ICS 03.080

A 12

|  |
| --- |
|       |

DB4201

武汉市地方技术规范

DB4201/T XXX—2017

|  |
| --- |
|  |

武汉市住宅物业服务等级标准

Classification standard for residential property service in Wuhan

|  |
| --- |
|  |
| （本稿完成日期：2017年10月30日） |

2017-XX-XX发布

2017-XX-XX实施

武汉市质量技术监督局   发布

目  次

[前  言 III](#_Toc497136843)

[1　范围 1](#_Toc497136844)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc497136845)

[3　术语与定义 1](#_Toc497136846)

[4　基本要求 2](#_Toc497136854)

[4.1　机构设置及制度建设 2](#_Toc497136855)

[4.2　人员管理 2](#_Toc497136856)

[4.3　财务管理 2](#_Toc497136857)

[4.4　安全管理 3](#_Toc497136858)

[4.5　设施设备管理 3](#_Toc497136859)

[4.6　档案管理 5](#_Toc497136860)

[5　服务质量等级 6](#_Toc497136861)

[6　一星级 6](#_Toc497136864)

[6.1　综合管理 6](#_Toc497136865)

[6.2　绿化养护 6](#_Toc497136866)

[6.3　保洁服务 7](#_Toc497136867)

[6.4　公共秩序维护 8](#_Toc497136868)

[6.5　房屋及设施设备管理 8](#_Toc497136869)

[7　二星级 9](#_Toc497136870)

[7.1　综合管理 9](#_Toc497136871)

[7.2　绿化养护 10](#_Toc497136872)

[7.3　保洁服务 10](#_Toc497136873)

[7.4　公共秩序维护 11](#_Toc497136874)

[7.5　房屋及设施设备管理 12](#_Toc497136875)

[8　三星级 13](#_Toc497136876)

[8.1　综合管理 13](#_Toc497136877)

[8.2　绿化养护 13](#_Toc497136878)

[8.3　保洁服务 14](#_Toc497136879)

[8.4　公共秩序维护 15](#_Toc497136880)

[8.5　房屋及设施设备管理 16](#_Toc497136881)

[9　四星级 17](#_Toc497136882)

[9.1　综合管理 17](#_Toc497136883)

[9.2　绿化养护 17](#_Toc497136884)

[9.3　保洁服务 18](#_Toc497136885)

[9.4　公共秩序维护 19](#_Toc497136886)

[9.5　房屋及设施设备管理 20](#_Toc497136887)

[10　五星级 21](#_Toc497136888)

[10.1　综合管理 21](#_Toc497136889)

[10.2　绿化养护 22](#_Toc497136890)

[10.3　保洁服务 23](#_Toc497136891)

[10.4　公共秩序维护 24](#_Toc497136892)

[10.5　房屋及设施设备管理 24](#_Toc497136893)

[附录A（资料性附录）　住宅物业服务人员配置参考表 26](#_Toc497136894)

[附录B（规范性附录）　老旧住宅区物业服务要求 28](#_Toc497136895)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由武汉市物业管理协会提出并归口。

本标准起草单位：。

本标准主要起草人：。

武汉市住宅物业服务等级标准

1. 范围

本标准规定了武汉市住宅物业服务的术语和定义、基本要求、服务质量分级和各星级服务要求。

本标准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，物业服务企业与业主（或物业使用人）可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 16895.23 低压电气装置

GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范

# GB 25201 建筑消防设施的维护管理

# GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

DB42/T 1157 电梯使用标志和标识

CECS 218 水景喷泉工程技术规程

1. 术语与定义
	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。

* 1.

业主 the owner

房屋所有权人。

* 1.

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。

* 1.

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。

* 1.

物业服务企业 property service enterprise

依法取得法人资格，从事物业服务的企业。

* 1.

老旧住宅区 old residential

房屋年久失修、配套设施缺损、环境脏乱差且没有建立长效管理机制的住宅小区。

* 1.

