

# 九江市物业管理协会文件

九物协〔2026〕12号

---

## 关于发布《2026年九江市普通住宅小区物业服务等级标准及参考价格》 (征求意见)的通知

各物业服务企业、会员相关单位：

为深入落实最新修订的《九江市物业管理条例》，实推进物业领域专项治理工作，实履行行业自律管理职责，规范市普通住宅小区物业服务行为，明确物业服务分级标准与权责边界，保障业主和物业服务企业合法权益，搭建方沟通，推动市物业管理行业高质量发展，制定《2026年九江市普通住宅小区物业服务等级标准及参考价格》。本《标准》为行业参考标准，现予以发布征求意见，请各相关单位在5月10日前提出修改意见。

联系人：倪豪杰

电话：07928131113

邮箱：jjswyglxh@163.com

- 附件：1：2026年九江市普通住宅小区物业服务等级参考标准  
2：九江市普通住宅小区各等级物业服务核心区别表  
3：九江市中心城区住宅物业服务费星级参照标准

九江市物业管理协会

2026年4月24日



---

九江市物业管理协会办公室秘书处

2026年4月24日印发

**附件1：**

# **九江市普通住宅小区物业服务 等级标准（征求意见稿）**

**九江市物业管理协会**

**2026年4月**

# 目录

第一章 总则	7
第二章 主要法律法规及政策文件依据	7
第三章 一般规定	8
(一) 服务事项	8
(二) 等级确定	8
(三) 等级调整	8
(四) 服务收费	9
(五) 服务评价	9
(六) 物业配套	9
(七) 拓展服务	10
(八) 老旧小区、安置房特别规定	10
第四章 核心术语定义	10
第五章 分等级物业服务标准	11
一、一级物业服务标准	11
(一) 综合管理服务	11
(二) 客户服务	12
(三) 共用部位与设施设备运维	13
1、公共部位	13
2、核心设施设备运维	13
(四) 公共秩序维护服务	14
(五) 清洁保洁服务	15
(六) 绿化养护服务	15
(七) 空置房服务	15
(八) 党建引领物业服务	16
(九) 服务评价	16
二、二级物业服务标准	16
(一) 综合管理服务	16
(二) 客户服务	17
(三) 共用部位与设施设备运维	17
(四) 公共秩序维护服务	18
(五) 清洁保洁服务	18
(六) 绿化养护服务	19
(七) 空置房服务	19
(八) 党建引领物业服务	19
积极配合行业、社区、属地政府等组织的党建引领活动。	19
(九) 服务评价	19
三、三级物业服务标准	20
(一) 综合管理服务	20
(二) 客户服务	20
(三) 共用部位与设施设备运维	21
(四) 公共秩序维护服务	21
(五) 清洁保洁服务	22

(六) 绿化养护服务 .....	22
(七) 空置房服务 .....	22
(八) 党建引领物业服务 .....	23
(九) 服务评价 .....	23
四、 四级物业服务标准 .....	23
(一) 综合管理服务 .....	23
(二) 客户服务 .....	24
(三) 共用部位与设施设备运维 .....	24
(四) 公共秩序维护服务 .....	24
(五) 清洁保洁服务 .....	25
(六) 绿化养护服务 .....	26
(七) 空置房服务 .....	26
(八) 党建引领物业服务 .....	26
(九) 服务评价 .....	27
五、 五级物业服务标准 .....	27
(一) 综合管理服务 .....	27
(二) 客户服务 .....	28
(三) 共用部位与设施设备运维 .....	28
(四) 公共秩序维护服务 .....	29
(五) 清洁保洁服务 .....	29
(六) 绿化养护服务 .....	30
(七) 空置房服务 .....	30
(八) 党建引领物业服务 .....	31
(九) 服务评价 .....	31
第六章 附则 .....	31

# 前 言

为进一步规范九江市普通住宅小区物业服务经营活动，推进物业管理市场化、规范化、专业化发展，保障业主和物业服务人的合法权益，结合九江市地域特点、物业管理实际情况及相关法律法规要求，制定本标准。本标准 of 物业管理活动双方确定物业服务等级、约定服务内容提供依据，适用于九江市行政区域内的普通住宅小区物业服务等级划分与服务质量考核。

物业服务等级划分为五个等级，由低到高依次为：**一级物业服务标准、二级物业服务标准、三级物业服务标准、四级物业服务标准、五级物业服务标准**。五级为最高等级，一级为基础等级。物业服务等级内容涵盖综合管理服务、客户服务、共用部位与共用设施设备日常运行、保养及维修服务、公共秩序维护服务、清洁保洁服务、绿化养护服务、空置房服务、党建引领物业服务、服务评价九个方面，每项内容均对应不同等级的具体要求。

## **第一章 总则**

1. 本标准通过对普通住宅小区物业服务内容和标准进行等级划分，明确不同等级的物业服务边界与质量要求，为业主、业主大会与物业服务人签订物业服务合同，以及住建部门开展物业管理监督指导工作提供依据。

2. 物业服务等级实行逐级提升原则，五级物业服务标准包含四级全部要求，四级包含三级全部要求，三级包含二级全部要求，二级包含一级全部要求，各物业服务人应按约定等级提供相应服务，不得降低服务标准。

