

# 《罗湖区普通住宅物业服务等级及收费参考价》

深圳市罗湖区物业服务行业协会编制

2020年12月18日

# 目 录

前 言 .....	2
《罗湖区普通住宅物业服务等级及收费参考价》编制说明 .....	3
罗湖区高层住宅物业服务等级及收费参考价（一级） .....	0
罗湖区高层住宅物业服务等级及收费参考价（二级） .....	0
罗湖区高层住宅物业服务等级及收费参考价（三级） .....	0
罗湖区多层住宅物业服务等级及收费参考价（一级） .....	0
罗湖区多层住宅物业服务等级及收费参考价（二级） .....	0
罗湖区多层住宅物业服务等级及收费参考价（三级） .....	0
罗湖区老旧住宅物业服务等级及收费参考价（一级） .....	0
罗湖区老旧住宅物业服务等级及收费参考价（二级） .....	0
罗湖区老旧住宅物业服务等级及收费参考价（三级） .....	0

## 前 言

本标准参照《深圳经济特区物业管理条例》（2020年3月1日）的规则起草。

本标准由深圳市罗湖区住房和建设局提出并归口管理和发布。

本标准由深圳市罗湖区物业服务行业协会负责起草。

本标准文件主要起草单位：深圳市物业管理有限公司、深圳市深华物业集团有限公司、深圳市国贸物业管理有限公司、深圳市鸿基物业管理有限公司、深圳智慧空间物业管理服务有限公司、深圳市彩生活物业管理有限公司、深圳市万科物业服务服务有限公司、深圳华润物业管理有公司、深圳市保利物业管理集团有限公司、深圳市合正物业服务服务有限公司、深圳市金田物业管理有限公司、深圳市正阳投资开发有限公司、深圳市众鑫居物业管理有限公司、深圳市鹏城宝物业服务评估有限公司。

本标准主要起草人：冯桂滨、陈家发、董会宾、贺新湘、李联添、冯常勇、华远兵、陈建超、刘銮喜、陈国连、秦彪、邱友宝、肖新华、陈华武、岳彩文、张小玉、邓皓婷。

## 《罗湖区普通住宅物业服务等级及收费参考价》编制说明

1、本《标准》适用于罗湖区行政区域内普通住宅物业管理区域的物业服务内容标准及收费参考价，由建设单位或业主大会与物业服务企业参照本《标准》实施。各类别墅、酒店式公寓、商住楼及其他由区发改委、住建局立项为高档住宅的物业服务收费按规定实行市场调节价，物业服务及收费标准由当事人双方合同约定。

2、普通高层电梯住宅可参照本《标准》中<罗湖区普通住宅（高层）物业服务等级及收费参考价>;1994年11月1日后建成的普通多层住宅可参照本《标准》中<罗湖区普通住宅（多层）物业服务等级及收费参考价>;对1994年11月1日前建成、配套不全、设施设备老化的旧住宅小区，可参照本《标准》<罗湖区普通住宅（老旧）物业服务等级及收费参考价>;各类住宅可根据实际成本确定价格，并通过委托专业的物业服务企业、业主自治等多种形式提供服务。

3、本《标准》将本区普通住宅物业服务项目根据服务内容、服务要求和设施设备配置等情况分为五项，分别是综合管理与服务、安全管理与服务、工程管理与服务、清洁管理与服务、绿化管理与服务。《标准》将普通住宅分为三类（包括高层、多层、老旧），每类分别划分为三个服务等级（从一级至三级，服务标准从高到低）。

4、本标准收费参考价范围（单位：元/平方米/月）：

高层住宅一级 5.63-8.76;高层住宅二级 3.87-5.62;高层住宅三级 2.95-3.86

多层住宅一级 1.70~2.20;多层住宅二级 1.30~1.69;多层住宅三级 1.05~1.29

老旧住宅一级 1.54~1.76;老旧住宅二级 1.20~1.53;老旧住宅三级 0.95~1.19

说明:对于有外包项的内容,可参照本标准分项参考价范围进行剔除后进行综合测算。

5、本标准接受政府相关部门及适用小区业主委员会的监督。

## 罗湖区高层住宅物业服务等级及收费参考价（一级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置相应的通讯工具等办公用品。	1.66-2.29
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有中级以上职称或本科以上学历或持注册物业管理师证书或具有 10 年以上的物业管理工作经验，5 年以上物业服务项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有从业资格上岗证及物业管理相关证书，男性身高 170cm 以上，女性 163cm 以上，形象好，具有 5 年以上的物业管理工作经验，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员人均管理建筑面积 15000 m <sup>2</sup> 及以下，大专以上学历占总人数 60%。	
	日常管理 服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行 12 小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主来电应给予 100%答复。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应着企业统一的服装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务中心的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务中心的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性巡视检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查等，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	
		7	工作计划	制定物业服务项目物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每季度向委托方报告 1 次计划实施情况。	

综合管理服务	日常管理服务	8	员工培训	制定物业服务项目员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于 60 小时。	1.66-2.29
		9	接管项目	对物业服务项目物业资料、共用部位、共用设施设备、园林、其他公共配套设施等查验后相关查验资料整理留档备查。	
		10	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织 6 次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	
		11	报修、投诉受理	(1) 物业应急、维修服务实行 24 小时值班，服务事项应有记录存档。 (2) 急修服务 15 分钟内到位，若无法按时修复，应有相应措施。 (3) 在 1 个月内的维修服务返修率不高于 1%，回访率、及时率应达到 100%。 (4) 服务中心管理人员应通过各种形式（包括电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访记录，回访率 100%。 (5) 每季度在服务区域内公示物业服务情况，接受业主投诉、监督，提升物业服务质量。	
		12	特约、便民服务	能提供 20 种以上特约服务（有偿）和 6 种以上便民（无偿）服务。	
		13	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理（装修垃圾堆放及清运进行监管）。 (3) 受理物业装修的申请，应在 1 个工作日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况 3 次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告相关主管部门处理并通报业主，做好记录存档。 (5) 装修结束后，应在 1 个工作日内组织进行装修项目检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检查不合格，不予确认，并按相关规定处理。	
14	物业专项维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。			

综合管理服务	日常管理服务	15	备案及公示	<p>(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。</p> <p>(2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。</p> <p>(3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。</p> <p>(4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。</p> <p>(5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。</p> <p>(6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。</p> <p>(7) 停车位使用情况每月公示 1 次。</p>	1. 66-2. 29
		16	满意度测评	<p>(1) 每季度对业主或使用人进行满意度测评，年度测评面不低于物业服务项目住户的 95%。</p> <p>(2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理化建议进行整改，满意度达 85 以上。</p>	
		17	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理服务	机构设置	18	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置门岗、监控及值班室。</p> <p>(2) 配置相应的通讯工具等办公用品。</p> <p>(3) 配置安全相关器械。</p>	1. 17-1. 79
		19	人员要求	<p>(1) 物业服务项目安全管理人员以中青年、退伍军人为主，年龄 40 周岁以下，高中及以上学历，男性，身高 170cm 以上，形象好，需持公安机关颁发的《保安员上岗证》，入职半年以上的人员占总数 80%。</p> <p>(2) 安全负责人具有大专以上学历，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，能有效组织实施。</p>	
	日常管理服务	20	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安全管理服务。	
		21	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		22	组织制度与工作计划	<p>(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。</p> <p>(2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。</p> <p>(3) 建立安全教育培训制度，编制年度安全教育培训计划并组织实施。</p>	
23	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。			



安全管理 服务	日常管理 服务	24	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例为 100%，每年岗位训练和实操不少于 180 小时。	1. 17-1. 79
		25	技能水平	<p>(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(2) 熟悉物业服务项目环境，熟知治安管理有关法律法规。</p> <p>(3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。</p>	
		26	巡逻要求	<p>(1) 物业服务项目白天巡逻次数不少于 6 次，夜间巡逻次数不少于 6 次，重点部位和部分时段及有特殊情况时，应每小时巡逻 1 次，安装技防设施的可减少巡逻次数，并有签字记录、存档。</p> <p>(2) 重点部位（物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等）应设巡更点，有巡更记录。在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过 5 分钟，发现问题及时处理。</p> <p>(3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻。发现建筑物、设备设施、车辆、行人等有异常和安全隐患情况时，应及时协调处理并报告，巡逻中接受业主或物业使用人的求助和询问。</p> <p>(4) 接到火警、警情后，5 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告物业服务中心，无法控制时可向警方报告。</p> <p>(5) 在遇到安全突发事件时，应及时启动应急程序处理程序并向相关主管部门报告，同时采取措施尽量减少损失，并协助保护现场。</p>	
		27	监控要求	<p>(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守，所有监控该设施设备应处于良好状态，并对所有监控点实施监控无遗漏。</p> <p>(2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度，重点区域应有监控录像，监控的录像资料应至少保持 30 天以上，并对录像资料进行备份，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。</p> <p>(3) 技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等）能有效使用，对所反应的信息实施管理并及时处理。</p> <p>(4) 监控中心接到报警信号，安全管理人员 5 分钟到达现场进行处理，中心应接受用户的救助要求，解答用户询问。</p> <p>(5) 熟悉应急预案，保障治安电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听。</p> <p>(6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案和处理流程，并在监控中心上墙，每季度应组织不少于 3 次应急预案演习。</p> <p>(7) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗，工作应有记录。</p>	

安全管理 服务	日常管理 服务	28	出入口值守	各出入口 24 小时值守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	1. 17-1. 79
		29	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息，联系客户确认、核实，并指引客人到达访客楼前。	
		30	车辆疏导	(1) 对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。 (2) 实施放行条制度，对大件物品搬出进行登记。	
		31	车辆通行、停放	(1) 有安全管理人员 24 小时巡视和引导停车，并负责维持车辆通行秩序，发现无人车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为，应进行电话联系劝告或纠正。发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止及盘查，联系相关受害人进行处理。 (2) 按车辆行驶、道路要求设立指示牌和路标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 (3) 车辆进出服务区域高峰时应有专人疏导，车辆进出 24 小时应有记录，货物车辆应有放行手续。 (4) 封闭式停车场、车库应有专人管理，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和路标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 (5) 车库的维护设备和防火设施应每周检查 1 次，有安全隐患的及时处理。 (6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证，应按照物价部门核发的收费标准收费，按照合同约定履行车辆保管相关义务。 (7) 物业服务区域内有车辆事故或擦碰事件时，应及时疏导和现场协助处理。	
		32	消防系统	(1) 制定消防安全管理制度，制定年度消防安全工作计划，并严格按照计划实施。 (2) 每周巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施，检查消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备 24 小时正常状态。 (3) 每日巡查或检测 1 次喷淋管网水压，发现压力不够，应检修排除故障。 (4) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，且值班人员持证上岗，并保持干净整洁，配备不少于 4 个灭火器。 (5) 消防通道每日检查 1 次，每月组织 1 次防火安全检查。 (6) 每月定期进行消防训练，专职人员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材	

安全管理服务	日常管理服务	32	消防系统	<p>的使用方法，每季度组织 1 次消防演练，做好记录存档。</p> <p>(7) 每季度对消防知识进行 3 次以上宣传。</p> <p>(8) 消防检查工作应有记录，并存档。</p>	1. 17-1. 79
		33	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理服务	机构设置	34	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置工程值班室。</p> <p>(2) 配置相应的通讯工具等办公用品。</p>	1. 5-2. 13
		35	人员要求	物业服务项目维修（技术）作业人员，按照有关规定取得岗位证书，熟悉物业服务项目物业维修工作流程，具有 5 年以上物业服务项目维修工作经历，水电工、电梯工等需中专及以上学历，维修负责人需持高级职业资格证书，熟练使用电脑办公软件办公。维修（技术）作业人员人均管理建筑面积为 10000 m <sup>2</sup> 及以下。	
	日常管理服务	36	服务时间	维修（技术）作业人员在物业服务项目进行 24 小时提供维修服务。	
		37	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		38	组织与制度	<p>(1) 建立健全共用设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每年至少演练 4 次。</p> <p>(2) 建立档案管理制度，保存完整的设施设备的档案资料，设施设备标识应齐全。</p>	
		39	维修处理	受理业主或物业使用人报修，维修 10 分钟内响应，维修及时率应达到 100%，返修率 1% 以下。	
		40	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划，并按照计划实施，记录设备运行保养维护记录，按规定持合格证上岗。	
		41	房屋结构	<p>(1) 每年 4 次以上检查房屋结构、共用部位、地下建筑部位、围墙设施等完好情况，填写检查表，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>(2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料，服务区域内的物业共用部位完好率超过 98% 以上。</p>	
		42	单元门、玻璃、路灯、门窗	<p>(1) 每日应至少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。</p> <p>(2) 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 1 年油饰 1 次。</p>	

工程管理服务	日常管理服务	43	屋顶	<p>(1) 每日应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。</p> <p>(2) 每周检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况，填写检查表。</p> <p>(3) 每年检查 4 次以上屋顶防水层及隔热板等，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修（每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次）。</p>	1.5-2.13
		44	道路、路面、侧石、窨井盖	每日 1 次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。	
		45	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每周 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次，保证化粪池出入口畅通，每周 3 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前，应及时检查。	
		46	地面排水沟与围墙	每周 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，每周 1 次巡查围墙。	
		47	楼梯间、公用走廊的室内墙面	<p>(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁，每 1 年修缮或粉刷 1 次，每年清洗 1 次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每 1 年至少修缮或粉刷 1 次。</p> <p>(2) 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳，无缺损。</p>	
		48	凉亭、雕塑、景观小品	每日 1 次对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。	
		49	休闲椅、室外健身设施	每日对娱乐设施、健身活动器材进行巡查 1 次，每月进行安全性能评估，保证设施设备正常使用，无安全隐患。	
		50	停车场管理	停车场、地下车库内的消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功能完好，通道畅通，配备消防设备，各类行车、停车标识完善，车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		51	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定，使用警示标识完善，墙面平整、干燥、没有污迹，地面平坦、干燥、防滑、无积尘，物品摆放整齐，无杂物，设备运行防护应无缺陷，消防灭火设备（或器件）的功能有效，其配备符合相关规定。	
		52	标识管理	<p>(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。</p> <p>(2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标。</p>	

工程管理 服务	日常管理 服务	52	标识管理	<p>(3) 物业组团应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。</p> <p>(4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查 3 次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。</p>	1.5-2.13
		53	电梯系统	<p>(1) 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养合同完备，持有专业技术资格的维修保养人员才能进行维修作业。</p> <p>(2) 确定电梯合理运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢整洁。</p> <p>(3) 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感好，平层准确，轿厢通风，风机无噪音，照明良好。</p> <p>(4) 确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养，适时降温、通风、防雨，做好运行服务，经常巡查楼层，防止地面水流入电梯井，值班监督，防止违章使用电梯。每日进行检查，记录每日电梯运行情况，建档备案。</p> <p>(5) 可委托专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检查及保养，根据检查计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备，以及对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全面检查和维护保养。</p> <p>(6) 委托专业维修保养单位进行定期保养，张贴《电梯准用标志》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理并对情况进行记录。</p> <p>(7) 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为 5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为 25mm，门厅锁啮合应不小于 7mm，层门外面不允许能用手把门拨开。门扇下端距地坎应为 5—8mm，门垂直误差不大于 0.5mm。</p> <p>(8) 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业服务人员应在 5 分钟内到达现场应急处理。电梯发生一般故障的，专业维修人员 10 分钟内到达现场修理。单台电梯的困人故障率不超过每年 1 次。</p> <p>(9) 定期对机房、轿箱顶和底坑进行检查，发现问题及时处理，并做好记录。</p> <p>(10) 设置紧急呼救装置的，应保证 24 小时完好，发生故障时应确保三方通话。</p> <p>(11) 建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。</p> <p>(12) 电梯维护保养提前 1 天通知业主或使用人，并尽可能减少对业主或使用人正常生活影响。</p>	

工程管理 服务	日常管理 服务	54	给排水系统	<p>(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无灰尘。</p> <p>(2) 每日检查供水设备设施 1 次，每季度对水泵润滑部位加注润滑油 1 次，每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次，每季度保养水泵 1 次，保证二次供水正常，泵房整洁。</p> <p>(3) 每半年生活水箱至少清洗消毒 1 次，清洗单位应有相应资质，保证达到国家饮用标准，并有水质部门检测报告，单独消防水池需保持水质无臭味，每 5 年需要清洗消毒 1 次。消防水泵每半月试运行 1 次。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。</p> <p>(5) 减压阀调压每季度 1 次测压并做好记录。</p> <p>(6) 水泵房实施封闭管理。</p> <p>(7) 排污水泵能正常运转，应无异响和震动，阀门法兰、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀。污水水位控制装置灵敏可靠，控制箱开关、指示灯完好。</p> <p>(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。</p>	1.5-2.13
		55	供配电系统	<p>(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 2 小时巡查 1 次并有记录，每月清洁保养 1 次强电井及井内设备。</p> <p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 25%。</p> <p>(3) 发电机、柴油发动机、润滑油泵、启动电机等能保持正常运转状态，配备的两套主备用启动蓄电池按每月轮换使用 1 次，启动蓄电池每 2 年更换 1 次。</p> <p>(4) 在紧急情况下，发电机组能在 30 秒钟内启动，发电机组储备油料必需满足机组满载运行 10 小时。</p> <p>(5) 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好，相间绝缘电阻大于 0.5MΩ，功率因数不能低于 0.9。</p>	

工程管理服务	日常管理服务	56	避雷系统	<p>(1) 每月应对重要机房及配电柜的设备接地巡查 1 次。</p> <p>(2) 每季度应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每季度应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每季度应对楼层强、弱电间内的接地巡查 1 次，发现问题 2 天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 每年聘请专业机构进行检测 1 次。</p> <p>(6) 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。</p>	1.5-2.13
		57	弱电系统	<p>(1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作，除日常维护外，每月对重要数据进行备份 1 次，每月对系统连接点进行检查 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>(2) 可视对讲系统室外机、室内机画面清晰、声音清楚，呼叫、振铃灵敏可靠，系统电路板安装接线牢固，布线整齐。</p> <p>(3) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 3%，线路布置连接牢固，电子锁工作可靠。</p> <p>(4) 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 30 秒，硬盘录像资料应至少保存 30 天，并备份保存 1 年以上，专人负责保管，红外线报警设备工作正常，出现故障应在 1 个工作日内修复，故障期间及时安排监控。</p> <p>(5) 停车场系统主机、读卡器、地感操作灵敏可靠，具有防砸车装置（压力波、防撞胶条），道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识。</p> <p>(6) 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，随时可以启动，各类报警探测器完好率不能低于 98%。</p> <p>(7) 每月清洁保养 1 次弱电井及井内设备。</p> <p>(8) 系统每月全面检查 1 次，发现问题及时维修。</p>	

工程管理 服务	日常管理 服务	58	空调系统	<p>(1) 对共用空调系统的维护保养, 应该按照该设备的规定维护频次进行。</p> <p>(2) 每月定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱等设备进行检查保养 1 次。</p> <p>(3) 日常开机进行检查、测试运行和安全控制功能, 记录运行参数, 分析运行情况。设有防鼠、虫措施, 滤网清洁, 转动系统无异响, 电机风扇冷却效果正常, 冷却塔及附属设施功能保证正常运行。</p> <p>(4) 日常运行空调水泵电机绕组保持温度小于 70℃, 正常状态下外壳温度保持 30—50℃, 电机轴承温度保持小于 80℃。</p> <p>(5) 空调系统各种管道完好, 阀件及仪表齐备, 标识完善, 无跑、冒、滴、漏现象, 如有故障按时修复。</p> <p>(6) 每季度安排对新风量、排风量、空气品质进行测定, 符合要求。</p> <p>(7) 对空调冷冻水、冷却水进行水质分析, 检测报告齐全, 符合国家标准要求, 风机盘管及出风设备运行噪音符合规范要求。</p> <p>(8) 对共用空调系统每年定期清洗、除尘 3 次。</p>	1.5-2.13
		59	公共照明系统	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 100%以上 (主干道亮灯率 100%)。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 100%以上。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每周巡查 1 次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p>	
		60	保险费与其它	<p>(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。</p> <p>(2) 对设备设施的停机维修保养, 应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行, 并提前告知业主和物业使用人。</p>	
清洁管理 服务	机构设置	61	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置清洁用房。</p> <p>(2) 配置办公家具等办公设施及办公用品。</p>	0.71-1.33
		62	人员要求	<p>(1) 物业服务项目清洁人员年龄 50 岁以下占总数 80%, 初中及以上学历, 熟悉各类清洁用品保存及使用方法, 身体健康, 能吃苦耐劳。</p> <p>(2) 清洁人员应经过培训上岗, 着统一工作服操作服务, 外聘进行保洁消杀工作, 应保证持有资格证书的专业消杀单位进行, 操作人员必需持证上岗。</p>	



清洁管理服务	日常管理服务	63	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 15 小时提供清洁及保洁服务。	0.71-1.33
		64	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志的工牌，仪容仪表规范。	
		65	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务项目环境整洁、干净，垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场设置“注意防滑”等安全标识。	
		66	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		67	垃圾收集与清运	(1) 按照垃圾分类的要求，在物业服务项目合理的地点设置垃圾收集点及垃圾桶，做好每日垃圾分类的督导，并监督业主/住户分类投放，并安排专人负责每日定时收集并统计垃圾分类后各类垃圾的数据存档。 (2) 垃圾桶垃圾不超过 2/3，每日清洁 2 次。 (3) 垃圾在清运途中必需盖严实，防止二次污染。 (4) 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站）。	
		68	通道及楼梯台阶	(1) 大堂地面每日全面清扫 3 次，并拖洗保洁 3 次以上，适时保洁，大理石地面每月养护 1 次。楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁。 (2) 楼梯间墙面每周除尘 1 次。 (3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面每月保养 1 次，保证大理石地面干净无灰尘，水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面干净无杂物。 (4) 楼梯水泥地面每周刷拖 1 次，楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。 (5) 大堂墙面砖每 3 日擦抹 1 次。	
69	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每日擦抹 1 次，保持扶手护栏干净、无灰尘。			