专职客服人员 customer service representative

在住宅小区内承担接待、沟通、协调、巡检等工作职责的物业服务专职人员。

1. 基本要求
	1. 机构设置及制度建设

物业服务企业的机构设置及制度建设应满足以下要求：

1. 具有提供住宅物业服务的有效法定资格；
2. 有委托方提供的固定服务场所；
3. 配备满足服务需要的设施设备；
4. 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；
5. 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；
6. 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；
7. 建立健全企业党组织，落实“三会一课”组织生活制度，有固定的党员活动室，设置党建宣传栏，宣传内容每年至少更换2次；
8. 设置物业志愿服务站和志愿服务岗，志愿服务活动每月至少开展1次。
	1. 人员管理

物业服务企业宜按照附录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：

1. 各岗位人员具有良好的职业技能与职业素养；
2. 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；
3. 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；
4. 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；
5. 按照GB/T 28001的有关要求开展职业健康安全管理。
	1. 财务管理

物业服务企业应建立完善的财务管理制度，包括但不限于：

——物业服务费和其它费用收支符合《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实施办法》、《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。

* 1. 安全管理
		1. 日常安全管理

物业服务企业对物业区域内的日常安全管理应满足以下要求：

1. 设置监控室并安排专人24小时值班，每班2人，交接班记录规范、详实；
2. 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；
3. 监控视频资料至少保留30日备查；
4. 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；
5. 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。
	* 1. 消防安全管理

物业服务企业对物业区域内的消防安全管理应满足以下要求：

1. 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；
2. 成立义务消防队，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；
3. 消防控制室实行24小时专人值班；
4. 定期对消防电梯、防火门窗、防火卷帘、灭火器、消火栓、消防水泵、消防水池、消防报警和监控系统等消防设施设备进行巡查、检测、维修和保养，发现问题及时处置；
5. 及时劝阻和制止堵塞及占用消防通道的行为，劝阻和制止无效时向有关部门报告。
	1. 设施设备管理
		1. 电梯管理

物业服务企业对物业区域内的电梯管理应满足以下要求：

1. 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；
2. 按照DB42/T 1157的相关要求张贴电梯使用标志、电梯维护保养标志及电梯重要安全提示标志；
3. 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，每日巡查不少于1次；
4. 设置24小时应急救援电话，电梯紧急报警装置使用正常；
5. 电梯的维修、保养和检测按照《湖北省电梯使用安全管理办法》、《武汉市电梯安全管理办法》的要求执行，由具有相应资质的机构实施。
	* 1. 二次供水设施管理

物业服务企业对物业区域内的二次供水设施管理应满足以下要求：

1. 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；
2. 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；
3. 储水设施每年清洗消毒2次，水质每年检测2次，检测合格后投入使用；
4. 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；
5. 水箱间、水泵房每日巡视1次；
6. 水泵、管道、阀门每季度检查养护1次；
7. 入冬前对暴露管道进行防冻处理。
	* 1. 供配电设备管理

物业服务企业对物业区域内的供配电设备管理应满足以下要求：

1. 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查抄；
2. 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、绝缘工具进行打压检测；
3. 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；
4. 备用发电机每月试运行1次，保证运行正常；
5. 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。
	* 1. 安防设施设备管理

物业服务企业对物业区域内的安防设施设备管理应满足以下要求：

1. 建立安防设施设备管理制度，明确安防设施设备安全责任人和管理人；
2. 在外露管道、围墙等易攀爬处配备防盗伞或防爬刺等防攀爬设施；
3. 安防报警控制管理主机每日巡查1次，每月清洁表面1次，每年内部除尘1次；
4. 网络控制箱、红外对射探测器等设备每月检查1次，每年内部除尘1次；
5. 监视器、摄像机、云台等设备定期检查、调校，并对设备进行清洁、除尘；
6. 单元防护门、对讲门口机、电磁门锁、出门按钮等每月检查1次。
	* 1. 排水排污设施管理

物业服务企业对物业区域内的排水排污设施管理应满足以下要求：

1. 按季节对雨水井、污水井、雨水口等排水设施进行检查，发现问题及时清理、疏通。汛前加强检查、清理和疏通；
2. 配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材；
3. 排水泵汛期每日巡检1次，其它月份每月巡检1次；
4. 化粪池每年清掏1次，发现异常及时清掏。
	* 1. 机械式立体车库管理

