张掖市住宅小区物业服务星级标准

一星级

一、基本要求

1.物业服务企业应持有当地市场监管部门依法登记注册核发的营业执照。

2.日常服务应符合《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《张掖市物业管理实施办法》的有关规定以及物业服务合同的约定。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。按照相关规定公示物业服务内容、服务标准及物业服务收费依据和标准。

3.对承接的服务项目，共用部位、共用设施设备有查验移交手续。

4.各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，落实措施和细化、量化考核办法。

5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积12000—15000平方米。

6.开展物业党建示范基地建设，提供并公示1种及其以上无偿便民服务；重大节假日活动场地要进行专题布置，每年组织1次以上社区活动。

7.积极开展“陇原红色物业”建设和“美好家园”创建，充分发挥典型示范引领作用，大力营造物业服务市场良好舆论环境。

8.保持小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地，登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。

9.按照4:1配建电动自行车充电设施。电动汽车集中停放充电区域，电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等占道停放等现象。配合消防等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。

10.有业主信息档案资料、财务管理、档案管理、秩序维护等制度；及时掌握小区内房屋出租、业主基本信息变动情况及水、电、汽、热相关信息，并按期向辖区派出所推送；协助做好居民管理、养犬登记、生活噪音治理和矛盾纠纷排查化解等工作。

11.每年如实公布一次物业服务费的收支状况和小区公共收益。次年1月底前公布上年度全年收费和使用情况。小区公共收益单独列账，按要求使用。

12.有固定的办公地点。每天在小区管理处进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%,有效投诉处理率100%。住宅小区当季度被投诉举报的数量不超过20个。

13.公示24小时应急服务电话。急修、报修按双方约定时间 到达现场，回访率50%以上。

14.按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。

15.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，公示服务项目与收费价目。

16.按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，做到运作规范，账目清晰，并在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。

17.定期参加行业主管部门组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。

18.每年进行1次业主满意度测评，覆盖率达到66%以上，履约满意率达到66%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。

19.物业服务企业提供线路指引，完善标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手进入住宅小区。

20.建立物业服务履约自查制度，每月开展1次服务质量检查，留存检查记录。

21.积极配合行政主管部门开展各类检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。

22.积极配合辖区派出所，常态化开展法制宣传、巡逻防范等工作，保障小区居民人身、财产安全。

23.物业企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账目。

24.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。

二、共用部位、共用设施设备维修养护

1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

2.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。

3.每月巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共 用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每季度巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好；每季度巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，发现有损坏，按规定修补；每年检查1次雨水井、污水井、化粪池；共用雨、污水管道每年检查1次，保持基本畅通；化粪池每年清淘1次；每半年巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约(业主临时管理规约)要求，建立住宅装饰装修管理制度。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，应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。

5.路灯、楼道灯完好率不低于85%，接到业主或物业使用人报修后48小时内修复。

6.有安全标识、管理标识。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。

7.载人电梯24小时运行(正常维保和检修期间除外)。

8.小区有消防联动系统的应委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。

9.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备。

10.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任 人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。

三、公共秩序维护

1.从业人员应统一着装，佩戴统一标志，语言文明；身体健康，工作认真负责。

2.小区主出入口24小时值班看守，边门定时开放，门卫有 交接班记录。

3.每天不定时在小区内巡逻，做好巡逻记录。

4.小区设有监控中心的，24小时开通，监控视频保存30日以上。

5.对进出小区的车辆进行管理疏导，对大型物件搬出实行登 记记录；管控小商小贩、外来人员随意进入小区。

6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。

7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情等异常情况时，采取相应的应对措施。

8.对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻制止，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

9.加强智慧安防小区建设，小区主要入口设车辆识别设备。

四、保洁服务

1.按照城市生活垃圾分类要求，制定垃圾分类投放居民公约及相关制度,按楼栋设置垃圾收集点，每日清运1次。

2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理1次，每周擦拭1次，箱(桶)无满溢，无明显异味。

3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、一层共用大厅每日拖拭1次；楼道每日清扫1次，每周拖拭1次； 消防通道每周清扫1次，每月拖拭1次；共用部位玻璃每半年清洁1次；楼道灯、庭院路灯每年清洁1次。

