

贵阳市住宅小区物业服务等级标准

(试行)

贵阳市物业管理协会标准化工作委员会

2026年1月

使用说明：

1. 本标准适用于贵阳市行政区域内住宅小区的物业管理服务。
2. 本《标准》根据物业服务需求的不同情况，将住宅物业服务等级划分为五级，一级为最低等级，五级为最高等级，高一等级要求包含第一等级的要求。
3. 本《标准》各等级服务分别由“综合管理服务”、“客户服务”、“共用部位、共用设施设备日常运行维护服务、公共秩序维护服务”、“公共区域保洁服务”、“绿化养护管理服务”六大项主要内容组成。本标准以外的其他服务项目、内容及标准，由签订物业服务合同的双方协商约定。
4. 建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务企业参照本标准时，应结合住宅小区的建设标准、配套设施档次及物业买受人对物业服务的预期等情况，选定相应等级的服务标准或以此为基础进行上下调整，以满足不同项目、不同客户群体的需求。
5. 本《标准》鼓励物业服务企业运用科技支撑，投入智能化设备代替人工，充分尊重物业企业在人力资源上适宜有效的安排。

贵阳市住宅小区物业服务等级标准

分级服务内容及标准							
序号	服务内容	服务等级	一级	二级	三级	四级	五级
一	综合管理服务		1、物业管理坚持党建引领,与项目所在街道(乡镇)、社区党组织建立协商议事机制,社区、物业党支部双向交叉任职。 2、签订物业服务合同或前期物业服务合同,责权利关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 3、配备物业管理人员,消防、电梯、电工等操作人员应持有相应的职业资格证书。 4、管理人员佩戴标志,文明服务。 5、承接项目时,对共用部位、公用设施设备进行查验,交接验收手续齐全,户权界定明确。 6、有物业管理方案。 7、财务管理运作规范,	1、物业管理坚持党建引领,与项目所在街道(乡镇)、社区党组织建立协商议事机制,社区、物业党支部双向交叉任职。 2、签订物业服务合同或前期物业服务合同,责权利关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 3、配备物业管理人员,管理人员持证比例达 50%,消防、电梯、电工等操作人员应持有相应的职业资格证书。 4、小区项目经理有 1 年以上经理岗位任职经历,持项目经理岗位证书。 5、管理人员统一着装,佩戴标志,仪表整洁规范,文明服务 6、承接项目时,对共用部位、公用设施设备认真查验,交接验收手续齐全,户权界定明确	1、物业管理坚持党建引领,与项目所在街道(乡镇)、社区党组织、业主建立联席会议、协商议事机制。社区、物业党支部双向交叉任职。 2、签订物业服务合同或前期物业服务合同,责权利关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 3、科学合理配备管理人员,管理人员持正比例达 70%,小区项目经理有 3 年以上经理岗位任职经历,持项目经理岗位证书。消防、电梯、电工等操作人员应持有相应的职业资格证书,环境维护、客户服务人员为相关专业等人员或经过相应的专业培训后上岗。 4、物业工作人员统一着装,佩戴标志,仪表整洁,行为规范,服务主动、热情。 5、签订承接查验协议、编制承接查验方案、收存承接查验资料,户权界定明确。	1、物业管理坚持党建引领,与项目所在街道(乡镇)、社区党组织、业主建立联席会议、协商议事机制。社区、物业党支部双向交叉任职。 2、项目进、出场手续完善,签订物业服务合同或前期物业服务合同,责权利关系明确。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 3、科学合理配备管理人员,管理人员持正比例达 100%,小区项目经理有 5 年以上经理岗位任职经历,持项目经理资格证书。消防、电梯、电工等操作人员应持有相应的职业资格证书,环境维护、客户服务人员为相关专业人员或经过相应的专业培训后上岗。 4、物业工作人员统一着装,佩戴标志,仪表整洁,行为规范,服务主动、热情。 5、签订承接查验协议、编制完善的承接查验方案、收存齐全的承接	

	<p>账目清晰。</p> <p>8、公共收益实行专户管理,资金收支严格规范,并依法依规定期公示共有部位经营收益及使用明细。</p> <p>9、公共资产台账清晰。</p> <p>10、购买基本的工作公共责任保险。</p>	<p>确。</p> <p>6、有物业管理方案。</p> <p>7、财务管理运作规范,账目清晰。</p> <p>8、公共收益实行专户管理,资金收支严格规范,并依法依规定期公示共有部位经营收益及使用明细。</p> <p>9、公共资产台账清晰完备清晰。</p> <p>10、购买基本的工作公共责任保险。</p>	<p>定期公布物业管理费收支情况、房屋维修资金使用情况。</p> <p>9、公共收益实行专户管理,资金收支严格规范,并依法依规定期公示共有部位经营收益及使用明细。</p> <p>10、公共资产台账清晰完备,有管理制度。</p> <p>11、购买基本的工作公共责任保险。</p>	<p>全质量管理、财务管理、档案管理、人力资源管理、物资管理、安全生产管理等制度,工作实施计划性管理。</p> <p>7、财务管理运作规范,账目清晰,每年公布1次物业管理费收支情况、房屋维修资金使用情况。</p> <p>8、公共收益实行专户管理,资金收支严格规范,并依法依规定期公示共有部位经营收益及使用明细。</p> <p>9、公共资产台账清晰完备,有科学规范的管理制度,经营有计划。</p> <p>10、采用现代信息化技术实施管理,提升管理水平。</p> <p>11、企业通过国际质量管理体系认证,并在项目贯彻执行。</p> <p>12、购买较完善的工作公共责任保险。</p>	<p>查验资料,交接验收手续齐全,户权界定明确。</p> <p>6、有完善的物业管理方案,建立健全质量管理、财务管理、档案管理、人力资源管理、物资管理、安全生产管理等制度,工作实施计划性管理。</p> <p>7、财务管理运作规范,账目清晰,每年公布1次物业管理费收支情况、房屋维修资金使用情况。</p> <p>8、公共收益实行专户管理,资金收支严格规范,并依法依规定期公示共有部位经营收益及使用明细。</p> <p>9、公共资产台账清晰完备,管理机制科学规范,运营高效有序,收益稳定增长。</p> <p>10、采用现代信息化技术实施管理,提升管理水平,有客户端使用App,可实现客户线上缴费、报事报修、投诉。</p> <p>11、购买完善的工作公共责任保险。</p> <p>12、企业通过国际质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康与安全管理体系认证,并在项目贯彻执行。</p>
--	---	--	--	--	---

