

# DB 3505

## 福建省泉州市地方标准

DB3505/T XXX—XXXX

### 住宅物业管理服务规范

Residential property management service criterion

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发布

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由泉州市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：

××××物业管理有限公司      ××××物业管理有限公司      ××××物业管理有限公司

本文件主要起草人：

# 住宅物业服务标准

## 1 范围

本文件规定了泉州市住宅物业服务的术语和定义、服务内容和 service 要求。  
本文件适用于泉州市住宅物业服务。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 物业服务

物业服务人为业主或物业使用人按物业服务合同约定提供服务,业主或物业使用人缴交物业费的活动。

### 3.2

#### 物业服务费

物业管理单位在接受物业产权人、使用人委托,对其居住小区内的房屋建筑及其共用设备设施、绿化、卫生、交通、秩序维护和环境容貌等项目开展的日常维护、修缮、整治服务及提供其他与居民生活相关的服务所收取的费用。

### 3.3

#### 居住物业

具备居住功能、供人们生活居住的建筑;包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等;也包括与之相配套的共用设施、设备和公共场地。

### 3.4

#### 共用部位

住宅主体承重结构部位(包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

#### 共用设备设施

住宅小区或单幢住宅内,建设费用已分摊进入住房销售价格的共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、暖气线路、煤气线路、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

### 3.5

#### 物业服务合同

业主或业主委员会与物业服务企业之间就双方的权利、义务、物业管理服务与收费等问题达成的契约性文件。

### 3.6

#### 特约服务

物业管理单位为居住小区内的产权人和使用人提供的非标准化的服务，如接送小孩、小区开设的专车、为住户打扫室内卫生等服务。

### 3.7

#### 住宅专项维修资金

商品住房和公有住房出售后建立的专项用于住宅公共部位、共用设施设备保修期满后的大修、更新、改造的资金。业主转让房屋所有权时，结余维修资金不予退还，随房屋所有权同时过户。因房屋拆迁或其他原因造成住房灭失的，维修资金代管单位应当将维修资金账面余额按业主个人缴交比例退还给业主。

### 3.8

#### 产权人

拥有全部或部分房屋所有权及相应土地使用权的公民、法人和其他组织。

### 3.9

#### 新建住宅小区

达到一定规模，基础设施配套比较齐全的新建住宅小区。

### 3.10

#### 住宅小区管理

对住宅小区内的房屋建筑及其共用设备设施、绿化、卫生、交通、秩序维护和环境容貌等进行维护、修缮及整治。

### 3.11

#### 有偿服务费

物业服务企业接受业主及物业使用人委托，为其提供物业服务合同以外的服务而收取的费用。

### 3.12

#### 工本费

物业服务过程所用的材料成本费用，一般用于住宅小区门禁卡片、电动自行车充电卡、装修出入证等。

## 4 服务内容和 service 要求

### 4.1 概述

住宅项目服务内容包括基础服务、秩序维护服务、环境维护服务、共用设施设备及场地维护服务四个方面。根据物业产权人、使用人对物业服务的不同需求，将住宅物业服务分为一级、二级、三级、四级、五级共五个等级，其中一级为最低等级，五级为最高等级。

### 4.2 基础服务

基础服务内容和要求应分别符合表 1~表 5 的要求。

表 1 基础服务（一级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	机构设置	设立接待服务点，配置简单办公设备、网络设施，公布服务电话。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，佩戴工牌，培训上岗。 2) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证。
3	服务时间	接待服务点每日 8 小时值班，公布 24 小时热线电话，并有人接听。
4	日常管理与服务	<p>1) 设置“一箱二牌三栏”。公示的内容：物业服务企业的营业执照彩色影印件；物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息；物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；物业服务合同、（临时）管理规约；有提供特约服务的，应公示所提供服务的收费标准；公共停车位配套数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息；电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维保、检验合格证明等；水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于30日；利用物业公共部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于30日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示；物业服务企业受托申请使用住宅专项维修资金情况，有按照住宅专项维修资金申请使用规定进行公示；每月至少开启一次意见收集箱，及时答复业主提出的意见建议。</p> <p>2) 急修 3 小时内处理，一般维修 3 天内完成。</p> <p>3) 对业主或使用人投诉 7 天内完成。</p> <p>4) 建立物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）。</p> <p>5) 每年法定节假日专题布置至少1次，社区活动每年至少 1 次。</p> <p>6) 建立财务制度，每半年公示 1 次（包干制除外），每月公布 1 次水电公摊。</p> <p>7) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金。</p> <p>8) 制定装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务。</p> <p>9) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌。</p>

表 2 基础服务（二级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	管理处设置	设立接待服务点，配置简单办公设备、网络设施，公布服务电话。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，佩戴工牌，培训上岗。 2) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证。
3	服务时间	接待服务点每日8小时值班，公布24小时热线电话，并有人接听。
4	日常管理与服务	<p>1) 设置“一箱二牌三栏”。公示的内容：物业服务企业的营业执照彩色影印件；物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息；物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；物业服务合同、（临时）管理规约；有提供特约服务的，应公示所提供服务的收费标准；公共停车位配套数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息；电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维保检验合格证明等；水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于30日；利用物业公共部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于30日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示；物业服务企业受托申请使用住宅专项维修资金情况，有按照住宅专项维修资金申请使用规定进行公示；每月至少开启一次意见收集箱，及时答复业主提出的意见建议。</p> <p>2) 急修 1 小时内处理，一般维修2天内完成。</p> <p>3) 对业主或使用人投诉5天内完成。</p> <p>4) 建立物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）。</p> <p>5) 每年法定节假日专题布置至少2次，社区活动每年至少2次。</p> <p>6) 建立财务制度，每半年公示1次（包干制除外），每月公布1次水电公摊。</p> <p>7) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金。</p> <p>8) 制定装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务。</p> <p>9) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌。</p> <p>10) 制定工作计划，建立内部管理和考核制度。</p>

