

涡 阳 政 报



传达政令 公开政务 指导工作 宣传涡阳

2020 年第 3 期

2020 年 3 月

政府文件.....	3
关于印发《涡阳县人民政府工作规则》的通知.....	3
涡阳县人民政府关于涡阳县临湖学区中心学校土地确权的决定.....	23
涡阳县人民政府关于县人大常委会对县本级 2018 年度行政事业单位国有资产管理情况审议意见办理情况的报告	
24	
涡阳县人民政府关于提请批准 2020 年县本级预算调整方案（草案）的议案.....	27
涡阳县人民政府关于收回涡阳县交通局客运北站部分国有划拨土地使用权的决定.....	31
涡阳县人民政府关于同意实施《涡阳工业园区化工集中区总体规划（2019-2030）》的批复.....	32
政府办文件.....	33

涡阳县人民政府办公室关于印发《涡阳县残疾人联合会改革方案》的通知.....	33
涡阳县人民政府办公室关于印发《涡阳县城居住住宅小区物业服务导则（试行）》的通知.....	43
涡阳县人民政府办公室关于印发《涡阳县城居住住宅小区物业服务考核细则（试行）》的通知.....	81
涡阳县人民政府办公室关于印发《涡阳县农民专业合作社质量提升整县推进试点实施方案》的通知.....	127

关于印发《涡阳县人民政府工作规则》的通知

各镇人民政府、街道办事处，开发区管委会，县直各单位：

《涡阳县人民政府工作规则》已经县政府第112次常务会议通过，现予印发，请遵照执行。

2020年3月15日

涡阳县人民政府工作规则

第一章 总 则

一、根据《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国地方各级人民代表大会和地方各级人民政府组织法》和《安徽省人民政府工作规则》《亳州市人民政府工作规则》，制定本规则。

二、县政府工作的指导思想是，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，坚持和加强党的全面领导，严格遵守宪法和法律，在县委领导下，全面正确履行政府职能，建设人民满意的法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府。

三、县政府工作的准则是，执政为民、依法行政、实事求是、民主公开、务实清廉。

第二章 组成人员职责

四、县政府组成人员要牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，坚决维护习近平总书记核心地位，坚决维护党中央权威和集中统一领导，模范遵守宪法和法律，认真履行职责，为民务实，严守纪律，勤勉廉洁。

五、县政府实行县长负责制。县长领导县政府全面工作，副县长协助县长工作。

副县长按分工负责处理分管工作。受县长委托，负责其他方面的工作或专项任务，并可代表县政府进行外事活动。

县政府办公室主任在县长领导下，协助常务副县长处理安排县政府的日常工作，领导县政府办公室工作。县政府办公室副主任按照分工，协助副县长决策、协调、督办有关工作。

县长脱产期间，受县长委托，由常务副县长代行县长职务。

六、县政府工作中的重大事项，须经县政府全体会议或县政府常务会议讨论决定。

七、县政府各部门实行局长、主任负责制，由其领导本部门的工作。

县政府各部门要严格按照法律法规行使职权，各司其职，各负其责，顾全大局，协调配合，切实维护团结统一、政令畅通。坚决贯彻党中央、国务院，省委、省政府，市委、市政府及县委、县政府的各项工作部署。

第三章 切实履行政府职能

八、县政府要深入贯彻新发展理念，围绕推动高质量发展，建设现代化经济体系，加强和完善经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护职能，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，全面提高政府效能，创造良好发展环境，提供基本公共服务，维护社会公平正义。

九、认真贯彻落实国家宏观调控政策措施，加强经济发展趋势研判，主要运用经济、法律手段并辅之以必要的行政手段

引导和调控经济运行，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革，促进全县经济持续健康发展。

十、依法严格市场监管，推进公平准入，加强信用体系建设，强化事中事后监管，健全综合执法体系，规范市场执法，规范行政裁量权，维护市场的统一开放、公平诚信、竞争有序，促进大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力。

十一、加强社会管理和能力建设，健全公共安全体系、社会治安防控体系、应急管理体系、社区治理体系，打造共建共治共享的社会治理格局，维护社会公平正义与和谐稳定，维护国家安全。

十二、更加注重公共服务，完善公共政策，健全政府主导、社会参与、全民覆盖、普惠共享、城乡一体、可持续的基本公共服务体系，增强基本公共服务能力，加快推进基本公共服务均等化。

十三、加强生态环境保护，实行最严格的生态环境保护制度，构建政府为主导、企业为主体、社会组织和公众共同参与的环境治理体系，推进绿色发展，努力打造生态文明建设涡阳样板，建设美丽涡阳。

十四、持续深化放管服改革，全力推进“四送一服”双千工程，营造“四最”营商环境，大力推行“互联网+政务服务”，推动政府权力清单、责任清单、涉企收费清单、公共服务清单、中介服务清单落地见效，全面规范改进行政审批服务，深度融合线上线下服务，加快推动“最多上一次”改革，实现“一次

上网、事就办成”，让企业和群众办事更便利。

第四章 坚持依法行政

十五、县政府及各部门要带头维护宪法和法律权威，建设职能科学、权责法定、执法严明、公开公正、廉洁高效、守法诚信的法治政府，依法行使权力、履行职责、承担责任。

十六、县政府根据经济社会发展需要，制定、修改或废止政府规范性文件，规定行政措施。发布决定和命令，任免、培训、考核和奖惩行政工作人员。

十七、县政府制定的规范性文件，要坚持从实际出发，及时准确反映经济社会发展要求，充分反映人民意愿，使所确立的制度和措施能够切实解决问题，备而不繁，精准严谨，简明易行。

提请县政府讨论的政府规范性文件送审稿及说明稿，由提请部门负责组织起草，由县司法行政部门负责审查。规范性文件的解释工作由起草部门承办。

县政府规范性文件要依法向人大常委会备案。政府规范性文件实施后要进行评估，发现问题，及时完善。

十八、县政府各部门制定的规范性文件，须符合宪法、法律、法规和规章，严格遵守法定权限和程序。

涉及两个及以上部门职权范围的事项，要充分听取相关部门的意见，并由县政府制定规范性文件或由有关部门联合制定

规范性文件。涉及公众权益、社会关注度高的事项等，应事先请示县政府。部门联合制定的重要规范性文件发布前须经县政府批准。

部门规范性文件要及时报县政府备案，由县司法行政部门审查并定期向县政府报告。对违反宪法、法律、法规、规章或者规定不适当的部门规范性文件，要依法责令制定部门纠正或由县政府予以改变、撤销。

十九、完善政府规范性文件制定工作机制，严格执行评估论证、公开征求意见（依法需要保密的除外）、合法性审查、集体审议决定等程序，确保合法有效。

开展评估论证，对预期效果和可能产生的影响进行评估，对是否符合法律法规政策等进行把关。

广泛征求意见，扩大公众参与，除依法需要保密的外，均公开征求意见。对争议较大的重要事项，引入第三方评估，充分听取各方意见。对经协调仍达不成一致意见的问题，牵头部门要列明各方理据，提出倾向性意见，报请县政府决定。

严格合法性审查，规范性文件不得增加法律、法规规定之外的行政权力事项或减少法定职责，不得设定行政许可、行政处罚、行政强制等事项，不得违法减损公民、法人和其他组织的合法权益或者增加其义务。

坚持集体研究讨论，县政府制定的规范性文件要经县政府全体会议或县政府常务会议审议决定。县政府部门制定的规范性文件要经本部门办公会议审议决定。

二十、县政府及各部门要严格规范公正文明执法，健全规则，规范程序，落实责任，强化监督，做到有法必依、执法必严、违法必究，维护公共利益、人民权益和社会秩序。

第五章 实行科学民主决策

二十一、县政府及各部门要完善行政决策程序规则，把公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查和集体讨论决定作为重大决策的法定程序，增强公共政策制定透明度和公众参与度。

二十二、国民经济和社会发展的计划、重大规划、财政预算、社会管理重要事务、政府规范性文件及重要政策措施、重大建设项目等重要决策事项，由县政府全体会议或县政府常务会议讨论和决定。

二十三、县政府各部门提请县政府研究决定的重大事项，须深入调查研究，进行合法性、必要性、科学性、可行性和可控性评估论证。涉及相关部门的，充分协商；涉及镇（街道、开发区）的，事先征求意见；涉及市场主体经济活动的，进行公平竞争审查；涉及重大公共利益和公众权益、容易引发社会稳定问题的，要进行社会稳定风险评估，并采取听证会等多种形式听取各方面意见。县政府办公室要加强审核把关。

在重大决策执行过程中，要跟踪决策的实施情况，了解利益相关方和社会公众对决策实施的意见和建议，适时开展第三方评估，全面评估决策执行效果，及时调整完善。

二十四、县政府在作出重大决策前，根据需要通过各种方式，直接听取民主党派、社会团体、专家学者、社会公众等方面的意见和建议，发挥政府法律顾问的作用。

二十五、县政府领导同志、县政府部门主要负责同志要亲力亲为抓落实，主动谋划政策举措，解决矛盾问题，加强工作推进，确保政令畅通。涉及多个部门参与的工作，牵头部门要发挥主导作用，协办部门要积极配合，形成工作合力。

县政府办公室和县绩效评价中心要加强对镇（街道、开发区）和县政府各部门的督查，坚持全面督查与专项督查相结合，健全限期报告、核查复核、督促整改及情况通报等制度，推动县政府重大决策部署和县政府领导同志批示要求贯彻落实。

第六章 推进政务公开

二十六、县政府及各部门要把公开透明作为政府工作的基本制度，坚持以公开为常态、不公开为例外，全面推进决策、执行、管理、服务、结果公开。

二十七、县政府全体会议和县政府常务会议讨论决定的事项、县政府及各部门制定的政策，除按照规定需要保密的外，及时公布。

二十八、凡涉及公共利益、公众权益、需要广泛知晓的事项和社会关切的事项以及法律法规和县政府规定需要公开的事项，通过政府网站、新闻发布会及报刊、广播、电视、网络、新媒体等方式，依法、及时、全面、准确、具体地向社会公开。

二十九、要按照“谁起草、谁解释、谁发布”的原则，县政府及各部门加强政策宣传，准确传递政策意图，及时回应公众关切，解疑释惑，稳定预期。

第七章 健全监督制度

三十、县政府要自觉接受县人大及其常委会的法律监督、工作监督，认真负责地报告工作，接受询问和质询。自觉接受县政协的民主监督，认真听取意见和建议。

县政府各部门要依法认真办理人大代表议案建议和政协委员提案建议，加强与代表、委员沟通，限时办结，主动公开办理结果。

三十一、县政府及各部门要自觉接受纪检监察机关的监督。要依法做好行政应诉工作，履行人民法院的生效判决、裁定。要自觉接受审计监督。对监督中发现的问题，要认真整改并向县政府报告。

三十二、县政府及各部门要严格执行行政复议法，加强行政复议指导监督，纠正违法或不当的行政行为，依法及时化解行政争议。

三十三、县政府及各部门要自觉接受社会公众和新闻舆论的监督，认真调查核实有关情况，及时依法处理和改进工作。重大问题要向社会公布处理结果。

建立健全政务舆情收集、研判、回应机制，对涉及县政府重大政策、重要决策部署的政务舆情，县政府相关部门是第一责任主体。对涉及镇（街道、开发区）的政务舆情，按照“分

级负责、属地管理”的原则进行回应。对涉及多个镇（街道、开发区）或部门的政务舆情，要加强沟通协调，共同做好回应工作。重大舆情应第一时间向县政府报告。

三十四、县政府及各部门要进一步完善信访工作制度，落实信访工作领导责任制，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道。县政府领导同志及各部门主要负责同志要坚持亲自牵头办理重要的群众来信、定期接待群众来访带案下访和包案处理信访问题等制度，督促解决重大信访问题。

三十五、县政府及各部门要严格执行工作责任制，严格绩效管理 and 行政问责，加强对重大决策部署落实、部门职责履行、重点工作推进及自身建设等方面的考核评估，建立健全重大决策终身责任追究制度及责任倒查机制，健全激励约束、容错纠错机制，严格责任追究，提高政府公信力和执行力。

第八章 会议制度

三十六、县政府实行县政府全体会议、县政府常务会议、县长办公会议制度。根据工作需要，召开县政府专题会议。

三十七、县政府全体会议由县长、副县长、县政府办公室主任和县政府工作部门的主要负责同志组成，由县长召集和主持。会议的主要任务是：

（一）传达贯彻党中央国务院、省委省政府、市委市政府和县委的重要决策部署及指示决定；

（二）讨论决定县政府工作中的重大事项；

（三）部署县政府重要工作；

（四）通报有关重要情况。

县政府全体会议原则上每年召开1—2次，必要时随时召开。根据工作需要，可安排镇（街道、开发区）和县直有关部门、单位主要负责同志列席会议。

三十八、县政府常务会议由县长、副县长、县政府办公室主任组成，由县长召集和主持。会议的主要任务是：

（一）传达贯彻党中央国务院、省委省政府、市委市政府和县委的重要指示、决定及重要会议精神，研究贯彻落实意见；

（二）讨论拟报请市政府和县委审定的重大事项；

（三）讨论提请县人大及其常委会审议的重要事项；

（四）讨论决定县政府规范性文件；

（五）通报和讨论决定县政府工作中的其他重要事项。

县政府常务会议原则上每半月召开1次，必要时随时召开。县政府办公室副主任、党组成员，县委宣传部、县司法局、县财政局、县审计局、县绩效评价中心负责同志列席会议。根据工作需要，安排县直有关部门、有关镇（街道、开发区）负责同志列席会议。邀请县人大、县政协、县纪委监委负责同志出席会议。

三十九、县政府县长办公会议由县长、副县长、县政府办公室主任组成，由县长召集和主持。会议的主要任务是：

（一）通报近期县政府重点工作落实情况；

（二）研究部署当前县政府重点工作及推进措施。

县长办公会议原则上每周召开1次。县政府办公室副主任、

党组成员，县司法局、县财政局、县绩效评价中心负责同志列席会议。根据工作需要，安排县直有关部门、有关镇（街道、开发区）负责同志列席会议。

四十、县政府专题会议由县长、副县长、县政府办公室主任按照工作分工召集和主持，研究、协调和处理县政府工作中的专门问题。专题会议内容涉及两位副县长以上的，要事先商定。根据工作需要，县政府办公室副主任可受县政府领导同志委托主持召开专题会议。会议的主要任务是：

- （一）研究协调县政府领导分工职责范围内的专门问题；
- （二）协调解决部门之间有意见分歧的问题；
- （三）研究协调需提交县政府集体决策的重大问题；
- （四）研究处理县政府工作中需要专题研究的事项。

县政府专题会议凡涉及资金项目、机构编制等内容的，严格按照规定的审批权限和程序办理。

四十一、提请县政府全体会议、县政府常务会议、县长办公会议讨论的议题，由县政府分管领导同志专题研究和审核后提出，县政府办公室主任汇总审核后报县长确定。

县政府全体会议、县政府常务会议、县长办公会议的组织工作由县政府办公室负责。县政府专题会议的組織工作由县政府办公室会同牵头部门负责。会议议题和文件于会前送达与会人员。

会议文件由议题汇报部门牵头会同有关部门起草，应全面准确客观反映议题情况和各方面意见，注重解决实际问题，突出针对性、指导性、前瞻性和可操作性。涉及法律法规和规范

性文件的，应逻辑严密，条文明确具体，用语准确简洁。县政府办公室要加强审核把关。

县政府会议文件根据需要标明密级或会后收回，与会人员不得泄露讨论工作过程中的意见和尚未正式作出的决定。

四十二、县政府全体会议、县政府常务会议、县长办公会议、县长主持召开的县政府专题会议，县政府领导同志不能出席的，向县长请假。部门、单位负责同志不能参会的，向县政府办公室主任请假，由县政府办公室主任向县长报告。部门、单位负责同志不能参加县政府其他领导同志召集的县政府专题会议，向召集会议的县政府领导同志请假。

四十三、县政府全体会议、县政府常务会议和县长办公会议及县长主持召开的县政府专题会议的会议纪要，由县长签发。县政府其他领导同志主持召开的县政府专题会议的会议纪要，由主持会议的县政府领导同志审核后报县长签发。

县政府全体会议、县政府常务会议讨论通过决定印发的文件，原则上须在会议结束后5个工作日内印发。

四十四、县政府及各部门召开的工作会议要减少数量，控制规模和时间，严格审批。全县性会议实行计划管理、过程管控，尽可能采用电视电话会议、网络视频会议形式召开。除少数重要会议及视频会议外，县政府召开的工作会议原则上只开到镇（街道、开发区）级。

以部门名义召开的全县性工作会议原则上每年不超过1次。未经县政府批准，县政府领导同志不出席部门召开的工作会议。

提倡少开会、开短会、说短话，无关人员不陪会。各类会

议都要充分准备，严肃会风会纪，提高效率和质量，重在解决问题。

第九章 公文处理

四十五、镇（街道、开发区）和部门报送县政府的公文，应符合《党政机关公文处理工作条例》的规定，严格遵循行文规则和程序。除县政府领导同志交办事项和必须直接报送的绝密事项外，一般不得直接向县政府领导同志个人报送公文。

拟提请县委有关会议审议或拟以县委、县政府名义联合发文的文件稿，内容主要涉及政府职责且牵头起草部门为县政府部门的，依照县委有关规定，先报县政府履行相关审议或审批程序。

四十六、部门报送县政府的请示性公文，凡涉及其他部门职权的，须主动与相关部门充分协商，由主办部门主要负责同志与相关部门主要负责同志会签或联合报县政府审批。部门之间有分歧的，主办部门主要负责同志要主动协商；协商后仍不能取得一致意见的，主办部门列明各方理据，提出办理建议，与相关部门主要负责同志会签后报县政府决定。对涉及资金请示类公文，先征求县财政部门意见，并将征求的回复意见一并送县政府审核。

部门之间征求意见或会签文件时，除主办部门另有时限要求外，一般在3个工作日内回复；特殊情况不能按期回复的，主动与主办部门沟通并商定回复时限及方式，逾期不回复视为无

不同意见。

四十七、镇（街道、开发区）和部门报送县政府审批的公文，由县政府办公室提出明确的拟办意见，按照县政府领导同志分工呈批。对一般报告性公文，圈阅表示已阅知；对有具体请示事项的公文，圈阅表示同意请示的事项。

对部门之间有分歧的事项，由县政府分管领导召集协调。对县政府领导之间意见不一致的事项，由常务副县长召集协调。凡需县长审批的公文，相关副县长要有明确的意见和建议。

四十八、上级机关公文和领导重要批示，第一时间报县长阅批。凡送县长审阅的公文，县政府办公室主任负责审核。

对县政府重要决策和县长、副县长的批示，镇（街道、开发区）和部门主要负责同志要亲自负责落实，办理完毕后向县政府报告办理情况，重要情况及时报告。

四十九、县政府发布的决定、命令、向县人大及其常委会提出的议案、人员任免，由县长签署。

以县政府名义制发的上行文，由县长签发。以县政府名义制发的下行文、平行文，由县长或县长授权的县政府分管领导签发。以县政府办公室名义发文，由县政府分管领导签发；如有必要，报县长签发。

签发人签发公文，应签署意见、姓名和完整日期。圈阅或签名的，视为同意。

凡以县政府或县政府办公室名义制发的公文，一律由县政府办公室负责审核和送审、送签。

五十、县政府及各部门要切实改进文风，进一步精简文件

简报。对县政府及县政府办公室发文实行计划管理，加强发文统筹，从严控制发文数量、发文规格和文件篇幅。属部门职权范围内事务、由部门自行发文或联合发文的，不以县政府或县政府办公室名义发文。凡法律、法规、规章和上级文件已作出明确规定、现行文件已有部署且仍然适用的，一律不再制发文件。分工方案原则上与文件合并印发，不单独发文。

县政府各部门依据部门职权可以相互行文和向下一级政府相关业务部门行文；除以函的形式商洽工作、询问和答复问题审批事项外，未经县政府批准，县政府各部门不得直接向下级政府发布指令性公文，不得要求下级政府向本部门报送公文，各部门内设机构除办公室外不得对外正式行文。县政府各部门之间对有关问题未经协商一致，不得各自向下级业务部门行文，确需向下级政府行文安排部署工作的，报经县政府分管领导同志审定同意后，在文中加注“经县政府同意”字样，由县政府授权部门行文。

五十一、县政府及各部门要提高公文办理时效。收到省委、省政府公文（含省委办公厅、省政府办公厅公文），市委、市政府公文（含市委办公室、市政府办公室公文）后，来文有反馈时限要求的，承办部门须提前至少2个工作日向县政府报送反馈意见代拟稿；来文要求配套具体政策的，承办部门须自县政府办公室转办之日起，确保于30日内起草完成我县配套政策文稿，按程序经县政府同意后印发执行。

对县政府批办或县政府办公室转办的公文，属职权范围内的事项，承办部门在接到领导批示件之后3个工作日内办结；涉

及多个承办部门的，由县领导批示件中排在第一位的承办部门作为牵头部门一并汇总其他承办部门的意见，在接到领导批示件之后7个工作日内办结。需要县政府审批的事项，在3个工作日内提出本部门意见；需要牵头部门会同相关部门办理的事项牵头部门积极会商，于7个工作日内提出意见；合法性审查，按规定期限办理；需要调查论证的事项，先说明办理情况，报告结果不得超过30个工作日。紧急公文以县政府明确的办理时限为准。法律法规另有规定的，从其规定。

第十章 工作纪律

五十二、县政府及各部门要坚决执行党和国家的路线方针政策 and 党中央国务院、省委省政府、市委市政府及县委、县政府工作部署，严格遵守纪律，有令必行，有禁必止。

严格执行请示报告制度，向市政府和县委请示报告的事项，及时按程序请示报告。

五十三、县政府组成人员必须坚决执行县政府的决定，如有不同意见可在县政府内部提出，在没有重新作出决定前，不得有任何与县政府决定相违的言论和行为。

五十四、县政府领导同志代表县政府发表讲话或文章、个人发表讲话或文章，事先按程序报县政府批准。县政府其他组成人员代表县政府发表讲话或文章、个人发表涉及未经县政府研究决定的重大问题及事项的讲话或文章，事先按程序报县政府批准。

