

团 体 标 准

T/WARPM XXX—2026  
T/WHAX XXX—2026

# 武汉市住宅物业服务规范

Specification for residential property services in Wuhan

(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。

2026 - XX - XX 发布

2026 - XX - XX 实施

武汉市物业管理协会  
武汉标准化协会 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
4.1 党建要求 .....	2
4.2 机构设置与制度建设 .....	2
4.3 人员管理 .....	2
4.4 财务管理 .....	3
4.5 承接查验与交接 .....	3
4.6 档案管理 .....	3
4.7 标识管理 .....	4
4.8 智慧技术应用 .....	4
5 安全管理 .....	4
5.1 日常安全管理 .....	4
5.2 消防安全管理 .....	5
5.3 电梯管理 .....	5
5.4 二次供水设施管理 .....	5
5.5 供配电设备管理 .....	5
5.6 房屋管理 .....	6
5.7 电动车停放管理 .....	6
5.8 机械式立体车库管理 .....	6
5.9 景观设施管理 .....	7
6 服务质量等级 .....	7
7 星级服务 .....	8
7.1 综合管理 .....	8
7.2 绿化养护 .....	9
7.3 保洁服务 .....	13
7.4 公共秩序维护 .....	19
7.5 房屋及设施设备管理 .....	21
附录 A (资料性) 住宅物业服务人员配置参考表 .....	32
参考文献 .....	错误!未定义书签。

## 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。

本文件由武汉市物业管理协会提出。

本文件由武汉市物业管理协会和武汉标准化协会归口。

本文件起草单位：中建壹品物业运营有限公司、武汉城市服务集团有限公司、武汉丽岛物业管理有限公司、武汉招商局物业管理有限公司、武汉市万科物业服务服务有限公司、深圳市金地物业管理有限公司武汉分公司、武汉一品行物业有限公司、惠之美生活服务集团有限公司、武汉缘安居物业管理有限公司、武汉均瑶房地产开发有限公司。

本文件主要起草人：

# 武汉市住宅物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了武汉市住宅物业服务的基本要求、安全管理、服务质量分级和各星级服务要求。

本文件适用于武汉市行政区域内住宅物业的服务和管理。在物业服务实践中，物业服务人与业主（或物业使用人）可根据实际情况，参照本文件选择服务内容，增减服务项目。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全色和安全标志
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 16895.23 低压电气装置 第6部分：检验
- GB/T 21431 建筑物雷电防护装置检测技术规范
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- TSG 08 特种设备使用管理规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**住宅物业** residential property

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、与住宅毗邻的非住宅物业等）以及与之相配套的共用设施、设备和公共场地。

### 3.2

**业主** the owner

房屋所有权人。

### 3.3

**物业使用人** property user

不具有物业的所有权，但对物业享有使用权，并依照法律和合同规定能够行使物业部分权利的人。包括承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

### 3.4

**物业服务** property service

业主自行或者通过选聘物业服务企业等形式,对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理,维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

### 3.5

**物业服务人** property service provider

物业服务企业和其他管理人。

### 3.6

**专职客服人员** customer service representative

在住宅物业内承担接待、沟通、协调、巡检等工作职责的物业服务专职人员。

## 4 基本要求

### 4.1 党建要求

4.1.1 在社区党组织统筹指导下,规范党组织体系建设,每月至少参加1次集中学习、专题党课等组织活动,确保党的组织和工作覆盖达到100%。

4.1.2 严格落实“三会一课”制度,规范开展月度“支部主题党日”活动,建立活动全流程台账,实现活动记录规范、可追溯。

4.1.3 主动融入社区基层治理工作,积极参与社区党组织开展的文明创建、环境整治等活动,并配合开展社区文化建设等特色活动。

4.1.4 组建“物业帮帮团”等志愿服务队伍,每季度开展便民维修、助老帮扶等惠民服务活动,切实发挥党组织引领作用。

4.1.5 打造立体化党建宣传矩阵,通过设置“红色物业”宣传栏、建设党建活动室等方式,定期开展党的创新理论、方针政策宣传教育,强化党建引领氛围营造。

### 4.2 机构设置与制度建设

物业服务人的机构设置与制度建设应满足以下要求:

- 具有提供住宅物业服务的有效法定资格;
- 有委托方提供的固定服务场所;
- 配备满足服务需要的设施设备;
- 建立物业管理制度以及各岗位的岗位职责、工作流程和服务规范;
- 公示物业服务人员姓名和岗位、物业服务内容和标准、物业服务收费价格以及报修、投诉和监督电话,及时公示物业服务季度报告,接受业主监督;
- 建立业主满意度调查管理制度,业主满意度调查每年至少组织1次,满意率75%以上。

### 4.3 人员管理

物业服务人宜参照附录A中表A.1配备各类物业服务人员,对人员的管理应满足以下要求:

- 各岗位人员具有良好的职业技能与职业素养;
- 管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书;
- 服务人员统一着装,佩戴工牌,仪容仪表整洁,举止文明礼貌,服务主动热情,窗口服务人员使用普通话;
- 定期组织服务人员开展职业技能、法律法规、安全等相应岗位培训;
- 按照GB/T 45001的有关要求开展职业健康安全管理。

#### 4.4 财务管理

物业服务人应建立完善的财务管理制度，财务管理应满足以下要求：

- 物业服务费和其它费用收支的相关要求见《物业服务收费管理办法》、《湖北省物业服务和管理条例》、《湖北省物业服务收费管理办法》、《武汉市物业管理条例》等相关要求；
- 合同约定的收费项目及标准按照合同要求执行；
- 为业主或物业使用人提供的特约服务按双方约定收费并单独结算；
- 规范操作，账目清晰。

#### 4.5 承接查验与交接

4.5.1 新建住宅物业承接查验活动中，物业服务人与建设单位应当按照国家有关规定及前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收。建设单位办理物业承接查验手续时，应向物业服务人移交下列资料：

- 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网竣工图等竣工验收资料；
- 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- 业主名册；
- 物业管理所必需的其他资料。

4.5.2 物业服务合同终止时，物业服务人应按规定向建设单位或业主委员会移交下列资料和财物：

- 4.5.1 中全部的资料；
- 物业服务期间形成的物业共用设施设备运行、维修、更新、改造和养护的有关资料；
- 公共收益的结余；
- 采用酬金制计费方式的，产生的物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物；
- 物业服务用房；
- 应当移交的其他资料和财物。

#### 4.6 档案管理

4.6.1 物业服务人应建立和完善档案管理制度。物业承接查验档案完整、准确，日常档案资料记录齐全、及时归档，按照表 1 规定的保存期限对日常档案进行保存。

4.6.2 消防设施档案应按照 GB 25201 的规定进行保存。

4.6.3 建立房屋及共用设施设备基础档案，运行、检查、维修养护记录应每月归档。每年第四季度编制下一年度共用部位及设施设备日常维护计划，并按计划组织实施。

表1 日常档案保存期限

日常档案类别	保存期限	保存年限
设施设备管理档案	长期	设施设备使用年限
装饰装修管理档案	长期	5 年以上
业主或物业使用人档案	永久	项目设计使用年限

表1 日常档案保存期限（续）

日常档案类别	保存期限	保存年限
物业服务日常管理文件、记录	短期	5年
环境管理档案	短期	2年
公共秩序维护与管理档案	短期	2年
应急事件处理档案	短期	5年
处理投诉档案	短期	5年

#### 4.7 标识管理

4.7.1 物业服务区域及专用作业区域内应设置功能导向标识，包括：组团、栋、单元（门）、户门、电梯、楼梯、出入口通道、无障碍通道、门牌号等引导类标识及功能分区标识。

4.7.2 对物业服务区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区域、水体边界等危险或禁限区域，应设置警示性标识。

4.7.3 在物业服务区域内的主要道路、停车场及交通节点，应设置交通安全标识和路口导向路标。

4.7.4 应配置“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时服务状态标识，并根据现场作业需要规范使用。

4.7.5 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求。各类标识的样式、规格应统一，悬挂或摆放需牢固安全、布局协调、视觉醒目，且保持完好。

#### 4.8 智慧技术应用

4.8.1 物业服务人应结合业主需求，运用数字化工具及智能管理系统为业主提供便捷服务。

4.8.2 对直接服务业主的线上服务平台及智能管理系统，应指定专人负责运营管理，不应发布涉及反动性、煽动性、过激性等不当言论。

4.8.3 建立智慧信息数据管理制度，规范数据采集、存储、使用流程，确保智能技术系统稳定运行，保障业主信息安全及数据隐私，相关管理应符合国家信息安全法律法规要求。

### 5 安全管理

#### 5.1 日常安全管理

物业服务人对物业区域内的日常安全管理应满足以下要求：

- 设置监控室并实行 24 小时双人值班，交接班记录规范、详实；
- 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员在 15 分钟内赶到现场进行处理；
- 监控视频资料至少保留 30 日备查；
- 对洪涝、地震等突发性自然灾害以及治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，应急预案演练每年至少组织 1 次。事故发生时及时报告有关部门和业主委员会，协助采取相应措施，并通过张贴公告等多种渠道告知业主；
- 因故障导致的临时性停水、停电事件，及时报告有关部门并告知业主。

