

中卫市普通住宅小区物业服务等级标准(试行)

第一部分 总则

(一)物业服务等级标准通过对住宅小区物业服务内容进行等级划分,为物业管理活动的双方当事人确定物业服务等级提供依据,引导物业服务企业规范服务行为,提升服务质量,实现“质价相符、优质优价”。

(二)物业服务等级划分为四个等级,由低到高依次为:准物业服务标准、一级物业服务标准、二级物业服务标准、三级物业服务标准。三级为最高等级,准级为最低等级,高一等级要求包含相应低一等级的要求。

(三)物业服务等级内容包括基本要求、房屋管理、绿化养护管理、共用设施设备维修养护、协助维护公共秩序、保洁服务、党建引领、文化服务等八个方面内容,每项内容均有与之对应的等级要求,贴合本地物业服务实际。

(四)物业服务等级标准适用于中卫市行政区域内的住宅小区物业服务的等级划分、服务实施及行业监管,涵盖城市建成区及乡镇重点住宅小区,兼顾中卫市地域特点和居民服务需求。

第二部分 一般规定

(一)服务事项。本标准明确了住宅小区相关服务事项的基本要求,结合中卫市住宅小区实际情况,合理确定物业服务事项的内容、范围、频次、深度等,兼顾实用性和可操作性。

（二）等级确定。物业服务等级的确定是根据服务需求，通过《（前期）物业服务合同》进行约定的。前期物业服务的等级标准，由开发商在房屋销售前，按照《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定程序与前期物业服务企业确定，服务等级标准和服务内容应当在《商品房买卖合同》中予以明确。成立业主大会后，物业服务等级标准由全体业主通过共同决策决定，乡镇（街道）做好指导监督。

（三）等级调节。根据中卫市住宅小区实际配备的设施设备，可对服务级别分类之外的服务内容（例如恒温恒湿恒氧供给系统等），另行签订合同约定具体内容、标准、收费等事宜。个别住宅小区无绿化养护、电梯、景观水系等共用相关设施管理特殊情况的，经合同签订双方协商一致，可对物业服务等级类别相应事项内容进行调整。

（四）服务收费。物业服务等级内容应当向业主公示公开，接受监督。坚持按级论价、质价相符、优质优价的原则，充分考虑中卫市经济发展水平、服务质量与收费标准的对应性、匹配性，强化物业企业信用管理、物业服务质量星级化评定结果在物业服务收费方面运用，在合同中可适当约定服务费按照服务质量实际评价结果浮动。

（五）服务评价。实际签订物业服务合同约定内容与本标准的住宅小区物业服务等级内容不一致时，服务质量评价以物业服务合同约定为准；未约定的，参照本标准对应等级要求执行。

（六）物业配套。住宅小区物业服务区域共用设施设备配置不到位、不达标等情况下，本标准中的相关事项要求不能作为服务质量评价的依据，应当以共用设施设备配置实际为准，物业企业应及时向业主委员会、乡镇（街道）及行业主管部门报告，协商整改完善。

（七）拓展服务。鼓励物业企业发挥常驻小区、贴近居民、响应快速等优势，结合居民需求，主动适应社区居民服务新需求，向家政、养老、助残、健康等领域延伸，积极拓展“物业服务+生活服务”模式，按需提供个性化服务，定向收取服务费用，助力社区服务提质增效。

第三部分 等级划分的内容及要求

一、准物业服务

（一）基本要求

1.服务与被服务双方一般应签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确，按规定办理备案手续。

2.可以结合老旧小区配套设施实际，设置必要的管理处，配置简单的办公设备，有值班电话，满足基本服务需求。

3.管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范，自觉接受业主监督。管理人员、专业操作人员按照国家、自治区有关规定取得相应证书，持证上岗，定期参加培训。

4.在小区内明显位置设置公开公示栏，做到“六个公开”（即：服务合同、服务内容、服务电话、服务方式、收费标准、公共收

益公开），公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和服务标准，收费项目和收费标准，联系方式及监督投诉电话、属地相关执法部门、乡镇（街道）、社区和供热、供水、供气、供电、通信等民生保障服务机构联系方式。

5.有物业管理方案、安全、质量、财务、档案等管理制度。对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，对住宅小区公共收益设置专户管理。建立小区物业管理档案，资料完整、规范，查阅方便。

6.公示小区 24 小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周日在指定地点进行业务接待。及时受理业主或使用人报修。急修 2 小时内到现场处理，一般维修 3 天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在 7 天内答复处理，有完整的报修、处理和回访记录。