五十五、县政府组成人员要严格请销假制度。县长离涡，事先向市委、市政府、县委报告。副县长、县政府办公室主任离涡，事先报告县长，由县政府办公室按规定报备、通报。

各部门主要负责同志离涡，事先向县政府分管领导报告，并向县政府办公室报备，由县政府办公室汇总后，向县长报告。

领导干部外出期间，必须保持通信畅通。

五十六、县政府组成人员要加强工作计划性。县政府领导同志每周工作的预安排，由县政府办公室统筹汇总后，通报各位领导同志并抄送县委办公室。县政府组成部门和其他工作部门主要负责同志每半个月工作的预安排，提前报县政府分管领导同志。

五十七、各镇（街道、开发区）和各部门邀请县政府领导同志参加公务活动，由县政府办公室统一安排，不得直接向县政府领导同志发出邀请。

五十八、县政府各部门发布涉及重要工作部署、经济社会发展重要问题的信息，要经过严格审定，重大情况向县政府报告。

以县政府名义对外签订合同、协议、备忘录、意向书等，事先经县司法行政部门合法性审查并报县政府同意。

五十九、县政府组成人员要严格遵守保密纪律和外事纪律，严禁泄露国家秘密、工作秘密或因履行职责掌握的商业秘密等，坚决维护国家的安全、荣誉和利益。

第十一章 廉政和作风建设

六十、县政府及各部门要认真贯彻全面从严治党要求，严格落实中央八项规定精神及省委、市委、县委实施细则，严格执行中央及省委、市委、县委有关党风廉政建设的各项规定，切实加强廉政建设和作风建设。

六十一、县政府及各部门要从严治政。对职权范围内的事项要按程序和时限积极负责地办理，对不符合规定的事项要坚持原则不得办理；对因推诿、拖延等官僚作风及失职、渎职造成影响不力的，要追究责任；对越权办事、以权谋私等违规、违纪、违法行为，要严肃查处。要认真落实首问负责制、办文办事限时制和责任追究制，大力改进工作方式提高信息化管理水平，提高行政效能，建设效能型机关。

六十二、县政府及各部门要严格执行财经纪律，艰苦奋斗、勤俭节约，坚决制止奢侈浪费，严格执行住房、办公用房、车辆配备等方面的规定，严格控制和压减差旅、会议经费等一般性支出，切实降低行政成本，建设节约型机关。

严格控制因公出国（境）团组数量和规模。国内公务考察要严格履行报批手续，严格控制出行人数和时间，严禁无实质内容、无明确目的的公务考察活动，严禁借公务考察调研变相旅游。

改革和规范公务接待工作，不得违反规定用公款送礼和宴请，不得接受基层的送礼和宴请。严格控制和规范庆祝会、纪念会、表彰会、研讨会及各类论坛等活动。各类会议活动经费要全部纳入预算管理。

六十三、县政府组成人员要廉洁从政，严格执行领导干部

个人有关事项报告制度，不得利用职权和职务影响为本人或特定关系人谋取不正当利益；不得违反规定干预或插手市场经济活动；加强对亲属和身边工作人员的教育和约束，决不允许搞特权。

六十四、县政府组成人员要强化责任担当，勤勉干事创业、真抓实干、埋头苦干，力戒形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风，真正把功夫下到察实情、出实招、办实事、求实效上。

六十五、县政府组成人员要做学习的表率，大力弘扬马克思主义学风，坚持学用结合、知行合一，全面增进专业知识、专业素养，努力提高学习本领、政治领导本领、改革创新本领、科学发展本领、依法执政本领、群众工作本领、狠抓落实本领、驾驭风险本领。县政府及各部门要建设学习型机关。

六十六、县政府领导同志要大兴调查研究之风，带头调研、经常调研，深入基层、沉到一线，注重解决实际问题，注重调研成果运用。要改进调查研究，采取“四不两直”方式，注重实际效果，减少陪同人员，简化接待工作。

六十七、县政府领导同志不为部门和镇（街道、开发区）的会议活动等发贺信、贺电，不题词、题字、作序，因特殊需要发贺信、贺电和题词等，一般不公开发表。县政府领导同志出席会议活动考察调研等的新闻报道和外事活动安排，按有关规定办理。

六十八、县政府直属机构、派出机构、直属事业单位适用本规则。

涡阳县人民政府

关于涡阳县临湖学区中心学校土地确权的决定

临湖学区中心学校，宗圩村民委员会，崔庄村民委员会：

针对临湖镇临湖学区中心学校申请土地确权事项，经县自然资源和规划局调查，该校始建于1994年5月，属公办学校性质，坐落于临湖镇025县道东侧、供电所北侧，占地面积21607.78平方米，自建校使用至今。2019年12月11日，县自然资源和规划局启动确权公告程序，在临湖镇政府、学校门口、村务公开栏等处进行公示，公示期满15个工作日，期间未收到异议反馈。

根据《确定土地所有权和使用权的若干规定》（〔1995〕国土〔籍〕字第26号）和《关于开展全省中学和小学用地确权登记和发证工作的通知》（皖国土资〔2011〕71号）文件，现作出如下处理决定：该宗土地所有权性质为镇集体所有，土地使用权归涡阳县临湖学区中心学校。

如对本处理决定不服，可在接到本决定之日起60日内向亳州市人民政府申请行政复议，或在30日内依法向人民法院起诉。

2020年3月3日

涡阳县人民政府关于县人大常委会对 县本级2018年度行政事业单位国有资产管理情 况审议意见办理情况的报告

县人大常委会：

《涡阳县人民代表大会常务委员会审议〈关于涡阳县本级2018年度行政事业单位国有资产管理情况的报告〉的意见》

（以下简称意见）收悉。县政府高度重视，立即安排县财政局（县国资委）认真办理，现将办理情况报告如下。

一、强化责任，切实加强国有资产监管

（一）进一步理顺国有资产管理体制。强化各行政事业单位国有资产管理的责任意识，明确内部资产管理机构和人员，细化职责分工，构建“财政—部门—单位”三个监督管理层次，进一步落实财政部门综合管理职能、主管部门的具体监管职能以及行政事业单位对占有使用国有资产的管理主体责任，实现各负其责、各尽其责，不断提高国有资产管理水平和质量。

（二）进一步规范资产动态管理。建立了资产月报制度，重点对货币资金、固定资产、无形资产、在建工程等资产情况摸清家底，完善台账。对于已交付使用在建工程长期未转固定资产的，查明原因并按要求立即转固定资产。督促各单位根据实际及时处置长期积压的待报废资产，并进行账务核销，确保账实相符。

二、完善制度，建立健全资产管理体系

（一）完善国有资产管理制度建设。印发《涡阳县人民政府办公室关于加强和规范财政支出管理相关工作的通知》《涡阳县财政局关于〈涡阳县政府采购资金预算管理暂行规定〉等三个文件的通知》《涡阳县关于进一步加强和改进行政事业单位国有资产管理工作的通知》，进一步规范行政事业单位国有资产预算、采购、配置、使用和处置行为，严格控制资产出租出借和对外投资，充分发挥市场机制，提高国有资产的使用效益，维护国有资产的安全和完整，防止国有资产流失。

（二）健全资产管理体系。切实加强组织领导，建立健全财政部门、行政事业单位以及主管部门的国有资产监管体系。在各行政事业单位成立或明确资产管理的专（兼）职机构，加强对国有资产的动态管理和维护。明确责任构建管理网络，实行国资专管员制度。为进一步规范和加强行政事业单位国有资产管理，建立健全资产管理目标责任制，在全县行政事业单位共任命了261名国资专管员，明确工作职责，全面实行资产专管员制度。

（三）规范行政事业资产管理。

1. 建设信息化平台，实行资产管理网上申报制度。我县从2010年起建立了行政事业单位资产管理信息数据库，覆盖全县行政事业单位，全面推进行政事业单位资产管理信息化工作，资产的使用、处置、评估及收益上缴实行资产管理网上申报审批制，通过信息化手段，对各行政事业单位资产进行监督和管理。

2. 严格执行资产管理规定，实行资产处置审批制度。一是严格履行审批手续；二是经具备资质的中介机构评估，评估结果要经财政部门备案或核准；三是资产处置遵循公开、公正、公平的原则；四是国有资产处置收入全部上缴财政，按照政府非税收收入管理的规定，实行“收支两条线”管理，严禁处置单位坐收坐支，私设“小金库”。

三、依托信息化，持续推进资产动态管理

（一）开展行政事业单位资产管理信息系统升级工作。加强数据治理，提升管理信息化水平。结合资产管理的生命周期性，将资产划分为配置、使用、处置、收益等情况，对总体资产、重点资产及房屋资产进行重点分析，实现对资产管理动态有效监控，提高资产的使用效率。

（二）积极探索资产系统和财务系统对接机制。目前实现行政事业单位资产管理信息系统与财政一体化平台、政府采购平台、徽采商城及公共资源交易等系统的对接互联，建立了统一的资产管理信息平台，强化对资产数量、质量和使用的监控，为加强和改进国有资产监督管理提供详实的数据和信息支撑。

2020年3月5日

涡阳县人民政府

关于提请批准2020年县本级预算 调整方案（草案）的议案

县人大常委会：

经省政府同意，省财政厅提前下达我县2020年部分新增地方政府债务额度65645万元，需要相应调整预算收支。同时为支持公立医院债务化解、保障我县重点项目建设，需要调整2020年本级预算。根据《预算法》《安徽省预算审查监督条例》

《安徽省财政厅转发财政部关于印发地方政府一般债券预算管理办法的通知》（财预〔2016〕1801号）、《安徽省财政厅转发财政部关于印发地方政府专项债券预算管理办法的通知》

（财预〔2016〕1802号）、《安徽省财政厅关于提前下达部分2020年专项债券新增限额的预通知》（皖财债〔2019〕1252号）、《安徽省财政厅关于下达2020年部分新增地方政府一般债务限额的通知》（皖财债〔2020〕10号）、《安徽省财政厅关于提前下达2020年第2批新增地方政府专项债务限额的预通知》（皖财债〔2020〕103号）等相关规定，县财政部门编制了预算调整方案，已经县政府审核同意，现提请县人大常委会审议。

附件：关于涡阳县2020年县本级预算调整方案（草案）的报告

2020年3月12日

附件

关于涡阳县2020年县本级预算 调整方案（草案）的报告

县人大常委会：

《安徽省财政厅关于提前下达部分2020年专项债券新增限额的预通知》（皖财债〔2019〕1252号）、《安徽省财政厅关于下达2020年部分新增地方政府一般债务限额的通知》（皖财债〔2020〕10号）、《安徽省财政厅关于提前下达2020年第2批新增地方政府专项债务限额的预通知》（皖财债〔2020〕103号）提前下达我县2020年新增地方政府债务额度65645万元。按《预算法》相关要求，编制了《涡阳县2020年县本级预算调整方案（草案）》报告如下，请予审议。

一、县本级预算调整内容

省财政厅预先下达我县2020年一般债券新增额度745万元，专项债券新增额度64900万元。增加了县本级债券转贷收入的同时，也相应增加预算支出。

二、新增债券使用计划

在新增债券资金使用上，坚持将新增一般债券资金依法用

于公益性资本支出，原则上“资金跟项目走”，优先用于保障在建公益性项目后续融资，不得用于经常性支出和楼堂馆所等中央明令禁止的项目支出；要求各地按照国务院确定的重点方向，结合实际情况，加大对保障改善民生和经济结构调整的支持力度，统筹安排新增债券资金优先支持长江经济带发展、“一带一路”建设、长江三角洲区域一体化发展、交通强国建设等重大公益性项目支出。

根据上级财政部门有关文件精神，以及县委、县政府确定的重点项目资金需求，分配方案建议如下：

（一）新增一般债务使用计划

新增一般债务745万元，省财政厅分配支持市县公立医院债务化解额度745万元。

（二）新增棚改专项债务使用计划

新增棚改专项债券64900万元，具体项目安排：1、涡阳县五馆二中心提升改造项目33000万元；2、涡阳县第二中学新区项目18000万元；3、涡阳县地表水厂项目13900万元。

三、县本级预算调整方案

（一）一般公共预算收入调整

1、新增一般债券转贷收入纳入预算管理，县本级一般公共预算总收入增加745万元，列入政府收支分类收入科目“地方政府一般债务转贷收入”。

调整后县本级一般公共预算总收入由401089万元，调整为401834万元。

（二）一般公共预算支出调整

一般公共预算收入调整后，县本级一般预算总支出增加745万元，其中：医疗卫生和计划生育支出调增745万元。

调整后县本级一般公共预算总支出由401089万元，调整为401834万元。

（三）政府性基金预算收入调整

新增专项债券转贷收入纳入预算管理，县本级政府性基金预算总收入增加64900万元，列入政府收支分类科目“地方政府专项债务转贷收入”。调整后县本级政府性基金预算总收入由405500万元，调整为470400万元。

（四）政府性基金预算支出调整

新增专项债券转贷收入纳入预算管理后，县本级政府性基金预算总支出增加64900万元，列入政府收支分类科目“城乡社区支出”。调整后县本级政府性基金预算总支出由405500万元，调整为470400万元。

涡阳县人民政府

关于收回涡阳县交通局客运北站部分国有划拨 土地使用权的决定

县交通运输局：

为优化土地资源配置，依据县自然资源和规划局《关于收回涡阳县交通局客运北站部分国有土地使用权的请示》（涡自然资规〔2020〕21号），根据《安徽省国有土地储备办法》之规定，经研究，决定收回你局客运北站〔证号：涡国用（2009）第072197号〕39.1亩的国有划拨土地使用权，收回的土地纳入政府储备。

如对本决定不服，可自接到决定之日起60日内向亳州市人民政府申请行政复议。

2020年3月27日

涡阳县人民政府关于同意实施《涡阳工业园区化工集中区总体规划（2019-2030）》的批复

县发改委：

你单位《关于批准实施<涡阳工业园区化工集中区总体规划（2019-2030）>的请示》（涡发改环资〔2020〕171号）收悉。经研究，原则上同意该规划，请严格按照相关规定程序，认真组织实施。

2020年3月27日

涡阳县人民政府办公室 关于印发《涡阳县残疾人联合会 改革方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，开发区管委会：

《涡阳县残疾人联合会改革方案》已经县政府研究通过，现印发你们，请认真组织实施。

2020年3月9日

涡阳县残疾人联合会改革方案

残疾人工作是党的群众工作的重要组成部分。按照《中共中央关于全面加强和改进党的群团工作的意见》（中发〔2015〕4号），根据《国务院办公厅关于印发中国残疾人联合会改革方案的通知》（国办发〔2018〕84号）和《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省残疾人联合会改革方案的通知》（皖政办〔2019〕19号）《亳州市人民政府办公室关于印发亳州市残疾人联合会改革方案的通知》（亳政办〔2019〕11号）及省委、市委关于全面深化改革的总体部署，现就涡阳县残疾人联合会改革提出如下方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于残疾人事业的重要论述，统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，切实把残疾人对美好生活的向往作为奋斗目标，坚持党的领导、坚持服务大局、坚持群众观点、坚持问题导向，围绕保持和增强残联组织的政治性、先进性、群众性，去除机关化、行政化、贵族化、娱乐化，通过改革机构设置、优化管理模式、创新运行机制，眼睛向下、面向基层，壮大全覆盖的基层残疾人组织，搭建全方位的残疾人服务平台，健全全领域的社会动员机制，进一步提高联系、凝聚、服务残疾人的能力和水平，促进残疾人平等参与、融合共享，推进涡阳县残疾人事业高质量发展，

为决胜全面建成小康社会、建设现代化五大发展美好涡阳作出新贡献。

二、改进领导机构的人员构成和运行机制

(一)改进代表大会人员构成。县残联全县代表大会中，残疾人及残疾人亲友比例由《中国残疾人联合会章程》规定的50%以上提高到65%以上，充实盲人、聋人、肢残人、智力残疾人及亲友、精神残疾人及亲友等各类别代表。自强模范和基层一线代表比例不低于60%，适当增加农村残疾人及亲友代表和助残社会组织、助残志愿者代表比例。

(二)改进主席团人员构成。县残联主席团委员中残疾人及残疾人亲友比例由《中国残疾人联合会章程》规定的50%以上提高到60%以上，自强模范和基层一线委员比例提高到35%以上，进一步充实盲人、聋人、肢残人、智力残疾人及亲友、精神残疾人及亲友的委员数量。

(三)完善议事决策制度。完善县残联主席团审议执行理事会工作报告制度。健全县残联五个专门协会有效发挥作用的机制。健全执行理事会与专门协会联席会议制度，专门协会主要负责人列席执行理事会有关会议和活动。坚持“三重一大”集体决策制度和程序，提升执行理事会议事决策水平，重大决策广泛听取智库、专家和专门协会意见，加强风险评估和合法性审查。

(四)加强专门协会建设。健全五个专门协会管理制度，选配强协会负责人，增加专兼挂职力量，通过购买服务等方式

支持协会开展服务和活动。专门协会根据需要可依法依规增补专业委员会，扩大联系服务本类别残疾人的覆盖面，推动残联加强专门协会的组织建设、能力建设和诚信自律建设。

（五）理顺县残联管理体制。按照《中国残疾人联合会章程》规定，坚持县残联人民团体的机构定位，县残联机构按照同级人民团体统一管理。落实《中共中央组织部、人事部关于印发〈工会、共青团、妇联等人民团体和群众团体机关参照中华人民共和国公务员法管理的通知〉》（组通字〔2006〕28号）精神，县残联机关工作人员列入参照公务员法管理范围，享受同级人民团体同等待遇。县残联履行“代表、服务、管理”的职能，指导各乡镇残联开展工作。

三、改革干部选拔任用方式和管理制度

（一）加强专职干部队伍建设。深入贯彻中央进一步激励广大干部新时代新担当新作为的意见及省、市实施意见，落实党政领导干部选拔任用工作条例，坚持把政治标准放在首位，坚持事业为上，科学选人用人，努力打造“责任残联”。加强残疾人干部培养、选拔和使用。机关残疾人干部比例不低于15%。制定干部“优者上、庸者下、劣者汰”的具体措施。推进残联机关干部在残联系统上下、内外交流。加大选拔机关和直属事业单位干部到基层一线实践锻炼的力度，优化干部成长路径。

（二）增加挂职、兼职干部比例。加大机关干部挂职、兼职力度，挂职、兼职干部的比例达到15%以上，增设1名挂职理事。五个专门协会各增加1位挂职副主席。科级以上挂职干部按有关

规定办理，其他挂职干部由县残联提出职位需求和人员条件，相关单位推荐人选报相应组织人事部门批准。注重从基层残联、社会组织、国有企业、党政机关等单位和优秀年轻干部、选调生、大学生村官、残疾人及亲友、退休干部等群体中选拔挂职、兼职干部，职务层次、级别等不与挂职、兼职所任职务挂钩。

（三）强化干部作风建设。着力增强党性修养，提高工作能力，改进工作作风，力戒形式主义、官僚主义，努力打造“温馨残联”。建立残联干部联系残疾人制度，领导班子成员每年下基层时间不少于30天，带头与困难残疾人建立密切联系。机关科级领导干部普遍在基层建立联系点，开展调查研究，形成调研报告。建立机关干部联系居住地残联或社区残疾人协会工作制度。

（四）改进对乡镇残联干部的协管工作。协助各乡镇党委及其组织部门，做好乡镇残联干部的选拔、配备、教育、管理工作。县残联及时组织新任职的乡镇残联干部进行相关业务培训，加强对乡镇、村（社区）残联业务人员的培训力度。

四、提升服务残疾人的能力和水平

（一）强化基层残疾人组织建设。实施“强基固本”行动，提升残联服务能力。指导各镇（街道、开发区）根据工作需要依法依规健全残联组织，支持村（社区）以及残疾人集中的企事业单位依法依规成立残疾人协会或残疾人小组，将符合条件的乡镇（街道、开发区）、村（社区）残疾人专职委员纳入基层公益岗位。探索在残疾人比较集中的新经济组织、社会组织、

新媒体组织灵活设置残疾人组织。推动将县、乡镇残联干部纳入干部队伍建设总体规划，在村(社区)“两委”班子成员中明确残疾人工作的分工及职责。建立全县优秀残疾人人才库。

(二)推动建立基层残疾人综合服务平台。实施县级残疾人服务能力提升计划，提高镇(街道、开发区)“残疾人之家”、村(社区)“残疾人工作站”服务质量，完善无障碍设施。优化资源配置，推进“医养康”结合。在统筹利用现有信息系统的基础上，推动建设残疾人服务需求采集与评估、服务资源分类与管理、服务项目提供与转介、服务效果评价与反馈等功能为一体的综合性、集约化服务平台，确保残疾人就近就便享受基本公共服务。

(三)加大困难残疾人帮扶力度。坚持弱有所扶的原则，把为困难残疾人雪中送炭摆在突出位置，及时准确掌握困难残疾人情况，加大残疾人的帮扶工作力度。对一户多残、老残一体、孤残重残、多重残疾等特殊困难残疾人家庭，建立定期访视、分类照顾、专项服务等制度，给予特别关爱。县残联加强与县民政局、县卫生健康委等部门合作，推进“医养康”结合，实现医疗卫生与残疾人康复养老资源共享。

(四)加强残疾人权益保障。实施“权益护航”行动，维护残疾人合法权益。完善综合维权服务模式，建立健全残联与法院、检察院、公安、司法行政机关之间的沟通机制和协商渠道，推动建立健全残疾人司法救助、法律援助机制，协同司法机关完善涉残矛盾纠纷多元化解机制。发挥12385”残疾人服务

热线等载体的作用，引导残疾人办事靠法、遇事找法、维权用法。

（五）加强残疾人康复服务。认真落实党的十九大关于加强残疾康复服务的要求，实施“精准康复”行动。认真落实建立残疾儿童康复救助制度实施意见要求，加快残疾人康复托养机构建设，着力加强残疾预防、康复服务、项目支撑和机制保障，加快实现残疾人“人人享有康复服务”目标。

