**南江县物业管理服务等级标准（征求意见稿）**

**一 级**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内  容  与  标  准** |
| **(一)**  **基本要求** | 1、服务与被服务双方是否签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系是否明确。  2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备检修是否认真查验，验收手续是否齐全。  3、管理人员、专业操作人员是否按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。  4、是否有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等管理制度是否健全。  5、管理服务人员是否统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。  6、是否设有服务接待中心和公示24小时服务电话;是否急修半小时内，其它报修按双方约定时间到达现场；是否有完整的报修、维修和回访记录。  7、是否根据业主需求，提供物业服务合同之外的物业服务和代办服务并公示服务项目与收费标准。  8、是否按有关规定和合同约定公布物业服务费用收支情况。  9、是否按照每年至少1次的标准征询业主对物业管理服务的意见，满意率是否达到85%以上。 |
| **(二)**  **房屋管理** | 1、对房屋共用部位是否进行日常管理和维修养护，是否有齐全的检修记录和保养记录  2、是否根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  3、是否每日巡查1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，是否做好巡查记录，并及时维修养护。  4、是否按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善住宅装饰装修管理制度。装修前，是否依照规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。是否每日巡查1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，是否及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。  5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为是否及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。  6、小区业主出入口是否设有小区平面示意图，主要路口是否设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地是否有明显标志。 |
| **(三)共用设施设备维修养护** | 1、对公用设施设备是否进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。  2、是否建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录是否齐全。  3、设施设备标志是否齐全、规范，责任人是否明确；操作维护人员是否严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行是否正常。  4、对共用设施设备是否定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  5、消防设施设备是否完好，可随时启用；消防通道是否畅通。  6、设备房是否保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。  7、小区道路是否平整，主要道路及停车场交通标志是否齐全、规范。  8、路灯、楼道灯完好率不低于95%。  9、容易危及人身安全的设施设备是否有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设施故障是否有应急方案。 |
| **(四)协助维护公共秩序** | 1、小区主出入口是否24小时站岗值勤。  2、对重点区域、重点部位是否每1小时至少巡查1 次；配有安全监控设施的，是否实施24小时监控。  3、对进出小区的车辆是否实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。  4、对进出小区的装修、家政等劳务人员是否实行登记管理。  5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件是否有应急预案，事发时是否及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| **(五)保洁服务** | 1、是否高层按层、多层按幢设置垃圾桶，每日清运1 次。是否垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。  2、是否合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运1 次。  3、小区道路、广场、停车场、绿地等是否每日清扫2次；楼道是否每日清扫1次，每周拖洗1 次；一层共用大厅是否每日拖洗1 次；楼梯扶手是否每日擦洗1 次；共用部位玻璃是否每周清洁1 次；路灯、楼道灯是否每月清洁1次。是否及时消除道路积水、积雪。  4、公用雨、污水管道是否每年疏通1 次；雨、污水井是否每月检查1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月是否检查1 次，每半年清掏1次，发现异常是否及时清掏。  5、二次供水水箱是否按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。  6、是否根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。 |
| **(六)绿化养护管理** | 1、是否有专业人员实施绿化养护管理。  2、草坪生长是否良好，是否及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。  3、花卉、绿篱、树木是否根据其品种和生长情况,及时修剪整形,保持观赏效果。  4、是否定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。  5、是否定期喷洒药物，预防病虫害。 |

