备案号：JXXX-20XX

　四川省工程建设地方标准　**DB**

P **DBJ51/TXX-20XX**

四川省老旧小区物业服务标准

Property Service Standards for Old Residential Areas in Sichuan Province

（征求意见稿）

**202X— — 发布 202X — — 实施**

|  |  |
| --- | --- |
| **四川省住房和城乡建设厅** | **发布** |

四川省工程建设地方标准

四川省老旧小区物业服务标准

Property Service Standards for Old Residential Areas in Sichuan Province

**DBJ51/TXX-20XX**

主编单位：成都心辰物业服务有限公司

成都三泰联合物业管理师事务所

批准部门：四川省住房和城乡建设厅

施行日期：2024 年 XX 月 XX 日

**2024 成都**

# 前 言

本标准根据《四川省住房和城乡建设厅关于下达2023年四川省工程建设地方标准制（修）订计划的通知》（川建标函〔2023〕1835 号）的要求，由成都心辰物业服务有限公司和成都三泰联合物业管理师事务所会同有关单位共同编制完成。

标准编制组经深入调查研究，认真总结实践经验，参考了国内相关标准规范，并在广泛征求意见的基础上，结合四川省老旧小区物业服务现状及实际需要，制定本标准。

本标准共分3章，主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 服务内容及服务要求。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理和解释，由成都心辰物业服务有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送成都心辰物业服务有限公司（地址：成都市高新区天仁路259号南晶国际A座805号；邮编：610000；E-MAIL:392849703@qq.com;电话：028-85924183）。

主编单位：成都心辰物业服务有限公司

成都三泰联合物业管理师事务所

参编单位：成都昌兴物业管理有限公司

四川嘉宝生活服务集团股份有限公司

成都汇泓物业管理有限责任公司

领悦物业服务集团有限公司

泸州市高新物业服务有限公司

德阳心连心物业管理有限公司

四川省金钟物业服务有限公司

成都润锦城实业有限公司

金科智慧服务集团股份有限公司内江分公司

四川圣爱融创资产管理有限公司

主要起草人员：左定伦 文 武 伍三明 张良燕 康 俊 林 凯 陈风华

张荣国 陈景超 吴子瑜 晏开华 聂智华 梅海勇 钟 平

徐 波 罗水清 卢晓峰 胡永倩 苏 琴 王飞 吴德

罗诗阳 李忠明

主要审查人员：

目 次

[前 言 1](#_Toc12656)

[1 总 则 4](#_Toc7631)

[2 术 语 5](#_Toc27344)

[3 物业服务内容及服务要求 6](#_Toc2402)

[3.1 基础型物业服务 6](#_Toc10523)

[3.2 标准型物业服务 11](#_Toc29457)

[3.3 提升型物业服务 16](#_Toc1920)

[本标准用词说明 24](#_Toc27184)

[引用标准名录 25](#_Toc15704)

[条文说明 27](#_Toc166)

Contents

[Preface 1](#_Toc23017)

[1 General principles 4](#_Toc14147)

[2 Term 5](#_Toc13363)

[3 Property service content and service requirements 6](#_Toc218)

[3.1 Basic property services 6](#_Toc2353)

[3.2 Standard Property Services 11](#_Toc15158)

[3.3 Enhanced property services 16](#_Toc16952)

[Explanation of the wording used in this standard 24](#_Toc7019)

[List of Referenced Standards 25](#_Toc13531)

[commentary 27](#_Toc27235)

1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，规范和促进老旧小区物业管理服务工作，不断提升老旧小区物业管理服务水平，特制定本标准。

**【条文说明】**为贯彻落实习近平生态文明思想，努力把城市建设成为人与人、人与自然和谐共处的美丽家园。近年来，四川省把提升老旧小区居住环境作为惠民生、补短板、扩内需的重要举措，投入大量人力、物力集中整治，小区硬件水平得到极大改善。但当前还有不少未进行改造的老旧小区和部分改造后的老旧小区处于“没人管、管不久、管不好”的状态，亟需规范老旧小区物业管理，提升小区治理水平，为群众长久营造宜居生活环境，特制定本标准。

1.0.2 本标准适用于四川省行政区域内老旧小区开展物业管理服务工作，也适用于第三方组织、机构实施老旧小区物业管理服务咨询、服务、评价等活动。

**【条文说明】**由于老旧小区的特殊性，老旧散小、产权多元复杂、硬件设施先天不足、长期失养失修失管、居民对物业管理服务意识淡薄、消费意识欠缺等，开展物业管理服务工作存在一定难度。一是老旧小区业主通过自治自行对小区实施维护管理；二是辖区街道办事处、社区为维护人民群众基本生活秩序，通过社区服务等方式积极参与老旧小区的维护管理；三是社会企业、专业化物业服务企业参与老旧小区物业管理服务，管理维护小区基本的秩序、环境卫生。但老旧小区物业管理服务普遍存在规范化、专业化程度不高。本标准不仅为指导、规范四川省行政区域内老旧小区开展物业管理服务工作，提供方法及物业服务内容、服务要求参考依据，同时，也为第三方组织、机构开展老旧小区物业管理服务咨询、服务、评价等活动提供参考依据。

1.0.3 本标准所列老旧小区物业服务内容及要求分为三个类型，即基础型物业管理服务、标准型物业管理服务、提升型物业管理服务。基础型物业管理服务，是老旧小区实施规范化物业管理服务最基本的服务内容及服务要求。标准型物业管理服务，是老旧小区实施规范化物业管理服务，并逐步实现专业化物业管理服务的服务内容及服务要求。提升型物业管理服务，是老旧小区实施规范化、专业化物业管理服务，并逐步实现社会化物业管理服务的服务内容及服务要求。

