

## 附件 2

### 住宅物业服务内容

#### 一、基本要求

##### (一) 客户服务场所

- 1 设置客户服务场所，配置基本办公设备。
- 2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。
- 3 客户服务场所工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。
- 4 设置并公示 24 小时服务电话。

##### (二) 人员

- 1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
- 2 从业人员佩戴标志。
- 3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4 项目负责人具有 2 年以上物业服务企业或相关企业管理工作经历。

##### (三) 制度

- 1 建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。
- 2 建立突发公共事件应急预案。
- 3 建立物业服务工作记录。

##### (四) 档案

- 1 建立物业管理档案。
- 2 配备档案管理人员。

##### (五) 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

### **(六) 客户服务**

1 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。

2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务。

3 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,应劝阻并报告相关行政主管部门。

4 水、电急修 20 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场;由专项服务企业负责的设备设施应在 30 分钟内告知。

5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复。

6 每年公开征集 1 次物业服务意见,公示整改情况。

7 配合相关部门进行公益性宣传。

8 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

### **(七) 专项服务委托管理**

1 签订专项服务委托合同,明确各方权利义务。

2 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求;操作人员应持有相应的职业资格证书。

3 专项服务企业人员佩戴标志。

4 对专项服务进行监督及评价。

## **二、共用部位及共用设施设备运行、维修养护**

### **(一) 综合管理**

1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。

2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。

3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。

4 共用部位检查中发现的问题,应按照责任范围编制修缮计划,并按计划组织修缮;共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的

问题，应即时组织修复。

5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

8 设备机房

1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。

2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。

3) 在明显易取位置配备消防器材，确保完好有效。

4) 设施设备标志、标牌齐全。

5) 张贴或悬挂相关制度、证书。

## **(二) 共用部位**

1 房屋结构

每半年检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。

2 建筑部件

1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

2) 每季度巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。

3) 每年检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。

4) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

3 附属构筑物

1) 每季度巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

2) 每半年检查 1 次雨、污水管井等。

- 3) 每季度巡查 1 次大门、围墙、围栏等。
- 4) 每季度巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
- 5) 每年检测 1 次防雷装置。

### **(三) 空调系统**

1 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查。

2 运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

3 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网等。

### **(四) 二次供水设施**

1 按照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，水质符合国家生活饮用水卫生标准。

2 每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

3 每半年切换 1 次备用水泵。

4 每年检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。

5 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。

6 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

### **(五) 排水系统**

#### **1 排水设施**

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

#### **2 污水泵**

汛期每日巡视 1 次，平时每月巡视 1 次，检查设备运行状态；

每月进行 1 次手动启动测试；每年养护 1 次。

### 3 化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

## **(六) 照明和电气设备**

### 1 楼内照明

每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复。

### 2 楼外照明

每 2 周巡视 1 次，一般故障 3 日内修复；复杂故障 2 周内修复。

### 3 应急照明

每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

### 4 低压柜

每周巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

### 5 低压配电箱和线路

每季度巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

### 6 控制柜

每季度巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

### 7 发电机

每季度试运行 1 次，保证运行正常。

### 8 配电室、楼层配电间

防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。

## **(七) 安全防范系统**

### 1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

## 2 对讲门口机

每季度检查 1 次按键、显示屏等；每季度表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

## 3 网络控制箱

每年检查 1 次外观、接线；每年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

## 4 红外对射探测器

每年检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

## 5 图像采集设备

每周检查 1 次监视画面、录像功能；每月表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

## 6 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调校；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

## 7 解码器

每年检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

## 8 云台

每年检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每年表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

## 9 巡更点

每半年检查 1 次外观，发现故障隐患，即时排除；每半年表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

## 10 读卡器

每季度检查 1 次外观；每季度表面清洁 1 次，查看防水状况。

## 11 电磁锁门锁

每季度检查 1 次吸力、外观、接线。

#### 12 出门按钮

每季度检查 1 次开锁功能、接线。

### **(八) 电梯**

1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

2 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

3 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

### **(九) 水景**

1 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。

2 使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每季度检查 1 次防漏电设施。

3 设置必要的安全警示标志。

4 水质符合卫生要求。

### 三、消防安全防范

#### (一) 综合管理

1 建立、落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。

2 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

3 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 1 次消防安全培训。

4 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 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。