**二 级**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内  容  与  标  准** |
| **(一)基本要求** | 1、服务与被服务双方是否签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系是否明确。  2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备是否进行认真查验，验收手续是否齐全。  3、管理人员、专业操作人员是否按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。  4、是否有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等管理制度是否健全。  5、管理服务人员是否统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。  6、是否公示16小时服务电话。是否急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，是否有报修、维修和回访记录。  7、是否根据业主需求，提供物业服务合同之外的物业服务和代办服务，公示服务项目与收费标准。  8、是否按有关规定和合同约定公布物业服务费用收支情况。  9、是否按每年至少1次的标准征询业主对物业管理服务的意见，满意率是否达到75%以上。 |
| **(二)房屋管理** | 1、对房屋共用部位是否进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录是否齐全。  2、是否根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  3、是否每3日巡查1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，是否做好巡查记录，并及时维修养护。  4、是否按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善住宅装饰装修管理制度。装修前，是否依照规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。是否每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，是否及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。  5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为是否及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。  6、小区业主出入口是否设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户是否有明显标志。 |
| **(三)共用设施设备维修养护** | 1、对共用设施设备是否进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。  2、是否建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录是否齐全。  3、设施设备标志是否齐全、规范，责任人是否明确；操作维护人员是否严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行是否正常。  4、对共用设施设备是否定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  5、消防设施设备是否完好，可随时启用；消防通道是否畅通。  6、设备房是否保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。  7、小区主要道路及停车场交通标志是否齐全。  8、路灯、楼道灯完好率不低于90%。  9、容易危及人身安全的设施设备是否有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设施故障是否有应急方案。 |
| **(四)**  **协助**  **维护**  **公共**  **秩序** | 1、小区主出入口是否24小时值勤。  2、对重点区域、重点部位是否每2小时至少巡查1次。  3、对进出小区的车辆是否进行管理，引导车辆有序通行、停放。  4、对进出小区的装修、家政等劳务人员是否实行登记管理。  5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件是否有应急预案，事发时是否及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| **(五)保洁服务** | 1、是否按幢设置垃圾桶，生活垃圾每天清运1次。  2、小区道路、广场、停车场、绿地等是否每日清扫2次；楼道是否每日清扫1次，每周拖洗1 次；一层共用大厅是否每日拖洗1次；楼梯清扫扶手是否每日擦洗1次。  3、共用部位玻璃是否每周清洁1次；路灯、梯道灯是否每月清洁1次；是否及时清除道路积水、积雪。  4、公共雨、污水管道是否每年疏通1次雨、污水井是否每月检查1 次，视检查情况及时清掏；化粪池是否每2月检查1次，每年清掏1次，发现异常是否及时清掏。  5、二次供水水箱是否按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。  6、是否根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。 |
| **(六)**  **绿化**  **养护**  **管理** | 1、是否有专业人员实施绿化养护管理。  2、是否对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。  3、是否定期清除绿地杂草、杂物。  4、是否适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。  5、是否定期喷洒药物，预防病虫害。 |

**三 级**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内  容  与  标  准** |
| **(一)基本要求** | 1、服务与被服务双方是否签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系是否明确。  2、承接项目时，是否对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续是否齐全。  3、管理人员、专业操作人员是否按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。  4、是否有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等管理制度是否健全。  5、管理服务人员是否佩戴标志，服务主动、热情。  6、是否公示8小时服务电话，报修是否按双方约定时间到达现场，是否有报修、维修记录。  7、是否按照每年至少1次的标准征询业主对物业管理服务的意见，满意率是否达到70%以上。 |
| **(二)房屋管理** | 1、对房屋共用部位是否进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。  2、是否根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修并属于小修范围的，及时组织修复。  3、是否每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并及时维修养护。  4、是否按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善住宅装饰装修管理制度。装修前，是否依照规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，是否及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。  5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为是否及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。  6、各组团、栋及单元（门）、户是否有明显标志。 |
| **(三)共用设施设备维修养护** | 1、对共用设施设备是否进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。  2、是否建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录是否齐全。  3、操作维护人员是否严格执行设施设备操作规程；设施设备运行是否正常。  4、对共用设施设备是否定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  5、消防设施设备是否完好，可随时启用；消防通道是否畅通。  6、路灯、楼道灯完好率不低于85%。  7、容易危及人身安全的设施设备是否有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设施故障是否有应急方案。 |
| **(四)**  **协助**  **维护**  **公共**  **秩序** | 1、小区是否24小时值勤。  2、对重点区域、重点部位是否每4小时至少巡查1次。  3、车辆是否停放有序。  4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件是否有应急预案，事发时是否及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| **(五)保洁服务** | 1、小区内是否设有垃圾收集点，生活垃圾每天清运1次。  2、小区公共场所是否每日清扫1次；楼道每周清扫1次，共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。  3、公共雨、污水管道是否每年疏通1次雨、污水井是否每半年检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池是否每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常是否及时清掏。  4、二次供水水箱是否按规定清洗，水质符合卫生要求。 |
| **(六)**  **绿化**  **养护**  **管理** | 1、对草坪、花卉、绿篱、树木是否定期进行修剪、养护。  2、是否定期清除绿地杂草、杂物。  3、是否预防花草、树木病虫害。 |