**【条文说明】**根据老旧小区硬件软件、居民特征、管理状态、资源禀赋等特点，本标准将老旧小区物业管理服务分为三个类型，即基础型物业管理服务、标准型物业管理服务、提升型物业管理服务。基础型物业管理服务，是针对基础条件较弱或者设施设备较简单的老旧小区，不仅对小区公共秩序维护、环境卫生服务作出要求规定，同时对小区管理机制建立、服务人员基本素质、标识标牌维护管理、共用部位共用设施设备维护管理、环境绿化维护管理、神精文明建设、社群服务开展等作出要求规定，是对老旧小区实施规范化物业管理服务最基本的服务内容及服务要求规定。标准型物业管理服务，是针对有一定基础条件或者设施设备较全的老旧小区，不仅对老旧小区实施规范化物业管理服务的服务内容及服务要求作出要求规定，同时对小区物业管理服务作出专业技术要求规定，是对老旧小区实施规范化物业管理服务，并逐步实现专业化物业管理服务的服务内容及服务要求规定。提升型物业管理服务，是针对基础条件较好或者设施设备较完整的老旧小区，对老旧小区实施规范化、专业化物业管理服务的服务内容及服务要求作出要求规定，是老旧小区实施规范化、专业化物业管理服务，并逐步实现社会化物业管理服务的服务内容及服务要求规定。

1.0.4 在老旧小区物业管理服务实践中，业主或者物业使用人、物业服务人可根据实际情况，参照本标准选择服务内容、服务要求，增减服务项目、服务内容、服务要求。

**【条文说明】**由于老旧小区建成年代、硬件软件、居民特征、管理状态、资源禀赋差异很大，本标准无法对所有情况老旧小区物业管理服务作出精准化规范，需要在老旧小区物业管理服务实践中，业主或者物业使用人、物业服务人应结合实际，参照本标准选择确定相应的服务内容和服务要求。

1.0.5 在老旧小区物业管理服务实践中，应充分发挥党建引领作用，并结合社区基层治理、老旧小区改造、完整居住社区建设等工作，多方联动，实现老旧小区物业管理服务水平不断提升。

**【条文说明】**2021年4月28日，中共中央、国务院印发《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》要求，“基层治理是国家治理的基石，统筹推进乡镇（街道）和城乡社区治理，是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。”，“坚持党对基层治理的全面领导，把党的领导贯穿基层治理全过程、各方面”。老旧小区物业管理服务是基层治理重要的一环，应当始终坚持将党建引领贯穿到老旧小区物业管理服务各方面工作中。

习近平总书记指出，“社区是基层基础，只有基础坚固，国家大厦才能稳固”，“社区是党和政府联系、服务居民群众的 ‘最后一公里’”，强调“把社区建设好，把幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶等目标实现好”，强调 “要把更多资源、服务、管理放到社区，更好为社区居民提供精准化精细化服务”。2020年7月20日国务院办公厅印发《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》，政府投入大量人力、物力对老旧小区实施综合整治。通过整治、改造，老旧小区硬件水平正逐步得到极大改善。2022年10月，住房和城乡建设部办公厅、民政部办公厅印发《关于开展完整社区建设试点工作的通知》，各地依照相关标准正逐步实施完善社区服务设施、打造宜居生活环境、推进智能化服务、健全社区治理机制等完整居住社区建设工作。老旧小区物业管理服务应当紧密结合老旧小区改造、完整居住社区建设开展相关工作，从而实现老旧小区安全健康、设施完善、管理有序的目标。

1.0.6 老旧小区开展物业管理服务工作，除执行本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准规定。

2 术 语

**2.0.1** 老旧小区 Old residential areas

建成和使用年代较早、基础设施功能性较差、配套设施设备不完善、服务设施不健全，建筑物及其附属设施设备相对陈旧老化，需经过更新改造完善和施行规范化、专业化或者社会化物业管理服务的住宅小区。

**2.0.2** 老旧小区物业服务 Old community property services

老旧小区业主通过自行管理或者通过选聘物业服务人等方式，对老旧小区的建筑物及其附属设施设备进行维护管理，维护老旧小区的环境卫生和秩序的活动。

**2.0.3** 物业管理委员会 realty management committee

因各种原因不能依法选举产生业主委员会，在街道办事处（乡镇人民政府）的组织下成立的老旧小区临时性物业管理组织。

**2.0.4** 完整居住社区 Complete residential community

在居民适宜步行范围内有完善的基本公共服务设施、健全的便民商业服务设施、完备的市政配套基础设施、充足的公共活动空间、全覆盖的物业管理和健全的社区管理机制，且居民归属感、认同感较强的居住社区。

**2.0.5** 社群服务 community service

为满足居民的各种生活需求，促进社区文化建设，增强社区凝聚力和公益性，为居民创造一个和谐的环境，在社区、小区开展的各项基础生活保障服务活动。

# 3 基本规定

3.1.1 调查摸清老旧小区基本情况，建立老旧小区基础设施、配套设施设备、服务设施、业主、物业使用人等信息台账。

3.1.2 结合老旧小区改造、完整社区建设等工作，完善老旧小区基础设施、配套设施设备、服务设施等。

3.1.3 依据老旧小区实际和业主、物业使用人需求，具备专业化物业服务、社会化物业服务条件的应实行专业化物业服务或者社会化物业服务，不具备专业化物业服务、社会化物业服务条件的，宜鼓励实行居民自我管理、物业服务企业结对帮扶、临近小区集中连片管理等多样化物业服务方式。