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，接受业主和行业主管部门监督。

9.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，及时公示使用情况。

10.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理，做好相关记录。

（二）房屋管理

1.每年 1 次对房屋涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。

2.每年 1 次对屋面组织排水系统、室内外排水管道进行清扫、疏通，重点做好雨季前排水设施检查疏通。发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。

3.每月 1 次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。

4.每月 1 次巡视路面、道牙、围墙、健身设施等，要求路面无积水、窨井盖无缺损，及时清理路面沙尘、杂物。

5.每季度 1 次巡查围墙，发现损坏及时报告业主委员会并协商解决维修问题，重点排查围墙松动、破损等安全隐患。

6.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（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，与业主（使用人）签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》《装修安全承诺书》，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。

7.至少每 2 日巡查 1 次装修施工现场，涉及《住宅室内装饰装修管理办法》规定的禁止行为和注意事项，应加密巡查频次。发现影响建筑主体和承重结构安全、擅自拆改供热和燃气管道设

施、私搭乱建等损害公共利益的行为，及时劝阻、制止，拒不改正或已造成损害后果的，及时报告有关部门依法处理。

8.业主装修结束后，应进行检查。建筑垃圾要及时清运，集中堆放时间不得超过3天，避免影响小区环境和居民通行。

（三）绿化养护管理

做好原有树木的浇灌、修剪和病虫害防治工作，优先选用耐旱、易存活品种，合理安排浇灌频次，及时清除杂草、枯枝，防止风沙侵蚀绿地。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业单位负责的除外）。

2.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，实行动态管理。

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；保证设施设备运行正常。对可能发生的各种突发设备故障有应急预案，完善风沙、暴雨等极端天气的应急处置措施。

4.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保

证其随时启用，确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。消防控制室应建立 24 小时双人值班制度且值班操作人员应符合从业资格要求。

6.保证设备房清洁，定期通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象，加强设备房防尘、防沙管理。

7.保证休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等的正常使用，及时清理风沙堆积物。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于 85%。保证共用照明的正常使用，及时更换损坏灯具，定期清洁灯具灰尘，提升照明效果。

9.电梯维护服务执行市场监督管理部门相关规定。委托专业电梯维保单位按照要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

10.电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日清洁 1 次，保持干净、整洁。电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录规范、详实。保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好。

11.电梯发生故障，物业管理人员应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，物

业管理人员应立即通知电梯维保单位在 30 分钟内到达现场开展应急工作，并协助专业维修人员进行处理；物业服务企业应保存相关记录。

（五）协助维护公共秩序

1.专职秩序维护员应当符合国务院《保安服务管理条例》规定，并接受公安部门和属地乡镇（街道）、社区管理。对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。

2.小区值班室 24 小时值勤，要加强夜间、风沙、雨雪天气的值守巡查。小区主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的，物业企业要实行 24 小时监控，视频资料至少留存 30 日，法律法规另有规定的从其规定。

3.车辆停放有序。保持小区出入口、道路畅通，及时疏导车辆，避免拥堵。

4.对进出小区的车辆、装修等劳务人员实行登记管理，做好出入记录。

5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，配备相应的应急救援装备和物资，并定期组织演练。发生突发事件及时采取应急措施，同时及时向有关主管部门报告，并协助做好处置工作。

6.规范电动自行车停放、充电行为，做好小区公共充电设施安全管理，禁止私搭充电、私自改线、违规停放；明确第三方充

电桩安装方的权利责任，定期开展安全巡查，及时消除安全隐患。

（六）保洁服务

1.合理设置生活垃圾收集容器，并保持完好和整洁美观，垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味，及时清理垃圾桶周边沙尘。

2.小区道路、广场、停车场、绿地等每周清扫2次，无大宗废弃物；广场砖地面，目视干净；楼道地面每周清扫1次，无烟头、纸屑等杂物，无乱堆杂物；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆每月擦抹1次，保持干净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年清洁1次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每月擦抹1次；及时清扫道路积水、积雪、沙尘；随时清理景观水面和水道，确保无明显漂浮杂物，定期对水体进行处理，保持水体无异味。

3.定期检查共用雨水管道、污水管道、雨水井、污水井、化粪池，发现异常及时清掏，重点做好雨季前清掏工作，防止堵塞。

4.做好消毒和灭虫除害，合理安排消毒频次，重点防范蚊虫、鼠害。

5.按照《（前期）物业服务合同》约定做好垃圾分类的宣传及设施设备维护、运输等工作，引导业主规范分类投放。

（七）党建引领

1.物业企业自觉接受属地社区党组织领导，与乡镇（街道）、社区党组织衔接有序、互动良好。

2.配合社区党组织开展党建相关工作，积极宣传党的政策方针，协助做好党员联系群众、政策传达等工作。

（八）文化服务

1.有条件的，做好宣传国家政策、法律法规；传达政府公告、公示，重点宣传与居民生活密切相关的政策规定。

2.有条件的，对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告，确保业主及时知晓。

3.配合社区、业主委员会的宣传文化工作，参与社区组织的各类文化活动。

二、一级物业服务

（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，并按规定办理备案手续。

2.小区内设置管理处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等），满足服务需求。

3.管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范，自觉接受业主监督。管理人员、专业操作人员按照国家、自治区有关规定取得相应证书，持证上岗，定期参加培训。