物业服务企业对物业区域内的机械式立体车库管理应满足以下要求：

1. 建立健全机械式立体车库管理制度，制定机械式立体车库管理操作规程，明确机械式立体车库安全责任人和管理人；
2. 在机械式立体车库显著位置张贴检验合格标志及使用安全注意事项；
3. 机械式立体车库的检测、维修、保养按照《特种设备安全监察条例》的要求执行，由具有资质的专业机构实施。
	* 1. 景观设施管理

物业服务企业对物业区域内的景观设施管理应满足以下要求：

1. 危险部位设置安全防范警示标志，每月检查1次；
2. 人造循环水景启用前进行防渗漏检查和绝缘测试；
3. 水景及喷泉在劳动节、国庆节、春节等节假日期间正常启用，每日开启时间不少于8小时；
4. 喷泉使用期间，喷水池、水泵、水位控制装置及附属设施每日巡查1次，防漏电设施每日检查1次；
5. 水景水质符合CECS 218的相关要求；
6. 楼宇亮化灯饰及小区景观灯保持完好，根据季节变化及天气情况适时调整开启时间并公示。
	* 1. 设备机房管理

物业服务企业对物业区域内的设备机房管理应满足以下要求：

1. 建立设备机房管理制度，明确设备机房安全责任人和管理人，在显著位置张贴相关制度和责任人信息；
2. 设备机房门保持完好并加锁，设施设备标志、标牌齐全；
3. 设备机房每日巡视1次；
4. 机房内无杂物，入口等位置设置挡鼠板，在明显易取处设置消防器材；
5. 人员进出记录、交接班记录、工作日志等齐全、完整。
	1. 档案管理

物业服务企业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。

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 | 5年以上 |
| 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 |
| 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 |

消防设施档案应按照GB 25201的规定进行保存。

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。

1. 服务质量等级
	1. 依据住宅物业服务需求的不同，普通住宅小区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。
	2. 老旧住宅区物业服务按照附录B的要求执行。
2. 一星级
	1. 综合管理