4.楼梯扶手、宣传栏、信报箱每半月擦拭1次；电梯轿厢等部位每周擦拭1次，目视无灰尘；室外标识每季度擦拭1次。

5.消毒灭害，每季度对窑井、明沟、垃圾房喷洒药水1次， 每半年灭鼠1次。

6.小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁。

7.供水设备正常运行并定期清洗消毒，委托第三方定期检测并公示报告。

8.家庭装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集、定点堆放，并按照有关规定及时清运、利用或者处置。建立装修垃圾处置台账。

五、绿化养护管理

1.绿地完好覆盖率80%以上。

2.实施绿化养护管理。制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度。绿化养护服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。

3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4.预防病虫害，控制大面积病虫害发生。

5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整 形。

6.设置宣传标语及禁止性行为告知。

7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与小区绿化建设。

二星级

一、基本要求

1.物业服务企业应持有当地市场监管部门依法登记注册核发的营业执照。

2.日常服务应符合《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《张掖市物业管理实施办法》的有关规定以及物 业服务合同的约定。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。按照相关规定公示物业服务内容、服务标准及物业服务收费依据和标准。

3.对承接的服务项目，共用部位、共用设施设备验收移交资料手续齐全。

4.各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准， 落实措施和细化、量化考核办法。

5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积9000—12000平方米。

6.开展物业党建示范基地建设，提供并公示2种以上无偿便民服务；重大节假日活动场地要进行专题布置，每年组织2次以上社区活动。

7.积极开展“陇原红色物业”建设和“美好家园”创建，充分发挥典型示范引领作用，大力营造物业服务市场良好舆论环境。

8.保持小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地，登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。

9.按照4:1配建电动自行车充电设施。电动汽车集中停放充电区域，电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等占道停放现象。配合消防等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。

10.建立业主信息档案资料、物业管理服务方案和质量管理、财务管理、档案管理、秩序维护等制度；及时掌握小区内房屋出租、业主基本信息变动情况及水、电、汽、热相关信息，并按期向辖区派出所推送；协助做好居民管理、养犬登记、生活噪音治理和矛盾纠纷排查化解等工作。

11.每年如实公布二次物业服务费的收支状况和小区公共收益。每半年向小区业主公示一次，当年7月底前公布上半年的收费和使用情况，次年1月底前公布上年度全年收费和使用情况。小区公共收益单独列账，按要求使用。

12.有固定的办公地点。每天在小区管理处进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%,有效投诉处理率100%。住宅小区当季度被投诉举报的数量不超过15个。

13.实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。 急修30分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率75%以上。

14.按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。

15.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，公示服务项目与收费价目。

16.建立健全的专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，并在小区显著位置公示专项维修 资金使用情况。

17.定期参加行业主管部门组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。

18.每年进行1次业主满意度测评，覆盖率达到70%以上，履约满意率达到70%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。

19.物业服务企业提供线路指引，完善标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手进入住宅小区，在小区内设立专门的骑手休息区，提供必要的服务设施。

20.每半月开展服务履约检查，建立《履约问题整改台账》，整改完成率需达90%以上。

21.积极配合行政主管部门开展各类检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。

22.积极配合辖区派出所，常态化开展法制宣传、巡逻防范等工作，保障小区居民人身、财产安全。

23.物业企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账目。

24.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。

二、共用部位、共用设施设备维修养护

1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

2.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。

3.每周巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共 用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每月巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好，开闭基本灵活；每月巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每半年检查1次雨水井、污水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清淘2次；每季度巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约(业主临时管理规约)要求，建立住宅装饰装修管理制度。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，应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。

