乐山市住房和城乡建设局文件

乐住建发〔2026〕10号

乐山市住房和城乡建设局
关于印发《乐山市住宅小区物业服务等级分类指引（试行）》的通知

各县（市、区）住房城乡建设局、高新区新城建设局，各开发建设单位、各物业企业、业主委员会:

为进一步规范全市住宅小区物业服务市场，促进物业服务质价相符，引导各地科学建立住宅小区物业服务等级体系，我局依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等国家及地方有关法律法规、政策文件，结合乐山市实际情况，制定了《乐山市住宅小区物业服务等级分类指引（试行）》，现予以印发，请遵照执行。

乐山市住房和城乡建设局

2026年3月18日

乐山市住宅小区物业服务等级分类指引（试行）

乐山市住房和城乡建设局

2026 年 3 月 18 日

前 言

随着乐山市经济社会快速发展与城市化进程持续加速，城镇住宅小区数量逐年递增，已成为居民生活的核心空间。物业管理服务作为保障小区正常运转、提升居民生活品质的关键环节，其质量与水平直接关系居民的幸福感和满意度。当前，乐山市各地住宅小区在建设规模、设施配套、业主需求等方面呈现差异化、多样化特征。

为更好适应并满足不同住宅小区居民对物业管理服务的多层次需求，进一步规范全市住宅小区物业服务市场，促进物业服务质价相符，引导各地科学建立住宅小区物业服务等级体系，依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等国家及地方有关法律法规、政策文件，结合乐山市实际情况，在广泛调研、深入论证和征求意见的基础上，编制《乐山市住宅小区物业服务等级分类指引（试行）》（以下简称《指引》）。

本《指引》共分为七章，核心内容包括总则、术语、一般规定、一级至四级物业服务。物业服务等级从一级至四级逐步递减，各级标准既坚守安全底线，又体现梯度差异。

本《指引》坚持以下原则：一是适用性原则。充分考虑各地物业服务发展水平不平衡的实际，所辖区（市）县均可结合本地情况参照执行，兼顾不同小区的基础条件与服务需求。二是探索

性原则。借鉴省内外物业服务行业典型经验，将具有差异化、多样化的物业服务内容，提炼为统一、可操作的服务要求，推动住宅小区物业服务管理规范化。三是竞争性原则。针对物业企业服务能力参差不齐的现状，通过明确统一的基础服务标准，激励企业争先进位，带动后进企业提升服务水平，整体增强行业质效。四是专业性原则。综合运用物业服务领域法律法规、技术规范和实践经验，精准破解服务管理过程中的焦点难点问题，提升服务的专业化水平。五是创新性原则。鼓励物业服务企业引入先进的管理理念、智能技术，推动服务行业与时俱进、开拓创新，满足居民日益多元的服务需求。

本《指引》自2026年3月18日生效，试行有效期两年。执行过程中，如有意见和建议，请及时反馈至乐山市住房和城乡建设局。

目录

目录..... 5
1.总则..... 6
2.术语..... 6
2.1 物业服务..... 6
2.2 业主..... 7
2.3 物业使用人..... 7
2.4 特约服务..... 7
2.5 承接查验..... 7
2.6 专项委托服务..... 7
2.7 共用部位..... 7
2.8 共用设施设备..... 8
3.一般规定..... 8
3.1 服务事项..... 8
3.2 服务收费..... 8
3.3 物业配套..... 8
3.4 等级调节..... 8
4.一级服务标准..... 10
5.二级服务标准..... 24
6.三级服务标准..... 37
7.四级服务标准..... 49

1.总则

1.1 为引导各地科学建立住宅小区物业服务等级体系，统一服务标准，规范物业企业服务行为，提升行业整体服务水平，促进物业服务行业健康发展，维护业主与物业企业的合法权益，满足居民对物业管理服务的多层次需求，营造安全、文明、舒适、优美、和谐的居住环境，制定本指引。

1.2 本指引明确了乐山市行政区域内城镇住宅小区物业管理项目的基本服务内容及标准要求。

1.3 本指引适用于乐山市行政区域内城镇住宅小区物业管理服务活动，物业服务企业、业主、业主大会、业主委员会及相关单位应参照执行。

1.4 物业服务企业应落实安全生产主体责任，建立健全安全生产管理制度，定期开展安全隐患排查治理，保障物业服务区域内的人身和财产安全。

1.5 本指引为推荐性、参考性标准。

2.术语

2.1 物业服务

物业服务人接受委托，按照法律法规、物业服务合同约定，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和相关秩序

的活动。

2.2 业主

物业的所有权人。基于与建设单位之间的房屋买卖等民事法律行为，已经合法占有房屋但尚未依法办理所有权登记的人，在物业服务活动中享有业主权利、承担业主义务。

2.3 物业使用人

物业的承租人或业主之外其他合法实际使用物业的人。

2.4 特约服务

物业服务企业接受业主或物业使用人委托，提供的物业服务合同约定以外的个性化、有偿服务。

2.5 承接查验

物业服务企业承接物业前，与建设单位按照国家有关规定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

2.6 专项委托服务

专业性服务企业接受物业服务人的委托，承接物业服务区域内共用部位及共用设施设备维修养护、园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务的行为。

2.7 共用部位

根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，一般包括：住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

2.8 共用设施设备

根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

3.一般规定

3.1 服务事项

本指引明确的住宅小区服务事项，各地可结合本地经济社会发展水平、小区实际条件等，合理细化服务内容、范围、频次及深度。

3.2 服务收费

各地参照本指引执行时，应坚持“质价相符、优质优价”原则，充分保障服务质量与收费标准的匹配性。

3.3 物业配套

住宅小区物业服务区域共用设施设备配置未达到基本标准或缺失的，本指引中对应服务事项要求不得作为服务质量评价的依据。

3.4 等级调节

物业服务合同约定之外的特约服务，由双方另行签订协议，明确服务内容、标准及收费等事宜。因小区无绿化、特殊设施等客观情况，经业主与物业服务企业协商一致，可对对应服务事项

进行合理调整，并在物业服务合同中明确约定。

4.一级服务标准

4.1综合服务

项目	内容及要求
服务场所	1、有客户服务中心和接待场所，配置有接待台、办公桌、椅、饮水机、电话、电脑、打印机、复印机、网络、办公收费系统，物品摆放整齐，环境干净整洁。 2、客户服务中心需公示以下内容：物业服务人证照、项目主要服务人员基本信息（姓名、照片、岗位）、企业信用信息、物业服务事项与服务标准、收费项目及对应标准、电梯和消防等专项设施设备维保单位相关信息（名称、资质、联系方式、维保方案、应急处置方案）、报修电话、投诉电话，以及其他依法需公示的事项；同时设置管务信息查询台，支持物业合同、维修资金使用情况、共有部分经营情况等内容查询。若提供特约服务，还需公示特约服务的项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内，需张贴物业服务记录及需要公示的其他事项；采用互联网方式记录的应具有可追溯性。 4、在各楼栋单元公示楼栋管家姓名、联系方式和需要公示的其他事项。 5、有专用公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新 1 次。 6、建立客服值班制度，客户服务中心工作时间至少 12 小时值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有 24 小时服务电话，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。
人员	1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 2、一个物业服务区域配备 1 名专职项目负责人、1 名经过培训并取得相应证书的专职安全管理人员。其中，项目负责人具备 3 年以上物业服务经理任职经历；同时按规定建立从业人员信用信息档案，并办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于 500 户。 4、从业人员分岗统一着装，佩戴工种标志，仪表整洁、行为规范、语言文明、主动热情。 5、项目负责人、安全管理员每年至少完成安全培训 48 学时，客服人员每年至少完成安全培训 36 学时，秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 36 学时培训。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等知识培训。

合同	物业服务合同推荐采用四川省住房和城乡建设厅印发的示范文本，并按规定在行业主管部门完成备案。合同内容应当涵盖服务事项、服务质量（标准）、物业服务费收取标准及方式、服务用房的管理与使用、服务期限、服务交接等核心内容，明确合同当事人的权利义务关系及安全责任划分，且不得违反法律、行政法规的强制性规定。
制度	1、制定共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、按照物业行业安全生产相关要求，建立完整的安全生产制度体系，并按规定在行业主管部门进行应急预案告知性备案。 3、健全质量管理、财务管理、应急管理、人事管理、培训考核等制度；完善员工岗位责任、报修服务与投诉处理、业主（用户）资料保密、员工工作程序与工作标准等制度。 4、留存物业服务和安全管理工作记录（含具备法律效力的电子数据记录）。 5、编制包含便民服务指南内容的业主手册。 6、鼓励把接受党组织的领导写入物业服务公司章程，把党建工作纳入物业管理服务重要内容，主动接受行业主管部门、街道社区、小区党组织对物业服务履约情况的评价。
财务收费	1、物业服务费及其他费用的收支管理严格遵守规定，财务管理制度规范，各类账目清晰可查。 2、物业服务费及其他合法费用的收取严格落实明码标价制度，做到价目齐全，内容真实准确，标示醒目直观。 3、利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列账、设立单独账户，或者与业主委员会设立共管账户进行管理。 4、严格按物业服务合同约定的收费项目与标准收取服务费，并依规提供正规票据。因物价变动、职工最低工资标准调整等客观原因确需调整物业收费标准的，须按规定经业主大会同意或由业主共同决定。 5、为业主或物业使用人提供特约服务的，服务收费可按照双方协商一致的约定执行。 6、不得采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。 7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。
档案	1、建立健全物业服务档案管理制度，规范归档物业服务档案，具体包含以下内容: （1）物业服务合同，及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的相关协议。 （2）物业承接查验资料档案，含物业承接查验协议，遗留问题处理记录，建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件、物业使用说明文件，以及建设单位移交的其他档案资料。 （3）共用设施设备运行管理、维修养护、设备检测等工作的记录资料。 （4）二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 （5）业主或物业使用人的名册，业主资料按照“一户一档”归档管

	理。 （6）房屋权属清册。 （7）安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 （8）公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 （9）业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 （10）物业服务投诉、报修处理及其他物业日常服务工作形成的资料（含互联网电子档案资料）。 2、档案资料齐全完备、分类科学、整洁有序、管理规范，确保查阅便捷高效。 3、配备专职档案管理人员，并设置专用档案资料室。 4、建立小区基础信息数据库，实现与行业主管部门、街道、社区数据共享。 5、运用物业服务电子管理软件，对基础信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等进行系统化管理。
标志标识	1、小区内规范设置提示标识、禁止标识及其他各类标志，有限空间等重点区域，按相关规定设置安全警示标识、消防标志、导向标志等。 2、配齐小区大门、楼栋、单元、楼层及户门标识，确保定位清晰可辨。 3、张贴小区平面示意图，主要路口设有路标；各组团、公共配套设施及相关场地均设置明显标志。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。 5、所有标志需保持完整、清晰、醒目，其材质选择和设计风格契合本项目品质定位。 6、各类标识确保齐全规范，若出现脱色、脱落、损毁等情形，及时进行维修或更换。
客户服务	1、每半年公示物业服务合同履行情况，接受业主监督。 2、重要物业服务事项，须在小区主要出入口、各楼单元门、电梯轿厢内、业主群以书面形式履行告知义务；同时宜通过微信、短信、电子显示屏、公司信息平台等多种形式，向业主广泛推送。 3、水、电急修项目，维修人员须20分钟内到达现场；其他报修项目，须在30分钟内到达现场；属于专项服务企业负责的设备设施报修，须在15分钟内通知对应企业。建立完善的报修、维修记录台账，维修回访率不低于95%。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议及投诉，须在1个工作日内予以回复，投诉回访率不低于100%。 5、每年组织不少于1次客户满意度调查（或委托第三方开展调查），满意度不低于85%。针对调查中业主反馈的问题，制定整改措施并落实处理，同步做好回访工作，调查结果在物业服务区域内公示。 6、建立健全宠物管理制度并落实相关措施，在小区内设置宠物管理标识和宠物便袋箱，完善小区犬只档案，实现宠物规范化管理。 7、提供邮件、快递代收服务，在小区出入口配置便民服务推车。配置标准为：小区户数在1000户以内的，推车数量不少于5辆；小区户数超过1000户的，1000户以上的部分按1辆/500户标准配置，不足500户按500户计算。 8、提供平板车借用服务，满足业主临时搬运需求。

	9、按规定投保物业共用部位、共用设施设备相关保险及公众责任保险。 10、智能公共广播系统每日定时播放广播及背景音乐，营造和谐社区氛围。 11、公共卫生间保持正常使用状态，卫生间内残疾人无障碍设施功能完好，无侵占、损坏等现象。 12、指定无噪音无干扰氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时，对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。 13、每年至少组织 1 次业主恳谈会，搭建沟通交流平台；同时至少组织 1 次业主参观共用设施设备机房的活动，提升物业服务透明度。 14、法定节假日及传统节日期间，开展节日氛围营造活动，丰富社区文化生活。
专项委托服务管理	1、与专项服务委托方签订正式委托合同，明确委托事项、服务质量标准及各方权利义务。 2、消防、电梯、水质检测、防雷检测等专业服务企业，须符合相关行政主管部门的资质要求；相关操作人员应持有效职业资格证书上岗。 3、专业服务企业人员进入物业服务区域开展工作时，应统一着装并规范佩戴标识。 4、建立专项委托服务的监督与评价机制，对服务过程及效果进行跟踪监管，并留存完整的监督评价记录。
社区文化与安全建设	1、每年至少开展 3 次精神文明建设和安全宣传活动，内容涵盖科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等方面。 2、每年至少组织 4 次社区文化活动，活动内容与形式充分兼顾老、中、青、幼不同年龄段业主的需求。 3、组织志愿者服务组织，常态化开展并积极参与社区关爱空巢老人、帮扶残障人士等便民利民志愿服务活动。 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

4.2共用部位及共用设施设备运行和维修养护

项目	内容及要求
综合管理	1、按照相关规定规范实施物业承接查验工作，留存完整的承接查验记录及相关资料。 2、建立共用设施设备安全管理制度、管理台账以及重大危险源（或重点风险部位）台账，对重点风险实施常态化管控。 3、按规范申请使用房屋专项维修资金，明确区分全体共用部分与部分共用部分的维修资金使用申请流程。属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划及住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提交报告与建

