

如皋市城市综合管理委员会办公室文件

皋城委办发〔2023〕11号

关于开展如皋市 2023 年第二季度“大物业”考核及物业行业“双随机”检查的通知

各镇人民政府（街道办事处），市各相关单位，各物业服务企业：

为贯彻落实省住建厅关于物业“双随机”检查相关文件精神，进一步巩固全国文明城市创建成果，着力推进“文明典范城市”创建，规范物业服务行为，提升全市物业服务质量。经研究，决定近期组织开展如皋市 2023 年第二季度“大物业”考核、物业服务“质价相符”评估及物业行业“双随机”检查，现将有关事项通知如下：

一、考核时间及对象

考核时间：2023 年 6 月 25 日至 6 月 30 日

考核对象：全市落实物业服务的商品住宅小区，如城、城南、城北街道安置房居住区，“三基本”服务老小区。

二、考核内容及标准

商品房项目考核内容及标准参照《如皋市普通住宅公共物业服务等级标准》（试行）和《如皋市普通住宅公共物业服务收费标准》（试行）执行；“三基本”服务的老小区和安置房居住区考核内容及标准参照《如皋市住宅老小区、安置房居住区

实施基本物业服务考核评分标准》执行。

三、考核组织

总 组 长：陈文红

第一小组成员：刘健、冒海蓉、王小燕、张晓平，负责如城街道丰乐中队辖区、东陈镇和磨头镇商品住宅小区的考核工作；

第二小组成员：王 亮、蔡晓萍、常稳龙、王昱辰，负责如城街道锦绣中队、大治中队辖区和丁堰镇商品住宅小区的考核工作；

第三小组成员：陈炜炜、黄 莉、顾鹏飞、徐云涛，负责如城街道“三基本”老小区和吴窑镇商品住宅小区的考核工作，同时通知小区所在社区派员参加；

第四小组成员：陈 彤、丁佐琦、孙茂夏、单美芳，负责城南街道商品住宅小区、安置房居住区和长江镇、石庄镇商品住宅小区的考核工作；

第五小组成员：赵成进、郭志亮、周春彬、张 俊，负责城北街道商品住宅小区、安置房居住区和白蒲镇商品住宅小区的考核工作；

第六小组成员：冒学宏、施军荣、仲鑫涛、黄维民，负责如城街道迎春中队辖区和搬经镇、江安镇商品住宅小区的考核工作；

第七小组成员：环卫俊、宗宇波、杨小华、吴久红，负责如城街道的安置房居区和九华镇、下原镇商品住宅小区的考核工作。

四、考核方法和要求

1.对照考核标准、文明典范城市创建要求和上季度检查结果，

分组、分类、分级进行考核，在规定时间内现场打分，由各项目负责人签字确认。

2.检查考核通过查阅资料、察看现场、征询意见方式进行，检查小区制度规范建设、档案保存管理、装修违建管理、公共部位承接查验等。

3.对照本市物业服务等级标准与收费标准，检查小区收费事项的公示公开情况、物业服务管理质量的达标情况。

4.检查小区电梯、消防设施运行及维保服务情况，对于检查发现的问题将移交相关部门依法予以查处。

5.检查物业服务企业安全隐患排查和整改情况，重点检查疏散通道不畅通、消防设施损坏停用、电动自行车违规停放和重点岗位人员责任不落实、日常管理机制不健全、宣传教育培训不深入等问题。

6.按照垃圾分类要求，检查物业服务企业垃圾设施设置和引导居民分类投放的情况。

7.考核结果实行集体评分。组织的现场打分占 60%，镇（街道）按照文明典范城市创建要求考评占比 40%。每组（镇、街道）考核范围内的所有项目，得分 85 以上的不得高于总数的 20%，得分 70 及以下的不得少于总数的 20%。镇（街道）于 7 月 1 日前将评分结果（附件 3）和物业考核项目增减名单（附件 4）报送至指定邮箱，评分结果需经物管办（科）负责人签字确认，逾期视为未打分。

联系人：冒惠文，联系电话：0513-87312090。

邮箱：1641886118@qq.com。

五、考核结果运用

1.本次检查考核结果将作为镇、街道物业管理工作考核的重

要依据。

2.本次考核结果将作为物业企业、项目经理年终评先评优和物业服务企业星级评定、复评的参考依据。

3.将参考本次考核结果以及物业费收缴率情况,按相应标准发放“三基本服务”老小区物业费补贴。

4.在本次考核中,对于服务标准严重低于备案等级的,将联合市发改委、市市场监管局采取相应惩戒措施;

5.对全年考核结果排名前十名的物业项目将在企业和项目经理信用档案内予以加分,对排名最后五名的物业项目和项目经理,将予以相应扣分。

附件: 1.如皋市 2023 年度“大物业”考核反馈意见表

2.如皋市各类物业小区名单

3.镇(街道)2023 年二季度物业服务项目评分表

4.镇(街道)纳入考核物业项目名单增减表(信息变更表)

5.《如皋市普通住宅物业服务等级标准》(试行)

6.如皋市住宅老小区、安置房居住区实施基本物业服务考核评分标准

如皋市城市综合管理委员会办公室

2023 年 6 月 20 日



附件 1

如皋市 2023 年度“大物业”考核反馈意见表

（商品住宅小区）

考核组评分		小区名称		扣分情况	
		物业服务企业			
		服务标准			_____ 级 _____ 类
		物业费			_____ 元/平方米/月
检查类型	序号	检查项目	检查内容		
一、资料台账检查	1	物业服务中心	硬件设施配置		
	2	设置情况	办公环境卫生秩序		
	3	制度公示公开情况	办事制度公示		
	4		物业营业执照、项目负责人情况、联系方式、投诉电话公示情况		
	5		物业服务合同约定的服务内容、标准公示情况		
	6		物业服务合同约定收费项目、标准公示情况		
	7		电梯、消防、监控等维保单位的名称、资质、联系方式公示情况		
	8		应急处置方案公示情况		
	9	档案管理	物业竣工验收档案		
	10		设备管理档案		
	11		业主或使用人资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）		
	12		广告租赁、云柜等小区经营合同档案		
	13	项目基本情况台账	人员配置、服务时间、工作计划		
	14		各项管理制度（巡逻制度、交接班制度）		
	15		投诉处理制度、财务管理制度		
	16	巡逻记录台账	有巡逻制度、记录应当全面完整，巡逻点位应当进行明确		
	17		每次巡逻必须将巡逻情况进行填写		
	18	绿化管养台账	小区绿化基本情况的台账，包括绿化种类面积，养护计划等等		
	19		养护记录		
	20	承接查验台账	承接查验应当全面完整，档案归档规范整齐		
	21		应当进行备案，公示		
	22		公示照片应存档		
	23	满意度调查台账	按规定比例正常开展满意度调查		
	24	进出人员管理台账	有统一格式的登记台账，记录应当全面完整		
	25	应急处理方案台账	各项应急处置方案，火灾、地震、消防、应急救援等等应急处置方案汇集		
	26	报修、投诉受理台账	记录应当全面完整、对问题进行解决		
	27		投诉有跟进，检查时对相关记录进行回访，看问题是否解决		
	28	装修、违建巡	每户的装修档案记录是否全面完整		

		查管控台账		
二、共用部位、共用设施设备检查	29	房屋结构	外墙瓷砖应当保持完好，无安全隐患	
	30	门	保持玻璃、配件完好，开闭正常，楼宇对讲门检修、油漆保养	
	31	窗	保持玻璃、配件完好，开闭正常	
	32	屋顶	对屋面要保持维护，不脏乱	
	33	围墙	应当无破损锈蚀等等	
	34	道路、路面、侧石	应当无损坏，要及时维修	
	35	窨井盖	有无破损缺失	
	36	楼梯间、公用走廊	楼内墙面、顶面粉刷层无大面积剥落	
	37		不得有小广告	
	38		保持正常清洁，无明显蜘蛛网、无顽固明显污渍	
	39	凉亭、景观小品、室外健身设施	对外观及功能进行综合判断	
	40	消防系统	巡检记录	
	41		消火栓玻璃破损	
	42		多处无消防水带及枪头	
	43		未落实消防安全教育培训	
	44		消防接口锈蚀	
	45		消防泵房无应急制度、无演练	
	46		消防泵生锈、水池无水	
	47		标识、标牌、流水方向	
	48		养护记录、规章制度	
	49		地面应做防水处理	
	50		水压应当适当、泵不得空转	
	51		挡鼠板设置应符合规范的	
	52		灭火器正常开展巡检	
	53		消防控制室值班人员应持证上岗	
	54		汽车、电动车私自占用消防通道	
	55		应施划消防车道禁止占用标志标识	
	56		温湿度应当保持在规定的范围内，温湿度计，除湿机等要配置且正常使用	
	57	消防泵损坏		
	58	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志	
	59		安全出口应急灯应正常亮	
	60	电梯	五方通话应畅通	
	61		维保记录应正常记载	
62	年检牌应按规定悬挂			
63	厢体保持整洁，无小广告			
64	年检合格证应正常悬挂或过期			
65	电梯内应有乘梯须知			
66	电梯机房管理（巡查记录、责任人专业技术人员上岗证应上墙公示、电话应畅通）			

	67		电梯机房通风降温设备配置	
	68	排水系统	排水口应无损坏、及时清理	
	69	公共照明	照明完整度	
三、小区大环境检查	70	服装仪容	按服务标准进行统一着装	
	71	车辆秩序	电动车车辆秩序	
	72		汽车车辆秩序	
	73	出入口值守	正常值守、交班记录检查	
	74		门岗室应整洁无杂物	
	75	监控岗位	24小时有人值守	
	76		技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警等）能有效使用	
	77		小区有火警、警情等紧急事件应急预案，并在监控中心上墙	
	78	垃圾收集	建筑垃圾应按要求集中堆放，建筑垃圾临时堆放设置符合规范	
	79		生活垃圾按分类标准实施投放	
	80		垃圾桶应保持干净，无脏乱	
	81	通道及楼梯台阶	通道内不得有小广告	
	82		应保持整洁	
	83	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	应保持整洁	
	84	门、窗等玻璃	应保持整洁	
	85	天花板、公共灯具	应保持整洁	
	86	电梯及电梯厅	应保持整洁	
	87	消火栓	应保持整洁	
	88	道路地面	应保持整洁	
	89	绿地、明沟	不得有较多枯叶长时间未清理	
	90	垃圾箱（桶）、果皮箱	应保持整洁	
	91	公共灯具、宣传栏	应保持整洁	
	92	停车场	应保持整洁	
	93	草坪	不得有毁绿种菜现象	
94	草地不得有大面积缺失			
95	不得有较多杂草，未及时清理养护			
96	树木	不得有枯死树木未清除		
97		应正常修剪养护		
98	其他绿化（花坛花境）	不得有毁绿种菜现象		
99		不得有大面积缺失		
100		不得有较多杂草，未及时修剪养护		
项目负责人 签名：		镇、街道（社区） 签名：	考核小组组长 签名：	