住宅小区内设置物业服务中心，并配备专职客服人员。

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。

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。

重要物业服务事项在住宅小区主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项3小时以内履行告知义务。

住宅小区物业服务质量检查每年组织1次，并发布住宅小区年度物业服务质量报告。

业主及社区活动每年至少组织1次。

开展经常性的客户拜访和互动，每年客户访问率不低于住宅小区全体住户的70％。

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。

* 1. 绿化养护
		1. 浇灌与排水

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）每天浇水1次。

暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。

* + 1. 施肥

科学施肥，无肥害。

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. 病虫及灾害防治

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。

适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。

对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

* + 1. 整形修剪

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。

草坪应修剪整齐，无大面积枯死。

* + 1. 除草

每年全面除草1次。

植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每半年除杂草1次。

* + 1. 补植

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。

* + 1. 检查和记录

绿化养护作业应及时做好记录并存档。

绿化工作每月检查1次，并做好检查记录。

* 1. 保洁服务
		1. 楼内保洁

楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每周清洁2次。

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。

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。

天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每年清洁1次。

其他共用部位门窗玻璃每半年清洁1次。

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. 外围保洁

道路每日清扫1次。

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。

休闲娱乐、健身设施每月清洁并消毒1次。

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。

天台、明沟每半年清洁1次，上人屋面每月清洁1次。

设有公共卫生间的，每日清洁1次，每周消杀1次。

雨后应及时清扫主路、干路积水。降雪应及时清扫主干道积雪。

* + 1. 车库、车棚

地面每周清洁1次，每年冲洗1次。

天花板、墙面每年清洁1次。

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. 垃圾收集与处理

设置垃圾收集点，生活垃圾每日至少清理1次。

垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。

垃圾桶、果皮箱每周清洁1次。

* + 1. 四害消杀

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。

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. 检查和记录

保洁服务应及时做好记录并存档。

保洁服务质量每月检查1次，并做好记录。

* 1. 公共秩序维护
		1. 人员要求

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。

能正确使用各类消防、安防器械和设备。

* + 1. 门岗

建立健全门岗制度。

主出入口设专人24小时值班。

对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记。

出入口环境整洁、有序，道路畅通。

* + 1. 巡逻

不定人不定期巡逻，并做好记录。

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. 车辆管理

物业区域内应设置简易的交通标志。

车辆有序停放，消防通道不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。

定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实。

应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。

* 1. 房屋及设施设备管理
		1. 房屋结构

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。

* + 1. 建筑部件

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。

室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每半年检查1次。

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商或业主委员会；

每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等建筑部件。

* + 1. 附属构筑物

小区楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。

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。

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。

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。

游乐及康乐设施每半年检查1次，发现异常及时处理。

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。

危险部位设置安全防范警示标志，每半年检查1次。

* + 1. 防雷装置

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。

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。

* + 1. 公共照明

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。

根据季节变化及当日天气情况适时调整开启时间。

* + 1. 装饰装修

受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，告知装修注意事项。

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、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有部门报告。

临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市城市综合管理条例》、《武汉市户外广告招牌设置技术规范》的要求实施。

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。

* + 1. 日常维修

24小时受理业主或使用人报修。

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。

需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。

1. 二星级
	1. 综合管理

住宅小区内设置物业服务中心，并配备专职客服人员。

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。

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。

重要物业服务事项在住宅小区主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项3小时以内履行告知义务。

住宅小区物业服务质量检查每年组织1次，并发布住宅小区年度物业服务质量报告。

业主及社区活动每年至少组织2次。

开展经常性的客户拜访和互动，每年客户访问率不低于住宅小区全体住户的75％。

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。

* 1. 绿化养护
		1. 浇灌与排水

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）每天浇水1次。

暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。

* + 1. 施肥

科学施肥，无肥害。

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. 病虫及灾害防治

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。

适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。

对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

* + 1. 整形修剪

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。

树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行。

草坪应修剪整齐，无大面积枯死。

* + 1. 除草

每年全面除草2次。

植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每季度除杂草1次。

* + 1. 补植

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。

* + 1. 检查和记录

绿化养护作业应及时做好记录并存档。

绿化工作每月检查1次，并做好检查记录。

* 1. 保洁服务
		1. 楼内保洁

楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每周清洁3次。

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。

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。

天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每年清洁1次。

其他共用部位门窗玻璃每半年清洁1次。

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. 外围保洁

道路每日清扫1次，主干道每年至少清洗1次。

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。

休闲娱乐、健身设施每周清洁1次，每月消毒1次。

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。

天台、明沟每季度清洁1次，上人屋面每半月清洁1次。

设有公共卫生间的，每日清洁1次，每周消杀1次。

雨后应及时清扫主路、干路积水。降雪应及时清扫主干道积雪。

* + 1. 车库、车棚

地面每周清洁1次，每半年冲洗1次。

天花板、墙面每年清洁1次。

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. 垃圾收集与处理

按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾每日至少清理1次。

垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。

建筑垃圾集中存放，定期外运。

垃圾桶、果皮箱每周清洁1次，定期消毒。

* + 1. 四害消杀

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。

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. 检查和记录

保洁服务应及时做好记录并存档。

保洁服务质量每月检查1次，并做好记录。

* 1. 公共秩序维护
		1. 人员要求

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。

能正确使用各类消防、安防器械和设备。

* + 1. 门岗

建立健全门岗制度。

主出入口设专人24小时值班。

对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记。

出入口环境整洁、有序，道路畅通。

* + 1. 巡逻

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。

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。

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. 车辆管理

物业区域内应设置简易的交通标志。

车辆有序停放，消防通道不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。

定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实。

应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。

* 1. 房屋及设施设备管理
		1. 房屋结构

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。

* + 1. 建筑部件

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。

室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每季度检查1次。

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商或业主委员会。

每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等建筑部件。

* + 1. 附属构筑物

小区楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。

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。

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。

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。

游乐及康乐设施每季度检查1次，发现异常及时处理。

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。

危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查1次。

* + 1. 防雷装置

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。

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。

* + 1. 公共照明

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。

根据季节变化及当日天气情况适时调整开启时间。

* + 1. 装饰装修

受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，告知装修注意事项。

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、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有部门报告。