		议，根据业主大会决定组织维修。遇紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案开展维修工作。在共用部位检查中发现的问题，按责任范围编制修缮计划并严格执行；共用设施设备运行中出现故障或检查发现问题，属于急修范围的，30 分钟内组织人员到场维修。 4、建立健全房屋共用部位及共用设施设备的基础档案与管理台账，确保信息完整可追溯。 5、每年第 4 季度制订出下一年度共用部位及设施设备维修养护计划，按计划有序开展设施设备保养工作。 6、特种设备严格按照相关规定执行运行、维修养护流程，并按期完成检测、校验及试验工作。 7、雷电、强降水、大风等极端天气发生前后，对共用部位、共用设施设备及重点风险部位采取专项检查与防范措施。 8、设备机房管理要求: （1）每半月清洁 1 次，机房整洁有序，保持通风，室内无杂物堆放。 （2）落实完善的“三防、五防”措施。[“三防”指防水、防火和防小动物；“五防”指防止误分、合断路器，防止带负荷分、合隔离开关，防止带电挂（合）接地线（接地开关），防止带接地线（接地刀闸）合断路器（隔离开关），防止误入带电间隔。] （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。 （4）对有环境要求的设备机房，严格控制温、湿度在规定范围内。 （5）机房内设备完好，正常运行，无跑、冒、滴、漏现象。 （6）设施设备标志、标牌及安全标识齐全规范，清晰可辨。 （7）张贴或悬挂相关管理制度、资质证书等文件。 （8）设备运行记录齐全完整，及时准确填报。 9、每半年对房屋共用部位、共用设施等区域开展蚁害专项检查，若发现蚁害，及时向属地住建部门汇报并配合处理。 10、共用部位及设施设备的运行、检查、维修养护工作均需做好详细记录，每月对记录进行整理归档，确保资料完整。 11、工程维修维护人员每年至少完成 36 学时相关安全培训，确保具备相应岗位安全操作能力。
共用部位	房屋结构	每季度对房屋结构进行 1 次巡视检查，若发现外观存在变形、开裂、沉降等异常现象，应及时建议相关业主申请房屋安全鉴定，并同步采取必要的安全防护措施；待鉴定工作完成后，按照鉴定结果组织开展修缮工作。
	建筑部件	每 2 个月对建筑外墙贴饰面（或抹灰层）、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等进行 1 次专项检查；每半月对共用部位的门、窗、玻璃等开展 1 次巡查；每 2 个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚及室外屋面、散水等设施；每年汛前及强降雨后，对屋面防水、雨水落水管等排水防涝设施各进行 1 次重点检查。

	附属构筑物	每半月对小区道路、活动场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等公共设施开展 1 次巡查；每月对雨污水管井等排水设施进行 1 次专项检查；每半月巡查 1 次小区大门、围墙、围栏等安防设施；每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等便民景观设施；每半月巡查 1 次天台，对天台使用实行规范化管理，杜绝违规占用、堆放杂物等行为。
	外立面	每周对小区建筑外立面开展 1 次专项巡查，汛期、强降雨等重点时期加密巡查频次；若发现外墙开裂、脱落等安全隐患，立即采取设置警示标识、划定安全防护区域等防范措施，并及时向属地住建部门及相关单位报告。
共用设施设备	空调系统（若有）	1、空调系统运行前，对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等相关设施设备开展全面系统检查，确保各部件正常运行后再启动。 2、运行期间每日巡视 1 次空调系统，实时监控运行状态，保障室内温度符合相关标准要求。 3、落实节能管理措施，每月对空调系统能源消耗情况进行统计与分析，优化运行方案以降低能耗。 4、每年对新风机、空气处理机的滤网、表冷器、箱体等部件进行 1 次清洗消毒；每年对风机盘管滤网进行 2 次清洗消毒，每 2 年对风管进行 1 次清洗消毒。 5、每年对空调系统的管道、阀门进行 1 次全面检查，并及时开展除锈维护工作。 6、每年对系统内压力容器、相关仪表进行 1 次专业检验，同时对冷却塔噪音进行检测，确保各项指标符合规范。
	供水系统	1、每半年对二次供水水箱开展至少 1 次清洗消毒工作，确保水质符合国家相关标准要求，并及时公示水质检测报告，接受业主监督。 2、每日对小区供水设施进行 1 次巡检，若发现跑、冒、滴、漏等异常现象，立即组织处理，保障供水正常。 3、每日对水箱间、水泵房开展 2 次巡视，密切检查设备运行状态；每 8 小时记录 1 次设备运行参数，确保数据完整可追溯。 4、二次供水水箱盖保持完好并落实加锁管理，钥匙由专人保管；水箱溢流管口、透气口需安装金属防护网，定期检查并保持完好。 5、小区内所有管道井封堵严密，防止杂物进入、异味外泄或安全隐患滋生。 6、若供水系统不具备自动切换功能，每 8 小时手动切换 1 次备用水泵，确保备用设备处于良好待命状态。 7、每月检查 1 次水泵润滑情况，根据实际需求及时补充或更换润滑剂；每年对水泵进行 1 次全面养护，保障设备稳定运行。 8、每年对小区供水管道、阀门等设施进行 1 次除锈、刷漆维护，延长设施使用寿命。

	排水系统	1、制定完善的防汛应急预案，每年至少组织 1 次防汛应急演练，提升应急处置能力。 2、足额配备防汛物资，包括挡水板、沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵、油料等，确保物资完好可用、存放规范。 3、排水设施管理：每月对排水设施进行 1 次常规检查；每年汛前重点检查雨污水井、屋面雨水口等关键部位，若发现堵塞及时组织清理疏通；每次降雨前后，对主要排水口、管井开展专项检查，保障排水畅通。 4、污水泵运维：汛期每日巡视 2 次，非汛期每周巡视 1 次，实时监控设备运行状态；每次巡视时完成 1 次手动启动测试，确保设备应急可用；每季度进行 1 次常规养护，每年开展 1 次解体深度养护。 5、化粪池管理：每月巡查 1 次运行状况，每半年组织 1 次清掏作业；若巡查中发现堵塞、渗漏等异常情况，立即安排专项清掏处理。 6、隔油池管理：每半月巡查 1 次使用状态，每月至少开展 1 次清掏工作；发现油污堆积、排水不畅等异常，及时进行清掏处置。
	供配电系统及照明	1、楼内照明：每日巡视 1 次，发现一般故障 12 小时内修复，复杂故障 2 日内完成修复。 2、楼外照明：每周巡视 3 次，发现一般故障 1 日内修复，复杂故障 3 日内完成修复；每半月对时间控制器进行 1 次调整校准。 3、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。 4、应急照明、疏散指示标志：每日巡视 1 次，发现故障后 2 小时内到达现场组织维修。 5、低压柜：每日巡视 1 次设备运行状况，同步记录运行参数；每半年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）；每年进行 1 次电气安全检查、1 次接地电阻检测及 1 次仪表校验。 6、低压配电箱和线路：每月检查 2 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）；每半年切换 1 次双路互投开关，确保切换正常。 7、控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、调试、清扫）；每年校正 1 次各类电器元件或控制设备的设定值，检查 1 次远控装置功能。 8、发电机：每半月试运行 1 次，保障设备运行正常；每年活化 2 次蓄电池；每日巡视 1 次充电机和蓄电池状态。 9、配电室、楼层配电间：门、孔、洞、窗等部位防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好无损；电缆进出线标识及开关标志准确清晰。 10、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑保持无积水；按照相关标准，对高低压母线、配电盘、变压器、电缆等设备按规定周期开展例行检查，根据检查结果及时实施针对性维护。 11、内部核算电能表每 2 年检验 1 次，确保计量准确。

	停车场相关设施	1、规范非机动车充电设施管理，建立常态化巡查制度，每日对充电设施开展专项巡查；若发现故障或安全隐患，立即向相关部门报告，并及时做好区域安全防范与警戒隔离措施。 2、规范机动车充电设施管理，统一张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账；同步建立日常巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题及时上报相关部门，并落实区域防患警戒隔离工作。 3、机动车停车场配置车辆进出管控系统及智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、道闸自动控制、移动终端在线缴费及联网综合管理等功能。 4、对停车场主机、道闸等主要设备，每周开展1次巡检，每月进行1次除尘、润滑保养，每季度开展1次除尘、紧固、润滑、调整综合性保养，确保系统操作软件运行稳定可靠，道闸启闭灵活顺畅。 5、停车场照明灯具完好率不低于95%。 6、停车场交通导视系统及公共信息图形符号，需符合相关国家标准规定，做到清晰直观、易于识别。 7、在停车场出入口等显著位置，按照规定公示停车收费标准、收费依据、收费时段等相关内容，接受业主及车主监督。
	防雷系统	1、每年对建筑物防雷装置（含接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网及电涌保护器）开展1次全面检测，及时留存检测报告并规范存档。 2、每半年对重要机房的配电柜及设备等电位连接情况进行1次专项检查，确保连接可靠、符合安全规范。 3、每年对防雷避雷设施进行1次全面维护保养，及时处理锈蚀、松动、损坏等问题，保障设施正常发挥防护作用。
共用设施设备	安全防范系统	1、物防：外露管道等易攀爬部位，应设置防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或涂抹黄油等防盗设施，防范攀爬风险；小区各楼栋单元应配置门禁管理系统，规范人员出入管理；物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施需配置齐全，确保正常使用，保障夜间通行安全；安排专人每半月对各类物防设施开展1次全面检查，及时排查并排除安全隐患。 2、技防： （1）监控系统：监控设备设施24小时正常运转，实现对管理区域的有效覆盖与监控，画面完整清晰，录像保存时长不低于30天；摄像头完好率不低于98%，防高空抛物监控摄像头保持正常运行；每季度按照设备随机使用说明书要求，对硬盘录像机、摄像机等设备进行1次检修保养。 （2）门禁系统：每半月对门禁系统检查1次，确保系统工作正常；每半月检查1次楼宇对讲设备的按键、显示屏、通话等功能，保障设备运行稳定。 （3）电子巡更：每月对电子巡更设备调试保养1次，保证正常使用；确保巡更时间、地点、人员及数据的显示、归档、查询、打印功能正常，巡更违规记录提示功能有效。

		（4）周界防范系统：严格按照产品使用说明书要求操作和维护周界防范系统；每半月对系统进行 1 次全面检查；每周对报警系统进行 1 次有效性测试，确保中心报警控制主机能准确显示报警或故障信息，并同步发出报警信号。 （5）故障处理：技防设施设备若出现运行异常或损坏等问题，应立即组织维修，保障安防功能持续有效。 3、消防：定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施及自动消防设施进行检查或试验，确保设施完好、处于正常备用状态，可随时启用；每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通无占用；在客户服务中心、消防控制室或其他合适场所建立微型消防站，配备灭火、破拆、通讯器材及个人防护装备；委托专业机构对消防设施每年至少进行 1 次全面检测，留存完整准确的检测报告及记录，并将检测结果在物业服务区域内公示，存档备查；若配有自动消防设施，应与消防维保单位签订正式维保合同，明确维保内容、要求、频次、期限及双方权利、义务与责任；配备专兼职消防安全管理员及消防安全专员，负责日常消防安全管理工作；若设置消防控制室，实行 24 小时值班制度，每日安排 2 班值守，每班 2 人，及时响应并处理各类报警、故障信息；建立健全消防安全管理制度，每年对员工开展不少于 4 次消防安全培训，对业主开展不少于 3 次消防安全宣传教育；制定火灾应急预案，每年组织不少于 2 次有员工、业主或物业使用人参与的消防演练；发生火情时，应立即启动应急预案，第一时间报警并组织人员疏散，同时组织力量实施初期扑救，全力配合消防救援机构开展工作。
	电梯	1、按照特种设备相关规定，对电梯进行定期检验、检测、校验及试验。电梯检验有效期届满前 1 个月，向电梯检验检测机构提交定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或出入口显著位置，张贴有效的特种设备使用标志；在轿厢内醒目处张贴电梯使用安全注意事项、警示标志，以及使用管理单位名称、维保单位名称（含急修、救援、投诉电话）。 3、建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度，明确各岗位安全职责。 4、确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、通风系统、无线通讯装置等设施正常运行，保障使用体验与应急通讯需求。 5、设立 24 小时电梯值班电话，确保电梯紧急报警装置能随时与值班人员建立有效联系。 6、对日常维护保养及定期检查中发现的电梯故障隐患，及时组织整改消除，杜绝安全风险。 7、与具备相应有效资质的电梯维保单位签订正式维保合同，明确维护保养的内容、要求、频次、期限，以及双方权利、义务与责任。 8、配备取得特种设备作业人员相应证书的电梯管理人员，每日

		至少对电梯安全状况检查 1 次；每年至少对电梯安全管理人员开展 2 次特种设备安全培训，确保其具备必要的安全管理知识与技能。 9、制定电梯突发事件或事故应急预案，每半年组织 1 次应急演练。发生电梯困人事件时，立即启动应急措施：物业服务人员 15 分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员 30 分钟内到达现场实施救援；电梯未及时恢复正常运行的，需张贴醒目告示说明情况。 10、载人电梯保持 24 小时正常运行，保障业主及物业使用人出行需求。 11、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规定》（国家市场监管总局令第 74 号）要求，配备电梯管理安全总监及安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制。结合项目实际落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，健全日管控、周排查、月调度工作制度与机制；在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新设备信息及人员信息，按时上传《每日电梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。
	水景	1、喷水池、戏水池、涉水景观，配置漏电保护装置，保障用电安全；启用前需开展防渗漏、防漏电专项检查，杜绝渗漏隐患，确保用电安全达标。 2、喷泉使用期间，每周对喷水池、水泵及其附属设施巡查 1 次，每半月对防漏电设施检查 1 次，及时排查并处理异常问题。 3、在喷水池、戏水池、涉水景观周边显著位置设置安全警示标志，提示注意事项，防范安全风险。 4、周末及法定节假日期间，喷泉每日开放时长不低于 4 小时，满足业主观赏需求。
	游乐设施	每日对小区游乐设施开展 1 次专项巡查，确保无安全隐患；重点排查游乐设施本体，保证设施完好、无尖锐硬物、无松动挂钩及螺栓、无锋利未打磨边沿；同步排查游乐活动场地，确保地面平整；若场地设有沙坑，需清理其中的破砖块、碎玻璃等杂物，杜绝各类影响游乐安全的隐患。按照相关规定定期对游乐设施进行专业安全检测，建立检测记录档案，确保设施始终处于完好可用状态。
	游泳池	1、游泳池开放前须取得卫生许可证、经营许可证等相关合规证照，证照齐全且在有效期内方可对外开放。 2、指定专人负责泳池水质管理，定期开展池水 pH 值、游离性余氯、浑浊度等指标监测，规范做好加药、池水更换等工作；相关工作人员需经培训后上岗，应具备必要的消毒知识，熟练掌握游泳池水各项指标测量方法，了解各类药剂性能及正确使用方式。 3、做好泳池池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等配套区域的环境卫生保洁工作，保持区域干净整洁、无异味。 4、按照国家标准要求，规范设置游泳池安全标志，配齐救生圈、

		救生杆等救生器材；配备经培训合格的专职救生员，明确救生工作流程及制度规范，确保救生员在岗履职。 5、管理人员及救护人员每日对泳池循环系统、吸尘吸污设备、打捞工具等设施设备巡查 1 次，发现故障及时排查维修，保障设备正常运行。 6、强化游泳者安全管理，严格按照儿童池、成人池、深水区、浅水区的划分规范管理，杜绝跨区域违规使用行为。 7、游泳池非开放时间，关闭所有进出通道，通道处需加装门锁或设置隔离栏防护，防止非授权开启；无围墙或围墙存在安全缺陷的泳池，应通过加装围墙、种植防护绿植等方式设置防护屏障，防范人员跌落风险。 8、若游泳池委托第三方外包运营，需与外包方签订正式协议，明确双方安全管理责任划分，确保安全责任落实到位。
	垃圾分类设施设备	1、制定详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案，明确维护责任、流程、频次及标准，确保设施设备正常使用。 2、每周对垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点开展 2 次专项巡查，若发现设施损坏、缺失等问题，及时组织更换或维修，保障垃圾分类工作有序推进。