表 3 基础服务（三级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	管理处设置	设立接待服务点，配置简单办公设备、网络设施，公布服务电话。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，佩戴工牌，培训上岗。 2) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证。
3	服务时间	接待服务点每日8小时值班，公布24小时热线电话，并有人接听。
4	日常管理与服务	<p>1) 设置“一箱二牌三栏”。公示的内容：物业服务企业的营业执照彩色影印件；物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息；物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；物业服务合同、（临时）管理规约；有提供特约服务的，应公示所提供服务的收费标准；公共停车位配套数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息；电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维保检验合格证明等；水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于30日；利用物业公共部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于30日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示；物业服务企业受托申请使用住宅专项维修资金情况，有按照住宅专项维修资金使用规定进行公示；每月至少开启一次意见收集箱，及时答复业主提出的意见建议。</p> <p>2) 急修 0.5 小时内处理，一般维修2天内完成。</p> <p>3) 对业主或使用人投诉3天内完成。</p> <p>4) 建立物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）。</p> <p>5) 每年法定节假日专题布置至少2次，社区活动每年至少2次。</p> <p>6) 建立财务制度，每半年公示1次（包干制除外），每月公布1次水电公摊。</p> <p>7) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金。</p> <p>8) 制定装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务。</p> <p>9) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌。</p> <p>10) 制定工作计划，建立内部管理和考核制度。</p> <p>11) 提供 2 种以上特约服务和便民服务。</p>

表 4 基础服务（四级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	管理处设置	设立接待服务点，场所规范，配置空调、复印机、电脑等齐全的办公设备、且有网络设施，公布接待服务电话。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，佩戴工牌，培训上岗。 2) 项目经理：大专学历，3年工作经验或1年经理经验。 3) 特种作业人员持有效的专业上岗操作证。
3	服务时间	1) 接待服务点每日10小时值班，公布24小时热线电话，并有人接听。 2) 管家：分网格管理，有专属的管家号，网格管家手机号、微信号保持不变，业主能实时与管家沟通联系。
4	日常管理与服务	1) 设置“一箱二牌三栏”。公示的内容：物业服务企业的营业执照彩色影印件；物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息；物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；物业服务合同、（临时）管理规约；有提供特约服务的，应公示所提供服务的收费标准；公共停车位配套数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息；电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维保检验合格证明等；水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于30日；利用物业公共部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于30日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示；物业服务企业受托申请使用住宅专项维修资金情况，有按照住宅专项维修资金申请使用规定进行公示；每月至少开启一次意见收集箱，及时答复业主提出的意见建议。 2) 急修 0.5 小时内处理，一般维修1天内完成。 3) 对业主或使用人投诉1天内完成。 4) 建立物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）。 5) 每年法定节假日专题布置至少3次，社区活动至少3次。



		<p>6) 建立财务制度，每半年公示1次（包干制除外），每季度公布1次水电公摊。</p> <p>7) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法依规筹集或使用专项维修资金。</p> <p>8) 制定装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务。</p> <p>9) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌。</p> <p>10) 制定工作计划，建立内部管理和考核制度。</p> <p>11) 提供 3 种以上特约服务和便民服务。</p> <p>12) 有信息化、数字化小区互联网管理服务系统（平台）。</p>
--	--	---

表 5 基础服务（五级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	管理处设置	1) 设立接待服务点，场所规范，配置空调、复印机、电脑等齐全的办公设备、且有网络设施，公布接待服务电话。 2) 等待区域有提供客户休息的椅子（沙发等），有饮水机，并放置报刊杂志。
2	管理人员要求	1) 管理人员服装统一，佩戴工牌，培训上岗。 2) 项目经理：本科学历，5 年工作经验或 2 年经理经验。 3) 工程人员持有有效的上岗操作证。
3	服务时间	1) 接待服务点每日12小时值班，公布24小时热线电话，并有人接听。 2) 管家：分网格管理，有专属的管家号，网格管家手机号、微信号保持不变，业主能实时与管家沟通联系。 3) 设有监督投诉热线，并在小区向全体业主公示，投诉项须闭合。
4	日常管理与服务	1) 设置“一箱二牌三栏”。公示的内容：物业服务企业的营业执照彩色影印件；物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息；物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；物业服务合同、（临时）管理规约；有提供特约服务的，应公示所提供服务的收费标准；公共停车位配套数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息；电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维保检验合格证明等；水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于30日；利用物业公共部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于30日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示；物业服务企业受托申请使用住宅专项维修资金情况，有按照住宅专项维修资金申请使用规定进行公示；每月至少开启一次意见收集箱，及时答复业主提出的意见建议。 2) 急修 0.5 小时内处理，一般维修1天内完成。

		<ol style="list-style-type: none"><li>3) 对业主或使用人投诉1天内完成。</li><li>4) 建立物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案等）。</li><li>5) 每年法定节假日专题布置至少4次，社区活动每年至少4次。</li><li>6) 建立财务制度，每半年公示1次（包干制除外），每季度公布1次水电公摊。</li><li>7) 每年编制公共部位、共用设施设备维修养护计划，依法 依规筹集或使用专项维修资金。</li><li>8) 制定装修管理制度，监督装修过程，对违规装修行为进行劝阻、制止并依法履行报告义务。</li><li>9) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌。</li><li>10) 制定工作计划，建立内部管理和考核制度。</li><li>11) 提供 5 种以上特约服务和便民服务。</li><li>12) 有信息化、数字化小区互联网管理服务系统（平台）。</li></ol>
--	--	--

### 4.3 秩序维护服务

秩序维护服务内容和要求应分别符合表 6~表 10 的要求。

表 6 秩序维护服务（一级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	人员要求	1) 专职安防人员，身体健康，工作认真负责。 2) 对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。 3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。
2	门岗	1) 主出入口24小时值班看守，门卫有交接班记录。 2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止外来人员随意进入小区。
3	巡逻岗	无
4	技防设施和救助	1) 如具备技防设施应确保设施运行正常。 2) 消防中控室要求有2人驻守，并持有消防上岗证，注视各设备所传达的信息。 3) 每年应组织不少于1次的防火应急预案演习。
5	车辆管理	1) 车场管理制度（含非机动车管理制度）、收费标准等在车场主出入口公示。 2) 设置简易的交通标志。 3) 车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通。 4) 划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引导有序停放，每日巡查。落实电动车智能充电管理，严禁飞线充电，提高充电安全。 5) 地面有停车点，车辆停放有序（非机动车）。 6) 备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。