**四 级**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内  容  与  标  准** |
| **(一)基本要求** | 1、服务与被服务双方是否签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系是否明确。  2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备是否进行认真查验，验收手续是否齐全。  3、管理人员、专业操作人员是否按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。  4、是否有物业管理的相关制度。  5、管理服务人员是否行为规范，服务主动、热情。  6、是否公示8小时服务电话，报修是否按双方约定时间到达现场，是否有报修、维修记录。  7、是否征询业主对物业管理服务的意见，满意率是否达到60%以上。 |
| **(二)房屋管理** | 1、对房屋共用部位是否进行日常管理和维修养护。  2、是否根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  3、是否每月巡查1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，是否定期维修养护。  4、是否按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。装修前，是否依照规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，是否及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。  5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为是否及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。  6、各组团、栋及单元（门）、户是否有标志。 |
| **(三)共用设施设备维修养护** | 1、对共用设施设备是否进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。  2、是否建立共用设施设备档案，是否有设施设备的运行、检修等记录。  3、操作维护人员是否严格执行设施设备操作规程；设施设备运行是否正常。  4、对共用设施设备是否定期组织巡查，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  5、消防设施设备是否完好，可随时启用；消防通道是否畅通。  6、路灯、楼道灯完好率不低于80%。  7、容易危及人身安全的设施设备是否有明显警示标志和防范措施。 |
| **(四)**  **协助**  **维护**  **公共**  **秩序** | 1、小区门岗室是否24小时值勤。  2、对重点区域、重点部位是否每天至少巡查1次。  3、车辆停放是否有序。  4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件是否及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| **(五)**  **保洁**  **服务** | 1、小区内是否设有垃圾收集点，生活垃圾是否每天清运1 次。  2、小区公共场所是否每天清扫1次，楼道每周清扫1次；共用部位玻璃是否半年清洁1次；路灯、楼道灯每是否年清洁1 次。  3、小区内公共雨、污水管道是否每年疏通1次；化粪池是否半年检查1次，每年清掏1次，发现异常是否及时清掏。 |
| **(六)**  **绿化**  **养护**  **管理** | 1、是否定期清除绿地杂草、杂物。  2、是否预防花草、树木病虫害。 |

**五 级**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内  容  与  标  准** |
| **(一)基本要求** | 1、服务与被服务双方是否签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系是否明确。  2、是否有物业管理的相关制度。  3、是否公示8小时服务电话，报修是否按双方约定时间到达现场，是否有报修、维修记录。  4、是否征询业主对物业管理服务的意见。 |
| **(二)房屋管理** | 1、是否根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  2、是否每季度巡查1 次房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，是否定期维修养护。  3、是否按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善住宅装饰装修管理制度。装修前，是否告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，是否及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。  4、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为是否及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。  5、各组团、栋、单元（门）、户是否有标志。 |
| **(三)共用设施设备维修养护** | 1、对共用设施设备是否进行日常管理和维修养护（依合同约定）。  2、对共用设施设备是否定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修并属于小修范围的，是否及时组织修复。  3、消防设施设备是否完好；消防通道是否畅通。  4、路灯、楼道灯完好率不低于65%。  5、容易危及人身安全的设施设备是否有明显警示标志和防范措施。 |
| **(四)协助维护公共秩序** | 1、门岗室是否24小时值勤。  2、车辆停放是否有序。  3、对火灾、治安、公共卫生等突发事件是否及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| **(五)保洁服务** | 1、是否设有垃圾收集点，生活垃圾每天清运1次。  2、公共场所是否每日清扫1次；楼道每周清扫1次；共用部位玻璃是否每年清洁1次；路灯、楼道灯是否每年清洁1 次。  3、化粪池是否每年检查1次，两年清掏1次，发现异常是否及时清掏。 |