临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市城市综合管理条例》、《武汉市户外广告招牌设置技术规范》的要求实施。

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。

* + 1. 日常维修

24小时受理业主或使用人报修。

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。

需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。

1. 三星级
	1. 综合管理

住宅小区内设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。

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。

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。

重要物业服务事项在住宅小区主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项2小时以内履行告知义务。

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。

建立表1中日常档案的电子文档，并及时备份。

住宅小区物业服务质量检查每半年组织1次，并发布住宅小区半年物业服务质量报告。

业主及社区活动每年至少组织4次。

开展经常性的客户拜访和互动，每年客户访问率不低于住宅小区全体住户的85％。

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。

* 1. 绿化养护
		1. 浇灌与排水

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。

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）每天浇水1次。

暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。

* + 1. 施肥

科学施肥，无肥害。

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. 病虫及灾害防治

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。

定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。

适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。

对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

* + 1. 整形修剪

根据树木的习性及长势进行修剪。

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。

树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行。

草坪应修剪整齐，高度在5cm以下。种植稠密、无大面积枯死。

* + 1. 除草

每年全面除草3次。

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. 补植

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。

* + 1. 检查和记录

编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。

绿化养护作业应及时做好记录并存档。

绿化工作每月检查1次，并做好检查记录。

* 1. 保洁服务
		1. 楼内保洁

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。

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。

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。

天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每半年清洁1次。

其他共用部位门窗玻璃每季度清洁1次。

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，电梯门壁、层门每季度打蜡上光1次。

* + 1. 外围保洁

道路每日清扫1次，主干道每半年至少清洗1次。

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。

水景每周清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。

休闲娱乐、健身设施每周清洁1次，每月消毒1次。

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。

天台、明沟每季度清洁1次，上人屋面每半月清洁1次。

设有公共卫生间的，每日清洁2次，每周消杀1次。

雨后应及时清扫主路、干路积水。降雪应及时清扫主干道积雪。

* + 1. 车库、车棚

地面每周清洁2次，每半年冲洗1次。

天花板、墙面每半年清洁1次。

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. 垃圾收集与处理

按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾每日至少清理1次。

垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。

建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。

垃圾桶、果皮箱每周清洁2次，定期消毒。

* + 1. 四害消杀

消杀工作有明确详实的计划、通知。

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀1次。

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. 检查和记录

编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。

保洁服务应及时做好记录并存档。

保洁服务质量每月检查1次，并做好记录。

* 1. 公共秩序维护
		1. 人员要求

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。

能正确使用各类消防、安防器械和设备。

* + 1. 门岗

建立健全门岗位制度。

主出入口设专人24小时值班，每日7:00～9:00和17:00～19:00设立岗。

对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。

对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。

出入口环境整洁、有序，道路畅通。

* + 1. 巡逻

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。

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。

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. 车辆管理

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。

车辆有序停放，消防通道不得停放车辆，对不按规定停车的行为及时劝阻、纠正。

定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范。

应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。

* 1. 房屋及设施设备管理
		1. 房屋结构

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。

* + 1. 建筑部件

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。

室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每季度检查1次。

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商或业主委员会。

每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等建筑部件。

* + 1. 附属构筑物

小区楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。

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。

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。

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。

游乐及康乐设施每季度检查1次，发现异常及时处理。

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。

危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查1次。

* + 1. 防雷装置

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。

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。

* + 1. 公共照明

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。

根据季节变化及当日天气情况适时调整开启时间。

* + 1. 装饰装修

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，告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知和注意事项。

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、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有部门报告。

临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市城市综合管理条例》、《武汉市户外广告招牌设置技术规范》的要求实施。

