

东营市住房和城乡建设管理局文件

东建字〔2020〕89 号

东营市住房和城乡建设管理局 关于印发《东营市中心城普通住宅物业服务 等级指导标准》的通知

各县区住房城乡建设局、东营经济技术开发区建设局、东营港经济开发区住房城建管理机构，市物业管理协会：

为提高物业服务水平，督促物业服务企业提供质价相符服务，引导业主正确评判物业服务质量，树立等价有偿消费观念，促进物业服务业健康有序发展，根据《山东省物业服务规范》(DB37/T1997.2—2019)有关规定，我局制定了《东营市中心城普通住宅物业服务等级指导标准》(以下简称《标准》)，现予以印发，并就有关事宜通知如下：

一、本《标准》是推荐性标准,适用于中心城范围内普通住宅物业服务的等级划分。依照《标准》对住宅物业服务进行等级划分,为物业管理活动双方当事人确定物业服务等级提供依据。在实际使用中,由物业服务合同双方根据住宅建设标准、配套设施设备、服务功能、业主需求等情况在合同中确定。

二、前期物业服务执行政府指导价标准,应当依据本《标准》提供相应等级物业服务。物业服务企业新承接其他项目,可参照本《标准》提供相应物业服务;如不参照本《标准》,须在物业服务合同中有明确条款约定不按本《标准》执行。

三、本《标准》实施前已签订物业服务合同的,按原合同约定执行;如需调整服务标准,应当依据相关程序征求业主意见后调整执行。

四、本《标准》自发布之日起施行。

东营市住房和城乡建设管理局

2020年7月22日



东营市中心城普通住宅物业服务等级指导标准

本《服务等级标准》将物业日常管理服务内容分为“基本要求”“综合管理服务”“房屋管理与共用部位维修养护服务”“共用设施设备运行管理维护服务”“协助公共秩序维护服务”“保洁服务”“绿化服务”七部分，除“基本要求”外其余六部分的每一项内容按物业服务质量划分为“一星级”至五星级五个等级，“一星级”为最低等级，“五星级”为最高等级，等级越高物业服务标准要求越高。“基本要求”为物业服务企业不论实行几星级的服务均须达到的物业服务标准，其中：电梯管理、消防管理、收费停车场管理三项为住宅区中如有此设施设备的，则应达到的物业服务标准。

住宅区招标人在拟定招标物业管理服务方案时，可根据实际情况和需要，除对应“基本要求”外，可在其他六部分服务内容中分别选取物业服务等级，在物业服务合同中约定履行。

一、基本要求

（一）服务机构

应在住宅小区内设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：

- 1.有委托方提供的服务场所；
- 2.配备满足服务需要的设施设备；

3.小区内应实行“三公开”，即：公开物业服务价格、标准和内容，投诉渠道和方式，公共部位收益等内容。提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等；

4.有服务人员为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

（二）服务人员

物业服务人员应符合以下要求：

1.具有良好的职业道德。

2.物业服务人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书。

3.进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。

4.统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话。

5.定期参加法律法规、专业技能、安全等相应的培训。

（三）规章制度

物业服务企业应建立完善的规章制度，主要包括：

1.物业服务方案。

2.岗位职责、工作流程及服务规范。

3.内部管理制度，如财务管理制度、节能管理制度等。

（四）财务管理

1.物业服务费和其它费用收支应符合《山东省物业管理

条例》《山东省物业服务收费管理办法》《东营市物业管理办法》等相关要求。

2.收费项目及标准应按合同约定执行。

3.为业主或物业使用人提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算。

4.规范操作,账目清晰。

(五)档案管理

1.基本要求

物业服务企业应建立和完善档案管理制度,做到档案、记录等内容完整、准确,及时对文件资料和记录进行归档保存。

2.技术档案

(1)工程竣工验收档案。

(2)项目竣工综合验收档案。

(3)物业承接查验档案。

(4)其它相关资料。

3.日常档案

(1)设施设备管理档案。

(2)装饰装修管理档案。

(3)业主或物业使用人档案。

(4)物业服务日常管理文件、记录。

(5)公共秩序维护与管理档案;

(6)应急事件处理档案。

(7)处理投诉档案。

(8)文明创建档案资料。

(9)其它相关资料。

(六)生活垃圾分类管理

1.在物业服务区内做好日常生活垃圾分类的宣传与引导。

2.保障小区内各生活垃圾分类设施的完好与整洁。

3.对违反生活垃圾分类要求的行为进行劝阻和制止。

(七)电梯管理

1.建立电梯一梯一档管理运行档案。

2.每日巡查电梯设备运行情况,建立巡查记录。

3.保证电梯 24 小时运行,轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好。

4.委托专业电梯维保单位按行业主管部门要求定期进行保养,每年进行安全检测,取得合格有效的《特种设备使用标志》,并在轿厢内张贴;对维保单位保养工作进行监督,保存相关记录。

