

响水县物业服务收费管理实施细则

第一章 总则

第一条 为了规范物业服务收费行为，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《江苏省物业服务收费管理办法》《盐城市物业管理条例》等法律法规，结合我县实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于我县行政区域内物业服务收费行为。

第三条 本细则所称物业服务收费，是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序，向业主或者物业使用人所收取的费用。

物业服务收费包括物业公共服务费、汽车停放费和其他服务费。

第四条 县价格主管部门会同县物业管理行政主管部门按照各自管理权限，分别负责本行政区域内的物业服务收费监督管理工作。

镇（区）人民政府（管委会）具体负责本辖区内物业管理工作的指导和监督，协调建设单位与前期物业服务企业、业主与物业服务企业的关系，调处物业服务收费工作中的矛盾纠纷。

第五条 物业服务收费应当遵循合理、公开，以及收费项目、

收费标准与服务内容、服务质量相适应的原则，确保服务质量与收费标准质价相符。

第六条 鼓励建设单位、业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业或专业管理机构。支持物业服务企业开展正当的价格竞争，促进物业服务收费通过市场竞争机制形成。

第二章 物业公共服务收费管理

第七条 普通住宅前期物业公共服务费实行政府指导价。价格主管部门应当会同物业管理行政主管部门，综合考虑物业公共服务平均成本、居民消费价格指数变动等情况，依据本地区物业服务等级标准制定相应的普通住宅前期物业公共服务收费标准。建设单位选聘的物业服务企业确需提供高于公布基准等级服务的，应坚持质价相符原则，在物业服务合同中列明超出基准等级部分的具体服务项目、质量标准、收费标准，并报物业管理行政主管部门备案后，由价格主管部门按相关规定备案。

超出基准等级第五级服务质量标准的前期物业公共服务收费标准，由物业服务企业单独申报。物业管理行政主管部门应当公开超出基准等级第五级服务质量标准的确认办事指南，明确材料、办理时限，实行标准化办理。价格主管部门应当依据定价程序确定收费标准。物业管理行政主管部门负责对服务标准执行情况实施监管，确保收费标准与实际服务供给水平相符。

第八条 在业主大会、业主委员会或物业管理委员会选聘物业服务企业之前，新建住宅建设单位应当在价格主管部门公布的物业公共服务费、汽车停放费政府指导价范围内，依法通过招投标

或协议的方式选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，并在商品房买卖合同中明确前期物业服务合同约定的物业服务等级、服务内容、收费项目和收费标准等内容。前期物业服务合同自签订之日起三十日内报物业管理行政主管部门和价格主管部门备案。

物业服务企业报备住宅前期物业服务收费标准，应向价格主管部门提供以下书面材料：

- （一）普通住宅前期物业服务收费报备登记表（详见附件三）；
- （二）物业服务企业营业执照；
- （三）前期物业公共服务合同、住宅区规划许可证及附件、公建配套文件；
- （四）住宅区前期物业公共服务成本费用测算材料；
- （五）中标通知书、投标书原件或物业管理行政主管部门证明等有关资料。

新建商品房销售时，建设单位与商品房买受人签订的房屋买卖合同，应包含前期物业服务委托合同约定的物业公共服务等级和收费标准等内容。前期物业服务费未在房屋买卖合同中约定的，由建设单位承担。建设单位选聘的物业服务企业应当与物业买受人依据前期物业服务委托合同约定的内容，签订前期物业服务合同。

第九条 前期物业服务合同期限由建设单位和物业服务企业约定，物业服务企业履约情况由镇（区）人民政府（管委会）定期牵头组织对物业服务履约情况进行评价，履约评价结果应向全体业主公示，由全体业主共同决定续聘或重新选聘物业服务企业。

已成立业主委员会（物业管理委员会）的小区，应当对前期物业服务质量进行评估，召开业主大会决定续聘或重新选聘，并签订物业服务合同。物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起三十日内，将物业服务合同报物业管理行政主管部门、镇（区）人民政府（管委会）。

第十条 业主大会成立前，普通住宅物业公共服务费标准因服务成本变化等原因确需调整的，物业服务企业应当在镇（区）人民政府（管委会）组织、指导与监督下，公开真实、完整、有效的成本等信息，在政府指导价范围内提出调整方案并公示不少于三十日，经业主共同决定后重新约定执行，不得擅自调整。业主共同决定应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

业主大会成立后，普通住宅物业公共服务费标准由业主大会或者业主大会授权的业主委员会与物业服务企业协商确定，通过合同约定执行。物业服务企业不得单方面强行调价或未经法定程序提高收费标准。

不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经物业管理行政主管部门或者镇（区）人民政府（管委会）指导后仍不能成立的，可由镇（区）人民政府（管委会）、居（村）民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责。

第十一条 非普通住宅和非住宅物业公共服务收费实行市场

调节价，具体收费标准由相关方根据服务内容、服务质量在商品房销售合同、物业服务合同中约定。

住宅经批准改变用途用于经营的，其物业公共服务收费标准由业主或经营者与物业服务企业按合同约定执行。

第十二条 物业公共服务费可以采取包干制或酬金制等计费方式。具体方式由业主大会、业主委员会或物业管理委员会与物业服务企业通过合同约定；业主大会成立前，由建设单位、物业服务企业、业主在前期物业服务合同中约定。

包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈亏均由物业服务企业承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金中，按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第十三条 物业公共服务费一般由下列因素构成：

- （1）管理服务人员工资、社会保险、公积金和按规定提取的工会经费、职工教育经费等；
- （2）物业共用部位、共用设施设备的日常维护保养费用；
- （3）清洁卫生费用；
- （4）绿化养护费用；
- （5）秩序维护费用；
- （6）办公费用；
- （7）物业服务企业的固定资产折旧；

(8) 物业共用场地、共用设施设备及公众责任保险费用;

(9) 管理费分摊;

(10) 经业主大会同意的其他费用;

(11) 法定税费以及合理利润。

物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用,应当由住宅专项维修资金支出,不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

第十四条 住宅物业管理区域内共用设施设备运行、维护管理、保洁、绿化等物业服务过程中的用水、用电、用气价格按照居民使用价格的标准执行,但洗车、餐饮等经营性用水、用电、用气除外。

物业管理区域内共用设施设备一般包括电梯、天线、消防设施、楼道照明、路灯、道路、绿化、水泵、电子对讲门设施、非经营性车场车库、非经营性电瓶车充电设施、监控安防设施、公益性文体设施、物业服务用房和共用设施设备使用的房屋等。

非经营性车场车库是指物业管理区域内为业主或物业使用人提供车辆停放服务的车位、车库。

第十五条 业主应当从房屋买卖合同(符合竣工交付条件)、入住通知书约定的房屋交付日期开始,按月交纳物业公共服务费用。符合交付条件、建设单位已下达书面通知办理交付手续的物业,物业公共服务费从书面通知中载明的日期起算。已竣工但尚未售出或者因建设单位原因未按时交付业主的,物业公共服务费用由建设单位承担。

第十六条 物业公共服务费按房屋建筑面积计收。已办理不动产登记的，按登记的房屋建筑面积计收；尚未进行登记的，按照测绘机构的实测建筑面积计收；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计收。

未计入产权面积的附属房屋面积不作为计费面积。依法改变设计用途的附属房屋物业公共服务费，由物业服务企业与业主或者物业使用人按照约定标准计收。

第十七条 物业服务企业可以根据合同约定预收物业公共服务费，但预收的期限最长不得超过一年。

第三章 汽车停放收费和车位租金管理

第十八条 汽车停放费是用于车位、车库的公共设施设备运行能耗及维护、保洁、秩序维护、管理服务人员费用以及法定税费等。

汽车停放费一般由下列因素构成：

- （1）管理服务人员费用；
- （2）车位、车库的公共设施设备运行能耗及维护保养费用；
- （3）清洁卫生费用；
- （4）秩序维护费用；
- （5）法定税费等。

车位租金是车位所有权人或管理者将车位采取租赁方式，出租给使用人所收取的费用。

第十九条 业主大会成立前，汽车停放费实行政府指导价管理，在政府指导价范围内按照前期物业服务合同约定的标准执行；业

主大会成立后，汽车停放费实行市场调节价，具体标准由业主大会或者其授权的业主委员会与物业服务企业通过物业服务合同约定执行。

第二十条 业主大会成立前，汽车停放费由物业服务企业或专业管理机构在政府指导价范围内按照前期物业服务合同约定的标准收取，单独列账。

（一）汽车停放费标准：地面每月每辆最高50元，地下每月每辆最高40元。物业服务企业已经收取停车位（库）物业服务费的，不得再收取汽车停放费。业主拥有专有权的停车位（库）按不超过共用部分设置的机动车停放收费标准减半收取。

（二）业主大会成立前，需要占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车的，应当在前期物业服务合同中约定。所得收益的百分之七十纳入住宅专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业服务费，补贴物业服务费部分须单独公示使用明细，不得直接冲抵物业服务企业经营亏损。

（三）机动车临时停车：在得到物业服务企业许可的情况下，按以下标准收取汽车停放费：2小时内免收；超过2小时部分按每小时（不足1小时按1小时）2元收取，以24小时为计费周期，最高不超过10元；超过24小时按上述标准重新计收。

汽车停放费可根据合同约定预收，但预收的期限最长不得超过一年。

第二十一条 开发建设单位依法享有专有权的停车位、车库，以及物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，

应当优先出租给本区域内业主，可向承租人按合同约定收取不超过每月150元的租金。

开发建设单位依法享有专有权的停车位、车库停放费从租金中提取，提取标准由出租人与物业服务人按合同协商确定，不得再向承租人收取。

利用人民防空工程收取的汽车停放费、租金收入应当依照有关规定，用于该人民防空工程设施的维护管理和停车管理的必要支出，有剩余费用的，按照《江苏省物业管理条例》有关规定使用。

第二十二条 对进入住宅物业管理区域内进行军警应急处置、实施救助救护、市政工程抢修等执行公务期间的车辆，以及为业主、物业使用人配送、维修、安装、搬家等服务的临时停放车辆不超过规定时间的，物业服务企业不得收取任何费用。

第二十三条 物业服务企业不得以业主或物业使用人未缴物业费为由，拒绝办理车位租赁及停车出入手续或终止停车服务；不得限制业主车辆、人员正常进出。

第四章 其他服务收费管理

第二十四条 特约服务费，是指应业主或物业使用人要求，物业服务企业提供特约服务而收取的费用。

特约服务费收费标准由双方根据服务内容、服务标准协商确定。

第二十五条 代办服务费，是指物业服务企业接受委托，提供代办服务，向委托人收取的费用。代办服务费收费标准由委托双

方根据服务内容、服务标准协商确定。

物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受专业经营单位委托代收收费用的，可以根据约定向委托单位收取代办手续费，不得向业主收取手续费等额外费用。最终用户是指接受供水、供电、供气、供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

第二十六条 公共水电分摊费，是指物业管理区域内由全体或部分业主使用的电梯、水泵、中央空调、集中供热、监控机房等设施设备运行产生的电费及公共照明、公共用水等由物业服务企业负责代收代交的费用。

公共水电分摊费由物业服务企业单独列账，按实际支出和约定方式向业主或物业使用人合理分摊。已计入物业公共服务成本的不得重复收取，不得将应由物业服务企业自身承担的水、电等费用（如物业办公区域、员工宿舍日常用电用水等）以任何名义或变相方式摊入公共能耗费中。分摊办法应当通过物业服务合同约定，合同中没有约定或约定不明确的，按业主专有部分占建筑物总面积的比例分摊。

物业服务企业可以向业主预收一定数额的费用，预收金额不超过上年实际发生的分摊费用（之前未发生物业费用的可按测算金额预收），预收费用与实际分摊费用的差额实行多退少补，多余部分也可自动转为预付费。公共水电分摊费余额不得挪用或长期滞留，应当每年结算。

第二十七条 为了维护物业管理区域公共秩序的需要，发放证照、门卡等所产生的制作费用，应当按照权利义务对等原则计入物业服务成本或停车服务成本；提供给部分业主或物业使用人使用的，可按照补偿成本的原则向申领人收取工本费。