五、提升服务大局的能力和水平

（一）加强思想政治引领。实施“同心筑梦”行动，推动新时代新思想大宣传，增强对党的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同。推动惠残政策大宣讲，解读扶残惠残政策。推动残疾人自强和助残事迹大宣传，开展残疾人脱贫攻坚励志典型、残疾人“自强模范”等系列评选宣传活动，引导残疾人筑牢理想信念，活出精彩人生。

（二）积极服务全县大局。紧紧围绕我县经济社会发展中心工作，推动完善残疾人社会保障和基本公共服务制度。认真实施特殊教育质量提升计划，提高残疾人特殊教育水平。巩固提升残疾人就业创业行动计划，依法推进按比例安置残疾人就业，依托“互联网+”扶持残疾人多渠道就业创业，推动残疾人投身大众创业、万众创新。大力推动残疾人康复、托养、辅助器具等服务事业和产业发展，推进供给侧结构性改革。实施“脱贫奔康”行动，确保“全面建成小康社会，残疾人一个也不能少”。

(三)努力推动社会文明进步。实施“共享阳光”行动营造融合发展的浓厚氛围，新建一批残疾人文化活动基地，扶持残疾人文化艺术和文化产业，培养壮大残疾人文体人才队伍。开展残疾人阅读等活动，着力解决精神文化需求不平衡、不充分问题。开展残疾人健身运动，提高竞技体育、群众体育和康复体育水平。挖掘残疾人的潜能，发挥残疾人在残疾人事业中的主体作用。普及无障碍理念，推进无障碍环境建设，营造文明和谐的社会环境。

六、创新残疾人工作的载体和方式

(一)用好残疾人事业大数据。全面真实掌握残疾人基本服务状况和需求，完善残疾人人口基础数据库和残疾人服务资源信息库，建立动态更新长效机制。加强网上残联建设，实现与政府公共服务信息共享，打造“智慧残联”。充分利用残疾人事业大数据，以问题和需求为导向，加强和改进残疾人工作，创新和完善管理方式，实现精准服务。

(二)拓展社会化工作方式。加快社会动员能力建设，更加注重运用社会化方式推动工作。健全政府购买助残服务的政策措施，重点培育示范性助残社会组织和服务机构。发展残疾人志愿服务组织和残疾人互助组织。加强与工青妇等群团组织的工作联动。

(三)增强直属事业单位公益性服务。加强县残疾人综合服务中心建设，做好残疾人劳动就业服务、辅助器具适配、康复服务、体育训练指导等工作，发挥示范作用。

(四)打造“纯洁残联”。巩固扩大基础管理建设成果，推动信息公开，促进残联工作在阳光下运行。健全全县残联系统年度预算执行情况向主席团报告并接受监督制度，规范项目分配、资金使用程序。增强残疾评定工作透明度，加强残疾人证管理，加快推广新一代智能化残疾人证。

(五)改革残联工作评价办法。以基层组织、残疾人及亲友和第三方为评价主体，以残疾人参与率、受益率为评价重点，建立县残联工作民意调查、群众满意度测评等制度。探索建立县域残疾人服务情况监测评价机制，把残疾人脱贫攻坚、基层服务能力建设、推动社会力量助残、维护残疾人合法权益等列为重要监测评价内容。

七、加强党和政府对残疾人工作的领导

进一步完善和落实党委领导、政府负责的残疾人工作领导体制，完善政府主导、社会广泛参与、残疾人组织充分发挥作用工作机制。县政府残疾人工作委员会继续履行协调推进残疾人事业方针、政策、法规、规划的制定与实施，协调解决残疾人工作重大问题等职责，支持县残联履行县政府残疾人工作委员会办公室职责。落实全面从严治党主体责任，充分发挥县残联党组领导作用，确保党中央的路线、方针、政策及省委、市委、县委的决策部署得到全面贯彻执行。加强残联党组织建设，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。健全完善各级残联向同级党委和政府定期汇报工作制度，残联主要负责人参加或列席同级党委和政府的有关会议。推动各级党

委和政府加强残联领导班子建设，打造“活力残联”。坚持政府主导与社会参与、市场推动相结合，形成多渠道、全方位的残疾人事业资金投入格局。

八、组织实施

(一) 统筹安排部署。在县委、县政府的领导下，县残联党组成立改革领导小组，具体负责落实改革方案。方案出台后组织实施，半年内总结完善。

(二) 落实工作要求。加强思想引导，做好思想政治工作，为改革营造良好氛围。坚持依法依规办事，加强沟通协调，稳妥有序推进改革。强化督促检查，跟踪改革措施落实情况，及时总结经验、改进不足，确保改革措施落到实处。

涡阳县人民政府办公室 关于印发《涡阳县城居住住宅小区物业服务导则（试行）》的通知

各街道办事处，开发区管委会，县直有关单位：

《涡阳县城居住住宅小区物业服务导则（试行）》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年3月18日

涡阳县城居住宅小区物业服务导则（试行）

一、总 则

1.1依据《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国价格法》、国务院《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》等相关法律法规，参考国内有关城市技术标准规范，结合涡阳实际，制定本导则。

1.2本导则适用于涡阳县城市规划区范围内住宅小区物业服务的指导、监管、考评。

1.3本导则所称的业主是指房屋等物业的所有权人以及房屋等物业的承租人和其他实际合法使用房屋等物业的人。

1.4业主大会是由物业服务区域内全体业主组成，代表和维护全体业主在物业服务中的合法权益。一个物业服务区域成立一个业主大会。

业主委员会是由业主大会选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受全体业主的监督。

1.5本导则物业服务采取“基本规定+星级标准”或“基本规定+星级标准+特约服务”模式。

1.6业主大会或业主委员会通过公开招投标或协议选聘物业服务企业，由业主委员会和物业服务企业签订物业服务合同，包括建设单位与物业服务企业签订的前期物业服务合同。

前期物业是指业主大会或业主委员会选聘物业服务企业之

前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业服务。

物业服务合同是指物业服务企业与业主订立的，规定由物业服务企业提供对房屋及其配套设备设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理以及维护公共区域内环境卫生和公共秩序，由业主支付报酬的服务合同。

1.7 物业服务费用实行包干制或者酬金制。

包干制是指由业主（物业使用人）向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

酬金制是指物业服务企业在预收的物业服务资金中按约定的比例或者约定数额提取酬金，其余用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主（物业使用人）享有或者承担的物业服务计费方式。

1.8 物业服务企业开展物业服务活动需遵守法律、法规、规章及相关文件规定，遵守合同约定，遵守社会公序良俗，严禁通过违法手段或不文明手段向业主（物业使用人）催缴物业服务费等费用。

二、基本规定

2.1 物业服务企业

2.1.1 物业服务企业是指依法设立、具有独立法人资格和规定条件，依据物业服务合同从事物业服务活动的企业。

2.1.2物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。

2.2共用部位和共用设施设备

2.2.1共用部位主要包括房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）以及户外墙面、门厅、楼梯间、地面架空层、走廊通道等。

2.2.2共用设施设备主要包括物业服务区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、锅炉、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、物业管理用房、物业经营用房、公益性文体器械（具）和共用设施设备场所及其使用的房屋等。

2.2.3公共绿化是指住宅小区公共部位内集中绿地、宅旁绿地、公共服务设施所属绿地和道路红线内的绿地等区域内的绿色植物和园林小品。规划明确属于专有部位的绿化、私家花园，不执行本导则。

2.3维修服务

2.3.1紧急维修是指物业服务区域内的共用部位、共用设施设备发生危及人的生命财产安全等紧急情况，为维护公共安全、保障共用部位、共用设施设备以及各项功能正常使用，需要立即对其进行维修、更新和改造等活动。

下列内容属于紧急维修：①电梯运行系统中涉及的设施设备存在安全隐患的，包括但不限于电梯专业检测机构出具的整

改通知书;②生活水泵发生故障,下水管道阻塞导致污水外溢,电路故障,存在触电危险或漏电现象;③消防系统中涉及的设施设备存在安全隐患或发生故障的,包括但不限于消防部门出具整改通知书的;④屋顶、屋面、外墙面发生渗漏、地下室发生积水,严重影响房屋正常使用;⑤建筑幕墙存在脱落、剥落等隐患的;⑥其他需要紧急维修的项目。

2.3.2一般性维修是指对影响物业服务区域内业主(物业使用人)正常生活秩序的共用部位损坏、共用设施设备故障进行的处理、维修等活动。

2.4应急预案

2.4.1物业服务企业对洪涝、地震等突发性自然灾害以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定应急预案,并定期进行培训、组织演练。

2.4.2突发事件发生时,物业服务企业立即启动应急预案,及时报告业主委员会和县有关部门。迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障、协助保护现场和证据等工作,并配合相关部门做好善后工作。

2.4.3突发事件处置结束后,物业服务企业编制突发事件处理报告,内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等,并向业主(物业使用人)和相关行政主管部门报告。

2.5承接查验

2.5.1前期物业服务企业须参与住宅小区单项工程竣工验收、分期竣工验收、综合竣工验收;会同开发建设单位对物业共用

部位、共用设施设备和相关场地进行现场检查和验收；对开发建设单位移交的相关资料进行核查和清点。

对承接查验中发现的问题，由开发建设单位限期整改落实，并组织复查复验。

2.5.2物业服务企业更迭时，新承接物业服务企业会同原承接物业服务企业，按照有关规定和物业服务合同的约定，做好承接查验和交接工作。

对承接查验和交接中发现的问题，由原承接物业服务企业限期整改落实，并组织复查复验。

2.5.3物业承接查验程序：①确定物业承接查验方案；②移交并审核有关图纸资料；③查验共用部位、共用设施设备；④解决查验发现的问题；⑤确认现场查验结果；⑥签订物业承接查验协议；⑦办理物业交接手续；⑧出具承接查验综合报告。

共用部位及共用设施设备查验：①综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，对物业屋面、避雷、通道、道路、公共照明、电梯、水泵等共用部位、共用设施设备进行查验；②查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

查验过程形成详细书面记录，并由原承接物业服务企业和新承接物业服务企业委派人员、业主委员会签字确认。委托第三方开展承接查验的，第三方人员签字确认。物业承接查验中发生的争议，申请行政主管部门调解。

2.5.4开发建设单位向物业服务企业移交下列资料：①竣工

总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程图等竣工验收资料；②共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；③供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；④物业质量保修文件和物业使用说明文件；⑤物业区域划分、结构类型、产权清册、购房合同样本等所必需的其他资料。

物业服务企业更迭时，除查验上述资料外，还包括：①对原物业服务企业在管理设施设备过程中产生的重要维护保养、运行管理记录进行检查；②对物业服务费、停车费、水电费、其他有偿服务费的收支情况，维修资金的使用审批资料和记录，各类押金、欠收款项、待付费用等资料进行清算核查；③对物业管理用房，产权属全体业主所有的设备、工具材料，与公共市政管理单位的供水、供电等合同、协议进行清点检查。

2.5.5物业服务企业完成交接后30日内，将承接查验情况以书面形式报县住房城乡建设行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主（物业使用人）。

2.6 物业档案资料管理

2.6.1物业服务企业建立档案管理制度。物业档案包括物业基础资料、业主（物业使用人）资料、物业服务企业日常运行、管理资料和信用资料。

档案管理符合下列要求：①专人、专柜、分类别、保密管理；②齐全完整，检索便捷；③及时收集，定期整理；④电子档案及时备份，妥善管理；⑤借阅、复印按程序审批、登记；

⑥销毁经上级批准，在相关人员监督下进行。

2.6.2物业服务企业定期整理物业服务和管理运行资料，装订成册、备份、归档保管。

基础管理档案的保存期限与设备使用寿命同期；使用管理档案的保存期限为3至5年。

2.7标识管理

2.7.1物业服务企业建立标识管理制度，实行标识分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。

2.7.2对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等设置规范、完整，定期巡检和维护，并做好记录。

2.7.3物业服务区域内施工改造、维护保养现场危及人身安全的，设置警示标识。

2.8物业服务企业严格按照“阳光物业”要求，建立健全财务管理制度，做到运作规范，账目清晰。每年不少于1次向业主委员会通报工作。

2.9物业客服要求

2.9.1物业服务场所。物业服务企业在服务住宅小区内设置物业服务管理处，并有专门的客户服务接待中心，配备电话、电脑、打印机、办公家具等设施，场所干净、整洁、有序。

在客服中心显著位置公示营业执照、服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息；公示主要服务人员姓名、岗

位和照片；公示24小时服务热线电话（白天、夜间）或移动互联网平台。

2.9.2服务人员配置。根据物业项目规模、服务等级、服务岗位、服务内容，以及物业服务区域的设施设备和物业服务企业的技术装备等，配备相应的物业服务人员以及相关专业的管理和技术人员。

计容建筑面积10万平方米以上（包括10万平方米）的住宅小区物业服务项目至少委派1名负责人（以下简称“项目经理”），该项目经理不得在其他物业服务项目兼职；计容建筑面积不足10万平方米的住宅小区物业服务项目经理，确需在其他物业服务项目兼职的，必须在县城市规划区范围内且兼职不得超过1个物业服务项目。

项目经理熟悉物业服务管理法规政策，具有较好的与业主（物业使用人）沟通和协调处理问题的能力。

其他物业服务人员、专业操作人员（包括水电工、消防、特种设备管理岗位）等需按照有关规定取得相应的岗位证书或专业技术职称。

2.9.3每天（包括工作日、节假日）有服务人员在服务接待中心值班，负责业主（物业使用人）接待工作。

所有物业服务管理人员统一着装，佩戴统一标识，仪表整洁、行为规范，服务热情、文明用语。

2.9.4对业主（物业使用人）报修、投诉、咨询、求助等及时处理、回访，并记录存档。

接待和处理业主（物业使用人）投诉符合下列要求：①端正服务态度，真诚对待业主（物业使用人）投诉；②耐心倾听，认真记录；③及时判定投诉性质；④及时处理、回访；⑤对业主（物业使用人）投诉定期汇总、分析，制定预防措施，改善服务。

2.9.5物业服务企业在服务区域显著位置设置宣传栏，配合做好公益性宣传，节假日有专题布置，及时更新宣传内容。涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，在出入口、各单元门和客服接待中心信息栏公告，履行告知义务。

三、星级标准

3.1根据物业服务内容、服务标准，由低到高设定一星、二星、三星、四星、五星五个等级，五星级标准为最高，一星级标准为最低。

3.2服务人员配备

3.2.1物业项目经理符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	项目经理熟悉物业服务管理法规政策。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.2.2物业服务人员配置符合以下要求：

等级	服务工种	人数配置参考标准	备注
一星级	客服人员	1人 / 700户--800户（低于700户的不得少于1人）	
	保洁人员	1人 / 1.4万m ² --1.6万m ² （计容建筑面积）	

	秩序维护人员	1人 / 1.4万m ² --1.6万m ² （计容建筑面积）	
	绿化人员	1人 / 3万m ² --4万m ² （绿化面积）	
	维修人员	1人 / 4万m ² --5万m ² （计容建筑面积）	
二星级	客服人员	1人 / 600户~700户（低于600户的不得少于1人）	
	保洁人员	1人 / 1.2万m ² --1.4万m ² （计容建筑面积）	
	秩序维护人员	1人 / 1.2万m ² --1.4万m ² （计容建筑面积）	
	绿化人员	1人 / 2.5万m ² --3万m ² （绿化面积）	
	维修人员	1人 / 3万m ² --4万m ² （计容建筑面积）	
三星级	客服人员	1人 / 500户--600户（低于500户的不得少于1人）	
	保洁人员	1人 / 1万m ² --1.2万m ² （计容建筑面积）	
	秩序维护人员	1人 / 1万m ² --1.2万m ² （计容建筑面积）	
	绿化人员	1人 / 2万m ² --2.5万m ² （绿化面积）	
	维修人员	1人 / 2.5万m ² --3万m ² （计容建筑面积）	
四星级	客服人员	1人 / 400户--500户（低于400户的不得少于1人）	
	保洁人员	1人 / 0.8万m ² --1万m ² （计容建筑面积）	
	秩序维护人员	1人 / 0.8万m ² --1万m ² （计容建筑面积）	
	绿化人员	1人 / 1.5万m ² --2万m ² （绿化面积）	
	维修人员	1人 / 2万m ² --2.5万m ² （计容建筑面积）	
五星级	客服人员	1人 / 400户--500户（低于400户的不得少于2人）	
	保洁人员	1人 / 0.6万m ² --0.8万m ² （计容建筑面积）	
	秩序维护人员	1人 / 0.6万m ² ~0.8万m ² （计容建筑面积）	
	绿化人员	1人 / 1万m ² --1.5万m ² （绿化面积）	
	维修人员	1人 / 1.5万m ² --2万m ² （计容建筑面积）	
注：总建筑面积超过50万m ² 的，各岗人员配置乘以0.9系数。			

3.3 物业服务企业客服

3.3.1 物业服务客服场所工作时间有专人负责接待，其他时间设值班人员。客户服务场所工作时间达到以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	工作日不少于8小时接待业主（物业使用人），节假日不少于6小时。	
二星级	工作日不少于9小时接待业主（物业使用人），节假日不少于7小时。	
三星级	工作日不少于10小时接待业主（物业使用人），节假日不少于8小时。	
四星级	工作日不少于11小时接待业主（物业使用人），节假日不少于9小时。	

五星级	工作日不少于12小时接待业主（物业使用人），节假日不少于10小时。	
-----	-----------------------------------	--

3.3.2 维修与回访达到以下要求：

等级	时间要求	备注
紧急维修	20分钟内达现场，12小时内完成。如不能按时完成，要有紧急处理措施，并对业主（物业使用人）做出合理解释，做出限时承诺。	
一般维修	一星级服务5日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。	
	二星级服务5日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。	
	三星级服务4日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。	
	四星级服务3日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。	
	五星级服务2日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。	
维修回访率	一星级服务不低于100%。	
	二星级服务不低于100%。	
	三星级服务不低于100%。	
	四星级服务不低于100%。	
	五星级服务不低于100%。	
其他维修	按合同或双方约定时限到达现场，并采取必要的处理措施。大、中修参照物业专项维修资金管理相关规定。	

3.3.3 物业服务企业处理业主（物业使用人）投诉的处理率、回访率、业主满意率达到以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	投诉处理率100%，投诉处理回访率100%，业主满意率不低于80%。	
二星级	投诉处理率100%，投诉处理回访率100%，业主满意率不低于85%。	
三星级	投诉处理率100%，投诉处理回访率100%，业主满意率不低于90%。	
四星级	投诉处理率100%，投诉处理回访率100%，业主满意率不低于95%。	
五星级	投诉处理率100%，投诉处理回访率100%，业主满意率不低于95%。	

3.3.4 物业服务企业采取走访、恳谈会、问卷调查、通信等多种形式与业主（物业使用人）沟通，每年不少于一次向业主委员会汇报工作情况，听取意见和建议。

3.3.5物业服务企业根据业主（物业使用人）需求提供便民服务（如配置手推车、配备雨具、信息咨询、快递等）。

等级	基本要求	备注
一星级	提供不少于1种便民（无偿）服务。	
二星级	提供不少于2种便民（无偿）服务。	
三星级	提供不少于3种便民（无偿）服务。	
四星级	提供不少于4种便民（无偿）服务。	
五星级	提供不少于5种便民（无偿）服务。	

3.4共用部位

3.4.1物业服务企业制定共用部位管理、维护、应急预案等制度，建立并完善基础档案。定期组织开展共用部位的使用状况检查。

物业服务企业根据检查情况，于每年年底制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案，向业主大会或业主委员会书面报告。

3.4.2物业服务企业发现物业管理区域内违反规划或管理规约（临时管理规约）私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为，及时告知和劝阻，并及时报告行政主管部门。

3.4.3定期检查外墙面、屋檐、阳台等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每季度检查不少于1次。	

二星级	每季度检查不少于1次。	
三星级	每两月检查不少于1次。	
四星级	每月检查不少于1次。	
五星级	每半月检查不少于1次。	

3.4.4定期巡查共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维护保养，做好记录。巡查频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每季度检查不少于1次。	
二星级	每季度检查不少于1次。	
三星级	每两月检查不少于1次。	
四星级	每月检查不少于1次。	
五星级	每半月检查不少于1次。	

3.4.5定期对泄水沟、排水管道进行清扫、疏通，保证排水畅通；检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每季度检查不少于1次。	
二星级	每季度检查不少于1次。	
三星级	每两月检查不少于1次。	
四星级	每月检查不少于1次。	
五星级	每半月检查不少于1次。	

3.4.6物业服务企业、业主（物业使用人）及装饰装修企业三方共同签订住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，书面告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。

物业服务企业巡查装修现场，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的违规装修现象，及时告知和劝阻，并及时报告行政主管部门。巡查频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每日巡查检查不少于1次，装修、施工现场动用明火的，每3个小时巡查一次。	
二星级	每日巡查检查不少于1次，装修、施工现场动用明火的，每3个小时巡查一次。	
三星级	每日巡查检查不少于2次，装修、施工现场动用明火的，每3个小时巡查一次。	
四星级	每日巡查检查不少于3次，装修、施工现场动用明火的，每2个小时巡查一次。	
五星级	每日巡查检查不少于4次，装修、施工现场动用明火的，每2个小时巡查一次。	

3.4.7保持住宅小区各栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰，外观整洁和美观，无安全隐患，发现损坏，及时修复，完好率符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	不低于80%。	
二星级	不低于85%。	
三星级	不低于90%	
四星级	不低于95%。	

五星级	不低于100%。	
-----	----------	--

3.5 共用设施设备

3.5.1 物业服务企业制定共用设施设备管理、维护保养、应急预案等制度，建立完备的共用设施设备图纸档案资料和台账，运行、检查、维修保养记录并归档。

3.5.2 物业服务企业根据共用设施设备实际使用年限、使用状况，定期组织开展设备设施的使用状况检查。属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或业主委员会书面报告。