如皋市 2023 年度“大物业”考核反馈意见表

（安置房居住区、老小区）

小区名称		考核组	
物业企业		综合评分	
存在的主要问题			备 注
<p>一、环境卫生</p> <p><input type="checkbox"/>保洁不到位 <input type="checkbox"/>漂浮垃圾 <input type="checkbox"/>绿化缺失、枯死较多、黄土朝天 <input type="checkbox"/>绿化未正常修剪养护 <input type="checkbox"/>乱晾乱晒 <input type="checkbox"/>小广告较多 <input type="checkbox"/>窨井盖缺失 <input type="checkbox"/>垃圾分类管理不到位</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>二、设施设备</p> <p><input type="checkbox"/>电梯内牛皮癣较多 <input type="checkbox"/>电梯内无乘梯须知 <input type="checkbox"/>维保记录缺失</p> <p><input type="checkbox"/>无年检合格证或过期 <input type="checkbox"/>电梯机房通风降温设备配置缺失</p> <p><input type="checkbox"/>电梯机房管理不到位（巡查记录、责任人专业技术人员上岗证未上墙公示、电话不通） <input type="checkbox"/>五方通话不畅 <input type="checkbox"/>监控机房制度不全 <input type="checkbox"/>小区监控未有效工作 <input type="checkbox"/>垃圾分类设施设置不合理</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>三、消防安全</p> <p><input type="checkbox"/>未制定落实消防安全管理制度、操作规程 <input type="checkbox"/>消火栓玻璃破损</p> <p><input type="checkbox"/>多处无消防水带及枪头 <input type="checkbox"/>未落实消防安全教育培训 <input type="checkbox"/>消防接口锈蚀</p> <p><input type="checkbox"/>无巡查记录 <input type="checkbox"/>顶端无水 <input type="checkbox"/>消防泵房无应急制度、无演练</p> <p><input type="checkbox"/>消防泵损坏 <input type="checkbox"/>消防泵生锈、水池无水 <input type="checkbox"/>无标识、标牌、流水方向</p> <p><input type="checkbox"/>无养护记录、规章制度 <input type="checkbox"/>地面未做防水处理 <input type="checkbox"/>水压不够、泵空转</p> <p><input type="checkbox"/>无挡鼠板 <input type="checkbox"/>灭火器过期 <input type="checkbox"/>消防控制室值班人员未持证上岗</p> <p><input type="checkbox"/>汽车、电动车私自占用消防通道 <input type="checkbox"/>未施划消防车道禁止占用标志标识</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>四、秩序维护</p> <p><input type="checkbox"/>人员无统一着装 <input type="checkbox"/>未挂牌上岗 <input type="checkbox"/>脱岗或在岗不在位 <input type="checkbox"/>违章搭建管控不力 <input type="checkbox"/>门禁不严</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>五、各项资料档案</p> <p><input type="checkbox"/>档案资料不全 <input type="checkbox"/>登记缺失 <input type="checkbox"/>各特种工作人员证件缺失 <input type="checkbox"/>应急预案缺失</p> <p>其他_____</p>			
项目负责人	镇、街道（社区）	考核小组组长签名：	
签名：	签名：	考核成员签名：	

附件 2

如皋市各类物业小区名单

(一) 如城街道商品住宅小区名单

序号	小区名称	物业企业	检查组	序号	小区名称	物业企业	检查组
1	御龙湾	金科物业	第六小组	38	华府御庭	通皋物业	第一小组
2	育贤益品	正大物业		39	盛泰名都	守望物业	
3	丽泽华庭	正大物业		40	汇金名邸	领航物业	
4	如歌花苑	正大物业		41	银座花园	保华物业	
5	东方花园	正大物业		42	申港豪园	恒诺物业	
6	育贤新苑	正大物业		43	宝利广场	星球物业	
7	金九华府	正大物业		44	元升朗园	保华物业	
8	育贤花园	正大物业		45	阳光花苑	瑞豪物业	
9	江中世纪城	管家物业		46	星河湾	恒诺物业	
10	浅水湾、东景豪庭	管家物业		47	中央景城	正大物业	
11	龙游御境	佳城物业	48	一品紫竹园	正大物业		
12	翡翠城	佳城物业	49	美伦堡	正大物业		
13	新都国际	顺航物业	50	金汇公寓	德成物业		
14	瑞景华府	保华物业	51	君御豪庭	星球物业		
15	颐和江山	碧桂园物	52	万锦世嘉	星球物业		
16	绿润名都	星球物业	53	城建嘉园	皋城物业		
17	学府雅居	守望物业	54	丰华丽郡	亿升物业		
18	宁荣新城	江园物业	55	月星星悦府	威比物业		
19	翠湖苑	管家物业	56	星雨华府	雨润物业		
20	颐和樾园	碧桂园物业	57	金色家园	滨江物业	第一小组	
21	艺景雅居	万科物业	58	海宁鑫城	正大物业		
22	约克小镇	环中物业	59	金地城邦	星球物业		
23	九鼎东方花园	正大物业	60	华府名庭	一鸣物业		
24	金科世界城	金科物业	61	华府名庭二期	星球物业		
25	丰泽怡园	正大物业	62	江中花园	亨利物业		
26	文雅苑	保华物业	63	江中别居	亨利物业		
27	金茂国际	正大物业	64	凌云新天地	管家物业		
28	盛世华庭	正大物业	65	安定花园	星球物业		
29	世纪佳园	正大物业	66	颐园新村	诚实物业		
30	郁香郡	管家物业	67	文锦苑	管家物业	第一小组	
31	汇景名豪	星球物业	68	水绘曦园	正大物业		
32	都市华庭	采林物业	69	文盛楼	守望物业		
33	城市广场	贤宇物业	70	丰乐苑	互成物业		
34	江建名人城	贤宇物业	71	德润天誉	管家物业		
35	丹桂园	飞越物业	72	金鼎名城	星球物业		
36	荷兰小镇	管家物业	73	朗诗金鼎	朗诗物业		
37	祥和雅居	郁金香物业					

(二) “三基本”服务老小区名单

序号	小区名称	物业企业	检查组	序号	小区名称	物业企业	检查组
1	百岁苑	荣源物业	第三小组	21	皋南三、四组团	星球物业	第三小组
2	文德苑	泰昊物业		22	花港新村	一品物业	
3	武定苑	泰昊物业		23	集贤小区	保靓物业	
4	秀水一、二区	荣源物业		24	绘园一区	锋创物业	
5	陆桥苑	陆桥社区		25	花苑一二三区	互成物业	
6	蒲行苑三四五	爱我家物业		26	皋南五组团	华顺物业	
7	绘园三区	正大物业		27	颐园一区	花园社区	
8	秀水三区	荣源物业		28	交通工程队宿舍	一品物业	
9	华夏紫竹园	华顺物业		29	靖海花园	一品物业	
10	紫竹园（长海渔村）	华顺物业		30	宏济苑	一品物业	
11	绘园二区（包括绘园二区、建工综合楼207#、新北商城）	锋创物业		31	锦绣一二三区	通皋物业	
12	百花苑一二区	一品物业		32	惠隆苑	华顺物业	
13	春晖苑	正大物业		33	健康花苑	一品物业	
14	海宁苑	一品物业		34	健康东村	华顺物业	
15	皋南一、二组团	臻诚物业		35	西皋新村	保靓物业	
16	幸福新村	保靓物业		36	南景园	一品物业	
17	蒲行一二区	爱我家物业		37	健康西村（含散居楼）	一品物业	
18	锦绣五、六区	通皋物业		38	东皋一至四组团	永盛物业	
19	仙鹤新村	正大物业		39	东皋六组团	永盛物业	
20	蒲行新村 9-18#	蒲行社区		40	海北新村	城北社区	
			41	皋北新村一至三组团	庆余社区		

(三) 如城、城南、城北街道安置房名单

序号	小区名称	物业企业	检查组	序号	小区名称	物业企业	检查组
1	宏坝A区	正大物业	第七小组	14	志颐花园1区	通皋物业	第七小组
2	绿杨新村西区	正大物业		15	城市花园	贤宇物业	
3	绿杨新村东区	通城物业		16	中央花园(解放新村)	通城物业	
4	东方花园安置区	正大物业		17	纪庄小区	通皋物业	
5	学府西苑	正大物业		18	惠政A区	飞越物业	
6	东郡丽水B、C区	通城物业		19	惠政B区(北)	德成物业	
7	和谐家园南区	通城物业		20	城南小区东区	新庄社区	
8	和谐家园北区	通城物业		21	城南小区西区	通皋物业	
9	紫光新村1、2期	通城物业		22	城北新村一组团	城北社区	第五小组
10	城西新村	正大物业		23	滨河佳苑	新邦物业	
11	丰锦苑	通皋物业		24	邓园新村	新邦物业	
12	西城花园	正大物业		25	城北东、北小区	臻诚物业	
13	司马嘉苑	星球物业		26	城北西小区	新邦物业	

(四) 城北街道、城南街道商品房住宅小区名单

序号	小区名称	物业企业	检查组	序号	小区名称	物业企业	检查组
1	秀水庭	锦诚物业	第五小组	17	碧桂园(城北街道)	碧桂园物业	第五小组
2	鑫品佳园	正大物业		18	嘉和雅居	星球物业	
3	上海嘉苑	正大物业		19	水绘绿源	新邦物业	
4	万豪臻品	福州金三桥物业		20	上锦花园(新)	保华物业	
5	西欧名邸	亨利物业		21	雍锦园东区	嘉宝物业	
6	新悦广场	采林物业		22	如意湾	和泽物业	
7	上海新城一二期	鸿阳物业		23	御锦馨河城	荣新物业	第四小组
8	蓝湾景天	蓝湾物业		24	中南世纪城	中南物业	
9	明昊和府	汇和物业		25	龙湖丽园	深圳特发物业	
10	中央公园	郁金香物业		26	龙游湖碧桂园	碧桂园物业	
11	沪润星城	保利物业		27	龙游府	润泽物业	
12	中交美庐城	保华物业		28	中南熙悦花园	中南物业	
13	万林明都城	嘉宝物业		29	亿联广场	正大物业	
14	天瑞绿洲	星球物业		30	汇智苑	管家物业	
15	名仕佳苑	正大物业		31	悦隽花园	新城悦物业	
16	上海花园	豪斯物业					

(五) 其他各镇区商品房物业小区名单

所属镇区	序号	小区名称	物业企业	序号	小区名称	物业企业
长江 (第四小组)	1	天顺花苑	子木物业	9	金水华庭	鑫众物业
	2	江风海韵	宏大物业	10	百盛园	春晖物业
	3	书香苑	管家物业	11	江城国际	宜居物业
	4	锦江御园	玖利物业	12	恒水鑫城	金科物业
	5	豪天花苑	江园物业	13	华源山水	实验置业
	6	中俊雍景湾	世邦泰和物业	14	雅艺花园	中梁物业
	7	森松花园	宏大物业	15	学府御园	鸿福物业
	8	金水苑	正大物业			
白蒲 (第五小组)	1	华盛名邸	正大物业	4	九龙湾	正大物业
	2	惠蒲新世纪	正大物业	5	九龙溪畔	正大物业
	3	惠蒲新世纪东区	正大物业			
搬经 (第六小组)	1	凤凰城	天一物业			
	2	水景花苑	吉祥物业			
九华 (第七小组)	1	濠园小区	弘钜物业	6	美利臻樾馨园	润嘉物业
	2	外滩丽水湾	亨利物业	7	金色如意华庭	通博物业
	3	珺临雅居	滕日物业	8	天安逸品花园	港力物业
	4	福桂园	亨利物业			
	5	明润华府	求实物业			
东陈 (第一小组)	1	东郊花园	领航物业	3	雒东花苑 左岸洋房	鸿福物业
	2	金润玺景苑	美伦堡物业	4	海伦堡逸景园	海伦堡物业
江安 (第六小组)	1	苏沪佳苑	普济物业	4	滨江琦景	星球物业
	2	滨江花苑	星球物业	5	华锦花园	华鹏物业
	3	益多花园	滨江物业			
下原 (第七小组)	1	景泰苑(下原车站 小区)	星球物业	3	御驾花苑3期	星球物业
	2	吉祥苑	星球物业			
石庄 (第四小组)	1	鸿悦华庭	华诚物业			
丁堰 (第二小组)	1	润泽嘉园	润富物业	2	玉兰雅居	南通庆亚置业有限公司
磨头 (第一小组)	1	建成丽园	乾成物业	3	尚城花园	飞越物业
	2	龙栖湾	凯龙物业	4	金磨华庭	飞越物业
吴窑 (第三小组)	1	凯特港 华尔登府邸	诚实物业			

