

上海市物业服务合同文本

(2023 版酬金制)

制定部门：上海市房屋管理局、上海市市场监督管理局

使用 说 明

1. 本合同适用于采取酬金制物业服务计费方式的住宅以及同一物业管理区域内非住宅的物业服务的示范文本。房屋交付后加装电梯使用过程中的相关费用不属于本示范合同约定范围。合同双方在当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

2. 本示范文本所称的甲方为业主大会，乙方为物业服务人。经双方当事人协商确定，可以对本示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改。

3. 在签订合同时，合同双方应出示签约主体资格的证书、证明文件。

4. 本合同示范文本自 2023 年 7 月 1 日起使用，今后在未制定新的版本前，本版本延续使用。本合同条款遇法律法规、政策规定等调整的，按调整后的法律法规、政策规定等执行。

第三条 本项目采用酬金制物业服务计费方式。业主根据下述约定按照建筑面积向乙方支付物业费：

(一) 住宅：

高层 1.9 元（人民币，下同）/平方米·月， 高层（底层） 元/平方米·月， 多层 元/平方米·月， 多层（带电梯） 元/平方米·月， 独栋别墅 元/平方米·月；

(二) 办公用房 3.6 元/平方米·月；

(三) 商业用房 3.12 元/平方米·月；

(四) 机动车停车位产权业主根据下述约定向乙方支付物业费：

(一) 地下机动车停车位 60 元/个·月；

(二) 机械机动车车位 元/个·月；本条约定的物业费不含应当在专项维修资金中列支的物业共用部分的维修、更新和改造的费用。

第四条 本合同生效之日起发生的物业费，由业主承担；业主应依照本合同 第三条约定的标准向乙方支付物业费。

业主的物业费应按 季（月或季）支付。

业主应在 每季度第二个月月底前（每次缴费的具体时间）履行支付 本季度 义务。业主逾期支付物业费、本合同约定的其它应付费用的，应按下列标准向 乙方支付违约金：每逾期一日，业主支付应付未付金额的万分之 5 的违约金；

违约金累计不超过应付未付金额的 30 %

业主逾期不支付上述费用的，双方约定按照下列第 1、2、3 种方法处理：

(一) 甲方委托业主委员会督促业主支付；

(二) 乙方向人民法院提起诉讼；

(三) 乙方向仲裁机构申请仲裁。

第五条 乙方应为本项目单独开设银行账户及财务核算账套。银行账户专门

存放本合同第三条约定的预收的物业服务资金、公共收入、业主大会账户划转的资金等；财务核算账套专门用于核算本项目有关的物业服务资金、公共收入、代收代付等资金。

账户的使用与管理应遵守国家会计管理相关制度，并接受甲方、业主的监督，甲方持有该账户的财务专用章。

第六条 乙方在预收的物业服务资金中提取酬金，以及用于本合同约定和物业服务资金预算核定的支出，结余或者不足由业主享有或者承担：

(一) 酬金的提取方式为下列第 2 种：

1. 每 （月/季/年）在应预收的物业服务资金中按 %的比例提取酬金；

2. 每 服务满 12 个月 并经审计通过之后，按实际审计确认预收物业费的 5% 作为酬金。 在应预收的物业服务资金中提取 100000 的酬金；

(二) 物业服务资金的年度审计

地面临时停车费：住宅 300 元/月/个；办公楼 600 元/月/个；外来车辆 10 元/时；

地下机动车停车位租赁费 元/个·月； 地下非机动车停车位租赁费 元/个·月； 地下临时停车费： ； 地下车库物业管理费：60元/月/个；

停车位租赁费扣除税费后的收益归全体业主共有，并按本合同第十八条第六款的约定公告。

第十一条 本项目内全体业主所有的会所及相关设施委托乙方经营管理的， 经营管理收费约定如下：

- (一) 健身房 ；
- (二) 棋牌室 ；
- (三) 网球场 ；
- (四) 游泳池 ；
- (五) 其他 。 前述经营管理收入按下列方式分配 。

本项目内建设单位或第三方所有的会所及相关设施，其经营管理收费由建设单位或第三方与乙方另行约定。

第十二条 业主应当按照以下约定筹集、使用和管理专项维修资金：

(一) 业主应当按照相关规定补建或者再次筹集专项维修资金，详见本项目业主大会依法通过的管理规约、专项维修资金管理规约；

(二) 专项维修资金的账务由 乙方（乙方或代理记账机构）代管；

(三) 业主申请不动产转移登记或者抵押登记时，应当同时向不动产登记机构提供已足额交纳专项维修资金的相关凭证；

(四) 按照法律法规及相关规定使用和管理专项维修资金。 业主未按照业主大会决议交纳专项维修资金的，甲方有权按照有关规定或

约定依法提起诉讼，所造成的法律后果由业主承担。

第十三条 按有关规定编制的专项维修资金、全体公共收益使用方案，应经甲方同意后实施；未经甲方同意或授权，乙方不得动用专项维修资金、公共收益。

专项维修资金使用方案经甲方同意后，乙方未按专项维修资金使用方案实施的，应双倍赔偿甲方所受经济损失并承担相应法律责任。

第十四条 当本项目发生非房屋质量问题引发的下列危及房屋安全等紧急情况，乙方应当立即采取应急防范措施。需要对建筑物及其附属设施进行维修、更新的，由乙方持相关材料向业主委员会提出列支专项维修资金的申请，经业主委员会审核后组织实施。维修费用经具有相应资质的审价机构核定后，费用由甲方或相关责任人承担。

(一) 水泵、水箱（池）故障，影响正常使用的（二次供水设施已移交供水企业的除外）；

(二) 电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；

(三) 火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消防栓系统损坏，消防部门出

具整改通知书的；

（四）外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，经有资质的鉴定机构出具证明的；

（五）屋顶或外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用，经有资质的鉴定机构出具证明的。

第十五条 利用本项目全体共有部分获取的收入扣除税费后的公共收益（包括但不限于广告收益、房屋租赁收益），归全体业主所有，由全体业主依法决定用于按照年度审计报告明确的物业服务资金不足的补充、专项维修资金、物业管理活动的审计费用、甲方及其业主委员会工作经费或者物业服务方面的其他需要。全体公共收益分配详见本项目业主大会依法通过的管理规约、专项维修资金管理规约。

第十六条 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时，业主、使用人可以向乙方报修，也可以自行维修。经报修由乙方维修的，维修费用由业主、使用人承担。

第十七条 甲方的权利义务：

（一）监督业主、使用人遵守管理规约中业主的各项权利与义务、公共收益收支管理制度，专项维修资金筹集及紧急维修等事项；

（二）监督业主、使用人遵守管理规约中房屋装饰装修管理要求、按时支付物业费等事项；对业主、使用人违反管理规约的行为予以劝阻、制止；

（三）审查和批准物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度物业服务资金预算与决算报告，监督、检查乙方各项方案和计划的实施；