3. 本标准规定的物业服务内容和要求为基础标准，普通住宅小区可结合实际情况，在物业服务合同中增加服务内容、提高服务标准，相关费用由双方协商确定。

4. 本标准适用于九江市行政区域内依法交付使用的普通住宅小区，其他非普通住宅小区的物业服务可参照本标准执行，或由双方另行约定。

5. 物业服务人提供服务时，应遵守国家、九江市及各地市相关法律法规、规章及技术标准，接受政府相关部门的监督管理。

## **第二章 主要法律法规及政策文件依据**

本标准主要依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《九江市物业管理条例》等法律法规和政策文件制定。

### **第三章 一般规定**

#### **（一）服务事项**

本标准明确普通住宅小区物业服务的基础事项和等级要求，各普通住宅小区应结合配套设施、业主需求等实际情况，合理确定物业服务的具体内容、服务频次、服务深度，在物业服务合同中予以明确。

#### **（二）等级确定**

1. 前期物业服务阶段，物业服务等级由开发建设单位在房屋销售前，按照《九江市物业管理条例》及前期物业管理招标投标相关规定，通过招投标方式与前期物业服务人确定，服务等级标准、服务内容及收费标准应在《商品房买卖合同》和《前期物业服务合同》中明确公示。

2. 物业服务等级确定后同步报送项目所在地街道办事处（乡镇人民政府）和住建部门备案。

#### **（三）等级调整**

1. 普通住宅小区配备立体停车位、恒温恒湿系统、集中供能设施、智慧安防系统等本标准未涵盖的设施设备的，物业服务人与业主方可另行签订补充合同，约定专项服务内容、标准及收费事宜。

2. 老旧小区、安置房小区、无绿化、无电梯、无景观水系等特殊普通住宅小区，经物业服务合同双方协商一致，可对本标准中相应服务事项进行微调，微调内容应公示并报项目所在地街道办事

处（乡镇人民政府）和住建部门备案。

#### **（四）服务收费**

1. 物业服务收费坚持质价相符、优质优价的原则，物业服务等级与收费标准应保持对应性和匹配性，具体收费标准由双方根据本标准、小区实际及当地物业服务市场行情协商确定，并报项目所在地街道办事处（乡镇人民政府）和住建部门备案。

2. 物业服务等级内容、收费项目、收费标准应在小区显著位置长期公示，接受业主和当地相关行业主管部门的监督；物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

#### **（五）服务评价**

1. 物业服务质量评价以物业服务合同约定为准，实际服务内容与本标准不一致的，按合同约定执行。

2. 住建部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会可指导业主大会建立物业服务质量评价机制，定期组织业主对物业服务人的服务质量进行考核评价，评价结果作为续聘、解聘物业服务人及服务费浮动的重要依据。

#### **（六）物业配套**

普通住宅小区物业服务区域内共用设施设备配置不到位、不达标，或因开发建设单位问题导致设施设备无法正常使用的，本标准

中相关服务要求不得作为物业服务质量评价依据，物业服务标准根据设施设备的实际配置状况来执行，具体的执行等级标准按照双方协商一致的结果进行，或者在后期的补充协议里予以明确。

### **（七）拓展服务**

鼓励物业服务人发挥贴近居民、响应快速的优势，结合九江市社区服务实际需求，积极拓展“物业服务+生活服务”模式，向家政服务、居家养老、助残托幼、生鲜配送、家电维修、健康咨询等领域延伸，按需提供个性化、有偿特约服务，服务项目和收费标准应公示并自愿选择。

### **（八）老旧小区、安置房特别规定**

针对九江市老旧小区改造后物业管理实际，安置房小区，**一级物业服务标准**可作为老旧小区、安置房基础物业服务的参考标准，各地可结合老旧小区改造情况、安置房小区，逐步提高物业服务等级，推动老旧小区及安置房小区物业管理规范化。

## **第四章 核心术语定义**

**1. 空置房：**指建设单位毛坯交付后未装修、未入住、未使用的普通商品住宅；或建设单位精装交付后，业主事先向物业服务人书面报告（附房屋水、电、气等使用记录佐证）并经物业服务人登记，确认未入住、未使用的住宅。

**2. 消防楼道：**指住宅建筑内用于火灾等应急疏散的楼梯间、前

室、合用前室及配套疏散通道，不含业主专有部分。

**3. 急修：**指影响业主正常生活或危及房屋、人身安全的紧急维修事项，包括但不限于给排水管爆裂、电梯困人、消防设施故障、电路短路漏电等。

**4. 一般报修：**指不影响业主正常生活、无安全隐患的非紧急维修事项。

## **第五章 分等级物业服务标准**

### **一、一级物业服务标准**

为本省普通住宅小区基础等级物业服务标准，适用于配套设施相对简易的老旧小区、安置房小区，核心保障小区基本居住功能和公共秩序，实现“基础服务全覆盖、基本需求有保障”。

#### **(一) 综合管理服务**

1. 合同管理：签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务、服务内容、收费标准，合同内容完整无缺项，依法完成合同备案。

2. 服务场所与公示：设立物业服务中心，配备必要办公机具与用品；在小区主出入口、物业服务中心醒目位置，公示企业信息、项目负责人联系方式、24小时服务投诉电话、服务内容、收费标准、收费依据、应急联系人信息。

3. 制度与档案管理：建立基础管理制度，含财务管理、档案管理、维修保养、安全管理、投诉处理等制度；物业档案、业主资料

档案、承接查验资料有专门存放空间，记录完整真实，承接查验移交手续齐全。

4. 人员配置与要求：项目负责人不少于 2 年物业管理工作经验；从业人员统一着装、佩戴工牌，文明规范服务；专业岗位（消防中控室、电梯管理等）操作人员 100%持有相应法定岗位证书，消防控制室实行 24 小时值班（注：对于确实难以实行 24 小时值班人员的，可采取与周边相邻小区共用远程值守方式替代）。