3.5.3 动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具等按规范定期检测，取得合格证，并做好记录。

3.5.4 设备机房管理符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书；	
二星级	②设施设备标识、标牌齐全；	
三星级	③机房须常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入须登记；	
四星级	④机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明；	
五星级	⑤在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况； ⑥规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板； ⑦机房内不得堆积杂物，按要求巡视、保持清洁； ⑧在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查并做好记录。	

3.6 电梯设施设备管理维护

3.6.1 物业服务企业在管理中，发现电梯因设计、制造、安

装等环节存在的安全隐患，及时书面报告县相关主管部门。

3.6.2委托专业电梯维保单位定期进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《安全检验合格证》、《电梯乘梯须知》、操作规程和应急处置流程和应急服务电话。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

3.6.3电梯管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①电梯厢内外按钮、照明灯具等配件保持完好，三方对讲畅通，电梯厢内整洁； ②电梯机房有明显的警示标志，应急工具摆放规范，机房门常闭落锁； ③设置消防器材、温度仪，有降温通风措施； ④电梯发生故障，物业管理人员及时通知电梯维保单位，并督促排除故障； ⑤发生人员被困或者其他重大事故，物业管理人员立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助； ⑥物业服务企业保存相关记录。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.6.4物业服务企业对电梯轿厢、机房等部位定期进行巡查，巡查频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每周巡查检查不少于1次。	
二星级	每周巡查检查不少于1次。	
三星级	每周巡查检查不少于1次。	
四星级	每周巡查检查不少于2次。	

五星级	每日巡查检查不少于1次。	
-----	--------------	--

3.7消防设施设备管理维护

3.7.1消防控制室设专业人员24小时值守，处理各类报警信息。

3.7.2消防设施设备管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①管理制度、应急预案张贴在显著位置；	
二星级	②消防设施设备系统名称和编号完备，标志、区域、流向明显，消防专用工具配置齐全，摆放规范；	
三星级	③灭火器、消防水带等消防设备、物资配备齐全；	
四星级	④防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭，疏散通道严禁堆放杂物；	
	⑤火灾报警系统和联动装置完好并保持自动控制状态；	
五星级	⑥定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。	

3.7.3定期利用末端试水装置对水流指示器进行试验，确保水压正常，试验频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每月不少于1次。	
二星级	每月不少于1次。	
三星级	每月不少于1次。	
四星级	每月不少于1次。	
五星级	每半月不少于1次。	

3.7.4定期对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施设备

进行巡视、检查和维护，保持完好，可随时启用。检查频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每季度不少于1次。	
二星级	每季度不少于1次。	
三星级	每两月不少于1次。	
四星级	每月不少于1次。	
五星级	每月不少于1次。	

3.8给排水设施设备管理维护

3.8.1配备专业的给排水设施设备管理维护服务人员。

3.8.2给排水设施设备管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①每季度对水箱、水池清洗1次； ②水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，溢流管口安装防护网，检查保养附属配件； ③污水提升泵定期检查保养； ④雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖； ⑤不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.8.3定期检查公共污水管道、化粪池等部位，视情况进行清理，排水畅通。清理符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每年清理1次，清理前提前24小时书面告知业主（物业使用人）；清理现	

二星级	场设置安全标志；池底污物掏净；污物当天运走；清运过程无漏洒；清理现场及时清洗干净。	
三星级	每半年清理1次，清理前提前24小时书面告知业主（物业使用人）；清理现场设置安全标志；池底污物掏净；污物当天运走；清运过程无漏洒；清理现场及时清洗干净。	
四星级	每季度清理1次，清理前提前24小时书面告知业主（物业使用人）；清理现场设置安全标志；池底污物掏净；污物当天运走；清运过程无漏洒；清理现场及时清洗干净。	
五星级	每两月清理1次，清理前提前24小时书面告知业主（物业使用人）；清理现场设置安全标志；池底污物掏净；污物当天运走；清运过程无漏洒；清理现场及时清洗干净。	

3.8.4定期检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行疏通，排水畅通。检查清理符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	雨水管道、窨井每年检查1次，窨井每年清理1次，排水明沟每月清理1次，暗沟每半年清理1次。	
二星级	雨水管道、窨井每半年检查1次，窨井每年清理1次，排水明沟每月清理1次，暗沟每季度清理1次。	
三星级	雨水管道、窨井每季度检查1次，窨井每半年清理1次，排水明沟每月清理1次，暗沟每季度清理1次。	
四星级	雨水管道、窨井每月检查1次，窨井每季度清理1次，排水明沟每月清理1次，暗沟每两月清理1次。	
五星级	雨水管道、窨井每月检查1次，窨井每两月清理1次，排水明沟每月清理1次，暗沟每两月清理1次。	

3.9供电设施设备管理维护

3.9.1配备专业的供电设施设备管理维护服务人员。

3.9.2供电设施设备管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①自管高压配电房操作绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查；②配电房有明显警示标志，悬挂操作规程； ③设置消防器材，防小动物设施完备；	
二星级		
三星级		

四星级	④无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。	
五星级	⑤定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修。	

3.9.3配电房每日专人巡查，对设备主要运行参数进行查抄；限电、停电提前书面通知业主（物业使用人）。

3.9.4路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每月检查1次，发现损坏，5日内修复，完好率80%以上。	
二星级	每半月检查1次，发现损坏，5日内周修复，完好率85%以上。	
三星级	每周检查1次，发现损坏，5日内修复，完好率90%以上。	
四星级	每周检查2次，发现损坏，3日内修复，完好率95%以上。	
五星级	每天检查1次，发现损坏，2日内修复，完好率100%以上。	

3.10视频监控设施设备管理维护

3.10.1视频监控设备设施24小时运转正常，实现对管理服务区域的有效监控，画面齐全、清晰；存储介质内存要满足图像保存时间不少于30日的配置。

3.10.2定期对各分系统管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①各分系统功能性检查，每月不少于1次；	
二星级	②电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩检查除尘，接线检查，每两月不少于1次； ③电源接线绝缘、接地检查，每半年不少于1次。	
三星级	①各分系统功能性检查，每月不少于1次； ②电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩检查除尘，接线检查，每两月不少于1次； ③电源接线绝缘、接地检查，每季度不少于1次。	

四星级	①各分系统功能性检查，每月不少于1次； ②电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩检查除尘，接线检查，每两月不少于1次； ③电源接线绝缘、接地检查，四星级每两月不少于1次，五星级每月不少于1次。	
五星级		

3.10.3视频监控系统管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁； ②画面分割器工作正常、整洁； ③录入设备工作正常、整洁； ④监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁； ⑤矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.10.4巡更系统管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①巡更器具工作正常； ②巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.10.5周界报警系统管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①工作站工作正常、整洁； ②红外探头安装牢固、线路无损、工作正常。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.10.6对讲系统管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
----	------	----

一星级	①基站线路无损、工作正常、整洁； ②天线安装牢固、工作正常。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.11其他设施设备

3.11.1防雷设施设备管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①一星级、二星级每季度检查1次、三星级、四星级每两月检查1次、五星级每月检查1次防雷设施的完好状况；	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级	②雨季或者危害性天气来临前对设施进行检查维护；	
	③防雷设施出现锈蚀、变形、断裂等情况时，物业服务企业按规定进行处理。	

3.11.2服务区域内道路管理维护符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①道路交通标志齐全，设置明显、清晰； ②每日巡视道路交通标志、路牙、路面、窞井盖、排水等； ③发现路面塌陷、损坏等异常情况，一星、二星、三星级5日内修复，四星、五星级3日内修复； ④路牙缺损及时修补。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.11.3定期对围墙、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身器材、休闲椅、儿童乐园等设施进行检查，频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每季度不少于1次。	
二星级	每季度不少于1次。	

三星级	每季度不少于1次。	
四星级	每两月不少于1次。	
五星级	每月不少于1次。	

发现围墙、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身器材、休闲椅、儿童乐园等设施损坏，按照责任范围进行修复，做好记录。完好率符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	不低于80%。	
二星级	不低于85%。	
三星级	不低于90%。	
四星级	不低于95%。	
五星级	不低于100%。	

3.12公共秩序

3.12.1物业服务企业建立公共秩序维护制度。符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①各项记录完整有效；	
二星级	②秩序维护人员配备并正确使用对讲装置和其他必备的安全护卫器械，器械佩戴、放置规范；	
三星级		
四星级	③秩序维护人员掌握公共秩序维护技能，熟悉物业管理区域环境，能恰当处理和应对秩序维护工作，劝告或制止影响正常生活秩序的行为。	
五星级		

3.12.2各岗位设施完好、标识醒目。符合以下要求：

等级	基本要求	备注
----	------	----

一星级	①物业管理区域有危及人身安全处，设有明显警示标志和防护措施；	
二星级	②施工活动等需要设定封闭区域，阻止无关人员进入；	
三星级	③劝阻拾荒者、小商贩等进入物业管理区域；	
四星级	④对装饰装修人员实行临时出入证管理	
五星级	⑤大宗物品出门实施登记放行管理。	

3.12.3建立车辆管理制度。符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①机动车辆凭证（卡）出入，外来车辆或临时进入的机动车辆进行登记；	
二星级		
三星级		
四星级	②车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全，正常使用； 指定机动车停放区域，地上车位标识规范；	
五星级	有条件住宅区可设立机动车临时停车位； ③没有车场、车库不私自改建、分隔、拆除； ④非机动车定点停放； ⑤没有电动车私自拉线充电现象； ⑥对机动车车库、车位（包括人防工程）设施和非机动车车棚、电动车公共充电设施，一星级、二星级、三星级每月检查一次，四星级每半月检查一次，五星级每周检查一次。	

3.12.4建立消防安全责任制。符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①对防火情况进行巡查，一星级、二星级、三星级每日检查一次，四星级、五星级每日不少于2次。	
二星级	②定期对消防安全进行全面检查，一星级、二星级、三星级、四星级每月1次，五星级每月不少于1次。 ③发现消防安全违法行为和火灾隐患等问题，立即纠正排除，无法纠正	

三星级	排除的，立即向相关部门报告，积极配合消防人员处理，做好记录； ④监控室收到火警、警情或者其他异常情况报警信号后，秩序维护人员立即赶到现场进行处理，监控录入资料，留存30日备查；	
四星级	⑤消防通道上无路障和停放车辆，保持消防通道畅通； ⑥每年对物业服务人员进行不少于1次消防安全培训；	
五星级	⑦每年组织不少于1次业主（物业使用人）和物业服务人员共同参加的消防演练；	

3.12.5主出入口有专职秩序维护人员值守，其他出入口通行期间有人值守，无明确来访对象的人员和车辆不得进入。出入口执勤符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	主出入口专人24小时值守，其他出入口值守每天不少于6个小时。	
二星级	主出入口专人24小时值守，其他出入口值守每天不少于8个小时。	
三星级	主出入口专人24小时值守，其他出入口值守每天不少于10个小时。	
四星级	主出入口专人24小时值守，其他出入口值守每天不少于12个小时。	
五星级	主出入口专人24小时值守，其他出入口值守每天不少于12个小时。	

3.12.6按规定的时间和路线进行巡查，发现异常情况，现场采取必要措施进行处理。巡查符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每4小时巡查1次；	
二星级	每3小时巡查1次；	
三星级	每3小时巡查1次；	
四星级	每3小时巡查1次	
五星级	每3小时巡查1次。	

3.12.7定期巡查空置房并记录。巡查频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每季度不少于1次。	
二星级	每两月不少于1次。	
三星级	每两月不少于1次。	
四星级	每两月不少于1次。	
五星级	每月不少于1次。	

3.13 环境卫生

3.13.1 物业服务企业制定卫生保洁管理规定，明确保洁内容和保洁标准。符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标志；	
二星级	②住宅楼按单元设置垃圾桶，庭院内合理设置果皮箱；	
三星级	③垃圾收集容器无残缺、破损，外体干净，放置位置固定；	
四星级	④清洗保养地砖、墙面等保洁作业时，放置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识；	
五星级	⑤雨后及时清扫道路上的积水，降雪时及时清扫积雪，铲除结冰； ⑥设置专人对保洁质量进行监督检查，每日抽查不少于1次，一月内检查到所有单元楼层，检查记录完整。	

3.13.2 住宅楼门厅、候梯厅保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①每周清扫、清拖1次地面； ②每半月擦拭 1次信报箱、取奶箱； ③每两月擦拭1次大厅、候梯厅玻璃、墙面。	
二星级	①每3日清扫、清拖1次地面； ②每半月擦拭 1次信报箱、取奶箱； ③每两月擦拭1次大厅、候梯厅玻璃、墙面。	

三星级	①每3日清扫、清拖1次地面； ②每半月擦拭 1次信报箱、取奶箱； ③每两月擦拭1次大厅、候梯厅玻璃、墙面。	
四星级	①每日清扫、清拖1次地面； ②每周擦拭 1次信报箱、取奶箱； ③每月擦拭1次大厅、候梯厅玻璃、墙面。	
五星级	①每日清扫、清拖1次地面； ②每周擦拭 1次信报箱、取奶箱； ③每半月擦拭1次大厅、候梯厅玻璃、墙面。	

3.13.3 楼道、楼梯保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①每周清扫、清拖1次楼道、楼梯； ②每半月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施； ③门窗玻璃和灯具每年除尘、擦拭1次。	
二星级	①每3日清扫、清拖1次楼道、楼梯； ②每半月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施； ③门窗玻璃和灯具每年除尘、擦拭1次。	
三星级	①每3日清扫、清拖 1次楼道、楼梯； ②每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施； ③门窗玻璃和灯具每半年除尘、擦拭1次。	
四星级	①每日清扫、清拖 1次楼道、楼梯； ②每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施； ③门窗玻璃和灯具每半年除尘、擦拭1次。	
五星级	①每日清扫、清拖 1次楼道、楼梯； ②每3日擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施； ③门窗玻璃和灯具每季度除尘、擦拭1次。	

3.13.4 电梯保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①每3日擦拭 1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面； ②不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理1次； ③石材装饰的电梯轿厢，每半年养护1次。	
二星级	①每3日擦拭 1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面； ②不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理1次； ③石材装饰的电梯轿厢，每半年养护1次。	

三星级	①每2日擦拭 1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面； ②不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理1次； ③石材装饰的电梯轿厢，每半年养护1次。	
四星级	①每日擦拭 1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面； ②不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理1次； ③石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次；	
五星级	①每日擦拭 1次电梯轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面； ②不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理1次； ③石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次。	

3.13.5楼外道路保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每日清扫1次，每周冲洗1次。目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙。无卫生死角，干净、整洁。	
二星级		
三星级		
四星级	每日清扫1次，每3日冲洗一次。目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙。无卫生死角，干净、整洁。	
五星级	每日清扫1次，每日冲洗1次。目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙。无卫生死角，干净、整洁。	

3.13.6休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每月清洁1次；每季度清洗消毒1次；设施表面基本干净，目视基本无果皮、纸屑等垃圾。	
二星级	每月清洁1次；每两月清洗消毒1次；设施表面基本干净，目视基本无果皮、纸屑等垃圾。	
三星级	每月清洁1次；每两月清洗消毒1次；设施表面基本干净，目视基本无果皮、纸屑等垃圾。	
四星级	每半月清洁1次；每月清洗消毒1次；设施表面基本干净，无污渍、锈迹，目视无果皮、纸屑等垃圾。	
五星级	每周清洁1次；每半月清洗消毒1次；设施表面干净，无污渍、锈迹，目视无果皮、纸屑等垃圾。	

3.13.7天台屋面保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
----	------	----

一星级	每年雨季清理1次。	
二星级	每年清理2次。	
三星级	每年清理2次。	
四星级	每季度清理1次。	
五星级	每季度清理1次。	

3.13.8车库保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每日巡视保洁1次，每季度全面清扫1次地面。每季度清洁车库内公共设施设备1次，每季度清理排水沟1次。	
二星级	每日巡视保洁1次，每两月全面清扫1次地面。每两月清洁车库内公共设施设备1次，每季度清理排水沟1次。	
三星级	每日巡视保洁1次，每月全面清扫1次地面。每月清洁车库内公共设施设备1次，每两月清理排水沟1次。	
四星级	每日巡视保洁1次，每周全面清扫1次地面。每半月清洁车库内公共设施设备1次，每月清理排水沟1次。	
五星级	每日巡视保洁1次，每周全面清扫1次地面。每周清洁车库内公共设施设备1次，每月清理排水沟1次。	

3.13.9绿地保洁符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每日巡视保洁不少于1次，目视无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	
二星级	每日巡视保洁不少于1次，目视无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	
三星级	每日巡视保洁不少于2次，目视无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	
四星级	每日巡视保洁不少于3次，目视无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	
五星级	每日巡视保洁不少于4次，目视无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	

3.13.10垃圾收集、清运符合以下要求：

等级	基本要求	备注
----	------	----

一星级	①生活垃圾分类收集，垃圾收容器及时清倒，垃圾不外露； ②配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，外观整洁，垃圾不应外露、遗洒； ③春、冬季节每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季节每日清运生活垃圾不少于2次，不得乱堆乱倒； ④垃圾收容器每半月清洗1次； ⑤物业服务企业指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每周清运1次。	
二星级	①生活垃圾分类收集，垃圾收容器及时清倒，垃圾不外露； ②配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，外观整洁，垃圾不应外露、遗洒； ③春、冬季节每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季节每日清运生活垃圾不少于2次，不得乱堆乱倒； ④垃圾收容器每半月清洗1次； ⑤物业服务企业指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每5日清运1次。	
三星级	①生活垃圾分类收集，垃圾收容器及时清倒，垃圾不外露； ②配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，外观整洁，垃圾不应外露、遗洒； ③春、冬季节每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季节每日清运生活垃圾不少于2次，不得乱堆乱倒； ④垃圾收容器每周清洗1次； ⑤物业服务企业指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每3日清运1次。	
四星级	①生活垃圾分类收集，垃圾收容器及时清倒，垃圾不外露； ②配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，外观整洁，垃圾不应外露、遗洒； ③春、冬季节每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季节每日清运生活垃圾不少于2次，不得乱堆乱倒； ④垃圾收容器每周清洗1次； ⑤物业服务企业指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每两日清运1次。	
五星级	①生活垃圾分类收集，垃圾收容器及时清倒，垃圾不外露； ②配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，外观整洁，垃圾不应外露、遗洒； ③春、冬季节每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季节每日清运生活垃圾不少于2次，不得乱堆乱倒； ④垃圾收容器每周清洗1次； ⑤物业服务企业指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每日清运1次。	

3.13.11有害生物预防和控制。针对灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠的实际需要和季节特点制定具体计划。定期对沟、渠、井、垃

圾收集点喷洒药物灭蚊虫，放置灭鼠药物或器械。投放药物应事先公告，投药点设置显著标识，有切实可行措施确保操作人员和业主（物业使用人）安全。消杀频次符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每年不少于2次。	
二星级	每年不少于2次。	
三星级	每年不少于3次。	
四星级	每年不少于4次。	
五星级	每年不少于4次。	

3.14小区绿化

3.14.1制定小区绿化管养措施。符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①草坪设置爱护花草的劝谕告示，水景设置必要的安全警示标志； ②对古树名木和不常见树木进行标志，有养护措施，进行重点保护； ③绿地设施、及其他绿化定期检查、养护，保持完好。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.14.2绿化养护达到以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①各类花草树木生长正常； ②乔、灌木保存率80%以上，栽（补）植成活率应达到90%以上，无明显枯死枝； ③花卉种植高矮合理，疏密均匀，无残缺； ④草坪覆盖率85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草、斑秃； ⑤绿篱和造型植物无断垄。	
二星级	①各类花草树木生长正常； ②乔、灌木保存率85%以上，栽（补）植成活率应达到90%以上，无明显枯死枝；	

	③花卉种植高矮合理，疏密均匀，无残缺； ④草坪覆盖率85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草、斑秃； ⑤绿篱和造型植物无断垄。	
三星级	①各类花草树木生长正常； ②乔、灌木保存率90%以上，栽（补）植成活率应达到90%以上，无明显枯死枝； ③花卉种植高矮合理，疏密均匀，无残缺； ④草坪覆盖率85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草、斑秃； ⑤绿篱和造型植物无断垄。	
四星级	①各类花草树木生长良好，叶色正常，无明显黄叶、焦叶； ②乔、灌木保存率90%以上，栽（补）植成活率90%以上，无明显枯死枝； ③花卉种植轮廓清晰，整齐美观，疏密均匀，无明显枯萎花蒂，无残缺； ④草坪覆盖率85%以上，生长良好，生长季节不枯黄，美观平整，无明显杂草、斑秃； ⑤绿篱和造型植物外形美观，无断垄。	
五星级	①各类花草树木生长旺盛，叶色正常，无黄叶、焦叶； ②乔、灌木保存率90%以上，栽（补）植成活率90%以上，无枯死枝； ③花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀，无枯萎花蒂，无残缺； ④草坪覆盖率85%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，美观平整，目测无杂草、斑秃； ⑤绿篱和造型植物外形美观，无断垄。	

3.14.3修剪符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于2遍； ②草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于2遍； ③草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度。	
二星级	①适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于2遍； ②草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于2遍； ③草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度。	
三星级	①适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于3遍； ②草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于3遍； ③草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度。	
四星级	①适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于4遍； ②草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于4遍； ③草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度。	
五星级	①适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于5遍； ②草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于4遍； ③草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度。	

3.14.4灌溉、施肥符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	①每年普施基肥1遍，花灌木增施追肥1遍； ②无明显缺水枯黄。	
二星级	①按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥1遍，花灌木增施追肥1遍； ②保持有效供水，草坪正常生长，排水流畅。	
三星级	①按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥2遍，花灌木增施追肥2遍； ②常年保持有效供水，草坪生长良好，有低洼及时整平，排水流畅。	
四星级	①按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥，年普施基肥不少于2遍，花灌木追肥2遍，满足植物生长需要； ②常年保持有效供水，草坪充分生长，有低洼及时整平，排水流畅。	
五星级		

