

黄山市住宅物业服务评价标准（试行）

一、通用标准

项目	内容	服务标准	分值
(一) 党建工作		1、党建工作要求写入公司章程；	1
		2、企业员工中有中共党员；	0.5
		3、主动参与街道社区区域化党建工作，履行共驻共建责任；	0.5
		4、及时向社区党组织通报物业服务情况、经费明细、公益性收入等重大事项；	0.8
		5、涉及小区重大事项决策前，主动向小区（网格）党支部报告。	0.5
(二) 基本规定	服务人员	1、物业服务人员应佩戴统一标识，统一着装；	0.3
		2、物业服务工作场所应标识清楚，整洁有序，其中客服接待场所应不小于 20 平方米；物业服务人员接待业主（物业使用人）时应主动、热情，使用文明用语；	0.3
		3、物业服务项目经理应接受物业管理政策法规培训，具有较好的与业主沟通和协调处理问题的能力；	0.3
		4、物业服务专业操作人员（电工、消防、特种设备管理等岗位）应持证上岗；	0.5
		5、应用计算机、互联网等现代科技手段搭建信息化管理平台；	0.3
		6、建立员工培训制度，通过开展入职辅导、带教辅导、岗位技能培训、通用技能培训、轮岗培训、资格认证培训、管理团队培训等多种方式，组织人员定期参加业务技能培训；	0.5
		7、物业管理人员对小区巡查中发现的违规情况，要及时报告项目负责人，记载入《住宅小区违规行为巡查、劝阻和报告处置记录表》，按有关规定在第一时间采取有效措施予以劝阻（制止），并向其发出《违规行为劝阻通知书》；经劝阻无效的，应立即向社区和城管、住建等部门报告，在 24 小时内报送《违规行为报告书》，并配合社区和城管、住建等部门开展依法查处工作。	0.8
	制度建设	1、根据物业项目具体情况，制定服务方案和服务流程；	0.5

(二) 基本 规定		2、岗位职责、基本操作流程在服务场所明示；	0.5
		3、物业服务企业负责人积极参加社区党组织、社居委、业主委员会和物业服务企业“四位一体”的议事协调机制,组织物业服务人员积极配合协助社区网格员相关工作,积极提供小区人员流动、安全隐患、环境治理、信访维稳等方面线索。	1.5
	应急预案	1、对本服务区域内可能发生洪涝等自然灾害,以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定预案；	0.5
		2、突发事件发生时,物业服务企业应做好以下工作: ①立即启动应急预案,同时报告委托单位和有关部门,并协助采取相应措施;②迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障、协助保护现场和证据等工作,防止事态扩大,尽可能减少破坏和损失程度,并配合相关部门做好善后工作;③撰写突发事件处理报告,内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等,并向委托单位和相关行政主管部门报告;	0.5
		3、定期组织相关人员对应急预案进行培训,每年组织不少于1次应急预案演练;	0.8
	档案管理	1、建立档案管理制度,设立档案资料室,指定专人定期收集整理、归档保管档案资料,对业主资料保密;	0.3
		2、物业服务档案应涵盖建立基础资料、业主(物业使用人)资料、日常运行管理资料和信用资料等,对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理;	0.3
		3、物业常用设备档案资料按基础管理档案和使用管理档案进行分类,专人收集、保管。基础管理档案包括但不限于:①竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;②设备的购买、安装、使用和维护保养等技术资料;③质量保修文件和使用说明文件;④设备台账和设备卡(设备台账主要包括设备编号、名称、规格型号、设备功率、生产厂家、安装位置、使用日期、责任人等内容。设备卡注明设备类别、编号、名称、型号、生产厂家、使用日期、安装位置及责任人等内容);	0.4

(二) 基本 规定	档案 管理	4、使用管理档案按运行维护档案、维修改造档案、报废档案等进行归档，分别主要有以下内容:①运行维护档案，包括维护保养计划、巡检记录、设备运行日志、故障处理记录、维护保养报告、事故处理报告、设备完好率检查评定报告、设备系统状态参数测定记录、设备系统的专业安全检验报告等；②维修、改造档案，包括设备、系统的专项维修、大修、中修、改造计划、实施合同、实施报告、验收报告等；③ 报废档案，包括设备的报废申请、评估、报废记录等；	0.4
		5、基础管理档案的保存期限应与设备使用寿命同期；使用管理档案的保存期限为 3 至 5 年；	0.2
		6、物业服务合同终止，物业服务企业向委托单位按时移交档案资料；建设单位在办理物业承接验收手续时，应向物业服务企业移交物业资料；移交资料不全的，物业服务企业应及时报告行政主管部门；	0.5
	标识 管理	1、制定标识管理制度，实行标识分类管理，建立台账，定期维护，及时更新；	0.3
		2、对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护，并做好记录；督促有关单位，在施工改造、维护保养现场以及危及人身安全的场所设置警示标识。	0.3
(三) 承接 查验	现场 查验 及公 示	在承接项目时，应按法律法规规定及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业共用部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认；对承接查验中发现的问题，要在物业管理区域内公示，由建设单位在规定时限内落实整改；	1
	备案	在物业交接后 30 日内，将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主。	0.5
(四) 客户 服务	一般 规定	1、在接待场所公示营业执照，主要服务人员姓名、岗位和照片，服务内容和服务标准，收费项目和收费标准等相关信息；	1.5

		2、在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传，涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告；	0.3
		3、制定钥匙管理制度，指定专人保管，发放和领用应进行登记和定期检查，并记录存档；	0.2
		4、物业服务企业对业主（物业使用人）报修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档；	0.5
		5、对服务合同约定范围内的投诉，应限时处理并回访。	0.5
		6、财务管理规范，账目清晰。每年应不少于1次向业委会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通；根据业主需求提供便民服务。	0.5
(五) 共用 部位 管理	一般 规定	1、制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整；	0.5
		2、定期巡视梁、板、柱等结构构件可见部分，外观出现变形、开裂等现象时，应提示相关业主申请房屋安全鉴定，在向业委会和社区报告的同时，采取必要的防护措施；	0.5
		3、根据房屋实际使用年限、使用现状，定期组织房屋共用部位的使用状况检查，并根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会（或业主委员会）进行书面报告，没有业主大会的在小区显著位置公示，年末制定下一年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案；	0.5
		4、发现管理服务区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，应及时进行劝阻，并报告城管、住建部门；	1
	一般 规定	5、应与业主（物业使用人）及装饰装修企业三方共同签订住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求；	1
		6、应对装修现场进行巡查，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的违规装修行为，应及时制止并报告业主委员会和城管、住建部门；	1
		7、室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持平整；	0.3
		8、台风、暴雨等预警信号发布后，物业服务企业应及时进行巡查；	0.3