5. 服务时间：设置并公示服务电话，受理业主报修与诉求。

6. 财务管理：建立规范的财务制度，物业服务费收支账目清晰；每半年公示 1 次公共收益收支及物业服务小区重大成本支出情况。

7. 应急管理：制定火警、盗警、防汛、电梯故障等突发事件应急预案，每年组织 1 次消防专项演练，留存完整记录；储备必要应急物资，重大突发事件及时向相关部门报告。

## **(二) 客户服务**

1. 接待与报修受理：服务中心工作时间内受理业主诉求；及时响应并处理完成。

2. 投诉处理：建立投诉处理台账，及时响应并处理。

3. 客户沟通：每年开展不少于 1 次社区文化活动（含重大节假日氛围布置），定期开展物业服务意见征集。

4. 装修管理：与业主签订装修管理协议，建立装修管理档案；定期巡查装修现场，对违规装修、违章搭建及时劝阻并上报主管部

门。

### **(三) 共用部位与设施设备运维**

#### **1、公共部位**

(1) 房屋结构：定期对房屋结构、安全使用部位进行检查并留存记录，发现损坏及时告知业主。

(2) 门窗：定期巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、配件完好，开闭正常。

(3) 墙面/顶面/地面：针对墙面、顶面粉刷层、地坪、地砖平整，缺损时及时报告。

(4) 管道与排水沟：定期对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏通。

(5) 道路与场地：定期巡视路面、侧石、围墙、窨井、健身设施等，保持功能完好，发现安全隐患时及时上报。

(6) 外立面：定期对外立面开裂、凸起、移位等情况开展表面检查，发现隐患及时设置警示标识并及时上报。

(7) 安全标识：对危险隐患部位设置安全警示标志，对交通标识标线进行定期检查，保持标识清晰。

#### **2、核心设施设备运维**

(1) 排水系统：定期检查污水泵、提升泵；定期对污水处理系统全面维护保养，保障运行正常。

(2)公共照明：定期巡检公共照明设备。

(3)消防系统：每月检查 1 次灭火器，临近失效及时更换；消防泵每月启动 1 次并记录，每年保养 1 次；消防栓每月巡查 1 次，每半年检查消防水带并做放水检查；消防中控室 24 小时值班，监控记录留存。

(4)避雷系统：每年检查避雷装置 1 次。

(5)弱电系统：有楼宇对讲、监控、周界报警等系统需要定期巡查。

(6)电梯系统：保证电梯正常运行，定期对五方通话进行测试；委托具备资质的单位定期保养，每年进行定期年检；电梯困人时，专业技术人员 30 分钟内到场救助。

#### **(四)公共秩序维护服务**

1. 人员要求：秩序维护人员身体健康、上岗佩戴统一标志、穿戴统一制服。

2. 门岗管理：小区主出入口 24 小时值班看守；对进出车辆进行管理疏导。

3. 巡查管理：制定安全巡查方案，定期对小区重点部位开展巡逻，做好巡逻记录。

4. 车辆管理：设置简易交通标志，针对非机动车定期巡查。

5. 消防管理：每年开展不少于 1 次消防安全培训，每年组织不少于 1 次消防演练。

## (五)清洁保洁服务

1. 合理设置生活垃圾收集容器，保持容器完好；生活垃圾实行日产日清，保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。

2. 小区道路、广场、停车场、绿地、健身器材等公共区域**每周清扫 2 次**，无大宗废弃物、无明显垃圾；楼道地面**每周清扫 2 次**，无烟头、纸屑、杂物，无乱堆乱放；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆**每月擦抹 1 次**，保持无明显灰尘；路灯、楼道灯**每年清洁 1 次**；天台、屋顶保持清洁无垃圾；楼外宣传栏、景观小品等**每周擦抹 1 次**。

3. 及时清扫道路积水、积雪，随时清理景观水面和水道的漂浮杂物，定期对水体处理，保持无明显异味。

4. 定期检查小区共用雨水管道、污水管道、雨水井、污水井、化粪池，发现堵塞、渗漏等异常及时清掏、维修。

5. 按规定开展小区公共区域消毒和灭虫除害工作，重点对垃圾桶、楼道、公厕等区域定期消毒，控制鼠、蚊、蝇、蟑等害虫孳生。

## (六)绿化养护服务

做好小区原有树木、草坪、灌木等绿化植物的日常浇灌、修剪和病虫害防治工作；对枯萎、死亡的绿化植物及时清理，有条件的可组织补种；保持绿化区域无明显垃圾。

## (七)空置房服务

每半年对空置房户外门窗、外立面进行巡查，发现隐患及时告

知业主。

### **(八) 党建引领物业服务**

积极配合行业、社区、属地政府等组织的党建引领活动。

### **(九) 服务评价**

每年开展 1 次物业服务满意度调查。

## **二、二级物业服务标准**

在一级基础物业服务基础上，**提升服务频次、规范服务流程**，适用于配套设施基本完善、业主对服务有基础品质要求的普通住宅小区，实现“服务流程标准化、基础维护常态化”。

### **(一) 综合管理服务**

1. 合同管理：签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务、服务内容、收费标准，合同内容完整无缺项，依法完成合同备案。

