业主及社区活动每年至少组织 2 次。<br>6.配合社区等组织开展社会公益活动。<br>7.配合社区开展社会公益活动。<br>8.配合社区开展精神文明活动。 |
| 三、应急处置                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.制定突发事件应急预案；明确应急事件处理责任人；每年组织 1 次以上应急预案演习。<br>2.制定消防、自然灾害、公共卫生等基本应急预案并配合处置突发事件。<br>3.停水及时公告，并通过电话、微信等方式及时告知业主，并协助采取相应措施。由物业服务导致的，要及时排除故障；不明原因造成的，要及时咨询相关单位具体情况。<br>4.停电及时公告，并通过电话、微信等方式及时告知业主；物业服务导致的，要及时排除故障；不明原因造成的，要及时咨询相关单位具体情况。<br>5.发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告；物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。 |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 四、秩序维护                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 秩序维<br>护综<br>合管<br>理要<br>求                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1.项目设有专职人员值守及巡逻。<br>2.公共秩序维护人员身体健康，60 周岁以下占人员总数不低于 65%，身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。<br>3.主出入口配置保安岗亭+风扇，普通铝合金门窗。<br>4.监控室地面平整，通电、通网、墙面刷白。<br>5.监控室安排专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实。监控设备正常运行。                                           |
| 出入口<br>管理要<br>求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1.封闭式小区配置门禁；行人和非机动车可共用通道，门头设置项目名称及出入口编号。<br>2.主出入口设专人 24 小时值班；道路畅通，管理有序，交接班有记录。                                                                                                                                                 |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | 3.来访人员、车辆出入有登记。                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 车辆管理要求   | 1.车辆出入口配置闸机；有车辆管理系统；包月车辆自动进入，临时车辆手动进入。<br>2.出入口张贴共享非机动车禁入标志。<br>3.物业管理区域内机动车辆停放有序。<br>4.划定非机动车专用停放区域，规范车辆停放。                                                                                                                                                               |
| 安全防范管理要求 | 1.物业管理区域外围外露管道、围墙等易攀爬处设有防攀爬设施。<br>2.定期巡逻，重点部位、重点设施设备加强巡逻。                                                                                                                                                                                                                  |
| 五、保洁服务   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 保洁综合管理要求 | 1.编制保洁服务工作方案。<br>2.建立了保洁工作考核制度。<br>3.保洁人员根据总建筑面积标准配置：17000m <sup>2</sup> /人，投入机械设备的可以适当减少人员配置。<br>4.保洁人员身体健康，能胜任工作。<br>5.单元门口根据需要设置清洗池。<br>6.根据需要合理配置清扫工具。<br>7.公共道路落实专人清扫；主干道出现明显积水、积雪时应及时清理。<br>8.消杀工作有明确详实的计划、通知；老鼠每季度消杀1次；投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。<br>9.设置垃圾分类收集点；垃圾日产日清。 |
| 共有部位清洁要求 | 1.楼道、地库等共有部分每年清理杂物不少于1次；每月定时巡查1次。<br>2.大堂地面每周清洁2次。<br>3.过道、楼梯每月清洁不少于2次。<br>4.公有部位室内墙面每年清洁不少于1次。<br>5.共有部位门窗玻璃每年清洁不少于1次。                                                                                                                                                    |
| 共用设施清洁要求 | 1.公共照明、标识标牌每年清洁不少于2次。<br>2.楼梯扶手、栏杆、窗台、消火栓门等每年清洁不少于2次。<br>3.环境水系清洗，换水不少于2次。<br>4.公共卫生间落实专人清洁。                                                                                                                                                                               |
| 六、设施设备管理 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>设施设备综合管理要求</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.房屋外观完好、整洁；封闭阳台提示业主阳台外观与房屋外观保持一致。</li> <li>2.房屋共用场地、部位符合规划要求。</li> <li>3.共用设施设备管理维修人员根据总户数或总建筑面积配置标准：600 户/人或 60000m<sup>2</sup>/人。</li> <li>4.定期组织实施房屋使用安全情况评估检查，发现问题及时通报。</li> <li>5.共用设备运行正常；运行中出现的故障及检查中发现的问题，应及时组织修复；运行、检查、维修养护记录及交接班记录等完善，应每月归档。</li> <li>6.水电等急修应在 2 小时内到现场处理，一般故障 2 日内修复，复杂故障原则上 2 周内修复。</li> <li>7.楼外照明根据季节变化适时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障应在 2 天内修复，其他复杂故障应在 2 周内修复；每月应调整 1 次时间控制器；路灯完好率不得低于 85%。</li> <li>8.楼内照明根据季节变化适时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障应在 2 天内修复，其他复杂故障应在 2 周内修复；每月应调整 1 次时间控制器；路灯完好率不得低于 85%。</li> <li>9.应急照明每周应巡检 1 次，发现故障宜在 30 分钟内到达现场组织维修。</li> <li>10.屋面避雷带完好。</li> </ol> |
| <p>共用设施管理要求</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.因地制宜提供一些活动场地；物业区域内适当设置休闲椅。</li> <li>2.地下停车库配有通风、基本照明、地面平整、排污泵、消防风机、防排烟设施；车位划线管理；交叉通道口按照消防要求画网格线。</li> <li>3.游乐及康乐设施每半年检查不少于 1 次，发现异常及时处理。配置使用说明及温馨提示。</li> <li>4.单元门完好，基本封闭。</li> <li>5.游泳池营业需办理相关证照，营业期间需做好水质监测，确保符合营业水质要求，做好安全防护措施及管理。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>共用部位管理要求</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.大堂配置监控、公告宣传栏、沙发，地面和墙面进行二次装修材质。</li> <li>2.楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每半年检查不少于 1 次，保证牢固、使用安全。</li> <li>3.室内地面、墙面、天棚、室外屋面、排水等每半年检查不少于 1 次。</li> <li>4.建筑外立面及附着物每半年检查不少于 1 次，发现问题及时处理。</li> <li>5.大门、围墙、护栏出现锈蚀、变形、破损每年不少于 2 次检修处理。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 共用部位管理要求 | <p>6.道路、路牙破损每年不少于 2 次检修处理。</p> <p>7.休闲椅、凉亭、雕塑、侧石、管井、景观小品每年不少于 2 次检修处理。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 设备房管理要求  | <p>1.房门保持完好并加锁；机房地面干净整洁，无明显杂物；入口等位置设置挡鼠板；在明显易取处设置消防器材、安全防护用品；明确设备机房安全责任人和管理人；机房内显著位置张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书；有完善的交接班制度、人员出入管理制度。</p> <p>2.重点设备机房每日巡视 1 次，每月清洁 1 次；其它设备机房每 2 日巡视 1 次；每 2 月清洁 1 次，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏。</p> <p>3.管道井配置门扇、锁；日常闭门落锁。</p> <p>4.电井间配置门扇、锁；每层设防火封堵；日常闭门落锁。</p> <p>5.泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；日常闭门落锁。</p> <p>6.电梯机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；日常闭门落锁；15 天巡检 1 次。</p> <p>7.门扇、锁、排气扇，墙面按环保要求做吸音板；预留发电机环保净化用的给水点和排水点；电气配置防爆灯+应急照明；暖通配置排风和进风口；设防鼠装置；设置防火砂池，及消防铲、桶；配备自动灭火设施及手提式灭火器。</p> <p>8.消防泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施，设防鼠装置；每月 2 次检查消防泵、喷淋泵，并点动；每年 1 次保养相关部件；每月 1 次检查消防管网压力；所有记录存档。</p> |
| 电梯管理要求   | <p>1.电梯委托专业维保公司维保；定期做好年度检验检测；五方通话装置（或电梯轿厢内有呼救装置）正常使用。</p> <p>2.建立电梯安全管理制度；每年组织安全乘梯宣传；每月电梯维保记录存档；按照规定配置电梯管理人员，发生电梯故障时及时报告维保单位来人处理，协助采取相应措施，并通过张贴公告等多种渠道告知业主；发生电梯困人事件时，物业服务人员 20 分钟之内到场，安抚被困人员，等待救援人员出现场。</p> <p>3.电梯供电方式一路供电电源。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | 4.轿厢照明至少使用 2 个光源；简单装修保护轿厢；可视监控装置、无线通讯装置等设施正常使用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 给排水系统管理要求  | <p>1.每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；水泵、管道、阀门每年检查养护 1 次；每年应检查 2 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂。</p> <p>2.水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，钥匙由专人保管；储水设施溢水口、泄水口保持通畅，安装金属防护网并保持完好。</p> <p>3.每年应对二次供水设施进行 2 次清洗消毒；清洗、消毒前 3 日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换。</p> <p>4.排水系统配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材。</p> <p>5.定期检查水泵、室内照明、排水设施、消防设施、管道阀门运行情况。</p> <p>6.道路排水通畅，雨水井、污水井、雨水口等排水设施定期检查，发现问题及时清理、疏通。</p> <p>7.排水泵汛期每周巡检 1 次，其他月份每月巡检 1 次。</p> |
| 供配电系统管理要求  | <p>1.备用发电机每月试运行 1 次，保证运行正常。</p> <p>2.风机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、手提式灭火设施；设防鼠装置，定期启动，出现故障及时维修。</p> <p>3.配电室配置门扇、锁、节能灯、应急照明、排气扇、灭火设施；配电柜前后 51cm 宽绝缘地垫。</p> <p>4.配电室安全防护用品配备齐全，通风照明良好；设防鼠装置。</p> <p>5.高低压配电柜、变压器保持正常运行，根据现场情况定期检修除尘 1 次。</p>                                                                                                                                                                                                           |
| 门禁监控系统管理要求 | <p>1.封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机。</p> <p>2.摄像头完好率 90%以上；设备摆放整齐，地面干净，消防安全设施齐全；监视器、摄像机、云台等设备每半年进行检查、调校；每月对设备进行清洁、除尘，并有相关记录按时存档。</p> <p>3.监控室设备表面无积尘、无污垢；每半年 1 次设备系统保养；设备故障及时处理，保存维修保养记录。</p> <p>门禁系统每月检修不少于 1 次，保证系统工作正常；门禁锁、对讲主机检</p>                                                                                                                                                                          |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>查保养应每季度 1 次；系统发生故障，一般性故障应在 7 小时内修复；较为复杂故障应在 7 天内修复。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 消防系统管理要求 | <p>1.高层在出入口、电梯口、防火门等醒目位置宜有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图；消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；保持消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目；建立消防安全制度及应急预案并组织演练；落实消防控制室管理制度。</p> <p>2.消防控制室专人值守，持证上岗；监控室、消防控制室收到报警信号后，公共秩序维护人员及时进行处理。</p> <p>3.成立义务消防队，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员；建立与辖区公安消防队联勤、联训、联战机制；灭火、救生技能训练每年至少开展 1 次；消防宣传及演练活动每年至少组织 2 次，每次训练和演练形成记录；配置微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。</p> <p>4.消火栓柜每月检查 1 次；安防报警控制管理主机每周清洁表面 1 次，每年内部除尘 1 次。</p> <p>5.每月对火灾自动报警系统、自动灭火系统、室内外消火栓系统、防火门监控系统、防烟及排烟设施、防火门、窗、防火卷帘等防火分隔设施、消防电梯、建筑灭火器等消防设施进行巡查；定期检测、维修和保养，发现问题及时处置，确保消防设施完好有效；巡查及检测、维修、保养形成记录，定期整理并存档。</p> <p>6.维护管理物业管理区域内共用消防设施，对消防车通道及消防车登高操作场地实施划线管理；张贴宣传告示、警示告示；及时劝阻物业管理区域内占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地以及在疏散通道、安全出口、楼梯间处停放电动车或者为电动车充电等行为。</p> <p>7.防火检查每月不少于 1 次，及时发现和消除火灾隐患。</p> <p>8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。</p> |
| 七、装饰装修管理 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|
| 1.建立有基本装饰装修管理制度；建立装饰装修档案，管理规范；依法受理居民的装饰装修申报登记，与装修人签订装修管理服务协议。        |
| 2.告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知、注意事项和禁止行为。                                   |
| 3.装饰装修期间，第一周每日至少巡查现场 1 次，以后每周至少巡查现场 1 次。                             |
| 4.业主自行清运装修垃圾的，应监督业主采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运；业主委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时围合堆放，定期清运。 |

| 八、绿化管理   |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 绿化综合管理要求 | <p>1.绿化人员（按照绿化面积）：15000m²/人，可以用设备替代的人员可以酌情减少。</p> <p>2.绿化人员具有绿化常规养护作业能力。</p> <p>3.乔木生长基本正常，植株无明显偏冠和缺枝，植株保存率高于 70%；年成活率高于 80%。</p> <p>4.灌木生长基本正常，植株无明显偏冠和缺枝，植株保存率高于 70%，年成活率高于 80%.</p> <p>5.绿篱和色块生长基本正常，植株保存率高于 70%。</p> <p>覆盖率高于 90%，花坛植物死亡率低于 10%。</p> |
| 日常管理要求   | <p>1.植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每半年除杂草 1 次。</p> <p>2.绿化植被不出现严重旱涝现象。</p> <p>3.根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3 年至 4 年施肥 1 次；灌木每 1 年至 2 年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥 2 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。</p> <p>4.地被植物无大面积虫斑。</p>                                                         |