新建住宅小区实行门禁出入证（卡）或电梯刷卡管理的，建设单位（或物业服务企业）不得在房价和物业服务费之外向业主另行收取门禁系统建设费用和日常维护费用，并应当为每户业主、物业使用人免费配置4张出入证（卡），业主或物业使用人户口簿人数超过4人的，可凭户口簿办理相应人数的免费证（卡）。住宅物业交付使用之后，小区新配置或升级改造智能门禁系统的，其建设、升级改造费用和日常维护费用的解决途径及出入证（卡）免费配送数量由业主委员会与业主依法共同决定。

新建物业管理区域内的停车场实行门禁出入证（卡）管理的，应当免费为车主配置1张出入证（卡）；因业主保管不善造成遗失、损坏等要求补换的，可按照补偿成本原则向申领人收取工本费。

物业服务企业对临时来访人员实行持证管理的，可按照制作成本收取出入证（卡）押金，证件完好退还后，应全额退还押金，不得克扣；证件丢失、损坏的，可收取不高于押金数额的工本费。不得向业主、常住物业使用人收取来访证押金。

第二十八条 业主或者物业使用人对其物业进行室内装修产生的建筑垃圾，可以委托物业服务企业或者清运公司清运，并承担清运费用和处置费。装修垃圾清运费等收费项目及标准应当明码标价，不得超过协商约定的标准收取，不得强制指定装修材料

供应商、施工方、垃圾清运单位等，不得违规收取装修保证金等未在合同中明示的费用。

第二十九条 利用业主共有部分、共用设施从事广告等经营性活动产生的收入，以及占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车产生的汽车停放费等公共收益，在扣除合理成本之后，所得收益属于业主共有。

第三十条 公共收益不得与物业费、公共水电费等资金混同管理。物业服务企业、业主委员会（物业管理委员会）等共有资金管理主体应当开设小区共有资金管理专户，将公共收益、代收代支费用等作为业主共有资金，实行专款专用。

第三十一条 业主大会成立后，利用业主共有部分从事经营性活动的，应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定，并依法办理有关手续及公示；利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，还应当经有利害关系的业主同意。收益按照业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定、物业服务合同约定使用。

专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上的业主书面提议对公共收益收支情况进行审计的，业主大会或者经授权的业主委员会可以决定委托有相应资质的第三方机构进行审计，物业服务人应当予以配合，审计所需费用从公共收益中列支，审计结果应当向全体业主公告。

第五章 物业服务收费公示公开

第三十二条 有物业服务企业的，物业服务企业为公开主体；无物业服务企业的，业主自治组织为公开主体。

物业服务信息应当在物业管理区域内显著位置和物业管理公共服务平台，通过线下、线上相结合的方式向全体业主公示。具备条件的同时可采用小区电子显示屏、业主微信群、物业服务APP等方式予以公示。

物业服务收费实行明码标价，不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用；新建住宅物业销售时，建设单位应将物业服务收费的有关情况，作为房地产销售明码标价的内容，在销售场所的显著位置公示。

第三十三条 应当按照《关于印发江苏省住宅小区物业服务公示公共清单及模板的通知》（苏建房管〔2026〕115号）文件要求，全面、准确、清晰公示物业服务信息，保障业主知情权和监督权。

具体公示公开事项及要求如下：

（一）物业服务合同及公用事业企业、维保单位信息。物业服务合同（服务事项、质量要求）、履行情况，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专营单位有关信息，以及电梯、消防等专项设施设备维保单位有关信息，应当在进驻小区后五日内在物业服务中心及电梯、消控室、设备间等点位进行长期公示公开。

（二）物业服务负责人员信息。应当在进驻小区后五日内在主要出入口、显著位置公示栏、物业服务中心，以及线上渠道（如业主微信群、物业服务APP等）进行长期公示公开；发生变更情况，三日内先予书面公告，七日内按原样式制作安装完毕。

（三）物业服务收费信息。应当在进驻小区后五日内在物业

服务中心及线上渠道（如业主微信群、物业服务APP等）进行长期公示公开；发生变更情况，三日内先予书面公告，七日内按原样式制作安装完毕。

（四）物业公共服务费和汽车停放费收支情况、公共水电费使用和分摊情况、业主共有部分的经营与收益情况、住宅专项维修资金使用情况等信息，应当在主要出入口、单元门厅入口，以及线上渠道（如业主微信群、物业服务APP等）进行长期公示公开，每半年更新，次年三月底前公开上年度物业费收支情况。

第三十四条 实行包干制计费方式的，物业服务企业应当对实施管理和服务的具体物业区域实行单独建账，按照物业服务合同的约定公布财务收支状况，接受监督。

实行酬金制计费方式的，物业服务企业应当向业主大会或全体业主公布物业服务费的收支情况，并接受业主委员会的核查。物业服务企业或业主大会应当按照物业服务合同约定聘请专业机构对物业服务费年度预决算和收支情况进行审计。审计费用的承担，按照物业服务合同约定执行，合同无约定的，审计费用从物业服务资金中列支。

第六章 行为规范管理

第三十五条 物业服务企业应当遵守法律法规和有关政策规定，加强价格自律，规范服务行为，全面履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。应当建立投诉举报受理机制，及时处理并反馈结果；应当落实安全防范措施，做好物业管理区域安全防范工作。

物业服务企业将物业服务合同中的部分专业服务事项转包给其他企业的，不得降低服务质量、减少服务内容、提高收费标准。物业服务企业承担监督履行和最终履行物业服务合同的责任。

物业服务企业不得限制使用电梯、门禁等共用设施设备；不得限制申报增设电动汽车充电设施；不得拒绝提供垃圾清运、公共区域保洁等基础物业服务；不得采取停止或限制供应水、电、气，以及捆绑电梯卡、电话骚扰、委托第三方催收机构采取恐吓、上门滋扰等暴力或软暴力方式催交费用的措施。

第三十六条 物业服务企业应当完善内部财务管理制度，强化公共能耗的成本和收支管理。同一物业服务企业同时服务于多个物业管理区域的，按每个物业管理区域公共能耗单独列账、独立核算。

物业服务企业应当将汽车停放费、经营设施收益、公共水电分摊费等单独列账，独立核算。凡未经公示的公共水电分摊费，一律不得预收下一年的费用。

第三十七条 业主应当按照物业服务合同的约定按时交纳物业服务费。业主违反物业服务合同约定逾期不交纳服务费的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期拒不交纳的，物业服务企业可以向人民法院提起诉讼，依法追缴。

物业发生产权或使用权转移情况时，业主或者物业使用人应当及时结清物业服务 and 公共水电分摊费。

第三十八条 物业服务收费应当体现自愿委托、服务有偿的基本要求，不得强制服务并收费或只收费不服务。不得强制业主或

物业使用人购买指定商品或服务，不得将购买其商品或服务作为办理入住、装修、车位使用等手续的前置条件；不得强制接受合同约定以外的有偿服务并收费；不得在标价之外加价收费或收取未标明的费用；代收代交水、电、气等费用时，不得加收手续费、管理费等额外费用。严禁以保证金、押金等形式变相收费。

第三十九条 物业服务企业已接受委托实施物业服务并收取相应服务费用的，其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

第七章 监督管理

第四十条 价格主管部门应当会同相关部门加强对物业服务收费行为的监督管理，建立物业服务收费成本调查和物业服务收费纠纷调处机制，指导物业服务企业规范收费行为。

第四十一条 物业管理行政主管部门应当及时制定和完善普通住宅物业公共服务标准，加强物业管理活动的行业监管，引导物业服务企业规范管理。指导和监督物业服务企业履行法定义务，建立物业服务质量监督机制，对质价严重不符、投诉集中的项目，可组织专项检查和评估，督促整改。鼓励业主委员会（物业管理委员会）定期组织物业质量评估，根据评估结果协商调整物业服务收费标准。

物业管理行政主管部门应当建立物业服务领域信用管理制度，加强物业服务行业诚信管理。物业服务企业、业主、物业使用人应当遵守信用管理相关规定。对违反本细则规定的行为，由相关行政主管部门依法予以处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

物业服务企业与业主之间的物业费纠纷，应当通过协商、调解、仲裁或诉讼等民事途径解决。

第四十二条 市场监管部门应当会同相关部门加强对物业服务收费行为的监督管理，对物业服务企业存在不执行政府指导价、不按规定明码标价等收费违法问题依法进行处理。

第四十三条 物业服务企业违反本办法规定收费的，由相关行政执法部门依据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《江苏省物业管理条例》等法律法规予以查处。

第四十四条 物业服务人违反物业服务合同约定的相关收费内容，物业管理行政主管部门和镇（区）人民政府（管委会）应根据住建部《业主大会和业主委员会指导规则》《盐城市物业管理条例》等规定，依法指导和监督物业服务人履行法定义务，指导和监督业主大会、业主委员会依法向人民法院提起诉讼、向仲裁机构申请仲裁。

第四十五条 价格主管部门、物业管理行政主管部门未按照《中华人民共和国价格法》《江苏省物业管理条例》《江苏省物业服务收费管理办法》和本细则管理、监督物业服务收费的，由上级价格主管部门和物业管理行政主管部门予以纠正，并依法追究有关人员责任。

第八章 附 则

第四十六条 物业服务企业之外的其他管理人提供物业服务的，其收费可以参照本办法执行。

第四十七条 本细则由县价格主管部门、县物业管理行政主管部门

部门、县市场监管部门在各自职权范围内负责解释。

第四十八条 本细则自2026年12月1日起施行，有效期至2029年12月1日。《响水县物业服务收费管理实施细则》（响发改〔2021〕244号）同时废止。

本细则施行前已签订的前期物业服务合同，其物业服务等级和收费标准与本细则规定不一致的，应当自本细则施行之日起三十日内按照本细则第八条规定重新备案；逾期未重新备案的，由县物业管理行政主管部门责令限期改正。本细则施行前已经发生的物业服务收费事项，按照原有关规定处理。

