

陕西省住房和城乡建设厅 陕西省市场监督管理局 文件

陕建发〔2023〕1032号

陕西省住房和城乡建设厅 陕西省市场监督管理局 关于印发《陕西省住宅小区物业服务 管理指导标准（试行）》的通知

各设区市住建局、市场监管局，杨凌示范区住建局、市场监管局，韩城市住建局、市场监管局，神木市、府谷县住建局、市场监管局：

为贯彻落实《陕西省物业管理条例》《陕西省物业服务收费管理办法》（陕发改价格〔2019〕924号）相关精神，提高物业管理水平，督促物业服务人提供质价相符服务，引

导业主正确评判物业服务质量，树立等价有偿消费观念，促进我省物业服务管理工作规范发展。现将《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》印发你们，作为建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。试行中的情况，请及时反馈省厅。

- 附件：1.《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》
2.《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》
使用说明



附件 1

陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
（一）基本要求	<p>1. 按规定签订“前期物业服务合同”或“物业服务合同”（以下简称“合同”），并按规定办理备案手续。</p> <p>2. 物业服务人应当建立物业项目管理制度（包括行政管理制度、档案管理制度、人力资源管理制度、财务管理制度、标识管理制度、安全生产管理制度、装饰装修管理制度、应急事件处置管理规定、供方管理/服务外包制度、客户服务管理制度、房屋及设施设备维修养护管理制度、秩序维护管理制度、环境清洁管理制度、绿化管理制度、节能环保管理制度、职业健康管理制度等），承接项目有完善的物业服务管理方案。</p> <p>3. 承接项目时，按规定对物业服务区域的共有部分、共用设施设备进行承接查验，公开承接查验结果；按规定办理物业承接查验手续，并向县（市、区）住建部门备案。</p> <p>4. 建立和保存以户为单位的业主、房屋共有和共用设施设备相关的物业服务档案和资料（业主名册及联系方式、小区共有部分经营管理档案、住宅装饰装修相关资料等），档案和资料齐全，分类成册，实施动态管理，方便查阅。</p> <p>5. 标识管理体系完善，各项标识（包括禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路引导标志、公共信息标识、设施设备标识等）清晰、合理、规范，指示准确（如管理区域主出入口设有平面示意图，涉及人身安全、交通安全的场所设有警示标识，建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰，人民防空工程有标注）；在显著位置设立物业服务信息监督公示栏。</p> <p>6. 在物业服务区域内显著位置公示：服务事项，服务质量等级、服务标准，收费项目及明细、收费标准、企业信息、企业人员及投诉举报电话；机动车辆停放服务费、机动车辆场地占用费的收取标准；住宅专项维修资金使用情况；业主共有部分的经营与收益情况等。</p> <p>7. 物业服务企业员工分类统一着装，佩戴标牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情。</p> <p>8. 从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书。</p> <p>9. 制定物业服务区域内突发公共事件应急预案，配备相应的应急救援装备和物资，并定期组织演练。发生突发公共事件时，在采</p>		

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(一) 基 本 要 求	<p>取应急措施的同时，及时向有关部门报告，并协助做好配合工作。</p> <p>10. 定期进行安全检查，发现共有部分、共用设施设备事故隐患时，应当及时发出警示、采取处置措施，并书面向建设单位、相关部门和业委会（物管会）报告。</p> <p>11. 按合同约定，对物业服务区域内共有部分进行日常管理和维护，巡检和保养记录齐全。</p> <p>12. 根据物业实际使用年限，定期检查物业服务区域内共有部分的使用状况，及时编制维修、更新、改造计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议；根据业主或业主大会的决定和国家相关规定组织维修。</p> <p>13. 有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确。有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>14. 严格执行设备运行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录，定期培训演练并有记录。</p> <p>15. 设备用房应保持整洁卫生、通风良好，无跑、冒、滴、漏、鼠害等现象。</p> <p>16. 建立企业内部培训体系，定期组织从业人员培训、考核。</p> <p>其他：</p> <p>1. 物业服务人证照齐全，向社会做出信用承诺。</p> <p>2. 物业服务人应履行社会责任，在街道办事处或者乡（镇）人民政府的领导下配合做好应急保障工作。</p> <p>3. 鼓励物业服务人使用计算机网络、物联网、APP等手段进行服务管理，建立智慧物业管理服务平台，对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务、人事等事项采用管理系统实行信息化管理。</p> <p>4. 按照合同约定和物业的使用性质，物业服务人应妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。</p> <p>5. 对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等法律法规的行为，应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。</p>		

