

汕头市房产管理局 汕头市物价局 文件

汕房产〔2011〕214号

关于印发《汕头市住宅小区 物业管理服务等级标准》的通知

各有关单位、物业服务企业、业主委员会：

根据国家、省有关法规政策和《印发广东省物价局广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费管理办法的通知》（粤价〔2010〕1号）等规定，为配合《汕头市物价局汕头市房产管理局关于规范物业服务收费问题的通知》（汕价〔2011〕264号）和《汕头市物价局汕头市房产管理局关于规范和调整实行政府指导价物业服务收费标准的通知》（汕价〔2011〕265号）的公布实施，制定了《汕头市住宅小区物业管理服务等级标准》，现印发给你们，作为业主与物业管理企业协商定级的依据，请遵照执行。原汕头市规划与国土资源局汕头市物价局《印发〈汕头市普通住宅小区

物业管理服务等级标准》的通知》（汕规划国土〔2004〕291号）同时废止。



二〇一一年十二月十四日

汕头市住宅小区物业管理服务等级标准

一、综合管理服务

(一)一级标准

- 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
- 2.承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。
- 4.有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
- 5.管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 6.小区设有服务中心或服务处，公示24小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。
- 7.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。
- 8.按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。
- 9.按合同约定规范使用住宅专项维修资金。
- 10.每年至少2次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。

(二)二级标准

- 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
- 2.承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。
- 4.有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
- 5.管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 6.小区设有服务中心或服务处，公示24小时服务电话。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。
- 7.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。
- 8.按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。
- 9.按合同约定规范使用住宅专项维修资金。
- 10.每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率75%以上。

(三)三级标准

- 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
- 2.承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。
- 4.有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
- 5.管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 6.小区设有服务中心或服务处，公示24小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。

- 7.按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。
- 8.按合同约定规范使用住宅专项维修资金。
- 9.每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 70%以上。

(四)四级标准

- 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
- 2.承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。
- 4.有物业管理方案和质量管理、财务管理、档案管理制度。
- 5.管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 6.小区设有服务中心或服务处，公示 8 小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。
- 7.按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。
- 8.按合同约定规范使用住宅专项维修资金。

二、协助维护公共秩序

(一)一级标准

- 1.小区主出入口 24 小时站岗值勤。
- 2.对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。
- 3.对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放，杜绝违章停放。
- 4.对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。
- 5.对火灾、治安、公共卫生等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。
- 6.保安人员 24 小时巡值，实行封闭式管理。

(二)二级标准

- 1.小区主出入口 24 小时值勤。
- 2.对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次。
- 3.对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放，杜绝违章停放。
- 4.对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理。
- 5.对火灾、治安、公共卫生等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。
- 6.保安人员 24 小时巡值，基本实行封闭式管理。

(三)三级标准

- 1.小区主出入口 24 小时值勤。
- 2.对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次。
- 3.车辆停放有序。
- 4.对火灾、治安、公共卫生等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。

(四)四级标准

- 1.小区 24 小时值勤。
- 2.对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次。
- 3.车辆停放有序。

4.对火灾、治安、公共卫生等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。

三、保洁服务

(一)一级标准

1.按层设置统一垃圾容器，并逐步推行垃圾分类收集，每日清运2次。垃圾袋装化，保持统一垃圾容器清洁、无异味。

2.合理设置果壳箱或者统一垃圾容器，每日清运2次。

3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水。

4.共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

5.二次供水水箱每年清洗4次以上，定时巡查，水质符合卫生要求。

6.根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

7.区内无卫生死角，无乱贴乱画。

(二)二级标准

1.按层设置统一垃圾容器，并逐步推行垃圾分类收集，生活垃圾每天清运1次。垃圾袋装化，保持统一垃圾容器清洁、无异味。

2.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次，半月拖洗1次；楼梯扶手每周擦洗2次；共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每季度清洁1次。及时清除区内主要道路积水。

3.区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。

4.二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

5.根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

6.区内无卫生死角，无乱贴乱画。

(三)三级标准

1.上门收运袋装垃圾，生活垃圾每天清运1次。

2.小区公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次，楼梯扶手每周擦洗1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。