		9、物业管理区域发生屋面、外墙体防水损坏造成渗漏，公共护（围）栏破损严重危及人身财产安全，楼体外立面有脱落危险，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。需动用维修资金的，申请使用物业专项维修资金进行紧急维修。	1.5
(六) 共用 设施 设备 管理	一般 规定	1、制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。	0.2
		2、妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定，对有关设施设备运行、检查、维修养护记录应每月归档；	0.3
		3、根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告，没有业主委员会的在小区显著位置公示；	0.3
		4、根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案；	0.2
		5、按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录；	0.2
		6、设备机房管理应符合下列要求： ①在显著位置张贴或悬挂设备房管理制度、设备操作规程、系统运行图示、应急预案等相关制度和专业技术人员岗位技术操作资格证书（复印件）； ②设施设备标识、标牌齐全； ③机房须常闭落锁，标有“设备重地，非请勿进”等警示性标志，非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记； ④机房温度、湿度符合相关规定满足设备运行安全要求，配置应急照明设施； ⑤在明显易取位置配置消防灭火器材，并定期检查器材完好情况； ⑥规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板； ⑦机房内不堆积杂物、保持清洁； ⑧在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录；	1.0
		7、定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在管理服务区域内公告；	0.3
(六) 共用			

设施 设备 管理		8、电梯、消防、监控、水、电等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程及保养规范；	0.3
		9、设备房应实行日检，重要设备房每天不少于2次，并如实记录，发现异常应及时报告处理。日检内容主要包括：①挡鼠板等安全防范设施是否完好；②门锁、照明、卫生是否正常；③温度、湿度、通风是否正常；④各种仪表指示是否正常；⑤设备状态指示灯是否正常；⑥有无异常响声或气味；⑦消防设施是否正常；⑧标识标牌设施是否完好；⑨公示信息是否齐全、完好；⑩操作检修工具配备是否齐全、有效、定位摆放；	0.5
		10、设备间（井）等设备房附属设施应实行周检，每周不少于1次，并如实记录，发现异常应及时报告处理。周检内容主要包括：①门锁、照明、卫生是否正常；②有无杂物或易燃易爆物品堆放；③有无异常响声或气味；④各种仪表指示是否正常；⑤设备状态指示灯是否正常；⑥是否存在渗漏水情况或其他安全隐患。	0.3
	电梯 系统	1、配备电梯安全管理员，并持证上岗；	0.3
		2、电梯安全管理人员负责电梯运行的日常巡查，记录日常使用状况，发现故障或者安全隐患，应当立即处置，情况紧急时，可以做出停止使用决定，立即报告本单位负责人；	0.3
		3、应按照规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全管理制度和安全技术档案；	0.3
		4、按照合同约定对电梯实行限时运行的，应保证每个建筑单元至少一部电梯24小时运行；	0.3
		5、委托电梯制造单位或者有资质且在特种设备安全监管部门备案的专业电梯维保单位，按规定对电梯进行维修保养；电梯维护保养应当采取半月、月度、半年、年度四种维护保养方式，由专业维保单位实施，维护保养发现问题应及时处理。至少每15日进行1次清洁、润滑、调整 and 检查；对电梯维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；	0.5
		6、每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》；应积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》、《电梯乘客须知》、维保信息公示牌，明示维护保养单位名称、联系人、24小时应急救援电话、维保工作开展情况以及电梯检验等信息；	0.3
	(六) 共用 设施 设备 管理		

(六) 共用 设施 设备 管理		7、保持电梯轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、五方对讲畅通；	0.5
		8、电梯机房设有明显警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭落锁；应当在机房内安装满足电梯安全运行需要的空气调节器；	0.2
		9、电梯发生故障时，应通知电梯维保单位及时排除故障；	0.3
		10、接到供电等部门停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行；	0.2
		11、电梯井浸水时，应将电梯升至浸水楼层上方，查明漏水来源，排干楼层、井道基坑积水，经检测排除隐患后，恢复电梯运行；发生火灾时及时停止电梯运行；	0.3
		12、电梯困人紧急情况按以下方法处理：①立即通知电梯专业维护保养单位，由其专业人员负责实施；②密切监视电梯轿厢内情况，安抚被困人员，制止不当自救行为；③被困者内如有老人、孕妇、儿童或人多供氧不足等情形，可报警求助消防人员协助；④紧急情况排除后，督促电梯专业维护保养单位全面检查，消除隐患，并及时恢复电梯正常运行。	0.5
	消防 系统	1、配置专业人员对消防安全 24 小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备存应急消防物资；	0.3
		2、保持消防设施设备系统名称和编号完备，消防专用工具配置齐全，摆放规范；	0.3
		3、灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全；防火门应常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物；	0.5
		4、保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态；定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常；	0.5
		5、利用末端试水装置，每月不少于 1 次对水流指示器进行试验，确保水压正常；	0.3
		6、应按消防管理有关规定，对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用；	0.5

(六) 共用 设施 设备 管理		7、需要暂时停用消防设施时，应采取有效措施确保消防安全，停用消防设施超过 24 小时时，应向辖区公安机关消防部门报告；	0.3
		8、每年对消防设施至少进行 1 次全面检测，保障完好有效；设置有火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统的，每年应当委托具备相应资质的检测、维修机构对自动消防系统进行 1 次以上检测和维修。	0.3
	给排水系统	1、有生活用水蓄水装置的，对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准；	0.2
		2、对生活用水、消防用水、污水提升泵应定期检查保养，发现跑冒滴漏现象及时处理，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理；	0.3
		3、对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换；	0.3
		4、检查并及时清理共用污水管道、窨井化粪池等部位，保持排水畅通。	0.5
		5、突发停水紧急情况按以下方法处理：①应及时告知业主或物业使用人，并做好安全防范措施；②及时查看停水的位置、区域范围，安排人员查找分析停水原因；③组织人员抢修，供水恢复前，应先排查供水设备运行状态；④供水恢复后，进行水箱、水泵等重点设备检查，保证运行正常；	0.2
		6、水浸紧急情况按以下方法处理：①视进水情况立即关闭设备房内运行的设施设备；②堵住或关闭进水源；③漏水源堵住后，应立即排水；④排水完毕后，及时对设备设施进行除湿处理；⑤除湿处理完毕，检测各绝缘电阻符合要求后，开机试运行；⑥开机试运行如无异常情况，及时恢复设施设备正常运行。	0.3
	供电系统	1、应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，配电房应有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施设备；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；	0.5
		2、变配电房设备每季度维护保养不少于 1 次，维护保养项目主要包括：设备卫生清洁；补偿电容检查；开关触点检查；变压器固定螺栓紧固；母排螺栓紧固；	0.3