清洁管理服务	日常管理服务	70	门、窗等玻璃	每日擦抹 1 次，保持洁净、无灰尘。	0. 71-1. 33
		71	天花板、公共灯具	每周除尘 1 次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，灯具每月卸下清洗 1 次。	
		72	电梯及电梯厅	(1) 电梯轿箱地面每日清洁 3 次，若轿箱内铺设地毯，需每日更换 1 次。 (2) 电梯层门每日擦抹 1 次，适时保洁。 (3) 电梯门壁、层门每周养护 1 次，灯饰及轿箱顶部每周清洁 1 次。 (4) 电梯门槽每 3 日清理 1 次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。	
		73	消火栓、指示牌、信报箱	每周擦抹 1 次，保持干净无灰尘、无污迹。	
		74	道路地面	(1) 每日全面清扫保洁 2 次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每月刷洗路面 1 次。 (2) 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖板应保持完好。	
		75	绿地、明沟	(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每日应全面清洁至少 1 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。 (2) 每日循环保洁，发现垃圾杂物及时清除，垃圾滞留地面不超过半小时。 (3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 1 日内清除。 (4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。	
		76	垃圾箱（桶）、果皮箱	每日清理 6 次以上，并清洗 1 次，垃圾箱（桶）周围地面干净整洁、无垃圾、无污迹、无异味。	
		77	消灭鼠害蚊蝇	每周对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水 1 次，春夏秋季（4 月、5 月、6 月、7 月、8 月、9、10）每周灭蚊蝇 1 次，其余每半月灭蚊蝇 1 次，每周灭鼠 1 次。	
		78	公共灯具、宣传栏	每日清洁 1 次，目视无灰尘，光亮清洁，2 米以上部分每周清洁、除尘 1 次。	
		79	设施设备用房	每周清扫 1 次（需机电人员监护）。	

清洁管理服务	日常管理服务	80	雕塑、亭、廊、山石等小品	每周对雕塑清洁 1 次，每周对亭、廊、山石等小品清洁 1 次，每年对雕塑刷白或刷油漆 1 次。	0.71-1.33
		81	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每周刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	
		82	停车场或共用车库（棚）	（1）每日全面清扫停车场、车库、车棚地面 1 次，巡扫 3 次以上，适时保洁。及时清除地下室进出口的垃圾。发现油迹、污迹、锈迹，应及时清洗干净。无异味、空气流通。 （2）标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每日擦拭 1 次。 （3）灯具、烟感、停车库管线、排水沟、消防箱、防火门等公共设施每周清洁 1 次。 （4）每周打开 1 次地下室集水坑和污水井盖板，疏通冲刷 1 次。	
		83	人工湖、喷水池	每周 3 次对喷水池、人工湖水面漂浮杂物打捞，保持水体清洁。定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。	
绿化管理服务	机构设置	84	值班室设置	（1）物业服务项目内设置绿化用房。 （2）配置办公家具等办公设施。	0.59-1.22
		85	人员要求	（1）物业服务项目绿化养护人员年龄 55 岁以下占总数 80%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 （2）绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员上岗。	
	日常管理服务	86	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		87	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		88	组织与制度	（1）建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程及施工日志，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 （2）对服务区园林绿化的主要树种、古树名木，应悬挂品种标识。 （3）日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	

绿化管理服务	日常管理服务	89	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	0.59-1.22
		90	草地	<p>(1) 存活率：存活率在 98% 以上，生长正常，无明显枯草和净土裸露。</p> <p>(2) 修剪：草地绿期在 300 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 4 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右。</p> <p>(3) 没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等，无洼坑、洞、突起锐角物等安全隐患。</p> <p>(4) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 10 次以上。</p> <p>(5) 灌、排水：保持有效供水，无积水。草坪无坑洼、孔洞、锐角突起物等安全隐患。</p> <p>(6) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 4 次以上。</p> <p>(7) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治疗，现场悬挂安全警示标识，并提前 1 天通知告知业主。</p> <p>(8) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾日产日清。</p>	
		91	园林树木	<p>(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 98% 以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每年全面整形修剪 2 次。</p> <p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每季度应进行 1 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，杂草日产日清。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 4 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在 3% 以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，拒绝使用剧毒农药及时采用高效、低毒、低残留农药。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>	

绿化管理服务	日常管理服务	92	花坛花境	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛 1 年有 6 次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度，四季有花。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 3% 以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据物业服务项目情况每周修剪残枝、落花 1-3 次，平时保持落花株数在 3% 以下。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	0.59-1.22
参考价范围					5.63-8.76
<p>备注：</p> <p>1、地面建筑层数 10 层以上（含 10 层，包括架空层）的为高层。地面建筑层数 9 层以下（含 9 层，包括架空层）的为多层。</p> <p>2、分级服务要求有 1 至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低 1 级标准收费。</p>					

## 罗湖区高层住宅物业服务等级及收费参考价（二级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置相应的通讯工具等办公用品。	1.13-1.47
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有中级以上职称或本科以上学历或具有 8 年以上的物业管理工作经历，3 年以上物业服务项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务相应管理人员有从业资格上岗证及物业管理相关证书，男性身高 170cm 以上，女性 160cm 以上，形象好，具有 3 年以上的物业管理工作经历，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员人均管理建筑面积 10000~15000 m <sup>2</sup> 以下，大专以上学历占总人数 50%。	
	日常管理 服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行 10 小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主来电应给予 100%答复。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有企业统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务中心的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务中心的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查等，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	

		7	工作计划	制定物业服务项目物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每半年向委托方报告1次计划实施情况。	
综合管理服务	日常管理服务	8	员工培训	制定物业服务项目员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于48小时。	1.13-1.47
		9	接管项目	对物业服务项目物业资料、共用部位、共用设施设备、园林、其他公共配套设施等查验后相关查验资料整理留档备查。	
		10	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织4次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	
		11	报修、投诉受理	(1) 物业应急、维修服务实行24小时值班，服务事项应有记录存档。 (2) 急修服务30分钟内到位，若无法按时修复，应有相应措施。 (3) 在1个月内的维修服务返修率不高于2%，回访率、及时率应达到90%。 (4) 服务中心管理人员应通过各种形式（包括电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访记录，回访率不低于90%。 (5) 每季度在服务区域内公示物业服务情况，接受业主投诉、监督，提升物业服务质量。	
		12	特约、便民服务	能提供15种以上特约服务（有偿）和4种以上便民（无偿）服务。	
		13	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理（垃圾堆放及清运进行监管）。 (3) 受理业主物业装修的申请，应在1个工作日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况2次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主及相关主管部门处理，并做好记录存档。 (5) 装修结束后，应在2个工作日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检查不合格，按相关规定处理。	

		14	物业专项 维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。	
综合管理 服务	日常管理 服务	15	备案及公示	(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。 (2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。 (3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。 (4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。 (5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。 (6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。 (7) 停车位使用情况每月公示 1 次。	1. 13-1. 47
		16	满意度测评	(1) 每半年对业主或使用人进行满意度测评，年度测评面不低于物业服务项目住户的 80%。 (2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理的建议进行整改，满意度达 80 以上。	
		17	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理 服务	机构设置	18	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置门岗、监控及值班室。 (2) 配置相应的通讯工具等办公用品。 (3) 配置安全相关器械。	0. 78-1. 14
		19	人员要求	(1) 物业服务项目安全管理人员以中青年、退伍军人为主，年龄 45 周岁以下，初中及以上学历，男性，身高 168cm 以上，形象好，需持公安机关颁发的《保安员上岗证》，入职半年以上的人员占总数 75%。 (2) 安全管理负责人具有高中以上学历，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，能有效组织实施。	
	日常管理 服务	20	服务时间	安全管理人员在物业服务项目进行 24 小时提供安全管理服务。	
		21	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		22	组织制度与 工作计划	(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。 (2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。	



				(3) 建立安全教育培训制度, 编制年度安全教育培训计划并组织实施。	
		23	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	
安全管理 服务	日常管理 服务	24	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练(专项培训、岗中持续培训)的比例为 100%, 每年岗位训练和实操不少于 150 小时。	0.78-1.14
		25	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境, 熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		26	巡逻要求	(1) 物业服务项目白天巡逻次数不少于 4 次, 夜间巡逻次数不少于 4 次, 重点部位和部分时段以及有特殊情况时, 应每 2 小时巡逻 1 次, 安装技防设施的可减少巡逻次数, 工作应有签字记录、存档。 (2) 重点部位(物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等)应设巡更点, 有巡更记录。在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过 10 分钟, 发现问题及时处理。 (3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻。发现建筑物、设备设施、车辆、行人等有异常和安全隐患情况时, 应及时协调处理并报告, 巡逻中接受业主或物业使用人的求助和询问。 (4) 接到火警、警情后, 5 分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告物业服务中心, 无法控制时 可向警方报告。 (5) 在遇到安全突发事件时, 应及时启动应急程序处理程序并向相关主管部门报告, 同时采取措施尽量减少损失, 并协助保护现场。	
		27	监控要求	(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守, 所有监控该设施设备应处于良好状态, 并对所有监控点实施监控无遗漏。 (2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度, 重点区域应有监控录像, 监控的录像资料应至少保持 30 天以上, 并对录像资料进行备份, 有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 (3) 技术防范设施(如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等)能有效使用, 对所反应的信息实施管理并及时处理。 (4) 监控中心接到报警信号, 安全管理人员 5 分钟到达现场进行处理, 中心应接受用户的救助要求, 解答用户询问。 (5) 熟悉应急预案, 保障治安电话畅通, 接听及时, 铃响 3 声内应接听。	

				<p>(6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案和处理流程，并在监控中心上墙，每季度应组织不少于 2 次应急预案演习。</p> <p>(7) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗，工作应有记录。</p>	
安全管理 服务	日常管理 服务	28	出入口值守	各出入口 24 小时值守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	0.78-1.14
		29	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息，并联系住户确认、核实。	
		30	车辆疏导	<p>(1) 对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。</p> <p>(2) 实行放行条制度，对大件物品搬出进行登记。</p>	
		31	车辆通行、停放	<p>(1) 有安全管理人员 24 小时巡视和引导停车，并负责维持车辆通行秩序，发现车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为，应进行劝告或纠正。发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。</p> <p>(2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和路标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导，车辆进出 24 小时应有记录，货物车辆应有放行手续。</p> <p>(4) 封闭式停车场、车库应专人管理，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p> <p>(5) 车库的维护设备和防火设施应每半个月检查 1 次，有安全隐患的及时处理。</p> <p>(6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证，应按照物价部门核发的收费标准收费，按照合同约定履行车辆保管相关义务。</p> <p>(7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时，应及时疏导和现场协助处理。</p>	
		32	消防系统	<p>(1) 制定消防安全管理制度，制定年度消防安全工作计划，并严格按照计划实施。</p> <p>(2) 每半月巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施，检查消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备 24 小时正常状态。</p> <p>(3) 每周巡查或检测 1 次喷淋管网水压，发现压力不够，应检修排除故障。</p> <p>(4) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，且值班人员持证上岗，并保持干</p>	

				<p>净整洁，配备不少于 4 个灭火器。</p> <p>(5) 消防通道每日检查 1 次，每季度组织 1 次防火安全检查。</p> <p>(6) 每月定期进行消防训练，专职人员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材</p>	
安全管理 服务	日常管理 服务	32	消防系统	<p>的使用方法，每季度组织 1 次消防演练，做好记录存档。</p> <p>(7) 每季度对消防知识进行 2 次以上宣传。</p> <p>(8) 消防检查工作应有记录，并存档。</p>	0.78-1.14
		33	保险费与其它	<p>保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。</p>	
工程管理 服务	机构设置	34	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置工程值班室。</p> <p>(2) 配置相应的通讯工具等办公用品。</p>	1.17-1.52
		35	人员要求	<p>物业服务项目维修（技术）作业人员，按照有关规定取得岗位证书，熟悉物业服务项目物业维修工作流程，具有 2 年以上物业服务项目维修工作经历，水电工、电梯工等需中专及以上学历，维修负责人需持中级职业资格证书，熟练使用电脑办公软件办公。维修（技术）作业人员人均管理建筑面积为 15000 m<sup>2</sup> 及以下。</p>	
	日常管理 服务	36	服务时间	<p>维修（技术）作业人员每日在物业服务项目提供 24 小时维修服务。</p>	
		37	服装仪容	<p>上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。</p>	
		38	组织与制度	<p>(1) 建立健全共用设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每年至少演练 3 次。</p> <p>(2) 建立档案管理制度，保存完整的设施设备的档案资料，设施设备标识应齐全。</p>	
		39	维修处理	<p>受理业主或物业使用人报修，维修 15 分钟内响应，维修及时率应达到 98%，返修率 2% 以下。</p>	
		40	工作计划	<p>制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划，并按照计划实施，记录设备运行保养维护记录，按规定持合格证上岗。</p>	
41	房屋结构	<p>(1) 每年 3 次以上对房屋结构、共用部位、地下建筑部位、围墙设施等完好情况，填写检查表，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>(2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料，服务区域内的物业共用部位完好率超过 95% 以上。</p>			

		42	单元门、玻璃、路灯、门窗	(1) 每日应至少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。 (2) 木门窗、封檐板、木栏杆等, 出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 1 年油饰 1 次。	
工程管理服务	日常管理服务	43	屋顶	(1) 每周应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。 (2) 每半月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况, 填写检查表。 (3) 每年检查 3 次以上屋顶防水层及隔热板等, 发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修 (每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次)。	1.17-1.52
		44	道路、路面、侧石、窞井盖	每周 1 次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行全面巡检, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修, 井盖不缺损, 能正常使用。	
		45	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每半月 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次, 保证化粪池出入口畅通, 每周 2 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前, 应及时检查。	
		46	地面排水沟与围墙	每周 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物, 每半月 1 次巡查围墙。	
		47	楼梯间、公用走廊的室内墙面地面	(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁, 每 2 年修缮或粉刷 1 次, 每 2 年清洗 1 次, 楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏, 每 2 年至少修缮或粉刷 1 次。 (2) 墙面、顶面粉刷层无剥落, 面砖、地砖平整不起壳, 无缺损。	
		48	凉亭、雕塑、景观小品	每 2 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查, 发现损坏立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。	
		49	休闲椅、室外健身设施	每 2 日对娱乐设施、健身活动器材巡查 1 次, 每季度进行安全性能评估, 保证设施设备正常使用, 无安全隐患。	
		50	停车场管理	停车场、地下车库内的消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功能完好, 通道畅通, 配备消防设备, 各类行车、停车标识完善, 车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		51	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定, 使用警示标识完善, 墙面平整、干燥、没有污迹, 地面平坦、干燥、防滑、无积尘, 物品摆放整齐, 无杂物, 设备运行防护应无缺陷, 消防灭火设备 (或器件) 的功能有效, 其配备符合相关规定。	

		52	标识管理	<p>(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。</p> <p>(2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	52	标识管理	<p>(3) 物业组团应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。</p> <p>(4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查 2 次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。</p>	1. 17-1. 52
		53	电梯系统	<p>(1) 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养合同完备，持有专业技术资格的维修保养人员才能进行维修作业。</p> <p>(2) 确定合理的电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢整洁。</p> <p>(3) 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感好，平层准确，轿厢通风，风机无噪音，照明良好。</p> <p>(4) 确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养，适时降温、通风、防雨，做好运行服务，经常巡查楼层，防止地面水流入电梯井，值班监督，防止违章使用电梯。每日进行检查，记录每日电梯运行情况，建档备案。</p> <p>(5) 可委托专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检查及保养，根据检查计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备，以及对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全面检查和维护保养。</p> <p>(6) 委托专业维修保养单位进行定期保养，张贴《电梯准用标志》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理并对情况进行记录。</p> <p>(7) 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为 5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为 25mm，门厅锁啮合应不小于 7mm，层门外面不允许能用手把门拨开，门扇下端距地坎应为 5—8mm，门垂直误差不大于 0. 5mm。</p> <p>(8) 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业服务人员应在 10 分钟内到达现场应急处理。电梯发生一般故障的，专业维修人员 20 分钟内到达现场修理。单台电梯的困人故障率不超过每年 2 次。</p> <p>(9) 定期对机房、轿箱顶和底坑进行检查，发现问题及时处理，并做好记录。</p> <p>(10) 设置紧急呼救装置的，应保证 24 小时完好，发生故障时应确保三方通话。</p>	

				<p>(11) 建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。</p> <p>(12) 电梯维护保养提前 1 天通知业主或使用人，并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。</p>	
工程管理服务	日常管理服务	54	给排水系统	<p>(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无灰尘。</p> <p>(2) 每日检查供水设备设施 1 次，每季度对水泵润滑部位加注润滑油 1 次，每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次，每季度保养水泵 1 次，保证二次供水正常，泵房整洁。</p> <p>(3) 每半年生活水箱至少清洗消毒 1 次，清洗单位应有相应资质，保证达到国家饮用标准，并有水质部门检测报告，单独消防水池需保持水质无臭味，每 5 年需要清洗消毒 1 次。消防水泵每半月试运行 1 次。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。</p> <p>(5) 减压阀调压每半年 1 次测压并做好记录。</p> <p>(6) 水泵房实施封闭管理。</p> <p>(7) 排污水泵能正常运转，应无异响和震动，阀门法兰、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀。污水水位控制装置灵敏可靠，控制箱开关、指示灯完好。</p> <p>(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。</p>	1.17-1.52
		55	供配电系统	<p>(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 4 小时巡查 1 次并有记录，每 2 月清洁保养 1 次强电井及井内设备。</p> <p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 25%。</p> <p>(3) 发电机、柴油发动机、润滑油泵、启动电机等能保持正常运转状态，配备的两套主备用启动蓄电池按每 2 月轮换使用 1 次，启动蓄电池每 2 年更换 1 次。</p>	

			<p>(4) 在紧急情况下, 发电机组能在 30 秒内启动, 发电机组储备油料必需满足机组满载运行 6 小时。</p> <p>(5) 功率因数控制器功能完好, 设备运作灵敏、可靠无损坏, 补偿控制器手动、自动切换有效, 补偿电容完好, 相间绝缘电阻大于 0.5MΩ, 功率因数不能低于 0.9。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	56	<p>避雷系统</p> <p>(1) 每月应对重要机房及配电柜的设备接地巡查 1 次。</p> <p>(2) 每季度应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次, 并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每季度应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每季度应对楼层强、弱电间的接地巡查 1 次, 发现问题 2 天内解决, 保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 每年聘请专业机构进行检测 1 次。</p> <p>(6) 所有避雷接地设施检查结果要有记录, 并存档。</p>	1.17-1.52
		57	<p>弱电系统</p> <p>(1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作, 除日常维护外, 每月对重要数据进行备份 1 次, 每 2 月对系统连接点进行检查 1 次, 发现问题及时处理。</p> <p>(2) 可视对讲系统室外机、室内机画面清晰、声音清楚, 呼叫、振铃灵敏可靠, 系统电路板安装接线牢固, 布线整齐。</p> <p>(3) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠, 误报率不大于 5%, 线路布置连接牢固, 电子锁工作可靠。</p> <p>(4) 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠, 画面清晰, 切换稳定, 现场录像时间误差不能超过 1 分钟, 硬盘录像资料应至少保存 30 天, 并备份保存半年以上, 专人负责保管, 红外线报警设备工作正常, 出现故障应在 2 个工作日内修复, 故障期间及时安排监控。</p> <p>(5) 停车场系统主机、读卡器、地感操作灵敏可靠, 具有防砸车装置 (压力波、防撞胶条), 道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识。</p>	

				<p>(6) 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，随时可以启动，各类报警探测器完好率不能低于 95%。</p> <p>(7) 每 2 月清洁保养 1 次弱电井及井内设备。</p> <p>(8) 系统每 2 月全面检查 1 次，发现问题及时维修。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	58	空调系统	<p>(1) 对共用空调系统的维护保养，应该按照该设备的规定维护频次进行。</p> <p>(2) 每 2 月定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱等设备进行检查保养 1 次。</p> <p>(3) 日常开机进行检查、测试运行和安全控制功能，记录运行参数，分析运行情况。设有防鼠、虫措施，滤网清洁，转动系统无异响，电机风扇冷却效果正常，冷却塔及附属设施功能保证正常运行。</p> <p>(4) 日常运行空调水泵电机绕组保持温度小于 70℃，正常状态下外壳温度保持 30—50℃，电机轴承温度保持小于 80℃。</p> <p>(5) 空调系统各种管道完好，阀件及仪表齐备，标识完善，无跑、冒、滴、漏现象，如有故障按时修复。</p> <p>(6) 每半年安排对新风量、排风量、空气品质进行测定，符合要求。</p> <p>(7) 对空调冷冻水、冷却水进行水质分析，检测报告齐全，符合国家标准要求，风机盘管及出风设备运行噪音符合规范要求。</p> <p>(8) 对共用空调系统每年定期清洗、除尘 2 次。</p>	1.17-1.52
		59	公共照明系统	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 98%以上（主干道亮灯率 100%）。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 98%以上。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每半月巡查 1 次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p>	
		60	保险费与其它	<p>(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。</p> <p>(2) 对设备设施的停机维修保养，应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行，并提前告知业主和物业使用人。</p>	



清洁管理服务	机构设置	61	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置清洁用房。 (2) 配置办公家具等办公设施和办公用品。	0.44-0.79
		62	人员要求	(1) 物业服务项目清洁人员年龄 50 岁以下占总数 60%，初中及以上学历，熟悉各类清洁用品保存及使用方法，身体健康，能吃苦耐劳。 (2) 清洁人员应经过培训上岗，着统一工作服操作服务，外聘进行保洁消杀工作，应保证持有资格证书的专业消杀单位进行，操作人员必需持证上岗。	
清洁管理服务	日常管理服务	63	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 12 小时提供清洁及保洁服务。	0.44-0.79
		64	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志的工牌，仪容仪表规范。	
		65	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务项目环境整洁、干净，垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场设置“注意防滑”等安全标识。	
		66	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		67	垃圾收集与清运	(1) 按照垃圾分类的要求，在物业服务项目合理的地点设置垃圾收集点及垃圾桶，做好每日垃圾分类的督导，并监督业主/住户分类投放，并安排专人负责每日定时收集并统计垃圾分类后各类垃圾的数据存档。 (2) 垃圾桶垃圾不超过 2/3，每日清洁 2 次。 (3) 垃圾在清运途中必需盖严实，防止二次污染。 (4) 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站）。	