（四）甲方及业主委员会应配合乙方执行政府依法实施的突发公共卫生、公共安全等事件的应急处置措施和其他管理措施，并承担由此增加的必要费用；业主委员会应审查因不可预计的突发原因导致乙方制定的物业服务资金年度预算外项目，若需甲方同意的，还需经甲方同意后实施；

（五）授权乙方对业主、使用人违反管理规约的行为，依照管理规约的约定进行劝阻、制止；

（六） 。

第十八条 乙方的权利义务：

（一）委派项目经理负责本项目日常物业服务，并委派符合下列岗位条件的人员履行本合同；

1. ；

2. 。

（二）遵守国家会计管理相关制度进行银行账户及财务核算账套的开设、使用、管理，并不得用于除物业管理之外的一切经营活动，并接受甲方、业主委员会监督；

（三）遵守相关法律、法规及政策，自觉接受房屋行政管理部门和其他行政管理部门的监督管理，不得侵害业主、使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业服务的便利获取不当利益；

（四）根据相关法律、法规的规定和本合同的约定，向业主收取物业费，通过合法有效的方式解决拖欠物业费的问题；

(五) 结合本项目实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划，编制年度物业服务资金收支预算与决算报告，开展审计；因不可预计的突发原因导致物业服务无法正常开展，需要实施物业服务资金年度预算外项目的，应制定项目预算报业主委员会；

(六) 定期将服务事项、服务标准、收费项目、收费标准以及履行情况在本项目内公告并向甲方、业主委员会报告；

(七) 及时向业主报告本项目内重大物业服务事项；每 6 个月公布一次专项维修资金收支账目；每 3 个月公布一次公共收益收支账目；每 3 个月公布一次物业服务资金的收支情况；每年公布专项维修资金、公共收益的收支情况和业主委员会工作经费年度审计结果；

(八) 按规定履行装修管理职责，主动、及时与业主、装修实施单位签订符合管理规约的装饰装修管理协议；

(九) 对违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施劝阻、并向有关行政管理部门报告并协助处理；

(十) 按照物业相关法律法规规定、行业规范和本合同约定，提供与物业费相符的服务质量；

(十一) /。

第十九条 本合同履行期间，甲方依照法定程序提前解除合同的，应当提前九十日书面通知乙方；因甲方提前解除合同造成乙方损失的，除不可归责于业主的事由外，甲方应当赔偿乙方损失。

第二十条 本合同终止之后、新的物业服务人接管本项目之前，乙方有义务继续为甲方处理物业服务事项，甲方、业主、使用人也应继续按本合同第三、六条支付相应的物业费。

第二十一条 本合同依据约定或法律法规规定终止的，乙方应当至迟于新的物业服务人接管本项目之后 30 日内，将物业及全部档案资料、物品（详见附件十）移交给业主委员会或甲方选聘的物业服务人；乙方应当在街镇指导和监督下，协助甲方做好物业服务的承接查验移交和善后工作，否则乙方应当按照每日 1000 元支付违约金；

第二十二条 本合同期限内，任何一方擅自解除合同的，违约方应当支付守约方 1 万元作为赔偿金。

第二十三条 甲方违反本合同约定，致使乙方的服务无法达到本合同第九条约定的服务内容和标准，乙方有权要求甲方在一定期限内解决。甲方逾

期未解决且造成本项目物业费亏损等后果的，乙方有权解除合同并要求甲方赔偿损失。

第二十四条 在物业服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任：

(一) 因不可抗力导致物业服务中断的；

(二) 乙方已履行本合同约定义务, 但因本项目本身固有瑕疵或者因违反本合同第六条第三款第二项造成损失的;

(三) 因维修保养物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主、使用人, 暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的;

(四) 非因乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的; 非因乙方责任且乙方已尽安全保障义务的, 出现共用部位、共用设施设备老化、腐朽、损毁、脱落、坠落等造成人身财产损失的, 乙方持有关材料向业主委员会提出列支专项维修资金使用申请, 而业主委员会未审核同意的;

(五) /。

第二十五条 发生漏电、火灾、煤气泄露、水管破裂、救助伤患、协助公务执行等紧急情况的, 乙方因采取必要措施造成财产损失的, 当事双方按有关法律规定处理。

第二十六条 乙方提供的服务事项不符合本合同第九条约定的服务内容和标准的, 乙方承担下列第 3 种方式的违约责任:

(一) 扣除相当于 个月物业服务酬金;

(二) 甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿损失;

(三) 经书面告知, 督促乙方整改, 但仍未达到服务内容和标准的, 甲方有权单方面解除本合同, 并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿。

第二十七条 乙方和项目经理因本项目的物业服务过程中违规违约行为导致失信信息绝对分值之和达到 6 分的, 甲方有权解除本合同, 乙方项目经理和管理团队在实际工作中不能胜任岗位要求以及发生重大工作失误, 造成经济损失和社会影响, 甲方有权要求乙方撤换人员, 赔偿经济损失, 并不承担人员变动的经济责任。

第二十八条 本合同其他相关违约责任的约定:

(一) 乙方项目经理和管理团队在实际工作中, 不能胜任岗位要求, 以及发生重大工作失误, 造成经济损失和社会影响, 甲方有权撤换人员;

(二) /;

(三) /;

(四) /;

(五) /。

第二十九条 甲、乙双方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料, 均以双方确认的地址或通讯方式以邮寄、指定微信群、email 或递送方式送达至双方的以下地址。如一方联系方式发生变化的, 应当及时告知另一方。

甲方地址 _____ / _____ 收件人 _____ / _____ 邮编 _____
/ _____ 传真 _____ / _____ email _____ / _____ 乙方地址 _____
/ _____ 收件人 _____ / _____ 邮编 _____ /
_____ 传真 _____ / email _____ / _____

第三十条 甲方就本合同准备的招标文件、乙方投标文件及明示承诺等响应均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。第三十一条 本合同中下列词语的定义是：

(一) 酬金制物业服务计费方式，是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

(二) 物业服务人，是指物业服务企业和其他管理人。

(三) 业主，是指本项目的所有权人。

(四) 使用人，是指本项目的承租人和实际使用物业的其他人。

(五) 专有部分，是指在构造上及利用上具有独立性，由业主独立使用、处分的物业部位

(六) 共用部位，是指一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、

走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面 、 、 等部位。

(七) 共用设施设备，是指：1. 一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视

天线、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具、 防火门 、 应急照明 、 防排烟 、 等设备；2. 物业管理区域内，由业主和使用人共同使用的道路、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱（房）、 、 、 等设施。

(八) 公共区域，是指一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的区域以及整幢住宅外、物业管理区域内，由全体业主、使用人共同使用的区域。