客户服务	<p>1、设有物业接待点,每日进行 8 小时值班,配备服务电话。收费给票据。</p> <p>2、建立业主档案。</p> <p>3、业主诉求处理:投诉在 1 个星期内予以回复;报事响应时间在 72 小时内。</p> <p>4、一般维修采用预约方式,在 3 个工作日内响应。</p> <p>5、每年至少一次征询业主对物业服务的意见及建议。</p> <p>6、日常园区巡查劝阻不文明行为。</p>	<p>1、设有物业管理处,配备电话,每日进行 8 小时值班。收费给票据。</p> <p>2、建立业主档案。</p> <p>3、业主诉求处理:投诉在 3 日内予以回复;报事响应时间在 48 小时内。</p> <p>4、一般维修采用预约方式,在 2 个工作日内响应。</p> <p>5、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见及建议。</p> <p>6、社区文化建设:设有信息公开栏或宣传栏,公示管理规约。</p> <p>7、至少设置 1 个项目管理员对接客户物业服务需求及诉求,公示专属联系方式。</p> <p>8、日常园区巡查劝阻不文明行为。</p>	<p>1、设有客户服务接待中心,配置电脑、打印机、办公家具等设施,每日进行 8 小时值班和业务接待服务,在小区显著位置公示物业服务人员名片及 24 小时服务电话;收费给票据。</p> <p>2、根据管理区域内业主户数配备客服管家,管家管理户数 900-1000 户左右,具体以实际物理楼栋情况配置。</p> <p>3、建立业主档案,一户一档,有档案管理制度;动态更新,实时维护。</p> <p>4、业主诉求处理:投诉在 48 小时内予以回复;报事响应时间在 2 小时内。</p> <p>5、一般维修在 1 个工作日内响应,有维修、回访记录。</p> <p>6、社区文化建设:设有信息公开栏或宣传栏,内容每半年更新 1 次;重要节日进行节日氛围营造;每年组织不少于 1 次的社区文化活动。不文明行为及时宣传及曝光。</p> <p>7、每年更新 1 次业主服务信息。</p> <p>8、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。</p> <p>9、每年至少开展 1 次征询业主对物业服务的意见。</p> <p>10、日常园区巡查劝阻不文明行为。</p>	<p>1、设有客户服务接待中心,位置导引清晰,配置电脑、打印机、办公家具、接待区等设施,环境整洁优美,每日进行 8 小时值班或 24 小时线上对客业务受理服务,在小区显著位置公示物业服务人员名片及 24 小时线上服务电话。物业服务收费标准及内容公示,收费给票据。</p> <p>2、根据管理区域内业主户数配备客服管家。管家管理户数 700-800 户左右,具体以实际物理楼栋情况配置。</p> <p>3、建立业主档案,一户一档,有档案管理制度;动态更新,实时维护。</p> <p>4、建立客服中心业主诉求受理机制,各事项处理流程清晰,责任人清楚,对业主的各项诉求处理及时,事件有记录、有过程、有回访,投诉在 24 小时内回复;报事响应时间在 1 小时内。</p> <p>5、一般维修 2 小时内响应,紧急维修响应时间为 30 分钟,维修完工后 48 小时内予以回访,记录完整。</p> <p>6、社区文化建设:设有信息公开栏或宣传栏,内容每季度更新 1 次;重要节日进行节日氛围营造;每年组织不少于 6 次的社区文化活动。不文明行为及时宣传及曝光,有管理规范制度。</p> <p>7、建立业主兴趣圈子,营造良好的社区和谐氛围,每半年开展 1 次兴趣圈子活动。</p> <p>8、每季度开展 1 次空巢老人、孤寡老人、特殊人群上门关怀服务。</p>	<p>1、设有客户服务接待中心,位置导引清晰,配置电脑、打印机、办公家具、接待区等设施,环境整洁优美,每日进行 8 小时值班或 24 小时线上对客业务受理服务,在小区显著位置公示物业服务人员名片及 24 小时线上服务电话,能够在客户服务接待中心实现一站式线上服务。物业服务收费标准及内容公示。收费给票据。</p> <p>2、根据管理区域内业主户数配备客服管家。管家管理户数 500-700 户左右,具体以实际物理楼栋情况配置。</p> <p>3、建立业主档案,一户一档,有档案管理制度;具有客户信息管理系统,档案、信息实施个性化管理,动态更新,实时维护。</p> <p>4、建立客服中心业主诉求受理机制,各事项处理流程清晰,责任人清楚,对业主的各项诉求处理及时,事件有记录、有过程、有回访,投诉在 24 小时内回复;报事响应时间为 30 分钟内。</p> <p>5、一般维修 1 小时内响应,紧急维修响应时间为 20 分钟,维修完工后 24 小时内予以回访,记录完整。</p> <p>6、社区文化建设:设有信息公开栏或宣传栏,内容每季度更新 1 次;根据小区业主的特点及需求,重要节日进行节日氛围营造;每年组织不少于 8 次的社区文化活动。</p>

				<p>9、每半年更新 1 次业主服务信息。</p> <p>10、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。</p> <p>11、每年至少开展 1 次满意度独立调查，对满意度有调查、有分析、有整改。</p> <p>12、日常园区巡查劝阻不文明行为，有不文明行为管理方案。每月宣传文明行为、不文明行为曝光。</p>	<p>不文明行为及时宣传及曝光，有管理制度。</p> <p>7、建立业主兴趣圈子，营造良好的社区和谐氛围，每季度开展 1 次兴趣圈子活动。</p> <p>8、每月开展 1 次空巢老人、孤寡老人、特殊人群上门关怀服务。</p> <p>9、每季度更新 1 次业主服务信息。</p> <p>10、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。</p> <p>11、每年至少开展 1 次满意度独立调查，对满意度有调查、有分析、有整改、有整改结果验证。</p> <p>12、日常园区巡查劝阻不文明行为，有不文明行为管理方案。每半月宣传文明行为、不文明行为曝光。</p>
--	--	--	--	---	---

三	<p>1、秩序维护人员身体健康、能协助有关部门维持小区正常生活秩序；</p> <p>2、非封闭式小区或非独立封闭式小区可以不设门岗；</p> <p>3、小区出入口实行 24 小时值班制、交接班记录完善；</p> <p>4、安全防范重点区域、重点部位设置醒目的警示标志；</p> <p>5、有基本的监控设施；</p> <p>6、不定时在管理区域内巡逻，每天巡逻不少于 2 次；</p> <p>7、车辆停放有指定区域，消防通道畅通；</p> <p>8、消防器械配置齐全；定期对消防设施进行巡查、维护、检测、记录完整；</p> <p>9、对火灾治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告相关部门，并协助采取相应措施。定期对消防设施进行巡查、维护、检测、记录完整。（建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情等异常</p>	<p>1、秩序维护人员身体健康、能协助有关部门维持小区正常生活秩序；</p> <p>2、独立封闭式小区，主出入口 24 小时值班，设专职门岗、交接班记录完善；</p> <p>3、小区出入口实行 24 小时值班制、交接班记录完善；</p> <p>4、安全防范重点区域、重点部位设置醒目的警示标志；</p> <p>5、有基本的监控设施和楼宇电子防盗门；安防监控范围内涵盖主要人行、车行出入口；</p> <p>6、不定时在管理区域内巡逻，每天巡逻不少于 2 次，做好巡查记录。对重点区域、重点部位每天巡逻不少于一次；</p> <p>7、对车辆进行管理疏导，道路基本畅通，消防通道畅通；</p> <p>8、外来人员、外来车辆进出小区，大件物品搬出有询问、有登记；</p> <p>9、消防器械配置齐全；定期对消防设施进行巡查、维护、检测、记录完善；</p>	<p>1、建立完善的秩序维护员服务管理制度、岗位责任制度、秩序维护员管理制度等、秩序维护员岗位平均年龄不超过 60 岁”；</p> <p>2、岗位和巡逻路线设置合理，有岗位分布图、监控点位图、巡逻路线图等；</p> <p>3、建立并落实重点区域、重点部位巡查制度、巡查记录完整；</p> <p>4、秩序维护人员年龄 55 岁以下的占总人数 15% 以上，能正确使用消防、物防、技防器械和设备，配置对讲装置；</p> <p>5、独立封闭式小区，一个以上出入口，主出入口设专职门岗 24 小时值班；交接班记录完善；</p> <p>6、外来人员、外来车辆进出小区，大件物品搬出有询问、有登记；</p> <p>7、有 2 种以上技防设施；安保监控范围涵盖所有出入口、单元门、车库人行出入口；小区设有独立的安防、消防监控设备的工作场所，安排专职人员 24 小时值守；</p> <p>8、按规定路线和时间每 8 小巡查一次；巡逻路线应包含小区内重点区域；</p> <p>9、有火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火情、警情或住户求助等情况时，15 分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施；</p> <p>10、定期（每月）对消防设施进行巡查、维护、检测、记录完整；</p> <p>11、车辆停放区域合理规划；有人</p>	<p>1、建立完善的秩序维护员服务管理制度、岗位责任制度、秩序维护员管理制度等、秩序维护员岗位平均年龄不超过 60 岁”；</p> <p>2、岗位和巡逻路线设置合理，有岗位分布图、监控点位图、巡逻路线图等。建立并落实重点区域、重点部位巡查制度、巡查记录完整；</p> <p>3、建立并落实重点区域、重点部位巡查制度、巡查记录完整；</p> <p>4、秩序维护人员年龄 55 岁以下的占总人数 20% 以上，能正确使用消防、物防、技防器械和设备，配置对讲装置；</p> <p>5、能正确使用消防、物防、技防器械和设备。配置对讲装置和必要的安全护卫器械；</p> <p>6、独立封闭式小区，两个以上出入口，所有出入口设专职门岗 24 小时值班；主出入口早晚高峰期实行 4 小时立岗服务 7:00~9:00, 17:00~19:00；；交接班记录完善，采用门禁管理外来人员、外来车辆进出小区，大件物品搬出有询问、有登记；</p> <p>7、有 3 种以上技防设施；安保监控范围涵盖主出入口、电梯内和地下停车场；小区设有独立的安防、消防监控设备的工作场所，安排 2 人以上专职人员 24 小时值守；各类应急预案应在工作场所内张贴；每半年组织不少于 1 次的应急预防演练；”</p> <p>8、按规定路线和时间每 6 小时巡查一次；巡逻路线应包含小区内重点区</p>	<p>1、建立完善的秩序维护员服务管理制度、岗位责任制度、秩序维护员管理制度等、秩序维护员岗位平均年龄不超过 60 岁”；</p> <p>2、岗位和巡逻路线设置合理，有岗位分布图、监控点位图、巡逻路线图等。建立并落实重点区域、重点部位巡查制度、巡查记录完整；</p> <p>3、建立并落实重点区域、重点部位巡查制度、巡查记录完整；</p> <p>4、秩序维护人员年龄 55 岁以下的占总人数 25% 以上，能正确使用消防、物防、技防器械和设备，配置对讲装置；</p> <p>5、能正确使用消防、物防、技防器械和设备，配置对讲装置和必要的安全护卫器械；</p> <p>6、独立封闭式小区，两个以上出入口，7:00~9:00, 11:50~12:20, 1:30~14:00, 17:00~19:00；；交接班记录完善，采用门禁管理外来人员、外来车辆进出小区，大件物品搬出有询问、有登记；</p> <p>7、有 3 种以上技防设施；安保监控范围涵盖主出入口、电梯内和地下停车场；小区设有独立的安防、消防监控设备的工作场所，安排 2 人以上专职人员 24 小时值守；各类应急预案应在工作场所内张贴；每季度组织不少于 1 次的应急预防演练；</p> <p>8、按规定路线和时间每 2 小巡查一次；巡逻路线应包含小区内重点区</p>
---	---	---	---	--	---