5.电梯发生故障,物业管理人员应及时通知电梯维保单位,并督促维保单位对故障进行修复,需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案,并采取相应防范措施;制定电梯突发事件应急预案,发生困人或其它重大事故,物业管理人员应立即通知电梯维保单位开展应急处理,协助专业维修人员进

行救助；物业服务企业应保存相关记录。

（八）消防管理

协助公安机关消防机构、公安派出所做好消防安全工作。

1. 消防安全职责

（1）制定消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人管理、维护消防设施和器材。

（2）制定符合本小区实际情况的灭火疏散预案，每年组织业主进行以“扑救初起火灾、逃生自救”为内容的消防演练；应利用消防宣传设施普及消防安全知识。

（3）工作人员应参加消防培训，具备检查消除火灾隐患、组织扑救初起火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育的能力。

（4）建立消防档案，存档备查。

（5）其他依法履行的消防安全职责。

2. 自动消防系统运行管理与维护

（1）设有消防控制室的小区，物业服务企业应实行 24 小时值班制度；防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。

（2）委托专业消防维保单位按行业主管部门要求定期进行维护保养，每年进行 1 次全面运行检测；对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

3.普通消防安全防范服务

应对管理区域内的共用消防设施进行维护管理,提供消防安全防范服务,并符合以下要求:

(1)与建设单位交接时,确保消防技术资料齐全,消防设施运行正常,消防器材、消防宣传设施、消防设施警示标识配备符合要求且完好有效。

(2)保持疏散通道、安全出口、消防通道畅通,无堵塞、占用、锁闭现象,常闭式防火门处于常闭状态,在消防车道设置禁止占用的明显标志。

(3)定期进行防火巡查、防火检查,每周至少进行1次防火巡查,每季度进行1次防火检查,及时消除火灾隐患;巡查、检查应做记录,由检查人及主管人员签字,存档备查;应对住宅小区中的商业服务区域加强管理,增加巡查频次,业主或物业使用人应配合物业服务企业的管理工作。

(4)水泵房、风机房、配电室等消防安全重点部位由专人每日巡查。

(5)确保管理区域内的共用消防设施运行正常,器材完好有效,如有故障、损坏,及时维修更换;消防泵每月启动一次并做记录,每年保养一次,保证其运行正常;消防栓每月巡查一次,保持消防栓箱内各种配件完好;每半年检查一次消防龙带、阀杆处加注润滑油并做一次放水检查;每月检查一次灭火器,如失效立即更新或充压;不得擅自停用自动消防设施。

(6)发现违法行为应及时纠正,当事人拒不纠正的,应立即报告当地公安派出所。

(九)收费停车场管理

1.收取车位服务费的地下停车场、立体停车设施等应建立巡逻检查制度,车辆出入记录规范、详实。

2.收费停车场各类交通标识应完备清晰,车位线及消防通道指示规范。

3.收费停车场等应保障照明、道闸、监控及消防等设备设施完好。

4.收费停车场应设专职清洁人员进行卫生保洁,保持空气流通,无垃圾杂物、无积水积尘。

二、综合管理服务

一星级标准内容

(一)业主入住时,物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

(二)承接项目时,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全。

(三)客户服务接待场所工作时间不少于8小时,设置并公示24小时服务电话。

(四)报修服务按双方约定时间到达现场,有报修、维修记录。

(五)实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年

至少公布 1 次服务资金的收支情况。

(六)每年的沟通面不低于小区常住户的 50%，每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 65% 以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 80%，处理率达 75% 以上。

二星级标准内容

(一)业主入住时，物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

(二)承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

(三)客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员；设置并公示 24 小时服务电话。

(四)24 小时受理业主或物业使用人报修，一般修理 3 日内完成(预约除外)。

(五)对业主或物业使用人的投诉在 3 日内答复处理。

(六)实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况。

(七)每年开展 1 次社区文化活动。

(八)每年的沟通面不低于小区常住户的 60%，每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 70% 以上；对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 85%，处理率达 80% 以上。

三星级标准内容

(一)业主入住时,物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

(二)承接项目时,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全。

(三)客户服务接待场所工作时间不少于8小时,其它时间设置值班人员;设置并公示24小时服务电话。

(四)24小时受理业主或物业使用人报修,一般修理3日内完成(预约除外)。

(五)对业主或物业使用人的投诉在3日内答复处理。

(六)实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布1次服务资金的收支情况。

(七)每年开展1次社区文化活动。

(八)每年的沟通面不低于小区常住户的60%,每年至少1次征询业主对物业服务的意见,满意率达70%以上;对不满意事项进行分析、整改、回访,不满意事项回访率达85%,处理率达80%以上。

四星级标准内容

(一)业主入住时,物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

(二)承接项目时,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全。

(三)客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时,其它时间设置值班人员;设置并公示 24 小时服务电话。