4.在小区内明显位置设置公开公示栏，做到“六个公开”（即：服务合同、服务内容、服务电话、服务方式、收费标准、公共收益公开），公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和服务标准，收费项目和收费标准，联系方式及监督投诉电话、属地相

关执法部门、乡镇（街道）、社区和供热、供水、供气、供电、通信等民生保障服务机构联系方式。

5.有完善的物业管理方案，安全、质量、财务、档案等管理制度。对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，账目清晰，实行项目独立核算。住宅小区公共收益设置专户管理。建立小区物业管理档案，涵盖房屋、业主、设施设备等信息，资料完整、规范，查阅方便。

6.公示小区 24 小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周日在指定时间、指定地点进行业务接待。24 小时受理业主或使用人报修。急修 2 小时内到现场处理，一般维修 3 天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在 7 天内答复处理，有完整的报修、处理和回访记录。

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，接受业主和行业主管部门监督。

9.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，及时公示使用情况。

10.可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率

75%以上，对收集的意见及时整改反馈。

11.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止并报告业主委员会和相关行政主管部门处理，做好相关记录。

（二）房屋管理

1.每年2次对房屋涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。

2.每年1次对屋面组织排水系统、室内外排水管道进行清扫、疏通，重点做好雨季前排水设施检查疏通。每年检查1次屋顶，发现防水层损坏，及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。

3.每半月1次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。

4.每月1次巡视路面、道牙、围墙、健身设施等，要求路面无积水、窨井盖无缺损，及时清理路面沙尘、杂物，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。

5.每季度1次巡查围墙，发现损坏及时维修，重点排查围墙松动、破损等安全隐患。

6.小区各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。对存在安全隐患部位设置安全防范警示标志，并在

主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。

7.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（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，与业主（使用人）签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》《装修安全承诺书》，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。

8.至少每 2 日巡查 1 次装修施工现场，涉及《住宅室内装饰装修管理办法》规定的禁止行为和注意事项，应加密巡查频次。发现影响建筑主体和承重结构安全、擅自拆改供热和燃气管道设施、私搭乱建等损害公共利益的行为，及时劝阻、制止，拒不改正或已造成损害后果的，及时报告有关部门依法处理。

9.业主装修结束后，应进行检查。建筑垃圾要及时清运，集中堆放时间不得超过 3 天，避免影响小区环境和居民通行。

（三）绿化养护管理

1.草坪：以绿为主。草高不超过 15cm。清杂草：每年除草 3 遍以上，控制杂草孳生。灌、排水：合理安排浇灌频次，无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。病虫害防治控制：无大面积病虫害发生。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率 80%以上，优先选用耐旱、易存活品种。

2.乔灌木每年适时修剪 1 次；篱、球每年修剪 2 遍以上；地被、攀援植物每年修剪、整理 1 次以上。中耕除草、松土：每年中耕除草不少于 2 次，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生，

及时清理杂草、枯枝，防止风沙侵蚀绿地。病虫害防治：有针对性及时灭治，每年喷药不少于 2 次，控制大面积病虫害发生。发生倒伏及时扶正、抢救。保存率达到 94%以上。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范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（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，实行动态管理。

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；对设施设备每周巡检 1 次，保证设施设备运行正常。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案，完善风沙、暴雨等极端天气的应急处置措施。

4.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用。确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。消防控制室应建立 24 小时双人值班制度且值班操作人员应符合从业资格要求。

6.设备房每月清洁、通风 1 次，无跑、冒、滴、漏和鼠害现

象，加强设备房防尘、防沙管理。

7.每周 1 次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，及时养护，发现损坏及时维修，保证其正常使用，及时清理风沙堆积物。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于 90%。保证共用照明的正常使用，及时更换损坏灯具，定期清洁灯具灰尘，提升照明效果。

9.电梯维护服务执行市场监督管理部门相关规定。委托专业电梯维保单位按照要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

10.电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日清洁 1 次，保持干净、整洁。电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录规范、翔实。保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好。

11.电梯发生故障，物业管理人员应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位在 30 分钟内到达现场开展应急工作，并协助专业维修人员进行处理；物业服务企业应保存相关记录。