本实施细则施行期间，国家和省、市出台新规定的，按照新规定执行。

附件1

响水县普通住宅前期物业公共服务等级标准（一级）

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
一	综合管理服务	客服接待	①小区设固定办公场所，工作日每日提供不少于4小时线下接待，其余时间在小区公示值班联系人及24小时联系电话。 ②制定并落实客户求助、咨询、答复工作制度，建立纸质登记台账。 ③管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志。 ④对违反治安、消防、环保、房屋安全、装饰装修等法律法规的行为，及时劝阻并制止，拒不改正的，向有关部门报告。
		报修服务	①建立报修登记制度，记录报修事项、响应及修复情况。 ②受理报修后，一般修理7日内修复，急修2小时内到达现场，24小时内修复。 ③不能按时修复的，采取紧急处理措施并向业主做出限时承诺。 ④修复完毕，3日内进行报修回访。 ⑤报修记录完整，涉及维修责任界定的，在报修记录中注明。
		投诉处理	①投诉渠道24小时畅通，在小区显著位置公示投诉电话。 ②接到投诉后，7日内向业主反馈处理意见。 ③投诉处理完毕，及时回访。
		信息公示	①在小区醒目处明码标价，公示物业服务项目和收费标准、报修投诉电话、项目负责人名单及联系方式。 ②每年公示1次物业公共服务费收支情况。 ③承接项目时对共用部位、共用设施设备进行查验，验收手续齐全。
		服务评价与改进	①每年开展1次履约自查，发现问题及时改进。 ②每年1次征询业主对物业服务的意见和建议，并在小区公布。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
二	秩序维护服务	出入管理	①主出入口每日不少于12小时专人值守，维护正常通行秩序，做好值班记录。 ②封闭管理区域，做好外来车辆和大件物品进出书面登记。 ③人行门禁系统和车辆道闸系统功能正常、起落平稳。 ④对流动摊点、小商贩、拾荒者进入小区及时制止。 ⑤为外卖、快递人员提供路线指引。
		安全巡查	①有专人24小时巡查小区，全体巡查人员不少于3人，服务基本规范。 ②安全巡护人员统一着装，当班佩戴标志，熟悉辖区情况。 ③每日巡查不少于2次，重点部位（出入口、配电房、水泵房）必查，巡查有书面记录。 ④危及人身安全处设有明显标志。 ⑤对突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
		车辆管理	①车辆管理制度较完善，措施落实。 ②行车路线指引标识、车辆停放标识清晰。 ③机动车和非机动车停放在指定区域，消防通道保持畅通，非机动车无占压绿地现象。 ④外来机动车辆进出记录基本完整，车辆收费符合规定。 ⑤每日巡查停车场1次，检查充电设施是否完好。 ⑥车位有偿使用和车辆保管职责分明，无重大管理纠纷。
		技防设施	①安防监控、周界报警设备24小时正常运行。 ②视频监控图像清晰，异常情况及时报告。 ③监控影像资料留存不少于15天，不得删改或扩散。 ④每月检查1次设备运行状态。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	楼外公共区域清洁	①公共道路每日清扫1次，无垃圾、无杂物。 ②停车场及车库地面干净，无积水、无垃圾。 ③绿化带每日清扫1次果皮、石块等垃圾，目视基本无杂物，无堆物堆料、搭棚、侵占现象。 ④景观小品干净整洁、无乱涂乱写。 ⑤门卫、岗亭保持墙面、地面和玻璃干净，无污渍。 ⑥标识和宣传牌整洁、无破损。 ⑦水池（景）定期打捞漂浮物。 ⑧公共卫生间每日清扫1次，无明显污物便迹外溢。
		楼内公共区域清洁	①走廊、门厅、大堂地面无垃圾、无杂物堆放、无明显污迹，墙面无乱涂乱画。 ②楼道或消防楼道每周清扫1次，扶手、栏杆表面无积灰、无蛛网。 ③共用部位玻璃每年清洁1次。 ④门窗无明显积灰。 ⑤天花板每季度除尘1次，无明显蛛网。
		楼宇外立面及附属结构	①外墙根据合同约定定期清洗，保持干净。 ②平台及屋顶每年雨季前疏通1次落水管，保持排水畅通，台风汛期前及时清扫。
		设施设备清洁	①健身和休闲设施表面无积灰、无污迹。 ②电梯轿厢每日清洁1次地面，轿厢内无明显垃圾、污渍。 ③消防设施定期擦拭。 ④风/百叶口定期除尘。 ⑤路灯、楼道灯每年清洁1次。
		垃圾收集与清运	①小区内设有垃圾收集点，生活垃圾每天清运1次。 ②垃圾房每月冲洗地面2次，无明显外溢异味。
		消杀灭害	①每季度对垃圾房、污水井、楼道等区域开展1次蚊蝇消杀。 ②每年开展1次集中灭鼠。 ③公共雨、污水管道及雨、污水井每年检查1次，并视情况清掏。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
四	绿化养护服务	植物枯死率	绿化枯死率和绿地裸露率不高于30%，出现缺株、斑秃时适时补种。
		地被植物	①保持基本生长形态，无大面积枯黄。 ②干旱季节适时浇水。
		草坪养护	①不定期修剪，草高不超过15cm。 ②干旱和高温季节适时浇水。 ③每年施肥不少于1次。
		灌木养护	①每年修剪不少于2次，保持基本生长形态。 ②及时清理枯枝、病枝。
		乔木养护	①生长基本良好，无死株。 ②及时清理阻挡主干道的倒伏树木，确保道路畅通。
		花坛花境	花卉长势基本良好。
		病虫害防治	①每年病虫害防治不少于2次，预防花草、树木病虫害。 ②喷洒药物提前1天告知业主。
五	共用部位日常维护服务	标识管理	①小区主出入口设有小区平面示意图，标识准确，房屋楼号、单元号完整。 ②每年检查、更换1次。
		日常维护	①每年年底或年初对房屋和共用部位、共用设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次，掌握完损状况，巡检有记录。 ②大修及更新改造计划及时报告业主或业主委员会，落实维修资金。 ③每2个月巡视1次楼房单元门、楼梯间通道及其他公用部位门窗、玻璃、路灯等设施，每年10月份安排1次共用部位门窗检修。
		楼内共用部位	①房屋主体结构每半年巡查1次，外观出现变形、开裂等现象及时上报并设置安全警示。 ②屋顶和平台每年雨季前对泄水沟和落水管进行清扫疏浚，保障排水畅通。 ③外墙每年巡查1次，发现破损、脱落及时采取安全防护措施。 ④门厅、楼梯间、走廊每季度巡查1次，发现地面、墙面、门窗、顶棚损坏按合同约定维修。 ⑤共用楼道灯完好率不低于80%，损坏后3日内修复。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
五	共用部位日常维护服务	楼外共用部位	①道路每半年巡查1次，路面保持平整、无破损，井盖无缺失。 ②围墙和大门每半年巡查1次，围墙平整、无明显孔洞，大门开关正常。 ③门岗室、垃圾房等建筑物完好。 ④健身休闲场地平整，器械安全。 ⑤景观雕塑外观完好。 ⑥井（池）盖板、管道损坏能及时修换。 ⑦如有损坏，按物业服务合同约定开展后续工作。
六	共用设施设备运维服务	日常管理	①设施设备标志齐全，建立共用设施设备台账、设备卡。 ②特种设备按国家规定委托有资质单位维保。 ③设施设备运行正常，无事故隐患，运行、检查、维修、保养记录齐全。 ④对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。 ⑤运维记录按年度归档。
		给排水系统	①给水、排水设备管理标识清晰。 ②共用二次供水水箱加盖加锁，每年清洗1次，水质符合《生活饮用水卫生标准》GB5749要求，无二次污染及隐患。 ③共用管线整齐，无私拉乱接现象。 ④排水排污管道通畅，雨水井、化粪池每年清掏1次，发现异常及时清掏。 ⑤污水泵、提升泵每年巡查保养1次，阀门启闭灵活，无跑冒滴漏。
		电气系统	①公共区域照明每季度巡查1次，一般故障48小时内修复。 ②应急照明、疏散指示标识24小时正常运行。 ③公共电气柜每季度巡查1次，每年保养1次。 ④避雷系统每年检测1次，记录完整。 ⑤变配电房安全警示标识规范、安全防护工具齐全。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
六	共用设施设备 运维服务	电梯系统	①委托具备资质单位定期维保，维保工作符合GB/T18775要求。 ②轿厢内张贴特种设备使用标志、年检合格证、使用须知、警示标志、维保单位名称及救援电话。 ③电梯运行平稳，管理员持证上岗，每日巡查1次运行状态，记录完整，一梯一档。 ④紧急报警装置24小时畅通，发生困人情况，物业人员15分钟内到场应急处置，专业维保人员45分钟内到场救援。 ⑤一般故障2小时内到场维修。 ⑥每半年在各电梯口公示1次电梯运行维护收支情况，公示时间不少于15天。
		消防系统	①消防设施设备完好无损，随时可用。 ②每年组织1次消防疏散演练。
		节能降耗	本等级无专项要求。
七	装饰装修管理 服务	装饰装修管理	①装修管理制度较完善，在业主实施室内装饰装修前，与其签订装饰装修管理服务协议，告知装修管理规定及注意事项。 ②业主装修手续齐全，无危及房屋结构的违规装修现象。 ③装饰装修期间，每天至少巡查现场1次，发现未申报或违法违规行为及时劝阻并制止，拒不改正的，立即报告相关部门。 ④外墙或屋面安装的设施设备或构件无重大安全隐患。 ⑤公示装修垃圾清运收费标准，及时清运垃圾。 ⑥建立装饰装修管理档案，完整保存申报、协议、巡查及违规处理记录。
八	社区文化与沟通 服务	文体活动	①法定节假日，在公共区域进行简单的节日布置。 ②小区订有精神文明公约、业主公约，精神文明建设服务制度健全。 ③运动场地、文化场馆定时向居民开放。
		沟通联络	①建立业主沟通机制，每年至少1次征询业主意见建议，公布整改情况，接受监督。 ②建立属地社区及相关部门沟通报告机制，定期沟通和报告相关事宜。 ③配合社区居委会开展精神文明、安全防范等宣传工作。 ④有关心孤寡老人、残疾人的具体措施。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
九	共有资产管理	资产登记	本等级无专项要求。
十	档案管理服务	档案管理	①业主公约、房屋装饰装修管理规定等各项制度完整。 ②有房屋档案资料，分类成册，查阅方便。 ③住户档案、房屋档案、房屋安全普查记录、物业管理资金交缴与支取记录、业主委员会对服务标准的考核意见等逐步建立和完善。 ④房屋产权资料、工程竣工资料永久保存。 ⑤财务、维修记录按国家会计档案规定保存。

