

附件1

安康市住宅小区物业服务指导标准			
项目	指导标准内容（一）		
	一级	二级	三级
一、基本要求	1、按规范签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》，公示服务标准、收费标准、企业信息、人员信息和服务电话。	1、按规范签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》，公示服务标准、收费标准、企业信息、人员信息和服务电话。	1、按规范签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》，公示服务标准、收费标准、企业信息、人员信息和服务电话。
	2、物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度，承接项目有完善的物业管理服务方案。	2、物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度，承接项目有完善的物业管理服务方案。	2、物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度，承接项目有完善的物业管理服务方案。
	3、承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。	3、承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。	3、承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。
	4、建立完善的各类突发事件应急预案制度，重大事故上报相关部门。	4、建立完善的各类突发事件应急预案制度，重大事故上报相关部门。	4、建立完善的各类突发事件应急预案制度，重大事故上报相关部门。
	5、物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情。	5、物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情。	5、物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情。
	6、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位相一致的资格证书。项目经理须取得物业项目经理上岗证书。	6、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位相一致的资格证书。项目经理须取得物业项目经理上岗证书。	6、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位相一致的资格证书。项目经理须取得物业项目经理上岗证书。
	7、提倡物业服务企业运用先进科技手段和信息技术持续提高管理效率，提升服务质量。	7、提倡物业服务企业运用先进科技手段和信息技术持续提高管理效率，提升服务质量。	7、提倡物业服务企业运用先进科技手段和信息技术持续提高管理效率，提升服务质量。

安康市住宅小区物业服务指导标准

项目	指导标准内容（二）		
	一级	二级	三级
二、物业服务管理	1、物业服务企业建立客服中心，项目客服人员人均服务户数不多于 500户 。	1、物业服务企业建立客服中心，项目客服人员人均服务户数不多于 600户 。	1、物业服务企业建立客服中心，项目客服人员人均服务户数不多于 700户 。
	2、建立以户为单位的业主（物业使用人）档案，建立房屋及其共用设施设备档案，档案内资料齐全，分类成册，管理有序，查阅方便。	2、建立以户为单位的业主（物业使用人）档案，建立房屋及其共用设施设备档案，档案内资料齐全，分类成册，管理有序，查阅方便。	2、建立以户为单位的业主（物业使用人）档案，建立房屋及其共用设施设备档案，档案内资料齐全，分类成册，管理有序，查阅方便。
	3、物业管理区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置并公示24小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 100% 以上。建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率 100% ，回访率 100% 。	3、物业管理区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置并公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 90% 以上。建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率 100% ，回访率 90% 。	3、物业管理区域设有服务接待中心，设置并公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 80% 以上。建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率 100% ，回访率 80% 。
	4、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率 85% 以上。	4、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率 80% 以上。	4、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率 75% 以上。
	5、每年公示一次物业服务合同履行情况。物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。	5、每年公示一次物业服务合同履行情况。物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。	5、每年公示一次物业服务合同履行情况。物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。
	6、小区主要出入口公示管理规约或临时管理规约，设置宣传栏至少 每月 更换一次宣传内容。潜在危险区域有明显危险警示标志标识。做到及时维护，标志标识醒目。	6、小区主要出入口固定公示管理规约或临时管理规约，设置宣传栏至少 每季度 更换一次宣传内容。潜在危险区域有明显危险警示标志标识。做到及时维护，标志标识醒目。	6、小区主要出入口固定公示管理规约或临时管理规约，设置宣传栏至少 每半年 更换一次宣传内容。潜在危险区域有明显危险警示标志标识。做到及时维护，标志标识醒目。
	7、受理业主专有部分报修业务，提供入户维修特约服务，约定收取合理费用。	7、受理业主专有部分报修业务，提供入户维修特约服务，约定收取合理费用。	7、受理业主专有部分报修业务，提供入户维修特约服务，约定收取合理费用。

安康市住宅小区物业服务指导标准

项目	指导标准内容（三）		
	一级	二级	三级
三、房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。	1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。	1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。
	2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修。	2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修。	2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修。
	3、 每日巡查1次 物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。单元门发生故障的，物业工作人员应30分钟内到场并联系相关厂家进行维修。	3、 每周巡查2次 物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。单元门发生故障的，物业工作人员应30分钟内到场并联系相关厂家进行维修。	3、 每周巡查1次 物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时定期维护。单元门发生故障的，物业工作人员应30分钟内到场并联系相关厂家进行维修。
	4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主、物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。	4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主、物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。	4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主、物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。