表 7 秩序维护服务（二级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	人员要求	1) 专职安防人员，身体健康，工作认真负责。 2) 对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。 3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。
2	门岗	1) 主出入口24小时值班看守，门卫有交接班记录。 2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。
3	巡逻岗	无
4	技防设施和救助	1) 如具备技防设施应确保设施运行正常。 2) 消防中控室要求有2人驻守，并持有消防上岗证，注视各设备所传达的信息。 3) 每年应组织不少于1次的防火应急预案演习。
5	车辆管理	1) 车场管理制度（含非机动车管理制度）、收费标准等在车场主出入口公示。 2) 地面、墙面设置简易的交通标志。 3) 车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通。 4) 划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引导有序停放，每日巡查。落实电动车智能充电管理，严禁飞线充电，提高充电安全。 5) 车辆按规定有序停放，对乱停车辆进行引导或搬迁。 6) 收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器械，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放。

表 8 秩序维护服务（三级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	人员要求	1) 专职秩序维护服务人员中 55 周岁以下的人员占总数的50%以下，身体健康，工作认真负责。 2) 有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械。
2	门岗	1) 出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2) 外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。 3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；大型物件搬出小区有登记记录。
3	巡逻岗	白天每2小时巡逻1次， 夜间每1小时巡逻1次， 有巡逻记录。
4	技防设施和救助	1) 如具备技防设施应确保设施运行正常。 2) 消防中控室要求有 2 人驻守，并持有消防上岗证，注视各设备所传达的信息。 3) 每年应组织不少于 2 次的防火应急预案演习。
5	车辆管理	1) 车场管理制度（含非机动车管理制度）、收费标准等在车场主出入口公示。 2) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内。 3) 车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通。 4) 划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引导有序停放，每日巡查。落实电动车智能充电管理，严禁飞线充电，提高充电安全。 5) 及时劝导车辆停放不规范的现象。 6) 收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材，车库场地每日清洁一次，有照明，无积水，无易燃、易爆及危险物品存放。

表9 秩序维护服务（四级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	人员要求	1) 专职安防人员，以中青年为主，45周岁以下的人员占总数 50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 2) 能处理和应对小区公共秩序维护服务工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2	门岗	1) 各出入口24小时值班看守，有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2) 封闭式管理，对外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。 3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；大型物件搬出小区有登记记录。
3	巡逻岗	1) 安防人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每1小时巡查1次，有巡更记录。 2) 接到火警、警情后5分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与公安部门。 3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，5分钟内赶到现场，采取相应措施。
4	技防设施和救助 (监控岗)	1) 小区设有监控中心，应具备录像监控，运行正常，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2) 消防中控室要求有2人驻守，并持有消防安全员上岗证，注视各设备所传达的信息。 3) 小区有火警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于2次的防火应急预案演习。
5	车辆管理	1) 车场管理制度（含非机动车管理制度）、收费标准等在车场主出入口公示。 2) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶

		<p>有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>3) 车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通。</p> <p>4) 划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引导有序停放，每日巡查。落实电动车智能充电管理，严禁飞线充电，提高充电安全。</p> <p>5) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。</p> <p>6) 收费管理的车库应24小时有专人管理；使用车辆识别系统，道闸设备具有防砸车、防尾随红外对射装置，动作灵敏可靠；道闸杆上应装有防撞胶垫（压力电波防砸系统）；车辆停放有序，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，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p>
--	--	--



表 10 秩序维护服务（五级）内容和要求

序号	服务内容	服务要求
1	人员要求	1) 专职安防人员，以中青年为主，45周岁以下的人员占总数60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 2) 能处理和应对小区公共秩序维护服务工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2	门岗	1) 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 2) 实行智能门禁控制系统，并进行严格管理，防止因管控漏洞导致外来人员随意进出小区；对外来人员进入小区，先联系住户确认，决定是否放行。 3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；大型物件搬出小区有登记记录。
3	巡逻岗	1) 安防人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每1小时巡查1次，有巡更记录。 2) 接到火警、警情后3分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与公安部门。 3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，3分钟内赶到现场，采取相应措施
4	技防设施和救助（监控岗）	1) 小区设有监控中心，运营正常，且主出入口图像清晰完整，无黑屏现象，录像功能正常，录像存储时间30天以上，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。 2) 消防中控室要求有2人驻守，并持有消防上岗证，注视各设备所传达的信息。 3) 小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于2次的应急预案演习。

5	车辆管理	<p>1) 车场管理制度（含非机动车管理制度）、收费标准等在车场主出入口公示。</p> <p>2) 地面、墙面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) 车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通。</p> <p>4) 划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引导有序停放，每日巡查。落实电动车智能充电管理，严禁飞线充电，提高充电安全。</p> <p>5) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。</p> <p>6) 收费管理的车库应24小时有专人管理；使用车辆识别系统，道闸设备具有防砸车、防尾随红外对射装置，动作灵敏可靠；道闸杆上应装有防撞胶垫（压力电波防砸系统）；车辆停放有序，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，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。</p>
---	------	--

## 4.4 环境维护服务

环境维护服务内容和要求应分别符合表 11~表 15 的要求。

表 11 环境维护服务（一级）内容和要求

序号	人员配置及要求	区位	服务内容	服务要求
1	/	楼内公共区域保洁	地面	每周清扫二次，电梯门厅每周拖洗二次。
2			楼梯扶手、栏杆、窗台	每半月擦抹一次。
3			消防栓、指示牌等公共设施	每季度擦抹一次。
4			天花板、公共灯具	每半年除尘一次。
5			门、窗等玻璃	每季度擦拭三次，底层门厅玻璃每月擦拭一次。
6			天台、屋顶	每二个月清扫一次。
7			垃圾收集	若设置垃圾收集点，每日清理一次。
8			电梯轿厢	每日擦拭一次。
9		楼外公共区域保洁	道路地面、绿地、明沟	道路每日清扫一次，绿地每月一次，明沟每月清扫一次。
10			公共灯具、宣传栏、小品等	公共灯具每半年擦抹一次，宣传栏、信报（包）箱、小品等每半月擦抹一次。
11			垃圾厢（房）	每周清扫一次以上。
12			水景	漂浮物每周打捞一次。
13			果皮箱、垃圾桶	每月冲洗一次。
14			消毒灭害	每季喷洒药水，每半年灭鼠一次，做好消杀计划、通知、记录和相关资料。
15		绿化	草坪	1) 修剪：年普修二遍以上。 2) 清杂草：每年除草四遍以上。 3) 灌、排水：无明显缺水枯黄，积水有排除。 4) 施肥：无。 5) 病虫害防治：控制大面积病虫害发生。 6) 其他：无。

