

渭南市住房和城乡建设局文件

渭建发〔2021〕29号

渭南市住房和城乡建设局 关于印发《渭南市住宅小区物业服务 指导标准》的通知

各县（市、区）住建局，高新区建设局、经开区住建局、卤阳湖住建交通局，各房地产开发企业，各物业服务企业：

为进一步加强和规范我市物业市场经营行为，促进物业服务行业健康持续发展，根据《陕西省物业管理条例》、《渭南市住宅物业管理条例》，结合《陕西省住宅小区物业服务指导标准》，我局研究制定了《渭南市住宅小区物业服务指导标准》。现印发你们，作为建设单位或业主大会签订物业服务合同，确定物业服务等级的参考依据。

本《标准》自 2021 年 3 月 1 日起执行。

- 附件：1. 《渭南市住宅小区物业服务指导标准》
2. 《渭南市住宅小区物业服务指导标准》的使用说明

渭南市住房和城乡建设局

2021年2月4日



渭南市住宅小区物业服务指导标准

项目	内容与标准			
	一级	二级	三级	
第一部分 基本要求	(一) 物业管理	<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”),公示服务标准、服务内容、收费标准、收费内容。</p> <p>2、建立完善各类突发事件应急预案制度并定期演练,重大事故及时上报相关部门。</p> <p>3、物业服务企业应当建立全质量管理、财务管理、档案管理等制度,承接项目有完善的物业管理服务方案。</p> <p>4、承接项目时,按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责,承接手续齐全。</p> <p>5、房屋及其共用设施设备档案盒住户资料档案齐全,分类成册,管理有序,查阅方便。</p> <p>6、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>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”),公示服务标准、服务内容、收费标准、收费内容。</p> <p>2、建立完善各类突发事件应急预案制度并定期演练,重大事故及时上报相关部门。</p> <p>3、物业服务企业应当建立全质量管理、财务管理、档案管理等制度,承接项目有完善的物业管理服务方案。</p> <p>4、承接项目时,按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责,承接手续齐全。</p> <p>5、房屋及其共用设施设备档案盒住户资料档案齐全,分类成册,管理有序,查阅方便。</p> <p>6、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>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”),公示服务标准、服务内容、收费标准、收费内容。</p> <p>2、建立完善各类突发事件应急预案制度并定期演练,重大事故及时上报相关部门。</p> <p>3、物业服务企业应当建立全质量管理、财务管理、档案管理等制度,承接项目有完善的物业管理服务方案。</p> <p>4、承接项目时,按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责,承接手续齐全。</p> <p>5、房屋及其共用设施设备档案盒住户资料档案齐全,分类成册,管理有序,查阅方便。</p> <p>6、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>
	(二) 客服管理	<p>1、项目客服人员均服务户数不多于600户。</p> <p>2、物业服务企业所有员工统一着装,佩戴标牌,行为规范,服务主动、热情。</p> <p>3、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>4、每年至少1次征询业主对物业服务的意见,满意率85%以上。</p>	<p>1、项目客服人员均服务户数不多于700户。</p> <p>2、物业服务企业所有员工统一着装,佩戴标牌,行为规范,服务主动、热情。</p> <p>3、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>4、每年至少1次征询业主对物业服务的意见,满意率80%以上。</p>	<p>1、项目客服人员均服务户数不多于800户。</p> <p>2、物业服务企业所有员工统一着装,佩戴标牌,行为规范,服务主动、热情。</p> <p>3、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>4、每年至少1次征询业主对物业服务的意见,满意率75%以上。</p>

内容与标准	
项目	<p style="text-align: center;">一级</p> <p>5、物业管理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、物业使用人的咨询、投诉、报修、客户意见及建议。并建立相应的回访制度，有回访记录，年回访率 98%以上。</p> <p>6、进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。</p> <p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，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>3、每周巡查 3 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明等的要求，指导业主（物业使用人）正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及</p>
	<p style="text-align: center;">二级</p> <p>5、物业管理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、物业使用人的咨询、报修、投诉、客户意见及建议。并建立相应的回访制度，有回访记录，年回访率 95%以上。</p> <p>6、进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。</p> <p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，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>3、每周巡查 2 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明等的要求，指导业主（物业使用人）正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及</p>
	<p style="text-align: center;">三级</p> <p>5、物业管理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、物业使用人的咨询、报修、投诉、客户意见及建议。并建立相应的回访制度，有回访记录，年回访率 90%以上。</p> <p>6、进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。</p> <p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，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>3、每周巡查 1 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明等的要求，指导业主（物业使用人）正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外</p>