3.1.4 依据老旧小区实际和业主、物业使用人需求，以及老旧小区物业服务方式，选择物业服务内容及服务标准。

# 4 物业服务内容及服务标准

## 4.1 基础型物业服务

服务内容及服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 物业管理  信息公示 | 1、在物业服务区域显著位置公示以下信息，并及时更新：  （1）《小区管理规约》和《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》（已成立业主大会，并选举产生业主委员会）或者《物业管理委员会工作规则》（已成立物业管理委员会）。  （2）物业服务人营业执照（或者其它管理人名录证书）复印件或者业主委员会（物业管理委员会）成员姓名、联系电话。  （3）物业服务从业人员姓名、照片、岗位信息，物业服务内容和质量要求、收费项目、收费标准、报事报修电话、投诉电话。  （4）业主共有部分的经营收益收支情况和建筑共用部位、共用设施设备专项维修资金（若有）使用情况。  （5）物业服务费或者物业服务资金收支情况。  （6）社区服务、社群服务相关信息、联系电话等。  2、主通道处设立公示栏、宣传栏，及时公示物业服务、社区服务相关信息，进行法规政策、物业服务、精神文明、安全用气、用电、用水等的宣传。 |
| 制 度 | 1、有《小区管理规约》和《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》或者《物业管理委员会工作规则》。  2、有基本的劳动用工、财务管理，以及物业服务相关管理制度。  3、有突发安全事故应急预案。 |
| 工作记录、档案管理 | 1、有物业服务工作记录。  2、建立小区居民基本信息清册，并动态更新。  3、收集、整理小区建设、改造基础资料、设施设备技术资料等，并妥善保存。 |
| 人 员 | 1、有物业服务从业人员档案。  2、每年至少组织1次物业服务从业人员消防安全知识、专业知识、专业技能培训。 |
| 标识、标牌 | 1、存在较大危险因素的场所和有关设施、设备及其周边，设置安全警示标志。  2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰。 |
| 共用部位维护管理 | 1、定期（根据建筑物、构筑物建设年限和使用情况，应适当增加频次）邀请或者聘请相关专业人员对建筑物、构筑物主体、共有部位进行巡视检查。  2、发现建筑物、构筑物主体、共有部位存在安全隐患，应及时告知相关业主和向业主大会、业主委员会（或者物业管理委员会）、社区、街道、相关部门报告，积极配合相关业主或者业主大会、业主委员会（或者物业管理委员会）、社区、街道、相关部门组织房屋安全鉴定、房屋加固维修等工作。  3、住户进行房屋装饰装修前，应告知装饰装修人装饰装修禁止行为和注意事项，并加强装饰装修活动的巡查检查，发现装饰装修违法违规行为的，应及时报告属地社区、街道办事处、城管执法平台、有关部门或12345热线依法处理。 |
| 共用设施设备维护管理 | 1、定期邀请或者聘请相关专业人员对共有设施设备完好情况进行巡视检查，包括：  （1）大门、围墙、道路、场地、休闲步道、栈道、景观水体、景观桥、雕塑、园林小品、休闲椅、文体健身等设施。  （2）供配电柜（箱）、楼道灯、庭院灯、路灯等供配电及公共照明设施设备。  （3）给排水管网、阀门、水泵（若配置）、井盖、水篦子、检查井、明沟、暗沟、化粪池等设施设备。  （4）疏散通道、安全出口、消防通道、消火栓、灭火器等消防设施设备。  （5）安防视频监控系统（若配置）、入侵和紧急报警系统（若配置）、门禁、机动车道闸管理系统（若配置）等设施设备。  2、发现共有设施设备存在问题，及时告知相关业主和向业主大会、业主委员会（或者物业管理委员会）、社区、街道报告，积极配合相关业主或者业主大会、业主委员会（或者物业管理委员会）、社区、街道整改维修。  3、定期邀请或者聘请具有相应资质、资格的专业机构或者人员对建筑防雷与接地系统进行检测、对消防设施进行检测、对二次供水（若配置）水箱进行清洗、对二次供水（若配置）水质进行检测等。 |
| 公共秩序  维护 | 1、设立安全值守（或者通过门禁系统、视频监控系统等技术措施），维护服务区域内公共秩序。  2、定期开展防火巡查，发现用火、用电、用气不安全行为、电动车不规范停放充电、占用消防通道 、疏散通道、消防设施、器材损坏、失效等安全隐患，应及时劝阻、制止或者及时报告业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道、相关部门，并协助处理。  3、配合社区、街道开展经常性的安全用火、用电、用气，以及电梯使用安全、防高空坠物、电动车、电动自行车规范停放充电等方面安全知识宣传。  4、配合社区、街道、相关部门做好流动人口登记、出租房屋登记等工作。  5、配合社区、街道、相关部门执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施。 |
| 环境卫生  维护 | 1、定期（根据实际情况设定工作频次）对公共场所、楼道地面、墙面进行清扫、保洁。  2、定期（根据实际情况设定工作频次）擦拭栏杆、楼梯扶手、窗台、单元门、园区门、休闲椅、文体健身、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。  3、配合街道、社区开展垃圾分类投放、分类清运、分类管理等工作，生活垃圾日产日清。  4、配合街道、社区开展鼠虫害的防治、防疫消杀等工作。 |
| 绿化养护 | 根据气候、土壤和植物生长情况，对植物进行灌溉、施肥、病虫害防治、整形修剪、除草等绿化养护。 |
| 精神文明  建设宣传 | 1、配合街道、社区开展社会主义核心价值观、公民基本道德规范宣传，开展“讲文明树新风、创优争先、送温暖、扶残助残、幸福工程、春蕾计划”等活动。  2、配合街道、社区开展社区志愿者服务活动。 |
| 社群服务  开展 | 1、配合街道、社区开展就业求职、教育培训、法律咨询、心理健康辅导等的服务。  2、根据社区、小区实际情况，对老年群体、残疾人、优扶对象予以特别关怀和支持，宜开展居家养老、慰老助残、社区食堂等服务。  3、根据社区、小区实际情况，开展居家生活维修服务，公示维修服务项目清单报价、维修时限及保修时长等。  4、根据社区、小区实际情况，提供智能体验服务，开展门禁安全通行、一键报警、智能家居等服务。 |