4.3装饰装修管理

项目	内容及要求
装饰装修管理	1、建立健全装饰装修申报登记制度、装饰装修管理服务制度及装饰装修施工现场安全巡查制度。 2、规范建立并妥善保管装饰装修管理档案。 3、依规受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》，明确告知业主或物业使用人装饰装修过程中的禁止行为与注意事项，并同步开展安全教育及安全技术交底工作。 4、装饰装修期间，每日对施工现场开展不少于 2 次巡查。发现业主或物业使用人未履行申报登记手续，或存在违法违规装饰装修行为的，应第一时间进行劝阻；对拒不整改的，及时上报相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、委托专业单位清运装修垃圾的，应要求其在指定区域规范堆放，保持堆放点无异味，并确保在 2 日内完成清运；业主或物业使用人自行清运装修垃圾的，须督促其采用袋装或密闭方式运输。

4.4公共秩序维护

项目	内容及要求
公共秩序维护	1、主出入口实行 24 小时专人值守，人员进出配备智能技术控制措施。 2、按标准配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材，且器材需定期检查维护，确保完好可用。 3、制定详细的安全巡查方案，严格按照规定路线、时间开展巡逻工作，每 2 小时巡查 1 次；对重点区域、重点部位适当增加巡逻频次。 4、建立外来人员管理制度，对来访人员实行问询、登记管理。 5、依托智慧停车系统，对机动车进出、停放实施规范化管理，确保车辆有序停放，严禁占用、阻塞消防通道。 6、停车场出入口采用无人值守系统管理的，应在显著位置设置紧急呼叫按钮，或公示 24 小时紧急联系电话。 7、非机动车停放区域划分清晰，车辆停放有序；停车场区域须配备全覆盖的监控设施。 8、建立大宗物品进出管理制度，对各类大宗物品的搬运进出实行登记备案管理。 9、发现违法犯罪行为时，立即报警，并积极协助公安机关开展处置工作。 10、备勤人员实行 24 小时待岗制度，备勤人员数量不得低于秩序维护人员总数的 20%。 11、利用小区公告栏等载体，常态化张贴安全防范宣传资料；每半年集中开展 1 次安全用电、用气入户检查及宣传活动；每半年组织 1 次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为的宣传，并落实相应管控措施。 12、建立健全租户管理制度，确保租户信息完整准确；配合相关部门做好流动人口登记、出租房屋备案工作，登记台账齐全规范。 13、制定并严格实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，邀请业主、社区或街道相关人员参与；应急演练每半年不少于 1 次，演练结束后须对演练效果进行评估总结，并完善应急预案。 14、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗。

4.5环境卫生维护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全环境卫生维护制度及作业安全管理制度。 2、环境卫生维护人员全年须完成企业内部安全培训，累计学时不少于 36 学时。

生活垃圾的收集、清运	1、常态化开展生活垃圾分类宣传工作，按相关规定标准设置垃圾分类收集点及对应分类垃圾收集容器，引导业主或物业使用人规范进行生活垃圾投放分类。 2、对区域内垃圾分类桶实行定时看管、定点分拣的管理方式，安排专人巡检；发现业主或物业使用人分类投放错误的，及时进行分拣整改，保障垃圾收集车高效进小区完成各类垃圾清运工作。 3、垃圾收集容器、垃圾投放站点每日至少清洗 1 次，每周至少消毒 1 次；蝇、蚊孳生高发季节，每 3 日开展 1 次消杀作业。及时清理小区内各类容器积水、地面积水、宠物粪便及其他生活垃圾，杜绝病媒生物孳生。 4、垃圾收集容器需配备脚踏式盖子，投放点地面应做硬化处理并设置排水设施，周边合理设置绿化隔离带。垃圾收集容器内垃圾存放量不得超过其容量的 2/3，投放点周边无散落垃圾。生活垃圾按分类标准清运至指定垃圾收集房（点），清运频次不低于每日 2 次。 5、小区内已设置的垃圾收集转运站（点），需保持密闭运行状态，同时确保站（点）外围环境整洁有序。 6、垃圾收集车应具备防渗漏功能，保持外观整洁，并清晰设置垃圾收集车专属标识。
物业区域共用部分清洁	1、楼内 （1）大堂、一层候梯厅：每日清扫或清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每日擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂；每周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月护理 1 次；每日巡视保洁 3 次大堂、一层候梯厅。 （2）楼道、楼梯：每日清扫或清拖 1 次楼道、楼梯地面；每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。 2、电梯轿厢：每日擦拭 2 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 2 次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次；每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。 3、天台、屋面：每月清扫 2 次天台、屋面；雨季期间，每周清扫 1 次天台、屋面；每周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。 4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次楼外道路；每半月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月清洁 1 次雨篷、门头等。 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。 6、地下车库：每日清扫 1 次地面；每月循环排尘地面 1 次；每 2 月擦拭 1 次灯罩等附属设施。 7、公共卫生间：应配置防鼠网、纱门、纱窗、灭蝇灯等防蝇设施，每日清洁 1 次，巡视保洁 2 次。每月消毒 2 次。 8、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。工作人员应经过专业培训，规范用药。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于 3 次，垃圾桶周边无蚊虫，灭鼠、灭蟑螂

	每月不少于 1 次，有相关消杀记录。小区内蚊、蝇、鼠、蟑的密度达到国家病媒生物密度控制水平 C 级要求。

4.6绿化养护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全绿化养护管理制度及安全作业制度。 2、绿化养护人员全年至少完成 36 学时的安全培训。
绿化养护	1、基本要求：配备绿化专业人员，编制绿化养护实施方案与工作计划，并组织落地执行；植物生长季节，每周开展 1 次绿化养护工作检查。绿地需设置宣传及提示标牌，绿化管理相关档案资料齐全完备。 2、灌溉管理：制定科学灌溉计划，确保灌溉水下渗充足且分布均匀；优先采用节水灌溉设备与措施，遇降雨积水时及时排涝。常规植物需在萌芽前、4 月、5 月、秋季及入冬前各浇水 1 次，其余时段根据植物品种、生长态势及土壤墒情，合理安排灌溉频次。 3、施肥管理：依据植物生长需求实施施肥作业。乔木每年施肥 1 次；灌木每年施肥 2—3 次；地被及草坪植物每年施肥 3—4 次；花坛植物根据生长情况适时追肥。施肥宜选用有机肥料。 4、病虫害防治：遵循病虫害发生规律，在植物生长季每月开展 4 次病虫害巡查；根据巡查结果，针对不同植物采取针对性防治措施。严禁使用高毒农药，确保绿化植物无明显病虫害症状。 5、整形修剪：乔木每年修剪 1—2 次；灌木需及时修剪，全年不少于 2 次；绿篱每年至少修剪 5 次，其中每年五一劳动节前、国庆节前需各完成 1 次修剪；草坪夏季每月至少修剪 1 次，全年修剪次数不低于 10 次，具体频次可根据草坪实际生长情况灵活调整。 6、支撑加固：每年雨季来临前，对树木支撑杆进行 1 次全面检查，发现松动的支撑设施，及时予以加固处理。 7、除草管理：每年开展 4 次全面除草作业，重点绿地可适当增加除草频次，确保绿地内无高度超过 30cm 的杂草。 8、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾，需在作业完成后及时清理干净，保持绿地整洁。 9、补植与改植：针对树木缺株、草坪空秃的区域，及时补种与原绿化品种一致的植物；对于不适宜原种植环境的绿化植物，可进行改植。补植、改植后，确保种植区域土地无明显裸露。 10、花卉布置：春节、国庆节等重要节日期间，需在小区内布置景观造型花卉，营造节日氛围。 11、成活率与完好率指标：乔木植株保存率、年成活率均高于 80%；灌木植株保存率、年成活率均高于 80%；花坛植物死亡率低于 15%；草坪完好率高于 80%。

5.二级服务标准

5.1综合服务

项目	内容及要求
服务场所	1、有客户服务中心，配置有办公桌、椅、饮水机、电话、电脑、打印机、网络，物品摆放整齐，环境干净整洁。 2、客户服务中心需公示以下内容：物业服务人证照、项目主要服务人员基本信息（姓名、照片、岗位）、企业信用信息、物业服务事项与服务标准、收费项目及对应标准、电梯和消防等专项设施设备维保单位相关信息（名称、资质、联系方式、维保方案、应急处置方案）、报修电话、投诉电话，以及其他依法需公示的事项；同时设置管务信息查询台，支持物业合同、维修资金使用情况、共有部分经营情况等内容查询。若提供特约服务，还需公示特约服务的项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内，需张贴物业服务记录及需要公示的其他事项；采用互联网方式记录的应具有可追溯性。 4、有专用公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新1次。 5、建立客服值班制度，客户服务中心工作时间至少10小时值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有24小时服务电话，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。
人员	1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 2、一个物业服务区域配备1名专职项目负责人、1名经过培训并取得相应证书的专（兼）职安全管理人员。其中，项目负责人具备2年以上物业服务经理任职经历；同时按规定建立从业人员信用信息档案，并办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于700户。 4、从业人员分岗统一着装，佩戴工种标志，仪表整洁、行为规范、语言文明、主动热情。 5、项目负责人、安全管理员每年至少完成安全培训48学时，客服人员每年至少完成安全培训36学时，秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成24学时培训。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等知识培训。
合	物业服务合同推荐采用四川省住房和城乡建设厅印发的示范文本，并按规定在行业主管部门完成备案。合同内容应当涵盖服务事项、服务质量（标准）、物业服务费收取标准及方式、服务用房的管理与使用、服务期

同	限、服务交接等核心内容，明确合同当事人的权利义务关系及安全责任划分，且不得违反法律、行政法规的强制性规定。
制度	1、制定共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、按照物业行业安全生产相关要求，建立完整的安全生产制度体系，并按规定在行业主管部门进行应急预案告知性备案。 3、健全质量管理、财务管理、应急管理、人事管理、培训考核等制度；完善员工岗位责任、报修服务与投诉处理、业主（用户）资料保密、员工工作程序与工作标准等制度。 4、留存物业服务和安全管理工作记录（含具备法律效力的电子数据记录）。 5、编制包含便民服务指南内容的业主手册。 6、鼓励把接受党组织的领导写入物业服务公司章程，把党建工作纳入物业管理服务重要内容，主动接受行业主管部门、街道社区、小区党组织对物业服务履约情况的评价。
财务收费	1、物业服务费及其他费用的收支管理严格遵守规定，财务管理制度规范，各类账目清晰可查。 2、物业服务费及其他合法费用的收取严格落实明码标价制度，做到价目齐全，内容真实准确，标示醒目直观。 3、利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列账、设立单独账户，或者与业主委员会设立共管账户进行管理。 4、严格按物业服务合同约定的收费项目与标准收取服务费，并依规提供正规票据。因物价变动、职工最低工资标准调整等客观原因确需调整物业收费标准的，须按规定经业主大会同意或由业主共同决定。 5、为业主或物业使用人提供特约服务的，服务收费可按照双方协商一致的约定执行。 6、不得采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。 7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。
档案	1、建立健全物业服务档案管理制度，规范归档物业服务档案，具体包含以下内容: （1）物业服务合同，及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的相关协议。 （2）物业承接查验资料档案，含物业承接查验协议，遗留问题处理记录，建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件、物业使用说明文件，以及建设单位移交的其他档案资料。 （3）共用设施设备运行管理、维修养护、设备检测等工作的记录资料。 （4）二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 （5）业主或物业使用人的名册，业主资料按照“一户一档”归档管理。 （6）房屋权属清册。 （7）安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 （8）公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 （9）业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 （10）物业服务投诉、报修处理及其他物业日常服务工作形成的资料（含互联网电子档案资料）。

	2、档案资料齐全完备、分类科学、整洁有序、管理规范，确保查阅便捷高效。 3、配备专职档案管理人员，并设置专用档案资料室。 4、运用物业服务电子管理软件，对基础信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等进行系统化管理。
标志标识	1、小区内规范设置提示标识、禁止标识及其他各类标志，有限空间等重点区域，按相关规定设置安全警示标识、消防标志、导向标志等。 2、配齐小区大门、楼栋、单元、楼层及户门标识，确保定位清晰可辨。 3、张贴小区平面示意图，主要路口设有路标；各组团、公共配套设施及相关场地均设置明显标志。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。 5、所有标志需保持完整、清晰、醒目，其材质选择和设计风格契合本项目品质定位。 6、各类标识确保齐全规范，若出现脱色、脱落、损毁等情形，及时进行维修或更换。
客户服务	1、每半年公示物业服务合同履行情况，接受业主监督。 2、重要物业服务事项，须在小区主要出入口、各楼单元门、电梯轿厢内、业主群以书面形式履行告知义务。 3、水、电急修项目，维修人员须 20 分钟内到达现场；其他报修项目，须在 30 分钟内到达现场；属于专项服务企业负责的设备设施报修，须在 15 分钟内通知对应企业。建立完善的报修、维修记录台账，维修回访率不低于 80%。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议及投诉，须在 2 个工作日内予以回复，投诉回访率不低于 100%。 5、每年组织不少于 1 次客户满意度调查（或委托第三方开展调查），满意度不低于 75%。针对调查中业主反馈的问题，制定整改措施并落实处理，同步做好回访工作，调查结果在物业服务区域内公示。 6、建立健全宠物管理制度并落实相关措施，在小区内设置宠物管理标识和宠物便袋箱，完善小区犬只档案，实现宠物规范化管理。 7、提供邮件、快递代收服务，在小区出入口配置便民服务推车。配置标准为：小区户数在 1000 户以内的，推车数量不少于 4 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/500 户标准配置，不足 500 户按 500 户计算。 8、提供平板车借用服务，满足业主临时搬运需求。 9、宜投保物业共用部位、共用设施设备相关保险及公众责任保险。 10、公共卫生间保持正常使用状态，卫生间内残疾人无障碍设施功能完好，无侵占、损坏等现象。 11、指定无噪音无干扰氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时，对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。 12、每年至少组织 1 次业主恳谈会，搭建沟通交流平台；同时至少组织 1 次业主参观共用设施设备机房的活动，提升物业服务透明度。 13、鼓励开展节日氛围营造活动，丰富社区文化生活。

专项委托服务管理	1、与专项服务委托方签订正式委托合同，明确委托事项、服务质量标准及各方权利义务。 2、消防、电梯、水质检测、防雷检测等专业服务企业，须符合相关行政主管部门的资质要求；相关操作人员应持有效职业资格证书上岗。 3、专业服务企业人员进入物业服务区域开展工作时，应统一着装并规范佩戴标识。 4、建立专项委托服务的监督与评价机制，对服务过程及效果进行跟踪监管，并留存完整的监督评价记录。
社区文化与安全建设	1、每年至少开展 2 次精神文明建设和安全宣传活动，内容涵盖科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等方面。 2、每年至少组织 2 次社区文化活动，活动内容与形式充分兼顾老、中、青、幼不同年龄段业主的需求。 3、鼓励组织志愿者服务组织，常态化开展并积极参与社区关爱空巢老人、帮扶残障人士等便民利民志愿服务活动。 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

