ICS 03.080
CCS A12

DB 15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB 15/T XXXX—
代替DB15/T 970—2016

居住物业管理服务标准

Residential property management service standard

（征求意见稿）

- - 发布 - - 实施

发 布

目 次

前言 IV
1 范围 5
2 规范性引用文件 5
3 术语和定义 7
3.1 物业 7
3.2 居住物业 7
3.3 业主 7
3.4 物业使用人 7
3.6 物业服务人 7
3.7 物业管理区域 7
3.8 共有部位 7
3.9 设备间 8
3.10 房屋承重结构 8
3.11 共有设施设备 8
3.12 公共服务 8
3.13 特约服务 8
3.14 物业服务费 8
3.15 包干制 8
3.16 酬金制 9
3.17 智慧物业服务 9
3.18 突发事件 9
4 总体要求 9
5 物业服务费公示 9
6 党建引领 9
7 突发事件管理 10
8 创新与服务提升 10
9 物业服务评价与监督 10
9.1 物业服务评价 10
9.2 物业服务监督 10
10 住宅五级物业服务 10
10.1 基本要求 10
10.2 客户服务 12
10.3 特约服务 13
10.4 共有部位及共有设施设备的维修养护 13
10.5 房屋装饰装修管理 17
10.6 公共秩序维护 17

10.7 突发事件管理.....17
10.8 保洁服务.....18
10.9 绿化服务.....19
10.10 投诉处理.....20
11 住宅四级物业服务.....20
11.1 基本要求.....20
11.2 客户服务.....22
11.3 委托服务.....23
11.4 共有部位及共有设施设备的维修养护.....23
11.5 房屋装饰装修管理.....27
11.6 公共秩序维护.....27
11.7 突发事件管理.....27
11.8 保洁服务.....28
11.9 绿化服务.....29
11.10 投诉处理.....30
12 住宅三级物业服务.....30
12.1 基本要求.....30
12.2 客户服务.....32
12.3 委托服务.....32
12.4 共有部位及共有设施设备的维修养护.....33
12.5 房屋装饰装修管理.....36
12.6 公共秩序维护.....36
12.7 突发事件管理.....37
12.8 保洁服务.....37
12.9 绿化养护.....39
12.10 投诉处理.....39
13 住宅二级物业服务.....40
13.1 基本要求.....40
13.2 客户服务.....41
13.3 委托服务.....42
13.4 共有部位及共有设施设备的维修养护.....42
13.5 房屋装饰装修管理.....46
13.6 公共秩序维护.....46
13.7 突发事件管理.....46
13.8 保洁服务.....47
13.9 绿化服务.....48
13.10 投诉处理.....48
14 住宅一级物业服务.....48
14.1 基本要求.....48
14.2 客户服务.....50
14.3 委托服务.....51
14.4 共有部位及共有设施设备的维修养护.....51
14.5 房屋装饰装修管理.....54

14.6 公共秩序维护.....54
14.7 突发事件管理.....55
14.8 保洁服务.....55
14.9 绿化服务.....56
14.10 投诉处理.....56

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由XXX提出。
本文件由XXX归口。
本文件起草单位：XXX
本文件主要起草人：XXX

居住物业管理服务标准

1 范围

本文件规定了内蒙古自治区内居住物业管理服务活动中的术语和定义、房屋和设施设备运行维护、小区公共秩序维护、环境清洁和绿化养护管理等基本要求。

本文件将适用于内蒙古自治区内的居住物业管理活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用构成本间必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

国办发[2017]26 号 国务院办公厅关于转发国家发展改革委 住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知

中华人民共和国主席令第 88 号(2021) 中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国主席令第 4 号(2013) 中华人民共和国特种设备安全法

中华人民共和国国务院令第 698 号(2018) 物业管理条例

中华人民共和国财政部 财基字〔1998〕7 号 物业管理企业 财务管理规定

中华人民共和国国家住房和城乡建设部 建房〔2010〕165 号 物业承接查验办法

中华人民共和国国家发展和改革委员会价检〔2004〕1428 号关于物业服务收费明码标价规定

中华人民共和国建设部令第 110 号(2002) 住宅室内装饰装修管理办法

中华人民共和国应急管理部（第 5 号）《高层民用建筑消防安全管理规定》（2021 年 8 月实施）

内蒙古自治区人民政府令第 93 号（2016）内蒙古自治区城市供水实施办法

内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会公告第 70 号 (2021) 内蒙古自治区物业管理条例

内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第 67 号公告《内蒙古自治区城乡生活垃圾管理条例》

内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会公告第 93 号(2022) 内蒙古自治区城镇供热管理条例

内蒙古自治区人民政府令第 213 号(2015) 内蒙古自治区电梯安全管理办法

内蒙古自治区人民政府内政发〔2015〕91 号 关于加强物业管理促进物业服务业发展的意见

内蒙古自治区发展和改革委员会 内发改费〔2016〕1314 号 关于规范我区物业服务收费管理工作

的通知

内发改环资字[2017]1435 号 内蒙古自治区发展改革委 住房和城乡建设厅关于落实生活垃圾分类制度有关意见的通知

GB 17051-1997 二次供水设施卫生规范

GB 2894-2008 安全标志及使用导则

GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准

GB 13495.1-2015 消防安全标志

GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB/T 20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分：物业管理

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务

GB/T 21741-2021 住宅小区安全防范系统通用技术要求

GB/T 2893.1-2013 图形符号安全色和安全标志第 1 部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB/T 5700-2008 照明测量方法

GB/T 3608-2008 高处作业分级

GB/T 18883-2022 室内空气质量标准

GB 15603-2022 常用化学危险品贮存通则

GB/T 31755-2015 绿化植物废弃物处置和应用技术规程

GB/T 51168-2016 城市古树名木养护和复壮工程技术规范

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理

GB 50601-2010 防雷接地施工验收规范

GB 50365-2019 空调通风系统运行管理规范

GB 19210 空调通风系统清洗规范

GB 50016-2014 建筑设计防火规范

GB 50310-2016 电梯工程施工质量验收规范及其使用导则

GB 50096-2011 住宅设计规范

GB 25506-2010 消防控制室通用技术要求

CJJ/T287-2018 园林绿化养护标准

CJJ/T 102-2016 城市生活垃圾分类及其评价标准

DL/T 1476 电力安全工器具预防性试验规程

TSG T5002-2017 电梯维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业

已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设施、设备和相关场地。

3.2

居住物业

指具备居住功能、供人们生活居住的建筑，包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等，也包括与之相配套的共用设施、设备和公共场地。

3.3

业主

房屋的所有权人。

3.4

物业使用人

物业的承租人或实际使用人。

3.5

物业管理服务

业主（物业使用人）和物业服务人按照物业管理服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内环境卫生和公共秩序的活动。

3.6

物业服务人

物业服务企业和其他物业管理人。

3.7

物业管理区域

物业管理区域是指相对独立的、只成立一个业主大会并由一个物业服务人实施（或由业主自行实施）统一物业管理的区域。

3.8

共有部位

建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分，其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。建筑区划内的土地，依法由业主共同享有建设用地使用权，但属于业主专有的整栋建筑物的规划占地或者城镇公共道路、绿地占地除外。

3.9

设备间

安装各种设备的房间。

3.10

房屋承重结构

指房屋的基础、楼板、屋顶、梁、柱、承重墙体等。

3.11

共有设施设备

根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或住宅业主及有关非住宅业主共同使用的附属设施设备，一般包括排水管道、沟渠、池、井、垃圾废物储存和公益性文体设施、绿地、道路、非经营性车场车库、电梯、消防、照明、路灯、安防设备等。

3.12

公共服务

指物业管理服务中的基本管理工作，是物业服务人面向所有使用人提供的最基本管理服务，其基本内容和要求通常在物业管理服务委托合同中明确规定。一般包括房屋建筑主体的管理；房屋设施设备的管理服务；环境卫生的管理服务；绿化管理服务；秩序维护管理服务；消防管理服务；车辆道路管理服务；公众代办性质的服务。

3.13

特约服务

是指为满足业主、使用人的个别需求，受其委托而提供的服务，通常指在物业管理服务委托合同中未要求、物业服务人在专项服务中也未设立，而业主、物业使用人又提出该方面的需求，物业服务人应在可能的情况下尽量满足其需求，提供特约服务。

3.14

物业服务费

物业服务人依据物业管理服务合同为业主、物业使用人提供物业管理服务，业主、物业使用人依据物业管理服务合同应当支付的物业管理服务费用。

3.15

包干制

由业主（物业使用人）向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业服务人享有或承担的物业服务计费方式。

3.16

酬金制

在预收的物业服务资金中按约定比例或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，结余或不足均由业主享有或承担的物业服务计费方式。

3.17

智慧物业服务

是一种利用信息技术手段，对物业管理活动进行规范化、标准化、自动化和智能化的软件系统。该系统可以将物业的各项工作从线下搬到线上，通过强大的功能实现物业管理的数字化、智能化和高效化。

3.18

突发事件

突发事件，是指突然发生，造成或可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

4 总体要求

4.1 提供物业服务的物业服务人应依法取得营业执照并向旗县区主管部门备案，物业管理专业人员以及专业类的专职管理和技术人员应按照国家有关规定取得相应的岗位证书、专业技术职称证书。
4.2 本标准将居住物业服务由高到低分为五个等级：五级、四级、三级、二级、一级。五级为最高等级，一级为最低等级，高一级等级要求包含低一级等级的相应要求。
4.3 签订物业服务合同时，业主（物业使用人）与物业服务人可根据实际需求分模块选择与居住物业相匹配的物业服务等级，具体服务事项可依照合同中约定的执行。

5 物业服务费公示

5.1 物业服务收费应遵循合理、公开、收费标准与服务标准相适应的原则，根据服务项目的性质，分别执行政府指导价和市场调节价。
5.2 物业服务费的收取应按照相关部门的规定和合同约定执行。
5.3 物业服务人向业主（物业使用人）收取的物业服务费、车位服务费、特约服务费应按照《内蒙古自治区物业管理服务收费管理办法》（内发改费字[2004]1708 号）实行明码标价。
5.4 物业服务人为业主（物业使用人）提供特约服务，服务报酬由双方约定。

6 党建引领

6.1 符合条件的物业服务人，应成立中国共产党的基层组织。
6.2 物业服务人在社区党组织领导下，开展党建活动，强化党建引领，建立社区、物业服务人、业主委员会（物业管理委员会）共商、共建、共治、共享的多方联动机制，提升社区治理水平。

7 突发事件管理

7.1 物业服务人应按照《中华人民共和国突发事件应对法》建立突发事件应急组织机构，结合地区特点、行业特性及项目实际情况编制相对应的应急预案。
7.2 发生突发事件时，物业服务人应配合政府部门做好应对工作。

8 创新与服务提升

8.1 倡导有条件的物业服务人开展智慧物业服务、绿色物业服务，提高服务质量，提升业主（物业使用人）幸福感、获得感。
8.2 物业服务人应通过智慧物业服务平台，为业主（物业使用人）提供通知公告、投诉建议、服务指南、公开公示、服务报告、线上缴费、社区文化宣传等物业服务和社区商业、文化教育、健康运动、休闲娱乐、家政养老等社区生活服务。实现在线业务办理、服务信息发布、网上询价、网上订购、网上支付等功能。
8.3 物业服务人应制定绿色物业服务方案，采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能降耗、垃圾分类、污染防治等事项的实施。

9 物业服务评价与监督

9.1 物业服务评价

9.1.1 物业服务人应按照有关规定和合同约定，对所承接的项目每年至少进行一次物业服务质量评价。
9.1.2 物业服务人可邀请第三方评估机构进行评价。

9.2 物业服务监督

9.2.1 物业服务人应主动接受业主大会、业主委员会（物业管理委员会）的监督，可采用直接或间接方式收集监督信息。
9.2.2 物业服务人应主动接受物业主管部门、新闻媒体以及社会各界的广泛监督。

10 住宅五级物业服务

10.1 基本要求

10.1.1 服务机构

a) 应有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作需要至少应配备相应数量的智能化办公设备等。
b) 应有专职人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。
c) 应在客户服务中心或园区显著位置公示企业营业执照、主要管理人员姓名、照片、岗位信息、收费标准、24 小时服务电话、服务事项及标准等信息。
d) 在客户服务中心明显位置悬挂物业服务人铭牌。

10.1.2 工作人员

a) 物业从业人员应具有良好的职业道德、责任心和服务意识。
b) 物业从业人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。
c) 物业从业人员服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。
d) 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，工作期间还应进行技能和继续教育培训。

10.1.3 规章制度

a) 物业服务人应建立人力资源、财务、行政、安全等企业内部管理制度。
b) 物业服务人应根据服务项目特点制定物业服务方案、岗位标准、工作标准以及各类突发事件应急预案等企业外部管理制度。
c) 物业服务人应按照法律法规及管理规约的规定，制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用、宠物管理等公众管理制度。
d) 物业服务人应根据需要在显著位置张贴悬挂相应的管理制度。

10.1.4 财务管理

a) 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支按管理项目单独进行财务管理。
b) 物业服务收费计费方式分为包干制、酬金制。实行酬金制方式收取物业服务费的，物业服务人应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。
c) 物业服务人应按规定公布公共收益的账目情况，按规定与约定进行结算。

10.1.5 档案管理

a) 物业服务人应建立完善的档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，并定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。
b) 应根据档案性质的不同，分类进行管理，并建立相应电子档案，管理的档案主要包括：
   1) 业主（物业使用人）资料；
   2) 物业服务人日常管理文件、记录；
   3) 投诉处理资料；
   4) 物业竣工验收档案；
   5) 物业权属资料；
   6) 项目承接查验资料；
   7) 配套设施权属清册；
   8) 房屋维修管理档案；
   9) 设施设备使用、养护、检查、维修管理档案；
   10) 秩序维护档案；
   11) 消防管理档案；
   12) 保洁服务档案；
   13) 绿化养护档案；
   14) 业主履约档案；
   15) 其他资料。

注：档案管理不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

10.1.6 标识管理

a) 通用要求
   1) 标识的图形符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。
   2) 消防与安全标识应符合 GB 13495、GB 2894 的要求。
   3) 各类标识的文字使用规范，格式统一。
b) 指引类标识
   1) 应设置在小区主要出入口，设置平面示意图及楼栋号、单元号。
   2) 应设置物业管理区域内主要道路、停车场、泊车导向等标识。
   3) 服务台、公共卫生间等公共服务设施应设置引导和位置标识。
c) 警示类标识
   1) 公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示类标识。
   2) 公共区域内应设置共有设施设备的安全警示标识。
   3) 对危险隐患部位应设置安全防范警示标志。
d) 设施设备类标识
   1) 按照共有设施设备类型，安装设施设备标识。
   2) 按照共有设施设备使用功能，应标明管理状态、提示、警示、指示等标识。
e) 其他标识
   根据实际需要，应设置临时性服务标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）及其他标识。

10.2 客户服务

10.2.1 每日提供不少于 12 小时的业务接待服务，其他时间应设置值班人员，设置并公示 24 小时服务电话。

10.2.2 酬金制方式物业服务项目，每半年公示物业服务合同履行情况、收支状况、各项资金的使用情况等。

10.2.3 每月进行一次电话或走访方式拜访，加强与业主（物业使用人）的沟通，并做好书面记录。

10.2.4 急修项目 15 分钟内到场处置，一般维修应在 30 分钟内或按约定时间到达现场，一般维修项目 2 日内修复（业主（物业使用人）预约、雨天筑漏等可不受此限），维修回访率 100%，保留回访记录并存档。