(四)24 小时受理业主或物业使用人报修;急修 20 分钟内到现场处理,一般修理 1 天内完成(预约除外)。

(五)对业主或物业使用人的投诉在 2 日内答复处理。

(六)住宅小区项目经理应具有相应资格,有 4 年以上的物业服务工作经验。

(七)实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况。

(八)能提供多种便民服务,如配备雨具、配置手推车、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等。

(九)每年开展 3 次社区文化活动,节假日有专题环境布置。

(十)每年的沟通面不低于小区常住户的 80%,每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见,满意率达 85%以上,对不满意事项进行分析、整改、回访,不满意事项回访率达 100%,处理率达 90%以上。

五星级标准内容

(一)物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

(二)承接项目时,对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全。

(三)客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时,其它时

间设置值班人员;设置并公示 24 小时服务电话。

(四)24 小时受理业主或物业使用人报修;急修 15 分钟内到达现场,一般修理 1 日内完成(预约除外)。

(五)对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复处理。

(六)住宅小区项目经理应具有相应资格,有 5 年以上的物业服务工作经验。

(七)实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况。

(八)能提供多种便民服务,如代收邮件、电瓶车接送、配置手推车、短时间内物品存放、配备雨具、信息咨询等。

(九)每年开展 4 次社区文化活动,节假日有专题环境布置。

(十)每年的沟通面不低于小区常住户的 90%,每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见,满意率达 90%以上;对不满意事项进行分析、整改、回访,不满意事项回访率达 100%,处理率达 95%以上。

三、房屋管理与共用部位维修养护服务

一星级标准内容

(一)制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度。

(二)每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

(三)业主或物业使用人装修前,物业服务企业应与其签

订装修协议,告知装修须知,并监督装修过程。对违规装修、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行为及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。

(四)对违反规划私搭乱建、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部门。

(五)发现房屋结构损坏时,应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门。

(六)发现道路、路面、侧石、窨井盖损坏时,应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门,并按照相关规定安排专项维修。

(七)雨、污水管道及化粪池遇有堵塞时应及时进行清理、清掏。

(八)对危险隐患部位设置安全防范警示标志。

二星级标准内容

(一)制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度。

(二)每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

(三)业主或物业使用人装修前,物业服务企业应与其签订装修协议,告知装修须知,并监督装修过程。对违规装修、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行为及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。

门。

(四)对违反规划私搭乱建、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部门。

(五)每年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行1次检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门,并按照相关规定安排专项维修。

(六)每季对楼内公共门窗进行1次巡视,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常。

(七)每季对路面、侧石、窞井盖等设施进行1次巡检,发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门并按照相关规定安排专项维修,要求窞井不漫溢,井盖不缺损,能正常使用。

(八)适时清理、清掏楼外雨、污水管道及地面排水沟,并保持畅通。

三星级标准内容

(一)房屋管理

1.制定完善房屋管理规定、维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。

2.每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

3.小区主要路口设有路标,组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显。

4.定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视,发现脱落的及时编制维修计划,并按照相关规定安排专项维修。

5.楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损,使用安全。

6.室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持整洁、统一、美观,无安全隐患或破损。

7.对违反规划私搭乱建、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部门。

(二)巡查和维修养护

1.巡查。物业服务企业应根据小区实际建设情况,做好下列房屋维护巡查工作并做好记录:

(1)每年1次观测房屋结构,发现特殊情况及时上报,必要时请专业单位进行检测评定。

(2)每年检查1次墙体、墙面、顶棚、楼梯及扶手、楼板、地面砖、屋面保温隔热层及防水层、散水坡、雨檐台、连廊。

(3)每季巡查1次小区各标识。

(4)每月全面检查1次公共门窗。

(5)每月巡查1次路面、侧石、窨井盖、围墙、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等。

2.维修服务。在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理;依照合同约定,属于物业服务费用中支出的维修项目应在

3 日内组织修复;需要动用住宅专项维修资金的,应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划,并于 3 日内向业主委员会提出书面申请,根据业主大会的决定组织维修。

(三)装饰装修管理

1.受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记,与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

2.发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,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,应及时劝阻、制止,拒不改正的,报告业主委员会和有关部门。

3.装饰装修结束后进行检查,对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

4.委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施,在 3~5 日内清运。

四星级标准内容

(一)房屋管理

1.制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。

2.每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

3.小区主要路口设有路标,组团及幢、单元(门)、户门标

号标志明显。

4.定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视,发现脱落的及时编制维修计划,并按照相关规定安排专项维修。

5.楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损、使用安全。

6.室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持整洁统一美观,无安全隐患或破损。

7.封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面。

8.建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

9.对违反规划私搭乱建、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部门。

(二)维修养护

1.巡查

物业服务企业应根据小区实际建设情况,做好下列房屋维护巡查工作并做好记录,包括:

(1)每年1次观测房屋结构,发现特殊情况及时上报,必要时请专业单位进行检测评定。

(2)每季检查1次墙体、墙面。

(3)每年检查2次顶棚、楼梯及扶手、屋面保温隔热层及防水层、天台扶栏、散水坡、雨檐台、通风口、楼板、地面砖、连

廊。

(4)每月巡查1次小区各标识。

(5)每2周全面检查1次公共门窗、路面、侧石、窨井盖、围墙、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等。

2.维修服务

在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理；依照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复；需要动用住宅专项维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并于2日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。

(三)装饰装修管理

1.受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

2.发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，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，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。

3.装饰装修结束后进行检查，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

4.委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在2~3日内清运。

五星级标准内容

(一)房屋管理

1.制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。

2.每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

3.小区主出入口设有小区平面示意图,主要路口设有路标,组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显。

4.定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视,发现脱落的及时编制维修计划,并按照相关规定安排专项维修。

5.楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损,使用安全。

6.室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持统一、美观,无安全隐患或破损。

7.封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面。

8.建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

9.空调安装位置统一,冷凝水集中收集。

10.对违反规划私搭乱建、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部门。

(二)维修养护

1.巡查

物业服务企业应根据小区实际建设情况,做好下列房屋维护巡查工作并做好记录,包括:

(1)每年1次观测房屋结构,发现特殊情况及时上报,必要时请专业单位进行检测评定。

(2)每季检查1次墙体、墙面、顶棚、楼梯及扶手、屋面保温隔热层及防水层、天台扶栏、散水坡、雨檐台、通风口、楼板、地面砖、连廊。

(3)每月巡查1次小区各标识。

(4)每2周全面检查1次公共门窗、路面、侧石、窞井盖、围墙、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等。

2.维修服务

在房屋巡查中发现损坏的应及时安排专项修理;依照合同约定,属于物业服务费用中支出的维修项目应在24小时内组织维修;需要动用住宅专项维修资金的,应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划,并在24小时内向业主委员会提出书面申请,根据业主大会的决定组织维修。

(三)装饰装修管理

1.受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记,与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

2.发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,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,应及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。

3.装饰装修结束后进行检查,对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理。

4.委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施,在2日内清运。

四、共用设施设备运行管理维护服务

一星级标准内容

(一)路灯、楼道灯完好率不低于75%,院落照明灯按时开启,满足使用要求。

(二)每年对避雷装置进行1次检查,锈蚀、变形、断裂部位及时修复,保证其性能符合国家规定。

二星级标准内容

(一)对存在危险隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志。

(二)路灯、楼道灯完好率不低于80%,院落照明灯按时开启,满足使用要求。

(三)每年对避雷装置进行1次检查,锈蚀、变形、断裂部位及时修复,保证其性能符合国家规定。

三星级标准内容

(一)公共照明

1.院落、楼道照明每月巡查1次,及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

2.保持公共照明灯具清洁,院落照明灯按时开启,亮灯率90%以上,满足使用要求。

3.公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次,保证工作正常,无损坏组件;灯具基本无损坏、无变形,完好率85%以上。

(二)雨污水排放

1.公共污水管道每年检查1次,视情况进行疏通,排水畅通。

2.雨水管道、化粪池等部位每半年检查1次,视情况进行疏通,排水畅通,无堵塞。

3.污水泵每月检查试验1次,每年保养1次,定期对化粪池进行清挖、清抽,集水坑定期清理。

4.雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

5.不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆,损坏井盖及时更换。

(三)安全防范设施设备

根据小区安全防范设施配备的实际情况,选择做好下列工作:

1.监控系统:

- 设施设备正常运转,实现对管理区域的有效监控,画面齐全、清晰。

- 按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像、摄像等设

备进行检修保养。

- 设备出现故障,及时修复。

2.门禁系统:

- 每季度巡视 1 次,保证系统工作正常。
- 每年检查保养门锁、对讲主机。

3.电子巡更:

- 定期调试保养,保证正常运行。
- 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询,巡更违规记录提示功能正常。

(四)防雷接地系统

1.每年对避雷装置进行 2 次检查,锈蚀、变形、断裂部位及时修复。

2.配合检测机构对避雷接地设施进行维护管理和定期检测,保证其性能符合国家规定。

四星级标准内容

(一)公共照明

1.院落、楼道照明每 2 周巡查 1 次,及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

2.保持公共照明灯具清洁,院落照明灯按时开启,亮灯率 95%以上,满足使用要求。

3.公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次,保证工作正常;灯具无损坏、无变形、完好率 90%以上。

(二)雨污水排放

1.公共污水管道每年检查 2 次,视情况进行疏通,排水畅通。

2.雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次,每年清理两次,保证排水畅通,无堵塞。

3.污水泵每月检查试验 1 次,每半年保养 1 次,定期对化粪池进行清挖、清抽,集水坑定期清理。

4.雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

5.不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆,损坏井盖及时更换。

(三)安全防范设施设备

根据小区安全防范设施配备的实际情况,选择做好下列工作:

1.监控系统:

- 24 小时设施设备正常运转,实现对管理区域的有效监控,画面齐全、清晰。

- 按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像、摄像等设备进行检修保养。

- 设备出现故障,及时修复。

2.门禁系统:

- 每月巡视 1 次,保证系统工作正常。

- 每季度检查保养门锁、对讲主机。

3.电子巡更:

- 定期调试保养,保证正常运行。
- 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询,巡更违规记录提示功能正常。

(四)防雷接地系统

- 1.每年对避雷装置进行 2 次检查,锈蚀、变形、断裂部位及时修复。
- 2.配合检测机构对避雷接地设施进行维护管理和定期检测,保证其性能符合国家规定。

(五)景观配套附属设施设备

- 1.按时开启。
- 2.每季检查 1 次,发现损坏及时修复,需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案。
- 3.重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修,保证各项设施运行正常。

五星级标准内容

(一)公共照明

- 1.院落、楼道照明每周巡查 1 次,不定期巡视,及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。
- 2.保持公共照明灯具清洁,院落照明灯按时开启,亮灯率 98%以上,满足使用要求。
- 3.公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次,

保证工作正常；灯具无损坏、无变形、完好率 95% 以上。

（二）雨污水排放

1. 公共污水管道每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通。

2. 雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次，每年清理两次，保证排水畅通，无堵塞。

3. 污水泵每月检查试验 1 次，每半年保养 1 次，定期对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。

4. 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

5. 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。

（三）安全防范设施设备

根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列工作：

1. 监控系统：

- 24 小时设施设备正常运转，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰。

- 按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像、摄像等设备进行检修保养。

- 设备出现故障，及时修复。

2. 门禁系统：

- 每周巡视 1 次，保证系统工作正常。

- 每季度检查保养门锁、对讲主机。

3.电子巡更:

- 定期调试保养,保证正常运行;
- 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询,巡更违规记录提示功能正常。

(四)防雷接地系统

1.每年对避雷装置进行2次检查,锈蚀、变形、断裂部位及时修复。

2.配合检测机构对避雷接地设施进行维护管理和定期检测,保证其性能符合国家规定。

(五)景观配套附属设施设备

1.按时开启;

2.每月检查1次,发现损坏及时修复,需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案。

3.重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修,保证各项设施运行正常。

五、协助公共秩序维护服务

一星级标准内容

(一)人员要求

1.公共秩序维护人员应身体健康,有较强的责任心,能协助有关部门维持小区正常生活秩序。

2.对小区日常护卫事项保持高度警惕,并做出正确反应。

(二)门岗

1.建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度,落实岗位职责制,人员到位,责任到位。

2.主出入口有专人 24 小时值勤。

3.保持出入口环境整洁、有序,道路畅通。

(三)巡逻

1.每 8 小时在小区内巡查 1 次。

2.巡查中发现异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。

(四)车辆管理

1.小区内应设置简易的交通标志。

2.按照合同约定对车辆进行管理,确保车辆有序停放,消防通道中禁止停放车辆,保证消防通道的畅通,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

3.电动车禁止在楼道内停放,非机动车有序停放。

(五)紧急事故防范

1.对洪涝、地震等突发性自然灾害,火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案,明确应急事件处理责任人;事发时及时报告有关部门,并协助采取相应措施。

2.对因故障导致的临时性停水、停电事故,应及时报告相关部门,并协助其实施维修。

二星级标准内容

(一)人员要求

- 1.有专职公共秩序维护人员,身体健康,有较强的责任心,能协助有关部门维持小区正常生活秩序。
- 2.对小区日常护卫事项保持高度警惕,并做出正确反应。

(二)门岗

- 1.建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度,落实岗位职责制,人员到位,责任到位。
- 2.主出入口有专人 24 小时值勤。
- 3.加强出入询问,阻止可疑人员随意进入。
- 4.保持出入口环境整洁、有序,道路畅通。

(三)巡逻

- 1.制定巡查方案,每 6 小时巡查 1 次,重点部位增加巡查频次。
- 2.巡查中发现异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。

(四)车辆管理

- 1.小区内设置简易的交通标志,地面有停车点。
- 2.按照合同约定对车辆进行管理,确保车辆有序停放,消防通道中禁止停放车辆,保证消防通道的畅通,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。
- 3.车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。
- 4.电动车禁止在楼道内停放,非机动车有序停放。

(五)紧急事故防范

1.对洪涝、地震等突发性自然灾害,火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案,明确应急事件处理责任人;事发时及时报告有关部门,并协助采取相应措施。