5.2共用部位及共用设施设备运行和维修养护

项目	内容及要求
综合管理	1、按照相关规定规范实施物业承接查验工作，留存承接查验记录及相关资料。 2、建立共用设备设施安全管理制度、管理台账以及重大危险源（或重点风险部位）台账，对重点风险实施管控。

		3、按规范申请使用房屋专项维修资金，明确区分全体共用部分与部分共用部分的维修资金使用申请流程。属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划及住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提交报告与建议，根据业主大会决定组织维修。遇紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案开展维修工作。在共用部位检查中发现的问题，按责任范围编制修缮计划并严格执行；共用设施设备运行中出现故障或检查发现问题，属于急修范围的，及时组织人员到场维修。 4、建立健全房屋共用部位及共用设施设备的基础档案与管理台账，确保信息完整可追溯。 5、每年第 4 季度制订出下一年度共用部位及设施设备维修养护计划，按计划有序开展设施设备保养工作。 6、特种设备严格按照相关规定执行运行、维修养护流程。 7、雷电、强降水、大风等极端天气发生前后，对共用部位、共用设施设备及重点风险部位采取专项检查与防范措施。 8、设备机房管理要求: （1）每月清洁 1 次，机房整洁有序，保持通风，室内无杂物堆放。 （2）落实完善的“三防”措施。(“三防”指防水、防火和防小动物。) （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。 （4）对有环境要求的设备机房，严格控制温、湿度在规定范围内。 （5）机房内设备完好，正常运行，无跑、冒、滴、漏现象。 （6）设施设备标志、标牌及安全标识齐全规范，清晰可辨。 （7）张贴或悬挂相关管理制度、资质证书等文件。 （8）设备运行记录齐全完整，及时准确填报。 9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域开展蚁害专项检查，若发现蚁害，及时向属地住建部门汇报并配合处理。 10、共用部位及设施设备的运行、检查、维修养护工作均需做好详细记录，每月对记录进行整理归档，确保资料完整。 11、工程维修维护人员每年至少完成 36 学时相关安全培训，确保具备相应岗位安全操作能力。
共用部位	房屋结构	每半年对房屋结构进行 1 次巡视检查，若发现外观存在变形、开裂、沉降等异常现象，应及时建议相关业主申请房屋安全鉴定，并同步采取必要的安全防护措施；待鉴定工作完成后，按照鉴定结果组织开展修缮工作。
	建筑部件	每季度对建筑外墙贴饰面（或抹灰层）、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等进行 1 次专项检查；每季度对共用部位的门、窗、玻璃等开展 1 次巡查；每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚及室外屋面、散水等设施；每年汛前及强降雨后，对屋面防水、雨水落水管等排水防涝设施各进行 1 次重点检查。
	附属	每月对小区道路、活动场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等公共设施开展 1 次巡查；每月对雨污水管井等排水设施进行 1 次专项检查；每月巡查 1 次小区大门、围墙、围栏等安防设施；每

	构筑物	月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等便民景观设施；每月巡查 1 次天台，对天台使用实行规范化管理，杜绝违规占用、堆放杂物等行为。
	外立面	每月对小区建筑外立面开展 1 次专项巡查，汛期、强降雨等重点时期加密巡查频次；若发现外墙开裂、脱落等安全隐患，立即采取设置警示标识、划定安全防护区域等防范措施，并及时向属地住建部门及相关单位报告。
共用设施设备	空调系统（若有）	1、空调系统运行前，对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等相关设施设备开展全面系统检查，确保各部件正常运行后再启动。 2、运行期间每日巡视 1 次空调系统，实时监控运行状态，保障室内温度符合相关标准要求。 3、落实节能管理措施，每月对空调系统能源消耗情况进行统计与分析，优化运行方案以降低能耗。 4、每年对新风机、空气处理机的滤网、表冷器、箱体等部件进行 1 次清洗消毒；每年对风机盘管滤网进行 2 次清洗消毒，每 2 年对风管进行 1 次清洗消毒。 5、每年对空调系统的管道、阀门进行 1 次全面检查，并及时开展除锈维护工作。 6、每年对系统内压力容器、相关仪表进行 1 次专业检验，同时对冷却塔噪音进行检测，确保各项指标符合规范。
	供水系统	1、每半年对二次供水水箱开展至少 1 次清洗消毒工作，确保水质符合国家相关标准要求，并及时公示水质检测报告，接受业主监督。 2、每日对小区供水设施进行 1 次巡检，若发现跑、冒、滴、漏等异常现象，立即组织处理，保障供水正常。 3、每日对水箱间、水泵房开展 1 次巡视，密切检查设备运行状态。 4、二次供水水箱盖保持完好并落实加锁管理，钥匙由专人保管；水箱溢流管口、透气口需安装金属防护网，定期检查并保持完好。 5、小区内所有管道井封堵严密，防止杂物进入、异味外泄或安全隐患滋生。 6、若供水系统不具备自动切换功能，每周手动切换 1 次备用水泵，确保备用设备处于良好待命状态。 7、根据实际需求及时补充或更换润滑剂；每年对水泵进行 1 次全面养护，保障设备稳定运行。 8、每年对小区供水管道、阀门等设施进行 1 次除锈、刷漆维护，延长设施使用寿命。
	排水系统	1、制定完善的防汛应急预案，每年至少组织 1 次防汛应急演练，提升应急处置能力。 2、配备防汛物资，包括沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等，确保物资完好可用、存放规范。 3、排水设施管理：每月对排水设施进行 1 次常规检查；每年汛前重点检查雨污水井、屋面雨水口等关键部位，若发现堵塞及时组

		织清理疏通；每次降雨前后，对主要排水口、管井开展专项检查，保障排水畅通。 4、污水泵运维：汛期每日巡视 1 次，非汛期每月巡视 1 次，按时监控设备运行状态；每次巡视时完成 1 次手动启动测试，确保设备应急可用；每年进行 1 次常规养护。 5、化粪池管理：每月巡查 1 次运行状况，每半年组织 1 次清掏作业；若巡查中发现堵塞、渗漏等异常情况，立即安排专项清掏处理。 6、隔油池管理：每月巡查 1 次使用状态，每半年至少开展 1 次清掏工作；发现油污堆积、排水不畅等异常，及时进行清掏处置。
	供配电系统及照明	1、楼内照明：每周巡视 1 次，发现一般故障 1 日内修复，复杂故障 2 日内完成修复。 2、楼外照明：每周巡视 1 次，发现一般故障 1 日内修复，复杂故障 3 日内完成修复。 3、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。 4、应急照明、疏散指示标志：每日巡视 1 次，发现故障后 12 小时内到达现场组织维修。 5、低压柜：每周巡视 1 次设备运行状况，同步记录运行参数；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）；每年进行 1 次电气安全检查、1 次接地电阻检测及 1 次仪表校验。 6、低压配电箱和线路：每月检查 1 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）；每半年切换 1 次双路互投开关，确保切换正常。 7、控制柜：每月检查 1 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、调试、清扫）；每年校正 1 次各类电器元件或控制设备的设定值，检查 1 次远控装置功能。 8、发电机：每半月试运行 1 次，保障设备运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池状态。 9、配电室、楼层配电间：门、孔、洞、窗等部位防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好无损；电缆进出线标识及开关标志准确清晰。 10、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑保持无积水；按照相关标准，对高低压母线、配电盘、变压器、电缆等设备按规定周期开展例行检查，根据检查结果及时实施针对性维护。 11、内部核算电能表每 2 年检验 1 次，确保计量准确。
	停车场相关设施	1、规范非机动车充电设施管理，建立常态化巡查制度，每周对充电设施开展专项巡查；若发现故障或安全隐患，立即向相关部门报告，并及时做好区域安全防范与警戒隔离措施。 2、规范机动车充电设施管理，统一张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账；同步建立日常巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题及时上报相关部门，并落实区域防患警戒隔离工作。 3、机动车停车场配置车辆进出管控系统及智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、道闸自动控制、移动终端在线

		缴费及联网综合管理等功能。 4、对停车场主机、道闸等主要设备，每月开展 1 次巡检，每月进行 1 次除尘、润滑保养，每季度开展 1 次除尘、紧固、润滑、调整综合性保养，确保系统操作软件运行稳定可靠，道闸启闭灵活顺畅。 5、停车场照明灯具完好率不低于 90%。 6、停车场交通导视系统及公共信息图形符号，需符合相关国家标准规定，做到清晰直观、易于识别。 7、在停车场出入口等显著位置，按照规定公示停车收费标准、收费依据、收费时段等相关内容，接受业主及车主监督。
	防雷系统	1、每年对建筑物防雷装置（含接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网及电涌保护器）开展 1 次全面检测，及时留存检测报告并规范存档。 2、每年对重要机房的配电柜及设备等电位连接情况进行 1 次专项检查，确保连接可靠、符合安全规范。 3、每年对防雷避雷设施进行 1 次全面维护保养，及时处理锈蚀、松动、损坏等问题，保障设施正常发挥防护作用。
	安全防范系统	1、物防：外露管道等易攀爬部位，应设置防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或涂抹黄油等防盗设施，防范攀爬风险；小区各楼栋单元应配置门禁管理系统，规范人员出入管理；物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施需配置齐全，确保正常使用，保障夜间通行安全；安排专人每月对各类物防设施开展 1 次全面检查，及时排查并排除安全隐患。 2、技防： （1）监控系统：监控设备设施 24 小时正常运转，实现对管理区域的有效覆盖与监控，画面完整清晰，录像保存时长不低于 30 天；摄像头完好率不低于 90%，防高空抛物监控摄像头保持正常运行；每半年按照设备随机使用说明书要求，对硬盘录像机、摄像机等设备进行 1 次检修保养。 （2）门禁系统：每月对门禁系统检查 1 次，确保系统工作正常；每月检查 1 次楼宇对讲设备的按键、显示屏、通话等功能，保障设备运行稳定。 （3）电子巡更：每季度对电子巡更设备调试保养 1 次，保证正常使用；确保巡更时间、地点、人员及数据的显示、归档、查询、打印功能正常，巡更违规记录提示功能有效。 （4）周界防范系统：严格按照产品使用说明书要求操作和维护周界防范系统；每月对报警系统进行 1 次有效性测试，确保中心报警控制主机能准确显示报警或故障信息，并同步发出报警信号。 （5）故障处理：技防设施设备若出现运行异常或损坏等问题，应立即组织维修，保障安防功能持续有效。 3、消防：定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施及自动消防设施进行检查或试验，确保设施完好、处于正常备用状态，可随时启用；每天检查消防通道和疏散通道，

		确保畅通无占用；在客户服务中心、消防控制室或其他合适场所配备灭火、破拆、通讯器材及个人防护装备；委托专业机构对消防设施每年至少进行 1 次全面检测，留存完整准确的检测报告及记录，并将检测结果在物业服务区域内公示，存档备查；若配有自动消防设施，应与消防维保单位签订正式维保合同，明确维保内容、要求、频次、期限及双方权利、义务与责任；配备专兼职消防安全管理员及消防安全专员，负责日常消防安全管理工作；若设置消防控制室，实行 24 小时值班制度，每日安排 2 班值守，每班 2 人，及时响应并处理各类报警、故障信息；建立健全消防安全管理制度，每年对员工开展不少于 2 次消防安全培训，对业主开展不少于 2 次消防安全宣传教育；制定火灾应急预案，每年组织不少于 1 次有员工、业主或物业使用人参与的消防演练；发生火情时，应立即启动应急预案，第一时间报警并组织人员疏散，同时组织力量实施初期扑救，全力配合消防救援机构开展工作。
	电梯	1、按照特种设备相关规定，对电梯进行定期检验、检测、校验及试验。电梯检验有效期届满前 1 个月，向电梯检验检测机构提交定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或出入口显著位置，张贴有效的特种设备使用标志；在轿厢内醒目处张贴电梯使用安全注意事项、警示标志，以及使用管理单位名称、维保单位名称（含急修、救援、投诉电话）。 3、建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度，明确各岗位安全职责。 4、确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、通风系统、无线通讯装置等设施正常运行，保障使用体验与应急通讯需求。 5、设立 24 小时电梯值班电话，确保电梯紧急报警装置能随时与值班人员建立有效联系。 6、对日常维护保养及定期检查中发现的电梯故障隐患，及时组织整改消除，杜绝安全风险。 7、与具备相应有效资质的电梯维保单位签订正式维保合同，明确维护保养的内容、要求、频次、期限，以及双方权利、义务与责任。 8、配备取得特种设备作业人员相应证书的电梯管理人员，每日至少对电梯安全状况检查 1 次；每年至少对电梯安全管理人员开展 1 次特种设备安全培训，确保其具备必要的安全管理知识与技能。 9、制定电梯突发事件或事故应急预案，每年组织 1 次应急演练。发生电梯困人事件时，立即启动应急措施：物业服务人员 15 分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员 30 分钟内到达现场实施救援；电梯未及时恢复正常运行的，需张贴醒目告示说明情况。 10、载人电梯保持 24 小时正常运行，保障业主及物业使用人出行需求。 11、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规定》（国家市场监管总局令第 74 号）要求，配备电梯管理安全总监及安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制。结合项目实际落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，健全日管控、周

		排查、月调度工作制度与机制；在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新设备信息及人员信息，按时上传《每日电梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。
	水景	1、喷水池、戏水池、涉水景观，配置漏电保护装置，保障用电安全；启用前需开展防渗漏、防漏电专项检查，杜绝渗漏隐患，确保用电安全达标。 2、喷泉使用期间，每周对喷水池、水泵及其附属设施巡查 1 次，每月对防漏电设施检查 1 次，及时排查并处理异常问题。 3、在喷水池、戏水池、涉水景观周边显著位置设置安全警示标志，提示注意事项，防范安全风险。 4、周末及法定节假日期间，喷泉每日开放时长不低于 2 小时，满足业主观赏需求。
	游乐设施	每日对小区游乐设施开展 1 次专项巡查，确保无安全隐患；重点排查游乐设施本体，保证设施完好、无尖锐硬物、无松动挂钩及螺栓、无锋利未打磨边沿；同步排查游乐活动场地，确保地面平整；若场地设有沙坑，需清理其中的破砖块、碎玻璃等杂物，杜绝各类影响游乐安全的隐患。按照相关规定定期对游乐设施进行专业安全检测，建立检测记录档案，确保设施始终处于完好可用状态。
	游泳池	1、游泳池开放前须取得卫生许可证、经营许可证等相关合规证照，证照齐全且在有效期内方可对外开放。 2、指定专人负责泳池水质管理，定期开展池水 pH 值、游离性余氯、浑浊度等指标监测，规范做好加药、池水更换等工作；相关工作人员需经培训后上岗，应具备必要的消毒知识，熟练掌握游泳池水各项指标测量方法，了解各类药剂性能及正确使用方式。 3、做好泳池池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等配套区域的环境卫生保洁工作，保持区域干净整洁、无异味。 4、按照国家标准要求，规范设置游泳池安全标志，配齐救生圈、救生杆等救生器材；配备经培训合格的专职救生员，明确救生工作流程及制度规范，确保救生员在岗履职。 5、管理人员及救护人员每日对泳池循环系统、吸尘吸污设备、打捞工具等设施设备巡查 1 次，发现故障及时排查维修，保障设备正常运行。 6、强化游泳者安全管理，严格按照儿童池、成人池、深水区、浅水区的划分规范管理，杜绝跨区域违规使用行为。 7、游泳池非开放时间，关闭所有进出通道，通道处需加装门锁或设置隔离栏防护，防止非授权开启；无围墙或围墙存在安全缺陷的泳池，应通过加装围墙、种植防护绿植等方式设置防护屏障，防范人员跌落风险。 8、若游泳池委托第三方外包运营，需与外包方签订正式协议，明确双方安全管理责任划分，确保安全责任落实到位。
	垃圾	1、制定详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案，明确维护责任、流程、频次及标准，确保设施设备正常使用。