10.2.5 业主（物业使用人）提出的意见、建议、投诉应及时响应，并将处理结果在 24 小时内回复，投诉回访率 100%，保留回访记录并存档。

10.2.6 在物业管理过程中，对违反治安、消防、房屋管理、城市管理、规划、环保等方面法律、法规的行为，物业服务人应进行劝阻并报告相关行政主管部门，并配合相关行政主管部门进行调查、取证。

10.2.7 每半年进行不少于 1 次业主（物业使用人）满意度调查，征集业主（物业使用人）对物业服务的意见建议，调查覆盖率不少于 50%，汇总分析调查结果，对薄弱环节持续改进，并将调查结果及改进方案在显著位置进行公示，保留调查记录并存档。

10.2.8 每月与业主（物业使用人）或业主委员会（物业管理委员会、居民委员会）例会沟通 1 次，不断改进服务方式，提高服务水准，提升业主（物业使用人）的满意度。

10.2.9 每月组织 1 次项目服务质量检查，重大节假日之前组织专项检查。

10.2.10 应设置公共信息栏，根据公示内容适时进行内容更新，同时配合相关部门进行公益性宣传。

10.2.11 可能对业主（物业使用人）日常生活带来影响的事项，物业服务人确认信息后应及时在小区主要出入口、各单元楼以书面形式张贴通知，或通过智能化物业服务平台告知业主（物业使用人）。

10.2.12 物业服务人结合传统节日，并兼顾老、中、青、幼多层次业主（物业使用人）需求，举办个性化或定制性社区文化活动。重要节假日之前应组织装饰美化活动。

10.2.13 项目经理接待日每月 1 次，形成工作记录并存档。

10.3 特约服务

10.3.1 特约服务内容、服务标准、收费标准应向业主（物业使用人）进行公示。

10.3.2 委托物业服务人提供特约服务的，应签订专项服务委托合同，明确特约服务事项和各方权利义务。

10.3.3 物业服务人委托专业服务机构提供专业服务的应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的岗位证书。

10.4 共有部位及共有设施设备的维修养护

10.4.1 总体要求

a) 物业服务人应依据《物业承接查验办法》、《内蒙古自治区物业管理条例》的规定及物业服务合同约定，与建设单位或业主委员会（物业管理委员会）共同对新接管物业服务项目的共有部位、共有设施设备进行承接查验，并移交相关资料。

b) 物业服务人应建立完善的物业服务项目共有部位及共有设施设备巡检、维修养护档案，做好记录并及时整理存档。

c) 物业服务人应按物业服务合同约定，对共有部位及共有设施设备进行检查。针对雨、雪等恶劣天气应有防范性检查及维修措施。

d) 每周对设备间清洁维护不少于 1 次，整洁有序，室内无杂物堆放；设置挡鼠板及粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材且完好有效；设施设备标识、标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。设备间开放日活动每季度不少于 1 次。

e) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划，并留存 5 年的运行、检查、维修养护记录。

10.4.2 共有部位的运行、维修养护

a) 每半年应对梁、板、柱等结构构件巡查不少于 1 次，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时将有关情况向相关部门报告。

b) 每月应对外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台等巡查不少于 1 次；每周应对共用部位的门、窗、玻璃等巡查不少于 1 次；每月应对共用部位的室内地面、墙面等巡查不少于 1 次；每季度应检查 1 次公区防水。如发现问题，保修期内的应告知相关责任单位进行维修处理，保修期外的由物业服务人维修，需使用专项维修资金的应告知相关业主，并履行申请审核手续。

c) 每周应对场地、围墙、道路、大门、阶梯及扶手、沟渠、雨水及污水管井、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查不少于 1 次。

d) 每年应对防雷装置进行维护保养及检测 1 次，确保无锈蚀、变形、断裂现象。

10.4.3 供水系统

a) 采用储水水箱形式二次供水的按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，每半年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒及水箱清洗，二次供水设施符合 GB 17051 的要求，水质符合 GB 5749 的要求，并取得政府卫生防疫部门颁发的水质检测合格报告。

b) 每日应对供水设施设备运行情况巡查不少于 1 次，发现问题及时解决。

c) 供水水箱、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。
d) 根据供水系统使用说明及相关规定进行维修养护。
e) 每半年应对供水管道、阀门等进行不少于 1 次的除锈、刷漆工作。每年入冬前应对暴露管道进行防冻处理。

10.4.4 供暖设施

a) 采用自备锅炉供热的居住小区，其供热设施设备及供热管线可委托物业服务人负责维护、管理或由物业服务人委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的居住小区，物业服务人可根据集中供热部门的委托，承担小区内供热交换站及二次供热管线等的维护、管理，双方应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式，均应符合《内蒙古自治区城镇供热管理条例》的规定。
b) 受托的物业服务人，每年供暖前对暖气管道、阀门等进行集中检查，对管道进行必要的防冻处理。供暖期内，定期对管线中的各类阀门巡查，确保无渗漏，发现问题及时修缮处理。

10.4.5 排水系统

a) 每年雨季来临前，应集中对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
b) 每次降雨前后应对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
c) 每月应对集水坑、强排管道、阀门巡查不少于 1 次，检查设备运行状态；同时应进行 1 次设备手动启动测试；每季度应养护 1 次。
d) 化粪池每半年清掏不少于 1 次，发现异常及时组织清掏。
e) 对物业管理区域内底层商业的排水系统，每月巡查不少于 1 次，发现异常及时组织清掏。

10.4.6 供电及照明系统

a) 供电系统
   1) 对低压柜运行状况应每日巡查 1 次，每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每半年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。巡检记录及养护记录规范齐全。
   2) 对低压配电箱和线路运行状况应每月巡查不少于 1 次，每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每季度切换 1 次双路互投开关。巡检记录及养护记录规范齐全。
   3) 每周应对控制柜设备运行状况巡查不少于 1 次；每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫等；每季度应校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每半年应检查 1 次远控装置。巡检记录及养护记录规范齐全。
   4) 发电机应每月试运行 2 次，保证运行正常；每半年 1 次带负荷运行；每季度活化 1 次蓄电池；每年应对发电机做 1 次保养。巡检记录及养护记录规范齐全。
   5) 配电室、楼层配电间门、孔、洞、窗等处的防小动物措施应完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。

6) 应保证低压配电室电缆沟无积水。每年组织对低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

b) 照明系统

1) 对楼内公区照明系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 3 小时内修复；原则上其他复杂故障 1 日内修复。

2) 对园区、景观及泛光照明系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 6 小时内修复；其他复杂故障原则上 2 日内修复。

3) 对应急照明系统至少应每日巡视 1 次，发现故障，及时组织维修。

10.4.7 中央空调系统

a) 运行前应对冷水机组、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检查。

b) 运行期间每日应巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

c) 应有相应的节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。

d) 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管虑网，每 2 年清洗消毒 1 次风管,空调清洗应符合 GB 19210 的规定。

e) 每半年检查 1 次管道、阀门并除锈。

f) 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。

g) 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

10.4.8 安全防范系统

a) 人行出入口、楼宇大堂、电梯轿厢、主要路口等重点部位实现监控覆盖，每日应对视频监控设备巡查 1 次，保证其画面效果、录像、图像保存等功能运行正常。每半月应对摄像头的聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况巡查不少于 1 次，并及时进行相应调校，每季度维修养护 1 次，监控数据保存时间应不低于 30 天。

b) 机动车和非机动车集中停放点要落实专项管理，确保其有序停放。每周应对停车场管理设施巡查 1 次，每月维修养护 1 次。

c) 每日应对报警控制管理设备巡查 1 次，保障其运行正常。

d) 每周应对红外对射探测器管理设备做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。

e) 每月应对楼宇对讲系统巡查不少于 1 次，保证其按键、显示屏、通话等功能运行正常。

f) 每周应对电动人行门系统巡查不少于 1 次，保证设备运行正常。

10.4.9 电梯

a) 电梯验收应符合 GB 50310 的规定。

b) 应在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能随时与安防控制室值班人员取得有效联系。

c) 按照《特种设备安全法》、TSG T5002 的规定，主动聘用或选择检验、检测机构对电梯进行安

d) 全检验、检测。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出检验申请。

e) 确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、应急通讯装置等设施正常使用。

f) 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维修保养内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。
g) 配备不少于 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日对电梯运行的安全状况巡查不少于 1 次，发现问题及时修理。每年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。
h) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，并每季度演练 1 次。
i) 发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15 分钟之内到达现场，并立即通知专业维修人员。

10.4.10 消防设施

a) 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人，明确各岗位消防安全职责。发现安全防火隐患应及时进行消除，必要时立即向消防救援部门报告。
b) 应保证消防设施设备完好，可随时启用，设施的维修维护管理应符合 GB 25201 的要求，同时应保持消防通道畅通。
c) 在楼层出入口、电梯口等醒目位置应有安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语以及安全疏散路线图。
d) 有灭火和应急疏散预案，设有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能并每季度进行培训；每年组织 2 次有员工、业主（物业使用人）参加的消防演练。
e) 在小区公共信息栏内对消防安全知识进行宣传报道。
f) 应设置消防控制室，并且有工作人员 24 小时值班，值班人员需持证上岗。发现火情及时疏散人员，通知消防救援部门，并协助其工作。
g) 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，发现安全隐患及时排除，保障其运行正常。
h) 每日巡查火灾报警器的功能、运行指示灯；消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电系统；疏散通道、安全出口的防火门，常闭防火门处于正常状态。
i) 每日检查消防水泵，消防水泵接合器的接口及附件有无渗漏，闷盖应齐全；屋顶供水水箱的储水水位情况；消防泵房的防火门；灭火器的压力符合要求、外观良好；室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能有无故障、生锈、漏水，接口垫圈完整无缺。消火栓箱门应完好无缺，正常开启。
j) 每月检查 1 次火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应及时清除；室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其处于正常状态；与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能正常联动，设施、设备间的防火门完好；防排烟系统处于正常状态。
k) 物业服务人应配置自救逃生器、逃生绳等急救工具。并应每月检查 1 次，保证其正常使用。
l) 对安装的火灾探测器，应每月进行 1 次抽样测试，每年做 2 次消防系统联动试验；火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 3 年全部清洗 1 次，不合格的应及时更换。

10.4.11 水景及其他康养娱乐设施

a) 水景设施启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证无渗漏及用电安全。
b) 其他康养娱乐设施启用前应进行安全检查，保障设施正常运行。

c) 根据季节合理制定开启、关闭时间，并按计划运行，每日对水池、水泵、控制柜及其附属设施巡查不少于 1 次，每周检测 1 次防漏电设施。每日对康养娱乐设施巡查不少于 1 次，确保无安全隐患。

d) 应设置必要的安全警示标识和设施使用说明。

10.5 房屋装饰装修管理

10.5.1 物业服务人应制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度。

10.5.2 物业服务人受理业主（物业使用人）的装饰装修申报登记，应签订协议，并向业主（物业使用人）或其委托人告知装饰装修过程中的注意事项和禁止行为。

10.5.3 在装饰装修期间物业服务人每日不少于 2 次的装饰装修现场巡查，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

10.5.4 物业服务人应严格管理监督业主（物业使用人）的装修垃圾排放。

a) 委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运；

b) 自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

10.6 公共秩序维护

10.6.1 住宅小区的出入口应有专人 24 小时值班，主要出入口设形象岗，且昼间不少于 4 小时立岗服务。

10.6.2 采取封闭式管理的住宅小区，建立外来人员管理制度，对来客来访人员进行登记，结合门禁系统对进出小区的装修、家政等临时外来人员实行临时出入证管理。

10.6.3 对业主车辆基本情况进行登记并建立档案，外来车辆非必要不得进入小区，特殊情况进入，进行登记，并引导车辆有序停放。

10.6.4 对非机动车停放进行规范管理，引导车辆有序停放，禁止在楼内停放电动车或为其充电。非机动车集中充电处管理规范，消防设施器材设置合理、有效。

10.6.5 建立完善的大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。

10.6.6 制定巡查路线，按路线巡视检查并做好记录。对重点区域、重点部位巡查每 2 小时不少于 1 次，夜间巡查 2 人以上同行。对扰乱公共秩序的行为及时加以制止，必要时应立即向政府主管部门报告，并协助处理。

10.6.7 安防控制室应设专人 24 小时值守，并配备必要的应急工具。收到报警信号后，秩序维护人员应在 5 分钟内赶到现场进行处理，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

10.6.8 每半年开展不少于 1 次的专项治安应急预案演练。

10.6.9 对秩序维护人员应进行相关法律法规、岗位流程、专业技能等培训，能正确使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备。配备对讲装置和必要的安全护卫器械、便民设施等。

10.6.10 每半年组织管理人员和秩序维护人员开展安全防范教育培训不少于 2 次。

10.6.11 提醒饲养宠物的业主，对宠物采取安全措施避免伤害他人；影响业主（物业使用人）正常居住环境和生活秩序的，及时劝阻，劝阻无效的，应及时上报相关部门。

10.7 突发事件管理

10.7.1 建立公共突发事件处理机制，制定洪涝、地震、严寒、暴风雪、大风等突发性自然灾害，火灾、燃气泄漏、治安、公共卫生、电梯困人事故等突发事件应急预案和应急处理方案。

10.7.2 建立与政府应急管理部门的紧急联系通道，对突发事件及时上报应急管理相关部门，并按照相关部门的指示采取相应措施。

10.7.3 对应急救援队伍进行应急预案培训，编制演练计划，按照计划进行演练，并保存演练记录。

10.7.4 每年组织开展应急预案演习不少于 2 次。

10.7.5 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告有关部门和告知相关业主。

10.7.6 发生突发事件，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作。事后编制处置报告及时上报有关部门并存档。

10.8 保洁服务

10.8.1 管理要求

a) 应编制年度、季度、月度和周工作计划。

b) 应有清洁记录、定期维护记录、消杀记录等维护环境清洁措施的相关记录及各类巡查记录。

10.8.2 物业共有部位清洁

a) 楼内

1) 每日对大堂地面、信报箱、门禁系统设备等擦拭 1 次、巡视保洁 3 次，保持无垃圾、无灰尘、无污渍。

2) 每周对大堂墙面进行保洁擦拭 1 次，保持无灰尘、无污渍。

3) 配有家具或其他配饰的，每月护理保养 1 次（如石材等打蜡保养）。

4) 每日对楼道地面进行清扫 1 次，每 3 日清拖 1 次；每 3 日对楼梯扶手、护栏、窗台、消防指示牌等共有设施擦拭 1 次，无灰尘、无垃圾、无污渍。

5) 每季度对楼内灯具清洁除尘 1 次，无蜘蛛网、无灰尘。

6) 根据地面材质，定期做地面清洗、养护，保持光亮、整洁、无污渍。

7) 每日对公共卫生间清洁 2 次，巡视 2 次，保持便池、洗手池台面干净、无排泄物、无异味。

8) 每周对楼内公共区域及公共卫生间消毒 2 次，保持空气清新、无异味。

9) 每日对电梯轿厢进行地面清拖，轿厢门、面板擦拭 2 次，巡视 2 次，无垃圾杂物、无灰尘、无污渍。

10) 不锈钢或其他材质的轿厢内壁每周护理 1 次，保持光亮、无污渍。

b) 楼外

1) 每月对天台、屋面卫生清洁 1 次，每周巡视保洁 1 次，强降雨、雪后集中组织清扫。

2) 每日对主干道路清扫 2 次，巡视 4 次，路面无垃圾、无杂物、路面无积水坑、保持路面整洁。

3) 每日对宅间道路清扫 1 次，巡视保洁 2 次，保持路面干净、无垃圾。

4) 每日对公共绿地巡视 2 次，随时清理绿地内杂物与垃圾。

5) 每周对 3m 以下壁灯、草坪灯、庭院灯等公共照明设施清洁 1 次，无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。

