

# 新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

## 公 告

2019年 第238号

---

### 关于批准发布自治区工程建设标准 《住宅物业服务标准》的公告

现批准《住宅物业服务标准》为自治区工程建设标准，编号为XJJ056-2019，自2020年3月1日起施行，原标准《住宅物业服务标准》（XJJ056-2013）同时废止。

本标准由自治区建设标准服务中心组织出版发行。

自治区住房和城乡建设厅  
2019年12月20日

浏览专用

## 前 言

根据自治区住房和城乡建设厅《关于下达 2018 年自治区第五批工程建设标准编制计划的通知》（新建标函[2018]40 号）的要求，由自治区房地产业协会会同相关单位对原《住宅物业服务标准》进行了修订。

标准编制组经过广泛调查研究，认真总结近年来物业服务企业的实践经验，参考国内相关标准和内地省市做法，并结合住宅小区业主对物业服务的需求，在听取各方面意见的基础上，对具体内容进行了反复讨论、修改，最后经审查定稿。

本标准分为七章，主要技术内容：总则；术语；基本规定；公共秩序；环境卫生；绿化养护；共用部位和共用设施设备。

本标准由自治区住房和城乡建设厅负责管理，由自治区房地产业协会负责具体技术内容的解释。在执行过程中，如有意见和建议，请寄送自治区房地产业协会（地址：乌鲁木齐市新华北路 108 号红山新世纪大厦 A 座 19 楼 A-01 室，电话：0991—8858260，邮政编码：830002），以便今后修订时参考。

本标准主编单位：新疆维吾尔自治区房地产业协会

本标准参编单位：乌鲁木齐市住房保障和房产管理局物业  
监督管理办公室  
乌鲁木齐市物业管理协会  
新疆城建洪源市政园林有限公司

本标准主要起草人：张 静 党 锐 李国强 熊勇军  
王希林 朱朝辉 时 霖 徐周刚  
刘 欣 王志勇

本标准主要审查人：陈 莉 张宏涛 燕 斌 郭炳岩  
热里班·霍加阿不都 朱燕飞

# 目 次

1	总 则 .....	1
2	术 语 .....	2
3	基本规定 .....	5
3.1	一般规定 .....	5
3.2	物业服务人员 .....	7
3.3	基本服务 .....	9
4	公共秩序 .....	12
4.1	一般规定 .....	12
4.2	服务等级 .....	13
4.3	消防安全防范 .....	14
5	环境卫生 .....	15
5.1	一般规定 .....	15
5.2	服务等级 .....	15
6	绿化养护 .....	20
6.1	一般规定 .....	20
6.2	服务等级 .....	20
7	共用部位和共用设施设备 .....	25
7.1	综合管理 .....	25
7.2	供水系统 .....	27
7.3	排水系统 .....	28
7.4	道路车辆 .....	29
7.5	电梯运行 .....	30

7.6 供配电系统和照明·····	31
7.7 水景观、雕塑、娱乐、健身设施·····	32
7.8 装饰装修·····	33
本标准用词说明·····	35
条文说明·····	37

浏览专用

# 1 总 则

**1.0.1** 为了规范住宅物业服务活动，提高物业服务水平，维护业主、物业服务企业合法权益，以市场化、专业化、标准化为导向，将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，改善人居环境，促进和谐社区建设，制定本标准。

**1.0.2** 本标准适用于对住宅物业管理区域内房屋的共用部位、共用设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。不包括保修期内由建设单位履行的保修责任。

**1.0.3** 委托物业管理人管理前期物业的，建设单位应当与物业管理人签订前期物业服务合同，明确物业服务标准等级。保障性住房项目，前期物业服务合同中约定的物业服务标准等级应当符合本标准规定。

**1.0.4** 物业管理人与被服务方应当签订物业服务合同，物业服务合同确定的服务等级，其服务项目、服务内容不得低于本标准的规定。

**1.0.5** 物业管理人的物业服务质量应当接受业主、业主大会、业主委员会、房产管理部门以及街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会的监督。

**1.0.6** 住宅物业服务除应符合本标准外，尚应符合国家和自治区现行有关法律、法规、规章、政策及标准的规定。

## 2 术 语

### 2.0.1 住宅 residence

包括商品房、保障性住房（包括经济适用住房、公共租赁住房、限价商品住房、各类棚户区改造安置住房）等民用建筑（含物业酒店式公寓、宿舍、老年人住宅、商住楼等）。

### 2.0.2 物业服务 property services

业主（建设单位）通过选聘物业管理人，物业管理人按照物业服务合同约定，对物业管理区域内房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

### 2.0.3 物业服务合同 property services contract

业主与物业管理人签订的物业服务合同。包括业主大会委托业主委员会与物业管理人签订的物业服务合同，以及建设单位与物业管理人签订的前期物业服务合同。

### 2.0.4 管理规约 management statute

在特定的物业管理区域内，全体业主共同制定和遵守的文件，包括区分所有权建筑物或建筑区划内业主的权利、义务、责任，以及对物业的使用、维护、管理等内容。

### 2.0.5 住宅物业管理区域 residential property management area

建筑区划内的住宅（但一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的除外）、住宅小区内的非住宅或者住宅小区外与单幢住宅结构相连的非住宅区域。



### 2.0.6 共用部位 common part

由多个所有权人共同拥有，其主体承重结构部位和共用面积所构成的部位。一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、扶手、护栏、电梯井道、避难层、设备间等。