	分类设施设备	2、每周对垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点开展1次专项巡查，若发现设施损坏、缺失等问题，及时组织更换或维修，保障垃圾分类工作有序推进。

5.3装饰装修管理

项目	内容及要求
装饰装修管理	1、建立健全装饰装修申报登记制度、装饰装修管理服务制度及装饰装修施工现场安全巡查制度。 2、规范建立并妥善保管装饰装修管理档案。 3、依规受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》，明确告知业主或物业使用人装饰装修过程中的禁止行为与注意事项，并同步开展安全教育及安全技术交底工作。 4、装饰装修期间，每日对施工现场开展不少于2次巡查。发现业主或物业使用人未履行申报登记手续，或存在违法违规装饰装修行为的，应第一时间进行劝阻；对拒不整改的，及时上报相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、委托专业单位清运装修垃圾的，应要求其在指定区域规范堆放，保持堆放点无异味，并确保在5日内完成清运；业主或物业使用人自行清运装修垃圾的，须督促其采用袋装或密闭方式运输。

5.4公共秩序维护

项目	内容及要求
公共秩序维护	1、主出入口实行24小时专人值守，人员进出配备智能技术控制措施。 2、按标准配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材，且器材需定期检查维护，确保完好可用。 3、制定详细的安全巡查方案，严格按照规定路线、时间开展巡逻工作，每2小时巡查1次；对重点区域、重点部位适当增加巡逻频次。 4、建立外来人员管理制度，对来访人员实行问询、登记管理。 5、对机动车进出、停放实施规范化管理，确保车辆有序停放，严禁占用、阻塞消防通道。 6、停车场出入口采用无人值守系统管理的，应在显著位置设置紧急呼叫按钮，或公示24小时紧急联系电话。

	7、非机动车停放区域划分清晰，车辆停放有序；停车场区域须配备全覆盖的监控设施。 8、建立大宗物品进出管理制度，对各类大宗物品的搬运进出实行登记备案管理。 9、发现违法犯罪行为时，立即报警，并积极协助公安机关开展处置工作。 10、利用小区公告栏等载体，常态化张贴安全防范宣传资料；每半年集中开展 1 次安全用电、用气入户检查及宣传活动；每半年组织 1 次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为的宣传，并落实相应管控措施。 11、建立健全租户管理制度，确保租户信息完整准确；配合相关部门做好流动人口登记、出租房屋备案工作，登记台账齐全规范。 12、制定并严格实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练；应急演练每年不少于 1 次，演练结束后须对演练效果进行评估总结，并完善应急预案。 13、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗。

5.5环境卫生维护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全环境卫生维护制度及作业安全管理制度。 2、环境卫生维护人员全年须完成企业内部安全培训，累计学时不少于 24 学时。
生活垃圾的收集、清运	1、开展生活垃圾分类宣传工作，按相关规定标准设置垃圾分类收集点及对应分类垃圾收集容器，引导业主或物业使用人规范进行生活垃圾投放分类。 2、对区域内垃圾分类桶实行定时看管、定点分拣的管理方式；发现业主或物业使用人分类投放错误的，及时进行分拣整改，保障垃圾收集车高效进小区完成各类垃圾清运工作。 3、垃圾收集容器、垃圾投放站点每日至少清洗 1 次，每周至少消毒 1 次；蝇、蚊孳生高发季节，每 5 日开展 1 次消杀作业。及时清理小区内各类容器积水、地面积水、宠物粪便及其他生活垃圾，杜绝病媒生物孳生。 4、垃圾收集容器内垃圾存放量不得超过其容量的 2/3，投放点周边无散落垃圾。生活垃圾按分类标准清运至指定垃圾收集房（点），清运频次不低于每日 2 次。 5、小区内已设置的垃圾收集转运站（点），外围环境整洁有序。 6、垃圾收集车应具备防渗漏功能，保持外观整洁，并清晰设置垃圾收集车专属标识。

物业区域共用部分清洁	1、公共场所每日清扫 2 次，楼道、楼梯每日清扫或清拖 1 次。 2、每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 3、电梯轿厢：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 2 次电梯轿厢。 4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次，楼外道路无积水；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等。 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。 6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

5.6绿化养护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全绿化养护管理制度及安全作业制度。 2、绿化养护人员全年至少完成 18 学时的安全培训。
绿化养护	1、基本要求：编制绿化养护实施方案与工作计划，并组织落地执行；植物生长季节，每月开展 1 次绿化养护工作检查。绿地需设置宣传及提示标牌，绿化管理相关档案资料齐全完备。 2、灌溉管理：制定科学灌溉计划，确保灌溉水下渗充足且分布均匀，遇降雨积水时及时排涝。常规植物需在萌芽前、4 月、5 月、秋季及入冬前各浇水 1 次，其余时段根据植物品种、生长态势及土壤墒情，合理安排灌溉频次。 3、施肥管理：依据植物生长需求实施施肥作业。乔木每年施肥 1 次；灌木每年施肥 1—2 次；地被及草坪植物每年施肥 2—3 次；花坛植物根据生长情况适时追肥。 4、病虫害防治：遵循病虫害发生规律，在植物生长季每月开展 2 次病虫害巡查；根据巡查结果，针对不同植物采取针对性防治措施。严禁使用高毒农药，确保绿化植物无明显病虫害症状。 5、整形修剪：乔木每年修剪 1 次；灌木需及时修剪，全年不少于 1 次；绿篱每年至少修剪 4 次；草坪夏季每月至少修剪 1 次，全年修剪次数不低于 5 次，具体频次可根据草坪实际生长情况灵活调整。 6、支撑加固：每年雨季来临前，对树木支撑杆进行 1 次全面检查，

	发现松动的支撑设施，及时予以加固处理。 7、除草管理：每年开展 3 次全面除草作业，重点绿地可适当增加除草频次。 8、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾，需在作业完成后及时清理干净，保持绿地整洁。 9、补植与改植：针对树木缺株、草坪空秃的区域，及时补种与原绿化品种一致的植物；对于不适宜原种植环境的绿化植物，可进行改植。补植、改植后，确保种植区域土地无明显裸露。 10、成活率与完好率指标：乔木植株保存率、年成活率均高于 70%；灌木植株保存率、年成活率均高于 70%；花坛植物死亡率低于 20%；草坪完好率高于 70%。

6.三级服务标准

6.1综合服务

项目	内容及要求
服务场所	1、有客户服务中心，配置有办公桌、椅、饮水机、电话、电脑，物品摆放整齐，环境干净整洁。 2、客户服务中心需公示以下内容：物业服务人证照、项目主要服务人员基本信息（姓名、照片、岗位）、企业信用信息、物业服务事项与服务标准、收费项目及对应标准、电梯和消防等专项设施设备维保单位相关信息（名称、资质、联系方式、维保方案、应急处置方案）、报修电话、投诉电话，以及其他依法需公示的事项；同时设置管务信息查询台，支持物业合同、维修资金使用情况、共有部分经营情况等内容查询。若提供特约服务，还需公示特约服务的项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内，需张贴物业服务记录及需要公示的其他事项；采用互联网方式记录的应具有可追溯性。 4、有专用公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新 1 次。 5、建立客服值班制度，客户服务中心工作时间至少 8 小时值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有 24 小时服务电话，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。
人员	1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 2、一个物业服务区域配备 1 名专职项目负责人、1 名经过培训并取得相应证书的专（兼）职安全管理人员。其中，项目负责人具备 2 年以上物业服务经理任职经历；同时按规定建立从业人员信用信息档案，并办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于 900 户。 4、从业人员分岗统一着装，佩戴工种标志，仪表整洁、行为规范、语言

	文明、主动热情。 5、项目负责人、安全管理员每年至少完成安全培训 36 学时，客服人员每年至少完成安全培训 24 学时，秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 18 学时培训。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等知识培训。
合同	物业服务合同推荐采用四川省住房和城乡建设厅印发的示范文本，并按规定在行业主管部门完成备案。合同内容应当涵盖服务事项、服务质量（标准）、物业服务费收取标准及方式、服务用房的管理与使用、服务期限、服务交接等核心内容，明确合同当事人的权利义务关系及安全责任划分，且不得违反法律、行政法规的强制性规定。
制度	1、制定共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、按照物业行业安全生产相关要求，建立完整的安全生产制度体系，并按规定在行业主管部门进行应急预案告知性备案。 3、健全质量管理、财务管理、应急管理、人事管理、培训考核等制度；完善员工岗位责任、报修服务与投诉处理、业主（用户）资料保密、员工工作程序与工作标准等制度。 4、留存物业服务和安全管理工作记录（含具备法律效力的电子数据记录）。 5、编制包含便民服务指南内容的业主手册。 6、鼓励把接受党组织的领导写入物业服务公司章程，把党建工作纳入物业管理服务重要内容，主动接受行业主管部门、街道社区、小区党组织对物业服务履约情况的评价。
财务收费	1、物业服务费及其他费用的收支管理严格遵守规定，财务管理制度规范，各类账目清晰可查。 2、物业服务费及其他合法费用的收取严格落实明码标价制度，做到价目齐全，内容真实准确，标示醒目直观。 3、利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列账、设立单独账户，或者与业主委员会设立共管账户进行管理。 4、严格按物业服务合同约定的收费项目与标准收取服务费，并依规提供正规票据。因物价变动、职工最低工资标准调整等客观原因确需调整物业收费标准的，须按规定经业主大会同意或由业主共同决定。 5、为业主或物业使用人提供特约服务的，服务收费可按照双方协商一致的约定执行。 6、不得采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。 7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。
档案	1、建立健全物业服务档案管理制度，规范归档物业服务档案，具体包含以下内容: （1）物业服务合同，及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的相关协议。 （2）物业承接查验资料档案，含物业承接查验协议，遗留问题处理记录，建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件、物业使用说明文件，以及建设单位移交的其他档案资料。

	（3）共用设施设备运行管理、维修养护、设备检测等工作的记录资料。 （4）二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 （5）业主或物业使用人的名册，业主资料按照“一户一档”归档管理。 （6）房屋权属清册。 （7）安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 （8）公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 （9）业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 （10）物业服务投诉、报修处理及其他物业日常服务工作形成的资料（含互联网电子档案资料）。 2、档案资料齐全完备、分类科学、整洁有序、管理规范，确保查阅便捷高效。 3、配备兼职档案管理人员，并设置专用档案资料室。 4、运用物业服务电子管理软件，对基础信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等进行系统化管理。
标志标识	1、小区内规范设置提示标识、禁止标识及其他各类标志，有限空间等重点区域，按相关规定设置安全警示标识、消防标志、导向标志等。 2、配齐小区大门、楼栋、单元、楼层及户门标识，确保定位清晰可辨。 3、主要路口设有路标；公共配套设施及相关场地均设置明显标志。 4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。 5、所有标志需保持完整、清晰、醒目。 6、各类标识确保齐全规范，若出现脱色、脱落、损毁等情形，及时进行维修或更换。
客户服务	1、每年公示物业服务合同履行情况，接受业主监督。 2、重要物业服务事项，须在小区主要出入口、各楼单元门、电梯轿厢内、业主群以书面形式履行告知义务。 3、水、电急修项目，维修人员须 30 分钟内到达现场；其他报修项目，按约定时间到达现场；属于专项服务企业负责的设备设施报修，须在 15 分钟内通知对应企业。建立完善的报修、维修记录台账，维修回访率不低于 75%。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议及投诉，须在 2 个工作日内予以回复，投诉回访率不低于 100%。 5、每年组织不少于 1 次客户满意度调查（或委托第三方开展调查），满意度不低于 70%。针对调查中业主反馈的问题，制定整改措施并落实处理，同步做好回访工作，调查结果在物业服务区域内公示。 6、建立健全宠物管理制度并落实相关措施，在小区内设置宠物管理标识和宠物便袋箱，完善小区犬只档案，实现宠物规范化管理。 7、提供邮件、快递代收服务，在小区出入口配置便民服务推车。配置标准为：小区户数在 1000 户以内的，推车数量不少于 2 辆；小区户数超过 1000 户的，1000 户以上的部分按 1 辆/600 户标准配置，不足 600 户按 600 户计算。 8、宜投保物业共用部位、共用设施设备相关保险及公众责任保险。 9、每年至少组织 1 次业主恳谈会，搭建沟通交流平台；同时至少组织 1 次业主参观共用设施设备机房的活动，提升物业服务透明度。 10、根据业主需求，可开展节日氛围营造活动，丰富社区文化生活。

专项委托服务管理	1、与专项服务委托方签订正式委托合同，明确委托事项、服务质量标准及各方权利义务。 2、消防、电梯、水质检测、防雷检测等专业服务企业，须符合相关行政主管部门的资质要求；相关操作人员应持有效职业资格证书上岗。 3、专业服务企业人员进入物业服务区域开展工作时，应统一着装并规范佩戴标识。 4、建立专项委托服务的监督与评价机制，对服务过程及效果进行跟踪监管，并留存完整的监督评价记录。
社区文化与安全建设	1、每年至少开展 2 次精神文明建设和安全宣传活动，内容涵盖科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等方面。 2、每年至少组织 1 次社区文化活动，活动内容与形式充分兼顾老、中、青、幼不同年龄段业主的需求。 3、鼓励组织志愿者服务组织，常态化开展并积极参与社区关爱空巢老人、帮扶残障人士等便民利民志愿服务活动。 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

6.2共用部位及共用设施设备运行和维修养护

项目	内容及要求
综合管理	1、按照相关规定规范实施物业承接查验工作，留存承接查验记录及相关资料。 2、建立共用设备设施安全管理制度、管理台账以及重大危险源（或重点风险部位）台账。