## 5.2 消防安全管理

物业服务人对物业区域内的消防安全管理应满足以下要求：

- 建立健全消防安全制度，制定消防设施设备操作规程、灭火和应急疏散预案，明确消防安全责任人和管理人；
- 成立义务消防队，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员，建立与辖区公安消防队联勤、联训、联战机制。灭火、救生技能训练每季度至少开展 1 次，消防宣传及演练活动每半年至少组织 1 次，每次训练和演练形成记录；
- 消防控制室实行 24 小时双人值班，值班人员持证上岗；
- 每周对火灾自动报警系统、自动灭火系统、室内外消火栓系统、防火门监控系统、防烟及排烟设施、防火门、窗、防火卷帘等防火分隔设施、消防电梯、建筑灭火器等消防设施进行巡查，定期检测、维修和保养，发现问题及时处置，确保消防设施完好有效。巡查及检测、维修、保养形成记录，定期整理并存档；
- 采取有效管理措施，及时劝阻和制止堵塞及占用管道井、避难层、消防车道、救援操作场地以及室内消防疏散走道、安全出口、室外疏散小巷的行为，劝阻和制止无效时向有关部门报告。

## 5.3 电梯管理

物业服务人对物业区域内的电梯管理应满足以下要求：

- 建立健全电梯安全管理制度，制定电梯管理操作规程，明确电梯安全责任人和管理人；
- 按照 TSG 08 的要求张贴特种设备使用标志；
- 按照管理的电梯数量合理配备电梯安全管理人员，每 50 台电梯配备 1 人，不足 50 台电梯的至少配备 1 人，电梯安全管理人员持证上岗，每日巡查不少于 1 次；
- 设置 24 小时应急救援电话，电梯紧急报警装置使用正常；
- 电梯的维修保养和检验检测按照 TSG 08 的要求执行，由具有相应资质的机构实施。电梯的使用安全管理见《湖北省电梯使用安全管理办法》《湖北省电梯安全条例》和《武汉市电梯安全管理办法》。

## 5.4 二次供水设施管理

物业服务人对物业区域内的二次供水设施管理应满足以下要求：

- 依法取得卫生许可证，建立二次供水设施管理制度，二次供水水质符合 GB 5749 的规定；
- 二次供水设施清洗消毒人员取得健康证明，并接受卫生知识培训；
- 储水设施每年清洗消毒 2 次（二次供水设施每季度清洗消毒 1 次），水质每年检测 2 次，检测合格后投入使用；
- 水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，钥匙由专人保管。储水设施溢水口、泄水口保持通畅，设置防虫防鼠设施；
- 水箱间、水泵房每日巡视 1 次；
- 水泵、管道、阀门每季度检查养护 1 次；
- 入冬前对暴露管道进行防冻处理。

## 5.5 供配电设备管理

物业服务人对物业区域内的供配电设备管理应满足以下要求：

- 建立总配电室管理制度，明确总配电室安全责任人和管理人，设备运行状况每日检查 1 次，对主要运行参数进行抄录；
- 高低压配电柜、变压器每年检修除尘 1 次，按照 GB/T 16895.23 的要求对低压配电设备、绝缘工具进行检验检测；
- 配电室安全标志设置规范，安全防护用品配备齐全，通风照明良好；
- 备用发电机每月试运行 1 次，保证运行正常；
- 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。

## 5.6 房屋管理

物业服务人对物业区域内的房屋管理应满足以下要求：

- 落实装修巡查制度，对擅自拆改房屋承重墙、梁、柱等主体结构的行为，及时劝阻、制止并报告相关主管部门；
- 每月对房屋外立面进行 1 次检查，发现外墙饰面层、窗体、玻璃等存在松动、脱落隐患的，应立即采取防护措施；属于物业服务人维修责任范围的，应及时组织修缮；超出管理职责或需专业资质处理的，应立即向业主委员会（或建设单位）报告并协调处理。
- 每季度对房屋门厅、过道、楼梯等公共区域进行 1 次检查，发现墙地面砖、门窗构件等松动、脱落的，应及时组织维修；需专项维修资金或涉及第三方责任的，应立即向业主委员会（或建设单位）报告并协调处理。
- 对擅自改变房屋规划用途或存在安全隐患、影响公共安全的行为，应及时劝阻、制止并报告相关主管部门；
- 每季度对建设单位未移交的空置房屋进行 1 次巡查，发现门窗、水电管线等配套设施存在安全隐患的，应及时采取防护措施并通知责任单位。

## 5.7 电动车停放管理

物业服务人对物业区域内的电动车管理应满足以下要求：

- 不应在建筑公共门厅、架空层、疏散通道、楼梯间、安全出口等消防重点区域停放电动车或私拉电线充电；
- 每日对电动车集中停放区域（含车棚、充电设施）进行安全检查，重点排查消防设施、充电设备、线路安全等隐患，发现问题立即整改；
- 电动车集中停放及充电区域应按照国家标准和规范，安装具备充满自停、过载保护、短路保护等功能的智能充电设施；
- 高层住宅的载人电梯轿厢应安装电动车阻车系统，阻止电动车进入电梯，具体实施参见《高层民用建筑消防安全管理规定》等相关要求。

## 5.8 机械式立体车库管理

物业服务人对物业区域内的机械式立体车库（特种设备）管理应符合以下要求：

- 建立健全安全管理制度，制定专项安全操作规程，明确安全管理责任人及岗位职责，确保操作规范和应急处置流程可追溯；
- 在车库显著位置公示特种设备使用登记标志、安全注意事项、应急救援电话及管理责任人信息，标志内容应符合 TSG 08 要求；

- 机械式立体车库的安全管理参见《特种设备安全法》，车库维修保养和检验检测按相关安全技术规范的要求执行，车库维护保养、安全检查和检验检测应留存完整的维保记录和检验报告。

## 5.9 景观设施管理

物业服务人对物业区域内的景观设施管理应满足以下要求：

- 在水体边界、陡坡、假山、雕塑基座等危险区域设置安全警示标识，每月进行 1 次标识完整性检查。
- 人造循环水景启用前，应进行防渗漏检测和电气设备绝缘性能测试，留存检测报告。
- 喷泉、叠水等动态水景在法定节假日（劳动节、国庆节、春节等）期间应正常运行，每日运行时长不少于 8 小时，具体时段可结合小区作息调整并提前公示。
- 水景运行期间，每日巡查喷水池结构、水泵、水位控制系统及附属设施，同步检查漏电保护装置、接地线路等防触电设施，确保设备运行安全。
- 景观水体水质应符合 GB 3838 中 V 类水域标准。
- 楼宇亮化灯具、景观照明设施应保持完好，每月进行 1 次功能性检查，发现灯具损坏、线路裸露等安全隐患，应及时处理。
- 根据季节变化及天气情况制定并公示开关灯时间表，采用智能控制系统的应定期校准时间设置，确保照明时段科学合理。

## 6 服务质量等级

依据住宅物业服务需求的不同，普通住宅物业服务质量分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级五个等级。其中一星级为最低等级，五星级为最高等级，等级越高，物业服务质量越高。

## 7 星级服务

## 7.1 综合管理

表2 不同服务等级的综合管理要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 设置物业服务中心，并配备专职客服人员。	1. 设置物业服务中心，并配备专职客服人员。	1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。	1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。	1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。
2. 客户接待时间每天不少于8小时，其他时间设置值班人员，并提供24小时客户服务专线电话。	2. 客户接待时间每天不少于8小时，其他时间设置值班人员，并提供24小时客户服务专线电话。	2. 客户接待时间每天不少于8小时，其他时间设置值班人员，并提供24小时客户服务专线电话。	2. 客户接待时间每天不少于12小时，其他时间设置值班人员，并提供24小时客户服务专线电话。	2. 客户接待时间每天不少于12小时，其他时间设置值班人员，并提供24小时客户服务专线电话。
3. 客户意见、建议应在36小时内回复，求助、投诉应在48小时内反馈，客户有效投诉回访率70%以上。	3. 客户意见、建议应在24小时内回复，求助、投诉应在48小时内反馈，客户有效投诉回访率75%以上。	3. 客户意见、建议应在24小时内回复，求助、投诉应在48小时内反馈，客户有效投诉回访率80%以上。	3. 客户意见、建议应在12小时内回复，求助、投诉应在24小时内反馈，客户有效投诉回访率90%以上。	3. 客户意见、建议应在12小时内回复，求助、投诉应在24小时内，客户有效投诉回访率95%以上。
4. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务。	4. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务。	4. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务。	4. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项1小时以内履行告知义务。	4. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项0.5小时以内履行告知义务。
5. 住宅物业服务质量检查每年组织1次，并发布年度物业服务质量报告。	5. 住宅物业服务质量检查每年组织1次，并发布年度物业服务质量报告。	5. 建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务。	5. 建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务。	5. 建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务。
6. 业主及社区活动每年至少组织1次。	6. 业主及社区活动每年至少组织2次。	6. 建立表1中日常档案的电子文档，并及时备份。	6. 建立表1中日常档案的电子文档，并及时备份。	6. 建立表1中日常档案的电子文档，并及时备份。
7. 开展经常性的业主拜访和互动，每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的70%。	7. 开展经常性的业主拜访和互动，每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的75%。	7. 住宅物业服务质量检查每半年组织1次，并发布半年物业服务质量报告。	7. 住宅物业服务质量检查每季度组织1次，并发布季度物业服务质量报告。	7. 住宅物业服务质量检查每季度组织1次，并发布季度物业服务质量报告。
8. 与业主委员会保持联系，渠道	8. 与业主委员会保持联系，渠道	8. 业主及社区活动每年至少组织	8. 业主及社区活动每年至少组织	8. 业主及社区活动每年至少组织