### 2.0.7 共用设施设备 shared facilities and equipment

由多个所有权人共同拥有，并由其共用的附属设施、设备。一般包括电梯、水泵、水箱、天线、楼道灯、防雷装置、消防设施、给排水管线、共用采暖和空调管线设备，物业管理区域内的绿地、道路、小品景观、路灯、沟渠、池、井、视频监控、门禁、围栏、垃圾容器、非经营性停车场或车库、公益性文体设施、市政公用产品供应管线和共用设施设备使用的房屋等。

### 2.0.8 专项服务 specialized services

物业服务合同中未约定，根据部分业主的需求和住宅区条件及物业服务企业的能力，经双方协商，物业管理人向部分业主提供的有偿专业服务。

### 2.0.9 特约服务 invited services

物业服务合同中未约定，物业管理人为满足个别业主特殊需求，提供物业服务合同约定以外的有偿服务活动。

### 2.0.10 突发事件 sudden incident

物业管理区域内突然发生，造成或者可能造成人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

### 2.0.11 一般维修 general maintenance

对影响物业管理区域正常生活秩序的设施设备故障进行及时

的处理和维修。通常指业主专有部分委托维修及物业服务合同约定范围内共用设施设备的维修。

#### **2.0.12 紧急维修 emergency maintenance**

物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备发生危及房屋安全使用等紧急情况，为维护公共安全、保障共用部位或共用设施设备以及各项功能正常使用，需要立即对其进行维修、更新和改造的活动。

#### **2.0.13 设施设备完好率 facilities and equipment intact rate**

共用设施设备能够正常运行情况占总体情况的比例。

#### **2.0.14 业主满意率 owner satisfaction rate**

业主对物业管理人服务质量持满意态度的人数占征询人数的比例。

#### **2.0.15 监控覆盖率 monitoring coverage rate**

电子监控系统对住宅区公共活动区域范围内，实际监控范围与应监控范围的比例。

#### **2.0.16 公共信息栏 public information bar**

设置在物业管理区域显著位置，用于公示业主大会和业主委员会相关工作信息、物业服务信息，以及小区其他公共事务信息的宣传栏。

## 3 基本规定

### 3.1 一般规定

**3.1.1** 物业管理人应建立健全共用部位及共用设施设备运行、维修、养护和管理，以及公共秩序维护、绿化养护、环境卫生管理等物业服务工作制度和考核标准，并制定各岗位人员操作规程。相关制度、标准和操作规程均应当公开、公示。物业管理人应严格履行合同约定，通过工作制度、标准和操作规程，加强过程控制，确保服务质量，提供质价相符的服务。

**3.1.2** 住宅物业服务标准设定为四个等级，服务等级由低到高依次为一、二、三、四级。

**3.1.3** 物业服务合同中应当明确约定服务项目、服务内容和服务等级。确定服务等级应考虑住宅的建设标准、使用年限、配套设施设备、服务功能以及业主的居住消费能力和需求等因素。可选择等级式服务，也可选择菜单式及服务成本核审式服务等。

注：同一个住宅物业管理区域宜选择一种服务方式和一个服务等级。

**3.1.4** 物业管理人应每年至少进行一次业主对物业服务满意情况的书面调查，征求业主人数不宜低于业主总人数的80%。对不满意的情况进行分析，制定措施，及时整改，降低业主投诉率。业主满意率应符合下列规定：

- 1 一级服务业主满意率 60%以上；
- 2 二级服务业主满意率 70%以上；
- 3 三级服务业主满意率 80%以上；

4 四级服务业主满意率 90%以上。

3.1.5 物业管理人可以将物业管理区域内的专业服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务一并委托给他人。物业管理人对外分包服务项目应告知业主。

3.1.6 非因物业管理人造成服务质量不符合物业服务合同约定服务标准的，物业管理人应以书面形式向业主做出合理的解释说明，并在物业管理区域公共信息栏进行公示。

3.1.7 物业管理人应定期向业主通报本物业管理区域的物业管理工作情况，具体要求如下：

- 1 每半年通报一次物业服务工作情况；
- 2 每半年公示一次业主共有收益的收支情况；
- 3 每年一季度公示上年度物业服务合同履行情况；
- 4 实行酬金制的住宅物业，每年一季度公示上年度物业服务费的收支情况。

注：以上公示应在物业管理区域内显著位置以书面形式进行，且公示期限不得少于15个工作日。

3.1.8 物业管理人应每年定期组织对服务质量情况、工作标准执行情况、实施效果进行检查。检查时可邀请业主、社区居委会、街道办事处（乡镇人民政府）的代表参加。

3.1.9 物业服务合同双方就物业服务质量等有关问题发生争议，可选择以下途径解决：

- 1 当事人协商和解；
- 2 当事人请求社区居委会、街道办事处（乡镇人民政府）或政府房地产主管部门等机构调解；
- 3 仲裁或诉讼。

## 3.2 物业服务人员

### 3.2.1 物业项目负责人应符合以下要求：

1 一级服务应具有 2 年以上物业管理人或同等岗位 1 年以上工作经历；

2 二级服务应具有 3 年以上物业管理人或同等岗位 2 年以上工作经历；

3 三级服务应具有 4 年以上物业管理人或同等岗位 3 年以上工作经历；

4 四级服务应具有 5 年以上物业管理人或同等岗位 4 年以上工作经历。

3.2.2 物业管理人根据物业管理区域的服务项目、服务内容、服务标准、房屋建筑面积和有关硬件配套设施，以及物业管理人的技术装备和管理水平，配备相应数量的物业服务人员。有专业技术要求和特殊岗位的物业服务人员，应取得相应职业资格和专业技术职称。其他物业服务人员应经相应的岗位培训，持证上岗。物业服务人员具体配备数量可参考表 3.2.2 确定。