2.对因故障导致的临时性停水、停电事故,应及时报告相关部门,并协助其实施维修。

三星级标准内容

(一)人员要求

1.有专职公共秩序维护人员,身体健康,有较强的责任心,能协助有关部门维持小区正常生活秩序。

2.有较强的安全防范能力,能正确使用各类消防、安防器械和设备。

3.配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

(二)门岗

1.建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度,落实岗位职责制,人员到位,责任到位。

2.值班电话畅通,接听及时。

3.主出入口 24 小时值班,其中立岗不少于 2 小时。

4.对大型物品搬出进行登记,记录规范、详实。

5.加强出入询问,阻止小商小贩、可疑人员随意入内。

6.保持出入口环境整洁、有序,道路畅通。

(三)巡逻

1.制定巡查方案,每3小时巡查1次,重点部位增加巡查频次。

2.巡查中发现异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。

(四)车辆管理

1.按车辆行驶要求设立标识牌和标线,指定车辆停放区域,地上车位标识规范。

2.按照合同约定对车辆进行管理,确保车辆有序停放,消防通道中禁止停放车辆,保证消防通道的畅通,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

3.车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。

4.电动车禁止在楼道内停放,非机动车有序停放。

(五)监控

1.设有监控室的应有专人24小时值班,交接班记录规范、详实。

2.监控室收到报警信号后,公共秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理。

3.监控的录像资料按实际情况留存,有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(六)紧急事故防范

1.对洪涝、地震等突发性自然灾害,火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案,明确应急事件处理责

任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。

2.对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修。

四星级标准内容

(一)人员要求

1.专职公共秩序维护人员中中青年比例不少于 30%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。

2.能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备。

3.配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

(二)门岗

1.建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

2.值班电话畅通，接听及时。

3.小区各出入口 24 小时值班，其中主出入口每天立岗时间不少于 4 小时，按要求进行出入车辆管理。

4.对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

5.加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

6.保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。

(三)巡逻

1.制定详细的巡查方案，每 2 小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次，记录规范、详实。

2.定期巡查楼梯间等楼内公共区域,对擅自占用、乱堆乱放的行为及时进行劝阻。

3.巡查中发现异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施,随时准备启动相应的应急预案。

(四)车辆管理

1.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,地上车位标识规范。

2.按照合同约定对车辆进行管理,确保车辆有序停放,消防通道中禁止停放车辆,保证消防通道的畅通,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

3.车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。

4.电动车禁止在楼道内停放,非机动车有序停放。

(五)监控

1.设有监控室的应有专人 24 小时值班,交接班记录规范、详实。

2.监控室收到报警信号后,公共秩序维护人员应在 20 分钟内赶到现场进行处理。

3.监控的录像资料根据设备实际情况留存,有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(六)紧急事故防范

1.对洪涝、地震等突发性自然灾害,火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案,明确应急事件处理责

任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。

2.对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修。

3.每年组织 1 次应急预案演习。

五星级标准内容

(一)人员要求

1.专职公共秩序维护人员中中青年比例不少于 40%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。

2.能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备。

3.配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

(二)门岗

1.建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

2.值班电话畅通，接听及时。

3.小区实行封闭式管理，各出入口 24 小时值班，其中主出入口每天立岗时间不少于 6 小时，按要求进行外来车辆、访客登记。

4.对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

5.对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

6.保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。

(三) 巡逻

1. 制定详细的巡查方案,每 2 小时巡查 1 次;公共秩序维护人员应配备巡查器材,重点部位增加巡查频次。

2. 每周定时巡查楼梯间等楼内公共区域,对擅自占用、乱堆乱放的行为及时进行劝阻。

3. 巡查中发现异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施,随时准备启动相应的应急预案。

(四) 车辆管理

1. 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,地上车位标识规范。

2. 按照合同约定对车辆进行管理,确保车辆有序停放,消防通道中禁止停放车辆,保证消防通道的畅通,对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

3. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。

4. 电动车禁止在楼道内停放,非机动车有序停放。

(五) 监控

1. 设有监控室的应有专人 24 小时值班,交接班记录规范、详实。

2. 监控室收到报警信号后,公共秩序维护人员应在 15 分钟内赶到现场进行处理。

3. 监控的录像资料根据设备实际情况留存,有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(六)紧急事故防范

1.对洪涝、地震等突发性自然灾害,火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案,明确应急事件处理责任人;事发时及时报告有关部门,并协助采取相应措施。

2.对因故障导致的临时性停水、停电事故,应及时报告相关部门,并协助其实施维修。

3.每年组织 2 次应急预案演习。

六、保洁服务

一星级标准内容

(一)楼内保洁

1.电梯轿厢地面、轿厢四壁每周清洁 2 次,灯饰及轿厢顶部每半年清洁 1 次,不锈钢部位每季度用保养剂保养 1 次,保持整洁;楼层通道和电梯前厅,每周清洁 2 次;楼梯台阶每 2 周清洁 1 次。