2. 服务场所与公示：设立物业服务中心，配备必要办公机具与用品；在小区主出入口、物业服务中心醒目位置，公示企业信息、项目负责人联系方式、24 小时服务投诉电话、服务内容、收费标准、收费依据、应急联系人信息。

3. 制度与档案管理：建立基础管理制度，含财务管理、档案管理、维修保养、安全管理、投诉处理等制度；物业档案、业主资料档案、承接查验资料有专门存放空间，记录完整真实，承接查验移交手续齐全。

4. 人员配置与要求：项目负责人不少于 2 年物业管理工作经验；

从业人员统一着装、佩戴工牌，文明规范服务；专业岗位（消防中控室、电梯管理等）操作人员 100%持有相应法定岗位证书，消防控制室实行 24 小时值班。

5. 服务时间：设置并公示服务电话，受理业主报修与诉求。

6. 财务管理：建立规范的财务制度，物业服务费收支账目清晰；每半年公示 1 次公共收益收支及物业服务小区重大成本支出情况。

7. 应急管理：制定火警、盗警、防汛、电梯故障等突发事件应急预案，每年组织 1 次消防专项演练，留存完整记录；储备必要应急物资，重大突发事件及时向相关部门报告。

## **(二) 客户服务**

1. 报修响应：报修及时响应，急修 60 分钟内到达现场。

2. 投诉处理：客户求助及时响应，客户投诉专人跟进。

3. 客户沟通：每年开展不少于 2 次社区文化活动（含重大节假日氛围布置），定期开展物业服务意见征集。

## **(三) 共用部位与设施设备运维**

1. 房屋结构：定期对房屋结构、安全使用部位进行检查并留存记录，发现损坏及时告知业主。

2. 门窗：定期巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、配件完好，开闭正常。

3. 墙面/顶面/地面：针对墙面、顶面粉刷层、地坪、地砖平整，缺损时及时报告。

4. 管道与排水沟：定期对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏通。

5. 道路与场地：定期巡视路面、侧石、围墙、窨井、健身设施等，保持功能完好，发现安全隐患时及时上报。

6. 外立面：定期对外立面开裂、凸起、移位等情况开展表面检查，发现隐患及时设置警示标识并及时上报。

7. 安全标识：对危险隐患部位设置安全警示标志，对交通标识标线进行定期检查，保持标识清晰。

#### **(四) 公共秩序维护服务**

(1) 门岗管理：小区出入口 24 小时值班，有完整交接班、外来人员/车辆登记记录；外来人员进入需登记，大宗物件搬出实行登记制度。

(2) 巡查管理：制定安全巡查方案，重点部位每日巡逻 2 次；遇警情及时到场处置。

(3) 消防管理：每年开展不少于 1 次消防安全培训，每年组织不少于 1 次消防演练；每月检查消防通道堆物情况，及时劝阻堵塞行为。

#### **(五) 清洁保洁服务**

1. 楼内公共区域（含消防楼道）：

● 门厅每日清扫拖洗 1 次；高层住宅消防楼道地面每月清扫 1 次，每季度拖洗 1 次。

●楼梯扶手、栏杆每月擦抹 1 次；电梯轿厢每日擦拭、清扫 1 次。

2. 高位清洁：天花板、公共灯具等每半年除尘 1 次，无明显灰尘、无蜘蛛网。

3. 外围保洁：外围道路、绿地每日清扫 1 次；明沟定期清扫。

4. 卫生消杀：重点部位定期消杀。

### **(六)绿化养护服务**

做好小区原有树木、草坪、灌木等绿化植物的日常浇灌、每年定期修剪、施肥及做好病虫害防治工作；对枯萎、死亡的绿化植物及时清理，定期组织补种；保持绿化区域无大面积杂草、无明显垃圾。

### **(七)空置房服务**

每半年对空置房户外门窗、外立面进行巡查，发现隐患及时告知业主。

### **(八)党建引领物业服务**

积极配合行业、社区、属地政府等组织的党建引领活动。

### **(九)服务评价**

1. 每年开展 1 次物业服务满意度调查，调查户数不少于总户数的 10%，业主整体满意率不低于 60%。

2. 建立投诉处理台账，对高频问题制定改进措施，持续提升服务品质。

### 三、三级物业服务标准

在二级基础上，提升服务专业性、完善服务体系，适用于配套设施完善、业主对服务品质有常规要求的中档普通住宅小区，实现“服务专业化、设施维护精细化、沟通互动常态化”。

#### （一）综合管理服务

1. 合同管理：签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务、服务内容、收费标准，合同内容完整无缺项，依法完成合同备案。

2. 人员配置：项目负责人不少于 5 年物业管理工作经验，并有 2 年以上项目经理任职经历；管理人员大专以上学历占比不低于 40%；实行专职管家；从业人员年度培训：客服/技术人员不少于 48 小时，秩序/消防人员不少于 60 小时。