响水县普通住宅物业管理服务等级标准（二级）

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
一	综合管理服务	客服接待	①工作日提供8小时线下接待服务，其他时间设置联系人和联系方式。 ②制定并落实客户求助、咨询、答复工作制度。 ③管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装、佩戴胸卡，接待主动热情、文明用语。 ④对违反治安、消防、环保、房屋安全、装饰装修等法律法规的行为，及时劝阻并制止，拒不改正的，向有关部门报告。
		报修服务	①制定报修服务制度，内容包括报修事项、报修响应、修复情况、报修回访、报修记录等。 ②受理报修事项后，一般修理7日内修复，急修2小时内到达现场、24小时内修复。 ③修复完毕，客服人员3天内进行报修回访。 ④报修记录完整，涉及维修责任界定的，在报修记录中注明。
		投诉处理	①投诉渠道24小时畅通，接到投诉后，7日内向客户反馈处理意见。 ②投诉处理完毕，及时回访。
		信息公示	①在物业服务区域显著位置和办公场所公开物业服务人营业执照、项目负责人信息及联系方式、服务事项、收费项目和标准、报修及投诉电话。 ②每半年公开1次物业服务合同履行情况、公共收益收支和结余。 ③承接项目时对共用部位、共用设施设备进行查验，验收手续齐全。
		服务评价与改进	①物业服务人应对服务履约情况开展自查，自查工作每年开展1次，发现问题及时改进。 ②每年征询1次业主对物业服务的意见和建议，并在小区公布。
二	秩序维护服务	出入管理	①主出入口安排专人值守，维护正常通行秩序，值守人员对出入人员和车辆进行有效管理和疏导，做好值班记录。 ②封闭管理的区域，做好外来车辆和大件物品的进出登记工作。 ③人行电子门禁系统和车辆道闸系统运行时，识别准确、起落平稳、防夹（防砸）功能正常、外观完好。 ④为外卖、快递人员提供小区路线指引等便利。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
二	秩序维护服务	安全巡查	①制定巡查方案，内容包括人员、路线、频次、巡查内容等，巡查记录完整。 ②有专人24小时巡查小区，全体巡查人员不少于4人，统一着装、佩戴标志。 ③安全巡查每日不少于2次，重点部位必查。 ④如遇突发事件，采取必要措施并报告相关部门。
		车辆管理	①行车路线指引标识、车辆停放标识、限高标识等清晰规范。 ②机动车和非机动车停放在指定区域，消防通道保持畅通。 ③每日巡查机动车和非机动车停车场，检查电动汽车和电动自行车充电设施是否完好、充电行为是否规范。 ④车位有偿使用和车辆保管职责分明，无重大管理纠纷。
		技防设施	①安防监控、消防监控、周界报警设备等功能齐全、24小时正常运行。 ②视频监控图像清晰，如有异常情况，及时报告相关人员。 ③监控影像资料、报警记录按规定留存，不得删改或扩散。 ④定期检查UPS系统，保持电池状态正常。
三	清洁卫生服务	楼外公共区域清洁	①公共道路每日清扫1次，清扫结束无垃圾、无杂物。 ②停车场及车库地面干净，无积水、无垃圾。 ③绿化带无明显杂物。 ④景观小品干净整洁、无乱涂乱写。 ⑤门卫、岗亭保持墙面、地面和玻璃干净、无污渍。 ⑥标识和宣传牌整洁、无破损。 ⑦水池（景）定期打捞漂浮物。 ⑧公共卫生间地面基本洁净。
		楼内公共区域清洁	①走廊、门厅、大堂地面无垃圾、无杂物堆放、无明显污迹，墙面无乱涂乱画。 ②楼道或消防楼道每周清洁1次，扶手、栏杆表面无积灰、无蛛网。 ③门窗无明显积灰。 ④天花板定期除尘。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	楼宇外立面及附属结构	①根据合同约定，定期清洗外墙，保持干净。 ②平台及屋顶定期疏通落水管，保持排水畅通。 ③在台风汛期之前，及时清扫。
		设施设备清洁	①健身和休闲设施表面无积灰、无污迹。 ②电梯轿厢每日清洁1次。 ③消防设施定期擦拭。 ④风/百叶口定期除尘。 ⑤路灯每年清理1次。
		垃圾收集与清运	客户自行将生活垃圾投放至小区分类生活垃圾收集点，物业服务人每日清运垃圾1次，每月冲洗垃圾房地面2次。
		消杀灭害	定期对垃圾箱、垃圾桶、垃圾房、污水井、雨水井、设备房、楼道、停车场及配套设施等，实施蚊蝇消杀灭害。
四	绿化养护服务	植物枯死率	绿化枯死率和绿地裸露率不高于25%，出现缺株、斑秃时适时补种，植物长势明显退化时及时追肥。
		地被植物	①保持造型美观，生长旺盛，无枯黄。 ②每年生长季进行修剪整形。
		草坪养护	①不定期养护和修剪。 ②干旱和高温季节保持有效供水。
		灌木养护	①每年修剪不少于2次，保持基本生长形态。 ②清理枯枝、病枝，保障植株存活。
		乔木养护	①保持造型美观，生长良好，无死株。 ②及时清理阻挡主干道倒伏树木，确保道路畅通。
		花坛花境	①花卉长势良好。
		病虫害防治	①不定期进行病虫害防治，科学用药，减少对环境的影响。 ②喷洒药物前，提前告知客户。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
五	共用部位日常维护服务	标识管理	①主出入口设有小区平面示意图。 ②楼栋、单元、入户门、配套公共建筑、交通引导标识，清晰完整。 ③每年检查、修换1次。
		日常维护	①制定并落实共用部位巡查和维护工作计划，巡查记录真实完整。 ②每年年底或年初对房屋共用部位、道路、绿地等进行全面检查1次，掌握完损状况；③每2月巡视1次单元门、楼梯间、门窗、路灯等设施，每年安排1次共用部位门窗检修。
		楼内共用部位	①房屋主体结构每半年巡查1次，外观出现变形、开裂等现象，及时进行房屋安全评估或鉴定。 ②屋顶和平台防水性能良好，每年雨季来临前，对泄水沟和落水管进行清扫疏浚，保障排水沟通畅。 ③外墙定期巡查，发现外墙破损、脱落等情况，及时采取安全防护措施，并按物业服务合同约定开展后续工作。 ④门厅、楼梯间、走廊每年巡查1次，发现地面、墙面、门窗、顶棚有损坏，按物业服务合同约定进行维修。 ⑤墙面粉刷后，色泽均匀、平整无孔洞。 ⑥门窗、玻璃等配件完好，开关灵活。 ⑦油漆后，色泽均匀美观。 ⑧楼内其他部位每年巡查1次，如发现蚁害，配合做好相关灭治工作。
		楼外共用部位	①道路每半年巡查1次，路面保持平整、无破损，井盖无缺失。 ②围墙和大门每半年巡查1次，围墙平整、无明显孔洞，大门开关正常。 ③门岗室、垃圾房等建筑物完好。 ④健身休闲场地平整，器械安全。 ⑤景观雕塑外观完好。 ⑥如有损坏，按物业服务合同约定开展后续工作。
六	共用设施设备运维服务	日常管理	①制定并实施设施设备运行、维护、保养和检查管理制度，建立设施设备台账、设备卡。 ②特种设备按照国家、地方、行业有关规定进行运维，运维记录真实完整，并按年度归档。 ③配备维修专职人员不少于1人。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
六	共用设施设备 运维服务	给排水系统	①给水、排水等设备管理标识清晰规范。 ②给水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无跑冒滴漏现象。 ③每年清洗1次水箱、蓄水池，定期检测二次供水水质，水质符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749要求。 ④水箱、蓄水池加盖板、加双锁管理。 ⑤定期清洗、消毒、检查，记录完整。 ⑥排水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无污水外溢现象。 ⑦每年巡查、保养1次污水泵、提升泵，阀门启闭灵活，无跑冒滴漏现象。 ⑧每年巡查、清掏1次二级生化处理系统，记录完整。
		电气系统	①公共区域照明系统正常，每季度巡查1次，一般故障48小时内修复。 ②应急照明、疏散指示标识清晰、外观完好，24小时正常运行。 ③变配电房安全警示标识规范、安全防护工具齐全、功能正常。 ④公共电气柜每季度巡查1次，每年保养1次。 ⑤避雷系统外观完好、无松脱、无锈蚀，每年检测、养护1次，记录完整。
		电梯系统	①电梯维护保养合同规范，维护保养工作符合GB/T18775的要求。 ②电梯轿厢内操作面板、呼叫按钮、灯具配件完好，张贴特种设备使用标志、年检合格证、电梯使用须知、警示标志、维保单位名称及维修救援电话。 ③电梯运行平稳，管理员持证上岗，每周巡查1次，记录完整，一梯一档。 ④紧急报警装置24小时保持畅通，发生电梯困人等重大事件，30分钟内到现场。 ⑤一般故障，1小时内到现场。 ⑥每半年公示1次电梯运行维护收支情况。
		消防系统	①建立消防安全管理制度，明确消防安全责任。 ②消防设施设备维护符合GB 25201和GA 1283的要求。 ③消防控制室24小时专人值班，及时应对报警和故障信号，并记录存档。 ④每年组织1次消防疏散演练。
		节能降耗	本等级无专项要求。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
七	装饰装修管理服务	装饰装修管理	①在客户实施室内装饰装修前，与其签订装饰装修管理服务协议。 ②明确告知注意事项和禁止行为。 ③装饰装修期间，每天至少巡查现场1次，如发现客户存在未申报或者违法违规行为，及时劝阻并制止，拒不改正的，立即报告相关部门。 ④公示装修垃圾清运收费标准，及时清运垃圾。 ⑤建立装饰装修管理档案，完整保存装饰装修申报、协议、巡查及违规处理记录。
八	社区文化与沟通服务	文体活动	①法定节假日，应在公共区域进行简单的节日布置。
		沟通联络	①建立业主沟通机制，定期听取业主或者业主自治组织意见建议，接受监督。 ②建立属地社区及相关部门沟通报告机制，定期沟通和报告相关事宜。 ③配合社区居委会开展精神文明、安全防范等宣传工作。
九	共有资产管理	资产登记	①本等级无要求。
十	档案管理服务	档案管理	①房屋使用手册、业主公约等各项制度完整。 ②房屋档案资料较齐全，记录变更及时。 ③有房屋总平面图、房屋竣工和接管验收资料、市政设施管网综合规划图、住户档案（一户一档）、维修基金提取和使用记录、业主委员会对服务标准的考核意见等资料，分类成册，查阅方便。

