附件2

延庆县规范类小区物业服务标准

|  |  |
| --- | --- |
|  | **项 目 规 范** |
| **基**  **本**  **要**  **求** | 1.1客户服务场所  1.设置客户服务场所，配置基本办公设备。  2.公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目、服务标准及收费标准。  3.客户服务场所工作时间，工作日不少于8小时，其他时间设置值班人员。  4.设置并公示24小时服务电话。  1.2人员  1.从业人员按照相关规定取得职业资格证书。专业人员具有专业技术资格证书且有一定工作经验。  2.从业人员佩戴标志。  3.配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。  4.项目负责人具有2年以上物业服务企业或相关企业管理工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。  1.3制度  1.建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全、安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。  2.建立突发公共事件应急预案。  3.建立物业服务工作记录。  1.4档案  1.建立物业管理档案。  2.配备档案管理人员。  1.5标志  设置安全警示、作业施工警示和温馨提示等物业服务标志。  1.6客户服务  1.每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情 况、收支情况和本年度收支预算。  2.涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，履行告知义务。  3.对违反治安、规划、环保等方面法律法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。  4.水、电急修20分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知。  5.对业主或使用人对物业服务的投诉进行核实，查明属实的及时整改。业主或使用人提出的意见、建议、投诉在3个工作日内回复。  6.每年公开征集1次物业服务意见，公示整改情况。  7.配合相关部门进行公益性宣传。  8.按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。  1.7专项服务委托管理  1.签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。  2.专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要 求；操作人员应持有相应的职业资格证书。  3.专项服务企业人员佩戴标志。  4.对专项服务进行监督及评价。 |
| **共**  **用**  **部**  **位**  **及**  **共**  **用**  **设**  **施**  **设**  **备**  **运行**  **、**  **维修养护** | 2.1综合管理  1.建立房屋及共用设施设备的基础档案。  2.运行、检查、维修养护记录应每月归档。  3.组织实施房屋使用安全情况评估检查。  4.共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮；共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。  5.每年第四季度制订下一年度维修养护计划。  6.特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。  7.雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。  8.设备机房  （1）每月清洁1次，保持室内无杂物。  （2）设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （3）在明显易取位置配备消防器材，确保完好有效。  （4）设施设备标志、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  2.2共用部位  1.房屋结构  每半年检查1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、 开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。  2.建筑部件  （1）每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台雨罩、空调室外机支撑构件等。  （2）每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等，对破损部位应及时修复。  （3）每年检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。  （4）每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。  3.附属构筑物  （1）每季度巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等，及时修复破损路面、井盖。  （2）每半年检查1次雨、污水管井等。  （3）每季度巡查1次大门、围墙、围栏等。  （4）每季度巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  （5）每年检测1次防雷装置。  2.3二次供水设施（有此服务项目按照该标准执行）  1.按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。  2.每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。  3.每半年切换1次备用水泵。  4.每年检查1次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护1次水泵。  5.每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。  6.水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。  2.4排水系统  1.排水设施  每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。  2.污水泵  汛期每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。  3.化粪池  每半年检查1次化粪池；组织安排清掏。  2.6照明和电气设备  1.楼内照明  每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复。  2.