第三十二条 本合同未尽事宜，甲、乙双方可另行以书面形式签订补充协议。本合同补充协议、附件均与本合同具有同等法律效力。本合同与补充协议不一致的，以补充协议为准。

本合同及其附件、补充协议有关条款遇法律、法规、规章和技术标准调整的，按调整后法律、法规、规章和技术标准执行。

第三十三条 本合同在履行中如发生争议，甲、乙双方可以通过协商方式解决；协商不成的，采取下列第 2 种方式解决。

(一) 向 仲裁机构申请仲裁；

(二) 向 静安区 人民法院提起诉讼。

第三十四条 本合同自甲、乙双方均签名、盖章之日起生效。

第三十五条 本合同正本连同附件共43页，一式肆份，甲、乙双方各执贰份，乙方在本合同签订后三十日内提交街镇备案。

甲方（业主大会）：

乙方（物业服务人）：

业主委员会主任：

法定代表人：

联系地址：

联系地址：

联系电话：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

第三十五条 本合同正本连同附件共 43 页，一式 肆 份，甲、乙双方各执 贰 份，乙方在本合同签订后三十日内提交街镇备案。

甲方（业主大会）
嘉发九园
业主委员会主任：
联系地址：
联系电话：


乙方（物业服务人）
发展有限公司
法定代表人：
联系地址：
联系电话：


2024年 2 月 7 日

年 月 日

附件一：

综合管理标准要求 基本服务要求

周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务。

全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。业主、使用人投诉报修的，电话回访率达到 100%，并留下回访记录。急修项目（见小区管理规约）2 小时内到场处置。市区内设置接待办公地

点的，应 30 分钟内到现场。

一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限）。采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 50%）。

每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。

制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，装修所产生的噪音应符合 GB3096 的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

综合管理服务服务标准

项目	服务要求
客户接待	1) 在管理区域内设有接待窗口，每日 8 小时提供接待； 2) 根据管理区域内业主、使用人户数配备相应的客服人员 3) 每年与业主或使用人沟通层面不低于 75%； 4) 投诉在 3 个工作日内予以回复； 5) 提供 3 种以上便民措施
质量管理	1) 有完整的管理制度，覆盖或通过质量管理体系； 2) 每年 2 次满意度评测； 3) 每天巡视管理区域 2 次以上，遇到问题及时处置； 4) 各类档案存在本项目的办公场所，接受业主或使用人查询； 5) 购买基本的公共责任保险。

报修受理	<ul style="list-style-type: none"> 1) 一般维修采用预约方式，在 1 天内完成； 2) 一次维修合格率不低于 95%； 3) 维修完工后 36 小时予以回访。
社区活动	<ul style="list-style-type: none"> 1) 国定节假日在管理区域内有必要的布置； 2) 配合业委会每年举行 2 次以上社区活动。
<p>每一级标准均应包含基本服务及上一级服务质量等级标准。</p>	

附件二：

秩序维护服务标准

基本服务要求

应配备秩序维护人员或专职安保人员负责住宅物业公共秩序的维护；专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证；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。管理要求

做好住宅物业公共秩序维护工作；具有公共秩序维护措施及各类台账记录；秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。基本服务内容

出入管理

秩序维护服务的出入管理，应符合：

1. 对住宅物业的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；
2. 封闭管理的住宅物业，应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩及拾荒、乞讨人员随意进出小区，并对大件物品进出小区进行记录。巡视

秩序维护服务的日常巡视，应符合：

1. 及时发现和快速处置小区公共秩序维护管理中的问题；
2. 遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关 部门。

技防

秩序维护服务的技防，应符合：

1. 小区内设有安防监控等技防设备的，应保持设备 24 小时运行；
2. 发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；
3. 监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查，不得删改或扩散；
4. 制定并实施应对突发事件的应急预案。

车辆管理

秩序维护服务的车辆管理，应符合：

1. 制定住宅物业的车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；
2. 小区的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；
3. 维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；
4. 充电设施的安装和使用，应符合 GA1283 的要求；
5. 停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。

消防管理

秩序维护服务的消防管理，应符合：

1. 制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，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，明确专人维护、管理消防器材；
2. 住宅物业内设有消防控制室的，管理要求应符合 GB25506 的要求；
3. 消防设施日常维护管理应符合 GB25201 的要求；
4. 建立消防档案并妥善保管。

服务标准

项目	服务要求
人员要求	年龄 55 岁以下占总人数 40%以上； 保安人员持证比例不少于 66%
管理要求	能正确使用消防、物防、技防器械和设备。 配对讲装置和必要的安全维护器械
门岗	独立封闭式小区，1 个以上出入口，其中主出入口应 24 小时开放，并设立专职门岗 24 小时值守，其余出入口按约定时间开放。
技防	有 3 种以上技防设施； 安保监控范围涵盖所有出入口、单元口、车库人行出入口； 有独立的安防、消防监控设备的工作场所，应安排专职人员 24 小时值守。

安全巡视	定时在管理区域内巡逻，覆盖 24 小时； 巡逻路线应包含小区内重点区域，并采用电子巡更等可追溯手段，重点区域应设巡逻点； 遇到火情或求助，应在 5 分钟~10 分钟内赶到现场处置
车辆停放	车辆停放采用固定的规划车位和临时车位； 车辆行驶采用固定路线； 有专职人员 24 小时巡视和协助车辆停放事宜。

附件三：

清洁卫生分级服务标准 基本服务要求

人员要求

应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境清洁。

管理要求

做好住宅物业公共环境的清洁工作。具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录。保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

一、基本服务

共用部位 共用部位的清洁卫生服务，应做到：

1. 走廊、门厅、大堂、楼梯 / 消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；
2. 电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹；
3. 楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网；
4. 门、窗表面无积灰、无蜘蛛网；
5. 灭 / 防火设施表面无积灰、无蜘蛛网；
6. 天花板、风 / 百叶口、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网；
7. 平台、屋顶定期清扫。

公共区域 公共区域的清洁卫生服务，应做到：

1. 公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积；
2. 停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾；
3. 绿化带 / 区域：无暴露垃圾。

垃圾桶与垃圾厢房 垃圾桶与垃圾厢房的设置，应：

1. 垃圾箱 / 桶分类设置，目视整洁；
2. 垃圾厢房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；
3. 垃圾厢房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；
4. 设置必要的灭害措施。

垃圾收集与清运 垃圾收集与清运，应做到：

1. 生活垃圾分类收集，应按照规定设立分类收集点，日产日清；
2. 临时垃圾应每日清理；
3. 建筑装饰垃圾应定点有序堆放。

消杀灭害

消杀灭害，应做到：

1. 定期对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害；
2. 做好白蚁防治工作；
3. 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀

工作。

二、服务标准

项目		服务标准
管理要求		掌握基本的保洁器具使用要求和保洁操作流程 熟练掌握各类保洁器具、药剂使用的要求和保洁操作流程
公用部位	走廊、门厅、大堂、楼梯地面	每日清扫 1 次； 地面清洁，无垃圾和积灰； 门厅地面每日拖洗 1 次； 墙面目视洁净无污渍、无积灰，无明显印记斑点； 四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑； 每天巡视至少一次。
	电梯轿厢	每日擦拭 2 次以上； 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰；不锈钢表面（镜面）光亮、无擦伤、无污迹； 操作面板、无灰尘、无擦痕； 轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫； 每天巡视至少一次。
	楼梯扶手	每周擦拭 1 次，保持基本无灰尘。
	门、窗	每季度至少擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污迹
	灭 / 消防设施	定期擦拭；内外整洁干净，无污渍

	天花板、风 / 百叶口、公共灯具	每周除尘 1 次，每月擦拭 1 次，目视无灰尘、无污迹。
	平台、屋顶	台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶； 每年两次疏通落水管，保持排水畅通； 天沟落水口、排气孔口应加盖网罩； 无明显垃圾； 每周巡视一次。
公共区域	公共道路 / 大堂	每日清扫 1 次以上；地面无杂物、广场地砖面每月冲洗 1 次；明沟内无杂物、无积水
	停车场及车库	每月清扫一次，无堆物；定位杆、减速带 / 条接 无明显积淤和垃圾； 坡道、地面无明显积水，每季应冲洗 1 次； 反光镜、灯具应每周擦拭，表面清洁，无蜘蛛网和明显污迹； 消防门表面无积灰，执手处无污迹。消防栓箱表面无积灰。
	健身、休闲设施	表面干净、整洁、无破损，无积灰、无污物、无乱涂写。
	水池 / 水景	1) 定期打捞漂浮物； 2) 定期进行水池（景）水质更换； 3) 定期投放药剂
	绿化带 / 区域	无明显残枝枯叶，每半月至少清扫一次。
	公共标识标牌	表面干净、整洁无乱涂写
垃圾箱 / 桶		1) 按要求配置分类垃圾箱 / 桶；确保垃圾无满溢； 2) 建筑装饰垃圾封闭存放。
垃圾收集与清运		居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于 8 小时，清运不少于 1 次。

消毒灭杀	定期对垃圾箱 / 桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害服务，做好白蚁防治工作
外墙（幕墙）	根据合同约定，对外墙面 / 外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好
石材养护	花岗岩、大理石地面每半年定期进行保养，保持地面材质原貌
每一级标准均应包含基本服务要求和上一级服务质量等级标准。	
每一级标准均应包含基本服务要求和上一级服务质量等级标准。	

附件四：

绿化管理服务标准 基本服务要求

人员要求

应配备专职绿化人员负责住宅物业公共绿化的管理。

一、管理要求

做好住宅物业公共绿化的管理工作。具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。基本服务内容 及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

二、服务标准

项目	服务标准
集中绿化面积	绿化有一定的乔木，花卉。花卉占绿地总面积的 2%以上； 绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，集中绿地率 10%以上。
草坪养护	草坪种类为单季草； 定期修剪，草面平整；杂草面积不大于 6%； 草势生长良好，无明显枯黄；发现病虫害及时灭杀。
乔灌木养护	地被、攀援植物 适时修剪、土壤基本无杂草； 篱、球表面圆整，基本无脱节； 乔、灌木无二级枯枝； 有针对性灭治病虫害，主要病虫害发生率低于 10%

花坛、花境养护	<ul style="list-style-type: none"> 1) 每年 2 次以上花卉布置，三季有花； 2) 缺枝倒伏不超过 5 处； 3) 及时清除枯萎的花卉、黄叶、杂草； 4) 及时做好病虫害防治。
重点树木养护	应符合 GB / T51168 的要求
屋顶绿化	应符合 DB31 / T493 的要求
绿化标识标牌	<p>设置宣传标语及禁止性行为告知</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 设置宣传标语及禁止性行为告知； 2) 统一制作的乔木及花卉铭牌
室内绿植物盆栽养护	<ul style="list-style-type: none"> 1) 选用无毒、无害、无味、艺型肥料； 2) 底层大堂区域、电梯厅摆放绿植的，绿植高度不低于 1.2 米，并以耐温、耐热和耐寒性植物为主； 3) 定期更换绿植； 4) 叶片光泽，土壤表层无杂物；
每一级标准均应包含基本要求和上一级服务质量等级标准。	

附件五：

共用设施设备日常管理标准 基本服务要求

人员要求

应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。

维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

管理要求

建立符合法律法规规定、DG / TJ08-207 的要求，以及物业服务合同约定的标准化作业指导书。

建立设施设备维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类

工作计划内容。完善设施设备技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作。加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施；有完备的培训等工作过程记录。