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 客 户 服 务	<p>1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 3000 平方米以下、高层项目在 2000 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 500 户。</p> <p>2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置并公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助。建立回访制度，有回访记录，年回访率 98%以上。</p> <p>3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准，征求覆盖率不低于 90%，满意率 85%以上。</p> <p>4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p> <p>其他：</p> <p>1. 客户意见、建议应在 12 小时内回复，求助、投诉应在 24 小时内反馈。</p> <p>2. 建立投诉受理制度，有投诉受理记</p>	<p>1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 3500 平方米以下、高层项目在 2500 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 600 户。</p> <p>2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 95%以上。</p> <p>3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准征求覆盖率不低于 90%，满意率 80%以上。</p> <p>4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p> <p>其他：</p> <p>1. 客户意见、建议应在 24 小时内回复，求助、投诉应在 36 小时内反馈。</p> <p>2. 建立投诉受理制度，有投诉受理记</p>	<p>1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 4000 平方米以下、高层项目在 3000 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 700 户。</p> <p>2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 90%以上。</p> <p>3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准征求覆盖率不低于 90%，满意率 75%以上。</p> <p>4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p> <p>其他：</p> <p>1. 客户意见、建议应在 36 小时内回</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 客 户 服 务	<p>录，投诉受理率 100%，回访率 100%。</p> <p>3. 每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设，每年开展 2 次以上文体活动，积极配合参与社区文化建设。</p> <p>5. 在提供特约服务时，应根据服务需要与业主另行约定，明确双方的权利、义务和责任。</p>	<p>录，投诉受理率 100%，回访率 90%。</p> <p>3. 每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设，每年开展 2 次以上文体活动，积极配合参与社区文化建设。</p> <p>5. 在提供特约服务时，应根据服务需要与业主另行约定，明确双方的权利、义务和责任。</p>	<p>复，求助、投诉应在 48 小时内反馈。</p> <p>2. 建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率 100%，回访率 80%。</p> <p>3. 每年至少开展 1 次精神文明宣传教育工作，内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设，每年开展 2 次以上文体活动，积极配合参与社区文化建设。</p> <p>5. 在提供特约服务时，应根据服务需要与业主另行约定，明确双方的权利、义务和责任。</p>
(三) 公 共 秩 序 维 护	<p>1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班，12 小时立岗，重点区域（楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域）、重点部位（发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所）每 2 小时巡查 1 次，并有巡查记录。</p>	<p>1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班，8 小时立岗，重点区域（楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域）、重点部位（发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所）每 4 小时巡查 1 次，并有巡查记录。</p>	<p>1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班，重要区域（楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域）、重点部位（发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所）每 6 小时巡查 1 次，并有巡查记录。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(三) 公共秩序维护	<p>2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的,应 24 小时值守,视频资料至少留存 30 日,法律法规另有规定的从其规定。</p> <p>3. 进出物业服务区域的车辆实行登记管理,引导车辆出入,有序停放。</p> <p>4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。</p> <p>5. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。</p> <p>其他:</p> <p>1. 物业管理区域设有停车场(库)、车位平面图;公示停车场(库)管理规定、停车收费标准;停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范;固定车辆签订停车管理服务协议,车辆进出记录完整;车辆进出道闸设施运行正常。</p> <p>2. 非机动车车辆管理制度完善;按规定</p>	<p>2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的,应 24 小时值守,视频资料至少留存 30 日,法律法规另有规定的从其规定。</p> <p>3. 进出物业服务区域的车辆实行登记管理,引导车辆有序停放。</p> <p>4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。</p> <p>5. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。</p> <p>其他:</p> <p>1. 物业管理区域设有停车场(库)、车位平面图;公示停车场(库)管理规定、停车收费标准;停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范;固定车辆签订停车管理服务协议,车辆进出记录完整;车辆进出道闸设施运行正常。</p> <p>2. 非机动车车辆管理制度完善;按规定</p>	<p>2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的,应 24 小时值守,视频资料至少留存 30 日,法律法规另有规定的从其规定。</p> <p>3. 进入物业服务区域的车辆实行登记管理。</p> <p>4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。</p> <p>5. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝止、报告,并配合有关部门进行处理。</p> <p>其他:</p> <p>1. 物业管理区域设有停车场(库)、车位平面图;公示停车场(库)管理规定、停车收费标准;停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范;固定车辆签订停车管理服务协议,车辆进出记录完整;车辆进出道闸设施运行正常。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(三) 公共秩序维护	<p>位置停放,管理有序;宣传安全使用电动车,严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电,发现违规行为及时制止,并报告业委会(物管会)和公安、消防部门。</p> <p>3. 实行防火安全责任制,明确消防安全责任人,签订消防安全目标责任书;消防中控室实行双人 24 小时值班,值班记录完整;消防器材、设施有分布图及台账,配置符合规范,定期巡视、维修养护、检测并记录;消防安全隐患及时整改;保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象;按规定定期进行消防安全宣传,组织培训和消防演练,消防演练每年不少于 2 次,记录完整。</p> <p>4. 