响水县普通住宅物业管理服务等级标准（三级）

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
一	综合管理服务	客服接待	①工作日提供8小时线下接待服务，其他时间设置联系人和联系方式。 ②建立线上客服平台，线上线下均可提供求助、咨询、报修等服务。 ③管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴胸卡。 ④对违反治安、消防、环保、房屋安全、装饰装修等法律法规的行为，及时劝阻并制止，拒不改正的，向有关部门报告。 ⑤可提供部分特约服务。
		报修服务	①制定报修服务制度，内容包括报修事项、报修响应、修复情况、报修回访等。 ②受理报修事项后，一般修理5日内修复，急修1小时内到达现场，24小时内修复。 ③修复完毕，客服人员2天内进行报修回访，回访率达75%以上。 ④报修记录清晰完整，涉及维修责任界定的，在报修记录中注明。
		投诉处理	①投诉渠道24小时畅通，接到投诉后，5日内向客户反馈处理意见。 ②投诉处理反馈及时率和回访率不低于80%。
		信息公示	①在物业服务区域显著位置和办公场所公开物业服务人营业执照、项目负责人信息及联系方式、服务事项、收费项目和标准、办事制度和程序、报修及投诉电话、电梯消防等专业供应商名称及联系方式。 ②每半年公开1次物业服务合同履行情况、公共收益收支和结余、共用场地设施设备产生的水电费分摊情况。 ③承接项目时对共用部位、共用设施设备进行查验，验收手续齐全。
		服务评价与改进	①对服务履约情况开展自查，自查工作每半年开展1次，发现问题及时整改。 ②每年开展1次客户满意度测评，测评结果向业主公布。 ③每年至少1次征询业主对物业服务的意见，征询面不低于50%，并在小区公布。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
二	秩序维护服务	出入管理	①主出入口安排专人24小时值守，维护正常通行秩序，做好值班记录。 ②人行电子门禁系统、车辆道闸系统，识别准确、起落平稳、防夹（防砸）功能正常、外观完好。 ③做好外来车辆和大件物品的进出登记工作，谢绝客户、访客、未经业主大会或业主自治组织批准的商贩进入。 ④为外卖、快递人员提供小区路线指引等便利。
		安全巡查	①制定巡查方案，内容包括人员、路线、频次、巡查内容等，巡查记录完整。 ②有专人24小时巡查小区，全体巡查人员不少于6人，统一着装、佩戴标志。 ③安全巡查每日不少于4次，重点区域设置巡查打卡点。 ④如遇到突发事件，采取必要措施并报告相关部门。
		车辆管理	①行车路线指引标识、车辆停放标识、限高标识等清晰规范。 ②机动车和非机动车停放在指定区域，消防通道保持畅通。 ③车辆进出封闭停车场，记录清晰完整，收费标准公开。 ④电动汽车充电设施的安装符合GB 44263的要求。 ⑤每日巡查机动车和非机动车停车场，及时阻止违规停放和充电等行为。 ⑥每月对电动自行车充电设施设备进行1次全面检查。
		技防设施	①安防监控、消防监控、楼宇对讲、周界报警、智能门锁等设备，功能齐全、外观完好，24小时正常运行。 ②视频监控系统监控覆盖小区出入口、单元门口、车辆出入口等重点区域。 ③监控录像和图像信息留存时限不少于30天，报警记录按规定留存，不得随意删改或扩散。 ④监控室24小时专人值守，如遇紧急事件立即报告并采取必要措施。 ⑤设备每季度检测、维护1次。 ⑥定期检查UPS系统，保持电池状态正常。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	楼外公共区域清洁	①公共道路每日清扫1次，清扫结束无垃圾、无杂物，目视基本干净整洁，明沟内无杂物。 ②停车场及车库定期清扫地面，地面干净、无明显杂物、无垃圾，坡道无明显积水，每季度冲洗1次，公用设施表面干净、无污渍。 ③绿化带每周清理1次，无明显杂物。 ④景观小品干净整洁、无乱涂写。 ⑤门卫、岗亭保持墙面、地面和玻璃干净、无污渍。 ⑥标识和宣传牌保持表面干净整洁，无破损、无污迹。 ⑦水池（景）定期打捞漂浮物，定期进行水池（景）水质更换。 ⑧公共卫生间每日清洁1次，地面基本洁净、室内无明显异味。
		楼内公共区域清洁	①走廊、门厅、大堂每周清洁1次，地面无垃圾、无杂物堆放、无明显污迹；墙面无乱涂乱画，四周顶角无蜘蛛网。 ②楼道或消防楼道每周清洁1次，扶手、栏杆表面无积灰、无蛛网。 ③门窗无明显积灰，四周顶角无蜘蛛网、无污迹。 ④天花板每季度除尘1次。
		楼宇外立面及附属结构	①根据合同约定，定期清洗外墙，保持干净。 ②平台及屋顶定期疏通落水管，保持排水畅通。 ③在台风汛期之前，及时清扫。
		设施设备清洁	①健身和休闲设施表面干净整洁，无破损、无积灰、无污迹。 ②电梯轿厢每日清洁1次，操作面板无污渍，轿厢四壁光洁明亮、无浮灰。 ③消防设施设备定期擦拭，保持内外整洁干净、无污迹。 ④风/百叶口每季度除尘1次。 ⑤路灯每年清理1次，目视无厚积灰。
		垃圾收集与清运	①客户自行投放生活垃圾至小区垃圾分类收集点，物业服务人每日清运垃圾1次。 ②每月冲洗垃圾房地面2次，垃圾桶无污迹、无油污。 ③建筑装修垃圾及时清运。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	消杀灭虫	①每季度对垃圾房、污水井、雨水井、楼道、停车场及配套设施等实施蚊蝇消杀1次。 ②夏季每月进行1次蚊蝇消杀。 ③每年至少进行1次灭鼠消杀。
四	绿化养护服务	植物枯死率	绿化枯死率和绿地裸露率不高于20%，出现缺株、斑秃时适时补种。
		地被植物	①保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。 ②每年生长季前进行1次全面施肥。 ③每年生长季进行修剪整形。
		草坪养护	①不定期养护和修剪。 ②干旱和高温季节保持有效供水。 ③每年进行1次全面施肥。
		灌木养护	①每年修剪不少于3次，合理控制生长高度，使整体轮廓规整。 ②定期清理枯枝、病枝，无明显倒伏枝条。 ③每年进行1次全面施肥。
		乔木养护	①每年适时修剪，保持造型美观，生长良好，无死株。 ②每年进行1次以上施肥作业。 ③入冬前采取防冻措施，包括树干涂白、包裹保温材料等。 ④及时清理阻挡主干道的倒伏树木，确保道路畅通。
		花坛花境	①花卉整齐美观，长势良好。 ②每年进行1次基肥施入，生长期根据需要进行追肥。 ③及时清理枯萎花卉。
		病虫害防治	①不定期进行病虫害防治，科学用药，减少对环境的影响。 ②在喷洒药物前，提前告知客户。
五	共用部位日常维护服务	标识管理	①主出入口设有小区平面示意图。 ②楼栋、单元、入户门、配套公共建筑、交通指引标识，位置醒目、清晰规范。 ③安全警示标识清晰规范，符合《安全色和安全标志》GB2894、《消防安全标志》GB13495.1要求，电动车充电场所设有安全防范标识。 ④每季度检查1次，损坏后1周内修复或更换。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
五	共用部位日常维护服务	日常维护	①制定并落实共用部位巡查和维护工作计划，巡查记录真实完整、可追溯，且按季度归档。 ②每年对房屋共用部位、道路、绿地等全面检查1次，掌握完损状况。 ③每月巡视1次单元门、楼梯间、门窗、路灯等设施，每年秋季对共用部位门窗做专项检修1次。
		楼内共用部位	①房屋主体结构每季度巡查1次，房屋外观出现变形、开裂等现象，及时进行房屋安全评估或鉴定。 ②屋顶和平台每半年巡查1次，防水性能良好，无起鼓和碎裂现象，隔热板无断裂、缺损等现象，如有损坏及时制定维修计划。 ③每半年对屋面泄水沟和落水管进行清扫疏浚，雨季来临前和强降雨后进行系统排查，保障排水通道畅通。 ④外墙每半年巡查1次，发现破损等情况，及时采取安全防护措施，并按物业服务合同约定开展后续工作。 ⑤户外防盗网、晾晒架、遮阳棚、空调室外机支撑构件等，有锈蚀、破损等情况，及时告知业主并采取安全防护措施，防止高空坠落。 ⑥门厅、楼梯间、走廊每半年巡查1次，发现地面、墙面、门窗、顶棚有损坏，按物业服务合同约定的范围进行维修。 ⑦墙面粉刷后，色泽均匀、平整无孔。 ⑧门窗、玻璃等配件完好，开关灵活。 ⑨油漆后，色泽均匀美观。 ⑩楼内其他部位每半年巡查1次，如发现蚁害，及时联系白蚁防治所并配合做好相关灭治工作。
		楼外共用部位	①道路每半年巡查1次，路面保持平整、无破损，井盖无缺失。 ②围墙和大门每半年巡查1次，围墙平整、无明显孔洞，大门开关正常。 ③对门岗室、垃圾房每半年巡查1次，检查建筑物是否完好。 ④健身休闲场地每半年巡查1次，场地平整，器械完好。 ⑤景观、凉亭、雕塑每半年巡查1次，外观完好、功能齐全。 ⑥如有损坏，按物业服务合同约定开展后续工作。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
六	共用设施设备 运维服务	日常管理	①制定设施设备运行、维护、保养、检查和应急处理管理制度。 ②建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标识清晰规范。 ③制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度。 ④特种设备按照国家、地方、行业有关规定运维。 ⑤维护记录真实完整、清晰可追溯，每半年整理归档。 ⑥配备维修专职人员不少于1人。
		给排水系统	①给水、排水、净水、中水、热水等设备管理标识清晰规范。 ②给水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无跑冒滴漏现象。 ③每年清洗两次水箱、蓄水池，定期检测二次供水水质，水质符合《生活饮用水卫生标准》GB5749要求。 ④水箱、蓄水池加盖板、加双锁管理。 ⑤定期清洗、消毒、检查，记录完整。 ⑥排水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无污水外溢现象。 ⑦每年巡查、保养1次污水泵、提升泵，阀门启闭灵活，无跑冒滴漏现象。 ⑧每年巡查、清掏1次二级生化处理系统，记录完整。 ⑨净水、中水、热水系统运行正常，维修保养记录完整。
		电气系统	①公共区域照明系统正常，每月巡查1次，一般故障24小时内修复。 ②应急照明、疏散指示标识清晰、外观完好，24小时正常运行。 ③变配电房安全警示标识规范、安全防护工具齐全、功能正常。 ④公共电气柜每月巡查1次，每季度保养1次。 ⑤避雷系统外观完好、无松脱、无锈蚀，每年检测、养护1次，记录完整。
		电梯系统	①电梯维护保养合同规范，维护保养工作符合GB/T18775的要求。 ②电梯轿厢内操作面板、呼叫按钮、灯具等配件完好，张贴特种设备使用标志、年检合格证、电梯使用须知、警示标志、维保单位名称及维修救援电话。 ③电梯运行平稳，管理员持证上岗，每周巡查1次，记录完整，一梯一档。 ④紧急报警装置24小时保持畅通，发生电梯困人等重大事件，30分钟内到现场。 ⑤一般故障，1小时内到现场。 ⑥每半年公示1次电梯运行维护收支情况。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
六	共用设施设备 运维服务	消防系统	①建立消防安全管理制度，明确消防安全责任。 ②消防设施设备维护符合GB25201和GA1283的要求。 ③消防控制室24小时专人值班，及时应对报警和故障信号，并记录存档。 ④每年组织1次消防疏散演练。
		节能降耗	本等级无专项要求。
七	装饰装修管理 服务	装饰装修管理	①在客户实施室内装饰装修前，与其签订装饰装修管理服务协议。 ②明确告知注意事项和禁止行为。 ③装饰装修期间，每天至少巡查现场1次，如发现客户存在未申报或者违法违规行为，及时劝阻并制止，拒不改正的，立即报告相关部门。 ④公示装修垃圾清运收费标准，及时清运垃圾。 ⑤建立装饰装修管理档案，完整保存装饰装修申报、协议、巡查及违规处理记录。
八	社区文化与沟通 服务	文体活动	①法定节假日，在公共区域进行节日布置。 ②每年举办1次文体活动，活动内容丰富、形式多样。
		沟通联络	①建立业主沟通机制，定期听取业主或者业主自治组织意见建议，接受监督；②建立属地社区及相关部门沟通报告机制，定期沟通和报告相关事宜；③配合社区居委会开展科学防疫、消防安全、反诈、生活垃圾分类、环保等主题的宣传与公益活动。
九	共有资产管理	资产登记	本等级无要求。
十	档案管理服务	档案管理	①档案资料实行数字化管理，房屋使用手册、业主公约等各项制度较完善。 ②房屋档案资料较齐全，记录变更及时，无因管理不善损坏现象。 ③有房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件、房屋竣工和接管验收资料、市政设施管网图、住户档案、房屋安全普查记录、物业管理维修基金提取和使用记录、业主委员会对服务标准的考核意见等资料，分类成册，查阅方便。