## 4.2 标准型物业服务

服务内容及服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 服务场地、信息公示 | 1、有办公场地，应配置有办公桌、椅、文件柜等办公用品。  2、在物业服务区域显著位置公示以下信息，并及时更新：  （1）《小区管理规约》和《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》（已成立业主大会，并选举产生业主委员会）或者《物业管理委员会工作规则》（已成立物业管理委员会）。  （2）物业服务人营业执照（或者其它管理人名录证书）复印件或者业主委员会（物业管理委员会）成员姓名、联系电话。  （3）物业服务从业人员姓名、照片、岗位信息，物业服务内容和质量要求、收费项目、收费标准、报事报修电话、投诉电话。  （4）每日物业服务值班人员姓名、电话。  （5）电梯、消防（自动消防报警系统）等具有专业技术要求的设施设备的维修保养单位名称、联系方式、维修保养记录以及安全运行状况。  （6）二次加压调节水箱清洗记录及水质检测报告。  （7）业主共有部分的经营收益收支情况和建筑共用部位、共用设施设备专项维修资金（若有）使用情况。  （8）物业服务费或者物业服务资金收支情况。  （9）社区服务、社群服务相关信息、联系电话等。  3、主通道处设立公示栏、宣传栏，及时公示物业服务、社区服务相关信息，进行法规政策、物业服务、精神文明等的宣传。 |
| 制 度 | 1、有《小区管理规约》和《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》或者《物业管理委员会工作规则》。  2、有劳动人事管理、财务管理、从业人员教育培训等管理制度。  3、有共用部位、共用设施设备维修养护、消防安全管理、电梯安全管理、公共秩序维护、绿化养护、环境卫生等管理制度。  4、有突发安全事故应急预案。 |
| 工作记录、档案管理 | 1、有物业服务工作记录，定期整理存档。  2、建立小区居民基本信息清册，并动态更新。  3、收集、整理小区建设、改造基础资料、设施设备技术资料等，并妥善保存。 |
| 人 员 | 1、配置1名物业服务项目负责人。  2、有物业服务从业人员档案。  3、有物业服务从业人员培训计划和培训记录。  4、每季度至少组织1次物业服务从业人员消防安全知识、专业知识、专业技能培训。  5、（若配置）特种作业操作人员（供配电作业人员、电焊、气焊作业人员等）、特种设备操作人员（电梯安全管理员等）、消防设施操作人员（消防监控室值班）持证上岗。 |
| 标识、标牌 | 1、存在较大危险因素的场所和有关设施、设备及其周边，设置标准、明显的安全警示标志。  2、消防车通道标识、疏散指示、安全出口指示规范、清晰。  3、高层建筑安全疏散示意图按幢设置在每楼层明显位置。  4、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。 |
| 共用部位维护管理 | 1、每半年至少组织（邀请或者聘请相关专业人员）1次（根据建筑物、构筑物建设年限和使用情况，应适当增加频次）对建筑物、构筑物主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等进行巡视检查。  2、发现承重墙体、柱、梁、楼板、屋面防水开裂、变形、户外墙面保护层脱落等情况，应及时采取围挡、设置警示标志等防护措施，及时告知相关业主和向社区、街道、相关部门报告，并积极配合相关业主或者社区、街道、相关部门组织房屋安全鉴定、房屋加固维修等工作。  3、办理房屋装饰装修登记手续，告知装饰装修人装饰装修禁止行为和注意事项，并加强装饰装修活动现场的巡查检查，发现装饰装修违法违规行为的，要采取合理措施制止，并及时报告属地街道办事处、城管执法平台、有关部门或12345热线依法处理。 |
| 共用设施维护管理 | 1、每季度至少组织1次巡视检查大门、围墙、道路、场地、休闲步道、栈道、景观水体、景观桥、雕塑、园林小品等设施的墙面、路面、铺装、基座、标线、梯步、护栏等的完好情况。发现问题应及时采取围挡、设置警示标志等防护措施，并及时向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，组织维修处理。  2、每月至少组织1次检查休闲椅、文体设施结构部件、连接部件、玻璃钢构件、安全防护装置等的完好情况。发现问题应及时采取围挡（停止使用）、设置警示标志等防护措施，及时向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，并积极配合业主委员会（或者物业管理委员会）或者社区组织维修等工作。  3、每年至少组织1次检查建筑防雷与接地装置（接闪器、引下线、接地装置等）完好情况。定期委托具有相应资质的专业机构对防雷与接地装置进行检测。 |
| 共用设备（设施）维护管理 | 1、供配电  （1）每月至少1次（根据用电高峰情况，应适当增加频次）检查配电柜（箱）、开关柜（箱）、控制柜（箱）等供配电柜（箱）的完好情况。发现柜（箱）损坏、关闭不严、封堵不严；柜（箱）内接线端子导线压接不牢固，导线端部变色、老化；短路、过负荷、漏电等保护装置损坏等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。  （2）每月至少1次（根据用电高峰情况，应适当增加频次）检查供配电线路的完好情况。发现乱拉乱接、架空线路有悬挂物、线路固定松动、导线的接头接触不良，有过热发红、严重老化、腐蚀或断脱现象，绝缘子有污损和放电现象等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。  （3）每周至少1次巡查楼道灯、庭院灯、路灯等公共照明的完好情况。发现公共照明有损坏，应及时组织维修处理或者告知相关业主维修处理。  （4）每月至少1次进行柴油发电机组（若配置）空载试机运行，每年至少1次进行带载试机运行；定期（或者累计运行达到保养时限时）对柴油发电机组进行更换机油、更换三滤、更换冷却液等维护保养。  2、通信  每半年至少组织1次检查通信线路架设完好情况。发现架空线路捆扎、架设固定不牢靠、楼道通信分配箱及其组件损坏、线路乱拉乱接等情况，应及时告知相关专业经营单位及时维修、整改处理。  3、给排水  （1）每月至少1次检查供水管网、阀门、井盖等设施设备完好情况。发现供水设施设备锈蚀严重、跑冒滴漏、损坏等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。  （2）每周至少1次检查二次供水设施设备（若配置）完好情况。发现加压水泵运行异常、水箱、蓄水池渗漏、溢流以及人孔口盖未锁闭、溢流管口、透气口防止小动物侵入的防护罩、防护网脱落等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。同时，委托专业机构每半年1次对水箱进行清洗、消毒，每季度1次对水质进行检测符合卫生标准。  （3）每月至少1次（根据汛期情况，应适当增加频次）检查排水管网、阀门、井盖、水篦子、排水提升泵（若设置）等设施设备完好情况。发现排水设施设备锈蚀严重、损坏等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，告知相关业主维修处理。  （4）每半年至少组织1次检查雨污水排水检查井、排水明沟、暗沟（根据汛期情况，应适当增加频次）、化粪池，发现堵塞、淤积物较多、检查井防坠网（若配置）损坏等情况，应及时组织专业人员清掏处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，告知相关业主委托专业机构清掏处理。  （5）每年（汛期前）至少组织1次检查各类防汛设施设备、装备、物资等，发现防汛设施设备有缺损、装备物资有缺损、不足等情况，应及时组织维修、补充处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，告知相关业主维修、补充处理。  3、消防  （1）委托具备从业条件的消防技术服务机构定期对消防自动报警系统设施设备（若配置）进行维护保养和检测（每年至少进行1次消防设施设备全面检测），并对消防技术服务机构维护保养和检测服务工作质量进行监督考核。  （2）每周至少1次检查疏散通道（走道、过道等）、疏散楼梯间、安全出口（供人员安全疏散用的楼梯间出入口或直通室外安全区域的出口）以及消防车通道、车道、消防登高操作场地等，发现疏散通道、安全出口、消防通道、车道有占用、阻塞、设置障碍物等情况，应及时劝阻、制止、清除或者向业主委员会（或者物业管理委员会）、社区、街道、相关部门报告，并积极配合整改处理；  （3）消防控制室（若配置）应设有24h专人值守。消防自动报警、控制系统运行正常。  （4）每月至少1次检查防火门、防火卷帘（若配置）及其部件功能完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （5）每月至少1次检查消防自动喷水灭火系统设施设备（若配置）、室内消火栓、室外消火栓、泵接器（若配置）及其部件完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （6）每月至少1次检查气体灭火系统设施设备（若配置）及其部件完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （7）每月至少1次检查防排烟系统设施设备（若配置）及其部件完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （8）每月至少1次检查灭火器完好情况。发现灭火器变形、凹坑、严重锈蚀（筒体锈蚀面积超过筒体总表面积1/3）、器头损坏、间歇喷射机构（手提式灭火器）损坏、铭牌模糊或者脱落、钢印无法辨识、被火烧过、安全插销及封铅损坏、压力表（二氧化碳灭火器除外）指示未在正常范围，以及超过报废年限等情况，应及时组织维修、更换处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主维修、更换处理。  4、电梯（若配置）  （1）委托具有相应资质的电梯维保单位定期对电梯进行维护保养，并对电梯维保单位维保工作质量进行监督考核。  （2）委托具有相应资质的电梯检测单位每年1次对电梯进行检测。  （3）依照国家特种设备安全管理相关法律法规要求，明确电梯安全总监、安全管理员和落实日管控、周排查、月调度制度。  （4）每半年至少组织1次电梯应急演练。  5、安全防范及机动车道闸管理系统（若配置）  每日至少1次检查视频监控系统、入侵和紧急报警系统（红外对射、高压脉冲电子围栏等）、楼宇对讲及门禁系统（小区门禁、单元门禁）、电子巡查系统、机动车道闸管理系统等设施设备完好情况。发现问题，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主维修处理。 |
| 公共秩序  维护 | 1、设置门卫值班室、门禁系统、视频监控系统、机动车道闸系统，24h有人值守。  2、对外来人员、大宗物品、外来车辆进出应询问登记。  3、定期巡查（根据实际情况设定周期）重点部位、重点区域，发现各类安全隐患，以及发现业主或者物业使用人的搁置物、悬挂物等存在安全隐患、违反规定饲养动物、违反治安、环保、规划、消防等法律法规的行为，应采取措施予以劝导、劝阻，或者及时报告业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道、相关部门，并协助处理。  4、每日1次开展防火巡查，发现用火、用电、用气不安全行为，应及时劝阻、制止或者及时报告业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道、相关部门，并协助处理。发现消防设施、器材损坏、失效等安全隐患，应及时组织维修处理或者告知相关业主维修处理。  5、每日1次巡查电动自行车、电动轻便摩托车、电动摩托车、电动三轮车、电动滑板车等集中停放充电场所，发现充电设施损坏、保护装置（过载保护、过流保护、短路保护、漏电保护等）损坏、线路敷设不规范（乱拉乱接）、消防设施损坏、遗失、失效等情况，应及时组织维修处理或者告知相关业主、经营维护管理单位维修处理。  6、每年至少组织1次火灾事故疏散应急、防汛应急等预案演练。  7、配合街道、社区开展经常性的安全用火、用电、用气，以及电梯使用安全、防高空坠物、电动车、电动自行车规范停放充电等方面安全知识宣传。  8、配合街道、社区、相关部门做好流动人口登记、出租房屋登记等工作。  9、配合街道、社区、相关部门执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施。 |
| 环境卫生  维护 | 1、定期（根据实际情况设定工作频次）对公共场所、楼道地面、墙面进行清扫、保洁。  2、每周1次擦拭楼梯扶手、休闲椅、文体设施等共用设施。  3、每月1次擦拭栏杆、窗台、单元门、园区门等共用设施。  4、每季度1次擦拭防火门、消火栓、指示牌等共用设施。  5、配合社区、街道开展垃圾分类投放、分类清运、分类管理等工作，生活垃圾日产日清。  6、配合社区、街道开展鼠虫害的防治、防疫消杀等工作。 |
| 绿化养护 | 1、灌溉。根据气候、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。  2、施肥。根据植物生长情况施肥，乔木每3 年施肥1次；灌木每1 年施肥1 次；地被和草坪植物每年开春和入冬前各施肥1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。  3、病虫害防治。植物生长季每月检查1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。  4、整形修剪。乔木每2 年修剪1 次；灌木每1 年修剪1 次；绿篱每年修剪至少2 次；草坪全年修剪至少4 次。  5、除草。每年全面除草2 次，重点绿地增加除草次数。  6、垃圾处理。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后24h内清理干净。 |
| 精神文明  建设宣传 | 1、配合街道、社区开展社会主义核心价值观、公民基本道德规范宣传，开展“讲文明树新风、创优争先、送温暖、扶残助残、幸福工程、春蕾计划”等活动。  2、配合街道、社区开展社区志愿者服务活动。 |
| 社群服务  开展 | 1、配合街道、社区开展就业求职、教育培训、法律咨询、心理健康辅导等的服务。  2、根据社区、小区实际情况，对老年群体、残疾人、优扶对象予以特别关怀和支持，宜开展居家养老、慰老助残、社区食堂等服务。  3、根据社区、小区实际情况，开展居家生活维修服务，公示维修服务项目清单报价、维修时限及保修时长等。  4、根据社区、小区实际情况，提供智能体验服务，开展门禁安全通行、一键报警、智能家居等服务。 |