3. 服务时间：客户服务中心每日现场接待时长不少于 8 小时，24 小时服务电话专人值守。

4. 品质管理：定期开展服务品质检查，做好业主档案、设备管理、收费管理。

5. 应急管理：应急预案每半年度组织不少于 1 次专项演练，年度综合演练不少于 2 次；每季度开展 1 次全面安全隐患排查。

#### （二）客户服务

1. 报修响应：24 小时受理业主报修，报修 4 小时内响应，急修 45 分钟内到达现场，报修回访率不低于 80%。

2. 投诉处理：客户求助、咨询、建议 4 小时内响应，24 小时内

答复处理；客户投诉专人跟进。

3. 客户沟通：每年组织 1 次业主恳谈会，每半年开展 1 次服务公示；每年开展不少于 2 次社区文化活动。

### **(三) 共用部位与设施设备运维**

1. 公共部位：每年 1 次对房屋主体检查，重点部位每半年检查 1 次；每周 2 次巡视公共部位门窗；每月清扫疏通屋面泄水沟、排水管道；每周 1 次巡查道路、路面、井盖；每周 2 次巡查休闲设施、景观小品。

2. 设施设备：公共照明亮灯率不低于 90%；消防系统每月维护保养 1 次，每年全面检测 1 次，重点部位监控记录留存不少于 30 天；监控系统 24 小时专人值守，接到报警 15 分钟内人员到场处置；每年对避雷装置进行 1 次检查，出具年度检测报告

### **(四) 公共秩序维护服务**

1. 门岗管理：各出入口 24 小时值班，外来人员做好登记管理。

2. 巡查管理：制定 2 套以上差异化巡查方案，重点区域每 8 小时巡逻 1 次。

3. 车辆管理：停车场实行智能化管控，交通标识标线规范清晰；车辆巡逻人员穿戴反光衣，每日巡查停车场；有条件的小区实行电动自行车集中停放、集中充电。

4. 消防管理：每年开展不少于 2 次消防安全宣传教育，每季度开展 1 次消防通道集中清查；每年组织不少于 2 次消防演练，邀请

业主与社区参与。

### **(五) 清洁保洁服务**

1. 楼内公共区域（含消防楼道）：

●门厅每日清扫拖洗 1 次；高层住宅消防楼道地面每半月清扫 1 次，每月拖洗 1 次，无积尘、无杂物、无堵塞，保持疏散通道畅通。

●楼梯扶手、栏杆每周擦抹 1 次；消防栓、指示牌每月擦抹 1 次；门窗玻璃每月擦拭 1 次。

2. 高位清洁：天花板、公共灯具等每季度除尘 1 次，无明显灰尘、无蜘蛛网。

3. 外围保洁：外围道路、绿地每日清扫 1 次；明沟每半月清扫 1 次；公共卫生间定时清洁及消杀；水景每月 1 次打捞漂杂物。

4. 垃圾管理：生活垃圾实行日产日清，定期清洗。

5. 卫生消杀：重点部位定期消杀，夏季每月 1 次。

### **(六) 绿化养护服务**

1. 草坪：每年定期修剪、除草；每年定期普施基肥，黄土裸露面积不大于绿化面积的 20%。

2. 树木：乔灌木、篱、球每年定期修剪，每年定期普施基肥、花灌木增施追肥；定期做好病虫害防治；每年冬季对树木涂白防冻。

### **(七) 空置房服务**

每季度对空置房户外门窗、外立面进行巡查，发现隐患及时告知业主。

## **(八) 党建引领物业服务**

有条件的成立项目基层党组织；或与社区进行联建、共治，实行“双向进入、交叉任职”，聘请社区“两委”成员兼任物业服务质量监督员。

## **(九) 服务评价**

每年开展 1 次物业服务满意度调查，每次调查户数不少于总户数的 20%，业主整体满意率不低于 70%。

## **四、四级物业服务标准**

在三级基础上，提升服务响应速度、专业度和精细化水平，适用于配套设施完善、业主对服务品质有较高要求的中高档普通住宅小区，实现“服务响应快速化、设施维护精准化、业主服务个性化”。

### **(一) 综合管理服务**

1. 合同管理：物业服务合同明确分项目分等级服务标准、收费明细，采用智慧化系统履约管理，依法完成合同备案。

2. 人员配置：项目负责人不少于 5 年物业管理工作经验，并有 3 年以上项目经理任职经历；管理人员大专以上学历占比不低于 50%；实行专职管家式服务；从业人员年度培训不少于 60 小时，定期开展技能考核。

3. 服务时间：客户服务中心每日现场接待时长不少于 8 小时，24 小时服务电话全时段值守。

4. 品质管理：每周开展 1 次服务品质巡检。

5. 应急管理：应急预案每季度组织不少于 1 项专项演练；每季度开展 1 次全面安全隐患排查，建立风险分级管控机制。

## **(二) 客户服务**

1. 报修响应：24 小时受理报修，报修 2 小时内响应，急修 30 分钟内到达现场，报修回访率 90%。

2. 投诉处理：客户求助、咨询、建议 1 小时内响应，24 小时内答复处理；客户投诉专人跟进，1 小时内响应，投诉回访率 100%。

3. 客户沟通：每半年组织 1 次业主恳谈会、开展 1 次服务公示；每年开展不少于 1 次设备房开放日、开展不少于 4 次社区文化活动，年度客户沟通面不低于已入住住户的 85%。

## **(三) 共用部位与设施设备运维**

1. 公共部位：每季度对房屋主体开展专项巡查；外立面每季度开展 1 次全面检查。

2. 设施设备：排水系统每月检查 2 次，雨污水井每季度清掏 1 次；消防设施完好，重点部位监控记录留存不少于 30 天；电梯五方通话每周测试 2 次，机房提供巡查记录，困人救援专业人员 30 分钟内到场；每年对避雷装置进行 1 次检查，出具年度检测报告。