16			树木	<p>1) 修剪：乔、灌木每年适时修剪一次，篱、球造型植物每年修剪二遍以上，地被、攀缘植物每年修剪一次以上。</p> <p>2) 中耕除草、松土：年除草不少于三遍，控制大面积杂草发生。</p> <p>3) 施肥：无。</p> <p>4) 病虫害防治：年喷药不少于二次。</p> <p>5) 扶正加固：及时扶正、抢救。</p> <p>6) 其他：无。</p>
17			花坛花镜	<p>1) 灌、排水：无。</p> <p>2) 补种：无。</p> <p>3) 修剪、施肥：无。</p> <p>4) 病虫害防治：无。</p>

表 12 环境维护服务（二级）内容和要求

序号	人员配置及要求	区位	服务内容	服务要求
1	/	楼内公共区域保洁	地面	每日清扫，电梯门厅每周拖洗二次。
2			楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹一次。
3			消防栓、指示牌等公共设施	每月擦抹一次。
4			天花板、公共灯具	每季度除尘一次。
5			门、窗等玻璃	每二个月擦拭一次，底层门厅玻璃每月擦拭一次。
6			天台、屋顶	每月清扫一次。
7			垃圾收集	若设置垃圾收集点，每日清理一次。
8			电梯轿厢	每日擦拭一次。
9		楼外公共区域保洁	道路地面、绿地、明沟	道路每日清扫二次，绿地每日一次，明沟每半月清扫一次。
10			公共灯具、宣传栏、小品等	公共灯具每季清扫一次，宣传栏、信报（包）箱、小品等每周擦抹一次。
11			垃圾厢（房）	每日清扫一次以上，设有灭蝇装置。
12			水景	漂浮物每周打捞二次。
13			果皮箱、垃圾桶	每月冲洗一次。
14			消毒灭害	每两个月喷洒药水，每半年灭鼠一次，做好消杀计划、通知、记录和相关资料。
15		绿化	草坪	1) 修剪：年普修三遍以上。 2) 清杂草：年普除杂草四遍以上，杂草面积不大于8%。 3) 灌、排水：干旱、高温季节基本保证有效供水。 4) 施肥：无。 5) 病虫害防治：发现病虫害及时灭杀。 6) 其他：无。

16			树木	<p>1) 修剪：乔、灌木每年修剪二遍以上，篱、球造型植物每年修剪三遍以上，地被、攀缘植物每年修剪不少于二次。</p> <p>2) 中耕除草、松土：年除草四次以上。</p> <p>3) 施肥：每年普施基肥一遍。</p> <p>4) 病虫害防治：年喷药不少于二次。</p> <p>5) 扶正加固：及时扶正、加固。</p> <p>6) 其他：无。</p>
17			花坛花镜	<p>1) 灌、排水：无。</p> <p>2) 补种：无。</p> <p>3) 修剪、施肥：无。</p> <p>4) 病虫害防治：无。</p>

表 13 环境维护服务（三级）内容和要求

序号	人员配置及要求	区位	服务内容	服务要求
1	1) 配置保洁领班1人。 2) 至少每15000m <sup>2</sup> 配置保洁人员1人。 3) 服装统一, 佩戴工牌, 培训上岗, 保洁人员年龄在60周岁以下。 4) 应配置扫地车、洗地机等智能保洁设备至少配置2种及以上, 每种类不少于1台。	楼内公共区域保洁	地面	每日清扫一次, 电梯门厅每日清扫二次, 地面每日拖洗一次。
2			楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次。
3			消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹一次。
4			天花板、公共灯具	每月除尘一次。
5			门、窗等玻璃	每月擦拭一次, 门厅玻璃每周擦拭一次。
6			天台、屋顶	每半个月清扫一次。
7			垃圾收集	若设置垃圾收集点, 每日清理二次, 每周消毒一次, 做好消毒记录。
8			电梯轿厢	每日擦拭一次, 循环检查一次。
9		楼外公共区域保洁	道路地面、绿地、明沟	道路每日清扫二次, 绿地每日一次, 明沟每周清扫二次。
10			公共灯具、宣传栏、小品等	公共灯具每季清扫一次, 宣传栏、信报(包)箱、小品等每周擦抹一次。
11			垃圾厢(房)	生活垃圾封闭存放, 垃圾房每日冲洗一次, 每月消毒一次, 做好消毒记录。
12			水景	漂浮物每日打捞一次, 并定期净化处理, 做好记录。
13			果皮箱、垃圾桶	每日清理一次, 每月冲洗一次, 每月全面消毒一次, 做好消毒记录。
14			消毒灭害	每两个月喷洒药水, 每半年灭鼠一次, 做好消杀计划、通知、记录和相关资料。
15		绿化	草坪	1) 修剪: 年普修四遍以上。 2) 清杂草: 年普除杂草六遍以上, 杂草面积不大于6%。 3) 灌、排水: 及时灌溉, 保证有效供水。 4) 施肥: 每年普施有机肥一遍。 5) 病虫害防治: 发现病虫害及时灭杀。 6) 其他: 无。

16			树木	<p>1) 修剪: 乔、灌木每年修剪二遍以上, 无二级枯枝, 篱、球造型植物每年修剪不少于四遍, 地被、攀缘植物每年修剪不少于二次。</p> <p>2) 中耕除草、松土: 年除草五次以上。</p> <p>3) 施肥: 根据实际适时施肥, 每年普施基肥一遍, 部分花灌木增施追肥一次。</p> <p>4) 病虫害防治: 及时灭治, 主要病虫害发生低于10%。</p> <p>5) 扶正加固: 及时扶正、加固。</p> <p>6) 其他: 乔灌木生长良好, 花灌木基本开花, 缺枝、空挡不明显。</p>
17			花坛花镜	<p>1) 灌、排水: 保持有效供水, 无积水。</p> <p>2) 补种: 缺枝倒伏不超过10处。</p> <p>3) 修剪、施肥: 保持花卉生长良好。</p> <p>4) 病虫害防治: 及时防治。</p>