5.路灯、楼道灯完好率不低于90%,接到业主或物业使用人 报修后24小时修复。

6.有安全标识、管理标识，主要路口设有路标。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。

7.载人电梯24小时运行(正常维保和检修期间除外)。

8.小区有消防联动系统的应委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。

9.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备。

10.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。

三、公共秩序维护

1.从业人员应统一着装，佩戴统一标志，语言文明规范；专职保安人员，50周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责。项目经理佩戴工牌或穿戴衣服印有单位名称和岗位标识，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗。

2.小区主出入口24小时值守，边门定时开放并专人看管， 门卫有交接班记录；对外来机动车实行询问登记。

3.按照规定路线和时间每4小时巡查一次，做好巡查记录。 对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。

4.小区设有监控中心，24小时开通，监控视频保存30日以上。

5.对进出小区的车辆进行管理和疏导，对大型物件搬出实行登记记录，保持出入口环境整洁、有序、道路基本畅通。

6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。

7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，15分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。

8.对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻制止，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

9.加强智慧安防小区建设，小区所有出入口设有人脸、车辆识别设备，楼宇安装智能门禁系统，并与公安机关实现数据共享。

四、 保洁服务

1.按照城市生活垃圾分类要求，制定垃圾分类投放居民公约及相关制度，按楼层或栋设置垃圾收集点，每日清理1次，垃圾点周围地面无散落垃圾、无明显异味。

2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理1次，每周擦拭1次，箱(桶)无满溢，无明显异味。

3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、一层共用大厅每日拖拭1次；楼道每日清扫1次，每两日拖拭1次；消防通道每周拖拭1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；楼道灯、庭院路灯每季度清洁1次。

4.楼梯扶手、宣传栏、信报箱每周擦拭1次；电梯轿厢等部位每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每月擦拭1次。

5.消毒灭害，每季度对窑井、明沟、垃圾房喷洒药水1次， 每半年灭鼠1次。

6.小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。

7.供水设备正常运行并定期清洗消毒，委托第三方定期检测并公示报告。

8.家庭装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集、定点堆放，并按照有关规定及时清运、利用或者处置。建立装修垃圾处置台账。

五、 绿化养护管理

1.绿地完好覆盖率90%以上，绿地基本无裸露。

2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度，有专业人员进行绿化养护管理。绿化养护服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。配有绿化养护人员进行绿化养护管理，配备专职绿化养护人员。草坪生长良好，每年普修3遍以上， 草面基本平整，无大面积杂草。

3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4.预防病虫害，每年喷洒药物不少于2次，控制大面积病虫害发生。

5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，按规范及时 修剪整形，每年2遍以上。

6.设置宣传标语及禁止性行为告知并设置草坪温馨提示牌。

7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与社会小区绿化建设。

三星级

一、基本要求

1.物业服务企业应持有当地市场监管部门依法登记注册核 发的营业执照。

2.日常服务应符合《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《张掖市物业管理实施办法》的有关规定以及物业服务合同的约定。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。按照省住建厅、省发改委、省市场监管局联合制定规范的“物业服务企业收费公示栏模板”公示物业服务内容、服务标准及物业服务收费依据和标准。

3.对承接的服务项目，共用部位、共用设施设备验收移交资料手续齐全。

4.各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准， 落实措施和细化、量化考核办法。

5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积6000—9000平方米。

6.积极开展以党建阵地为载体的便民服务活动，提供并公示3种以上无偿便民服务；重大节假日活动场地要进行专题布置，每年组织3次以上社区活动。物业服务企业建立党支部，并扎实开展党建引领物业活动。

7.积极开展“陇原红色物业”建设和“美好家园”创建，充分发挥典型示范引领作用，大力营造物业服务市场良好舆论环境。

8.保持小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地，登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。

9.按照4:1配建电动自行车充电设施。电动汽车集中停放充电区域，电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等占道停放等现象。配合消防等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。