在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料,物防、技防设施完善。</p>	<p>位置停放,管理有序;宣传安全使用电动车,严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电,发现违规行为及时制止,并报告业委会(物管会)和公安、消防部门。</p> <p>3. 实行防火安全责任制,明确消防安全责任人,签订消防安全目标责任书;消防中控室实行双人 24 小时值班,值班记录完整;消防器材、设施有分布图及台账,配置符合规范,定期巡视、维修养护、检测并记录;消防安全隐患及时整改;保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象;按规定定期进行消防安全宣传,组织培训和消防演练,消防演练每年不少于 2 次,记录完整。</p> <p>4. 在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料,物防、技防设施完善。</p>	<p>2. 非机动车车辆管理制度完善;按规定位置停放,管理有序;宣传安全使用电动车,严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电,发现违规行为及时制止,并报告业委会(物管会)和公安、消防部门。</p> <p>3. 实行防火安全责任制,明确消防安全责任人,签订消防安全目标责任书;消防中控室实行双人 24 小时值班,值班记录完整;消防器材、设施有分布图及台账,配置符合规范,定期巡视、维修养护、检测并记录;消防安全隐患及时整改;保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象;按规定定期进行消防安全宣传,组织培训和消防演练,消防演练每年不少于 2 次,记录完整。</p> <p>4. 在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料,物防、技防设施完善。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(四) 房屋管理	<p>1. 每周巡查 3 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共有部分的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>2. 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修规定、管理规约（临时管理规约）及损害公共利益的行为及时制止，业主拒不改正或者已造成损害后果的，报告业委会（物管会）和有关部门依法处理。</p> <p>4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、</p>	<p>1. 每周巡查 2 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共有部分的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>2. 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 2 日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行有效监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修规定、管理规约（临时管理规约）及损害公共利益的行为及时制止，业主拒不改正或者已造成损害后果的，报告业委会（物管会）和有关部门依法处理。</p> <p>4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、</p>	<p>1. 每周巡查 1 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其他共有部分的门窗、玻璃等，定期维护。</p> <p>2. 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 3 日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修规定、管理规约（临时管理规约）及损害公共利益的行为及时制止，业主拒不改正或者已造成损害后果的，报告业委会（物管会）和有关部门依法处理。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(四) 房屋管理	<p>楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p> <p>5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p>其他：</p> <p>1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p> <p>2. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。</p>	<p>楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p> <p>5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p>其他：</p> <p>1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p> <p>2. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。</p>	<p>4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p> <p>5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p>其他：</p> <p>1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p> <p>2. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。</p>
(五) 共用设施设备维护	<p>1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>2. 每日至少 1 次对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>3. 实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 12 小时之内或在双方约定时间到达现场。</p>	<p>1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>2. 每周至少 3 次对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>3. 实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 24 小时之内或在双方约定时间到达现场。</p>	<p>1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>2. 每周至少 1 次对共用设施设备进行巡检，并有巡检记录。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>3. 设立 24 小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修 48 小时之内或在双方约定的时间到达现场。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(五) 共用 设施 设备 维护	<p>4. 共用照明设施完好率 98%以上,并按规定时间开关。</p> <p>5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。</p> <p>6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定期换水、定时开放。</p> <p>7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。</p> <p>8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。</p> <p>9. 对雨、污水管道每月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。</p> <p>10. 对化粪池每月检查 1 次,每年清掏 2 次。</p>	<p>4. 共用照明设施完好率 95%以上,并按规定时间开关。</p> <p>5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。</p> <p>6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定时开放。</p> <p>7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。</p> <p>8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。</p> <p>9. 对雨、污水管道每 2 个月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。</p> <p>10. 对化粪池每 3 个月检查 1 次,每年清掏 2 次。</p>	<p>4. 共用照明设施完好率 90%以上,并按规定时间开关。</p> <p>5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。</p> <p>6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定期换水、定时开放。</p> <p>7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。