表 3.2.2 物业服务人员配置数量参考表

服务等级	住宅物业管理区域建筑面积 (万平方米)	服务人员 (人/万平方米)
一级服务	5 以下	3~3.5
	5~10	2.5~3
	10~15	2~2.5

续表 3.2.2

服务等级	住宅物业管理区域建筑 面积 (万平方米)	服务人员 (人/万平方米)
一级服务	15~25	1.5~2
	25 以上	1.5
二级服务	5 以下	4~4.5
	5~10	3.5~4
	10~15	3~3.5
	15~25	2.5~3
	25 以上	2.5
三级服务	5 以下	5~5.5
	5~10	4.5~5
	10~15	4~4.5
	15~25	3.5~4
	25 以上	3.5
四级服务	5 以下	6~6.5
	5~10	5.5~6
	10~15	5~5.5
	15~25	4.5~5
	25 以上	4.5

**3.2.3** 物业服务人员应统一着装，佩戴统一标志，配备必要装备，服务意识强，服务主动热情，行为语言规范，熟悉和掌握本岗位的服务内容、服务标准和操作技能。

### 3.3 基本服务

**3.3.1** 对于物业服务合同确定的共用部位、共用设施设备，物业服务与被服务双方应按照规定进行查验并签订承接查验协议，建立共用部位、共用设施设备档案资料。

**3.3.2** 物业管理区域主出入口应设有居住区平面示意图，主要路口设有路标，各组团、栋、单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标识。

**3.3.3** 建立物业管理区域业主信息管理资料档案，应运用信息化管理。资料应包括业主的姓名、房屋产权情况、房屋用途、联系电话、紧急联系人等。除依法配合执法部门调查外，未经业主同意，不得将资料信息内容作其他用途。

**3.3.4** 物业管理人应设置客户服务场所，公示物业服务企业备案信息，项目负责人和物业服务人员姓名、岗位和照片，物业服务收费标准和服务标准。在公共区域显著位置公示 24 小时受理报修和投诉服务电话，设置值班人员。业主来电、来访、咨询、报修、投诉等意见和建议应有受理记录。

**3.3.5** 客户服务场所应整洁有序，配置必要的办公设备，并公示特约服务、专项服务的服务项目和收费标准。

**3.3.6** 客户服务场所工作日期间应有物业服务人员接待业主，其他时间应设值班人员。客户服务场所工作时间应符合下列规定：

- 1 一级服务工作日不少于 8 小时，节假日值班应按合同约定；
- 2 二级服务工作日不少于 8 小时，节假日应有人值班；
- 3 三级服务工作日不少于 10 小时，节假日不少于 4 小时；
- 4 四级服务工作日不少于 12 小时，节假日不少于 8 小时。

**3.3.7** 建立报修、维修记录台帐。紧急维修项目一、二级物业服务应在 30 分钟内到达现场；三、四级物业服务应在 20 分钟内到达现场，并采取必要的处理措施。其它维修应按合同或双方约定的时限到达现场，采取相关处理措施。紧急维修后回访检查应达到 100%，一般维修后回访率一、二级服务应达到 60%以上，三、四级服务应达到 80%以上。

**3.3.8** 业主提出的意见、建议和投诉应及时答复，并对答复满意情况进行回访。答复和回访率应符合下列规定：

- 1 一级服务应在 2 个工作日内答复，回访率达到 70%以上；
- 2 二级服务应在 2 个工作日内答复，回访率达到 80%以上；
- 3 三级服务应在 1 个工作日内答复，回访率达到 90%以上；
- 4 四级服务应在 1 个工作日内答复，回访率达到 100%。

**3.3.9** 对物业管理区域内违反治安、规划、环保和管理规约（临时管理规约）等方面的行为，应及时劝阻或制止，并向相关主管部门报告，也可依据管理规约（临时管理规约）等约定提起诉讼。

**3.3.10** 物业管理人在公共区域应设置公共信息栏和意见箱，公共信息栏每月应更新一次。每年向业主公开征集物业服务意见，并公示建议意见与解决情况。积极配合街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会组织文化活动、公益性宣传和便民活动。

**3.3.11** 建立突发事件应急预案体系，配备必要的应急物资、器材和设施设备，保证正常使用并建档备查。设立求助与报警电话，24 小时有人值守。有紧急救护组织，对突发事件能做出快速、正确的反应。发生重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的公共卫生事件，配合