表 14 环境维护服务（四级）内容和要求

序号	人员配置及要求	区位	服务内容	服务要求
1	1) 配置保洁主管1人。 2) 至少每10000m <sup>2</sup> 配置保洁人员1人。 3) 设置专职生活垃圾分类引导员，至少每800户配置1人。 4) 服装统一，佩戴工牌，培训上岗，保洁人员年龄在55周岁以下。 5) 应配置扫地车、洗地机等智能保洁设备，至少配置2种及以上。	楼内公共区域保洁	地面	每日清扫一次，电梯门厅每日清扫二次，地面每日拖洗一次，大堂、门厅花岗石每二个月保养一次。
2			楼梯扶手、栏杆、窗台	隔日擦抹一次。
3			消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹二次。
4			天花板、公共灯具	每半月除尘一次。
5			门、窗等玻璃	每周擦拭一次，门厅玻璃每周二次。
6			天台、屋顶	每周清扫一次，保持清洁、无垃圾。
7			垃圾收集	若设置垃圾收集点，每日清理二次，每周消毒一次，做好消毒记录。
8			电梯轿厢	每日擦拭二次，每月对电梯门壁打蜡一次。
9	楼外公共区域保洁	道路地面、绿地、明沟	道路每日清扫二次，生活垃圾滞留时间不超过二小时，明沟每日清扫一次。	
10		公共灯具、宣传栏、小品等	公共灯具每季清扫一次，宣传栏、信报（包）箱、小品等每周擦抹二次。	
11		垃圾厢（房）	生活垃圾封闭存放，垃圾房每日冲洗一次，每半月消毒一次，做好消毒记录。	
12		水景	漂浮物每日打捞一次，定期投放药剂，做好记录。	
13		果皮箱、垃圾桶	每日清理二次，每半月冲洗一次，每半月全面消毒一次，做好消毒记录。	
14		消毒灭害	每月喷洒药水，每半年灭鼠一次，每年做一次蟑螂烟熏消杀，做好消杀计划、通知、记录和相关资料。	
15	绿化	草坪	1) 修剪：草坪平整，草高不超过8cm。 2) 清杂草：年普除杂草七遍以上，杂草面积不大于5%。 3) 灌、排水：保证有效供水，低洼及时整平。	

				<p>4) 施肥：每年施肥二遍以上。</p> <p>5) 病虫害防治：根据实际情况制定防治计划并实施，做好记录。</p> <p>6) 其他：草地生长正常，斑秃黄萎低于5%。</p>
16			树木	<p>1) 修剪：乔、灌木每年修剪三遍以上，无枯枝，篱、球造型植物每年修剪不少于五遍，地被、攀缘植物每年修剪不少于三次。</p> <p>2) 中耕除草、松土：适时除草，土壤疏松。</p> <p>3) 施肥：根据实际适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增追施肥一次。</p> <p>4) 病虫害防治：根据实际情况制定防治计划并实施，做好记录。及时灭治，主要病虫害发生低于5%。</p> <p>5) 扶正加固：基本无倾斜。</p> <p>6) 其他：乔灌木生长良好，花灌木按时开花结果，无缺枝、空挡。</p>
17			花坛花镜	<p>1) 灌、排水：保持有效供水，无积水。</p> <p>2) 补种：缺枝倒伏不超过五处。</p> <p>3) 修剪、施肥：及时清除枯萎的落叶、垃圾，每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。</p> <p>4) 病虫害防治：根据实际情况制定防治计划并实施，做好记录。适时做好病虫害防治。</p>

表 15 环境维护服务（五级）内容和要求

序号	人员配置及要求	区位	服务内容	服务要求
1	1) 配置保洁主管1人, 领班2人。 2) 至少每8000m <sup>2</sup> 配置保洁人员1人。 3) 设置专职生活垃圾分类引导员, 至少每500户配置1人。 4) 服装统一, 佩戴工牌, 培训上岗, 保洁人员年龄在50周岁以下。 5) 应配置扫地车、洗地机等智能保洁设备, 至少配置4种及以上。	楼内公共区域保洁	地面	每日清扫二次, 循环检查二次, 地面保持干净、无垃圾杂物, 墙面无灰尘, 大堂、门厅花岗石每月保养一次。
2			楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦抹一次。
3			消防栓、指示牌等公共设施	每日擦抹一次。
4			天花板、公共灯具	每周除尘一次。
5			门、窗等玻璃	每日擦拭一次, 保持洁净、光亮。
6			天台、屋顶	每周清扫一次, 每日检查, 保持清洁、无垃圾。
7			垃圾收集	若设置垃圾收集点, 每日早晚定时清理二次, 每周消毒二次, 做好消毒记录。
8			电梯轿厢	每日保洁二次, 循环检查二次, 操作板每日消毒一次, 每半月对电梯门壁打蜡一次。
9	楼外公共区域保洁	道路地面、绿地、明沟	每日保洁二次, 循环检查一次, 地面垃圾滞留时间不超过一小时, 明沟每日清扫一次。	
10		公共灯具、宣传栏、小品等	公共灯具每季清扫一次, 宣传栏、信报(包)箱、小品等每日擦抹一次。	
11		垃圾厢(房)	先进的垃圾处理方式, 对垃圾厢循环保洁, 每周消毒一次, 做好消毒记录。	
12		水景	漂浮物每日打捞二次, 定期投放药剂, 做好记录。	
13		果皮箱、垃圾桶	随时清理擦拭, 每周全面消毒一次, 做好消毒记录。	
14		消毒灭害	每月喷洒药水, 每季度灭鼠一次, 每年做二次蟑螂烟熏消杀, 做好消杀计划、通知、记录和相关资料。	
15		绿化	草坪	1) 修剪: 草坪平整, 草高不超过6cm。 2) 灌、排水: 及时清除杂草, 做到基本无杂草。