楼外照明  每2周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障2周内修复。  3.应急照明  每日巡视1次，发现故障及时修复。  4.低压柜  每周巡视2次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。  5.低压配电箱和线路  每季度巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。  6.控制柜  每季度巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。  7.发电机（有此服务项目按照该标准执行）  每季度试运行1次，保证运行正常。  8.配电室、楼层配电间  防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。  2.7安全防范系统  1.报警控制管理主机  每日巡查1次，检查设备运行状态；每月表面清洁1次； 每年内部除尘1次。  2.对讲门口机（有此服务项目按照该标准执行）  每季度检查1次按键、显示屏等；每季度表面清洁1次； 每年内部除尘1次。  3.网络控制箱（由运营商进行检查）  每年检查1次外观、接线；每年表面清洁1次；每年内部除尘1次。  4.红外对射探测器（有此服务项目按照该标准执行）  每年检查1次接线、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁1次；每年内部除尘1次。  5.图像采集设备  每周检查1次监视画面、录像功能；每月表面清洁1次； 每年内部除尘1次。  6.摄像机  每季度检查1次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调校；每季度镜头表面清洁1次；每年防护罩内部除尘1次。  7.解码器  每年检查1次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每年表面清洁1次；每年内部除尘1次。  8.云台  每年检查1次运转、接线，进行清晰度调校；每年表面清洁 1次；每年转动部位上润滑油1次。  9.巡更点（有此服务项目按照该标准执行）  每半年检查1次外观，发现故障隐患，即时排除；每半年表面清洁1次；每日存储巡更记录。  10.读卡器  每季度检查1次外观；每季度表面清洁1次，查看防水 状况。  11.电磁锁门锁（有此服务项目按照该标准执行）  每季度检查1次吸力、外观、接线。  12.出门按钮  每季度检查1次开锁功能、接线。  2.8电梯（有此服务项目按照该标准执行）  1.电梯在投入使用前或者投入使用后30日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。  2.在电梯安全检验合格有效期届满前1个月，应向电 梯检验检测机构提出定期检验申请。  3.日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排 除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关 附属仪器仪表应每年进行校验、检修。  4.应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。  5.配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员 进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。  6.制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人 或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在15分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。  2.9水景（有此服务项目按照该标准执行）  1.启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  2.使用期间每周巡查 1次喷水池、水泵及其附属设施， 每季度检查 1次防漏电设施。  3.设置必要的安全警示标志。  4.水质符合卫生要求。 |
| **消防安全防范** | 3.1综合管理  1.建立、落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  2.成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织1次有员工、业主或使用人参加的消防演练。  3.设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行1次消防安全培训。  4.每日防火巡查1次，每月防火检查1次，按照规定每年检测1次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。  5.发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。  6.消防控制室设专人24小时值班，每班2人，及时处理各类报警、故障信息。  7.发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。  3.2消防设施设备维修养护  1.火灾自动报警系统（有此服务项目按照该标准执行）  （1）火灾报警控制器、联动控制设备  每日巡查1次设备运行情况，保证24小时连续正常运行；每月检查测试1次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘1次。  （2）火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置  每月抽查测试1次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行2年后，每隔3年由专业清洗单位清洗1次。  （3）备用电源  每月检测切换1次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验1次。  2.消防广播系统（有此服务项目按照该标准执行）  每月检查测试1次消防专用电话、重要场所的对讲电话、 对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘1次；每2年机柜内的设备内部除尘1次。  3.防排烟系统（有此服务项目按照该标准执行）  每月检查测试1次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护1次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。  4.防火分隔设施（有此服务项目按照该标准执行）  每月抽查测试1次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动 和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充1次润滑油，电控箱内部除尘1次；每年检查维护1次防火门附件，在门的转动部位补充1次润滑油。  5.水灭火系统（有此服务项目按照该标准执行）  消防泵、喷淋泵每月盘车1次，每半年检查1次润滑情况；每年养护1次室内、外消火栓。  6.应急照明、疏散指示标志  每月测试切断正常供电1次，测量1次照度和供电时间。  7.消防电梯（有此服务项目按照该标准执行）  每月检查测试1次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。  8.灭火器  每日巡查1次灭火器数量、位置情况，每月检查核对1次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。 |