## 4.3 提升型物业服务

服务内容及服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 服务场地、信息公示 | 1、有办公场地，配置有办公桌、椅、文件柜、电脑等办公用品。  2、在物业服务区域显著位置公示以下信息，并及时更新：  （1）《小区管理规约》和《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》（已成立业主大会，并选举产生业主委员会）或者《物业管理委员会工作规则》（已成立物业管理委员会）。  （2）物业服务人营业执照（或者其它管理人名录证书）复印件或者业主委员会（物业管理委员会）成员姓名、联系电话。  （3）物业服务从业人员姓名、照片、岗位信息，物业服务内容和质量要求、收费项目、收费标准、报事报修电话、投诉电话。  （4）电梯、消防（自动消防报警系统）等具有专业技术要求的设施设备的维修保养单位名称、联系方式、维修保养记录以及安全运行状况。  （5）二次加压调节水箱清洗记录及水质检测报告。  （6）业主共有部分的经营收益收支情况和建筑共用部位、共用设施设备专项维修资金（若有）使用情况。  （7）物业服务费或者物业服务资金收支情况。  （8）社区服务、社群服务相关信息、联系电话等。  3、主通道处设立公示栏、宣传栏，及时公示物业服务、社区服务相关信息，进行法规政策、物业服务、精神文明等的宣传。 |
| 制 度 | 1、有《小区管理规约》和《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》或者《物业管理委员会工作规则》。  2、有劳动人事管理、财务管理、档案管理、从业人员教育培训等管理制度。  3、有共用部位、共用设施设备维修养护、消防安全管理、电梯安全管理、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度、操作规程。  4、有突发安全事故应急预案。 |
| 工作记录、档案管理 | 1、客户服务、共用部位、共用设施设备维护管理、公共秩序维护、环境卫生维护、绿化养护等工作记录完整，并定期整理存档。  2、建设工程基础档案（若有）、设施设备技术档案（若有）、运行档案分类成册，管理规范，查阅方便。  3、建立小区居民基本信息清册，并动态更新。  4、专人负责各类档案资料的收集、整理、管理。 |
| 人 员 | 1、配置1名物业服务项目负责人。  2、从业人员应统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动热情。  3、物业服务从业人员档案齐全。  4、有物业服务从业人员教育培训计划，记录完整。  5、每半年至少组织1次物业服务从业人员安全生产教育培训，每季度至少组织1次物业服务从业人员消防安全知识、物业服务专业技能培训。  6、特种作业操作人员（供配电作业人员、电焊、气焊作业人员等）、特种设备操作人员（电梯安全管理员等）、消防设施操作人员（消防监控室值班）持证上岗。 |
| 标识、标牌 | 1、存在较大危险因素的场所和有关设施、设备及其周边，设置标准、明显的安全警示标志。  2、消防车通道标识、消防车道标识、登高操作场地标识、疏散指示、安全出口指示规范、清晰。  3、高层建筑安全疏散示意图按幢设置在每楼层明显位置。  4、健身游乐设施使用须知、警示标识清晰、明显。  5、小区平面示意图、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。 |
| 客户服务 | 1、设立物业服务中心，专人负责接待业主或者物业使用人来电来访，协调落实各类服务需求。  2、热情、主动、及时回复业主或者物业使用人的咨询、述求，积极参与各类矛盾纠纷调解处理。  3、业主或者物业使用人提出的意见、建议、投诉在3 个工作日内回复；投诉回访率不低于100%。  4、每年组织1次客户满意率调查，客户满意率不低于80%。 |
| 共用部位维护管理 | 1、每半年至少组织1次（根据建筑物、构筑物建设年限和使用情况，应适当增加频次）对建筑物、构筑物主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等进行巡视检查。  2、发现承重墙体、柱、梁、楼板、屋面防水开裂、变形、户外墙面保护层脱落等情况，应及时采取围挡、设置警示标志等防护措施，及时向业主委员会（或者物业管理委员会）社区、街道、相关部门报告，并积极配合业主委员会（或者物业管理委员会）或者社区、街道、相关部门组织房屋安全鉴定、房屋加固维修等工作。  3、办理房屋装饰装修登记手续，告知装饰装修人装饰装修禁止行为和注意事项，并加强装饰装修活动现场的巡查检查，发现装饰装修违法违规行为的，要采取合理措施制止，并及时报告属地街道办事处、城管执法平台、有关部门或12345热线依法处理。 |
| 共用设施维护管理 | 1、每月至少组织1次巡视检查大门、围墙、道路、场地、休闲步道、栈道、景观水体、景观桥、雕塑、园林小品等设施的墙面、路面、铺装、基座、标线、梯步、护栏等的完好情况。发现问题应及时采取围挡、设置警示标志等防护措施，并及时维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，组织维修处理。  2、每周至少组织1次检查休闲椅、文体设施结构部件、连接部件、玻璃钢构件、安全防护装置等的完好情况。发现问题应及时采取围挡（停止使用）、设置警示标志等防护措施，及时向业主委员会（或者物业管理委员会）和社区报告，并积极配合业主委员会（或者物业管理委员会）或者社区组织维修等工作。  3、每年至少1次对建筑防雷与接地装置（接闪器、引下线、接地装置等）进行维护检查，并委托具有相应资质的专业机构对防雷与接地装置进行检测。 |
