附件1:

**伊通县住宅物业服务等级指导标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **等级**  **服务**  **内容** | **四级** | **三级** | **二级** | **一级** |
| **综**  **合**  **服**  **务** | 1、小区设置服务接待中心，配备充足的人员，公示工商执照，工作时间每日不少于10小时，其他时间有值班服务电话,业主提出的意见、投诉在1个工作日内回复，投诉回访率100%；  2、签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险；  3、由物业服务企业负责的设施设备急修15分钟内，其它报修30分钟内到达现场，业主报修回访率 100%；  4、每年至少公开征集1次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况，交费业主的服务满意率90%以上；  5、每年公布一次物业服务收支情况。 | 1、小区设置服务接待中心，配备充足的人员，公示工商执照，工作时间每日不少于8小时，其他时间有值班服务电话,业主提出的意见、投诉在2个工作日内回复，投诉回访率95%；  2、签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险；  3、由物业服务企业负责的设施设备急修20分钟内、其他报修30分钟内到达现场，业主报修回访率不少于80%；  4每年至少公开征集1次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况，交费业主的服务满意率85%以上；  5、每年公布一次物业服务收支情况。 | 1、小区设置服务接待中心，公示工商执照，工作时间每日不少于8小时，其他时间有值班服务电话,业主提出的意见、投诉在2个工作日内回复，投诉回访率90%；  2、签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险；  3、由物业服务企业负责的设施设备急修20分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场，业主报修回访率不少于60%；  4、每年至少公开征集1次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况，交费业主的服务满意率80%以上；  5、每年公布一次物业服务收支情况。 | 1、小区设置服务接待中心，公示工商执照，工作时间每日不少于8小时，其他时间有值班服务电话,业主提出的意见、投诉在3个工作日内回复；  2、签订规范的物业服务合同，各类制度、档案齐全，按约定投保保险；  3、由物业服务企业负责的设施设备急修30分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场；  4、每年公开征集1次物业服务意见，统计分析结果，公示整改情况；  5、每年公布一次物业服务收支情况。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **等级**  **服务**  **内容** | **四级** | **三级** | **二级** | **一级** |
| **保**  **洁**  **服**  **务** | 1、楼内公共区域：  地面每天清洁1次，墙面、顶棚每月除尘1次；  楼梯扶手、栏杆、窗台每天擦拭1次；  共用门窗月除尘1次；  消防箱外表面、标识牌、开关面板等每周除尘1次；  楼道灯每月除尘1次；  电梯轿厢、门每天擦拭2次；  单元门每天除尘1次。  2、楼外公共区域：  主次干道每天清扫1次，主要道路积水、积雪及时进行清扫，保持道路通行；  垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒；  建立消杀工作管理制度，应季每月消杀2次。 | 1、楼内公共区域：  地面每天清洁1次，墙面、顶棚每2月除尘1次；  楼梯扶手、栏杆、窗台每2天擦拭1次；  共用门窗每2月除尘1次；  消防箱外表面、标识牌、开关面板等每月除尘2次；  楼道灯每月除尘1次；  电梯轿厢、门每天擦拭1次； 单元门每2天除尘1次。  2、楼外公共区域：  主次干道每天清扫1次，主要道路积水、积雪及时进行清扫，保持道路通行；  垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒；  建立消杀工作管理制度，应季每月消杀2次。 | 1、楼内公共区域：  地面每天清洁1次，墙面、顶棚每季度除尘1次；  楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭2次；  共用门窗每季度除尘1次；  消防箱外表面、标识牌、开关面板等每月除尘1次；  楼道灯每2月除尘1次；  电梯轿厢、门每天擦拭1次；  单元门每2天除尘1次。  2、楼外公共区域：  主次干道每天清扫1次，主要道路积水、积雪及时进行清扫；  垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶、果皮箱每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒；  建立消杀工作管理制度，应季每月消杀1次。 | 1、楼内公共区域：  地面每周清洁2次，墙面、顶棚每季度除尘1次；  楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭1次；  共用门窗每半年除尘1次；  消防箱外表面、标识牌、开关面板等每2月除尘1次； 楼道灯每季度除尘1次；  电梯轿厢、门每天擦拭1次；  单元门每周除尘2次。  2、楼外公共区域：  主次干道每天清扫1次，主要道路积水、积雪及时进行清扫；  垃圾清运日产日清，密闭垃圾桶、果皮箱每天进行清理，无满溢现象，夏季定期进行消毒；  建立消杀工作管理制度，应季每月消杀1次。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **等级**  **服务**  **内容** | **四级** | **三级** | **二级** | **一级** |