多样化,保证沟通通畅。每半年至少联系业主委员会召开1次工作例会。	多样化,保证沟通通畅。每半年至少联系业主委员会召开1次工作例会。	4次。 9. 开展经常性的业主拜访和互动,每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的85%。 10. 与业主委员会保持联系,渠道多样化,保证沟通通畅。每半年至少联系业主委员会召开1次工作例会。	8. 业主及社区活动每年至少组织6次,组织业主参观公共设施及设备机房每年至少1次。 9. 开展经常性的业主拜访和互动,每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的95%。 10. 与业主委员会保持联系,渠道多样化,保证沟通通畅。每季度至少联系业主委员会召开1次工作例会。	12次,组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少1次。 9. 开展经常性的业主拜访和互动,对全体入住业主、物业使用人每年至少访问1次。 10. 与业主委员会保持联系,渠道多样化,保证沟通通畅。每月至少联系业主委员会召开1次工作例会。
----------------------------------	----------------------------------	--	--	--

## 7.2 绿化养护

### 7.2.1 浇灌与排水

表3 不同服务等级的浇灌与排水服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 及时浇灌。一般当年十月至次年四月每月平均浇水1次,当年五月、九月各浇水2次,当年六月至八月(旱季)每周浇水1次(如果连续雨天可适当减少浇水频次,连续干旱天气适当增加频次)。 2. 暴雨后1天内树木周围仍有积水,应及时排水。	1. 及时浇灌。一般当年十月至次年四月每月平均浇水1次;当年五月、九月各浇水2次;当年六月至八月(旱季)每周浇水1次(如果连续雨天可适当减少浇水频次,连续干旱天气适当增加频次)。 2. 暴雨后1天内树木周围仍有积水,应及时排水。	1. 制定浇灌计划,浇灌水下渗充足且均匀,无明显旱涝情况发生。 2. 根据天气情况及植物需要及时灌溉与排水。一般当年十月至次年四月每月平均浇水1次,当年五月、九月各浇水2次,当年六月至八月(旱季)每周浇水1次(如果连续雨天可适当减少浇水频次,连续干旱天气适当增加频次)。 3. 暴雨后1天内树木周围仍有积水,应及时排水。	1. 制定浇灌计划,浇灌水下渗充足均匀。采用节水浇灌设备和措施,及时排涝。 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇灌。一般当年十月至次年四月每月浇水1次,当年五月、九月各浇水2次,当年六月至八月(旱季)每天浇水1次(如果连续雨天可适当减少浇水频次,连续干旱天气适当增加频次)。	1. 制定浇灌计划,浇灌水下渗充足且均匀。有排涝措施,采用节水浇灌设备和措施,宜利用中水资源进行浇灌。 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇灌。一般当年十月至次年四月每月浇水1次,当年五月浇水2次,当年六月至九月(旱季)每3天浇水1次(如果连续雨天可适当减少浇水频次,连续干旱天气适当增加频次)。

			3. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水, 应及时排水。	次)。 3. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水, 应及时排水。
--	--	--	-----------------------------	------------------------------------

### 7.2.2 施肥

表4 不同服务等级的施肥服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 科学施肥, 无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥 1 次, 草坪每年施肥 2 次, 色块每年施肥 1 次。	1. 科学施肥, 无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥 1 次, 草坪每年施肥 2 次, 色块每年施肥 1 次。	1. 科学施肥, 无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥 1 次, 草坪每年施肥 2 次, 色块每年施肥 1 次。	1. 科学施肥, 无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥 2 次, 草坪每年施肥 3 次, 色块每年施肥 2 次。	1. 科学施肥, 无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥 2 次, 草坪每年施肥 3 次, 色块每年施肥 2 次。

### 7.2.3 病虫及灾害防治

表5 不同服务等级的病虫害防治服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 及时掌控病虫害的发生情况, 发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 适时进行防冻保暖, 冬季至少对树木涂白防冻 1 次, 消灭越冬害虫。 3. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	1. 及时掌控病虫害的发生情况, 发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 适时进行防冻保暖, 冬季至少对树木涂白防冻 1 次, 消灭越冬害虫。 3. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	1. 及时掌控病虫害的发生情况, 发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物, 喷药前应先行小量喷施试验后, 再大量施用。 3. 适时进行防冻保暖, 冬季至少对树木涂白防冻 1 次, 消灭越冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	1. 及时掌握病虫害的发生情况, 发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物, 喷药前应先行小量喷施试验后, 再大量施用。 3. 适时进行防冻保暖, 冬季至少对树木涂白防冻 1 次, 消灭越冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	1. 及时掌控病虫害的发生情况, 发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物, 喷药前应先行小量喷施试验后, 再大量施用。 3. 适时进行防冻保暖, 冬季至少对树木涂白防冻 1 次, 消灭越冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

### 7.2.4 整形修剪

表6 不同服务等级的整形修剪要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
<p>1. 乔、灌木每年修剪1次，绿篱和色块每年至少修剪4次，草坪三月至十月每月至少修剪1次。</p> <p>2. 草坪应修剪整齐，无大面积枯死。</p> <p>3. 修剪胸径20厘米以上树木应报区园林部门审批。</p>	<p>1. 乔、灌木每年修剪1次，绿篱和色块每年至少修剪4次，草坪三月至十月每月至少修剪1次。</p> <p>2. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行。</p> <p>3. 草坪应修剪整齐，无大面积枯死。</p> <p>4. 修剪胸径20厘米以上树木应报区园林部门审批。</p>	<p>1. 根据树木的习性及其长势进行修剪。</p> <p>2. 乔、灌木每年修剪1次，绿篱和色块每年至少修剪4次，草坪三月至十月每月至少修剪1次。</p> <p>3. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行。</p> <p>4. 草坪应修剪整齐，高度在5cm以下。种植稠密、无大面积枯死。</p> <p>5. 修剪胸径20厘米以上树木应报区园林部门审批。</p>	<p>1. 根据树木的习性及其长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要。</p> <p>2. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪1次，绿篱和色块每年至少修剪6次，草坪三月至十月每月至少修剪2次。</p> <p>3. 树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行。</p> <p>4. 草坪应修剪整齐，高度在5cm以下。种植稠密、无大面积枯死。草坪长到7cm~8cm时，应及时修剪。</p> <p>5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。</p> <p>6. 修剪胸径20厘米以上树木应报区园林部门审批。</p>	<p>1. 根据树木的习性及其长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要。</p> <p>2. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪1次，绿篱和色块每年至少修剪6次，草坪三月至十月每月至少修剪2次。</p> <p>3. 树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行。</p> <p>4. 草坪应修剪整齐，高度在5cm以下。种植稠密、无大面积枯死。草坪长到7cm~8cm时，应及时修剪。</p> <p>5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。</p> <p>6. 修剪胸径20厘米以上树木应报区园林部门审批。</p>

### 7.2.5 除草

表7 不同服务等级的除草服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 每年全面除草 1 次。 2. 植物生长旺季, 树丛、绿化带及草坪每半年除杂草 1 次。	1. 每年全面除草 2 次。 2. 植物生长旺季, 树丛、绿化带及草坪每季度除杂草 1 次。	1. 每年全面除草 3 次。 2. 植物生长旺季, 树丛、绿化带及草坪每季度除杂草 1 次, 花坛、盆栽每月除杂草 1 次。	1. 每年全面除草 4 次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%, 不出现 20cm 以上的杂草。 2. 植物生长旺季, 树丛、绿化带及草坪每月除杂草 1 次, 花坛、盆栽每月除杂草 1 次。	1. 每年全面除草 5 次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%, 不出现 20cm 以上的杂草。 2. 植物生长旺季, 树丛、绿化带及草坪每月除杂草 1 次, 花坛、盆栽每月除杂草 1 次。

## 7.2.6 补植

表8 不同服务等级的补植服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株, 每年集中补植 1 次。	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株, 每年集中补植 1 次。	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株, 每年集中补植 1 次。	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时及时补植。	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时及时补植。

## 7.2.7 其他养护内容

表9 不同服务等级的其他养护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
/	/	/	开展绿化宣传, 古树名木保护措施到位, 稀有树木进行挂牌标识, 注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。	开展绿化宣传, 古树名木保护措施到位, 稀有树木进行挂牌标识, 注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。