(六) 共用 设施 设备 管理		3、电气控制柜、线路等低压配电系统每周检查应不少于1次；低压配电柜清洁,先用空气压缩工具进行吹污、除尘,然后用洁净的干布擦拭；	0.3
		4、物业服务企业应每日专人巡查配电房,对设备主要运行参数进行查抄。维护保养中发现的问题,应及时处理解决,并如实记录；	0.3
		5、限电、停电时,提前通知业主(物业使用人)；	0.2
		6、定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修；	0.5
		7、突发停电紧急情况按以下方法处理：①应及时告知业主或物业使用人,并做好安全防范措施；②查明突发停电的原因,立即启用备用电源；③检查所有电梯运行情况,按电梯困人应急预案组织施救被困人员；④供电恢复后,进行电梯、水泵等重点设备检查,保证运行正常。	0.5
	安全技术 防范系统	1、每月进行1次检修保养,保持安防设施设备24小时运转正常。画面完整、清晰,实现对管理区域有效监控,图像保存时间应不少于30天；	0.5
		2、保持视频监控系统中的摄像机、交换机、存储等技防设备工作正常；	0.5
		3、保持巡更器具工作正常,巡更记录完整；红外探头安装牢固,线路无损,楼宇门禁系统、周界报警系统工作正常；	0.3
		4、应保持对讲系统基站线路无损,天线安装牢固,无线对讲系统信号覆盖无死角。	0.3
	防雷设施	每半年检查1次防雷设施的完好状况,主要检查接闪器、引下线、接地装置,检测电磁屏蔽,测试等电位连接等。在雨季或灾害性天气来临前应对防雷设施进行专项检查维护；对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况应及时进行处理。	0.5
	人防车库	1、人防工程停车位租赁期限不得超过3年,其停车费、租金,应当保障该人防工程的维修管理和停车管理的必要支出。	0.3
		2、物业服务企业应按照人防部门的相关规定和维修保养标准,定期对人防工程停车位进行检查和维修保养。	0.3
		3、人防车库通风、排水设施能正常开启使用。	0.3
	道路设施	1、设置道路交通标志,保持标识规范、明显、清晰；	0.3
		2、定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子,保持完好。	0.5

	其他设施	1、应设置使用须知、劝谕告示、警示牌；	0.2
		2、对雕塑、室外健身器材、休闲桌椅等每周检查1次，保持设施正常使用；	0.3
		3、定期对围墙、凉亭、景观小品、水景设施设备、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查。	0.3
(七) 公共秩序管理	一般规定	1、建立公共秩序维护员管理规定、门岗值勤标准、巡逻值勤标准、交接班标准和要求等管理制度；	0.5
		2、秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉物业管理区域环境及公用设施设备所处位置，，劝告或制止影响正常生活秩序的行为，各项记录完整；	0.5
		3、监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后，秩序维护人员应立即赶到现场处理；按规定留存监控录入资料备查。	1
	安全防范	1、住宅区内施工活动等应设定封闭区域，阻止无关人员进入；	0.5
		2、秩序维护人员应劝阻拾荒、小商贩及闲杂人员进入封闭的住宅区内，对装饰装修人员实行临时出入证管理；对大宗物品出门实行登记管理；	0.5
		3、根据物业服务区域特点，设定合理的巡逻路线，巡逻时发现异常情况及时处置并做好记录；	0.5
		4、应建立物业秩序维护巡视检查应急处理预案，包括但不限于以下主要紧急情况：打架斗殴、偷盗、持刀抢劫、恐怖等突发治安或刑事案件；火警、火灾；外墙脱落、高空坠物等突发状况；水浸、爆管等共用设施设备突发故障；树木倾倒、断枝，道路下沉等安全隐患，定期开展预案演练。	0.5
	消防管理	1、建立消防组织，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全责任；	0.5
		2、制定消防管理、防火检查、隐患整改制度；发现消防安全违法行为，应立即进行劝阻；发现火灾隐患时，应立即进行排除；不能纠正和排除时，应报告有关部门并配合处理，做好记录；	0.5
		3、保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆；	1
		4、组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于1次消防演练，定期开展消防安全宣传教育；每月组织1次消防安全检查，做好检查记录。	0.5

(七) 公共 秩序 管理	车 辆 管 理	1、车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全保持正常使用；无渗漏，无明显积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放；建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守,并对设备使用人员进行专业培训；	0.5
		2、小区内停车管理方案应符合规划配套的停车要求，增设停车位应经社区或小区业委会同意,在公安交警部门指导下施划。对乱停乱放车辆占消防通道的，物业公司应予劝阻、制止；不听劝阻的可在小区公示栏内曝光，并报告城管部门予以处罚；	1.5
		3、应按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，规范车位标识；	0.3
		4、对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证（卡）出入；	0.5
		5、对机动车辆进出管理，应引导车辆有序进出，保持畅通；应熟练操作车辆进出管理系统，为业主（物业使用人）及时提供便利；对外来车辆应问询、登记，并告知停车区域；车辆进出高峰或出现拥堵状况，应及时疏导，为进出车辆提供便利；治安、消防、救护、抢险等车辆因公需进入服务区域时，应配合并提供便利；	1
		6、物业企业不得私自改建、分隔、拆除车场（车库）；非机动车应定点停放。	0.2
(八) 环境 卫生 管理	一 般 规 定	1、制定卫生保洁管理规定、质量标准，操作流程、检查制度、生活垃圾袋装（按要求实施分类）、定点投放、密闭清运、日产日清；	0.5
		2、实行公共区域卫生清洁责任制；设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于1次；一个月内应检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况；及时制止并清理物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象；	0.5
		3、应配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理配置果皮箱；	0.5
		4、保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时，应放置“正在保洁”“小心路滑”等警示标识；	0.5
		5、雨雪后及时组织排除积水，清扫路面积雪，铲除积冰；	0.5
		6、发现环境卫生器具损坏应及时报修；	0.5

	服务规定	7、垃圾收集、清运，应符合下列要求： ①生活垃圾分类收集； ②垃圾收容容器应及时清倒，垃圾不外露； ③每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒； ④配备专用清运车清运的，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒； ⑤应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定期清运。	1
		8、对有害生物进行预防和控制，应符合下列要求： ①制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划，实施消杀计划前，应事先进行公告，采取预防措施； ②做好白蚁防治知识的宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治,发现蚁害应及时报告白蚁防治单位进行防治处理； ③按规范设置“四害”消杀基础设施。	0.5
(九) 绿化 与 园林 小品	一般规定	1、制定并实施绿化管理规章制度、维护保养计划，建立园林设施管理档案；	1
		2、设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；	0.3
		3、应对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；	0.2
		4、对易受冻害的树木采取防寒措施，枝叶积雪时及时清除，对有倒伏危险的的树木采取支撑保护措施；	0.5
		5、对园林设施应定期检查、养护，保持其状态完好。	0.5
(十) 物业 收费	一般规定	1、物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和价格相符的原则；	0.2
		2、物业服务合同应约定物业服务收费有关事项；	0.3
		3、在管理区域内的显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定,公布物业服务收费标准和服务等级标准；	0.5
		4、提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准；	0.5
		5、物业服务企业应按物业服务合同约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用，不得使用非法方式催缴物业服务费。	0.5
(十一) 社区 文化	一般规定	1、组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动；	0.5
		2、应提前做好社区文化活动方案，实施中做好秩序维护和应急处置工作；	0.3
		3、注重利用社会资源开展社区文化活动。	0.2
小计			65