3. 三星级

| 一、基本管理                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.签订物业服务合同；合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容；按要求上传物业管理云平台，办理合同备案；主动向业主公开。</p> <p>2.前期物业服务企业应与建设单位按规定办理承接查验手续；承接查验过程有专家参与，档案记录齐全。</p> <p>3.承接查验资料完备，有共用部位、共用设施设备查验记录；交接记录；承接查验协议；承接查验备案证明。</p> <p>4.物业进场有现场查验；查验情况有记录；与业主委员会或原物业服务企业间有交接；</p> |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>相关移交手续规范。</p> <p>5.“九江物业”满意度评价半年度业主满意率平均不低于 80%。对不满意事项有改进措施，对调查中业主反映问题落实专人汇总。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p style="text-align: center;"><b>二、基础服务</b></p>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>综合服务要求</b></p>                                                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.服务人员应统一着装，佩戴工牌。</li> <li>2.按照各部门需要，分别配置有服务工具。</li> <li>3.每年组织物业服务质量检查不少于 2 次，并发布物业服务质量报告。</li> <li>4.提供有水电维修室内清洁、水电维修等特约服务。</li> <li>5.依据管理规约对业主饲养宠物进行管理；建立有宠物管理制度。</li> <li>6.应对强降雨、雷暴、大风等极端自然灾害、公共卫生、前后宜有专项检查和防范措施，并储备有相应物资。</li> <li>7.物业管理区域内出现违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并及时向有关行政管理部门报告。</li> <li>8.重大节假日前组织人员对公有部位和公共设施设备进行安全检查；开展安全防范宣传教育，在物业管理区域进行氛围营造。</li> </ol>                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>接待服务要求</b></p>                                                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.设置客户服务中心，一般装修，配置空调，配置办公桌椅家具，服务中心通讯条件良好，应有免费无线网络覆盖。</li> <li>2.小时受理业主或物业使用人电话、微信报修；提供线上报事服务平台、具备在线评价、在线缴费功能；客户接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；有客户回访制度和记录，投诉处理及时率 100%，并按月进行统计分析。</li> <li>3.客服中心客户接待时间每天不少于 8 小时，其他时间设置值班人员，并提供 24 小时客户服务电话。</li> <li>4.实行项目经理责任制；管理人员应经过系统性的物业管理专业培训；项目负责人具有 3 年以上物业服务经验；具有经理上岗证，年龄在 55 岁以下；定期接受行业协会组织的培训、监督、考核。</li> <li>5.客服人员按户数或面积配置标准：每 500 户以内或 50000m<sup>2</sup>以内配置一名楼宇专属客户服务人员，宜具备现场办公条件及入户服务能力。</li> <li>6.客服人员平均年龄 50 岁以下，身体健康，五官端正；有 1 年以上物业从业经验；服务规范，举止文明礼貌，态度热情耐心，言语得体。</li> <li>7.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必</li> </ol> |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 档案管理要求 | <p>1.管理处设置档案资料室，配置档案资料柜，有禁烟标识、防鼠措施和灭火器。</p> <p>2.档案资料完善，内容包括但不限于：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、消防竣工图等竣工验收资料；共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等准许使用文件；物业质量保修文件和物业使用说明文件；物业管理区域划分证明。</p> <p>3.档案管理制度健全，档案利用登记手续完备；档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便；档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息；落实专人负责管理；维修养护记录每月归档；业主信息有台账，包月车辆有台账。</p>                                                                                                                             |
| 信息公开要求 | <p>1.主出入口设有物业管理区域平面示意图。</p> <p>2.客服中心公开物业服务合同约定服务内容；服务承诺。</p> <p>3.客服中心公示物业服务企业营业执照；物业服务收费项目、收费标准；项目负责人星级服务牌和评价二维码，监督投诉电话；“九江物业”业主满意度评价二维码；客服接待工作时间、内容以及服务电话；主要管理人员的岗位职责和联系方式。</p> <p>4.主要出入口设公告栏；及时公示物业管理区域重要物业管理服务事项、服务承诺；按半年度公示物业费收缴率；酬金制每年不少于2次物业收支情况公示；每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。</p> <p>5.包干制每年不少于2次公示公共收益收支情况。</p> <p>6.电梯轿厢显著位置公示电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。</p> <p>7.每半年公开不少于1次“九江物业”业主满意度评价情况，并公开分析报告，提出整改措施。</p> |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 标识标牌<br>配置要求                                                                                              | <p>1.物业管理区域名称，组团、栋、单元（门）、户门、物业用房等配套公建标识清晰、完整，安装规范。</p> <p>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。</p> <p>3.设备房标注名称，并有安全提示；设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置。</p> <p>4.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志，并采取有效措施；定期开展危险防范宣传；对可能发生的危险事件有应急方案；每季度检查 1 次。所有设施设备标牌齐全，并按统一规范进行张贴。</p>                                                   |
| 业主沟通<br>要求                                                                                                | <p>1.每半年至少召开 1 次业主沟通会，汇报物业工作开展情况，听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议；反馈上次沟通会意见建议整改情况；公司代表每年至少参加 1 次。</p> <p>2.开展设施设备开放日活动，开放日活动至少每年 1 次。</p> <p>3.按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。</p> <p>4.建立客户回访制度，客户意见、建议、投诉应在 72 小时内反馈，客户有效投诉回访率 90%；业主报修事项有回访，回访率不低于 70%。</p>                                                                                    |
| 精神文明<br>建设要求                                                                                              | <p>1.设置公共信息栏；配合相关部门进行公益性宣传；设有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示不标识。</p> <p>2.在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。</p> <p>3.积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。</p> <p>4.成立党员志愿服务队，积极开展党员志愿服务活动。</p> <p>5.业主及社区活动每年至少组织 3 次。</p> <p>6.积极组织和参与社区志愿活动，每年至少应组织 2 次居民联谊活动。</p> <p>7.应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。</p> <p>8.精神文明活动应有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p> |
| <b>三、应急处置</b>                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>1.制定突发事件应急预案；明确应急事件处理责任人；成立兼职应急小组；每年组织 1 次以上应急预案演习。</p> <p>2.制定消防、自然灾害、公共卫生等基本应急预案并配合处置突发事件；每年组织 1</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>次小型的应急救援知识宣传会及预案演习，设立应急小分队。</p> <p>3.停水及时公告，并通过电话、微信等方式及时告知业主，并协助采取相应措施。由物业服务导致的，要及时排除故障；不明原因造成的，要及时咨询相关单位具体情况。</p> <p>4.停电及时公告，并通过电话、微信等方式及时告知业主，并协助采取相应措施；由物业服务导致的，要及时排除故障；不明原因造成的，要及时咨询相关单位具体情况。</p> <p>5.发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告；物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>四、秩序维护</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>秩序维护综合管理要求</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>1.项目设有专职人员值守及巡逻；主入口 1 人/班；次出入口门岗：1 人/班；巡逻人员 4 小时/次；消防监控室人员：2 人/班（采用了智能监控设备或无人值守等智能化设备辅助巡逻及值班的，可以适当减少门岗及巡逻人员）。</p> <p>2.公共秩序维护人员身体健康，55 周岁以下占人员总数不低于 70%，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。</p> <p>3.主出入口配置值班室，值班室有单人使用的桌椅、配备电源和网络接口，普通铝合金门窗、空调。</p> <p>4.监控室地面平整，通电、通网、墙面刷白、防静电地板，配备空调。监控室安排专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实.监控设备正常运行，监控视频资料至少保留 30 日备查。</p> |
| <b>出入口管理要求</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>1.配备智能闸机；门楼作为人行、非机动车出入口的顶棚，根据现场条件尽量设置遮雨功能、照明、监控，门头设置项目 logo、项目名称及出入口编号。</p> <p>2.主出入口设专人 24 小时值班，每日 7：00~9：00 和 17：00~19：00 设立岗；道路畅通，管理有序，环境整洁，交接班有记录。</p> <p>3.来访人员、车辆出入有登记；对装修及其他临时施工人员实行出入证管理；对大件物品搬运外出等进行登记。</p>                                                                                                                      |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 车辆管理要求   | <p>1.车辆出入口配置闸机；有车辆管理系统，支持扫码支付、自助支付功能；包月车辆自动进入，临时车辆登记后进入。</p> <p>2.出入口张贴共享非机动车禁入标志；劝阻、制止共享非机动车进入，发现违规行为及时处理。</p> <p>3.物业管理区域内机动车辆停放有序；定时巡查停车场、车库，车场及车辆异常情况记录规范。</p> <p>4.划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放；根据现场条件合理设置辅助设施，配备消防器材及监控设备；设置安全警示标语等。</p>                                                                                                                                                             |
| 安全防范管理要求 | <p>1.物业管理区域外围外露管道、围墙等易攀爬处装贴警示标识；配备防盗伞或防爬刺等防攀爬设施。</p> <p>2.按照规定路线和周期进行巡逻，白天巡逻次数不少于2次，夜间巡逻次数不少于2次，巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案；采用了监控设备等智能化设备辅助巡逻的，可以适当减少巡逻次数。</p>                                                                                                                                                                                                                         |
| 五、保洁服务   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 保洁综合管理要求 | <p>1.编制年度保洁服务工作方案。</p> <p>2.保洁综合服务质量评价每季度少于1次，并做好记录。</p> <p>3.保洁人员根据总建筑面积标准配置：14000m<sup>2</sup>/人，投入机械设备的可以适当减少人员配置。</p> <p>4.保洁人员身体健康，能胜任工作，配备专业清扫机器。</p> <p>5.单元门口适当设置清洗池。</p> <p>6.根据需要合理配置清扫工具；配有高压水枪和全自动洗地机各1台。</p> <p>7.道路每日清扫不少于1次，主干道每半年至少清洗1次；雨后应及时清理主路、干路积水；有积雪、冰冻时主干道路应及时清理。</p> <p>8.消杀工作有明确详实的计划、通知；老鼠每季度消杀1次；投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。</p> <p>9.按楼栋设置垃圾分类收集点；垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。</p> |
| 共有部位清洁要求 | <p>1.楼道、地库等共有部分每年清理杂物不少于1次；每周定时巡查1次，及时处置乱堆乱放等问题。</p> <p>2.大堂地面每日清洁不少于1次；大堂墙面砖2米以下部位每年清洁1次；</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>2米以上部位每年清洁1次；大堂玻璃每季度清洁1次。</p> <p>3.过道、楼梯保持清洁；楼层过道、楼梯台阶每周清洁不少于1次。</p> <p>4.公有部位室内墙面保持清洁；天花板、楼道墙面及踢脚线每半年清洁2次。</p> <p>5.共有部位门窗玻璃保持清洁；每年清洁至少2次。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 共用设施<br>清洁要求 | <p>1.公共照明、标识牌保持清洁；2米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每季度清洁1次，2米以上庭院灯、景观小品每年清洁1次。</p> <p>2.楼梯扶手每季度清洁不少于1次，栏杆、窗台、消火栓门等每年清洁不少于1次。</p> <p>3.环境水系每季清洗、换水不少于1次；水面干净、无异味；安全措施到位，警示标识齐全。</p> <p>4.公共卫生间落实专人清洁；每日清洗不少于1次，每周消杀1次；遇到公共卫生事件及时调整频次。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 六、设施设备管理     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|              | <p>1.房屋外观完好、整洁；室外招牌、广告牌、夜景灯等户外设施按规定办理手续，安装牢固、规范；封闭阳台提示业主阳台外观与房屋外观保持一致；安装空调提示相关业主安装在指定位置并确保牢固，冷凝水集中收集。</p> <p>2.房屋共用部分使用符合建筑设计要求，无明显擅自改变用途现象；共用场地、部位符合规划要求，无明显违规搭建现象。</p> <p>3.共用设施设备管理维修人员根据总户数或总建筑面积配置标准：500户/人或50000m<sup>2</sup>/人。</p> <p>4.定期组织实施房屋使用安全情况评估检查，发现问题及时通报；梁、板、柱等结构构件每年巡视1次，外观出现变形、开裂等现象时，引导相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。</p> <p>5.共用设备运行正常；采取人工加智能化方式运营管理；运行中出现的故障及检查中发现的问题，应及时组织修复；运行、检查、维修保养记录及交接班记录等完善，应每月归档；建立主要关键设备台账，主要设备建立设备卡。</p> <p>6.夜间有工程技术人员值守，处理紧急报修；水由等急修应在1小时内到现场处理；一般故障1日内修复，复杂故障原则上1周内修复。</p> |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>设施设备<br/>综合管理<br/>要求</b></p> | <p>7.楼外照明根据季节变化适时调整开启时间并公示；遇到天气变化等特殊<br/>情况及时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障应在 1 天内修复，其<br/>他复杂故障应在 1 周内修复；每月应调整 1 次时间控制器；路灯完好率不<br/>得低于 90%。对各类亮化照明灯具建立台账，并根据现场照亮度情况，采<br/>用合适亮度的照明灯具。</p> <p>8.楼内照明根据季节变化适时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障<br/>应在 1 天内修复，其他复杂故障应在 1 周内修复；每月应调整 1 次时间控<br/>制器；路灯完好率不得低于 90%。</p> <p>9.应急照明每周应巡检 1 次，发现故障应在 30 分钟内到达现场组织维修；<br/>断电后应维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标。</p> <p>10.屋面避雷带每半年检查 1 次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时<br/>处理。</p>                                                                     |
| <p><b>共用设施<br/>管理要求</b></p>        | <p>1.因地制宜提供小区文化活动的场地；主干道的人行道旁、休闲广场、运<br/>动场周边设置休闲椅；现场条件许可，需配置羽毛球场、阅览室、棋牌<br/>室。</p> <p>2.地下停车库配有通风、照明亮度好，地面采用地面金刚砂+固化剂或环<br/>氧地坪；墙面天棚耐水腻子；天花刮平批白灰；配置排污泵、消防风机、<br/>防排烟设施，信号可传至监控中心；车位划线管理、车流导向线清晰；交<br/>叉通道口按照消防要求画网格线。</p> <p>3.游乐及康乐设施每季度检查不少于 1 次，发现异常及时处理。配置使用<br/>说明及温馨提示。</p> <p>4.单元防护门、对讲门口机、电磁门锁、出门按钮等每周覆盖检查 1 次。</p> <p>5.游泳池营业需办理相关证照，营业期间需做好水质监测，确保符合营业<br/>水质要求，做好安全防护措施及管理；水景启用前进行防渗漏和防漏电检<br/>查，防止渗漏，保证用电安全；使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其<br/>附属设施，每季度检查 1 次防漏电设施•设置必要的安全警示标志；水质<br/>符合卫生要求。</p> |
| <p><b>共用部位<br/>管理要求</b></p>        | <p>1.大堂配置空调、监控、公告宣传栏、文明公约牌；高端沙发和茶几，季<br/>节植物，地面和墙面采用高档装修；社区用房、物业服务中心配置便民卫<br/>生间。</p> <p>2.楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每季度检查不少于 1 次，保证</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>牢固、使用安全。</p> <p>3.室内地面、墙面、天棚、室外屋面、排水等每季度检查不少于1次。</p> <p>4.建筑外立面及附着物每季度检查1次，发现问题及时处理。</p> <p>5.大门、围墙、护栏每季度检查不少于1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。</p> <p>6.道路、路牙破损每季不少于1次检修处理。</p> <p>7.休闲椅、凉亭、雕塑、侧石、管井、景观小品每季不少于1次检修处理。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 设备房管理要求 | <p>1.房门保持完好并加锁；机房干净整洁，无杂物；入口等位置设置挡鼠板；在明显易取处设置消防器材、安全防护用品；地面进行二次装修，墙面刷白，根据设备房的性质配置照明和通风设备；明确设备机房安全责任人和管理人；机房内显著位置张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书；有完善的交接班制度、人员出入管理制度。</p> <p>2.重点设备机房每日巡视1次，每半月清洁1次；其他设备机房每2日巡视1次，每月清洁1次；巡视记录完整，及时移交存档；每月清洁1次设备机房，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀。</p> <p>3.管道井配置门扇、锁；电气配置照明；墙面和天棚刮白；日常闭门落锁；井道地面清扫干净。</p> <p>4.电井间配置门扇、锁；每层设防火封堵；墙面和天棚刮白，电气配置节能灯，设置1个5孔电源插座；竖井内有母线槽的应预留孔洞，四周宜做10cm厚，15cm高反坎（墙面一边除外），竖向管线预留镀锌套管；日常闭门落锁；管道井地面整洁。</p> <p>5.泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；墙面和天棚刮内墙防水腻子；日常闭门落锁。</p> <p>6.电梯机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；地面刷油漆，墙面和天棚刮内墙防水腻子；日常闭门落锁；10天巡检1次。</p> <p>7.门扇、锁、排气扇，墙面按环保要求做吸音板；预留发电机环保净化用的给水点和排水点；电气配置防爆灯+应急照明；暖通配置排风和进风口；设防鼠装置；设置防火砂池，及消防铲、桶；配备自动灭火设施及手提式灭火器。</p> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>消防泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施，设防鼠装置；墙面和天棚刮内墙防水腻子；每月 2 次检查消防泵、喷淋泵，并点动；每年 1 次保养相关部件；每月 1 次检查消防管网压力；所有记录存档。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 电梯管理要求    | <p>1.电梯委托专业维保公司维保；定期做好年度检验检测；五方通话装置（或电梯轿厢内有呼救装置）正常使用；储备有常用备品备件；制定有定期保养计划，定期对五方通话进行检查，报警按钮使用正常；每季度对维保供方进行维保质量评估。</p> <p>2.建立电梯安全管理制度；每半年组织电梯基础知识培训及安全乘梯宣传；每月电梯维保记录存档；按照规定配置电梯管理人员，发生电梯故障时及时报告维保单位来人处理，协助采取相应措施，并通过张贴公告等多种渠道告知业主；发生电梯困人事件时，物业服务人员 10 分钟之内到场，安抚被困人员，等待救援人员出现场。</p> <p>3.电梯供电方式配置两路供电电源。</p> <p>4.轿厢照明至少使用 2 个光源；轿厢墙面地面采取装修保护；可视监控装置、无线通讯装置等设施正常使用；轿厢广告设置有序，无乱贴乱画。</p>                                                                                                                                        |
| 给排水系统管理要求 | <p>1.每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；水泵、管道、阀门每半年度检查养护 1 次，检查水泵运转是否正常，管道、阀门有无跑冒滴漏现象；每年应检查 2 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆；入冬前对暴露管道进行防冻处理，并悬挂管道属性标识。</p> <p>2.水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，钥匙由专人保管；储水设施溢水口、泄水口保持通畅，安装金属防护网并保持完好；箱应有水位计，有总容积标识，水位计刻度应有高、低水位标志；各阀门开关悬挂常开常闭标识牌。</p> <p>3.每年应对二次供水设施进行 2 次清洗消毒；清洗、消毒前 3 日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换。</p> <p>4.排水系统配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材。</p> <p>5.定期查抄水泵运行重要参数，检查室内照明、排水设施、消防设施、管道阀门、卫生状况。</p> <p>6.道路排水通畅，雨水井、污水井、雨水口等排水设施每半年检查 1 次，</p> |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>发现问题及时清理、疏通。</p> <p>7.排水泵汛期每周巡检 2 次，其他月份每月巡检 1 次。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 供配电系统管理要求  | <p>1.备用发电机每月试运行 1 次，且不少于 15 分钟；试运行前应检查储油量、油管、水箱液位、蓄电池、负载开关、机油液位及发电机整体状况良好。</p> <p>2.风机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、手提式灭火设施；地面刷油漆，墙面和天棚刮内墙防水腻子；设防鼠装置，定期启动，出现故障及时维修。</p> <p>3.配电室配置门扇、锁、节能灯、应急照明、排气扇、自动灭火设施；配电柜前后 50cm 宽绝缘地垫；地面刷油漆，警示线用黄色油漆；墙面和天棚刮内墙防水腻子；配置排风和进风口。</p> <p>4.配电室安全防护用品配备齐全，通风照明良好；设防鼠装置。设备运行状况每天检查 1 次，对主要运行参数进行查抄。</p> <p>5.高低压配电柜、变压器每年检修除尘 1 次，按照 GB/T16895.23 的要求对绝缘工具进行检验检测。</p>                                                                                                                                                                 |
| 门禁监控系统管理要求 | <p>1.封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机，实现小区出入口全覆盖，实时采集出入小区人员、车辆及非机动车辆信息；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机，实时采集人员和车辆信息；应在小区内广场、主要通道、周界等重要部位，新建或接入高清视频监控设备。</p> <p>2.摄像头完好率 95%以上；设备摆放整齐，地面干净，消防安全设施齐全；监视器、摄像机、云台等设备每季进行检查、调校；每月对设备进行清洁、除尘；相关记录按时存档，录像存量时间不低于 30 天。</p> <p>3.监控室设备表面无积尘、无污垢；每季度 1 次设备系统保养；设备故障及时处理，保存维修保养记录。</p> <p>4.门禁系统每月检修不少于 1 次，保证系统工作正常；门禁锁、对讲主机检查保养应每季度 1 次；系统发生故障，一般性故障应在 5 小时内修复；较为复杂故障应在 5 天内修复。</p> <p>5.周界防范主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查应每年 1 次；报警系统有效测试应每周 1 次，中心报警控制主机应准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存；系统发生故障应及时修复。</p> |