## 7.2.8 检查和记录

表10 不同服务等级的检查和记录服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
<p>1. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。</p> <p>2. 绿化工作每月检查1次，并做好检查记录。</p>	<p>1. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。</p> <p>2. 绿化工作每月检查1次，并做好检查记录。</p>	<p>1. 编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。</p> <p>2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。</p> <p>3. 绿化工作每月检查1次，并做好检查记录。</p>	<p>1. 编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。</p> <p>2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。</p> <p>3. 三月至十月绿化工作每周至少检查1次，其他月份每月检查1次，并做好检查记录。</p>	<p>1. 编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。</p> <p>2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。</p> <p>3. 三月至十月绿化工作每周至少检查1次，其他月份每月检查1次，并做好检查记录。</p>

### 7.3 保洁服务

#### 7.3.1 楼内保洁

表11 不同服务等级的楼内保洁服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每周清洁2次。</p> <p>2. 楼梯扶手每周清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁1次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁1次，大堂墙面砖2米以下部位每月清洁1次，2米以上部位每年清洁1次。大堂玻璃每月清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每周清洁3次。</p> <p>2. 楼梯扶手每周清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁1次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁1次，大堂墙面砖2米以下部位每月清洁1次，2米以上部位每年清洁1次。大堂玻璃每月清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖1次。</p> <p>2. 楼梯扶手每周清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁1次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁2次，大堂墙面砖2米以下部位每月清洁1次，2米以上部位每半年清洁1次。大堂玻璃每月清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖2次。</p> <p>2. 楼梯扶手每日清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每周清洁2次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁不少于4次，大堂墙面砖2米以下部位每周清洁1次，2米以上部位每季度清洁1次。大堂玻璃每周清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖3次。</p> <p>2. 楼梯扶手每日清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每周清洁2次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁不少于4次，大理石地面每半年打蜡或晶面处理1次。大堂墙面砖2米以下部位每周清洁1次，2米以上部位每季度清洁1次。大堂玻璃每周清洁</p>

及踢脚线每年清洁1次。 5. 其他共用部位门窗玻璃每半年清洁1次。	及踢脚线每年清洁1次。 5. 其他共用部位门窗玻璃每半年清洁1次。	及踢脚线每半年清洁1次。 5. 其他共用部位门窗玻璃每季度清洁1次。	及踢脚线每季度清洁1次。 5. 其他共用部位门窗玻璃每月清洁1次。	1次。 4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每月清洁1次。 5. 其他共用部位门窗玻璃每半月清洁1次。
--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---

### 7.3.2 外围保洁

表12 不同服务等级的外围保洁服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 道路每日清扫1次。 2. 绿化带每月清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。 3. 休闲娱乐、健身设施每月清洁并消毒1次。 4. 2米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每半年清洁1次，2米以上庭院灯、景观小品每年清洁1次。 5. 天台、明沟每半年清洁1次，上人屋面每月清洁1次。 6. 公共卫生间每日清洁1次，每周消杀1次。 7. 雨后应及时清扫主干道、次干道积水。主干道有积雪时应及时清扫。	1. 道路每日清扫1次，主干道每年至少清洗1次。 2. 绿化带每月清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。 3. 休闲娱乐、健身设施每周清洁1次，每月消毒1次。 4. 2米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每季度清洁1次，2米以上庭院灯、景观小品每半年清洁1次。 5. 天台、明沟每季度清洁1次，上人屋面每半月清洁1次。 6. 公共卫生间每日清洁1次，每周消杀1次。 7. 雨后应及时清扫主干道、次干道积水。主干道有积雪时应及时清扫。	1. 道路每日清扫1次，主干道每半年至少清洗1次。 2. 绿化带每半月清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。 3. 水景每周清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。 4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁1次，每月消毒1次。 5. 2米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每月清洁1次，2米以上庭院灯、景观小品每季度清洁1次。 6. 天台、明沟每季度清洁1次，上人屋面每半月清洁1次。 7. 公共卫生间每日清洁2次，每周消杀1次。	1. 道路每日清扫2次，主干道每季度至少清洗1次。 2. 绿化带每周清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。 3. 水景每日清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。 4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁并消毒1次。 5. 2米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每周清洁1次，2米以上庭院灯、景观小品每月清洁1次。 6. 天台、明沟每月清洁1次，上人屋面每周清洁1次。 7. 公共卫生间循环保洁，每日消杀1次。 8. 雨后应及时清扫主干道、次干	1. 道路每日清扫2次，日常循环保洁，主干道每月至少清洗1次。 2. 绿化带每周清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。 3. 水景每日清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。 4. 休闲娱乐、健身设施每日清洁并消毒1次。 5. 2米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每日清洁1次，2米以上庭院灯、景观小品每月清洁1次。 6. 天台、明沟每月清洁1次，上人屋面每周清洁1次。 7. 公共卫生间循环保洁，每日消杀1次。 8. 雨后应及时清扫主干道、次干

		8. 雨后应及时清扫主干道、次干道积水。主干道有积雪时应及时清扫，主要人行出入口铺设防滑垫。	道积水。主干道有积雪时应及时清扫，主要人行出入口铺设防滑垫。	道积水。主干道有积雪时应及时清扫，主要人行出入口铺设防滑垫。
--	--	--	--------------------------------	--------------------------------

### 7.3.3 车库、车棚

表13 不同服务等级的车库、车棚保洁服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 地面每周清洁1次,每年冲洗1次。 2. 天花板、墙面每年清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每半年清洁1次。	1. 地面每周清洁1次,每半年冲洗1次。 2. 天花板、墙面每年清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每半年清洁1次。	1. 地面每周清洁2次,每半年冲洗1次。 2. 天花板、墙面每半年清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每季度清洁1次。	1. 地面每日清洁1次,每季度冲洗1次。 2. 天花板、墙面每季度清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每月清洁1次。	1. 地面每日清洁1次,每月冲洗1次。 2. 天花板、墙面每月清洁1次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每月清洁1次。

### 7.3.4 电梯轿厢

表14 不同服务等级的电梯轿厢保洁服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 电梯轿厢地面、四壁每日清洁1次,灯饰及轿厢顶部每月清洁1次,电梯层门每周清洁2次。	1. 电梯轿厢地面、四壁每日清洁1次,灯饰及轿厢顶部每月清洁1次,电梯层门每周清洁3次。	1. 电梯轿厢每日清扫1次。 2. 轿厢四壁不定期擦拭。 3. 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰。 4. 操作面板、无灰尘、无擦痕。 5. 轿厢顶罩干净、完好。	1. 电梯轿厢每日清扫2次。 2. 轿厢四壁每日擦拭1次以上。 3. 轿厢顶罩每周擦拭1次。 4. 每周更换轿厢内地垫,保持地垫干净、无明显污迹。 5. 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;不锈钢表面(镜面)光亮、无擦伤、无污迹。 6. 操作面板、无灰尘、无擦痕。	1. 电梯轿厢每日清扫2次。 2. 轿厢四壁每日擦拭2次以上。 3. 轿厢顶罩每周擦拭1次。 4. 每周更换轿厢内地垫,保持地垫干净、无明显污迹。 5. 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;不锈钢表面(镜面)光亮、无擦伤、无污迹。 6. 操作面板无灰尘、无擦痕。

			7. 轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫。	7. 轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫。 8. 保持轿厢内空气清新、无异味。
--	--	--	-----------------------	--

## 7.3.5 外墙清洁

表15 不同服务等级的外墙清洁服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
/	/	1. 外墙面有明显污垢、杂物等，影响安全或观瞻的，及时清理； 2. 根据合同约定，对外墙定期进行清洗或粉刷。	1. 外墙每两年清理 1 次。 2. 外墙面有明显污垢、杂物等，影响安全或观瞻的，及时清理。 3. 其他按合同约定，对外墙进行清洗或粉刷。 4. 外墙面干净、整洁。 5. 遮阳棚、窗台等无明显污垢、杂物等。	1. 外墙每两年清理 1 次。 2. 外墙面有明显污垢、杂物等，影响安全或观瞻的，及时清理。 3. 其他按合同约定，对外墙进行清洗或粉刷。 4. 外墙面干净、整洁、完好，无污垢、无灰尘。 5. 遮阳棚、窗台等无明显污垢、积水、杂物等。

## 7.3.6 石材养护

表16 不同服务等级的石材养护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
/	/	1. 石材清洁及结晶保养频次：大堂、电梯厅、单元入口、广场、小区出入口等 1 次/年。 2. 全面清洁，去除表面污垢。 3. 其他如大理石等保养，石材油	1. 石材清洁及结晶保养频次：大堂、电梯厅、单元入口等 1 次/季度；广场、小区出入口等 1 次/季度。 2. 全面清洁，去除表面污垢。	1. 石材清洁及结晶保养频次：大堂、电梯厅、单元入口等 1 次/月；广场、小区出入口等 1 次/季度。 2. 首先用洗地机全面清洁，去除

		迹、锈迹清除等，按合同约定要求实施。	3. 其他如大理石等保养，石材油迹、锈迹清除等，按合同约定要求实施。 4. 石材表面干净、整洁，无污垢、无锈迹。	表面污垢。 3. 其次用抛光垫和结晶粉对石材表面进行结晶处理。 4. 最后用石材晶亮剂对地面进行上光处理。 5. 其他如大理石等保养，石材油迹、锈迹清除等，按合同约定要求实施。 6. 石材表面干净、整洁，无污垢、无锈迹，光亮如新。
--	--	--------------------	---	---