<p>5、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p>	<p>5、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每2日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行有效监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p>	<p>5、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每3日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p>
<p>6、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识，做到维护及时、标识明显。</p>	<p>6、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p>	<p>6、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p>
<p>7、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p>	<p>7、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p>	<p>7、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p>

安康市住宅小区物业服务指导标准

项目	指导标准内容（四）		
	一级	二级	三级
1、按合同约定，制订物业管理区域共用设施设备年度、月度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。	1、按合同约定，制订物业管理区域共用设施设备年度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。	1、按合同约定，对物业管理区域各类共用设施设备进行日常管理和维修养护，保养和维修记录齐全。	
2、有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查、设备用房卫生清洁管理制度、设备区责任人标识、设施设备有效检验检测证件并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确并持相关有效证件上岗。有设备台帐、运行记录和巡查记录。	2、有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查、设备用房卫生清洁管理制度、设备区责任人标识、设施设备有效检验检测证件并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确并持相关有效证件上岗。有设备台帐、运行记录和巡查记录。	2、有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查、设备用房卫生清洁管理制度、设备区责任人标识、设施设备有效检验检测证件并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确并持相关有效证件上岗。有设备台帐、运行记录和巡查记录。	
3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。	3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。	3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。	
4、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	4、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	4、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	
5、消防系统运行、管理按照《中华人民共和国消防法》执行，定期检查、测试消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通，疏散平台防火门保持关闭；火灾报警系统保持完好运行状态。	5、消防系统运行、管理按照《中华人民共和国消防法》执行，定期检查、测试消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通，疏散平台防火门保持关闭；火灾报警系统保持完好运行状态。	5、消防系统运行、管理按照《中华人民共和国消防法》执行，定期检查、测试消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通，疏散平台防火门保持关闭；火灾报警系统保持完好运行状态。	
6、特种设备管理按照国家《特种设备管理法》履行管理职责，物业服务合同中约定故障率。有电梯困人应急预案，电梯发生故障，物业服务人员10分钟内到场启动应急程序。	6、特种设备管理按照国家《特种设备管理法》履行管理职责，物业服务合同中约定故障率。有电梯困人应急预案，电梯发生故障，物业服务人员10分钟内到场启动应急程序。	6、特种设备管理按照国家《特种设备管理法》履行管理职责，物业服务合同中约定故障率。有电梯困人应急预案，电梯发生故障，物业服务人员10分钟内到场启动应急程序。	

四、公共设施 设备维护	7、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。	7、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。	7、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。
	8、实行24小时报修受理值班制度，并配有相应的值班力量。急修半小时内到达现场，一般维修 12小时 之内或在双方约定时间到达现场。	8、实行24小时报修受理值班制度，并配有相应的值班力量。急修半小时内到达现场，一般维修 24小时 之内或在双方约定时间到达现场。	8、设立24小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修 48小时 之内或在双方约定的时间到达现场
	9、共用照明设施 完好率95% 以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在 1小时 内到场处理， 24小时 内恢复照明。	9、共用照明设施 完好率90% 以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在 1小时 内到场处理， 36小时 内恢复照明。	9、共用照明设施 完好率80% 以上。重点区域照明发生故障，维修人员应在 2小时 内到场处理， 48小时 内恢复照明。
	10、物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。	10、物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。	10、物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。
	11、载人电梯24小时运行，并按有关规定巡查、维护保养和年检。	11、载人电梯24小时运行，并按有关规定巡查、维护保养和年检。	11、载人电梯24小时运行，并按有关规定巡查、维护保养和年检。
	12、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定期换水、定时开放。	12、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定时开放。	12、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定期换水、定时开放。
	13、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和相应防范措施。	13、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和相应防范措施。	12、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和相应防范措施。
	14、对雨、污水管道 每月检查一次 ，每年雨季前对公共雨、污水管道全面疏通一次，下雨天及时疏通，确保排水系统通畅。	14、对雨、污水管道 每二个月检查一次 ，每年雨季前对公共雨、污水管道全面疏通一次，下雨天及时疏通，确保排水通畅。	13、对雨、污水管道 每三个月检查一次 ，每年雨季前对公共雨、污水管道全面疏通一次，下雨天及时疏通，确保排水通畅。
	15、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。	15、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。	15、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。
	16、对化粪池每月检查一次，每年清掏 2次 。	16、对化粪池每月检查一次，每年清掏 1—2次 。	16、对化粪池每月检查一次，每年清掏 1次 。
17、每年向业主开放一次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观。	17、每两年向业主开放一次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观。	17、每两年向业主开放一次设备间、中控室、电梯机房，邀请并组织业主参观。	