3.14.5中耕、除草、松土符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	每年中耕除草、疏松表土不少于1次，定期拔除杂草。	
二星级	每年中耕除草、疏松表土不少于2次，及时拔除影响景观的过长杂草。	
三星级	每年中耕除草、疏松表土不少于2次，及时拔除影响景观的过长杂草。	
四星级	每年中耕除草、疏松表土不少于4次。土壤疏松，无杂草。	
五星级	每年中耕除草、疏松表土不少于5次。土壤疏松，无杂草。	

3.14.6扶正加固符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固抢险。	
二星级	采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固抢险。	
三星级	采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固抢险。	

四星级	采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固。易受冻害的树木，冬季采取根际培土、主干包扎等防寒措施。枝叶积雪时及时清除；有倒伏危险的树木应树立支柱支撑保护。	
五星级	采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固。易受冻害的树木，冬季采取根际培土、主干包扎等防寒措施。枝叶积雪时及时清除；有倒伏危险的树木应树立支柱支撑保护。	

3.14.7补植补种符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	树木缺株、草地空秃地段有计划补植补种。	
二星级		
三星级		
四星级	树木缺株尽早补植，行道树无缺株；草地空秃地段及时补植。补植的树木，选用原树种，规格相近似；若改变树种或规格宜与原景观相协调。	
五星级	树木缺株尽早补植，行道树无缺株；草地空秃地段及时补植。补植的树木，选用原树种，规格相近似；若改变树种或规格宜与原景观相协调。	

3.14.8病虫害防治符合以下要求：

等级	基本要求	备注
一星级	无较大病虫害；平均病虫害株数不超过20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示。	
二星级	无较大病虫害；平均病虫害株数不超过20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示。	
三星级	有防控措施；无明显病虫害；平均病虫害株数不超过15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示。	
四星级	防控措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过15%；草坪无明显病斑；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示。	
五星级	防控措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过15%；草坪无明显病斑；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示。	

3.15社区活动

3.15.1物业服务企业积极开展社区文化活动，丰富居民精神文化生活，提升企业核心竞争力。

3.15.2社区文化活动雅俗共赏，注重沟通与交流。社区文化活动一般包括：

等级	基本要求	备注
一星级	①与专业旅行社合作夏令营、特色旅游； ②与社会文艺机构合作举办文体比赛、戏曲表演； ③与民政、医疗、慈善等部门组织社区医疗、居家养老等活动； ④与社区居委会、企业、社团等合作举办家庭趣味运动会、老年健康知 识问答、儿童绘画比赛等。	
二星级		
三星级		
四星级		
五星级		

3.15.3协助街道办事处（乡镇人民政府）或社区居委会等部门做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务。

四、特约服务

4.1根据部分业主（物业使用人）或个别业主（物业使用人）的需求和住宅小区条件及物业服务企业的能力，经双方协商，物业服务企业向部分业主（物业使用人）或个别业主（物业使用人）提供物业服务合同以外的有偿服务。

4.2特约服务由物业服务企业与有需求的业主（物业使用人）另行签订物业服务协议。

五、物业服务收费

5.1物业服务收费遵循合理、公平、收费标准与服务水平相适应的原则。

5.2物业服务合同约定物业服务收费调整事项，价格主管部门出台物价指数与物业服务收费调整政策时，经县政府相关部门备案，有序调整物业服务费。

5.3物业服务企业在物业服务区域内的显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准、等级标准。

5.4物业服务企业提供物业服务合同之外的特约服务，在客户服务场所公示设立的服务项目、服务内容、质量与收费标准。

5.5物业服务收费项目包括物业综合服务费、车辆停放服务费、装饰装修垃圾清运费等。

5.6物业服务企业按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。逾期不交纳的，物业服务企业书面催缴。催缴无效的，物业服务企业可向当地人民法院起诉，不得使用停水停电及其他恶意方式催缴物业服务费。

5.7县价格主管部门依据本导则对住宅小区物业服务收费进行管理。

六、监督管理

6.1县物业主管部门和属地街道、社区加强事中、事后监管，

实行动态管理，物业服务企业违反本物业服务等级规定的有县物业主管部门依据《国务院物业管理条例》和《安徽省物业管理条例》等法律法规予以处罚。

业主、业主大会或业主委员会、物业服务企业、行业主管部门和属地街道、社区等依据本导则对物业服务活动进行评价。

6.2物业服务合同对物业服务事项、服务标准、收费标准、双方的权利义务、专项维修资金和公共区域经营收益的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

6.3本物业服务标准实施前，已签订物业服务合同尚未到期的，物业服务及其收费标准等仍按原合同约定执行，合同到期后按本物业服务标准规定执行。

6.4本导则各项物业服务是建立在业主与物业服务企业双方真实履行合同的基础上制定的，因一方未完全履行合同导致另一方无法完全履行合同，依据《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，通过协商、诉讼等方式解决。

6.5本导则如遇现行法律、法规等有冲突，遵照现行法律、法规等规定执行。

6.6本导则自2020年3月31日起执行，由县住房和城乡建设局负责解释。

涡阳县人民政府办公室 关于印发《涡阳县城居住住宅小区物业服务 考核细则（试行）》的通知

各街道办事处，开发区管委会，县直有关单位：

《涡阳县城居住住宅小区物业服务考核细则（试行）》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年3月18日

涡阳县城居住住宅小区 物业服务考核细则（试行）

根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》，按照《涡阳县城居住住宅小区物业服务导则》要求，特制定本考核细则。

一、基本原则

以规范物业服务为核心，坚持公开、公平、公正，权责一致，建立常态化的监督考核机制，监督指导物业服务企业依法开展物业服务活动，提升物业服务水平，保障业主（物业使用人）和物业服务企业合法权益。

二、考核对象

涡阳县城市规划区范围内物业服务企业承接的住宅小区物业服务项目。

三、考核内容

对物业服务企业服务事项、服务标准、服务质量全面考核。

四、考核方式与评分标准

满分1000分（其中基本规定220分+星级标准580分+投诉评议200分）。

（一）基本规定（220分）

序号	项目	内 容	分值	考核得分
001	物业企业	(1)设有物业服务管理处，并有专门的客户服务接待中心。	4	
		(2)客服接待中心配备电话、电脑、打印机、办公家具等必要的设施，场所标识清楚、干净、整洁、有序。	2	

		(3)在客服接待中心公示营业执照、服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。	4	
		(4)在客服接待中心公示各岗位职责、办事（操作）流程。	2	
		(5)公示主要服务人员姓名、照片和岗位。	2	
		(6)公示24小时服务热线电话或移动互联网平台。	3	
002	客户服务	(1)项目经理熟悉物业服务管理法规政策。	3	
		(2)专业操作人员（包括水电工、消防、特种设备管理岗位）和其他物业服务人员等按照有关规定取得相应的岗位证书或专业技术职称。	5	
		(3)所有物业服务管理人员统一着装，佩戴统一标识，仪表整洁、行为规范，服务热情、文明用语。	3	
		(4)建立服务人员培训制度，定期组织员工参加业务、技能培训。	2	
003	合同管理	(1)物业服务企业依法与业主委员会签订规范的服务合同，对物业服务事项、服务标准、收费标准、双方的权利义务、专项维修资金和公共区域经营收益的管理使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。	5	
		(2)物业服务合同中的专项服务事项可委托给专业性服务企业，但不得将合同的全部事项委托给他人。	3	
		(3)物业服务企业开展物业服务活动需遵守法律、法规、规章及相关文件规定，遵守合同约定，遵守社会公序良俗。	3	
004	承接查验	(1)属于前期物业的，物业服务企业会同开发建设单位对共用部位、共用设施设备和相关场地进行现场检查和验收；对开发建设单位移交的资料进行清点和核查；对存在的问题，由开发建设单位限期整改落实；形成书面检查记录并签字确认。	3	
		(2)属于物业更迭的，新承接的物业服务企业会同原承接物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备和相关场地进行现场检查和验收；对移交的资料进行清点和核查；对存在的问题，由原承接物业服务企业限期整改落实；形成书面检查记录，并签字确认。		
		(3)委托第三方开展承接查验的，由双方共同委托，形成查验报告，由委托双方和第三方签字确认。		
		(4)完成承接查验交接后30日内，将承接查验情况以书面形式报县住房城乡建设行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主（物业使用人）。	2	

序号	项目	内 容	分值	考核得分
----	----	-----	----	------

005	档案管理	(1)设有档案资料室，有档案管理制度。对业主（物业使用人）资料严格保密。	2	
		(2)基础管理档案资料包括但不限于：		
		①竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；	4	
		②设备的购买、安装、使用和维护保养等技术资料；		
		③质量保修文件和使用说明文件；		
		④设备台账和设备卡（设备台账主要包括设备编号、名称、规格型号、设备功率、生产厂家、安装位置、使用日期、责任人等内容。设备卡宜注明设备类别、编号、名称、型号、生产厂家、使用日期、安装位置及责任人等内容）。		
		(3)使用管理档案资料按运行维护、维修改造、报废等进行归档：		
		①运行维护档案，包括维护保养计划、巡检记录、设备运行日志、故障处理记录、维护保养报告、事故处理报告、设备完好率检查评定报告、设备系统状态参数测定记录、设备系统的专业安全检验报告等；	4	
		②维修改造档案，包括设备、系统的专项维修、大修、中修、改造计划、实施合同、实施报告、验收报告等；		
		③ 报废档案，包括设备的报废申请、评估、报废记录等。		
006	共用部位区域管理	(4)档案资料管理符合下列要求：		
		①专人、专柜、分类别、保密管理；	4	
		②齐全完整，检索便捷；		
		③及时收集，定期整理；		
		④电子档案及时备份，妥善保管；		
		⑤借阅、复印按程序审批、登记；		
		⑥销毁经上级批准，在相关人员监督下进行。		
		(1)制定共用部位管理、检查、维修、养护制度。	3	
		(2)根据共用部位使用年限、使用现状和检查情况，制定大、中修和更新改造计划，向业主委员会书面报告并张榜公示。	3	
		(3)每年年底制定下一年度共用部位日常维修养护计划与方案；向业主委员会书面报告并张榜公示。	3	
		(4)物业服务企业、业主（物业使用人）及装饰装修企业三方共同签订住宅室装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，书面告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。	3	

序号	项目	内 容	分值	考核得
----	----	-----	----	-----

				分
006	共用 部位 区域 管理	(5)发现装饰装修影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用 管线等损害公共利益的现象，及时劝阻和制止，并及时报告 业主委员会、社区、街道和县行政主管部门。	5	
		(6)物业管理区域内有私搭乱建、擅自改变房屋用途等现 象，及时劝阻和制止，并及时报告业主委员会、社区、街 道和县行政主管部门。	5	
		(7)物业管理区域内有毁绿、毁路种菜（农作物）等现象， 及时劝阻和制止，并及时报告业主委员会、社区、街道和 县行政主管部门。	5	
		(8)物业管理区域内有在公共区域擅自建私家停车位等现 象，及时劝阻和制止，并及时报告业主委员会、社区、街 道和县行政主管部门。	5	
		(9)物业管理区域内有饲养畜禽等现象，及时劝阻和制止， 并及时报告业主委员会、社区、街道和县行政主管部门。	5	
007	共用 设施 设备 管理	(1)根据共用设施设备使用年限、使用现状和检查情况，制 定大、中修和更新改造计划，向业主委员会书面报告并张 榜公示。	3	
		(2)每年年底制定下一年度共用设施设备日常维修养护计 划与方案；向业主委员会书面报告并张榜公示。	3	
		(3)制定并落实动力设备管理、运行、检查、维修、养护制 度，按规范定期检测检查，取得合格证，并做好记录。	3	
		(4)制定并落实电气设备管理、运行、检查、维修、养护制 度，按规范定期检测检查，取得合格证，并做好记录。	3	
		(5)制定并落实压力容器管理、运行、检查、维修、养护制 度，按规范定期检测检查，取得合格证，并做好记录。	3	
		(6)制定并落实消防设施设备管理、运行、检查、维修、养 护制度，按规范定期检测检查，取得合格证，并做好记 录。	3	
		(7)制定并落实高低压劳动保护用品及专用工具等管理、使 用、检查制度，按规范定期检测检查，取得合格证，并做 好记录。	3	
		(8)制定并落实设备机房管理、运行、检查、维修、养护制 度，按规范定期检测检查，取得合格证，并做好记录。	3	
		(9)制定并落实电梯管理、运行、检查、维修、养护制度， 委托有资质的电梯维修养护单位对电梯维修养护，并做好 记录。	3	

		(00)委托专业机构每年对电梯进行安全检测，取得《电梯使用标志》。	5	
序号	项目	内 容	分值	考核得分
008	公共 秩序 管理	(1)制定并落实门岗值班执勤、交接班管理制度。	3	
		(2)制定并落实每天24小时巡逻执勤、交接班管理制度。设定合理的巡逻路线，发现异常情况及时处置并做好记录。	3	
		(3)制定并落实机动车辆和非机动车辆管理制度。主要包括：		
		①停车位、停车库以及设施设备；	1	
		②合理划分车辆行驶路线，设立行驶标线、标识牌；	1	
		③按要求合理规划车辆停放区域，规范车位标识；	1	
		④外来和临时进入小区车辆查询、登记管理；	2	
		⑤车辆进出高峰或出现拥堵状况，及时疏导；	1	
		⑥治安、消防、救护、抢险等车辆因公需要进入小区时，积极配合并提供便利。	1	
		(4)制定并落实人员进出小区管理制度。主要包括：		
		①劝阻拾荒人员、小商小贩进入小区；	2	
		②外来走亲访友人员查询、登记管理；	2	
		③装饰装修等施工人员实行临时出入证管理；	2	
		④大宗物品出门实行查询、登记管理。	2	
		(5)制定秩序维护应急处理预案，主要包括以下紧急情况：		
		①打架斗殴、偷盗、爆炸、抢劫、恐怖等治安或刑事案件；	2	
		②台风、雷电、暴雨、冰雪、低温等天气引发的自然灾害；	2	
		③供水、排水、电力、燃气、电梯等公共设施设备突发故障以及管网损坏等突发情况；	2	
		④外墙脱落、高空坠物等突发情况；	2	
		⑤树木倾倒、断枝和道路下沉等安全隐患；	2	
		⑥公共卫生等突发事件。	2	
		(6)制定并落实消防安全管理制度。主要包括：		
		①落实消防安全责任人、消防安全管理人，明确各自责任；	2	
		②消防管理、防火检查、隐患整改制度；	2	
		③及时劝阻、制止、报告消防安全违法行为；	2	

		④组织成立志愿消防队，定期开展消防演练；	2	
		⑤定期开展消防安全宣传教育。	2	

序号	项目	内 容	分值	考核得分
009	环境卫生管理	(1)制定并落实环境卫生保洁管理制度。主要包括：人员配置、卫生保洁内容、质量标准、检查制度。	2	
		(2)设施设备配置管理要求。主要包括：		
		①合理配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识；	2	
		②住宅楼按单元设置垃圾桶，小区内合理设置果皮箱；	2	
		③生活垃圾分类收集，垃圾收容器及时清倒，垃圾不外露；	2	
		④垃圾收集容器无残缺、破损，外体干净，放置位置固定；	2	
		⑤配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，外观整洁，垃圾不应外露、遗洒；	2	
		⑥环境卫生设施设备损坏及时修复。	2	
		(3)清洗保养地砖、墙面等保洁作业时，放置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。	1	
		(4)雨后及时清扫道路上积水，降雪时及时清扫积雪，铲除结冰。	2	
010	绿化管理养护	(5)制定有害生物预防和控制方案，如消灭蚊、蝇、蟑螂、鼠等。	2	
		(6)做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。	2	
		(1)制定绿化管理养护制度。	2	
		(2)草坪设置爱护花草的劝谕告示。	2	
		(3)对古树和不常见树木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；	2	
		(4)对易受冻害的树木采取防寒措施，枝叶积雪时及时清除；	2	
011	社区活动	(5)水景设置必要的安全警示标志；	2	
		(6)绿地设施及其他绿化定期检查、养护，保持完好。	2	
		(1)建立社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业“四位一体”的议事协调机制，做到有组织架构和工作机制，有职能分工，有议事规则，有开展活动记录；	4	
		(2)在服务区域合理设置宣传栏（橱窗），做好公益性宣传；	2	
		(3)节假日、重大活动期间有专题宣传，及时更新宣传内	2	

		容。		
012	物业 收费	(1)服务收费遵循合理、公平、收费标准与服务水平相适应原则；	1	
		(2)物业服务企业在物业服务区域内的显著位置或收费地点公布物业服务收费标准、等级标准；	2	
		(3)物业服务企业提供物业服务合同之外的特约服务，在客户服务场所公示设立的服务项目、服务内容、质量与收费标准；	2	
		(4)提前告知业主（物业使用人）及时缴纳物业服务费用，严禁通过违法手段或不文明手段催缴物业服务费等行为。	2	
小 计			220	

(二) 星级标准★一星级标准（580分）

序号	项目	服务岗位	内 容		分 值	考核得分
			计容建筑面积<10万㎡	计容建筑面积≥10万㎡		
001	服务人员配置	项目经理	项目经理1名，确需在其他物业服务项目兼职的，须在县城市规划区范围内且兼职不超过1个物业服务项目。	项目经理1名且不得在其他物业服务项目兼职。	5	
		客服人员	不少于1人。	1人/700--800户（低于700户的不少于1人）。	3	
		保洁人员	1人 / 1.4--1.6万㎡（计容建筑面积）。		6	
		秩序维护人员	1人 / 1.4--1.6万㎡（计容建筑面积）。		6	
		绿化人员	1人/3--4万㎡（绿化面积），低于3万㎡的配置不少于1人。		4	
		维修人员	1人 / 4--5万㎡（计容建筑面积），低于4万㎡的配置不少于1人。		4	
★计容建筑面积超过50万㎡的，除项目经理外，其他各岗人员配置乘以0.9系数。						
002	客户服务	接待时间	客服场所所有专人负责接待。接待时间：		6	
			(1)工作日不少于8小时；			
			(2)节假日不少于6小时；			
			(3)其他时间设有值班人员。			
		维修时效	(1)紧急维修20分钟内达现场，12个小时内完成。如不能按时完成，有紧急处理措施、限时承诺，并告知业主（物业使用人）。		8	
(2)一般维修5日内修复，特殊情况必须作出说明和限时承诺。			6			

			(3)其他维修按合同或双方约定时限到达现场，并采取必要的处理措施。大、中修参照物业专项维修资金管理相关规定落实。	3	
			(4)维修回访率100%，维修满意率不低于80%。	4	
		投诉处理	(1)业主（物业使用人）投诉处理率100%。	4	
			(2)投诉处理回访率100%，满意率不低于80%。	4	
		意见征询	每年至少向业主委员会汇报工作1次，听取意见和建议。	2	
		便民服务	根据业主（物业使用人）需求提供如配置手推车、配备雨具、信息咨询、快递等无偿便民服务不少于1种。	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
003	共用部位管理	检查维护	(1)检查外墙面、屋檐、阳台等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每季度检查不少于1次。	3	
			(2)检查共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维护保养，做好记录。每季度检查不少于1次。	3	
			(3)检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每季度检查不少于1次。	3	
			(4)对泄水沟、排水管道进行清扫、疏通，保证排水畅通，做好记录。每季度检查不少于1次。	3	
		装修管理	(1)装修、施工没有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象。对装修、施工现场每日巡查不少于1次。	3	
			(2)装修、施工现场动用明火的，每3个小时巡查1次。	3	
		标识管理	住宅小区各栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰，外观整洁和美观，无安全隐患，发现损坏，及时修复，完好率不低于80%。	3	
		空房巡查	定期对空置房巡查并做好记录。每季度不少于1次。	3	
		违建管理	(1)没有私搭乱建、擅自改变房屋用途等现象。	6	
			(2)没有毁绿、毁路种菜（农作物）等现象。	6	
			(3)没有在公共区域擅自建私家停车位等现象。	6	
			(4)没有饲养畜禽等现象。	6	
004	共用设施设备	设备机房管理	(1)动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具等按规范定期检测，取得合格证，并做好记录。	4	
			(2)显著位置张贴悬挂相关制度和从业人员资格证书；	2	

	管理	(3)设施设备标识、标牌齐全；	2	
		(4)机房须常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入须登记；	2	
		(5)机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明；	3	
		(6)在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；	3	
		(7)规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；	2	
		(8)机房内不得堆积杂物，按要求巡视、保持清洁；	2	
		(9)在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查并做好记录。	5	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	电梯管理	(1)在轿厢内张贴《安全检验合格证》《电梯乘梯须知》和操作规程、应急处置流程、应急服务电话；	3	
			(2)电梯厢内外按钮、照明灯具等配件保持完好，三方对讲畅通，电梯厢内整洁；	3	
			(3)电梯机房有明显的警示标志，应急工具摆放规范，机房门常闭落锁；	3	
			(4)设置消防器材、温度计，有降温通风措施；	3	
			(5)电梯发生故障，物业管理人员及时通知电梯维保单位，并督促排除故障；	6	
			(6)发生人员被困或者其他重大事故，物业管理人员立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；	6	
			(7)对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；	3	
			(8)定期对电梯轿厢、机房等部位进行巡查。每周不少于1次。	3	
		消防设施设备管理	(1)消防控制室有专业人员24小时值守，处理各类报警信息；	6	
			(2)管理制度、应急预案张贴在显著位置；	2	
			(3)消防设施设备系统名称和编号完备，标志、区域、流向明显，消防专用工具配置齐全，摆放规范；	2	
			(4)灭火器、消防水带等消防设备、物资配备齐全；	2	
			(5)防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭，疏散通道严禁堆放杂物；	2	
			(6)火灾报警系统和联动装置完好并保持自动控制状态；	3	
			(7)定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。每月测试不少于1次；	4	
			(8)定期利用末端试水装置对水流指示器进行试验，确保水压正常。每月试验不少于1次；	4	