附件 3

镇（街道）2023 年二季度物业服务项目评分表

序号	项目名称	物业公司	得分	序号	项目名称	物业公司	得分
1				31			
2				32			
3				33			
4				34			
5				35			
6				36			
7				37			
8				38			
9				39			
10				40			
11				41			
12				42			
13				43			
14				44			
15				45			
16				46			
17				47			
18				48			
19				49			
20				50			
21				51			
22				52			
23				53			
24				54			
25				55			
26				56			
27				57			
28				58			
29				59			
30				60			

如皋市普通住宅物业服务等级标准（试行）

一、综合管理服务标准

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
一级	机构设置	1	管理处设置	小区内设置办公点或接待地点。	【1】急修是指对房屋及设施设备临时发生的严重影响业主生活的项目的维修，如自来水设施跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水、电源线路和照明设备故障等。 【2】小修是指可以及时修复的小损小坏，以保持房屋及设施设备正常使用功能为目的的日常养护工作。 【3】标准所涉及的维修均指针对共用部位及共用设施设备的维修。
		2	人员要求	小区管理人员、技术作业人员按照有关规定分别取得物业管理职业资格证书或岗位证书，挂牌上岗。	
		3	服务时间	周一至周日在接待地点进行业务接待。	
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。	
		5	服务规范	服务规范可参照《南通市区住宅物业服务企业监督考核办法》执行。	
		6	制度公示	业务接待地点公示办事制度、办事规章、收费依据、收费标准。	
		7	报修、投诉受理	（1）24小时受理业主或使用人报修。急修 ^① 二小时内到达现场查看处理，小修 ^② 五天内完成。 （2）对业主或使用人的投诉在五天内答复处理。	
		8	服务费收支	物业服务费收支每年向业主公布一次，公共水电费分摊每半年向业主公布一次。	
		9	满意度调查	征求业主或使用人意见，促进服务工作的改进和提高。每半年召开一次业主代表会征求意见。#	
		10	装修、违建管理	加强小区管理，告知业主或使用人装修须知，对业主室内装饰装修实行备案，对违规装修、违章搭建、小区“八乱”等行为应及时劝阻、制止并报告相关部门。	
		11	接管项目	承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，确保小区共用部位、共用设施设备完好，运转正常。	
		12	档案管理	建立档案管理制度，建立健全小区物业管理档案 [包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
二级	机构设置	1	管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 配置电话等简单的办公设备。	【1】急修是指对房屋及设施设备临时发生的严重影响业主生活的项目的维修,如自来水设施跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水、电源线路和照明设备故障等。 【2】小修是指可以及时修复的小损小坏,以保持房屋及设施设备正常使用功能为目的的日常养护工作。 【3】标准所涉及的维修均指针对共用部位及共用设施设备的维修。
		2	人员要求	(1) 小区经理和管理人员有经从业资格培训获取的上岗证,统一着装,挂牌上岗。 (2) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书,挂牌上岗。	
		3	服务时间	周一至周五在小区管理处进行业务接待并提供服务,周六、周日在接待地点进行业务接待。	
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。	
		5	服务规范	服务规范应符合《南通市住宅物业服务企业监督考核办法》要求。	
		6	管理制度	有明确的值班制度和交接班制度,工作有记录。	
		7	制度公示	服务场所公示办事制度、办事规章、收费依据、收费标准。	
		8	报修、投诉受理	(1) 24小时受理业主或使用人报修。急修一小时内到达现场查看处理,小修四天内修复。 (2) 对业主或使用人的投诉在三日内答复处理。	
		9	服务费收支	物业服务费收支每年向业主公布一次,公共水电费分摊每半年向业主公布一次。	
		10	满意度调查	采取多种形式与业主或使用人进行沟通,每年的沟通面不低于小区住户的50%,促进服务工作的改进和提高。	
		11	档案管理	建立档案管理制度,建立健全小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人房屋装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]。	
		12	维修资金	使用小区房屋维修资金的,严格按照政府规定进行运作。	
		13	装修、违建管理	加强小区管理,告知业主或使用人装修须知,对业主室内装饰装修实行备案,对违规装修、违章搭建、小区“八乱”等行为应及时劝阻、制止并报告相关部门。	
		14	接管项目	承接项目时,对小区共用部位、共用设施设备进行查验,确保小区共用部位、共用设施设备完好,运转正常。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
三级	机构设置	1	管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 配置办公家具、电话等一般的办公设备。	【1】急修是指对房屋及设施设备临时发生的严重影响业主生活的项目的维修,如自来水设施跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水、电源线路和照明设备故障等。 【2】小修是指可以及时修复的小损坏,以保持房屋及设施设备正常使用功能为目的的日常养护工作。 【3】标准所涉及的维修均指针对共用部位及共用设施设备的维修。
		2	人员要求	(1) 小区经理从事物业管理工作2年以上。 (2) 小区经理和管理人员有经从业资格培训获取的上岗证,统一着装,挂牌上岗,仪表整洁。 (3) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书,挂牌上岗。	
		3	服务时间	周一至周日在小区管理处进行业务接待并提供服务。	
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施,每年向委托方报告一次计划实施情况。	
		5	服务规范	服务规范应符合《南通市区住宅物业服务企业监督考核办法》要求。	
		6	管理制度	(1) 有明确的值班制度和交接班制度,工作有记录。 (2) 建立管理处内部管理制度和考核制度。	
		7	制度公示	服务场所公示办事制度、办事规章、收费依据、收费标准。	
		8	报修、投诉受理	(1) 24小时受理业主或使用人的报修。急修半小时内到现场查看处理,小修三天内修复。有完整的报修、维修和回访记录。 (2) 对业主或使用人的投诉在二天内答复处理。	
		9	服务费收支	物业服务费收支和公共水电费分摊每半年向业主公布一次。	
		10	满意度调查	采取多种形式与业主或使用人进行沟通,每年的沟通面不低于小区住户的60%,对沟通和测评结果进行分析并及时整改。	
		11	特约、便民服务	能提供两种以上特约服务(有偿)和两种以上便民(无偿)服务。	
		12	档案管理	建立档案管理制度,建立健全小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人房屋装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]。	
		13	财务管理	建立健全的财务管理制度,对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理,做到运作规范,账目清晰。	
		14	维修资金	使用小区房屋维修资金的,严格按照政府规定进行运作。	
		15	装修、违建管理	加强小区管理,告知业主或使用人装修须知,对业主室内装饰装修实行备案,对违规装修、违章搭建、小区“八乱”等行为应及时劝阻、制止并报告相关部门。	
		16	接管项目	承接项目时,对小区共用部位、共用设施设备进行查验,确保小区共用部位、共用设施设备完好,运转正常。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
四级	机构设置	1	管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。	【1】急修是指对房屋及设施设备临时发生的严重影响业主生活的项目的维修,如自来水设施跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水、电源线路和照明设备故障等。 【2】小修是指可以及时修复的小损小坏,以保持房屋及设施设备正常使用功能为目的的日常养护工作。 【3】标准所涉及的维修均指针对共用部位及共用设施设备的维修。
		2	人员要求	(1) 小区经理有中级以上职称或大专以上学历,有3年以上的物业管理工作经历或有1年以上小区经理任职经历。 (2) 小区经理和管理人员有经从业资格培训获取的上岗证,统一着装,挂牌上岗,仪表整洁规范。 (3) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书,挂牌上岗。	
		3	服务时间	周一至周日在小区管理处进行10小时业务接待并提供服务。	
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施,每半年向委托方报告一次计划实施情况。	
		5	服务规范	服务规范应符合《南通市区住宅物业服务企业监督考核办法》要求。	
		6	管理制度	(1) 有明确的值班制度和交接班制度,工作有记录。 (2) 制定管理处内部管理制度和考核制度。	
		7	制度公示	服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道。	
		8	报修、投诉受理	(1) 24小时受理业主或使用人的报修。急修半小时内到达现场查看处理,小修二天内修复。有完整的报修、维修和回访记录。(2) 对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。	
		9	服务费收支	物业服务费收支每半年向业主公布一次,公共水电费分摊每两月向业主公布一次。	
		10	满意度调查	每年一次对业主或使用人进行满意情况普测,平时采取多种形式的沟通方式与业主或使用人沟通,沟通面不低于小区住户的75%,对沟通和测评结果进行分析并及时整改。	
		11	特约、便民服务	能提供三种以上特约服务(有偿)和三种以上便民(无偿)服务。	
		12	小区业主活动	每年组织一次以上的小区宣传、文化活动。	
		13	档案管理	建立档案管理制度,建立健全小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人房屋装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]。	
		14	财务管理	建立健全的财务管理制度,对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理,做到运作规范,账目清晰。	
		15	维修资金	使用小区房屋维修资金的,严格按照政府规定进行运作。	
		16	装修、违建管理	加强小区管理,告知业主或使用人装修须知,对室内装饰装修实行备案,加强装修过程中的监督和管理,对违规装修、违章搭建、小区“八乱”等行为应及时劝阻、制止并报告相关部门。	
		17	接管项目	承接项目时,对小区共用部位、共用设施设备进行查验,确保小区共用部位、共用设施设备完好,运转正常。	
		18	办公自动化	运用计算机进行管理(含业主档案、收费管理、设备管理等)。	
		19	其他	综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
五级	机构设置	1	管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。	【1】急修是指对房屋及设施设备临时发生的严重影响业主生活的项目的维修,如自来水设施跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水、电源线路和照明设备故障等。 【2】小修是指可以及时修复的小损小坏,以保持房屋及设施设备正常使用功能为目的的日常养护工作。 【3】标准所涉及的维修均针对共用部位及共用设施设备的维修。
		2	人员要求	(1) 小区经理有中级以上职称或大专以上学历,有5年以上的物业管理工作经历或有2年以上小区经理任职经历。熟悉物业管理相关法规,并能规范组织小区的管理服务工作。 (2) 小区经理和管理人员有经从业资格培训获取的上岗证,统一着装,挂牌上岗,仪表整洁规范。 (3) 安防负责人能熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案,并能有效组织实施。 (4) 小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书,挂牌上岗。	
		3	服务时间	周一至周日在小区管理处进行12小时业务接待并提供服务。	
	日常管理与服务	4	工作计划	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施,每季度向委托方报告一次计划实施情况。	
		5	服务规范	服务规范应符合《南通市区住宅物业服务企业监督考核办法》要求。	
		6	管理制度	(1) 有明确的值班制度和交接班制度,工作有记录。 (2) 制定管理处内部管理制度、考核制度和培训制度。	
		7	制度公示	服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道。服务窗口布置应人性化。	
		8	报修、投诉受理	(1) 24小时受理业主或使用人报修。接到任何报修半小时内到达现场处理(预约除外)。小修一日内修复。有完整的报修、维修和回访记录。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。 (2) 对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。	
		9	服务费收支	物业管理服务费收支每半年向业主公布一次,公共水电费分摊每两月向业主公布一次。	