## **(四) 公共秩序维护服务**

1. 门岗管理：主出入口 24 小时值班，做好外来人员登记，大宗物品搬出实行业主确认登记制度。

2. 巡查管理：重点区域每 4 小时巡逻 1 次，其他区域每日巡查 1 次。

3. 车辆管理：停车场实行智能化管控，交通标识标线规范清晰；车辆巡逻人员穿戴反光衣，每日巡查不少于 3 次；电动自行车充电区域每日巡查 3 次。

4. 消防管理：每年开展不少于 4 次消防安全宣传教育，每年组织不少于 2 次消防演练；每月开展 1 次消防通道、消防设施专项检查。

#### **(五) 清洁保洁服务**

1. 楼内公共区域（含消防楼道）：

2. 门厅每日清扫、拖洗 2 次；高层住宅消防楼道地面每周清扫 2 次，每半月拖洗 1 次，无积尘、无杂物、无堆放物。

3. 楼梯扶手、栏杆每周擦抹 1 次；消防栓、指示牌每月擦抹 2 次；电梯轿厢每日保洁，操作板定期消毒，电梯轿厢每月定期不锈钢清洁保养，2M 以下墙面门窗及其他设施每半月清洁 1 次，2M 以上设施每季度清洁 1 次。

4. 高位清洁：天花板、公共灯具等每月除尘 1 次，无明显灰尘、无蜘蛛网。

5. 外围保洁：外围道路、绿地每日清扫 1 次；公共卫生间定时清洁及消杀；水景喷泉有水时每日打捞漂浮物，每半月清洁 1 次，无水时每天清扫 1 次，每月全面清洁 1 次。

6. 垃圾管理：生活垃圾实行日产日清，每周清洗一次。

7. 卫生消杀：重点部位每季度 1 次，夏季每月 1 次，每年四害消杀 4 次。

### **(六) 绿化养护服务**

1. 草坪：每年修剪不少于 2 次，基本无杂草；每年施肥 2 次以上，黄土裸露面积不大于绿化面积的 10%。（或替换内容：草坪生长期每月修剪 1 次以上，修剪后目视平整、无明显枯黄无坑洼积水、无凸球现象，高度保持在 8cm 以下，每季度施肥 1 次以上，无明显病虫害，草坪杂草率不超过 10%）。

2. 树木：根据树木的习性及长势，每年开展至少 1 次乔木修剪工作，修剪后乔木骨架均匀、树形美观，树木下缘线整齐，人车通行处不低于 2M，不影响路灯、标识类等等。灌木、篱、球生长期每月至少修剪 1 次，，灌木等造型植物修剪美观、线条清晰，圆球类植物修剪后保持重心适当。

### **(七) 空置房服务**

1. 巡查频次：每月对空置房户外门窗、外立面、周边环境进行 1 次巡查，发现隐患第一时间告知业主并采取防护措施，留存影像记录。

2. 极端天气：雨季、台风等极端天气前开展拉网式排查，期间每 12 小时巡查 1 次，事后 24 小时内入户查验并同步业主。

### **(八) 党建引领物业服务**

1. 党组织活动常态化、规范化，积极参与属地党建共建活动；志愿服务队伍常态化开展便民服务、困难帮扶等活动。

2. 定期关怀独居老人、残疾人等特殊业主群体，每月组织党员开展志愿服务活动。

### **(九) 服务评价**

1. 每年开展 1 次物业服务满意度调查，每次调查户数不少于总户数的 25%，业主整体满意率不低于 85%。

2. 对投诉事项分类统计、深度分析，针对高频问题制定专项整改方案。

---

## **五、五级物业服务标准**

在四级基础上，实现**服务专业化、精细化、智能化**，为全省普通住宅小区最高等级物业服务标准，适用于配套设施高端完善、业主对服务品质有高端要求的高档普通住宅小区，实现“服务体验尊享化、管理运营智能化、社区文化特色化”。

### **(一) 综合管理服务**

1. 合同管理：物业服务合同明确分项目分等级服务标准、收费明细、采用智慧化系统履约管理，依法完成合同备案。

2. 人员配置：项目负责人不少于 6 年物业管理工作经验，并有 3 年以上同规模项目项目经理任职经历；管理人员大专以上学历占比 60%；实行专属管家式服务，每 500-600 户配备 1 名专属管家；从业

人员年度培训不少于 80 小时，建立分类培训体系与技能等级考核机制。

3. 服务时间：客户服务中心每日现场接待时长不少于 8 小时，24 小时服务电话值守。

4. 品质管理：每日开展服务品质巡检。

5. 应急管理：应急预案每季度组织不少于 1 项专项演练；每季度开展 1 次全面安全隐患排查，建立风险分级管控机制。

## **(二) 客户服务**

1. 报修响应：24 小时受理报修，报修 1 小时内响应，急修 30 分钟内到达现场，报修回访率 100%。

2. 投诉处理：客户求助、咨询、建议 30 分钟内响应，24 小时内答复处理；客户投诉专人跟进，30 分钟内响应，投诉回访率 100%。

3. 客户沟通：每半年组织 1 次业主恳谈会、开展 1 次服务公示；每年开展不少于 1 次设备房开放日；每年开展不少于 6 次社区文化活动，重要节日有专题布置与主题活动；年度客户沟通面覆盖 90% 已入住住户。