|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | 6.电子巡更系统调试保养应每季度 1 次，保证系统工作正常。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 消防系统<br>管理要求                                                                                                                     | <p>1.高层在出入口、电梯口、防火门等醒目位置宜有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图；消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；保持消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目；建立消防安全制度及应急预案并组织演练；落实消防控制室管理制度。</p> <p>2.消防控制室专人值守，每班 2 人持证上岗；监控室、消防控制室收到报警信号后，公共秩序维护人员及时进行处理，并及时记录存档。</p> <p>3.成立义务消防队，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员；建立与辖区公安消防队联勤、联训、联战机制；灭火、救生技能训练每年至少开展 1 次；消防宣传及演练活动每年至少组织 3 次，每次训练和演练形成记录；配置微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。</p> <p>4.消火栓柜每月检查 1 次；安防报警控制管理主机每周清洁表面 2 次，每年内部除尘 2 次。</p> <p>5.每半月一次对火灾自动报警系统、自动灭火系统、室内外消火栓系统、防火门监控系统、防烟及排烟设施、防火门、窗、防火卷帘等防火分隔设施、消防电梯、建筑灭火器等消防设施进行巡查；定期检测、维修和保养，发现问题及时处置，确保消防设施完好有效；巡查及检测、维修、保养形成记录，定期整理并存档。</p> <p>6.维护管理物业管理区域内共用消防设施，对消防车通道及消防车登高操作场地实施划线管理；张贴宣传告示、警示告示；及时劝阻物业管理区域内占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地以及在疏散通道、安全出口、楼梯间处停放电动车或者为电动车充电等行为。</p> <p>7.防火检查每月不少于 1 次，及时发现和消除火灾隐患。</p> <p>8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。</p> |
| 八、装饰装修管理                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>1.装饰装修管理制度健全，并结合本小区项目特点完善装修管理细则；装饰装修档案，管理规范；依法受理居民的装饰装修申报登记，与装修人签订装修管理服务协议。</p> <p>2.书面告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知、注意事项和禁止行为；装修</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 人员出入和装修施工时间有效管控。                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.装饰装修期间，第一周每日至少巡查现场 1 次，以后每周至少巡查现场 1 次。                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.业主自行清运装修垃圾的，应监督业主采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运；业主委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，并在 3 日内清运。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 九、绿化管理                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 绿化综合管理要求                                                                    | <p>1.绿化人员（按照绿化面积）：12000m<sup>2</sup>/人，可以用设备替代的人员可以酌情减少。</p> <p>2.绿化人员具有园林工作经验，熟悉绿化养护工作。</p> <p>3.植株生长正常，主枝基本完整，植株保存率高于 80%；年成活率高于 90%；生长季节叶片保存率高于 90%。</p> <p>4.植株生长正常，主枝完整，保存率在 90%以上，年成活率高于 90%。</p> <p>5.植株生长整齐，保存率高于 90%，年成活率高于 90%。</p> <p>6.地被植物覆盖率高于 90%，花坛植物死亡率超过 5%后能及时补栽或更换。</p> <p>7.种植稠密、无大面积枯死。</p> <p>8.绿化工作每月检查 1 次，并做好检查记录。</p>                     |
| 日常管理要求                                                                      | <p>1.植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每季度除杂草 1 次，花坛、盆栽每月除杂草 1 次。</p> <p>2.绿化植被出现干旱情况及时灌溉，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。一般植物在萌芽前、四五月份、秋季、入冬前浇水 1 次。</p> <p>3.根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥 1 次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。</p> <p>4.定期为绿化植被喷洒药物，喷药前应进行公告，先进行小量喷施试验后，再大量施用。</p> <p>5.进行防冻保暖，消灭越冬害虫</p> <p>6.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。</p> <p>7.局部点缀时令花卉。</p> |