	<p>情况时，采取相应的应对措施。)</p> <p>10、能正确使用消防器材。</p>	<p>记录完整；</p> <p>10、对火灾治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告相关部门，并协助采取相应措施；</p> <p>11、能正确使用消防器材。</p>	<p>员巡视和协助车辆停放事宜；地面墙面设有指示牌和地标；车辆行驶有规定路线，车辆通行和停放基本有序，消防通道畅通；</p> <p>12、建立车辆停放、管理、收费等制度并落实到位、相关提示告知标牌上墙，责任明确，记录完整；</p> <p>13、外来人员、外来车辆进出小区，大件物品搬出有询问、有登记；</p> <p>14、秩序值班室、监控室、门岗干净整洁，秩序维护设备器材摆放到位，且能正常使用；</p> <p>15、落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。</p>	<p>域，并采用电子巡更等可追溯手段，重点区域应设巡逻、夜间巡逻不少于6小时一次；</p> <p>9、建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火情、警情或住户求助等情况时，10分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施；</p> <p>10、定期（每月）对消防设施进行巡查、维护、检测、记录完整；</p> <p>11、车辆停放采用固定的私家车位和临时车位；车辆行驶采用固定路线；地面墙面按车辆道路行要求设立完善的指示牌和地标；消防通道畅通。24小时有专职人员管理；消防器械配置齐全；照明、通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放；</p> <p>12、外来人员、外来车辆进出小区，大件物品搬出有询问、有登记、有核实；</p> <p>13、建立车辆停放、管理、收费等制度并落实到位、相关提示告知标牌上墙，责任明确，记录完整；</p> <p>14、秩序值班室、监控室、门岗干净整洁，秩序维护设备器材摆放到位，且能正常使用；</p> <p>15、落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患；</p> <p>16、有租户管理制度，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作；</p> <p>17、有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握</p>	<p>区域，并采用电子巡更等可追溯手段，重点区域应设巡逻点夜间巡逻不少于4小时1次；</p> <p>9、建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火情、警情或住户求助等情况时，5分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施；</p> <p>10、定期（每月）对消防设施进行巡查、维护、检测、记录完整；</p> <p>11、车辆停放采用固定的私家车位和临时车位；车辆行驶采用固定路线；地面墙面按车辆道路行要求设立完善的指示牌和地标；消防通道畅通。24小时有专职人员管理；消防器械配置齐全；照明、通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放；</p> <p>12、建立车辆停放、管理、收费等制度并落实到位、相关提示告知标牌上墙，责任明确，记录完整；</p> <p>13、外来人员、外来车辆进出小区，大件物品搬出有询问、有登记、有核实；</p> <p>14、秩序值班室、监控室、门岗干净整洁，秩序维护设备器材摆放到位，且能正常使用；</p> <p>15、落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患；</p> <p>16、有租户管理制度，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作；</p> <p>17、有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责，有义务消防</p>
--	---	---	--	--	--

				消防基本知识和技能。 18、	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。
--	--	--	--	-------------------	----------------------------------