3.区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。

4.二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。

5.根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

6.区内无卫生死角，无乱贴乱画。

(四)四级标准

1.上门收运袋装垃圾，生活垃圾每天清运1次。

2.小区公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次，每月清洗1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。

3.区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。

4.二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。

5.区内基本无卫生死角，无乱贴乱画。

四、房屋管理

(一)一级标准

1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2.根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3.每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和小区《（临时）管理规约》要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主(使用人)的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

6.小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施、场地有明显标志。

(二)二级标准

1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2.根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3.每 3 日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和小区《（临时）管理规约》要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主(使用人)的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每 3 日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

6.小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。

(三)三级标准

1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2.根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3.每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和小区《(临时)管理规约》要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，按规定审核业主(使用人)的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。至少两次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

6.各组团、栋、单元(门)、户有明显标志。

(四)四级标准

1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2.根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3.定期巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和小区《(临时)管理规约》要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，按规定审核业主(使用人)的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。至少两次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

五、共用设施设备维修养护

(一)一级标准

1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。

2.建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3.设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4.对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

5.载人电梯24小时正常运行。

6.消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

7.设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

8.小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

9.路灯、楼道灯完好率不低于95%。

10.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

(二)二级标准

- 1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。
- 2.建立共用设施设备档案(设备台帐),设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
- 3.设施设备标志齐全、规范,责任人明确;操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常。
- 4.对共用设施设备定期组织巡查,做好巡查记录,需要维修,属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划,向业主大会或业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织维修或者更新改造。
- 5.载人电梯 24 小时正常运行。
- 6.消防设施设备完好,可随时启用;消防通道畅通。
- 7.设备房保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
- 8.小区主要道路及停车场交通标志齐全。
- 9.路灯、楼道灯完好率不低于 90%。
- 10.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施;对可能发生各种突发设备故障有应急方案。

(三)三级标准

- 1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。
- 2.建立共用设施设备档案(设备台帐),设施设备的运行、检修等记录齐全。
- 3.操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常。
- 4.对共用设施设备定期组织巡查,做好巡查记录,需要维修,属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划,向业主大会或业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织维修或者更新改造。
- 5.载人电梯 24 小时正常运行。
- 6.消防设施设备完好,可随时启用;消防通道畅通。
- 7.路灯、楼道灯完好率不低于 80%。
- 8.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施;对可能发生各种突发设备故障有应急方案。

(四)四级标准

- 1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。
- 2.建立共用设施设备档案(设备台帐),设施设备的运行、检修等记录齐全。
- 3.操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常。
- 4.对共用设施设备定期组织巡查,做好巡查记录,需要维修,属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划,向业主大会或业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织维修或者更新改造。
- 5.载人电梯 24 小时正常运行。

6.消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

7.路灯、楼道灯完好率不低于75%。

8.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

六、绿化养护管理

(一) 一级标准

1.有专业人员实施绿化养护管理。

2.草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

3.花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

4.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

5.定期喷洒药物，预防病虫害。

6.定期开展除“四害”活动，堵塞鼠洞，清理花圃、绿篱中的垃圾杂物。

(二) 二级标准

1.有专业人员实施绿化养护管理。

2.对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

3.定期清除绿地杂草、杂物。

4.适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

5.适时喷洒药物，预防病虫害。

6.定期开展除“四害”活动，堵塞鼠洞，清理花圃、绿篱中的垃圾杂物。

(三) 三级标准

1.有专人实施绿化养护管理。

2.对草坪、花卉、绿篱、树木进行修剪、养护。

3.定期清除绿地杂草、杂物。

4.预防花草、树木病虫害。

5.定期开展除“四害”活动，堵塞鼠洞，清理花圃、绿篱中的垃圾杂物。

(四) 四级标准

1.对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

2.定期清除绿地杂草、杂物。

3.预防花草、树木病虫害。

4.定期开展除“四害”活动，堵塞鼠洞，清理花圃、绿篱中的垃圾杂物。