6) 每日对康养设施等清洁 1 次，每周消毒 1 次，保持设施表面干净、无污渍。

c) 水系景观

1) 水景在开放期内应保持水面清洁，无漂浮物。

2) 每周对水池底部清洁不少于 1 次，定期对水体进行消毒净化处理。

d) 停车场、非机动车停放区域

1） 每日对停车场及非机动车停放区域地面清扫 1 次，保持地面干净，无积水、无杂物。

2） 每月对地下停车场天花板、墙面、门窗、消防箱、防火门等公共部位除尘 1 次，无污渍、无蜘蛛网。

3）每周对非机动车停放区域的配套设施除尘 1 次，无明显灰尘、无污渍、无蜘蛛网。

10.8.3 雨、雪天气的清洁服务

a) 降雨后应对小区内积水路段及时清扫。昼间降雨的，雨停后 2 小时道路无成片积水；夜间降雨的，次日 9：00 前道路无成片积水，恢复道路清洁水平。

b) 降雪后应及时组织清扫积雪，铲除积冰。昼间降雪的，应随时组织清扫，雪停后 2 小时内清扫完毕主干道路的冰雪；夜间降雪的，每 2 小时清扫 1 次主要出、入口，雪停后在次日 9：00 前清扫完主干道路的冰雪。

10.8.4 生活垃圾收集与处理

a) 根据生活垃圾分类相关要求，在规定地点设置垃圾收集容器，有明确的分类标识，摆放整齐，日产日清。

b) 生活垃圾收集容器周围地面无散落垃圾、无污水、无明显异味，定期消毒。

c)全天最低气温在 0℃以上时，生活垃圾收集容器每 3 天清洗 1 次；其他时间，生活垃圾收集容器每周清洗 1 次。

d)有专门的生活垃圾清运车，车辆应保持密闭、外观整洁。

10.8.5 卫生消杀

a)有完善的消杀灭害服务方案、服务执行记录，按月存档。

b)每日对生活垃圾收集容器消杀 1 次；每半月对生活垃圾缓存点、装修垃圾缓存点、雨污水井、化粪池等消杀 1 次。

c)根据实际需要和季节特点，制定灭蚊蝇、蟑螂、鼠等消杀计划，并开展消杀工作。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标识；蚊蝇、蟑螂等孳生季节，每日喷洒 2 次杀虫药剂；每月灭鼠 1 次，无鼠迹。

d)配合相关部门开展灭虫除害的预防和控制工作。

10.9 绿化服务

10.9.1 配置专业人员对居住小区绿化实施养护管理；每月编制绿化养护工作方案；应建立电子版绿化苗木台账，绿化档案全面、准确。

10.9.2 制定绿化浇灌计划，合理组织浇灌；采用节水灌溉设备和措施，保证水分下渗充足且均匀；充分利用雨水资源进行浇灌；在萌芽前浇灌返青水，入冬前浇灌上冻水；其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排浇灌。

10.9.3 根据植物生长情况适时适量、科学合理施肥。若施用有机肥，每年施肥不少于 1 次；若施用复合肥，乔木每年施肥 1 次至 2 次，灌木每年施肥 2 次至 3 次，地被和草坪植物每年施肥 3 次至 4 次；花坛植物根据生长情况进行追肥。

10.9.4 病虫害防治主要以“预防为主、综合防治”为基本方针。植物生长季，对病虫害发生情况每月检查 4 次，并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施；尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。

10.9.5 修剪整形

a) 乔木每年修剪 1 次至 2 次，保证树冠整齐，造型美观，侧枝分布均匀，无枯枝、病虫枝，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，不遮挡监控及周界报警系统，与建筑物及架空线路无刮擦。

b) 灌木修剪，全年不少于 3 次，外缘枝叶紧密、圆整，无枯枝、无萌蘖枝，及时修剪开败的残花残果，保持形态自然，造型美观。

c) 绿篱修剪每年不少于 3 次，轮廓清晰，层次分明，基部丰满，高度一致；造型植物外缘枝叶紧密、圆整，观赏效果良好。

d) 草坪生长季节修剪，每 2 周不少于 1 次。每次修剪掉的部分不得超过叶片自然高度的 1/3。

10.9.6 除草

定期清除绿地杂草，每年全面除草不少于 5 次；重点绿地增加除草次数，不出现 10 厘米以上的杂草且出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 2%。

10.9.7 补植、改植

a) 对乔灌木、绿篱、花卉、草坪适时进行更新补植，行道树缺株率小于 3%；补植的植物要与原绿化品种、规格相同；如绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。

b) 适时种植时令花卉，植株成活率不低于 98%。

c) 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。

10.9.8 做好冬季防冻、防风措施；冬季来临前对树木进行刷白保护。

10.9.9 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 2 小时内清理干净。

10.9.10 在醒目处设置爱护绿化提示标识；树木、绿篱、花卉实行标牌管理。古树名木养护应符合现行国家标准《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168 的要求。

10.10 投诉处理

10.10.1 有完善的投诉处理机制，明确投诉处理责任人，及时受理业主（物业使用人）投诉、报修，做好投诉记录，对外公布监督、投诉电话。

10.10.2 积极配合有关部门做好投诉处理工作，处理结果在 24 小时内回复，投诉回访率 100%，并按月进行统计分析。

11 住宅四级物业服务

11.1 基本要求

11.1.1 服务机构

a) 应有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作需要至少应配备相应数量的办公桌椅、电脑、打印机、传真机、办公收费系统等办公设备以及接待台、饮水机等设备。

b) 应有专职人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

c) 应在客户服务中心或园区显著位置公示企业营业执照、主要管理人员姓名、照片、岗位信息、收费标准、24 小时服务电话、服务事项及标准等信息。

d) 在客户服务中心明显位置悬挂物业服务人铭牌。

11.1.2 工作人员

a) 物业从业人员应具有良好的职业道德、责任心和服务意识。
b) 物业从业人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。
c) 物业从业人员服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。
d) 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，工作期间还应进行技能和继续教育培训。

11.1.3 规章制度

a) 物业服务人应建立人力资源、财务、行政、安全等企业内部管理制度。
b) 物业服务人应根据服务项目特点制定物业服务方案、岗位标准、工作标准以及各类突发事件应急预案等企业外部管理制度。
c) 物业服务人应按照法律法规及管理规约的规定，制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用、宠物管理等公众管理制度。
d) 物业服务人应根据需要在显著位置张贴悬挂相应的管理制度。

11.1.4 财务管理

a) 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支按管理项目单独进行财务管理。
b) 物业服务收费计费方式分为包干制、酬金制。实行酬金制方式收取物业服务费的，物业服务人应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。
c) 物业服务人应按规定公布公共收益的账目情况，按规定与约定进行结算。

11.1.5 档案管理

a) 物业服务人应建立完善的档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，并定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。
b) 应根据档案性质的不同，分类进行管理，并建立相应电子档案，管理的档案主要包括：
   1) 业主（物业使用人）资料；
   2) 物业服务人日常管理文件、记录；
   3) 投诉处理资料；
   4) 物业竣工验收档案；
   5) 物业权属资料；
   6) 项目承接查验资料；
   7) 配套设施权属清册；
   8) 房屋维修管理档案；
   9) 设备设施使用、养护、检查、维修管理档案；
   10) 秩序维护档案；
   11) 消防管理档案；
   12) 保洁服务档案；
   13) 绿化养护档案；
   14) 业主履约档案；
   15) 其他资料。

注：档案管理不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

11.1.6 标识管理

a) 通用要求
   1) 标识的图形符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。
   2) 消防与安全标识应符合 GB 13495、GB 2894 的要求。
   3) 各类标识的文字使用规范，格式统一。
b) 指引类标识
   1) 应设置在小区主要出入口，设置平面示意图及楼栋号、单元号。
   2) 应设置物业管理区域内主要道路、停车场、泊车导向等标识。
   3) 服务台、公共卫生间等公共服务设施应设置引导和位置标识。
c) 警示类标识
   1) 公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示类标识。
   2) 公共区域内应设置共有设施设备的安全警示标识。
   3) 对危险隐患部位应设置安全防范警示标志。
d) 设施设备类标识
   1) 按照共有设施设备类型，安装设施设备标识。
   2) 按照共有设施设备使用功能，应标明管理状态、提示、警示、指示等标识。
e) 其他标识
   根据实际需要，应设置临时性服务标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）及其他标识。

11.2 客户服务

11.2.1 每日提供不少于 12 小时的业务接待服务，其他时间应设置值班人员，设置并公示 24 小时服务电话。

11.2.2 酬金制方式物业服务项目，每半年公示物业服务合同履行情况、收支状况、各项资金的使用情况等。

11.2.3 每季度进行一次电话或走访方式拜访，加强与业主（物业使用人）的沟通，并做好书面记录。

11.2.4 急修项目 20 分钟内到场处置，一般维修应在 45 分钟内或按约定时间到达现场，一般维修项目 2 日内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏等可不受此限），维修回访率 100%，保留回访记录并入档。

11.2.5 业主（物业使用人）提出的意见、建议、投诉应及时响应，并将处理结果在 24 小时内回复，投诉回访率 100%，保留回访记录并入档。

11.2.6 在物业管理过程中，对违反治安、房屋管理、城市管理、规划、环保等方面法律、法规的行为，物业服务企业应进行劝阻并报告相关行政主管部门，并配合相关行政主管部门进行调查、取证。

11.2.7 每半年进行一次业主满意度调查，征集业主对物业服务的意见建议，调查覆盖率 50%，汇总分析调查结果，对薄弱环节持续改进，并将调查结果和整改方案在显著位置进行公示，保留调查记录并入档。

11.2.8 每两月与业主（物业使用人）或业主委员会（物业管理委员会、居民委员会）例会沟通 1 次，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。

11.2.9 每月组织一次项目服务质量检查，重大节假日之前组织专项检查。

11.2.10 应设置公共信息栏，根据公示内容适时进行内容更新，同时配合相关部门进行公益性宣传。

11.2.11 可能对业主（物业使用人）日常生活带来影响的事项，物业服务人确认信息后应及时在小区主要出入口、各单元楼以书面形式张贴通知，或通过智能化物业服务平台告知业主（物业使用人）。

11.2.12 物业服务人结合传统节日，并兼顾老、中、青、幼多层次业主（物业使用人）需求，举办个性化或定制性社区文化活动。重要节假日之前应组织装饰美化活动。

11.2.13 项目经理接待日每两月 1 次，形成工作记录并入档。

11.3 委托服务

11.3.1 特约服务内容、服务标准、收费标准应向业主（物业使用人）进行公示。（新增）

11.3.2 委托物业服务企业提供特约服务的，应签订专项服务委托合同，明确委托服务事项和各方权利义务。

11.3.3 物业服务人委托专业服务机构提供专业服务的应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的岗位证书。

11.4 共有部位及共有设施设备的维修养护

11.4.1 总体要求

a) 物业服务人应依据《物业承接查验办法》、《内蒙古自治区物业管理条例》的规定及物业服务合同约定，与建设单位或业主委员会（物业管理委员会）共同对新接管物业服务项目的共有部位、共有设施设备进行承接查验，并移交相关资料。
b) 物业服务人应建立完善的物业服务项目共有部位及共有设施设备巡检、维修养护档案，做好记录并及时整理存档。
c) 物业服务人应按物业服务合同约定，对共有部位及共有设施设备进行检查。针对雨、雪等恶劣天气应有防范性检查及维修措施。
d) 每周对设备间清洁维护不少于 1 次，整洁有序，室内无杂物堆放；设置挡鼠板及粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材且完好有效；设施设备标识、标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。设备间开放日活动每半年不少于 1 次。
e) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划，并留存 5 年的运行、检查、维修养护记录。

11.4.2 共有部位的运行、维修养护

a) 每半年应对梁、板、柱等结构构件巡查不少于 1 次，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时将有关情况向相关部门报告。
b) 每月应对外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台等巡查不少于 1 次；每半月应对共用部位的门、窗、玻璃等巡查不少于 1 次；每 2 月应对共用部位的室内地面、墙面等巡查不少于 1 次；每季度应检查 1 次公区防水。如发现问题，保修期内的应告知相关责任单位进行维修处理，保修期外的由物业服务人维修，需使用专项维修资金的应告知相关业主，并履行申请审核手续。
c) 每半月应对场地、围墙、道路、大门、阶梯及扶手、沟渠、雨水及污水管井、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查不少于 1 次。
d) 每年应对防雷装置进行维护保养及检测 1 次，确保无锈蚀、变形、断裂现象。

11.4.3 供水系统

a) 采用储水水箱形式二次供水的按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒及水箱清洗，二次供水设施符合GB 17051的要求，水质符合GB 5749的要求，并取得政府卫生防疫部门颁发的水质检测合格报告。
b) 每日应对供水设施设备运行情况巡查不少于1次，发现问题及时解决。
c) 供水水箱、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。
d) 根据供水系统使用说明及相关规定进行维修养护。
e) 每半年应对供水管道、阀门等进行不少于1次的除锈、刷漆工作。每年入冬前应对暴露管道进行防冻处理。

11.4.4 供暖系统

a) 采用自备锅炉供热的居住小区，其供热设施设备及供热管线可委托物业服务人负责维护、管理，或由物业服务人委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的居住小区，物业服务人可根据集中供热部门的委托，承担小区内供热交换站及二次供热管线等的维护、管理，双方应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式，均应符合《内蒙古自治区城镇供热管理条例》的规定。
b) 受托的物业服务人，每年供暖前对暖气管道、阀门等进行集中检查，对管道进行必要的防冻处理。供暖期内，定期对管线中的各类阀门巡查，确保无渗漏，发现问题及时修缮处理。

11.4.5 排水系统

a) 每年雨季来临前，应集中对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
b) 每次降雨前后应对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
c) 每2月应对集水坑、强排管道、阀门巡查不少于1 次，检查设备运行状态；同时应进行1次设备手动启动测试；每季度应养护1次。
d) 化粪池每半年清掏不少于1 次，发现异常及时组织清掏。
e) 对物业管理区域内底层商业的排水系统，每月巡查不少于1次，发现异常及时组织清掏。

11.4.6 供电及照明系统

a) 供电系统
   1) 对低压柜运行状况应每日巡查1次，每半年维修养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每半年检查1次电气安全；每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。巡检记录及养护记录规范齐全。
   2) 对低压配电箱和线路运行状况应每月巡查不少于1次，每半年维修养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每季度切换1次双路互投开关。巡检记录及养护记录规范齐全。
   3) 每周应对控制柜设备运行状况巡查不少于1次；每半年维修养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫等；每季度应校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每半年应检查1次远控装置。巡检记录及养护记录规范齐全。
   4) 发电机应每月试运行2次，保证运行正常；每半年1次带负荷运行；每季度活化1次蓄电池；每年应对发电机做1次保养，巡检记录及养护记录规范齐全。