A 级服务标准

项目	内容	服务人员配置		分值
		房屋建筑面积 ≤ 10 万 m^2	房屋建筑面积 > 10 万 m^2	
(一) 基本 规定	客服	2 人	1 人/400 户 $\sim$ 500 户	2
	保洁	1 人/0.8 万 $m^2\sim 1$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1 人/0.8 万 $m^2\sim 1$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	2.5
	秩序 维护	3 $\sim$ 4 人/门岗数 +1 人/0.8 万 $m^2\sim 1$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4 人/门岗数 +1 人/1 万 $m^2\sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	2.5
	绿化	1 人/1 万 $m^2\sim 1.5$ 万 m^2 (绿化面积)	1 人/1 万 $m^2\sim 1.5$ 万 m^2 (绿化面积)	1.5
	维修	1 人/2 万 $m^2\sim 2.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积) 但至少配置 2 人	1 人/2 万 $m^2\sim 2.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1.5
注：总建筑面积超过 50 万 m^2 ,各岗人员配置可乘以 0.9 系数。				
(二) 客户 服务	接待 时间	客服接待场所工作时间应有专人负责接待,专人接待时间应不低于:工作日 12 小时,节假日 8 小时;其它时间应设值班人员;		1
	维修 时效	1、紧急维修:20 分钟内到达现场;组织或协助有关单位进行抢修,如不能及时抢修完成的,应采取应急措施,并告知业主(物业使用人);		1
		2、一般维修 2 日内修复;		0.5
		3、业主报修:回访率达 100%;维修满意率达 90%以上;		1
	意见 征询	每年应至少向业主(物业使用人)进行 1 次物业服务意见征询,统计满意率 80%以上。		1
(三) 共用 部位 管理	检查 维护	1、每月检查 1 次外墙面、屋檐等,按照责任范围进行维修养护做好记录;		0.5
		2、每周巡查 1 次房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等,按照责任范围进行维修养护,做好记录;		0.5
		3、每月 1 次检查房屋共用部位的地面、墙面、天棚,室外屋面、散水等,按照责任范围进行维修养护,做好记录;		0.5
	装修 巡查	每日 2 次巡查装修现场,装修现场动用明火应每 2 小时巡查 1 次;		1
	标识 管理	住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰,无安全隐患;发现损坏,应及时修复,保持完好率 90%以上;		0.5

	空置房巡查	每周 1 次定期巡查空置房并记录。	0.5
(四) 公共设施 设备管理	给排水系统	每月检查 1 次雨水管道、窨井等部位，窨井每半年清理一次，排水沟每月清理 1 次。	0.5
	供电系统	每天检查 1 次路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明。发现损坏，1 个工作日修复。	0.5
	安全技术防范系统	1、每周 2 次对安防各分系统功能性检查，进行维护保养；	0.5
		2、电源与接线清洁检查：每月 2 次；	0.5
		3、电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 2 次；	0.5
		4、电源接地绝缘、接地检查：每年 2 次。	0.5
	消防系统	1、每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；	0.5
		2、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行；消防栓每月巡检一次，消防栓内各种配件完好；每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油，保持消防器材随时有效使用；按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	0.5
	其他设施管理	定期对围墙、凉亭、景观小品、休闲桌椅、儿童乐园、水景、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查：每天 1 次。	0.5
(五) 公共秩序 管理	安全防范	1、小区设有监控中心，应建设有高清视频监控系统（监控点至少覆盖小区出入口及内部通道，出入口监控应能够识别车牌，行人脸部图像清晰可辨别）、可视楼宇对讲系统、周界报警（全封闭）、住户报警等技防设施，并有专人 24 小时值守巡查。	0.5
		2、出入口配有专职秩序维护人员值守：专人 24 小时值守，主出入口立岗时间不少于 6 小时；	1
		3、按规定时间和路线进行巡逻，每天 10 次。发现异常情况或接到监控中心报警信息后，赶到现场，及时处理；	0.5
	停车管理	1、小区地面设置明显交通标志，对本小区机动车出入验证，外来车核准后登记放行，引导车辆有序通行、停放。发现车辆乱停乱放及时劝阻，劝阻无效的，报城管部门处罚。	0.5

		2、地下停车库有专人管理，车辆进场、离场有检查记录。照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显油迹；无异味，空气流通；标识、指示牌等设置规范，目视无明显灰尘；墙面管线无污迹、无积灰。	0.5
(六) 环境卫生管理	楼内公共区域	1、对住宅楼门厅进行保洁：每日清扫、清拖1次地面；每日擦拭1次信报箱；每周擦拭1次门厅玻璃、墙面；	0.5
		2、对楼道、楼梯进行保洁：每日清扫、每周清拖1次楼道、楼梯；每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每月除尘、擦拭1次门窗和灯具；每周清理1次楼道杂物，保持楼道通畅；	1
		3、电梯保洁：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板、清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料的电梯轿厢，每周护理1次；每月养护1次石材装饰的电梯轿厢；	0.5
	楼外公共区域	1、楼外道路保洁：每日两普扫、全天候保洁，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等；	1
		2、对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁：每日清洁1次；每半月清洗消毒1次；设施保持干净，无污渍、锈迹；	0.5
		3、对天台屋面进行保洁：每月清理1次；	0.5
		4、对车库进行保洁：每日巡视保洁2次，每周全面清扫1次地面；每周清洁1次车库内公共设施设备，每月清理1次排水沟；	0.5
		5、对绿地进行保洁：每日巡视保洁2次，目视无垃圾杂物；	0.5
		6、对水景进行保洁：喷水池每日打捞1次杂物；人工湖每周打捞1次杂物；	0.5
		7、对垃圾收集容器进行保洁：夏季每日清洗1次；其他季节每周清洗2次、每2日清洁外表面1次。	0.5
注：外墙清洗的频次、标准与业主大会另行约定，费用按实结算分摊。			
(七) 绿化与园林小品	绿化长势要求	1、各类花草树木生长万盛，叶色正常；乔、灌木保存率95%以上，栽（补）植成活率95%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率95%以上，生长茂盛，生长季节不枯黄，无杂草、斑秃；绿篱和造型植物外形美观，无断垄；	1
		2、对灌木、乔木适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观；草坪、绿篱、造型植物年普修4遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；	0.5

绿化 管护	1、对绿化进行灌溉、施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 2 遍，满足植物生长需要；常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅；	0.5
	2、对绿化进行补植补种：树木缺株应及时补种，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植；	0.5
	3、对树干涂白：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，早春再涂白 1 次，涂白高度应符合规定；	0.5
	4、病虫害防治措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过 10%；草坪无明显病斑，禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物应有告示。	0.5
注：①绿地以种植面积计算：地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；地面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可按商定计算。 ②绿化面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实施丈量为辅。		
小计		35
合计		100

B 级服务标准

项目	内容	服务人员配置		分值
		房屋建筑面积 ≤ 10 万 m^2	房屋建筑面积 > 10 万 m^2	
(一) 基本 规定	客服	2 人	1 人/500 户 $\sim$ 600 户	2
	保洁	1 人/1 万 $m^2\sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1 人/1 万 $m^2\sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	2.5
	秩序 维护	3 $\sim$ 4 人/门岗数 +1 人/1 万 $m^2\sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4 人/门岗数+1 人/1.2 万 $m^2\sim 1.5$ 万 m^2 (房屋建筑面 积)	2.5
	绿化	1 人/1.5 万 $m^2\sim 2$ 万 m^2 (绿化面积)	1 人/1.5 万 $m^2\sim 2$ 万 m^2 (绿化面积)	1.5
	维修	1 人/2.5 万 $m^2\sim 3$ 万 m^2 (房屋建筑面积) 但至少配置 2 人	1 人/2.5 万 $m^2\sim 3$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1.5
注：总建筑面积不超过 50 万 m^2 的，各岗人员配置可乘以 0.9 系数。				
(二) 客户 服务	接待 时间	客服接待场所工作时间应有专人接待，专人接待时间不低于： 工作日 10 小时，节假日 4 小时；其它时间应设值班人员；		1
	维修 时限	1、紧急维修：20 分钟内到达现场；组织或协助有关单位 进行抢修，如不能及时抢修完成的，应采取应急措施，并 告知业主（物业使用人）；		1
		2、一般维修 2 日内修复；		0.5
		3、业主报修：回访率达 100%；维修满意率达 90%以上；		1
	意见 征询	每年应至少向业主（物业使用人）进行 1 次物业服务意见 征询，统计满意率 80%以上。		1
(三) 共用 部位	检查 维护	1、每季检查 1 次外墙面、屋檐等，按照责任范围进行维修 养护做好记录；		0.5
		2、每周巡查 1 次房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按 照责任范围进行维修养护，做好记录；		0.5
		3、每季度 2 次检查房屋共用部位的地面、墙面、天棚，室 外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；		0.5