| **公**  **共**  **秩**  **序**  **维**  **护** | 1、主出入口设置值班岗亭，24小时值勤，每天上下班高峰立岗。  2、按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于4次。  3、交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。  4、对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。  5、中央监控室24小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不低于20天。  6、每日防火巡查1次，每月防火检查2次，按照规定检测消防设施。 | 1、主出入口设置值班岗亭，24小时值勤，每天上下班高峰立岗。  2、按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于3次。  3、交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。  4、对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。  5、中央监控室24小时专人值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不低于15天。  6、每日防火巡查1次，每月防火检查1次，按照规定检测消防设施。 | 1、主出入口设置值班岗亭，24小时值勤，每天上下班高峰立岗。  2、按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于2次。  3、交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。  4、对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。  5、中央监控室24小时专人值守，并做好值班记录，重要部位监控录像保存不低于10天。  6、每日防火巡查1次，每月防火检查1次，按照规定检测消防设施。 | 1、主出入口设置值班岗亭，24小时值勤。  2、按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于1次。  3、交通规划有序，对机动车实施证、卡管理，停放有序。  4、对治安、公共卫生、电梯困人、水浸等突发事件有应急处理预案。  5、监控室24小时值守，并做好值班记录；重要部位监控录像保存不低于7天。  6、每日防火巡查1次，每月防火检查1次，按照规定检测消防设施。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **等级**  **服务**  **内容** | **四级** | **三级** | **二级** | **一级** |
| **共**  **用**  **部**  **位**  **设**  **施**  **设**  **备**  **维**  **护** | 1、楼梯扶手、门窗每周巡查1次。  2、楼内地面、墙面、顶棚每周巡查1次。  3、道路、场地、停车场每天巡查1次，保持平整通畅。  4、巡查、制止楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。  5、路灯、楼道灯完好率不低于98%，接到业主或使用人报修后白天4小时内修复，夜间一个工作日内修复。  6、门禁系统每周巡视、保养1次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障4小时内修复。 | 1、楼梯扶手、门窗每2周巡查1次。  2、楼内地面、墙面、顶棚每2周巡查1次。  3、道路、场地、停车场每3天巡查1次，保持平整通畅。  4、定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。  5、路灯、楼道灯完好率不低于96%；接到业主或使用人报修后白天8小时内修复，夜间一个工作日内修复。  6、门禁系统每2周巡视、保养1次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障8小时内修复。 | 1、楼梯扶手、门窗每3周巡查1次。  2、楼内地面、墙面、顶棚每3周巡查1次。  3、道路、场地、停车场每周巡查1次，保持平整通畅。  4、定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。  5、路灯、楼道灯完好率不低于95%；接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。  6、门禁系统每月巡视、保养1次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障12小时内修复。 | 1、楼梯扶手、门窗每月巡查1次。  2、楼内地面、墙面、顶棚每月巡查1次。  3、道路、场地、停车场每2周巡查1次。  4、定期清理楼道内外及公共空间乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放。  5、路灯、楼道灯完好率不低于95%；接到业主或使用人报修后一个工作日内修复。  6、门禁系统每季度巡视、保养1次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障24小时内修复。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **等级**  **服务**  **内容** | **四级** | **三级** | **二级** | **一级** |
| **绿**  **化**  **养**  **护** | 1、有专业绿化人员，建立绿化管理台帐。  2、乔木、灌木、绿篱成活率在90%以上；修剪有型。  3、每年全面除草5次，草坪修剪及时，无明显草荒。  4、绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物应随时清理干净。 | 1、建立绿化管理台帐。  2、乔木、灌木、绿篱成活率在85%以上；修剪有型。  3、每年全面除草4次，草坪修剪及时，无明显草荒。  4、绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物1日内处理。 | 1、建立绿化管理台帐。  2、乔木、灌木、绿篱成活率在80%以上；修剪有型。  3、每年全面除草3次，草坪修剪及时，无明显草荒。  4、绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物2日内处理。 | 1、编制养护措施。  2、乔木、灌木、绿篱成活率在75%以上；修剪有型。  3、每年全面除草2次，草坪修剪及时，无明显草荒。  4、绿化产生的垃圾日产日清，绿地内无明显废弃物。 |