

张掖市住房和城乡建设局
张掖市发展和改革委员会
张掖市市场监督管理局
张掖市公安局
张掖市消防救援支队

文件

张市建〔2020〕341号

张掖市住房和城乡建设局 张掖市发展和改革委员会
张掖市市场监督管理局 张掖市公安局
张掖市消防救援支队关于印发
《张掖市住宅小区物业服务
星级标准》的通知

各县区住建局、发改局、市场监管局、公安局、消防救援大队、
物业服务企业：

为提高物业服务水平，督促物业服务企业提供质价相符的服

务，引导业主正确评判物业服务企业服务质量，树立等价有偿的消费观念，创建更加和谐的宜居生活环境。根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》及甘肃省发展和改革委员会甘肃省住房和城乡建设厅印发的《甘肃省物业服务收费管理实施办法》等法律法规，结合我市实际，研究制订了《张掖市住宅小区物业服务星级标准》，现印发你们，请认真贯彻执行。并提出如下工作要求：

一、加大《张掖市住宅小区物业服务星级标准》宣传力度。

各县区要把学习宣传贯彻《张掖市住宅小区物业服务星级标准》作为加强行业监管和改善民生的重点，不断增强做好物业服务管理的紧迫感和责任感，科学制定落实计划和措施，创新方法，精准发力，着力解决行业突出问题，组织各层次的学习培训活动，力争使物业行业监管人员、企业服务人员和广大业主对《张掖市住宅小区物业服务星级标准》有全面深入的学习和了解，更广泛地动员社会各界和广大业主积极参与到提升物业服务管理的工作中来。充分发挥新闻媒体的作用，应用好网站、信息、宣传手册、现场咨询等宣传方式，大力营造《张掖市住宅小区物业服务星级标准》宣传的浓厚氛围。

二、完善考评机制。各县区可根据实际，对照《张掖市住宅小区物业服务星级标准》的内容制定具体考评细则或办法。采取综合评定和日常监管相结合的方式，由各县区住建局、发改局、市场监管局、公安局、消防救援大队和属地街道、社区等多部门

联合组成考评工作小组,对本地小区物业服务项目进行动态考评,原则上每年考评一次。依据《张掖市住宅小区物业服务星级标准》突出业主满意度高,服务质量好,矛盾纠纷少等作为考评重点,积极推进《张掖市住宅小区物业服务星级标准》在各住宅小区、物业服务企业的落实。

三、推进治理长效化。按照我市城市精细化管理要求,强化物业管理各方主体责任,推动物业管理重心下移,优化物业管理模式,建立健全“政府监管、市场主导、属地管理、业主自治、综合施策”的物业管理工作体制。在小区明显部位设置信息公开牌,公布属地住建局、发改局、市场监管局、公安局、消防救援大队等部门在物业管理中的职责、联系电话,方便业主监督、投诉。严格实行物业服务项目退出预警制度,根据考评组动态考评数据,对发现的问题要进行梳理、分析、列出清单,建立整改台账,跟踪督办,确保问题及时整改到位。

四是要加强组织领导。各县区要充分认识加强《张掖市住宅小区物业服务星级标准》推进工作的重要意义,切实履行主体责任,周密安排部署,责任落实到位,按照管理职责,强化指导检查,加强协同配合,形成工作合力。市住建局将联合相关部门组成督察组,对考评结果进行不定期督察,对督查结果将通过行业部门及社会公众平台予以通报。

附件：《张掖市住宅小区物业服务星级标准》



2020年9月9日

附件

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。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 4200—5200 平方米。

6. 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。

7. 规划设置电动自行车、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。

8. 有业主信息档案资料、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。

9. 每年公布一次物业服务费的收支状况（次年1月底前公布上年度全年收费和使用情况）。

10. 有固定的办公地点。周一至周五每天8小时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%。

11. 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。

12. 按规划要求使用物业管理用房，不得擅自改变用途。

13. 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。

14. 按规定使用专项维修资金，在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。

15. 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。

16. 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。

17. 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。

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。

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%。

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预案。

7. 载人电梯按物业服务合同约定运行（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：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，监控视频保存半月以上。

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。

四、保洁服务

1. 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，每季度对窰井、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。

五、绿化养护管理

1. 绿地覆盖率 80%以上。
2. 实施绿化养护管理。
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. 花卉布置一年不少于 1 次。

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。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 3800—4800 平方米。

6. 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。

7. 规划设置电动自行车、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。

8. 建立业主信息档案资料、物业管理服务方案和质量、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。

9. 每年公布二次物业服务费的收支状况。（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。）

10. 有固定的办公地点。周一至周五每天8小时在小区管理处进行业务接待，其他节假日每天6小时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%。

11. 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。

12. 按规划要求使用物业管理用房，不得擅自改变用途。

13. 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。

14. 按规定使用专项维修资金，在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。

15. 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。

16. 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。

17. 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。

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。

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预案。

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，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。

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，监控视频保存一月以上。

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。

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，每季度对窰井、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。

五、绿化养护管理

1. 绿地覆盖率 90%以上，绿地基本无裸露。
2. 实施绿化养护管理。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. 花卉布置一年不少于 2 次（含 2 次）。

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。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 3000—4000 平方米。

6. 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。

7. 规划设置电动自行车、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。

8. 建立业主信息档案资料、物业管理服务方案和质量、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。

9. 每年公布二次物业服务费的收支状况。（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。）

10. 设有服务接待中心。每天 10 小时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%。

11. 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。

12. 按规划要求使用物业管理用房，不得擅自改变用途。

13. 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。

14. 按规定使用专项维修资金，在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。

15. 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。

16. 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。

17. 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。

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。

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；化粪池每年清掏 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预案。

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，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。

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，监控视频保存一月以上。

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。

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，每季度对窰井、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。

五、绿化养护管理

1. 绿地覆盖率95%以上。

2. 有专业人员实施绿化养护管理。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. 花卉布置一年不少于 3 次（含 3 次）。

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。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 2500—3500 平方米。

6. 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。

7. 规划设置电动自行车、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。

8. 建立业主信息档案资料、物业管理服务方案和质量、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。

9. 每年公布二次物业服务费的收支状况。（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。）

10. 设有服务接待中心。每天12小时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%。

11. 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。

12. 按规划要求使用物业管理用房，不得擅自改变用途。

13. 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。

14. 按规定使用专项维修资金，在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。

15. 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。

16. 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。

17. 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。

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。

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。

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，监控视频应保存一月以上。

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。

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，每月对窰井、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。

五、绿化养护管理

1. 绿地覆盖率 100%。

2. 有专业人员实施绿化养护管理。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. 花卉布置一年不少于 4 次（含 4 次）。

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。

张掖市住房和城乡建设局

2020年9月9日印