1. 四星级

| 一、基本管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.签订物业服务合同；合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容；按要求上传物业管理云平台，办理合同备案；主动向业主公开。</p> <p>2.前期物业服务企业应与建设单位按规定办理承接查验手续；承接查验过程有专家参与，承接查验档案记录齐全，落实专人保管。</p> <p>3.承接查验资料完备，有共用部位、共用设施设备查验记录；交接记录；承接查验协议；承接查验备案证明。</p> <p>4.物业进场有现场查验；查验情况有记录；与业主委员会或原物业服务企业间有交接；相关移交手续规范；业主清单、共用设施设备档案清单，押金和预收物业费、前期物业服务合同，物业承接查验档案完整，重要设施设备维修记录完整。</p> <p>5.“九江物业”满意度评价季度业主满意率平均不低于 85%。对不满意事项有改进措施，对调查中业主反映问题落实专人汇总，制定整改措施进行跟踪，并进行回访。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 二、基础服务                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 综合服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>1.服务人员应根据不同工种分类统一着装，佩戴工牌。</p> <p>2.按照各部门需要，分别配备有服务工具，并分类建档，涉及专业工具的，要有合格证；配备便民工具柜；出入口可配置便民服务推车。</p> <p>3.每年组织物业服务质量检查不少于 1 次，并发布半年度物业服务质量报告。</p> <p>4.提供有水电维修、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管等特约服务。</p> <p>5.依据管理规约对业主饲养宠物进行管理；建立宠物管理制度，小区宠物实行登记管理，及时劝阻不文明饲养行为。</p> <p>6.应对强降雨、雷暴、大风等极端自然灾害、公共卫生、前后宜有专项检查和防范措施，并储备有相应物资。</p> <p>7.物业管理区域内出现违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并及时向有关行政管理部门报告。</p> <p>8.重大节假日前组织人员对公有部位和公共设施设备进行安全检查；开展安全防范宣传教育，在物业管理区域进行氛围营造。</p> |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>接待服务要求</b></p> | <p>1.设置客户服务中心，中档装修，配置空调，有办公桌椅家具，以及电话、复印机、电脑、打印机、网络等办公设备，宜有必要的物业办公及财务管理软件，服务中心通讯条件良好，有免费无线网络覆盖。</p> <p>2.24 小时受理业主或物业使用人电话、微信报修；提供线上报事服务平台、具备在线评价、在线缴费功能；客户接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；有客户回访制度和记录，投诉处理及时率 100%，并按月进行统计分析。</p> <p>3. 客服中心客户接待时间每天不少于 10 小时，其他时间设置值班人员，并提供 24 小时客户服务电话。</p> <p>4. 实行项目经理责任制；管理人员应经过系统性的物业管理专业培训；项目负责人具有 4 年以上物业服务经验；有经理上岗证，定期接受行业协会组织的培训、监督、考核；无不良信用记录，年龄在 50 岁以下，大专及以上学历。</p> <p>5.客服人员按户数或面积配置标准：每 400 户以内或 40000m<sup>2</sup>以内配置一名楼宇专属客户服务人员，具备现场办公条件及入户服务能力。</p> <p>6.客服人员平均年龄 45 岁以下，身体健康，五官端正；有 2 年以上物业从业经验；服务规范，举止文明礼貌，态度热情耐心，言语得体，解答问题及时准确。</p> <p>7.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。</p> |
| <p><b>档案管理要求</b></p> | <p>1.管理处设置档案资料室，配置档案资料柜，有禁烟标识、防鼠措施和灭火器。</p> <p>2.档案资料完善，内容包括但不限于：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、消防等竣工验收资料；共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等准许使用文件；物业质量保修文件和物业使用说明文件；物业管理区域划分证明。</p> <p>3.档案管理制度健全，档案利用登记手续完备；档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便；档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息；有专人管理，并实施电子化管理；业主个人信息有保护措施，</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>针对不同岗位的需求提供不同的信息内容；车辆信息分类建立台账，包月车辆、临时车辆分别进行登记查阅有记录；维修养护记录每月归档；运行、检查、维修养护记录应每月归档。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 信息公开要求   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.主出入口设有物业管理区域平面示意图。</li> <li>2.客服中心公开物业服务合同约定服务内容；服务承诺；编制服务手册，送达每户业主。</li> <li>3.客服中心公示物业服务企业营业执照；物业服务收费项目、收费标准；项目负责人星级服务牌和评价二维码，监督投诉电话；“九江物业”业主满意度评价二维码；客服中心、业主微信群、服务平台、小区公示栏等不同方式公示客服接待工作时间、内容以及服务电话；公示便民服务项目；主要管理人员的岗位职责和联系方式。</li> <li>4.主要出入口设有公告栏；及时公示物业管理区域重要物业管理服务事项、服务承诺；重要物业管理服务事项在住宅物业主要出入口、公告栏、各楼栋单元内动态公示；同时发布电子信息公示；按季度公示物业费收缴率；酬金制每年不少于3次物业收支情况公示；每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。</li> <li>5.包干制每年不少于2次公示公共收益收支情况。公共收益每年委托第三方专业机构审计。</li> <li>6.电梯轿厢显著位置公示电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。</li> </ol> <p>每季度公开不少于1次“九江物业”业主满意度评价情况，并公开分析报告，提出整改措施。</p> |
| 标识标牌配置要求 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.物业管理区域名称，组团、栋、单元（门）、户门、物业用房等配套公建标识清晰、完整，安装规范，材质和设计风格应符合本项目的品质定位，定期维护、更新。</li> <li>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。</li> <li>3.设备房标注名称，并有安全提示，张贴责任人及联系方式；设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，选用较好材质统一制作信息板，规范悬挂上墙。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 标识标牌配置要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>4.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志,并采取有效措施;定期开展危险防范宣传;对可能发生的危险事件有应急预案;每月检查1次。</p> <p>5.所有设施设备标牌齐全,并按统一规范进行张贴。</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 业主沟通要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>1.每季度召开1次业主沟通会,汇报物业工作开展情况,听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议;反馈上次沟通会意见建议整改情况;公司代表每半年至少参加1次。</p> <p>2.开展设施设备开放日活动,开放日活动至少每年2次。</p> <p>3.按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。</p> <p>4.建立客户回访制度,客户意见、建议、投诉应在48小时内反馈,客户有效投诉回访率95%;业主报修事项有回访,回访率不低于80%。</p>                                                                                                                             |
| 精神文明建设要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>1.设置公共信息栏;配合相关部门进行公益性宣传;设有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识;内容至少每季度更新1次。</p> <p>2.在街道、社区党组织领导下,推动党建引领物业服务管理创新,提高服务质量,融入社区治理总体格局。</p> <p>3.积极配合街道、社区党组织工作,不断完善公司内部党建工作内容。</p> <p>4.成立党员志愿服务队,积极开展党员志愿服务活动。</p> <p>5.业主及社区活动每年至少组织4次。</p> <p>6.积极组织 and 参与社区志愿活动,每年至少组织2次居民联谊活动,应充分兼顾老、中、青、幼多层次居民需求。</p> <p>7.应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。</p> <p>8.精神文明活动应有计划、有记录、有总结,相关资料齐全。</p> |
| 三、应急处置                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>1.制定突发事件应急预案;明确应急事件处理责任人;成立兼职应急小组,并结合不同突发事件组织不同的定期演练;每半年组织1次以上应急预案演习。</p> <p>2.制定消防、自然灾害、公共卫生等基本应急预案并配合处置突发事件;每半年组织1次大型的应急救援知识宣传会及预案演习,设立应急小分队,成立志愿者消防队。</p> <p>3.停水及时公告,并通过电话、微信等方式及时告知业主,并协助采取相应措施;由物业服务导致的,要及时排除故障,并向业主说明有关处置情况;不明原因造成的,要及时咨询相关单位具体情况;为业主提供应急取水服务点。</p> <p>4.停电及时公告,并通过电话、微信等方式及时告知业主,并协助采取相应措施;由</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

物业服务导致的，要及时排除故障。向业主说明有关处置情况；不明原因造成的，要及时咨询相关单位具体情况。

5.发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告；物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