响水县普通住宅物业管理服务等级标准（四级）

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
一	综合管理服务	客服接待	①工作日提供8小时线下接待服务，其他时间设置联系人和联系方式。 ②建立线上客服平台，线上线下均可提供求助、咨询、报修等服务，服务人员沟通顺畅、回复及时。 ③管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装、佩戴胸卡。 ④对违反治安、消防、环保、房屋安全、装饰装修等法律法规的行为，及时劝阻并制止，拒不改正的，向有关部门报告。 ⑤可提供部分特约服务和共有资产管理。
		报修服务	①制定报修服务制度，内容包括报修事项、报修响应、修复情况、报修回访等。 ②受理报修事项后，一般修理3日内修复，急修30分钟内到达现场、12小时内修复。 ③修复完毕，客服人员2天内进行报修回访，回访率达75%以上，回访满意率达85%以上；④报修记录清晰完整，涉及维修责任界定的，在报修记录中注明。
		投诉处理	①投诉渠道24小时畅通，接到投诉后，3日内向客户反馈处理意见。 ②投诉处理反馈及时率和回访率不低于85%；③投诉处理工作符合《投诉处理规范》GB/T17242的要求。
		信息公示	①在物业服务区域显著位置和办公场所公开物业服务人营业执照、项目负责人信息及联系方式、服务事项、收费项目和标准、办事制度和程序、报修及投诉电话、电梯消防等专业供应商名称资质及应急预案。 ②每半年公开1次物业服务合同履行情况、公共收益收支和结余、共用场地设施设备产生的水电费用量单价金额及分摊方式。 ③承接项目时对共用部位、共用设施设备进行查验，验收手续齐全。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
一	综合管理服务	服务评价与改进	①对服务履约情况进行自查，自查工作每季度开展1次，发现问题及时整改。 ②定期邀请业主代表对服务事项开展督查，督查方式包括座谈、现场走访、线上问卷等，对督查中发现的问题及时整改。 ③每年开展1次物业服务客户满意度测评，测评过程符合《物业服务客户满意度测评》GB/T45698要求，测评结果向业主公开。 ④客户满意度不低于75%。 ⑤每年至少1次征询业主对物业服务的意见，征询面不低于70%，并在小区公布。
二	秩序维护服务	出入管理	①主出入口安排专人24小时值守，维护正常通行秩序，做好外来车辆和大件物品的进出管理工作，做好值班记录。 ②人行电子门禁系统、车辆道闸系统，识别准确、起落平稳、防夹（防砸）功能正常、外观完好，每年检测保养1次。 ③谢绝客户、访客、未经业主大会或业主自治组织批准的访问人员和商贩进入。 ④为外卖、快递人员提供小区路线指引等便利。
		安全巡查	①制定巡查方案，内容包括人员、路线、频次、巡查内容等，巡查记录完整。 ②有专人24小时巡查小区，全体巡查人员不少于6人，统一着装、佩戴标志。 ③安全巡查每日不少于6次，重点区域设置巡查打卡点。 ④配置电子巡更设备的，数据采集功能正常、外观完好，每季度调试保养1次。 ⑤如遇到突发事件，采取必要措施并报告相关部门。
		车辆管理	①行车路线指引标识、车辆停放标识、限高标识等清晰规范。 ②机动车和非机动车停放在指定区域，消防通道保持畅通。 ③车辆进出封闭停车场，记录清晰完整，收费标准公开。 ④电动汽车充电设施的安装符合GB44263的要求。 ⑤每日巡查机动车和非机动车停车场，巡查间隔不宜大于4小时，及时阻止违规停放和充电等行为。 ⑥每月对电动自行车充电设施设备进行1次全面检查。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
二	秩序维护服务	技防设施	①安防监控、消防监控、楼宇对讲、周界报警、智能门锁等设备，功能正常、外观完好，24小时正常运行。 ②视频监控系统监控覆盖小区出入口、单元门口、车辆出入口等重点区域。 ③显示器图像清晰，可识别车辆号牌。 ④监控录像和图像信息留存时限不少于30天，报警记录按规定留存，不得随意删改或扩散。 ⑤电动自行车停放场所配置视频监控，设备完好、运行正常。 ⑥监控室24小时专人值守，如遇紧急事件立即报告并采取必要措施。 ⑦设备每季度检测、维护1次；⑧定期检查UPS系统，保持电池状态正常。
三	清洁卫生服务	楼外公共区域清洁	①公共道路每日清扫2次，清扫结束地面无垃圾、无杂物、无卫生死角，目视基本干净整洁，明沟保持通畅、无杂物。 ②停车场及车库定期清扫地面，无垃圾、无积水、无油迹、无明显杂物。 ③坡道无明显积水，每季度冲洗1次。 ④定期擦拭反光镜和灯具，保持表面清洁、无蜘蛛网和明显污迹。 ⑤消防门无积灰、把手处无污迹，消防栓箱表面无积灰。 ⑥机械车位整洁，目视无明显积灰。 ⑦地下室空气畅通、无异味。 ⑧绿化带每周清理2次，无明显杂物。 ⑨亭、廊、榭、桥及景观小品每月清洁1次，保持干净整洁、无污物、无涂写。 ⑩门岗每日清洁1次，保持墙面、地面和玻璃干净、无污渍，工作器具摆放整齐有序，表面干净整洁、无污渍。 ⑪标识和宣传牌保持表面干净整洁，无破损、无污迹。 ⑫水池（景）定期打捞漂浮物，保持水面清洁，定期进行清洗，保持水体清洁。 ⑬公共卫生间每日清洁2次，地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、无蜘蛛网。 ⑭每月消杀1次。 ⑮室内无异味，设备保持完好。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	楼内公共区域清洁	①走廊每周清洁2次，地面无垃圾、无杂物堆放、无明显污迹。 ②门厅及大堂地面每日清洁1次，遇雨雪天气铺设防滑地垫。 ③墙面每月除尘1次，无积灰、无污迹，四周顶角无蜘蛛网。 ④公共区域家具家电等设施整洁、无灰尘。 ⑤楼道或消防楼道每周清洁2次，地面无垃圾、无杂物堆放、无明显污迹。 ⑥每周清洁1次楼梯扶手，栏杆表面无积灰、无蛛网。 ⑦门窗每季度擦拭1次，目视洁净明亮、无污迹。 ⑧天花板每两个月清洁1次，目视无灰尘、无污迹。
		楼宇外立面及附属结构	①外墙根据合同约定，对外墙定期清洗，保持干净。 ②平台及屋顶每半年至少清扫1次，无明显垃圾。 ③台风汛期之前，及时清扫。 ④定期疏通落水管，保持排水畅通。
		设施设备清洁	①健身和休闲设施保持表面干净整洁，无破损、无污迹； ②电梯轿厢每日清洁2次； ③操作面板无污渍，轿厢四壁光洁明亮、无浮灰； ④轿厢地面保持干净、无明显污迹。 ⑤轿厢内空气清新、无异味。 ⑥消防设施每月擦拭1次，保持内外整洁干净，无污迹。 ⑦风/百叶口每月清洁1次，目视无灰尘、无污迹。 ⑧公共灯具、室内灯具每月清洁1次，灯具罩内无明显积灰和飞虫。 ⑨室外灯具每年清洁2次，目视无积灰、无蛛网。
		垃圾收集与清运	①客户自行投放生活垃圾至小区分类生活垃圾收集点，物业服务人每日清运垃圾2次。 ②每周冲洗垃圾房地面1次，保持无明显异味；垃圾桶每周刷洗1次，无污迹、无油污。 ③建筑装修垃圾、绿化垃圾堆放在指定地点，清运及时、无长时间堆放现象。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	消杀灭害	①每季度对垃圾房、污水井、雨水井、楼道、停车场及配套设施等实施蚊蝇消杀1次。 ②夏季每月进行1次蚊蝇消杀。 ③每年进行2次灭鼠消杀。
四	绿化养护服务	植物枯死率	①绿化枯死率和绿地裸露率不高于15%，出现缺株、斑秃时适时补种。 ②根据气候特点，制定季节性养护计划并实施。
		地被植物	①保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。 ②每年生长季前，至少进行1次全面施肥。 ③每年生长季进行修剪整形。
		草坪养护	①草势生长良好，无明显黄土裸露。 ②草面平整，每年修剪不少于6次。 ③干旱和高温季节保持有效供水。 ④每年至少进行1次全面施肥。
		灌木养护	①每年修剪整形不少于3次，植物造型完整、轮廓清晰。 ②及时清理枯枝、病枝、残花，保持景观效果。 ③每年至少进行1次全面施肥。
		乔木养护	①保持成型美观、生长良好，无死株、无枯枝。 ②每年不少于1次修剪，以调节树势、平衡树形、改善通风透光。 ③每年进行1次以上施肥作业，采用穴施、沟施等方法。 ④入冬前采取防冻措施，包括树干涂白、包裹保温材料等。 ⑤建立特殊天气应急预案，及时清理阻挡主干道倒伏树木，确保道路畅通。
		花坛花境	①花卉长势良好，整齐美观，无折损、斑秃、灼伤现象。 ②每年至少进行1次基肥施入，生长期根据需要进行追肥。 ③及时清除枯萎花卉、黄叶和杂草，并进行补植。
		病虫害防治	①不定期进行病虫害防治，优先采用物理防治手段。 ②如需喷洒药物，提前告知客户。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
五	共用部位日常维护服务	标识管理	①主出入口设有小区平面示意图。 ②楼栋、单元、入户门、配套公共建筑、交通指引标识，位置醒目、清晰规范。 ③安全警示标识清晰规范，符合《安全色和安全标志》GB 2894、《消防安全标志》GB 13495.1要求，电动车充电场所设有安全防范标识。 ④每月检查1次，损坏后3日内修复或更换。
		日常维护	①制定并落实共用部位巡查和维护工作计划，巡查记录真实完整、可追溯，且按月归档。 ②每年对房屋共用部位、道路、绿地等全面检查1次，掌握完损状况。 ③每月巡视1次单元门、楼梯间、门窗、路灯等设施，每半年对共用部位门窗做专项检修1次。
		楼内共用部位	①房屋主体结构每月巡查1次，房屋外观出现变形、开裂等现象，及时进行房屋安全评估或鉴定。 ②屋顶和平台每两个月巡查1次，防水性能良好，无破损、开裂和起鼓现象，隔热层无断裂、缺损和杂物堆积等现象。 ③每半年对屋面泄水沟和落水管进行清扫疏浚，雨季来临前和强降雨后进行系统排查，保障排水沟畅通。 ④外墙每季度巡查1次，发现破损等情况，及时采取安全防护措施，并按物业服务合同约定开展后续工作。 ⑤户外防盗网、晾晒架、遮阳棚、空调室外机支撑构件，若有锈蚀、破损等情况，及时告知业主并采取安全防护措施，防止高空坠落。 ⑥门厅、楼梯间、走廊每两个月巡查1次，若发现地面、墙面、门窗、顶棚有损坏，按物业服务合同约定的范围进行维修。 ⑦墙面粉刷后，色泽均匀，平整无洞孔。 ⑧门窗、玻璃等配件完好，开关灵活。 ⑨油漆施工后，色泽均匀美观。 ⑩楼内其他部位每两个月巡查1次，如发现蚁害，及时联系白蚁防治所并配合做好相关灭治工作。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
五	共用部位日常维护服务	楼外共用部位	①道路及侧石、管井沟渠、台阶踏步每两个月巡查1次，道路路面平整、无破损，侧石及台阶平直无缺损，管井沟渠无破损、井盖无缺失，发现损坏按物业服务合同约定进行修复，维修期间设置安全提醒和临时便民措施。 ②围墙和大门每两个月巡查1次，保持涂饰面无脱落损坏、铁艺栅栏无锈蚀，发现损坏或不围合情况，按物业服务合同约定进行修复。 ③修复后，围墙平整、无明显孔洞。 ④大门开关正常。 ⑤门岗室、垃圾房每两个月巡查1次，建筑物完好，门岗室整洁规范、垃圾分类标识清晰规范，发现问题及时维修。 ⑥健身休闲场地每月巡查1次，场地平整、器械完好、符合安全规范，发现损坏立即修复。 ⑦景观、雕塑、水景每月巡查1次，外观完好、整洁美观、功能齐全，发现损坏立即修复。
六	共用设施设备运维服务	日常管理	①制定设施设备运行、维护、保养、检查和应急处理管理制度。 ②建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标识清晰、规范。 ③制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等的存放和管理制度。 ④特种设备按照国家、地方、行业有关规定运维。 ⑤维护记录真实完整、清晰可追溯，每两个月归档1次。 ⑥配备维修专职人员不少于2人。
		给排水系统	①给水、排水、净水、中水、热水等设备管理标识清晰规范。 ②给水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无跑冒滴漏现象。 ③每年清洗两次水箱、蓄水池，定期检测二次供水水质，水质符合《生活饮用水卫生标准》GB5749要求。 ④水箱、蓄水池加盖板、加双锁管理。 ⑤定期清洗、消毒、检查，记录完整。 ⑥排水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无污水外溢现象。 ⑦每年巡查、保养1次污水泵、提升泵，阀门启闭灵活，无跑冒滴漏现象。 ⑧每年巡查、清掏1次二级生化处理系统，记录完整。 ⑨净水、中水、热水系统运行正常，维修保养记录完整。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
六	共用设施设备 运维服务	电气系统	①公共区域照明系统正常，每日巡查1次，一般故障24小时内修复。 ②应急照明、疏散指示标识清晰、外观完好，24小时正常运行。 ③变配电房安全警示标识规范、安全防护工具齐全、功能正常。 ④公共电气柜每周巡查1次，每月保养1次。 ⑤避雷系统外观完好、无松脱、无锈蚀，每年检测、养护1次，记录完整。
		电梯系统	①电梯维护保养合同规范，维护保养工作符合GB/T18775的要求。 ②电梯轿厢内操作面板、呼叫按钮、灯具配件、显示装置、监控装置、通风系统等完好无损，正常使用。 ③张贴特种设备使用标志、年检合格证、电梯使用须知、警示标志、维保单位名称及维修救援电话。 ④轿厢和井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画。 ⑤电梯运行平稳，管理员持证上岗，每周巡查1次，记录完整，一梯一档。 ⑥紧急报警装置24小时保持畅通，发生电梯困人等重大事件，20分钟内到现场。 ⑦一般故障1小时内到现场。 ⑧每半年公示1次电梯运行维护收支情况。
		消防系统	①建立消防安全管理制度，明确消防安全责任。 ②消防设施设备维护符合GB25201和GA1283的要求。 ③消防控制室24小时专人值班，及时应对报警和故障信号，并记录存档。 ④每年组织2次消防疏散演练。
		节能降耗	①在电梯、供暖、空调、通风、水泵、公共照明等重点耗能设备点位，统一安装电表、水表等计量器具，实现分设备能耗精准计量，定时开展能耗数据监测并建立台账。 ②能耗监测数据全面完整，数据利用合法合规。 ③在设备老化阶段，与业主自治组织协商，适时淘汰老旧用电、用水设备，制定节能改造计划，更换新型节能产品。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
七	装饰装修管理服务	装饰装修管理	①在客户实施室内装饰装修前，与其签订装饰装修管理服务协议，可在线上进行装饰装修申报和签约。 ②明确告知注意事项和禁止行为。 ③装饰装修期间，每天至少巡查现场1次，如发现客户存在未申报或者违法违规行为的，及时劝阻并制止，拒不改正的，立即报告相关部门。 ④公示装修垃圾清运收费标准，及时清运垃圾。 ⑤建立装饰装修管理档案，完整保存装饰装修申报、协议、巡查及违规处理记录。
八	社区文化与沟通服务	文体活动	①法定节假日，在公共区域制作符合节日氛围的装饰，每年不少于3次。 ②每半年举行1次文体活动，活动内容丰富、形式多样。
		沟通联络	①建立业主沟通机制，定期听取业主或者业主自治组织意见建议，接受监督。 ②建立与属地社区及相关部门的沟通报告机制，定期沟通和报告相关事宜。 ③策划并配合社区居委会开展科学防疫、消防安全、反诈、生活垃圾分类、环保等主题的宣传与公益活动。
九	共有资产管理	资产登记	①对共有房屋及附属设施、设备、场地等资产分类登记，台账资料真实完整。 ②共有资产发生新增、报废等变更后，应在7个工作日内更新台账。
		资产运营	①依据物业服务合同约定或业主大会授权，开展资产租赁、处置、合作经营等活动。 ②不改变资产用途、不损坏资产形态。 ③价格公允、合同规范。 ④经营收益纳入公共收益管理。 ⑤受托代管的公共收益应专户存储、账目清晰，会计核算符合相关规定要求，信息公开符合相关规定要求。
		安全排查	①每年对共有资产安全状况进行1次排查，排查内容包括房屋完好状况，设施设备运行状态及安全隐患等。 ②依据排查结果制定或修订维修保养计划。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
九	共有资产管理	资产核查	①每年组织业主代表开展1次共有资产核查，核查内容包括资产的权属、名称、型号、数量、使用状况与台账资料，是否账实相符。 ②资产的运营状况、专户资金收支与公共收益台账，是否账实相符、账账相符。 ③对毁损、遗失或多出的共有资产须查明原因，核查结果向业主公开。
十	档案管理服务	档案管理	①房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主公约等各项制度完善。 ②房屋档案资料实行数据化管理，档案资料无缺损现象，记录变更及时，账实相符。 ③房屋及其设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便，包括房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件、房屋竣工和接管验收资料、公共设施设计安装图纸和验收合格证明、房屋产权产籍资料、住用户档案（一户一档）、房屋安全普查记录、完损等级评定记录、设施设备运行记录、维修基金提取和使用记录、物业服务费收缴和使用记录、业主委员会对服务标准的认定意见等。