5 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。

6 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

7 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

#### (二) 消防设施设备维修养护

##### 1 火灾自动报警系统

###### 1) 火灾报警控制器、联动控制设备

每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

###### 2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置

每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每隔 3 年由专业清洗



单位清洗 1 次。

### 3) 备用电源

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。

### 2 消防广播系统

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每 2 年机柜内的设备内部除尘 1 次。

### 3 防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

### 4 防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年检查维护 1 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

### 5 水灭火系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每半年检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

### 6 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

### 7 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。

### 8 灭火器

每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

## 四、绿化养护

## **(一) 基本要求**

### **1 乔木**

植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

### **2 灌木**

植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

### **3 绿篱和色块**

植株保存率高于 85%，年成活率高于 85%。

### **4 地被和花坛植物**

花坛植物死亡率低于 15%。

### **5 草坪**

保证基本成活。

## **(二) 绿化养护内容**

### **1 灌溉**

根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水 1 次。

### **2 施肥**

根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3 年至 4 年施肥 1 次；灌木每 1 年至 2 年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥 1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。

### **3 病虫害防治**

植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。

### **4 整形修剪**

一般乔木每 3 年修剪 1 次；灌木每 2 年修剪 1 次；绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪 1 次；冷季型草坪生长季节每月修剪 1 次，全年至少修剪 5 次。

## 5 除草

每年全面除草 1 次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%。

## 6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 1 次。

### **(三) 工作检查和记录**

生长季节每月检查 1 次植物生长情况。

## **五、环境卫生**

### **(一) 生活垃圾的收集、清运**

- 1 按有关规定和标准实行垃圾分类。
- 2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。
- 3 每月至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。
- 4 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

### **(二) 物业共用部分清洁**

#### 1 楼内

##### 1) 大堂、一层候梯厅

每日清扫 1 次、每周清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。

每月擦拭 1 次信报箱、大堂玻璃。

##### 2) 楼道、楼梯

每周清扫 1 次、每季度清拖 1 次楼道、楼梯地面。

每季度擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。

#### 2 电梯轿箱

每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。

每日清拖 1 次轿厢地面。

### 3 天台、屋面

雨季前清扫 1 次天台、屋面。

### 4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次楼外道路。

### 5 水景

根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；  
每年清洁 2 次水池池底。

### 6 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物的预防和控制。  
投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

### 7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。

降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。

## **(三) 工作检查和记录**

每日抽查 1 次清洁质量，做好记录。

## **六、公共秩序维护**

(一) 主要出入口有人值守。

(二) 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00  
巡视 1 次，22: 00 至次日 6: 00 巡视 1 次。

(三) 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

(四) 机动车辆凭证出入。

(五) 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警  
记录应留存 30 日备查。

(六) 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

(七) 记录与档案

1 各项工作记录完整有效。

2 档案齐全。

## 七、装饰装修管理

(一) 建立装饰装修管理服务制度。

(二) 建立装饰装修管理档案。

(三) 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

(四) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示。

(五) 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

(六) 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

# 办公楼物业服务内容

## 一、基本要求

### (一) 客户服务场所

1. 设置客户服务中心，配置办公家具、电话等办公设备（可集中设置 1 个）。
2. 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。
3. 客户服务中心工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。
4. 设置并公示 24 小时服务电话。

### (二) 人员

1. 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
2. 从业人员分岗位统一着装、佩戴标志。
3. 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
4. 项目负责人具有 2 年以上物业服务企业同等岗位工作经历。

### (三) 制度

1. 建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。
2. 建立突发公共事件的应急预案。
3. 建立培训体系，定期组织培训与考核。
4. 建立物业服务工作记录。

### (四) 档案

1. 建立物业管理档案。
2. 配备档案管理人员。
3. 应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

