



住宅物业服务三星级标准

一、综合管理

1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。
2. 客户接待时间每天不少于 8 小时，其他时间设置值班人员，并提供 24 小时客户服务专线电话。
3. 客户意见、建议应在 24 小时内回复，求助、投诉应在 48 小时内反馈，客户有效投诉回访率 80% 以上。
4. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务。
5. 建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务。
6. 建立表 1 中日常档案的电子文档，并及时备份。
7. 住宅物业服务质量检查每半年组织 1 次，并发布半年物业服务质量和报告。
8. 业主及社区活动每年至少组织 4 次。
9. 开展经常性的业主拜访和互动，每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的 85%。
10. 与业主委员会保持联系，渠道多样化，保证沟通通畅。每半年至少联系业主委员会召开 1 次工作例会。

二、 绿化养护

(一) 浇灌与排水

1. 制定浇灌计划，浇灌水下渗充足且均匀，无明显旱涝情况发生。
2. 根据天气情况及植物需要及时灌溉与排水。一般当年十月至次年四月每月平均浇水 1 次，当年五月、九月各浇水 2 次，当年六月至八月（旱季）每天浇水 1 次。
3. 暴雨后 1 天内树木周围仍有积水，应及时排水。

(二) 施肥

1. 科学施肥，无肥害。
2. 乔、灌木每年施肥 1 次，草坪每年施肥 2 次，色块每年施肥 1 次。

(三) 病虫及灾害防治

1. 及时掌控病虫害的发生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治。
2. 定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。
3. 适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻 1 次，消灭过冬害虫。
4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

(四) 整形修剪

1. 根据树木的习性及长势进行修剪。
2. 乔、灌木每年修剪 1 次，绿篱和色块每年至少修剪 4 次，草坪三月至十月每月至少修剪 1 次。
3. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行。
4. 草坪应修剪整齐，高度在 5cm 以下。种植稠密、无大面积枯死。

(五) 除草

1. 每年全面除草 3 次。
2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每季度除杂草 1 次，花坛、盆栽每月除杂草 1 次。

(六) 补植

乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株，每年集中补植 1 次。

(七) 检查和记录

1. 编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。
2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。
3. 绿化工作每月检查 1 次，并做好检查记录。

三、保洁服务

(一) 楼内保洁

1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁 1 次。地面每周湿拖 1 次。
2. 楼梯扶手每周清洁 1 次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁 1 次。
3. 大堂地面每日清洁 2 次，大堂墙面砖 2 米以下部位每月清洁 1 次，2 米以上部位每半年清洁 1 次。大堂玻璃每月清洁 1 次。
4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每半年清洁 1 次。
5. 其他共用部位门窗玻璃每季度清洁 1 次。
6. 电梯轿厢地面、四壁每日清洁 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，电梯层门每周清洁 3 次，电梯门壁、层门每季度打蜡上光 1 次。

（二）外围保洁

1. 道路每日清扫 1 次，主干道每半年至少清洗 1 次。
2. 绿化带每半月清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。
3. 水景每周清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂。
4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁 1 次，每月消毒 1 次。
5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每月清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每季度清洁 1 次。
6. 天台、明沟每季度清洁 1 次，上人屋面每半月清洁 1 次。
7. 公共卫生间每日清洁 2 次，每周消杀 1 次。

8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫。

(三) 车库、车棚

1. 地面每周清洁 2 次，每半年冲洗 1 次。
2. 天花板、墙面每半年清洁 1 次。
3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每季度清洁 1 次。

(四) 垃圾收集与处理

1. 按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾每日至少清理 1 次。
2. 垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。
3. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。
4. 垃圾桶、果皮箱每周清洁 2 次，定期消毒。

(五) 四害消杀

1. 消杀工作有明确详实的计划、通知。
2. 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次。
3. 老鼠每季度消杀 1 次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。

(六) 检查和记录

1. 编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。
2. 保洁服务应及时做好记录并存档。

3. 保洁服务质量每月检查1次，并做好记录。

四、公共秩序维护

(一) 人员要求

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

2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。

(二) 门岗

1. 建立健全门岗位制度。

2. 主出入口设专人24小时值班，每日7:00~9:00和17:00~19:00设立岗。

3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。劝阻外来人员推销、发放广告等行为。

4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。

5. 出入口环境整洁、有序，道路畅通。

(三) 巡逻

1. 制定详细的巡逻方案，白天巡逻次数不少于4次，夜间巡逻次数不少于6次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录。

2. 楼梯间等室内公共区域每日定时巡查1次，及时处置乱堆乱放等问题。

3. 巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。

(四) 交通秩序维护

1. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。
2. 车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，对不按规定停车的行为及时劝阻、纠正。
3. 定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范。
4. 应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。

五、房屋及设施设备管理

(一) 房屋结构

梁、板、柱等结构构件每年巡视1次，外观出现变形、开裂等现象时，应告知相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。

(二) 建筑部件

1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每季度检查1次，保证牢固、使用安全。
2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每季度检查1次。

3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每半年检查 1 次，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会。

4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。

（三）附属构筑物

1. 住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。

2. 道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每季度巡查 1 次。

3. 大门、围墙、护栏每季度检查 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。

4. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每季度巡查 1 次，发现变形、破损及时处理。

5. 游乐及康乐设施每季度检查 1 次，发现异常及时处理。

6. 游泳池七月至九月正常启用，每日巡视 1 次，其他月份每月巡检 1 次。

7. 危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查 1 次。

（四）防雷装置

1. 防雷装置每年检查 1 次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理。

2. 房屋防雷装置每 3 年检测 1 次，保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。

(五) 公共照明

1. 楼内照明、楼外照明、应急照明每季度集中检查 1 次，一般故障 2 日内修复，复杂故障 1 周内修复。
2. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。

(六) 装饰装修

1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知和注意事项。
2. 装饰装修期间，第一周每日至少巡查现场 1 次，以后每周至少巡查现场 1 次。对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。
3. 临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市户外广告设置管理办法》、《武汉市户外广告设置指引》的要求实施。
4. 装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。
5. 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，在 3 日内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。

(七) 日常维修

1. 24 小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守，处理紧急报修。
2. 水电等急修应在 30 分钟内到现场处理，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。
3. 维修回访率 70% 以上。
4. 需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》、《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。