| 共用设备（设施）维护管理 | 1、依照各类共用设备运行情况和技术要求，每年编制年度共用设备维护保养工作计划，并依照工作计划开展各类共用设备维护保养工作。  2、定期（供配电设备机房、发电机房、二次供水设备机房、消防泵房、电梯机房每日至少1次，其他设备机房每周或者每月至少1次）对各设备机房进行巡视检查，发现问题及时维修处理或者告知相关业主、专业经营单位、专业维护保养管理单位维修处理，符合以下要求：  （1）锁闭牢靠，专人负责管理。  （2）干净整洁有序，无杂物堆放、无渗漏、无积水。  （3）门、孔、洞、窗等处按规范要求设置防鼠板、防鼠网；管线、桥架穿楼板、墙孔洞处防火封堵符合相关要求（含强弱电竖井、管道竖井）。  （4）消防设施设备（喷淋系统或者气体灭火装置、灭火器或者消防砂等）完备、功能完好；应急电话、应急照明功能正常。  （5）设备清洁，设备标牌铭牌、管线标志、安全标志（禁止、警示、指示等标志、安全标识线）等清晰、张贴规范。  （6）设备机房管理制度、岗位责任制度、设备系统图、操作规程、应急处置流程图、岗位作业人员相关证书影印件等齐全，张贴于机房明显位置。  （7）防水浸措施完好。  3、供配电设施设备维护管理  （1）每周至少1次（根据用电高峰情况，应适当增加频次）对配电柜（箱）、开关柜（箱）、控制柜（箱）等供配电柜（箱）进行维护检查。发现柜（箱）损坏、关闭不严、封堵不严；柜（箱）内接线端子导线压接不牢固，导线端部变色、老化；短路、过负荷、漏电等保护装置损坏等问题，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。  （2）每月至少1次（根据用电高峰情况，应适当增加频次）对供配电线路进行维护检查。发现乱拉乱接、架空线路有悬挂物、线路固定松动、导线的接头接触不良，有过热发红、严重老化、腐蚀或断脱现象，绝缘子有污损和放电现象等问题，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。  （3）每周至少1次巡查楼道灯、庭院灯、路灯等公共照明的完好情况。发现公共照明有损坏，应及时组织维修处理或者告知相关业主维修处理。  （4）每月至少1次进行柴油发电机组（若配置）空载试机运行，每年至少1次进行带载试机运行；定期（或者累计运行达到保养时限时）对柴油发电机组进行更换机油、更换三滤、更换冷却液等维护保养。  （5）每月至少1次对应急电源EPS、不间断电源UPS（若配置）进行维护检查。定期对EPS进行供电转换测试。  2、通信  每半年至少组织1次检查通信线路架设完好情况。发现架空线路捆扎、架设固定不牢靠、楼道通信分配箱及其组件损坏、线路乱拉乱接等情况，应及时告知相关专业经营单位及时维修、整改处理。  3、给排水  （1）每月至少1次对供水管网、阀门、井盖等设施设备进行维护检查。发现供水设施设备锈蚀严重、跑冒滴漏、损坏等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。  （2）每日至少1次对二次供水设施设备（若配置）进行维护检查。发现加压水泵运行异常、水箱、蓄水池渗漏、溢流以及人孔口盖未锁闭、溢流管口、透气口防止小动物侵入的防护罩、防护网脱落等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主、专业经营单位维修处理。同时，委托专业机构每半年1次对水箱进行清洗、消毒，每季度1次对水质进行检测符合卫生标准。  （3）每月至少1次（根据汛期情况，应适当增加频次）对排水管网、阀门、井盖、水篦子、排水提升泵（若设置）等设施设备进行维护检查。发现排水设施设备锈蚀严重、损坏等情况，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主维修处理。  （4）每季度至少组织1次检查雨污水排水检查井、排水明沟、暗沟（根据汛期情况，应适当增加频次）、化粪池，发现堵塞、淤积物较多、检查井防坠网（若配置）损坏等情况，应及时组织专业人员清掏处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主委托专业机构清掏处理。  （5）每年（汛期前）至少组织1次检查各类防汛设施设备、装备、物资等，发现防汛设施设备有缺损、装备物资有缺损、不足等情况，应及时组织维修、补充处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主维修、补充处理。  3、消防  （1）委托具备从业条件的消防技术服务机构定期对消防自动报警系统设施设备（若配置）进行维护保养和检测（每年至少进行1次消防设施设备全面检测），并对消防技术服务机构维护保养和检测服务工作质量进行监督考核。  （2）每周至少1次检查疏散通道（走道、过道等）、疏散楼梯间、安全出口（供人员安全疏散用的楼梯间出入口或直通室外安全区域的出口）以及消防车通道、车道、消防登高操作场地等，发现疏散通道、安全出口、消防通道、车道有占用、阻塞、设置障碍物等情况，应及时劝阻、制止、清除或者向业主委员会（或者物业管理委员会）、社区、街道、相关部门报告，并积极配合整改处理；  （3）消防控制室（若配置）应设有24h专人值守。消防自动报警、控制系统运行正常。  （4）每月至少1次检查防火门、防火卷帘（若配置）及其部件功能完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （5）每月至少1次检查消防自动水灭火系统设施设备（若配置）、室内消火栓、室外消火栓、泵接器（若配置）及其部件完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （6）每月至少1次检查气体灭火系统设施设备（若配置）及其部件完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （7）每月至少1次检查防排烟系统设施设备（若配置）及其部件完好情况。发现问题，应及时组织（通知维保单位）维修处理或者告知相关业主维修处理。  （8）每月至少1次检查灭火器完好情况。发现灭火器变形、凹坑、严重锈蚀（筒体锈蚀面积超过筒体总表面积1/3）、器头损坏、间歇喷射机构（手提式灭火器）损坏、铭牌模糊或者脱落、钢印无法辨识、被火烧过、安全插销及封铅损坏、压力表（二氧化碳灭火器除外）指示未在正常范围，以及超过报废年限等情况，应及时组织维修、更换处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主维修、更换处理。  4、电梯（若配置）  （1）委托具有相应资质的电梯维保单位定期对电梯进行维护保养，并对电梯维保单位维保工作质量进行监督考核。  （2）委托具有相应资质的电梯检测单位每年1次对电梯进行检测。  （3）依照国家特种设备安全管理相关法律法规要求，明确电梯安全总监、安全管理员和落实日管控、周排查、月调度制度。  （4）每半年至少组织1次电梯应急演练。  5、安全防范及机动车道闸管理系统（若配置）  每日至少1次检查视频监控系统、入侵和紧急报警系统（红外对射、高压脉冲电子围栏等）、楼宇对讲及门禁系统（小区门禁、单元门禁）、电子巡查系统、机动车道闸管理系统等设施设备完好情况。发现问题，应及时组织维修处理或者向业主委员会（或者物业管理委员会）报告，告知相关业主维修处理。 |