		3、按规范申请使用房屋专项维修资金，明确区分全体共用部分与部分共用部分的维修资金使用申请流程。属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划及住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提交报告与建议，根据业主大会决定组织维修。遇紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案开展维修工作。在共用部位检查中发现的问题，按责任范围编制修缮计划并严格执行；共用设施设备运行中出现故障或检查发现问题，属于急修范围的，及时组织人员到场维修。 4、建立健全房屋共用部位及共用设施设备的基础档案与管理台账，确保信息完整可追溯。 5、每年第 4 季度制订出下一年度共用部位及设施设备维修养护计划，按计划有序开展设施设备保养工作。 6、特种设备严格按照相关规定执行运行、维修养护流程。 7、雷电、强降水、大风等极端天气发生前后，对共用部位、共用设施设备及重点风险部位采取专项检查与防范措施。 8、设备机房管理要求: （1）每 2 月清洁 1 次，机房整洁有序，保持通风，室内无杂物堆放。 （2）落实完善的“三防”措施。(“三防”指防水、防火和防小动物。) （3)在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。 （4）对有环境要求的设备机房，严格控制温、湿度在规定范围内。 （5）机房内设备完好，正常运行，无跑、冒、滴、漏现象。 （6）设施设备标志、标牌及安全标识齐全规范，清晰可辨。 （7）张贴或悬挂相关管理制度、资质证书等文件。 （8）设备运行记录齐全完整，及时准确填报。 9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域开展蚁害专项检查，若发现蚁害，及时向属地住建部门汇报并配合处理。 10、共用部位及设施设备的运行、检查、维修养护工作均需做好详细记录，并对记录进行整理归档。 11、工程维修维护人员每年至少完成 12 学时相关安全培训，确保具备相应岗位安全操作能力。
共用部位	房屋结构	每年对房屋结构进行 1 次巡视检查，若发现外观存在变形、开裂、沉降等异常现象，应及时建议相关业主申请房屋安全鉴定，并同步采取必要的安全防护措施；待鉴定工作完成后，按照鉴定结果组织开展修缮工作。
	建筑部件	每季度对建筑外墙贴饰面（或抹灰层）、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等进行 1 次专项检查；每季度对共用部位的门、窗、玻璃等开展 1 次巡查；每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚及室外屋面、散水等设施；每年汛前及强降雨后，对屋面防水、雨水落水管等排水防涝设施各进行 1 次重点检查。

	附属构筑物	每季度对小区道路、活动场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等公共设施开展 1 次巡查；每季度对雨污水管井等排水设施进行 1 次专项检查；每月巡查 1 次小区大门、围墙、围栏等安防设施；每月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等便民景观设施；每月巡查 1 次天台，对天台使用实行规范化管理，杜绝违规占用、堆放杂物等行为。
	外立面	每月对小区建筑外立面开展 1 次专项巡查，汛期、强降雨等重点时期加密巡查频次；若发现外墙开裂、脱落等安全隐患，立即采取设置警示标识、划定安全防护区域等防范措施，并及时向属地住建部门及相关单位报告。
共用设施设备	空调系统（若有）	1、空调系统运行前，对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等相关设施设备开展全面系统检查，确保各部件正常运行后再启动。 2、运行期间每日巡视 1 次空调系统，实时监控运行状态，保障室内温度符合相关标准要求。 3、落实节能管理措施，每月对空调系统能源消耗情况进行统计与分析，优化运行方案以降低能耗。 4、每年对新风机、空气处理机的滤网、表冷器、箱体等部件进行 1 次清洗消毒；每年对风机盘管滤网进行 2 次清洗消毒，每 2 年对风管进行 1 次清洗消毒。 5、每年对空调系统的管道、阀门进行 1 次全面检查，并及时开展除锈维护工作。 6、每年对系统内压力容器、相关仪表进行 1 次专业检验，同时对冷却塔噪音进行检测，确保各项指标符合规范。
	供水系统	1、每半年对二次供水水箱开展至少 1 次清洗消毒工作，确保水质符合国家相关标准要求，并及时公示水质检测报告，接受业主监督。 2、每日对小区供水设施进行 1 次巡检，若发现跑、冒、滴、漏等异常现象，立即组织处理，保障供水正常。 3、每日对水箱间、水泵房开展 1 次巡视，密切检查设备运行状态。 4、二次供水水箱盖保持完好并落实加锁管理，钥匙由专人保管；水箱溢流管口、透气口需安装金属防护网，定期检查并保持完好。 5、小区内所有管道井封堵严密，防止杂物进入、异味外泄或安全隐患滋生。 6、若供水系统不具备自动切换功能，每月手动切换 1 次备用水泵，确保备用设备处于良好待命状态。 7、根据实际需求及时补充或更换润滑剂；每年对水泵进行 1 次全面养护，保障设备稳定运行。 8、每年对小区供水管道、阀门等设施进行 1 次除锈、刷漆维护，延长设施使用寿命。

	排水系统	1、制定完善的防汛应急预案，每年至少组织 1 次防汛应急演练，提升应急处置能力。 2、配备防汛物资，包括沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等，确保物资完好可用、存放规范。 3、排水设施管理：每半年对排水设施进行 1 次常规检查；每年汛前重点检查雨污水井、屋面雨水口等关键部位，若发现堵塞及时组织清理疏通；每次降雨前后，对主要排水口、管井开展专项检查，保障排水畅通。 4、污水泵运维：汛期每日巡视 1 次，非汛期每月巡视 1 次，按时监控设备运行状态；每次巡视时完成 1 次手动启动测试，确保设备应急可用；每年进行 1 次常规养护。 5、化粪池管理：每月巡查 1 次运行状况，每年组织 1 次清掏作业；若巡查中发现堵塞、渗漏等异常情况，立即安排专项清掏处理。 6、隔油池管理：每月巡查 1 次使用状态，每半年至少开展 1 次清掏工作；发现油污堆积、排水不畅等异常，及时进行清掏处置。
	供配电系统及照明	1、楼内照明：每周巡视 1 次，发现一般故障 1 日内修复，复杂故障 2 日内完成修复。 2、楼外照明：每周巡视 1 次，发现一般故障 2 日内修复，复杂故障 3 日内完成修复。 3、路灯、楼道灯完好率不低于 90%。 4、应急照明、疏散指示标志：每周巡视 1 次，发现故障后 24 小时内到达现场组织维修。 5、低压柜：每月巡视 1 次设备运行状况，同步记录运行参数；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）。 6、低压配电箱和线路：每月检查 1 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）；每半年切换 1 次双路互投开关，确保切换正常。 7、控制柜：每月检查 1 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、调试、清扫）；每年校正 1 次各类电器元件或控制设备的设定值，检查 1 次远控装置功能。 8、发电机：每半月试运行 1 次，保障设备运行正常；每年活化 1 次蓄电池。 9、配电室、楼层配电间：门、孔、洞、窗等部位防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好无损；电缆进出线标识及开关标志准确清晰。 10、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑保持无积水；按照相关标准，对高低压母线、配电盘、变压器、电缆等设备按规定周期开展例行检查，根据检查结果及时实施针对性维护。 11、内部核算电能表每 2 年检验 1 次，确保计量准确。
	停车场	1、规范非机动车充电设施管理，建立常态化巡查制度，每周对充电设施开展专项巡查；若发现故障或安全隐患，立即向相关部门报告，并及时做好区域安全防范与警戒隔离措施。 2、规范机动车充电设施管理，统一张贴设备铭牌，建立设备设

	相关设施	施信息化管理台账；同步建立日常巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题及时上报相关部门，并落实区域防患警戒隔离工作。 3、机动车停车场配置车辆进出管控系统及智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、道闸自动控制、移动终端在线缴费及联网综合管理等功能。 4、对停车场主机、道闸等主要设备，每月开展1次巡检，每月进行1次除尘、润滑保养，每季度开展1次除尘、紧固、润滑、调整综合性保养，确保系统操作软件运行稳定可靠，道闸启闭灵活顺畅。 5、停车场照明灯具完好率不低于85%。 6、停车场交通导视系统及公共信息图形符号，需符合相关国家标准规定，做到清晰直观、易于识别。 7、在停车场出入口等显著位置，按照规定公示停车收费标准、收费依据、收费时段等相关内容，接受业主及车主监督。
	防雷系统	1、每年对建筑物防雷装置（含接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网及电涌保护器）开展1次全面检测，及时留存检测报告并规范存档。 2、每年对防雷避雷设施进行1次全面维护保养，及时处理锈蚀、松动、损坏等问题，保障设施正常发挥防护作用。
	安全防范系统	1、物防：外露管道等易攀爬部位，应设置防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或涂抹黄油等防盗设施，防范攀爬风险；物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施需配置齐全，确保正常使用，保障夜间通行安全。 2、技防： （1）监控系统：监控设备设施24小时正常运转，实现对管理区域的有效覆盖与监控，画面完整清晰，录像保存时长不低于30天；摄像头完好率不低于90%，防高空抛物监控摄像头保持正常运行；按照设备随机使用说明书要求，对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。 （2）门禁系统：每季度对门禁系统检查1次，确保系统工作正常。 （3）周界防范系统：每月对报警系统进行1次有效性测试，确保中心报警控制主机能准确显示报警或故障信息，并同步发出报警信号。 （4）故障处理：技防设施设备若出现运行异常或损坏等问题，应立即组织维修，保障安防功能持续有效。 3、消防：定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施及自动消防设施进行检查或试验，确保设施完好、处于正常备用状态，可随时启用；每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通无占用；在消防控制室或其他合适场所配备灭火、破拆、通讯器材及个人防护装备；若配有自动消防设施，应与消防维保单位签订正式维保合同，明确维保内容、要求、频次、期限及双

		方权利、义务与责任；配备专兼职消防安全管理员及消防安全专员，负责日常消防安全管理工作；若设置消防控制室，实行24小时值班制度，每日安排2班值守，每班2人，及时响应并处理各类报警、故障信息；建立健全消防安全管理制度，每年对员工开展不少于1次消防安全培训，对业主开展不少于1次消防安全宣传教育；制定火灾应急预案，每年组织不少于1次有员工、业主或物业使用人参与的消防演练；发生火情时，应立即启动应急预案，第一时间报警并组织人员疏散，同时组织力量实施初期扑救，全力配合消防救援机构开展工作。
	电梯	1、按照特种设备相关规定，对电梯进行定期检验、检测、校验及试验。电梯检验有效期届满前1个月，向电梯检验检测机构提交定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或出入口显著位置，张贴有效的特种设备使用标志；在轿厢内醒目处张贴电梯使用安全注意事项、警示标志，以及使用管理单位名称、维保单位名称（含急修、救援、投诉电话）。 3、建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度，明确各岗位安全职责。 4、确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、通风系统、无线通讯装置等设施正常运行，保障使用体验与应急通讯需求。 5、设立24小时电梯值班电话，确保电梯紧急报警装置能随时与值班人员建立有效联系。 6、对日常维护保养及定期检查中发现的电梯故障隐患，及时组织整改消除，杜绝安全风险。 7、与具备相应有效资质的电梯维保单位签订正式维保合同，明确维护保养的内容、要求、频次、期限，以及双方权利、义务与责任。 8、配备取得特种设备作业人员相应证书的电梯管理人员，每日至少对电梯安全状况检查1次；每年至少对电梯安全管理人员开展1次特种设备安全培训，确保其具备必要的安全管理知识与技能。 9、制定电梯突发事件或事故应急预案，每年组织1次应急演练。发生电梯困人事件时，立即启动应急措施：物业服务人员15分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员30分钟内到达现场实施救援；电梯未及时恢复正常运行的，需张贴醒目告示说明情况。 10、载人电梯保持24小时正常运行，保障业主及物业使用人出行需求。 11、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规定》（国家市场监管总局令第74号）要求，配备电梯管理安全总监及安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制。结合项目实际落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，健全日管控、周排查、月调度工作制度与机制；在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新设备信息及人员信息，按时上传《每日电

		梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。
	水景	1、喷水池、戏水池、涉水景观，配置漏电保护装置，保障用电安全；启用前需开展防渗漏、防漏电专项检查，杜绝渗漏隐患，确保用电安全达标。 2、喷泉使用期间，每周对喷水池、水泵及其附属设施巡查 1 次，每月对防漏电设施检查 1 次，及时排查并处理异常问题。 3、在喷水池、戏水池、涉水景观周边显著位置设置安全警示标志，提示注意事项，防范安全风险。
	游乐设施	每日对小区游乐设施开展 1 次专项巡查，确保无安全隐患；重点排查游乐设施本体，保证设施完好、无尖锐硬物、无松动挂钩及螺栓、无锋利未打磨边沿；同步排查游乐活动场地，确保地面平整；若场地设有沙坑，需清理其中的破砖块、碎玻璃等杂物，杜绝各类影响游乐安全的隐患。
	游泳池	1、游泳池开放前须取得卫生许可证、经营许可证等相关合规证照，证照齐全且在有效期内方可对外开放。 2、指定专人负责泳池水质管理，定期开展池水 pH 值、游离性余氯、浑浊度等指标监测，规范做好加药、池水更换等工作；相关工作人员需经培训后上岗，应具备必要的消毒知识，熟练掌握游泳池水各项指标测量方法，了解各类药剂性能及正确使用方式。 3、做好泳池池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等配套区域的环境卫生保洁工作，保持区域干净整洁、无异味。 4、按照国家标准要求，规范设置游泳池安全标志，配齐救生圈、救生杆等救生器材；配备经培训合格的专职救生员，明确救生工作流程及制度规范，确保救生员在岗履职。 5、管理人员及救护人员每日对泳池循环系统、吸尘吸污设备、打捞工具等设施设备巡查 1 次，发现故障及时排查维修，保障设备正常运行。 6、强化游泳者安全管理，严格按照儿童池、成人池、深水区、浅水区的划分规范管理，杜绝跨区域违规使用行为。 7、游泳池非开放时间，关闭所有进出通道，通道处需加装门锁或设置隔离栏防护，防止非授权开启；无围墙或围墙存在安全缺陷的泳池，应通过加装围墙、种植防护绿植等方式设置防护屏障，防范人员跌落风险。 8、若游泳池委托第三方外包运营，需与外包方签订正式协议，明确双方安全管理责任划分，确保安全责任落实到位。
	垃圾分类设施	1、制定详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案，明确维护责任、流程、频次及标准，确保设施设备正常使用。 2、每周对垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点巡查，若发现设施损坏、缺失等问题，及时组织更换或维修，保障垃圾分类工作有序推进。

	设备	

6.3装饰装修管理

项目	内容及要求
装饰装修管理	1、建立健全装饰装修申报登记制度、装饰装修管理服务制度及装饰装修施工现场安全巡查制度。 2、规范建立并妥善保管装饰装修管理档案。 3、依规受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》，明确告知业主或物业使用人装饰装修过程中的禁止行为与注意事项，并同步开展安全教育及安全技术交底工作。 4、装饰装修期间，每日对施工现场开展不少于 2 次巡查。发现业主或物业使用人未履行申报登记手续，或存在违法违规装饰装修行为的，应第一时间进行劝阻；对拒不整改的，及时上报相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、委托专业单位清运装修垃圾的，应要求其在指定区域规范堆放，并确保在 7 日内完成清运；业主或物业使用人自行清运装修垃圾的，须督促其规范运输。

6.4公共秩序维护

项目	内容及要求
公共秩序维护	1、主出入口实行 24 小时专人值守。 2、按标准配备防暴器材，且器材需定期检查维护，确保完好可用。 3、制定详细的安全巡查方案，对重点区域、重点部位每日至少巡查 1 次。 4、建立外来人员管理制度，对来访人员实行问询、登记管理。 5、对机动车进出、停放实施规范化管理，确保车辆有序停放，严禁占用、阻塞消防通道。 6、停车场出入口采用无人值守系统管理的，应在显著位置设置紧急呼叫按钮，或公示 24 小时紧急联系电话。 7、非机动车停放区域划分清晰，车辆停放有序；停车场区域须配备全覆盖的监控设施。 8、建立大宗物品进出管理制度，对各类大宗物品的搬运进出实行登记备案管理。