电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构进行维修和养护。

维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。基本服务

房屋基础部位 房屋基础部位的维护，应做到：

定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；

主体结构安全，房屋外立面无破损；

屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。共用部位

共用部位的维护，应做到：

大厅、楼梯 / 电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；

照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损；

楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；

门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。

公共区域 楼外公共区域的维护，应做到：

道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；

排水沟渠无阻碍、畅通；

交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患；

绿地水龙头出水正常；

花坛完整。屋顶和平台

屋顶和平台的维护，应做到：

防水层无气臃、碎裂；

隔热板无断裂、缺损；

屋顶平台排水沟畅通。 附属设施 附属设施的维护，应做到：

围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；

门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；

室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好，无安全隐患；

休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理。

景观设施 景观设施的维护，应做到：

景观小品设施外观完好，功能完好；

水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；
无漏电隐患。

避雷设施 避雷设施的维护，应做到：

a) 避雷装置外观完好，功能正常；

b) 避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；

c) 屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合 GB / T21431 的规范。

残疾人防护设施 残疾人防护设施的维护，应做到：

残疾人通道出入畅通；

通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患。

电动充电设施 电动充电设施的维护，应做到：

a) 基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；

b) 配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效；

c) 定期进行安全检查。

人防设施 人防设施的维护，应做到：

人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常；

人防通风系统试机正常，功能有效，每半年至少启动一次；

避难设施完好；

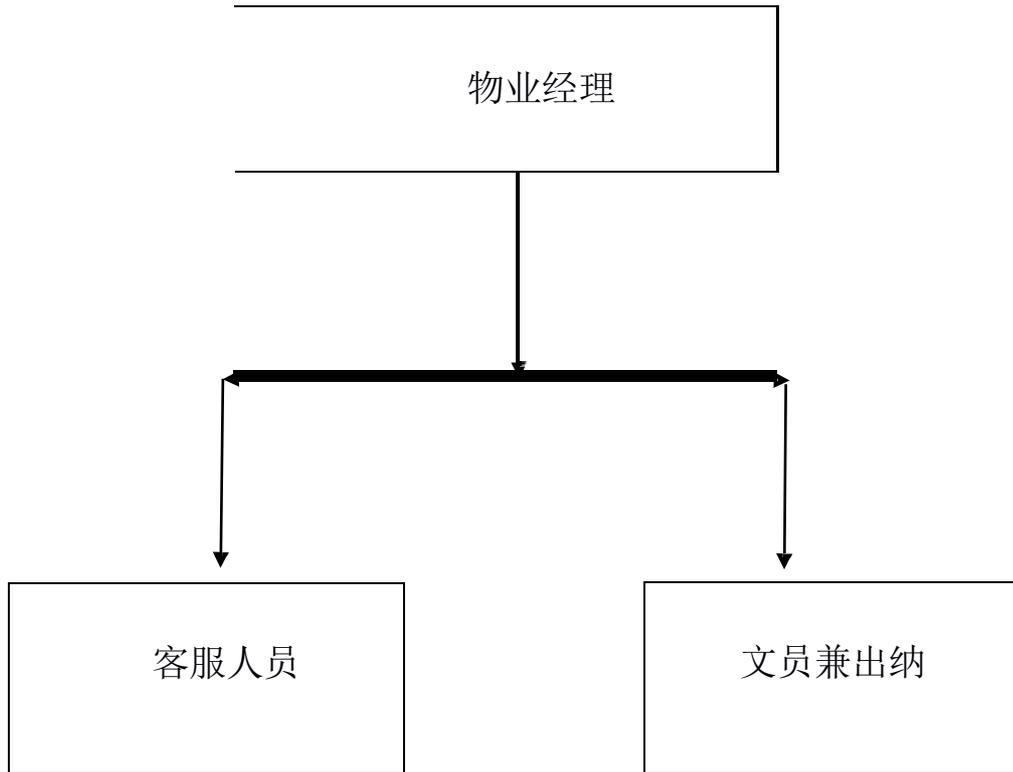
d) 人防工程检查合格，应符合 GB50134 的要求。 公共设施设备日常管理要求；

项目	设备设施名称	维护管理要求
供电系统	公共电器箱/柜	1) 公共电器箱柜应上锁，表体干净； 2) 变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好； 3) 有高压变电/配电的，高压用具应配置齐全，检测合格； 4) 突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（楼道等/路灯/大堂照明吊灯）	1) 道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好； 2) 照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患； 3) 照明灯杆下方盖板应封闭。
	应急照明	1) 应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断。 2) 出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复。
	景观/泛光照明	1) 景观/泛光照明在节假日按规定分时段开启。 2) 定期对景观/泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复。
弱电系统	电子防盗门禁/门禁	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常
	楼宇对讲（含可视）	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰。
	电子防越报警（周界报警、电子围栏等）	1) 功能齐全，外观完好，24 小时正常运行； 2) 电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整； 3) 电子防越报警系统设施无障碍物遮挡
	监控摄像	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰； 3) 监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求
	电子巡更	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 电子巡更系统设备运行正常，打印机工作正常；数据采集功能正常、记录完整
	信息发布系统	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求； 3) 背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰
	行人门禁闸机系统	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常

	车辆道闸系统	<ul style="list-style-type: none"> 1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 车辆道闸系统运行正常；红外线传感器、计时、监控装置功能可靠；车牌识别系统联网图像传递信息正常
	消防系统	<ul style="list-style-type: none"> 1) 消防系统养护应符合 GB25201 和 GA1283 的要求； 2) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 3) 消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整； 4) 消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充； 5) 按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态； 6) 楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常； 7) 室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用
	升降系统	<ul style="list-style-type: none"> 1) 电梯维护保养应符合 TSGT5002 和 GB / T18775 的要求； 2) 电梯系统应每年进行 1 次年检、限速器应 2 年校验 1 次（运行超过 15 年的应每年检测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全； 3) 呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢内应张贴救助电话和乘客须知，并设有应急呼叫按钮； 4) 每幢楼至少 1 台电梯 24 小时运行； 5) 发生电梯维修故障，应在 30 分钟到现场； 6) 做好机房卫生保洁，每半月做好轿厢道轨清理。
给排水系统	二次供水设施	<ul style="list-style-type: none"> 1) 功能齐全，设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行； 2) 定期做好维护保养工作，记录完整； 3) 管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好； 4) 压力正常，表具数据准确； 5) 水箱、蓄水池每年清洗不少于 2 次，水质监测每半年 2 次，水质应符合 GB5749 和 DB31 / T1091 要求； 6) 水箱及蓄水池实行双人双锁管理。
	各类排水泵及管网	<ul style="list-style-type: none"> 1) 功能齐全，设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢； 2) 定期做好维护保养工作，记录完整； 3) 窨井盖完好，保持污水排放畅通； 4) 集水井保持结构完好、井盖完整； 5) 每周总水表检查巡视一次。 6) 每半年对窨井、积水井进行清理，对总排水管疏通一次。
	二级生化处理	<ul style="list-style-type: none"> 1) 二次生化处理设施设备使用功能完好； 2) 定期做好维护保养工作，记录完整

附件六：

【嘉发大厦】管理处
人员架构



附件七:

物业服务方案 项目岗位配置表

根据本项目的规模和今后物业管理服务的标准和要求,进行合理、有效的人员配置以及人力资源开发利用,这也是物业管理服务必不可缺的方面。

项目物业管理处各岗位人员配置如下:

部门/岗位		岗位数	工作时间	人数	备注
管理处办公室 (综合服务部)	物业经理	1	08:30-17:00	1	做五休二
	客服	1	08:30-17:00	1	做五休二
	出纳/文员	1	08:30-17:00	1	做五休二
	小计			3	
环境清洁部	环境清洁员(固定楼道岗)	2	08:00-16:00	2	做六休一
	环境清洁员(垃圾分类、机动)	1	08:00-20:00	1	做六休一
	环境清洁员(地库、公共区域)	1	08:00-20:00	1	做六休一
	小计			4	
秩序维护部	领班(兼巡逻岗)	1	08:30-17:00	1	常日班
	门岗	2	07:00-19:00、 19:00-7:00	8	做一休一
	巡逻岗、机动	1	07:00-19:00、 19:00-7:00	2	做一休一
	监控岗	1	07:00-19:00、 19:00-7:00	4	做一休一
	小计			15	
绿化养护部	员工	1	08:30-17:00	1	兼职
	小计	1			
工程维护部	万能工	1	08:30-17:00	1	做六休一
	小计			1	
	总人数			24	

服务职责和服务权限

在本项目管理机构的配置上，我司将坚持“精简高效、科学管理”为原则，在保证整体的物业服务水平为前提，对于管理处的组织机构进行配置。

组织架构的设置原则是精简高效、一专多能，采用物业经理责任制及区域管理制度，管理处实行独立核算。

管理处各岗位所需人力资源配置实行完全双向选择，以保证管理处经理建立一支高效、协调的团队，确保全天候 365 天的不间断服务。

附件八：

无偿和有偿服务项目

以方便业户和住户为目的，开展多方位、多层次、综合性社区便民服务，是物业管理工作的一个重要方面。我公司在总结成功经验的基础上，根据嘉发大厦地理位置特点，针对住户生活中热点和难点，拟在嘉发大厦进一步拓宽服务范围，完善服务制度，丰富服务内容，改进服务方法，为广大住户提供全面的社区服务项目。逐步形成系列服务：家政服务系列、商务服务系列、装修服务系列、安全服务系列、礼仪服务系列、租赁服务系列等。