四、秩序维护

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 秩序维护<br>综合管理<br>要求 | <p>1.项目设有专职人员值守及巡逻；主入口 1 人/班；次出入口门岗；1 人/班；巡逻人员 2 小时/次；消防监控室人员：2 人/班（采用了智能监控设备或无人值守等智能化设备辅助巡逻及值班的，可以适当减少门岗及巡逻人员）。</p> <p>2.公共秩序维护人员以中青年为主，50 周岁以下占人员总数不低于 75%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。</p> <p>3.主出入口配置值班室，值班室配有可供单人使用的桌椅、电源和网络接口、空调，考虑放置电脑、值班记录及值班人员的储物空间；窗户为推拉式，便于门卫坐着观察外部情况。</p> <p>4.监控室地面平整，通电、通网、墙面刷白、防静电地板，配备空调，机房标准化打造。</p> <p>5.监控室安排专人 24 小时值班，及时对监控发现的问题作出响应，协调各工种及时处理,做好记录,交接班记录对工器具及设备运行等情况规范、详实记录。监控设备正常运行，监控视频资料至少保留 30H 备查。</p> |
| 出入口管<br>理要求        | <p>1.配置智能闸机，具备人脸识别等智能开启模式；门楼作为人行、非机动车出入口的顶棚，根据现场条件尽量设置遮雨功能、照明、监控，人车分流，门头设置项目 logo、项目名称及出入口编号。</p> <p>2.主要出入口 24 小时值班，专人值勤，每日 7：00~9：00、17：00~19：00 设立岗；道路畅通，管理有序，环境整洁，交接班有记录。</p> <p>3.来访人员、车辆出入有登记，核实身份放行；装修及其他临时施工人员实行出入证管理；对大件物品搬运外出等进行核实、登记，记录规范、详实。</p>                                                                                                                                                                                 |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 车辆管理要求   | <p>1.车辆出入口配置闸机；有车辆管理系统，支持扫码支付、自助支付功能；包月车辆自动进入，临时车辆登记后进入，并在指定临时停放点停放；无人值守出入口配备呼叫功能。</p> <p>2.出入口张贴共享非机动车禁入标志；劝阻、制止共享非机动车进入，发现违规行为及时处理。</p> <p>3.物业管理区域内机动车辆停放有序；停车场、车库设专人 24 小时值班，车场及车辆异常情况记录规范、详实。</p> <p>4.划定非机动车专用停放区域，引导有序停放；根据现场条件合理设置辅助设施；设置安全警示标语，并配备消防器材、监控设施；每日定时巡查。</p>                                                                                                                                                                                                                 |
| 安全防范管理要求 | <p>1.物业管理区域外外围外露管道、围墙等易攀爬处张贴警示标识；配备防盗伞或防爬刺等防攀爬设施；出现破损及时修复。</p> <p>2.按照规定路线和周期进行巡逻，白天巡逻次数不少于 2 次，夜间巡逻次数不少于 2 次，对业主及需要帮助的人及时给予帮助，巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案；采用了监控设备等智能化设备辅助巡逻的，可以适当减少巡逻次数。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 五、保洁服务   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 保洁综合管理要求 | <p>1.编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。</p> <p>2.保洁综合服务质量评价每月不少于 1 次，并做好记录。</p> <p>3.保洁人员根据总建筑面积标准配置：12000m²/人，投入机械设备的可以适当减少人员配置。</p> <p>4.保洁人员身体健康，能胜任工作，配备专业清扫机器。</p> <p>5.单元门口适当设置清洗池；清洗池保持整洁。</p> <p>6.根据需要合理配置清扫工具；配有高压水枪和全自动洗地机各 1 台。</p> <p>7.道路每日清扫 2 次，主干道每季度至少清洗 1 次；雨后应及时清理主路、干路积水；有积雪、冰冻时道路应及时清理，人行出入口铺设防滑垫或采取其他防滑措施 0</p> <p>8.消杀工作有明确详实的计划、通知；老鼠每季度消杀 1 次；投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。</p> <p>小区按规定设置垃圾分类桶，垃圾桶布局合理；每单元设置垃圾分类收集点，垃圾收集点周围地面无污迹；垃圾桶旁边配置洗手池；垃圾日产日清，生活垃圾每日至少清理 2 次；垃圾转运点周围地面无散落垃圾、无垃圾外</p> |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | 溢、无污水、无异味。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 共有部位<br>清洁要求       | <p>1.楼道、地库等共有部分每年清理杂物不少于 2 次；每周定时巡查 2 次，及时处置乱堆乱放等问题。</p> <p>2.大堂地面每日清洁不少于 2 次；大理石地面每半年打蜡或晶面处理 1 次；大堂墙面砖 2 米以下部位每月清洁 1 次；2 米以上部位每季度清洁 1 次；大堂玻璃每月清洁 1 次。</p> <p>3.过道、楼梯保持清洁；楼层过道、楼梯台阶每周清洁不少于 2 次。</p> <p>4.公有部位室内墙面保持清洁；天花板、楼道墙面及踢脚线每季度清洁 2 次。</p> <p>5.共有部位门窗玻璃保持清洁；每年清洁至少 3 次。</p>                                                                                                              |
| 共用设施<br>清洁要求       | <p>1.公共照明、标识牌保持清洁；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、景观小品每半年清洁 1 次。</p> <p>2.楼梯扶手每月清洁不少于 1 次，栏杆、窗台、消火栓门等每半年清洁不少于 2 次。</p> <p>3.环境水系制定有清洗，换水工作计划；水面干净、无异味、水质清澈；运行正常，记录完善、安全措施到位，警示标识齐全；每日保洁 1 次。</p> <p>4.公共卫生间落实专人清洁；每日清洗不少于 2 次，每日消杀 1 次；遇到公共卫生事件及时调整频次。</p>                                                                                                                             |
| 六、设施设备管理           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 设施设备<br>综合管理<br>要求 | <p>1.房屋外观完好、整洁，无破损、脱落，无乱涂、乱画和乱挂现象；室外招牌、广告牌、夜景灯等户外设施按规定办理手续，安装牢固、规范；封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳棚安装符合建筑设计要求和管理规约约定，样式、规格、色调、材质统一；提示业主封闭阳台与房屋外观保持一致，空调安装在指定位置并确保牢固，冷凝水集中收集，管线整齐，无安全隐患。</p> <p>2.共用场地、部位符合规划要求，无明显违规搭建现象；房屋共用部分使用符合建筑设计要求，无明显擅自改变用途现象。</p> <p>3.共用设施设备管理维修人员根据总户数或总建筑面积配置标准：400 户/人或 40000m<sup>2</sup>/人。</p> <p>4.定期组织实施房屋使用安全情况评估检查，发现问题及时通报；梁、板、柱等结构构件每年巡视 1 次，外观出现变形、开裂等现象时，引导相关业</p> |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。</p> <p>5.共用设备运行正常；采用智能化方式运营管理；运行中出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复；运行、检查、维修养护记录及交接班记录等完善，应每月归档。建立设施设备台账，主要设备建立设备卡，根据设备台账编制年度维保计划。</p> <p>6.夜间有工程技术人员值守，处理紧急报修；水电等急修应在 30 分钟内到现场处理，一般故障 1 日内修复，复杂故障原则上 1 周内修复。</p> <p>7.楼外照明根据季节变化适时调整开启时间并公示；遇到天气变化等特殊情况下及时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障应在 1 天内修复，其他复杂故障应在 5 天内修复；每半月应调整 1 次时间控制器；路灯完好率不得低于 95%；对各类亮化照明灯具建立台账，并根据现场照亮度情况，采用合适亮度的照明灯具，并建立相应的定期巡检制度及巡查记录。</p> <p>8.楼内照明根据季节变化适时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障应在 1 天内修复，其他复杂故障应在 5 天内修复；每半月应调整 1 次时间控制器；路灯完好率不得低于 95%。</p> <p>9.应急照明每周应巡检 1 次，发现故障应在 30 分钟内到达现场组织维修；断电后应维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标。</p> <p>10.屋面避雷带每季度检查 1 次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理，相关信息存档备查。</p> |
| 共用设施<br>管理要求 | <p>1.因地制宜提供小区文化活动的场地；主干道的人行道上，按每 100 户设置 1 张标准设置休闲椅；在休闲广场、运动场周边设置适量休闲椅；现场条件许可，设置羽毛球场、乒乓球桌、棋牌室、读书、阅览室、健身器材等。</p> <p>2.地下停车库配有通风、照明亮度好，并采用节能照明设备；地面采用地面金刚砂+固化剂或环氧地坪；墙面天棚耐水腻子；天花刮平批白灰；配有排污泵、监控、消防风机、防排烟设施；配置高液位报警功能，信号可传至监控中心；车位划线管理、车流导向线清晰；交叉通道口按照消防要求画网格线。车位专属牌统一、整齐。</p> <p>3.游乐及康乐设施每月检查不少于 1 次，发现异常及时处理。配置使用说明及温馨提示。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>4.单元防护门、对讲门口机、电磁门锁、出门按钮等每天检查 1 次。</p> <p>5.游泳池营业需办理相关证照，营业期间需做好水质监测，确保符合营业水质要求，做好安全防护措施及管理；水景启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全；使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施，每 2 月检查 1 次防漏电设施；设置必要的安全警示标志；水质符合卫生要求。</p>                                                                                                                                                                                                                                               |
| 共用部位<br>管理要求 | <p>1.大堂配置空调、监控、公告宣传栏、文明公约牌；高端沙发和茶几，季节植物，配置便民服务柜、微型消防站、地面和墙面采用高档材质装修；社区用房、物业服务中心配置便民卫生间。</p> <p>2.楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每月检查不少于 1 次，保证牢固、使用安全。</p> <p>3.室内地面、墙面、天棚、室外屋面、排水等每月检查不少于 1 次。</p> <p>4.建筑外立面及附着物每月检查不少于 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>5.大门、围墙、护栏每月检查不少于 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。</p> <p>6.每月不少于 1 次对路牙、道路进行巡查，对破损进行维修。</p> <p>7.休闲椅、凉亭、雕塑、侧石、管井、景观小品每月巡查不少于 1 次，发现变形、破损及时处理。</p>                                                                      |
| 设备房管<br>理要求  | <p>1.房门保持完好并加锁；设备房干净整洁，无杂物；入口等位置设置挡鼠板，各处空洞进行封堵；在明显易取处设置消防器材、安全防护用品，专业工器具；地面、墙面进行二次装修；并根据设备房的性质配置照明和通风设备；明确设备机房安全责任人和管理人；机房内显著位置张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书；有完善的交接班制度、人员出入管理制度。</p> <p>2.所有设备机房每日巡视 1 次，每周清洁 1 次；巡视记录完整，及时移交存档；每 2 周清洁 1 次设备机房，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀。</p> <p>3.管道井配置门扇、锁；电气配置照明、插座；墙面和天棚刮白；日常闭门落锁；井道地面清扫干净，无杂物。</p> <p>4.电井间配置门扇、锁；每层设防火封堵；墙面和天棚刮白，电气配置节能灯，设置 1 个 5 孔电源插座；竖井内有母线槽的应预留孔洞，四周宜做</p> |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>10cm 厚，16cm 高反坎（墙面一边除外），竖向管线预留镀锌套管；日常闭门落锁；管道井地面整洁；管道井地面整洁，无杂物。</p> <p>5.泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；地面及墙面、天棚进行二次装修，地面有防滑措施并设有排水沟；日常闭门落锁。</p> <p>6.电梯机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；地面及墙面、天棚进行二次装修；机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰；日常闭门落锁；7 天巡检 1 次；温度、湿度应在规定范围内。</p> <p>7.门扇、锁、排气扇，墙面按环保要求做吸音板；预留发电机环保净化用的给水点和排水点；电气配置防爆灯+应急照明；暖通配置排风和进风口；设防鼠装置；设置防火砂池，及消防铲、桶；配备自动灭火设施及手提式灭火器。</p> <p>8.消防泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施，设防鼠装置；地面及墙面、天棚进行二次装修，地面有防滑措施并设有排水沟；每月 2 次检查消防泵、喷淋泵，并点动；每年 1 次保养相关部件；每月 1 次检查消防管网压力；所有记录存档。</p> |
| 电梯管理要求 | <p>1.电梯委托专业维保公司维保；定期做好年度检验检测；五方通话装置（或电梯轿厢内有呼救装置）正常使用；储备有常用备品备件；制定有定期保养计划，定期对五方通话进行检查，报警按钮使用正常；每季度对维保供方进行维保质量评估；每季度对电梯的乘梯舒适度进行反馈。</p> <p>2.建立电梯安全管理制度；每季度组织电梯基础知识培训及安全乘梯宣传；每月电梯维保记录存档。按照规定配置电梯管理人员，发生电梯故障时及时报告维保单位来人处理，协助采取相应措施，并通过张贴公告等多种渠道告知业主；发生电梯困人事件时，物业服务人员 5 分钟之内到场，安抚被困人员，等待救援人员出现场。</p> <p>3.电梯供电方式配置两路独立的供电电源；配置电梯断电平层功能。</p> <p>4 轿厢照明至少使用 2 个光源；轿厢墙面地面采取二次装修保护，出入口电梯包角；可视监控装置、无线通讯装置等设施正常使用；轿厢广告设置有序，不乱贴乱画；配置阻挡非机动车进入电梯轿厢的辅助设施。</p>                                                                   |
|        | <p>1.每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；水泵、管道、阀门每季度检查养护 1 次，检查水泵运转是否正常，管道、阀门有无跑冒</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>给排水系统管理要求</p> | <p>滴漏现象；水泵润滑养护，控制柜接线端子紧固及除尘养护；管道及法兰螺栓防锈刷漆养护，对管道属性及水流方向标识；悬挂常闭常开标识；每年应检查 3 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆；入冬前对暴露管道进行防冻处理，采用保温材料进行防冻处理。</p> <p>2.水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，钥匙由专人保管；储水设施溢水口、泄水口保持通畅，安装金属防护网并保持完好；水箱应有水位计，有总容积标识，水位计刻度应有高、低水位标志；各阀门开关悬挂常开常闭标识牌。</p> <p>3.每年应至少对二次供水设施进行 2 次清洗消毒；清洗、消毒前 2 日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备应运行正常，紫外线消毒灯管应定期更换；相关人员的健康卫生许可证明、清洗消毒记录、水质检测报告应张贴上墙并向业主公示；采用无负压供水系统，需建立维保机制；周边环境卫生干净整洁。</p> <p>4.排水系统配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材；对于重要设备设施及重点防控部位、区域提前进行防汛布控。</p> <p>5.照明、排水设施、消防设施、管道阀门、卫生状况正常；水泵运转声音、温度、振动情况正常，控制柜线路、开关、元器件、指示灯正常；记录水泵运行频率、电压、电流、出入水压力数值；地面干净整洁。</p> <p>6.道路排水通畅，雨水井、污水井、雨水口等排水设施每季度进行检查，发现问题及时清理、疏通；排污泵运行正常；配备移动式排水泵，确保排水设施通畅及运行良好；污水井、化粪池原则上每年清掏 1 次。</p> <p>7.排水泵汛期每周巡检 3 次，其他月份每月巡检 1 次；汛前对排水井进行污泥清掏，排水泵运行状况进行检查，对故障问题及时维修，确保排水泵运行正常，排水通畅；有备用排水泵。</p> |
| <p>供配电系统管理要求</p> | <p>1.备用发电机每月试运行 2 次，保证运行正常；试运行前应检查储油量、油管、水箱液位、蓄电池、负载开关、机油液位及发电机整体状况良好，运行时应抄发发电机重要运行参数，每次试运行时间不少于 15 分钟；发电运行时应设专人看守。</p> <p>2.风机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、手提式灭火设施；地面及墙面、</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>天棚进行二次装修，采取了减低噪音措施；设防鼠装置，定期启动，出现故障及时维修。</p> <p>3.配电室配置门扇、锁、LED 节能灯、应急照明、排气扇、自动灭火设施；配电柜前后 50cm 宽绝缘地垫；地面刷油漆，警示线用黄色油漆；墙面和天棚刮内墙防水腻子；配置排风和进风口；配备空调和自动灭火设施。</p> <p>4.配电室安全防护用品配备齐全，通风照明良好；设防鼠装置。设备运行状况每班检查 1 次，对主要运行参数进行查抄。</p> <p>5.高低压配电柜、变压器每半年检修除尘 1 次，严格执行停送电倒闸操作票制度，进行停电前公告及准备工作，按停送电倒闸操作及设备保养流程进行，按照 GB/T16895.23 的要求对绝缘工具进行检验检测。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 门禁监控系统管理要求 | <p>1.封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机，实现小区出入口全覆盖，实时采集出入小区人员、车辆及非机动车辆信息；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机，实时采集人员和车辆信息；应在小区内广场、主要通道、周界等重要部位，新建或接入高清视频监控设备；结合实际配备高空抛物抓拍设备。</p> <p>2.摄像头完好率 98%以上；设备摆放整齐，地面干净，消防安全设施齐全；监视器、摄像机、云台等设备每月进行检查、调校；每周对设备进行清洁、除尘；相关记录按时存档，图像视频与设备抓拍图片储存不低于 45 天。</p> <p>3.监控室设备表面无积尘、无污垢；每月 1 次末端设备保养，机房设备保养、连接器紧固、线缆及时整理；设备故障及时处理，保存维修保养记录；自然灾害、公共卫生、应相应增加巡查频次。</p> <p>4.门禁系统每月检修不少于 2 次，保证系统工作正常；门禁锁、对讲主机检查保养应每季度 1 次；系统发生故障，一般性故障应在 3 小时内修复；较为复杂故障应在 3 天内修复。</p> <p>5.周界防范主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查应每年 1 次；报警系统有效测试应每周 2 次，中心报警控制主机应准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存；系统发生故障应及时修复。</p> <p>6.电子巡更系统调试保养应每季度 2 次，保证系统工作正常；巡更时间、地点、人员、数据的显示、查询、打印、归档功能应正常，巡更违规提示功能应正常。</p> |

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消防系统<br>管理要求                                                                                                    | <p>1.高层在出入口、电梯口、防火门等醒目位置宜有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图；消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；保持消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目；建立消防安全制度及应急预案并组织演练；落实消防控制室管理制度。</p> <p>2.消防控制室专人值守，每班 3 人持证上岗；监控室、消防控制室收到报警信号后，公共秩序维护人员及时进行处理，并及时记录存档。</p> <p>3.成立义务消防队，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员；建立与辖区公安消防队联勤、联训、联战机制；灭火、救生技能训练每年至少开展 1 次；消防宣传及演练活动每年至少组织 4 次，每次训练和演练形成记录；配置微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。</p> <p>4.消火栓柜每月检查 1 次；安防报警控制管理主机每日清洁表面 1 次，每年内部除尘 3 次。</p> <p>5.每周对火灾自动报警系统、自动灭火系统、室内外消火栓系统、防火门监控系统、防烟及排烟设施、防火门、窗、防火卷帘等防火分隔设施、消防电梯、建筑灭火器等消防设施进行巡查；定期检测、维修和保养，发现问题及时处置，确保消防设施完好有效；巡查及检测、维修、保养形成记录，定期整理并存档。</p> <p>6.维护管理物业管理区域内共用消防设施，对消防车通道及消防车登高操作场地实施划线管理；张贴宣传告示、警示告示；及时劝阻物业管理区域内占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地以及在疏散通道、安全出口、楼梯间处停放电动车或者为电动车充电等行为；配置移车器以便应急使用。</p> <p>7.防火检查每月不少于 1 次，及时发现和消除火灾隐患。</p> <p>发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。</p> |
| 七、装饰装修管理                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>1.装饰装修管理制度健全，并结合本小区完善装修管理细则；针对不同户型可能存在的装卸违规提前进行统一管理；装饰装修档案管理规范，有单独的档案存放室；依法受理居民的装饰装修申报登记，与装修人签订装修管理服务协议。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

- 2.书面告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知、注意事项和禁止行为；装修人员出入和装修施工时间有效管控。
- 3.装饰装修期间每日至少巡查现场 1 次。
- 4.业主自行清运装修垃圾的，应监督业主采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运；业主委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，并在 3 日内清运；垃圾池或垃圾堆放点必须配备防尘措施。