（五）协助维护公共秩序

1.专职秩序维护员应当符合国务院《保安服务管理条例》规定，并接受公安部门和属地乡镇（街道）、社区管理。对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。

2.小区值班室 24 小时值勤，加强夜间、风沙天气的值守巡查。对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次，并做好巡查记录。小区主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的，物业企业实行 24 小时监控，视频资料至少留存 30 日，法律法规另有规定的从其规定。

3.车辆停放有序。保持小区出入口、道路畅通，及时疏导车辆，避免拥堵。

4.对进出小区的车辆、装修等劳务人员实行登记管理，做好出入记录。

5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，配备相应的应急救援装备和物资，并定期组织演练。发生突发事件及时采取应急措施，同时及时向有关主管部门报告，并协助做好处置工作。

6.规范电动自行车停放、充电行为，做好小区公共充电设施安全管理，禁止私搭充电、私自改线、违规停放；明确第三方充电桩安装方的权利责任，定期开展安全巡查，及时消除安全隐患。

（六）保洁服务

1.合理设置生活垃圾收集容器，并保持完好和整洁美观，垃

圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味，及时清理垃圾桶周边沙尘。

2.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次，无大宗废弃物；广场砖地面，目视干净；楼道地面每周清扫2次，无烟头、纸屑等杂物，无乱堆杂物；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆每半月擦抹1次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年清洁1次，保持洁净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年清洁1次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每月擦抹2次；及时清扫道路积水、积雪、沙尘；随时清理景观水面和水道，确保无明显漂杂物，定期对水体进行处理，保持水体无异味。

3.共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井半年检查1次，每年清掏量不少于75%；化粪池每2个月检查1次，发现异常及时清掏，重点做好雨季前清掏工作，防止堵塞。

4.做好消毒和灭虫除害，合理安排消毒频次，重点防范蚊虫、鼠害。

5.按照《（前期）物业服务合同》约定做好垃圾分类的宣传及设施设备维护、运输等工作，引导业主规范分类投放。

（七）党建引领

1.物业企业自觉接受属地社区党组织领导，与街道、社区党组织衔接有序、互动良好，主动配合社区党组织开展各项工作。

2.积极宣传党的政策方针，协助社区党组织开展政策传达、

党员联系群众等工作，参与社区党建共建活动。

3.物业企业有党员的，主动亮明党员身份，发挥党员先锋模范作用，提升服务质量。

（八）文化服务

1.宣传国家政策、法律法规；传达政府公告、公示，重点宣传与居民生活密切相关的政策规定。

2.对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告，确保业主及时知晓。

3.协助社区、业主委员会的宣传文化工作，参与社区组织的各类文化活动。

三、二级物业服务

（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，并按规定办理备案手续。

2.小区内设置管理处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等），满足服务需求。

3.管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范，自觉接受业主监督。管理人员、专业操作人员按照国家、自治区有关规定取得相应证书，持证上岗，定期参加培训。

4.在小区内明显位置设置公开公示栏，做到“六个公开”（即：服务合同、服务内容、服务电话、服务方式、收费标准、公共收益公开），公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和服务

标准，收费项目和收费标准，联系方式及监督投诉电话、属地相关执法部门、乡镇（街道）、社区和供热、供水、供气、供电、通信等民生保障服务机构联系方式。

5.有完善的物业管理方案，制定管理处内部安全、质量、档案等管理制度和考核制度，建立健全财务管理制度。对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰，实行项目独立核算。住宅小区公共收益设置专户管理。建立小区物业管理档案，涵盖房屋、业主、设施设备等基本信息，资料完整、规范，查阅方便。制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。

6.公示 24 小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周五每天 8 小时在管理处进行业务接待。24 小时受理业主或使用人报修。急修 2 小时内到现场处理，一般维修 2 天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在 5 天内答复处理，有完整的报修、处理和回访记录。

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，接受业主和行业主管部门监督。

9.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，及时公示使用情况。

10.可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率85%以上，对收集的意见及时整改反馈，整改记录完整。

11.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准，并建立“首问责任制”，确保业主咨询、报修、投诉得到及时响应。

12.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止并报告业主委员会和相关行政主管部门处理，做好相关记录。

（二）房屋管理

1.每季度 1 次对房屋涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。

2.每年 2 次对屋面组织排水系统、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，重点做好雨季前排水设施检查疏通。每年检查 2 次屋顶，发现防水层损坏，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。

3.每周 1 次巡视楼内公共部位及相关设施，及时养护，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。

4.每月 2 次巡查道路、路面、道牙、井盖、健身设施等，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题，保持路面基本平整无积水，道牙平直无缺损，及时清理

