**某住宅小区物业服务合同**

**服务标准内容**

**物业共用部位、共用设施设备的日常运行、保养和维修服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 运行、保养、维修服务要求 |
| 公共部位 | 房屋结构 | 每年二次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。 |
| 门窗 | 每周一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。 |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应保持与原墙面材质一致。 |
| 管道、排水沟、屋顶 | 每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。 |
| 围墙 | 每月一次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。 |
| 道路、场地等 | 每半月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。 |
| 休闲椅、室外健身设施等 | 每周二次以上巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。 |
| 安全标志等 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。 |
| 供水系统 | 变频水泵 | 1、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。3、高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 |
| 消防系统 | 消防设施、设备 | 1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。 |
| 避雷系统 | 避雷设施 | 每年二次检查避雷装置，18层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准。 |
| 公共照明 | 公灯 | 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、街坊灯亮灯率在99%以上。 |
| 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等 | 保持灯具完好，亮灯率在99%以上。 |
| 公共电气柜 | 每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。 |
| 大堂空调 | 大堂分体空调使用期间每月清洗一次，每年检查、保养二次，保证其正常使用。 |
| 弱电系统 | 楼宇对讲系统（可视） | 不定期进行调试与保养，保证其２４小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 |
| 业主报警 | 不定期进行调试与保养，保证其２４小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号。 |
| 周界报警 | ２４小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。 |
| 监视系统 | 不定期进行调试与保养，保证各项监控设备２４小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。 |
| 电子巡更 | 根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。 |
| 升降系统 | 电梯 | 1. 保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。
2. 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。
3. 电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。
4. 电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。
 |
| 水景（动力） | 1. 每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复，保证其正常运行。
2. 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常。
 |
| 保险费用及其他 | 由业主大会与物业公司协商确定。 |

**公共区域绿化养护服务**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 基本条件 | 内容 | 要素 | 养护要求（植物） |
| 1、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。2、利用植物、山石、水景等设置景点，且与环境协调。3、乔、灌、地被、草配植合理，层次较丰富，景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的0.5%以上。4、绿地保存率100%，乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施、硬质景观保持完好。5、以小区绿化设计图为依据，在不改变原有绿化品种、数量和位置的前提下，科学养护，精耕细作。 | 草坪 | 修剪 | 草坪保持平整，草高不超过8cm。 |
| 清杂草 | 每年清除杂草七遍以上，杂草面积不大于5%。 |
| 灌、排水 | 常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。 |
| 施肥 | 按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| 其它 | 草地生长正常，斑秃黄萎低于5%。 |
| 树木 | 修剪  | 乔、灌木修剪每年三次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝。 |
| 中耕除草、松土 | 适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。 |
| 施肥 | 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍。 |
| 病虫害防治 | 防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5％。 |
| 扶正加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。 |

**物业公共区域的清洁卫生服务**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 内容 | 服务要求 |
| 楼内公共区域 | 1 | 地面和墙面 | 每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，地面每日拖洗一次以上；大堂、门厅花岗石、大理石每二个月保养一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。 |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 隔日擦抹一次，保持干净、无灰尘。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施 | 每周擦抹二次，目视无灰尘、无污渍。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。 |
| 6 | 天台、屋顶 | 保持清洁、无垃圾。 |
| 7 | 垃圾收集 | 按楼层设置垃圾收集点，每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹。 |
| 楼外公共区域 | 9 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路、地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过二小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。 |
| 10 | 公共灯具、宣传栏、小品等 | 每周擦抹二次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每半月擦抹、除尘一次）。 |
| 11 | 水景 | 每周二次打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。 |
| 12 | 垃圾厢房 | 有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗二次以上，垃圾厢（房）整体清洁、无异味，灭害措施完善。 |
| 13 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 14 | 消毒灭害 | 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。 |

**公共区域秩序的维护服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 服务要求 |
| 1 | 人员要求 | （1）专职保安人员中45周岁以下的人员占总数的40%以上，身体健康，工作认真负责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、物防、技防器械和设备。（3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。（4）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |
| 2 | 门岗 | （1）各出入口24小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。（2）外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。（3）对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录（如无巡更器，巡逻时二人一组）。（2）接到火警、警情后五分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。（3）在遇到异常情况或住户紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助（监控岗） | （1）小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等4项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。（2）控制中心接到报警信号后，保安人员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。（3）小区有火警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。 |
| 5 | 车辆管理 | （1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。（2）有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。（3）收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |

**综合管理服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 服务要求 |
| 1 | 管理处设置 | （1）小区内设置管理处。（2）办公场所整洁有序。（3）配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。 |
| 2 | 管理人员要求 | （1）小区经理有物业管理员上岗证和小区经理上岗证，有一年以上小区经理任职经历。（2）管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。 |
| 3 | 服务时间 | 周一至周日每天12小时在管理处进行业务接待，并提供服务。 |
| 4 | 日常管理与服务 | （1）服务规范应符合《上海市物业管理行业规范》要求。（2）24小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。（3）对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。（4）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，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。（5）建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。（6）建立档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。（7）制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。（8）建立健全的维修资金管理制度，对小区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰。（9）可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的80%。（10）制定管理处内部管理制度和考核制度。（11）运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。（12）服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。（13）每年对业主或使用人进行一次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。（14）能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动。（15）综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。（16）对违反小区公约（临时公约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 |