街道、社区开展群防群治、联防联控，按照有关标准、规范，做好物业管理区域内的消毒消杀，落实各项公共卫生措施。

**3.3.12** 协助相关部门定期进行突发事件应急响应演练。高层住宅按消防要求组织进行疏散演习，掌握基本技能和防火、灭火知识以及器材的正确使用方法，提高自防自救能力。

**3.3.13** 涉及业主正常生活的重要物业服务事项，非物业管理人原因造成的，应在获知信息后 30 分钟内在小区主要出入口张贴通知，履行告知义务。

**3.3.14** 物业管理人例行正常维修、养护的，造成相关设施设备和相关场地暂时无法使用的，应提前 3 天告知影响的范围和时间，采取措施，减少影响。

**3.3.15** 各类档案资料齐全完整，合理分类，成册管理，查阅方便；及时变更登记资料，账物相符。

**3.3.16** 共用设施设备运行、维修、养护，公共秩序、绿化养护、环境卫生等日常服务工作情况应进行记录、存档。

## 4 公共秩序

### 4.1 一般规定

- 4.1.1 建立秩序维护管理制度，制定突发事件应急预案，并在显著位置公示。
- 4.1.2 秩序维护人员着装统一或标识明显，应配备必要的应急装备和工具。
- 4.1.3 主出入口设施完好、标识醒目，及时发现和处理安全隐患，建立完整的秩序维护人员资料档案。
- 4.1.4 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉相关法律法规和物业管理区域环境，能恰当处理和应对秩序维护工作，劝告或制止所有影响正常生活秩序的行为。
- 4.1.5 物业管理区域出现危及安全区域，应设有明显警示标志和防护措施。
- 4.1.6 对机动车辆进出物业管理区域实施管理。大宗物品进出实行人员和车辆识别并做好记录。
- 4.1.7 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。及时进行车辆疏导。
- 4.1.8 依法履行相关职责，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。
- 4.1.9 各项工作记录完整有效，档案齐全，查阅方便。

## 4.2 服务等级

4.2.1 主要出入口有专人值守，人员配置、值守时间符合下列规定：

- 1 一级服务人员配置及值守时间按物业服务合同约定执行；
- 2 二级服务人员配置每班不少于 1 人，24 小时值守；
- 3 三级服务人员配置每班不少于 2 人，24 小时值守；
- 4 四级服务人员配置每班不少于 2 人，24 小时值守，配有备勤人员。

4.2.2 安防控制室应设专人 24 小时值守。监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查。监控覆盖率、设备完好率符合下列规定：

- 1 一级服务监控覆盖率达 50%以上，设备完好率达 60%以上；
- 2 二级服务监控覆盖率达 60%以上，设备完好率达 70%以上；
- 3 三级服务监控覆盖率达 70%以上，设备完好率达 80%以上；
- 4 四级服务监控覆盖率达 80%以上，设备完好率达 90%以上。

4.2.3 巡逻值勤应制定计划、路线和内容，重点部位、重点时间以及特殊情况应加强巡逻。巡逻有检查和记录。巡逻值勤频率宜符合下列规定：

- 1 一级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 2 次；
- 2 二级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 3 次；
- 3 三级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 4 次；
- 4 四级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 5 次。

4.2.4 发生突发事件时，能够做出快速反应，秩序维护人员迅速赶到现场，组织救护有序，防止事态扩大，协助保护现场和证据，

尽可能减少破坏和损失程度，并配合相关部门做好善后工作。突发事件应急预案演习应符合下列要求：

- 1 一级服务每年不少于 1 次；
- 2 二级服务每年不少于 2 次；
- 3 三级服务每年不少于 3 次；
- 4 四级服务每年不少于 4 次。

### 4.3 消防安全防范

4.3.1 建立、落实消防安全责任制，逐级逐岗明确消防安全职责。

4.3.2 配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能，定期组织消防演练。

4.3.3 每日消防巡查 1 次，每月消防检查 1 次，每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

4.3.4 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

4.3.5 设有消防控制室的，应设专人值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

## 5 环境卫生

### 5.1 一般规定

- 5.1.1 物业管理人应制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度。
- 5.1.2 建立环境卫生设施资料档案。明确保洁区域，实行保洁责任制。
- 5.1.3 公共区域、道路和公共设施设备应保持整洁。保洁措施应结合当地不同季节的气候环境，根据服务等级的规定，制定工作措施。
- 5.1.4 生活垃圾宜分类收集。
- 5.1.5 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。每天清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾堆积场所，不得乱堆乱倒。
- 5.1.6 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，外观整洁。垃圾不得外露、遗洒。
- 5.1.7 按照有关规定对公共区域进行有害生物预防和控制，如灭鼠、灭蟑、杀虫、消毒活动。投放药物应事先公告，投药点应有显著标识。
- 5.1.8 每天检查 1 次保洁质量，做好记录；每周全面检查 1 次保洁质量，做好记录；保洁档案齐全。
- 5.1.9 发生突发公共卫生事件，严格落实有关疫情防控技术标准，配合街道、社区做好物业管理区域内疫情防控、应急救援、宣传引导等工作。

## 5.2 服务等级

### 5.2.1 大厅和一层候梯厅保洁应符合下列规定：

1 一级服务应每周清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每季度擦拭 1 次信报箱；每季度擦拭 1 次大堂室内玻璃；每季度擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每季度护理 1 次；

2 二级服务应每三天清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每月擦拭 1 次信报箱；每月擦拭 1 次大堂室内玻璃；每月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每季度护理 1 次；

3 三级服务应每两天清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂室内玻璃；每月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，隔月护理 1 次；

4 四级服务应每天清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每天擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂室内玻璃；每周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月护理 1 次。

### 5.2.2 楼道、楼梯保洁应符合下列规定：

1 一级服务应每周清扫 1 次楼道、楼梯地面，门窗玻璃和灯具每年除尘、擦拭 1 次，按合同约定清拖楼地面，擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；

2 二级服务应每三天清扫并每周清拖 1 次楼道、楼梯地面；每半月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。门窗玻璃和灯具每半年除尘、擦拭 1 次。

3 三级服务应每两天清扫，每周清拖 2 次楼道、楼梯地面；

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。门窗玻璃和灯具每季度除尘、擦拭 1 次。隔日巡视保洁 1 次楼道、楼梯；