## **(三) 共用部位与设施设备运维**

1. 公共部位：每季度对房屋主体开展专项巡查；外立面每月开展 1 次全面检查。

2. 设施设备：排水系统每月检查 2 次，雨污水井每季度清掏 1 次；消防设施完好，重点部位监控记录留存不少于 30 天；电梯五方

通话每周测试 2 次，机房提供巡查记录，困人救援专业人员 30 分钟内到场；每年对避雷装置进行 1 次检查，出具年度检测报告。

#### **(四) 公共秩序维护服务**

1. 门岗管理：主出入口 24 小时值班，做好外来人员登记，大宗物品搬出实行业主确认登记制度。

2. 巡查管理：重点区域每 2 小时巡逻 1 次，其他区域每日巡查 1 次。。

3. 车辆管理：停车场实行智能化管控，交通标识标线规范清晰；车辆巡逻人员穿戴反光衣，每日巡查停车场不少于 4 次，车辆停放有序；电动自行车充电区域每日巡查 4 次。

4. 消防管理：每年开展不少于 4 次消防安全宣传教育，每年组织不少于 2 次实战化消防演练；每月开展 1 次消防通道、消防设施专项检查。

#### **(五) 清洁保洁服务**

1. 楼内公共区域（含消防楼道）：

●门厅每日清扫、拖洗 2 次；高层住宅消防楼道地面每周清扫 2 次，每月拖洗 2 次，无积尘、无杂物、无堆放物。

●楼梯扶手、栏杆每周擦抹 1 次；消防栓、指示牌每周擦抹 1 次；电梯轿厢每日保洁，操作板定期消毒，电梯轿厢每月定期不锈钢清洁保养，2M 以下墙面门窗及其他设施每周清洁 1 次，2M 以上设施每月清洁 1 次。

2. 高位清洁：天花板、公共灯具等每月除尘 2 次，无明显灰尘、无蜘蛛网。

3. 外围保洁：外围道路、绿地每日清扫 1 次；公共卫生间定时清洁及消杀；水景每月 2 次打捞漂杂物。

4. 垃圾管理：生活垃圾实行日产日清，每周清洗二次。

5. 卫生消杀：重点部位每月消杀 1 次，每年四害消杀 4 次。

### **(六) 绿化养护服务**

1. 草坪：每年修剪不少于 4 次，基本无杂草；每年施肥 2 次以上，无黄土裸露；病虫害生态治理，发生率低于 3%。（或替换内容：草坪生长期每月修剪 1 次以上，修剪后目视平整、无明显枯黄无坑洼积水、无凸球现象，高度保持在 5cm 以下，每月施肥 1 次，无明显病虫害，草坪杂草率不超过 5%）。

2. 树木：根据树木的习性及其长势，每年开展至少 1 次乔木修剪工作，修剪后乔木骨架均匀、树形美观，树木下缘线整齐，人车通行处不低于 2M，不影响路灯、标识类等等。灌木、篱、球生长期每月至少修剪 1 次，灌木等造型植物修剪美观、线条清晰，圆球类植物修剪后保持重心适当。