管理	装修巡查	每日 1 次巡查装修现场；装修现场动用明火的，每 2 小时巡查 1 次；	1
	标识管理	住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患；发现损坏，及时修复，保持完好率 90%以上；	0.5
	空置房巡查	每半月 1 次定期巡查空置房并记录。	0.5
(四) 公共 设施 设备 管理	给排水系统	雨水管道、窨井等：每季度检查 1 次，窨井每半年清理一次，排水沟每 2 月清理 1 次。	0.5
	供电系统	路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明：每周检查 1 次。发现损坏，1 个工作日修复。	0.5
	安全技术防范系统	1、对安防各分系统维护保养：每周 2 次；	0.5
		2、各分项系统电源与接线清洁检查：每月 2 次；	0.5
		3、电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 2 次；	0.5
		4、电源接地绝缘、接地检查：每年 2 次。	0.5
	消防系统	1、每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；	0.5
		2、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行；消防栓每月巡检一次，消防栓内各种配件完好；每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油，保持消防器材随时有效使用；按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	0.5
	其他设施管理	定期对围墙、凉亭、景观小品、休闲桌椅、儿童乐园、水景、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查：每周 3 次。	0.5
(五) 公共 秩序 管理	安全防范	1、小区设有监控中心，应建设有高清视频监控系统（监控点至少覆盖小区出入口及内部道路，出入口监控应能够识别车牌）、楼宇对讲系统、周界报警（全封闭）、住户报警等技防设施，并有专人 24 小时值守巡查。	0.5
		2、出入口配有专职秩序维护人员值守：专人 24 小时值守，主出入口立岗时间不少于 6 小时；	0.5

		3、按规定时间和路线进行巡逻，每天8次。发现异常情况或接到控制中心报警信息后，及时赶到现场处理；	0.5
	停车 管理	1、小区地面设置明显交通标志，对本小区机动车出入验证，外来车核准后登记放行，引导车辆有序通行、停放。发现车辆乱停乱放及时劝阻，劝阻无效的，报城管部门处罚。	0.5
		2、地下停车库有专人管理，车辆进场、离场有检查记录。照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显油迹；无异味，空气流通；标识、指示牌等设置规范，目视无明显灰尘；墙面管线无污迹、无积灰。	0.5
(六) 环境 卫生 管理	楼内 公共 区域	1、对住宅楼门厅进行保洁：每日清扫、隔日清拖1次地面；隔日擦拭1次信报箱；每半个月擦拭1次门厅玻璃、墙面；	0.5
		2、对楼道、楼梯进行保洁：每日清扫、每半月清拖1次楼道、楼梯；每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等公用设施；每月除尘、擦拭1次门窗和灯具；每半月清理1次楼道杂物，保持楼道通畅。	1
		3、对电梯进行保洁：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板，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2次；每2月养护1次石材装饰的电梯轿厢；	1
	楼外 公共 区域	1、对楼外道路保洁：每日进行清扫，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等；	1
		2、对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁：每3日清洁1次；设施保持基本干净，无污渍、锈迹；	0.5
		3、对天台屋面进行保洁：每季度清理1次；	0.5
		4、对车库进行保洁：每日巡视保洁1次，每半月全面清扫1次地面；每半月清洁1次车库内公共设施设备，每月清理1次排水沟；	0.5
		5、对绿地进行保洁：每日巡视保洁1次，目视无垃圾杂物；	0.5
		6、对水景进行保洁：喷水池每周打捞2次杂物；人工湖每10日打捞1次杂物；	0.5
		7、对垃圾收集容器进行保洁：夏季每2日清洗1次；其他季节每周清洗1次、每2日清洁外表面1次。	0.5
注：外墙清洗的频次、标准与业主大会另行约定，费用按实结算分摊。			

(七) 绿化 与 园林 小品	绿化 长势 要求	1、各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率90%以上，栽（补）植成活率90%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率90%以上，生长茂盛，无杂草、无明显斑秃；绿篱和造型植物外形美观；	1
		2、对灌木、乔木适时修剪，乔、灌木完整；草坪、绿篱、造型植物年普修3遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；	0.5
	绿化 管护	1、对绿化进行灌溉、施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥1遍，花灌木追肥2遍；常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅；	0.5
		2、对绿化进行补植补种：树木缺株尽早补种，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植；	0.5
		3、树干涂白：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，早春再涂白1次，涂白高度应符合规定；	0.5
		4、有病虫害防治措施，无明显病虫害；平均病虫害株数不超过15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。	0.5
注：①绿地以种植面积计算：地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的1/5折算；嵌草停车地坪按地坪面积的1/10折算；地面垂直绿化按实际覆盖面积的1/10折算；未定事项可按商定计算。②绿化面积的计算以建筑单位提供的绿化竣工图为主，以实施丈量为辅。			
小计			35
合计			100

C 级服务标准

项目	内容	服务人员配置		分值
		房屋建筑面积 ≤ 10 万 m^2	房屋建筑面积 > 10 万 m^2	
(一) 基本 规定	客服	1 人	1 人/600 户 $\sim$ 700 户	2
	保洁	1 人/1.2 万 $m^2\sim 1.4$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1 人/1.2 万 $m^2\sim 1.4$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	2.5
	秩序 维护	3 $\sim$ 4 人/门岗数 +1 人/1.2 万 $m^2\sim 1.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4 人/门岗数 +1 人/1.5 万 $m^2\sim 2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	2.5
	绿化	1 人/2 万 $m^2\sim 2.5$ 万 m^2 (绿化面积)	1 人/2 万 $m^2\sim 2.5$ 万 m^2 (绿化面积)	1.5
	维修	1 人/3 万 $m^2\sim 3.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积) 但至少配置 2 人	1 人/3 万 $m^2\sim 3.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1.5
注：总建筑面积超过 50 万 m^2 的，各岗人员配置可乘以 0.9 系数。				
(二) 客户 服务	接待 时间	客服接待场所应有专人负责，专人接待时间不低于：工作日 8 小时，节假日应有人值班；其它时间应设值班人员；		1
	维修 时效	1、紧急维修：30 分钟内到达现场；组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成的，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）；		1
		2、一般维修 5 日内修复；		0.5
		3、业主报修：回访率达 100%；维修满意率达 80%以上；		1
	意见 征询	每年应至少向业主（物业使用人）进行 1 次物业服务意见征询，满意率 70%以上。		1
(三)	检查	1、每半年检查 1 次外墙面、屋檐等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；		0.5