装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。

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。

* + 1. 日常维修

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。

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。

维修回访率70％以上。

需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。

1. 四星级
	1. 综合管理

住宅小区内设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。

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。

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。

重要物业服务事项在住宅小区主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项1小时以内履行告知义务。

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。

建立表1中日常档案的电子文档，并及时备份。

住宅小区物业服务质量检查每季度组织1次，并发布住宅小区季度物业服务质量报告。

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。

开展经常性的客户拜访和互动，每年客户访问率不低于住宅小区全体住户的95％。

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。

* 1. 绿化养护
		1. 浇灌与排水

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。

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。

暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。

* + 1. 施肥

科学施肥，无肥害。

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. 病虫及灾害防治

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。

定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。

适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。

对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

* + 1. 整形修剪

根据树木的习性及长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要。

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。

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。

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。

地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。

* + 1. 除草

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。

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. 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。

* + 1. 其他养护内容

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。

* + 1. 检查和记录

编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。

绿化养护作业应及时做好记录并存档。

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。

* 1. 保洁服务
		1. 楼内保洁

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。

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。

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。

天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每季度清洁1次。

其他共用部位门窗玻璃每月清洁1次。

电梯轿厢地面、四壁循环保洁，灯饰及轿厢顶部每月清洁1次，电梯层门每周清洁3次，电梯门壁、层门每季度打蜡上光1次。

* + 1. 外围保洁

道路每日清扫2次，主干道每季度至少清洗1次。

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。

水景每日清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。

休闲娱乐、健身设施每周清洁并消毒1次。

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。

天台、明沟每月清洁1次，上人屋面每周清洁1次。

设有公共卫生间的，循环保洁，每日消杀1次。

雨后应及时清扫主路、干路积水。降雪应及时清扫主干道积雪，主要出入口铺设防滑垫。

* + 1. 车库、车棚

地面每日清洁1次，每季度冲洗1次。

天花板、墙面每季度清洁1次。

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. 垃圾收集与处理

垃圾实行可回收和不可回收分类管理，垃圾分类标志设置合理。

垃圾桶布局合理，每单元设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面无污迹。

垃圾日产日清，生活垃圾每日至少清理2次，垃圾转运点周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味。

建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，及时外运。

垃圾桶、果皮箱每日清洁1次，定期消毒。

* + 1. 四害消杀

消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录。

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次。

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. 检查和记录

编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。

保洁服务应及时做好记录并存档。

保洁服务质量每周检查1次，并做好记录。

* 1. 公共秩序维护
		1. 人员要求

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70％，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。

能正确使用各类消防、安防器械和设备。

* + 1. 门岗

建立健全门岗制度。

各出入口24小时值班，主出入口双人值勤，主出入口每日7:00～9:00、17:00～19:00设立岗。

对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。

对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。

出入口环境整洁、有序，道路畅通。

* + 1. 巡逻

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。

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。

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. 车辆管理

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。

按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防通道不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。

停车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实。

应划定非机动车专用停放区域并设置雨棚，引导有序停放。

* 1. 房屋及设施设备管理
		1. 房屋结构

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

* + 1. 建筑部件

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。

室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每月检查1次。

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商或业主委员会。

每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等建筑部件。

* + 1. 附属构筑物

小区楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。

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。

大门、围墙、护栏每月检查1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。

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。

游乐及康乐设施每月检查1次，发现异常及时处理。

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。

危险部位设置安全防范警示标志，每月检查1次。

* + 1. 防雷装置

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。

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。

* + 1. 公共照明

楼内照明、楼外照明、应急照明每月集中检查1次，一般故障2日内修复，复杂故障1周内修复。

路灯、楼道灯完好率应不低于85％。

根据季节变化及当日天气情况适时调整开启时间。

* + 1. 装饰装修

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，告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知和注意事项。

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、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有部门报告。

临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市城市综合管理条例》、《武汉市户外广告招牌设置技术规范》的要求实施。

装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。

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。

* + 1. 日常维修

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。

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。

维修回访率80%以上。

需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。

1. 五星级
	1. 综合管理

住宅小区内设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。

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。

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。

重要物业服务事项在住宅小区主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项0.5小时以内履行告知义务。