公共区域保洁服务	1、楼栋门厅、大堂、楼道(步梯楼):每周全面清扫1次,日常巡保清洁	1、楼栋门厅、大堂、楼道(步梯楼):隔日清扫1次,日常巡保清洁	1、楼栋门厅、大堂、楼道(步梯楼):每日清扫1次,地面清洁,无垃圾;门厅地面每周拖洗1次	1、楼栋门厅、大堂、楼道(步梯楼):每日清扫1次,地面清洁,无垃圾和积灰;门厅地面每周拖洗1次;墙面目视洁净无污渍、无积灰、无明显印记斑点,四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑	1、楼栋门厅、大堂、楼道(步梯楼):每日清扫1次;地面清洁,无垃圾和积灰;门厅地面每日拖洗1次;墙面目视洁净无污渍、无积灰、无明显印记斑点;四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑;雨天、雪天应铺设防滑措施;休息区桌面整洁,沙发、座椅表面无灰尘
	2、消防通道及扶手:消防通道每两月拖洗1次,扶手每两月擦拭1次	2、消防通道及扶手:消防通道每两月拖洗1次,扶手每月擦拭1次	2、消防通道及扶手:消防通道每月拖洗1次,扶手每两周擦拭1次	2、消防通道及扶手:消防通道每两周拖洗1次,扶手每周擦拭1次	2、消防通道及扶手:消防通道每两周拖洗1次,扶手每日擦拭1次
	3、门、窗:每半年擦拭1次	3、门、窗:每半年擦拭1次	3、门、窗:每季度擦拭1次	3、门、窗:每两月擦拭1次,有污渍、手印、积灰等及时擦拭	3、门、窗:每月擦拭1次,有污渍、手印、积灰等及时擦拭
	4、电梯轿厢:每月擦拭1次,日常保持轿厢干净整洁	4、电梯轿厢:每半月擦拭1次,日常保持轿厢干净整洁	4、电梯轿厢:每周擦拭1次;轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;操作面板无灰尘	4、电梯轿厢:每周擦拭1次;轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;不锈钢表面(镜面)光亮,无污迹;操作面板无灰尘,无擦痕;轿厢顶罩无油污,灯罩内无积灰和飞虫	4、电梯轿厢:每日擦拭1次;轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;不锈钢表面(镜面)光亮,无污迹;操作面板无灰尘,无擦痕;轿厢顶罩无油污,灯罩内无积灰和飞虫
	5、空置房:每年清洁1次入户门楼道面,除广告	5、空置房:每半年清洁1次入户门楼道面,除广告	5、空置房:每季度清洁1次入户门楼道面,除广告	5、空置房:每两月清洁1次入户门楼道面,除广告	5、空置房:每月清洁1次入户门楼道面,除广告
	6、停车场:地面无明显杂物、垃圾	6、停车场:地面无明显杂物、垃圾	6、停车场:地面每月清洗1次,无堆物;坡道、地面无明显积水	6、停车场:地面每两周清洗1次,无堆物;定位杆、减速带/条接缝处无明显积淤和垃圾;坡道、地面无明显积水;反光镜、灯具定期擦拭,表面清洁,无蜘蛛网和明显污迹	6、停车场:地面每周清洗1次,无堆物;定位杆、减速带/条接缝处无明显积淤和垃圾;坡道、地面无明显积水;反光镜、灯具定期擦拭,表面清洁,无蜘蛛网和明显污迹
	7、平台、屋顶:无明显垃圾堆积	7、平台、屋顶:无明显垃圾堆积	7、平台、屋顶:每月清扫1次;定期疏通落水管,保持排水畅通	7、平台、屋顶:每两周清扫1次,无明显垃圾;定期疏通落水管,保持排水畅通;天沟落水口、排气孔应加盖网罩	7、平台、屋顶:每周清扫1次,无明显垃圾;定期疏通落水管,保持排水畅通;天沟落水口、排气孔应加盖网罩
	8、小区公共道路、广场:每日清扫1次	8、小区公共道路、广场:每日清扫1次	8、小区公共道路、广场:每日清扫1次,地面无杂物;明沟每半月清扫1次,沟内无杂物、无积水	8、小区公共道路、广场:每日清扫2次,地面无杂物;明沟每半月清扫1次,沟内无杂物、无积水;广场地砖每半年冲洗1次	8、小区公共道路、广场:每日清扫2次,地面无杂物;明沟每半月清扫1次,沟内无杂物、无积水;广场地砖每半年冲洗1次
	9、绿化带/区域:无明显垃圾堆积	9、绿化带/区域:无明显垃圾堆积	9、绿化带/区域:无明显残枝败叶,无明显白色垃圾	9、绿化带/区域:无明显残枝败叶,无明显白色垃圾,每季度擦拭1次指示牌	9、绿化带/区域:无明显残枝败叶,无明显白色垃圾,每季度擦拭1次指示牌
	10、健身、休闲设施:表面无蜘蛛网、无严重积灰	10、健身、休闲设施:表面无蜘蛛网、无严重积灰	10、健身、休闲设施:每月擦拭1次,表面干净整洁,无积灰、无污物、无乱涂写	10、健身、休闲设施:每月擦拭1次,表面干净整洁,无积灰、无污物、无乱涂写	10、健身、休闲设施:每月擦拭1次,表面干净整洁,无积灰、无污物、无乱涂写
	11、水池/水景:水面无漂浮物	11、水池/水景:水面无漂浮物,及时打捞	11、水池/水景:水面无漂浮物;水面清洁、无异味	11、水池/水景:每季度打捞1次年漂浮物;水面清洁、无异味	11、水池/水景:每季度打捞1次年漂浮物;水面清洁、无异味
	12、公共标识标牌:表面干净,无乱涂写	12、公共标识标牌:表面干净,无乱涂写	12、公共标识标牌:表面干净、整洁,无蜘蛛网、无积灰、无乱涂写	12、公共标识标牌:表面干净、整洁,无蜘蛛网、无积灰、无乱涂写	12、公共标识标牌:表面干净、整洁,无蜘蛛网、无积灰、无乱涂写
	13、垃圾桶:配置分类垃圾箱/垃圾桶	13、垃圾桶:配置分类垃圾箱/垃圾桶	13、垃圾桶:按栋配置分类垃圾桶/垃圾箱;垃圾无满溢现象,垃圾桶每月清洗1次,无明显异味	13、垃圾桶:按栋配置分类垃圾桶/垃圾箱;垃圾无满溢现象,垃圾桶每月清洗1次,无明显异味	13、垃圾桶:按栋配置分类垃圾桶/垃圾箱;垃圾无满溢现象,垃圾桶每月清洗1次,无明显异味

	<p>14、垃圾收集与清运：居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，每日清运1次。</p> <p>15、消杀灭害：实施消杀灭害服务，做好白蚁防治工作</p>	<p>14、垃圾收集与清运：居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，每日清运1次。</p> <p>15、消杀灭害：实施消杀灭害服务，做好白蚁防治工作</p>	<p>15、消杀灭害：每两月实施1次消杀灭害服务；做好白蚁防治工作，每年灭鼠1次</p> <p>16、需配置高压水枪</p>	<p>10、健身、休闲设施：每周擦拭1次，表面干净整洁，无积灰、无污物、无乱涂写</p> <p>11、水池/水景：每月打捞1次漂浮物；水面清洁、无异味；定期进行水池水质更换；定期投放药剂</p> <p>12、公共标识标牌：每季度擦拭1次标识牌；表面干净、整洁，无蜘蛛网、无积灰、无乱涂写</p> <p>13、垃圾桶：按栋配置分类垃圾桶/垃圾箱；垃圾无满溢现象；垃圾桶每周清洗1次，清洁无异味</p> <p>14、垃圾收集与清运：居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，每日至少清运1次，建筑垃圾定期清运。</p> <p>15、消杀灭害：每月实施2次消杀灭害服务（4-10月）；做好白蚁防治工作，每年灭鼠2次。</p> <p>16、需配置高压水枪</p>	<p>8、小区公共道路、广场：每日清扫2次以上，地面无杂物；明沟每半月清扫1次，沟内无杂物、无积水；广场地砖每季度冲洗1次</p> <p>9、绿化带/区域：无明显残枝败叶，无明显白色垃圾，每月擦拭1次指示牌，干净、无积灰</p> <p>10、健身、休闲设施：每日擦拭1次，表面干净整洁，无积灰、无污物、无乱涂写</p> <p>11、水池/水景：每周打捞1次漂浮物；水面清洁、无异味；定期进行水池水质更换；水池底定期进行清洗；定期投放药剂</p> <p>12、公共标识标牌：每月擦拭1次标识牌；表面干净、整洁，无蜘蛛网、无积灰、无乱涂写</p> <p>13、垃圾桶：按栋配置分类垃圾桶/垃圾箱；垃圾无满溢现象；垃圾桶每周清洗1次，清洁无异味</p> <p>14、垃圾收集与清运：居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，每日清运2次以上；建筑垃圾定期及时清运，无长时间堆放情况</p> <p>15、消杀灭害：每月实施2次消杀灭害服务（4-10月）；做好白蚁防治工作，每年灭鼠2次</p> <p>16、需提供智能节水型高压水枪、需提供垃圾分类智能称重设备</p>
--	---	---	--	---	---