### 八、绿化管理

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 绿化综合管理要求 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.绿化人员（按照绿化面积）：10000m<sup>2</sup>/人，可以用设备替代的人员可以酌情减少。</li> <li>2.绿化人员具有园林工作经验，熟悉绿化养护工作；管理人员持有园林方面证书。</li> <li>3.植株生长良好，树冠基本完整，植株保存率高于 90%；年成活率高于 95%；生长季节叶片保存率高于 90%。</li> <li>4.植株生长良好，主枝完整，保存率高于 95%，年成活率高于 95%。</li> <li>5.植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，修剪和补种及时，保存率高于 95%，年成活率高于 95%。</li> <li>6.地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 2%后能及时补栽。</li> <li>7.草坪每年修剪 4 次，种植稠密，无大面积裸露黄土、枯死、杂草。</li> <li>8.绿化每周检查 1 次，并做好检查记录。</li> <li>9.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。</li> </ol> |
| 日常管理要求   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.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。</li> <li>2.绿化植被有计划地进行浇灌，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，冷季型草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。乔、灌木每年施肥 1 次，草坪每年施肥 1 次。</li> <li>3.乔木每年施肥 1 次；灌木每年施肥 2 次至 3 次；地被和草坪植物每年施肥 3 次至 4 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。</li> <li>4.定期为绿化植被喷洒药物，喷药前应进行公告，并采取有效措施防止业</li> </ol>                                                                                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>主接触，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。</p> <p>5.适时进行防冻保暖，消灭过冬害虫，对新补种的乔木采取固定措施。</p> <p>6.乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时每半年补植。</p> <p>7.局部点缀时令花卉；重大节日小区出入口摆放季节鲜花，植物造型美观。</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