路面沙尘、杂物。

5.每季度 1 次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好，重点排查围墙松动、破损等安全隐患。

6.小区各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。对存在安全隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。

7.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（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，与业主（使用人）签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》《装修安全承诺书》，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。

8.至少每 2 日巡查 1 次装修施工现场，涉及《住宅室内装饰装修管理办法》规定的禁止行为和注意事项，应加密巡查频次。发现影响建筑主体和承重结构安全、擅自拆改供热和燃气管道设施、私搭乱建等损害公共利益的行为，及时劝阻、制止，拒不改正或已造成损害后果的，及时报告有关部门依法处理。

9.业主装修结束后，应进行检查。建筑垃圾要及时清运，集中堆放时间不得超过 3 天，避免影响小区环境和居民通行。

（三）绿化养护管理

1.草坪：以绿为主，植物造景。绿地基本无裸露。草高不超过 15cm，切边整理 1 次以上，杂草面积不大于 8%。灌、排水：

干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。病虫害防治：发现病虫害及时灭杀。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率 90%以上，优先选用耐旱、易存活品种。

2.乔灌木按规范每年修剪 2 遍以上；篱、球每年修剪 3 次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理不少于 2 次。中耕除草、松土：每年中耕除草 4 次以上，及时清理杂草、枯枝，防止风沙侵蚀绿地。施肥：每年普施基肥 1 遍。病虫害防治：有针对性及时灭治，每年喷药不少于 2 次，控制大面积病虫害发生。发生倒伏及时扶正、加固。保存率达到 96%以上。

3.利用植物、山石、水体等设置景点。绿地内植物群落、层次明显。并有花卉布置。一年中有 2 次以上花卉布置，优先选用耐旱、花期长的品种。灌、排水：保持有效供水，无积水。补种缺枝倒伏不超过十处。修剪、施肥保持花卉生长良好。及时做好病虫害防治。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范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（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，实行动态管理。

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；对设施设备每周巡检 2 次，保证设施设备运行正常。对可能发生的各种突发设备故障有

应急方案，完善风沙、暴雨等极端天气的应急处置措施，定期组织应急演练。

4.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用，确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。消防控制室应建立 24 小时双人值班制度且值班操作人员应符合从业资格要求。

6.设备房每月清洁、通风 2 次，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象，加强设备房防尘、防沙管理，定期检查防尘设施。

7.每周 2 次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，及时养护，发现损坏及时维修，保证其正常使用，及时清理风沙堆积物。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于 95%。保证共用照明的正常使用，及时更换损坏灯具，定期清洁灯具灰尘，提升照明效果，每季度检查一次照明线路。

9.电梯维护服务执行市场监督管理部门相关规定。委托专业电梯维保单位按照要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；对维保单位保养工作进行监督，保

存相关记录。

10.电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日清洁 1 次，保持干净、整洁。电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录规范、翔实。保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好。

11.电梯发生故障，物业管理人员应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位在 30 分钟内到达现场开展应急工作，并协助专业维修人员进行处理；物业服务企业应保存相关记录。

（五）协助维护公共秩序

1.专职秩序维护员应当符合国务院《保安服务管理条例》规定，并接受公安部门和属地乡镇（街道）、社区管理。能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，根据要求配备对讲装置等必要的安全护卫器械。

2.小区主出入口 24 小时不间断值勤，每日 6 小时固定时段立岗值守。对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次，并做好巡查记录；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控，监控录像保存 30 天以上，加强监控设备防尘、维护，确保监控清晰。

3.对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

保持小区出入口、道路畅通，及时疏导车辆，避免拥堵。

4.对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理，做好出入记录。

5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，配备相应的应急救援装备和物资，并定期组织演练。发生突发事件及时采取应急措施，同时及时向有关主管部门报告，并协助做好处置工作。

6.规范电动自行车停放、充电行为，做好小区公共充电设施安全管理，禁止私搭充电、私自改线、违规停放；明确第三方充电桩安装方的权利责任，定期开展安全巡查，及时消除安全隐患，每季度开展一次电动自行车安全宣传。

（六）保洁服务

1.合理设置生活垃圾收集容器，并保持完好和整洁美观，垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味，及时清理垃圾桶周边沙尘，定期对垃圾桶进行消毒。

2.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次，无大宗废弃物；广场砖地面干净无明显污渍；门厅、电梯厅、楼道地面每日清扫1次，每周拖洗1次，保持干净无尘土；楼梯扶手、窗台、单元门、表箱、栏杆等每日擦洗1次，保持干净无明显灰尘；楼道内公共区域玻璃每年清洁2次，保持洁净无明显灰尘；路灯、楼道灯每年清洁4次；天台、屋顶，保持清洁无垃圾；楼内消防栓、指示牌等公共设施，每半月擦抹1次，目视无灰尘、无污渍；

楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每周擦抹 1 次；及时清除道路积水、积雪、沙尘；随时清理景观水面和水道，确保无明显漂浮杂物，定期对水体进行处理，保持水体无异味。

3.共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，每年清掏量不少于 75%；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏，重点做好雨季前清掏工作，防止堵塞。

4.根据具体情况定期进行消毒和灭虫除害，合理安排消毒频次，重点防范蚊虫、鼠害，每季度至少开展 1 次集中灭害工作。

5.按照《（前期）物业服务合同》约定做好垃圾分类的宣传及设施设备维护、运输等工作，引导业主规范分类投放，设置分类指导标识。

（七）党建引领

1.物业企业积极配合属地社区党组织做好发展党员有关工作，符合党组织设立条件的，主动申请设立党组织，党建工作制度健全。

2.自觉接受上级党组织领导，与街道、社区党组织衔接有序、互动良好，定期开展党建共建活动，每年至少开展 1 次党建主题活动。

3.物业企业党员主动亮明身份，发挥党员先锋模范作用，设立党员服务岗，提升服务质量，及时解决业主急难愁盼问题。

（八）文化服务

1.宣传国家政策、法律法规；传达政府公告、公示，重点宣传与居民生活密切相关的政策规定，每月至少更新 1 次宣传内容。

2.对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告，确保业主及时知晓，通过宣传栏、业主群等多种形式通知。

3.重大事项通知到相关业主，确保通知全覆盖、无遗漏。

4.提供业主文化活动现场，组织小区内学生假期活动，开展贴合居民生活的文化活动。

5.协助社区、业主委员会的宣传文化工作，主动参与社区组织的各类文化活动，每年至少参与 1 次。

四、三级物业服务

（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，并按规定办理备案手续。

2.小区内设置管理处，办公场所整洁有序，应配置必要的办公用品（如办公家具、办公电脑、电话等），满足服务需求，合理设立相关办公功能区。

3.管理人员挂牌上岗，仪表整洁，服务规范，自觉接受业主监督。管理人员、专业操作人员按照国家、自治区有关规定取得相应证书，持证上岗，定期参加培训。

4.在小区内明显位置设置公开公示栏，做到“六个公开”（即：

服务合同、服务内容、服务电话、服务方式、收费标准、公共收益公开），公示小区相关物业服务人员的照片、服务内容和服务标准，收费项目和收费标准，联系方式及监督投诉电话、属地相关执法部门、乡镇（街道）、社区和供热、供水、供气、供电、通信等民生保障服务机构联系方式。

5.物业企业一般应取得ISO9000系列认证，制定管理处安全、质量、档案等内部管理制度和考核制度，建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰，实行项目独立核算。住宅小区公共收益设置专户管理。建立档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案，涵盖房屋、业主、设施设备等基本信息，资料完整、规范，查阅方便，实行动态管理。有完善的物业管理方案，制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。运用智慧监管平台进行管理。

6.公示 24 小时服务电话，承接共用部位、共用设施设备、共有部分的维修、养护、管理。周一至周日每天 10 小时在管理处进行业务接待，并提供服务。24 小时受理业主或使用人报修。急修 1 小时内到现场处理，一般维修 1 天内完成（预约除外）。对业主或使用人的投诉在 3 天内答复处理，有完整的报修、处理和回访记录，回访率不低于 75%。

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，服务流程规范。

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，接受业主和行业主管部门监督，每季度公示 1 次。

9.建立健全专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，及时公示使用情况，接受业主监督。

10.每年可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询三分之二以上业主对物业服务的意见，业主满意率 95%以上，对收集的意见及时整改反馈，整改记录完整，整改率 100%。

11.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准，并建立“首问责任制”，确保业主咨询、报修、投诉得到及时响应和妥善处理。

12.对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止并报告业主委员会和相关行政主管部门处理，做好相关记录，处置及时、规范。

（二）房屋管理

1.每月 1 次对房屋涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。

2.每季度 1 次对屋面组织排水系统、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，重点做好雨季前排水设施检查疏通。每季度检查 1 次屋顶，发现防水层损坏及时报告相关业主或业主

委员会并协商解决维修问题。

3.每周 2 次巡视楼内公共部位及相关设施，及时养护，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主，建立隐患台账，跟踪整改。

4.每周 1 次巡查道路、路面、道牙、井盖、健身设施等，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。保持路面平整、无破损、无积水，道牙平直无缺损，及时清理路面沙尘、杂物，定期维护路面平整。