| **绿化养护** | 4.1基本要求  1.乔木  植株保存率高于85%，年成活率高于85%。  2.灌木  植株保存率高于85%，年成活率高于85%。  3.绿篱和色块  植株保存率高于85%，年成活率高于85%。  4.地被和花坛植物  花坛植物死亡率低于15%。  5.草坪保证基本成活。  4.2绿化养护内容  1.灌溉  根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水1次。  2.施肥  根据植物生长情况施肥，一般乔木每3年至4年施肥1次；灌木每1年至2年施肥1次；地被和草坪植物每年开春后施肥1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的 植物适当增加施肥频次。  3.病虫害防治  植物生长季每月检查1次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。  4.整形修剪  一般乔木每3年修剪1次；灌木每2年修剪1次；绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪1次；冷季型草坪生长季节每月修剪1次，全年至少修剪5次。  5.除草  每年全面除草1次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%。  6.垃圾处理  绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理1次。  4.3工作检查和记录  生长季节每月检查1次植物生长情况。  4.4 绿地用途  维持绿地用途无改变，无践踏、占用。  4.5 绿地清洁  维持绿地清洁，无纸屑、烟头、白色垃圾等垃圾杂物。 |
| **环境卫生** | 5.1生活垃圾的收集、清运  1.按有关规定和标准实行垃圾分类。  2.配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。  3.每月至少清洗1次垃圾收集容器。外观洁净，周围无散落垃圾污水。蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药，无蚊蝇孳生、苍蝇乱飞现象。  4.每日清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒，做到日产日清，无清运遗漏。  5.2物业共用部分清洁  1.楼内  （1）大堂、一层候梯厅（带电梯）  每日清扫1次、每周清拖1次大堂、一层候梯厅地面每月擦拭1次信报箱、大堂玻璃。  （2）楼道、楼梯  每周清扫1次、每季度清拖1次楼道、楼梯地面。每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。  2.电梯轿箱  每日擦拭1次电梯轿厢门、面板。 每日清拖1次轿厢地面。  3.天台、屋面  雨季前清扫1次天台、屋面。  4.楼外道路及设施  每日清扫1次楼外道路。  5.水景（有此服务项目按照该标准执行）  根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。  6.有害生物预防和控制  配合相关部门进行有害生物的预防和控制。 投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。  7.雨雪天气清洁  雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。  8.电线杆、护栏、树木、自行车停放架、小棚无白色垃圾和挂浮杂物。  9.房屋楼道、小区共用部位无擅自占用和堆放杂物，无擅自张贴喷涂小广告。  5.3工作检查和记录  每日抽查1次清洁质量，做好记录。  5.4保洁人员岗位责任  1.保洁员在各自责任区域进行保洁作业，清扫无漏扫、甩段，责任区域交接处压茬清扫。  2.清扫保洁符合工作要求，作业时不扎堆聊天。  5.5卫生设施设备  清洁工具、设施设备清单及设施点位图清楚，垃圾容器分类配置合理；清洁工具、设施设备保持清洁；清洁剂、药剂符合环保要求，并有专人管理。  5.6商户卫生管理  1.商户详情登记造册。  2.小区内无乱设摊点，无占道经营。无随意乱扔垃圾，无私自设置的广告牌和乱贴乱画现象。 |
| **公共秩序维护** | 6.1小区封闭式管理，配备停车起落杆，主要出入口有人值守，有临时出入车辆记录。  6.2制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6:00至22:00巡视1次，22:00至次日6:00巡视1次。  6.3制定小区停车管理规定，有专人对本小区及外来机动车辆进行有序疏导。巡视检查停车场，停车场、停车位有明显标记，边线清晰，车位使用正常，维护道路、场地使用秩序。  6.4与业主签订停车管理服务协议，有固定车辆登记表及出入证发放记录，机动车辆凭证出入。  6.5安防控制室设专人24小时值守；监控影像资料、报警记录应留存30日备查。  6.6遇突发事件，及时采取应对措施，对违法行为立即报警并保护现场，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。  6.7记录与档案  1.各项工作记录完整有效。  2.档案齐全。  6.8小区主干道路畅通，车辆停放有序，无乱停乱放，无占用消防通道。  6.9违章建筑  物业服务企业无违反规划和擅自改变房屋用途的行为，对业主或使用人违规行为进行劝阻，劝阻无果的及时报告相关部门。 |
| **装饰装修管理** | 7.1建立装饰装修管理服务制度。  7.2建立装饰装修管理档案。  7.3受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。  7.4装饰装修期间每日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示。  7.5装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。  7.6委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在2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，在2日内清运。 |