一、服务宗旨

（一）注重管理服务，营造的工作氛围

作为物业管理公司，其每一位员工都要尽最大可能来向每一为业户提供多种服务和便利条件，以营造特殊氛围。同时，服务人员遵从统一规范的行为准则，给业户以充分的尊重，满足业户心理上的需要。

（二）根据不同服务需求，提供“个性化服务” 本公司倡导以人为本的物业管理与服务，接触的业户由于文化修养、地域

风俗、工作职位、家庭环境等因素，层次必然参差不齐，对服务的要求也是多方面的。本公司将根据服务对象的具体情况与需求变化，利用完善的商务配套设施，提供灵活式服务。对住户服务的核心是“使每一位业户享受个性化的服务”。

（三）全覆盖设置，零距离服务 服务必须是全覆盖的，管理人除了向每一位业户提供日常的物业管理内容。

我们将以零距离服务的理念，不断与业户进行心灵间的沟通，利用本公司多年管理服务经验，进行服务。

二、无偿服务

十二项便民服务项目

1、失物招领；	2、雨天借用便民伞；
3、代订飞机、船、火车票；	4、代为联系家政服务公司；
5、24 小时简易急救药服务；	6、小区电子屏幕每日天气预报；
7、组织各类社区文艺活动；	8、代订杂志、报刊；
9、零星工具借用；	10、重要节日对小区 85 岁以上老人进行慰问活动；
11、各类应急事情处理。	12、代收快递

三、有偿服务

深度保洁服务，我们将提供专业公司的有偿保洁服务包括，深度玻璃窗保洁、煤气灶、油烟机保洁、厨房、卫生间等深度保洁服务。

洗衣和皮具养护服务，我们将提供专业单位的洗衣和皮具保洁服务，可以做到上门收衣和送衣服务，方便居民日常生活。空调清洗和养护服务，我们将安排专业单位为小区居民提供空调清洗和养

护服务，方便居民生活，提高生活品质。代理联系物业租售：应住户需要，受住户委托代理物业租售，并收取相关

费用。洗车服务：物业管理处联络洗车专业服务公司，根据住户的需要，为住户提供洗车服务。物业管理处收取相关费用。室内设施设备维修：应客户需要，物业管理处提供室内设施设备维修服务，

根据服务时间和服务项目收取一定费用。商务活动（打字、复印）：物业管理处为住户提供商务服务，应涵盖打印

服务、复印等，有关收费标准物业管理处明码标价。

附件九：

物业使用中禁止性行为的管理

擅自改变房屋建筑及其设施设备的结构、外貌（含外墙、空调机组、外门窗、阳台等部位设施的颜色、形状和规格）、设计用途、功能和布局等对房屋的内外承重墙、梁、柱、板、阳台进行违章凿、拆、搭建；

占用或损坏楼梯、通道、屋面、平台、道路、停车场、自行车房（棚）等公用部位、设施及公共场所（地）；

擅自损坏、拆除、改造供电、供水、供气、通讯、排水、排污、消防等公用设施；

不按规定堆放物品、丢弃垃圾、高空抛物；

违反规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等物品和排放有毒、有害、危险

物质及饲养家畜、宠物等；践踏、占用绿化地，损坏、涂划园林建筑小品；

影响市容观瞻或本物业外观的乱搭、乱贴、乱挂、设立广告牌等；随意停放车辆和鸣喇叭，制造超过规定标准的噪音；利用房屋进行危害公共利益或其他不道德的行为；法律、法规及政府规定禁止的其他行为。

附件十：

嘉发大厦物业管理要求

第一部分 综合管理标准要求

一、基本服务要求

- 1、 周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务。
- 2、 全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。
- 3、 业主、使用人投诉报修的，电话回访率达到 100%，并留下回访记录。
- 4、 急修项目（见小区管理规约）2 小时内到场处置。市区内设置接待办公地点的，应 30 分钟内到现场。
- 5、 一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限）。
- 6、 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 50%）。
- 7、 每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。
- 8、 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，装修所产生的噪音应符合 GB3096 的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

二、综合管理服务等级标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
客户接待				1) 在管理区域内设有接待窗口，每日 8 小时提供接待； 2) 根据管理区域内业主、使用人户数配备相应的客服人员 3) 每年与业主或使用人沟通层面不低于 75%； 4) 投诉在 3 个工作日内予以回复； 5) 提供 3 种以上便民措施	
质量管理				1) 有完整的管理制度，覆盖或通过质量管理体系； 2) 每年 2 次满意度评测； 3) 每天巡视管理区域 2 次以上，遇到问题及时处置； 4) 各类档案存在本项目的办公场所，接受业主或使用人查询； 5) 购买基本的公共责任保险。	
报修受理			1) 一般维修采用预约方式，在 1 天内完成； 2) 一次维修合格率不低于 95%； 3) 维修完工后 36 小时予以回访。		

社区活动			1) 法定节假日在管理区域内有必要的布置; 2) 配合业委会每年举行 2 次以上社区活动。		
每一级标准均应包含基本服务及上一级服务质量等级标准。					

第二部分 秩序维护分级服务标准

一、基本服务要求

- 1、 应配备秩序维护人员或专职安保人员负责住宅物业公共秩序的维护;
- 2、 专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证;
- 3、 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。

二、管理要求

- 1、 做好住宅物业公共秩序维护工作;
- 2、 具有公共秩序维护措施及各类台账记录;
- 3、 秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)。

三、基本服务内容

1、 出入管理

秩序维护服务的出入管理, 应符合:

- a) 对住宅物业的人员、车辆进出实施有序管理, 保持出入口环境整洁、畅通有序;
- b) 封闭管理的住宅物业, 应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩及拾荒、乞讨人员随意进出小区, 并对大件物品进出小区进行记录。

2、 巡视

秩序维护服务的日常巡视, 应符合:

- a) 及时发现和快速处置小区公共秩序维护管理中的问题;
- b) 遇到突发事件时, 应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

3、 技防

秩序维护服务的技防, 应符合:

- a) 小区内设有安防监控等技防设备的, 应保持设备 24 小时运行;
- b) 发现异常情况, 及时通知相关人员至现场处置;
- c) 监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查, 不得删改或扩散;
- d) 制定并实施应对突发事件的应急预案。

4、 车辆管理

秩序维护服务的车辆管理, 应符合:

- a) 制定住宅物业的车辆管理方案, 明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等;
- b) 小区的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等;
- c) 维护道路和场地使用的正常秩序, 保持消防通道畅通;
- d) 充电设施的安装和使用, 应符合 GA 1283 的要求;
- e) 停车场(库)内有障碍物遮挡等视线不良的位置, 应安装安全反光凸面镜。