</p> <p>8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。</p> <p>9. 对雨、污水管道至少每 3 个月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。</p> <p>10. 对化粪池每 3 个月检查 1 次,每年清掏 2 次。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(五) 共用 设施 设备 维护	<p>其他:</p> <p>1. 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 1 小时内到场处理, 24 小时内恢复照明。</p> <p>2. 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。</p> <p>3. 水景、水系: 启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查, 保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。</p> <p>4. 对住宅小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护, 发现问题及时进行维修。</p> <p>5. 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。</p>	<p>其他:</p> <p>1. 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 1 小时内到场处理, 36 小时内恢复照明。</p> <p>2. 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。</p> <p>3. 水景、水系: 启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查, 保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。</p> <p>4. 对住宅小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护, 发现问题及时进行维修。</p> <p>5. 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。</p>	<p>其他:</p> <p>1. 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 2 小时内到场处理, 48 小时内恢复照明。</p> <p>2. 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。</p> <p>3. 水景、水系: 启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查, 保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。</p> <p>4. 对住宅小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护, 发现问题及时进行维修。</p> <p>5. 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保洁 服务	<p>一、楼内共用区域:</p> <p>1. 地面:</p> <p>电梯前厅, 每日拖擦 1 次;</p> <p>无电梯的楼内通道和楼梯, 每日拖擦 1 次;</p> <p>有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 4 次, 巡检 3 次;</p> <p>大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 2 次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽。</p> <p>2. 墙面:</p> <p>涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每月清扫 1 次, 保持无蛛网、无明显污渍; 2 米以下贴砖墙面, 每周抹擦 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每日擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每周擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>5. 天花板、共用照明灯具, 每月除尘 1</p>	<p>一、楼内共用区域:</p> <p>1. 地面:</p> <p>电梯前厅, 每日清扫 1 次, 隔日拖擦 1 次;</p> <p>无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫 1 次, 隔日拖擦 1 次;</p> <p>有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 3 次, 巡查 2 次;</p> <p>大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 1 次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽。</p> <p>2. 墙面:</p> <p>涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每 2 个月清扫 1 次, 保持无蛛网; 2 米以下贴砖墙面, 每 2 周抹擦 1 次, 保持表面无污渍。</p> <p>3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每 2 日擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每 2 周擦抹 1 次, 保持表面无污渍。</p> <p>5. 天花板、共用照明灯具, 每 2 个月除尘 1 次, 目视无污渍、无蛛网。</p>	<p>一、楼内共用区域:</p> <p>1. 地面:</p> <p>电梯前厅, 每日清扫 1 次, 每周拖擦 1 次;</p> <p>无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫 1 次, 每周拖擦 1 次;</p> <p>有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 2 次, 巡查 1 次;</p> <p>大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 1 次。</p> <p>2. 墙面:</p> <p>涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每 3 个月清扫 1 次; 2 米以下贴砖墙面, 每月抹擦 1 次。</p> <p>3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每 3 日擦抹 1 次。</p> <p>4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每月擦抹 1 次。</p> <p>5. 天花板、共用照明灯具, 每 3 个月除尘 1 次。</p> <p>6. 门、窗等玻璃, 每 3 个月擦拭 1</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保洁 服 务	<p>次，目视无污渍、无蛛网。</p> <p>6. 门、窗等玻璃，每月擦拭 1 次，其中门厅玻璃每周擦拭 1 次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7. 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每月对电梯门壁上光 1 次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 6 小时。</p> <p>2. 绿地、明沟：每周清理 1 次，无杂物、无积水。</p> <p>3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹 1 次，目视无污渍、明亮清洁（2 米以上部分每月擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>4. 水景：打捞漂杂物，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它处理，保持水体无异味。</p> <p>5. 积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、公共卫生间：每天全面清洁 3 次，</p>	<p>6. 门、窗等玻璃，每 2 个月擦拭 1 次，其中门厅玻璃每 2 周擦拭 1 次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7. 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每 2 个月对电梯门壁上光 1 次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每 2 周拖擦或冲洗 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 8 小时。</p> <p>2. 绿地、明沟：每 2 周清理 1 次，无杂物、无积水。</p> <p>3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每 2 周擦抹 1 次，目视无污渍、明亮清洁（2 米以上部分每 2 个月擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>4. 