4 四级服务应每天清扫并每两天清拖 1 次楼道、楼梯地面；每天擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。门窗玻璃和灯具每月除尘、擦拭 1 次。根据地面材质，定期做地面清洗、养护。每天巡视保洁 1 次楼道、楼梯。

### 5.2.3 电梯轿箱保洁应符合下列规定：

1 一级服务应按合同约定进行保洁；

2 二级服务应每三天擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，每三天清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每半年养护 1 次；

3 三级服务应每两天擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，每两天清拖 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；

4 四级服务应每天擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，每天清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每半月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次。

### 5.2.4 天台、上人屋面保洁应符合下列规定：

1 一级服务应每年清理 1 次天台、屋面；

2 二级服务应每半年清理 1 次天台、屋面；冬季降雪前，清理 1 次天台、屋面；

3 三级服务应每季度清理 1 次天台、屋面；冬季降雪前，清理 1 次天台、屋面；

4 四级服务应每月清理 1 次天台、屋面；冬季降雪前，清

理 1 次天台、屋面。

#### 5.2.5 道路及交通设施保洁应符合下列规定：

1 一级服务每周清扫 1 次、巡视保洁 1 次楼外道路。每半年保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每年保洁 1 次雨蓬、门头等；

2 二级服务每 3 天清扫 1 次、巡视保洁 1 次楼外道路。每季度保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每半年保洁 1 次雨蓬、门头等；

3 三级服务每 2 天清扫 1 次、巡视保洁 1 次楼外道路。每月保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度保洁 1 次雨蓬、门头等；

4 四级服务每天清扫 1 次、巡视保洁 2 次楼外道路。每半月保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月保洁 1 次雨蓬、门头等。

#### 5.2.6 绿地保洁应符合下列规定：

1 一级服务绿地内每日保洁不少于 1 次；

2 二级服务绿地内每日保洁不少于 2 次；

3 三级服务绿地内无明显垃圾杂物，每日保洁不少于 3 次；

4 四级服务绿地内无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物，每日保洁不少于 4 次。

#### 5.2.7 雨停后对道路积水进行清扫，雨后 4 小时道路无成片积水。

雪停后及时对居住区道路、小区路、组团路和宅间小路积雪积冰进行清扫。雪停 8 小时后或 12:00 前，居住区道路、小区路无积雪、无积冰，组团路和宅间小路方便业主出行。对其它区域积雪积冰的清扫应符合下列规定：



- 1 一级服务雪停后 36 小时内无积雪积冰；
- 2 二级服务雪停后 30 小时内无积雪积冰；
- 3 三级服务雪停后 24 小时内无积雪积冰；
- 4 四级服务雪停后 18 小时内无积雪积冰。

**5.2.8** 生活垃圾收集点应满足日常生活和工作中产生的生活垃圾的分类收集要求。生活垃圾收集点的设置位置应方便业主，服务半径不宜超过 70m。道路两侧和住宅出入口应设置废物箱。

1 一级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，按合同约定清洗垃圾容器及喷洒杀虫药物；

2 二级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁。每月至少清洗 1 次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每周喷洒 1 次杀虫药；

3 三级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，垃圾收集袋装化。每 2 周至少清洗 1 次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每周喷洒 2 次杀虫药；

4 四级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，垃圾收集袋装化。每周至少清洗 1 次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每天喷洒 1 次杀虫药。配有专用垃圾清运车清运垃圾，密闭运输、外观整洁。

## 6 绿化养护

### 6.1 一般规定

- 6.1.1 绿化养护是对园林植物采取灌溉、排涝、修剪、防止病虫害、防寒、支撑、除草、中耕、施肥等技术措施。绿化养护技术管理措施参照 XJJ 046 执行。
- 6.1.2 绿化养护单位应按照服务等级标准要求制定相应的绿化养护管理程序、养护标准、操作规程等管理制度，规范进行绿化养护管理。
- 6.1.3 绿化养护人员应具备园林绿化基本知识和养护技能。
- 6.1.4 规范建立完整的绿化设施档案及绿化养护管理档案。
- 6.1.5 对绿化设施、园林小品等定期检查、养护及记录，保持完好。
- 6.1.6 绿化作业产生的垃圾和杂物，应随时清理干净。
- 6.1.7 园林设施完好无损坏；绿化场地设置劝谕告示。
- 6.1.8 对古树名木和不常见树木进行标志，有养护措施，进行重点保护。

### 6.2 服务等级

- 6.2.1 绿化养护应符合下列基本要求：
- 1 一级服务各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 80%

以上，栽（补）植成活率 80%以上，树冠基本正常；古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况；草坪覆盖率 80%以上，生长季节无成片枯黄；绿篱和造型植物死株、断垄不超过 20%。

2 二级服务各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 85%以上，栽（补）植成活率应达到 85%以上，树冠基本正常；古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况；花卉种植高矮合理，疏密均匀，残缺病株低于 30%；草坪覆盖率 85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草、斑秃；绿篱和造型植物死株、断垄不超过 10%；

3 三级服务各类花草树木生长良好，叶色正常，无明显黄叶、焦叶；乔、灌木保存率 90%以上，栽（补）植成活率 90%以上，树冠基本完整，无明显枯死枝；古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况；花卉种植轮廓清晰，整齐美观，疏密均匀，残缺病株低于 20%；草坪覆盖率 90%以上，生长良好，生长季节不枯黄，目测无明显杂草、斑秃；绿篱和造型植物无明显死株、断垄；