5) 配电室、楼层配电间门、孔、洞、窗等处的防小动物措施应完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。
6) 应保证低压配电室电缆沟无积水。每年组织对低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

b) 照明系统
1) 对楼内公区照明系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 4 小时内修复；其他复杂故障原则上 1 日内修复。
2) 对园区、景观及泛光照明系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 8 小时内修复；其他复杂故障原则上 3 日内修复。
3) 对应急照明系统至少应每日巡视 1 次，发现故障，及时组织维修。

11.4.7 中央空调系统

a) 运行前应对冷水机组、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检查。
b) 运行期间每日应巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。
c) 应有相应的节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
d) 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管虑网，每 2 年清洗消毒 1 次风管,空调清洗应符合 GB 19210 的规定。
e) 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
f) 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。
g) 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

11.4.8 安全防范系统

a) 人行出入口、楼宇大堂、电梯轿厢、主要路口等重点部位实现监控覆盖，每日应对视频监控设备巡查 1 次，保证其画面效果、录像、图像保存等功能运行正常。每半月应对摄像头的聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况巡查不少于 1 次，并及时进行相应调校，每季度维修养护 1 次，监控数据保存时间应不低于 30 天。
b) 机动车和非机动车集中停放点要落实专项管理，确保其有序停放。每 2 周应对停车场管理设施巡查 1 次，每月维修养护 1 次。
c) 每周应对报警控制管理设备巡查 1 次，保障其运行正常。
d) 每月应对红外对射探测器管理设备做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。
e) 每月应对楼宇对讲系统巡查不少于 1 次，保证其按键、显示屏、通话等功能运行正常。
f) 每月应对电动人行门系统巡查不少于 1 次，保证设备运行正常。

11.4.9 电梯

a) 电梯验收应符合 GB 50310 的规定。
b) 应在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能随时与安防控制室值班人员取得有效联系。
c) 按照《特种设备安全法》、TSG T5001 的规定，主动聘用或选择检验、检测机构对电梯进行安
d) 全检验、检测。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出检验申请。
e) 确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、应急通讯装置等设施正常使用。

f) 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维修保养内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。
g) 配备不少于 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日对电梯运行的安全状况巡查不少于 1 次，发现问题及时修理。每年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。
h) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，并每季度演练 1 次。
i) 发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15 分钟之内到达现场，并立即通知专业维修人员。

11.4.10 消防设施

a) 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人，明确各岗位的消防安全职责。发现安全防火隐患应及时进行消除，必要时立即向消防救援部门报告。
b) 应保证消防设施设备完好，可随时启用，设施的维修维护管理应符合 GB 25201 的要求，同时应保持消防通道畅通。
c) 在楼层出入口、电梯口等醒目位置应有安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语以及安全疏散路线图。
d) 有灭火和应急疏散预案，设有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能并每季度进行培训；每年组织 2 次有员工、业主（物业使用人）参加的消防演练。
e) 在小区公共信息栏内对消防安全知识进行宣传报道。
f) 应设置消防控制室，并且有工作人员 24 小时值班，值班人员需持证上岗。发现火情及时疏散人员，通知消防救援部门，并协助其工作。
g) 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，发现安全隐患及时排除，保障其运行正常。
h) 每日巡查火灾报警器的功能、运行指示灯；消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电系统；疏散通道、安全出口的防火门，常闭防火门处于正常状态。
i) 每日检查消防水泵，消防水泵接合器的接口及附件有无渗漏，闷盖应齐全；屋顶供水水箱的储水水位情况；消防泵房的防火门；灭火器的压力符合要求、外观良好；室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能有无故障、生锈、漏水，接口垫圈完整无缺。消火栓箱门应完好无缺，正常开启。
j) 每月检查 1 次火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应及时清除；室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其处于正常状态；与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能正常联动，设施、设备间的防火门完好；防排烟系统处于正常状态。
k) 物业服务人应配置自救逃生器、逃生绳等急救工具。并应每月检查 1 次，保证其正常使用。
l) 对安装的火灾探测器，应每月进行 1 次抽样测试，每年做 2 次消防系统联动试验；火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 3 年全部清洗 1 次，不合格的应及时更换。

11.4.11 水景及其他康养娱乐乐设施

a) 水景设施启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证无渗漏及用电安全。
b) 其他康养娱乐设施启用前应进行安全检查，保障设施正常运行。

c) 根据季节合理制定开启、关闭时间，并按计划运行，每日对水池、水泵、控制柜及其附属设施巡查不少于 1 次，每周检测 1 次防漏电设施。每日对康养娱乐设施巡查不少于 1 次，确保无安全隐患。

d) 应设置必要的安全警示标识和设施使用说明。

11.5 房屋装饰装修管理

11.5.1 物业服务人应制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度。

11.5.2 物业服务人受理业主（物业使用人）的装饰装修申报登记，应签订协议，并向业主（物业使用人）或其委托人告知装饰装修过程中的注意事项和禁止行为。

11.5.3 在装饰装修期间物业服务人每日不少于 1 次的装饰装修现场巡查,对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

11.5.4 物业服务人应严格管理监督业主（物业使用人）的装修垃圾排放。

a)委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运；

b)自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

11.6 公共秩序维护

11.6.1 住宅小区的出入口应有专人 24 小时值班。主要出入口上下班高峰期提供不少于 2 小时的立岗服务。

11.6.2 采取封闭式管理的住宅小区，建立外来人员管理制度，对来客来访人员进行登记，结合门禁系统对进出小区的装修、家政等临时外来人员实行临时出入证管理。

11.6.3 对业主车辆基本情况进行登记并建立档案,外来车辆非必要不得进入小区,特殊情况进入，进行登记，并引导车辆有序停放。

11.6.4 对非机动车停放进行规范管理，引导车辆有序停放，禁止在楼内停放电动车或为其充电。非机动车集中充电处管理规范，消防设施器材设置合理、有效。

11.6.5 应建立完善的大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。

11.6.6 制定巡查路线，按路线巡视检查并做好记录。对重点区域、重点部位巡查每 3 小时不少于 1 次，夜间巡查 2 人以上同行。对扰乱公共秩序的行为及时加以制止，必要时应立即向政府主管部门报告，并协助处理。

11.6.7 安防控制室应设专人 24 小时值守，并配备必要的应急工具。收到报警信号后，秩序维护人员应在 10 分钟内赶到现场进行处理，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

11.6.8 每半年开展不少于 1 次的专项治安应急预案演练。

11.6.9 对秩序维护人员应进行相关法律法规、岗位流程、专业技能等培训，能正确使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备。配备对讲装置或和必要的安全护卫器械、便民设施等。

11.6.10 每半年组织管理人员和秩序维护人员开展安全防范教育培训不少于 2 次。

11.6.11 提醒饲养宠物的业主，对宠物采取安全措施避免伤害他人；影响业主（物业使用人）正常居住环境和生活秩序的，及时劝阻，劝阻无效的，应及时上报相关部门。（新增）

11.7 突发事件管理

11.7.1 建立公共突发事件处理机制，制定洪涝、地震、严寒、暴风雪、大风等突发性自然灾害，火灾、燃气泄漏、治安、公共卫生、电梯困人事故等突发事件应急预案和应急处理方案。

11.7.2 建立与政府应急管理部门的紧急联系通道，对突发事件及时上报应急管理相关部门，并按照相关部门的指示采取相应措施。

11.7.3 对应急救援队伍进行应急预案培训，编制演练计划，按照计划进行演练，并保存演练记录。

11.7.4 每年组织开展应急预案演习不少于 2 次。

11.7.5 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告有关部门和告知相关业主。

11.7.6 发生突发事件，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作。事后编制处置报告及时上报有关部门并存档。

11.8 保洁服务

11.8.1 管理要求

a) 应编制年度、季度、月度工作计划。

b) 应有清洁记录、定期维护记录、消杀记录等维护环境清洁措施的相关记录及各类巡查记录。

11.8.2 物业共有部位清洁

11.8.2.1 楼内

a) 每日对大堂地面、信报箱、门禁系统设备等擦拭 1 次、巡视保洁 2 次，保持无垃圾、无灰尘、无污渍。

b) 每半月对大堂墙面进行保洁擦拭 1 次，保持无污渍。

c) 每 3 日对楼道地面进行清扫并清拖 1 次；每 3 日擦拭楼梯扶手、护栏、窗台、消防指示牌等共有设施 1 次，无灰尘、无垃圾、无污渍。

d) 每季度对楼内灯具除尘 1 次，无蜘蛛网、无污渍。

e) 地面及石材维护按专项维保计划定期执行，保持光亮、整洁、无污渍。

f) 每日对公共卫生间清洁 2 次，巡视 1 次。保持便池、洗手池台面干净、无排泄物、无异味。

g) 每周对楼内公共区域及公共卫生间消毒 1 次，保持空气清新、无异味。

h) 每日对电梯轿厢进行地面清拖，轿厢门、面板擦拭 2 次，巡视 2 次，无垃圾、无明显灰尘、无污渍。

i) 每半月对不锈钢或其他材质的轿厢内壁护理 1 次，无污渍。

11.8.2.2 楼外

1) 每月对天台、屋面卫生清洁 1 次；雨季每周检查 1 次排水口，保障排水口畅通，无杂物堆放。

2) 每日对主干道路清扫 1 次，巡视 2 次，路面无垃圾、无杂物、路面无积水坑、保持路面整洁。

3) 每日对宅间道路清扫 1 次，巡视 1 次，保持路面干净、无垃圾。

4) 每日对公共绿地巡视 1 次，保持绿地内无杂物。

5) 每半月对 3m 以下壁灯、草坪灯、庭院灯等公共照明设施清洁 1 次，无污渍、无蜘蛛网。

6) 每周对康养娱乐设施等清洁 1 次，每周消毒 1 次，保持设施表面干净、无污渍。

4） 水系景观

a) 水景在开放期内应保持水面清洁，无漂浮物。

b) 每月对水池池底清洁 1 次，定期对水体进行消毒净化处理。

5） 停车场及非机动车停放区域

6） 每 2 日对停车场、车库、非机动车停放区域地面应清扫 1 次，保持地面干净，无积水、无垃圾。

7） 每 2 月对天花板、墙面门窗、消防箱、防火门等公共设施除尘 1 次，无污渍、无蜘蛛网。

8） 每 2 周对非机动车停放区域配套设施除尘 1 次，无杂物、无污渍、无蜘蛛网。

11.8.3 雨雪天气的清洁服务

a) 降雨后应对小区内积水路段及时清扫。昼间降雨的，雨停后 2 小时道路无成片积水；夜间降雨的于次日 12：00 前道路无成片积水，恢复道路清洁水平。
b) 降雪后应及时组织清扫积雪，铲除积冰。昼间降雪的，间隔 2 小时清扫 1 次主干道路；雪停后 4 小时内将主干道路、主要出入口地面积雪清扫完毕；夜间降雪应在次日 11：00 前清扫完主要道路的冰雪。

11.8.4 生活垃圾收集与处理

a) 根据生活垃圾分类相关要求，在规定地点设置生活垃圾收集容器，有明确的分类标识，摆放整齐，日产日清。
b) 生活垃圾收集容器周围地面无散落垃圾；无垃圾外溢、无污水、无明显异味，定期消毒。
c) 全天最低气温在 0℃以上时，生活垃圾收集容器每 5 天至少清洁 1 次；其它时间垃圾收集容器每周清洗 1 次。
d) 有专门的生活垃圾清运车辆，应保持密闭、外观整洁。

11.8.5 卫生消杀

a) 建立消杀灭害服务方案及管理制度、服务执行记录，按季度存档。
b) 每 2 日对生活垃圾收集容器消杀 1 次；每半月对生活垃圾缓存点、装修垃圾缓存点、雨污水井、化粪池等实施消杀 1 次。
c) 根据实际需要和季节特点制定灭蚊、蝇、蟑螂、鼠等消杀计划，并开展消杀工作。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标识；蚊蝇、蟑螂等孳生季节，每日喷洒 1 次药剂；每月灭鼠 1 次，无鼠迹。
d) 配合相关部门进行灭虫除害的预防和控制。

11.9 绿化服务

11.9.1 有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理；编制每月化养护措施和工作计划；应有电子版绿化苗木台账，绿化档案全面、准确。

11.9.2 有浇灌计划，合理组织浇灌；采用节水灌溉设备和措施，保证水分下渗充足且均匀；充分利用雨水资源进行浇灌；在萌芽前浇灌返青水，入冬前浇灌上冻水。其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。

11.9.3 根据植物生长情况适时适量、科学合理施肥。若施用有机粪肥每年施肥 1 次；若施用复合肥乔木每年施肥 1 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。

11.9.4 植物生长季对病虫害情况每月检查 4 次，并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁使用高毒农药。

11.9.5 修剪整形

a) 乔木每年修剪 1 次，保证树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，不遮挡监控及周界报警系统。
b) 灌木修剪全年不少于 2 次，根据需要及时修剪开败的残花果。
c) 绿篱每年修剪不少于 3 次，保持轮廓清晰、层次分明、无残枝败叶。
d) 草坪生长季节修剪每月不少于 2 次 ，每次修剪掉的部分不得超过叶片自然高度的 1/3。

11.9.6 除草

定期松土，清除绿地杂草、杂物，每年全面除草 4 次;重点绿地增加除草次数，不得出现 20 厘米以上的杂草且出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 5%。

11.9.7 补植更新

a) 对乔灌木、绿篱、花卉、草坪适时进行更新补植，行道树缺株率小于 3%；补植的植物要与原绿化品种、规格相同；如绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。

b) 适时种植时令花卉，植株成活率不低于 95%。

11.9.8 做好冬季防冻、防风措施；冬季来临前对树木进行刷白保护。

11.9.9 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 4 小时内清理干净。

11.9.10 在醒目处设置爱护绿化提示标识；重点树木实行标牌管理。古树名木养护应符合现行国家标准《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168 的要求。

11.10 投诉处理

11.10.1 有完善的投诉处理机制，明确投诉处理责任人，及时受理业主（物业使用人）投诉、报修，做好投诉记录，对外公布监督、投诉电话。

11.10.2 积极配合有关部门做好投诉处理工作，处理结果在 24 小时内回复，投诉回访率 100%，并按月进行统计分析。

12 住宅三级物业服务

12.1 基本要求

12.1.1 服务机构

a) 应有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作需要至少应配备相应数量的办公设备等。

b) 应有专职人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

c) 应在客户服务中心或园区显著位置公示企业营业执照、主要管理人员姓名、照片、岗位信息、收费标准、24 小时服务电话、服务事项及标准等信息。

d) 在客户服务中心明显位置悬挂物业服务人铭牌。

12.1.2 工作人员

a) 物业从业人员应具有良好的职业道德、责任心和服务意识。

b) 物业从业人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。

c) 物业从业人员服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。

d) 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，工作期间还应进行技能和继续教育培训。

12.1.3 规章制度

a) 物业服务人应建立人力资源、财务、行政、安全等企业内部管理制度。

b) 物业服务人应根据服务项目特点制定物业服务方案、岗位标准、工作标准以及各类突发事件应急预案等企业外部管理制度。

c) 物业服务人应按照法律法规及管理规约的规定，制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用、宠物管理等公众管理制度。

d) 物业服务人应根据需要在显著位置张贴悬挂相应的管理制度。

12.1.4 财务管理

a) 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支按管理项目单独进行财务管理。
b) 物业服务收费计费方式分为包干制、酬金制。实行酬金制方式收取物业服务费的，物业服务人应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。
c) 物业服务人应按规定公布公共收益的账目情况，按规定与约定进行结算。