3. 花坛花境：每年不少于 2 次花卉布置。国家重大法定节假日主出入口、广场等客户触点区域有草花布置（五一、国庆、元旦等）

### **(七) 空置房服务**

1. 巡查频次：每月对空置房户外门窗、外立面、周边环境进行 1

次巡查，发现隐患第一时间告知业主并采取防护措施，留存影像记录。

2. 室内服务：受业主委托，每季度对空置房室内进行 1 次通风、全面检查，留存高清照片与检查报告，24 小时内同步告知业主。

3. 极端天气：雨季、台风等极端天气前开展拉网式排查，期间每 12 小时巡查 1 次，事后 24 小时内入户查验并同步业主。

#### **(八) 党建引领物业服务**

1. 党组织建设健全规范，开展“三会一课”等组织生活工作，党建与物业服务深度融合。

2. 志愿服务队伍每季度开展不少于 2 次便民服务、困难帮扶活动；定期关怀老党员、独居老人、残疾人等特殊群体，提供个性化便民服务。

3. 与社区建立常态化共建共治机制，积极参与基层治理，共同解决业主急难愁盼问题。

#### **(九) 服务评价**

1. 每年开展 2 次物业服务满意度调查，调查户数不少于总户数的 30%，业主整体满意率不低于 90%。

2. 对投诉事项分类统计、深度分析，针对高频问题制定专项整改方案。

## **第六章 附则**

1. 本标准为宜江市普通住宅物业服务推荐性标准，物业服务合同双方可参照本标准约定服务等级与内容，也可在本标准基础上约定更高要求的增值服务。

2. 本标准中涉及的法律法规、国家标准有更新的，按最新规定执行。

3. 本标准自发布之日起施行，原有相关标准与本标准不一致的，以本标准为准。

## 附件 2:

### 九江市普通住宅小区各等级物业服务核心区区别表

核心说明：各等级实行逐级提升原则，高级别包含低级别全部基础服务要求，表格仅梳理各等级专属核心差异及关键提升点。

服务模块	各等级核心差异				
	一级	二级	三级	四级	五级
(一) 综合管理服务	消防中控室可与周边小区共用远程值守；无专职管家、无明确培训及巡检要求	消防中控室必须24小时专人值班；其余同一级（无管家、无明确培训）	项目负责人≥5年经验+2年项目经理经历；管理人员大专≥40%；设专职管家；从业人员有明确培训时长（客服/技术≥48h/年，秩序/消防≥60h/年）；定期品质巡检；每半年≥1次专项应急演练，年度≥2次综合演练	项目负责人≥5年经验+3年项目经理经历；管理人员大专≥50%；专职管家式服务；从业人员培训≥60h/年+技能考核；每周1次品质巡检；每季度≥1次专项应急演练；合同明确分项目标准、智慧化履约	项目负责人≥6年经验+3年同规模项目经理经历；管理人员大专≥60%；每500-600户配1名专属管家；从业人员培训≥80h/年+分类培训+技能等级考核；每日品质巡检；合同智慧化履约；其余同四级
(二) 客户服务	工作时间内受理报修，及时响应；每年≥1次社区文化活动；无回访要求	急修60分钟内到场；投诉专人跟进；每年≥2次社区文化活动；其余同一级	24小时受理报修，4h内响应，急修45分钟内到场；报修回访率≥80%；每年1次业主恳谈会、每半年1次服务公示；每年≥2次社区文化活动	2h内响应报修，急修30分钟内到场；报修回访率≥90%；投诉1h内响应、回访率100%；每半年1次恳谈会+服务公示；每年≥1次设备房开放日、≥4次社区文化活动；沟通面≥85%	1h内响应报修，急修30分钟内到场；报修回访率100%；投诉30分钟内响应、回访率100%；每年≥6次社区文化活动+节日专题布置；沟通面≥90%；其余同四级

服务模块	各等级核心差异				
	一级	二级	三级	四级	五级
(三) 共用部位与设施设备运维	仅定期检查维护, 无明确频次要求; 消防系统每月检查1次灭火器、消防栓	同一级(无明确频次, 仅基础维护)	房屋主体每年1次检查, 重点部位每半年1次; 公共照明灯率≥90%; 消防系统每月维护、每年全面检测; 监控留存≥30天; 每年出具避雷检测报告	房屋主体每季度专项巡查, 外立面每季度全面检查; 排水系统每月检查2次, 雨水井每季度清掏1次; 电梯五方通话每周测试2次; 其余同三级	外立面每月全面检查; 其余同四级(运维标准与四级一致, 无额外新增, 仅配合整体服务升级)
(四) 公共秩序维护服务	主出入口24h值班, 仅疏导车辆; 重点部位定期巡逻; 每年1次消防培训、1次消防演练	出入口24h值班+登记(外来人员/大宗物件); 重点部位每日巡逻2次; 每月检查消防通道	各出入口24h值班; 重点部位每8小时巡逻1次; 停车场智能化管控; 每年≥2次消防培训、2次演练; 每季度清查消防通道	主出入口严管, 大宗物件需业主确认; 重点部位每4小时巡逻1次; 停车场每日巡查≥3次, 充电区域每日巡查3次; 每年≥4次消防培训; 每月检查消防通道/设施	重点部位每2小时巡逻1次; 停车场每日巡查≥4次, 充电区域每日巡查4次; 每年≥2次实战化消防演练; 其余同四级
(五) 清洁保洁服务	公共区域每周清扫2次, 楼道每周清扫2次; 扶手每月擦抹1次; 灯具每年除尘1次; 仅定期消杀	门厅每日清扫拖洗1次; 高层消防楼道每月清扫、每季度拖洗; 灯具每半年除尘1次; 外围每日清扫1次	高层消防楼道每半月清扫、每月拖洗; 扶手每周擦抹1次; 灯具每季度除尘1次; 明沟每半月清扫1次; 夏季每月消杀1次	门厅每日清扫拖洗2次; 高层消防楼道每周清扫2次、每半月拖洗; 灯具每月除尘1次; 垃圾容器每周清洗1次; 每季度消杀1次+夏季每月1次, 每年4次四害消杀	高层消防楼道每月拖洗2次; 灯具每月除尘2次; 垃圾容器每周清洗2次; 重点部位每月消杀1次; 其余同四级
(六) 绿化养护服务	仅日常浇灌、修剪、病虫害防治, 枯	每年定期修剪、施肥; 无大面积杂草; 定期补	草坪每年修剪、施肥, 黄土裸露≤20%; 树木每年修剪、施肥, 冬季	草坪每年修剪≥2次、施肥≥2次, 黄土裸露≤10%/杂草≤10%; 灌木每	草坪每年修剪≥4次、施肥≥2次, 无黄土裸露/杂草≤5%, 病虫发生率≤3%;

服务模块	各等级核心差异				
	一级	二级	三级	四级	五级
	萎及时清理；无施肥、补种要求	种	涂白防冻	月修剪1次	每年≥2次花坛布置+重大节日草花；其余同四级
(七) 空置房服务	无明确要求	每半年巡查1次户外门窗、外立面	每季度巡查1次户外门窗、外立面	每月巡查1次，留存影像；极端天气前排查、中每12小时巡查1次、事后告知	新增受委托室内服务（每季度通风、检查，留存照片报告）；极端天气事后24h内入户查验；其余同四级
(八) 党建引领物业服务	仅配合相关党建活动	仅配合相关党建活动	可成立支部，或与社区联建、交叉任职	党组织活动常态化；每月开展党员志愿服务，关怀特殊群体	党组织建设规范，开展“三会一课”；每季度≥2次志愿服务；与社区共建共治
(九) 服务评价	每年1次满意度调查，无户数、满意率要求	每年1次调查，户数≥10%，满意率≥60%；建立投诉改进台账	每年1次调查，户数≥20%，满意率≥70%	每年1次调查，户数≥25%，满意率≥85%；投诉分类统计、专项整改	每年2次调查，户数≥30%，满意率≥90%；投诉深度分析、专项整改

### 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。