附件2

乐山市住房和城乡规划建设局文件

乐住建发〔2015〕34号

乐山市住房和城乡规划建设局关于印发《乐山市普通住宅小区物业管理服务等级标准》的通知

各物业管理企业：

为了提高物业管理服务水平，督促物业服务企业提供质价相符的服务，引导业主正确评判物业管理企业服务质量，树立等价有偿的消费观念，促进物业管理规范发展，根据《四川省物业管理条例》，现将《乐山市普通住宅小区物业管理服务等级标准》印发给你们，作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。

特此通知

附件：乐山市普通住宅小区物业管理服务等级标准

乐山市住房和城乡规划建设局

2015年3月4日

（联系人：杨毅，联系电话：2427791）

乐山市住房和城乡规划建设局办公室　　2015年3月4日印发

乐山市普通住宅小区物业管理服务等级标准

一 级

项目	内 容 与 标 准
（一）基本要求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。 4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6、设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。 8、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 10、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。
（二）房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修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，保修期满后需要维修、更新、改造的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。

（三）共用设施设备维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维护（依法应由专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐）、设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，保修期满后需要维修、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，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 5、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 6、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 7、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 8、路灯、楼道灯完好率不低于95%。 9、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
（四）协助维护公共秩序	1、小区主出入口24小时值勤。 2、对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。 3、对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。 4、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。 5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
（五）保洁服务	1、按幢设置垃圾桶，生活垃圾每日清运2次，垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。 2、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次，每周拖洗1次；楼梯扶手每天擦抹1次；一层共用大厅每日拖洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水。 3、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 4、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 5、根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。
（六）绿化养护管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5、定期喷洒药物，预防病虫害。

二 级

项目	内容与标准
（一）基本要求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。 4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范、服务主动、热情。 6、公示24小时服务电话。急修1小时内，其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。 7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。 8、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 10、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率75%以上。
（二）房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，保修期满后需要维修、更新、改造的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每3日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每3日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、小区主出入口设有小区平面示意图、主要路口设有路标，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。
（三）共用设施设备	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

维修养护	4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，保修期满后需要维修、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，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 5、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 6、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 7、小区主要道路及停车场交通标志齐全。 8、路灯、楼道灯完好率不低于95%。 9、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
（四）协助维护公共秩序	1、小区主出入口24小时值勤，对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次。 2、对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。 3、对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理。 4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
（五）保洁服务	1、按幢设置垃圾桶，生活垃圾每天清运1次。 2、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次，半月拖洗1次；楼梯扶手每周擦抹2次；共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每季度清洁1次。及时清除区内主要道路积水。 3、区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，发现异常及时清掏。 4、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 5、根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。
（六）绿化养护管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。 3、定期清除绿地杂草、杂物。 4、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5、适时喷洒药物，预防病虫害。

三　级

项目	内容与标准
（一）基本要求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。 4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5、管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6、公示8小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 7、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 8、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 9、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率70%以上。
（二）房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，保修期满后需要维修、更新、改造的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。至少两次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、各组团、栋、单元（门）、户有明显标志。
（三）共用设施设备维修养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修等记录齐全。 3、操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，保修期满后需要维修、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，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

	5、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 6、路灯、楼道灯完好率不低于95%。 7、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施：对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
（四）协助维护公共秩序	1、小区24小时值勤。 2、对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。 3、车辆停放有序。 4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
（五）保洁服务	1、小区内设有垃圾收集点，生活垃圾每天清运1次。 2、小区公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。 3、区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，发现异常及时清掏。 4、二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。
（六）绿化养护管理	1、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。 2、定期清除绿地杂草、杂物。 3、预防花草、树木病虫害。

四　级

1、服务项目按照三级指导标准确定。

2、服务内容和标准参照或部分达到三级的内容与标准，由当事人双方在合同中约定。