

附件三：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	服务内容	运行、保养、维修服务标准
公共部位	房屋结构	每年二次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，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，门、窗开闭灵活并无异常声响。
	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损
	管道、排水沟、屋顶	每二月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（6月至9月每半月检查一次），每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臃、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，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。
	道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。
	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每周二次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。
	室外健身设施、儿童乐园等	每日一次巡查，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	普通水泵	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。
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98%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。
	景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好，亮灯率在98%以上。

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。
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。
弱电系统	监控系统	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。
	楼宇对讲	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。

附件四：公共区域绿化养护服务

项 目	服务内容	养 护 标 准
草坪	修剪	每年普修四遍以上，草坪基本平整，
	清杂草	每年清除杂草五遍以上，杂草面积不大于 6%。
	施肥	每年普施有机肥一遍。
	灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
	病虫害防治	及时做好病虫害防治。
树木	修剪	乔、灌木修剪每年二次以上，无二级枯枝；蒿、球、超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于四遍，做到表面平整，基本无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于二次。
	中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上，土壤基本疏松。
	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 10%。
	扶正加固	树木基本无倾斜。
	其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
花坛花景	布置	一年中有二次以上花卉布置。
	灌、排水	保持有效供水，无积水。
	补种	缺枝倒伏不超过十处。
	修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。
	病虫害防治	适时做好病虫害防治。

附件五： 物业公共区域的清洁卫生服务

项目	服务内容	服务标准
楼内公共区域	地面和墙面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，地面隔日拖洗一次；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。
	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次，保持基本无灰尘。
	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹一次，目视基本无灰尘、无污渍。
	天花板、公共灯具	每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	门窗等玻璃	每月擦拭一次，其中门厅玻璃每半月一次，目视洁净、光亮、无灰尘。
	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上；保持表面光亮，无污迹。
楼外公共区域	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日清扫二次，目视地面、绿地干净；明沟每周清扫二次，明沟无杂物、无积水。
	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁。
	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，垃圾厢（房）及其周围整体清洁、无污渍、无积水、无异味，灭害措施完善。
	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒药水一次），每半年灭鼠一次。

附件六:公共区域秩序的维护服务

服务内容	服务标准
人员要求	(1) 专职保安人员身体健康, 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。
门岗	(1) 主出入口 24 小时值班看守, 双人值勤, 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。
巡逻岗	(1) 白天平均 1.5 小时不定时巡查一次, 夜间平均 2 小时不定时巡查一次, 重点部位有明确的巡逻要求并做好巡逻记录。
	(2) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 采取相应措施, 及时报告管理处和相关部门。
监控岗	(1) 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, 保安人员应按规定及时赶到现场进行处理, 同时应接受用户救助要求, 解答用户询问。
车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌, 车辆基本停放在规定范围内。
	(2) 及时处理车辆停放不规范现象。

附件七:物业使用禁止性行为的管理

- 1、损坏房屋承重结构和破坏或改变房屋外貌。
- 2、房屋外墙含外保温材料,绝对禁止任何打孔作业,否则将影响建筑保温功能
- 3、擅自改变房屋设计用途、功能和布局;私自改变共用部位的水、电、煤气、电话线路;变更、破坏共用部位的管道井、电线(缆)、吊顶等设施。
- 4、占用或损坏房屋共用部位、共用设备、公共设施或移装共用设备;非法安装独立讯号收发装置。
- 5、在天井、庭院、平台、露台、阳台、屋顶以及道路,或者其他场地搭建建筑物、构筑物;改变住宅的居住功能;通过天台(露台)攀爬至屋顶。
- 6、在住宅室外墙面任意涂抹或添加附加物,如瓷砖之类的物品、设置晒衣架或其他构筑物包括遮光帘、遮雨蓬、花架、攀绳等,要保持外立面的整洁美观。
- 7、未经许可在屋面安装太阳能热水器或其他设备。
- 8、在指定位置以外处安装空调外机;空调滴水管(冷凝水管、化霜水管)不插入下水管。
- 9、高空抛物。
- 10、在共用部位、共用设备、公共设施处堆放杂物、家具、安装设备设施。
- 11、违反规定存放武器、弹药、易燃、易爆、剧毒、放射性等物品和排放有毒、有害、危险物质等。
- 12、未按统一规定擅自安装防盗网、防盗窗。
- 13、在生活区内开设妨碍公共利益的服务或进行其他未经许可的活动。
- 14、聚众喧闹、噪声扰民等危害公共利益或其他不道德行为。
- 15、在建筑物、构筑物上乱张贴、乱涂写、乱刻画。
- 16、随意停放车辆,不按规定交纳停车费。
- 17、违反电梯使用规定,运载超长、超重物品,碰撞轿厢四壁等损坏电梯的行为。
- 18、违反有关政府部门的规定,擅自饲养家禽、无证豢养宠物或散养宠物,损坏绿化,占用绿地或向绿地倾倒污物、抛掷垃圾。
- 19、未经许可在公共场所举行迷信活动;在共用部位设立神座、灵堂、燃烛烧纸、焚烧花圈等。
- 20、未发生火警擅自动用消防设施、设备、器材,堵塞消防通道等。
- 21、装修施工期间,未经管理方同意或监督擅自动用明火。
- 22、法律、法规、规章禁止的其他行为。

附件八：综合管理服务

服务内容	服务要求
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。
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。
服务时间	周一至周日在管理处进行业务接待，并提供服务。
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 3 天内答复处理。
	(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 60%。
	(10) 制定管理处内部管理制度和考核制
	(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) 能提供二种以上特约服务（有偿）和二种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置。
	(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。