12.1.5 档案管理

a) 物业服务人应建立完善的档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，并定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。
b) 应根据档案性质的不同，分类进行管理，并建立相应电子档案，管理的档案主要包括：
   1) 业主（物业使用人）资料；
   2) 物业服务人日常管理文件、记录；
   3) 投诉处理资料；
   4) 物业竣工验收档案；
   5) 物业权属资料；
   6) 项目承接查验资料；
   7) 配套设施权属清册；
   8) 房屋维修管理档案；
   9) 设备设施使用、养护、检查、维修管理档案；
   10) 秩序维护档案；
   11) 消防管理档案；
   12) 保洁服务档案；
   13) 绿化养护档案；
   14) 业主履约档案；
   15) 其他资料。

注：档案管理不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

12.1.6 标识管理

a) 通用要求
   1) 标识的图形符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。
   2) 消防与安全标识应符合 GB 13495、GB 2894 的要求。
   3) 各类标识的文字使用规范，格式统一。
b) 指引类标识
   1) 应设置在小区主要出入口，设置平面示意图及楼栋号、单元号。
   2) 应设置物业管理区域内主要道路、停车场、泊车导向等标识。
   3) 服务台、公共卫生间等公共服务设施应设置引导和位置标识。
c) 警示类标识
   1) 公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示类标识。
   2) 公共区域内应设置共有设施设备的安全警示标识。
   3) 对危险隐患部位应设置安全防范警示标志。

d) 设施设备类标识

1) 按照共有设施设备类型，安装设施设备标识。

2) 按照共有设施设备使用功能，应标明管理状态、提示、警示、指示等标识。

e) 其他标识

根据实际需要，应设置临时性服务标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）及其他标识。

12.2 客户服务

12.2.1 每日提供不少于 8 小时的业务接待服务，其他时间应设置值班人员，设置并公示 24 小时服务电话。

12.2.2 酬金制方式物业服务项目，每半年公示物业服务合同履行情况、收支状况、各项资金的使用情况等。

12.2.3 每半年进行一次电话或走访方式拜访，加强与业主（物业使用人）的沟通，并做好书面记录。

12.2.4 急修项目 30 分钟内到场处置，一般维修应在 1 小时内或按约定时间到达现场，一般维修项目 3 日内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏等可不受此限），维修回访率 100%，保留回访记录并入档。

12.2.5 业主（物业使用人）提出的意见、建议、投诉应及时响应，并将处理结果在 48 小时内回复，投诉回访率 100%，保留回访记录并入档。

12.2.6 在物业管理过程中，对违反治安、房屋管理、城市管理、规划、环保等方面法律、法规的行为，物业服务企业应进行劝阻并报告相关行政主管部门，并配合相关行政主管部门进行调查、取证。

12.2.7 每半年进行一次业主满意度调查，征集业主对物业服务的意见建议，调查覆盖率 40%，汇总分析调查结果，对薄弱环节持续改进，并将调查结果和整改方案在显著位置进行公示，保留调查记录并入档。

12.2.8 每季度与业主（物业使用人）或业主委员会（物业管理委员会、居民委员会）例会沟通 1 次，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。

12.2.9 每月组织一次项目服务质量检查，重大节假日之前组织专项检查。

12.2.10 应设置公共信息栏，根据公示内容适时进行内容更新，同时配合相关部门进行公益性宣传。

12.2.11 可能对业主（物业使用人）日常生活带来影响的事项，物业服务人确认信息后应及时在小区主要出入口、各单元楼以书面形式张贴通知，或通过智能化物业服务平台告知业主（物业使用人）。

12.2.12 物业服务人结合传统节日，并兼顾老、中、青、幼多层次业主（物业使用人）需求，每年不少于组织 6 次社区文化活动。重要节假日之前应组织装饰美化活动。

12.2.13 项目经理接待日每季度 1 次，形成工作记录并入档。

12.3 委托服务

12.3.1 特约服务内容、服务标准、收费标准应向业主（物业使用人）进行公示。（新增）

12.3.2 委托物业服务企业提供特约服务的，应签订专项服务委托合同，明确委托服务事项和各方权利义务。

12.3.3 物业服务人委托专业服务机构提供专业服务的应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的岗位证书。

12.4 共有部位及共有设施设备的维修养护

12.4.1 总体要求

a) 物业服务人应依据《物业承接查验办法》、《内蒙古自治区物业管理条例》的规定及物业服务合同约定，与建设单位或业主委员会（物业管理委员会）共同对新接管物业服务项目的共有部位、共有设施设备进行承接查验，并移交相关资料。
b) 物业服务人应建立完善的物业服务项目共有部位及共有设施设备的巡检、维修养护档案，做好记录并及时整理存档。
c) 物业服务人应按物业服务合同约定，对共有部位及共有设施设备进行检查。针对雨、雪等恶劣天气应有防范性检查及维修措施。
d) 每半月对设备间清洁维护不少于 1 次，整洁有序，室内无杂物堆放；设置挡鼠板及粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材且完好有效；设施设备标识、标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。设备间开放日活动每年不少于 1 次。
e) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划，并留存 5 年的运行、检查、维修养护记录。

12.4.2 共有部位的运行、维修养护

a) 每半年应对梁、板、柱等结构构件巡查不少于 1 次，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时将有关情况向相关部门报告。
b) 季度应对外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台等巡查不少于 1 次；每月应对共用部位的门、窗、玻璃等巡查不少于 1 次；每季度应对共用部位的室内地面、墙面等巡查不少于 1 次；每季度应检查 1 次公区防水。如发现问题，保修期内的应告知相关责任单位进行维修处理，保修期外的由物业服务人维修，需使用专项维修资金的应告知相关业主，并履行申请审核手续。
c) 每月应对场地、围墙、道路、大门、阶梯及扶手、沟渠、雨水及污水管井、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查不少于 1 次。
d) 每年应对防雷装置进行维护保养及检测 1 次，确保无锈蚀、变形、断裂现象。

12.4.3 供水系统

a) 采用储水水箱形式二次供水的按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，每半年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒及水箱清洗，二次供水设施符合 GB 17051 的要求，水质符合 GB 5749 的要求，并取得政府卫生防疫部门颁发的水质检测合格报告。
b) 每日应对供水设施设备运行情况巡查不少于 1 次，发现问题及时解决。
c) 供水水箱、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。
d) 根据供水系统使用说明及相关规定进行维修养护。
e) 每年应对供水管道、阀门等进行不少于 1 次的除锈、刷漆工作。每年入冬前应对暴露管道进行防冻处理。

12.4.4 供暖系统

a) 采用自备锅炉供热的居住小区，其供热设施设备及供热管线可委托物业服务人负责维护、管理，或由物业服务人委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的居住小区，物业服务人可根据集中供热部门的委托，承担小区内供热交换站及二次供热管线等的维护、管理，双方应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式，均应符合《内蒙古自治区城镇供热管理条例》的规定。

b) 受托的物业服务人，每年供暖前对暖气管道、阀门等进行集中检查，对管道进行必要的防冻处理。供暖期内，定期对管线中的各类阀门巡查，确保无渗漏，发现问题及时修缮处理。

12.4.5 排水系统

a) 每年雨季来临前，应集中对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
b) 每次降雨前后应对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
c) 每季度应对集水坑、强排管道、阀门巡查不少于 1 次，检查设备运行状态；同时应进行 1 次设备手动启动测试；每季度应养护 1 次。
d) 化粪池每半年清掏不少于 1 次，发现异常及时组织清掏。
e) 对物业管理区域内底层商业的排水系统，每月巡查不少于 1 次，发现异常及时组织清掏。

12.4.6 供电及照明系统

a) 供电系统
   1) 对低压柜运行状况应每日巡查 1 次，每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每半年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表；巡检记录及养护记录规范齐全。
   2) 对低压配电箱和线路运行状况应每月巡查不少于 1 次，每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每季度切换 1 次双路互投开关。巡检记录及养护记录规范齐全。
   3) 每月应对控制柜设备运行状况巡查不少于 1 次；每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫等；每季度应校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每半年应检查 1 次远控装置。巡检记录及养护记录规范齐全。
   4) 发电机应每月试运行 2 次，保证运行正常；每半年 1 次带负荷运行；每季度活化 1 次蓄电池；每年应对发电机做 1 次保养，巡检记录及养护记录规范齐全。
   5) 配电室、楼层配电间门、孔、洞、窗等处的防小动物措施应完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。
   6) 应保证低压配电室电缆沟无积水。每年组织对低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。
b) 照明系统
   1) 对楼内公区照明系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 5 小时内修复；其他复杂故障原则上 1 日内修复。
   2) 对园区、景观及泛光照明（新增）系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 9 小时内修复；其他复杂故障原则上 5 日内修复。
   3) 对应急照明系统至少应每日巡视 1 次，发现故障，及时组织维修。

12.4.7 中央空调系统

a) 运行前应对冷水机组、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检查。
b) 运行期间每日应巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。
c) 应有相应的节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。

d) 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管虑网，每 2 年清洗消毒 1 次风管,空调清洗应符合 GB 19210 的规定。
e) 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
f) 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。
g) 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

12.4.8 安全防范系统

a) 人行出入口、楼宇大堂、电梯轿厢、主要路口等重点部位实现监控覆盖，每日应对视频监控设备巡查 1 次，保证其画面效果、录像、图像保存等功能运行正常。每季度应对摄像头的聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况巡查不少于 1 次，并及时进行相应调校，每季度维修养护 1 次，监控数据保存时间应不低于 30 天。
b) 机动车和非机动车集中停放点要落实专项管理，确保其有序停放。每月应对停车场管理设施巡查 1 次，每季度维修养护 1 次。
c) 每周应对报警控制管理设备巡查 1 次，保障其运行正常。
d) 每月应对红外对射探测器管理设备做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。
e) 每季度应对楼宇对讲系统巡查不少于 1 次，保证其按键、显示屏、通话等功能运行正常。
f) 每季度应对电动人行门系统巡查不少于 1 次，保证设备运行正常。

12.4.9 电梯

a) 电梯验收应符合 GB 50310 的规定。
b) 应在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能随时与安防控制室值班人员取得有效联系。
c) 按照《特种设备安全法》、TSG T5002 的规定，主动聘用或选择检验、检测机构对电梯进行安
d) 全检验、检测。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出检验申请。
e) 确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、应急通讯装置等设施正常使用。
f) 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维修保养内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。
g) 配备不少于 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日对电梯运行的安全状况巡查不少于 1 次，发现问题及时修理。每年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。
h) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，并每季度演练 1 次。
i) 发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15 分钟之内到达现场，并立即通知专业维修人员。

12.4.10 消防设施

a) 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人，明确各岗位的消防安全职责。发现安全防火隐患应及时进行消除，必要时立即向消防救援部门报告。
b) 应保证消防设施设备完好，可随时启用，设施的维修维护管理应符合 GB 25201 的要求，同时应保持消防通道畅通。

c) 在楼层出入口、电梯口等醒目位置应有安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语以及安全疏散路线图。
d) 有灭火和应急疏散预案，设有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能并每季度进行培训；每年组织 2 次有员工、业主（物业使用人）参加的消防演练。在小区公共信息栏内对消防安全知识进行宣传报道。
e) 应设置消防控制室，并且有工作人员 24 小时值班，值班人员需持证上岗。发现火情及时疏散人员，通知消防救援部门，并协助其工作。
f) 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，发现安全隐患及时排除，保障其运行正常。
g) 每日巡查火灾报警器的功能、运行指示灯；消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电系统；疏散通道、安全出口的防火门，常闭防火门处于正常状态。
h) 每日检查消防水泵，消防水泵接合器的接口及附件有无渗漏，闷盖应齐全；屋顶供水水箱的储水水位情况；消防泵房的防火门；灭火器的压力符合要求、外观良好；室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能有无故障、生锈、漏水，接口垫圈完整无缺。消火栓箱门应完好无缺，正常开启。
i) 每月检查 1 次火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应及时清除；室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其处于正常状态；与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能正常联动，设施、设备间的防火门完好；防排烟系统处于正常状态。
j) 物业服务人应配置自救逃生器、逃生绳等急救工具。并应每月检查 1 次，保证其正常使用。
k) 对安装的火灾探测器，应每月进行 1 次抽样测试，每年做 2 次消防系统联动试验；火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 3 年全部清洗 1 次，不合格的应及时更换。

12.4.11 水景及其他康养娱乐乐设施

a) 水景设施启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证无渗漏及用电安全。
b) 其他康养娱乐设施启用前应进行安全检查，保障设施正常运行。
c) 根据季节合理制定开启、关闭时间，并按计划运行，每日对水池、水泵、控制柜及其附属设施巡查不少于 1 次，每周检测 1 次防漏电设施。每日对康养娱乐设施巡查不少于 1 次，确保无安全隐患。
d) 应设置必要的安全警示标识和设施使用说明。

12.5 房屋装饰装修管理

12.5.1 物业服务人应制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度。

12.5.2 物业服务人受理业主（物业使用人）的装饰装修申报登记，应签订协议，并向业主（物业使用人）或其委托人告知装饰装修过程中的注意事项和禁止行为。

12.5.3 在装饰装修期间物业服务人每日不少于 1 次的装饰装修现场巡查，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

12.5.4 物业服务人应严格管理监督业主（物业使用人）的装修垃圾排放。

a)委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运。

b)自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

12.6 公共秩序维护

12.6.1 住宅小区的主要出入口应有专人 24 小时值班。

12.6.2 采取封闭式管理的住宅小区，建立外来人员管理制度，对来客来访人员进行登记，结合门禁系统对进出小区的装修、家政等临时外来人员实行临时出入证管理。

12.6.3 对业主车辆基本情况进行登记并建立档案，机动车辆通过车辆管理系统自动识别出入。对外来进出车辆进行登记，引导车辆有序停放。

12.6.4 对非机动车停放进行规范管理，引导车辆有序停放，禁止在楼内停放电动车或为其充电。非机动车集中充电处管理规范，消防设施器材设置合理、有效。

12.6.5 应建立大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。

12.6.6 制定巡查路线，按路线巡视检查并做好记录。对重点区域、重点部位巡查应每 4 小时不少于 1 次。对扰乱社会治安以及违法行为及时加以制止，必要时应立即向政府主管部门报告，并协助处理。

12.6.7 安防控制室应设专人 24 小时值守，收到报警信号后，秩序维护人员应在 15 分钟内赶到现场进行处理，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

12.6.8 每半年开展不少于 1 次专项治安应急预案演练。

12.6.9 对秩序维护人员应进行相关法律法规、岗位流程、专业技能等培训，能正确使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备。配备对讲装置或和必要的安全护卫器械、便民设施等。