安康市住宅小区物业服务指导标准

项目	指导标准内容（五）		
	一级	二级	三级
五、公共秩序维护	1、物业管理区域主出入口24小时值班，重点区域、重点部位 每4小时 巡查一次，并有巡查记录。	1、物业管理区域主出入口24小时值班，重点区域、重点部位 每8小时 巡查一次，并有巡查记录。	1、物业管理区域主出入口24小时值班，重要区域、重点部位 每12小时 巡查一次，并有巡查记录。
	2、设有安防监控报警系统的，应设置24小时值守，并按照合同约定时限保留录像资料。	2、设有安防监控报警系统的，应设置24小时值守，并按照合同约定时限保留录像资料。	2、设有安防监控报警系统的，应设置24小时值守，并按照合同约定时限保留录像资料。
	3、建立小区车辆停放管理制度，进出物业管理区域的车辆实行登记管理，有明显标识引导， 有秩序维护员引导 车辆有序停放。	3、建立小区车辆停放管理制度，进出物业管理区域的车辆实行登记管理，有明显标识引导， 有秩序维护员引导 车辆有序停放。	3、建立小区车辆停放管理制度，进出物业管理区域的车辆实行登记管理，有明显标识引导车辆有序停放。
	4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。	4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。	4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。
	5、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。	5、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。	5、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。
	6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，火灾应急预案每3个月演练1次，其它预案每6个月演练1次，演练后有总结并完善预案。突发事件发生时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。	6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，火灾应急预案每3个月演练1次，其它预案每6个月演练1次，演练后有总结和 完善措施 。突发事件发生时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。	6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，火灾应急预案每3个月演练1次，其它预案每6个月演练1次，演练后有总结和 完善措施 。突发事件发生时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。

安康市住宅小区物业服务指导标准

项目	指导标准内容（六）		
	一级	二级	三级
六、保洁服务	<p>（一）楼内共用区域：</p> <p>1、地面： 电梯前厅，每日清扫拖擦1次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫1次，每周拖擦不少于3次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦2次，每天巡检1次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦2次，定期保养，保持材质干净、有光泽。</p> <p>2、墙面： 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每月清扫1次，保持无蛛网、无明显污渍；2米以下贴砖墙面，每周抹擦1次，保持表面干净、无污渍。</p> <p>3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日擦抹一次，保持表面干净、无污渍。</p> <p>4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周擦抹一次，保持表面干净、无污渍。</p> <p>5、天花板、共用照明灯具，每月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。</p> <p>6、门、窗等玻璃，每月擦拭1次，其中门厅玻璃每周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7、天台、屋顶，每月清扫1次，每周巡检1次，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每日清除一次，小广告停留时间不超过4小时。</p> <p>9、空置房屋每月清洁1次入户门楼道面，除灰尘，除广告。</p>	<p>（一）楼内共用区域：</p> <p>1、地面： 电梯前厅，每日清扫拖擦1次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫1次，每周拖擦不少于2次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦1次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦1次，定期保养，保持材质干净、有光泽。</p> <p>2、墙面： 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每2个月清扫1次，保持无蛛网；2米以下贴砖墙面，每2周抹擦1次，保持表面无污渍。</p> <p>3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每2日擦抹一次，保持表面干净、无污渍。</p> <p>4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每2周擦抹一次，保持表面无污渍。</p> <p>5、天花板、共用照明灯具，每2个月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。</p> <p>6、门、窗等玻璃，每2个月擦拭1次，其中门厅玻璃每2周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7、天台、屋顶，每2个月清扫1次，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每2个月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每3日清除一次。</p> <p>9、空置房屋每2个月清洁1次入户门楼道面，除灰尘，除广告。</p>	<p>（一）楼内共用区域：</p> <p>1、地面： 电梯前厅，每日清扫拖擦1次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫1次，每周拖擦不少于1次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每2周拖擦1次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦1次。</p> <p>2、墙面： 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每3个月清扫1次；2米以下贴砖墙面，每月抹擦1次。</p> <p>3、电梯楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每3日擦抹一次。</p> <p>4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每月擦抹一次。</p> <p>5、天花板、共用照明灯具，每3个月除尘一次。</p> <p>6、门、窗等玻璃，每3个月擦拭1次，其中门厅玻璃每月擦拭1次。</p> <p>7、天台、屋顶，每3个月清扫1次。</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每3个月对电梯门壁上光一次；装修期间进行表面包装保护的轿箱内壁小广告每7日清除一次。</p> <p>9、空置房屋每3个月清洁1次入户门楼道面，除灰尘，除广告。</p>