五级	日常管理与服务	10	满意度调查	每年两次对业主或使用人进行满意情况普测，平时采取多种形式与业主或使用人沟通，沟通面不低于小区住户的90%，对测评结果分析并及时整改。	<p>【1】急修是指对房屋及设施设备临时发生的严重影响业主生活的项目的维修，如自来水设施跑水、下水管道和垃圾道堵塞、供暖设备漏水、电源线路和照明设备故障等。</p> <p>【2】小修是指可以及时修复的小损小坏，以保持房屋及设施设备正常使用功能为目的的日常养护工作。</p> <p>【3】标准所涉及的维修均指针对共用部位及共用设施设备的维修。</p>
		11	特约、便民服务	能提供四种以上特约服务（有偿）和四种以上便民（无偿）服务。	
		12	小区业主活动	节假日有专题布置，每年组织二次以上的小区业主活动。	
		13	档案管理	建立档案管理制度，建立健全小区物业管理档案 [包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。	
		14	财务管理	建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。	
		15	维修资金	使用小区房屋维修资金的，严格按照政府规定进行运作。	
		16	装修、违建管理	加强小区管理，告知业主或使用人装修须知，对业主室内装饰装修实行备案加强装修过程中的监督和管理，对违规装修、违章搭建、小区“八乱”等行为应及时劝阻、制止并报告相关部门。	
		17	接管项目	承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，确保小区共用部位、共用设施设备完好，运转正常。	
		18	办公自动化	运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。	
		19	其他	综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。	

二、公共区域秩序维护服务标准

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
一级	人员要	1	人员配备	配备安全护卫人员，身体健康，工作认真负责。	【1】 车辆管理人员和各类收费停车

	求	2	技能水平	对日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材。	<p>(场)库(包括机动车与非机动车)所发生的各类费用不包含在本价格中，应在物业公司收取的停车管理服务费用中开支，车主要求物业公司保管机动车的，应另行与物业公司签订保管合同。所列车辆管理服务标准为参考标准。</p> <p>【2】公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两处出入口配置岗位的标准进行测算。如小区出入口多于或少于二个的，或需增减岗位的，按实际配置增减费用。</p>
		3	服装仪容	上岗时佩戴统一标志。	
	门岗	4	出入口值守	主出入口 24 小时有人值守，次出入口封闭，门卫有交接班记录。	
		5	进出人员管理	阻止小商小贩随意进入小区。	
		6	车辆疏导	对小区进出车辆进行管理、疏导，保持出入口畅通。	
	巡逻岗	7	巡逻要求	每天不少于两次在小区内巡逻，协助维护正常生活秩序。	
		8	应急处理	在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理员和相关部门。	
	专项车辆管理【1】	9	露天车位	地面有停车点，设置简易的交通标志，车辆停放有序。	
		10	收费车库(棚)	有专人管理，车辆停放有序，备有必要的消防器材，车库(棚)场地整洁，有照明，无易燃、易爆及危险物品存放。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
二级	人员要求	1	人员配备	配备安全护卫人员，身体健康，工作认真负责。	【1】车辆管理人员和各类收费停车(场)库(包括机动车与非机动车)所发生的各类费用不包含
		2	技能训练	安全护卫人员接受过安全技能训练(专项培训、岗中持续培训)的比例为 30%以上。	

		3	技能水平	对日常护卫事项能做出正确反应，能正确使用消防器材。	<p>在本价格中，应在物业公司收取的停车管理服务中开支，车主要求物业公司保管机动车的，应另行与物业公司签订保管合同。所列车辆管理服务标准为参考标准。</p> <p>【2】公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两处出入口配置岗位的标准进行测算。如小区出入口多于或少于二个的，或需增减岗位的，按实际配置增减费用。</p>
		4	服装仪容	上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装。	
	门岗	5	出入口值守	主出入口 24 小时有人值守，次出入口定时开放，门卫有交接班记录。	
		6	进出人员管理	阻止小商小贩随意进入小区。	
		7	车辆疏导	对小区进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通。	
	巡逻岗	8	巡逻要求	白天巡逻次数不少于三次，夜间重点部位巡逻不少于三次，有巡视记录。	
		9	应急处理	在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。	
	监控岗	10	技防设施	对可监控的电子防盗门实施监控。	
	专项车辆管理	11	露天车位	设置简易的交通标志，车辆有序停放。	
		12	收费车库（棚）	有专人管理，车辆停放有序，备有必要的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无易燃、易爆及危险物品存放。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
三级	人员要求	1	人员配备	安全护卫人员中 45 周岁以下的人员占总数的 50% 以上，身体健康，工作认真负责。	<p>【1】 车辆管理人员和各类收费停车（场）库（包括机动车与非机动车）所发生的各类费用不包含在本价格中，应在物业公司收取的</p>
		2	技能训练	安全护卫人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例为 50% 以上。	
		3	技能水平	有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防设备和器材。	
		4	服装仪容	上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装，仪容仪表规范。	
		5	器械配备	配备对讲装置或必要的安全护卫器械。	

	门岗	6	出入口值守	主出入口 24 小时有人值守，次出入口每日 6:00~22:00 有 1 人值守，有交接班记录，对外来车辆有登记。	<p>停车管理服务费用中开支，车主要求物业公司保管机动车的，应另行与物业公司签订保管合同。所列车辆管理服务标准为参考标准。</p> <p>【2】公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两处出入口配置岗位的标准进行测算。如小区出入口多于或少于二个的，或需增减岗位的，按实际配置增减费用。</p>
		7	进出人员管理	(1) 阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。(2) 对外来人员、送货人员进行登记，阻止未经许可的外来人员进入小区，对大件物品搬出有记录。	
		8	车辆疏导	(1) 对进出小区车辆进行管理、疏导，保持出入口道路畅通。 (2) 对大件物品搬出进行登记。	
	巡逻岗	9	巡逻要求	(1) 白天巡逻次数不少于四次，夜间巡逻次数不少于四次。 (2) 重点部位加强巡逻，有巡逻记录。 (3) 接受业主（使用人）求助，回答住户的询问。	
		10	应急处理	在遇到异常情况或突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告管理处和相关部门。	
	监控岗	11	技防设施	小区的监控中心 24 小时有人值守，技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警等）能有效使用，对所反映的信息实施管理。	
		12	应急处理	(1) 监控中心接到报警信号后，护卫人员应按应急预案等规定的时间及时赶到现场处理。(2) 小区有火警、警情等紧急事件应急预案，并在监控中心上墙。	
	专项车辆管理	13	露天车位	按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内。	
		14	收费车库（棚）	应有专职人员 24 小时管理，车辆停放有序，车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材，有照明，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
四级	人员要求	1	人员配备	安全护卫人员中 45 周岁以下的人员占总数的 60% 以上，身体健康，工作认真负责。	<p>【1】车辆管理人员和各类收费停车（场）库（包括机动车与非机动车）所发生的各类费用不包含在本价格</p>
		2	技能训练	安全护卫人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例为 60%。训练有素，掌握基本的安全护卫技能。	
		3	技能水平	有较强的安全防范能力，能很好地维护公共秩序工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。	
		4	服装仪容	上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好。	
		5	器械配备	配备对讲装置或必要的安全护卫器械。	

	门岗	6	出入口值守	主、次出入口 24 小时有人值守，主出入口双人值勤，6:00-20:00 立岗，有详细的交接班记录及外来车辆的登记记录。	中，应在物业公司收取的停车管理服务费中开支，车主要求物业公司保管机动车的，应另行与物业公司签订保管合同。所列车辆管理服务标准为参考标准。 【2】 公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两处出入口配置岗位的标准进行测算。如小区出入口多于或少于二个的，或需增减岗位的，按实际配置增减费用。
		7	进出人员管理	(1) 阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。 (2) 外来探亲访友人员进入小区，热情接待进行登记，有条件的联系住户。	
		8	车辆疏导	(1) 对进出小区的车辆进行管理、疏导，保持出入口环境整洁、有序、通畅。 (2) 对大件物品搬出进行登记。	
	巡逻岗	9	巡逻要求	(1) 护卫人员按设定的路线每 2.5 小时巡查一次，夜间巡逻时二人一组。 (2) 重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场等）应设巡更点，有巡更记录。 (3) 接受业主（使用人）求助，回答住户的询问。	
		10	应急处理	(1) 接到火警、警情后 8 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。 (2) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，8 分钟内赶到现场，采取相应措施。	
	监控岗	11	技防设施	(1) 小区的监控中心 24 小时有人值守，对所有监控点实施监控无遗漏。 (2) 技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等）能有效使用，对所反映的信息实施管理。	
		12	应急处理	(1) 监控中心接到报警信号后，护卫人员五分钟内到达现场进行处理。 (2) 小区有火警、警情等应急预案，并在监控中心上墙。每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。	
	专项车辆管理	13	露天车位	(1) 有人员专人巡视和引导停车。 (2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。	
		14	收费车库（棚）	应有专职人员 24 小时管理，车辆停放有序，对车库内配置的设施设备进行管理和维护，按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
五级	人员要求	1	人员配备	安全护卫人员以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数的 60% 以上，身体健康，工作认真负责，并定期接受培训。	【1】 车辆管理人员和各类收费停车（场）库（包括机动车与非机动车）所发生的各类费用不包含在本价格中，应在物业公司收取的停
		2	技能训练	安全护卫人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例为 100%。	
		3	技能水平	能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟悉小区环境，熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	

		4	服装仪容	上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。	车管理服务费用中开支，车主要求物业公司保管机动车的，应另行与物业公司签订保管合同。所列车辆管理服务标准为参考标准。 【2】 公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两处出入口配置岗位的标准进行测算。如小区出入口多于或少于二个的，或需增减岗位的，按实际配置增减费用。	
		5	器械配备	配备对讲装置或其他必备的安全护卫器械。		
	门岗	6	出入口值守	各出入口 24 小时有人值守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00 立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。		
		7	进出人员管理	外来探亲访友人员进入小区，通过对讲系统联系住户，并指引客人到达访客楼前。		
		8	车辆疏导	(1)对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。 (2)对大件物品搬出进行登记。		
	巡逻岗	9	巡逻要求	(1)安护人员手持巡更采集器，按设定的路线每 2 小时巡查一次，晚间 2 人 1 组并排巡逻，规范整齐。 (2)重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场、楼内通道等）应设巡更点，有巡更记录。在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过五分钟。并对楼内通道夜间巡查每天不少于一次，发现问题及时处理。 (3)接受业主（使用人）求助，回答住户的询问。		
	五级	巡逻岗	10	应急处理		(1)接到火警、警情后，高层五分钟，其他三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。 (2)在遇到异常情况或住户紧急求助时，高层五分钟，其他三分钟内赶到现场，采取相应措施。
		监控岗	11	技防设施		(1)小区的监控中心 24 小时专人值守，对所有监控点实施监控无遗漏。 (2)技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等）能有效使用，对所反映的信息实施管理并及时处理。