		68	通道及楼梯台阶	<p>(1) 大堂地面每日全面清扫 2 次，并拖洗保洁 2 次以上，适时保洁，大理石地面每季度养护 1 次。楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁。</p> <p>(2) 楼梯间墙面每半月除尘 1 次。</p> <p>(3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面每季度保养 1 次，保证大理石地面干净无灰尘，水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面干净无杂物。</p> <p>(4) 楼梯水泥地面每半月刷拖 1 次，楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。</p> <p>(5) 大堂墙面砖每周擦抹 1 次。</p>	
	69	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每 2 日擦抹 1 次，保持扶手护栏干净。		
	70	门、窗等玻璃	每日擦抹 1 次，保持洁净。		
清洁管理服务	日常管理服务	71	天花板、公共灯具	每半月除尘 1 次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，灯具每 2 月卸下清洗 1 次。	0.44-0.79
		72	电梯及电梯厅	<p>(1) 电梯轿箱地面每日清洁 2 次，若轿箱内铺设地毯，需每 3 日更换 1 次。</p> <p>(2) 电梯层门每日擦抹 1 次，适时保洁。</p> <p>(3) 电梯门壁、层门每半月养护 1 次，灯饰及轿箱顶部每半月清洁 1 次。</p> <p>(4) 电梯门槽每周清理 1 次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。</p>	
		73	消火栓、指示牌、信报箱	每半月擦抹 1 次，保持干净。	
		74	道路地面	<p>(1) 每日全面清扫保洁 2 次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每 2 月刷洗路面 1 次。</p> <p>(2) 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖板应保持完好。</p>	

		75	绿地、明沟	<p>(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每日应全面清洁至少 1 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。</p> <p>(2) 每日循环保洁，发现垃圾杂物及时清除，垃圾滞留地面不超过 1 小时。</p> <p>(3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 2 日内清除。</p> <p>(4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。</p>	
		76	垃圾箱（桶）	每日清理 4 次以上，并抹洗 1 次，垃圾箱（桶）周围地面干净整洁、无垃圾、无异味。	
		77	消灭鼠害蚊蝇	每半月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水 1 次，春夏秋季（4 月、5 月、6 月、7 月、8 月、9、10）每周灭蚊蝇 1 次，其余每半个月灭蚊蝇 1 次，每半月灭鼠 1 次。	
		78	公共灯具、宣传栏	每 3 日清洁 1 次，目视无明显灰尘，2 米以上部分每半月清洁、除尘 1 次。	
		79	设施设备用房	每周清扫 1 次（需机电人员监护）。	
		80	雕塑、亭、廊、山石等小品	每半月对雕塑清洁 1 次，每半月对亭、廊、山石等小品清洁 1 次，每年对雕塑刷白或刷油漆 1 次。	
清洁管理服务	日常管理服务	81	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每周刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	0.44-0.79
		82	停车场或共用车库（棚）	<p>(1) 每日全面清扫停车场、车库、车棚地面 1 次，巡扫 2 次以上，适时保洁。及时清除地下室进出口的垃圾。发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。无异味、空气流通。</p> <p>(2) 标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每 3 日擦拭 1 次。</p> <p>(3) 灯具、烟感、停车库管线、排水沟、消防箱、防火门等公共设施每半月清洁 1 次。</p> <p>(4) 每半月打开 1 次地下室集水坑和污水井盖板，疏通冲刷 1 次。</p>	
		83	人工湖、喷水池	每周 2 次对喷水池、人工湖水面漂浮杂物打捞，保持水体清洁。定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。	

绿化管理服务	机构设置	84	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置绿化用房。 (2) 配置办公家具等办公设施。	0.35-0.70
		85	人员要求	(1) 物业服务项目绿化养护人员年龄 50 岁以下占总数 60%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 (2) 绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员上岗，有统一工作服。	
	日常管理服务	86	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		87	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		88	组织与制度	(1) 建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 (2) 对服务区园林绿化的主要树种、绿篱、花草品种等，应悬挂品名标识。 (3) 日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	
		89	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	

绿化管理服务	日常管理服务	90	草地	<p>(1) 存活率：存活率在 95% 以上，生长正常，无明显枯草和净土裸露。</p> <p>(2) 修剪：草地绿期在 280 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 3 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右。</p> <p>(3) 没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。</p> <p>(4) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 8 次以上。</p> <p>(5) 灌、排水：保持有效供水，无积水。草坪无坑洼、孔洞、突起锐角物等安全隐患。</p> <p>(6) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 3 次以上。</p> <p>(7) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治理，现场悬挂安全警示标识，并提前 1 天通知告知业主。</p> <p>(8) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾日产日清。</p>	0.35-0.70
		91	园林树木	<p>(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 95% 以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每年全面整形修剪 1 次。</p> <p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每季度应进行 1 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，杂草日产日清。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在 5% 以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，拒绝使用剧毒农药，及时采用高效、低毒、低残留农药。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>	

绿化管理服务	日常管理服务	92	花坛花境	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有 4 次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度，四季有花。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 5% 以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据物业服务项目情况每周剪修残枝、落花 2-5 次，平时保持落花株数在 5% 以下。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	0.35-0.70
参考价范围					3.87-5.62
<p>备注：</p> <p>1、地面建筑层数 10 层以上（含 10 层，包括架空层）的为高层。地面建筑层数 9 层以下（含 9 层，包括架空层）的为多层。</p> <p>2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。</p>					

## 罗湖区高层住宅物业服务等级及收费参考价（三级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置相应的通讯工具等办公用品。	0.80-0.98
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有大专以上学历，具有 5 年以上的物业管理工作经验，2 年以上物业服务项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有从业资格上岗证及物业管理相关证书，形象好，具有 1 年以上的物业管理工作经验，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员人均管理建筑面积 15000~20000 m <sup>2</sup> 以下，管理人员大专以上学历占总人数 30%。	
	日常管理服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行 8 小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主来电应给予 100%答复。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有企业统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务中心的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务中心的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查等，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	

		7	工作计划	制定物业服务项目物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每年向委托方报告 1 次计划实施情况。	
综合管理服务	日常管理服务	8	员工培训	制定物业服务项目员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于 36 小时。	0.80-0.98
		9	接管项目	对物业服务项目物业资料、共用部位、共用设施设备、园林、其他公共配套设施等查验后相关查验资料整理留档备查。	
		10	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织 2 次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	
		11	报修、投诉受理	(1) 物业应急、维修服务实行 24 小时值班，服务事项应有记录存档。 (2) 急修服务 60 分钟内到位，若无法按时修复，应有相应措施。 (3) 在 1 个月内的维修服务返修率不高于 3%，回访率、及时率应达到 80%。 (4) 服务中心管理人员应通过各种形式（包括电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访记录，回访率不低于 80%。 (5) 每季度在服务区域内公示物业服务情况，接受业主投诉、监督，提升物业服务质量。	
		12	特约、便民服务	能提供 10 种以上特约服务（有偿）和 2 种以上便民（无偿）服务。	
		13	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理（对装修垃圾堆放及清运进行监管）。 (3) 受理业主物业装修的申请，应在 1 个工作日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况 1 次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主及相关主管部门处理，并做好记录存档。 (5) 装修结束后，应在 3 个工作日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检查不合格，按相关规定处理。	



		14	物业专项 维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。	
综合管理 服务	日常管理 服务	15	备案及公示	(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。 (2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。 (3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。 (4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。 (5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。 (6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。 (7) 停车位使用情况每月公示 1 次。	0.80-0.98
		16	满意度测评	(1) 每半年对业主或使用人进行满意度测评，年度测评面不低于物业服务项目住户的 60%。 (2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理的建议进行整改，满意度达 77 以上。	
		17	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理 与服务	机构设置	18	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置门岗、监控及值班室。 (2) 配置电话、电脑、网络等办公设施及办公用品。 (3) 配置安全相关器械。	0.59-0.77
		19	人员要求	(1) 物业服务项目安全管理人员以中青年、退伍军人为主，年龄 50 周岁以下，形象好，需持公安机关颁发的《保安员上岗证》，入职半年以上的人员占总数 70%。 (2) 安全负责人具有高中以上学历，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，能有效组织实施。	
	日常管理 服务	20	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安全管理服务。	
		21	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		22	组织制度与	(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。	

			工作计划	(2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。 (3) 建立安全教育培训制度，编制年度安全教育培训计划并组织实施。	
		23	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	
安全管理 服务	日常管理 服务	24	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例为 100%，每年岗位训练和实操不少于 120 小时。	0.59-0.77
		25	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境，熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		26	巡逻要求	(1) 物业服务项目白天巡逻次数不少于 3 次，夜间巡逻次数不少于 3 次，重点部位和部分时段以及有特殊情况时，应每 2 小时巡逻 1 次，安装技防设施的可减少巡逻次数，工作应有签字记录、存档。 (2) 重点部位（物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等）应设巡更点，有巡更记录。在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过 10 分钟，发现问题及时处理。 (3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻。发现建筑物、设备设施、车辆、行人等有异常和安全隐患情况时，应及时协调处理并报告，巡逻中接受业主或物业使用人的求助和询问。 (4) 接到火警、警情后，5 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告物业服务中心，无法控制时 可向警方报告。 (5) 在遇到安全突发事件时，应及时启动应急程序处理程序并向相关主管部门报告，同时采取 措施尽量减少损失，并协助保护现场。	
		27	监控要求	(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守，所有监控该设施设备应处于良好状态，并对所有 监控点实施监控无遗漏。 (2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度，重点区域应有监控录像，监控的录像资料应 至少保持 30 天以上，并对录像资料进行备份，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 (3) 技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等）能有效使 用，对所反应的信息实施管理并及时处理。 (4) 监控中心接到报警信号，安全管理人员 5 分钟到达现场进行处理，中心应接受用户的救助 要求，解答用户询问。 (5) 熟悉应急预案，保障治安电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听。	

				<p>(6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案和处理流程，并在监控中心上墙，每季度应组织不少于 1 次应急预案演习。</p> <p>(7) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗，工作应有记录。</p>	
安全管理 服务	日常管理 服务	28	出入口值守	各出入口 24 小时值守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	0.59-0.77
		29	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息，并联系住户确认、核实。	
		30	车辆疏导	<p>(1) 对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。</p> <p>(2) 对大件物品搬出进行登记。</p>	
		31	车辆通行、停放	<p>(1) 有安全管理人员 24 小时巡视和引导停车，并负责维持车辆通行秩序，发现车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为，应进行劝告或纠正。发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。</p> <p>(2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导，车辆进出 24 小时应有记录，货物车辆应有放行手续。</p> <p>(4) 封闭式停车场、车库应专人管理，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p> <p>(5) 车库的维护设备和防火设施应每月检查 1 次，有安全隐患的及时处理。</p> <p>(6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证，应按照物价部门核发的收费标准收费，按照合同约定履行车辆保管相关义务。</p> <p>(7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时，应及时疏导和现场协助处理。</p>	
		32	消防系统	<p>(1) 制定消防安全管理制度，制定年度消防安全工作计划，并严格按照计划实施。</p> <p>(2) 每月巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施，检查消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备 24 小时正常状态。</p> <p>(3) 每半月巡查或检测 1 次喷淋管网水压，发现压力不够，应检修排除故障。</p> <p>(4) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，且值班人员持证上岗，并保持干</p>	

				<p>净整洁，配备不少于 4 个灭火器。</p> <p>(5) 消防通道每日检查 1 次，每季度组织 1 次防火安全检查。</p> <p>(6) 每月定期进行消防训练，专职人员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材</p>	
安全管理服务	日常管理服务	32	消防系统	<p>的使用方法，每半年组织 1 次消防演练，做好记录存档。</p> <p>(7) 每季度对消防知识进行 1 次以上宣传。</p> <p>(8) 消防检查工作应有记录，并存档。</p>	0.59-0.77
		33	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理服务	机构设置	34	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置工程值班室。</p> <p>(2) 配置办公家具、电话、电脑、网络等办公设施及办公用品。</p>	1.00-1.17
		35	人员要求	物业服务项目维修（技术）作业人员，按照有关规定取得岗位证书，熟悉物业服务项目物业维修工作流程，水电工、电梯工等需中专及以上学历，维修负责人需持中级职业资格证书，熟练使用电脑办公软件办公。维修（技术）作业人员人均管理建筑面积为 20000 m <sup>2</sup> 以下。	
	日常管理服务	36	服务时间	维修（技术）作业人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供维修服务。	
		37	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		38	组织与制度	<p>(1) 建立健全共用设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每年至少演练 2 次。</p> <p>(2) 建立档案管理制度，保存完整的设施设备的档案资料，设施设备标识应齐全。</p>	
		39	维修处理	受理业主或物业使用人报修，维修 20 分钟内响应，维修及时率应达到 85%，返修率 3% 以下。	
		40	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划，并按照计划实施，记录设备运行保养维护记录，按规定持合格证上岗。	
41	房屋结构	<p>(1) 每年 2 次以上对房屋结构、共用部位、地下建筑部位、围墙设施等完好情况，填写检查表，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>(2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料，服务区域内的物业共用部位完好率超过 90% 以上。</p>			

		42	单元门、玻璃、路灯、门窗	(1) 每日应至少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。 (2) 木门窗、封檐板、木栏杆等, 出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 2 年油饰 1 次。	
工程管理 服务	日常管理 服务	43	屋顶	(1) 每半月应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。 (2) 每月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况, 填写检查表。 (3) 每年检查 2 次以上屋顶防水层及隔热板等, 发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修 (每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次)。	1.00-1.17
		44	道路、路面、侧石、窞井盖	每半月 1 次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行全面巡检, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修, 井盖不缺损, 能正常使用。	
		45	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每月 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次, 保证化粪池出入口畅通, 每周 1 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前, 应及时检查。	
		46	地面排水沟与围墙	每周 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物, 每月 1 次巡查围墙。	
		47	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁, 每 3 年修缮或粉刷 1 次, 每三年清洗 1 次, 楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏, 每 3 年至少修缮或粉刷 1 次。 (2) 墙面、顶面粉刷层无剥落, 面砖、地砖平整不起壳, 无缺损。	
		48	凉亭、雕塑、景观小品	每 3 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查 1 次, 发现损坏立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。	
		49	休闲椅、室外健身设施	每 3 日对娱乐设施、健身活动器材巡查 1 次, 每半年进行安全性能评估, 保证设施设备正常使用, 无安全隐患。	
		50	停车场管理	停车场、地下车库内的消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功能完好, 通道畅通, 配备消防设备, 各类行车、停车标识完善, 车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		51	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定, 使用警示标识完善, 墙面平整、干燥、没有污迹, 地面平坦、干燥、防滑、无积尘, 物品摆放整齐, 无杂物, 设备运行防护应无缺陷, 消防灭火设备 (或器件)	

				的功能有效，其配备符合相关规定。	
		52	标识管理	(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。 (2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标。	
工程管理 服务	日常管理 服务	52	标识管理	(3) 物业组团应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。 (4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查 1 次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。	1.00-1.17
		53	电梯系统	(1) 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养合同完备，持有专业技术资格的维修保养人员才能进行维修作业。 (2) 确定合理的电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢整洁。 (3) 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感好，平层准确，轿厢通风，风机无噪音，照明良好。 (4) 确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养，适时降温、通风、防雨，做好运行服务，经常巡查楼层，防止地面水流入电梯井，值班监督，防止违章使用电梯。每日进行检查，记录每日电梯运行情况，建档备案。 (5) 可委托专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检查及保养，根据检查计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备，以及对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全面检查和维护保养。 (6) 委托专业维修保养单位进行定期保养，张贴《电梯准用标志》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理并对情况进行记录。 (7) 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为 5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为 25mm，门厅锁啮合应不小于 7mm，层门外面不允许能用手把门拨开，门扇下端距地坎应为 5—8mm，门垂直误差不大于 0.5mm。 (8) 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业服务人员应在 15 分钟内到达现场应急处理。电梯发生一般故障的，专业维修人员 30 分钟内到达现场修理。单台电梯的困人故障率不超过每年 3 次。	

				<p>(9) 定期对机房、轿箱顶和底坑进行检查，发现问题及时处理，并做好记录。</p> <p>(10) 设置紧急呼救装置的，应保证 24 小时完好，发生故障时应确保三方通话。</p> <p>(11) 建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。</p> <p>(12) 电梯维护保养提前 1 天通知业主或使用人，并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。</p>	
工程管理服务	日常管理服务	54	给排水系统	<p>(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无灰尘。</p> <p>(2) 每日检查供水设备设施 1 次，每季度对水泵润滑部位加注润滑油 1 次，每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次，每半年保养水泵 1 次，保证二次供水正常，泵房整洁。</p> <p>(3) 每半年生活水箱至少清洗消毒 1 次，清洗单位应有相应资质，保证达到国家饮用标准，并有水质部门检测报告，单独消防水池需保持水质无臭味，每 5 年需要清洗消毒。消防水泵每半月试运行 1 次。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。</p> <p>(5) 减压阀调压每半年 1 次测压并做好记录。</p> <p>(6) 水泵房实施封闭管理。</p> <p>(7) 排污水泵能正常运转，应无异响和震动，阀门法兰、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀。污水水位控制装置灵敏可靠，控制箱开关、指示灯完好。</p> <p>(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。</p>	1.00-1.17
		55	供配电系统	<p>(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 6 小时巡查 1 次并有记录，每季度清洁保养 1 次强电井及井内设备。</p> <p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 25%。</p>	

			<p>(3) 发电机、柴油发动机、润滑油泵、启动电机等能保持正常运转状态，配备的两套主备用启动蓄电池按每 2 月轮换使用 1 次，启动蓄电池每 2 年更换 1 次。</p> <p>(4) 在紧急情况下，发电机组能在 30 秒内启动，发电机组储备油料必需满足机组满载运行 4 小时。</p> <p>(5) 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好，相间绝缘电阻大于 0.5MΩ，功率因数不能低于 0.9。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	56	<p>避雷系统</p> <p>(1) 每月应对重要机房及配电柜的设备接地巡查 1 次。</p> <p>(2) 每季度应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每季度应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每季度应对楼层强、弱电间的接地巡查 1 次，发现问题 2 天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 每年聘请专业机构进行检测 1 次。</p> <p>(6) 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。</p>	1.00-1.17
		57	<p>弱电系统</p> <p>(1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作，除日常维护外，每月对重要数据进行备份 1 次，每季度对系统连接点进行检查 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>(2) 可视对讲系统室外机、室内机画面清晰、声音清楚，呼叫、振铃灵敏可靠，系统电路板安装接线牢固，布线整齐。</p> <p>(3) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 7%，线路布置连接牢固，电子锁工作可靠。</p> <p>(4) 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 2 分钟，硬盘录像资料应至少保存 30 天，并备份保存 3 个月以上，专人负责保管，红外线报警设备工作正常，出现故障应在 3 个工作日内修复，故障期间及时安排监控。</p>	



				<p>(5) 停车场系统主机、读卡器、地感操作灵敏可靠，具有防砸车装置（压力波、防撞胶条），道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识。</p> <p>(6) 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，随时可以启动，各类报警探测器完好率不能低于 95%。</p> <p>(7) 每季度清洁保养 1 次弱电井及井内设备。</p> <p>(8) 系统每季度全面检查 1 次，发现问题及时维修。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	58	空调系统	<p>(1) 对共用空调系统的维护保养，应该按照该设备的规定维护频次进行。</p> <p>(2) 每季度定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱等设备进行检查保养 1 次。</p> <p>(3) 日常开机进行检查、测试运行和安全控制功能，记录运行参数，分析运行情况。设有防鼠、虫措施，滤网清洁，转动系统无异响，电机风扇冷却效果正常，冷却塔及附属设施功能保证正常运行。</p> <p>(4) 日常运行空调水泵电机绕组保持温度小于 70℃，正常状态下外壳温度保持 30—50℃，电机轴承温度保持小于 80℃。</p> <p>(5) 空调系统各种管道完好，阀件及仪表齐备，标识完善，无跑、冒、滴、漏现象，如有故障按时修复。</p> <p>(6) 每年安排对新风量、排风量、空气品质进行测定，符合要求。</p> <p>(7) 对空调冷冻水、冷却水进行水质分析，检测报告齐全，符合国家标准要求，风机盘管及出风设备运行噪音符合规范要求。</p> <p>(8) 对共用空调系统每年定期清洗、除尘 1 次。</p>	1.00-1.17
		59	公共照明系统	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 95%以上（主干道亮灯率 98%）。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 95%以上。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每月巡查 1 次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p>	

		60	保险费与其它	(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。 (2) 对设备设施的停机维修保养, 应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行, 并提前告知业主和物业使用人。	
清洁管理服务	机构设置	61	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置清洁用房。 (2) 配置办公家具等办公设施。	0.31-0.49
		62	人员要求	(1) 物业服务项目清洁人员年龄 50 岁以下占总数 50%, 初中及以上学历, 熟悉各类清洁用品保存及使用方法, 身体健康, 能吃苦耐劳。 (2) 清洁人员应经过培训上岗, 着统一工作服操作服务, 外聘进行保洁消杀工作, 应保证持有资格证书的专业消杀单位进行, 操作人员必需持证上岗。	
清洁管理服务	日常管理服务	63	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 10 小时提供清洁及保洁服务。	0.31-0.49
		64	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志, 仪容仪表规范。	
		65	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程, 清洁服务定时定点, 按照操作规范进行, 保持物业服务项目环境整洁、干净, 垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录, 每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面, 现场设置“注意防滑”等安全标识。	
		66	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划, 并按照计划实施, 做好相关记录。	
		67	垃圾收集与清运	(1) 按照垃圾分类的要求, 在物业服务项目合理的地点设置垃圾收集点及垃圾桶, 做好每日垃圾分类的督导, 并监督业主/住户分类投放, 并安排专人负责每日定时收集并统计垃圾分类后各类垃圾的数据存档。 (2) 垃圾桶垃圾不超过 2/3, 每日清洁 2 次。 (3) 垃圾在清运途中必需盖严实, 防止二次污染。 (4) 垃圾房(站) 专人、封闭式管理, 协助垃圾清运单位清运, 及时填写《垃圾清运记录》, 每次清运结束时冲洗垃圾房(站)。	
		68	通道及楼梯台阶	(1) 大堂地面每日全面清扫 1 次, 并拖洗保洁 1 次以上, 适时保洁, 大理石地面每半年养护 1 次。楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁(扫、拖), 适时保洁。	