### 7.3.7 垃圾分类收集与处理

表17 不同服务等级的垃圾分类收集与处理服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 开展宣传工作，指导、监督单位和个人分类投放生活垃圾，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止。 2. 合理设置垃圾收集点，配置分类容器，保持生活垃圾分类收集容器完好和正常使用，生活垃圾每日至少清理1次。 3. 垃圾日产日清，垃圾转运点（垃圾收运点）周围地面无散落垃圾。 4. 垃圾桶、果皮箱每周清洁1次。	1. 开展宣传工作，指导、监督单位和个人分类投放生活垃圾，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止。 2. 合理设置垃圾收集点，配置分类容器，保持生活垃圾分类收集容器完好和正常使用，生活垃圾每日至少清理1次。 3. 垃圾日产日清，垃圾转运点（垃圾收运点）周围地面无散落垃圾。 4. 建筑垃圾集中存放，定期外运。 5. 垃圾桶、果皮箱每周清洁1次，定期消毒。	1. 开展宣传工作，指导、监督单位和个人分类投放生活垃圾，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止。 2. 合理设置垃圾收集点，配置分类容器，保持生活垃圾分类收集容器完好和正常使用，生活垃圾每日至少清理1次。 3. 垃圾日产日清，垃圾转运点（垃圾收运点）周围地面无散落垃圾。 4. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。 5. 垃圾桶、果皮箱每周清洁2次，	1. 开展宣传工作，指导、监督单位和个人分类投放生活垃圾，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止。 2. 垃圾实行分类管理，垃圾分类标志规范、设置合理。 3. 合理设置垃圾收集点，配置分类容器，保持生活垃圾分类收集容器完好和正常使用，垃圾收集点周围地面无污迹。 4. 垃圾日产日清，生活垃圾每日至少清理2次，垃圾转运点（垃圾收运点）周围地面无散落垃圾、无	1. 开展宣传工作，指导、监督单位和个人分类投放生活垃圾，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止。 2. 垃圾实行分类管理，垃圾分类标志规范、设置合理。 3. 合理设置垃圾收集点，配置分类容器，保持生活垃圾分类收集容器完好和正常使用，垃圾收集点周围地面无污迹。 4. 垃圾日产日清，生活垃圾实行袋装化，每日至少清理2次。垃圾转运点（垃圾收运点）周围地面无

		定期消毒。	垃圾外溢、无污水、无异味。 5. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，及时外运。 6. 垃圾桶、果皮箱每日清洁 1 次，定期消毒。 7. 垃圾生物处理、中水处理等设备能正常使用并定期维护。	散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味。 5. 建筑垃圾设置临时垃圾池，标志清晰，集中存放，及时外运。 6. 垃圾桶、果皮箱每日清洁 1 次，定期消毒，箱（桶）无污迹。 7. 垃圾生物处理、中水处理等设备能正常使用并定期维护。
--	--	-------	--	---

### 7.3.8 四害消杀

表18 不同服务等级的四害消杀服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 根据季节制定四害消杀计划，蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次。 2. 老鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。	1. 根据季节制定四害消杀计划，蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次。 2. 老鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。	1. 消杀工作有明确详实的计划、通知。 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次。 3. 老鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。	1. 消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录。 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次。 3. 老鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。	1. 消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录和效果评估。 2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次。 3. 老鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。

### 7.3.9 检查和记录

表19 不同服务等级的四害消杀检查和记录要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 保洁服务应及时做好记录并存档。	1. 保洁服务应及时做好记录并存档。	1. 编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。	1. 编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。	1. 编制年度保洁服务工作方案，制定每周工作计划。

2. 保洁服务质量每月检查 1 次，并做好记录。	2. 保洁服务质量每月检查 1 次，并做好记录。	2. 保洁服务应及时做好记录并存档。 3. 保洁服务质量每月检查 1 次，并做好记录。	2. 保洁服务应及时做好记录并存档。 3. 保洁服务质量每周检查 1 次，并做好记录。	2. 保洁服务应及时做好记录并存档。 3. 保洁服务质量每周检查 1 次，并做好记录。
--------------------------	--------------------------	--	--	--

## 7.4 公共秩序维护

### 7.4.1 人员要求

表20 不同服务等级的公共秩序维护服务人员要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员以中青年为主，50 周岁以下占人员总数不低于 70%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 公共秩序维护人员以中青年为主，45 周岁以下占人员总数不低于 80%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。

### 7.4.2 门岗

表21 不同服务等级的门岗服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 建立健全门岗制度。 2. 主出入口设专人 24 小时值班。 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，劝阻外来人员推销、发放广告等行为。 4. 出入口环境整洁、有序，道路	1. 建立健全门岗制度。 2. 主出入口设专人 24 小时值班。 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，劝阻外来人员推销、发放广告等行为。 4. 出入口环境整洁、有序，道路	1. 建立健全门岗制度。 2. 主出入口设专人 24 小时值班，上下班高峰、节假日及紧急情况设立岗。 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。劝阻	1. 建立健全门岗制度。 2. 各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，上下班高峰、节假日及紧急情况设立岗。 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。	1. 建立健全门岗制度。 2. 各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，主出入口白天设立岗。 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。

畅通。 5. 小区主出入口需有人行、车行标识。	畅通。 5. 小区主出入口需有人行、车行标识。	外来人员推销、发放广告等行为。 4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。 5. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。 6. 小区主出入口规划设置人行、车行分流通道。	劝阻外来人员推销、发放广告等行为。 4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。 5. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。 6. 小区主出入口规划设置人行、车行分流通道。	劝阻外来人员推销、发放广告等行为。 4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。 5. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。 6. 小区主出入口规划设置人行、车行分流通道。
----------------------------	----------------------------	--	--	--

#### 7.4.3 巡逻

表22 不同服务等级的巡逻服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 每天定期巡逻一次，并做好记录。 2. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施。	1. 制定详细的巡逻方案，白天巡逻次数不少于1次，夜间巡逻次数不少于2次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录。 2. 楼梯间等室内公共区域每日定时巡查1次，及时处置乱堆乱放等问题。 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。	1. 制定详细的巡逻方案，白天巡逻次数不少于2次，夜间巡逻次数不少于4次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录。 2. 楼梯间等室内公共区域每日定时巡查1次，及时处置乱堆乱放等问题。 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。	1. 制定详细的巡逻方案，白天巡逻次数不少于4次，夜间巡逻次数不少于6次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录。 2. 楼梯间等室内公共区域每日定时巡查1次，及时处置乱堆乱放等问题。 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。	1. 制定详细的巡逻方案，白天巡逻次数不少于6次，夜间巡逻次数不少于8次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录。 2. 楼梯间等室内公共区域每日定时巡查2次，及时处置乱堆乱放等问题。 3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。

#### 7.4.4 交通秩序维护

表23 不同服务等级的交通秩序维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
<p>1. 物业区域内应设置简易的交通标志。</p> <p>2. 车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。</p> <p>3. 定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实。</p> <p>4. 应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。</p> <p>5. 定期对电动车充电棚（含新能源）进行安全巡查并做好记录。</p>	<p>1. 物业区域内应设置简易的交通标志。</p> <p>2. 车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。</p> <p>3. 定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实。</p> <p>4. 应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。</p> <p>5. 定期对电动车充电棚（含新能源）进行安全巡查并做好记录。</p>	<p>1. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。</p> <p>2. 车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，对不按规定停车的行为及时劝阻、纠正。</p> <p>3. 定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范。</p> <p>4. 应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。</p> <p>5. 每4小时对电动车充电棚（含新能源）进行安全巡查一次并做好记录。出入口规划设置人行、车行分流通道。</p>	<p>1. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。</p> <p>2. 按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。</p> <p>3. 停车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实。</p> <p>4. 应划定电瓶车、非机动车专用停放区域，配备消防器材并引导有序停放，每日定时巡查。根据现场条件合理设置雨棚。</p> <p>5. 张贴共享单车禁入标志，劝阻、制止共享单车进入物业区域。</p> <p>6. 每2小时对电动车充电棚（含新能源）进行安全巡查一次并做好记录。</p>	<p>1. 物业区域内固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息齐全，发现车辆停放异常情况应及时联系车主。</p> <p>2. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。</p> <p>3. 按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。</p> <p>4. 停车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实。</p> <p>5. 应划定电瓶车、非机动车专用停放区域，配备消防器材并引导有序停放，每日定时巡查。根据现场条件合理设置雨棚。</p> <p>6. 每2小时对电动车充电棚（含新能源）进行安全巡查一次并做好记录。</p>

## 7.5 房屋及设施设备管理

### 7.5.1 房屋结构

表24 不同服务等级的房屋结构巡视、维护要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
梁、板、柱等结构构件每年巡视1次,外观出现变形、开裂等现象时,应告知相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施。	梁、板、柱等结构构件每年巡视1次,外观出现变形、开裂等现象时,应告知相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施。	梁、板、柱等结构构件每年巡视1次,外观出现变形、开裂等现象时,应告知相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施。	梁、板、柱等结构构件每年巡视1次,外观出现变形、开裂等现象时,应告知相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施。	梁、板、柱等结构构件每年巡视1次,外观出现变形、开裂等现象时,应告知相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施。