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。

建立表1中日常档案的电子文档，并及时备份。

住宅小区物业服务质量检查每季度组织1次，并发布住宅小区季度物业服务质量报告。

业主及社区活动每年至少组织12次，组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少1次。

开展经常性的客户拜访和互动，对住宅小区全体住户每年至少访问1次。

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。

* 1. 绿化养护
		1. 浇灌与排水

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。

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）每天浇水1次。

暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。

* + 1. 施肥

科学施肥，无肥害。

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. 病虫及灾害防治

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。

定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。

适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。

对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

* + 1. 整形修剪

根据树木的习性及长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要。

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。

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。

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。

地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。

* + 1. 除草

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。

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. 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。

* + 1. 其他养护内容

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。

* + 1. 检查和记录

编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。

绿化养护作业应及时做好记录并存档。

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。

* 1. 保洁服务
		1. 楼内保洁

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。

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。

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1次。

天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每月清洁1次。

其他共用部位门窗玻璃每半月清洁1次。

电梯轿厢地面、四壁循环保洁，灯饰及轿厢顶部每周清洁1次，电梯层门每日清洁1次，电梯门壁、层门每月打蜡上光1次。

* + 1. 外围保洁

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。

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。

水景每日清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。

休闲娱乐、健身设施每日清洁并消毒1次。

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。

天台、明沟每月清洁1次，上人屋面每周清洁1次。

设有公共卫生间的，循环保洁，每日消杀1次。

雨后应及时清扫主路、干路积水。降雪应及时清扫主干道积雪，主要出入口铺设防滑垫。

* + 1. 车库、车棚

地面每日清洁1次，每月冲洗1次。

天花板、墙面每月清洁1次。

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. 垃圾收集与处理

垃圾实行可回收和不可回收分类管理，垃圾分类标志设置合理且清晰。

垃圾桶布局合理，每单元设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面无污迹。

垃圾日产日清，生活垃圾实行袋装化，每日至少清理2次。垃圾转运点周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无异味。

建筑垃圾设置临时垃圾池，标志清晰，集中存放，及时外运。

垃圾桶、果皮箱每日清洁1次，定期消毒，箱（桶）无污迹。

垃圾生物处理、中水处理等设备能正常使用并定期维护。

* + 1. 四害消杀

10.3.5.1 消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录和效果评估。

10.3.5.2 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次。

10.3.5.3 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. 检查和记录

编制年度保洁服务工作方案，制定每周工作计划。

保洁服务应及时做好记录并存档。

保洁服务质量每周检查1次，并做好记录。

* 1. 公共秩序维护
		1. 人员要求

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。

能正确使用各类消防、安防器械和设备。

* + 1. 门岗

建立健全门岗制度。

各出入口24小时值班，主出入口双人值勤，主出入口白班设立岗。

对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。

对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。

出入口环境整洁、有序，道路畅通。

* + 1. 巡逻

制定详细的巡逻方案，每小时巡逻1次，公共秩序维护人员使用智能巡更系统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。

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。

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. 车辆管理

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。

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。

按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防通道不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。

停车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实。

应划定非机动车专用停放区域并设置雨棚，引导有序停放。

* 1. 房屋及设施设备管理
		1. 房屋结构

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。

* + 1. 建筑部件

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。

室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每周检查1次。

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商或业主委员会。

每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等建筑部件。

* + 1. 附属构筑物

小区楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。

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。

大门、围墙、护栏每周检查1次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。

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。

游乐及康乐设施每周检查1次，发现异常及时处理。

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。

危险部位设置安全防范警示标志，每周检查1次。

* + 1. 防雷装置

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。

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。

* + 1. 公共照明

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。

路灯、楼道灯完好率应不低于95％。

根据季节变化及当日天气情况适时调整开启时间。

* + 1. 装饰装修

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，告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知和注意事项。

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、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有部门报告。

临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市城市综合管理条例》、《武汉市户外广告招牌设置技术规范》的要求实施。