			(9)定期对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施设备进行巡视、检查和维护，保持完好，可随时启用。每季度检查维护不少于1次。	6	
		给排水设施设备管理	(1)配备专业的给排水设施设备管理维护服务人员；	4	
			(2)每季度对水箱、水池清洗1次；	4	
			(3)水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，溢流管口安装防护网，检查保养附属配件；	3	
			(4)每季度对污水提升泵检查保养1次；	5	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	给排水设施设备管理	(5)雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；	3	
			(6)不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。	3	
			(7)定期检查公共污水管道、化粪池等部位。每年清理1次；	3	
			①清理现场设置安全标志；		
			②池底污物掏净；		
			③污物当天运走，清运过程无漏洒，清理现场及时清洗干净。		
			(8)雨水管道、窨井每年检修1次；	3	
			(9)窨井每年清理1次；	3	
			(10)排水明沟每月清理1次；	3	
			(11)暗沟每半年清理1次。	3	
		供电设施设备管理	(1)配备专业的供电设施设备管理维护服务人员。	4	
			(2)自管高压配电房操作绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查；	3	
			(3)配电房有明显警示标志，悬挂操作规程；	3	
			(4)设置消防器材，防小动物设施完备；	3	
			(5)无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；	3	
			(6)配电房每日专人巡查，对设备主要运行参数进行查抄；限电、停电提前书面通知业主（物业使用人）。	3	
			(7)路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明系统控制柜、线路、灯具进行检修。每月检查1次，发现损坏，5日内修复，完好率80%以上。	4	
		视频监控管理系统	(1)摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；	3	
			(2)画面分割器工作正常、整洁；	3	
			(3)录入设备工作正常、整洁；	3	
			(4)监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；	3	
			(5)矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。	3	

			(6)视频监控设备设施24小时运转正常，实现对管理服务区域的有效监控，存储介质内存满足图像保存时间不少于30日的配置。	4	
			(7)对各分系统功能性检查维护，每月不少于1次；	3	
			(8)对电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整、摄像云台润滑、解码器防雨罩检查除尘、接线检查维护，每两月不少于1次；	3	
			(9)对电源接线绝缘、接地检查维护，每半年不少于1次；	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	视频监控 系统管理	(10)巡更点位置正确，巡更器具安装牢固、工作正常；	3	
			(11)周界报警系统工作站整洁，红外探头安装牢固、线路无损、工作正常；	3	
			(12)对讲系统基站天线安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。	3	
		防雷 设施设备	(1)每季度检查维修1次防雷设施设备；	2	
			(2)雨季或者危害性天气来临前对设施进行检查维护；	2	
			(3)防雷设施出现锈蚀、变形、断裂等，及时处理。	2	
		道路 管护	(1)服务区域内部道路交通标志齐全，设置明显、清晰；	3	
			(2)道路交通标志、路牙、路面、窞井盖、排水等，每日巡查1次；发现损坏、丢失等情况，5日内修复。	3	
		其他 设施 管护	(1)对围墙、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身器材、休闲椅、儿童乐园等设施进行检查维护，每季度不少于1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复；完好率不低于80%。	3	
			(2)对机动车车库、车位（包括人防工程）设施和非机动车棚、电瓶车公共充电设施，每月检查1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复。	3	
005	公共秩序管理	车辆 管理	(1)机动车辆凭证（卡）出入，外来车辆或临时进入的机动车辆进行登记；	3	
			(2)车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全，正常使用；	3	
			(3)没有车场、车库私自改建、分隔、拆除现象；	4	
			④非机动车定点停放；	4	
			⑤没有电动车私自拉线充电现象。	8	
		消防 安全 管理	(1)对防火情况进行巡查，每日1次；	4	
			(2)定期对消防安全进行全面检查，每月1次；	4	
			(3)发现消防安全违法行为和火灾隐患等问题，立即纠正排除，无法纠正排除的，立即向相关部门报	8	

			告，积极配合消防人员处理，做好记录；		
			(4)监控室收到火警、警情或者其他异常情况报警信号后，秩序维护人员立即赶到现场进行处理，监控录入资料，留存30日备查；	4	
			(5)消防通道上无路障和停放车辆，保持消防通道畅通；	4	
			(6)每年对物业服务人员进行不少于1次消防安全培训；	3	
			(7)每年组织不少于1次业主（物业使用人）和物业服务人员共同参加的消防演练。	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
005	公共秩序管理	值班执勤管理	(1)主出入口有专职人员每日24小时值守；	6	
			(2)其他出入口通行期间有人值守，每日值守不少于6个小时；	6	
			(3)按规定的时间和路线进行巡查，发现异常情况，现场采取必要措施进行处理。每4个小时巡查1次。	6	
		其他	(1)对阳台外沿、窗户外沿摆放花盆、拖把等搁置物和悬挂物进行巡查；每日巡查不少于2次。	5	
			(2)在小区明显位置张贴禁止高空抛物温馨提示，提醒住户不向楼下乱扔杂物，防止高空抛物伤人事件发生。	5	
006	环境卫生管理	楼内公共区域	(1)住宅楼门厅和候梯厅保洁：		
			①每周清扫、清拖1次地面；	3	
			②每半月擦拭 1次信报箱、取奶箱；	3	
			③每两月擦拭1次门厅、候梯厅玻璃、墙面。	3	
			(2)楼道、楼梯保洁：		
			①每周清扫、清拖1次楼道、楼梯；	3	
			②每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；	3	
			③门窗玻璃和灯具每年除尘、擦拭1次。	3	
			(3)电梯轿厢保洁：		
			①每3日清拖擦拭 1次轿厢门、面板、地面；	4	
			②不锈钢或其他材料装饰的轿厢，每季度护理1次；	4	
			③石材装饰的轿厢，每半年养护1次。	3	
		楼外公共区域	(1)楼外道路保洁：		
			①道路每日清扫1次，每周冲洗1次；	4	
			②目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙；	4	
			③无卫生死角、无扬尘，干净、整洁。	4	
			(2)健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施保洁：		
			①每月清洁1次；	4	

			②每季度清洗消毒1次；	4	
			③设施表面基本干净，基本无果皮、纸屑等垃圾。	4	
			(3)天台屋面保洁，每年雨季清理1次。	4	
			(4)车库保洁：		
			①每日巡视保洁1次，每季度全面清扫1次地面；	4	
			②每季度清洁车库内公共设施设备1次；	4	
			③每季度清理排水沟1次。	4	
			(5)设置专人对保洁质量进行监督检查，每日抽查不少于	4	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	楼外公共区域	1次，一月内检查到所有单元楼层，检查记录完整。		
			(6)绿地保洁：		
			①对绿地每日巡视保洁不少于1次；	4	
			②目视绿地无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	4	
			(7)水景保洁：		
			①人工湖每季度打捞不少于1次杂草、水底杂物；	4	
			②喷水池每周打捞不少于1次水底杂物；	4	
			③每日清除水面漂浮物。	4	
		垃圾收集清运	(1)春、冬季每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季每日清运生活垃圾不少于2次，无乱堆乱倒；	6	
			(2)垃圾收容器每半月清洗1次；	4	
			(3)指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每周清运1次。	4	
		有害生物防控	(1)定期对沟、渠、井、垃圾收集点喷洒药物灭蚊、蝇、蟑螂等，放置灭鼠药物或器械，投药点设置显著标识；	4	
			(2)每年消杀不少于2次。	4	
007	绿化管理	绿化养护	(1)各类花草树木生长正常；	3	
			(2)乔、灌木保存率80%及以上，无枯枝；	4	
			(3)木本花卉种植高矮合理，疏密均匀，草坪覆盖率85%及以上，生长季节无成片枯黄、斑秃，无明显杂草；	4	
			(4)乔、灌木缺株和草地空秃地段及时补植补种，补植补种成活率达到90%及以上；	4	
			(5)绿篱、造型植物无断垄。	3	
		绿化修剪	(1)乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于2遍；	3	
			(2)草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于2遍；	3	
			(3)草屑及时清理，草坪保持平整、边缘清晰，草高适度。	3	

		灌溉施肥	(1)按植物品种、生长状况、土壤条件等适时施肥，每年普施基肥1遍；	3	
			(2)花灌木年追肥1遍；	3	
			(3)保持有效供水，排水畅通。	3	
		除草松土	(1)年中耕除草、疏松表土不少于1次；	3	
			(2)定期拔除杂草。	3	
		病虫害防治	(1)无较大病虫害；	3	
			(2)平均病虫害株数不超过20%；	3	
			(3)禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时有告示。	3	
		其他	(1)树干刷白：每年秋末冬初对乔木树干涂白1次，涂白高度符合规定。	3	
			(2)对倾斜乔、灌木和其他苗木及时扶正加固。	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
008	社区活动		(1)物业服务企业积极开展丰富多彩、雅俗共赏的社区文化活动。主要包括：		
			①与专业旅行社合作夏令营、特色旅游；	2	
			②与社会文艺机构合作举办文体比赛、戏曲表演；	2	
			③与民政、医疗、慈善等部门组织社区医疗、居家养老等活动；	2	
			④与社区居委会、企业、社团等合作举办家庭趣味运动会、老年健康知识问答、儿童绘画比赛等。	2	
			(2)协助街道办事处、社区居委会和县直单位做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务。	3	
小 计				580	

★★二星级标准（580分）

序号	项目	服务岗位	内 容		分值	考核得分
			计容建筑面积<10万m ²	计容建筑面积≥10万m ²		
001	服务人员配置	项目经理	项目经理1名，确需在其他物业服务项目兼职的，须在县城市规划区范围内且兼职不超过1个物业服务项目。	项目经理1名且不得在其他物业服务项目兼职。	5	

	客服人员	不少于1人。	1人/600--700户（低于600户的不少于1人）。	3	
	保洁人员	1人 / 1.2--1.4万 m ² （计容建筑面积）。		6	
	秩序维护人员	1人 / 1.2--1.4万 m ² （计容建筑面积）。		6	
	绿化人员	1人/2.5--3万 m ² （绿化面积），低于2.5万 m ² 的配置不少于1人。		4	
	维修人员	1人 / 3--4万 m ² （计容建筑面积） 低于3万 m ² 的配置不少于1人。		4	
★计容建筑面积超过50万 m ² 的，除项目经理外，其他各岗人员配置乘以0.9系数。					

序号	项目	服务岗位	内 容	分值	考核得分
002	客户服务	接待时间	客服场所有专人负责接待。接待时间：		
			(1)工作日不少于9小时；	6	
			(2)节假日不少于7小时；		
			(3)其他时间设有值班人员。		
		维修时效	(1)紧急维修20分钟内达现场，12个小时内完成。如不能按时完成，有紧急处理措施、限时承诺，并告知业主（物业使用人）。	8	
			(2)一般维修5日内修复，特殊情况必须作出说明和限时承诺。	6	
			(3)其他维修按合同或双方约定时限到达现场，并采取必要的处理措施。大、中修参照物业专项维修资金管理相关规定落实。	3	
			(4)维修回访率100%，维修满意率不低于85%。	4	
		投诉处理	(1)业主（物业使用人）投诉处理率100%。	4	
			(2)投诉处理回访率100%，满意率不低于85%。	4	
		意见征询	每年至少向业主委员会汇报工作1次，听取意见和建议。	2	
		便民服务	根据业主（物业使用人）需求提供如配置手推车、配备雨具、信息咨询、快递等无偿便民服务不少于2种。	3	
003	共用部位管理	检查维护	(1)检查外墙面、屋檐、阳台等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每季度检查不少于1次。	3	
			(2)检查共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维护保养，做好记录。每季度检查不少于1次。	3	
			(3)检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室	3	

			外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每季度检查不少于1次。		
			(4)对泄水沟、排水管道进行清扫、疏通，保证排水畅通，做好记录。每季度检查不少于1次。	3	
		装修管理	(1)装修、施工没有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象。对装修、施工现场每日巡查不少于1次。	3	
			(2)装修、施工现场动用明火的，每3个小时巡查1次。	3	
		标识管理	住宅小区各栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰，外观整洁和美观，无安全隐患，发现损坏，及时修复，完好率不低于85%。	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
003	共用部位管理	空房巡查	定期对空置房巡查并做好记录。每两个月不少于1次。	3	
		违建管理	(1)没有私搭乱建、擅自改变房屋用途等现象。	6	
			(2)没有毁绿、毁路种菜（农作物）等现象。	6	
			(3)没有在公共区域擅自建私家停车位等现象。	6	
			(4)没有饲养畜禽等现象。	6	
004	共用设施设备管理	设备机房管理	(1)动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具等按规范定期检测，取得合格证，并做好记录。	4	
			(2)显著位置张贴悬挂相关制度和从业人员资格证书；	2	
			(3)设施设备标识、标牌齐全；	2	
			(4)机房须常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入须登记；	2	
			(5)机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明；	3	
			(6)在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；	3	
			(7)规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；	2	
			(8)机房内不得堆积杂物，按要求巡视、保持清洁；	2	
			(9)在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查并做好记录。	5	
		电梯管理	(1)在轿厢内张贴《安全检验合格证》《电梯乘梯须知》和操作规程、应急处置流程、应急服务电话；	3	
			(2)电梯厢内外按钮、照明灯具等配件保持完好，三方对讲畅通，电梯厢内整洁；	3	

			(3)电梯机房有明显的警示标志，应急工具摆放规范，机房门常闭落锁；	3	
			(4)设置消防器材、温度计，有降温通风措施；	3	
			(5)电梯发生故障，物业管理人员及时通知电梯维保单位，并督促排除故障；	6	
			(6)发生人员被困或者其他重大事故，物业管理人员立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；	6	
			(7)对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；	3	
			(8)定期对电梯轿厢、机房等部位进行巡查。每周不少于1次。	3	
			(1)消防控制室有专业人员24小时值守，处理各类报警信息；	6	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	消防设备管理	(2)管理制度、应急预案张贴在显著位置；	2	
			(3)消防设施设备系统名称和编号完备，标志、区域、流向明显，消防专用工具配置齐全，摆放规范；	2	
			(4)灭火器、消防水带等消防设备、物资配备齐全；	2	
			(5)防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭，疏散通道严禁堆放杂物；	2	
			(6)火灾报警系统和联动装置完好并保持自动控制状态；	3	
			(7)定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。每月测试不少于1次；	4	
			(8)定期利用末端试水装置对水流指示器进行试验，确保水压正常。每月试验不少于1次；	4	
			(9)定期对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施设备进行巡视、检查和维护，保持完好，可随时启用。每季度检查维护不少于1次。	6	
		给排水设备管理	(1)配备专业的给排水设施设备管理维护服务人员；	4	
			(2)每季度对水箱、水池清洗1次；	4	
			(3)水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，溢流管口安装防护网，检查保养附属配件；	3	
			(4)每季度对污水提升泵检查保养1次；	5	
			(5)雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；	3	
			(6)不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。	3	

			(7)定期检查公共污水管道、化粪池等部位。每年清理1次；	3	
			①清理现场设置安全标志；		
			②池底污物掏净；		
			③污物当天运走，清运过程无漏洒，清理现场及时清洗干净。		
		供电设施设备管理	(8)雨水管道、窨井每半年检修1次；	3	
			(9)窨井每半年清理1次；	3	
			(10)排水明沟每月清理1次；	3	
			(11)暗沟每季度清理1次。	3	
			(1)配备专业的供电设施设备管理维护服务人员。	4	
			(2)自管高压配电房操作绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查；	3	
			(3)配电房有明显警示标志，悬挂操作规程；	3	
			(4)设置消防器材，防小动物设施完备；	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	供电设施设备管理	(5)无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；	3	
			(6)配电房每日专人巡查，对设备主要运行参数进行查抄；限电、停电提前书面通知业主（物业使用人）。	3	
			(7)路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明系统控制柜、线路、灯具进行检修。每半月检查1次，发现损坏，5日内修复，完好率85%以上。	4	
		视频监控系统管理	(1)摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；	3	
			(2)画面分割器工作正常、整洁；	3	
			(3)录入设备工作正常、整洁；	3	
			(4)监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；	3	
			(5)矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。	3	
			(6)视频监控设备设施24小时运转正常，实现对管理服务区域的有效监控，存储介质内存满足图像保存时间不少于30日的配置。	4	
			(7)对各分系统功能性检查维护，每月不少于1次；	3	
			(8)对电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整、摄像云台润滑、解码器防雨罩检查除尘、接线检查维护，每两月不少于1次；	3	
			(9)对电源接线绝缘、接地检查维护，每半年不少于1次；	3	
			(10)巡更点位置正确，巡更器具安装牢固、工作正常；	3	
			(11)周界报警系统工作站整洁，红外探头安装牢固、线路无损、工作正常；	3	

			(12)对讲系统基站天线安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。	3	
		防雷设施设备	(1)每季度检查维修1次防雷设施设备；	2	
			(2)雨季或者危害性天气来临前对设施进行检查维护；	2	
			(3)防雷设施出现锈蚀、变形、断裂等，及时处理。	2	
		道路管护	(1)服务区域内部道路交通标志齐全，设置明显、清晰；	3	
			(2)道路交通标志、路牙、路面、窞井盖、排水等，每日巡查1次；发现损坏、丢失等情况，5日内修复。	3	
		其他设施管护	(1)对围墙、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身器材、休闲椅、儿童乐园等设施进行检查维护，每季度不少于1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复；完好率不低于85%。	3	
			(2)对机动车车库、车位（包括人防工程）设施和非机动车棚、电瓶车公共充电设施，每月检查1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复。	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
005	公共秩序管理	车辆管理	(1)机动车辆凭证（卡）出入，外来车辆或临时进入的机动车辆进行登记；	3	
			(2)车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全，正常使用；	3	
			(3)没有车场、车库私自改建、分隔、拆除现象；	4	
			④非机动车定点停放；	4	
			⑤没有电动车私自拉线充电现象。	8	
		消防安全管理	(1)对防火情况进行巡查，每日1次；	4	
			(2)定期对消防安全进行全面检查，每月1次；	4	
			(3)发现消防安全违法行为和火灾隐患等问题，立即纠正排除，无法纠正排除的，立即向相关部门报告，积极配合消防人员处理，做好记录；	8	
			(4)监控室收到火警、警情或者其他异常情况报警信号后，秩序维护人员立即赶到现场进行处理，监控录入资料，留存30日备查；	4	
			(5)消防通道上无路障和停放车辆，保持消防通道畅通；	4	
			(6)每年对物业服务人员进行不少于1次消防安全培训；	3	
			(7)每年组织不少于1次业主（物业使用人）和物业服务人员共同参加的消防演练。	3	
		值班执勤管理	(1)主出入口有专职人员每日24小时值守；	6	
			(2)其他出入口通行期间有人值守，每日值守不少于8个小时；	6	

			(3)按规定的时间和路线进行巡查，发现异常情况，现场采取必要措施进行处理。每3个小时巡查1次。	6	
		其他	(1)对阳台外沿、窗户外沿摆放花盆、拖把等搁置物和悬挂物进行巡查；每日巡查不少于2次。	5	
			(2)在小区明显位置张贴禁止高空抛物温馨提示，提醒住户不向楼下乱扔杂物，防止高空抛物伤人事件发生。	5	
006	环境卫生管理	楼内公共区域	(1)住宅楼门厅和候梯厅保洁：		
			①每3日清扫、清拖1次地面；	3	
			②每半月擦拭1次信报箱、取奶箱；	3	
			③每两月擦拭1次门厅、候梯厅玻璃、墙面。	3	
			(2)楼道、楼梯保洁：		
			①每3日清扫1次楼道、楼梯；	3	
			②每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；	3	
			③门窗玻璃和灯具每年除尘、擦拭1次。	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
006	环境卫生管理	楼内公共区域	(3)电梯轿厢保洁：		
			①每3日清拖、擦拭1次轿厢门、面板、地面；	4	
			②不锈钢或其他材料装饰的轿厢，每季度护理1次；	4	
			③石材装饰的轿厢，每半年养护1次。	3	
		楼外公共区域	(1)楼外道路保洁：		
			①道路每日清扫1次，每周冲洗1次；	4	
			②目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙；	4	
			③无卫生死角、无扬尘，干净、整洁。	4	
			(2)健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施保洁：		
			①每月清洁1次；	4	
			②每两月清洗消毒1次；	4	
			③设施表面基本干净，基本无果皮、纸屑等垃圾。	4	
			(3)天台屋面保洁，每年清理2次。	4	
			(4)车库保洁：		
			①每日巡视保洁1次，每两月全面清扫1次地面；	4	
			②每两月清洁车库内公共设施设备1次；	4	
			③每季度清理排水沟1次。	4	
			(5)设置专人对保洁质量进行监督检查，每日抽查不少于1次，一月内检查到所有单元楼层，检查记录完整。	4	
			(6)绿地保洁：		

			①对绿地每日巡视保洁不少于1次；	4	
			②目视绿地无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	4	
			(7)水景保洁：		
			①人工湖每季度打捞不少于1次杂草、水底杂物；	4	
			②喷水池每周打捞不少于1次水底杂物；	4	
			③每日清除水面漂浮物。	4	
		垃圾收集清运	(1)春、冬季每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季每日清运生活垃圾不少于2次，无乱堆乱倒；	6	
			(2)垃圾收容器每半月清洗1次；	4	
			(3)指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每5清运1次。	4	
		有害生物防控	(1)定期对沟、渠、井、垃圾收集点喷洒药物灭蚊、蝇、蟑螂等，放置灭鼠药物或器械，投药点设置显著标识；		
			(2)每年消杀不少于2次。		

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
007	绿化管理	绿化养护	(1)各类花草树木生长正常；	3	
			(2)乔、灌木保存率85%及以上，无枯枝；	4	
			(3)木本花卉种植高矮合理，疏密均匀，草坪覆盖率85%及以上，生长季节无成片枯黄、斑秃，无明显杂草；	4	
			(4)乔、灌木缺株和草地空秃地段及时补植补种，补植补种成活率达到90%及以上；	4	
			(5)绿篱、造型植物无断垄。	3	
		绿化修剪	(1)乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于2遍；	3	
			(2)草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于2遍；	3	
			(3)草屑及时清理，草坪保持平整、边缘清晰，草高适度。	3	
		灌溉施肥	(1)按植物品种、生长状况、土壤条件等适时施肥，每年普施基肥1遍；	3	
			(2)花灌木年追肥1遍；	3	
			(3)保持有效供水，排水畅通。	3	
		除草松土	(1)年中耕除草、疏松表土不少于2次；	3	
			(2)定期拔除杂草。	3	
		病虫害防治	(1)无较大病虫害；	3	
			(2)平均病虫害株数不超过20%；	3	
			(3)禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时有告示。	3	