5. 五星级

| 一、基本管理 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>1.签订物业服务合同；合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容；按要求上传物业管理云平台，办理合同备案；主动向业主公开。</p> <p>2.前期物业服务企业应与建设单位按规定办理承接查验手续；承接查验过程有专家参与，承接查验档案记录齐全，落实专人保管。</p> <p>3.承接查验资料完备，有共用部位、共用设施设备查验记录；交接记录；承接查验协议；承接查验备案证明。</p> <p>4.物业进场有现场查验；查验情况有记录；与业主委员会或原物业服务企业间有交接；相关移交手续规范；业主清单、共用设施设备档案清单，押金和预收物业费、前期物业服务合同，物业承接查验档案完整，重要设施设备维修记录完整。</p> <p>5.“九江物业”满意度评价月度业主满意率平均不低于 90%。对不满意事项有改进措施，对调查中业主反映问题落实专人汇总，制定整改措施进行跟踪并进行回访</p>                                                  |
| 二、基础服务 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 综合服务要求 | <p>1.服务人员应根据不同工种分类统一着装，佩戴工牌。</p> <p>2.按照各部门需要，分别完整配备有服务工具，并分类建档，涉及专业工具的，要有合格证，如需涉及年检的工具，需具备年检标识；配备便民工具柜；出入口可配置便民服务推车。</p> <p>3.每年组织物业服务质量检查不少于 1 次，并发布季度物业服务质量报告。</p> <p>4.提供有水电维修、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管等特约服务。</p> <p>5.依据管理规约对业主饲养宠物进行管理；建立宠物管理制度，小区宠物实行登记管理，及时劝阻不文明饲养行为。</p> <p>6.应对强降雨、雷暴、大风等极端自然灾害、公共卫生、前后宜有专项检查和防范措施，并储备有相应物资。</p> <p>7.物业管理区域内出现违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并及时向有关行政管理部门报告。</p> <p>8.重大节假日前组织人员对公有部位和公共设施设备进行安全检查；开展</p> |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 安全防范宣传教育，在物业管理区域进行氛围营造。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 接待服务要求 | <p>1.设置客户服务中心，高档装修，配置空调，有办公桌椅家具，以及电话、复印机、电脑、打印机、网络等办公设备；应符合现代化办公要求，服务中心通信条件良好，应有免费无线网络覆盖；有专门的业主或物业使用人接待区域。</p> <p>2.24 小时受理业主或物业使用人电话、微信报修；提供线上报事服务平台、具备在线评价、在线缴费功能；客户接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；有客户回访制度和记录，投诉处理及时率 100%，并按月进行统计分析。</p> <p>3.客服中心客户接待时间每天不少于 12 小时，其他时间设置值班人员，并提供 24 小时客户服务专线电话。</p> <p>4.实行项目经理责任制；管理人员应经过系统性的物业管理专业培训；项目负责人具有 5 年以上物业服务经验；有经理上岗证，定期接受行业协会组织的培训、监督、考核；无不良信用记录，年龄在 51 岁以下，大专及以上学历。</p> <p>5.客服人员按户数或面积配置标准：每 300 户以内或 30000m<sup>2</sup>以内配置一名楼宇专属客户服务人员；为每位专属客户服务人员配备专属手机及工具包，专属客户服务人员应具备现场办公条件及入户服务能力，专属客户服务人员微信及其他联系方式对接率不低于 90%，为居民提供亲情式关怀与服务，30 分钟内快速响应。</p> <p>6.客服人员平均年龄 40 岁以下，身体健康，五官端正；有 3 年以上物业从业经验；服务规范，举止文明礼貌，态度热情耐心，言语得体，解答问题及时准确。</p> <p>7.高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗，供水管理人员必须持有健康证明。</p> |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>档案管理要求</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.管理处设置档案资料室，配置档案资料柜，有禁烟标识、防鼠措施和灭火器；符合安全、防火、通风、防潮要求。</li> <li>2.档案资料完善，内容包括但不限于：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、消防竣工图等竣工验收资料；共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等准许使用文件；物业质量保修文件和物业使用说明文件；物业管理区域划分证明。</li> <li>3.档案管理制度健全，档案利用登记手续完备；档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便；档案内容实行动态管理，根据情况变化及时更新、补充档案信息；有专人管理，并实施电子化管理；业主个人信息有保护措施，针对不同岗位的需求提供不同的信息内容；车辆信息分类建立台账，包月车辆、临时车辆分别进行登记查阅有记录；维修养护记录每月归档；运行、检查、维修养护记录应每月归档。</li> </ol>                                                                                                                                                    |
| <p>信息公开要求</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主出入口设有物业管理区域平面示意图。</li> <li>2.客服中心公开物业服务合同约定服务内容；服务承诺；编制服务手册，送达每户业主。</li> <li>3.客服中心公示物业服务企业营业执照；物业服务收费项目、收费标准；项目负责人星级服务牌和评价二维码，监督投诉电话；“九江物业”业主满意度评价二维码；客服中心、业主微信群、服务平台、小区公示栏等不同方式公示客服接待工作时间、内容以及服务电话；公示便民服务项目；主要管理人员的岗位职责和联系方式；公司 24 小时专线监督投诉电话。</li> <li>4.主要出入口设有公告栏；及时公示物业管理区域重要物业管理服务事项、服务承诺；重要物业管理服务事项在住宅物业主要出入口、公告栏、各楼栋单元内动态公示；同时发布电子信息公示；针对特殊受影响的群体电话单独通知；按月度公示物业费收缴率；酬金制每年不少于 4 次物业收支情况公示；每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。</li> <li>5.包干制每年不少于 2 次公示公共收益收支情况。公共收益每年委托第三方专业机构审计。</li> <li>6.电梯轿厢显著位置公示电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。</li> </ol> |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | 每月公开不少于 1 次“九江物业”业主满意度评价情况，并公开分析报告，提出整改措施。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 标识标牌<br>配置要求 | <p>1.物业管理区域名称，组团、栋、单元（门）、户门、物业用房等配套公建标识清晰、完整，安装规范，材质和设计风格应符合本项目的品质定位，定期维护、更新。</p> <p>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；车位数量显示功能正常使用。</p> <p>3.设备房标注名称，标牌材质规格统一，并有安全提示，张贴责任人及联系方式；设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，并选用较好材质统一制作信息板，规范悬挂上墙，张贴位置周边做好美化。</p> <p>4.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志，并采取有效措施；定期开展危险防范宣传；对可能发生的危险事件有应急预案；每周检查 1 次。</p> <p>5.所有设施设备标牌齐全，并按统一规范进行张贴，张贴位置周边做好美化。</p> |
| 业主沟<br>通要求   | <p>1.每月召开 1 次业主沟通会，汇报物业工作开展情况，听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议；反馈上次沟通会意见建议整改情况；公司代表每季度至少参加 1 次。</p> <p>2.开展设施设备开放日活动，开放日活动至少每年 2 次。</p> <p>3.按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。</p> <p>4.建立客户回访制度，客户意见、建议、投诉应在 24 小时内反馈，客户有效投诉回访率 10%；业主报修事项有回访，回访率 100%。</p>                                                                                                                                                    |
| 精神文明<br>建设要求 | <p>1.设置公共信息栏；配合相关部门进行公益性宣传；设有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识；内容至少每 2 月更新 1 次。</p> <p>2.在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。</p> <p>3.积极配合街道、社区党组织工作，不断完善公司内部党建工作内容。</p> <p>4.成立党员志愿服务队，积极开展党员志愿服务活动。</p> <p>5.业主及社区活动每年至少组织 6 次。</p> <p>6.积极组织 and 参与社区志愿活动，每年至少组织 3 次居民联谊活动，应充分兼顾老、中、青、幼多层次居民需求。</p>                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>7.应积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动。</p> <p>8.精神文明活动应有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。</p> |
| <b>三、应急处置</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                     |
| <p>1.制定突发事件应急预案；明确应急事件处理责任人；成立兼职应急小组，并结合不同突发事件组织不同的定期演练；每半年聘请专业人员进行培训，每季度组织 1 次以上应急预案演习。</p> <p>2.制定消防、自然灾害、公共卫生等基本应急预案并配合处置突发事件；每季度组织 1 次大型的应急救援知识宣传会及预案演习，设立应急小分队，成立志愿者消防队。</p> <p>3.停水及时公告，并通过电话、微信等方式及时告知业主，并协助采取相应措施；由物业服务导致的，要及时排除故障，并向业主说明有关处置情况；不明原因造成的，要及时咨询相关单位具体情况；为业主提供应急取水服务点。</p> <p>4.停电及时公告，并通过电话、微信等方式及时告知业主，并协助采取相应措施；由物业服务导致的，要及时排除故障，并向业主说明有关处置情况；不明原因造成的，要及时咨询相关单位具体情况。</p> <p>5.发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告；物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p> |                                                                     |
| <b>四、秩序维护</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                     |
| <p>1.项目设有专职人员值守及巡逻；主入口 2 人/班；次出入口门岗：1 人/班；巡逻人员 1 小时/次；消防监控室员：2 人/班（采用了智能监控设备或无人值守等智能化设备辅助巡逻及值班，可以适当减少门岗及巡逻人员）。主出入口的形象岗要求在 1.75 米以上。</p> <p>2.公共秩序维护人员以中青年为主，45 周岁以下占人员总数不低于 80%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。</p> <p>3.主出入口配置值班室，值班室配有可供双人使用的桌椅、电源和网络接口、空调，考虑放置电脑、值班记录及值班人员的储物空间；窗户为推拉式，便于门卫坐着观察外部情况。</p> <p>4.监控室地面平整，通电、通网、墙面刷白、防静电地板，配备空调，机房标准化打造。</p> <p>5.监控室安排专人 24 小时值班，及时对监控发现面问题作出响应，协调各工种及时处理，做好记录，交接班记录对工器具及设备运行等情况规范、详实记录。监控设备</p>                                                          |                                                                     |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 正常运行，设备损坏及时更换，监控视频资料至少保留 30 日备查。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 出入口管理要求                          | <p>1.配置智能闸机，具备人脸识别、访客功能等智能开启模式；门楼作为人行、非机动车出入口的顶棚，根据现场条件尽量设置遮雨功能、照明、监控，人车分流，门头设置项目 log。项目名称及出入口编号。</p> <p>2.主要出入口 24 小时值班，专人值勤，每日 7：00~9：00、17：00~19：00 设立岗；道路畅通，管理有序，环境整洁，交接班有记录。</p> <p>3.来访人员、车辆出入有登记，核实身份放行；装修及其他临时施工人员实行出入证管理；对大件物品搬运外出等进行核实、登记，记录规范、详实。</p>                        |
| 车辆管理要求                           | <p>1.车辆出入口配置闸机，配备监控系统；有车辆管理系统，支持扫码支付、自助支付功能；包月车辆自动进入，临时车辆登记后进入，并在指定临时停放点停放；无人值守出入口配备呼叫功能。</p> <p>2.出入口张贴共享非机动车禁入标志；劝阻、制止共享非机动车进入，发现违规行为及时处理。</p> <p>3.物业管理区域内机动车辆停放有序；停车场、车库设专人 24 小时值班，车场及车辆异常情况记录规范、详实。</p> <p>4.划定非机动车专用停放区域，引导有序停放；根据现场条件合理设置辅助设施；设置安全警示标语，并配备消防器材、监控设施；每日定时巡查。</p> |
| 安全防范管理要求                         | <p>1.物业管理区域外围外露管道、围墙等易攀爬处张贴警示标识；配备防盗伞或防爬刺等防攀爬设施；出现破损及时修复。</p> <p>2.按照规定路线和周期进行巡逻，每三小时巡逻 1 次，并对巡逻点位保留相应记录，对业主及需要帮助的人及时给予帮助，巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案；采用了监控设备等智能化设备辅助巡逻的，可以适当减少巡逻次数。</p>                                                                                    |
| 五、保洁服务                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                  | <p>1.编制年度保洁服务工作方案，制定每周工作计划。</p> <p>2.保洁综合服务质量评价每周不少于 1 次，并做好记录。</p> <p>3.保洁人员根据总建筑面积标准配置：8000m²/人，投入机械设备的可以适当减少人员配置。</p> <p>4.保洁人员身体健康，能胜任工作，配备专业清扫机器。</p> <p>5. 单元门口适当设置清洗池；清洗池保持整洁。</p>                                                                                               |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保洁综合管理要求 | <p>6.根据需要合理配置清扫工具；配有扫地机、高压水枪和全自动洗地机等设备。</p> <p>7.道路每日清扫2次，日常循环保洁，主干道每季度至少清洗2次；雨后应及时清理主路、干路积水；有积雪、冰冻时道路应及时清理，人行出入口铺设防滑垫或采取其他防滑措施。</p> <p>8.消杀工作有明确详实的计划、通知；老鼠每月度消杀1次；投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。</p> <p>9.小区按规定设置垃圾分类桶，垃圾桶布局合理；每单元设置垃圾分类收集点，垃圾收集点周围地面无污迹；垃圾桶旁边配置洗手池；垃圾日产日清，生活垃圾实行袋装化，每日至少清理2次；垃圾转运点周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味。</p> |
| 共有部位清洁要求 | <p>1.楼道、地库等共有部分每年清理杂物不少于4次；每周定时巡查2次，及时处置乱堆乱放等问题。</p> <p>2.大堂地面每日清洁不少于2次；大理石地面每季度打蜡或晶面处理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>3.过道、楼梯保持清洁；楼层过道、楼梯台阶每天清洁不少于1次。</p> <p>4.公有部位室内墙面保持清洁；天花板、楼道墙面及踢脚线每月清洁1次。</p> <p>5.共有部位门窗玻璃保持清洁；每年清洁至少4次。</p>                                                               |
| 共用设施清洁要求 | <p>1.公共照明、标识牌保持清洁；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、景观小品每季度清洁1次。</p> <p>2.楼梯扶手每周清洁不少于1次，栏杆、窗台、消火栓门等每季度清洁不少于2次。</p> <p>3.环境水系制定有清洗，换水工作计划；水面干净、无异味、水质清澈；运行正常，记录完善、安全措施到位，警示标识齐全；每日循环保洁。公共卫生同落实专人清洁；循环保洁，每日消杀1不少于次；遇到公共卫生事件及时调整频次。</p>                                                                                  |
| 六、设施设备管理 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|          | <p>1.房屋外观完好、整洁，无破损脱落，无乱涂、乱画和乱挂现象；外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施，记录完整；室外招牌、广告牌、夜景灯等户外设施按规定办理手续，安装牢固、规范；封闭阳台、外廊及户外防</p>                                                                                                                                                                                                                 |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>设施设备<br/>综合管理<br/>要求</p> | <p>盗网、晾晒架、遮阳棚安装符合建筑设计要求和管理规约约定，样式、规格、色调、材质统一；提示业主封闭阳台与房屋外观保持一致，空调安装在指定位置并确保牢固，冷凝水集中收集，管线整齐，无安全隐患。</p> <p>2.共用场地、部位符合规划要求，无明显违规搭建现象；房屋共用部分使用符合建筑设计要求，无明显擅自改变用途现象。</p> <p>3.共用设施设备管理维修人员根据总户数或总建筑面积配置标准：300 户/人或 30000m<sup>2</sup>/人。</p> <p>4.定期组织实施房屋使用安全情况评估检查，发现问题及时通报；梁、板、柱等结构构件每年巡视 1 次，外观出现变形、开裂等现象时，引导相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。</p> <p>5.共用设备运行正常；采用智能化方式运营管理；运行中出现的故障及检查中发现的问题，应及时组织修复；运行、检查、维修养护记录及交接班记录等完善，应每月归档；建立设施设备台账，主要设备建立设备卡，根据设备台账编制年度维保计划。</p> <p>6.夜间有工程技术人员值守，处理紧急报修；水电等急修应在 30 分钟内到现场处理，一般故障 1 日内修复，复杂故障原则上 3 日内修复。</p> <p>7.楼外照明根据季节变化适时调整开启时间并公示；遇到天气变化等特殊情况及时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障应在 1 天内修复，其他复杂故障应在 5 天内修复；每半月应调整 1 次时间控制器；路灯完好率不得低于 98%；对各类亮化照明灯具建立台账，并根据现场照亮度情况，采用合适亮度的照明灯具，并建立相应的定期巡检制度，每天巡视光灯开启状况，并形成巡查记录表格。</p> <p>8.楼内照明根据季节变化适时调整开启时间；每周应巡检 1 次，一般故障应在 1 天内修复，其他复杂故障应在 5 天内修复；每半月应调整 1 次时间控制器；路灯完好率不得低于 98%。</p> <p>9.应急照明每周应巡检 2 次，发现故障应在 30 分钟内到达现场组织维修；断电后应维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标。</p> <p>10.屋面避雷带每月检查 1 次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理，相关信息存档备查。</p> |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 共用设施<br>管理要求 | <p>1.因地制宜提供小区文化活动的场地；主干道的人行道上，按每 100 户设置 2 张标准设置休闲椅；在休闲广场、运动场周边设置适量休闲椅；现场条件许可，设置羽毛球场、乒乓球桌、棋牌室、读书阅览室、健身器材等。</p> <p>2.地下停车库配有通风、照明亮度好，并采用节能照明设备；地面采用地面金刚砂+固化剂或环氧地坪；墙面天棚耐水腻子；天花刮平批白灰；配有排污泵、监控、消防风机、防排烟设施；配置高液位报警功能，信号可传至监控中心；车位划线管理、车流导向线清晰；交叉通道口按照消防要求画网格线；地下单元门口设置斑马线；车位专属牌统一、整齐。</p> <p>3.游乐及康乐设施每周检查不少于 1 次，发现异常及时处理或更新。配置使用说明及温馨提示。</p> <p>4.单元防护门、对讲门口机、电磁门锁、出门按钮等每天检查 2 次。</p> <p>5.游泳池营业需办理相关证照，营业期间需做好水质监测，确保符合营业水质要求，做好安全防护措施及管理；水景启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全；使用期间每日巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每 2 周检查 1 次防漏电设施；设置必要的安全警示标志；水质符合卫生要求。</p> |
| 共用部位<br>管理要求 | <p>1.大堂配置空调、监控、公告宣传栏、文明公约牌；高端沙发和茶几，季节植物，配置便民服务柜、微型消防站、地面和墙面采用高档材质装修；社区用房、物业服务中心配置便民卫生间。</p> <p>2.楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每周检查不少于 1 次，保证牢固、使用安全。</p> <p>3.室内地面、墙面、天棚、室外屋面、排水等每周检查不少于 1 次。</p> <p>4.建筑外立面及附着物每月检查不少于 2 次，发现问题及时处理。</p> <p>5.大门、围墙、护栏每周检查不少于 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。</p> <p>6.每周不少于 1 次对路牙、道路进行巡查，对破损进行维修。</p> <p>7.休闲椅、凉亭、雕塑、侧石、管井、景观小品每周巡查不少于 1 次，发现变形、破损及时处理或更新。</p>                                                                                                                                                               |
|              | <p>1.房门保持完好并加锁；设备房内干净整洁，无杂物；入口等位置设置挡鼠板，各处空洞进行封堵；在明显易取处设置消防器材、安全防护用品，配置专业工器具；地面、墙面进行二次装修，并根据设备房的性质配置照</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>设备房管理要求</p> | <p>明和通风设备；具备智能化手段管理设施设备；明确设备机房安全责任人和管理人；机房内显著位置张贴或悬挂设备系统图、管理制度、操作规程、维护保养规程、应急预案流程和特种作业人员资格证书；有完善的交接班制度、人员出入管理制度。</p> <p>2.所有设备机房每日巡视 2 次，巡视记录完整，及时移交存档；每周清洁 1 次设备机房，确保室内无杂物、整洁有序、无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀。</p> <p>3.管道井配置门扇、锁；电气配置照明、插座；墙面和天棚刮白；日常闭门落锁；井道地面清扫干净，无杂物。</p> <p>4.电井间配置门扇、锁；每层设防火封堵；墙面和天棚刮白，电气配置节能灯，设置 1 个 5 孔电源插座；竖井内有母线槽的应预留孔洞，四周宜做 10cm 厚，17cm 高反坎（墙面一边除外），竖向管线预留镀锌套管；日常闭门落锁；管道井地面整洁；管道井地面整洁，无杂物。</p> <p>5.泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施；地面及墙面、天棚进行二次装修，地面有防滑措施并设有排水沟；日常闭门落锁。</p> <p>6.电梯机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、空调、配备手提式灭火设施，做好减低噪音措施；地面刷油漆，墙面和天棚刮内墙防水腻子；机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰；日常闭门落锁；4 天巡检 1 次；温度、湿度应在规定范围内。</p> <p>7.门扇、锁、排气扇，墙面按环保要求做吸音板；预留发电机环保净化用的给水点和排水点；电气配置防爆灯+应急照明；暖通配置排风和进风口；设防鼠装置；设置防火砂池，及消防铲、桶；配备自动灭火设施及手提式灭火器。</p> <p>8.消防泵房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、配备手提式灭火设施，设防鼠装置；地面及墙面、天棚进行二次装修，地面有防滑措施并设有排水沟；每月 2 次检查消防泵、喷淋泵，并点动；每年 1 次保养相关部件；每月 1 次检查消防管网压力；可远程启动消防泵、喷淋泵；所有记录存档。</p> |
|                | <p>1.电梯委托专业维保公司维保；定期做好年度检验检测；五方通话装置（或电梯轿厢内有呼救装置）正常使用；储备有常用备品备件；制定有定期保养计划，定期对五方通话进行检查，报警按钮使用正常；每季度对维保供方进行维保质量评估；每月对电梯的乘梯舒适度进行反馈。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 电梯管理要求    | <p>2.建立电梯安全管理制度；每季度组织电梯基础知识培训及安全乘梯宣传；每月电梯维保记录存档。按照规定配置电梯管理人员，发生电梯故障时及时报告维保单位来人处理，协助采取相应措施，并通过张贴公告等多种渠道告知业主；发生电梯困人事件时，物业服务人员 5 分钟之内到场，安抚被困人员，等待救援人员出现场。</p> <p>3.电梯供电方式配置两路独立的供电电源；配置电梯断电平层功能。</p> <p>4.轿厢照明至少使用 2 个光源；轿厢墙面地面采取二次装修保护，出入口电梯包角；可视监控装置、无线通讯装置等设施正常使用；轿厢广告设置有序，不乱贴乱画；配置阻挡非机动车进入电梯轿厢的辅助设施。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 给排水系统管理要求 | <p>1.每日应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；水泵、管道、阀门每月检查养护 1 次，检查水泵运转声音振动、密封性，检查管道、阀门有无跑冒滴漏现象；水泵润滑养护，控制柜接线端子紧固及除尘养护；管道及法兰螺栓防锈刷漆养护，对管道属性及水流方向标识；悬挂常闭常开标识；每年应检查 4 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年对供水管适、阀门等进行除锈、刷漆；入冬前对暴露管道进行防冻处理，采用保温材料进行防冻处理。春季天气回暖后，拆除保温材料，统一收集储存。</p> <p>2.水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，钥匙由专人保管；储水设施溢水口、泄水口保持通畅，安装金属防护网并保持完好；水箱应有水位计，有总容积标识，水位计刻度应有高、低水位标志，配置高液位报警；各阀门开关悬挂常开常闭标识牌。</p> <p>3.每年应至少对二次供水设施进行 2 次清洗消毒；清洗、消毒前 3 日告知居民停水时间、清洗消毒后注意事项，并经具备水质检测资质的机构检测合格后方可使用；生活用水消毒设备应运行正常，紫外线消毒灯管应定期更换；相关人员的健康卫生许可证明、清洗消毒记录、水质检测报告应张贴上墙并向业主公示；采用无负压供水系统，需建立维保机制；周边环境卫生干净整洁。</p> <p>4.排水系统配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材；对于重要设备设施及重点防控部位、区域提前进行防汛布控。</p> <p>5.照明、排水设施、消防设施、管道阀门、卫生状况正常；水泵运转声音、温度、振动情况正常，控制柜线路、开关、元器件、指示灯正常；记录水泵运行频率、电压、电流、出入水压力数值；地面干净整洁。</p> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>6.道路排水通畅，雨水井、污水井、雨水口等排水设施每季度进行检查，发现问题及时清理、疏通；排污泵运行正常；配备移动式排水泵，确保排水设施通畅及运行良好；污水井、化粪池根据需要及时清掏，原则上每年清掏不少于1次。</p> <p>7.排水泵汛期每日巡检1次，其他月份每月巡检1次，应有相应的巡检记录表格；汛前对排水井全面进行污泥清掏，排水泵自动功能及运行状况进行检查，对故障问题及时维修，确保排水泵运行正常，排水通畅；有备用排水泵。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 供配电系统管理要求 | <p>1.备用发电机每月试运行2次，保证运行正常；试运行前应检查储油量、油管、水箱液位、蓄电池、负载开关、机油液位、通排风及发电机整体状况良好，储油量应时刻保持可持续运转8小时以上；运行时应查抄发电机重要运行参数，每次试运行时间应不少于15分钟；发电运行时应设专人看守。</p> <p>2.风机房配置门扇、锁、照明灯、排气扇、手提式灭火设施；地面及墙面、天棚进行二次装修，采取了减低噪音措施；设防鼠装置，定期启动，出现故障及时维修。</p> <p>3.配电室配置门扇和锁、LED节能灯、应急照明、排气扇、自动灭火设施；配电柜前后50cm宽绝缘地垫；地面刷油漆，警示线用黄色油漆；墙面和天棚刮内墙防水腻子；配置排风和进风口；配备空调和自动灭火设施；房间设置低频噪音措施。</p> <p>4.配电室安全防护用品配备齐全，通风照明良好；设防鼠装置。设备运行状况每班检查2次，对主要运行参数进行查抄。</p> <p>5.高低压配电柜、变压器每半年检修除尘1次，严格执行停送电倒闸操作票制度，进行停电前公告及准备工作，按停送电倒闸操作及设备保养流程进行，按照GB/T16895.23的要求对绝缘工具进行检验检测。</p> |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>门禁监控系统管理要求</p> | <p>1.封闭式小区，应在小区出入口建设人车智能摄像机，实现小区出入口全覆盖，实时采集出入小区人员、车辆及非机动车辆信息；开放式或半开放式小区，应在楼栋通道或楼栋单元口建设人车智能摄像机，实时采集人员和车辆信息；应在小区内广场、主要通道、周界等重要部位，新建或接入高清视频监控设备；结合实际配备高空抛物抓拍设备；配置不间断电源。</p> <p>2.摄像头完好率 100%；设备摆放整齐，地面干净，消防安全设施齐全；监视器、摄像机、云台等设备每周进行检查、调校；每周对设备进行清洁、除尘；相关记录按时存档，图像视频与设备抓拍图片储存不低于 45 天。</p> <p>3.监控室设备表面无灰尘、无污垢；每月二次末端设备保养；机房设备保养、连接器紧固、线缆及时整理；设备故障及时处理；保存维修保养记录；自然灾害、公共卫生、应相应增加巡查频次。</p> <p>4.门禁系统每周检修不少于 1 次，保证系统工作正常；门禁锁、对讲主机检查保养应每季度 1 次；系统发生故障，一般性故障应在 2 小时内修复；较为复杂故障应在 2 天内修复。</p> <p>5.周界防范主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查应每年 1 次；报警系统有效测试应每周 3 次，中心报警控制主机应准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号，报警、预警数据与处置记录作为档案类数据，永久保存；系统发生故障应及时修复。</p> <p>6.电子巡更系统调试保养应每季度 3 次，保证系统工作正常；巡更时间、地点、人员、数据的显示、查询、打印、归档功能应正常，巡更违规提示功能应正常。</p> |
|                   | <p>1.高层在出入口、电梯口、防火门等醒目位置宜有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图；消防设施设备功能应完好、无缺失，可随时启用；保持消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目；建立消防安全制度及应急预案并组织演练；落实消防控制室管理制度。</p> <p>2.控制室专人值守，每班 4 人持证上岗，监控室、消防控制室收到报警信号后，公共秩序维护人员及时进行处理，并及时记录存档。</p> <p>3.成立义务消防队，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员；建立与辖区公安消防队联勤、联训、联战机制；灭火、救生技能训练每年至少开展 1 次；消防宣传及演练活动每年至少组织 5 次，每次训练和演练形成记录；</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>消防系统<br/>管理要求</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>配置微型消防站，配备必要的消防器材，相关人员应熟练掌握消防基本知识和技能。</p> <p>4.消火栓柜每月检查 1 次；安防报警控制管理主机每日清洁表面 1 次，每年内部除尘 4 次。</p> <p>5.每周对火灾自动报警系统、自动灭火系统、室内外消火栓系统、防火门监控系统、防烟及排烟设施、防火门、窗、防火卷帘等防火分隔设施、消防电梯、建筑灭火器等消防设施进行巡查；定期检测、维修和保养，发现问题及时处置，确保消防设施完好有效；巡查及检测、维修、保养形成记录，定期整理并存档。</p> <p>6.维护管理物业管理区域内共用消防设施，对消防车通道及消防车登高操作场地实施划线管理；张贴宣传告示、警示告示；及时劝阻物业管理区域内占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地以及在疏散通道、安全出口、楼梯间处停放电动车或者为电动车充电等行为；配置移车器以便应急使用。</p> <p>7.防火检查每月不少于 1 次，及时发现和消除火灾隐患。</p> <p>8.发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。</p> |
| <b>八、装饰装修管理</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>1.装饰装修管理制度健全，并结合本小区完善装修管理细则；针对不同户型可能存在的装卸违规提前进行统一管理；装饰装修档案管理规范，有单独的档案存放室；依法受理居民的装饰装修申报登记，与装修人签订装修管理服务协议。</p> <p>2.书面告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知、注意事项和禁止行为；装修人员出入和装修施工时间有效管控。</p> <p>3.装饰装修期间每日至少巡查现场 1 次。</p> <p>4.业主自行清运装修垃圾的，应监督业主采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运；业主委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，并在 3 日内清运；垃圾池或垃圾堆放点除四周围挡外，顶部需要防尘降尘措施，同时需要有防止垃圾飞扬措施。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>九、绿化管理</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>1.绿化人员（按照绿化面积）：8000m<sup>2</sup>/人，可以用设备替代的人员可以酌情减少。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 绿化综合<br>管理要求 | <p>2.绿化人员具有园林工作经验，熟悉绿化养护工作；管理人员持有园林方面证书。</p> <p>3.植株生长良好，树冠基本完整，植株保存率高于98%；年成活率高于98%，生长季节叶片保存率高于90%。</p> <p>4.植株生长良好，主枝完整，保存率高于98%，年成活率高于98%。</p>                                                                                                                                                                                                                |
| 绿化综合<br>管理要求 | <p>4.植株生长良好，主枝完整，保存率高于98%，年成活率高于98%。</p> <p>5.植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，修剪和补种及时，保存率高于98%，年成活率高于98%。</p> <p>6.地被植物覆盖率高于95%，花坛植物死亡率超过2%后能及时补栽。</p> <p>7.草坪应修剪整齐，高度在5cm以下；种植稠密，无裸露黄土，无枯死、杂草。</p> <p>8.绿化每天检查1次，并做好检查记录。</p> <p>开展绿化宣传，古树名木保护措施到位，全部乔木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。</p>                                                                                         |
| 日常管<br>理要求   | <p>1.植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每月除杂草1次，花坛、盆栽每周除杂草1次。</p> <p>2.绿化植被有计划地进行浇灌，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，冷季型草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥2次。</p> <p>3.乔木每年施肥1次；灌木每年施肥2次至3次；地被和草坪植物每年施肥3次至4次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。</p> <p>4.定期为绿化植被喷洒药物，针对不同的虫害采取有效措施。</p> <p>5.乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时每半年补植。</p> <p>6.局部点缀时令花卉；重大节日小区出入口摆放季节鲜花，植物造型美观。</p> |