		12	应急处理	<p>(1) 监控中心接到报警信号, 安护人员五分钟到达现场进行处理, 中心应接受用户的救助要求, 解答用户询问。</p> <p>(2) 小区有水、火、警情等应急预案, 并在监控中心上墙, 每年应组织不少于一次应急预案演习。</p>	<p>保管机动车的, 应另行与物业公司签订保管合同。所列车辆管理服务标准为参考标准。</p> <p>【2】公共区域秩序维护服务的收费标准, 按小区两处出入口配置岗位的标准进行测算。如小区出入口多于或少于二个的, 或需增减岗位的, 按实际配置增减费用。</p>
专项 车辆管理		13	露天车位	<p>(1) 有人员 24 小时巡视和引导停车。</p> <p>(2) 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。</p>	
		14	收费车库 (棚)	24 小时有专职人员管理, 车辆停放有序, 车库内配置道闸和录像监视, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器材配置齐全, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。	

三、公共区域清洁卫生服务标准

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
一级	楼 内 公 共 区 域	1	生活垃圾收集	<p>(1) 业主或使用人送至小区指定垃圾堆放点, 物业公司送至垃圾中转站。</p> <p>(2) 装修垃圾定点堆放, 每周清理一次。</p>	<p>【1】公共部位无窗户玻璃的物业小区, 若选择一级或二级保洁服务的, 在收费标准基础上减 0.01 元; 选择三级 (含三级) 以上的, 应减少 0.02 元。</p> <p>【2】无水景的物业小区, 若选择四级或五级保洁服务, 应在最高收费标准基础上减 0.02 元。</p> <p>【3】外墙清洗的频次、标准自行约定, 费用另行计算。</p>
		2	通道及楼梯台阶	每周清扫一次, 无蜘蛛网, 通道及楼梯的野广告随时清除。	
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每周擦抹一次。	
		4	门、窗等玻璃	每年适时擦拭两次, 其中底层门厅玻璃每两月擦拭一次。	
		5	天花板、公共灯具	每年除尘二次。	
		6	消火栓、指示牌、信报箱	每月擦抹一次。	
	楼	7	道路地面	每周清扫三次。	

		8	绿地、明沟	明沟每周清扫一次，绿地每周捡拾一次。	
		9	垃圾箱（桶）、果皮箱	每天清运一次，垃圾箱（桶）、果皮箱每月擦拭一次。	
		10	消灭鼠害蚊蝇	夏季（6月、7月、8月）每月对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水一次，每年灭鼠二次。	
		11	设施设备用房	每周清扫一次。	
		12	休闲、娱乐、健身设施	每月清洁一次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅）。	
		13	停车场或共用车库（棚）	每周清扫二次，及时清除地下室进出口的垃圾。	
		14	化粪池清淤、疏通	每年一次，保证化粪池出入口畅通，	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
二级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	(1) 业主或使用人送至小区指定垃圾堆放点，物业公司送至垃圾中转站。 (2) 装修垃圾定点堆放，每周清理一次。	【1】公共部位无窗户玻璃的物业小区，若选择一级或二级保洁服务的，在收费标准基础上减0.01元；选择三级（含三级）以上的，应减少0.02元。 【2】无水景的物业小区，若选择四级或五级保洁服务，应在最高收费标准基础上减0.02元。 【3】外墙清洗的频次、标准自行约定，费用另行结算分摊。 【4】停车场或共用车库（棚）的保洁所发生的费
		2	通道及楼梯台阶	每周清扫二次，其中单元门厅每天清扫一次，每周拖洗一次，无蜘蛛网，通道及楼梯的野广告随时清除。	
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每周擦抹一次。	
		4	门、窗等玻璃	每季度擦拭一次，其中底层门厅玻璃每月擦拭一次。	
		5	天花板、公共灯具	每季度除尘一次。	
		6	电梯及电梯厅	每天清扫一次，每月一次擦拭、清洁电梯内墙面和地面。	
		7	消火栓、指示牌、信报箱	每月擦抹两次。	
	楼外公共区域	8	道路地面	每天清扫一次。	
		9	绿地、明沟	明沟每周清扫二次；绿地每周捡拾二次，目视无杂物。	

		10	垃圾箱（桶）、果皮箱	每天清运一次，垃圾箱（桶）、果皮箱每周擦抹两次。	用不包括在本价格中，所列服务标准为参考标准。
		11	消灭鼠害蚊蝇	夏季（6月、7月、8月）每月对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水一次，每年灭鼠二次。	
		12	公共灯具、宣传栏	每月擦抹一次（2米以上部分每季度擦抹、除尘一次）。	
		13	设施设备用房	每周清扫二次。	
		14	休闲、娱乐、健身设施	每月清洁二次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅）。	
		15	停车场或共用车库（棚）	每周清扫三次，及时清除地下室进出口的垃圾，地面无明显垃圾。	
		16	化粪池清淤、疏通	清淤每年一次，疏通每半年一次，保证化粪池出入口畅通。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
三级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	（1）高层按幢设置垃圾收集点，多层按物业管理需要配置收集点。 （2）装修垃圾定点堆放，每周清理一次。	【1】公共部位无窗户玻璃的物业小区，若选择一级或二级保洁服务的，在收费标准基础上减0.01元；选择三级（含三级）以上的，应减少0.02元。 【2】无水景的物业小区，若选择四级或五级保洁服务，应在最高收费标准基础上减0.02元。
		2	通道及楼梯台阶	每周清扫三次，隔月楼梯间墙面除尘一次；单元门厅每天清扫二次，每周拖洗二次，通道及楼梯的野广告随时清除。	
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每周擦抹二次，扶手、栏杆基本干净、无灰尘，清洁后用抹布擦拭，窗台基本无尘。	
		4	门、窗等玻璃	每月擦拭一次，其中单元门厅玻璃每月擦拭二次，目视明亮、无污迹。	
		5	天花板、公共灯具	隔月除尘一次，天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无积尘、无污迹、无蜘蛛网。	
		6	电梯及电梯厅	每天清扫二次，每月二次擦拭、清洁电梯内墙面和地面，每月清洁一次轿箱顶部。	
		7	消防栓、指示牌、信报箱	每周擦抹一次。	
	楼外公共区域	8	道路地面	每天清扫一次。	【3】外墙清洗的频次、标准自行约定，费用另行结算分摊。
		9	绿地、明沟	明沟每天清扫一次；绿地每天捡拾一次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。	
		10	垃圾箱（桶）、果皮箱	每天清运二次，垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱每周抹洗三次；周围地面无垃圾、无污水。	

		11	消灭鼠害蚊蝇	每季度对窨井、垃圾箱、明沟等喷洒药水一次,夏季(6月、7月、8月)每月一次,每年灭鼠二次。	【4】停车场或共用车库(棚)的保洁所发生的费用不包括在本价格中,所列服务标准为参考标准。
		12	公共灯具、宣传栏	每月擦抹二次,目视基本无灰尘(2米以上部分每季度擦抹、除尘一次)。	
		13	设施设备用房	每周清扫二次。	
		14	休闲、娱乐、健身设施	每周清洁一次(擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅)。	
		15	停车场或共用车库(棚)	每两天清扫一次,及时清除地下室进出口的垃圾;发现油迹、污迹、锈迹,应及时擦洗干净。	
		16	化粪池清淤、疏通	每半年清淤、疏通一次,保证化粪池出入口畅通。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
四级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	(1)高层按楼层设置垃圾收集点,多层按单元配置收集点,每天定时清理一次。 (2)装修垃圾定点堆放,每周清理一次,在装修高峰期每3天清理一次。	【1】公共部位无窗户玻璃的物业小区,若选择一级或二级保洁服务的,在收费标准基础上减0.01元;选择三级(含三级)以上的,应减少0.02元。 【2】无水景的物业小区,若选择四级或五级保洁服务,应在最高收费标准基础上减0.02元。 【3】外墙清洗的频次、标准自行约定,费用另行结算分摊。 【4】停车场或共用车库(棚)的保洁所发生的费用不包括在本价格中,所列服务标准为参考标准。
		2	通道及楼梯台阶	(1)地面每天清扫一次,隔日拖洗保洁一次。单元门厅每天清扫二次,每周拖洗三次,通道及楼梯的野广告随时清除。(2)楼梯间墙面每月除尘一次。 (3)大堂、门厅的大理石、花岗石地面隔月保养一次。 (4)楼梯间无乱贴乱画,对业主占用的应及时劝阻、制止。	
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	隔天擦抹1次,扶手、栏杆干净、无灰尘。	
		4	门、窗等玻璃	每月擦拭两次,其中门厅玻璃每周擦拭一次,目视洁净。	
		5	天花板、公共灯具	每月除尘一次,天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	
		6	电梯及电梯厅	(1)地面每天清扫二次,每周擦拭、清洁一次电梯内墙面。如有地毯,每天吸尘一次。 (2)每月对电梯门壁保养一次。 (3)轿箱顶部每月清洁二次。	
		7	消防栓、指示牌、信报箱	每周擦抹二次,保持干净无灰尘、无污迹。	
	楼外公共区域	8	道路地面	每天清扫两次,捡一次杂物。	
		9	绿地、明沟	明沟每天清扫二次;绿地每天捡拾二次,秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。	
		10	垃圾箱(桶)、果皮箱	每天清运二次,每天擦洗一次;垃圾无漫溢,垃圾箱(桶)、果皮箱周围地面无垃圾、无污迹、无异味。	

		11	消灭鼠害蚊蝇	每月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水一次，夏季（6月、7月、8月）每月灭鼠一次，其余每季灭鼠一次。	
		12	公共灯具、宣传栏	每周擦抹一次，目视无灰尘，明亮清洁；2米以上部分每月擦抹、除尘一次。	
		13	设施设备房	每周清扫三次。	
		14	雕塑、亭、廊、山石等小品	隔月对雕塑擦洗一次，隔月对亭、廊、山石等小品清洁一次，加强水系管理及时换水、打捞漂浮物。	
		15	休闲、娱乐、健身设施	隔天清洁一次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每月刷洗一次。	
		16	停车场或共用车库（棚）	每天清扫一次；及时清除垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。	
		17	人工湖、喷水池	每周二次对喷水池、人工湖水面漂浮杂物打捞，保持水体清洁；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。	
		18	化粪池清淤、疏通	每季检查一次，清淤、疏通每半年一次，堵塞、满溢及时处理。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
五级	楼内公共区域	1	生活垃圾收集	<p>(1) 多层按单元配置收集点；高层按楼层设置垃圾收集点，每天更换两次垃圾袋；每天早晚定时清理二次。</p> <p>(2) 装修垃圾定点堆放，每周清理一次，在装修高峰期每3天清理一次，并有专人负责。</p>	<p>【1】公共部位无窗户玻璃的物业小区，若选择一级或二级保洁服务的，在收费标准基础上减0.01元；选择三级（含三级）以上的，应减少0.02元。</p> <p>【2】无水景的物业小区，若选择四级或五级保洁服务，应在最高收费标准基础上减0.02元。</p> <p>【3】外墙清洗的频次、标准自行约定，费用另行结算分摊。</p> <p>【4】停车场或</p>
		2	通道及楼梯台阶	<p>(1) 地面每天清扫一次，并拖洗保洁一次，通道及楼梯的野广告随时清除。</p> <p>(2) 楼梯间墙面每月除尘一次。</p> <p>(3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面每月保养一次。保证大理石地面干净无灰尘，水磨石地面、瓷砖地面、水磨石地面干净无杂物。</p> <p>(4) 楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。</p>	
		3	楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	每天擦抹一次，保持扶手护栏干净、无灰尘。	
		4	门、窗等玻璃	每周擦抹一次，保持洁净、无灰尘。	