共用 部位 管理	维护	2、每半月巡查 1 次房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；	0.5
		3、每季度 1 次检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；	0.5
	装修 巡查	每 2 日 1 次巡查装修现场；装修现场动用明火的，每 2 小时巡查 1 次；	1
	标识 管理	住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患；发现损坏，及时修复，保持完好率 80%以上；	0.5
	空置房 巡查	每月 1 次定期巡查空置房并记录。	0.5
(四) 公共 设施 设备 管理	给排 水 系统	雨水管道、窨井等：每半年检查 1 次，窨井每年清理一次，排水沟每季度清理 1 次。	0.5
	供电 系统	对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明：每半月检查 1 次。发现损坏，2 个工作日修复。	0.5
	安全 技术 防范 系统	1、对安防各分系统进行检查和维护保养：每周 1 次；	0.5
		2、各分项系统电源与接线清洁检查：每月 1 次；	0.5
		3、电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 1 次；	0.5
		4、电源接地绝缘、接地检查：每年 1 次。	0.5
	消防 系统	1、每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；	0.5
		2、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行；消防栓每月巡检一次，消防栓内各种配件完好；每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油，保持消防器材随时有效使用；按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	0.5
	其他 设施 管理	定期对围墙、凉亭、景观小品、休闲桌椅、儿童乐园、水景、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查：每周 1 次。	0.5
(五)	安全	1、小区应具有录像监控技防设施，并 24 小时开通（如检修除外），有人驻守。	0.5

公共 秩序 管理	防范	2、出入口配有专职秩序维护人员值守：主出入口有专人24小时值守；	0.5
		3、按规定时间和路线进行巡逻，每天6次。发现异常情况，及时处理；	0.5
	停车 管理	1、制定切合小区实际的停车方案和管理制度，对进入小区车辆引导规范停放；维持正常交通秩序，发现车辆乱停乱放及时劝阻，劝阻无效的，报城管部门处罚。	0.5
		2、地下停车库有专人管理，车辆进场、离场有检查记录。照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显油迹；无异味，空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面管线无污迹、无积灰。	0.5
(六) 环境 卫生 管理	楼内 公共 区域	1、对住宅楼门厅进行保洁：每日清扫、每周清拖1次地面；每周擦拭1次信报箱；每月擦拭1次门厅玻璃、墙面；	0.5
		2、对楼道、楼梯进行保洁：每2日清扫、每月清拖1次楼道、楼梯；每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每半年除尘、擦拭1次门窗和灯具；	1
		3、对电梯进行保洁：每2日擦拭1次电梯轿厢门、面板，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；每季度月养护1次石材装饰的电梯轿厢；	1
	楼外 公共 区域	1、对楼外道路进行保洁：每日清扫1次，目视基本干净、整洁，无卫生死角；	1
		2、对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁：每周清洁1次；设施保持基本干净；	0.5
		3、对天台屋面进行保洁：每年春、秋季各清理1次；	0.5
		4、对车库保洁：每日巡视保洁1次，每月全面清扫1次地面；每月清洁1次车库内公共设施设备，每季度清理1次排水沟；	0.5
		5、对绿地进行保洁：每2日巡视保洁1次，目视无垃圾杂物；	0.5
		6、对水景保洁：喷水池每周打捞1次杂物；人工湖每半月打捞1次杂物；	0.5
		7、对垃圾收集容器保洁：夏季每周清洗1次；其他季节每月清洗1次、每周清洁外表面1次。	0.5
注：外墙清洗的频次、标准与业主大会另行约定，费用按实结算分摊。			

(七) 绿化 与 园林 小品	绿化 长势 要求	1、各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 85%以上，栽（补）植成活率 85%以上；木本花卉无残缺，草坪覆盖率 85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草；	1
		2、灌木、乔木适时修剪，草坪、绿篱、造型植物年普修 2 遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；	0.5
	绿化 管护	1、对绿化进行灌溉、施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 1 遍；保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅；	0.5
		2、对绿化进行补植补种：树木缺株、草地空秃地段及时补植补种；	0.5
		3、树干涂白：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应符合规定；	0.5
		4、病虫害防治：无较大病虫害；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。	0.5
	注：①绿地以种植面积计算：地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；地面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可按商定计算。②绿化面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实施丈量为辅。		
	小计		35
合计			100

D 级服务标准

项目	内容	服务人员配置		分值
		房屋建筑面积 ≤ 10 万 m^2	房屋建筑面积 > 10 万 m^2	
(一) 基本 规定	客服	1 人	1 人/700 户 $\sim$ 800 户	2
	保洁	1 人/1.4 万 $m^2\sim 1.6$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1 人/1.4 万 $m^2\sim 1.6$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	2.5
	秩序 维护	3 $\sim$ 4 人/门岗数 +1 人/1.5 万 $m^2\sim 2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4 人/门岗数 +1 人/2 万 $m^2\sim 3$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	2.5
	绿化	1 人/2.5 万 $m^2\sim 3$ 万 m^2 (绿化面积)	1 人/2.5 万 $m^2\sim 3$ 万 m^2 (绿化面积)	1.5
	维修	1 人/3.5 万 $m^2\sim 4$ 万 m^2 (房屋建筑面积) 但至少配置 2 人	1 人/3.5 万 $m^2\sim 4$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1.5
注：总建筑面积超过 50 万 m^2 的，各岗人员配置可乘以 0.9 系数。				
(二) 客户 服务	接待 时间	客服接待场所应有专人负责，专人接待时间不低于：工作日 8 小时，节假日应有人值班；其它时间应设值班人员；		1
	维修 时效	1、紧急维修：30 分钟内到达现场；组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）；		1
		2、一般维修 5 日内修复；		0.5
		3、业主报修：回访率达 100%；维修满意率达 80%以上；		1
	意见 征询	每年应至少向业主（物业使用人）进行 1 次物业服务意见征询，满意率 70%以上。		1
(三) 共用 部位	检查	1、每年检查 1 次外墙面、屋檐等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；		0.5
	维护	2、每月巡查 1 次房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；		0.5

管理		3、每半年 1 次检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；	0.5
	装修巡查	每 2 日 1 次巡查装修现场；装修现场动用明火的，每 2 小时巡查 1 次；	1
	标识管理	住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患；发现损坏，及时修复，保持完好率 80%以上；	0.5
	空置房巡查	每月 1 次定期巡查空置房并记录。	0.5
(四) 公共 设施 设备 管理	给排水系统	雨水管道、窨井等：每年检查 1 次，窨井每年清理一次，排水沟每半年清理 1 次。	0.5
	供电系统	对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明：每月检查 1 次。发现损坏，2 个工作日修复。	0.5
	安全 技术 防范 系统	1、对安防各分系统进行功能性检查和维护保养：每周 1 次；	0.5
		2、各分项系统电源与接线清洁检查：每月 1 次；	0.5
		3、电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 1 次；	0.5
		4、电源接地绝缘、接地检查：每年 1 次。	0.5
	消防系统	1、每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；	0.5
		2、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行；消防栓每月巡检一次，消防栓内各种配件完好；每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油，保持消防器材随时有效使用；按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	0.5
	其他设施管理	定期对围墙、凉亭、景观小品、休闲桌椅、儿童乐园、水景、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查：每旬 1 次。	0.5
(五) 公共 秩序 管理	安全 防范	1、出入口配有专职秩序维护人员 24 小时值守。	1
		2、按规定时间和路线进行巡逻，发现异常情况，及时处理：每天 3 次。	0.5