5.每月 1 次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好，重点排查围墙松动、破损等安全隐患，建立巡查台账。

6.小区各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。对存在安全隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，定期检查维护，确保完好有效。

7.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（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，与业主（使用人）签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》《装修安全承诺书》，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。

8.至少每 2 日巡查 1 次装修施工现场，涉及《住宅室内装饰

装修管理办法》规定的禁止行为和注意事项，应加密巡查频次。发现影响建筑主体和承重结构安全、擅自拆改供热和燃气管道设施、私搭乱建等损害公共利益的行为，及时劝阻、制止，拒不改正或已造成损害后果的，及时报告有关部门依法处理。

9.业主装修结束后，应进行检查。建筑垃圾要及时清运，集中堆放时间不得超过3天，避免影响小区环境和居民通行。

（三）绿化养护管理

优先选用耐旱、易存活绿植品种，精细化开展全域绿化养护工作，具体标准如下：

1.草坪：绿地总体布局合理，满足居住环境的需要。修剪草坪保持平整，草高不超过10cm。杂草面积不大于5%。灌、排水：常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。施肥：按肥力、草种、生长情况及时施肥。病虫害防治：及时做好病虫害防治。其他：草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率95%以上，定期清理草坪风沙堆积物，防止绿地退化。

2.乔灌木每年修剪3次以上，做到无枯枝；蒿、球、造型植物及时修剪，每年不少于5遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于3次，基本无枯枝。中耕除草、松土：适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松，及时清除绿植周边风沙、枯枝杂物。施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍。病虫害防治：防治结合、及时灭治，主要病虫害发生率低

于 5%。树木基本无倾斜。其他：乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。保存率达到 98%以上。

3.利用植物、山石、水体等设置景点。绿地内植物群落、层次明显。并有花卉布置，优先选用耐旱、花期长品种。一年中有 2 次以上花卉布置，三季有花。灌、排水保持有效供水，无积水。补种缺枝倒伏：及时补种。每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次，盛花期追肥适量。修剪、施肥并及时清理枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。适时做好病虫害防治，定期清理景观绿植风沙附着物，保持景观整洁美观。

（四）共用设施设备维修养护

1.对共用设施设备按规范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（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，实行动态更新管理。

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；对设施设备每天巡检 1 次，保证设施设备运行正常。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案，完善风沙、暴雨等极端天气设备应急处置流程，定期开展应急演练。

4.对共用设施设备需要维修的，及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划（维修资金分摊方案），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.根据消防管理要求，定期检查并维护好消防设施设备，保证其随时启用，确保消防通道畅通。建立火灾应急预案，成立火灾紧急救援小组，并根据要求定期演练。开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。消防控制室应建立 24 小时双人值班制度且值班操作人员应符合从业资格要求。

6.设备房每周清洁、通风 1 次，严格落实防尘、防沙、防潮措施，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象，设备运行环境整洁合规。

7.每日 1 次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，及时养护、清理风沙堆积物，发现损坏立即维修，保持原有面貌，保证设施完好、正常使用。

8.路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于 98%。定期清洁灯具沙尘，保证公用照明亮度充足、正常使用，损坏灯具当日更换。

9.电梯维护服务执行市场监督管理部门相关规定。委托专业电梯维保单位按照要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；对维保单位保养工作进行全程监督，完整留存维保、巡检相关记录。

10.电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日清洁 1 次，保持干净、整洁无沙尘污渍。电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录规范、翔实。保证电梯 24 小时稳定运行，轿厢内按钮、照明灯

具等配件完好无损。

11.电梯发生故障，物业管理人員应第一时间通知电梯维保单位，并全程督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其他重大事故，物业管理人員应立即通知电梯维保单位在 30 分钟内到达现场开展应急救援工作，并全程协助专业维修人员处理，完整留存事故处置、维修、回访记录。

（五）协助维护公共秩序

1.专职秩序维护员应当符合国务院《保安服务管理条例》规定，并接受公安部门和属地乡镇（街道）、社区管理。熟练处理和应对小区各类公共秩序维护工作，能熟练、规范使用各类消防、物防、技防器械和设备。上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐，配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

2.小区主出入口 24 小时不间断值勤，每日 4 小时固定时段立岗值守。对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，重点加强夜间、风沙、雨雪天气巡查频次，完整做好巡查记录；配有安全监控设施的，实施 24 小时不间断监控，做好监控设备防尘维护，确保画面清晰、设备运行正常，监控录像保存 30 天以上，小区智能化安防设备全程正常运行。