		5	天花板、公共灯具	每月除尘二次，天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	共用车库（棚）的保洁所发生的费用不包括在本价格中，所列服务标准为参考标准。
		6	电梯及电梯厅	（1）每天清扫二次，拖洗一次，每天洗擦一次电梯内墙面和地面。如有地毯，每天吸尘一次。 （2）每月对电梯门壁打蜡上光一次。 （3）轿箱顶部每周清洁一次。	
		7	消火栓、指示牌、信报箱	隔天擦抹一次，保持干净无灰尘、无污迹。	
五级	楼外公共区域	8	道路地面	每天清扫保洁二次，清扫避开业主上下班时间进行，白天专人不间断循环保洁。目视道路干净无灰尘、无杂物、无积水。	<p>【1】公共部位无窗户玻璃的物业小区，若选择一级或二级保洁服务的，在收费标准基础上减 0.01 元；选择三级（含三级）以上的，应减少 0.02 元。</p> <p>【2】无水景的物业小区，若选择四级或五级保洁服务，应在最高收费标准基础上减 0.02 元。</p> <p>【3】外墙清洗的频次、标准自行约定，费用另行结算分摊。</p> <p>【4】停车场或共用车库（棚）的保洁所发生的费用不包括在本价格中，所列服务标准为参考标准。</p>
		9	绿地、明沟	每天循环保洁，发现垃圾杂物及时清除，垃圾滞留地面不超过一小时。	
		10	垃圾箱（桶）、果皮箱	每天清理一次，并抹洗一次，垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围地面干净整洁、无垃圾、无污迹、无异味。	
		11	消灭鼠害蚊蝇	每月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水一次，春夏季（4月、5月、6月、7月、8月）每月灭鼠一次，其余每季灭鼠一次。	
		12	公共灯具、宣传栏	每周擦抹一次，目视无灰尘，光亮清洁，2米以上部分每半月擦抹、除尘一次。	
		13	设施设备用房	每天清扫一次。	
		14	雕塑、亭、廊、山石等小品	每月对雕塑擦洗一次，每月对亭、廊、山石等小品清洁一次，每年对雕塑刷白或刷油漆一次，加强水系管理及时换水、打捞漂浮物。	
		15	休闲、娱乐、健身设施	每天清洁一次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每月刷洗消毒1次。及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。	
		16	停车场或共用车库（棚）	每天清扫一次；及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；无异味、空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。	

		17	人工湖、 喷水池	每周三次对喷水池、人工湖水面漂浮杂物打捞，保持水体清洁；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。	
		18	化粪池清 淤、疏通	每季检查一次，清淤、疏通每半年一次，堵塞、满溢及时处理。	

四、公共区域绿化日常养护服务标准

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
一级	草坪	1	保存率 【1】	保存率不低于 80%。	<p>【1】保存率 = 现植物存活率 ÷ 物业企业接管该项目时的植物存活率。</p> <p>【2】草坪修剪不包含对马蹄金、麦冬、白三叶、五色草等观赏草坪草的修剪。</p> <p>【3】绿地以种植面积计算；地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；墙面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可按商定计算。</p> <p>【4】公共绿化养护用水的费用未包括在此价格中，应单独列账，按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。</p> <p>【5】公共绿地中多年生草本植物的老化更新所发生的费用不包含在绿化日常养护费中，应在物业专项维修资金中开支。</p> <p>【6】绿地面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实地丈量为辅。</p> <p>【7】因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除、适时补种，保持绿地内清洁整齐。</p>
		2	修剪	每年一次对草坪整治修剪【2】。	
		3	清杂草	每年适时清除乱种乱植、杂草二遍以上。	
		4	补植	每年适时对缺损的草坪进行补植。	
		5	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。	
	树木	6	保存率	保存率不低于 90%。	
		7	修剪	灌木每年适时整形修剪一次，篱、球每年修剪二次以上。	

		8	清杂草	及时拔除大型杂草,控制大面积杂草发生。	【8】使用化学药剂,必须严格执行国家现行有关规定,并在喷药前提前两天发安民告示。
		9	病虫害防治	控制大面积病虫害发生。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
二级	草坪	1	保存率	保存率不低于 85%。	<p>【1】保存率 = 现植物存活率 ÷ 物业企业接管该项目时的植物存活率。</p> <p>【2】草坪修剪不包含对马蹄金、麦冬、白三叶、五色草等观赏草坪草的修剪。</p> <p>【3】绿地以种植面积计算;地下车库顶上绿地按实际种植面积计算;棚架按垂直投影面积计算;行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算;嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算;墙面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算;未定事项可按商定计算。</p> <p>【4】公共绿化养护用水的费用未包括在此价格中,应单独列账,按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。</p> <p>【5】公共绿地中多年生草本植物的老化更新所发生的费用不包含在绿化日常养护费中,应在物业专项维修资金中开支。</p> <p>【6】绿地面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主,以实地丈量为辅。</p> <p>【7】因修剪等产生的废弃物,整理集中堆放,清运及时;树上悬挂物及时清除;发现死树及时清除、适时补种,保持绿地内清洁整齐。</p> <p>【8】使用化学药剂,必须严格执行</p>
		2	修剪	每年两次对草坪整治修剪。	
		3	清杂草	每年适时除乱种乱植、杂草四遍以上。	
		4	补植	每年适时对缺损的草坪进行补植。	
		5	灌、排水	干旱、高温季节基本保持有效供水;雨季及时排出积水。	
		6	病虫害防治	发生病虫害时及时灭治,控制大面积病虫害发生。	
	树木	7	保存率	保存率不低于 90%。	
		8	修剪	灌木每年适时整形修剪一次,篱、球每年修剪二次以上。	
		9	清杂草	树下无大面积杂草,无杂物。	

		10	病虫害防治	有针对性及时灭治病虫害，每年喷洒农药不少于一次，控制大面积病虫害发生。	国家现行有关规定，并在喷药前提前两天发安民告示。
		11	其他	因人为或风害等因素造成树木倾斜及时予以扶正。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
三级	草坪	1	保存率	保存率不低于 90%。	<p>【1】保存率 = 现植物存活率 ÷ 物业企业接管该项目时的植物存活率。</p> <p>【2】草坪修剪不包含对马蹄金、麦冬、白三叶、五色草等观赏草坪草的修剪。</p> <p>【3】绿地以种植面积计算；地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；墙面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可按商定计算。</p> <p>【4】公共绿化养护用水的费用未包括在此价格中，应单独列账，按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。</p> <p>【5】公共绿地中多年生草本植物的老化更新所发生的费用不包含在绿化日常养护费中，应在物业专项维修资金中开支。</p> <p>【6】绿地面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实地丈量为辅。</p> <p>【7】因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除、适时补种，保持绿地内清洁整齐。</p> <p>【8】使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定，并在喷药前</p>
		2	修剪	每年 3 次对草坪整治修剪。	
		3	清杂草	每年适时除乱种乱植、杂草五遍以上。	
		4	补植	每年适时对缺损的草坪进行补植。	
		5	灌、排水	干旱、高温季节基本保持有效供水；雨季及时排出积水。	
		6	病虫害防治	发生病虫害时及时灭杀。	
	树木	7	保存率	保存率不低于 95%，生长正常。	
		8	修剪	乔木根据需要适时修剪，灌木每年适时整形修剪二遍以上，篱、球每年修剪三次以上。	
		9	清杂草	每年适时除杂草三次以上。	
		10	施肥	生长期按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年普施有机肥一遍。部分花灌木增施追肥一遍。	
		11	病虫害防治	有针对性及时灭治病虫害，每年喷洒农药不少于两次，控制大面积病虫害发生。	
		12	其他	因人为或风害等因素造成的树木倾斜及时予以扶正。	

花坛 花境	13	布置	每年有一次以上花卉布置。	提前两天发安民告示。
	14	修剪、施肥	保持花卉生长良好。	
	15	病虫害防治	及时做好病虫害防治。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
四级	草坪	1	保存率	保存率不低于 95%，生长茂盛。	<p>【1】保存率 = 现植物存活率 ÷ 物业企业接管该项目时的植物存活率。</p> <p>【2】草坪修剪不包含对马蹄金、麦冬、白三叶、五色草等观赏草坪草的修剪。</p> <p>【3】绿地以种植面积计算；地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；墙面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可按商定计算。</p> <p>【4】公共绿化养护用水的费用未包括在此价格中，应单独列账，按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。</p> <p>【5】公共绿地中多年生草本植物的老化更新所发生的费用不包含在绿化日常养护费中，应在物业专项维修资金中开支。</p> <p>【6】绿地面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实地丈量为辅。</p> <p>【7】因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除、适时补</p>
		2	修剪	及时对草坪整治修剪，高度控制在 10cm 以下。	
		3	清杂草	每年适时除乱种乱植、杂草七遍以上。	
		4	补植	草坪生长正常，有斑秃及时补植。	
		5	施肥	按生长情况，适时、适量每年施复合肥二遍。	
		6	灌、排水	干旱、高温季节基本保持有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。	
		7	病虫害防治	及时做好病虫害防治。	
	树木	8	保存率	保存率 95% 以上，生长良好。	
		9	修剪	乔木适时修剪，灌木每年适时整形修剪二次以上，基本做到无枯枝，篱、球造型植物及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密、无脱节。	
		10	清杂草	每年适时清除杂草五次以上。	
		11	施肥	生长期按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥。每年普施基肥 1 遍，花灌木增施追肥 1 遍。	
		12	病虫害防治	防治结合，及时灭治。	
		13	其他	乔灌木生长良好，树冠完整，花灌木正常开花结果，球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。	
	花坛 花境	14	布置	每年有二次以上花卉布置，形成图案，三季有花。	
		15	补种	缺枝、倒伏、枯死及时补种。	
		16	修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥一次，每次布置前	

			施复合肥一次。	种,保持绿地内清洁整齐。 【8】使用化学药剂,必须严格执行国家现行有关规定,并在喷药前提前两天发安民告示。
	17	病虫害防治	适时做好病虫害防治工作。	
	18	其他	花坛设施保持完好。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
五级	草坪	1	保存率	保存率 95%以上,生长茂盛。	【1】保存率 = 现植物存活率 ÷ 物业服务企业接管该项目时的植物存活率。 【2】草坪修剪不包含对马蹄金、麦冬、白三叶、五色草等观赏草坪草的修剪。 【3】绿地以种植面积计算;地下车库顶上绿地按实际种植面积计算;棚架按垂直投影面积计算;行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算;嵌草停车地按地坪面积的 1/10 折算;墙面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算;未定事项可按商定计算。 【4】公共绿化养护用水的费用未包括在此价格中,应单独列账,按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。 【5】公共绿地中多年生草本植物的老化更新所发生的费用不包含在绿化日常养护费中,应在物业专项维修资金中开支。 【6】绿地面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主,以实地丈量为辅。 【7】因修剪等产生的废弃物,整理集中堆放,清运及时;树上悬挂物及时清除;发现死树及时清除、适时补种,保持绿地内清洁整齐。 【8】使用化学药剂,必须严格执行国家现行有关规
		2	修剪	及时对草坪整治修剪,高度控制在 8cm 以下。	
		3	清杂草	及时除掉乱种乱植、杂草,每年除杂草 10 次以上。	
		4	其他	草坪生长良好,发现斑秃及时补植。	
		5	灌、排水	保持有效供水,无积水。	
		6	施肥	按土壤肥力、草坪种类、草坪生长情况,适时适量施有机肥 3 遍。	
		7	病虫害防治	做到预防为主,严格控制病虫害,发生时及时采用高效、低毒、低残留农药、有针对性进行治理。	
	树木	8	保存率	保存率 98%以上,生长茂盛。	
		9	修剪	乔木根据需要适时修剪,灌木整形修剪每年三遍以上,篱、球等按生长情况、造型要求适时修剪。	
		10	清杂草	及时除杂草,杂草留存不超过三天。	
		11	施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥不少于一遍,花灌木增施复合肥二遍,满足植物生长需要。	
		12	病虫害防治	预防为主,及时采用高效、低毒、低残留农药。	
	13	其他	乔灌木生长健壮,树冠完整,形态优美;花灌木正常开花结果;球、篱、地被生长茂盛,无缺枝、空档;因人为或风害等因素造成树木倾斜予以及时扶正。		
	花坛花境	14	布置	一年有四次以上花卉布置,形成图案,四季有花。	
		15	补种	缺枝、倒伏、枯死及时补种,补种的规格、品种、颜色与原来的保持一致。	
		16	修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾,每年施基肥一次,每次布置前施复	