### (五) 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

## **(六) 客户服务**

1. 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。
2. 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务。
3. 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,应劝阻并报告相关行政主管部门。
4. 水、电急修 20 分钟内,其它报修按双方约定时间到达现场;由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。报修进行回访。
5. 业主或使用人提出的意见,建议、投诉在 2 个工作日内回复。投诉进行回访。
6. 每年公开征集 1 次物业服务意见,公示整改情况。
7. 每月组织 1 次项目服务质量检查,重要节假日前组织安全检查。
8. 每年组织业主参观共用设施设备机房。
9. 每年至少组织 1 次社区文化活动。
10. 设置公共信息栏;配合相关部门进行公益性宣传。
11. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。
12. 有条件的提供室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。

## **(七) 专项服务委托管理**

1. 签订专项服务委托合同,明确各方权利义务。
2. 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求;操作人员应持有相应的职业资格证书。
3. 专项服务企业人员统一着装,佩戴标志。
4. 对专项服务进行监督管理及评价。

## **(八) 每年度向甲方提交物业内容**

1. 年度物业费(和部分小区供暖费)签订合同和收缴费用清单,附合同和缴费单据复印件。

2. 年度物业费支出报告。
3. 年度物业设备设施（共用部位、共用设施、消防监控、绿化等）运行维护报告，含维护记录、现状、存在问题、解决方案。
4. 年度物业运行档案复印件。

## **二、共用部位及共用设施设备运行、维修养护**

### **（一） 综合管理**

1. 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
2. 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
3. 组织实施房屋使用安全情况评估检查。
4. 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮；共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。
5. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
6. 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。
7. 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。
8. 设备机房
  - (1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。
  - (2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
  - (3) 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效。
  - (4) 设施设备标志、标牌齐全。
  - (5) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。
  - (6) 交接班记录、工作日志等齐全、完整。

### **（二） 共用部位**

1. 房屋结构每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。



## 2. 建筑部件

- (1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。
- (2) 每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。
- (3) 每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。
- (4) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

## 3. 附属构筑物

- (1) 每月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。
- (2) 每季度检查 1 次雨、污水管井等。
- (3) 每月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。
- (4) 每月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
- (5) 每年检测 1 次防雷装置。

### **(三) 空调系统**

1. 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查。
2. 运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。
3. 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
4. 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
5. 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
6. 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网等。
7. 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

### **(四) 二次供水设施**

1. 按照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，水质符合国家生活饮用水卫生标准。
2. 每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
3. 每季度切换 1 次备用水泵。

4. 每年检查 2 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂； 每年养护 1 次水泵。
5. 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。
6. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

### **(五) 排水系统**

1. 排水设施每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。
2. 污水泵汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每 2 周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。
3. 化粪池  
每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

### **(六) 照明和电气设备**

1. 楼内照明每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复。
2. 楼外照明每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；每月调整 1 次  
时间控制器。
3. 应急照明每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。
4. 低压柜每日巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。
5. 低压配电箱和低压线路 每月巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。
6. 控制柜每 2 周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。
7. 发电机每月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。

8 . 检测每 5 年检验 1 次内部核算电能表。

9 . 配电室、楼层配电间 防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志准确。

### **(七) 安全防范系统**

1 . 报警控制管理主机每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

2 . 对讲门口机

每月检查 1 次按键、显示屏等；每月表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

3 . 网络控制箱

每半年检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

4 . 红外对射探测器

每季度检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

5 . 图像采集设备

每周检查 1 次监视画面、录像功能；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

6 . 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

7 . 解码器

每半年检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每半年表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

8 . 云台

每半年检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每半年表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

9 . 巡更点

每月检查 1 次外观；每月表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

#### 10 . 读卡器

每月检查 1 次外观；每月表面清洁 1 次， 查看防水状况。

#### 11 . 电磁锁门锁

每 2 月检查 1 次吸力、外观、接线。

#### 12. 出门按钮

每 2 月检查 1 次开锁功能、接线。

### **(八) 电梯**

1. 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

2 . 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

3. 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4. 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 . 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