第一部分 基本要求

(三) 房屋管理

内容标准	
项目	内容标准
第一部分 基本要求 (三) 房屋管理	<p style="text-align: center;">一级</p> <p>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>5、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，将室内装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主。每2日巡查一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、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>6、物业管理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，做到维护及时、标识明显。</p> <p>7、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p>
	<p style="text-align: center;">二级</p> <p>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>5、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，将室内装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主。每2日巡查一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、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>6、物业管理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，做到维护及时、标识明显。</p> <p>7、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p>
	<p style="text-align: center;">三级</p> <p>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>5、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，将室内装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主。每3日巡查一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、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>6、物业管理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，做到维护及时、标识明显。</p> <p>7、楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p>

内容与标准							
项目	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="347 73 478 376">一级</th> <th data-bbox="347 376 478 672">二级</th> <th data-bbox="347 672 478 967">三级</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="478 73 689 376"> <p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p> </td> <td data-bbox="478 376 689 672"> <p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p> </td> <td data-bbox="478 672 689 967"> <p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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48小时之内或在双方约定时间到达现场。</p> <p>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	一级	二级	三级	<p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p>	<p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p>	<p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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48小时之内或在双方约定时间到达现场。</p> <p>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p>
一级	二级	三级					
<p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p>	<p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p>	<p>1、按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设备运行、维护保养、日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全、规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，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。</p> <p>4、设备用房应保证整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、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48小时之内或在双方约定时间到达现场。</p> <p>7、共用设施设备需要维修或更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，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，组织维修或者更新改造。</p>					
(一)	共用设施设备维护						
第二部分	技术要求						

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 共用设施设备维护 第二部分 技术要求	<p>8、共用照明设施完好率98%以上，并按规定时间开关。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>9、载人电梯24小时运行，并按有关规定进行巡检、维护保养和年检。</p> <p>10、物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p>11、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定期换水、定时开放。</p> <p>12、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防范措施。</p> <p>13、对雨、污水管道每月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。</p> <p>14、对化粪池每月检查一次，每年清掏1-2次。</p>	<p>8、共用照明设施完好率95%以上，并按规定时间开关。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>9、载人电梯24小时运行，并按有关规定进行巡检、维护保养和年检。</p> <p>10、物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全。</p> <p>11、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定期换水、定时开放。</p> <p>12、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防范措施。</p> <p>13、对雨、污水管道每二个月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。</p> <p>14、对化粪池每三个月检查一次，每年清掏1-2次。</p>	<p>8、共用照明设施完好率92%以上，并按规定时间开关。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>9、载人电梯24小时运行，并按有关规定进行巡检、维护保养和年检。</p> <p>10、物业管理区域道路平整，不影响车辆、行人通行。</p> <p>11、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防范措施。</p> <p>12、对雨、污水管道每三个月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。</p> <p>13、对化粪池每三个月检查一次，每年清掏1-2次。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
第二部分 技术要求 (三) 公共秩序维护	<ol style="list-style-type: none"> 1、物业管理区域主出入口 24 小时值班，重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，并有巡查记录。 2、设有安防监控报警系统的，应 24 小时值守，录像资料按约定定期保留。 3、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 4、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，对违反者及时劝阻、报告，并配合有关部门进行处理。 5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、物业管理区域主出入口 24 小时值班，重点区域、重点部位每 4 小时巡查 1 次，并有巡查记录。 2、设有安防监控报警系统的，应 24 小时值守，录像资料按约定定期保留。 3、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 4、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，对违反者及时劝阻、报告，并配合有关部门进行处理。 5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、物业管理区域主出入口 24 小时值班，重点区域、重点部位每 6 小时巡查 1 次，并有巡查记录。 2、设有安防监控报警系统的，应 24 小时值守，录像资料按约定定期保留。 3、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 4、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，对违反者及时劝阻、报告，并配合有关部门进行处理。 5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。