				<p>(2) 楼梯间墙面每月除尘 1 次。</p> <p>(3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面每半年保养 1 次。保证大理石地面干净无灰尘，水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面干净无杂物。</p> <p>(4) 楼梯水泥地面每月刷拖 1 次，楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。</p> <p>(5) 大堂墙面砖每半月擦抹 1 次。</p>	
		69	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每 3 日擦抹 1 次，保持扶手护栏干净。	
		70	门、窗等玻璃	每日擦抹 1 次，保持洁净。	
清洁管理服务	日常管理服务	71	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，灯具每季度卸下清洗 1 次。	0.31-0.49
		72	电梯及电梯厅	<p>(1) 电梯轿箱地面每日清洁 1 次，若轿箱内铺设地毯，需每 3 日更换 1 次。</p> <p>(2) 电梯层门每日擦抹 1 次，适时保洁。</p> <p>(3) 电梯门壁、层门每月养护 1 次，灯饰及轿箱顶部每月清洁 1 次。</p> <p>(4) 电梯门槽每半月清理 1 次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。</p>	
		73	消火栓、指示牌、信报箱	每月擦抹 1 次，保持干净。	
		74	道路地面	<p>(1) 每日全面清扫保洁 1 次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每季度刷洗路面 1 次。</p> <p>(2) 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖应保持完好。</p>	
		75	绿地、明沟	<p>(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每日应全面清洁至少 1 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。</p> <p>(2) 每日循环保洁，发现垃圾杂物及时清除，垃圾滞留地面不超过 1 小时。</p> <p>(3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 3 日内清除。</p> <p>(4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。</p>	

		76	垃圾箱（桶）、果皮箱	每日清理 2 次以上，并抹洗 1 次，垃圾箱（桶）周围地面干净整洁、无垃圾、无异味。	
		77	消灭鼠害蚊蝇	每半月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水 1 次，春夏秋季（4 月、5 月、6 月、7 月、8 月、9、10）每周灭蚊蝇 1 次，其余每半个月灭蚊蝇 1 次，每半月灭鼠 1 次。	
		78	公共灯具、宣传栏	每周擦抹 1 次，目视无明显灰尘，2 米以上部分每月清洁、除尘 1 次。	
		79	设施设备用房	每周清扫 1 次（需机电人员监护）。	
		80	雕塑、亭、廊、山石等小品	每月对雕塑清洁 1 次，每月对亭、廊、山石等小品清洁 1 次，每年对雕塑刷白或刷油漆 1 次。	
清洁管理服务	日常管理服务	81	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每周刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	0.31-0.49
		82	停车场或共用车库（棚）	（1）每日全面清扫停车场、车库、车棚地面 1 次，巡扫 1 次以上，适时保洁。及时清除地下室进出口的垃圾。发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。无异味、空气流通。 （2）标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每周擦拭 1 次。 （3）灯具、烟感、停车库管线、排水沟、消防箱、防火门等公共设施每月清洁 1 次。 （4）每月打开 1 次地下室集水坑和污水井盖板，疏通冲刷 1 次。	
		83	人工湖、喷水池	每周 1 次对喷水池、人工湖水面的漂浮杂物打捞，保持水体清洁。定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。	
绿化管理服务	机构设置	84	值班室设置	（1）物业服务项目内设置绿化用房。 （2）配置办公家具等办公设施。	0.25-0.43
		85	人员要求	（1）物业服务项目绿化养护人员年龄 50 岁以下占总数 50%，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 （2）绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员上岗。	

	日常管理 服务	86	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		87	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		88	组织与制度	(1) 建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 (2) 对服务区园林绿化的主要树种、古树名木，应悬挂品名标识。 (3) 日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	
		89	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
绿化管理 服务	日常管理 服务	90	草地	(1) 存活率：存活率在 90% 以上，生长正常，无明显枯草和净土裸露。 (2) 修剪：草地绿期在 280 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 2 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右。 (3) 没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。 (4) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 6 次以上。 (5) 灌、排水：保持有效供水，无积水。草坪无坑洼、孔洞和突起锐角物等安全隐患。 (6) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 2 次以上。 (7) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治理，现场悬挂安全警示标识，并提前 1 天通知告知业主。 (8) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾及时清运。	0.25-0.43
		91	园林树木	(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 90% 以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每半年全面整形修剪 1 次。	

			<p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每季度应进行 1 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，杂草留存不超过 2 天。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 1 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在 7% 以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，拒绝使用剧毒农药及时采用高效、低毒、低残留农药。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>	
绿化管理服务	日常管理服务	92	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有 2 次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度，四季有花。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 7% 以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据物业服务项目情况每周修剪残枝、落花 3-7 次，平时保持落花株数在 7% 以下。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	0.25-0.43
参考价范围				2.95-3.86
<p>备注： 1、地面建筑层数 10 层以上（含 10 层，包括架空层）的为高层。地面建筑层数 9 层以下（含 9 层，包括架空层）的为多层。</p>				

2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。

## 罗湖区多层住宅物业服务等级及收费参考价（一级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置相应的通讯工具等办公用品。	0.57-0.67
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有本科以上学历，具有5年以上的物业管理工作经验，3年以上物业服务项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有从业资格上岗证及物业管理相关证书，具有3年以上的物业管理工作经验，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员人均管理建筑面积20000m <sup>2</sup> ~30000m <sup>2</sup> 及以下，大专以上学历占总人数70%。	
	日常管理服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行12小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主来电应给予100%答复。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务企业的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务企业的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查的，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	



		7	工作计划	制定物业服务项目物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每季度向委托方报告1次计划实施情况。	
综合管理服务	日常管理服务	8	员工培训	制定物业服务员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于48小时。	0.57-0.67
		9	接管项目	对物业服务项目物业资料、共用部位、共用设施设备、园林、其他公共配套设施等进行查验的相关资料留档备查。	
		10	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织6次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	
		11	报修、投诉受理	(1) 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务实行24小时值班，服务事项应有记录存档，一般事项应及时解决和答复。 (2) 急修服务10分钟内到位，及时修复，若无法按时修复，应有相应措施，做出限时承诺，小修服务2日内修复。 (3) 每月通过各种形式（包括电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访记录，回访率不低于98%，维修服务及时率应达到98%。 (4) 至少每季度公示物业服务情况（涵盖工程、绿化、清洁、安全等）。	
		12	特约、便民服务	提供10种以上特约服务（有偿）和3种以上便民（无偿）服务。	
		13	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理，装修的建筑物垃圾1日内堆放到定点堆放处。 (3) 受理业主物业装修的申请，应在2日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况2次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主和相关主管部门处理，并做好记录存档。 (5) 装修结束后，应在2个工作日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检查不合格，按相关规定处理。	

		14	物业专项 维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》或深府现行文件执行。	
综合管理 服务	日常管理 服务	15	备案及公示	(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。 (2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。 (3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。 (4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。 (5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。 (6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。 (7) 停车位使用情况每月公示 1 次。	0.57-0.67
		16	满意度测评	(1) 每年对业主或使用人进行满意度抽样测评，抽样率不低于物业服务项目住户的 30%。 (2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理的建议进行整改，满意度达 80 以上。	
		17	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理 服务	机构设置	18	值班室设置	(1) 物业服务项目内合理设置门岗、监控及值班室。 (2) 配置安全相关器械。	0.47-0.57
		19	人员要求	(1) 物业服务项目安全管理人员以中青年或退伍军人，入职年龄 40 岁以下，高中及以上学历，身体健康，胜任工作，需持公安机关颁发的《保安员上岗证》，入职半年以上的人员占总数 60%。 (2) 安全管理负责人具有中专以上学历及相关安全证书，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，能有效组织实施。	
	日常管理 服务	20	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安全管理服务。	
		21	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		22	组织制度与 工作计划	(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。 (2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。	

				(3) 建立安全教育培训制度, 编制年度安全教育培训计划并组织实施。	
		23	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	
安全管理 服务	日常管理 服务	24	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练(专项培训、岗中持续培训)的比例为 100%, 每年岗位训练和实操不少于 96 小时。	0.47-0.57
		25	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境, 熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		26	巡逻要求	(1) 物业服务项目巡逻次数间隔不低于 2 个小时, 重点部位和部分时段以及有特殊情况时, 应每 2 小时巡逻 1 次, 工作应有签字记录、存档, 提倡安装技防设施。 (2) 重点部位(物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等)应设巡更点, 有巡更记录, 发现问题及时处理。 (3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻, 发现建筑物设施, 行人、车辆等安全有异常情况时, 应及时处理或报告, 注意处理不安全的隐患, 并接受业主或物业使用人的求助和询问。 (4) 接到火警、警情后, 5 分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告物业服务中心。如无法控制时可报告警方。 (5) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 10 分钟内赶到现场, 采取相应措施。 (6) 在遇到安全突发事件时, 应及时按照应急程序处理或向相关主管部门报告, 同时采取措施尽量减少损失, 并协助保护现场。	
		27	监控要求	(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守, 监控设施设备完好率达到 98%。 (2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度, 重点区域应有监控录像, 监控的录像资料应至少保持 30 天以上, 并对录像资料进行备份, 有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 (3) 技术防范设施(如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等)能有效使用, 对所反应的信息实施管理并及时处理。 (4) 监控中心接到求助信号, 接受用户的救助要求, 安全管理人员 10 分钟到达现场进行处理, 解答用户询问。 (5) 熟悉应急预案, 保障服务电话畅通, 接听及时, 铃响 3 声内应接听。 (6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案, 并在监控中心上墙, 每季度应组织不少于 1 次	

				<p>应急预案演习。</p> <p>(7) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗。</p> <p>(8) 监控中心需有完整的值班记录。</p>	
安全管理 服务	日常管理 服务	28	出入口值守	出入口 24 小时有人值守，其中主出入口专人值勤，7:00-9:00、18:00-20:00 立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	0.47-0.57
		29	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息，并联系住户确认、核实。	
		30	车辆疏导	<p>(1) 对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口有序、通畅。</p> <p>(2) 实行放行条制度，对大件物品搬出进行登记。</p>	
		31	车辆通行、停放	<p>(1) 有安全管理人员巡视和引导停车，并负责维持车辆通行秩序，发现车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为，应进行劝告或纠正。发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。</p> <p>(2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导，车辆进出 24 小时应有记录，货物车辆应有放行手续。</p> <p>(4) 停车场应配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p> <p>(5) 车库的维护设备和防火设施应每半月检查 1 次，有安全隐患的及时处理。</p> <p>(6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证，应按照物价部门核发的收费标准收费，按照合同约定履行相关义务。</p> <p>(7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时，应及时疏导和现场协助处理。</p>	
		32	消防系统	<p>(1) 制定消防安全管理制度，制定年度消防安全工作计划，并严格按照计划实施。</p> <p>(2) 每月巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施，检查消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备 24 小时正常状态。</p> <p>(3) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，且值班人员持有《建（构）筑物消防操作员》证书，并保持干净整洁，配备不少于 4 个灭火器。</p> <p>(4) 消防通道每日巡查 1 次，每季度组织 1 次防火安全检查。</p> <p>(5) 每月定期进行消防训练，专职人员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法，每季度组织 1 次消防演习，做好记录存档。</p>	

				(6) 每半年对消防知识进行 3 次以上宣传。 (7) 消防检查工作应有记录, 并存档。	
		33	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理 服务	机构设置	34	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置工程值班室。 (2) 配置办公家具等办公设施。	0. 24-0. 34
		35	人员要求	物业服务项目维修(技术)作业人员入职时年龄 50 岁以下占总数 75%, 按照有关规定取得岗位证书, 熟悉物业服务项目物业维修工作流程, 具有 8 年以上物业服务项目维修工作经历, 水电工、电梯工等需高中及以上学历, 持相关职业资格证书, 维修负责人需持中级职业资格证书, 熟练使用电脑办公软件办公。	
	日常管理 服务	36	服务时间	维修(技术)作业人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供维修服务。	
		37	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志, 仪容仪表规范。	
		38	组织与制度	(1) 建立健全共用设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度, 并对应急操作预案每年至少演习 4 次。 (2) 建立档案管理制度, 保存完整的设施设备的档案资料, 设施设备标识应齐全。	
		39	维修处理	受理业主或物业使用人报修, 维修 10 分钟响应, 急修及时修复, 小修 1 日内维修完毕, 小修、急修及时率应达到 98%。	
		40	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划, 并按照计划实施, 记录设备运行保养维护记录, 按规定持证上岗。	
		41	房屋结构	(1) 每年 2 次以上对房屋结构、共用部位、地下建筑部位、围墙设施等完好情况, 填写检查表, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。 (2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料, 服务区域内的物业共用部位完好率超过 85% 以上。	
		42	单元门、玻璃、路灯、门窗	(1) 及时维护服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。 (2) 公共区域内木门窗、封檐板、木栏杆等, 出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 2 年油漆 1 次。	

		43	屋顶	<p>(1) 每周应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。</p> <p>(2) 每半月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况, 填写检查表。</p> <p>(3) 每年检查 3 次以上屋顶防水层及隔热板等, 发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排启动专项资金维修程序。(每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次)。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	44	道路、路面、侧石、窨井盖	每周 1 次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行全面巡检, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修, 井盖不缺损, 能正常使用。	0. 24-0. 34
		45	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每半月 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次, 保证化粪池出入口畅通, 每周 2 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。台风到来前, 进行 1 次检查。	
		46	地面排水沟与围墙	每周 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物, 每半月 1 次巡查围墙。	
		47	楼梯间、公用走廊的室内墙面	<p>(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁, 楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏, 按照每 3 年 1 次修缮或粉刷 1 次的频次, 制定专项维修计划。</p> <p>(2) 墙面、顶面粉刷层无剥落, 面砖、地砖平整。</p>	
		48	凉亭、雕塑、景观小品	每 2 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查, 发现损坏, 属小修的立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。	
		49	休闲椅、室外健身设施	每 2 日对娱乐设施、健身活动器材巡视 1 次, 保证设施设备正常使用, 无安全隐患。	
		50	停车场管理	停车场配电、照明等设施设备功能完好, 通道畅通, 配备消防设备, 各类行车、停车标识完善, 车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		51	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定, 使用警示标识完善, 墙面平整、干燥、没有污迹, 地面平坦、干燥、防滑、无积尘, 物品摆放整齐, 无杂物, 设备运行防护应无缺陷, 消防灭火设备(或器件)的功能有效, 其配备符合相关规定。	

		52	标识管理	<p>(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。</p> <p>(2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标。</p> <p>(3) 物业区域应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。</p> <p>(4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，保证标志清晰完整。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	53	给排水系统	<p>(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无灰尘。</p> <p>(2) 每周检查消防供水设备设施 1 次，每半年对消防水泵润滑部位加注润滑油 1 次，每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次，每年保养消防水泵 1 次，保证消防供水正常，泵房整洁。</p> <p>(3) 单独消防水池需保持水质无臭味，消防水泵每月至少试运行 1 次。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。</p> <p>(5) 减压阀调压每半年 1 次测压并做好记录。</p> <p>(6) 水泵房实施封闭管理。</p> <p>(7) 每半月巡查或检查 1 次喷淋管网水压，保证水压正常。</p> <p>(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。</p>	0.24-0.34
		54	供配电系统	<p>(1) 日常对供配电设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 4 小时巡查 1 次并有记录，每 2 月清洁保养 1 次供配电设备房。</p> <p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 25%。</p> <p>(3) 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好，相间绝缘电阻大于 0.5MΩ，功率因数不能低于 0.9。</p>	
		55	避雷系统	<p>(1) 每月应对重要机房及配电柜设备接地巡查 1 次。</p>	

				<p>(2) 每季度应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每季度应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每季度应对楼层强、弱电设备的接地巡查 1 次，发现问题 2 天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 每年聘请专业机构进行检测 1 次。</p> <p>(6) 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。</p>	
工程管理服务	日常管理服务	56	弱电系统	<p>(1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作，除日常维护外，每月对重要数据进行备份 1 次，每 2 月对系统连接点进行检查 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>(2) 可视对讲系统室外机、室内机画面清晰、声音清楚，呼叫、振铃灵敏可靠，系统电路板安装接线牢固，布线整齐。</p> <p>(3) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 5%，线路布置连接牢固，电子锁工作可靠。</p> <p>(4) 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 1 分钟，硬盘录像资料应至少保存 30 天，专人负责保管，红外线报警设备工作正常，出现故障应在 2 个工作日内修复，故障期间及时安排监控。</p> <p>(5) 停车场系统主机、读卡器、地感操作灵敏可靠，具有防砸车装置（压力波、防撞胶条），道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识。</p> <p>(6) 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，随时可以启动，各类报警探测器完好率不能低于 95%。</p> <p>(7) 系统每 2 月全面检查及清洁保养 1 次，发现问题及时维修。</p>	0.24-0.34
		57	公共照明系统	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 98%以上。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 98%以上。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每半月巡查 1 次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定提前通知业主或使用人。</p>	



		58	保险费与其它	(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。 (2) 对设备设施的停机维修保养, 应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行, 并提前告知业主和物业使用人。	
清洁管理服务	机构设置	59	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置清洁用房。 (2) 配置办公家具等办公设施。	0.26-0.36
		60	人员要求	(1) 物业服务项目清洁人员入职时年龄 55 岁以下占总数 75%, 熟悉各类清洁用品保存及使用方法, 身体健康, 能吃苦耐劳。 (2) 清洁人员应经过培训上岗。 (3) 消杀服务, 应由持有资格证书的专业消杀单位进行, 操作人员必需持证上岗。	
清洁管理服务	日常管理服务	61	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 12 小时提供清洁及保洁服务。	0.26-0.36
		62	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌, 仪容仪表规范。	
		63	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程, 清洁服务定时定点, 按照操作规范进行, 保持物业服务项目环境整洁、干净, 垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录, 每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面, 现场设置“注意防滑”等安全标识。	
		64	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划, 并按照计划实施, 做好相关记录。	
		65	垃圾收集与清运	(1) 按照垃圾分类的要求, 在物业服务项目合理的地点设置垃圾收集点及垃圾桶, 做好每日垃圾分类的督导, 并监督业主/住户分类投放, 并安排专人负责每日定时收集并统计垃圾分类后各类垃圾的数据存档。 (2) 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶每日收集 5 次以上, 或确保垃圾桶垃圾不超过 3/5, 每日清洁表面 1 次, 每周清洗垃圾桶 1 次。 (3) 垃圾箱在清运途中必需加盖密闭, 防止二次污染。 (4) 垃圾房(站) 专人、封闭式管理, 协助垃圾清运单位清运, 及时填写《垃圾清运记录》, 每次清运结束时冲洗垃圾房(站)。 (5) 装修垃圾定点堆放, 及时清理, 并有专人负责。	

		66	通道及楼梯台阶	(1) 楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁。 (2) 楼梯间墙面每半月除尘 1 次。 (3) 水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面每半年保养 1 次，保证地面干净无灰尘、无杂物。 (4) 楼梯水泥地面每周刷拖 2 次，楼梯间无明显灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。	
		67	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每 2 日擦抹 1 次，保持扶手护栏干净。	
		68	门、窗等玻璃	每 3 日擦抹 1 次，保持洁净。	
		69	天花板、公共灯具	每半月除尘 1 次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，灯具每季度卸下清洗 1 次。	
清洁管理服务	日常管理服务	70	消火栓箱、指示牌、信报箱	每 3 日擦抹 1 次，保持干净。	0.26-0.36
		71	道路地面	(1) 每日全面清扫保洁 2 次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每月刷洗路面 1 次。 (2) 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖板应保持完好。	
		72	绿地、明沟	(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每日应全面捡拾明显垃圾及杂物。 (2) 每日循环保洁，发现垃圾杂物及时清除。 (3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应及时清理。 (4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。	
		73	垃圾箱（桶）、果皮箱	每日清理 5 次以上，并抹洗 1 次，垃圾箱（桶）周围地面干净整洁、无垃圾、无异味。	
		74	消灭鼠害蚊蝇	每半月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水 1 次，春夏秋季（4 月、5 月、6 月、7 月、8 月、9 月、10 月）每半月灭蚊蝇 1 次，冬季每月灭蚊蝇 1 次，每月灭鼠 1 次。	
		75	公共灯具、宣传栏	每 3 日擦抹 1 次，目视无明显灰尘，2 米以上部分每半月擦抹、除尘 1 次。	

		76	清洁用房	每日清扫 1 次。	
		77	雕塑、亭、廊、山石等小品	每月对雕塑、亭、廊、山石等小品清洁 1 次。	
		78	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每周刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	
		79	停车场或共用车库（棚）	（1）每日全面清扫停车场、车棚地面 1 次，巡扫 3 次以上，适时保洁。发现油迹、污迹、锈迹，应及时清理干净。 （2）标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每半月清洁 1 次。 （3）灯具、烟感、停车库管线、排水沟、消防箱等公共设施每半月清洁 1 次。	
绿化管理服务	机构设置	80	值班室设置	（1）物业服务项目内设置绿化用房。 （2）配置办公家具等办公设施。	0.16-0.26
		81	人员要求	（1）物业服务项目绿化养护人员入职时年龄 55 岁以下占总数 75%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 （2）绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员执证上岗。	
	日常管理服务	82	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		83	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		84	组织与制度	（1）建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 （2）对服务区园林绿化的主要树种、古树名木等，应悬挂品名标识。 （3）日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	
		85	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		86	草地	（1）存活率：存活率在 90% 以上，生长正常，无明显枯草和净土裸露。	

				<p>(2) 修剪：草地绿期在 280 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 4 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右，没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 8 次以上。</p> <p>(4) 灌、排水：保持有效供水，无积水。草坪无坑洼、孔洞、锐角突起物等安全隐患。</p> <p>(5) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 3 次以上。</p> <p>(6) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治理。喷洒农药期间，有安全警示。</p> <p>(7) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾日产日清。</p>	
绿化管理服务	日常管理服务	87	园林树木	<p>(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 90%以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株。</p> <p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每季度应进行 2 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，杂草日产日清。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 3 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫尿、虫网、积尘叶的株树应在 5%以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，拒绝使用剧毒农药，及时采用高效、低毒、低残留农药，喷洒农药期间，应有相关安全警示。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>	0.16-0.26
		88	花坛花境	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有 4 次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，</p>	