项目	指导标准内容（六）		
	一级	二级	三级
六、保洁服务	<p>（二）楼外共用区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗1次，目视地面干净，地面垃圾污染物滞留时间不超过1小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每周清理1次，无杂物、无积水。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周清洁一次，目视无污渍、明亮清洁（2米以上部分每月擦抹、除尘一次）。</p> <p>4、水景：打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。</p> <p>5、积水、积雪清扫及时。</p> <p>（三）公共卫生间：每天全面清洁3次，保持无异味。</p> <p>（四）垃圾的收集与处理：</p> <p>1、按照有关规定落实垃圾分类制度。 2、生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>3、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>（五）定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主、物业使用人。</p>	<p>（二）楼外共用区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每2周拖擦或冲洗1次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过2小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每2周清理1次，无杂物、无积水。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏、小品等：每2周擦抹一次，目视无污渍、明亮清洁（2米以上部分每2个月擦抹、除尘一次）。</p> <p>4、水景：打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。</p> <p>5、积水、积雪清扫及时。</p> <p>（三）公共卫生间：每天全面清洁2次，保持无明显异味。</p> <p>（四）垃圾的收集与处理： 1、按照有关规定落实垃圾分类制度。</p> <p>2、生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>3、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>（五）定期灭虫除害。每2个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主、物业使用人。</p>	<p>（二）楼外共用区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗1次，地面垃圾滞留时间不超过3小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每月清理1次。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏、小品等：每月擦抹一次（2米以上部分每3个月擦抹、除尘一次）。</p> <p>4、积水、积雪清扫及时。</p> <p>（三）公共卫生间：每天全面清洁1次，保持无明显异味。</p> <p>（四）垃圾的收集与处理： 1、按照有关规定落实垃圾分类制度。</p> <p>2、生活垃圾日产日清。</p> <p>3、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>（五）定期灭虫除害。每3个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主、物业使用人。</p>

安康市住宅小区物业服务指导标准

项目	指导标准内容（七）		
	一级	二级	三级
七、绿化养护管理	<p>1、有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2、草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，边缘清晰，及时剪草，避免草皮长穗，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3、树木。乔、灌木每年修剪二遍以上，无枯枝，生长良好，树冠完整，树木无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年五遍以上，无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三遍以上，无枯枝；常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，无杂草。围栏安防设备运行区域，每年不少于4次枝、叶的清理，保障设备稳定运行环境。</p> <p>4、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年二遍以上。</p> <p>5、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于5%。</p> <p>6、枯死的花草树木，必须在一周内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7、绿地应设有宣传牌、提示牌。</p>	<p>1、有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2、草坪。基本保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草四遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3、树木。乔、灌木每年修剪至少一遍，基本无枯枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年三遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年二遍以上，基本无枯枝。围栏安防设备运行区域，每年不少于4次枝、叶的清理，保障设备稳定运行环境。</p> <p>4、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少一遍。</p> <p>5、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于8%。</p> <p>6、枯死的花草树木，必须在15天之内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7、绿地应设有宣传牌、提示牌。</p>	<p>1、草坪。每年普修2遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草。</p> <p>2、树木。乔、灌木定期修剪，树冠完整，树木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年二遍；地被、攀援植物定期修剪、整理。围栏安防设备运行区域，每年不少于4次枝、叶的清理，保障设备稳定运行环境。</p> <p>3、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥。</p> <p>4、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于10%。</p> <p>5、枯死的花草树木，必须在1个月之内清除，并适时补栽补种。</p>

安康市住宅小区物业服务指导标准

项目	指导标准内容（八）		
	一级	二级	三级
八、社区文化建设	<p>1、小区有服务宣传栏，每月更新1次内容。</p> <p>2、每年至少开展3次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、城市创建、消防安全、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>3、每年至少开展2次公开的社区文化活动，包括传统节日庆祝、体育文娱、业主义务参与物业管理等健康乐观、积极向上的内容，兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。</p> <p>4、有关爱空巢老人、残障人士等公益活动。</p>	<p>1、小区有服务宣传栏，每季度更新1次内容。</p> <p>2、每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、城市创建、消防安全、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>3、有关爱空巢老人、残障人士等公益活动。</p>	<p>1、小区有服务宣传栏，每半年更新1次内容。</p> <p>2、每年至少开展1次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、城市创建、消防安全、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p>

附件 2

《安康市住宅小区物业服务指导标准》的使用说明

一、建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务人签订《物业服务合同》或《前期物业服务合同》时，可参照本标准在合同中约定，同时作为确定物业服务价格的依据。

二、本《标准》根据住宅小区物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，一级为最高标准，各等级标准均由“基本要求、物业服务管理、房屋管理、共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护管理、社区文化建设”八大项内容组成。

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