4 四级服务各类花草树木生长旺盛，叶色正常，无黄叶、焦叶；乔、灌木保存率 95%以上，栽（补）植成活率 95%以上，树冠完整美观，无枯死枝；古树名木生长健壮，及时复壮，记录树木生长情况及养护措施；花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀，无残缺；草坪覆盖率 95%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，美观平整，目测无杂草、斑秃；绿篱和造型植物生长良好，无断垄。

#### 6.2.2 修剪应符合下列要求：

1 一级服务定期修剪。草坪、绿篱、造型植物年普修 1 遍

以上，草屑及时清理，草高应适度；

2 二级服务适时修剪，及时摘除枯死枝、黄叶、焦叶。草坪、绿篱、造型植物年普修 2 遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度；

3 三级服务适时修剪，乔、灌木完整。草坪、绿篱、造型植物年普修 3 遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度；

4 四级服务适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观。草坪、绿篱、造型植物年普修 4 遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度。

#### 6.2.3 灌溉应符合下列要求：

1 一级服务要求有绿化灌溉水源，无较明显旱象；及时清理含融雪剂积雪；

2 二级服务要求有灌溉设施或水源；无旱象发生；及时清理含融雪剂积雪；

3 三级服务要求推广中水进行绿化灌溉；灌溉设施完整；无旱象发生；入冬前，进行灌溉管网排水；禁止含融雪剂等污染源进入绿地；

4 四级服务要求推广中水进行绿化灌溉；灌溉设施完整，维修及时，喷洒均匀，无外溢、死角的现象；水量适当，满足植物生长需求，无旱涝现象；入冬前，灌溉管网及时排水，无冻胀、冻裂现象；禁止含融雪剂等污染源进入绿地。

#### 6.2.4 施肥应符合下列要求：

1 一级服务年普施基肥 1 遍；

2 二级服务按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，

年普施基肥 1 遍；

3 三级服务按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 1 遍；

4 四级服务按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追肥 1 遍，满足植物生长需要。

**6.2.5 中耕、除草、松土宜符合下列要求：**

1 一级服务中耕除草、疏松表土每年不少于 1 次，定期拔除杂草；

2 二级服务中耕除草、疏松表土每年不少于 2 次，及时拔除影响景观的过长杂草；

3 三级服务中耕除草、疏松表土每年不少于 3 次，土壤基本疏松，基本无杂草；

4 四级服务中耕除草、疏松表土每年 4 次以上。土壤疏松，无杂草。

**6.2.6 扶正加固应符合下列要求：**

1 一、二级服务采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固抢险；

2 三、四级服务采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固。易受冻害的树木，冬季采取根际培土、主干包扎等防寒措施。枝叶积雪时及时清除；有倒伏危险的树木应树立支柱支撑保护。

**6.2.7 补植补种应符合下列要求：**

1 一、二级服务树木缺株、草地空秃地段有计划补植补种；

2 三、四级服务树木缺株尽早补植，行道树无缺株；草地

空秃地段及时补植。补植的树木，选用原树种，规格相近似；若改变树种或规格宜与原景观相协调。

#### 6.2.8 树干涂白应符合下列要求：

1 一、二级服务每年春季应对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应一致；

2 三、四级服务每年春、秋两季应对乔木树干各涂白 1 次，涂白高度应一致。

#### 6.2.9 有害生物防治应符合下列要求：

1 一级服务无较大有害生物危害发生；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示；

2 二级服务无较大有害生物危害发生；平均病虫害株数不超过 15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示；

3 三级服务有防控措施；无明显有害生物危害；平均病虫害株数不超过 10%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示；

4 四级服务防控措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过 5%；草坪无明显病斑；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示。

## 7 共用部位和共用设施设备

### 7.1 综合管理

7.1.1 物业管理人应根据房屋实际使用年限、使用状况，对房屋共用部位和设施设备完好状况做出评价。属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或业主委员会提出书面报告与建议。

7.1.2 发现物业管理区域内违反规划或管理规约（临时管理规约）私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为，应及时告知和劝阻，并及时报告有关主管部门。

7.1.3 每年对整个避雷接地系统进行检查维护，符合避雷规范要求。雷电、强降雨、大风、沙尘暴等极端天气前后应进行重点检查，发现严重腐蚀、松脱等现象，立即更换或紧固，保持避雷系统安全可靠。

7.1.4 根据特殊情况（如：极端天气、重大活动、业主委员会委托等）需要，安排对共用重点部位和重点设施设备进行针对性检查。检查中应考虑可能对建筑物及其附属构筑物的影响和造成的隐患安全。