响水县普通住宅物业管理服务等级标准（五级）

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
一	综合管理服务	客服接待	①工作日提供10小时线下接待服务，其他时间设置联系人和联系方式。 ②建立智慧物业服务平台，线上报修、缴费、投票、交流互动及信息发布等功能齐全，沟通高效便捷。 ③管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装、佩戴胸卡。 ④对违反治安、消防、环保、房屋安全、装饰装修等法律法规的行为，及时劝阻并制止，拒不改正的，向有关部门报告。 ⑤具备提供特约服务和共有资产管理能力。
		报修服务	①制定报修服务制度，内容包括报修事项、报修响应、修复情况、报修回访等。 ②受理报修事项后，一般修理2日内修复，急修30分钟内到达现场、8小时内修复，报修流程可视化，客户可实时跟踪报修服务过程。 ③修复完毕，客服人员2天内进行报修回访，回访率达到85%、回访满意率达90%以上。 ④报修记录清晰完整，涉及维修责任界定的，在报修记录中注明。
		投诉处理	①投诉渠道24小时畅通，接到投诉后，2日内向业主反馈投诉处理意见。 ②投诉处理反馈及时率和回访率不低于90%。 ③投诉处理工作符合《投诉处理规范》GB/T17242的要求。
		信息公示	①在物业服务区域显著位置和办公场所公开物业服务人营业执照、项目负责人信息及联系方式、服务事项、收费项目和标准、办事制度和程序、报修及投诉电话、电梯消防等专业供应商名称资质及应急预案。 ②每半年公开1次物业服务合同履行情况、公共收益收支和结余、共用场地设施设备产生的水电费用量单价金额及分摊方式。 ③承接项目时对共用部位、共用设施设备进行查验，验收手续齐全。 ④建立业主信息保护制度，业主个人信息收集使用符合《信息安全技术个人信息安全规范》GB/T35273要求。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
一	综合管理服务	服务评价与改进	①对服务履约情况进行自查，自查工作每月开展1次，发现问题及时整改。 ②定期邀请业主代表对服务事项开展督查，督查方式包括座谈、现场走访、线上问卷等，对督查中发现的问题及时整改。 ③每年开展1次以上物业服务客户满意度测评，测评过程符合《物业服务客户满意度测评》GB/T45698要求，测评结果向业主公开。 ④客户满意度不低于80%。 ⑤每年回访业主不少于4次，回访面不低于70%，并在小区公布。
二	秩序维护服务	出入管理	①小区主出入口24小时值守，早晚高峰期提供立岗服务，维护正常通行秩序，做好外来车辆和大件物品的进出管理工作，做好值班记录。 ②配置人工智能安保系统和车牌识别系统的，系统运行正常、外观完好，系统每半年检测保养1次。 ③谢绝客户拒绝访问人员、未经业主大会或业主自治组织批准的商贩进入。 ④为外卖、快递人员提供小区路线指引等便利。
		安全巡查	①制定巡查方案，内容包括人员、路线、频次、巡查内容等，巡查记录完整。 ②有专人24小时巡查小区，全体巡查人员不少于9人，每班不少于3人，统一着装、佩戴标志。 ③安全巡查每日不少于8次，巡查范围覆盖全部公共区域和重点部位。 ④配置电子巡更设备的，保持设备正常运行、外观完好、数据采集功能正常，每月调试保养1次。 ⑤如遇突发事件，采取必要措施并报告相关部门。
		车辆管理	①行车路线指引标识、车辆停放标识、限高标识等清晰规范。 ②机动车和非机动车停放在指定区域，消防通道保持畅通。 ③车辆进出封闭停车场，记录清晰完整，收费标准公开。 ④电动汽车充电设施的安装符合GB44263的要求。 ⑤每日巡查机动车和非机动车停车场，巡查间隔不宜大于2小时，及时阻止违规停放和充电等行为。 ⑥每月对电动自行车充电设施设备进行1次全面检查。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
二	秩序维护服务	技防设施	①安防监控、消防监控、楼宇对讲、摄像监视点、周界报警、消防通道堵塞报警、红外线探测器、智能门锁等设备，功能正常、外观完好。 ②视频监控系统小区公共区域全覆盖，实时监测高空抛物、落水、非法入侵等危险行为。 ③显示器图像清晰，可识别车辆号牌。 ④监控录像和图像信息留存时限不少于30天，报警记录按规定留存，不得随意删改或扩散。 ⑤电动自行车停放场所配置热成像功能视频监控、电梯内配置电动自行车识别系统，设备完好、运行正常。 ⑥监控室24小时专人值守，如遇紧急事件立即报告并采取必要措施。 ⑦设备每月检测、维护1次。 ⑧定期检查UPS系统，保持电池状态正常。 ⑨可使用智能视觉分析系统，支持陌生人轨迹跟踪、高空抛物识别、危险区域闯入报警等功能，实现安防管控可视化。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	楼外公共区域清洁	①公共道路每日清扫2次，清扫结束地面无垃圾、无杂物、无卫生死角，目视干净整洁。 ②明沟保持通畅、无杂物。 ③定时打扫宠物活动区域，无异味、无污迹。 ④停车场及车库定期清扫地面，无垃圾、无积水、无油迹、无明显杂物。 ⑤坡道无明显积水，每季度冲洗1次。 ⑥定期擦拭反光镜和灯具，表面清洁、无蜘蛛网和污迹。 ⑦消防门无积灰、把手处无污迹，消火栓箱表面无积灰。 ⑧机械车位整洁，目视无积灰。 ⑨地下室空气畅通，无异味。 ⑩地下室管道及标识，无污迹、无灰尘。 ⑪定期对集水坑、排水沟进行疏通与冲洗，保持排水顺畅不堵塞。 ⑫绿化带每日清理1次，保持无杂物、无明显枯枝落叶。 ⑬亭、廊、榭、桥及景观小品每月清洁1次，保持干净整洁、无污物、无涂写。 ⑭门岗每日清洁1次，保持墙面、地面和玻璃干净、无污渍，工作器具摆放整齐有序，表面干净整洁、无污渍。 ⑮标识和宣传牌每周擦拭1次，保持表面干净整洁、无破损、无污迹。 ⑯水池（景）每周打捞1次漂浮物，保持水面清洁。 ⑰定期清洗水池（景）底部，目视池底清澈，保持水体清洁。 ⑱公共卫生间每日清洁3次，地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板和墙面无灰尘、无蜘蛛网，洁具无污渍、无明显水渍。 ⑲每周消杀1次。 ⑳室内无异味，设备完好。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	楼内公共区域清洁	①走廊、门厅、大堂每日清洁1次，地面无垃圾、无杂物堆放、无明显污迹，遇雨雪天气铺设防滑地垫。 ②墙面每月除尘1次，无积灰、无污迹，四周顶角无蜘蛛网。 ③公共区域家具、家电等设施保持整洁、无灰尘。 ④每周消毒1次。 ⑤楼道或消防楼道每日清洁1次，地面无垃圾、无杂物堆放、无明显污迹。 ⑥每日清洁1次楼梯扶手，栏杆表面无积灰、无蛛网。 ⑦每周消毒1次。 ⑧门窗每季度擦拭1次，目视洁净明亮、无污迹。 ⑨天花板每月清洁1次，目视无灰尘、无污迹。
		楼宇外立面及附属结构	①外墙根据合同约定，对外墙定期清洗，保持干净。 ②平台及屋顶每季度至少清扫1次，无明显垃圾。 ③台风汛期之前，及时清扫。 ④定期疏通落水管，保持排水畅通。
		设施设备清洁	①健身和休闲设施每日对设施及地面清洁1次，保持表面干净整洁，无破损、无污迹，每周消毒1次。 ②电梯轿厢每日清洁2次，每周清洁保养1次，四壁光洁明亮、无浮灰，操作面板无污渍、无擦痕。 ③每天拖拭轿厢地面2次，保持干净、无明显污迹。 ④轿厢内空气清新、无异味。 ⑤每周清洁1次灯饰及轿厢顶部。 ⑥轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫。 ⑦消防设施每月擦拭1次，保持内外整洁干净，无污迹。 ⑧风/百叶口每两周擦拭1次，目视无灰尘、无污迹。 ⑨公共灯具室内灯具每两周清洁1次，灯具罩内无积灰和飞虫。 ⑩室外灯具每季度清洁1次，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮干净。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
三	清洁卫生服务	垃圾收集与清运	①客户自行投放生活垃圾至分类垃圾收集点，物业服务人每日清运垃圾2次，垃圾日产日清；②每周冲洗垃圾房地面至少1次，无明显异味，垃圾桶每周刷洗1次，无污迹、无油污；③建筑装修垃圾定点封闭存放，及时清运建筑装修垃圾和绿化垃圾，无长时间堆放的现象；④垃圾收集转运车全封闭装置，表面洁净、无突出噪声、无垃圾外溢、无气味四散现象。
		消杀灭害	①每季度对垃圾房、污水井、雨水井、楼道、停车场及配套设施等实施蚊蝇消杀1次。 ②夏季每月进行1次蚊蝇消杀。 ③每季度进行1次灭鼠消杀。
四	绿化养护服务	植物枯死率	①绿化枯死率和绿地裸露率不高于10%，出现缺株、斑秃时适时补种。 ②根据气候特点，制定季节性养护计划并实施。
		地被植物	①保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。 ②每年在2次全面施肥的基础上，根据植物实际长势与季节气候变化进行针对性追肥。 ③每年生长季进行修剪整形。
		草坪养护	①草坪种类为双季草，草坪纯度不低于90%。 ②草面平整，每年修剪不少于8次。 ③每年至少进行1次全面施肥，根据草皮长势进行针对性追肥。 ④干旱和高温季节保持有效供水。
		灌木养护	①每年修剪整形不少于4次，植物造型完整、轮廓清晰、修剪精细。 ②及时清理枯枝、病枝、残花，保持景观效果。 ③每年至少进行1次全面施肥，根据植物实际长势与季节气候变化进行针对性追肥。
		乔木养护	①保持成型美观，生长良好，无死株、枯枝。 ②每年不少于1次修剪，以调节树势、平衡树形、改善通风透光。 ③每年进行1次以上施肥作业，采用穴施、沟施法等。 ④入冬前采取防冻措施，包括树干涂白、包裹保温材料等。 ⑤建立古树、名贵树种、主景观树等重点乔木档案，定期记录生长状态及健康状况，养护措施参照《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T51168实施。 ⑥建立特殊天气应急预案，及时清理阻挡主干道倒伏树木，确保道路畅通。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
四	绿化养护服务	花坛花境	①花卉整齐美观、长势良好，无折损、无斑秃、无灼伤现象。 ②每年至少进行1次全面施肥，并根据植物实际长势与季节气候变化进行针对性追肥。 ③及时清除枯萎花卉、黄叶和杂草，并通过补植确保缺株率较低。
		病虫害防治	①不定期进行病虫害防治，优先采用物理防治手段。 ②如需喷洒药物，提前告知客户。
五	共用部位日常维护服务	标识管理	①主出入口设有小区平面示意图。 ②楼栋、单元、入户门、配套公共建筑、交通指引标识，位置醒目、清晰规范。 ③安全警示标识清晰规范，符合《安全色和安全标志》GB2894、《消防安全标志》GB13495.1要求，电动车充电场所设有安全防范标识。 ④每周检查1次，损坏后24小时内修复或更换。
		日常维护	①制定共用部位维护工作手册，巡查和维修工作流程统一、操作规范、过程可追溯，巡查记录按月归档。 ②每半年对房屋共用部位、道路、绿地等全面检查1次，掌握完损状况。 ③每日巡视1次单元门、楼梯间、门窗、路灯等设施，每半年对共用部位门窗做专项检修1次。
		楼内共用部位	①房屋主体结构每周巡查1次，房屋外观出现变形、开裂等现象，及时进行房屋安全评估或鉴定。 ②屋顶和平台每月巡查1次，防水性能良好，无破损、开裂和起鼓现象，隔热层无断裂、缺损和杂物堆积等现象。 ③每月对屋面泄水沟和落水管进行清扫疏浚，在雨季来临前和强降雨后进行系统排查，保障排水体系通畅。 ④可上人屋顶设置防攀爬防护措施。 ⑤外墙每月巡查1次，发现破损、脱落等情况，及时采取安全防护措施，并按物业服务合同约定开展后续工作。 ⑥户外防盗网、晾晒架、遮阳棚、空调室外机支撑构件，有锈蚀、破损等情况，及时告知业主并采取安全防护措施，防止高空坠落。 ⑦门厅、楼梯间、走廊每月巡查1次，发现地面、墙面、门窗、顶棚有损坏，按物业服务合同约定的范围进行维修。 ⑧墙面粉刷后，色泽均匀、平整无洞孔。 ⑨门窗、玻璃等配件完好，开关灵活。 ⑩油漆后，色泽均匀美观。 ⑪楼内其他部位每月巡查1次，如发现蚁害，及时联系白蚁防治所并配合做好相关灭治工作。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
五	共用部位日常维护服务	楼外共用部位	①道路及侧石、管井沟渠、台阶踏步每月巡查1次，道路路面平整、无破损，侧石及台阶平直无缺损，管井沟渠无破损、井盖无缺失，发现损坏按物业服务合同约定进行修复，维修期间设置安全提醒和临时便民措施。 ②围墙和大门每月巡查1次，保持涂饰面无脱落损坏、铁艺栅栏无锈蚀，发现损坏或不围合情况，按物业服务合同约定进行修复。 ③修复后，围墙平整、无明显孔洞。 ④大门开关正常。 ⑤门岗室、垃圾房每月巡查1次，建筑物完好，门岗室整洁规范、垃圾分类标识清晰规范，发现问题及时维修。 ⑥健身休闲场地每周巡查1次，场地平整、器械完好、符合安全规范，发现损坏立即修复。 ⑦景观、雕塑、水景每周巡查1次，景观和雕塑外观完好、整洁美观，水景设施的水泵及控制系统运行良好、功能完好，发现损坏立即修复。
六	共用设施设备运维服务	日常管理	①制定设施设备运行、维护、保养、检查和应急处理管理制度。 ②建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标识清晰、规范。 ③制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度。 ④特种设备按照国家、地方、行业有关规定运维。 ⑤维护记录真实完整、清晰可追溯，每月归档1次；⑥配备维修专职人员不少于3人。
		给排水系统	①给水、排水、净水、中水、热水等设备管理标识清晰规范。 ②给水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无跑冒滴漏现象。 ③每年清洗两次水箱、蓄水池，定期检测二次供水水质，水质符合《生活饮用水卫生标准》GB5749要求。 ④水箱、蓄水池加盖板、加双锁管理。 ⑤定期清洗、消毒、检查，记录完整。 ⑥排水系统设施设备完好，功能齐全、运行正常，无污水外溢现象。 ⑦每年巡查、保养1次污水泵、提升泵，阀门启闭灵活，无跑冒滴漏现象。 ⑧每年巡查、清掏1次二级生化处理系统，记录完整。 ⑨净水、中水、热水系统运行正常，维修保养记录完整。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
六	共用设施设备 运维服务	电气系统	①公共区域照明系统正常，每日巡查1次，一般故障12小时内修复。 ②应急照明、疏散指示标识清晰、外观完好，24小时正常运行。 ③变配电房安全警示标识规范、安全防护工具齐全、功能正常。 ④公共电气柜每周巡查1次，每月保养1次。 ⑤避雷系统外观完好、无松脱、无锈蚀，每年检测、养护2次，记录完整。
		电梯系统	①电梯维护保养合同规范，维护保养工作符合GB/T18775的要求。 ②电梯轿厢内操作面板、呼叫按钮、灯具配件、显示装置、监控装置、通风系统等完好无损，正常使用。 ③张贴特种设备使用标志、年检合格证、电梯使用须知、警示标志、维保单位名称及维修救援电话。 ④轿厢和井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画。 ⑤电梯运行平稳，管理员持证上岗，每周巡查1次，记录完整，一梯一档。 ⑥紧急报警装置24小时保持畅通，发生电梯困人等重大事件，20分钟内到现场。 ⑦一般故障1小时内到现场。 ⑧每半年公示1次电梯运行维护收支情况。
		消防系统	①建立消防安全管理制度，明确消防安全责任。 ②消防设施设备维护符合GB25201和GA1283的要求。 ③消防控制室24小时专人值班，及时应对报警和故障信号，并记录存档。 ④每年组织2次消防疏散演练。
		节能降耗	①在电梯、供暖、空调、通风、水泵、公共照明等重点耗能设备点位，统一安装电表、水表等计量器具，实现分设备能耗精准计量，定时开展能耗数据监测并建立台账。 ②能耗监测数据全面完整，数据利用合法合规。 ③在设备老化阶段，与业主自治组织协商，适时淘汰老旧用电、用水设备，制定节能改造计划，更换新型节能产品。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
七	装饰装修管理服务	装饰装修管理	①在客户实施室内装饰装修前，与其签订装饰装修管理服务协议，可在线上进行装饰装修申报和签约。 ②明确告知注意事项和禁止行为。 ③装饰装修期间，每天至少巡查现场2次，如发现客户存在未申报或者违法违规行为的，及时劝阻并制止，拒不改正的，立即报告相关部门。 ④公示装修垃圾清运收费标准，及时清运垃圾。 ⑤建立装饰装修管理档案，完整保存装饰装修申报、协议、巡查及违规处理记录。
八	社区文化与沟通服务	文体活动	①法定节假日，在公共区域布置花卉、灯饰、主题雕塑等装饰，营造节日氛围，每年不少于4次。 ②每季度举办1次文体活动，活动内容丰富、形式新颖。
		沟通联络	①建立业主沟通机制，定期听取业主或者业主自治组织意见建议，接受监督。 ②建立与属地社区及相关部门的沟通报告机制，定期沟通和报告相关事宜。 ③策划并配合社区居委会开展科学防疫、消防安全、反诈、生活垃圾分类、环保等主题的宣传与公益活动。
九	共有资产管理	资产登记	①对共有房屋及附属设施、设备、场地等资产分类登记，台账资料真实完整。 ②建立共有资产标准化编码体系，可关联电子台账信息。 ③共有资产发生新增、报废等变更后，应在3个工作日内更新台账。
		资产运营	①依据物业服务合同约定或业主大会授权，开展资产租赁、处置、合作经营等活动。 ②不改变资产用途、不损坏资产形态。 ③价格公允、合同规范。 ④经营收益纳入公共收益管理。 ⑤受托代管的公共收益应专户存储、账目清晰，会计核算符合相关规定要求，信息公开符合相关规定要求。
		安全排查	①每年组织业主代表开展1次共有资产安全状况排查，排查内容包括房屋完好状况、设施设备运行状态及安全隐患、突发事件应对等。 ②依据排查结果制订或修订维修保养计划。 ③排查结果和维修保养计划向业主公开。