### **(九) 水景**

1 . 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。

2. 使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1

次防漏电设施。

3. 设置必要的安全警示标志。

4. 水质符合卫生要求。

### 三、消防安全防范

#### (一) 综合管理

1. 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

2. 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

3. 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. 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 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。

5. 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。

6. 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

7. 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

#### (二) 消防设施设备维修养护

##### 1. 火灾自动报警系统

(1) 火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

(2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每 3 年由专业清洗单位清洗 1 次。

(3) 备用电源每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。

## 2 . 消防广播系统

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。

## 3 . 防排烟系统

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

## 4 . 防火分隔设施

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修保养 2 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

## 5 . 水灭火系统

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每半年检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。

## 6 . 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

## 7 . 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。

## 8 . 灭火器

每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

# 四、 绿化养护

## (一) 基本要求

### 1 . 乔木

植株生长正常，主枝基本完整，植株保存率高于 95%，年成活率高于

95%，生长季节叶片保存率高于 85%。

## 2 . 灌木

植株生长正常，主枝完整，保存率在 95%以上，年成活率高于 95%。

## 3 . 绿篱和色块

植株生长整齐，保存率高于 95%，年成活率高于 95%。

## 4 . 地被和花坛植物

地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 5%后能及时补栽或更换。

## 5 . 草坪

草坪基本整齐，覆盖率高于 95%。

# **(二) 绿化养护内容**

## 1 . 灌溉

有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，冷季型草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。

## 2. 施肥

根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥 1 次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。

## 3 . 病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。

## 4 . 整形修剪

乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱和色块每年五一前、国庆节前、冬季修剪 1 次；冷季型草坪应根据长势生长季节每月修剪 1 次至 2 次，全年至少修剪 12 次。

## 5 . 除草

每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不

超过总绿地面积的 10%，季节性杂草能得到有效控制。

## 6. 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 3 次。

### **(三) 工作检查**

1. 生长季节每月检查 3 次绿化工作。
2. 编制每季度绿化养护措施和工作计划。
3. 有绿化档案。

## **五、 环境卫生**

### **(一) 生活垃圾的收集、清运**

1. 实行生活垃圾分类收集。
2. 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。
3. 每 2 周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药。
4. 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。
5. 垃圾清运车外观整洁。

### **(二) 物业共用部分清洁**

#### 1. 楼内

(1) 大堂、一层候梯厅 每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。每周擦拭 1 次信报箱、大堂玻璃。每月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面。每日巡视保洁 1 次大堂、一层候梯厅。

(2) 楼道、楼梯 每周清扫 1 次、每 2 周清拖 1 次楼道、楼梯地面。每 2 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。每季度除尘 1 次楼内灯具。每日巡视保洁 1 次楼道、楼梯。

#### 2. 电梯轿箱

每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。每日清拖 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。每日巡视保洁 2 次电梯轿箱。

#### 3. 天台、屋面



每季度清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每 2 月清扫 1 次天台、屋面。  
每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

#### 4. 楼外道路及设施

每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次楼外道路。每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨蓬、门头等。

#### 5. 水景

根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 2 次水面；每年清洁 2 次水池池底。

#### 6. 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

#### 7. 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 10: 00 前清扫干净。

### **（三）工作检查和记录**

1. 每日检查 1 次清洁质量，做好记录。

2. 每季度全面检查 1 次清洁质量，做好记录。

3. 清洁档案齐全。

## **六、公共秩序维护**

（一）主要出入口有专人 24 小时值守。

（二）制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00 巡视 2 次、22: 00 至次日 6: 00 巡视 1 次。

（三）巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

（四）机动车辆凭证出入。

（五）安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录，应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。

（六）对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

（七）每年进行 2 次专项应急预案演习，做好记录。

(八) 备勤人员 24 小时待岗。

(九) 记录与档案

1. 各项工作记录完整有效。

2. 档案齐全。

## 七、装饰装修管理

(一) 建立装饰装修管理服务制度。

(二) 建立装饰装修管理档案。

(三) 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

(四) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示。

(五) 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

(六) 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。