五 绿化 养护 管理 服务	<p>1、实施绿化养护管理。</p> <p>2、组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。</p> <p>3、做好病虫害防治，控制大面积病虫害发生。</p>	<p>1、实施绿化养护管理。</p> <p>2、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。</p> <p>3、做好病虫害防治，控制大面积病虫害发生。</p> <p>4、苗木应根据其品种和生长情况，修剪整形，枯枝倒伏及时清除。</p>	<p>1、有绿化人员实施绿化养护管理</p> <p>2、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。</p> <p>3、做好病虫害防治，每年喷洒药物不少于1次。</p> <p>4、苗木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，枯枝倒伏及时清除。</p> <p>5、草坪成活率60%以上，生长良好 (草坪按草坪分级进行养护)</p> <p>6、绿化垃圾应在作业完成后一周内清理干净。</p> <p>7、园区禁止使用高毒农药</p>	<p>1、有绿化人员实施绿化养护管理。</p> <p>2、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。</p> <p>3、预防病虫害防治，每年喷洒药物不少于2次，无明显蛀虫危害。</p> <p>4、苗木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，线条统一，枯枝倒伏不超过5处，保持观赏效果。</p> <p>5、草坪成活率80%以上，生长良好 (草坪按草坪分级进行养护)，每两月除杂草1次；</p> <p>6、绿化垃圾应在作业完成后48小时内清理干净。</p> <p>7、园区禁止使用高毒农药</p> <p>8、有绿化标识牌，设置宣传标语及禁止性行为告知。</p> <p>9、建立绿化养护台账，主要含农病虫害防治台账，施肥台账，修剪台账。</p>	<p>1、有绿化人员实施绿化养护管理。</p> <p>2、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。</p> <p>3、预防病虫害防治，每年喷洒药物不少于3次，无明显蛀虫危害。尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。</p> <p>4、苗木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，线条统一，枯枝倒伏不超过2处，保持观赏效果。枯死、破坏绿植及时补种。</p> <p>5、草坪成活率95%以上(暖季型草坪冬天休眠除外)，生长良好(草坪按草坪分级进行养护)，每月除杂草1次。</p> <p>6、绿化垃圾应在作业完成后12小时内清理干净。</p> <p>7、园区禁止使用高毒农药</p> <p>8、有绿化标识牌，设置宣传标语及禁止性行为告知；有统一制作的乔木及花卉铭牌。</p> <p>9、建立绿化养护台账，主要含病虫害防治台账、施肥台账、修剪台账，名贵乔木养护台账。</p> <p>10、花卉布置每年不少于2次。</p>
---------------------------	--	--	---	--	--

六 设备设施管理	1、配置专兼职特种设备安全员、高压电工、低压电工。	1、配置专兼职特种设备安全员、高压电工、低压电工。	1、配置专兼职特种设备安全员、高压电工、低压电工。	1、配置专职特种设备安全员、高压电工、低压电工。	1、配置专职特种设备安全员、高压电工、低压电工。
	2、二次供水系统管理人员持健康证明。	2、二次供水系统管理人员持健康证明。	2、二次供水系统管理人员持健康证明。	2、二次供水系统管理人员持健康证明。	2、二次供水系统管理人员持健康证明。
	3、地下停车场、小区内部道路、楼栋平台照明设施齐全齐备，主要通道/车道照度达到使用要求。	3、配置工程专兼职管理人员。	3、配置工程专兼职管理人员，要求二年以上本专业工作或一年以上物业管理工作经验。	3、配置工程专职管理人员，要求高中以上学历，三年以上本专业工作或两年以上物业管理工作经验，建议配置一名初级及以上职称或技术等级人员。	3、配置工程专职管理人员，要求大专以上学历，五年以上本专业工作或两年以上物业管理工作经验，建议配置一名中级及以上职称或技术等级人员。
	4、配置休闲/娱乐设施或场所，无安全隐患，并在场所明显位置张贴使用标识及警示标识。	4、地下停车场、小区内部道路、楼栋平台照明设施齐全，主要通道/车道照度达到使用要求。	4、地下停车场、小区内外部道路、楼栋平台照明设施齐全，各类照明设施完好率不低于 90%。	4、地下停车场、小区内外部道路、楼栋平台照明、景观照明设施齐全，各类照明设施完好率不低于 95%。	4、地下停车场、小区内外部道路、楼栋平台照明、景观照明、氛围照明设施齐全，各类照明设施完好率不低于 98%。
	5、主要出入口设置小区平面图，各楼栋标识齐全，外墙无安全隐患，天面安全及警示标识齐全、无隐患。	5、配置休闲/娱乐设施或场所，设施油漆完好，无安全隐患，并在场所明显位置张贴使用标识及警示标识。	5、配置休闲/娱乐设施或场所，设施油漆完好且无明显色差，安装牢固，底座螺丝采用不锈钢材质或涂刷防锈油漆进行防锈，设施完好率不低于 95%，无安全隐患，并在场所明显位置并张贴使用标识及警示标识。	5、配置休闲/娱乐、健身设施或场所、儿童娱乐设施，设施油漆完好且无明显色差，安装牢固，底座螺丝采用不锈钢材质或涂刷防锈油漆进行防锈，设施完好率不低于 98%，无安全隐患，并在场所明显位置张贴使用标识及警示标识。	5、建议采用节能灯具，灯具安装整齐有序。
	6、停车场设置限速、限高标识，公示收费标准，室内停车场出入口标识齐全，设置单元楼栋指引标识，墙面、地面无大面积破损或脱落。	6、主要出入口设置小区平面图并标注当前所在位置，各楼栋标识齐全安装高度统一，主要干道有路标指引，外墙无安全隐患、外观统一，天面干净整洁，安全及警示标识齐全、无隐患。	6、主要出入口设置小区平面图并标注当前所在位置，各楼栋标识与平面图一致，高度及材质统一，主要通道有路标指引，外墙无大面积脱落，外观统一、墙面清洁，天面干净整洁，附属设施无锈蚀，各类安全及警示标识齐全、完整好用，楼栋及附属设施完好率不低于 90%。	6、主要出入口设置小区平面图并标注当前所在位置，各楼栋标识与平面图一致，高度及材质统一，与楼栋整体有机协调，主要通道有路标指引，外墙无明显脱落，外观统一无加装其他设施、墙面清洁，天面干净整洁，附属设施无锈蚀，各类安全及警示标识齐全、统一、完整好用，楼栋及附属设施完好率不低于 98%。	6、各围合区域独立配置休闲/娱乐、健身设施或场所、儿童娱乐设施，设施油漆完好且无明显色差，安装牢固，底座螺丝采用不锈钢材质或涂刷防锈油漆进行防锈，设施完好率不低于 98%，无安全隐患，并在场所明显位置张贴使用标识及警示标识。
	7、饰面层无破损，墙面地面无渗漏，无安全隐患。	7、停车场设置限速、限高标识，公示收费标准，室内停车场出入口标识齐全，设置单元楼栋指引标识，墙面、地面无大面积破损或脱落。	7、停车场设置限速、限高标识，公示收费标准，室内停车场出入口标识齐全，设置统一的单元楼栋指引标识，墙面、地面、油漆无明显坑洼。	7、停车场设置限速、限高标识，公示收费标准，采用车牌识别系统，实时显示剩余车位，支持多渠道便捷支付停车费，停车场路面无明显坑洼、标识齐全完整。	7、主要出入口设置小区平面图并标注当前所在位置，各楼栋标识与平面图一致，高度及材质统一，与楼栋整体有机协调，主要通道有路标指引，外墙无明显脱落，外观统一无加装其他设施、墙面清洁，天面干净整洁，附属设施无锈蚀，各类安全及警示标识齐全、统一、完整好用，楼栋及附属设施完好率不低于 98%。
	8、门窗无锈蚀，能正常使用。	8、饰面层无破损，墙面地面无渗漏，表面不起皮、不鼓包。	8、饰面层无破损，墙面地面无渗漏，表面不起砂、不起皮、不鼓包。	8、室内停车场出入口标识齐全，设	
	9、玻璃幕墙无破损，无渗漏。	9、墙面保温层完好无脱落。	9、墙面、地面无破损、开裂，保温层完好无脱落。		
	10、楼道扶手、围墙棚				