			合肥一次，盛花期追肥适量。	定,并在喷药前提前两天发安民告示。
	17	病虫害防治	适时做好病虫害防治工作。	
	18	其他	花坛设施经常保持完好。	

六、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务标准

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
一类	公共部位	1	房屋结构	每年一次对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。	<p>1、该费用用于共用部位零星修理和常规养护。</p> <p>2、一类零星修理的范围包括:</p> <p>(1) 内外墙面(墙面砖、涂料)小面积修补(每处1平方米以下)。</p> <p>(2) 更换公共走道门窗五金件。</p> <p>(3) 疏通落水管、污水管等排水、排污管道。</p> <p>(4) 更换公共走道门窗玻璃(单块面积小于1平方米)。</p> <p>(5) 街坊道路侧石、路面修补(单块长度小于1米或面积小于1平方米)。</p> <p>(6) 设施、设备标识修补。</p> <p>3、二、三类零星维修的范围在一类基础上,还包括本类中涉及的其他共用部位或设施的零星维修。</p> <p>4、零星维修难以达到服务标准的,根据有关规定使用专项维修资金。</p> <p>5、前期物业管理中按有关规定属建设单位负责保养(修)设施(备)的费用由建设单位承担。</p>
		2	门窗	每月一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,楼宇对讲门每年检修一次,每二年油漆保养一次。	
		3	道路、路面、侧石、窨井盖	每两个月一次对路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修,要求窨井不漫溢,井盖不缺损,能正常使用。	
		4	屋面泄水沟、楼外排水管道	每半年对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次。	
		5	地面排水沟	每半年巡查一次,清理地面排水沟的泥沙与杂物。	
		6	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	楼内墙面、顶面粉刷层无大面积剥落,地坪、地砖平整,有缺损及时修补(修补范围见备注)。	
		7	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
二类	公共部位	1	房屋结构 每年两次	每年二次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。	<p>1、该费用用于共用部位零星修理和常规养护。</p> <p>2、一类零星修理的范围包括:</p> <p>(1)内外墙面(墙面砖、涂料)小面积修补(每处1平方米以下)。</p> <p>(2)更换公共走道门窗五金件。</p> <p>(3)疏通落水管、污水管等排水、排污管道。</p> <p>(4)更换公共走道门窗玻璃(单块面积小于1平方米)。</p> <p>(5)街坊道路侧石、路面修补(单块长度小于1米或面积小于1平方米)。</p> <p>(6)设施、设备标识修补。</p> <p>3、二、三类零星维修的范围在一类基础上,还包括本类中涉的其他它共用部位或设施的零星维修。</p> <p>4、零星维修难以达到服务标准的,根据有关规定使用专项维修资金。</p> <p>5、前期物业管理中按有关规定属建设单位负责保养(修)设施(备)的费用由建设单位承担。</p>
		2	门窗	每月二次巡视楼内公共部位门窗,保持开闭正常;楼宇对讲门每年检修二次,每年油漆保养一次。	
		3	屋顶	每年检查二次,发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。	
		4	道路、路面、侧石、窞井盖	每半月一次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行巡检,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。井盖不缺损,能正常使用。	
		5	屋面泄水沟、楼外排水管道	每季对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次;每月二次清扫明沟内的泥沙等垃圾。	
		6	地面排水沟与围墙	隔月一次巡查、清理地面排水沟泥沙与杂物,围墙每月巡查一次。发现损坏及时修复。	
		7	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落,面砖、地砖平整不起壳,有缺损及时修补。	
		8	休闲椅、室外健身设施	每月巡查一次休闲椅、室外健身设施,发现损坏及时修理,并保证设施安全使用。	
		9	安全标志	对危险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,每月检查一次,缺损及时补齐,保证标志清晰完整。	

服务级别	服务项目	序号	内容	服务标准	备注
------	------	----	----	------	----

三类	公共部位	1	房屋结构	每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。	<p>1、该费用用于共用部位零星修理和常规养护。</p> <p>2、一类零星修理的范围包括:</p> <p>(1)内外墙面(墙面砖、涂料)小面积修补(每处1平方米以下)。</p> <p>(2)更换公共走道门窗五金件。</p> <p>(3)疏通落水管、污水管等排水、排污管道。</p> <p>(4)更换公共走道门窗玻璃(单块面积小于1平方米)。</p> <p>(5)街坊道路侧石、路面修补(单块长度小于1米或面积小于1平方米)。</p> <p>(6)设施、设备标识修补。</p> <p>3、二、三类零星维修的范围在一类基础上,还包括本类中涉的其他它共用部位或设施的零星维修。</p> <p>4、零星维修难以达到服务标准的,根据有关规定使用专项维修资金。</p> <p>5、前期物业管理中按有关规定属建设单位负责保养(修)设施(备)的费用由建设单位承担。</p>
		2	门窗	每周一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;楼宇对讲门每季检修一次,每年油漆保养一次,发现锈蚀损坏及时维修保养。	
		3	屋顶	每年检查二次,发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修(台风、暴雨到来前增加检查1次)。	
		4	道路、路面、侧石、窞井盖	每周一次对道路、路面、侧石、窞井盖等设施进行巡检,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修,井盖不缺损,能正常使用。	
		5	屋面泄水沟、楼外排水管道	每月一次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次;每月二次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前,应及时检查。	
		6	地面排水沟与围墙	每月一次巡查、清理地面排水沟泥沙砂与杂物,每月二次巡查围墙。	
		7	楼梯间、公用走廊的室内墙地面	墙面、顶面粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳,无缺损。	
		8	凉亭、雕塑、景观小品	每日一次对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。	
		9	休闲椅、室外健身设施	每周巡查一次休闲椅、室外健身设施,发现损坏及时修理。	
		10	安全标志	对危险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,每月检查二次,缺损及时补齐,保证标志清晰完整。	

服务项目	服务标准	备注
------	------	----

电梯	<p>(1)遇电梯发生一般故障的,专业维修人员两小时内到达现场修理,发生电梯困人或其它重大事件时,物业管理人5分钟之内到场应急处理,专业人员45分钟之内到场进行救助。</p> <p>(2)每天应进行检查,检查记录存档。</p> <p>(3)保证电梯24小时完好,轿箱内按钮、灯具等配件保持完好,轿箱整洁。</p> <p>(4)客梯无安全关闭装置或无紧急呼救装置的,货梯无自动称重感应装置的应设专人驾驶电梯,驾驶员应坚守岗位不脱岗,保证安全运行。</p> <p>(5)设置紧急呼救装置的,应保证24小时完好,发生故障时应确保三方通话。</p> <p>(6)委托专业维修保养单位进行定期保养,每年进行安全检测并张贴《安全检验合格》标志,物业公司应有专人对电梯保养进行监督,对电梯运行进行管理并对情况进行记录。</p> <p>(7)确定合理的电梯运行时间,随时监督电梯运行状况,加强日常维修保养,适时降温、通风、防雨,做好运行服务,经常巡查楼层,防止地面水流入电梯井,值班监督,防止违章使用电梯;记录每日电梯运行情况,建档备案。</p> <p>(8)定期对机房、轿箱顶和底坑进行检查,发现问题及时处理,并做好记录。</p> <p>(9)电梯维护保养提前一天通知业主或使用人,并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。</p> <p>(10)建立电梯运行档案,记录电梯运行情况和维修保养工作内容。</p>	<p>【1】电梯运行费用包括: (1)电梯定期常规保养。 (2)电梯年安全检测。 (3)零星配件和维修。</p> <p>【2】本价格不含电梯驾驶员费用,如配置驾驶员的,人工费按实结算。</p> <p>【3】电梯维修保养费用与上述收费标准出入较大的,可参照以下公式计算收费标准:电梯收费标准=小区年电梯总费用÷总台数÷总建筑面积÷12个月。</p> <p>【4】电梯运行的电耗费用未包括在此价格中,应单独列账,按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊</p>
----	--	--

服务项目		服务标准	备注
排水系统		<p>(1)每月巡查一次污水泵、提升泵、排出泵,每半年润滑加油一次。</p> <p>(2)污水处理系统每年全面保养一次。</p> <p>(3)曝气机空气过滤网每半年清洗一次。</p>	【1】 水泵运行的电耗费用未包括在此价格中,应单独列账,按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。
服务项目	服务级别	服务标准	备注
供水系统	一类	<p>(1)总体供水设施每半年检查一次。</p> <p>(2)水泵和饮用水水池(箱):水泵每年保养一次,饮用水水池(箱)每年清洗、消毒、水质化验一次,水质符合国家标准。</p> <p>(3)水箱蓄水池应盖板加锁,溢流管口安装金属防护网。做好冬季防冻处理。</p>	<p>【1】供水系统成本构成:</p> <p>1、普通水泵: (1)供水设备保养。 (2)水池、水箱的清洗、消毒并进行水质抽样化验。</p> <p>2、变频水泵:</p>

	二类	<p>(1) 总体供水设施每季度检查一次。</p> <p>(2) 泵每两年油漆一次。</p> <p>(3) 水泵和饮用水水池(箱): 水泵每年保养一次, 饮用水水池(箱)每年清洗、消毒、水质化验一次, 水质符合国家标准。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁, 溢流管口安装金属防护网。做好冬季防冻处理。</p> <p>(5) 高层房屋减压阀调压每半年一次测压并做好记录。</p>	<p>(1) 供水设备保养。</p> <p>(2) 水池、水箱的清洗、消毒并进行水质抽样化验。</p> <p>3、若为小高层与高层, 标准从二类开始选择。</p> <p>【2】 水泵运行的电耗费用未包括在此价格中, 应单独列账, 按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。</p>
	三类	<p>(1) 总体供水设施每月检查一次。</p> <p>(2) 泵、管道每两年进行除锈、油漆一次。</p> <p>(3) 水泵和饮用水水池(箱): 水泵每季度保养一次, 饮用水水池(箱)每半年清洗、消毒、水质化验一次, 水质符合国家标准。</p> <p>(4) 水箱蓄水池应盖板加锁, 溢流管口安装金属防护网, 每年冬季对外露水管包扎、防冻。有水泵房的, 实施封闭管理。</p> <p>(5) 高层房屋减压阀调压每季度一次测压并做好记录。</p>	