水景：打捞漂杂物，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它处理，保持水体无异味。</p> <p>5. 积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、公共卫生间：每天全面清洁 2 次，</p>	<p>次，其中门厅玻璃每月擦拭 1 次。</p> <p>7. 天台、屋顶，定期清洁。</p> <p>8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每 3 个月对电梯门壁上光 1 次。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗 1 次，地面垃圾滞留时间不超过 10 小时。</p> <p>2. 绿地、明沟：每月清理 1 次。</p> <p>3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每月擦抹 1 次（2 米以上部分每 3 个月擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>4. 积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、公共卫生间：每天全面清洁 1 次，保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集：</p> <p>1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度，设置分类垃圾箱。</p> <p>2. 生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保 洁 服 务	<p>保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集：</p> <p>1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度，设置分类垃圾箱。</p> <p>2. 生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>3. 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>五、定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p> <p>其他：</p> <p>商业网点管理有序，符合卫生标准； 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。</p>	<p>保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集：</p> <p>1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度，设置分类垃圾箱。</p> <p>2. 生活垃圾日产日清，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>3. 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>五、定期灭虫除害。每 2 个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p> <p>其他：</p> <p>商业网点管理有序，符合卫生标准； 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。</p>	<p>3. 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>五、定期灭虫除害。每 3 个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p> <p>其他：</p> <p>商业网点管理有序，符合卫生标准； 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(七) 绿化 养护 服务	<p>1. 有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2. 草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草 6 遍以上，边缘清晰，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3. 树木。乔、灌木每年修剪 2 遍以上，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪每年 5 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀缘植物修剪、整理及时，每年 3 遍以上，基本无枯枝；常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草。</p> <p>4. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年 2 遍以上。</p> <p>5. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 5%。</p> <p>6. 枯死的花草树木，必须在一周内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7. 绿地应设有宣传牌、提示牌。</p>	<p>1. 有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2. 草坪。基本保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草 4 遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3. 树木。乔、灌木每年修剪至少 1 遍，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪每年 3 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀缘植物修剪、整理及时，每年 2 遍以上，基本无枯枝。</p> <p>4. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少 1 遍。</p> <p>5. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 8%。</p> <p>6. 枯死的花草树木，必须在 15 天之内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7. 绿地应设有宣传牌、提示牌。</p> <p>其他：</p> <p>1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定</p>	<p>1. 草坪。每年普修 3 遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草。</p> <p>2. 树木。乔、灌木每年修剪至少 1 遍，树冠完整，树木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪每年 2 遍；地被、攀缘植物定期修剪、整理。</p> <p>3. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥。</p> <p>4. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 10%。</p> <p>5. 枯死的花草树木，必须在 1 个月之内清除，并适时补栽补种。</p> <p>其他：</p> <p>1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。</p> <p>2. 做好绿化防涝和防冻工作。</p> <p>3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
	<p>其他:</p> <p>1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。</p> <p>2. 做好绿化防涝和防冻工作。</p> <p>3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。</p>	<p>运行环境。</p> <p>2. 做好绿化防涝和防冻工作。</p> <p>3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。</p>	<p>制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。</p>

附件 2

《陕西省住宅小区物业服务管理 指导标准（试行）》的使用说明

1. 本《标准》为商品房、经济适用房、房改房、集资建房、廉租房等住宅小区的指导标准。建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务人签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》时，可参照本标准在合同中约定，同时作为确定服务价格的依据。

2. 本《标准》根据住宅小区物业服务管理需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，级别越高表示物业服务管理标准越高，市级物业服务管理指导标准不得低于本标准。

3. 建设开发单位、业主、业委会（物管会）和物业服务人签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》时，应充分考虑住宅小区的建设标准、配套设施设备、服务功能及业主（物业使用人）的物业服务需求等因素，选择相应的服务等级并在合同中约定，确定服务价格。超出本标准以外的服务，双方应另行约定服务内容和价格，签订补充协议。

抄送：省物业协会。

陕西省住房和城乡建设厅办公室

2023 年 3 月 13 日印发