				<p>3) 常年保持有效供水，草地充分生长，有覆沙调整。</p> <p>4) 施肥：适时适量，每季度施有机复合肥一遍。</p> <p>5) 病虫害防治：根据实际情况制定防治计划并实施，做好记录。</p> <p>6) 其他：绿草如茵，斑秃黄萎低于5%。</p>
16			树木	<p>1) 修剪：乔、灌木每年修剪四遍以上，无枯枝，篱、球造型植物按实际修剪，地被、攀缘植物每年修剪四次以上。</p> <p>2) 中耕除草、松土：常年土壤疏松通透，无杂草。</p> <p>3) 施肥：根据实际适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增追施复合肥二遍。</p> <p>4) 病虫害防治：根据实际情况制定防治计划并实施，做好记录。各类病虫害发生低于5%。</p> <p>5) 扶正加固：基本无倾斜。</p> <p>6) 其他：乔灌木生长健壮，花灌木按时开花结果，无缺枝、空挡。</p>
17			花坛花镜	<p>1) 灌、排水：保持有效供水，无积水。</p> <p>2) 补种：缺枝倒伏及时补种。</p> <p>3) 修剪、施肥：及时清除杂草，每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次，盛花期追肥适量。</p> <p>4) 病虫害防治：根据实际情况制定防治计划并实施，做好记录。适时做好病虫害防治。</p>

## 4.5 共用设施设备及场地维护服务

共用设施设备及场地维护服务内容和要求应分别符合表 16~表 20 的要求。

表 16 共用设施设备及场地维护服务（一级）内容和要求

序号	区位	服务内容	服务要求	
1	共用部位维护	门窗	每月一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。	
2		楼内地面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损组织修补。	
3		管道、排水沟、化粪池	每年一次对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫（清扫工作可由保洁人员完成，不再增加人员）、疏通。	
4		围墙、外墙	定期巡查围墙，发现损坏组织修复；铁栅栏围墙表面无严重锈蚀，保持围墙基本完好。	
5		道路、场地等	定期巡视小区区间路面、侧石、窨井等，要求路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、窨井不漫溢、窨井盖无缺损。	
6		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每半年巡视一次，不定期巡查，发现安全隐患及时处理。	
7		室外健身设施、儿童乐园等	每年巡视记录一次。	
8		安全标志	定期巡查，发现损坏组织修复，保证其安全使用（如需更换的除外）。	
9	共用设施设备维护	供水系统	1) 每周对供水设备检查一次以上，定期对水泵润滑点加油，定期对泵房管道等进行除锈、油漆，定期保养水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 2) 每季度清洗消毒水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。 3) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装防护网并完好。 4) 接到相关部门停水、停电通知，按规定时间在小区醒目处提前通知业主。	
10		排水系统	1) 定期检查排水（污）泵，确保控制柜电气性能完好，设备运作正常。 2) 定期对集水坑及集排水沟进行清理。	
11		强电系统	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	定期检查，完好率不低于 80%，并适时开关。
12			公共电气柜	定期对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养。
13				1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 2) 消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好。

		消防系统	3) 每半年检查一次消防水带, 阀杆处加注润滑油等, 保持消防器材能随时有效使用。 4) 按需配备灭火器, 每月检查一次灭火器, 及时维修或更新。
14		避雷设施	每年一次检查和保养。
15		电子防盗门	不定期检查、保养, 保持使用正常。
16	弱电系统	楼宇对讲系统	1) 每季度一次进行调试与保养, 保证其24小时运行正常。 2) 门禁对讲主机选呼功能正常, 且选呼后的对讲(可视)功能正常, 语音(图像)清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。
17		周界报警	3) 监控能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号, 录像功能正常, 监控影像资料至少留存30日。 4) 道闸系统车牌识别功能正常, 闸杆完好, 抓拍及防砸车功能正常。
18		监视系统	5) 周界报警保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号。
19		电子巡更	6) 背景音乐播放、功放功能正常, 前端喇叭(音箱)播放声音清晰无杂音, 消防强切及广播功能正常。
20		电梯	1) 保证电梯正常运行, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁。 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养, 每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》。 3) 电梯发生一般故障的, 专业维修人员半小时内到达现场修理。 4) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督管理, 每周巡查电梯一次。 5) 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业管理人员须在十五分钟内到现场应急处理, 专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。
21		水景(动力)	1) 定期次巡视检查喷水池、水泵等附属设施, 损坏组织修复。 2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查, 保证运行正常。
22		柴油发电机	1) 定期试运行, 每次试运行5分钟。 2) 储油箱应有保障运行 2 小时以上 8 小时以下的停电备用油。
23		工具	配备基本的维修检测工具。

表 17 共用设施设备及场地维护服务（二级）内容和要求

序号	区位	服务内容	服务要求	
1	共用部位维护	门窗	每半月一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。	
2		楼内墙、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损组织修补。	
3		管道、排水沟、化粪池	每半年一次对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫（清扫工作可由保洁人员完成，不再增加人员）、疏通。	
4		围墙、外墙	每季度一次巡查围墙，发现损坏组织修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙基本完好。	
5		道路、场地等	每季度一次巡视小区区间路面、侧石、窞井等，要求路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、窞井不漫溢、窞井盖无缺损。	
6		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每四个月巡视一次，不定期巡查，发现安全隐患及时处理。	
7		室外健身设施、儿童乐园等	每半年巡视记录一次。	
8		安全标志	每月一次巡查，发现损坏组织修复，保证其安全使用（如需更换的除外）。	
9	共用设施设备维护	供水系统	1) 每周对供水设备检查三次以上，定期对水泵润滑点加油，定期对泵房管道等进行除锈、油漆，定期保养水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 2) 每季度清洗消毒水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。 3) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。 4) 接到相关部门停水、停电通知，应提前通知业主。	
10		排水系统	1) 每季度检查排水（污）泵两次，确保控制柜电气性能完好，设备运作正常。 2) 每年对集水坑及集排水沟全面清理一次。	
11		强电系统	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	每周一次检查，完好率不低于 85%，并按规定时间开关。
12			公共电气柜	每月一次对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养，每年进行一次安全用电检查。
13		消防系统	1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 2) 消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好。 3) 每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油等，保	