			<p>造型优美，保持清晰图案和适宜高度，四季有花。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 5%以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据物业服务项目情况每周剪修残枝、落花 2-5 次，平时保持落花株数在 5%以下。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	
参考价范围				1.70-2.20
<p>备注：</p> <p>1、地面建筑层数 10 层以上（含 10 层，包括架空层）的为高层。地面建筑层数 9 层以下（含 9 层，包括架空层）的为多层。</p> <p>2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。</p>				

## 罗湖区多层住宅物业服务等级及收费参考价（二级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置相应的通讯工具等办公用品。	0.43-0.50
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有本科以上学历，具有4年以上的物业管理工作经验，2年以上物业服务项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有经从业资格上岗证及物业管理相关证书，具有2年以上的物业管理工作经验，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员人均管理建筑面积30000~40000 m <sup>2</sup> 及以下，中专以上学历占总人数60%。	
	日常管理服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行10小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主来电应给予100%答复。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务中心的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务中心的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查的，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	

		7	工作计划	制定物业服务项目物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每季度向委托方报告1次计划实施情况。	
综合管理服务	日常管理服务	8	员工培训	制定物业服务项目员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于36小时。	0.43-0.50
		9	接管项目	对物业服务项目物业资料、共用部位、共用设施设备、园林、其他公共配套设施等进行查验的相关资料留档备查。	
		10	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织4次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	
		11	报修、投诉受理	(1) 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务实行24小时值班，服务事项应有记录存档，一般事项应及时解决和答复。 (2) 急修服务15分钟内到位，及时修复，若无法按时修复，应有相应措施，做出限时承诺，小修服务3日内修复。 (3) 每月通过各种形式（包括电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访记录，回访率不低于95%，维修服务及时率应达到95%。 (4) 至少每季度公示物业服务情况（包括工程、绿化、清洁、安全等）。	
		12	特约、便民服务	提供5种以上特约服务（有偿）和2种以上便民（无偿）服务。	
		13	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理，装修的建筑物垃圾1日内堆放到定点堆放处。 (3) 受理业主物业装修的申请，应在2日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况2次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主和相关主管部门处理，并做好记录存档。 (5) 装修结束后，应在3个日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备，如检查不合格，按相关规定处理。	

		14	物业专项 维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。	
综合管理 服务	日常管理 服务	15	备案及公示	(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。 (2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。 (3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。 (4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。 (5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。 (6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。 (7) 停车位使用情况每月公示 1 次。	0.43-0.50
		16	满意度测评	(1) 每年对业主或使用人进行满意度测评，抽样率不低于物业服务项目住户的 20%。 (2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理的建议进行整改，满意度达 77 以上。	
		17	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理 服务	机构设置	18	值班室设置	(1) 物业服务项目内合理设置门岗、监控及值班室。 (2) 配置安全相关器械。	0.37-0.45
		19	人员要求	(1) 物业服务项目安全管理人员以中青年或退伍军人为主，入职年龄 45 岁以下，初中及以上学历，身体健康，胜任工作，需持公安机关颁发的《保安员上岗证》，在职半年上的人员占总数 40%。 (2) 安全负责人具有高中以上学历，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，能有效组织实施。	
	日常管理 服务	20	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安全管理服务。	
		21	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		22	组织制度与 工作计划	(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。 (2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。	



				(3) 建立安全教育培训制度, 编制年度安全教育培训计划并组织实施。	
		23	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	
安全管理 服务	日常管理 服务	24	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练(专项培训、岗中持续培训)的比例为 100%, 每年岗位训练和实操不少于 72 小时。	0.37-0.45
		25	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境, 熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		26	巡逻要求	(1) 物业服务项目巡逻次数间隔不低于 2 个小时, 重点部位和部分时段以及有特殊情况时, 应每 2 小时巡逻 1 次, 工作应有签字记录、存档, 提倡安装技防设施。 (2) 重点部位(物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等)应设巡更点, 有巡更记录, 发现问题及时处理。 (3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻, 发现建筑物设施, 行人、车辆等安全有异常情况时, 应及时处理或报告, 注意处理不安全的隐患, 并接受业主或物业使用人的求助和询问。 (4) 接到火警、警情后, 5 分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告物业服务中心。无法控制时可报告警方。 (5) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 15 分钟内赶到现场, 采取相应措施。 (6) 在遇到安全突发事件时, 应及时按照应急程序处理或向相关主管部门报告, 同时采取措施尽量减少损失, 并协助保护现场。	
		27	监控要求	(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守, 监控设施设备完好率达到 95%。 (2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度, 重点区域应有监控录像, 监控的录像资料应至少保持 30 天以上, 并对录像资料进行备份, 有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 (3) 技术防范设施(如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等)能有效使用, 对所反应的信息实施管理并及时处理。 (4) 监控中心接到求助信号, 接受用户的救助要求, 安全管理人员 15 分钟到达现场进行处理, 解答用户询问。 (5) 熟悉应急预案, 保障服务电话畅通, 接听及时, 铃响 3 声内应接听。 (6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案, 并在监控中心上墙, 每季度应组织不少于 1 次	

				<p>应急预案演习。</p> <p>(7) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗。</p> <p>(8) 监控中心需有完整的值班记录。</p>	
安全管理 服务	日常管理 服务	28	出入口值守	出入口 24 小时有人值守，其中主出入口专人值勤，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	0.37-0.45
		29	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息，并联系住户确认、核实。	
		30	车辆疏导	<p>(1) 对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。</p> <p>(2) 实行放行条制度，对大件物品搬出进行登记。</p>	
		31	车辆通行、停放	<p>(1) 有安全管理人员巡视和引导停车，并负责维持车辆通行秩序，发现无人车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为，应进行劝告或纠正。发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。</p> <p>(2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导，车辆进出 24 小时应有记录，货物车辆应有放行手续。</p> <p>(4) 停车场应配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p> <p>(5) 车库的维护设备和防火设施应每月检查 1 次，有安全隐患的及时处理。</p> <p>(6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证，应按照物价部门核发的收费标准收费，按照合同约定履行相关义务。</p> <p>(7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时，应及时疏导和现场协助处理。</p>	

		32	消防系统	<p>(1) 制定消防安全管理制度，制定年度消防安全工作计划，并严格按照计划实施。</p> <p>(2) 每月巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施，检查消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备 24 小时正常状态。</p> <p>(3) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，且值班人员持有《建（构）筑物消防操作员》证书，并保持干净整洁，配备不少于 4 个灭火器。</p> <p>(4) 消防通道每日巡查 1 次，每季度组织 1 次防火安全检查。</p> <p>(5) 每月定期进行消防训练，专职人员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法，每半年组织 1 次消防演习，做好记录存档。</p> <p>(6) 每半年对消防知识进行 2 次以上宣传。</p> <p>(7) 消防检查工作应有记录，并存档。</p>	
		33	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理 服务	机构设置	34	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置工程值班室。</p> <p>(2) 配置办公家具等办公设施。</p>	0.19-0.27
		35	人员要求	物业服务区项目维修（技术）作业人员入职时年龄 50 岁以下占总数 70%，按照有关规定取得岗位证书，熟悉物业服务项目物业维修工作流程，具有 5 年以上物业服务项目维修工作经历，水电工、电梯工等需高中及以上学历，持相关职业资格证书，维修负责人需持初级以上职业资格证书，熟练使用电脑办公软件办公。	
	日常管理 服务	36	服务时间	维修（技术）作业人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供维修服务。	
		37	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		38	组织与制度	<p>(1) 建立健全共用设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每年至少演习 3 次。</p> <p>(2) 建立档案管理制度，保存完整的设施设备的档案资料，设施设备标识应齐全。</p>	
		39	维修处理	受受理业主或物业使用人报修，维修 15 分钟内响应，急修及时修复，小修 2 日内维修完毕，小修、急修及时率应达到 95%。	
		40	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划，并按照计划实施，记录设备运行保养维护记录，按规定持证上岗。	

		41	房屋结构	<p>(1) 每年 1 次以上对房屋结构、共用部位、地下建筑部位、围墙设施等完好情况，填写检查表，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。</p> <p>(2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料，服务区域内的物业共用部位完好率超过 80%以上。</p>	
		42	单元门、玻璃、路灯、门窗	<p>(1) 及时维护服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。</p> <p>(2) 公共区域内木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 3 年油漆 1 次。</p>	
		43	屋顶	<p>(1) 每半月应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。</p> <p>(2) 每月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况，填写检查表。</p> <p>(3) 每年检查 2 次以上屋顶防水层及隔热板等，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排启动专项资金维修程序（每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次）。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	44	道路、路面、侧石、窨井盖	每半月 1 次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行全面巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。	0.19-0.27
		45	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每月 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次，保证化粪池出入口畅通，每周 1 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。台风到来前，进行 1 次检查。	
		46	地面排水沟与围墙	每半月 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，每月 1 次巡查围墙。	
		47	楼梯间、公用走廊的室内墙面	<p>(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，按照每 3 年修缮或粉刷 1 次的频次，制定专项维修计划。</p> <p>(2) 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整。</p>	
		48	凉亭、雕塑、景观小品	每 2 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏，属小修的立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。	

		49	休闲椅、室外健身设施	每2日对娱乐设施、健身活动器材巡视1次，保证设施设备正常使用，无安全隐患。	
		50	停车场管理	停车场配电、照明等设施设备功能完好，通道畅通，配备消防设备，各类行车、停车标识完善，车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		51	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定，使用警示标识完善，墙面平整、干燥、没有污迹，地面平坦、干燥、防滑、无积尘，物品摆放整齐，无杂物，设备运行防护应无缺陷，消防灭火设备（或器件）的功能有效，其配备符合相关规定。	
		52	标识管理	<p>(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。</p> <p>(2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标。</p> <p>(3) 物业区域应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。</p> <p>(4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，保证标志清晰完整。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	53	给排水系统	<p>(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无灰尘。</p> <p>(2) 每半月检查消防供水设备设施1次，每年对消防水泵润滑部位加注润滑油1次，每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆1次，每年保养消防水泵1次，保证消防供水正常，泵房整洁。</p> <p>(3) 单独消防水池需保持水质无臭味，消防水泵每月至少试运行1次。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。</p> <p>(5) 减压阀调压每半年1次测压并做好记录。</p> <p>(6) 水泵房实施封闭管理。</p> <p>(7) 每月巡查或检查1次喷淋管网水压，保证水压正常。</p> <p>(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。</p>	0.19-0.27

		54	供配电系统	<p>(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 6 小时巡查 1 次并有记录，每 2 月清洁保养 1 次供配电设备房。</p> <p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 25%。</p> <p>(3) 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好，相间绝缘电阻大于 0.5MΩ，功率因数不能低于 0.9。</p>	
		55	避雷系统	<p>(1) 每月应对重要机房及配电柜设备接地巡查 1 次。</p> <p>(2) 每季度应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每季度应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每季度应对楼层强、弱电的接地巡查 1 次，发现问题 2 天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 每年聘请专业机构进行检测 1 次。</p> <p>(6) 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。</p>	

工程管理 服务	日常管理 服务	56	弱电系统	<p>(1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作，除日常维护外，每月对重要数据进行备份 1 次，每季度对系统连接点进行检查 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>(2) 可视对讲系统室外机、室内机画面清晰、声音清楚，呼叫、振铃灵敏可靠，系统电路板安装接线牢固，布线整齐。</p> <p>(3) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 7%，线路布置连接牢固，电子锁工作可靠。</p> <p>(4) 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 2 分钟，硬盘录像资料应至少保存 30 天，专人负责保管，红外线报警设备工作正常，出现故障应在 3 个工作日内修复，故障期间及时安排监控。</p> <p>(5) 停车场系统主机、读卡器、地感操作灵敏可靠，具有防砸车装置（压力波、防撞胶条），道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识。</p> <p>(6) 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，随时可以启动，各类报警探测器完好率不能低于 95%。</p> <p>(7) 系统每季度全面检查及清洁保养 1 次，发现问题及时维修。</p>	0.19-0.27
		57	公共照明系统	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 95%以上。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 95%以上。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每月巡查 1 次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p>	
		58	保险费与其它	<p>(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。</p> <p>(2) 对设备设施的停机维修保养，应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行，并提前告知业主和物业使用人。</p>	
清洁管理 服务	机构设置	59	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置清洁用房。</p> <p>(2) 配置办公家具等办公设施。</p>	0.20-0.28
		60	人员要求	<p>(1) 物业服务项目清洁人员入职时年龄 55 岁以下占总数 70%，初中及以上学历，熟悉各类清洁用品保存及使用方法，身体健康，能吃苦耐劳。</p> <p>(2) 清洁人员应经过培训上岗。</p> <p>(3) 消杀服务，应由持有资格证书的专业消杀单位进行，操作人员必需持证上岗。</p>	

清洁管理服务	日常管理服务	61	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 10 小时提供清洁及保洁服务。	0.20-0.28
		62	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		63	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务项目环境整洁、干净，垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场设置“注意防滑”等安全标识。	
		64	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		65	垃圾收集与清运	(1) 按照垃圾分类的要求，在物业服务项目合理的地点设置垃圾收集点及垃圾桶，做好每日垃圾分类的督导，并监督业主/住户分类投放，并安排专人负责每日定时收集并统计垃圾分类后各类垃圾的数据存档。 (2) 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶每日收集 4 次以上，或确保垃圾桶垃圾不超过 4/5，每日擦抹表面 1 次，每周清洗垃圾桶 1 次。 (3) 垃圾箱在清运途中必需加盖密闭，防止二次污染。 (4) 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站）。 (5) 装修垃圾定点堆放，及时清理，并有专人负责。	
		66	通道及楼梯台阶	(1) 楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁。 (2) 楼梯间墙面每月除尘 1 次。 (3) 水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面每半年保养 1 次，保证地面干净无灰尘、无杂物。 (4) 楼梯水泥地面每周刷拖 1 次，楼梯间无明显灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。	
		67	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每 3 日擦抹 1 次，保持扶手护栏干净。	
		68	门、窗等玻璃	每周擦抹 1 次，保持洁净。	
		69	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，灯具每半年卸下清洗 1 次。	



清洁管理服务	日常管理服务	70	消火栓箱、指示牌、信报箱	每3日擦抹1次，保持干净。	0.20-0.28
		71	道路地面	(1) 每日全面清扫保洁1次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每半年刷洗路面1次。 (2) 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖板应保持完好。	
		72	绿地、明沟	(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每日应全面捡拾明显垃圾及杂物。 (2) 每日循环保洁，发现垃圾杂物及时清除。 (3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应及时清理。 (4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。	
		73	垃圾箱(桶)、果皮箱	每日清理4次以上，并抹洗1次，垃圾箱(桶)周围地面干净整洁、无垃圾、无异味。	
		74	消灭鼠害蚊蝇	每半月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水1次，春夏秋季(4月、5月、6月、7月、8月、9月、10月)每月灭蚊蝇1次，冬季每2月灭蚊蝇1次，每2月灭鼠1次。	
		75	公共灯具、宣传栏	每5日擦抹1次，目视无明显灰尘，2米以上部分每月擦抹、除尘1次。	
		76	清洁用房	每2日清扫1次。	
		77	雕塑、亭、廊、山石等小品	每2月对雕塑、亭、廊、山石等小品清洁1次。	
		78	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁1次(擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅)，每半月刷洗消毒1次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	
		79	停车场或共用车库(棚)	(1) 每日全面清扫停车场、车棚地面1次，巡扫2次以上，适时保洁。发现油迹、污迹、锈迹，应及时清洗干净。 (2) 标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每月清洁1次。 (3) 灯具、烟感、停车库管线、排水沟、消防箱等公共设施每月清洁1次。	

绿化管理服务	机构设置	80	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置绿化用房。 (2) 配置办公家具等办公设施。	0.11-0.19
		81	人员要求	(1) 物业服务项目绿化养护人员入职时年龄 55 岁以下占总数 70%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 (2) 绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员上岗。	
	日常管理 服务	82	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		83	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		84	组织与制度	(1) 建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 (2) 对服务区园林绿化的主要树种、绿篱、花草品种等，应悬挂品名标识。 (3) 日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	
		85	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		86	草地	(1) 存活率：存活率在 85% 以上，生长正常，草地修整每年 2 次以上，无明显枯草和净土裸露。 (2) 修剪：草地绿期在 250 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 3 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右，没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。 (3) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 6 次以上。 (4) 灌、排水：保持有效供水，无积水。无坑洼、孔洞、锐角突起物等安全隐患。 (5) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 2 次以上。 (6) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治理。喷洒农药期间，有安全警示。 (7) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾日产日清。	

绿化管理服务	日常管理服务	87	园林树木	<p>(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 85%以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株。</p> <p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每季度应进行 1 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，杂草留存不超过 3 天。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在 7% 以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，拒绝使用剧毒农药，及时采用高效、低毒、低残留农药。喷洒农药期间，有安全警示。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>	0.11-0.19
		88	花坛花境	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有 3 次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度，四季有花。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 7% 以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据物业服务项目情况每周剪修残枝、落花 3-7 次，平时保持落花株数在 7% 以下。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	

参考价范围	1.30-1.69
<p>备注：</p> <p>1、地面建筑层数 10 层以上（含 10 层，包括架空层）的为高层。地面建筑层数 9 层以下（含 9 层，包括架空层）的为多层。</p> <p>2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。</p>	

## 罗湖区多层住宅物业服务等级及收费参考价（三级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置相应的通讯工具等办公用品。	0.31-0.36
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有本科以上学历，具有3年以上的物业管理工作经验，1年以上物业服务项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有从业资格上岗证及物业管理相关证书，具有2年以上的物业管理工作经验，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员人均管理建筑面积40000 m <sup>2</sup> 以上，中专以上学历占总人数50%。	
	日常管理服务	3	服务时间	客服人员周每日在物业服务项目物业服务中心进行8小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主来电应给予100%答复。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务中心的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务中心的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查的，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	

		7	工作计划	制定物业服务项目物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每半年向委托方报告1次计划实施情况。	
综合管理服务	日常管理服务	8	员工培训	制定物业服务员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于24小时。	0.31-0.36
		9	接管项目	对物业服务项目物业资料、共用部位、共用设施设备、园林、其他公共配套设施等进行查验的相关资料留档备查。	
		10	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织3次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	
		11	报修、投诉受理	(1) 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务实行24小时值班，服务事项应有记录存档，一般事项应及时解决和答复。 (2) 急修服务20分钟内到位，及时修复，若无法按时修复，应有相应措施，做出限时承诺，小修服务5日内修复。 (3) 每月通过各种形式（包括电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访记录，回访率不低于90%，维修服务及时率应达到90%。 (4) 至少每季度公示物业服务情况（涵盖工程、绿化、清洁、安全等）。	
		12	特约、便民服务	提供2种以上特约服务（有偿）和2种以上便民（无偿）服务。	
		13	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理，装修的建筑物垃圾1日内堆放到定点堆放处。 (3) 受理业主物业装修的申请，应在2日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况2次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主和相关主管部门处理，并做好记录存档。 (5) 装修结束后，应在3个工作日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检查不合格，按相关规定处理。	

		14	物业专项 维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。	
综合管理服务	日常管理 服务	15	备案及公示	(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。 (2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。 (3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。 (4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。 (5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。 (6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。 (7) 停车位使用情况每月公示 1 次。	0.31-0.36
		16	满意度测评	(1) 每年对业主或使用人进行满意度测评，抽样率不低于物业服务项目住户的 10%。 (2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理的建议进行整改，满意度达 75 以上。	
		17	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理 服务	机构设置	18	值班室设置	(1) 物业服务项目内合理设置门岗、监控及值班室。 (2) 配置安全相关器械。	0.29-0.34
		19	人员要求	(1) 物业服务项目安全管理人员以中青年或退伍军人，入职年龄 50 岁以下，初中及以上学历，身体健康，胜任工作，需持公安机关颁发的《保安员上岗证》。 (2) 安全负责人具有高中以上学历，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，能有效组织实施。	
	日常管理 服务	20	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安全管理服务。	
		21	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		22	组织制度与 工作计划	(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。 (2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。	

				(3) 建立安全教育培训制度, 编制年度安全教育培训计划并组织实施。	
		23	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	
安全管理 服务	日常管理 服务	24	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练(专项培训、岗中持续培训)的比例为 100%, 每年岗位训练和实操不少于 48 小时。	0. 29-0. 34
		25	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境, 熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		26	巡逻要求	(1) 物业服务项目巡逻次数白天不少于 3 次, 夜间不少于 3 次。重点部位和部分时段以及有特殊情况时, 应每 2 小时巡逻 1 次, 工作应有签字记录、存档, 提倡安装技防设施。 (2) 重点部位(物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等)应设巡更点, 有巡更记录, 发现问题及时处理。 (3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻, 发现建筑物设施, 行人、车辆等安全有异常情况时, 应及时处理或报告, 注意处理不安全的隐患, 并接受业主或物业使用人的求助和询问。 (4) 接到火警、警情后, 5 分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告物业服务中心, 无法控制时应报告警方。 (5) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 15 分钟内赶到现场, 采取相应措施。 (6) 在遇到安全突发事件时, 应及时按照应急程序处理或向相关主管部门报告, 同时采取措施尽量减少损失, 并协助保护现场。	
		27	监控要求	(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守, 监控设施设备完好率达到 90%。 (2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度, 重点区域应有监控录像, 监控的录像资料应至少保持 30 天以上, 并对录像资料进行备份, 有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 (3) 技术防范设施(如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等)能有效使用, 对所反应的信息实施管理并及时处理。 (4) 监控中心接到求助信号, 接受用户的救助要求, 安全管理人员 15 分钟到达现场进行处理, 解答用户询问。 (5) 熟悉应急预案, 保证服务电话畅通, 接听及时, 铃响 3 声内应接听。 (6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案, 并在监控中心上墙, 每季度应组织不少于 1 次	



				<p>应急预案演习。</p> <p>(7) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗。</p> <p>(8) 监控中心需有完整的值班记录。</p>	
安全管理 服务	日常管理 服务	28	出入口值守	出入口 24 小时有人值守，其中主出入口专人值勤，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	0.29-0.34
		29	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息，并联系住户确认、核实。	
		30	车辆疏导	<p>(1) 对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。</p> <p>(2) 实行放行条制度，对大件物品搬出进行登记。</p>	
		31	车辆通行、停放	<p>(1) 有安全管理人员巡视和引导停车，并负责维持车辆通行秩序，发现车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为，应进行劝告或纠正。发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。</p> <p>(2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导，车辆进出 24 小时应有记录，货物车辆应有放行手续。</p> <p>(4) 停车场应配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p> <p>(5) 车库的维护设备和防火设施应每月检查 1 次，有安全隐患的及时处理。</p> <p>(6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证，应按照物价部门核发的收费标准收费，按照合同约定履行相关义务。</p> <p>(7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时，应及时疏导和现场协助处理。</p>	