项目	内容与标准		
(四) 保洁服务 第二部分 技术要求	一级 一、楼内共用区域： 1、地面： 电梯前厅，每日拖擦一次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日拖擦一次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦一次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦两次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 2、墙面： 涂料材质的墙面及2米以上的贴砖墙面，每月清扫一次，保持无蛛网、无明显污渍；2米以下贴砖墙面，每周抹擦一次，保持表面干净、无污渍。 3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日抹擦一次，保持表面干净，无污渍。 4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周抹擦一次，保持表面干净、无污渍。 5、天花板、共用照明灯具，每月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。 6、门、窗等玻璃，每月擦拭一次，其中门厅玻璃每周擦拭一次，目视洁净、光亮、无污渍。 7、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。	二级 一、楼内共用区域： 1、地面： 电梯前厅，每日清扫一次，隔日拖擦一次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫一次，隔日拖擦一次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每两周拖擦一次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦一次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 2、墙面： 涂料材质的墙面及2米以上的贴砖墙面，每2个月月清扫一次，保持无蛛网；2米以下贴砖墙面，每2周抹擦一次，保持表面无污渍。 3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每2日抹擦一次，保持表面干净，无污渍。 4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每2周抹擦一次，保持表面无污渍。 5、天花板、共用照明灯具，每2个月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。 6、门、窗等玻璃，每2个月擦拭一次，其中门厅玻璃每2周擦拭一次，目视洁净、光亮、无污渍。 7、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。	三级 一、楼内共用区域： 1、地面： 电梯前厅，每日清扫一次，每周拖擦一次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫一次，每周拖擦一次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每月拖擦一次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦一次。 2、墙面： 涂料材质的墙面及2米以上的贴砖墙面，每3个月月清扫一次；2米以下贴砖墙面，每月抹擦一次。 3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每3日抹擦一次。 4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每月抹擦一次。 5、天花板、共用照明灯具，每3个月除尘一次。 6、门、窗等玻璃，每3个月擦拭一次，其中门厅玻璃每3周擦拭一次，目视洁净、光亮、无污渍。 7、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。

内容标准	
项目	内容标准
第二部分 技术要求 (五) 保洁服务	<p>一级</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭一次；每月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外公共区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫一次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗一次，目视地面干净，垃圾滞留时间不超过1小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每周清理一次，无杂物、无积水。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏等：每周抹擦一次，目视无污渍、明亮清洁(2米以上部分每月抹擦、除尘一次)。</p> <p>4、水景：打捞漂浮物，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。</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，保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集与处理：</p> <p>1、生活垃圾日产日清，垃圾桶无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>2、设有垃圾中转站的，根据实际情况需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p>
	<p>二级</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭一次；每2个月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外公共区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫一次，其中广场砖地面每2周拖擦或冲洗一次，目视地面干净，垃圾滞留时间不超过2小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每2周清理一次，无杂物、无积水。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏等：每2周抹擦一次，目视无污渍、明亮清洁(2米以上部分每2个月抹擦、除尘一次)。</p> <p>4、水景：打捞漂浮物，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。</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，保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集与处理：</p> <p>1、生活垃圾日产日清，垃圾桶无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>2、设有垃圾中转站的，根据实际情况需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p>
	<p>三级</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭一次；每3个月对电梯门壁上光一次。</p> <p>二、楼外公共区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫一次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗一次，地面垃圾滞留时间不超过3小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每月清理一次。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏等：每月抹擦一次，目视无污渍、明亮清洁(2米以上部分每3个月抹擦、除尘一次)。</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、垃圾的收集与处理：</p> <p>1、生活垃圾日产日清，垃圾桶无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>2、设有垃圾中转站的，根据实际情况需要进行冲洗、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、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主(物业使用人)。</p>

内容与标准

项目	一级	二级	三级
	<p>五、定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主人（物业使用人）。</p>	<p>五、定期灭虫除害。每2个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主人（物业使用人）。</p>	
<p>(六) 绿化养护管理</p>	<p>1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，每年修剪五遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。 3、树木。乔木、灌木每年修剪二遍以上，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，每年五遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三遍以上，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。 4、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年2遍以上。 5、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于5%。 6、枯死的花草树木，必须在一周内清除，并及时补栽补种。 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。 2、草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，每年修剪四遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。 3、树木。乔木、灌木每年修剪至少一遍，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，每年三遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年二遍以上，基本无枯枝。 4、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少一遍。 5、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于8%。 6、枯死的花草树木，必须在15天内清除，并及时补栽补种。 7、绿地应设有宣传牌、提示牌。</p>	<p>1、草坪。每年普修2遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草。 2、树木。乔木、灌木定期修剪，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，每年二遍；地被、攀援植物定期修剪、整理。 3、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥。 4、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于10%。 5、枯死的花草树木，必须在1个月内清除，并及时补栽补种。</p>
<p>第二部分 技术要求</p>			

《渭南市住宅小区物业服务指导标准》的 使用说明

1. 建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务企业签订《物业服务合同》或《前期物业服务合同》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》根据物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级。各等级标准均由“基本要求”、“房屋管理”、“共用设施设备维护”、“公共秩序维护”、“保洁服务”、“绿化养护管理”等六大项内容组成。

3. 开发建设单位或业主、业主委员会和物业服务企业参照本标准时，应结合普通商品房住宅小区的建设标准、配套设施档次及物业买受人对物业服务的预期等情况，选定相应等级的服务标准或以此为基础进行上下调整，以满足不同项目、不同客户群体的需求。

抄送：省住建厅，市发改委，市市场监管局。

渭南市住房和城乡建设局办公室

2021年2月4日印发