			持消防器材能随时有效使用。 4) 按需配备灭火器, 每月检查一次灭火器, 及时维修或更新。
14		避雷设施	每半年一次检查和保养。
15		电子防盗门	不定期检查、保养, 保持使用正常。
16	弱电系统	楼宇对讲系统	1) 每两个月一次进行调试与保养, 保证其运行正常。 2) 门禁对讲主机选呼功能正常, 且选呼后的对讲(可视)功能正常, 语音(图像)清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 3) 监控能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号, 录像功能正常, 监控影像资料至少留存30日。 4) 道闸系统车牌识别功能正常, 闸杆完好, 抓拍及防砸车功能正常。 5) 周界报警保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号。 6) 背景音乐播放、功放功能正常, 前端喇叭(音箱)播放声音清晰无杂音, 消防强切及广播功能正常。
17		周界报警	
18		监视系统	
19		电子巡更	
20		电梯	1) 保证电梯正常运行, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁。 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养, 每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》。 3) 电梯发生一般故障的, 专业维修人员半小时内到达现场修理。 4) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督管理, 每周巡查电梯二次。 5) 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业管理人员须在十五分钟内到现场应急处理, 专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。
21		水景(动力)	1) 每月一次巡视检查喷水池、水泵等附属设施, 损坏组织修复。 2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查, 保证运行正常。
22		柴油发电机	1) 定期保养, 每月试运行 1 次, 每次试运行 5 分钟。 2) 储油箱应有保障运行 2 小时以上 8 小时以下的停电备用油。
23		工具	配备较为齐全的维修检测工具。



表 18 共用设施设备及场地维护服务（三级）内容和要求

序号	区位	服务内容	服务要求	
1	共用部位维护	门窗	每半月一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。	
2		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补。	
3		管道、排水沟、化粪池	每半年一次对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫（清扫工作可由保洁人员完成，不再增加人员）、疏通。	
4		围墙、外墙	每月一次巡查围墙，发现损坏及时修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。	
5		道路、场地等	每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏组织修复，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。	
6		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每三个月巡视一次，不定期巡查，发现安全隐患及时处理。	
7		室外健身设施、儿童乐园等	每四个月巡视记录一次。	
8		安全标志	每周一次巡查，发现损坏及时修复，保证其安全使用（如需更换的除外）。	
9	共用设施设备维护	供水系统	1) 每日巡查一次水泵房，确保设备正常运行，配套设施设备完好，泵房整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 2) 每季度对水泵润滑点加油，每年一次对泵房管道等进行除锈、油漆，每年保养两次水泵。 3) 每季度清洗消毒水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。 4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。 5) 接到相关部门停水、停电通知，提前通知业主。	
10		排水系统	1) 每月检查排水（污）泵一次，确保控制柜电气性能完好，设备运作正常。 2) 每年对集水坑及集排水沟全面清理一次。	
11		强电系统	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	每天一次检查，完好率不低于90%，并按规定时间开关。
12			公共电气柜	每半月一次对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养，每年进行一次安全用电检查。
13		消防系统	1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 2) 消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好。 3) 每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油等，保持消防器材能随时有效使用。 4) 按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，及时维修或更新。	

			5) 建立微型消防站, 器材(装备)齐全。
14		避雷设施	每季度一次检查和保养。
15		电子防盗门	不定期检查, 每季度一次保养, 保持使用正常。
16	弱电系统	楼宇对讲系统	<p>1) 每月一次对弱电系统设备进行巡查, 做好巡查记录, 定期进行调试与保养, 保证其运行正常。</p> <p>2) 门禁对讲主机选呼功能正常, 且选呼后的对讲(可视)功能正常, 语音(图像)清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。</p> <p>3) 监控能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号, 录像功能正常, 监控影像资料至少留存30日。</p> <p>4) 道闸系统车牌识别功能正常, 闸杆完好, 抓拍及防砸车功能正常。</p> <p>5) 周界报警保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号。</p> <p>6) 背景音乐播放、功放功能正常, 前端喇叭(音箱)播放声音清晰无杂音, 消防强切及广播功能正常。</p> <p>7) 安装人脸识别设备, 使用正常。</p>
17		周界报警	
18		监视系统	
19		电子巡更	
20		电梯	<p>1) 保证电梯正常运行, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁。</p> <p>2) 委托专业维修保养单位进行定期保养, 每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》。</p> <p>3) 电梯发生一般故障的, 专业维修人员半小时内到达现场修理。</p> <p>4) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督管理, 每周巡查电梯三次。</p> <p>5) 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业管理人员须在十五分钟内到现场应急处理, 专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。</p>
21		水景(动力)	<p>1) 每半月一次巡视检查喷水池、水泵等附属设施, 损坏及时修复。</p> <p>2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查, 保证运行正常。</p>
22		柴油发电机	<p>1) 每周巡查一次发电机房, 保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害现。</p> <p>2) 每月试运行1次, 每次试运行5分钟。</p> <p>3) 储油箱应有保障运行 4 小时以上 8 小时以下的停电备用油。</p> <p>4) 每年保养一次, 两年更换一次蓄电池。</p>
23		工具	配备丰富精良的维修检测工具。

表 19 共用设施设备及场地维护服务（四级）内容和要求

序号	区位	服务内容	服务要求
1	共用部位维护	门窗	每周一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
2		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
3		管道、排水沟、化粪池	每季度一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫（清扫工作可由保洁人员完成，不再增加人员）、疏通，保障排水畅通；每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。
4		围墙、外墙	每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。
5		道路、场地等	每半月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。
6		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每两个月巡视一次，不定期巡查，发现安全隐患及时处理。
7		室外健身设施、儿童乐园等	每季度巡视记录一次。
8		安全标志	每周一次以上巡查，发现损坏立即修复，保证其安全使用（如需更换的除外）。
9	共用设施设备维护	供水系统	1) 每日两次巡查水泵房并检查供水设备，确保设备正常运行，配套设施设备完好，泵房整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 2) 每季度对水泵润滑点加油，每年一次对泵房管道等进行除锈、油漆，每季度保养一次水泵。 3) 每季度清洗消毒水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。 4) 每年一次对减压阀进行测压并做好记录。 5) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。 6) 接到相关部门停水、停电通知，提前通知业主。
10		排水系统	1) 每周检查排水（污）泵一次，确保控制柜电气性能完好，设备运作正常。 2) 每半年对集水坑及集排水沟全面清理一次。