		其他	(1)树干刷白：每年秋末冬初对乔木树干涂白1次，涂白高度符合规定。	3	
			(2)对倾斜乔、灌木和其他苗木及时扶正加固。	3	
008	社区活动		(1)物业服务企业积极开展丰富多彩、雅俗共赏的社区文化活动。主要包括：		
			①与专业旅行社合作夏令营、特色旅游；	2	
			②与社会文艺机构合作举办文体比赛、戏曲表演；	2	
			③与民政、医疗、慈善等部门组织社区医疗、居家养老等活动；	2	
			④与社区居委会、企业、社团等合作举办家庭趣味运动会、老年健康知识问答、儿童绘画比赛等。	2	
			(2)协助街道办事处、社区居委会和县直单位做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务。	3	
小 计				580	

★★★三星级标准（580分）

序号	项目	服务岗位	内 容		分 值	考核得分
			计容建筑面积<10万m²	计容建筑面积≥10万m²		
001	服务人员配置	项目经理	项目经理1名，确需在其他物业服务项目兼职的，须在县城市规划区范围内且兼职不超过1个物业服务项目。	项目经理1名且不得在其他物业服务项目兼职。	5	
		客服人员	不少于1人。	1人/500户--600户（低于500户的不少于1人）。	3	
		保洁人员	1人 / 1--1.2万m²（计容建筑面积）。		6	
		秩序维护人员	1人 / 1--1.2万m²（计容建筑面积）。		6	
		绿化人员	1人/2--2.5万m²（绿化面积），低于2万m²的配置不少于1人。		4	
		维修人员	1人 / 2.5--3万m²（计容建筑面积），低于2.5万m²的配置不少于1人。		4	
		★计容建筑面积超过50万m²的，除项目经理外，其他各岗人员配置乘以0.9系数。				
002	客户	接待时间	客服场所所有专人负责接待。接待时间：			
		(1)工作日不少于10小时；		6		

	服务		(2)节假日不少于8小时；		
			(3)其他时间设有值班人员。		
		维修时效	(1)紧急维修20分钟内达现场，12个小时内完成。不能按时完成，有紧急处理措施、限时承诺，并告知业主（物业使用人）。	8	
			(2)一般维修5日内修复，特殊情况必须作出说明和限时承诺。	6	
			(3)其他维修按合同或双方约定时限到达现场，并采取必要的处理措施。大、中修参照物业专项维修资金管理相关规定落实。	3	
			(4)维修回访率100%，维修满意率不低于90%。	4	
		投诉处理	(1)业主（物业使用人）投诉处理率100%。	4	
			(2)投诉处理回访率100%，满意率不低于90%。	4	
		意见征询	每年至少向业主委员会汇报工作1次，听取意见和建议。	2	
		便民服务	根据业主（物业使用人）需求提供如配置手推车、配备雨具、信息咨询、快递等无偿便民服务不少于3种。	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
003	共用部位管理	检查维护	(1)检查外墙面、屋檐、阳台等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每两月检查不少于1次。	3	
			(2)检查共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维护保养，做好记录。每两月检查不少于1次。	3	
			(3)检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每两月检查不少于1次。	3	
			(4)对泄水沟、排水管道进行清扫、疏通，保证排水畅通，做好记录。每两月检查不少于1次。	3	
		装修管理	(1)装修、施工没有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象。对装修、施工现场每日巡查不少于2次，	3	
			(2)装修、施工现场动用明火的，每3个小时巡查1次。	3	
		标识管理	住宅小区各栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰，外观整洁和美观，无安全隐患，发现损坏，及时修复，完好率不低于90%。	3	
		空房巡查	定期对空置房巡查并做好记录。每两个月不少于1次。	3	
		违建	(1)没有私搭乱建、擅自改变房屋用途等现象。	6	

004	共用 设施 设备 管理	管理	(2)没有毁绿、毁路种菜（农作物）等现象。	6	
			(3)没有在公共区域擅自建私家停车位等现象。	6	
			(4)没有饲养畜禽等现象。	6	
		设备 机房 管理	(1)动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具等按规范定期检测，取得合格证，并做好记录。	4	
			(2)显著位置张贴悬挂相关制度和从业人员资格证书；	2	
			(3)设施设备标识、标牌齐全；	2	
			(4)机房须常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入须登记；	2	
			(5)机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明；	3	
			(6)在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；	3	
			(7)规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；	2	
			(8)机房内不得堆积杂物，按要求巡视、保持清洁；	2	
			(9)在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查并做好记录。	5	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用 设施 设备 管理	电梯 管理	(1)在轿厢内张贴《安全检验合格证》《电梯乘梯须知》和操作规程、应急处置流程、应急服务电话；	3	
			(2)电梯厢内外按钮、照明灯具等配件保持完好，三方对讲畅通，电梯厢内整洁；	3	
			(3)电梯机房有明显的警示标志，应急工具摆放规范，机房门常闭落锁；	3	
			(4)设置消防器材、温度计，有降温通风措施；	3	
			(5)电梯发生故障，物业管理人员及时通知电梯维保单位，并督促排除故障；	6	
			(6)发生人员被困或者其他重大事故，物业管理人员立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；	6	
			(7)对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；	3	
			(8)定期对电梯轿厢、机房等部位进行巡查。每周不少于1次。	3	
		消防 设施 设备 管理	(1)消防控制室有专业人员24小时值守，处理各类报警信息；	6	
			(2)管理制度、应急预案张贴在显著位置；	2	
			(3)消防设施设备系统名称和编号完备，标志、区域、流向明显，消防专用工具配置齐全，摆放规	2	

			范；		
			(4)灭火器、消防水带等消防设备、物资配备齐全；	2	
			(5)防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭，疏散通道严禁堆放杂物；	2	
			(6)火灾报警系统和联动装置完好并保持自动控制状态；	3	
			(7)定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。每月测试不少于1次；	4	
			(8)定期利用末端试水装置对水流指示器进行试验，确保水压正常。每月试验不少于1次；	4	
			(9)定期对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施设备进行巡视、检查和维护，保持完好，可随时启用。每两月检查维护不少于1次。	6	
		给排水设施设备管理	(1)配备专业的给排水设施设备管理维护服务人员；	4	
			(2)每季度对水箱、水池清洗1次；	4	
			(3)水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，溢流管口安装防护网，检查保养附属配件；	3	
			(4)每季度对污水提升泵检查保养1次；	5	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	给排水设施设备管理	(5)雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；	3	
			(6)不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。	3	
			(7)定期检查公共污水管道、化粪池等部位。每半年清理1次；	3	
			①清理现场设置安全标志；		
			②池底污物掏净；		
			③污物当天运走，清运过程无漏洒，清理现场及时清洗干净。		
			(8)雨水管道、窨井每季度检修1次；	3	
			(9)窨井每半年清理1次；	3	
			(10)排水明沟每月清理1次；	3	
			(11)暗沟每季度清理1次。	3	
		供电设施设备管理	(1)配备专业的供电设施设备管理维护服务人员。	4	
			(2)自管高压配电房操作绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查；	3	
			(3)配电房有明显警示标志，悬挂操作规程；	3	
			(4)设置消防器材，防小动物设施完备；	3	
			(5)无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；	3	

			(6)配电房每日专人巡查，对设备主要运行参数进行查抄；限电、停电提前书面通知业主（物业使用人）。	3	
			(7)路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明系统控制柜、线路、灯具进行检修。每月检查1次，发现损坏，5日内修复，完好率90%以上。	4	
		视频监控 系统 管理	(1)摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；	3	
			(2)画面分割器工作正常、整洁；	3	
			(3)录入设备工作正常、整洁；	3	
			(4)监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；	3	
			(5)矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。	3	
			(6)视频监控设备设施24小时运转正常，实现对管理服务区域的有效监控，存储介质内存满足图像保存时间不少于30日的配置。	4	
			(7)对各分系统功能性检查维护，每月不少于1次；	3	
			(8)对电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整、摄像云台润滑、解码器防雨罩检查除尘、接线检查维护，每两月不少于1次；	3	
			(9)对电源接线绝缘、接地检查维护，每季度不少于1次；	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用 设施 设备 管理	视频 监控 系统 管理	(10)巡更点位置正确，巡更器具安装牢固、工作正常；	3	
			(11)周界报警系统工作站整洁，红外探头安装牢固、线路无损、工作正常；	3	
			(12)对讲系统基站天线安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。	3	
		防雷 设施 设备	(1)每两月检查维修1次防雷设施设备；	2	
			(2)雨季或者危害性天气来临前对设施进行检查维护；	2	
			(3)防雷设施出现锈蚀、变形、断裂等，及时处理。	2	
		道路 管护	(1)服务区域内部道路交通标志齐全，设置明显、清晰；	3	
			(2)道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水等，每日巡查1次；发现损坏、丢失等情况，5日内修复。	3	
		其他 设施 管护	(1)对围墙、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身器材、休闲椅、儿童乐园等设施进行检查维护，每季度不少于1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复；完好率不低于90%。	3	
			(2)对机动车车库、车位（包括人防工程）设施和非机动车棚、电瓶车公共充电设施，每月检查1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复。	3	

005	公共秩序管理	车辆管理	(1)机动车辆凭证（卡）出入，外来车辆或临时进入的机动车辆进行登记；	3	
			(2)车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全，正常使用；	3	
			(3)没有车场、车库私自改建、分隔、拆除现象；	4	
			④非机动车定点停放；	4	
			⑤没有电动车私自拉线充电现象。	8	
		消防安全管理	(1)对防火情况进行巡查，每日1次；	4	
			(2)定期对消防安全进行全面检查，每月1次；	4	
			(3)发现消防安全违法行为和火灾隐患等问题，立即纠正排除，无法纠正排除的，立即向相关部门报告，积极配合消防人员处理，做好记录；	8	
			(4)监控室收到火警、警情或者其他异常情况报警信号后，秩序维护人员立即赶到现场进行处理，监控录入资料，留存30日备查；	4	
			(5)消防通道上无路障和停放车辆，保持消防通道畅通；	4	
			(6)每年对物业服务人员进行不少于1次消防安全培训；	3	
			(7)每年组织不少于1次业主（物业使用人）和物业服务人员共同参加的消防演练。	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
005	公共秩序管理	值班执勤管理	(1)主出入口有专职人员每日24小时值守；	6	
			(2)其他出入口通行期间有人值守，每日值守不少于10个小时；	6	
			(3)按规定的时间和路线进行巡查，发现异常情况，现场采取必要措施进行处理。每3个小时巡查1次。	6	
		其他	(1)对阳台外沿、窗户外沿摆放花盆、拖把等搁置物和悬挂物进行巡查；每日巡查不少于3次。	5	
			(2)在小区明显位置张贴禁止高空抛物温馨提示，提醒住户不向楼下乱扔杂物，防止高空抛物伤人事件发生。	5	
006	环境卫生管理	楼内公共区域	(1)住宅楼门厅和候梯厅保洁：		
			①每3日清扫1次地面，每周清拖1次地面；	3	
			②每半月擦拭 1次信报箱、取奶箱；	3	
			③每两月擦拭1次门厅、候梯厅玻璃、墙面。	3	
			(2)楼道、楼梯保洁：		
			①每3日、每周清拖1次楼道、楼梯；	3	
			②每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；	3	
			③门窗玻璃和灯具每半年除尘、擦拭1次。	3	
			(3)电梯轿厢保洁：		
			①每2日清拖、擦拭 1次轿厢门、面板、地面；	4	

			②不锈钢或其他材料装饰的轿厢，每季度护理1次；	4	
			③石材装饰的轿厢，每半年养护1次。	3	
		楼外公共区域	(1)楼外道路保洁：		
			①道路每日清扫1次，每周冲洗1次；	4	
			②目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙；	4	
			③无卫生死角、无扬尘，干净、整洁。	4	
			(2)健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施保洁：		
			①每月清洁1次；	4	
			②每两月清洗消毒1次；	4	
			③设施表面基本干净，基本无果皮、纸屑等垃圾。	4	
			(3)天台屋面保洁，每年清理2次。	4	
			(4)车库保洁：		
			①每日巡视保洁1次，每月全面清扫1次地面；	4	
			②每月清洁车库内公共设施设备1次；	4	
			③每两月清理排水沟1次。	4	
			(5)设置专人对保洁质量进行监督检查，每日抽查不少于	4	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
006	环境卫生管理	楼外公共区域	2次，半月内检查到所有单元楼层，检查记录完整。		
			(6)绿地保洁：		
			①对绿地每日巡视保洁不少于2次；	4	
			②目视绿地无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	4	
			(7)水景保洁：		
			①人工湖每两月打捞不少于1次杂草、水底杂物；	4	
			②喷水池每周打捞不少于1次水底杂物；	4	
			③每日清除水面漂浮物。	4	
		垃圾收集清运	(1)春、冬季每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季每日清运生活垃圾不少于2次，无乱堆乱倒；	6	
			(2)垃圾收容器每周清洗1次；	4	
			(3)指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每3日清运1次。	4	
		有害生物防控	(1)定期对沟、渠、井、垃圾收集点喷洒药物灭蚊、蝇、蟑螂等，放置灭鼠药物或器械，投药点设置显著标识；	4	
			(2)每年消杀不少于3次。	4	
007	绿化管理	绿化养护	(1)各类花草树木生长正常；	3	
			(2)乔、灌木保存率90%及以上，无枯枝；	4	

			(3)木本花卉种植高矮合理，疏密均匀，草坪覆盖率85%及以上，生长季节无成片枯黄、斑秃，无明显杂草；	4	
			(4)乔、灌木缺株和草地空秃地段及时补植补种，补植补种成活率达到90%及以上；	4	
			(5)绿篱、造型植物无断垄。	3	
		绿化修剪	(1)乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于3遍；	3	
			(2)草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于3遍；	3	
			(3)草屑及时清理，草坪保持平整、边缘清晰，草高适度。	3	
		灌溉施肥	(1)按植物品种、生长状况、土壤条件等适时施肥，每年普施基肥2遍；	3	
			(2)花灌木年追肥2遍；	3	
			(3)保持有效供水，排水畅通。	3	
		除草松土	(1)年中耕除草、疏松表土不少于2次；	3	
			(2)定期拔除杂草。	3	
		病虫害防治	(1)无较大病虫害；	3	
			(2)平均病虫害株数不超过15%；	3	
			(3)禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时有告示。	3	
		其他	(1)树干刷白：每年秋末冬初对乔木树干涂白1次，涂白高度符合规定。	3	
			(2)对倾斜乔、灌木和其他苗木及时扶正加固。	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
008	社区活动		(1)物业服务企业积极开展丰富多彩、雅俗共赏的社区文化活动。主要包括：		
			①与专业旅行社合作夏令营、特色旅游；	2	
			②与社会文艺机构合作举办文体比赛、戏曲表演；	2	
			③与民政、医疗、慈善等部门组织社区医疗、居家养老等活动；	2	
			④与社区居委会、企业、社团等合作举办家庭趣味运动会、老年健康知识问答、儿童绘画比赛等。	2	
			(2)协助街道办事处、社区居委会和县直单位做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务。	3	
小 计				580	

★★★★四星级标准（580分）

序号	项目	服务岗位	内 容		分 值	考核得分
			计容建筑面积<10万m²	计容建筑面积≥10万m²		
001	服务人员配置	项目 经理	项目经理1名，确需在其他物业服务项目兼职的，须在县城市规划区范围内且兼职不超过1个物业服务项目。	项目经理1名且不得在其他物业服务项目兼职。	5	
		客服 人员	不少于1人。	1人/400--500户（低于400户的不少于1人）。	3	
		保洁 人员	1人 / 0.8--1万m²（计容建筑面积）。		6	
		秩序 维护 人员	1人 / 0.8--1万m²（计容建筑面积）。		6	
		绿化 人员	1人/1.5--2万m²（绿化面积），低于1.5万m²的配置不少于1人。		4	
		维修 人员	1人 / 2--2.5万m²（计容建筑面积），低于2万m²的配置不少于1人。		4	
	★计容建筑面积超过50万m²的，除项目经理外，其他各岗人员配置乘以0.9系数。					

序号	项目	服务岗位	内 容	分值	考核得分
002	客户服务	接待时间	客服场所有专人负责接待。接待时间：		
			(1)工作日不少于11小时；	6	
			(2)节假日不少于9小时；		
			(3)其他时间设有值班人员。		
		维修时效	(1)紧急维修20分钟内达现场，12个小时内完成。不能按时完成，有紧急处理措施、限时承诺，并告知业主（物业使用人）。	8	
			(2)一般维修3日内修复，特殊情况必须作出说明和限时承诺。	6	
			(3)其他维修按合同或双方约定时限到达现场，并采取必要的处理措施。大、中修参照物业专项维修资金管理相关规定落实。	3	
			(4)维修回访率100%，维修满意率不低于95%。	4	
		投诉	(1)业主（物业使用人）投诉处理率100%。	4	

		处理	(2)投诉处理回访率100%，满意率不低于95%。	4	
		意见征询	每年至少向业主委员会汇报工作1次，听取意见和建议。	2	
		便民服务	根据业主（物业使用人）需求提供如配置手推车、配备雨具、信息咨询、快递等无偿便民服务不少于4种。	3	
003	共用部位管理	检查维护	(1)检查外墙面、屋檐、阳台等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每月检查不少于1次。	3	
			(2)检查共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维护保养，做好记录。每月检查不少于1次。	3	
			(3)检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每月检查不少于1次。	3	
			(4)对泄水沟、排水管道进行清扫、疏通，保证排水畅通，做好记录。每月检查不少于1次。	3	
		装修管理	(1)装修、施工没有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象。对装修、施工现场每日巡查不少于3次，	3	
			(2)装修、施工现场动用明火的，每2个小时巡查1次。	3	
		标识管理	住宅小区各栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰，外观整洁和美观，无安全隐患，发现损坏，及时修复，完好率不低于95%。	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
003	共用部位管理	空房巡查	定期对空置房巡查并做好记录。每两个月不少于1次。	3	
		违建管理	(1)没有私搭乱建、擅自改变房屋用途等现象。	6	
			(2)没有毁绿、毁路种菜（农作物）等现象。	6	
			(3)没有在公共区域擅自建私家停车位等现象。	6	
			(4)没有饲养畜禽等现象。	6	
004	共用设施设备管理	设备机房管理	(1)动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具等按规范定期检测，取得合格证，并做好记录。	4	
			(2)显著位置张贴悬挂相关制度和从业人员资格证书；	2	
			(3)设施设备标识、标牌齐全；	2	
			(4)机房须常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入须登记；	2	
			(5)机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明；	3	
			(6)在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检	3	

			查器材完好情况；		
			(7)规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；	2	
			(8)机房内不得堆积杂物，按要求巡视、保持清洁；	2	
			(9)在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查并做好记录。	5	
		电梯管理	(1)在轿厢内张贴《安全检验合格证》、《电梯乘梯须知》和操作规程、应急处置流程、应急服务电话；	3	
			(2)电梯厢内外按钮、照明灯具等配件保持完好，三方对讲畅通，电梯厢内整洁；	3	
			(3)电梯机房有明显的警示标志，应急工具摆放规范，机房门常闭落锁；	3	
			(4)设置消防器材、温度计，有降温通风措施；	3	
			(5)电梯发生故障，物业管理人员及时通知电梯维保单位，并督促排除故障；	6	
			(6)发生人员被困或者其他重大事故，物业管理人员立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；	6	
			(7)对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；	3	
			(8)定期对电梯轿厢、机房等部位进行巡查。每周不少于2次。	3	
			(1)消防控制室有专业人员24小时值守，处理各类报警信息；	6	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	消防设施设备管理	(2)管理制度、应急预案张贴在显著位置；	2	
			(3)消防设施设备系统名称和编号完备，标志、区域、流向明显，消防专用工具配置齐全，摆放规范；	2	
			(4)灭火器、消防水带等消防设备、物资配备齐全；	2	
			(5)防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭，疏散通道严禁堆放杂物；	2	
			(6)火灾报警系统和联动装置完好并保持自动控制状态；	3	
			(7)定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。每月测试不少于1次；	4	
			(8)定期利用末端试水装置对水流指示器进行试验，确保水压正常。每月试验不少于1次；	4	
			(9)定期对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯	6	

			等消防设施设备进行巡视、检查和维护，保持完好，可随时启用。每月检查维护不少于1次。		
		给排水设施设备管理	(1)配备专业的给排水设施设备管理维护服务人员；	4	
			(2)每季度对水箱、水池清洗1次；	4	
			(3)水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，溢流管口安装防护网，检查保养附属配件；	3	
			(4)每季度对污水提升泵检查保养1次；	5	
			(5)雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；	3	
			(6)不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。	3	
			(7)定期检查公共污水管道、化粪池等部位。每季度清理1次；	3	
			①清理现场设置安全标志；		
			②池底污物掏净；		
			③污物当天运走，清运过程无漏洒，清理现场及时清洗干净。		
			(8)雨水管道、窨井每月检修1次；	3	
		供电设施设备管理	(9)窨井每季度清理1次；	3	
			(10)排水明沟每月清理1次；	3	
			(11)暗沟每两月清理1次。	3	
			(1)配备专业的供电设施设备管理维护服务人员。	4	
			(2)自管高压配电房操作绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查；	3	
			(3)配电房有明显警示标志，悬挂操作规程；	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	供电设施设备管理	(4)设置消防器材，防小动物设施完备；	3	
			(5)无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；	3	
			(6)配电房每日专人巡查，对设备主要运行参数进行查抄；限电、停电提前书面通知业主（物业使用人）。	3	
			(7)路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明系统控制柜、线路、灯具进行检修。每周检查2次，发现损坏，3日内修复，完好率95%以上。	4	
		视频监控管理系统	(1)摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；	3	
			(2)画面分割器工作正常、整洁；	3	
			(3)录入设备工作正常、整洁；	3	
			(4)监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；	3	
			(5)矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。	3	
			(6)视频监控设备设施24小时运转正常，实现对管理服务区域的有效监控，存储介质内存满足图像保存时间不少于30日的配置。	4	