7.1.5 每年宜向业主开放查验一次主要设施设备运行情况。

7.1.6 建立并完善房屋及共用设施设备的基础档案，运行、检查、维修养护记录应归档。

7.1.7 对房屋共用部位和共用设施设备应加强日常管理，并定期进行全面安全普检，普检应符合下列规定：

- 1 一级、二级服务每年进行全面安全普检不少于 1 次；

2 三级、四级服务每半年进行全面安全普检不少于 1 次；

3 对房屋的屋面和单元雨棚的雨水口每年应在春季的雨季来临前、秋季入冬前进行两次清理，保证管路畅通。

**7.1.8** 对路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、周界报警监视系统等巡视，巡视频率应符合下列规定：

1 一级服务每月巡视不少于 2 次；

2 二级服务每周巡视不少于 1 次；

3 三级服务每周巡视不少于 2 次；

4 四级服务每天巡视不少于 1 次。

**7.1.9** 巡视楼内公共部位，保持共用部位的玻璃、门窗配件完好、照明灯具正常使用，做好专项检修，无安全隐患，房屋外观整洁无脱落污迹等。巡视频率应符合下列规定：

1 一级服务每月巡视不少于 2 次；

2 二级服务每周巡视不少于 1 次；

3 三级服务每周巡视不少于 2 次；

4 四级服务每天巡视不少于 1 次。

**7.1.10** 保持小区各组团、栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰完整，外观整洁和美观，无安全隐患。发现损坏及时修复，完好率应符合下列规定：

1 一级服务达 80%以上；

2 二级服务达 85%以上；

3 三级服务达 90%以上；

4 四级服务达 95%以上。



## 7.2 供水系统

**7.2.1** 供水设施应按照供水管理部门和卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质应符合国家生活饮用水卫生标准及自治区二次供水工程技术标准。

**7.2.2** 建立共用供水操作规程、保养规范、停水处置预案、巡视制度及清册（设备台帐），水质管理制度。按规程运行、检查、维修养护并归档。

**7.2.3** 重要设施设备、特种设备及仪器仪表按照有关规定检验检测，操作规程上墙张贴，有安全隐患及维修期内警示标志，配有流体流向标识、运行状态标识。对危险设备、危及人身安全的有防范措施。

**7.2.4** 对共用供水设施设备（饮用水箱、消防泵、喷淋泵、污水泵、饮用水池、压力罐、启动柜），进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），保养水箱人孔、进水管、溢水管、泄水管、水位计、液位传感器、浮球阀和各类闸门。

**7.2.5** 冬季水箱有可靠的保温措施，且不得对水质产生污染。保持箱体完好，池体内洁净，无渗漏，表面和支架无锈蚀，漆膜脱落处及时修补；保持清洁卫生和良好的通风、照明、采暖、地面排水畅通。

**7.2.6** 对水箱、水池的进口和通气孔应该采取安全防护措施，防止发生公共安全事故。对二次供水的水质按照规定定期检验，水质检测报告每季度报当地供水主管部门备案，水箱水池按照规定定期清洗。

**7.2.7** 属于小修的及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，应向业主大会（业主委员会）或相关部门提出报告与建议，或按有关规定办理。

**7.2.8** 采用一用一备（或一用二备）水泵供水系统的，每季度切换 1 次供水运行水泵。

**7.2.9** 遇紧急情况、发生突发公共卫生事件时，要加强对供水系统的消毒和清洗，张贴通知，禁止无关人员进入二次供水机房和接近水箱；加强巡视，巡视有项目内容，有巡视记录，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行。

**7.2.10** 各种仪表指示稳定正常，保持阀门开关润滑灵活，发现滴漏应及时维修保养正常运行和使用，使之处于完好和正常开启状态。消除安全隐患并填写水泵运行记录，建档备查。泵房、消防泵及管道阀门的检查清洗应符合下列规定：

- 1 一级服务每半年检查清洗不少于 1 次；
- 2 二级服务每季度检查清洗不少于 1 次；
- 3 三级服务每 2 个月检查清洗不少于 1 次；
- 4 四级服务每月检查清洗不少于 1 次。

### 7.3 排水系统

**7.3.1** 排水系统井盖完好，井内（壁）无积物浮于面上，水面无漂浮物。排水出入口畅通，无积水，清理后及时保洁现场。

**7.3.2** 化粪池应每年清理 1 次。清理前提前 24 小时告知业主。清理现场设置安全标志，人工清理者应将污物包装良好，当天运

走，清运过程无漏洒。清理现场及时清洗干净。化粪池清理前，首先应对其进行通风，确认无有害气体；

**7.3.3** 落水管、落水口保持完好，排水明沟雨季和春季应加强清扫。清扫次数应符合下列规定：

- 1 一级服务每季度不少于 1 次；
- 2 二级服务每季度不少于 2 次；
- 3 三级服务每季度不少于 3 次；
- 4 四级服务每季度不少于 4 次。

**7.3.4** 定期对地下管井疏通清理。清理时应设置警示牌，必要时加护栏。清理后地面冲洗干净，水流畅通无堵塞外溢现象。清理次数应符合下列规定：

- 1 一级、二级服务每年不少于 1 次；
- 2 三级、四级服务每年不少于 2 次。

**7.3.5** 共用排水管道发生堵塞时，应按照本标准第 4.3.7 条紧急维修项目及时处理。

## 7.4 道路车辆

**7.4.1** 建立道路停放车辆管理制度及管理方案。

**7.4.2** 道路交通标志设置完整、明显、清晰，停车场、棚、房设施完好无损。封闭停车场（地下停车场）内照明设施完好、通道畅通、路面平坦、给排水畅通、通风正常，配备必要的消防设备。

**7.4.3** 交通设施（道闸、挡车器材、限速标识，行驶方向，路面停车标识等）指示标识规范、清晰，正常使用，便于车辆有序通行和停放。

7.4.4 占道停车费按业主大会决定收取，收费标准应在车场车库明显之处公示。

7.4.5 车辆停放有序，车辆凭证（卡）进出。定期停放的，应签订停车管理服务协议，明确双方的权利义务责任。

7.4.6 停车场地面保持清洁无杂物。

7.4.7 实行特约服务的，按约定落实看护管理责任。

## 7.5 电梯运行

7.5.1 建立电梯运行监管制度，制定紧急救援方案和处置预案。

7.5.2 电梯在使用前或使用后 30 日内，须向相关部门办理安全使用许可证，标志应置于电梯轿厢内明显位置，注明注册登记检验合格标志。电梯内应设置应急报警电话。

7.5.3 电梯安全检验合格有效期满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请，并取得《电梯安全使用许可证》。电梯日常维护保养和定期检查中发现问题应及时排除，并逐台建档、建卡、注册登记。