12.6.10 每半年组织管理人员和秩序维护人员开展安全防范教育培训不少于 2 次。

12.6.11 提醒饲养宠物的业主，对宠物采取安全措施避免伤害他人；影响业主（物业使用人）正常居住环境和生活秩序的，及时劝阻，劝阻无效的，应及时上报相关部门。（新增）

12.7 突发事件管理

12.7.1 建立公共突发事件处理机制，制定洪涝、地震、严寒、暴风雪、大风等突发性自然灾害，火灾、燃气泄漏、治安、公共卫生、电梯困人事故等突发事件应急预案和应急处理方案。

12.7.2 建立与政府应急管理部门的紧急联系通道，对突发事件及时上报应急管理相关部门，并按照相关部门的指示采取相应措施。

12.7.3 对应急救援队伍进行应急预案培训，编制演练计划，按照计划进行演练，并保存演练记录。

12.7.4 每年组织开展应急预案演习不少于 1 次。

12.7.5 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告有关部门和告知相关业主。

12.7.6 发生突发事件，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作。事后编制处置报告及时上报有关部门并存档。

12.8 保洁服务

12.8.1 管理要求

a) 有年度、季度、月度工作计划。

b) 有清洁记录、定期维护记录、消杀记录等维护环境记录及巡查记录等。

12.8.2 物业共有部位清洁

a) 楼内

1) 每日对大堂地面、信报箱、门禁系统设备等擦拭 1 次、巡视保洁 1 次，保持无垃圾、无污渍。

2) 每月对大堂墙面进行保洁擦拭 1 次，保持无污渍。

3) 每周对楼道地面进行清扫并清拖 1 次；每周擦拭 1 次楼梯扶手、护栏、窗台、消防指示牌等共有设施，无垃圾、无污渍。
4) 每半年对楼内灯具清洁除尘 1 次，无蜘蛛网、无污渍。
5) 地面及石材维护按专项维保计划定期执行，保持光亮、无污渍。
6) 每日对公共卫生间清洁 1 次，巡视 1 次。保持便池、洗手池台面干净、无排泄物、无异味。
7) 每半月对楼内公共区域及公共卫生间消毒 1 次，保持空气清新、无异味。
8) 每日对电梯轿厢进行地面清拖，轿厢门、面板擦拭 1 次，巡视 1 次，无垃圾、无灰尘、无污渍。
9) 每月对不锈钢或其他材质的轿厢内壁护理 1 次，无污渍。

b) 楼外
1) 每月对天台、屋面卫生清洁 1 次，巡视保洁 1 次；强降雨、雪后集中组织清扫，保持排水口畅通，无杂物堆放。
2) 每日对主干道路清扫 1 次，巡视保洁 1 次，路面无垃圾、路面无积水坑、保持路面整洁。
3) 每 2 日对宅间道路清扫 1 次，每日巡视 2 次，保持路面干净、无垃圾。
4) 每日对公共绿地巡视 1 次，保持绿地内无杂物。
5) 每月对 3m 以下壁灯、草坪灯、庭院灯等公共照明设施清洁 1 次，无污渍、无蜘蛛网。
6) 每周对康养娱乐设施等擦拭 1 次，每月消毒 1 次，保持设施表面干净、无污渍。

c) 水系景观
1) 水景在开放期内应保持水面清洁，无漂浮物。
2) 每季度对水池池底清洁 1 次，定期对水体进行消毒净化处理。

d) 停车场及非机动车停放区域
1) 每周对停车场、车库及非机动车停放区域的地面应清扫 1 次，保持地面干净，无积水、无垃圾。
2) 每季度对地下停车场天花板、墙面、柱除尘 1 次，无污渍、无蜘蛛网。
3) 每季度对门窗、消防箱、防火门、指示牌、指示灯等公共设施除尘 1 次，保持干净、无污渍。

12.8.3 雨雪天气的清洁服务

a) 降雨后应对小区内积水路段及时清扫。昼间降雨的，雨停后 2 小时道路无成片积水；夜间降雨的，次日 12：00 前道路无成片积水，恢复道路清洁水平。
b) 雪停后 1 日内恢复路面全部清扫干净，恢复道路平整畅通。

12.8.4 生活垃圾收集与处理

a) 根据生活垃圾分类相关要求，在规定地点设置生活垃圾收集容器，有明确的分类标识，摆放整齐。
b) 保证垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。
c) 生活垃圾应清运至指定地点，清运频次不低于 1 次/日。
d) 全天最低气温在 0℃以上时，生活垃圾收集容器每周清洗 1 次，其它时间垃圾收集容器每周清洁 1 次。
e) 有专门的生活垃圾清运车辆，应保持密闭、外观整洁。

12.8.5 卫生消杀

a) 建立消杀灭害服务方案及管理制度、服务执行记录，按半年存档。

b) 每 3 日对生活垃圾收集容器消杀 1 次，每半月对生活垃圾缓存点、装修垃圾缓存点、雨污水井、化粪池等实施消杀 1 次。

c) 根据是需要和季节特点制定灭蚊、蝇、蟑螂、鼠等消杀计划，并开展消杀工作。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标识；蚊蝇、蟑螂等孳生季节，每周喷洒 1 次药剂；每月灭鼠 1 次，无鼠迹。。

d) 配合相关部门开展灭虫除害的预防和控制工作。

12.9 绿化养护

12.9.1 有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理。编制每季度绿化养护措施和工作计划；应有绿化苗木台账，绿化档案全面。

12.9.2 有浇灌计划，合理组织浇灌，保证水分下渗充足且均匀；在萌芽前浇灌返青水，入冬前浇灌上冻水。其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。

12.9.3 根据植物生长情况适时适量、科学合理施肥。若施用有机粪肥每年施肥 1 次；若施用复合肥乔木每 1 年至 2 年施肥 1 次，灌木每年施肥 1 次，地被和草坪植物每年施肥 2 次，花坛植物根据生长情况进行追肥。

12.9.4 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。

12.9.5 修剪整形

a) 乔木每年修剪 1 次，保证树冠整齐，侧枝分布均匀，不影响车辆行人通行，不遮挡监控及周界报警系统。

b) 灌木在生长季和冬季各修剪 1 次，无明显枯枝败叶。

c) 绿篱每年修剪 2 次至 3 次，轮廓基本清晰，高度基本一致。

d) 草坪,生长季节视情况每月修剪 1 次至 2 次,每次修剪掉的部分不得超过叶片自然高度的 1/3 。

12.9.6 除草

定期清除绿地杂草、杂物；每年全面除草不少于 3 次，重点绿地增加除草数；不得出现 30 厘米以上的杂草；季节性杂草能得到有效控制。

12.9.7 补植更新

a) 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，行道树缺株率小于 5%，补植应需补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。

b) 适时种植时令花卉，植株成活率不低于 90%。

12.9.8 冬季来临前对树木进行刷白保护。

12.9.9 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 1 日内清理干净；绿地内的垃圾杂物每周清理 2 次。

12.9.10 在醒目处设置爱护绿化提示标识。古树名木养护应符合现行国家标准《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168 的要求。

12.10 投诉处理

12.10.1 有完善的投诉处理机制，明确投诉处理责任人，及时受理业主（物业使用人）投诉、报修，做好投诉记录，对外公布监督、投诉电话。

12.10.2 积极配合有关部门做好投诉处理工作，处理结果在 24 小时内回复，投诉回访率 100%，并按月进行统计分析。

13 住宅二级物业服务

13.1 基本要求

13.1.1 服务机构

a) 应有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作需要至少应配备相应数量的办公设备等。
b) 应有专职人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。
c) 应在客户服务中心或园区显著位置公示企业营业执照、主要管理人员姓名、照片、岗位信息、收费标准、24 小时服务电话、服务事项及标准等信息。
d) 在客户服务中心明显位置悬挂物业服务人铭牌。

13.1.2 工作人员

a) 物业从业人员应具有良好的职业道德、责任心和服务意识。
b) 物业从业人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。
c) 物业从业人员服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。
d) 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，工作期间还应进行技能和继续教育培训。

13.1.3 规章制度

a) 物业服务人应建立人力资源、财务、行政、安全等企业内部管理制度。
b) 物业服务人应根据服务项目特点制定物业服务方案、岗位标准、工作标准以及各类突发事件应急预案等企业外部管理制度。
c) 物业服务人应按照法律法规及管理规约的规定，制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用、宠物管理等公众管理制度。
d) 物业服务人应根据需要在显著位置张贴悬挂相应的管理制度。

13.1.4 财务管理

a) 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支按管理项目单独进行财务管理。
b) 物业服务收费计费方式分为包干制、酬金制。实行酬金制方式收取物业服务费的，物业服务人应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。
c) 物业服务人应按规定公布公共收益的账目情况，按规定与约定进行结算。

13.1.5 档案管理

a) 物业服务人应建立完善的档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，并定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。

b) 应根据档案性质的不同，分类进行管理，并建立相应电子档案，管理的档案主要包括：

1) 业主（物业使用人）资料；
2) 物业服务人日常管理文件、记录；
3) 投诉处理资料；
4) 物业竣工验收档案；

5) 物业权属资料；
6) 项目承接查验资料；
7) 配套设施权属清册；
8) 房屋维修管理档案；
9) 设备设施使用、养护、检查、维修管理档案；
10) 秩序维护档案；
11) 消防管理档案；
12) 保洁服务档案；
13) 绿化养护档案；
14) 业主履约档案；
15) 其他资料。

注：档案管理不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

13.1.6 标识管理

a) 通用要求
   1) 标识的图形符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。
   2) 消防与安全标识应符合 GB 13495、GB 2894 的要求。
   3) 各类标识的文字使用规范，格式统一。

b) 指引类标识
   1) 应设置在小区主要出入口，设置平面示意图及楼栋号、单元号。
   2) 应设置物业管理区域内主要道路、停车场、泊车导向等标识。
   3) 服务台、公共卫生间等公共服务设施应设置引导和位置标识。

c) 警示类标识
   1) 公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示类标识。
   2) 公共区域内应设置共有设施设备的安全警示标识。
   3) 对危险隐患部位应设置安全防范警示标志。

d) 设施设备类标识
   1) 按照共有设施设备类型，安装设施设备标识。
   2) 按照共有设施设备使用功能，应标明管理状态、提示、警示、指示等标识。

e) 其他标识
   根据实际需要，应设置临时性服务标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）及其他标识。

13.2 客户服务

13.2.1 每日提供不少于 8 小时的业务接待服务，其他时间应设置值班人员，设置并公示 24 小时服务电话。

13.2.2 酬金制方式物业服务项目，每半年公示物业服务合同履行情况、收支状况、各项资金的使用情况等。

13.2.3 每年进行一次电话或走访方式拜访，加强与业主（物业使用人）的沟通，并做好书面记录。

13.2.4 急修项目及时到场处置，一般维修应在 2 小时内或按约定时间到达现场，一般维修项目 5 日内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏等可不受此限），维修回访率 100%，保留回访记录并入档。

13.2.5 业主（物业使用人）提出的意见、建议、投诉应及时响应，并将处理结果在 72 小时内回复，投诉回访率 100%，保留回访记录并入档。

13.2.6 在物业管理过程中，对违反治安、房屋管理、城市管理、规划、环保等方面法律、法规的行为，物业服务企业应进行劝阻并报告相关行政主管部门，并配合相关行政主管部门进行调查、取证。

13.2.7 每年进行一次业主满意度调查，征集业主对物业服务的意见建议，调查覆盖率 50%，汇总分析调查结果，对薄弱环节持续改进，保留调查记录并入档。

13.2.8 每季度与业主（物业使用人）或业主委员会（物业管理委员会、居民委员会）例会沟通 1 次，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。

13.2.9 每季度组织一次项目服务质量检查，重大节假日之前组织专项检查。

13.2.10 对公示内容适时进行更新，同时配合相关部门进行公益性宣传。

13.2.11 可能对业主（物业使用人）日常生活带来影响的事项，物业服务人确认信息后应及时在小区主要出入口以书面形式张贴通知，或通过智能化物业服务平台告知业主（物业使用人）。

13.2.12 物业服务人结合传统节日，并兼顾老、中、青、幼多层次业主（物业使用人）需求，每年不少于组织 4 次社区文化活动。重要节假日之前应组织装饰美化活动。

13.2.13 项目经理接待日每半年 1 次，形成工作记录并入档。

13.3 委托服务

13.3.1 特约服务内容、服务标准、收费标准应向业主（物业使用人）进行公示。（新增）

13.3.2 委托物业服务企业提供特约服务的，应签订专项服务委托合同，明确委托服务事项和各方权利义务。

13.3.3 物业服务人委托专业服务机构提供专业服务的应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的岗位证书。

13.4 共有部位及共有设施设备的维修养护

13.4.1 总体要求

a) 物业服务人应依据《物业承接查验办法》、《内蒙古自治区物业管理条例》的规定及物业服务合同约定，与建设单位或业主委员会（物业管理委员会）共同对新接管物业服务项目的共有部位、共有设施设备进行承接查验，并移交相关资料。
b) 物业服务人应建立完善的物业服务项目共有部位及共有设施设备巡检、维修养护档案，做好的记录并及时整理存档。
c) 物业服务人应按物业服务合同约定，对共有部位及共有设施设备进行检查。针对雨、雪等恶劣天气应有防范性检查及维修措施。
d) 每月对设备间清洁维护不少于 1 次，整洁有序，室内无杂物堆放；设置挡鼠板及粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材且完好有效；设施设备标识、标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。设备间开放日的活动每年不少于 1 次。
e) 留存运行、检查、维修养护记录。

13.4.2 共有部位的运行、维修养护

a) 每年应对梁、板、柱等结构构件巡查不少于 1 次，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时将有关情况向相关部门报告。
b) 每季度应对外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台等巡查不少于 1 次；每季度应对共用部位的门、窗、玻璃等巡查不少于 1 次；每季度应对共用部位的室内地面、墙面等巡查不少于 1 次；每季度应检查 1 次公区防水。如发现问题，保修期内的应告知相关责任单位进行维修处理，保修期外的由物业服务人维修，需使用专项维修资金的应告知相关业主，并履行申请审核手续。
c) 每季度应对场地、围墙、道路、大门、阶梯及扶手、沟渠、雨水及污水管井、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查不少于 1 次。
d) 每年应对防雷装置进行维护保养及检测 1 次，确保无锈蚀、变形、断裂现象。

13.4.3 供水系统

a) 采用储水水箱形式二次供水的按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，每半年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒及水箱清洗，二次供水设施符合 GB 17051 的要求，水质符合 GB 5749 的要求，并取得政府卫生防疫部门颁发的水质检测合格报告。
b) 每日应对供水设施设备运行情况巡查不少于 1 次，发现问题及时解决。
c) 供水水箱、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。
d) 根据供水系统使用说明及相关规定进行维修养护。
e) 每年应对供水管道、阀门等进行不少于 1 次的除锈、刷漆工作。每年入冬前应对暴露管道进行防冻处理。

13.4.4 供暖设施

a) 采用自备锅炉供热的居住小区，其供热设施设备及供热管线可委托物业服务人负责维护、管理，或由物业服务人委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的居住小区，物业服务人可根据集中供热部门的委托，承担小区内供热交换站及二次供热管线等的维护、管理，双方应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式，均应符合《内蒙古自治区城镇供热管理条例》的规定。
b) 受托的物业服务人，每年供暖前对暖气管道、阀门等进行集中检查，对管道进行必要的防冻处理。供暖期内，定期对管线中的各类阀门巡查，确保无渗漏，发现问题及时修缮处理。

