

附件 1:

## 杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准(甲级)

项目	服务内容与标准	分值
(一) 基本要求	1、企业具有二级资质或相当于二级资质的服务水平，有专门的管理处办公机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。	22
	2、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	
	3、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	
	4、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。	
	5、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。	
	6、管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。	
	7、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内，其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。	
	8、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，在明显位置公示服务项目与收费标准。	
	9、按有关规定和合同约定公布物业服务资金的收支情况或物业经营性收支情况。	
	10、按有关规定和合同约定规范使用住房专项维修资金。	
	11、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 80%以上。	
(二) 房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。	12
	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，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。	
	3、每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。	
	4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修	

	<p>管理制度。装修前，按规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每2天不少于1次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>6、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。</p>	
<p>(三)</p> <p>共用设施设备 维修  养护</p>	<p>1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。</p> <p>2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。</p> <p>3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。</p>	20
	<p>4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。</p>	
	<p>5、载人电梯24小时正常运行。</p>	
	<p>6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。</p>	
	<p>7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p>	
	<p>8、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。</p>	
	<p>9、路灯、楼道灯完好率不低于95%。</p>	
	<p>10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。</p>	
<p>(四)</p> <p>协助维护公共</p>	<p>1、小区主出入口24小时值班看守，6：00—22：00站岗值勤，并有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。</p> <p>2、对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次，配有安全监控设施的，实施24小时监控。</p> <p>3、对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。</p>	15

秩序	4、对进出小区的装修、家政等人员实行临时出入证管理，大型物件搬出小区实行登记。	
	5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。	
(五) 保洁服务	1、按单元设置垃圾桶，每日清运不少于2次，保持垃圾桶清洁、无异味。	21
	2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次，果壳箱、垃圾桶清洁无异味。	
	3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；高层电梯厅每天清扫2次，每周拖洗1次；多层楼道每天清扫1次，隔天拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。	
	4、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。	
	5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。	
	6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。	
(六) 绿化养护管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。	10
	2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，基本无杂草、杂物。	
	3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，灌木每年修剪不少于4次，保持观赏效果。	
	4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻，绿地施肥每年不少于2次。	
	5、定期喷洒药物，预防病虫害。	

备注：1、凡涉及业主委员会成立后予以考核的项目，在评定前期物业服务收费等级时，相应分值不作扣除。2、评分分值达到90分（含90分）以上的，符合本服务收费等级的要求。

## 杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准(乙级)

项目	服务内容与 service 标准	分值
(一) 基本要求	1、企业具有三级资质或相当于三级资质的服务水平，有管理处办公机构，办公设施设备较完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。	22
	2、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	
	3、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	
	4、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。	
	5、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。	
	6、管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。	
	7、公示 24 小时服务电话。急修 1 小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。遇紧急意外事件接电话后应尽快到达现场。	
	8、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，在明显位置公示服务项目与收费标准。	
	9、按有关规定和合同约定公布物业服务资金的收支情况或物业经营性收支情况。	
	10、按有关规定和合同约定规范使用住房专项维修资金。	
	11、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 75%以上。	
(二) 房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。	12
	2、根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。	
	3、每 3 日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。	
	4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每周 2 次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结	

	<p>构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>6、小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。</p>	
(三) 共用设施 设备 维修 养护	<p>1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。</p> <p>2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。</p> <p>3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。</p> <p>4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。</p> <p>5、载人电梯 24 小时正常运行。</p> <p>6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>8、小区主要道路及停车场交通标志齐全。</p> <p>9、路灯、楼道灯完好率不低于 90%。</p> <p>10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。</p>	20
(四) 协助维 护公共 秩序	<p>1、小区主出入口 24 小时值班看守，高峰时间站岗值勤，并有交接班记录和外来车辆的登记记录</p> <p>2、对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次。</p> <p>3、对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。</p> <p>4、对进出小区的装修、家政等人员实行临时出入证管理，大型物件搬出小区实行记录。</p> <p>5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。</p>	15
(五) 保洁服	<p>1、按单元设置垃圾桶，每日清运不少于 1 次。</p> <p>2、小区活动场所合理设置果壳箱或垃圾桶，每日清运 1 次，果壳箱、垃圾桶清洁、无异味。</p>	21

务	3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；高层电梯厅每天清扫1次，半月拖洗1次，楼道每天清扫1次，每周拖洗1次；楼梯扶手每周擦洗2次；共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每季度清洁1次。及时清除区内主要道路积水、积雪。	
	4、公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。	
	5、二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。	
	6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。	
(六) 绿化养 护管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。	10
	2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，灌木每年修剪不少于2次。	
	3、定期清除绿地杂草、杂物。	
	4、适时组织浇灌、施肥和松土，绿地施肥每年不少于1次，做好防涝、防冻，	
	5、适时喷洒药物，预防病虫害。	

备注：1、凡是涉及业主委员会成立后予以考核的项目，在评定前期物业服务收费等级时，相应分值不作扣除。2、评分分值达到90分（含90分）以上的，符合本服务收费等级的要求。