	9、发现违法犯罪行为时，立即报警，并积极协助公安机关开展处置工作。 10、利用小区公告栏等载体，常态化张贴安全防范宣传资料；每半年集中开展 1 次安全用电、用气入户检查及宣传活动；每半年组织 1 次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为的宣传，并落实相应管控措施。 11、配合相关部门做好流动人口登记、出租房屋备案工作，登记台账齐全规范。

6.5环境卫生维护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全环境卫生维护制度及作业安全管理制度。 2、环境卫生维护人员全年须完成企业内部安全培训，累计学时不少于 12 学时。
生活垃圾的收集、清运	1、开展生活垃圾分类宣传工作，按相关规定标准设置垃圾分类收集点及对应分类垃圾收集容器，引导业主或物业使用人规范进行生活垃圾投放分类。 2、发现业主或物业使用人分类投放错误的，及时进行分拣整改，保障垃圾收集车高效进小区完成各类垃圾清运工作。 3、垃圾收集容器、垃圾投放站点每日至少清洗 1 次，每半月至少消毒 1 次；蝇、蚊孳生高发季节，每周开展 1 次消杀作业。及时清理小区内各类容器积水、地面积水、宠物粪便及其他生活垃圾，杜绝病媒生物孳生。 4、垃圾收集容器投放点周边无散落垃圾。生活垃圾按分类标准清运至指定垃圾收集房（点），清运频次不低于每日 1 次。 5、小区内已设置的垃圾收集转运站（点），外围环境整洁有序。
物业区域共用部分清洁	1、公共场所每日清扫 1 次，楼道、楼梯每日清扫或清拖 1 次。 2、每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 3、水景（若有）：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每月清洁 1 次水面；每年清洁 1 次水池池底。 4、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

6.6绿化养护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全绿化养护管理制度。 2、绿化养护人员全年至少完成 12 学时的安全培训。
绿化养护	1、基本要求：编制绿化养护实施方案与工作计划；植物生长季节，开展 1 次绿化养护工作检查。绿地需设置宣传及提示标牌。 2、灌溉管理：出现干旱情况及时灌溉，遇降雨积水时及时排涝。常规植物需在萌芽前、4 月、5 月、秋季及入冬前各浇水 1 次，其余时段根据植物品种、生长态势及土壤墒情，合理安排灌溉频次。 3、施肥管理：依据植物生长需求实施施肥作业。乔木 2 年施肥 1 次；灌木每年施肥 1 次；地被及草坪植物每年施肥 1—2 次；花坛植物根据生长情况适时追肥。 4、病虫害防治：遵循病虫害发生规律，在植物生长季每月开展 1 次病虫害巡查；根据巡查结果，针对不同植物采取针对性防治措施。严禁使用高毒农药，确保绿化植物无明显病虫害症状。 5、整形修剪：乔木每 2 年修剪 1 次；灌木需及时修剪，全年不少于 1 次；绿篱每年至少修剪 3 次；草坪夏季每月至少修剪 1 次，全年修剪次数不低于 3 次，具体频次可根据草坪实际生长情况灵活调整。 6、支撑加固：每年雨季来临前，对树木支撑杆进行 1 次全面检查，发现松动的支撑设施，及时予以加固处理。 7、除草管理：每年开展 3 次全面除草作业，重点绿地可适当增加除草频次。 8、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾，需在作业完成后及时清理干净，保持绿地整洁。 9、补植与改植：针对树木缺株、草坪空秃的区域，及时补种；对于不适宜原种植环境的绿化植物，可进行补植和改植。补植后加强基础养护，确保存活效果，无大面积裸露。

7.四级服务标准

7.1综合服务

项目	内容及要求

服务场所	1、物业办公室配置有办公桌、椅、饮水机、电话、电脑，物品摆放整齐，环境干净整洁。 2、客户服务中心需公示以下内容：物业服务人证照、项目主要服务人员基本信息（姓名、照片、岗位）、企业信用信息、物业服务事项与服务标准、收费项目及对应标准、电梯和消防等专项设施设备维保单位相关信息（名称、资质、联系方式、维保方案、应急处置方案）、报修电话、投诉电话，以及其他依法需公示的事项；同时设置管务信息查询台，支持物业合同、维修资金使用情况、共有部分经营情况等内容查询。若提供特约服务，还需公示特约服务的项目、服务标准及收费标准。 3、在物业服务公共区域内，需张贴物业服务记录及需要公示的其他事项；采用互联网方式记录的应具有可追溯性。 4、有专用公开栏，内容至少每季度更新 1 次。 5、建立客服值班制度，客户服务中心工作时间至少 8 小时值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有 24 小时服务电话，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等便利。
人员	1、专业技术岗位从业人员、消防控制室值班操作人员、安全管理作业人员等按照有关规定取得相应资格证书或岗位证书。 2、一个物业服务区域配备 1 名专职项目负责人、1 名经过培训并取得相应证书的专（兼）职安全管理人员。其中，项目负责人具备 2 年以上物业服务经理任职经历；同时按规定建立从业人员信用信息档案，并办理执业登记。 3、项目物业服务中心配备客户经理（或客服专员），每人服务户数应不高于 1100 户。 4、从业人员分岗统一着装，佩戴工种标志，仪表整洁、行为规范、语言文明、主动热情。 5、项目负责人、安全管理员每年至少完成安全培训 24 学时，客服人员每年至少完成安全培训 12 学时，秩序维护员、保洁人员、工程维修人员、绿化养护人员每年至少完成 12 学时培训。特种专业岗位人员按规定进行继续教育并换证。定期或不定期组织物业服务从业人员参加相关的专业技能、法律法规、安全防范等知识培训。
合同	物业服务合同推荐采用四川省住房和城乡建设厅印发的示范文本，并按规定在行业主管部门完成备案。合同内容应当涵盖服务事项、服务质量（标准）、物业服务费收取标准及方式、服务用房的管理与使用、服务期限、服务交接等核心内容，明确合同当事人的权利义务关系及安全责任划分，且不得违反法律、行政法规的强制性规定。
制度	1、制定共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产（含消防与安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。 2、按照物业行业安全生产相关要求，建立完整的安全生产制度体系，并按规定在行业主管部门进行应急预案告知性备案。 3、健全质量管理、财务管理、应急管理、人事管理、培训考核等制度；完善员工岗位责任、报修服务与投诉处理、业主（用户）资料保密、员工工作程序与工作标准等制度。

	4、留存物业服务和安全管理工作记录（含具备法律效力的电子数据记录）。 5、编制包含便民服务指南内容的业主手册。 6、鼓励把接受党组织的领导写入物业服务公司章程，把党建工作纳入物业管理服务重要内容，主动接受行业主管部门、街道社区、小区党组织对物业服务履约情况的评价。
财务收费	1、物业服务费及其他费用的收支管理严格遵守规定，财务管理制度规范，各类账目清晰可查。 2、物业服务费及其他合法费用的收取严格落实明码标价制度，做到价目齐全，内容真实准确，标示醒目直观。 3、利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列账、设立单独账户，或者与业主委员会设立共管账户进行管理。 4、严格按物业服务合同约定的收费项目与标准收取服务费，并依规提供正规票据。因物价变动、职工最低工资标准调整等客观原因确需调整物业收费标准的，须按规定经业主大会同意或由业主共同决定。 5、为业主或物业使用人提供特约服务的，服务收费可按照双方协商一致的约定执行。 6、不得采取停止供电、供水、供气等违法方式催交物业服务费。 7、前期物业服务收费执行政府指导价标准。
档案	1、建立健全物业服务档案管理制度，规范归档物业服务档案，具体包含以下内容: （1）物业服务合同，及与供水、供电、垃圾清运、网络等专营单位签订的相关协议。 （2）物业承接查验资料档案，含物业承接查验协议，遗留问题处理记录，建设项目竣工验收资料、技术资料、准许使用文件、物业质量保修文件、物业使用说明文件，以及建设单位移交的其他档案资料。 （3）共用设施设备运行管理、维修养护、设备检测等工作的记录资料。 （4）二次供水水箱清洗记录及水箱水质检测报告等资料。 （5）业主或物业使用人的名册，业主资料按照“一户一档”归档管理。 （6）房屋权属清册。 （7）安全生产管理、安全防范管理及应急事件处理等方面的资料。 （8）公共秩序维护及管理、环境维护等方面的记录资料。 （9）业主或物业使用人室内装修装饰管理资料。 （10）物业服务投诉、报修处理及其他物业日常服务工作形成的资料（含互联网电子档案资料）。 2、档案资料齐全完备、分类科学、整洁有序、管理规范，确保查阅便捷高效。 3、配备兼职档案管理人员，并设置专用档案资料室。
标志标识	1、小区内规范设置提示标识、禁止标识及其他各类标志，有限空间等重点区域，按相关规定设置安全警示标识、消防标志、导向标志等。 2、配齐小区大门、楼栋、单元、楼层及户门标识，确保定位清晰可辨。 3、主要路口设有路标；公共配套设施及相关场地均设置明显标志。

	4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。 5、所有标志需保持完整、清晰、醒目。 6、各类标识确保齐全规范，若出现脱色、脱落、损毁等情形，及时进行维修或更换。
客户服务	1、每年公示物业服务合同履行情况，接受业主监督。 2、重要物业服务事项，须在小区主要出入口、各楼单元门、电梯轿厢内、业主群以书面形式履行告知义务。 3、水、电急修项目，维修人员须 30 分钟内到达现场；其他报修项目，按约定时间到达现场；属于专项服务企业负责的设备设施报修，须在 15 分钟内通知对应企业。建立完善的报修、维修记录台账，维修回访率不低于 70%。 4、业主或物业使用人提出的意见、建议及投诉，须在 3 个工作日内予以回复，投诉回访率不低于 100%。 5、每年组织不少于 1 次客户满意度调查，满意度达到双方约定要求。针对调查中业主反馈的问题，制定整改措施并落实处理，同步做好回访工作，调查结果在物业服务区域内公示。 6、建立健全宠物管理制度并落实相关措施，在小区内设置宠物管理标识和宠物便袋箱，完善小区犬只档案，实现宠物规范化管理。 7、提供邮件、快递代收服务。 8、宜投保物业共用部位、共用设施设备相关保险及公众责任保险。 9、每年至少组织 1 次业主恳谈会，搭建沟通交流平台；同时至少组织 1 次业主参观共用设施设备机房的活动，提升物业服务透明度。
专项委托服务管理	1、与专项服务委托方签订正式委托合同，明确委托事项、服务质量标准及各方权利义务。 2、消防、电梯、水质检测、防雷检测等专业服务企业，须符合相关行政主管部门的资质要求；相关操作人员应持有效职业资格证书上岗。 3、专业服务企业人员进入物业服务区域开展工作时，应统一着装并规范佩戴标识。 4、建立专项委托服务的监督与评价机制，对服务过程及效果进行跟踪监管，并留存完整的监督评价记录。
社区文化与安全建设	每年至少开展 1 次精神文明建设和安全宣传活动，内容涵盖科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等方面。

7.2共用部位及共用设施设备运行和维修养护

项目	内容及要求
综合管理	1、按照相关规定规范实施物业承接查验工作，留存承接查验记录及相关资料。 2、建立共用设备设施安全管理制度、管理台账以及重大危险源（或重点风险部位）台账。 3、按规范申请使用房屋专项维修资金，明确区分全体共用部分与部分共用部分的维修资金使用申请流程。属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划及住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提交报告与建议，根据业主大会决定组织维修。遇紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案开展维修工作。在共用部位检查中发现的问题，按责任范围编制修缮计划并严格执行；共用设施设备运行中出现故障或检查发现问题，属于急修范围的，及时组织人员到场维修。 4、建立健全房屋共用部位及共用设施设备的基础档案与管理台账，确保信息完整可追溯。 5、每年第 4 季度制订出下一年度共用部位及设施设备维修养护计划，按计划有序开展设施设备保养工作。 6、特种设备严格按照相关规定执行运行、维修养护流程。 7、雷电、强降水、大风等极端天气发生前后，对共用部位、共用设施设备及重点风险部位采取专项检查与防范措施。 8、设备机房管理要求: （1）每季度清洁 1 次，机房整洁有序，保持通风，室内无杂物堆放。 （2）落实完善的“三防”措施。(“三防”指防水、防火和防小动物。) （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，定期检查确保完好有效。 （4）对有环境要求的设备机房，严格控制温、湿度在规定范围内。 （5）机房内设备完好，正常运行，无跑、冒、滴、漏现象。 （6）设施设备标志、标牌及安全标识齐全规范，清晰可辨。 （7）张贴或悬挂相关管理制度、资质证书等文件。 （8）设备运行记录齐全完整，及时准确填报。 9、每年对房屋共用部位、共用设施等区域开展蚁害专项检查，若发现蚁害，及时向属地住建部门汇报并配合处理。 10、共用部位及设施设备的运行、检查、维修养护工作均需做好详细记录，并对记录进行整理归档。 11、工程维修维护人员每年至少完成 12 学时相关安全培训，确保具备相应岗位安全操作能力。

共用部位	房屋结构	每年对房屋结构进行1次巡视检查，若发现外观存在变形、开裂、沉降等异常现象，应及时建议相关业主申请房屋安全鉴定，并同步采取必要的安全防护措施；待鉴定工作完成后，按照鉴定结果组织开展修缮工作。
	建筑部件	每季度对建筑外墙贴饰面（或抹灰层）、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等进行1次专项检查；每季度对共用部位的门、窗、玻璃等开展1次巡查；每季度检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚及室外屋面、散水等设施；每年汛前及强降雨后，对屋面防水、雨水落水管等排水防涝设施各进行1次重点检查。
	附属构筑物	每季度对小区道路、活动场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等公共设施开展1次巡查；每季度对雨污水管井等排水设施进行1次专项检查；每月巡查1次小区大门、围墙、围栏等安防设施；每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等便民景观设施；每月巡查1次天台，对天台使用实行规范化管理，杜绝违规占用、堆放杂物等行为。
	外立面	每月对小区建筑外立面开展1次专项巡查，汛期、强降雨等重点时期加密巡查频次；若发现外墙开裂、脱落等安全隐患，立即采取设置警示标识、划定安全防护区域等防范措施，并及时向属地住建部门及相关单位报告。
共用设施设备	空调系统（若有）	1、空调系统运行前，对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等相关设施设备开展全面系统检查，确保各部件正常运行后再启动。 2、运行期间每日巡视1次空调系统，实时监控运行状态，保障室内温度符合相关标准要求。 3、落实节能管理措施，每月对空调系统能源消耗情况进行统计与分析，优化运行方案以降低能耗。 4、每年对新风机、空气处理机的滤网、表冷器、箱体等部件进行1次清洗消毒；每年对风机盘管滤网进行2次清洗消毒，每2年对风管进行1次清洗消毒。 5、每年对空调系统的管道、阀门进行1次全面检查，并及时开展除锈维护工作。 6、每年对系统内压力容器、相关仪表进行1次专业检验，同时对冷却塔噪音进行检测，确保各项指标符合规范。
	供水系统	1、每半年对二次供水水箱开展至少1次清洗消毒工作，确保水质符合国家相关标准要求，并及时公示水质检测报告，接受业主监督。 2、每日对小区供水设施进行1次巡检，若发现跑、冒、滴、漏等异常现象，立即组织处理，保障供水正常。 3、每日对水箱间、水泵房开展1次巡视，密切检查设备运行状态。 4、二次供水水箱盖保持完好并落实加锁管理，钥匙由专人保管；水箱溢流管口、透气口需安装金属防护网，定期检查并保持完好。