## 附件 1

### 普通住宅物业服务人员配置参考表

| 类别                                                                                                                                                         | 岗位     | 人员配置                                 |                                      |                                      |                                      |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                                                            |        | 一星级                                  | 二星级                                  | 三星级                                  | 四星级                                  | 五星级                                  |
| 综合管理                                                                                                                                                       | 项目经理   | 1 人                                  | 1 人                                  | 1 人                                  | 1 人                                  | 1 人                                  |
|                                                                                                                                                            | 前台接待人员 | 1 人/班<br>(兼)                         | 1 人/班                                | 1 人/班                                | 1 人/班                                | 2 人/班                                |
|                                                                                                                                                            | 专职客服人员 | 1000 户/人<br>或 1 万 m <sup>2</sup> /人  | 800 户/人<br>或 8 千 m <sup>2</sup> /人   | 500 户/人<br>或 5 千 m <sup>2</sup> /人   | 400 户/人<br>或 4m <sup>2</sup> /人      | 300 户/人<br>或 3 千 m <sup>2</sup> /人   |
| 绿化养护                                                                                                                                                       | 绿化人员   | 20000 m <sup>2</sup> /人              | 15000 m <sup>2</sup> /人              | 12000 m <sup>2</sup> /人              | 10000 m <sup>2</sup> /人              | 8000 m <sup>2</sup> /人               |
| 保洁服务                                                                                                                                                       | 保洁员    | 20000 m <sup>2</sup> /人              | 17000 m <sup>2</sup> /人              | 14000 m <sup>2</sup> /人              | 12000 m <sup>2</sup> /人              | 8000 m <sup>2</sup> /人               |
| 公共秩序维护                                                                                                                                                     | 主出入口门岗 | 1 人/班                                | 1 人/班                                | 1 人/班                                | 1 人/班                                | 2 人/班                                |
|                                                                                                                                                            | 次出入口门岗 | /                                    | /                                    | 1 人/班                                | 1 人/班                                | 1 人/班                                |
|                                                                                                                                                            | 巡逻人员   | 一天不少于一次                              | 一天两次                                 | 4 小时/次                               | 2 小时/次                               | 1 小时/次                               |
|                                                                                                                                                            | 监控室人员  | 2 人/班                                | 2 人/班                                | 2 人/班                                | 2 人/班                                | 2 人/班                                |
| 房屋及设施设备管理                                                                                                                                                  | 维修人员   | 800 户/人<br>或 80000 m <sup>2</sup> /人 | 600 户/人<br>或 60000 m <sup>2</sup> /人 | 500 户/人<br>或 50000 m <sup>2</sup> /人 | 400 户/人<br>或 40000 m <sup>2</sup> /人 | 300 户/人<br>或 30000 m <sup>2</sup> /人 |
| <p><b>注 1：</b>（兼）指该岗位服务人员可由其他岗位服务人员兼任。</p> <p><b>注 2：</b>建筑面积超过 400000 m<sup>2</sup> 的物业项目，四星级和五星级可加配 1 名项目副经理或经理助理。</p> <p><b>注 3：</b>特种设备按照国家相关要求配置。</p> |        |                                      |                                      |                                      |                                      |                                      |

## 附件 2

# 老旧住宅区物业服务要求

## 一、基本要求

（一）建立物业管理制度和服务规范。

（二）物业服务人员佩戴工牌、行为规范、举止文明、主动热情。

（三）公布物业服务人员姓名和照片、物业服务内容和标准、物业服务收费价格、报修和投诉监督电话，及时处理业主、物业使用人的报修和投诉。

（四）服务满意度调查每年组织 1 次，征求意见不低于全体入住业主、物业使用人的 80%。

## 二、绿化养护

（一）乔、灌木每年修剪 1 次，草坪三月至十月每月至少修剪 1 次。

（二）根据长势，适时喷洒药物，预防病虫害。

（三）及时劝阻损绿、毁绿行为，劝阻无效及时向有关部门报告。

## 三、保洁服务

（一）小区公共场所每日清扫 1 次。

（二）设有垃圾收集点，垃圾日产日清。

（三）根据实际情况开展灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑螂等卫生消杀工作。

（四）楼道每周清扫 1 次，共用部位定期保洁，楼道无杂乱堆放现象。

## 四、公共秩序维护

（一）小区出入口有专人值守。

（二）不定人不定期巡逻，并做好记录。

（三）监控室有专人值守，有值班记录。

（四）有火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，事故发生时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。

（五）物业区域内应设置简易的交通设施和交通标志。

（六）引导机动车和非机动车有序停放，消防车道不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实。

## **五、房屋及设施设备管理**

（一）对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维护，有运行、检修等记录。

（二）根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的完损状况。需要维修的，及时向业主委员会、街道或社区提出报告和建议，配合开展维修。

（三）定期对水、电、气等相关设施及涉及使用安全的部位进行巡查，发现安全隐患应及时采取应急措施，告知业主、物业使用人并报告相关专营部门和街道、社区。

（四）及时劝阻违反规划私搭乱建行为，劝阻无效时及时报告有关部门处理。

（五）协调相关专业部门对储水设施每年清洗2次，保障正常生活用水。

（六）定期巡视路面、窨井盖、下水管网、雨水污水井、化粪池、排水管网等设施，发现问题及时报告相关职能部门进行维修养护。

附件 3

九江市中心城区住宅物业服务费  
星级参照标准

| 物业服务<br>等级 | 普通住宅基准价（元/米 <sup>2</sup> ·月） |         | 别墅基准价（元/米 <sup>2</sup> ·月） |
|------------|------------------------------|---------|----------------------------|
|            | 有电梯                          | 无电梯     | /                          |
| 五星级        | ≥2.5                         | ≥1.8    | ≥5                         |
| 四星级        | ≥1.8                         | ≥1.2    | ≥4                         |
| 三星级        | ≥1.2                         | ≥0.8    | ≥3.5                       |
| 二星级        | ≥1                           | ≥0.6    | ≥2.5                       |
| 一星级        | 0≤X≤0.7                      | 0≤X≤0.5 | 0≤X≤1.8                    |

注：1. 上述标准仅作为各星级服务标准的参考依据，各星级服务标准对应的基准价上限不高于上一星级价格，其中五星无上限，一星下浮不限。

2. 物业费基准价区间所对应服务标准如低于小区（前期）物业服务合同，则参照合同标准。