13.4.5 排水系统

a) 每年雨季来临前，应集中对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
b) 每次降雨前后应对雨、污水井、屋面雨水口、天沟等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
c) 每季度应对集水坑、强排管道、阀门巡查不少于 1 次，检查设备运行状态；同时应进行 1 次设备手动启动测试；每季度应养护 1 次。
d) 化粪池每半年清掏不少于 1 次，发现异常及时组织清掏。
e) 对物业管理区域内底层商业的排水系统，每月巡查不少于 1 次，发现异常及时组织清掏。

13.4.6 供电及照明系统

a) 供电系统

1) 对低压柜运行状况应每日巡查 1 次，每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每半年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。巡检记录及养护记录规范齐全。
2) 对低压配电箱和线路运行状况应每月巡查不少于 1 次，每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每季度切换 1 次双路互投开关。巡检记录及养护记录规范齐全。
3) 每月应对控制柜设备运行状况巡查不少于 1 次；每半年维修养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫等；每季度应校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每半年应检查 1 次远控装置。巡检记录及养护记录规范齐全。
4) 发电机应每月试运行 2 次，保证运行正常；每半年 1 次带负荷运行；每季度活化 1 次蓄电池；每年应对发电机做 1 次保养，巡检记录及养护记录规范齐全。
5) 配电室、楼层配电间门、孔、洞、窗等处的防小动物措施应完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。
6) 应保证低压配电室电缆沟无积水。每年组织对低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

b) 照明系统
1) 对楼内公区照明系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 6 小时内修复；其他复杂故障原则上 2 日内修复。
2) 对园区、景观及泛光照明系统每日至少应巡视 1 次，一般故障 10 小时内修复；其他复杂故障原则上 5 日内修复。
3) 对应急照明系统至少应每日巡视 1 次，发现故障，及时组织维修。

13.4.7 中央空调系统

a) 运行前应对冷水机组、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检查。
b) 运行期间每周应巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。
c) 应有相应的节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
d) 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管虑网，每 2 年清洗消毒 1 次风管,空调清洗应符合 GB 19210 的规定。
e) 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
f) 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。
g) 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

13.4.8 安全防范系统

a) 人行出入口、楼宇大堂、电梯轿厢、主要路口等重点部位实现监控覆盖，每日应对视频监控设备巡查 1 次，保证其画面效果、录像、图像保存等功能运行正常。每季度应对摄像头的聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况巡查不少于 1 次，并及时进行相应调校，每季度维修养护 1 次。
b) 机动车和非机动车集中停放点要落实专项管理，确保其有序停放。每季度应对停车场管理设施巡查 1 次，每季度维修养护 1 次。
c) 每月应对报警控制管理设备巡查 1 次，保障其运行正常。
d) 每季度应对红外对射探测器管理设备做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。
e) 每季度应对楼宇对讲系统巡查不少于 1 次，保证其按键、显示屏、通话等功能运行正常。

f） 每季度应对电动人行门系统巡查不少于 1 次，保证设备运行正常。

13.4.9 电梯

a） 电梯验收应符合 GB 50310 的规定。
b） 应在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能随时与安防控制室值班人员取得有效联系。
c） 按照《特种设备安全法》、TSG T5002 的规定，主动聘用或选择检验、检测机构对电梯进行安
d） 全检验、检测。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出检验申请。
e） 确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、应急通讯装置等设施正常使用。
f） 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维修保养内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。
g） 配备不少于 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日对电梯运行的安全状况巡查不少于 1 次，发现问题及时修理。每年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。
h） 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，并每季度演练 1 次。
i） 发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15 分钟之内到达现场，并立即通知专业维修人员。

13.4.10 消防设施

a） 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人，明确各岗位消防安全职责。发现安全防火隐患应及时进行消除，必要时立即向消防救援部门报告。
b） 应保证消防设施设备完好，可随时启用，设施的维修维护管理应符合 GB 25201 的要求，同时应保持消防通道畅通。
c） 在楼层出入口、电梯口等醒目位置应有安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语以及安全疏散路线图。
d） 灭火和应急疏散预案，设有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能并每季度进行培训；每年组织 2 次有员工、业主（物业使用人）参加的消防演练。
e） 在小区公共信息栏内对消防安全知识进行宣传报道。
f） 应设置消防控制室，并且有工作人员 24 小时值班，值班人员需持证上岗。发现火情及时疏散人员，通知消防救援部门，并协助其工作。
g） 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，发现安全隐患及时排除，保障其运行正常。
h） 每日巡查火灾报警器的功能、运行指示灯；消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电系统；疏散通道、安全出口的防火门，常闭防火门处于正常状态。
i） 每日检查消防水泵，消防水泵接合器的接口及附件有无渗漏，闷盖应齐全；屋顶供水水箱的储水水位情况；消防泵房的防火门；灭火器的压力符合要求、外观良好；室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能有无故障、生锈、漏水，接口垫圈完整无缺。消火栓箱门应完好无缺，正常开启。
j） 每月检查 1 次火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应及时清除；室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其处于正常状态；

与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能正常联动，设施、设备间的防火门完好；防排烟系统处于正常状态。

k) 物业服务人应配置自救逃生器、逃生绳等急救工具。并应每月检查 1 次，保证其正常使用。

l) 对安装的火灾探测器，应每月进行 1 次抽样测试，每年做 2 次消防系统联动试验；火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 3 年全部清洗 1 次，不合格的应及时更换。

13.4.11 水景及其他康养娱乐乐设施

a) 水景设施启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证无渗漏及用电安全。

b) 其他康养娱乐设施启用前应进行安全检查，保障设施正常运行。

c) 根据季节合理制定开启、关闭时间，并按计划运行，每日对水池、水泵、控制柜及其附属设施巡查不少于 1 次，每周检测 1 次防漏电设施。每周对康养娱乐设施巡查不少于 1 次，确保无安全隐患。

d) 应设置必要的安全警示标识和设施使用说明。

13.5 房屋装饰装修管理

13.5.1 物业服务人应制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度。

13.5.2 物业服务人受理业主（物业使用人）的装饰装修申报登记，应签订协议，并向业主（物业使用人）或其委托人告知装饰装修过程中的注意事项和禁止行为。

13.5.3 在装饰装修期间物业服务人每日不少于 1 次的装饰装修现场巡查,对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

13.5.4 物业服务人应严格管理监督业主（物业使用人）的装修垃圾排放。

a)委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运。

b)自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

13.6 公共秩序维护

13.6.1 住宅小区的主要出入口有专人值守。

13.6.2 对业主车辆基本情况进行登记并建立档案，机动车辆通过车辆管理系统自动识别出入。对外来进出车辆进行登记，保证车辆有序停放。

13.6.3 对非机动车停放进行规范管理，引导车辆有序停放，禁止在楼内停放电动车或为其充电。非机动车集中充电处管理规范，消防设施器材设置合理、有效。

13.6.4 制定巡查路线，按路线巡视检查并做好记录。对重点区域、重点部位巡查应每 6 小时不少于 1 次。

13.6.5 安防控制室应设 24 小时值班。监控室收到报警信号后，秩序维护人员应在 20 分钟内赶到现场进行处理，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

13.6.6 每年开展不少于 1 次专项治安应急预案演练。

13.6.7 对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。

13.6.8 每半年组织管理人员和秩序维护人员开展安全防范教育培训不少于 1 次。

13.7 突发事件管理

13.7.1 建立公共突发事件处理机制，制定洪涝、地震、严寒、暴风雪、大风等突发性自然灾害，火灾、燃气泄漏、治安、公共卫生、电梯困人事故等突发事件应急预案和应急处理方案。

13.7.2 建立与政府应急管理部门的紧急联系通道，对突发事件及时上报应急管理相关部门，并按

照相关部门的指示采取相应措施。

13.7.3 对应急救援队伍进行应急预案培训，编制演练计划，按照计划进行演练，并保存演练记录。

13.7.4 每年组织开展应急预案演习不少于 1 次。

13.7.5 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告有关部门和告知相关业主。

13.7.6 发生突发事件，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作。事后编制处置报告及时上报有关部门并存档。

13.8 保洁服务

13.8.1 管理要求

a) 应有保洁服务的年度工作计划。

b) 应有清洁记录、消杀记录、巡查记录等维护环境的记录。

13.8.2 物业共有部位清洁

a) 楼内

1) 定期对大堂地面、门禁系统设备等擦拭，保持无垃圾、无灰尘。

2) 每季度对大堂墙面进行保洁擦拭 1 次，保持无污渍。

3) 定期对楼道地面进行清扫并清拖；定期擦拭楼梯扶手、护栏、窗台、消防指示牌等共有设施，无灰尘、无垃圾、无污渍。

4) 每年对楼内灯具清洁除尘 1 次，无蜘蛛网、无污渍。

5) 每日对公共卫生间清洁 1 次，保持便池、洗手池台面干净、无排泄物、无异味。

6) 每日对电梯轿厢进行地面清拖，轿厢门、面板擦拭 1 次，无垃圾、无污渍。

7) 每月对楼内公共区域及公共卫生间消毒 1 次，保持空气清新、无异味。

8) 每季度对不锈钢或其他材质的轿厢内壁护理 1 次，无污渍。

b) 楼外

1) 每季度对天台、屋面卫生清洁 1 次，每月巡视保洁 1 次，强降雨、雪后集中组织清扫。

2) 每 2 日对主干道路清扫 1 次，每日巡视 1 次，路面无垃圾、路面无积水坑、保持路面整洁。

3) 每 2 日对楼外围宅间道路清扫 1 次，每日巡视 1 次，保持路面干净、无垃圾。

4) 每周对公共绿地集中捡拾 1 次杂物，保持绿地内干净、无杂物。

5) 每季度对 3m 以下壁灯、草坪灯、庭院灯等公共照明设施清洁 1 次，无污渍、无蜘蛛网。

6) 每月对康养娱乐设施等应擦拭 1 次，每月消毒 1 次，保持设施表面干净、无污渍。

c) 水系景观

1) 水景在开放期内应保持水面清洁，无漂浮物。

2) 每半年对水池池底清洁 1 次，定期对水体进行消毒净化处理。

d) 停车场及非机动车停放区域

1) 每月对停车场及车库地面应清洁 1 次，保持地面干净，无积水、无杂物。

2) 每半年对地下停车场的天花板、墙面、门窗、消防箱、防火门等公共设施除尘 1 次，无污渍、无蜘蛛网。

3) 每月对非机动车停放区域内的配套设施除尘 1 次，无杂物、无蜘蛛网。

13.8.3 雨雪天气的清洁服务。

a) 降雨后应对小区内路段积水及时进行清扫。

b) 雪停后恢复主干道路畅通，无堵塞、无积雪。

13.8.4 生活垃圾收集与处理

a) 有指定区域设置分类生活垃圾收集容器。
b) 保证生活垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定地点，清运频次不低于 1 次/日。
c) 全天最低气温在 0℃以上时，每月对垃圾收集容器至少清洁 1 次。
d) 有专门的生活垃圾清运车辆，应保持密闭、外观整洁。

13.8.5 卫生消杀

a) 有消杀灭害服务方案及管理制度、服务执行记录，按年存档。
b) 每周对生活垃圾收集容器消杀 1 次，每月对生活垃圾缓存点、装修垃圾缓存点、雨污水井、化粪池等实施消杀 1 次。
c) 根据实际需要和季节特点制定灭蚊、蝇、蟑螂、鼠等消杀计划，并开展消杀工作。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志；蚊蝇、蟑螂等孳生季节，每半月喷洒 1 次杀虫药剂；每 2 月灭鼠一次，无鼠迹。

13.9 绿化服务

13.9.1 有固定人员对住宅小区实施绿化养护管理；编制年度绿化养护措施和工作计划；应有绿化档案。

13.9.2 合理组织浇灌，出现干旱情况及时灌溉，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水 1 次。

13.9.3 根据植物生长情况施肥，一般乔木每 2 至 3 年施肥 1 次；灌木每 1 至 2 年施肥 1 次；地被和草坪植物每年开春后，入冬前后施肥 1 次至 2 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。

13.9.4 植物生长季每 2 周检查 1 次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫危害影响景观效果。

13.9.5 修剪整形，乔木应每 2 年修剪 1 次；灌木每年冬季修剪 1 次；绿篱每年生长季节和冬季修剪 1 次；草坪根据生长情况适时修剪。

13.9.6 定期清除绿地杂草，每年全面除草 1 次至 2 次，重点绿地增加除草数；季节性杂草能得到有效控制。

13.9.7 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周清理 2 次。

13.10 投诉处理

13.10.1 有完善的投诉处理机制，明确投诉处理责任人，及时受理业主（物业使用人）投诉、报修，做好投诉记录，对外公布监督、投诉电话。

13.10.2 积极配合有关部门做好投诉处理工作，处理结果在 24 小时内回复，投诉回访率 100%，并按月进行统计分析。

14 住宅一级物业服务

14.1 基本要求

14.1.1 服务机构

a) 应有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作需要至少应配备相应数量的办公设备等。
b) 应有专职人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。
c) 应在客户服务中心或园区显著位置公示企业营业执照、主要管理人员姓名、照片、岗位信息、收费标准、24 小时服务电话、服务事项及标准等信息。
d) 在客户服务中心明显位置悬挂物业服务人铭牌。

14.1.2 工作人员

a) 物业从业人员应具有良好的职业道德、责任心和服务意识。
b) 物业从业人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。
c) 物业从业人员服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。
d) 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，工作期间还应进行技能和继续教育培训。

14.1.3 规章制度

a) 物业服务人应建立人力资源、财务、行政、安全等企业内部管理制度。
b) 物业服务人应根据服务项目特点制定物业服务方案、岗位标准、工作标准以及各类突发事件应急预案等企业外部管理制度。
c) 物业服务人应按照法律法规及管理规约的规定，制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用、宠物管理等公众管理制度。
d) 物业服务人应根据需要在显著位置张贴悬挂相应的管理制度。

14.1.4 财务管理

a) 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支按管理项目单独进行财务管理。
b) 物业服务收费计费方式分为包干制、酬金制。实行酬金制方式收取物业服务费的，物业服务人应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。
c) 物业服务人应按规定公布公共收益的账目情况，按规定与约定进行结算。

14.1.5 档案管理

a) 物业服务人应建立完善的档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，并定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。
b) 应根据档案性质的不同，分类进行管理，有条件的物业服务人可建立相应电子档案，结合项目实际情况管理的档案可包括：
    1) 业主（物业使用人）资料；