装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。

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。

* + 1. 日常维修

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。

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。

维修回访率90％以上。

需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。

1. （资料性附录）
住宅物业服务人员配置参考表
	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 |
| 前台接待人员 | 1人/班（兼） | 1人/班（兼） | 1人/班 | 2人/班 | 2人/班 |
| 专职客服人员 | 500户/人或50000m2/人 | 400户/人或40000m2/人 | 350户/人或35000m2/人 | 300户/人或30000m2/人 | 200户/人或20000m2/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 | 10000m2/人 | 8000m2/人 | 8000m2/人 | 5000m2/人 | 5000m2/人 |
| 合计 | R1b | R2b | R3b | R4b | R5b |
| 保洁服务（Rc） | 楼层保洁员 | 14000m2/人 | 12000m2/人 | 10000m2/人 | 8000m2/人 | 6000m2/人 |
| 外围、车库保洁员 | 6000m2/人 | 5000m2/人 | 4000m2/人 | 3000m2/人 | 2000m2/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 | 1人/班 | 1人/班 | 1人/班 | 2人/班 |
| 巡逻人员 | 1000户/人/班或100000 m2/人/班 | 800户/人/班或80000 m2/人/班 | 700户/人/班或70000 m2/人/班 | 600户/人/班或60000 m2/人/班 | 400户/人/班或40000 m2/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 | 400户/人或40000m2/人 | 400户/人或40000m2/人 | 300户/人或30000m2/人 | 300户/人或30000m2/人 | 200户/人或20000m2/人 |
| 设备运行人员 | 2人/班 | 2人/班 | 2人/班 | 3人/班 | 3人/班 |
| 合计 | R1e | R2e | R3e | R4e | R5e |
| 总人数（R） | R=Rna+Rnb+Rnc+Rnd+Rne（n代表对应星级） |

表A.1（续）

|  |
| --- |
| 1. “（兼）”指该岗位服务人员可由其他岗位服务人员兼任。
2. 建筑面积超过300000m2的物业项目，四星级和五星级可加配1名项目副经理或经理助理。
3. 建筑面积超过100000m2或总户数超过1000户的提供水电代收服务的物业项目，可加配1名收费员。
4. 绿化人员配置按照绿地面积计算，外围、车库保洁人员配置按照清扫面积计算，其他人员配置按照建筑面积计算。
5. 根据设备数量配置设备维保专业技术人员，电梯安全管理人员按照4.5.1的要求配置。
 |

1. （规范性附录）
老旧住宅区物业服务要求
	1. 基本要求
		1. 建立物业管理制度和服务规范。
		2. 物业服务人员佩戴工牌、行为规范、举止文明、主动热情。
		3. 公布服务人员姓名和照片、服务内容和标准、物业服务收费价格、报修和投诉监督电话，及时处理业主（居民）的报修和投诉。
		4. 服务满意度调查每年组织1次，征求意见不低于居民总户数的80％。
	2. 绿化养护
		1. 乔、灌木每年修剪1次，草坪三月至十月每月至少修剪1次。
		2. 根据长势，适时喷洒药物，预防病虫害。
		3. 及时劝阻损绿、毁绿行为，劝阻无效及时向有关部门报告。
	3. 保洁服务
		1. 小区公共场所每日清扫1次。
		2. 设有垃圾收集点，垃圾日产日清。
		3. 根据实际情况开展灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑螂等卫生消杀工作。
		4. 楼道每周清扫1次，共用部位定期保洁，楼道无杂乱堆放现象。
	4. 公共秩序维护
		1. 小区出入口有专人值守。
		2. 不定人不定期巡逻，并做好记录。
		3. 监控室有专人值守，有值班记录。
		4. 有火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，事故发生时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。
		5. 物业区域内应设置简易的交通设施和交通标志。
		6. 引导机动车和非机动车有序停放，消防通道不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范、详实。
	5. 房屋及设施设备管理
		1. 对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维护，有运行、检修等记录。
		2. 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的完损状况。需要维修的，及时向业主委员会、街道或社区提出报告和建议，配合开展维修。
		3. 定期对水、电、气等相关设施及涉及使用安全的部位进行巡查，发现安全隐患应及时采取应急措施，告知住户并报告相关专营部门和街道、社区。
		4. 及时劝阻违反规划私搭乱建行为，劝阻无效时及时报告有关部门处理。
		5. 协调相关专业部门对储水设施每年清洗2次，保障正常生活用水。
		6. 定期巡视路面、窨井盖、下水管网、雨水污水井、化粪池、排水管网等设施，发现问题及时报告相关职能部门进行维修养护。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_