5、 消防管理

秩序维护服务的消防管理, 应符合:

- a) 制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，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，明确专人维护、管理消防器材；
- b) 住宅物业内设有消防控制室的，管理要求应符合 GB 25506 的要求；
- c) 消防设施日常维护管理应符合 GB25201 的要求；
- d) 建立消防档案并妥善保存，存档备查。

四、分级服务标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
人员要求			1) 年龄 55 岁以下占总人数 40%以上； 2) 保安人员持证比列不少于 66%		
管理要求			能正确使用消防、物防、技防器械和设备。 配对讲装置和必要的安全维护器械		
门岗			独立封闭式小区，1 个以上出入口，其中主出入口应 24 小时开放，并设立专职门岗 24 小时值守，其余出入口按约定时间开放。		
技防			1) 有 3 种以上技防设施； 2) 安保监控范围涵盖所有出入口、单元口、车库人行出入口； 3) 有独立的安防、消防监控设备的工作场所，应安排专职人员 24 小时值守。		
安全巡视				1) 定时在管理区域内巡逻，覆盖 24 小时； 2) 巡逻路线应包含小区内重点区域，并采用电子巡更等可追溯手段，重点区域应设巡逻点； 3) 遇到火情或求助，应在 5 分钟~10 分钟内赶到现场处置	
车辆停放				1) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位； 2) 车辆行驶采用固定路线； 3) 有专职人员 24 小时巡视和协助车辆停放事宜。	

第三部分 清洁卫生分级服务标准

一、基本服务要求

1、人员要求

应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境清洁。

2、管理要求

- 2.1、做好住宅物业公共环境的清洁工作。
- 2.2、具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录。
- 2.3、保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

3、基本服务

3.1、共用部位

共用部位的清洁卫生服务，应做到：

- a) 走廊、门厅、大堂、楼梯 / 消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；
- b) 电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹；
- c) 楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网；
- d) 门、窗表面无积灰、无蜘蛛网；
- e) 灭 / 防火设施表面无积灰、无蜘蛛网；
- f) 天花板、风 / 百叶口、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网；
- g) 平台、屋顶定期清扫。

3.2、公共区域

公共区域的清洁卫生服务，应做到：

- a) 公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积；
- b) 停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾；
- c) 绿化带 / 区域：无暴露垃圾。

3.3、垃圾桶与垃圾厢房

垃圾桶与垃圾厢房的设置，应：

- a) 垃圾箱 / 桶分类设置，目视整洁；
- b) 垃圾厢房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；
- c) 垃圾厢房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；
- d) 设置必要的灭害措施。

3.4、垃圾收集与清运

垃圾收集与清运，应做到：

- a) 生活垃圾分类收集，应按照规定设立分类收集点，日产日清；
- b) 临时垃圾应每日清理；
- c) 建筑装饰垃圾应定点有序堆放。

3.5、消杀灭害

消杀灭害，应做到：

- a) 定期对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害；
- b) 做好白蚁防治工作；
- c) 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

二、分级服务标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
管理要求			掌握基本的保洁器具使用要求和保洁操作流程	熟练掌握各类保洁器具、药剂使用的要求和保洁操作流程	

公用 部位	走廊、门厅、大堂、楼梯地面				1) 每日清扫 1 次; 2) 地面清洁, 无垃圾和积灰; 3) 门厅地面每日拖洗 1 次; 4) 墙面目视洁净无污渍、无积灰, 无明显印记斑点; 5) 四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑; 6) 每天巡视至少一次。 7) 建筑外立面、墙面顶面, 装饰材料、涂料无起鼓、开裂、脱落; 地面饰面平整、无缺损, 并及时修补。	
	电梯轿厢				1) 每日擦拭 2 次以上; 2) 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰; 不锈钢表面(镜面)光亮、无擦伤、无污迹; 3) 操作面板、无灰尘、无擦痕; 4) 轿厢顶罩无油污, 灯罩内无积灰和飞虫; 5) 每天巡视至少一次。	
	楼梯扶手			每周擦拭 1 次, 保持基本无灰尘。		
	门、窗			每季度至少擦拭 1 次, 目视洁净、明亮、无污迹		
	灭/消防设施				定期擦拭; 内外整洁干净, 无污渍	
	天花板、风/百叶口、公共灯具				每周除尘 1 次, 每月擦拭 1 次, 目视无灰尘、无污迹。	
	平台、屋顶				1) 台风汛期之前, 应及时清扫平台和屋顶; 2) 每年两次疏通落水管, 保持排水畅通; 天沟落水口、排气孔口应加盖网罩; 3) 无明显垃圾; 4) 每周巡视一次。	
公共区域	公共道路/大堂				1) 每日清扫 1 次以上; 2) 地面无杂物、广场地砖面每月冲洗 1 次; 3) 明沟内无杂物、无积水	

	停车场及车库				1) 每月清扫一次，无堆物；定位杆、减速带 / 条接缝处无明显积淤和垃圾； 2) 坡道、地面无明显积水，每季应冲洗 1 次； 3) 反光镜、灯具应每周擦拭，表面清洁，无蜘蛛网和明显污迹； 4) 消防门表面无积灰，执手处无污迹。消防栓箱表面无积灰。	
	健身、休闲设施			表面干净、整洁、无破损，无积灰、无污物、无乱涂写。		
	水池 / 水景				1) 定期打捞漂浮物； 2) 定期进行水池（景）水质更换； 3) 定期投放药剂	
	绿化带 / 区域			无明显残枝枯叶，每半月至少清扫一次。		
	公共标识标牌	表面干净、整洁无乱涂写				
	垃圾箱 / 桶				1) 按要求配置分类垃圾箱 / 桶；确保垃圾无满溢； 2) 建筑装饰垃圾封闭存放。	
	垃圾收集与清运	居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于 8 小时，清运不少于 1 次。				
	消毒消杀	定期对垃圾箱 / 桶、垃圾房、污水水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害服务，做好白蚁防治工作				
	外墙（幕墙）	根据合同约定，对外墙面 / 外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好				
	石材养护	花岗岩、大理石地面每半年定期进行保养，保持地面材质原貌				
每一级标准均应包含基本服务要求和上一级服务质量等级标准。						
每一级标准均应包含基本服务要求和上一级服务质量等级标准。						