| 公共秩序  维护 | 1、设置门卫值班室、门禁系统、视频监控系统、机动车道闸系统，24h有人值守。  2、对外来人员、大宗物品、外来车辆进出应询问登记。  3、定期巡查（根据实际情况设定周期）重点部位、重点区域，发现各类安全隐患，以及发现业主或者物业使用人的搁置物、悬挂物等存在安全隐患、违反规定饲养动物、违反治安、环保、规划、消防等法律法规的行为，应采取措施予以劝导、劝阻，或者及时报告业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道、相关部门，并协助处理。  4、每日1次开展防火巡查，发现用火、用电、用气不安全行为，应及时劝阻、制止或者及时报告业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道、相关部门，并协助处理。发现消防设施、器材损坏、失效等安全隐患，应及时组织维修处理或者告知相关业主维修处理。  5、每日1次巡查电动自行车、电动轻便摩托车、电动摩托车、电动三轮车、电动滑板车等集中停放充电场所，发现充电设施损坏、保护装置（过载保护、过流保护、短路保护、漏电保护等）损坏、线路敷设不规范（乱拉乱接）、消防设施损坏、遗失、失效等情况，应及时组织维修处理或者告知相关业主、经营维护管理单位维修处理。  6、每年至少组织1次火灾事故灭火、疏散应急预案、防汛应急预案演练。  7、配合街道、社区开展经常性的安全用火、用电、用气，以及电梯使用安全、防高空坠物、电动车、电动自行车规范停放充电等方面安全知识宣传。  8、配合街道、社区、相关部门做好流动人口登记、出租房屋登记等工作。  9、配合街道、社区、相关部门执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施。 |
| 环境卫生  维护 | 1、定期（根据实际情况设定工作频次）对公共场所、楼道地面、墙面进行清扫、保洁。  2、每周1次擦拭楼梯扶手、休闲椅、文体设施等共用设施。  3、每月1次擦拭栏杆、窗台、单元门、园区门等共用设施。  4、每季度1次擦拭防火门、消火栓、指示牌等共用设施。  5、配合社区、街道开展垃圾分类投放、分类清运、分类管理等工作，生活垃圾日产日清。  6、配合社区、街道开展鼠虫害的防治、防疫消杀等工作。 |
| 绿化养护 | 1、灌溉。根据气候、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。  2、施肥。根据植物生长情况施肥，乔木每2年施肥1次；灌木每1 年施肥1 次；地被和草坪植物每年开春和入冬前各施肥1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。  3、病虫害防治。植物生长季每月检查1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。  4、整形修剪。乔木每2 年修剪1 次；灌木每1 年修剪2次；绿篱每年修剪至少3次；草坪全年修剪至少4～6 次。  5、除草。每年全面除草3 次，重点绿地增加除草次数。  6、垃圾处理。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后24h内清理干净。  7、补植、改植。植物缺株、草坪空秃位置应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。 |
| 精神文明  建设宣传 | 1、配合街道、社区开展社会主义核心价值观、公民基本道德规范宣传，开展“讲文明树新风、创优争先、送温暖、扶残助残、幸福工程、春蕾计划”等活动。  2、配合街道、社区开展社区志愿者服务活动。 |
| 社群服务  开展 | 1、配合街道、社区开展就业求职、教育培训、法律咨询、心理健康辅导等的服务。  2、根据社区、小区实际情况，对老年群体、残疾人、优扶对象予以特别关怀和支持，宜开展居家养老、慰老助残、社区食堂等服务。  3、根据社区、小区实际情况，开展居家生活维修服务，公示维修服务项目清单报价、维修时限及保修时长等。  4、根据社区、小区实际情况，提供智能体验服务，开展门禁安全通行、一键报警、智能家居等服务。 |

# 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对于要求严格程度不同的用词说明如下：

1. 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”；反面词采用“严禁”；

2）表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”；反面词采用“不应”或“不得”；

3）表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”；反面词采用“不宜”；

4）表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其它有关标准执行的写法为：“应按…….执行”或“应符合……规定”。

引用标准名录

1. 《消防设施通用规范》 GB 55036
2. 《用电安全导则》 GB 13869
3. 《接近电气设备的安全导则》 GB 29480
4. 《建筑消防设施的维护管理》 GB 25201
5. 《生活饮用水卫生标准》 GB 5749
6. 《二次供水设施卫生规范》 GB 17051
7. 《安全色与安全标示》 GB 2893
8. 《消防安全标志》 GB 13495
9. 《电力用户供配电设施运行维护规范》 GB/T 37136
10. 《四川省物业服务标准 第1分册 住宅小区物业服务标准》 DBJ51/T 219.1
11. 《四川省物业服务安全生产标准化工作规程》 DBJ51/T 226