		<p>栏完好。</p> <p>11、花坛完整，保洁、绿化管网无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>12、门岗室、垃圾房等建筑物完好。</p> <p>13、残疾人通道、人防设施完好无堵塞。</p> <p>14、配电箱柜、强弱电井、管井进行上锁管理。</p>	<p>明显脱落。</p> <p>10、饰面板（砖）边缘整齐、无开裂脱落，完好率不低于 90%。</p> <p>11、门窗无大面积划痕、碰伤、锈蚀，安装牢固、无变形、开关灵活无异响，零配件齐全完整，密封，不漏水，排水孔排水畅通，完好率不低于 90%。</p> <p>12、玻璃幕墙无破损，幕墙无渗漏。</p> <p>13、楼道扶手、围墙栅栏完好。</p> <p>14、花坛完整，保洁、绿化管网无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>15、门岗室、垃圾房等建筑物完好。</p> <p>16、残疾人通道、人防设施完好无堵塞。</p> <p>17、配电箱柜、强弱电井、管井进行上锁管理。</p>	<p>10、饰面板（砖）边缘整齐、无开裂脱落，完好率不低于 90%。</p> <p>11、门窗无大面积划痕、碰伤、锈蚀，安装牢固、无变形、开关灵活无异响，零配件齐全完整，密封，不漏水，排水孔排水畅通，完好率不低于 90%。</p> <p>12、玻璃幕墙无破损，封装风格统一，打胶平直顺滑，幕墙无渗漏，完好率为 100%。</p> <p>13、楼道扶手、围墙栅栏完好，无明显锈蚀。</p> <p>14、台阶、踏步平整，道路平整、路面无明显沉陷坑洼。</p> <p>15、花坛完整，保洁、绿化管网无跑、冒、滴、漏现象，取水设施完好。</p> <p>16、门岗室、垃圾房等建筑物完好。</p> <p>17、景观小品外观完好，无安全隐患。</p> <p>18、残疾人通道、人防设施完好无堵塞。</p> <p>19、配电箱柜、强弱电井、管井进行上锁管理、无堆放杂物，完好率不低于 90%。</p>	<p>置统一的单元楼栋、电梯前室、楼梯间指引标识；墙面、地面、油漆无明显坑洼。</p> <p>9、饰面层无破损，墙面地面无渗漏，表面平整、不起砂、不起皮、不鼓包。</p> <p>10、墙面、地面无破损、开裂，保温层完好无脱落、开裂，抹灰平整。</p> <p>11、饰面板（砖）边缘整齐、无开裂脱落、无明显色差，完好率不低于 95%。</p> <p>12、门窗无明显划痕、碰伤、锈蚀，安装牢固、无变形、开关灵活无异响，零配件齐全完整，缝隙适度，密封条安装完整不漏水，排水孔排水畅通，完好率不低于 95%。</p> <p>13、玻璃幕墙无破损，表面平整，封装风格统一，打胶平直顺滑，幕墙无渗漏，完好率为 100%。</p> <p>14、楼道扶手、围墙栅栏完好无锈蚀。</p> <p>15、台阶、踏步平整，道路平整、路面无明显沉陷坑洼。</p> <p>16、花坛完整，保洁、绿化管网无跑、冒、滴、漏现象，取水设施完好。</p> <p>17、门岗室、垃圾房等建筑物完好、外观整洁。</p> <p>18、景观小品外观、功能完好，水景设施工作良好无安全隐患。</p> <p>19、残疾人通道、人防设施完好无堵塞。</p> <p>20、配电箱柜、强弱电井、管井进行上锁管理、卫生清洁、照明完好，完好率不低于 95%。</p>	<p>8、停车场设置限速、限高标识，公示收费标准，采用车牌识别系统，实时显示剩余车位，支持多渠道便捷支付停车费，停车场路面平整、标识齐全完整。</p> <p>9、室内停车场出入口标识齐全，各停车分区墙面或立柱进行颜色区分引导，标识齐全明显；设置统一的单元楼栋、电梯前室、楼梯间指引标识，墙面、地面、油漆平整无明显色差。</p> <p>10、饰面层及防水层无破损、无渗漏、表面平整、不起砂、不起皮、不鼓包。</p> <p>11、墙面、地面无破损、开裂，无发霉，保温层完好无脱落、开裂，抹灰平整、无明显色差、色泽纹理一致。</p> <p>12、饰面板（砖）边缘整齐、线脚顺直、无开裂脱落，无明显色差，完好率不低于 98%。</p> <p>13、门窗无明显划痕、碰伤、锈蚀，安装牢固、无变形、开关灵活无异响，零配件齐全完整，缝隙适度，密封条安装完整不漏水，排水孔排水畅通，完好率不低于 98%。</p> <p>14、玻璃幕墙无破损，表面平整，封装风格统一，打胶平直顺滑，幕墙无渗漏，完好率为 100%。</p> <p>15、楼道扶手、围墙栅栏完好无锈蚀。</p> <p>16、台阶、踏步平整，道路平整、路面无沉陷坑洼。</p>
--	--	---	--	---	---	--

					<p>17、花坛完整，保洁、绿化管网无跑、冒、滴、漏现象，取水设施完好并有效管理。</p> <p>18、门岗室、垃圾房等建筑物完好，外观整洁。</p> <p>19、景观小品外观完好、功能完好，水景设施工作良好无安全隐患。</p> <p>20、残疾人通道、人防设施完好无堵塞。</p> <p>21、配电箱柜、强弱电井、管井进行上锁管理，卫生清洁、照明完好，完好率不低于 98%。</p>
--	--	--	--	--	--

设备设施管理

通用标准:

- 1.台账管理:** 建立设备台账, 内容应包括: 设备名称、规格型号、运行编号、生产厂家、出厂日期、出厂编号、主要配件厂家及参数、中大型维修记录等;
- 2.设备管理标准:**
- (1) 供配电系统(含备用发电机)**
- a.设备及机房卫生清洁无杂物, 设备表面无明显积灰;
 - b.各开关运行状态指示清晰, 各仪表指示正确, 无超负荷运行现象;
 - c.设备运行无异响、异味及异常温升, 配套的通风、散热、除凝露设施工作可靠并定期测试;
 - d.灭火器材充足、完好、有效;
 - e.各类标识牌、操作工具、绝缘工具齐全, 绝缘工具在检验有效期内;
 - f.设备及附属设施无锈蚀;
 - g.配电箱/柜/屏、电缆桥架穿越防火分区的防火封堵完好、锁闭良好, 机房内配备防小动物设施且完好;
 - h.机房照明、应急照明设施充足、完好, 发电机房需采用防爆灯具;
 - i.电缆线路标识完整、桩头紧固, 电缆沟内无积水, 电缆沟、桥架盖板齐全;
 - j.按照规定定期聘请具备资质的单位进行预防性试验;
 - k.各回路开关完好动作灵活可靠, 无功补偿装置能工作正常, 电容无变形鼓包;
 - l.备用发电机蓄电池、直流屏蓄电池处于浮充状态, 蓄电池无变形漏液电压正常;
 - m.备用发电机能随时启动、显示正常、启动后各参数正常, 排烟正常无漏烟, 发动机、发电机、冷却系统、润滑系统工作可靠, 燃油、机油、冷却水液位正常, 空气滤芯、燃油滤芯、机油滤芯定期清洗或更换, 冬季要及时向冷却水中添加防冻液。

(2) 给排水系统

- a.设备及机房卫生清洁无杂物, 设备表面无明显积灰;
- b.各开关运行状态指示清晰, 各仪表指示正确, 无超负荷运行现象;
- c.设备运行无异响、异味及异常温升, 配套的通风、散热设施工作可靠并定期测试;
- d.灭火器材充足、完好、有效;
- e.各类标识牌、操作工具齐全;
- f.设备及附属设施无锈蚀;
- g.机房照明、应急照明设施充足、完好;
- h.水箱液位标识、容积标识清晰, 应进行上锁管理;
- i.提排水泵工作可靠;
- j.机房内和溢流管配备防小动物设施且完好;
- k.水泵定期进行轮换运行。

(3) 电梯系统

- a.设备及机房、电梯轿顶及底坑卫生清洁无杂物, 设备表面无明显积灰;
- b.各开关运行状态指示清晰, 各仪表指示正确, 无超负荷运行现象;