10.建立业主信息档案资料、物业管理服务方案和质量管理、 财务管理、档案管理、秩序维护等制度；及时掌握小区内房屋出租、业主基本信息变动情况及水、电、汽、热相关信息，并按期向辖区派出所推送；协助做好居民管理、养犬登记、生活噪音治理和矛盾纠纷排查化解等工作。

11.每年如实公布二次物业服务费的收支状况和小区公共收益。每半年向小区业主公示一次，当年7月底前公布上半年的收费和使用情况，次年1月底前公布上年度全年收费和使用情况。小区公共收益单独列账，按要求使用。

12.设有服务接待中心。每天有管理人员在管理处进行业务接待，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%,有效投诉处理率100%。住宅小区当季度被投诉举报的数量不超过10个。

13.实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修30分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率85%以上，有报修、维修和回访台账记录。打造智慧物业，使用线上平台，方便业主报修，维修。

14.按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。

15.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，公示服务项目与收费价目。

16.建立健全的专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，并在小区显著位置公示专项维修 资金使用情况。

17.定期参加行业主管部门组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。

18.每年进行1次以上(含1次)业主满意度测评，覆盖率达 到75%以上，履约满意率达到75%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。

19.物业服务企业提供线路指引，完善标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手进入住宅小区，在小区内设立专门的骑手休息区，提供必要的服务设施，配置储物柜等设施。

20.每周开展服务履约检查，引入业主代表参与检查，检查结果在业主群公示。

21.积极配合行政主管部门开展各类检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。

22.建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人工作机制，每年走访不少于1次，并有相关档案和记录。有条件提供老年供餐、医疗就诊等特约服务。

23.积极配合辖区派出所，常态化开展法制宣传、巡逻防范等工作，保障小区居民人身、财产安全。

24.物业企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账目。

25.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。

二、共用部位、共用设施设备维修养护

1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

2.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。

3.每两日巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每半月巡查一次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每半月巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每季度检查1次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清淘2次；每月巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约(业主临时管理规约)要求，建立住宅装饰装修管理制度。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,应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。

5.路灯、楼道灯完好率不低于93%,接到业主或物业使用人 报修后4小时修复。

6.有安全标识、管理标识，标识完好。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)和公共配套设施、场地有明显标志。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。

7.载人电梯24小时运行(正常维保和检修期间除外)。

8.小区有消防联动系统的应委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。

9.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备。

10.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任 人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。

三、公共秩序维护

1.从业人员应统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，45周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。项目经理佩戴工牌或穿戴衣服印有单位名称和岗位标识，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗。小区实现开放式管理，实现街区、地理资源共享。

2.小区主出入口24小时值守，其中8:00—18:00立岗， 站姿规范，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登记。

3.按照规定路线和时间每3小时巡查一次，做好巡查记录。 重点部位应设巡更点，小区监控无盲点，有巡更记录。对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次；实施24小时监控。

4.小区设有监控中心，应具备3项技防设施，楼宇对讲、周界报警、门禁系统等，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，监控视频保存90日以上。

5.对进出小区的车辆实施证、卡管理，地面墙面按车辆道路行驶要求设立简要的指示牌和地标线，车辆行驶有规定路线，车 辆通行和停放基本有序。

6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。

7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，10分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。

8.对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻制止，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

9.加强智慧安防小区建设，小区所有出入口设有人脸、车辆识别设备，楼宇安装智能门禁系统，并与公安机关实现数据共享。

四、保洁服务

1.按楼层或栋设置垃圾收集点，每日清理1次，垃圾统一袋装，垃圾点周围地面无散落垃圾、无异味。

2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理1次，每两日擦拭1次，箱(桶)无满溢，无异味。

3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每日拖拭1次；消防通道每三日拖拭1次；共用部位玻璃每月清洁1次；楼道灯每季度清洁1次；庭院路灯每月清洁1次。

4.楼梯扶手、宣传栏、信报箱每两日擦拭1次；电梯轿厢等部位每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每周擦拭1次。