3.对进出小区的车辆进行全方位管理、疏导并登记，规范车辆通行、停放秩序，保持出入口环境整洁、无杂物沙尘、通行有

序、道路全程畅通。

4.对进出小区的车辆、外来人员实行实名登记管理，对进出小区的装修、劳务人员实行临时出入证精细化管理，严控外来无关人员、车辆进入小区。

5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，配备相应的应急救援装备和物资，并定期组织演练。发生突发事件及时采取应急措施，同时及时向有关主管部门报告，并协助做好处置工作。

6.严格规范电动自行车停放、充电行为，常态化做好小区公共充电设施安全管理，全面杜绝私搭充电、私自改线、违规停放等行为；明确物业与第三方充电桩安装方的权利责任，每月开展电动自行车安全专项巡查与宣传，及时排查消除充电安全隐患。

（六）保洁服务

1.合理布局、规范设置生活垃圾收集容器，定期做好容器防尘清洁养护，保持设施完好、整洁美观。垃圾每日清运2次，做到日产日清、无积压。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味，每日清理垃圾桶周边沙尘杂物，定期对垃圾收集设施进行消毒除臭。

2.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次并随时动态保洁；广场砖地面全程清洁无污渍、无沙尘堆积；门厅、电梯厅、楼道地面每日清扫1次，每周拖洗2次，保持地面洁净无尘土；楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆等公共设施每日擦洗

1 次，干净无灰尘、无污渍；楼道内公共区域玻璃每年清洁 3 次，保持通透洁净；路灯、楼道灯每年清洁 8 次，彻底清除灯具沙尘，保障照明效果；天台、屋顶常态化保洁，保持无垃圾、无杂物堆积；楼内消防栓、指示牌等公共设施，每周擦抹 1 次，目视干净无尘、无污渍；楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施每周擦抹 2 次，及时清理沙尘附着；及时清除道路积水、积雪、积沙；随时清理景观水面和水道，确保无明显漂浮杂物，定期对水体进行处理，保持水体洁净、无异味。

3.共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，每半年全部清掏 1 次；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，重点做好雨季前管网、井池清掏疏通工作，杜绝堵塞、积水、外溢问题，发现异常立即处置。

4.常态化开展消毒和灭虫除害工作，定期制定消杀计划，重点防控蚊虫、鼠害，保障小区公共卫生安全。

5.严格按照《（前期）物业服务合同》约定，常态化开展垃圾分类宣传工作，做好分类设施设备的日常维护、清洁与规范运输，完善分类标识，引导业主养成规范分类投放习惯。

（七）党建引领

1.物业企业全面落实党建引领物业管理工作要求，自觉服从属地社区党组织统一领导，主动对接街道、社区党组织，建立常态化联动机制，工作衔接顺畅、配合高效。

2.符合党组织设立条件的物业企业必须设立党组织，健全完

善党建工作制度、台账；暂不具备设立条件的，主动融入社区党建体系，常态化配合社区党组织开展党建共建、政策宣传、基层治理等工作。

3.物业企业党员全员亮身份、亮承诺、亮岗位，设立党员先锋服务岗、党员责任区，充分发挥党员先锋模范作用，主动对接解决业主急难愁盼问题，常态化开展便民服务、志愿服务。

4.每年至少开展2次党建主题共建活动，积极参与社区基层治理、文明创建、志愿服务等工作，以党建引领提升物业服务品质，构建和谐邻里关系。

（八）文化服务

1.常态化宣传国家政策、法律法规，及时传达政府公告、公示，重点聚焦民生政策、便民举措开展宣传，每月更新宣传内容，确保政策宣传到位。

2.及时对国家、本市、本小区重大事项进行多渠道宣传、公告，通过宣传栏、业主微信群、公告通知等形式全覆盖告知，保障业主知情权。

3.小区各类重大事项精准通知到对应业主，做到无遗漏、无滞后，做好通知记录留存。

4.固定提供专属业主文化活动现场，常态化开展小区学生假期托管、文体趣味活动，丰富未成年人课余生活。

5.每年在小区范围内至少开展1次大型群众性文化活动，结合本地民俗、居民需求开展多样化文体、邻里联谊活动，营造和

谐宜居的小区氛围。

6.主动协助社区、业主委员会开展各类宣传文化、文明创建、邻里互助活动，积极参与社区公共文化建设，共建文明社区。

五、其他服务

除上述等级标准以外的其他特约服务、增值服务、有偿服务等，应当根据小区实际情况以及业主个性化需求，由物业企业与业主另行签订服务合同，明确约定具体服务内容、服务标准、服务频次及收费事宜，做到明码标价、质价相符。

第四部分 附则

本标准自 2026 年 8 月 18 日起施行，有效期至 2028 年 8 月 17 日。未尽事宜按照国家、自治区相关法律法规执行。