7.5.4 电梯的维护保养应与有资质的维修服务单位签订合同，明确约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务和责任，对专项服务企业的维修保养工作进行监督，落实定期检修维保责任。

7.5.5 大、中修更新改造后，电梯应有质量验收证明（或质量验收报告），更改部分须有变更设计的证明文件、电梯安装验收证明和报告。

7.5.6 对电梯的运行安全检查应符合下列要求：

- 1 一级服务每周检查和记录不少于 2 次；
- 2 二级服务每周检查和记录不少于 3 次；
- 3 三级服务每周检查和记录不少于 4 次；
- 4 四级服务每周检查和记录不少于 5 次。

## 7.6 供配电系统和照明

7.6.1 建立规章制度、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护维修制度及交接班制度。

7.6.2 值班人员具备供配电运行知识和技能，工作认真负责，对异常情况能及时识别、及时检修、及时处理，对相关设施设备进行调试，使系统处于最佳工作状态。

7.6.3 维修时停电应告知业主，每年检测接地电阻，检测配电房主要电器设备的绝缘强度，每半年检测配电房内消防器材，保持消防器材完好。

7.6.4 妥善保管高压操作工具，每年到相关部门检测，保持配电房内电器设备干燥通风，运行正常。

7.6.5 保持配电房清洁卫生，配电柜表面、地面无积灰，每年委托专业单位对变压器、高压开关柜进行测试、试验等维修保养，每半年对变压器外部、低压配电柜进行保洁、保养，保证正常电力供应。

7.6.6 每日巡视应急照明系统，发现故障及时修复。

7.6.7 楼内和道路公共区域照明在工作期间保证正常运行。出现故障修复时限应符合下列规定：

- 1 一级服务要求一般故障 24 小时内修复，复杂故障 4 个工

作日内修复；

2 二级服务要求一般故障 12 小时内修复，复杂故障 3 个工作日内修复；

3 三级服务要求一般故障 8 小时内修复，复杂故障 2 个工作日内修复；

4 四级服务要求一般故障 4 小时内修复，复杂故障 1 个工作日内修复。

## 7.7 水景观、雕塑、娱乐、健身设施

7.7.1 明确公示水景观开启时间，设置必要的安全警示标志；启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全；水质应符合卫生要求。

7.7.2 设立安全警示标识，使用期间对喷水池、水泵及其附属设施、防漏电设备设施的巡查应符合下列规定：

- 1 一级服务每周巡查不少于 1 次；
- 2 二级服务每周巡查不少于 2 次；
- 3 三级服务每周巡查不少于 3 次；
- 4 四级服务每周巡查不少于 4 次。

7.7.3 防止滋生蚊蝇，保持水面清洁。对水池、人工湖、喷水池的保洁应符合下列规定：

- 1 一级服务每周保洁不少于 1 次；
- 2 二级服务每周保洁不少于 2 次；
- 3 三级服务隔周保洁不少于 3 次；
- 4 四级服务每周保洁不少于 4 次。

**7.7.4** 发现设施设备发生脱焊、脱漆、断裂等安全隐患，及时报告处理。雕塑、娱乐、健身设施的保洁检查应符合下列规定：

- 1 一级服务每周保洁检查不少于 1 次；
- 2 二级服务每周保洁检查不少于 2 次；
- 3 三级服务每周保洁检查不少于 3 次；
- 4 四级服务每周保洁检查不少于 4 次。

**7.7.5** 水景观、雕塑、娱乐、健身设施完好率应符合下列规定：

- 1 一级服务达 65%以上；
- 2 二级服务达 75%以上；
- 3 三级服务达 85%以上；
- 4 四级服务达 95%以上。

## 7.8 装饰装修

**7.8.1** 按照购房合同、室内装饰装修工程规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理服务制度和管理档案。

**7.8.2** 受理业主的装饰装修申报登记，装修前与业主、装修人或施工单位签订室内装修管理服务协议，明确各方权利义务和责任，告知业主及装修人员有关装饰装修的禁止行为和注意事项以及垃圾堆放和清运方式。

**7.8.3** 对进出的装修车辆和装修人员实行登记管理。

**7.8.4** 装饰装修期间，发现业主违规装修、违章搭建或改变房屋外观、危及房屋结构安全及违规拆改共用线路、不符合消防管理规定等损害公共利益现象的，应及时劝阻，已造成事实后果或者

情节严重拒不改正的，要下发书面违章违约通知，及时报告相关主管部门、业主委员会。

**7.8.5** 物业服务人员应按照室内装修管理服务协议，对施工现场进行巡视检查和记录。

- 1 一级、二级服务应每周巡查不少于 2 次；
- 2 三级、四级服务应每天巡查不少于 1 次；
- 3 装修巡视时，有防水施工的，应要求其按规定监督其做闭水试验。

**7.8.6** 指定装修垃圾存放点，集中设置围挡，不得外溢。业主委托物业服务企业清运装修垃圾的，集中装修期间，装修垃圾应每天密闭清运。

**7.8.7** 业主或装修人自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输方式，在 2 天内清运。



## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 标准中指明应按其它有关标准、规范执行时，写法为：“应符合……的规定（或要求）”或“应按……执行”。