第四部分 绿化管理服务标准

一、基本服务要求

1、人员要求

应配备专职绿化人员负责住宅物业公共绿化的管理。

2、管理要求

2.1、做好住宅物业公共绿化的管理工作。

2.2、具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。

2.3、绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

3、基本服务内容

及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

二、分级服务标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
集中绿化 /面积				1) 绿化有一定的乔木，花卉。花卉占绿地总面积的 2%以上； 2) 绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，集中绿地率 10%以上。	
草坪养护			1) 草坪种类为单季草； 2) 定期修剪，草面 3) 平整；杂草面积不大于 6%； 4) 草势生长良好，无明显枯黄； 5) 发现病虫害及时灭杀。		
乔灌木养护			1) 地被、攀援植物 2) 适时修剪、土壤基本无杂草； 3) 篱、球表面圆整，基本无脱节； 4) 乔、灌木无二级枯枝； 5) 有针对性灭治病虫害，主要病虫害发生率低于 10%		
花坛、花境养护				1) 每年 2 次以上花卉布置，三季有花； 2) 缺枝倒伏不超过 5 处； 3) 及时清除枯萎的花卉、黄叶、杂草； 4) 及时做好病虫害防治。	
重点树木 养护	应符合 GB / T 51168 的要求				
屋顶绿化	应符合 DB31 / T 493 的要求				
绿化标识 标牌	设置宣传标语及禁止性行为告知			1) 设置宣传标语及禁止性行为告知； 2) 统一制作的乔木及花卉铭牌	
室内绿化 植物盆栽 养护				1) 选用无毒、无害、无味、艺型肥料； 2) 底层大堂区域、电梯厅摆放绿植的，绿植高度不低于 1.2 米，并以耐温、耐热和耐寒性植物为主； 3) 定期更换绿植； 4) 叶片光泽，土壤表层无杂物	

每一级标准均应包含基本要求和上一级服务质量等级标准。

第五部分 共用设施设备日常管理标准

一、基本服务要求

1、人员要求

- 1.1、应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。
- 1.2、维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

2、管理要求

- 2.1、建立符合法律法规规定、DG/T J08-207 的要求，以及物业服务合同约定的标准化作业指导书。
- 2.2、建立设施设备维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容。
- 2.3、完善设施设备技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作。
- 2.4、加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施；有完备的培训等工作过程记录。
- 2.5、电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构进行维修和养护。
- 2.6、维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

3、基本服务

3.1、房屋基础部位

房屋基础部位的维护，应做到：

- a) 定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；
- b) 主体结构安全，房屋外立面无破损；
- c) 屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。

3.2、共用部位

共用部位的维护，应做到：

- a) 大厅、楼梯 / 电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；
- b) 照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损、灯罩内无尘无虫；
- c) 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；
- d) 门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。

3.3、公共区域

楼外公共区域的维护，应做到：

- a) 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；
- b) 排水沟渠无阻碍、畅通；
- c) 交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患；
- d) 绿地水龙头出水正常；
- e) 花坛完整。

3.4、屋顶和平台

屋顶和平台的维护，应做到：

- a) 防水层无气鼓、碎裂；
- b) 隔热板无断裂、缺损；
- c) 屋顶平台排水沟畅通。

3.5、附属设施

附属设施的维护，应做到：

- a) 围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；
- b) 门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；
- c) 室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好，无安全隐患；
- d) 休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理。

3.6、景观设施

景观设施的维护，应做到：

- a) 景观小品设施外观完好，功能完好；
- b) 水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；
- c) 无漏电隐患。

3.7、避雷设施

避雷设施的维护，应做到：

- a) 避雷装置外观完好，功能正常；
- b) 避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；
- c) 屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合 GB / T 21431 的规范。

3.8、残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护，应做到：

- a) 残疾人通道出入畅通；
- b) 通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患。

3.9、电动充电设施

电动充电设施的维护，应做到：

- a) 基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；
- b) 配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效；
- c) 定期进行安全检查。

3.10、人防设施

人防设施的维护，应做到：

- a) 人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常；
- b) 人防通风系统试机正常，功能有效，每半年至少启动一次；
- c) 避难设施完好；
- d) 人防工程检查合格，应符合 GB 50134 的要求。

二、公共设施设备日常管理要求

目录	设备设施名称	维护管理要求
供电系统	公共电器箱 / 柜	1) 公共电器箱柜应上锁，表体干净； 2) 变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好； 3) 有高压变电 / 配电的，高压用具应配置齐全，检测合格； 4) 突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（楼道 / 路灯 / 大堂吊灯）	1) 道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好； 2) 照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患； 3) 照明灯杆下方盖板应封闭，灯罩内无尘无虫。
	应急照明	1) 应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断。 2) 出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复。
	景观 / 泛光照明	1) 景观 / 泛光照明在节假日按规定分时段开启。 2) 定期对景观 / 泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复。
弱电系统	电子防盗门禁/门	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常

	楼宇对讲（含可视）	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰。	
	电子防越报警（周界报警、电围栏等）	1) 功能齐全，外观完好，24 小时正常运行； 2) 电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整； 3) 电子防越报警系统设施无障碍物遮挡	正
	监控摄像	1)功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰； 3)监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求	清
	电子巡更	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 电子巡更系统设备运行正常，打印机工作正常；数据采集功能正常、记录完整	
	信息发布系统	1)功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求； 3) 背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰	
	行人门禁闸机系统	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常	
	车辆道闸系统	1)功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 车辆道闸系统运行正常；红外线传感器、计时、监控装置功能可靠；车牌识别系统联网图像传递信息正常	统
	消防系统	1) 消防系统养护应符合 GB 25201 和 GA 1283 的要求； 2) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 3) 消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整； 4) 消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充； 5) 按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态； 6) 楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常； 7) 室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用	
	升降系统	1) 电梯维护保养应符合 TSG T5002 和 GB / T 18775 的要求； 2) 电梯系统应每年进行 1 次年检、限速器应 2 年校验 1 次（运行超过 15 年的应每年测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全； 3) 呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢内应张贴救助电话和乘客须知，并设有应急呼叫按钮； 4) 每幢楼至少 1 台电梯 24 小时运行； 5) 发生电梯维修故障，应在 30 分钟到现场； 6) 做好机房卫生保洁，每半月做好轿厢道轨清理。	急
给排水系统	二次供水设施	1) 功能齐全，设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行； 2) 定期做好维护保养工作，记录完整； 3) 管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好； 4) 压力正常，表具数据准确； 5) 水箱、蓄水池每年清洗不少于 2 次，水质监测每季度 1 次，水质应符合 GB5749 和 DB31 / T 1091 要求； 6)水箱及蓄水池实行双人双锁管理。	
	各类排水泵及管网	1)功能齐全，设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢； 2) 定期做好维护保养工作，记录完整； 3) 窨井盖完好，保持污水排放畅通； 4) 集水井保持结构完好、井盖完整； 5) 每周消防、生活总水表检查巡视一次。 6) 每半年对窨井、积水井进行清理，对总排水管疏通一次。	
	二级生化处理	1) 二次生化处理设施设备使用功能完好； 2) 定期做好维护保养工作，记录完整	

空调系统	1) 空调系统应定期维护, 确保其工作正常, 管道完好, 阀件及仪表齐备, 无跑、冒、滴、漏; 2) 空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常, 运行技术参数符合规定要求, 记录齐全; 3) 清洗消毒工作应符合 WS394 和 WS / T 396 的要求; 4) 采用水质为冷媒的, 其水质应符合 WS394 要求
------	---