2.楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁 1 次。

3.楼内共用门窗玻璃,保持目视干净。

(二)外围保洁

1.道路每日保洁 1 次。

2.停车场、共用车库或车棚每周保洁 1 次。

3.绿化带及草坪上的垃圾每 2 周保洁 1 次。

4.天台、明沟、上人屋面每半年清扫 1 次。

5.路灯、楼道灯每半年清洁1次。

(三)垃圾收集与处理

1.应设置生活垃圾集中投放点。

2.垃圾桶、果皮箱每月清洁1次。

二星级标准内容

(一)楼内保洁

1.电梯轿厢地面、轿厢四壁每2日清洁1次,灯饰及轿厢顶部每季度清洁1次,不锈钢部位每月用保养剂保养1次,保持整洁;楼层通道和电梯前厅,每两日清洁1次;楼梯台阶每周清洁1次。

2.楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁1次。

3.楼内共用门窗玻璃,保持目视干净。

(二)外围保洁

1.道路每日保洁1次。

2.停车场、共用车库或车棚每周保洁2次。

3.休闲、娱乐、健身设施每周清洁1次。

4.绿化带及草坪上的垃圾每周保洁1次。

5.门卫、岗亭每周清扫2次。

6.天台、明沟、上人屋面每季清扫1次。

7.路灯、楼道灯每季清洁1次。

(三)垃圾收集与处理

- 1.应设置生活垃圾集中投放点。
- 2.垃圾桶、果皮箱每月清洁 1 次。

(四)卫生消杀

针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划,开展卫生消杀。

三星级标准内容

(一)楼内保洁

1.电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁 1 次,灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次,不锈钢部位每月用保养剂保养 1 次,保持干净、整洁;楼层通道和电梯前厅,每日清洁 1 次,每周湿拖 1 次;楼梯台阶每周清洁 1 次,每月湿拖 1 次。

2.楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每 2 周清洁 1 次,栏杆每月清洁 1 次。

3.天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季清洁 1 次。

4.楼内共用门窗玻璃,每季擦拭 1 次,目视干净。

(二)外围保洁

1.道路每日保洁 1 次,目视无明显杂物、污迹和积水,雨雪天气保持主要道路通畅,方便出行。

2.绿化带每 3 日保洁 1 次,秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数,目视无杂物。

3.水景开放期内,定期清洁,水面无明显漂浮物。

4.休闲、娱乐、健身设施每周擦拭 1 次,设施表面干净,地

面无杂物。

5.3 米以下庭院灯、草坪灯目视干净。

6.标识、宣传牌、信报箱、景观小品目视干净。

7.天台、明沟、上人屋面每季清洁 1 次,无垃圾堆放,排水顺畅。

8.设有公共卫生间的,每日清洁 1 次;每月 1 次对公共卫生间进行消杀。

(三)车库、车棚

1.地面每周清洁 1 次,保持空气流通,地面无明显杂物、垃圾、积水。

2.天花板、墙面每半年清洁 1 次,无蜘蛛网。

3.门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每季清洁 1 次。

(四)垃圾收集与处理

1.垃圾桶布局合理,垃圾日产日清,周围地面无散落垃圾。

2.建筑垃圾设置临时垃圾池,集中存放。

3.垃圾桶、果皮箱每周清洁 1 次。

(五)卫生消杀

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次,其它根据季节和当地情况制定具体计划;灭鼠每半年进行 1 次,无明显鼠迹。

四星级标准内容

(一)楼内保洁

1.电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁1次,灯饰及轿厢顶部每周清洁1次,不锈钢部位每周用保养剂保养1次,保持干净、整洁;楼层通道和电梯前厅,每日清洁1次,每周湿拖2次;楼梯台阶每周清洁2次,每半月湿拖1次。

2.楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁1次,栏杆每月清洁2次。

3.天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每2月清洁1次。

4.楼内共用门窗玻璃,每2月擦拭1次,玻璃明亮,目视干净。

(二)外围保洁

1.道路每日保洁1次,目视无明显杂物、污迹和积水,雨雪天气保持主要道路通畅,方便出行。

2.绿化带每2日保洁1次,秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数,目视无杂物;花坛表面洁净无污迹。

3.水景开放期内,定期清洁,定期对水体投放药剂或进行其它处理,水面无漂浮物,水体无异味。

4.休闲、娱乐、健身设施每3日擦拭1次,设施表面干净。

5.3米以下庭院灯、草坪灯每月清洁1次,目视干净。

6.标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月清洁1次,目视干净。

7.天台、明沟、上人屋面每2月清洁1次,排水顺畅、无垃

圾堆放。

8.设有公共卫生间的,每日清洁2次;每周1次对公共卫生间进行消杀。

(三)车库、车棚

1.地面每周清洁2次,保持空气流通,地面无垃圾、积水、杂物。

2.天花板、墙面每季清洁1次,无明显污迹、蜘蛛网。

3.门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每2月清洁1次。

(四)垃圾收集与处理

1.垃圾桶布局合理,垃圾日产日清,周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。

2.建筑垃圾设置临时垃圾池,集中存放,根据双方装修协议约定由责任方清运。

3.垃圾桶、果皮箱每周清洁1次,每月消杀1次。

(五)卫生消杀

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次,其它根据季节和当地情况制定具体计划;灭鼠每季进行1次,无明显鼠迹。