		32	消防系统	<p>(1) 制定消防安全管理制度，制定年度消防安全工作计划，并严格按照计划实施。</p> <p>(2) 每月巡查1次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施，检查消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备24小时正常状态。</p> <p>(3) 消防中控室必需实行24小时值班制度，每班不少于2人，且值班人员持有《建（构）筑物消防操作员》证书，并保持干净整洁，配备不少于4个灭火器。</p> <p>(4) 消防通道每日巡查1次，每季度组织1次防火安全检查。</p> <p>(5) 每月定期进行消防训练，专职人员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法，每半年组织1次消防演习，做好记录存档。</p> <p>(6) 每半年对消防知识进行1次以上宣传。</p> <p>(7) 消防检查工作应有记录，并存档。</p>	
		33	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理 服务	机构设置	34	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置工程值班室。</p> <p>(2) 配置办公家具等办公设施。</p>	0.18-0.23
		35	人员要求	物业服务项目维修（技术）作业人员入职时年龄50岁以下占总数65%，按照有关规定取得岗位证书，熟悉物业服务项目物业维修工作流程，具有3年以上物业服务项目维修工作经历，水电工、电梯工等需高中及以上学历，持相关职业资格证书，维修负责人需持初级以上职业资格证书，熟练使用电脑办公软件办公。	
	日常管理 服务	36	服务时间	维修（技术）作业人员每日在物业服务项目进行24小时提供维修服务。	
		37	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		38	组织与制度	<p>(1) 建立健全共用设施、设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每年至少演习2次。</p> <p>(2) 建立档案管理制度，保存完整的设施设备的档案资料，设施设备标识应齐全。</p>	
		39	维修处理	受理业主或物业使用人报修，维修20分钟内响应，急修及时修复，小修2日内维修完毕，小修、急修及时率应达到90%。	
		40	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划，并按照计划实施，记录设备运行保养维护记录，按规定持证上岗。	

		41	房屋结构	(1) 每年 1 次以上对房屋结构、共用部位、地下建筑部位、围墙设施等完好情况, 填写检查表, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。 (2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料, 服务区域内的物业共用部位完好率超过 75%以上。	
		42	单元门、玻璃、路灯、门窗	(1) 及时维护服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。 (2) 公共区域内木门窗、封檐板、木栏杆等, 出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 3 年油漆 1 次。	
		43	屋顶	(1) 每月应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。 (2) 每月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况, 填写检查表。 (3) 每年检查 1 次以上屋顶防水层及隔热板等, 发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排启动专项资金维修程序 (每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次)。	
工程管理 服务	日常管理 服务	44	道路、路面、侧石、窨井盖	每月 1 次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行全面巡检, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修, 井盖不缺损, 能正常使用。	0. 18-0. 23
		45	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每月 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次, 保证化粪池出入口畅通, 每半月 1 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前, 进行 1 次检查。	
		46	地面排水沟与围墙	每半月 1 次巡查、清理地面排水沟的泥沙与杂物, 每月 1 次巡查围墙。	
		47	楼梯间、公用走廊的室内墙面地面	(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁, 楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏, 按照每 3 年修缮或粉刷 1 次的频次, 制定专项维修计划。 (2) 墙面、顶面粉刷层无剥落, 面砖、地砖平整。	
		48	凉亭、雕塑、景观小品	每 3 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查, 发现损坏, 属小修的立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。	
		49	休闲椅、室外健身设施	每 3 日对娱乐设施、健身活动器材巡视 1 次, 保证设施设备正常使用, 无安全隐患。	

		50	停车场管理	停车场配电、照明等设施设备功能完好，通道畅通，配备消防设备，各类行车、停车标识完善，车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		51	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定，使用警示标识完善，墙面平整、干燥、没有污迹，地面平坦、干燥、防滑、无积尘，物品摆放整齐，无杂物，设备运行防护应无缺陷，消防灭火设备（或器件）的功能有效，其配备符合相关规定。	
		52	标识管理	<p>(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。</p> <p>(2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标。</p> <p>(3) 物业区域应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。</p> <p>(4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，保证标志清晰完整。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	53	给排水系统	<p>(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无灰尘。</p> <p>(2) 每月检查消防供水设备设施 1 次，每年对水泵润滑部位加注润滑油 1 次，每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次，每年保养水泵 1 次，保证消防供水正常，泵房整洁。</p> <p>(3) 单独消防水池需保持水质无臭味，消防水泵每 2 月试运行 1 次。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。</p> <p>(5) 减压阀调压每半年 1 次测压并做好记录。</p> <p>(6) 水泵房实施封闭管理。</p> <p>(7) 每半月巡查或检查 1 次喷淋管网水压，保证水压正常。</p> <p>(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。</p>	0.18-0.23
		54	供配电系统	(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 8 小时巡查 1 次并有记录，每季度清洁保养 1 次供配电设备房。	

			<p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 35%。</p> <p>(3) 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好，相间绝缘电阻大于 0.5MΩ，功率因数不能低于 0.9。</p>	
		55	<p>避雷系统</p> <p>(1) 每月应对重要机房配电柜及设备接地巡查 1 次。</p> <p>(2) 每季度应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每季度应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每季度应对楼层强、弱电设备的接地巡查 1 次，发现问题 2 天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 每年聘请专业机构进行检测 1 次。</p> <p>(6) 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	56	<p>弱电系统</p> <p>(1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作，除日常维护外，每月对重要数据进行备份 1 次，每季度对系统连接点进行检查 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>(2) 可视对讲系统室外机、室内机画面清晰、声音清楚，呼叫、振铃灵敏可靠，系统电路板安装接线牢固，布线整齐。</p> <p>(3) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 10%，线路布置连接牢固，电子锁工作可靠。</p> <p>(4) 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 3 分钟，硬盘录像资料应至少保存 30 天，专人负责保管，红外线报警设备工作正常，出现故障应在 5 个工作日内修复，故障期间及时安排监控。</p> <p>(5) 停车场系统主机、读卡器、地感操作灵敏可靠，具有防砸车装置（压力波、防撞胶条），道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识。</p> <p>(6) 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，随时可以启动，各类报警探测器完好率不能低于 95%。</p> <p>(7) 系统每季度全面检查及清洁保养 1 次，发现问题及时维修。</p>	0.18-0.23

		57	公共照明系统	(1) 楼道灯、道路灯完好率为 92%以上。 (2) 景观灯、节日彩灯完好率为 92%以上。 (3) 室内、室外公共电气柜每月巡查 1 次。 (4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。	
		58	保险费与其它	(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。 (2) 对设备设施的停机维修保养, 应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行, 并提前告知业主和物业使用人。	
清洁管理服务	机构设置	59	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置清洁用房。 (2) 配置办公家具等办公设施。	0.17-0.22
		60	人员要求	(1) 物业服务项目清洁人员入职时年龄 55 岁以下占总数 65%, 熟悉各类清洁用品保存及使用方法, 身体健康, 能吃苦耐劳。 (2) 清洁人员应经过培训上岗。 (3) 消杀服务, 应由持有资格证书的专业消杀单位进行, 操作人员必需持证上岗。	
清洁管理服务	日常管理服务	61	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供清洁及保洁服务。	0.17-0.22
		62	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志, 仪容仪表规范。	
		63	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程, 清洁服务定时定点, 按照操作规范进行, 保持物业服务项目环境整洁、干净, 垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录, 每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面, 现场设置“注意防滑”等安全标识。	
		64	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划, 并按照计划实施, 做好相关记录。	

		65	垃圾收集与清运	<p>(1) 按照垃圾分类的要求，在物业服务项目合理的地点设置垃圾收集点及垃圾桶，做好每日垃圾分类的督导，并监督业主/住户分类投放，并安排专人负责每日定时收集并统计垃圾分类后各类垃圾的数据存档。</p> <p>(2) 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶每日收集 3 次以上，或确保垃圾桶垃圾不漫溢，每日清洁表面 1 次，每周清洗垃圾桶 1 次。</p> <p>(3) 垃圾箱在清运途中必需加盖密闭，防止二次污染。</p> <p>(4) 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站）。</p> <p>(5) 装修垃圾定点堆放，及时清理，并有专人负责。</p>	
		66	通道及楼梯台阶	<p>(1) 楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁。</p> <p>(2) 楼梯间墙面每月除尘 1 次。</p> <p>(3) 水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面每半年保养 1 次，保证地面干净无灰尘、无杂物。</p> <p>(4) 楼梯水泥地面每半月刷拖 1 次，楼梯间无明显灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。</p>	
		67	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每 3 日擦抹 1 次，保持扶手护栏干净。	
		68	门、窗等玻璃	每半月擦抹 1 次，保持洁净。	
		69	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，灯具每年卸下清洁 1 次。	
清洁管理服务	日常管理服务	70	消防栓箱、指示牌、信报箱	每周清洁 1 次，保持干净。	0.17-0.22
		71	道路地面	<p>(1) 每日全面清扫保洁 1 次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每季度刷洗路面 1 次。</p> <p>(2) 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖应保持完好。</p>	

		72	绿地、明沟	(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每日应全面捡拾明显垃圾及杂物。 (2) 每日循环保洁，发现垃圾杂物及时清除。 (3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应及时清理。 (4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。	
		73	垃圾箱（桶）、果皮箱	每日清理 3 次以上，并抹洗 1 次，垃圾箱（桶）周围地面干净整洁、无垃圾、无异味。	
		74	消灭鼠害蚊蝇	每半月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水 1 次，春夏秋季（4 月、5 月、6 月、7 月、8 月、9 月、10 月）每月灭蚊蝇 1 次，冬季每季度灭蚊蝇 1 次，每季度灭鼠 1 次。	
		75	公共灯具、宣传栏	每周擦抹 1 次，目视无明显灰尘，2 米以上部分每月擦抹、除尘 1 次。	
		76	清洁用房	每 3 日清扫 1 次。	
		77	雕塑、亭、廊、山石等小品	每季度对雕塑、亭、廊、山石等小品清洁 1 次。	
		78	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每月刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	
		79	停车场或共用车库（棚）	(1) 每日全面清扫停车场、车棚地面 1 次，巡扫 1 次以上，适时保洁。发现油迹、污迹、锈迹，应及时清洗干净。 (2) 标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每月清洁 1 次。 (3) 灯具、烟感、停车库管线、排水沟、消防箱等公共设施每月清洁 1 次。	
绿化管理服务	机构设置	80	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置绿化用房。 (2) 配置办公家具等办公设施。	0.10-0.15
		81	人员要求	(1) 物业服务项目绿化养护人员入职时年龄 55 岁以下占总数 65%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 (2) 绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员上岗。	



	日常管理 服务	82	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		83	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		84	组织与制度	(1) 建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 (2) 对服务区园林绿化的主要树种、绿篱、花草品种等，应悬挂品名标识。 (3) 日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	
		85	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		86	草地	(1) 存活率：存活率在 80% 以上，生长正常，无明显枯草和净土裸露。 (2) 修剪：草地绿期在 240 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 1 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右，没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。 (3) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 4 次以上。 (4) 灌、排水：保持有效供水，无积水。草坪无坑洼、孔洞、锐角突起物等安全隐患。 (5) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 1 次以上。 (6) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治理。喷洒农药期间应有安全警示。 (7) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾日产日清。	
绿化管理 服务	日常管理 服务	87	园林树木	(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 80% 以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每年全面整形修剪 1 次。 (2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每季度应进行 1 次。 (3) 清杂草：及时除杂草，杂草留存不超过 3 天。	0.10-0.15

			<p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在 10% 以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，及时采用高效、低毒、低残留农药。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>		
		88	花坛花境	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有 2 次以上时花布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度，四季有花。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 10% 以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据物业服务项目情况每周修剪残枝、落花 5-10 次，平时保持落花株数在 10% 以下。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	
参考价范围				1.05-1.29	
<p>备注：</p> <p>1、地面建筑层数 10 层以上（含 10 层，包括架空层）的为高层。地面建筑层数 9 层以下（含 9 层，包括架空层）的为多层。</p> <p>2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。</p>					

## 罗湖区老旧住宅物业服务等级及收费参考价（一级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。	0.53-0.58
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有专科以上学历，具有5年以上的物业管理工作经历或持经理上岗证。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有从业资格上岗证及物业管理相关证书，身体健康，形象好，具有2年以上的物业管理工作经历，统一着装，挂工牌上岗，仪表整洁规范。管理人员每500户配置1人（参照此标准执行，可由项目经理兼任），项目管理人员不少于2人。	
	日常管理服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行10小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主需求及时响应。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有企业统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务中心的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务中心的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查和的，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	

		7	工作计划	制定物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每季度向委托方报告 1 次计划实施情况。	
		8	员工培训	制定物业服务项目员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于 48 小时。	
综合管理服务	日常管理服务	9	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织 2 次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	0.53-0.58
		10	报修、投诉受理	(1) 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务实行 24 小时值班，服务事项应有记录存档，一般事项应及时解决和答复。 (2) 急修服务 30 分钟内响应，10 小时内修复，若无法按时修复，应有措施，做出限时承诺。 (3) 每月报修回访率 95%，不及时次数不多于 2 单。 (4) 投诉回访率 100%。 (5) 至少每季度检查物业服务情况，接受业主投诉，纠正服务行为，并在服务区域公示。	
		11	特约、便民服务	能提供 10 种以上特约服务（有偿）和 5 种以上便民（无偿）服务。	
		12	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理，装修的建筑物垃圾 1 日内堆放到定点堆放处。 (3) 受理业主物业装修的申请，应在 3 个工作日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况 1 次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主和相关主管部门处理，并做好记录存档。 (5) 装修结束提出完工申请后在 3 个工作日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检查不符合要求，按相关规定处理。	
		13	物业专项维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。	

		14	备案及公示	<p>(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。</p> <p>(2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。</p> <p>(3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。</p> <p>(4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。</p> <p>(5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。</p> <p>(6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。</p> <p>(7) 停车位使用情况每月公示 1 次。</p>	
综合管理服务	日常管理服务	15	满意度测评	<p>(1) 每年对业主或使用人进行满意度测评，抽样率不低于物业服务项目住户的 25%。</p> <p>(2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理的建议进行整改，满意度达 75 以上。</p>	0.53-0.58
		16	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理服务	机构设置	17	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置门岗、监控及值班室。</p> <p>(2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。</p> <p>(3) 配置安全相关器械。</p>	0.44-0.48
		18	人员要求	<p>(1) 物业服务项目安全管理人员年龄 50 岁以下，初中及以上学历，形象好，按相关要求持有相关部门的《保安员上岗证》。入职半年以上的人员占总数 70%。</p> <p>(2) 安全负责人具有高中以上学历，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类应急处理能力，能有效组织实施。</p>	
	日常管理服务	19	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安管服务。	
		20	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		21	组织制度与工作计划	<p>(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。</p> <p>(2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。</p> <p>(3) 建立安全教育培训制度，编制年度安全教育培训计划并组织实施。</p>	
		22	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	

		23	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练或演练每年不少于 120 小时。	
		24	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境, 熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		25	巡逻要求	(1) 物业服务项目定期巡逻, 重点部位和部分时段以及有特殊情况时, 应每日巡逻不少于 2 次, 安装技防设施的可减少巡逻次数, 工作应有签字记录、存档。 (2) 重点部位(物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等)应设巡更点, 有巡更记录, 发现问题及时处理。	
安全管理 服务	日常管理 服务	25	巡逻要求	(3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻, 发现建筑物设施, 行人、车辆等安全有异常情况时, 应及时处理或报告, 注意处理不安全的隐患, 并接受业主或物业使用人的求助和询问。 (4) 接到火警、警情后, 5 分钟到达现场, 协助保护现场, 并报告物业服务中心。如无法控制需报告警方。 (5) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 及时赶到现场, 采取相应措施。 (6) 在遇到安全突发事件时, 应及时按照应急程序处理或向相关主管部门报告, 同时采取措施尽量减少损失, 并协助保护现场。	0.44-0.48
		26	监控要求	(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守, 所有监控该设施设备应处于良好状态, 并对所有监控点实施监控无遗漏。 (2) 监控中心有严格管理制度和设备维修制度, 监控的录像资料应至少保持 30 天以上, 并对录像资料进行备份, 有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 (3) 技术防范设施能有效使用, 对所反应的信息实施管理并及时处理。 (4) 监控中心接到报警信号, 安管人员 15 分钟内到达现场进行处理, 中心应接受用户的救助要求, 解答用户询问。 (5) 熟悉应急预案, 保障治安电话畅通, 接听及时, 铃响 3 声内应接听。 (6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案, 并在监控中心上墙, 每季度应组织不少于 1 次应急预案演习。	
		27	出入口值守	主出入口实行 24 小时值守, 其余出入口实行 12 小时值守, 有安装门禁系统的可不设人员值守, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	
		28	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息, 并联系住户确认、核实。	

		29	车辆疏导	(1) 对进出车辆进行管理、疏导, 保证出入口环境整洁、有序、通畅。 (2) 实行放行条制度, 对大件物品搬出进行登记。	
		30	车辆通行、停放	(1) 有安全管理人员巡视和引导停车, 并负责维持车辆通行秩序, 发现车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为, 应进行劝告或纠正, 发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。 (2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。 (3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导, 车辆进出 24 小时应有记录, 货物车辆应有放行手续。 (4) 停车场应配置道闸和录像监视, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器材配置齐全, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。	
安全管理服务	日常管理服务	30	车辆通行、停放	(5) 车库的维护设备和防火设施应每月检查 1 次, 有安全隐患的及时处理。 (6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证, 应按照物价部门核发的收费标准收费, 按照合同约定履行车辆保管相关义务。 (7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时, 应及时疏导和现场协助处理。	0.44-0.48
		31	消防系统	(1) 制定消防安全管理制度, 制定年度消防安全工作计划, 并严格按照计划实施。 (2) 每月巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施, 检查消防设备是否完好、齐全, 发现设备故障时, 应及时报修或通知厂方维护, 保证设备 24 小时正常使用。 (3) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度, 值班人员持有相应证书, 并保持干净整洁, 配备不少于 4 个灭火器。 (4) 消防通道每日检查 1 次, 每季度组织 1 次防火安全检查。 (5) 每月定期进行消防训练, 专职人员应掌握基本消防技能, 熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法, 每季度组织 1 次消防演练, 做好记录存档。 (6) 每半年对消防知识进行 2 次以上宣传。 (7) 消防检查工作应有记录, 并存档。	
		32	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理服务	机构设置	33	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置工程值班室。 (2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。	0.21-0.26
		34	人员要求	物业服务项目维修(技术)作业人员年龄 55 岁以下占 70%, 按照有关规定取得岗位证书, 熟悉物业服务项目物业维修工作流程, 具有 2 年以上物业服务项目维修工作经历, 熟练使用电脑办公软件办公。	

	日常管理服务	35	服务时间	维修（技术）作业人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供应急维修服务。	
		36	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		37	组织与制度	(1) 建立健全共用设施、设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每年至少演习 3 次。 (2) 建立档案管理制度，保存完整的设施设备的档案资料，设施设备标识应齐全。	
		38	维修处理	受理业主或物业使用人报修，维修 30 分钟内响应，报修回访率 95%，不及时次数少于 2 单。	
		39	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划，并按照计划实施，记录设备运行保养维护记录。	
工程管理服务	日常管理服务	40	房屋结构	(1) 每年 2 次以上对房屋外观、公用部位等完好情况，填写检查表，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。 (2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料，服务区域内的物业共用部位完好率超过 80%以上。	0.21-0.26
		41	单元门、玻璃、路灯、门窗	(1) 每 2 日应至少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。 (2) 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 3 年油饰 1 次。	
		42	屋顶	(1) 每半月应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。 (2) 每月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况，填写检查表。 (3) 每年检查 2 次以上屋顶防水层及隔热板等，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修（每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次）。	
		43	道路、路面、侧石、窞井盖	每半月 1 次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行全面巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。	
		44	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每月 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次，保证化粪池出入口畅通，每周 1 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前，应及时检查。	
		45	地面排水沟与围墙	每半月 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，每月 1 次巡查围墙。	



		46	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁, 每 3 年修缮或粉刷 1 次, 每年清洗 1 次, 楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏, 每 3 年至少修缮或粉刷 1 次。 (2) 墙面、顶面粉刷层无明显剥落, 面砖、地砖平整不起壳, 无缺损。	
		47	凉亭、雕塑、景观小品	每 3 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查, 发现损坏立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。	
		48	休闲椅、室外健身设施	每 2 日对娱乐设施、健身活动器材巡视 1 次。保证设施设备正常使用, 无安全隐患。	
		49	停车场管理	停车场配电、照明等设施设备功能完好, 通道畅通, 配备消防设备, 各类行车、停车标识完善, 车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		50	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定, 使用警示标识完善, 墙面平整、干燥、没有污迹, 地面平坦、干燥、防滑、无积尘, 物品摆放整齐, 无杂物, 设备运行防护应无缺陷, 消防灭火设备(或器件)的功能有效, 其配备符合相关规定。	
工程管理 服务	日常管理 服务	51	标识管理	(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。 (2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚, 有服务区平面示意图, 主要路口应在显露位置设有路标。 (3) 物业组团应有完整的幢、单元(门)、楼层、户门标号等标志。 (4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志, 并在主要通道 设置安全疏散指示和事故照明设施, 每月检查 1 次, 缺损及时补齐, 保证标志清晰完整。	0.21-0.26
		52	给排水系统	(1) 日常维护水泵运行无异响, 无异常震动, 水泵轴无滴漏, 盘根接合器处无积油泥, 各阀门无生锈, 运作正常可靠, 变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查, 保持设备干燥、无灰尘。 (2) 每半月检查消防供水设备设施 1 次, 每年对消防水泵润滑部位加注润滑油 1 次, 每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次, 每年保养消防水泵 1 次, 保证消防供水正常, 泵房整洁。 (3) 单独消防水池需保持水质无臭味, 每 5 年需要清洗消毒 1 次。消防水泵每月试运行 1 次。 (4) 水箱蓄水池应盖板加锁, 溢流管口安装金属防护网。 (5) 减压阀调压每半年 1 次测压并做好记录。 (6) 水泵房实施封闭管理。 (7) 每月巡查或检测 1 次喷淋管网水压, 发现压力不够, 应检修排除故障。 (8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好, 各种警示安全提示标识齐全, 安装牢固。	