5.消毒灭害，每季度对窑井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每季度灭鼠1次。

6.小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。

7.供水设备正常运行并定期清洗消毒，委托第三方定期检测并公示报告。建立完善的二次供水管理制度，配备专业管理人员，并实现设备间环境整洁、标识清晰。

8.家庭装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集、定点堆放，并按照有关规定及时清运、利用或者处置。建立装修垃圾处置台账。

五、绿化养护管理

1.绿地覆盖率95%以上。

2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度，有专业人员进行绿化养护管理。配有绿化养护人员进行绿化养护管理，配备专职绿化养护人员。草坪生长良好，每年普修4遍以上，草面基本平整，杂草、杂物面积不大于10%。

3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4.定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于3次。

5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，每年3遍以上。保持观赏效果，无枯枝死杈。

6.设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌、草坪灯等。

7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与小区绿化建设。

四星级

一、基本要求

1.物业服务企业应持有当地市场监管部门依法登记注册核发的营业执照。

2.日常服务应符合《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《张掖市物业管理实施办法》的有关规定以及物业服务合同的约定。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。按照省住建厅、省发改委、省市场监管局联合制定规范的“物业服务企业收费公示栏模板”公示物业服务内容、服务标准及物业服 务收费依据和标准。

3.对承接的服务项目，共用部位、共用设施设备验收移交资料手续齐全。

4.各项管理制度健全，各岗位职责明确，有具体工作标准，落实措施和细化、量化考核办法。

5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积5000—6000平方米。

6.积极开展以党建阵地为载体的便民服务活动，提供并公示4种以上无偿便民服务；重大节假日活动场地要进行专题布置，每年组织4次以上社区活动。物业服务企业应建立独立党支部，并扎实开展党建引领物业活动。

7.积极开展“陇原红色物业”建设和“美好家园”创建，充分发挥典型示范引领作用，大力营造物业服务市场良好舆论环境。

8.保持小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地，登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。

9.按照4:1配建电动自行车充电设施。电动汽车集中停放充电区域，电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等占道停放等现象。配合消防等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。

10.建立业主信息档案资料、物业管理服务方案和质量管理、财务管理、档案管理、秩序维护等制度；及时掌握小区内房屋出租、业主基本信息变动情况及水、电、汽、热相关信息，并按期向辖区派出所推送；协助做好居民管理、养犬登记、生活噪音治理和矛盾纠纷排查化解等工作。

11.每年如实公布二次物业服务费的收支状况和小区公共收益。每半年向小区业主公示一次，当年7月底前公布上半年的收费和使用情况，次年1月底前公布上年度全年收费和使用情况。小区公共收益单独列账，按要求使用。

12.设有服务接待中心。每天有管理人员接待业主和物业使用人，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%,有效投诉处理率100%。住宅小区当季度被投诉举报的数量不超过5个。

13.实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修20分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率100%,有完整的报修、维修和回访台账记录。打造智慧物业，使用线上平台，方便业主报修，维修。

14.按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。

15.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，公示服务项目与收费价目。

16.建立健全的专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金，并在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。

17.定期参加行业主管部门组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。

18.每年进行2次以上业主满意度测评，覆盖率达到85%以上，履约满意率达到85%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。

19.物业服务企业提供线路指引，完善标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手进入住宅小区，在小区内设立专门的骑手休息区，提供必要的服务设施，配置储物柜等设施、完善充换电设施。

20.每日开展服务履约巡检，巡检记录在业主群进行公示，由业主监督。

21.积极配合行政主管部门开展各类检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。

22.建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人工作机制，每年走访不少于2次，并有相关档案和记录。有条件提供老年供餐、医疗就诊等特约服务。

23.积极配合辖区派出所，常态化开展法制宣传、巡逻防范等工作，保障小区居民人身、财产安全。

24.物业企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账目。

25.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。

二、共用部位、共用设施设备维修养护

1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

2.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。

3.每日巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共 用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每周巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每周巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每月检查1次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清淘2次；每周巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。