		5、小区内所有管道井封堵严密，防止杂物进入、异味外泄或安全隐患滋生。 6、若供水系统不具备自动切换功能，每月手动切换 1 次备用水泵，确保备用设备处于良好待命状态。 7、根据实际需求及时补充或更换润滑剂；每年对水泵进行 1 次全面养护，保障设备稳定运行。 8、每年对小区供水管道、阀门等设施进行 1 次除锈、刷漆维护，延长设施使用寿命。
	排水系统	1、制定完善的防汛应急预案，每年至少组织 1 次防汛应急演练，提升应急处置能力。 2、配备防汛物资，包括沙袋、雨具、照明工具等，确保物资完好可用、存放规范。 3、排水设施管理：每半年对排水设施进行 1 次常规检查；每年汛前重点检查雨污水井、屋面雨水口等关键部位，若发现堵塞及时组织清理疏通；每次降雨前后，对主要排水口、管井开展专项检查，保障排水畅通。 4、污水泵运维：汛期每日巡视 1 次，非汛期每月巡视 1 次，按时监控设备运行状态;每次巡视时完成 1 次手动启动测试，确保设备应急可用；每年进行 1 次常规养护。 5、化粪池管理：每月巡查 1 次运行状况，每年组织 1 次清掏作业；若巡查中发现堵塞、渗漏等异常情况，立即安排专项清掏处理。 6、隔油池管理：每月巡查 1 次使用状态，每半年至少开展 1 次清掏工作；发现油污堆积、排水不畅等异常，及时进行清掏处置。
	供配电系统及照明	1、楼内照明：每周巡视 1 次，发现一般故障 1 日内修复，复杂故障 2 日内完成修复。 2、楼外照明：每周巡视 1 次，发现一般故障 2 日内修复，复杂故障 3 日内完成修复。 3、路灯、楼道灯完好率不低于 90%。 4、应急照明、疏散指示标志：每周巡视 1 次，发现故障后 24 小时内到达现场组织维修。 5、低压柜：每月巡视 1 次设备运行状况，同步记录运行参数；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）。 6、低压配电箱和线路：每月检查 1 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、清扫）；每半年切换 1 次双路互投开关，确保切换正常。 7、控制柜：每月检查 1 次设备运行状况；每年开展 1 次养护（含紧固、检测、调试、清扫）；每年校正 1 次各类电器元件或控制设备的设定值，检查 1 次远控装置功能。 8、发电机：每半月试运行 1 次，保障设备运行正常；每年活化 1 次蓄电池。 9、配电室、楼层配电间：门、孔、洞、窗等部位防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好无损；电缆进出线

		标识及开关标志准确清晰。 10、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑保持无积水；按照相关标准，对高低压母线、配电盘、变压器、电缆等设备按规定周期开展例行检查，根据检查结果及时实施针对性维护。 11、内部核算电能表每 2 年检验 1 次，确保计量准确。
	停车场相关设施	1、规范非机动车充电设施管理，建立常态化巡查制度，每周对充电设施开展专项巡查；若发现故障或安全隐患，立即向相关部门报告，并及时做好区域安全防范与警戒隔离措施。 2、规范机动车充电设施管理，统一张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账；同步建立日常巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题及时上报相关部门，并落实区域防患警戒隔离工作。 3、停车场照明灯具完好率不低于 80%。 4、停车场交通导视系统及公共信息图形符号，需符合相关国家标准规定，做到清晰直观、易于识别。 5、在停车场出入口等显著位置，按照规定公示停车收费标准、收费依据、收费时段等相关内容，接受业主及车主监督。
	防雷系统	1、每年对建筑物防雷装置（含接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网及电涌保护器）开展 1 次全面检测，及时留存检测报告并规范存档。 2、每年对防雷避雷设施进行 1 次全面维护保养，及时处理锈蚀、松动、损坏等问题，保障设施正常发挥防护作用。
共用设施设备	安全防范系统	1、物防：外露管道等易攀爬部位，应设置防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或涂抹黄油等防盗设施，防范攀爬风险；物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施需配置齐全，确保正常使用，保障夜间通行安全。 2、技防： （1）监控系统：监控设备设施 24 小时正常运转，实现对管理区域的有效覆盖与监控，画面完整清晰，录像保存时长不低于 30 天；摄像头完好率不低于 90%，防高空抛物监控摄像头保持正常运行；按照设备随机使用说明书要求，对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。 （2）门禁系统：每季度对门禁系统检查 1 次，确保系统工作正常。 （3）周界防范系统：每月对报警系统进行 1 次有效性测试，确保中心报警控制主机能准确显示报警或故障信息，并同步发出报警信号。 （4）故障处理：技防设施设备若出现运行异常或损坏等问题，应立即组织维修，保障安防功能持续有效。 3、消防：定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施及自动消防设施进行检查或试验，确保设施完好、处于正常备用状态，可随时启用；每天检查消

		防通道和疏散通道，确保畅通无占用；在消防控制室或其他合适场所配备灭火、破拆、通讯器材及个人防护装备；若配有自动消防设施，应与消防维保单位签订正式维保合同，明确维保内容、要求、频次、期限及双方权利、义务与责任；配备专兼职消防安全管理员及消防安全专员，负责日常消防安全管理工作；若设置消防控制室，实行24小时值班制度，每日安排2班值守，每班2人，及时响应并处理各类报警、故障信息；建立健全消防安全管理制度，每年对员工开展不少于1次消防安全培训，对业主开展不少于1次消防安全宣传教育；制定火灾应急预案，每年组织不少于1次有员工、业主或物业使用人参与的消防演练；发生火情时，应立即启动应急预案，第一时间报警并组织人员疏散，同时组织力量实施初期扑救，全力配合消防救援机构开展工作。
	电梯	1、按照特种设备相关规定，对电梯进行定期检验、检测、校验及试验。电梯检验有效期届满前1个月，向电梯检验检测机构提交定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或出入口显著位置，张贴有效的特种设备使用标志；在轿厢内醒目处张贴电梯使用安全注意事项、警示标志，以及使用管理单位名称、维保单位名称（含急修、救援、投诉电话）。 3、建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度，明确各岗位安全职责。 4、确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、通风系统、无线通讯装置等设施正常运行，保障使用体验与应急通讯需求。 5、设立24小时电梯值班电话，确保电梯紧急报警装置能随时与值班人员建立有效联系。 6、对日常维护保养及定期检查中发现的电梯故障隐患，及时组织整改消除，杜绝安全风险。 7、与具备相应有效资质的电梯维保单位签订正式维保合同，明确维护保养的内容、要求、频次、期限，以及双方权利、义务与责任。 8、配备取得特种设备作业人员相应证书的电梯管理人员，每日至少对电梯安全状况检查1次；每年至少对电梯安全管理人员开展1次特种设备安全培训，确保其具备必要的安全管理知识与技能。 9、制定电梯突发事件或事故应急预案，每年组织1次应急演练。发生电梯困人事件时，立即启动应急措施：物业服务人员15分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员30分钟内到达现场实施救援；电梯未及时恢复正常运行的，需张贴醒目告示说明情况。 10、载人电梯保持24小时正常运行，保障业主及物业使用人出行需求。 11、按照《特种设备使用单位落实安全主体责任监督管理规

		定》（国家市场监管总局令第 74 号）要求，配备电梯管理安全总监及安全员，建立基于电梯安全风险防控的动态管理机制。结合项目实际落实自查要求，制定《电梯安全风险管控清单》，健全日管控、周排查、月调度工作制度与机制；在《四川省特种设备智慧监管平台》及时更新设备信息及人员信息，按时上传《每日电梯安全检查记录》《每周电梯安全排查治理报告》《每月电梯安全调度会议纪要》。
	水景	1、喷水池、戏水池、涉水景观，配置漏电保护装置，保障用电安全；启用前需开展防渗漏、防漏电专项检查，杜绝渗漏隐患，确保用电安全达标。 2、喷泉使用期间，每周对喷水池、水泵及其附属设施巡查 1 次，每月对防漏电设施检查 1 次，及时排查并处理异常问题。 3、在喷水池、戏水池、涉水景观周边显著位置设置安全警示标志，提示注意事项，防范安全风险。
	游乐设施	每日对小区游乐设施开展 1 次专项巡查，确保无安全隐患；重点排查游乐设施本体，保证设施完好、无尖锐硬物、无松动挂钩及螺栓、无锋利未打磨边沿；同步排查游乐活动场地，确保地面平整；若场地设有沙坑，需清理其中的破砖块、碎玻璃等杂物，杜绝各类影响游乐安全的隐患。
	游泳池	1、游泳池开放前须取得卫生许可证、经营许可证等相关合规证照，证照齐全且在有效期内方可对外开放。 2、指定专人负责泳池水质管理，定期开展池水 pH 值、游离性余氯、浑浊度等指标监测，规范做好加药、池水更换等工作；相关工作人员需经培训后上岗，应具备必要的消毒知识，熟练掌握游泳池水各项指标测量方法，了解各类药剂性能及正确使用方式。 3、做好泳池池边、走道、厕所、淋浴室、更衣室等配套区域的环境卫生保洁工作，保持区域干净整洁、无异味。 4、按照国家标准要求，规范设置游泳池安全标志，配齐救生圈、救生杆等救生器材；配备经培训合格的专职救生员，明确救生工作流程及制度规范，确保救生员在岗履职。 5、管理人员及救护人员每日对泳池循环系统、吸尘吸污设备、打捞工具等设施设备巡查 1 次，发现故障及时排查维修，保障设备正常运行。 6、强化游泳者安全管理，严格按照儿童池、成人池、深水区、浅水区的划分规范管理，杜绝跨区域违规使用行为。 7、游泳池非开放时间，关闭所有进出通道，通道处需加装门锁或设置隔离栏防护，防止非授权开启；无围墙或围墙存在安全缺陷的泳池，应通过加装围墙、种植防护绿植等方式设置防护屏障，防范人员跌落风险。 8、若游泳池委托第三方外包运营，需与外包方签订正式协议，明确双方安全管理责任划分，确保安全责任落实到位。
	垃圾分类	1、制定详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案，明确维护责任、流程、频次及标准，确保设施设备正常使用。

	设施设备	2、每周对垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点巡查，若发现设施损坏、缺失等问题，及时组织更换或维修，保障垃圾分类工作有序推进。

7.3装饰装修管理

项目	内容及要求
装饰装修管理	1、建立健全装饰装修申报登记制度、装饰装修管理服务制度及装饰装修施工现场安全巡查制度。 2、规范建立并妥善保管装饰装修管理档案。 3、依规受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》，明确告知业主或物业使用人装饰装修过程中的禁止行为与注意事项，并同步开展安全教育及安全技术交底工作。 4、装饰装修期间，每日对施工现场开展不少于 2 次巡查。发现业主或物业使用人未履行申报登记手续，或存在违法违规装饰装修行为的，应第一时间进行劝阻；对拒不整改的，及时上报相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、委托专业单位清运装修垃圾的，应要求其在指定区域规范堆放，并确保在 10 日内完成清运；业主或物业使用人自行清运装修垃圾的，须督促其规范运输。

7.4公共秩序维护

项目	内容及要求
公共秩序维护	1、主出入口实行 24 小时专人值守。 2、按标准配备防暴器材，且器材需定期检查维护，确保完好可用。 3、制定详细的安全巡查方案，对重点区域、重点部位每日至少巡查 1 次。 4、建立外来人员管理制度，对来访人员实行问询、登记管理。 5、对机动车进出、停放实施规范化管理，确保车辆有序停放，严禁占用、阻塞消防通道。 6、停车场出入口采用无人值守系统管理的，应在显著位置设置紧急呼叫按钮，或公示 24 小时紧急联系电话。 7、非机动车停放区域划分清晰，车辆停放有序；停车场区域须配备全覆盖的监控设施。 8、建立大宗物品进出管理制度，对各类大宗物品的搬运进出实行

	登记备案管理。 9、发现违法犯罪行为时，立即报警，并积极协助公安机关开展处置工作。 10、利用小区公告栏等载体，常态化张贴安全防范宣传资料。 11、配合相关部门做好流动人口登记、出租房屋备案工作，登记台账齐全规范。

7.5环境卫生维护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全环境卫生维护制度及作业安全管理制度。 2、环境卫生维护人员全年须完成企业内部安全培训。
生活垃圾的收集、清运	1、开展生活垃圾分类宣传工作，按相关规定标准设置垃圾分类收集点及对应分类垃圾收集容器，引导业主或物业使用人规范进行生活垃圾投放分类。 2、垃圾收集容器、垃圾投放站点每日至少清洗 1 次，每月至少消毒 1 次；蝇、蚊孳生高发季节，每半月开展 1 次消杀作业。及时清理小区内各类容器积水、地面积水、宠物粪便及其他生活垃圾，杜绝病媒生物孳生。 3、垃圾收集容器投放点周边无散落垃圾。生活垃圾清运频次不低于每日 1 次。 4、小区内已设置的垃圾收集转运站（点），外围环境整洁有序。
物业区域共用部分清洁	1、公共场所每日清扫 1 次，楼道、楼梯每日清扫或清拖 1 次。 2、每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 3、水景（若有）：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每月清洁 1 次水面；每年清洁 1 次水池池底。 4、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

7.6绿化养护

项目	内容及要求
制度及人员培训	1、建立健全绿化养护管理制度。 2、绿化养护人员全年至少完成 8 学时的安全培训。

绿化养护	1、基本要求：编制绿化养护实工作计划；植物生长季节，开展 1 次绿化养护工作检查。绿地需设置宣传及提示标牌。 2、灌溉管理：出现干旱情况及时灌溉，遇降雨积水时及时排涝。常规植物需在萌芽前、4 月、5 月、秋季及入冬前各浇水 1 次。 3、施肥管理：依据植物生长需求实施施肥作业。乔木 3—4 年施肥 1 次；灌木 1—2 年施肥 1 次；地被及草坪植物每年开春后施肥 1—2 次；花坛植物根据生长情况适时追肥。 4、病虫害防治：遵循病虫害发生规律，在植物生长季每月开展 1 次病虫害巡查；根据巡查结果，采取针对性防治措施。严禁使用高毒农药，确保绿化植物无明显病虫害症状。 5、整形修剪：乔木每 3 年修剪 1 次；灌木每 2 年修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 2 次；草坪全年修剪次数不低于 2 次，具体频次可根据草坪实际生长情况灵活调整。 6、支撑加固：每年雨季来临前，对树木支撑杆进行 1 次全面检查，发现松动的支撑设施，及时予以加固处理。 7、除草管理：每年开展 2 次全面除草作业，重点绿地可适当增加除草频次。 8、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾，需在作业完成后及时清理干净，保持绿地整洁。 9、补植与改植：针对树木缺株、草坪空秃的区域，及时补种；对于不适宜原种植环境的绿化植物，可进行补植和改植。补植后保障基本养护条件，避免植物大面积死亡，维持绿化整体观感。

信息公开选项：**主动公开**

抄送：市发展改革委、市市场监管局。