	停车管理	1、制定切合小区实际的停车方案和管理制度，对进入小区车辆引导规范停放；维持正常交通秩序，发现车辆乱停乱放及时劝阻，劝阻无效的，报城管部门处罚。	0.5
		2、地下停车库有专人管理，车辆进场、离场有检查记录。照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显油迹；无异味，空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面管线无污迹、无积灰。	0.5
(六) 环境 卫生 管理	楼内公共区域	1、对住宅楼门厅进行保洁：每周清扫、清拖1次地面；每半月擦拭1次信报箱；每季度擦拭1次门厅玻璃、墙面；	0.8
		2、对楼道、楼梯进行保洁：每周清扫1次楼道、楼梯；隔月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每年除尘、擦拭1次门窗和灯具；	1
		3、对电梯进行保洁：每周擦拭不少于1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面。电梯轿厢按材质定期养护；	0.7
	楼外公共区域	1、楼外道路保洁：每日清扫1次，目视基本干净、整洁，无卫生死角；	1
		2、对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁：每半月清洁1次；设施保持基本干净；	0.5
		3、对天台屋面进行保洁：每雨季前清理1次；	0.5
		4、车库保洁：每日巡视保洁1次，每季度全面清扫1次地面；每季度清洁1次车库内公共设施设备，每季度清理1次排水沟；	0.5
		5、对绿地的保洁：每周巡视保洁2次；	0.5
		6、对水景保洁：喷水池每半月打捞1次杂物；人工湖每月打捞1次杂物；	0.5
		7、对垃圾收集容器进行保洁：夏季每2日清洗1次；其他季节每周清洗1次、每周清洁外表面1次。	0.5
注：外墙清洗的频次、标准与业主大会另行约定，费用按实结算分摊。			
(七)	绿化	1、各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率85%以上，	1

绿化 与 园林 小品	长势 要求	栽（补）植成活率 85%以上；木本花卉无残缺，草坪覆盖率 85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草；	
		2、灌木、乔木适时修剪，草坪、绿篱、造型植物年普修 2 遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；	0.5
	绿化 管护	3、对绿化进行灌溉、施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 1 遍；保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅；	0.5
		4、对绿化进行补植补种：树木缺株、草地空秃地段及时补植；	0.5
		5、树干涂白：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应符合规定；	0.5
		6、病虫害防治：无较大病虫害；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。	0.5
	注：①绿地以种植面积计算：地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；地面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可按商定计算。②绿化面积的计算以建设单位提供的绿化竣工图为主，以实施丈量为辅。		
小计			35
合计			100

备注：

1.本标准参照《住宅区物业服务标准》（DB34/5000-2013）制订，由通用标准和服务等级标准两部分组成，服务等级分为 A、B、C、D 四级，A 级为最高等级，D 级为最低等级；

2.物业管理活动双方当事人可以根据物业项目特点、建设标准和自身需求，提出超过本标准设定内容的服务标准。

黄山市老旧小区准物业服务评价标准（试行）

项目	内容	服务标准	分值
(一) 基本 规定	服务人员	1、物业服务工作场所标识清楚，整洁有序；物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，接待业主（物业使用人）时应主动、热情，使用文明用语；	1
		2、物业服务项目负责人应接受物业管理政策法规培训，具有较好的与业主沟通和协调处理问题的能力；	1
		3、人员配置： 客服：1人/800-1000户以下； 保洁：1人/1-1.2万m ² （房屋建筑面积）； 秩序维护：3人/门岗+1人/3万m ² ~5万m ² （房屋建筑面积）； 绿化：1人/3万m ² ~3.5万m ² （绿化面积）； 维修：1人/4万m ² ~5万m ² （房屋建筑面积）；	4
		4、物业服务专业操作人员（电工、消防、特种设备管理等岗位）应持证上岗；	1
		5、建立员工培训制度，定期组织人员开展岗位技能培训；	1
		6、对业主（物业使用人）报修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档；	2
		7、应用计算机、互联网等现代科技手段搭建信息化管理平台；	1
		8、对小区巡查中发现的违规情况，要及时报告项目负责人，记载入《住宅小区违规行为巡查、劝阻和报告处置记录表》，按有关规定在第一时间采取有效措施予以劝阻（制止），并向其发出《违规行为劝阻通知书》；经劝阻无效的，应立即向社区和城管、住建等部门报告，在24小时内报送《违规行为报告书》，并配合社区和城管、住建等部门开展依法查处工作。	2
	制度建设	1、根据物业项目具体情况，制定服务方案和服务流程；	1
		2、岗位职责、基本操作流程在服务场所明示；	1
		3、物业服务项目负责人积极参加社区党组织、社居委、业主委员会和物业服务企业“四位一体”的议事协调机制，组织物业服务人员积极配合协助社区网格员相关工作。	2
	服务质量	1、签订规范的物业服务合同；	1
		2、建立质量内控制度，定期对服务质量进行检查与评价。	1

(一) 基本规定	应急预案	1、对本服务区域内可能发生洪涝等自然灾害，以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定预案；	1
		2、定期组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练；	1
		3、物业管理区域发生屋面、外墙体防水损坏造成渗漏，消防设施损坏，公共护（围）栏（墙）破损严重危及人身财产安全，楼梯外立面有脱落危险，专用排水设施因坍塌堵塞爆裂等造成功能障碍危及人身财产安全、二次供水设施损坏等危及房屋安全的情形，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、社区居委会、相关主管部门报告。需动用维修资金的，申请使用物业专项维修资金进行紧急维修。	2
	档案标识管理	1、建立基础资料、业主（物业使用人）资料、日常管理资料等；	1
		2、对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理；	1
		3、对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护，并做好记录；督促有关单位，在施工改造、维护保养现场以及危及人身安全的场所设置警示标识。	1
(二) 客户服务	一般规定	1、在接待场所公示营业执照，主要服务人员姓名、岗位和照片，服务内容和标准，收费项目和收费标准等相关信息；	2
		2、在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传，涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告；	0.5
		3、财务管理规范，账目清晰。每年应不少于 1 次向社区和业委会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通；根据业主需求提供便民服务。	1
	接待时间	客服接待场所应有专人负责，白班专人接待时间不低于 8 小时，节假日应有人值班，夜晚应保持报修通讯联络畅通。	1
	维修时效	1、紧急维修：30 分钟内到达现场；组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）；	2