## 7.5.2 建筑部件

表25 不同服务等级的建筑部件检查维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每半年检查1次,保证牢固、使用安全。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每季度检查1次,保证牢固、使用安全。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每季度检查1次,保证牢固、使用安全。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每月检查1次,保证牢固、使用安全。	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每周检查1次,保证牢固、使用安全。
2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每半年检查1次。	2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每季度检查1次。	2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每季度检查1次。	2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每月检查1次。	2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每周检查1次。
3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每年检查1次,发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落,及时做好安全防护措施并上报开发建设单位或业主委员会。	3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每年检查1次,发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落,及时做好安全防护措施并上报开发建设单位或业主委员会。	3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每半年检查1次,发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落,及时做好安全防护措施并上报开发建设单位或业主委员会。	3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每季度检查1次,发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落,及时做好安全防护措施并上报开发建设单位或业主委员会。	3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每季度检查1次,发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落,及时做好安全防护措施并上报开发建设单位或业主委员会。
4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水、天沟和落水管等建筑部件。	4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水、天沟和落水管等建筑部件。	4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水、天沟和落水管等建筑部件。	4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水、天沟和落水管等建筑部件。	4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水、天沟和落水管等建筑部件。

## 7.5.3 附属构筑物

表26 不同服务等级的附属构筑物维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。	1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。
2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每半年巡查1次。	2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每季度巡查1次。	2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每季度巡查1次。	2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每月巡查1次。	2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每周巡查1次。
3. 大门、围墙、护栏每半年检查1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。	3. 大门、围墙、护栏每季度检查1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。	3. 大门、围墙、护栏每季度检查1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。	3. 大门、围墙、护栏每月检查1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。	3. 大门、围墙、护栏每周检查1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。
4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每半年巡查1次，发现变形、破损及时处理。	4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每季度巡查1次，发现变形、破损及时处理。	4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每季度巡查1次，发现变形、破损及时处理。	4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每月巡查1次，发现变形、破损及时处理。	4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每周巡查1次，发现变形、破损及时处理。
5. 游乐及康乐设施每半年检查1次，发现异常及时处理。	5. 游乐及康乐设施每季度检查1次，发现异常及时处理。	5. 游乐及康乐设施每季度检查1次，发现异常及时处理。	5. 游乐及康乐设施每月检查1次，发现异常及时处理。	5. 游乐及康乐设施每周检查1次，发现异常及时处理。
6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视1次，其他月份每月巡检1次。	6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视1次，其他月份每月巡检1次。	6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视1次，其他月份每月巡检1次。	6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视1次，其他月份每月巡检1次。	6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视1次，其他月份每月巡检1次。
7. 危险部位设置安全防范警示标志，每半年检查1次。	7. 危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查1次。	7. 危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查1次。	7. 危险部位设置安全防范警示标志，每月检查1次。	7. 危险部位设置安全防范警示标志，每周检查1次。

7.5.4 防雷装置

表27 不同服务等级的防雷装置检查检测服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 防雷装置每年检查1次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时	1. 防雷装置每年检查1次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时	1. 防雷装置每年检查1次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时	1. 防雷装置每年检查1次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时	1. 防雷装置每年检查1次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时

处理。	处理。	处理	处理	处理
2. 房屋防雷装置每6年检测1次, 保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。	2. 房屋防雷装置每6年检测1次, 保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。	2. 房屋防雷装置每3年检测1次, 保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。	2. 房屋防雷装置每2年检测1次, 保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。	2. 房屋防雷装置每年检测1次, 保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。

### 7.5.5 公共照明

表28 不同服务等级的公共照明维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 楼内照明、楼外照明、应急照明每半年集中检查1次, 一般故障3日内修复, 复杂故障2周内修复。 2. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	1. 楼内照明、楼外照明、应急照明每季度集中检查1次, 一般故障3日内修复, 复杂故障2周内修复。 2. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	1. 楼内照明、楼外照明、应急照明每季度集中检查1次, 一般故障2日内修复, 复杂故障1周内修复。 2. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	1. 楼内照明、楼外照明、应急照明每月集中检查1次, 一般故障当日内修复, 复杂故障1周内修复。 2. 路灯、楼道灯完好率应不低于85%。 3. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。	1. 楼内照明、楼外照明、应急照明每周集中检查1次, 一般故障当日内修复, 复杂故障3日内修复。 2. 路灯、楼道灯完好率应不低于95%。 3. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。

### 7.5.6 污雨水系统

表29 不同服务等级的污雨水系统维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 雨污水井每月检查1次, 视检查情况及时清掏。 2. 化粪池每年检查1次, 发现异常及时清掏。 3. 地下室集水坑、排水沟等每年检查1次; 若发现异常情况, 应及时清掏。	1. 雨污水井每月检查1次, 视检查情况及时清掏。 2. 化粪池每年检查1次, 发现异常及时清掏。 3. 地下室集水坑、排水沟等每年检查1次; 若发现异常情况, 应及时清掏。	1. 共用雨污水管道每年疏通1次。 2. 雨污水井每月检查1次, 视检查情况及时清掏。 3. 化粪池每年清掏1次, 发现异常及时清掏。	1. 共用雨污水管道每年疏通1次。 2. 雨污水井每月检查1次, 视检查情况及时清掏。 3. 化粪池每月检查1次, 每半年清掏1次, 发现异常及时清掏。	1. 共用雨污水管道每年疏通1次。 2. 雨污水井每月检查1次, 视检查情况及时清掏。 3. 化粪池每月检查1次, 每半年清掏1次, 发现异常及时清掏。

时清掏。 4. 雨污水井盖基本完好, 发现破损及时更换。	时清掏。 4. 雨污水井盖基本完好, 发现破损及时更换。	4. 地下室集水坑、排水沟等每月检查 1 次, 每年清掏 1 次; 若发现异常情况, 应及时清掏。 5. 雨污水井盖基本完好, 发现破损立即更换。	4. 地下室集水坑、排水沟等每月检查 1 次, 每年清掏 1 次; 若发现异常情况, 应立即清掏。 5. 雨污水井加装防坠格板或安全网。 6. 应确保雨污水井盖保持完好无损, 雨污水井无堵塞、无漫溢现象。	4. 地下室集水坑、排水沟等每月检查 1 次, 每年清掏 1 次; 若发现异常情况, 应立即清掏。 5. 雨污水井加装防坠格板或安全网。 6. 应确保雨污水井盖保持完好无损, 雨污水井无堵塞、无漫溢现象。
---------------------------------	---------------------------------	--	--	--

### 7.5.7 发电机房

表30 不同服务等级的发电机房维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 发电机房门完好, 并保持通畅。 2. 房门上锁, “机房重地 闲人免进” 标识牌统一规范。 3. 室内地面平整。 4. 管理制度、责任人员信息上墙, 检修记录规范。	1. 发电机房门完好, 并保持通畅。 2. 房门上锁, “机房重地 闲人免进” 标识牌统一规范。 3. 室内地面平整。 4. 管理制度、责任人员信息上墙, 检修记录规范。	1. 发电机房门完好, 进出口干净、整洁, 并保持通畅。 2. 房门上锁, “机房重地 闲人免进” 标识牌统一规范。 3. 室内地面平整、光亮, 墙地面无发霉、污渍、脱皮等现象。 4. 管理制度、责任人员信息上墙, 检修记录规范。	1. 发电机房门完好, 进出口干净、整洁, 并保持通畅。 2. 房门上锁, “机房重地 闲人免进” 标识牌统一规范。 3. 室内地面平整、光亮, 墙地面无发霉、污渍、脱皮等现象, 保持干净。 4. 发电机房内设置隔音墙, 隔音效果良好。 5. 管理制度、责任人员信息上墙, 检修记录规范。	1. 发电机房门完好, 进出口干净、整洁, 并保持通畅。 2. 房门上锁, “机房重地 闲人免进” 标识牌统一规范。 3. 室内地面平整、光亮, 墙地面无发霉、污渍、脱皮等现象, 保持干净。 4. 发电机房内设置隔音墙, 隔音效果良好。 5. 管理制度、责任人员信息上墙, 检修记录规范。