五星级标准内容

(一)楼内保洁

1.电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁2次,灯饰及轿厢顶部每周清洁2次,不锈钢部位每周用保养剂保养1次,保持干

净、整洁；楼层通道和电梯前厅，每日清洁 2 次，每 2 日湿拖 1 次，保持干净整洁；楼梯台阶每 2 日清洁 1 次，每周湿拖 1 次，保持干净整洁。

2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁 2 次；栏杆每周清洁 1 次。

3. 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁 1 次，目视无积尘、无蜘蛛网。

4. 楼内共用门窗玻璃，每月擦拭 2 次，玻璃明亮，目视干净。

（二）外围保洁

1. 道路每日保洁 1 次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。

2. 绿化带每日保洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹。

3. 水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其它处理，水面无漂浮物，水体无异味。

4. 休闲、娱乐、健身设施每 2 日擦拭 1 次，设施表面干净。

5. 3 米以下庭院灯、草坪灯每月清洁 1 次，目视干净。

6. 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每 2 周清洁 1 次，目视干净。

7. 天台、明沟、上人屋面每月清洁 1 次，无垃圾堆放，排水顺畅。

8.设有公共卫生间的,每日清洁2次;每周2次对公共卫生间进行消杀。

(三)车库、车棚

1.地面每日清洁1次,保持空气流通,地面无垃圾和杂物。

2.天花板、墙面每月清洁1次,目视无积尘、蜘蛛网。

3.门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施每月清洁1次,目视无积尘;指示牌、指示灯保持整洁。

(四)垃圾收集与处理

1.垃圾桶布局合理,垃圾日产日清,周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。

2.建筑垃圾设置临时垃圾池,集中存放,根据双方装修协议约定由责任方清运。

3.垃圾桶、果皮箱每日清洁1次,每周消杀1次。

4.能正常使用并维护垃圾生物处理设备、中水处理设备等。

(五)卫生消杀

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次,其它根据季节和当地情况制定具体计划;灭鼠每季进行1次,无明显鼠迹。

七、绿化服务

一星级标准内容

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.无大面积病虫害。

二星级标准内容

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.对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新,存活率达到70%。

4.适时进行防冻保暖,预防病虫害。

5.树木侧枝分布基本均匀,不影响车辆行人通行,与建筑架空线路无刮擦。

三星级标准内容

1.对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护,保持观赏效果。

2.定期清除绿地杂草、杂物。

3.对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新,存活率达到90%,土地无明显裸露。

4.适时进行防冻保暖;定期喷洒药物,预防病虫害。

5.树木侧枝分布基本均匀,不影响车辆行人通行,与建筑架空线路无刮擦。

四星级标准内容

(一)绿化养护

有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理,并做到:

- 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.对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新,缺株率小于5%,存活率不小于95%,行道树缺株率小于5%,土地无明显裸露。
- 4.适时进行防冻保暖;定期喷洒药物,预防病虫害。
- 5.对树木每年至少修剪1次,树冠整齐,侧枝分布均匀,根干部无萌枝,不影响车辆行人通行,与建筑架空线路无刮擦。

(二)环境布置

- 1.绿化总体布局合理,乔、灌、花、草配置得当、层次丰富,视觉效果良好,满足居住环境需要,无侵占现象。
- 2.绿地设施及硬质景观保持常年完好,无人为破坏现象。
- 3.加强绿化宣传,使其生长正常;对稀有树木进行挂牌标识,注明其名称、科属、产地、生长习性等。

五星级标准内容

(一)绿化养护

有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理,并做到:

- 1.对草坪、花卉、绿篱、树木等定期进行修剪、养护。
- 2.定期清除绿地杂草、杂物。
- 3.对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新,缺株率小于3%,存活率不小于95%,行道树缺株率小于3%,土地无明显

裸露。

4.绿篱、色带及造型植物轮廓清晰、层次分明,无残枝败叶,造型植物枝叶紧密、圆整,观赏效果良好。

5.适时进行防冻保暖;定期喷洒药物,预防病虫害。

6.树木每年修剪1次以上,树冠整齐,侧枝分布均匀,根干部无萌枝,不影响车辆行人通行,与建筑架空线路无刮擦。

7.定期组织浇灌、施肥和松土。

(二)环境布置

1.绿化总体布局合理,乔、灌、花、草配置得当、层次丰富,视觉效果良好,满足居住环境需要,无侵占现象。

2.绿地设施及硬质景观保持常年完好,无人为破坏现象。

3.设有景观湖的,保持三季有水,每年春季可投放观赏鱼苗,水质良好,每月至少补水1次,每年清淤1次。

4.重大节日或庆典活动,对公共区域进行花木装饰。

5.加强绿化宣传,使其生长正常;对稀有树木进行挂牌标识,注明其名称、科属、产地、生长习性等。