		2、一般维修 5 日内修复；	1
		3、业主报修：回访率达 100%；维修满意率达 80%以上。	2
	意见征询	每年应至少向业主（物业使用人）进行 1 次物业服务意见征询，满意率 70%以上。	1
(三) 共用 部位 管理	一般 规定	1、制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整；	1
		2、定期巡视梁、板、柱等结构构件可见部分，外观出现变形、开裂等现象时，应提示相关业主申请房屋安全鉴定，在向业委会和社区报告的同时，采取必要的防护措施；	1
		3、管理维护小区路灯、楼道灯、安防设施、消防设施等，支付相关水电费；	1
		4、发现管理服务区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，应及时进行劝阻，并报告社区或相关主管部门；	1
		5、应与业主（物业使用人）及装饰装修企业三方共同签订住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求；	1
		6、应对装修现场进行巡查，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的违规装修行为，应及时制止并报告业主委员会和城管、住建部门。	2
	检查 维护	1、住宅区各栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患；	1
		2、每年检查 1 次外墙面、屋檐等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；	1
		3、每月巡查 1 次房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；	1
	检查 维护	4、每半年 1 次检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。	1
	装修 巡查	每 2 日 1 次巡查装修现场；装修现场动用明火的，每 2 小时巡查 1 次。	1
		1、制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程；	1

(四) 共用 设施 设备 管理	一般 规定	2、根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告；	1
		3、根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案；	1
		4、电梯、消防、监控、水、电等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程及保养规范。	1
	消防 系统	1、每日防火巡查1次，每月防火检查1次，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；	1
		2、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行；消防栓每月巡检一次，消防栓内各种配件完好；每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油，保持消防器材随时有效使用；按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	1
	道路 设施	1、设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；	0.5
		2、定期维修保养道路及交通标志、路牙、路面、窞井盖、排水篦子，保持完好。	1
	排水 设施	1、保持小区雨水、污水管网畅通，及时处理排水管网堵塞、漫溢等问题。	1
		2、做好居民、商业网点排水管网改造的巡查工作，对雨污水乱接乱排予以劝阻，并及时报告社区服务中心和相关管理部门。	1
	其他 设施	1、定期对围墙、凉亭、景观小品、水景设施设备、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查和维修管护；	1
		2、在雨季或灾害性天气来临前应对防雷设施进行专项检查维护；对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况应及时进行处理；	1
	其他 设施	3、对雕塑、室外健身器材、休闲桌椅等每周检查1次，保持设施正常使用；	1
		4、定期对围墙、凉亭、景观小品、水景设施设备、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车棚等设施进行检查。	1
	一般 规定	1、建立公共秩序维护员管理规定、门岗和巡逻值勤、交接班要求等管理制度；	1
		2、秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉物业管理区域环境及共用设施设备所处位置，劝告或制止影响正常生活秩序的行为，各项记录完整；	1
		3、值班室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后，秩序维护人员应立即赶到现场处理。	1

(五) 公共 秩序 管理	安全 防范	1、出入口配有专职秩序维护人员值守：出入口有专人 24 小时值守；	1
		2、按规定时间和路线进行巡逻，发现异常情况，及时处理：每天 3 次；	1
		3、应建立物业秩序维护巡视检查应急处理预案，包括但不限于以下主要紧急情况：打架斗殴、偷盗、持刀抢劫、恐怖等突发治安或刑事案件；火警、火灾；外墙脱落、高空坠物等突发状况；水浸、爆管等共用设施设备突发故障；树木倾倒、断枝，道路下沉等安全隐患，定期开展预案演练。	1
	消防 管理	1、建立消防组织，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，明确各岗位消防安全责任；	1
		2、制定消防管理、防火检查、隐患整改制度；发现消防安全违法行为，应立即进行劝阻；发现火灾隐患时，应立即进行排除；不能纠正和排除时，应报告有关部门并配合处理，做好记录；	2
		3、保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆；	1
		4、组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于 1 次消防演练，定期开展消防安全宣传教育；每月组织 1 次消防安全检查，做好检查记录。	1
	车辆 管理	1、车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全保持正常使用；无渗漏，无明显积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放；	1
		2、应按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，规范车位标识；	1
		3、制定切合小区实际的停车方案和管理制度，对进入小区车辆引导规范停放；维持正常交通秩序，发现车辆乱停乱放及时劝阻，劝阻无效的，报城管部门处罚；	1
		4、地下停车库有专人管理，车辆进场、离场有检查记录。照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显油迹；无异味，空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面管线无污迹、无积灰。	1
(六) 环境		1、制定卫生保洁管理规定、质量标准，操作流程，生活垃圾袋装（按要求实施分类）、定点投放、密闭清运、日产日清；	1
		2、对楼道、楼梯进行保洁：每周清扫 1 次楼道、楼梯，及时清理楼梯、楼道处乱堆杂物；	1

卫生 管理	一般 规定	3、每月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每年除尘、擦拭 1 次门窗和灯具；	1
		4、小区地面保洁：每日清扫 1 次，目视基本干净、整洁，无卫生死角；保持白天小区地面无垃圾；	1
		5、对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁：每半月清洁 1 次；设施保持基本干净；	1
		6、对天台屋面进行保洁：雨季前组织清理；	1
		7、车库保洁：每日保洁 1 次，每季度清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟；	1
		8、对绿地的保洁：每周巡视保洁 2 次；	1
		9、对垃圾收集容器进行保洁：夏季每 2 日清洗 1 次；其他季节每周清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。	1
		10、实行公共区域卫生清洁责任制；设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于 1 次；一个月内应检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况；及时制止并清理物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象；	1
		11、应配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理配置果皮箱；	1
		12、雨雪后及时组织排除积水，清扫路面积雪，铲除积冰；	1
		13、制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划，实施消杀计划前，应事先进行公告，采取预防措施；按规范设置“四害”消杀基础设施。	1
(七) 绿化 维护	一般 规定	1、对园林设施应定期检查、养护，保持其状态完好；	1
		2、设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；	1
		3、对易受冻害的树木采取防寒措施，枝叶积雪时及时清除，对有倒伏危险的的树木采取支撑保护措施。对枯死树木及时清理；	1
		4、灌木、乔木适时修剪，对影响安全的乔木及时修剪。草坪、绿篱、造型植物年普修 2 遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；	1

		5、①按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥1遍，花灌木追肥1遍；保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅； ②树木缺株、草地空秃地段及时补植； ③每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，涂白高度应符合规定。	1
(八) 物业 收费	一般 规定	1、物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和价格相符的原则；	1
		2、在管理区域内的显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准；	1
		3、提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准；	1
		4、物业服务企业应按物业服务合同约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用，不得使用非法方式催缴物业服务费。	1
(九) 社区 文化	一般 规定	协助社区有计划地开展邻里互助、志愿服务以及形式多样、内容丰富的文体活动。	1
小计			100

备注：

1.本标准参照《住宅区物业服务标准》（DB34/5000-2013）和《黄山市住宅物业服务标准（试行）》，结合我市老旧小区实际，为暂不具备社会化物业服务的老旧小区提供准物业服务制订，在服务内容、服务频次、服务质量方面略低于《黄山市住宅物业服务标准（试行）》中的D级标准；

2.根据老旧小区基础设施现状，考虑业主意愿，对不包含秩序维护、停车管理等服务内容（约占16分）的开放式小区，按本标准扣除相应服务内容进行评分后，乘以1.1系数计算项目的综合得分。对包含本标准所有服务内容的封闭式小区，按服务标准评定得分后为项目的综合得分。