		53	供配电系统	<p>(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 6 小时巡查 1 次并有记录，每年清洁保养 1 次供配电设备。</p> <p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 25%。</p> <p>(3) 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好，相间绝缘电阻大于 0.5MΩ，功率因数不能低于 0.9。</p>	
		54	避雷系统	<p>(1) 每月应对重要机房的设备接地巡查 1 次。</p> <p>(2) 每半年应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每半年应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每半年应对楼层强、弱电的接地巡查 1 次，发现问题 2 天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。</p>	
工程管理 服务	日常管理 服务	55	公共照明系统	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 95%以上。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 95%以上。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每月巡查 1 次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p>	0.21-0.26
		56	保险费与其它	<p>(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。</p> <p>(2) 对设备设施的停机维修保养，应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行，并提前告知业主和物业使用人。</p>	
清洁管理 服务	机构设置	57	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置清洁用房。</p> <p>(2) 配置办公设施。</p>	0.23-0.27
		58	人员要求	<p>(1) 物业服务项目清洁人员，初中及以上学历，熟悉各类清洁用品保存及使用方法，能吃苦耐劳。</p> <p>(2) 清洁人员应经过培训上岗，着统一工作服操作服务，外聘进行保洁消杀工作，应保证持有资格证书的专业消杀单位进行，操作人员必需持证上岗。</p>	
	59	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供清洁及保洁服务。		
	60	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。		

		61	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程, 清洁服务定时定点, 按照操作规范进行, 保持物业服务项目环境整洁、干净, 垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录, 每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面, 现场设置相应的安全标识。	
		62	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划, 并按照计划实施, 做好相关记录。	
		63	垃圾收集与清运	(1) 按照政府垃圾分类要求, 及时收集清运垃圾。 (2) 垃圾在清运途中必需遮挡、防护, 防止二次污染。 (3) 垃圾房(站)封闭式管理, 协助垃圾清运单位清运, 及时填写《垃圾清运记录》, 每次清运结束时冲洗垃圾房(站)。 (4) 装修垃圾定点堆放, 每月清理 1 次, 在装修高峰期适当增加清理次数, 并有专人负责。	
		64	通道及楼梯台阶	(1) 楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁, 适时保洁。 (2) 楼梯间墙面每月除尘 1 次。 (3) 楼梯水泥地面每周刷拖 1 次, 楼梯间无明显灰尘, 无乱贴乱画, 无擅自占用现象。	
清洁管理服务	日常管理服务	65	门、窗等玻璃	每周擦抹 1 次, 保持洁净。	0.23-0.27
		66	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次, 天花板、灯盖、灯罩(外面)、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	
		67	消火栓、指示牌、信报箱	每周擦抹 1 次, 保持干净。	
		68	道路地面	(1) 每日全面清扫保洁 1 次以上, 清扫避开业主上下班时间进行, 有专人不间断适时的巡检保洁, 每季度刷洗路面 1 次。 (2) 保持道路清洁、干净, 纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等, 无明显水迹、污迹, 道路集水坑和污水井盖板应保持完好。	
		69	绿地、明沟	(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等, 每周应全面清洁至少 1 次, 清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾, 及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。 (2) 每日发现垃圾杂物及时清除。 (3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 2 日内清除。 (4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。	

		70	消灭鼠害蚊蝇	冬季每月 2 次。夏季每月 4 次。	
		71	公共灯具、宣传栏	每周擦抹 1 次，目视无明显灰尘。	
		72	设施设备用房	每 2 日清扫 1 次。	
		73	雕塑、亭、廊、山石等小品	每月对雕塑擦洗 1 次，每月对亭、廊、山石等小品清洁 1 次。	
		74	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每半月刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	
		75	停车场或共用车库（棚）	（1）每日全面清扫停车场、车棚地面 1 次，巡扫 2 次以上，适时保洁。发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。 （2）标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每月擦拭 1 次。	
绿化管理服务	机构设置	76	值班室设置	（1）物业服务项目内设置绿化用房。 （2）配置办公设施。	0.13-0.17
		77	人员要求	（1）物业服务项目绿化养护人员年龄 55 岁以下占总数 70%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 （2）绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员持证上岗。	
	日常管理服务	78	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		79	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志工牌，仪容仪表规范。	
		80	组织与制度	（1）建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 （2）对服务区园林绿化的主要树种、古树名木等，应悬挂品名标识。 （3）日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	

		81	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		82	草地	<p>(1) 存活率：存活率在 80%以上，生长正常，无明显枯草和净土裸露。</p> <p>(2) 修剪：及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 3 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右，没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 6 次以上。</p> <p>(4) 灌、排水：保持有效供水，无积水。无坑洼、孔洞、锐角突起物等安全隐患。</p> <p>(5) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 2 次以上。</p> <p>(6) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治疗。喷洒农药时，要有安全警示。</p> <p>(7) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾及时清运。</p>	
绿化管理服务	日常管理服务	83	园林树木	<p>(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 80%以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每年全面整形修剪 1 次。</p> <p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每季度应进行 1 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫尿、虫网、积尘叶的株树应在 7%以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，拒绝使用剧毒农药。发生病虫害时，及时采用高效、低毒、低残留农药。喷洒农药时，要有安全警示。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺</p>	0.13-0.17

				株、枯木、损坏等应及时补种。	
		84	花坛花境	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有 3 次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 10%以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	
<b>参考价范围</b>					1.54-1.76
<p>备注：</p> <p>1、1994 年以前建成的小区为老旧小区。</p> <p>2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。</p>					

## 罗湖区老旧住宅物业服务等级及收费参考价（二级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。	0.41-0.47
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有专科以上学历，具有3年以上的物业管理工作经历，1年以上物业服务项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有经从业资格上岗证及物业管理相关证书，形象好，具有1年以上的物业管理工作经历，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员每600户配置1人（参照此标准执行，可由项目经理兼任）项目不少于2名管理人员。	
	日常管理服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行8小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主需求及时响应。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有企业统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务企业的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务企业的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查的，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	
		7	工作计划	制定物业服务项目物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每季度向委托	

				方报告 1 次计划实施情况。	
		8	员工培训	制定物业服务项目员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于 36 小时。	
综合管理服务	日常管理服务	9	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置，制造节日氛围。 (2) 每年至少组织 1 次以上的物业服务项目业主活动，有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	0.41-0.47
		10	报修、投诉受理	(1) 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务实行 24 小时值班，服务事项应有记录存档，一般事项应及时解决和答复。 (2) 急修服务 30 分钟内到位，12 小时内修复，若无法按时修复，应有措施，做出限时承诺。 (3) 报修回访率 90%，不及时次数不多于 3 单。 (4) 投诉回访率 90%。 (5) 至少每半年检查物业服务情况，接受业主投诉，纠正服务行为，并在服务区域公示。	
		11	特约、便民服务	能提供 1 种以上特约服务（有偿）和 2 种以上便民（无偿）服务。	
		12	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理，装修的建筑物垃圾 1 日内堆放到定点堆放处。 (3) 受理业主物业装修的申请，应在 3 个工作日内给出备案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况 1 次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主和相关主管部门处理，并做好记录存档。 (5) 装修结束提出完工申请后在 4 个工作日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检查不合格，按相关规定处理。	
		13	物业专项维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。	



		14	备案及公示	<p>(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。</p> <p>(2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。</p> <p>(3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等，服务窗口布置应人性化。</p> <p>(4) 每半年公布 1 次业主委员会成员（含执行秘书）的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。</p> <p>(5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。</p> <p>(6) 物业服务费收支情况每季度向业主公示 1 次。</p> <p>(7) 停车位使用情况每月公示 1 次。</p>	
综合管理服务	日常管理服务	15	满意度测评	<p>(1) 每年对业主或使用人进行满意度抽样测评，测评面不低于物业服务项目住户的 20%。</p> <p>(2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通，对合理的建议进行整改，满意度达 70 以上。</p>	0.41-0.47
		16	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理服务	机构设置	17	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置门岗、监控及值班室。</p> <p>(2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。</p> <p>(3) 配置安全相关器械。</p>	0.35-0.41
		18	人员要求	<p>(1) 物业服务项目安全管理人员年龄 53 岁以下，初中及以上学历，形象好，需持公安机关颁发的《保安员上岗证》。入职半年以上的人员占总数 60%。</p> <p>(2) 安全负责人具有高中以上学历，熟练使用电脑办公软件办公，并熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，能有效组织实施。</p>	
	日常管理服务	19	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安管服务。	
		20	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	
		21	组织制度与工作计划	<p>(1) 按要求设立安全管理机构，配备相应安全管理人员。</p> <p>(2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划，实施方案。</p> <p>(3) 建立安全教育培训制度，编制年度安全教育培训计划并组织实施。</p>	
		22	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	

		23	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练或演练每年不少于 100 小时。	
		24	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境, 熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		25	巡逻要求	(1) 物业服务项目定期巡逻, 重点部位和部分时段以及有特殊情况时, 应每日巡逻不少于 2 次, 安装技防设施的可减少巡逻次数, 工作应有签字记录、存档。 (2) 重点部位(物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等)应设巡更点, 有巡更记录, 发现问题及时处理。	
安全管理 服务	日常管理 服务	25	巡逻要求	(3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻, 发现建筑物设施, 行人、车辆等安全有异常情况时, 应及时处理或报告, 注意处理不安全的隐患, 并接受业主或物业使用人的求助和询问。 (4) 接到火警、警情后, 5 分钟到达现场, 协助保护现场, 并报告物业服务中心。如无法控制需报告警方。 (5) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 及时赶到现场, 采取相应措施。 (6) 在遇到安全突发事件时, 应及时按照应急程序处理或向相关主管部门报告, 同时采取措施尽量减少损失, 并协助保护现场。	0. 35-0. 41
		26	监控要求	(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守, 所有监控该设施设备应处于良好状态, 并对所有监控点实施监控无遗漏。 (2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度, 重点区域应有监控录像, 监控的录像资料应至少保持 30 天以上, 并对录像资料进行备份, 有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 (3) 技术防范设施(如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等)能有效使用, 对所反应的信息实施管理并及时处理。 (4) 监控中心接到报警信号, 安全管理人员 20 分钟到达现场进行处理, 中心应接受用户的救助要求, 解答用户询问。 (5) 熟悉应急预案, 保障治安电话畅通, 接听及时, 铃响 3 声内应接听。 (6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案, 并在监控中心上墙, 每季度应组织不少于 1 次应急预案演习。 (7) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗, 工作应有记录。	
		27	出入口值守	各出入口 24 小时有人值守, 主出入口实行 24 小时 1 人驻守, 其余出入口实行 12 小时巡视, 有安装门禁系统的可不设人员巡视, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	

		28	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息。	
		29	车辆疏导	(1) 对进出车辆进行管理、疏导, 保证出入口环境整洁、有序、通畅。 (2) 对大件物品搬出进行登记。	
		30	车辆通行、停放	(1) 有安全管理人员巡视和引导停车, 并负责维持车辆通行秩序, 发现车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为, 应进行劝告或纠正。发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。 (2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。 (3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导, 车辆进出 24 小时应有记录, 货物车辆应有放行手续。 (4) 停车场应配置道闸和录像监视, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器材配置齐全, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。	
安全管理服务	日常管理服务	30	车辆通行、停放	(5) 车库的维护设备和防火设施应每月检查 1 次, 有安全隐患的及时处理。 (6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证, 应按照物价部门核发的收费标准收费, 按照合同约定履行车辆保管相关义务。 (7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时, 应及时疏导和现场协助处理。	0. 35-0. 41
		31	消防系统	(1) 制定消防安全管理制度, 制定年度消防安全工作计划, 并严格按照计划实施。 (2) 每月巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施, 检查消防设备是否完好、齐全, 发现设备故障时, 应及时报修或通知厂方维护, 保证设备正常使用。 (3) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度, 每班不少于 2 人, 且值班人员持有《消防中控员》证书, 也称《建(构)筑物消防操作员》证书, 并保持干净整洁, 配备不少于 4 个灭火器。 (4) 消防通道每日检查 1 次, 每季度组织 1 次防火安全检查。 (5) 每月定期进行消防训练, 专职人员应掌握基本消防技能, 熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法, 每半年组织 1 次消防演习, 做好记录存档。 (6) 每年对消防知识进行 2 次以上宣传。 (7) 消防检查工作应有记录, 并存档。	
		32	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理	机构设置	33	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置工程值班室。 (2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。	0. 17-0. 24

服务	日常管理 服务	34	人员要求	物业服务项目维修（技术）作业人员年龄 55 岁以下占总数 65%，按照有关规定取得岗位证书，熟悉物业服务项目物业维修工作流程，具有 2 年以上物业服务项目维修工作经历，水电工、电梯工等需高中及以上学历，持初级以上职业资格证书，维修负责人需持高级职业资格证书，熟练使用电脑办公软件办公。维修（技术）作业人员人均管理建筑面积为 15000 m <sup>2</sup> 以下。	0. 17-0. 24
		35	服务时间	维修（技术）作业人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供维修服务。	
		36	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		37	组织与制度	（1）建立健全共用设施、设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每年至少演习 2 次。 （2）建立档案管理制度，保存完整的设施设备的档案资料，设施设备标识应齐全。	
		38	维修处理	受理业主或物业使用人报修，维修 45 分钟内响应，小修 5 个工作日、急修 12 小时内应维修完毕，小修、急修及时率应达到 90%。	
		39	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划，并按照计划实施，记录设备运行保养维护记录。	
工程管理 服务	日常管理 服务	40	房屋结构	（1）每年 1 次以上对房屋结构、共用部位、地下建筑部位，围墙设施等完好情况，填写检查表，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。 （2）建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料，服务区域内的物业共用部位完好率超过 70% 以上。	0. 17-0. 24
		41	单元门、玻璃、路灯、门窗	（1）每 3 日应至少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。 （2）木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 5 年油饰 1 次。	
		42	屋顶	（1）每月应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。 （2）每月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况，填写检查表。 （3）每年检查 1 次以上屋顶防水层及隔热板等，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修（每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次）。	
		43	道路、路面、侧石、窨井盖	每月 1 次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行全面巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。	
		44	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每 2 月 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次，保证化粪池出入口畅通，每半月 1 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前，应及时检查。	

		45	地面排水沟与围墙	每月 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，每月 1 次巡查围墙。	
		46	楼梯间、公用走廊的室内墙面地面	(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁，每 5 年修缮或粉刷 1 次，每年清洗 1 次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每 5 年至少修缮或粉刷 1 次。 (2) 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，面砖、地砖平整不起壳，无缺损。	
		47	凉亭、雕塑、景观小品	每 5 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。	
		48	休闲椅、室外健身设施	每 3 日对娱乐设施、健身活动器材巡视 1 次，每年进行安全性能评估。保证设施设备正常使用，无安全隐患。	
		49	停车场管理	停车场配电、照明等设施设备功能完好，通道畅通，配备消防设备，各类行车、停车标识完善，车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		50	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定，使用警示标识完善，墙面平整、干燥、没有污迹，地面平坦、干燥、防滑、无积尘，物品摆放整齐，无杂物，设备运行防护应无缺陷，消防灭火设备（或器件）的功能有效，其配备符合相关规定。	
工程管理 服务	日常管理 服务	51	标识管理	(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。 (2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚，有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标。 (3) 物业组团应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。 (4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查 1 次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。	0.17-0.24
		52	给排水系统	(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无灰尘。 (2) 每月检查消防供水设备设施 1 次，每年对消防水泵润滑部位加注润滑油 1 次，每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次，每年保养消防水泵 1 次，保证消防供水正常，泵房整洁。 (3) 单独消防水池需保持水质无臭味，每 5 年需要清洗消毒 1 次。消防水泵每 2 月试运行 1 次。 (4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。 (5) 减压阀调压每半年 1 次测压并做好记录。 (6) 水泵房实施封闭管理。 (7) 每月巡查或检测 1 次喷淋管网水压，发现压力不够，应检修排除故障。	

				(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。	
		53	供配电系统	(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术员每隔 8 小时巡查 1 次并有记录，每年清洁保养 1 次供配电设备。 (2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 35%。 (3) 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好，相间绝缘电阻大于 0.5MΩ，功率因数不能低于 0.9。	
		54	避雷系统	(1) 每月应对重要机房配电柜及设备接地巡查 1 次。 (2) 每半年应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。 (3) 每半年应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。 (4) 每半年应对楼层强、弱电的接地巡查 1 次，发现问题 3 天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好。 (5) 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。	
工程管理 服务	日常管理 服务	55	公共照明系统	(1) 楼道灯、道路灯完好率为 92%以上。 (2) 景观灯、节日彩灯完好率为 92%以上。 (3) 室内、室外公共电气柜每月巡查 1 次。 (4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。	0.17-0.24
		56	保险费与其它	(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。 (2) 对设备设施的停机维修保养，应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行，并提前告知业主和物业使用人。	
清洁管理 服务	机构设置	57	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置清洁值班室。 (2) 配置办公设施。	0.18-0.25
		58	人员要求	(1) 物业服务项目清洁人员，初中及以上学历，熟悉各类清洁用品保存及使用方法，能吃苦耐劳。 (2) 清洁人员应经过培训上岗，着统一工作服操作服务，外聘进行保洁消杀工作，应保证持有资格证书的专业消杀单位进行，操作人员必需持证上岗。	
	日常管理	59	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供清洁及保洁服务。	

	服务	60	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		61	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务项目环境整洁、干净，垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录，每月进行1次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场设置相应等安全标识。	
		62	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		63	垃圾收集与清运	(1) 按照垃圾分类的要求，及时收集清运垃圾。 (2) 垃圾在清运途中必需遮挡、防护，防止二次污染。 (3) 垃圾房（站）封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站）。 (4) 装修垃圾定点堆放，每2月清理1次，在装修高峰期适当增加清理次数，并有专人负责。	
		64	通道及楼梯台阶	(1) 楼层通道和楼梯台阶每日进行1次全面清洁，适时保洁。 (2) 楼梯间墙面每2月除尘1次。 (3) 楼梯水泥地面每周刷拖1次，楼梯间无明显灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。	
清洁管理服务	日常管理服务	65	门、窗等玻璃	每半月擦抹1次，保持洁净。	0.18-0.25
		66	天花板、公共灯具	每月除尘1次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无明显灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	
		67	消火栓、指示牌、信报箱	每周擦抹1次，保持干净。	
		68	道路地面	(1) 每日全面清扫保洁1次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每半年刷洗路面1次。 (2) 保持道路清洁、干净，纸屑、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖应保持完好。	
		69	绿地、明沟	(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每周应全面清洁至少1次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。 (2) 每日发现垃圾杂物及时清除。	

			(3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 3 日内清除。 (4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。		
		70	消灭鼠害蚊蝇		冬季每月 2 次。夏季每月 4 次。
		71	公共灯具、宣传栏		每周擦抹 1 次，目视无明显灰尘。
		72	设施设备用房		每 3 日清扫 1 次。
		73	雕塑、亭、廊、山石等小品		每 2 月对雕塑擦洗 1 次，每 2 月对亭、廊、山石等小品清洁 1 次。
		74	休闲、娱乐、健身设施		每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每月刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。
		75	停车场或共用车库（棚）		(1) 每日全面清扫停车场、车棚地面 1 次，巡扫 2 次以上，适时保洁。发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。 (2) 标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每月擦拭 1 次。
绿化管理服务	机构设置	76	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置绿化用房。 (2) 配置办公设施。	0.09-0.16
		77	人员要求	(1) 物业服务项目绿化养护人员年龄 55 岁以下占总数 65%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，形象好，能吃苦耐劳。 (2) 绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员持证上岗。	
	日常管理服务	78	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		79	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	



		80	组织与制度	<p>(1) 建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程及施工日志，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。</p> <p>(2) 对服务区园林绿化的主要树种、绿篱、花草品种等，应悬挂品名标识。</p> <p>(3) 日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。</p>	
		81	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		82	草地	<p>(1) 存活率：存活率在 80% 以上，生长正常，草地修整每年 1 次以上，无明显枯草和净土裸露。</p> <p>(2) 修剪：草地绿期在 250 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 2 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右，没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 4 次以上。</p> <p>(4) 灌、排水：保持有效供水，无积水。</p> <p>(5) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 1 次以上。</p> <p>(6) 病虫害防治：做到预防为主，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药有针对性进行治疗，拒绝使用剧毒农药。喷洒农药时，要有安全提示。</p> <p>(7) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾及时清运。</p>	
绿化管理服务	日常管理服务	83	园林树木	<p>(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 75% 以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每年全面整形修剪 1 次。</p> <p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每半年应进行 1 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施复合肥 1 遍，满足植物生长需要。</p>	0.09-0.16

			<p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在10%以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，及时采用高效、低毒、低残留农药。拒绝使用剧毒农药。喷洒农药时，要有安全提示。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>	
		84	<p>花坛花境</p> <p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有2次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在15%以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外。</p> <p>(4) 施肥：每半年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	
<b>参考价范围</b>				<b>1.2-1.53</b>
<p>备注：</p> <p>1、1994年以前建成的小区为老旧小区。</p> <p>2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。</p>				

## 罗湖区老旧住宅物业服务等级及收费参考价（三级）

服务类别	服务项目	序号	内容	服务标准	收费参考价 (元/m <sup>2</sup> /月)
综合管理服务	机构设置	1	服务中心设置	(1) 物业服务项目内设置物业服务中心。 (2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。	0.29-0.34
		2	人员要求	(1) 物业服务项目经理：物业服务项目经理具有专科以上学历，具有2年以上的物业管理工作经历或经理上岗证。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织物业服务项目的管理服务工作。 (2) 管理人员：物业服务项目管理人员有经从业资格上岗证及物业管理相关证书，身体健康，形象好，经培训合格后方可上岗，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。管理人员每700户配置1人（参照此标准执行，可由项目经理兼任）项目管理人员不少于2人。	
	日常管理服务	3	服务时间	客服人员每日在物业服务项目物业服务中心进行8小时业务接待并提供服务。	
		4	客户服务	接待服务中心应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度。在受理业主、物业使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，需要存档的应填写记录表格，业主需求及时响应。	
		5	服装仪容	(1) 物业服务企业从业人员应有企业统一的着装，佩戴统一的工牌。 (2) 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范。	
		6	组织与制度	(1) 制定物业服务中心的内部管理制度，如员工管理条例、部门职责、员工岗位责任制度及企业综合管理制度等。 (2) 制定物业服务中心的外部管理制度，如：物业接管验收制度、楼宇入住制度、装修管理制度、业主公约制度、公共设施公用部位使用管理制度、车辆人员出入管理制度等。 (3) 建立健全安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。 (4) 制定物业检查制度，物业检查制度包括日常性检查、经常性检查、专业性检查、节假日前的例行检查和安全月大检查的，检查记录完整，检查出安全隐患后整改及时到位。	
		7	工作计划	制定物业服务年度及月度工作计划，按照计划组织实施并进行总结，每季度向委托方报告1次计划实施情况。	
		8	员工培训	制定物业服务项目员工年度培训计划，按照计划组织实施并进行总结，每年培训时间不少于24小时。	

