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。 |