### 7.5.8 供配电设备房

表31 不同服务等级的供配电设备房维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 配电房门完好，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整。 4. 配电柜前绝缘胶垫完好。 5. 机房温度控制在 $-5^{\circ}\text{C} - 45^{\circ}\text{C}$ 之间，湿度控制在 45%-85%之间。 6. 供电情况模拟图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。	1. 配电房门完好，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整。 4. 配电柜前绝缘胶垫完好。 5. 机房温度控制在 $-5^{\circ}\text{C} - 45^{\circ}\text{C}$ 之间，湿度控制在 45%-85%之间。 6. 供电情况模拟图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。	1. 配电房门完好，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整、干净，无发霉、无脱皮现象。 4. 配电柜前绝缘胶垫完好，标识清晰。 5. 配备排风设施，机房温度控制在 $5^{\circ}\text{C} - 40^{\circ}\text{C}$ 之间，湿度控制在 45%-85%之间。 6. 供电情况模拟图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。	1. 配电房门完好，进出口环境干净，地面光亮，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象。 4. 配电柜前绝缘胶垫完好，标识清晰。 5. 配备空调或排风设施，机房温度控制在 $5^{\circ}\text{C} - 40^{\circ}\text{C}$ 之间，湿度控制在 45%-85%之间。 6. 供电情况模拟图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。 7. 实施远程监控和智慧巡检管理。	1. 配电房门完好，进出口环境干净，地面光亮，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象。 4. 配电柜前绝缘胶垫完好，标识清晰。 5. 配备空调或排风设施，机房温度控制在 $5^{\circ}\text{C} - 40^{\circ}\text{C}$ 之间，湿度控制在 45%-85%之间。 6. 供电情况模拟图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。 7. 实施远程监控和智慧巡检管理。

### 7.5.9 供水泵房

表32 不同服务等级的供水泵房维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 水泵房门完好，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整。 4. 水泵运转正常，指示灯显示正常。	1. 水泵房门完好，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整。 4. 水泵运转正常，指示灯显示正常。	1. 水泵房门完好，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整、无发霉、无污渍、无脱皮现象。 4. 水泵运转正常，无跑冒滴漏。	1. 水泵房门完好，进出口环境干净，地面光亮，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象。	1. 水泵房门完好，进出口环境干净，地面光亮，进出通畅。 2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。 3. 墙地面平整、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象。

<p>5. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线规范。</p> <p>6. 供水管道完好。</p> <p>7. 管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p>	<p>5. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线规范。</p> <p>6. 供水管道完好。</p> <p>7. 管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p>	<p>阀门控制自如，无卡死，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线规范。</p> <p>6. 供水管道油漆完整，标识牌清晰完整。</p> <p>7. 供水系统图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p>	<p>4. 水泵运转正常，无跑冒滴漏，阀门控制自如，无卡死，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线规范，无积尘。</p> <p>6. 供水管道油漆完整，无锈蚀脱落，标识牌清晰完整。</p> <p>7. 供水系统图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p> <p>8. 实施远程监控和智慧巡检管理。</p>	<p>4. 水泵运转正常，无跑冒滴漏，阀门控制自如，无卡死，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线规范，无积尘。</p> <p>6. 供水管道油漆完整，无锈蚀脱落，标识牌清晰完整。</p> <p>7. 供水系统图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p> <p>8. 实施远程监控和智慧巡检管理。</p>
--	--	---	--	--

7.5.10 消防泵房

表33 不同服务等级的消防泵房维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
<p>1. 消防泵房门完好，进出通畅。</p> <p>2. 房门上锁，有“机房重地 闲人免进”警示牌。</p> <p>3. 墙地面平整。</p> <p>4. 消防水泵运转正常，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净，启用正常。</p> <p>6. 消防水管道油漆完好。</p> <p>7. 消防水系统图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p>	<p>1. 消防泵房门完好，进出通畅。</p> <p>2. 房门上锁，有“机房重地 闲人免进”警示牌。</p> <p>3. 墙地面平整。</p> <p>4. 消防水泵运转正常，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净，启用正常。</p> <p>6. 消防水管道油漆完好。</p> <p>7. 消防水系统图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p>	<p>1. 消防泵房门完好，进出通畅。</p> <p>2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。</p> <p>3. 墙地面平整、干净，无发霉、无脱皮现象。</p> <p>4. 消防水泵运转正常，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净，启用正常。</p> <p>6. 消防水管道油漆完好。</p> <p>7. 消防水系统图、管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。</p>	<p>1. 消防泵房门完好，进出口环境干净，地面光亮，进出通畅。</p> <p>2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。</p> <p>3. 墙地面平整、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象。</p> <p>4. 消防水泵运转正常，无跑冒滴漏，阀门控制自如，无卡死，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线整齐，无积尘。</p> <p>6. 消防水管道油漆完整，无锈蚀</p>	<p>1. 消防泵房门完好，进出口环境干净，地面光亮，进出通畅。</p> <p>2. 房门上锁，“机房重地 闲人免进”警示牌统一规范。</p> <p>3. 墙地面平整、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象。</p> <p>4. 消防水泵运转正常，无跑冒滴漏，阀门控制自如，无卡死，指示灯显示正常。</p> <p>5. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线整齐，无积尘。</p> <p>6. 消防水管道油漆完整，无锈蚀</p>

			脱落, 标识牌清晰完整。 7. 消防水系统图、管理制度、责任人员信息上墙, 记录规范。 8. 实施远程监控和智慧巡检管理。	脱落, 标识牌清晰完整。 7. 消防水系统图、管理制度、责任人员信息上墙, 记录规范。 8. 实施远程监控和智慧巡检管理。
--	--	--	---	---

## 7.5.11 电梯机房

表34 不同服务等级的电梯机房维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 电梯机房通风良好, 进出通畅; 2. 房门上锁, 有“机房重地闲人免进”标识牌; 3. 室内墙地面平整; 4. 双电源箱柜内、柜面清洁, 转换良好; 5. 有降温设备, 机房温度控制在5℃—40℃之间, 湿度控制在85%以下。 6. 管理制度、管理责任人员信息上墙, 记录规范。	1. 电梯机房通风良好, 进出通畅; 2. 房门上锁, 有“机房重地闲人免进”标识牌; 3. 室内墙地面平整; 4. 双电源箱柜内、柜面清洁, 转换良好; 5. 有降温设备, 机房温度控制在5℃—40℃之间, 湿度控制在85%以下。 6. 管理制度、管理责任人员信息上墙, 记录规范。	1. 电梯机房通风良好, 进出通畅; 2. 房门上锁, “机房重地闲人免进”标识牌统一规范; 3. 室内墙地面平整; 4. 双电源箱柜内、柜面清洁, 走线整齐, 无积尘, 转换良好; 5. 有降温设备, 机房温度控制在5℃—40℃之间, 湿度控制在85%以下。 6. 管理制度、管理责任人员信息上墙, 记录规范。	1. 电梯机房通风良好, 进出口干净、整洁, 进出通畅; 2. 房门完好, 上锁规范, “机房重地闲人免进”标识牌统一规范; 3. 室内地面平整、光滑、干净, 墙地面无发霉、无污渍、无脱皮现象; 4. 双电源箱柜内、柜面清洁, 走线整齐, 无积尘, 转换良好; 5. 配备专用空调, 机房温度控制在20℃—30℃之间, 湿度控制在30%—60%之间。 6. 管理制度、管理责任人员信息上墙, 记录规范。 7. 实施远程监控和智慧巡检管理。	1. 电梯机房通风良好, 进出口干净、整洁, 进出通畅; 2. 房门完好, 上锁规范, “机房重地闲人免进”标识牌统一规范; 3. 室内地面平整、光滑、干净, 墙地面无发霉、无污渍、无脱皮现象; 4. 双电源箱柜内、柜面清洁, 走线整齐, 无积尘, 转换良好; 5. 配备专用空调, 机房温度控制在20℃—30℃之间, 湿度控制在30%—60%之间。 6. 管理制度、管理责任人员信息上墙, 记录规范。 7. 实施远程监控和智慧巡检管理。

### 7.5.12 安防和消防控制室

表35 不同服务等级的安防和消防控制室维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 安防和消防监控室房门完好，进出通畅； 2. 设置“监控区域 闲人免进”警示牌； 3. 墙地面平整； 4. 控制柜柜面及设备干净，柜内走线规范； 5. 管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。	1. 安防和消防监控室房门完好，进出通畅； 2. 设置“监控区域 闲人免进”警示牌； 3. 墙地面平整； 4. 控制柜柜面及设备干净，柜内走线规范； 5. 管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。	1. 安防和消防监控室房门完好，进出口地面干净、整洁，进出通畅； 2. “监控区域 闲人免进”警示牌统一规范； 3. 墙地面整洁、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象； 4. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线整齐，规范； 5. 管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。	1. 安防和消防监控室房门完好，进出口地面干净、整洁，进出通畅； 2. “监控区域 闲人免进”警示牌统一规范； 3. 墙地面整洁、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象； 4. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线整齐，规范； 5. 管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。	1. 安防和消防监控室房门完好，进出口地面干净、整洁，进出通畅； 2. “监控区域 闲人免进”警示牌统一规范； 3. 墙地面整洁、光亮、干净，无发霉、无污渍、无脱皮现象； 4. 控制柜柜面及设备干净、无污迹，柜内走线整齐，规范； 5. 管理制度、责任人员信息上墙，记录规范。

### 7.5.13 装饰装修

表36 不同服务等级的装饰装修维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，并告知装修注意事项。 2. 装饰装修期间，每周至少巡查现场 1 次。对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安	1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，并告知装修注意事项。 2. 装饰装修期间，第一周每日至少巡查现场 1 次，以后每周至少巡	1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，并告知装修注意事项。 2. 装饰装修期间，第一周每日至少巡查现场 1 次，以后每周至少巡	1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，并告知装修注意事项。 2. 装饰装修期间，每日至少巡查现场 1 次。对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安	1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，并告知装修注意事项。 2. 装饰装修期间，每日至少巡查现场 1 次。对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安