- c.设备运行无异响、异味及异常温升，配套的通风、散热设施工作可靠并定期测试；
- d.灭火器材充足、完好、有效；
- e.各类标识牌、操作工具、盘车工具齐全；
- f.设备及附属设施无锈蚀；
- g.机房内配备防小动物设施且完好，窗户配备防雨、防虫设施且完好；
- h.机房照明、应急照明设施充足、完好；
- i.电梯机房平层标识及平层对照表准确完整；
- j.电梯监控设施、照明、通风设施、光幕、紧急呼叫按钮、楼层显示及内外呼梯按钮正常；
- k.消防电梯功能正常；
- l.平层精度、开关门速度、门缝间隙、称重参数满足技术要求；
- m.具备注册登记证、年检合格证并在轿厢内进行公示；
- n.电梯年检合格证、限速器校验报告、超载试验报告在有效期内。

(4) 消防系统

- a.设备及机房卫生清洁无杂物，设备表面无明显积灰；
- b.各开关运行状态指示清晰，各仪表指示正确，无超负荷运行现象；
- c.设备运行无异响、异味及异常温升，配套的通风、散热设施工作可靠并定期测试；
- d.灭火器材充足、完好、有效；
- e.各类标识牌、操作工具齐全；
- f.设备及附属设施无锈蚀；
- g.机房照明、应急照明设施充足、完好；
- h.水池液位标识、容积标识清晰，检查口由防护措施及标识，管网泄压阀调整正确；
- i.提排水泵工作可靠；
- j.机房内配备防小动物设施且完好；
- g.消火栓泵、喷淋泵、稳压泵应设置在“自动”状态，监控室多线盘启动正常；
- h.消火栓、喷淋、水炮系统正常保压无渗漏，最不利点水压正常；
- i.防排烟系统（含防火阀）、消防广播、消防电话、水炮系统、电气火灾监视系统、气体灭火系统正常可靠；
- j.消防报警主机无火警、无屏蔽点位，系统故障点位不高于总点位数的 5%，配置消防电话及地址对照表；
- k.配电强切、电梯迫降功能正常；
- l.楼层配置疏散指示图，手报、疏散指示牌、烟/温感、声光报警器、火灾显示盘、应急照明应完好无破损；
- m.高位水池应储存满足消防规范要求的用水量，水池爬梯完整且有禁止攀爬的警示标识；
- n.楼层消火栓箱内配置的工具齐全并定期巡检；
- o.消防控制室安排人员 24 小时值班。

(5) 智能化系统

- a.设备及机房卫生清洁无杂物，设备表面无明显积灰；
- b.各开关运行状态指示清晰，各仪表指示正确，无超负荷运行现象；
- c.设备运行无异响、异味及异常温升，配套的通风、散热设施工作可靠并定期测试；
- d.灭火器材充足、完好、有效；
- e.各类标识牌、操作工具齐全；
- f.设备及附属设施无锈蚀；
- g.监控室照明、应急照明设施充足、完好；
- h.监控系统：视频画面清晰稳定、角度合适；监视大屏、服务器、矩阵控制、硬盘储存、UPS 电源工作正常；UPS 蓄电池电源无变形漏液、电池电压正常；系统避雷装置正常；
- i.道闸系统：挡车杆升降平稳、定位准确，转动部位润滑良好；车检器、地感线圈正常且动作可靠；识别器及辅助照明正常；软件功能和系统通讯正常，无人值守道闸远程开闭闸操作正常；系统避雷装置正常；
- j.门禁及可视对讲系统：门禁机完好，开门功能、可视对讲功能及软件正常；闭门器和电锁功能正常，关门无撞击；解码器、交换机、光端机正常，线路可靠；UPS 蓄电池电源无变形漏液、电池电压正常；
- k.会议及音响系统：投影机、投影幕、功放、音响、麦克风正常，画面及声音清晰无杂音。

3.维护保养：

结合项目设施设备现状、人员编制情况、节假日人员安排等，编制切实可行的设备设施《年度维保计划》（精确到月），月度根据年度计划及巡视检查情况设备设施《月度维保计划》（精确到周）并严格落实维护保养工作，遇有调整需经主管领导审批；每次维保完毕填写必须填写维护保养记录；电梯每半月一次定期保养。

4.定期检查：

- a.备用发电机每半月开机试运行不少于 15 分钟，发电机启动或试运行过程中要记录油温、油压、水温、转速、累计运行时间、电池电压及负载情况等参数；
- b.定期对二次供水余氯进行检测，水池每半年进行 1 次清洗消毒；
- c.化粪池每月检查 1 次，每年清掏不少于 1 次；
- d.公建设施每月不低于 2 次的全覆盖巡检，集砂井、排水沟每年雨季来临前及雨季结束后各进行 1 次清掏；
- e.消防联动测试每季度不少于 1 次，每月对消火栓泵、喷淋泵、稳压泵进行 1 次点动试验，对最不利点消火栓和喷淋末端试水装置进行 1 次试水；

5.突发应急事件管理：

- a.对项目管理风险进行分析，针对性制定停水、停电、电梯困人、消防应急疏散、防洪防汛、治安、安防、灾害性天气应急预案，完善应急指挥机构，明确各自职责；
- b.开展岗位危险源识别评估，拟定岗位危险源清单及控制措施并严格监督执行；
- c.编制安全操作规程/手册，严格执行危险作业审批制度、操作监护制度。

6.制度建设：

设备机房上锁管理并设置机房名称和警示标识，机房内配置温度、湿度计并标识正确的范围，机房公示上墙文件，包括：机房管理制度、操作流程、安全管理制度、卫生管理制度、管理作业人员证件等，除此之外：

生活水泵房：还应配备二次供水卫生许可证、二次供水管网图、系统图、应急手册、设备操作手册，管理人员健康证；

配电房：还应配备供电系统图、应急手册、设备操作手册；
消防泵房：还应配备消防管网图、系统图、应急手册、设备操作手册；
监控室：还应配备应急手册、系统操作手册；
电梯机房：还应配备平层标识及盘车操作手册；
工程值班室：还应配备应急手册、设备操作手册、交接班管理制度以及办公室相关管理规定。

7.技术性资料管理：

（1）供配电系统应具备以下技术资料：

- a.高压变配电设备操作和维护保养手册；
- b.高低压电气系统竣工图；
- c.与供电企业签订的供电合同。

（2）电梯系统应具备以下技术资料：

- a.注册登记证和年检合格证；
- b.出厂合格证明；
- c.使用维护说明书和随机手册。
- g.门锁装置、限速器、安全钳及缓冲器试验/检验报告。

（3）给排水系统应具备以下技术资料：

- a.系统竣工图及变更记录；
- b.产品合格证、维护使用说明书；
- d.供水合同及卫生许可证。

（4）消防系统应具备以下技术资料：

- a.消防部门验收报告；
- b.消防水系统、报警系统、防排烟系统设计说明及竣工图纸；
- c.设施设备合格证及维护使用手册；
- d.报警设施地址编码清单；

（5）智能化系统应具备以下技术资料：

- a.系统设计说明及竣工图、平面图；
- b.设备IP地址表；
- c.设备合格证及使用维护手册；
- d.软件操作手册及超级密码。

（6）房屋本体应具备的技术资料：

- a.批准用地文件；
- b.总平面、建筑、结构、隐蔽管线竣工图纸；
- c.隐蔽工程验收记录；

- d.竣工验收备案手续;
- e.工程质量保证书。

8.培训管理:

- a.日常培训: 建立培训管理制度及年度、月度培训计划并严格执行;
- b.应急预案培训: 消防应急预案每半年组织 1 次演练培训并有总结; 其他应急预案每年至少组织 1 次演练培训并有总结。

9.工程类维修/维保专业外包管理:

- a.建立专业外包供应商名录, 包括专业外包供方名称、服务范围、注册地址、服务资质(如有)、联系人、电话、银行开户信息等关键信息;
- b.建立安全管理和培训制度, 按照制度落实对专业外包供应商的安全管理及培训工作, 记录齐全;
- c.专业外包供应商有对应的服务合同, 建立合同台账, 并在合同中约定各方的安全管理职责;
- d.不同类别的专业外包服务应针对性的制定考核办法, 考核内容及标准需签入服务合同进行管理, 考核有记录、结果有兑现。

10.能源管理(建议):

- a.电梯采用群控或并联方式运行, 各楼栋电梯要合理搭配每台电梯基站;
- b.办公室、食堂、员工宿舍建立节水、节电、节油等节能管理制度, 做到人离灯灭杜绝长明灯, 杜绝跑、冒、滴、漏现象, 不用时禁止用电设备处于待机状态;
- c.机房照明实行人走灯灭; 路灯、庭院灯、景观灯、楼道灯、停车场照明采用“自动时控+分组管理+雷达/声光控制”的方式进行管理, 对于具备自然采光的场所充分利用自然采光, 控制方式宜采用“分组+光控”的方式, 路灯、庭院灯、景观灯宜采用“经纬仪+分组”的控制方式, 根据人流量深夜降低照度或关闭;
- d.每日抄录物业服务企业向自来水公司交费的暗埋管网用水总表(含消防、绿化、保洁、生活/办公等), 四级、五级服务电能部分应安装智能能耗监测系统, 实时采集水电气数据, 发现异常及时维修, 避免暗埋管网、阀门、水龙头等出现漏水而未能及时发现造成浪费; 绿化保洁应使用节水型器具, 制定绿化浇灌和保洁冲洗作业时间表, 根据天气变化及时调整, 责任到人;
- e.抓好技术节能工作, 改造或淘汰高耗能设备, 对大功率用能设备要进行经济运行分析, 查找原因并及时解决;
- f.成立能源管理专业委员会, 建立能耗分析管理制度, 每年编制节能降耗方案并监督实施, 定期进行能耗分析、评估及调整。

	<p>1、建立电梯“一梯一档”管理档案,内容包括:设备档案、使用说明书、维护手册、系统图纸、故障登记表、维修记录、日常巡检记录、定期检查记录(月检、季检、半年检、年检)、保养记录等。</p> <p>2、监控室:配置消防电话、电梯紧急呼叫电话对照表。</p> <p>3、各系统图纸资料应按系统进行收存。</p> <p>4、供配电机房、生活水泵房、消防控制室、监控室每日不少于1次的巡视检查。</p> <p>5、电梯机房每月不少于1次巡视检查。</p> <p>6、提排设备平时每季度不少于1次巡视检查,雨季每月不少于1次巡视检查。</p> <p>7、大修、更换的新设备投入运行要适当增加巡检频次。</p> <p>8、有相对固定的购买渠道或供应商,确保在需求时能够及时进行采购。</p> <p>9、日常维修1小时内响应,物业服务企业按服务响应程序建立工单监管、预警管理及兜底机制。</p>	<p>1、建立电梯“一梯一档”管理档案,内容包括:设备档案、使用说明书、维护手册、系统图纸、故障登记表、维修记录、日常巡检记录、定期检查记录(月检、季检、半年检、年检)、保养记录等。</p> <p>2、监控室:配置消防电话、电梯紧急呼叫电话对照表。</p> <p>3、各系统图纸资料应按系统进行收存。</p> <p>4、供配电机房、生活水泵房、消防控制室、监控室每日不少于1次的巡视检查。</p> <p>5、电梯机房每月不少于1次巡视检查。</p> <p>6、提排设备平时每季度不少于1次巡视检查,雨季每月不少于1次巡视检查。</p> <p>7、大修、更换的新设备投入运行要适当增加巡检频次。</p> <p>8、有固定的购买渠道或供应商,确保在需求时能够及时进行采购。</p> <p>9、日常维修30分钟内响应,物业服务企业按服务响应程序建立工单监管、预警管理及兜底机制。</p>	<p>1、建立电梯“一梯一档”供配电和供水设备“一房一档”管理档案,内容包括:设备档案、使用说明书、维护手册、系统图纸、故障登记表、维修记录、日常巡检记录、定期检查记录(月检、季检、半年检、年检)、保养记录等。</p> <p>2、监控室:配置消防电话、电梯紧急呼叫电话对照表。</p> <p>3、各系统图纸资料应按系统进行收存并建立目录清单。</p> <p>4、供配电机房、生活水泵房、消防控制室、监控室每日不少于1次的巡视检查。</p> <p>5、电梯机房每月不少于1次巡视检查。</p> <p>6、提排设备平时每季度不少于1次巡视检查,雨季每月不少于1次巡视检查。</p> <p>7、大修、更换的新设备投入运行要适当增加巡检频次。</p> <p>8、有固定供应商,确保在需求时能够及时进行采购。</p> <p>9、日常维修30分钟内响应,物业服务企业按服务响应程序建立工单监管、预警管理及兜底机制。</p>	<p>1、电梯建立“一梯一档”,供配电机房、消监控机房“一房一档”,水泵房、消防泵房“一区一档”,地下车库“一库一档”,一机一档内容应包括:设备档案、使用说明书、维护手册、系统图纸、故障登记表、维修记录、日常巡检记录、定期检查记录(月检、季检、半年检、年检)、保养记录等。</p> <p>2、监控室:配置监控点位图。</p> <p>3、工程值班室或办公室:还应配备监控点位图、公建设施点位图。</p> <p>4、各系统图纸资料应按系统进行收存并建立目录清单,同时重要的图纸资料还应建立电子档备份。</p> <p>5、供配电机房、生活水泵房、消防控制室、监控室每日不少于1次的巡视检查。</p> <p>6、电梯机房每半月不少于1次巡视检查。</p> <p>7、提排设备平时每月不少于1次巡视检查,雨季半月不少于1次巡视检查。</p> <p>8、大修、更换的新设备投入运行要适当增加巡检频次。</p> <p>9、有固定供应商,确保在需求时能够及时进行采购。</p> <p>10、建立备品备件仓库,对过程中常用的备品备件,给排水、供配电、电梯设备和涉及安全</p>	<p>1、电梯建立“一梯一档”,供配电机房、消监控机房“一房一档”,水泵房、消防泵房“一区一档”,地下车库“一库一档”,一机一档内容应包括:设备档案、使用说明书、维护手册、系统图纸、故障登记表、维修记录、日常巡检记录、定期检查记录(月检、季检、半年检、年检)、保养记录等。</p> <p>2、监控室:配置监控点位图及重点监控部位清单或图纸。</p> <p>3、电井/管井:还应配备楼层开关/阀门配置清单。</p> <p>4、工程值班室或办公室:还应配备监控点位图、公建设施点位图。</p> <p>5、各系统图纸资料应按系统进行收存并建立目录清单,同时重要的图纸资料还应建立电子档备份。</p> <p>6、供配电机房、生活水泵房、消防控制室、监控室每日不少于1次的巡视检查。</p> <p>7、电梯机房每半月不少于1次巡视检查。</p> <p>8、提排设备平时每月不少于1次巡视检查,雨季每周不少于1次巡视检查。</p> <p>9、大修、更换的新设备投入运行要适当增加巡检频次。</p> <p>10、有固定供应商,确保在需求时能够及时进行采购。</p>
--	---	--	---	---	---

					<p>风险的备件要有库存，对于防洪防汛、防凝冻的物资，要按季节变化及时补充。</p> <p>11、日常维修 30 分钟内响应，物业服务企业按服务响应程序建立工单监管、预警管理及兜底机制。</p>	<p>11、建立备品备件仓库，对过程中常用的备品备件，给排水、供配电、电梯设备和涉及安全风险的备件要有库存，对于防洪防汛、防凝冻的物资，要按季节变化及时补充。</p> <p>12、日常维修 15 分钟内响应，物业服务企业按服务响应程序建立工单监管、预警管理及兜底机制。</p>
--	--	--	--	--	--	--