综合管理服务	日常管理服务	9	社区文化	(1) 节假日物业服务项目内有专题布置, 制造节日氛围。 (2) 每年至少组织 1 次以上的物业服务项目业主活动, 有计划、有实施方案及社区文化活动总结。	0. 29-0. 34
		10	报修、投诉受理	(1) 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务实行 24 小时值班, 服务事项应有记录存档, 一般事项应及时解决和答复。 (2) 急修服务 30 分钟内响应, 24 小时内修复, 若无法按时修复, 应有措施, 做出限时承诺。 (3) 回访率 85%, 不及时次数不多于 5 单。 (4) 投诉回访率 90%。 (5) 至少每半年检查物业服务情况, 接受业主投诉, 纠正服务行为, 并在服务区域公示。	
		11	特约、便民服务	能提供 5 种以上特约服务 (有偿) 和 2 种以上便民 (无偿) 服务。	
		12	装修事项	(1) 建立完善装修管理制度和装修档案。 (2) 装修期内应进行日常管理, 装修的建筑物垃圾 1 日内堆放到定点堆放处。 (3) 受理业主物业装修的申请, 应在 3 个工作日内给出备案意见, 并签定《室内装饰装修管理服务协议》。 (4) 应每日巡查装修情况 1 次, 并填写巡查记录, 巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效, 报告业主和相关主管部门处理, 并做好记录存档。 (5) 装修结束提出完工申请后在 5 个工作日内组织进行装修检查, 检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等, 如检查不符合要求, 按相关规定处理。	
		13	物业专项维修资金管理	物业专项维修资金管理、交存和使用按照《深圳市物业专项维修资金管理规定》深府现行文件执行。	
		14	备案及公示	(1) 物业服务项目物业服务合同在签订 15 日内在区主管部门备案。 (2) 物业服务项目安全防范应急预案在区主管部门备案。 (3) 物业服务项目物业服务中心服务场所公示办事制度、办事规章、服务内容、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道等, 服务窗口布置应人性化。 (4) 每半年公布 1 次业主委员会成员 (含执行秘书) 的物业服务费、水电气费、停车费、专项维修资金等缴费情况。 (5) 每季度向业主公示物业专项维修资金收支情况。 (6) 物业管理服务费收支每季度向业主公示 1 次。 (7) 停车位使用情况每月公示 1 次。	

综合管理服务	日常管理服务	15	满意度测评	(1) 每年对业主或使用人进行满意度测评, 抽样率不低于物业服务项目住户的 15%。 (2) 日常采取多种形式与业主或使用人沟通, 对合理的建议进行整改, 满意度达 65 以上。	0.29-0.34
		16	其它服务	综合管理的其它服务项目达到物业服务合同约定的服务标准。	
安全管理服务	机构设置	17	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置门岗、监控及值班室。 (2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。 (3) 配置安全相关器械。	0.27-0.32
		18	人员要求	(1) 物业服务项目安全管理人员具有初中及以上学历, 年龄 56 岁以下, 形象好, 按相关要求持有相关部门的《保安员上岗证》。入职半年以上的人员占总数 50%。 (2) 安全负责人具有安管服务经验, 熟练使用电脑办公软件办公, 并熟练掌握各类应急处理能力, 能有效组织实施。	
	日常管理服务	19	服务时间	安全管理人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供安管服务。	
		20	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志, 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 上岗时精神饱满, 姿态良好, 动作规范。	
		21	组织制度与工作计划	(1) 按要求设立安全管理机构, 配备相应安全管理人员。 (2) 制定年度安全管理目标及年度安全生产工作计划, 实施方案。 (3) 建立安全教育培训制度, 编制年度安全教育培训计划并组织实施。	
		22	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。	
		23	技能训练	安全管理人员接受过安全技能训练或演练不少于 80 小时。	
		24	技能水平	(1) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (2) 熟悉物业服务项目环境, 熟知治安管理有关法律法规。 (3) 熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	
		25	巡逻要求	(1) 物业服务项目定期巡逻, 工作应有签字记录、存档。 (2) 重点部位(物业服务项目道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等) 应设巡更点, 有巡更记录。发现问题及时处理。 (3) 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻, 发现建筑物设施, 行人、车辆等安全有异常情况时, 应及时处理或报告, 注意处理不安全的隐患, 并接受业主或物业使用人的求助和询问。	

安全管理 服务	日常管理 服务	25	巡逻要求	<p>(4) 接到火警、警情后，及时到达现场，协助保护现场，并报告物业服务中心与警方。</p> <p>(5) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，及时赶到现场，采取相应措施。</p> <p>(6) 在遇到安全突发事件时，应及时按照应急程序处理或向相关主管部门报告，同时采取措施尽量减少损失，并协助保护现场。</p>	0. 27-0. 32
		26	监控要求	<p>(1) 物业服务项目的监控中心 24 小时专人值守，所有监控该设施设备应处于良好状态，并对所有监控点实施监控无遗漏。</p> <p>(2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度，监控的录像资料应至少保持 30 天以上，并对录像资料进行备份，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。</p> <p>(3) 技术防范设施能有效使用，对所反应的信息实施管理并及时处理。</p> <p>(4) 监控中心接到报警信号，安全管理人员 20 分钟内到达现场进行处理，中心应接受用户的救助要求，解答用户询问。</p> <p>(5) 熟悉应急预案，保障治安电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听。</p> <p>(6) 物业服务项目有水、火、警情等应急预案，并在监控中心上墙，每半年应组织不少于 1 次应急预案演习。</p>	
		27	出入口值守	出入口实行 12 小时巡视，有安装门禁系统的可不设人员巡视，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。	
		28	进出人员管理	外来探亲访友人员进入物业服务项目需登记相关信息。	
		29	车辆疏导	<p>(1) 对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。</p> <p>(2) 对大件物品搬出进行登记。</p>	
		30	车辆通行、停放	<p>(1) 有安全管理人员巡视和引导停车，并负责维持车辆通行秩序，发现车辆未上锁、车窗未关及乱停放行为，应进行劝告或纠正，发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止。</p> <p>(2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(3) 车辆进出服务区高峰时应有专人疏导，车辆进出 24 小时应有记录，货物车辆应有放行手续。</p> <p>(4) 停车场应配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p> <p>(5) 车库的维护设备和防火设施应每月检查 1 次，有安全隐患的及时处理。</p>	

安全管理服务	日常管理服务	30	车辆通行、停放	<p>(6) 收费停车场具有政府交管部门核发的停车场使用证, 应按照物价部门核发的收费标准收费, 按照合同约定履行车辆保管相关义务。</p> <p>(7) 物业服务项目内有车辆事故或擦碰事件时, 应及时疏导和现场协助处理。</p>	0. 27-0. 32
		31	消防系统	<p>(1) 制定消防安全管理制度, 制定年度消防安全工作计划, 并严格按照计划实施。</p> <p>(2) 每月巡查 1 次消火栓、灭火器、烟感、温感、消防门、消防疏散指示图和指示灯、应急照明灯、安全出口指示灯等消防设施, 检查消防设备是否完好、齐全, 发现设备故障时, 应及时报修或通知厂方维护, 保证设备正常使用。</p> <p>(3) 消防中控室必需实行 24 小时值班制度, 值班人员持有相应证书, 并保持干净整洁, 配备不少于 4 个灭火器。</p> <p>(4) 消防通道每日检查 1 次, 每季度组织 1 次防火安全检查。</p> <p>(5) 每月定期进行消防训练, 专职人员应掌握基本消防技能, 熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法, 每半年组织 1 次消防演习, 做好记录存档。</p> <p>(6) 每年对消防知识进行 1 次以上宣传。</p> <p>(7) 消防检查工作应有记录, 并存档。</p>	
		32	保险费与其它	保险费等开支与其它服务由业主大会与物业服务企业协商确定。	
工程管理服务	机构设置	33	值班室设置	<p>(1) 物业服务项目内设置工程值班室。</p> <p>(2) 配置电话、电脑等满足办公需要的办公设施。</p>	0. 16-0. 21
		34	人员要求	物业服务项目维修(技术)作业人员年龄 55 岁以下占总数 60%, 按照有关规定取得岗位证书, 熟悉物业服务项目物业维修工作流程, 熟练使用电脑办公软件办公。	
	日常管理服务	35	服务时间	维修(技术)作业人员每日在物业服务项目进行 24 小时提供应急维修服务。	
		36	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志, 仪容仪表规范。	
		37	组织与制度	<p>(1) 建立健全共用设施、设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、安全操作规程和应急操作预案等规章制度, 并对应急操作预案每年至少演习 1 次。</p> <p>(2) 建立档案管理制度, 保存完整的设施设备的档案资料, 设施设备标识应齐全。</p>	
		38	维修处理	受理业主或物业使用人报修, 维修 60 分钟内应到达现场, 小修 7 个工作日、急修 24 小时内应维修完毕, 小修、急修及时率应达到 85%。	
		39	工作计划	制定公共部位、共用设施设备年度、季度、月度维护和保养计划, 并按照计划实施, 记录设备运行保养维护记录。	

工程管理 服务	日常管理 服务	40	房屋结构	(1) 每年 1 次以上对房屋外观、公用部位等完好情况, 填写检查表, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。 (2) 建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录的服务资料, 服务区域内的物业共用部位完好率超过 60%以上。	0.16-0.21
		41	单元门、玻璃、路灯、门窗	(1) 每 5 日应至少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位的设施。 (2) 木门窗、封檐板、木栏杆等, 出现油漆起皮、剥落或更换的新木件应 5 年油饰 1 次。	
		42	屋顶	(1) 每月应检查 1 次物业楼宇顶部情况及卫生状况。 (2) 每月检查 1 次墙体共用管道、给排水设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况。如有异常情况, 填写检查表。 (3) 每年检查 1 次以上屋顶防水层及隔热板等, 发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修 (每次台风、暴雨到来前增加检查 1 次)。	
		43	道路、路面、侧石、窞井盖	每季度 1 次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行全面巡检, 发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修, 井盖不缺损, 能正常使用。	
		44	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	每季度 1 次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通 1 次。化粪池每年清理 2 次, 保证化粪池出入口畅通, 每月 1 次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前, 应及时检查。	
		45	地面排水沟与围墙	每月 1 次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物, 每月 1 次巡查围墙。	
		46	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	(1) 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁, 每 5 年修缮或粉刷 1 次, 每年清洗 1 次, 楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏, 每 5 年至少修缮或粉刷 1 次。 (2) 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落, 面砖、地砖平整不起壳, 无缺损。	
		47	凉亭、雕塑、景观小品	每 10 日对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查, 发现损坏立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。	
		48	休闲椅、室外健身设施	每 5 日对娱乐设施、健身活动器材巡视 1 次, 每年进行安全性能评估。保证设施设备正常使用, 无安全隐患。	
		49	停车场管理	停车场配电、照明等设施设备功能完好, 通道畅通, 配备消防设备, 各类行车、停车标识完善, 车辆自动识别管理系统和车辆进出记录保存完好。	
		50	设备房要求	设备用房内照明符合相关规定, 使用警示标识完善, 墙面平整、干燥、没有污迹, 地面平坦、干燥、防滑、无积尘, 物品摆放整齐, 无杂物, 设备运行防护应无缺陷, 消防灭火设备 (或器件) 的功能有效, 其配备符合相关规定。	



工程管理 服务	日常管理 服务	51	标识管理	<p>(1) 物业服务项目内应建立健全标识管理制度。</p> <p>(2) 物业服务项目内的各种标识、标牌应清楚, 有服务区平面示意图, 主要路口应在显露位置设有路标。</p> <p>(3) 物业组团应有完整的幢、单元(门)、楼层、户门标号等标志。</p> <p>(4) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志, 并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施, 每月检查 1 次, 缺损及时补齐, 保证标志清晰完整。</p>	0.16-0.21
		52	给排水系统	<p>(1) 日常维护水泵运行无异响, 无异常震动, 水泵轴无滴漏, 盘根接合器处无积油泥, 各阀门无生锈, 运作正常可靠, 变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查, 保持设备干燥、无灰尘。</p> <p>(2) 每月检查消防供水设备设施 1 次, 每年对消防水泵润滑部位加注润滑油 1 次, 每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆 1 次, 每年保养消防水泵 1 次, 保证消防供水正常, 泵房整洁。</p> <p>(3) 单独消防水池需保持水质无臭味, 每 5 年需要清洗消毒 1 次。消防水泵每 2 月试运行 1 次。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁, 溢流管口安装金属防护网。</p> <p>(5) 减压阀调压每半年 1 次测压并做好记录。</p> <p>(6) 水泵房实施封闭管理。</p> <p>(7) 每月巡查或检测 1 次喷淋管网水压, 发现压力不够, 应检修排除故障。</p> <p>(8) 下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好, 各种警示安全提示标识齐全, 安装牢固。</p>	
		53	供配电系统	<p>(1) 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护, 保持设备完好, 并有临时应急用电管理措施, 值班技术员每隔 12 小时巡查 1 次并有记录, 每年清洁保养 1 次供配电设备。</p> <p>(2) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。配电回路标识清楚。各回路电流在额定范围内, 三相不平衡电流不超过 45%。</p> <p>(3) 功率因数控制器功能完好, 设备运作灵敏、可靠无损坏, 补偿控制器手动、自动切换有效, 补偿电容完好, 相间绝缘电阻大于 0.5M<math>\Omega</math>, 功率因数不能低于 0.9。</p>	
		54	避雷系统	<p>(1) 每月应对重要机房及配电柜设备接地巡查 1 次。</p> <p>(2) 每半年应对服务区所有配电设备接地巡查 1 次, 并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。</p> <p>(3) 每半年应对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地巡查 1 次。</p> <p>(4) 每半年应对楼层强、弱电的接地巡查 1 次, 发现问题 5 天内解决, 保证服务区域避雷设施接地完好。</p> <p>(5) 所有避雷接地设施检查结果要有记录, 并存档。</p>	

工程管理 服务	日常管理 服务	55	公共照明系统	(1) 楼道灯、道路灯完好率为 90%以上。 (2) 景观灯、节日彩灯完好率为 90%以上。 (3) 室内、室外公共电气柜每月巡查 1 次。 (4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。	0.16-0.21
		56	保险费与其它	(1) 由业主大会与物业服务企业协商确定。 (2) 对设备设施的停机维修保养, 应尽可能安排在不影响业主、物业使用人的正常使用时间段内进行, 并提前告知业主和物业使用人。	
清洁管理 服务	机构设置	57	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置清洁用房。 (2) 配置办公设施。	0.15-0.20
		58	人员要求	(1) 物业服务项目清洁人员, 初中及以上学历, 熟悉各类清洁用品保存及使用方法, 形象好, 能吃苦耐劳。 (2) 清洁人员应经过培训上岗, 着统一工作服操作服务, 外聘进行保洁消杀工作, 应保证持有资格证书的专业消杀单位进行, 操作人员必需持证上岗。	
	日常管理 服务	59	服务时间	清洁人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供清洁及保洁服务。	
		60	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志, 仪容仪表规范。	
		61	组织与制度	(1) 建立相关保洁制度、消杀方案和具体操作规程, 清洁服务定时定点, 按照操作规范进行, 保持物业服务项目环境整洁、干净, 垃圾清理及时。 (2) 日常各项保洁服务工作应有记录, 每月进行 1 次汇总存档。 (3) 冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面, 现场设置相应等安全标识。	
		62	工作计划	制定清洁年度、季度、月度工作计划, 并按照计划实施, 做好相关记录。	
		63	垃圾收集 与清运	(1) 按政府要求垃圾分类要求, 及时收集清运垃圾。 (2) 垃圾在清运途中必需遮挡、防护, 防止二次污染。 (3) 垃圾房(站)封闭式管理, 协助垃圾清运单位清运, 及时填写《垃圾清运记录》, 每次清运结束时冲洗垃圾房(站)。 (4) 装修垃圾定点堆放, 每季度清理 1 次, 在装修高峰期适当增加清理次数, 并有专人负责。	
64	通道及楼梯 台阶	(1) 楼层通道和楼梯台阶每日进行 1 次全面清洁, 适时保洁。 (2) 楼梯间墙面每月除尘 1 次。 (3) 楼梯水泥地面每周刷拖 1 次, 楼梯间无明显灰尘, 无乱贴乱画, 无擅自占用现象。			

清洁管理服务	日常管理服务	65	门、窗等玻璃	每月擦抹 1 次，保持洁净。	0.15-0.20
		66	天花板、公共灯具	每月除尘 1 次，天花板、灯盖、灯罩（外面）、灯座目视无明显灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	
		67	消火栓、指示牌、信报箱	每周擦抹 1 次，保持干净。	
		68	道路地面	(1) 每日全面清扫保洁 1 次以上，清扫避开业主上下班时间进行，有专人不间断适时的巡检保洁，每季度刷洗路面 1 次。 (2) 保持道路清洁、干净，纸屑、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和污水井盖应保持完好。	
		69	绿地、明沟	(1) 绿化带、绿化地、草地等公共绿地等，每周应全面清洁至少 1 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。 (2) 每日发现垃圾杂物及时清除。 (3) 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 3 日内清除。 (4) 在绿化区域显著位置应有提示保洁的告示牌。	
		70	消灭鼠害蚊蝇	冬季每月 2 次。夏季每月 4 次。	
		71	公共灯具、宣传栏	每周擦抹 1 次，目视无明显灰尘。	
		72	设施设备用房	每 2 日清扫 1 次。	
		73	雕塑、亭、廊、山石等小品	每季度对雕塑擦洗 1 次，每季度对亭、廊、山石等小品清洁 1 次。	
		74	休闲、娱乐、健身设施	每日清洁 1 次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每月刷洗消毒 1 次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	
75	停车场或共用车库（棚）	(1) 每日全面清扫停车场、车棚地面 1 次，巡扫 2 次以上，适时保洁。发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。 (2) 标识、指示牌、开关、按钮、反光镜等公共设施每月擦拭 1 次。			

绿化管理服务	机构设置	76	值班室设置	(1) 物业服务项目内设置绿化用房。 (2) 配置办公设施。	0.06-0.13
		77	人员要求	(1) 物业服务项目绿化养护人员年龄 55 岁以下占总数 60%，初中及以上学历，熟悉各类园林植物生长周期及栽培种植特性，身体健康，能吃苦耐劳。 (2) 绿化技术员（包括外聘）需保证经过培训的从业人员持证上岗。	
	日常管理 服务	78	服务时间	绿化养护人员每日在物业服务项目进行 8 小时提供绿化养护服务。	
		79	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表规范。	
		80	组织与制度	(1) 建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程及施工日志，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持物业服务项目的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。 (2) 对服务区园林绿化的主要树种、古树名木等，应悬挂品名标识。 (3) 日常各项绿化服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。	
		81	工作计划	制定绿化养护年度、季度、月度工作计划，并按照计划实施，做好相关记录。	
		82	草地	(1) 存活率：存活率在 80% 以上，生长正常，无明显枯草和净土裸露。 (2) 修剪：草地绿期在 250 日以上，及时对草坪整治修剪，草地每年修剪 2 次以上，留茬高度保持在 6 厘米左右，没有已开花杂草，没有明显落叶、残枝等。 (3) 清杂草：及时除杂草，每年除杂草 3 次以上。 (4) 灌、排水：保持有效供水，无积水。草坪无坑洼、孔洞、锐角突起物等安全隐患。 (5) 施肥：根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年施肥 1 次以上。 (6) 病虫害防治：做到预防为主，拒绝使用剧毒农药，严格控制病虫害，发生时及时采用高效、低毒、低残留农药、有针对性进行治疗。喷洒农药时，要有安全提示。 (7) 其它：草坪生长良好，发现斑秃及时补植。草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾日产日清。	

绿化管理服务	日常管理服务	83	园林树木	<p>(1) 存活率：物业服务项目的绿化带、道路周边和大型园林的树木，存活率 70%以上，生长茂盛，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株。</p> <p>(2) 修剪：物业服务项目内的道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，整形修剪每年应进行 1 次。</p> <p>(3) 清杂草：及时除杂草，做到日产日清。</p> <p>(4) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追肥 1 遍，满足植物生长需要。</p> <p>(5) 病虫害防治：园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在 15% 以下，树木无明显蛀虫危害。预防为主，及时采用高效、低毒、低残留农药。拒绝使用剧毒农药。喷洒农药时，要有安全提示。</p> <p>(6) 其它：乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美。花灌木正常开花结果。球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空档。因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。</p>	0.06-0.13
		84	花坛花境	<p>(1) 布置：物业服务项目内花坛一年有 1 次以上花卉布置，花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度，四季有花。</p> <p>(2) 补种：对草本宿根花卉养护应及时，缺株率应在 20% 以下，对大型树花因花期长，树冠大，枯萎后及时补种。</p> <p>(3) 修剪：不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据物业服务项目情况每周剪修残枝、落花 10-15 次，平时保持落花株数在 15% 以下。</p> <p>(4) 施肥：每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。</p> <p>(5) 病虫害防治：出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。</p> <p>(6) 其它：花坛设施经常保持完好。根据不同季节和环境需求或业主建议，可更种类似花卉品种。</p>	

参考价范围	0.95-1.19
<p>备注：</p> <p>1、1994 年以前建成的小区为老旧小区。</p> <p>2、分级服务要求有一至两条达不到标准的，收费参考价应适度下调。有三条或以上达不到标准的，按低一级标准收费。</p>	