<p>全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。</p> <p>3. 临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应遵循统一规划、合理布局、安全规范、文明美观、节能环保的原则要求实施。</p> <p>4. 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在指定地点临时围合堆放，在1周内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。</p>	<p>建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。</p> <p>3. 临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应遵循统一规划、合理布局、安全规范、文明美观、节能环保的原则要求实施。</p> <p>4. 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在指定地点临时围合堆放，在1周内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。</p>	<p>建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。</p> <p>3. 临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应遵循统一规划、合理布局、安全规范、文明美观、节能环保的原则要求实施。</p> <p>4. 装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。</p> <p>5. 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，在3日内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。</p>	<p>全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。</p> <p>3. 临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应遵循统一规划、合理布局、安全规范、文明美观、节能环保的原则要求实施。</p> <p>4. 装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。</p> <p>5. 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，在3日内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。</p>	<p>全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。</p> <p>3. 临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应遵循统一规划、合理布局、安全规范、文明美观、节能环保的原则要求实施。</p> <p>4. 装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。</p> <p>5. 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，在当日清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。</p>
--	--	--	--	---

#### 7.5.14 日常维修

表37 不同服务等级的日常维修维护服务要求

一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
<p>1. 24小时受理业主或使用人报修。</p> <p>2. 公共水电等急修应在1小时内到现场处理，一般故障2日内修复，复杂故障2周内修复。</p> <p>3. 需要动用专项维修资金的，按</p>	<p>1. 24小时受理业主或使用人报修。</p> <p>2. 公共水电等急修应在1小时内到现场处理，一般故障2日内修复，复杂故障2周内修复。</p> <p>3. 需要动用专项维修资金的，按</p>	<p>1. 24小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守，处理紧急报修。</p> <p>2. 公共水电等急修应在30分钟内到现场处理，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。</p>	<p>1. 24小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守，处理紧急报修。</p> <p>2. 公共水电等急修应在15分钟内到现场处理，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。</p>	<p>1. 24小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守，处理紧急报修。</p> <p>2. 公共水电等急修应在15分钟内到现场处理，一般故障1日内修复，复杂故障3日内修复。</p>

照公开透明、合法合规、专款专用、所有权人决策、合理分摊、政府监督的原则规定实施。	照公开透明、合法合规、专款专用、所有权人决策、合理分摊、政府监督的原则规定实施。	3. 维修回访率 70%以上。 4. 需要动用专项维修资金的，按照公开透明、合法合规、专款专用、所有权人决策、合理分摊、政府监督的原则规定实施。	3. 维修回访率 80%以上。 4. 需要动用专项维修资金的，按照公开透明、合法合规、专款专用、所有权人决策、合理分摊、政府监督的原则规定实施。	3. 维修回访率 90%以上。 4. 需要动用专项维修资金的，按照公开透明、合法合规、专款专用、所有权人决策、合理分摊、政府监督的原则规定实施。
--	--	---	---	---

**附录 A**  
**(资料性)**  
**住宅物业服务人员配置参考表**

住宅物业服务人员配置参考表A.1。

表A.1 住宅物业服务人员配置参考表

类别	岗位		人员配置 (R)				
			一星级 (R1)	二星级 (R2)	三星级 (R3)	四星级 (R4)	五星级 (R5)
综合管理 (Ra)	项目经理		1人	1人	1人	1人	1人
	安全管理员		1人(兼)	1人(兼)	1人(兼)	1人(兼)	1人(兼)
	前台接待员		1人/班(兼)	1人/班(兼)	1人/班	2人/班	2人/班
	专职客服人员		600户/人或 6万m <sup>2</sup> /人	500户/人或 5万m <sup>2</sup> /人	400户/人或 4万m <sup>2</sup> /人	300户/人或 3万m <sup>2</sup> /人	200户/人或 2万m <sup>2</sup> /人
	收费员		1人	1人	1人	1人	1人
	合计		R1a	R2a	R3a	R4a	R5a
绿化养护 (Rb)	绿化人员		1.5-2万m <sup>2</sup> /人	1.5-2万m <sup>2</sup> /人	1.5-2万m <sup>2</sup> /人	0.5-1万m <sup>2</sup> /人	0.5-1万m <sup>2</sup> /人
	合计		R1b	R2b	R3b	R4b	R5b
保洁服务 (Rc)	楼层保洁员	多层 K1	1.4万m <sup>2</sup> /人*K1	1.2万m <sup>2</sup> /人*K1	1.0万m <sup>2</sup> /人*K1	0.8万m <sup>2</sup> /人*K1	0.6万m <sup>2</sup> /人*K1
		高层 K2	1.4万m <sup>2</sup> /人*K2	1.2万m <sup>2</sup> /人*K2	1.0万m <sup>2</sup> /人*K2	0.8万m <sup>2</sup> /人*K2	0.6万m <sup>2</sup> /人*K2
		超高层 K3	1.4万m <sup>2</sup> /人*K3	1.2万m <sup>2</sup> /人*K3	1.0万m <sup>2</sup> /人*K3	0.8万m <sup>2</sup> /人*K3	0.6万m <sup>2</sup> /人*K3
	外围、车库保洁员		4-5万m <sup>2</sup> /人	3-4万m <sup>2</sup> /人	2-3万m <sup>2</sup> /人	1.5-2万m <sup>2</sup> /人	1-1.5万m <sup>2</sup> /人
	合计		R1c	R2c	R3c	R4c	R5c
公共秩序维护 (Rd)	主出入口门岗		1人/班	1人/班	2人/班	2人/班	2人/班
	次出入口门岗		1人/班(兼)	1人/班(兼)	1人/班(兼)	1人/班	2人/班
	巡逻人员		1000户/人/班或 10万m <sup>2</sup> /人/班	800户/人/班或 8万m <sup>2</sup> /人/班	700户/人/班或 7万m <sup>2</sup> /人/班	600户/人/班或 6万m <sup>2</sup> /人/班	400户/人/班或 4万m <sup>2</sup> /人/班
	监控室人员		2人/班	2人/班	2人/班	2人/班	2人/班
	合计		R1d	R2d	R3d	R4d	R5d
房屋及设施设备管理 (Re)	维修人员		600户/人或 60000m <sup>2</sup> /人	500户/人或 50000m <sup>2</sup> /人	400户/人或 40000m <sup>2</sup> /人	300户/人或 30000m <sup>2</sup> /人	200户/人或 20000m <sup>2</sup> /人
	运维人员		2人/班(兼)	2人/班(兼)	2人/班(兼)	2人/班	2人/班
	电梯安全管理员		1人/50台	1人/50台	1人/50台	1人/50台	1人/50台
	合计		R1e	R2e	R3e	R4e	R5e
总人数 (R)			R=Rna+Rnb+Rnc+Rnd+Rne (n代表对应星级)				
<p>注1: (兼)指该岗位服务人员可由其他岗位服务人员兼任,如安全管理员可由项目经理兼任。</p> <p>注2: 专职客服人员、巡逻人员、维修人员配置,可按建筑面积计算,也可按户数计算。</p> <p>注3: 楼层保洁员配置按建筑面积及容积率修正系数(K值)计算(容积率≤2.0(多层/低密度小区),K1=0.7;容积率2.1-3.0(普通高层),K2=1.0;容积率&gt;3.0(超高层/高密度小区),K3=1.3),外围、车库保洁员配置按清扫面积计算。</p> <p>注4: 绿化人员配置按照绿地面积计算,屋顶绿化/垂直绿化,每0.3-0.5万m<sup>2</sup>增加1人,机械化水平高可减少20-30%人力。春季、秋季可临时增加20-30%人员,冬季可缩减20-30%人员。</p> <p>注5: 安装智慧门禁及监控的次出入口门岗,1-3星级可不设固定门位值勤岗。</p> <p>注6: 运维人员按每班不少于2人配置,1-3星级可不设固定运维岗,相关人员需持相关证书上岗(如高、低压电工证等)。</p> <p>注7: 电梯安全管理员每50台电梯配备1人,不足50台电梯的至少配备1人,每日巡查不少于1次。</p> <p>注8: 超40万m<sup>2</sup>小区可按0.8系数调整,20-40万m<sup>2</sup>小区可按0.9系数,低于5万m<sup>2</sup>小区可按1.2系数调整。</p> <p>注9: 本表为物业服务人员配置参考标准,具体配置数量,由物业服务合同签订双方根据项目实际需求协商确定。</p>							

## 参 考 文 献

- [1] 《物业服务收费管理办法》（国家发改委、建设部 发改价格〔2003〕1864 号）
  - [2] 《湖北省物业服务和管理条例》
  - [3] 《湖北省物业服务收费管理办法》
  - [4] 《武汉市物业管理条例》
  - [5] 《湖北省电梯安全条例》
  - [6] 《武汉市电梯安全管理办法》
  - [7] 《高层民用建筑消防安全管理规定》
  - [8] 《特种设备安全法》
-