2) 物业服务人日常管理文件、记录；

3) 投诉处理资料；

4) 物业竣工验收档案；

5) 项目承接查验资料；

6) 房屋维修管理档案；

7) 设备设施使用、养护、检查、维修管理档案；

8) 消防管理档案；

9) 其他资料。

注：档案管理不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

14.1.6 标识管理

a) 通用要求

1) 标识的图形符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。

2) 消防与安全标识应符合 GB 13495、GB 2894 的要求。

3) 各类标识的文字使用规范，格式统一。

b) 指引类标识

1) 应设置指示、引导标识。

2) 应设置物业管理区域内主要道路、停车场、泊车导向等标识。

3) 服务台、公共卫生间等公共服务设施应设置引导和位置标识。

c) 警示类标识

1) 公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示类标识。

2) 公共区域内应设置共有设施设备的安全警示标识。

3) 对危险隐患部位应设置安全防范警示标志。

d) 设施设备类标识

1) 按照共有设施设备类型，安装设施设备标识。

2) 按照共有设施设备使用功能，应标明管理状态、提示、警示、指示等标识。

e) 其他标识

根据实际需要，应设置临时性服务标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）及其他标识。

14.2 客户服务

14.2.1 物业服务人应向业主（物业使用人）提供业务接待服务，设置并公示服务电话。

14.2.2 酬金制方式物业服务项目，每半年公示物业服务合同履行情况、收支状况、各项资金的使用情况等。

14.2.3 物业服务人应加强与业主（物业使用人）的沟通，做好书面记录。

14.2.4 维修回访率 100%，保留回访记录并入档。

14.2.5 业主（物业使用人）提出的意见、建议、投诉应及时响应，保留回访记录并入档。

14.2.6 在物业管理过程中，对违反治安、房屋管理、城市管理、规划、环保等方面法律、法规的

行为，物业服务企业应进行劝阻并报告相关行政主管部门，并配合相关行政主管部门进行调查、取证。

14.2.7 有条件的物业服务人，每年可进行业主满意度调查，征集业主对物业服务的意见建议，结合调查结果对薄弱环节持续改进，保留调查记录并入档。

14.2.8 物业使用人与业主（物业使用人）或业主委员会（物业管理委员会、居民委员会）沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。

14.2.9 可能对业主（物业使用人）日常生活带来影响的事项，物业服务人确认信息后应及时在小区明显位置以书面形式张贴通知。

14.2.10 物业服务人可结合项目实际情况举办相应的社区文化活动。重要节假日之前可组织装饰美化活动。

14.3 委托服务

14.3.1 特约服务内容、服务标准、收费标准应向业主（物业使用人）进行公示。

14.3.2 委托物业服务企业提供特约服务的，应签订专项服务委托合同，明确委托服务事项和各方权利义务。

14.3.3 物业服务人委托专业服务机构提供专业服务的应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的岗位证书。

14.4 共有部位及共有设施设备的维修养护

14.4.1 总体要求

a) 物业服务人应依据《物业承接查验办法》、《内蒙古自治区物业管理条例》的规定及物业服务合同约定，与建设单位或业主委员会（物业管理委员会）共同对新接管物业服务项目的共有部位、共有设施设备进行承接查验，并移交相关资料。
b) 物业服务人应建立完善的物业服务项目共有部位及共有设施设备巡检、维修养护档案，做好记录并及时整理存档。
c) 物业服务人应按物业服务合同约定，对共有部位及共有设施设备进行检查。针对雨、雪等恶劣天气应有防范性检查及维修措施。
d) 对设备间清洁维护，整洁有序，室内无杂物堆放；设置挡鼠板及粘鼠板；在明显易取位置配备消防器材且完好有效；设施设备标识、标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。
e) 留存运行、检查、维修养护记录。

14.4.2 共有部位的运行、维修养护

a) 对梁、板、柱等结构构件巡查，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时将有关情况向相关部门报告。
b) 对外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台等巡查；对共用部位的门、窗、玻璃等巡查；对共用部位的室内地面、墙面等巡查；检查公区防水。如发现问题，保修期内的应告知相关责任单位进行维修处理，保修期外的由物业服务人维修，需使用专项维修资金的应告知相关业主，并履行申请审核手续。
c) 对场地、围墙、道路、大门、阶梯及扶手、沟渠、雨水及污水管井、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查。

14.4.3 供水系统

a) 采用储水水箱形式二次供水的按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，应对二次供水设施进行清洗消毒及水箱清洗，二次供水设施符合 GB 17051 的要求，水质符合 GB 5749 的要求，并取得政府卫生防疫部门颁发的水质检测合格报告。
b) 对供水设施设备运行情况巡查，发现问题及时解决。
c) 供水水箱、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。
d) 根据供水系统使用说明及相关规定进行维修养护。
e) 对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆工作。每年入冬前应对暴露管道进行防冻处理。

14.4.4 供暖设施

a) 采用自备锅炉供热的居住小区，其供热设施设备及供热管线可委托物业服务人负责维护、管理，或由物业服务人委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的居住小区，物业服务人可根据集中供热部门的委托，承担小区内供热交换站及二次供热管线等的维护、管理，双方应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式，均应符合《内蒙古自治区城镇供热管理条例》的规定。
b) 受托的物业服务人，每年供暖前对暖气管道、阀门等进行集中检查，对管道进行必要的防冻处理。供暖期内，定期对管线中的各类阀门巡查，确保无渗漏，发现问题及时修缮处理。

14.4.5 排水系统

a) 每年雨季来临前及每次降雨前后，集中对雨、污水井等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。
b) 对集水坑、强排管道、阀门巡查，检查设备运行状态；同时进行设备手动启动测试及保养。
c) 化粪池定期清掏，发现异常及时组织清掏。
d) 对物业管理区域内底层商业的排水系统，定期巡查，发现异常及时组织清掏。

14.4.6 供电及照明系统

a) 供电系统
   1) 对低压柜运行状况应巡查及维修养护，养护内容包括紧固、检测、清扫等；每半年检查 1 次电气安全；巡检记录及养护记录规范齐全。
   2) 对低压配电箱和线路运行状况应巡查及维修养护，养护内容包括紧固、检测、清扫等；巡检记录及养护记录规范齐全。
   3) 对控制柜设备运行状况巡查及维修养护，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫等；巡检记录及养护记录规范齐全。
   4) 发电机应定期试运行，保证运行正常；定期对蓄电池活化及保养，巡检记录及养护记录规范齐全。
   5) 配电室、楼层配电间门、孔、洞、窗等处的防小动物措施应完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确；
   6) 保证高低压配电室电缆沟无积水。对低压母线、配电盘、变压器、电缆例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。
b) 照明系统
   1) 对园区、景观及泛光照明系统巡视，发现故障进行修复。
   2) 对楼内公区普通照明、应急照明系统巡视，发现故障进行修复。

14.4.7 中央空调系统

a) 运行前应对冷水机组、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检查。
b) 运行期间应巡视空调系统，保证室内温度符合相关规定。
c) 有相应的节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
d) 清洗消毒新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；清洗消毒风机盘管虑网、风管,空调清洗应符合 GB 19210 的规定。
e) 检查管道、阀门并除锈。
f) 检验压力容器、仪表及冷却塔噪音。
g) 对空调系统整体性维修养护。

14.4.8 安全防范系统

a) 人行出入口、楼宇大堂、电梯轿厢、主要路口等重点部位实现监控覆盖，对视频监控设备巡查，保证其画面效果、录像、图像保存等功能运行正常。对摄像头的聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况巡查，并及时进行相应调校及维修养护。
b) 机动车和非机动车集中停放点要落实专项管理，确保其有序停放。对停车场管理设施巡查及维修养护。
c) 对报警控制、红外对射探测器、楼宇对讲、电动人行门管理设备巡查，保障其运行正常。

14.4.9 电梯

a) 电梯验收应符合 GB 50310 的规定。
b) 在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能随时与监控室值班人员取得有效联系。
c) 按照《特种设备安全法》、TSG T5002 的规定，主动聘用或选择检验、检测机构对电梯进行安
d) 检验、检测。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出检验申请。
e) 确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，急通讯装置等设施正常使用。
f) 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。
g) 配备特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。对电梯运行的安全状况巡查，发现问题及时修理。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。
h) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，并演练。
i) 发生电梯困人时应及时采取措施，物业服务人员到达现场，并立即通知专业维修人员。

14.4.10 消防设施

a) 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人，明确各岗位的消防安全职责。发现安全防火隐患应及时进行消除，必要时立即向消防救援部门报告。
b) 应保证消防设施设备完好，可随时启用，设施的维修维护管理应符合 GB 25201 的要求，同时应保持消防通道畅通。
c) 在楼层出入口、电梯口等醒目位置应有安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语以及安全疏散路线图。

d) 有灭火和应急疏散预案，设有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能并每季度进行培训；组织员工、业主（物业使用人）参加的消防演练。
e) 在小区公共信息栏内对消防安全知识进行宣传报道。
f) 应设置消防控制室，并且有工作人员 24 小时值班，值班人员需持证上岗。发现火情及时疏散人员，通知消防救援部门，并协助其工作。
g) 应进行防火巡查、防火检查，按照规定检测建筑消防设施，发现安全隐患及时排除，保障其运行正常。
h) 应巡查火灾报警器的功能、运行指示灯；消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电系统；疏散通道、安全出口的防火门，常闭防火门处于正常状态。
i) 应检查消防水泵，消防水泵接合器的接口及附件有无渗漏，闷盖应齐全；屋顶供水水箱的储水水位情况；消防泵房的防火门；灭火器的压力符合要求、外观良好；室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能有无故障、生锈、漏水，接口垫圈完整无缺。消火栓箱门应完好无缺，正常开启。
j) 应检查火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应及时清除；室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其处于正常状态；与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能正常联动，设施、设备间的防火门完好；防排烟系统处于正常状态。
k) 物业服务人应配置自救逃生器、逃生绳等急救工具，保证其正常使用。
l) 对安装的火灾探测器，应进行抽样测试，做消防系统联动试验；火灾探测器投入运行后，应按要求清洗，不合格的应及时更换。

14.4.11 水景及其他康养娱乐设施

a) 水景设施启用前应进行防渗漏和防漏电检查，保证无渗漏及用电安全。
b) 其他康养娱乐设施启用前应进行安全检查，保障设施正常运行。
c) 根据季节合理制定开启、关闭时间，并按计划运行，每日对水池、水泵、控制柜及其附属设施巡查，检测防漏电设施。对康养娱乐设施巡查，无安全隐患。
d) 应设置必要的安全警示标识和设施使用说明。

14.5 房屋装饰装修管理

14.5.1 物业服务人应制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度。

14.5.2 物业服务人受理业主（物业使用人）的装饰装修申报登记，应签订协议，并向业主（物业使用人）或其委托人告知装饰装修过程中的注意事项和禁止行为。

14.5.3 在装饰装修期间物业服务人每日不少于 1 次的装饰装修现场巡查，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

14.5.4 物业服务人应严格管理监督业主（物业使用人）的装修垃圾排放。

a)委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运。
b)自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

14.6 公共秩序维护

14.6.1 有条件的物业使用人可在主要出入口有人值守。

14.6.2 对非机动车停放进行规范管理，引导车辆有序停放。非机动车集中充电处管理规范，消防设施器材设置合理、有效。

14.6.3 安防控制室应设 24 小时值班。监控室收到报警信号后，秩序维护人员应及时赶到现场进行处理，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

14.7 突发事件管理

14.7.1 建立公共突发事件处理机制，制定洪涝、地震、严寒、暴风雪、大风等突发性自然灾害，火灾、燃气泄漏、治安、公共卫生、电梯困人事故等突发事件应急预案和应急处理方案。

14.7.2 建立与政府应急管理部门的紧急联系通道，对突发事件及时上报应急管理相关部门，并按照相关部门的指示采取相应措施。

14.7.3

对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告有关部门和告知相关业主。

14.7.4 发生突发事件，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作。事后编制处置报告及时上报有关部门并存档。

14.8 保洁服务

14.8.1 管理要求

a) 制定保洁服务相关内容的工作计划。
b) 有环境卫生清洁记录及检查记录。

14.8.2 物业共有部位清洁

a) 楼内
   1) 定期对大堂地面、门禁系统设备等进行擦拭，无大块垃圾。
   2) 对大堂墙面进行保洁擦拭。
   3) 对楼道地面进行清扫并清拖；擦拭楼梯扶手、护栏、窗台、消防指示牌等共有设施，无垃圾、无污渍。
   4) 对公共卫生间清洁，使便池干净、无排泄物、无异味。
   5) 对楼内公共区域及公共卫生间消毒，保持空气清新、无异味。
   6) 定期对电梯轿厢进行地面清拖，轿厢门、面板擦拭，无垃圾、无明显污渍。
   7) 定期对不锈钢或其他材质的轿厢内壁护理，无污渍。
b) 楼外
   1) 对天台、屋面卫生进行清洁；强降雨、雪后组织清洁。
   2) 对主干道路清扫，路面无大块垃圾、路面无明显积水坑、路面整洁。
   3) 对宅间道路清扫，使道路干净。
   4) 对公共绿地集中捡拾杂物，保持绿地内干净、无明显杂物。
   5) 对 3m 以下壁灯、草坪灯、庭院灯等公共照明设施清洁，无明显污渍、无蜘蛛网。
   6) 对康养娱乐设施擦拭，使设施表面干净、无污渍。
c) 水系景观
   1) 水景在开放期内应保持水面清洁，无漂浮物。
   2) 对水池进行清洁，定期对水体进行消毒净化处理。
d) 停车场及非机动车停放区域
   1) 停车场及车库地面应定期清洁，保持地面干净，无积存污水和垃圾。

2) 对地下停车场的天花板、墙面、门窗、消防箱、防火门等公共设施除尘，无污渍、无蜘蛛网。
3) 对非机动车停放区域内的配套设施除尘，无明显污渍、无蜘蛛网。

14.8.3 雨雪天气的清洁服务

a) 降雨后应对小区内路段积水及时进行清扫。
b) 雪停后恢复主干道路畅通，无堵塞、无积雪。

14.8.4 生活垃圾收集与处理

a) 设置分类生活垃圾收集容器。
b) 及时将垃圾到指定的垃圾清运场所。
c) 定期对生活垃圾收集容器清洁，周围地面无散落垃圾，无污水、无明显异味。
d) 有专门的生活垃圾清运车辆，应保持密闭、外观整洁。

14.8.5 卫生消杀

a) 不定期对生活垃圾收集容器消杀，对生活垃圾缓存点、装修垃圾缓存点、雨污水井、化粪池等实施消杀。
b) 根据实际需要和季节特点制定灭蚊蝇、蟑螂、鼠等消杀计划，并开展消杀工作。并投放药物应预先告知投药位置、设置明显标识；蚊蝇、蟑螂等孳生季节，增加消杀频次。
c) 配合相关部门开展灭虫除害的预防和控制工作。

14.9 绿化服务

14.9.1 有对住宅小区实施绿化养护管理。
14.9.2 合理组织浇灌：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。
14.9.3 施肥：根据植物生长情况施肥，一般乔木每 3 至 4 年施肥；灌木每 1 至 2 年施肥；地被和草坪植物每年开春后施肥；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。
14.9.4 病虫害防治：植物 5-10 月检查病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。
14.9.5 整形修剪：乔木、灌木定期修剪；绿篱生长季节或萌芽前、入冬后进行修剪；草坪生长季节根据生长情况适时修剪。
14.9.6 除草：重点绿地增加除草次数。
14.9.7 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物及时清理。

14.10 投诉处理

14.10.1 有完善的投诉处理机制，明确投诉处理责任人，及时受理业主（物业使用人）投诉、报修，做好投诉记录，对外公布监督、投诉电话。
14.10.2 积极配合有关部门做好投诉处理工作，并作相应记录。