服务项目	服务等级	服务标准	备注
公共照明系统	一类	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 70%左右。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 70%左右。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每月巡查一次。</p>	<p>【1】 公共照明成本构成: (1) 零星更换灯泡、灯头、灯座、开关等。 (2) 设备的养护。</p> <p>【2】 公共照明的电耗费用未包括在此价格中, 应单独列账, 按实际发生费用由使用人合理分摊。</p>
	二类	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 85%左右(主干道亮灯率 100%)。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 80%左右。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每月巡查二次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p>	
	三类	<p>(1) 楼道灯、道路灯完好率为 95%左右(主干道亮灯率 100%)。</p> <p>(2) 景观灯、节日彩灯完好率为 95%左右。</p> <p>(3) 室内、室外公共电气柜每周巡查一次。</p> <p>(4) 限电、停电按规定时间通知业主或使用人。</p>	

服务项目	服务等级	服务标准	备注
消防系统	一类	<p>(1) 消火栓每年检查一次, 每年保养一次。</p> <p>(2) 灭火器每年检查一次。</p> <p>(3) 消防水带每年检查一次, 消防管网压力每年检查二次。</p>	<p>1、消防系统成本构成: (1) 消防设施、器材保养。 (2) 消防设施年安全</p>

	二类	(1) 消防泵、消火栓每年检查二次，每年保养一次。 (2) 灭火器每年检查一次。 (3) 消防水带每年检查一次，消防管网压力每年检查二次。 (4) 每年对消防知识进行一次宣传。	检测。 (3) 灭火器更换（首次配备不计入本费用中）。 2、地下车库或其它非共用部位设置的消防报警装置维修养护费用未计入此费用中。
	三类	(1) 消防泵、消火栓每季度巡查一次，每半年保养一次。 (2) 灭火器每年检查一次。 (3) 消防水带每半年检查一次，消防管网压力每半年检查一次。 (4) 每年对消防知识进行二次宣传。	

服务项目	服务等级	服务标准	备注
智能化系统	一类	(1) 设有电子防盗门。 (2) 电子防盗门每季度保养一次。	成本构成： (1) 系统运行。 (2) 日常维护保养。 (3) 系统设备的维修（不包括用户室内话机）。
	二类	(1) 弱电系统配置完善（至少能有录像监控、楼宇对讲、周界报警、巡更系统、电子显示屏、住户报警、门锁智能卡其中的三项及三项以上系统）。 (2) 系统每月检查一次，发现问题及时维修。	成本构成： (1) 系统运行。 (2) 日常维护保养。 (3) 系统设备的维修。 (4) 二级以三项为基准、三级以五项为基准，每减少一项，费用减少 0.01 元。
	三类	(1) 弱电系统配置完善（至少有录像监控、楼宇对讲、周界报警、巡更系统、电子显示屏、住户报警、门锁智能卡其中的五项及五项以上系统）。 (2) 系统每月检查一次，发现问题及时维修。	

服务项目	服务标准	备注
避雷系统	避雷装置每年检查一次，保证其性能符合国家标准。	【1】 如无相应设施设备的，不得计收该项费用。 【2】 消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如与专业标准有不一致的地方，以专业标准为准。 【3】 住宅区内的设备应建立设备台账，并有保养、维修记录。 【4】 保修期内，属建设单位负责保养（修）设施（备）的，由建设单位承担费用。
保险费用及其他	由业主大会与物业公司协商确定。	

《如皋市普通住宅物业服务收费标准》（试行）

服务项目	服务级别	收费标准（元/m ² /月）	备注
综合管理服务	一级	0.06	
	二级	0.13	
	三级	0.18	
	四级	0.24	
	五级	0.27	
公共区域秩序维护服务	一级	0.09	【1】车辆管理人员和各类收费停车（场）库（包括机动车与非机动车）所发生的各类费用不包含在本价格中，应在物业公司收取的停车管理服务费中开支，车主要求物业公司保管机动车的，应另行与物业公司签订保管合同。所列车辆管理服务标准为参考标准。【2】公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两处出入口配置岗位的标准进行测算。如小区出入口多于或少于二个的，或需增减岗位的，按实际配置增减费用。
	二级	0.19	
	三级	0.25	
	四级	0.32	
	五级	0.48	
公共区域清洁卫生服务	一级	0.08	【1】公共部位无窗户玻璃的物业小区，若选择一级或二级保洁服务的，在收费标准基础上减0.01元；选择三级（含三级）以上的，应减少0.02元。【2】无水景的物业小区，若选择四级或五级保洁服务，应在最高收费标准基础上减0.02元。【3】外墙清洗的频次、标准自行约定，费用另行结算分摊。【4】停车场或共用车库（棚）的保洁所发生的费用不包括在本价格中，所列服务标准为参考标准。
	二级	0.10	
	三级	0.12（多层） 0.18（高层）	
	四级	0.15（多层） 0.22（高层）	
	五级	0.20（多层） 0.28（高层）	
服务项目	服务级别	收费标准 （元/m ² /月）按建筑面积算、 （元/m ² /年）按绿地面积算	备注
公共区域绿化日常养护服务	一级	0.04（元/m ² /月） 2.00（元/m ² /年）	【1】本部分所列两种收费标准：（1）按绿地面积、按年设置的收费标准。绿化养护费用分摊公式为：每月每平方米建筑面积绿化养护费用=该级绿地收费标准×绿地面积÷可分摊建筑面积÷12。（2）按建筑面积、按月设置的收费标准。以绿地率30%、容积率为1.5为基准代入上式，即：每月每平方米建筑面积绿化养护费用=该级绿地收费标准×绿地面积（占地面积×30%）÷可分摊建筑面积÷12=该级绿地收费标准×30%÷1.5÷12。【2】公共绿化养护用水的费用未包括在此价格中，应单独列账，按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。【3】公共绿地中多年生草本植物的老化更新所发生的费用不包含在绿化日常养护费中，应在物业专项维修资金中开支。
	二级	0.05（元/m ² /月） 2.50（元/m ² /年）	
	三级	0.06（元/m ² /月） 3.00（元/m ² /年）	
	四级	0.07（元/m ² /月） 3.50（元/m ² /年）	
	五级	0.08（元/m ² /月） 4.00（元/m ² /年）	
服务项目	服务	收费标准（元/m ² /月）	备注

		级别		
共用部位 共用设施设备 日常运行 保养 维修服务	公共部位	一类	0.02	
		二类	0.04 (多层) 0.06 (高层)	
		三类	0.06 (多层) 0.10 (高层)	
	电梯		0.30	
	排水系统		0.03	
	供水系统	一类	0.02	
		二类	0.03 (多层) 0.04 (高层)	
		三类	0.04 (多层) 0.08 (高层)	
	公共照明系统	一类	0.01 (多层) 0.03 (高层)	
		二类	0.02 (多层) 0.05 (高层)	
		三类	0.03 (多层) 0.07 (高层)	
	消防系统	一类	0.01	
		二类	0.02 (多层) 0.05 (高层)	
		三类	0.03 (多层) 0.08 (高层)	
	智能化系统	一类	0.02	
		二类	0.03 (多层) 0.05 (高层)	
		三类	0.05 (多层) 0.08 (高层)	
	避雷系统		0.02	
	二次供水		按实际用量分摊	
	车辆停放费		由物业公司与使用人约定	
	业委会经费		物业收费的5%-8% 用于开展工作	
保险费用及其他		协商确定,按实际 分摊		

【1】电梯维修保养费用与上述收费标准出入较大的,可参照以下公式计算收费标准: 电梯收费标准=小区年电梯总费用÷总台数÷总建筑面积÷12个月。【2】电梯运行的电耗费用未包括在此价格中,应单独列账,按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。【3】水泵运行的电耗费用未包括在此价格中,应单独列账,按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。【4】公共照明的电耗费用未包括在此价格中,应单独列账,按实际发生费用由使用人合理分摊。【5】如无相应设施设备的,不得计收该项费用。

如皋市住宅老小区、安置房居住区实施 基本物业服务项目考核评分标准

序号	基本项目	考核内容	分值	评分标准	得分
一	内部管理 (20分)	1. 服务人员统一着装, 持证上岗, 佩戴标识, 行为规范, 举止文明, 主动热情。	4	每有一项不符合扣1分。	
		2. 建立各项管理制度、各岗位工作标准, 并制定具体的落实措施。	4	每有一项不符合扣0.5分。	
		3. 对服务收费项目、标准进行公示, 公示内容清晰易懂, 收费行为规范。	4	没有公示的扣4分, 公示内容不清晰扣1分, 发现一起乱收费行为扣2分。	
		4. 在服务显著区域公示服务电话, 接受业主和使用人对报修、求助、建议, 问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理, 有回访制度和记录。	4	符合4分, 值班制度不符合扣1分, 未设服务电话扣1, 发现一处处理不及时扣0.5分, 没有回访记录扣0.4分。	
		5. 每年按规定公布年度资金的收支情况, 要求真实、准确。	4	不符合不得分。	
二	日常保洁 (30分)	1. 环卫设施完备, 无破损, 定期清洗。	4	每发现一处不符合扣0.5分。	
		2. 清洁卫生实行责任制, 有专职的清洁人员和明确的责任范围, 实行标准化保洁。	6	未实行责任制的扣2分, 无专职清洁人员和责任范围的扣2分, 未实行标准化保洁的扣0.5分。	
		3. 垃圾日产日清, 定期进行卫生消毒灭杀。	4	每发现一处垃圾扣0.2分, 未达到垃圾日产日清的扣1分, 未定期进行卫生消毒、灭杀的扣0.5分。	
		4. 小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。	5	每发现一处不符合扣0.4分。	
		5. 房屋共用部位保持清洁, 无乱贴、乱画, 无擅自占用和堆放杂物现象; 楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。	5	每发现一处不符合扣0.4分。	

二	日常保洁 (30分)	6.小区内不得饲养家禽、家畜；饲养宠物等应当符合相关规定。	3	每发现一处不符合扣0.5分。	
		7.无乱设摊点、乱设广告牌和乱贴、乱画、乱堆放现象。	3	每发现一处不符合扣0.5分。	
三	维修维护 (25分)	1.共用配套设施完好，无随意改变用途。	3	每发现一处不符合扣0.5分。	
		2.共用设施设备运行、使用及维护按规定要求，有记录，无事故隐患。	3	每发现一处不符合扣0.5分。	
		3.对业主违法搭建、违规装修等行为及时制止，并上报执法部门，有记录。	10	每发现一处不符合扣2分。	
		4.排污、排水管道畅通，无堵塞、积水、外溢现象。	5	每发现一处不符合扣1分。	
		5.路灯（楼道灯）明亮，道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。	4	每发现一处不符合扣0.5分。	
四	绿化养护 (25分)	1.花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。	9	每发现一处不符合扣0.5分。	
		2.绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。	8	每发现一处不符合扣0.5分。	
		3.绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；对业主擅自改变绿地使用用途的行为进行及时制止，上报执法部门，配合处理。	8	每发现一处不符合扣2分。	
合计			100		

备注：1、当年物业小区被评为或复评为市级以上示范物业管理项目的，给予加分。南通市级加2分，省级加5分，国家级加10分；
2、积极配合物业服务企业或行政主管部门开展查违拆违、保绿护绿等活动，成绩突出的，考核组可酌情加2—5分。