序号	类别	服务项目	服务内容及标准
九	共有资产管理	资产核查	①每年组织业主代表开展1次共有资产核查，核查内容包括资产的权属、名称、型号、数量、使用状况与台账资料，是否账实相符。 ②资产的运营状况、专户资金收支与公共收益台账，是否账实相符、账账相符。 ③对毁损、遗失或多出的共有资产须查明原因，核查结果向业主公开。
十	档案管理服务	档案管理	①房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主公约等各项制度完善。 ②房屋档案资料完整，实行数据化管理，档案资料无缺损现象，记录变更及时，账实相符。 ③房屋及其设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便，包括房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件、房屋竣工和接管验收资料、公共设施设计安装图纸和验收合格证明、房屋产权产籍资料、住用户档案（一户一档）、房屋安全普查记录、完损等级评定记录、大中小修和共用部位检修记录、设施设备运行记录、维修基金提取和使用记录、物业服务费收缴和使用记录、业主委员会对服务标准的认定意见等。

电梯的运营与管理

项目	服务内容与服务标准
电梯	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，物业管理人员10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。 ②每天进行检查，检查记录存档。 ③保证电梯24小时完好，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 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，保证安全运行。 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。 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。 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；加强值班监督，防止违章使用电梯；记录每日电梯运行情况，建档备案。 ⑧定期对机房、轿厢顶和底坑进行检查，发现问题及时处理，并做好记录。 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。 ⑩每半年在各电梯口公示一次电梯运行维护的收支情况，公示时间不少于15天。

附件2

响水县普通住宅前期物业服务费收费标准

服务等级		一级	二级	三级	四级	五级
收费标准 (元/平方米·月)	多层	0.20	0.30	0.40	0.45	0.55
	高层 小高层	0.50	0.60	0.70	0.80	0.90
备注		上述标准为最高限价，下浮不限				

说明：1.对履行相关程序公开选聘（或协议）物业管理企业实施管理的各小区，要按照审定的等级标准和小区实际情况合理确定具体收费标准，并向县价格主管部门和县物业管理行政主管部门进行备案方可执行。2.为体现对社会弱势群体的关心和照顾，经民政部门确认的城市居民最低生活保障对象，普通住宅物业服务费减半收取。3.超过五档服务质量标准的特级物业服务收费标准，暂实行单独定价。4.带电梯多层可参照高层、小高层标准执行（老旧小区加装电梯的除外），该参照适用仅适用于前期物业政府指导价阶段，业主大会成立后，由合同另行约定。

附件3

普通住宅前期物业服务收费报备情况登记表

备案时间： 年 月 日

物业服务 企业名称 (盖章)		开发企业 (委托方章)	
企 业 地 址		法 人 代 表	
企业资质证号		资 质 等 级	
住 宅 区 名 称		立 项 性 质	
负 责 人 姓 名		联 系 电 话	
物业服务等级		收费 标准	多层 高层(小)
汽车停放费			
总 建 筑 面 积		住宅面积	
		经营用房面积	
		配套用房面积	
		办公用房面积	
		室内车库面积	
		其他车库面积	
		其他房屋面积	
容 积 率		绿 化 率	
低 层 幢 数		户 数	
多 层 幢 数		户 数	
高 层 幢 数		户 数	
备注：		主管部门意见：	

本表一式三份，一份报物业管理行政主管部门，一份留存。