11	强电系统	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	每天一次检查，完好率不低于95%，并适时开关。
12		公共电气柜	每周一次对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养，每年进行一次安全用电检查。
13	消防系统	<p>1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。</p> <p>2) 消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好。</p> <p>3) 每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油等，保持消防器材能随时有效使用。</p> <p>4) 按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，及时维修或更新。</p> <p>5) 建立微型消防站，器材（装备）齐全。</p>	
14	避雷设施	每季度一次检查和保养。	
15	电子防盗门	不定期检查，每季度一次保养，保持使用正常。	
16	弱电系统	楼宇对讲系统	1) 每周巡查两次消防泵房，每半月巡查一次风机房及其它消防配套设备房，保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
17		周界报警	2) 消防泵每季度启动一次并作记录，每半年保养一次，保证其运行正常。
18		监视系统	3) 消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好。
19		电子巡更	4) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。 5) 每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行两年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。 6) 每年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油等，保持消防器材能随时有效使用。 7) 按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，及时维修或更新。 8) 委托专业维护保养单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养

			等维保事项。 9) 建立微型消防站，器材（装备）齐全。
20		电梯	<p>1) 保证电梯正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。</p> <p>2) 委托专业维护保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》。</p> <p>3) 电梯发生一般故障的，专业维修人员半小时内到达现场修理。</p> <p>4) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督管理，每周巡查电梯四次。</p> <p>5) 发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在十五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。</p>
21		水景（动力）	<p>1) 每周一次巡视检查喷水池、水泵等附属设施，损坏及时修复。</p> <p>2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证运行正常。</p>
22		柴油发电机	<p>1) 每周巡查两次发电机房，保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；</p> <p>2) 每月试运行 2 次，每次试运行 5 分钟；</p> <p>3) 储油箱应有保障运行 4 小时以上 8 小时以下的停电备用油；</p> <p>4) 每年保养一次，两年更换一次蓄电池。</p>
23		工具	配备丰富精良的维修检测工具。

表 20 共用设施设备及场地维护服务（五级）内容和要求

序号	区位	服务内容	服务要求
1	共用部位维护	门窗	每周一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。
2		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
3		管道、排水沟、化粪池	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫（清扫工作可由保洁人员完成，不再增加人员）、疏通，保障排水畅通（6月至9月每半月检查一次）；每季度检查一次屋顶，发现防水层有气毳、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。
4		围墙、外墙	每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。
5		道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏立即修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。
6		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日一次对休闲椅、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。
7		室外健身设施、儿童乐园等	每两个月巡视记录一次。
8		安全标志	每个月巡视一次，不定期巡查，发现安全隐患及时处理。
9	共用设施设备维护	供水系统	<p>1) 每日两次巡查水泵房并检查供水设备，确保设备正常运行，配套设施设备完好，泵房整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>2) 每季度对水泵润滑点加油，每年一次对泵房管道等进行除锈、油漆，每月保养一次水泵。</p> <p>3) 每季度清洗消毒水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。</p> <p>4) 每年一次对减压阀进行测压并做好记录。</p> <p>5) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好。</p> <p>6) 接到相关部门停水、停电通知，提前通知业主。</p>
10		排水系统	<p>1) 每周检查排水（污）泵一次，确保控制柜电气性能完好，设备运作正常；</p> <p>2) 每半年对集水坑及集排水沟全面清理一次。</p>

11	强电系统	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	每天一次检查，完好率不低于99%，并适时开关。
12		公共电气柜	每周一次对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养，每年进行一次安全用电检查。
13	消防系统	<p>1) 每天巡查一次消防泵房，每半月巡查二次风机房及其它消防配套设备房，保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>2) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。</p> <p>3) 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。</p> <p>4) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。</p> <p>5) 每年试验一次探测器，对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。</p> <p>6) 每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。</p> <p>7) 每月检查一次灭火器，及时维修或更新。</p> <p>8) 委托专业维护保养单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等维保事项。</p> <p>9) 建立微型消防站，器材（装备）齐全。</p>	
14	避雷设施	每个月一次检查和保养。	
15	电子防盗门	不定期检查，每个月一次保养，保持使用正常。	
16	弱电系统	楼宇对讲系统	1) 每周一次对弱电系统设备进行巡查，做好巡查记录，定期进行调试与保养，保证其运行正常。
17		周界报警	2) 门禁对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。
18		监视系统	3) 监控能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常，监控影像资料至少留存30日。
19		电子巡更	4) 道闸系统车牌识别功能正常，闸杆完好，抓拍及防砸车功能正常。 5) 周界报警保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确

			地识别报 警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。 6) 背景音乐播放、功放功能正常，前端喇叭（音箱）播放声音清晰无杂音，消防强切及广播功能正常。 7) 安装人脸识别设备，使用正常。
20		电梯	1) 保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》。 3) 电梯发生一般故障的，专业维修人员半小时内到达现场修理。 4) 物业公司应有专人对电梯保养进行监督管理，每天巡查电梯一次。 5) 发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在十五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。 6) 电梯机房安装空调，夏季定期运行。
21		水景（动力）	1) 每天一次巡视检查喷水池、水泵等附属设施，损坏及时修复。 2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证运行正常。
22		柴油发电机	1) 每日巡查一次发电机房，保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 2) 每月试运行2次，每次试运行5分钟。 3) 储油箱应有保障运行4小时以上 8 小时以下的停电备用油。 4) 每年保养一次，两年更换一次蓄电池。
23		工具	配备丰富精良的维修检测工具，采用手机 APP 或设备传感器等信息化、智能化的设备管理系统。



### 参 考 文 献

- [1] GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- [2] GB 50763 无障碍设计规范
- [3] 《中华人民共和国民法典》
- [4] 《物业管理条例》
- [5] 《福建省物业管理条例》