4.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约(业主临 时管理规约)要求，建立住宅装饰装修管理制度。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，应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。

5.路灯、楼道灯完好率不低于95%,接到业主或物业使用人 报修后2小时修复。

6.有安全标识、管理标识，标识完好醒目。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) 和公共配套设施、场地有明显标志。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。

7.载人电梯24小时运行(正常维保和检修期间除外)。

8.委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。

9.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备。

10.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任 人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。

三、公共秩序维护

1.人员要求：统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的占总数的60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。项目经理佩戴工牌或穿戴衣服印有单位名称和岗位标识，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗。小区实现开放式管理，实现街区、地理资源共享。配备的物业服务管家提供单元对应服务。

2.小区各出入口24小时值守，其中主出入口7:00—19:00立岗，站姿规范，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登记。

3.按照规定路线和时间每2小时巡查一次，做好巡查记录。 重点部位应设巡更点，小区监控无盲点，有巡更记录。对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次；实施24小时监控。

4.小区设有监控中心，应具备4项技防设施，楼宇对讲、周界报警、门禁系统等，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，监控视频应保存90日以上。

5.对进出小区的车辆实施证、卡管理，地面墙面按车辆道路行驶要求设立完善的指示牌和地标线，车辆行驶有规定路线，引导车辆有序通行和停放。

6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。

7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，5分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。

8.对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻制止，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。

9.加强智慧安防小区建设，小区所有出入口设有人脸、车辆识别设备，楼宇安装智能门禁系统，并与公安机关实现数据共享。

四、保洁服务

1.按楼层设置垃圾收集点，每日清理1次，垃圾统一袋装，

垃圾点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理2次、擦拭1次，箱(桶)无满溢、无污迹、无异味。

3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每日拖拭2次；消防通道每两日拖拭1次；共用部位玻璃每月清洁1次；楼道灯每两月清洁1次；庭院路灯每月清洁1次。

4.楼梯扶手、室外标识、宣传栏、信报箱、电梯轿厢等部位每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；电梯操作板每日消毒1次。

5.消毒灭害，每月对窑井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每季度灭鼠1次。

6.小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。

7.供水设备正常运行并定期清洗消毒，委托第三方定期并公示报告。建立完善的二次供水管理制度，配备专业管理人员，并实现设备间环境整洁、标识清晰。采用智能化监控系统实时监测水质和设备运行状态，设备设施达到节能环保标准。

8.装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集，设置装修垃圾固定收集点，统一分类袋装收集，并按照有关规定及时清运、利用或者处置，收集点周围地面无散落垃圾。建立装修垃圾处置台账。

五 、绿化养护管理

1.绿地覆盖率100%。

2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度，有专业人员进行绿化养护管理。绿化养护服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。配有绿化养护人员进行绿化养护管理，配备专职绿化养护人员。草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，每年普修5遍以上，杂草、杂物面积不大于5%。

3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4.定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于3次。

5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，每年4遍以上。保持观赏效果，无枯枝死杈。

6.设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌、草坪灯等。统一制作的乔木及花卉名牌。

7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与小区绿化建设。

**说明：**

1.《张掖市住宅小区物业服务星级标准》共分4个星级，其中一星级为最低星级，四星级为最高星级，星级越高物业服务标准、收费标准越高。

2.超过《张掖市住宅小区物业服务星级标准》最高星级标准提供的服务内容和标准，由市住房和城乡建设行政主管部门会同市发展改革委、市市场监管局、市公安局、市消防救援支队另行公布。

3.住宅配套停车场等级按照《张掖市住宅小区机动车停放服务收费管理办法》执行。

4.《张掖市住宅小区物业服务星级标准》由张掖市住房和城乡建设局、市发改委、市市场监管局、市公安局、市消防救援支队共同解释。

5.《张掖市住宅小区物业服务星级标准》自发布之日起实施，有效期五年。