			(7)对各分系统功能性检查维护，每月不少于1次；	3	
			(8)对电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整、摄像云台润滑、解码器防雨罩检查除尘、接线检查维护，每两月不少于1次；	3	
			(9)对电源接线绝缘、接地检查维护，每两月不少于1次；	3	
		视频监控 系统管理	(10)巡更点位置正确，巡更器具安装牢固、工作正常；	3	
			(11)周界报警系统工作站整洁，红外探头安装牢固、线路无损、工作正常；	3	
			(12)对讲系统基站天线安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。	3	
		防雷 设施设备	(1)每两月检查维修1次防雷设施设备；	2	
			(2)雨季或者危害性天气来临前对设施进行检查维护；	2	
			(3)防雷设施出现锈蚀、变形、断裂等，及时处理。	2	
		道路 管护	(1)服务区域内道路交通标志齐全，设置明显、清晰；	3	
			(2)道路交通标志、路牙、路面、窞井盖、排水等，每日巡查1次；发现损坏、丢失等情况，3日内修复。	3	
		其他 设施 管护	(1)对围墙、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身器材、休闲椅、儿童乐园等设施进行检查维护，每两月不少于1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复；完好率不低于95%。	3	
			(2)对机动车车库、车位（包括人防工程）设施和非机动车棚、电瓶车公共充电设施，每半月检查1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复。	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用 设施 设备 管理	车辆 管理	(1)机动车辆凭证（卡）出入，外来车辆或临时进入的机动车辆进行登记；	3	
			(2)车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全，正常使用；	3	
			(3)没有车场、车库私自改建、分隔、拆除现象；	4	
			④非机动车定点停放；	4	
			⑤没有电动车私自拉线充电现象。	8	
005	公共 秩序 管理	消防 安全 管理	(1)对防火情况进行巡查，每日不少于2次；	4	
			(2)定期对消防安全进行全面检查，每月1次；	4	
			(3)发现消防安全违法行为和火灾隐患等问题，立即纠正排除，无法纠正排除的，立即向相关部门报告，积极配合消防人员处理，做好记录；	8	

			(4)监控室收到火警、警情或者其他异常情况报警信号后,秩序维护人员立即赶到现场进行处理,监控录入资料,留存30日备查;	4	
			(5)消防通道上无路障和停放车辆,保持消防通道畅通;	4	
			(6)每年对物业服务人员进行不少于1次消防安全培训;	3	
			(7)每年组织不少于1次业主(物业使用人)和物业服务人员共同参加的消防演练。	3	
		值班 执勤 管理	(1)主出入口有专职人员每日24小时值守;	6	
			(2)其他出入口通行期间有人值守,每日值守不少于12个小时;	6	
			(3)按规定的时间和路线进行巡查,发现异常情况,现场采取必要措施进行处理。每3个小时天巡查1次。	6	
		其他	(1)对阳台外沿、窗户外沿摆放花盆、拖把等搁置物和悬挂物进行巡查;每日巡查不少于4次。	5	
			(2)在小区明显位置张贴禁止高空抛物温馨提示,提醒住户不向楼下乱扔杂物,防止高空抛物伤人事件发生。	5	
006	环境 卫生 管理	楼内 公共 区域	(1)住宅楼门厅和候梯厅保洁:		
			①每日清扫、清拖1次地面;	3	
			②每周擦拭1次信报箱、取奶箱;	3	
			③每月擦拭1次门厅、候梯厅玻璃、墙面。	3	
			(2)楼道、楼梯保洁:		
			①每日清扫1次楼道、楼梯;	3	
			②每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施;	3	
序号	项目	服务 类别	内 容	分 值	考核 得分
006	环境 卫生 管理	楼内 公共 区域	③门窗玻璃和灯具每半年除尘、擦拭1次。	3	
			(3)电梯轿厢保洁:		
			①每日清拖、擦拭1次轿厢门、面板、地面;	4	
			②不锈钢或其他材料装饰的轿厢,每季度护理1次;	4	
			③石材装饰的轿厢,每季度养护1次。	3	
		楼外 公共 区域	(1)楼外道路保洁:		
			①道路每日清扫1次,每3日冲洗1次;	4	
			②目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙;	4	
			③无卫生死角、无扬尘,干净、整洁。	4	
			(2)健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施保洁:		
			①每半月清洁1次;	4	

			②每月清洗消毒1次；	4	
			③设施表面基本干净，基本无果皮、纸屑等垃圾。	4	
			(3)天台屋面保洁，每季度清理1次。	4	
			(4)车库保洁：		
			①每日巡视保洁1次，每周全面清扫1次地面；	4	
			②每月清洁车库内公共设施设备1次；	4	
			③每月清理排水沟1次。	4	
			(5)设置专人对保洁质量进行监督检查，每日抽查不少于3次，一周内检查到所有单元楼层，检查记录完整。	4	
			(6)绿地保洁：		
			①对绿地每日巡视保洁不少于3次；	4	
			②目视绿地无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	4	
			(7)水景保洁：		
			①人工湖每月打捞不少于1次杂草、水底杂物；	4	
			②喷水池每周打捞不少于1次水底杂物；	4	
			③每日清除水面漂浮物。	4	
		垃圾收集清运	(1)春、冬季每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季每日清运生活垃圾不少于2次，无乱堆乱倒；	6	
			(2)垃圾收容器每周清洗1次；	4	
			(3)指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每日清运1次。	4	
		有害生物防控	(1)定期对沟、渠、井、垃圾收集点喷洒药物灭蚊、蝇、蟑螂等，放置灭鼠药物或器械，投药点设置显著标识；	4	
			(2)每年消杀不少于4次。	4	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
007	绿化管理	绿化养护	(1)各类花草树木生长正常；	3	
			(2)乔、灌木保存率90%及以上，无枯枝；	4	
			(3)木本花卉种植高矮合理，疏密均匀，草坪覆盖率85%及以上，生长季节无成片枯黄、斑秃，无明显杂草；	4	
			(4)乔、灌木缺株和草地空秃地段及时补植补种，补植补种成活率达到90%及以上；	4	
			(5)绿篱、造型植物无断垄。	3	
		绿化修剪	(1)乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于4遍；	3	
			(2)草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于4遍；	3	
			(3)草屑及时清理，草坪保持平整、边缘清晰，草高适度。	3	
		灌溉	(1)按植物品种、生长状况、土壤条件等适时施肥，	3	

		施肥	每年普施基肥2遍；		
			(2)花灌木年追肥2遍；	3	
			(3)保持有效供水，排水畅通。	3	
		除草 松土	(1)年中耕除草、疏松表土不少于4次；	3	
			(2)定期拔除杂草。	3	
		病虫害防 治	(1)无较大病虫害；	3	
			(2)平均病虫害株数不超过15%；	3	
			(3)禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时有告示。	3	
008	社区 活动		(1)物业服务企业积极开展丰富多彩、雅俗共赏的社区文化活动。主要包括：		
			①与专业旅行社合作夏令营、特色旅游；	2	
			②与社会文艺机构合作举办文体比赛、戏曲表演；	2	
			③与民政、医疗、慈善等部门组织社区医疗、居家养老等活动；	2	
			④与社区居委会、企业、社团等合作举办家庭趣味运动会、老年健康知识问答、儿童绘画比赛等。	2	
			(2)协助街道办事处、社区居委会和县直单位做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务。	3	
		小 计		580	

★★★★★五星级标准（580分）

序号	项目	服务 岗位	内 容		分 值	考核 得分
			计容建筑面积<10万m ²	计容建筑面积≥10万m ²		
001	服务 人员 配置	项目 经理	项目经理1名，确需在其他物业服务项目兼职的，须在县城市规划区范围内且兼职不超过1个物业服务项目。	项目经理1名且不得在其他物业服务项目兼职。	5	
		客服 人员	不少于1人。	1人/400--500户（低于400户的不少于1人）。	3	
		保洁 人员	1人 / 0.6--0.8万m ² （计容建筑面积）。		6	
		秩序 维护	1人 / 0.6--0.8万m ² （计容建筑面积）。		6	

		人员			
		绿化人员	1人/1--1.5万m ² （绿化面积），低于1万m ² 的配置不少于1人。	4	
		维修人员	1人 / 1.5--2万m ² （计容建筑面积），低于1.5万m ² 的配置不少于1人。	4	
		★计容建筑面积超过50万m ² 的，除项目经理外，其他各岗人员配置乘以0.9系数。			
002	客户服务	接待时间	客服场所所有专人负责接待。接待时间：		
			(1)工作日不少于12小时；	6	
			(2)节假日不少于10小时；		
			(3)其他时间设有值班人员。		
		维修时效	(1)紧急维修20分钟内达现场，12个小时内完成。不能按时完成，有紧急处理措施、限时承诺，并告知业主（物业使用人）。	8	
			(2)一般维修2日内修复，特殊情况必须作出说明和限时承诺。	6	
			(3)其他维修按合同或双方约定时限到达现场，并采取必要的处理措施。大、中修参照物业专项维修资金管理相关规定落实。	3	
			(4)维修回访率100%，维修满意率不低于95%。	4	
		投诉处理	(1)业主（物业使用人）投诉处理率100%。	4	
			(2)投诉处理回访率100%，满意率不低于95%。	4	
		意见征询	每年至少向业主委员会汇报工作1次，听取意见和建议。	2	
		便民服务	根据业主（物业使用人）需求提供如配置手推车、配备雨具、信息咨询、快递等无偿便民服务不少于5种。	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
003	共用部位管理	检查维护	(1)检查外墙面、屋檐、阳台等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每半月检查不少于1次。	3	
			(2)检查共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维护保养，做好记录。每半月检查不少于1次。	3	
			(3)检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每半月检查不少于1次。	3	
			(4)对泄水沟、排水管道进行清扫、疏通，保证排水畅通，做好记录。每半月检查不少于1次。	3	
		装修管理	(1)装修、施工没有影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象。对	3	

004			装修、施工现场每日巡查不少于4次，		
			(2)装修、施工现场动用明火的，每2个小时巡查1次。	3	
		标识管理	住宅小区各栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰，外观整洁和美观，无安全隐患，发现损坏，及时修复，完好率100%。	3	
		空房巡查	定期对空置房巡查并做好记录。每月不少于1次。	3	
		违建管理	(1)没有私搭乱建、擅自改变房屋用途等现象。	6	
			(2)没有毁绿、毁路种菜（农作物）等现象。	6	
			(3)没有在公共区域擅自建私家停车位等现象。	6	
			(4)没有饲养畜禽等现象。	6	
004	共用设施设备管理	设备机房管理	(1)动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具等按规范定期检测，取得合格证，并做好记录。	4	
			(2)显著位置张贴悬挂相关制度和从业人员资格证书；	2	
			(3)设施设备标识、标牌齐全；	2	
			(4)机房须常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入须登记；	2	
			(5)机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明；	3	
			(6)在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；	3	
			(7)规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；	2	
			(8)机房内不得堆积杂物，按要求巡视、保持清洁；	2	
			(9)在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查并做好记录。	5	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	电梯管理	(1)在轿厢内张贴《安全检验合格证》、《电梯乘梯须知》和操作规程、应急处置流程、应急服务电话；	3	
			(2)电梯厢内外按钮、照明灯具等配件保持完好，三方对讲畅通，电梯厢内整洁；	3	
			(3)电梯机房有明显的警示标志，应急工具摆放规范，机房门常闭落锁；	3	
			(4)设置消防器材、温度计，有降温通风措施；	3	
			(5)电梯发生故障，物业管理人员及时通知电梯维保单位，并督促排除故障；	6	

			(6)发生人员被困或者其他重大事故，物业管理人员立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；	6	
			(7)对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；	3	
			(8)定期对电梯轿厢、机房等部位进行巡查。每日不少于1次。	3	
		消防设施设备管理	(1)消防控制室有专业人员24小时值守，处理各类报警信息；	6	
			(2)管理制度、应急预案张贴在显著位置；	2	
			(3)消防设施设备系统名称和编号完备，标志、区域、流向明显，消防专用工具配置齐全，摆放规范；	2	
			(4)灭火器、消防水带等消防设备、物资配备齐全；	2	
			(5)防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭，疏散通道严禁堆放杂物；	2	
			(6)火灾报警系统和联动装置完好并保持自动控制状态；	3	
			(7)定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。每半月测试不少于1次；	4	
			(8)定期利用末端试水装置对水流指示器进行试验，确保水压正常。每半月试验不少于1次；	4	
			(9)定期对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施设备进行巡视、检查和维护，保持完好，可随时启用。每月检查维护不少于1次。	6	
		给排水设施设备管理	(1)配备专业的给排水设施设备管理维护服务人员；	4	
			(2)每季度对水箱、水池清洗1次；	4	
			(3)水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，溢流管口安装防护网，检查保养附属配件；	3	
			(4)每季度对污水提升泵检查保养1次；	5	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	给排水设施设备管理	(5)雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；	3	
			(6)不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。	3	
			(7)定期检查公共污水管道、化粪池等部位。每两月清理1次；	3	
			①清理现场设置安全标志；		
			②池底污物掏净；		
			③污物当天运走，清运过程无漏洒，清理现场及时清洗干净。		
			(8)雨水管道、窨井每月检修1次；	3	

			(9)窨井每两月清理1次；	3	
			(10)排水明沟每月清理1次；	3	
			(11)暗沟每两月清理1次。	3	
		供电设施设备管理	(1)配备专业的供电设施设备管理维护服务人员。	4	
			(2)自管高压配电房操作绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查；	3	
			(3)配电房有明显警示标志，悬挂操作规程；	3	
			(4)设置消防器材，防小动物设施完备；	3	
			(5)无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；	3	
			(6)配电房每日专人巡查，对设备主要运行参数进行查抄；限电、停电提前书面通知业主（物业使用人）。	3	
			(7)路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明系统控制柜、线路、灯具进行检修。每周天检查1次，发现损坏，2日内修复，完好率100%。	4	
		视频监控系统管理	(1)摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；	3	
			(2)画面分割器工作正常、整洁；	3	
			(3)录入设备工作正常、整洁；	3	
			(4)监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；	3	
			(5)矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。	3	
			(6)视频监控设备设施24小时运转正常，实现对管理服务区域的有效监控，存储介质内存满足图像保存时间不少于30日的配置。	4	
			(7)对各分系统功能性检查维护，每月不少于1次；	3	
			(8)对电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整、摄像云台润滑、解码器防雨罩检查除尘、接线检查维护，每两月不少于1次；	3	
			(9)对电源接线绝缘、接地检查维护，每月不少于1次；	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
004	共用设施设备管理	视频监控系统管理	(10)巡更点位置正确，巡更器具安装牢固、工作正常；	3	
			(11)周界报警系统工作站整洁，红外探头安装牢固、线路无损、工作正常；	3	
			(12)对讲系统基站天线安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。	3	
		防雷设施设备	(1)每月检查维修1次防雷设施设备；	2	
			(2)雨季或者危害性天气来临前对设施进行检查维护；	2	
			(3)防雷设施出现锈蚀、变形、断裂等，及时处理。	2	
		道路管护	(1)服务区域内道路交通标志齐全，设置明显、清晰；	3	

			(2)道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水等，每日巡查1次；发现损坏、丢失等情况，3日内修复。	3	
		其他设施管护	(1)对围墙、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身器材、休闲椅、儿童乐园等设施进行检查维护，每月不少于1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复；完好率100%。	3	
			(2)对机动车车库、车位（包括人防工程）设施和非机动车棚、电瓶车公共充电设施，每周检查1次；发现损坏、丢失等情况，及时修复。	3	
005	公共秩序管理	车辆管理	(1)机动车辆凭证（卡）出入，外来车辆或临时进入的机动车辆进行登记；	3	
			(2)车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全，正常使用；	3	
			(3)没有车场、车库私自改建、分隔、拆除现象；	4	
			④非机动车定点停放；	4	
			⑤没有电动车私自拉线充电现象。	8	
		消防安全管理	(1)对防火情况进行巡查，每日不少于2次；	4	
			(2)定期对消防安全进行全面检查，每月不少于1次；	4	
			(3)发现消防安全违法行为和火灾隐患等问题，立即纠正排除，无法纠正排除的，立即向相关部门报告，积极配合消防人员处理，做好记录；	8	
			(4)监控室收到火警、警情或者其他异常情况报警信号后，秩序维护人员立即赶到现场进行处理，监控录入资料，留存30日备查；	4	
			(5)消防通道上无路障和停放车辆，保持消防通道畅通；	4	
			(6)每年对物业服务人员进行不少于1次消防安全培训；	3	
			(7)每年组织不少于1次业主（物业使用人）和物业服务人员共同参加的消防演练。	3	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
005	公共秩序管理	值班执勤管理	(1)主出入口有专职人员每日24小时值守；	6	
			(2)其他出入口通行期间有人值守，每日值守不少于12个小时；	6	
			(3)按规定的时间和路线进行巡查，发现异常情况，现场采取必要措施进行处理。每3个小时巡查1次。	6	
		其他	(1)对阳台外沿、窗户外沿摆放花盆、拖把等搁置物和悬挂物进行巡查；每日巡查不少于4次。	5	
			(2)在小区明显位置张贴禁止高空抛物温馨提示，提醒住户不向楼下乱扔杂物，防止高空抛物伤人事件	5	

			发生。		
006	环境卫生管理	楼内公共区域	(1)住宅楼门厅和候梯厅保洁:		
			①每日清扫、清拖1次地面;	3	
			②每周擦拭 1次信报箱、取奶箱;	3	
			③每半月擦拭1次门厅、候梯厅玻璃、墙面。	3	
			(2)楼道、楼梯保洁:		
			①每日清扫、清拖1次楼道、楼梯;	3	
			②每3日擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施;	3	
			③门窗玻璃和灯具每季度除尘、擦拭1次。	3	
			(3)电梯轿厢保洁:		
			①每日清拖、擦拭 1次轿厢门、面板、地面;	4	
			②不锈钢或其他材料装饰的轿厢, 每季度护理1次;	4	
			③石材装饰的轿厢, 每季度养护1次。	3	
		楼外公共区域	(1)楼外道路保洁:		
			①道路每日清扫、冲洗1次;	4	
			②目视道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、污渍、泥沙;	4	
			③无卫生死角、无扬尘, 干净、整洁。	4	
			(2)健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施保洁:		
			①每周清洁1次;	4	
			②每半月清洗消毒1次;	4	
			③设施表面基本干净, 基本无果皮、纸屑等垃圾。	4	
			(3)天台屋面保洁, 每季度清理1次。	4	
			(4)车库保洁:		
			①每日巡视保洁1次, 每周全面清扫1次地面;	4	
			②每周清洁车库内公共设施设备1次;	4	
			③每月清理排水沟1次。	4	
			(5)设置专人对保洁质量进行监督检查, 每日抽查不少于4次, 一周内检查到所有单元楼层, 检查记录完整。	4	

序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
006	环境卫生管理	楼外公共区域	(6)绿地保洁:		
			①对绿地每日巡视保洁不少于4次;	4	
			②目视绿地无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物。	4	
			(7)水景保洁:		
			①人工湖每半月打捞不少于1次杂草、水底杂	4	

			物；		
			②喷水池每日打捞不少于1次水底杂物；	4	
			③每日清除水面漂浮物。	4	
		垃圾 收集 清运	(1)春、冬季每日清运生活垃圾不少于1次，夏、秋季每日清运生活垃圾不少于2次，无乱堆乱倒；	6	
			(2)垃圾收容器每周清洗1次；	4	
			(3)指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，堆放整齐，每日清运1次。	4	
		有害 生物 防控	(1)定期对沟、渠、井、垃圾收集点喷洒药物灭蚊、蝇、蟑螂等，放置灭鼠药物或器械，投药点设置显著标识；	4	
			(2)每年消杀不少于4次。	4	
007	绿化 管理	绿化 养护	(1)各类花草树木生长正常；	3	
			(2)乔、灌木保存率90%及以上，无枯枝；	4	
			(3)木本花卉种植高矮合理，疏密均匀，草坪覆盖率85%及以上，生长季节无成片枯黄、斑秃，无明显杂草；	4	
			(4)乔、灌木缺株和草地空秃地段及时补植补种，补植补种成活率达到90%及以上；	4	
			(5)绿篱、造型植物无断垄。	3	
		绿化 修剪	(1)乔、灌木树冠整齐美观，每年普修不少于4遍；	3	
			(2)草坪、绿篱、造型植物每年普修不少于4遍；	3	
			(3)草屑及时清理，草坪保持平整、边缘清晰，草高适度。	3	
		灌溉 施肥	(1)按植物品种、生长状况、土壤条件等适时施肥，每年普施基肥2遍；	3	
			(2)花灌木年追肥2遍；	3	
			(3)保持有效供水，排水畅通。	3	
		除草 松土	(1)年中耕除草、疏松表土不少于4次；	3	
			(2)定期拔除杂草。	3	
		病虫 害防 治	(1)无较大病虫害；	3	
			(2)平均病虫害株数不超过15%；	3	
			(3)禁用高毒或强刺激性的农药，喷洒药物时有告示。	3	
		其他	(1)树干刷白：每年秋末冬初对乔木树干涂白1次，涂白高度符合规定。	3	
			(2)对倾斜乔、灌木和其他苗木及时扶正加固。	3	
序号	项目	服务类别	内 容	分值	考核得分
008	社区 活动		(1)物业服务企业积极开展丰富多彩、雅俗共赏的社区文化活动。主要包括：		
			①与专业旅行社合作夏令营、特色旅游；	2	

			②与社会文艺机构合作举办文体比赛、戏曲表演；	2	
			③与民政、医疗、慈善等部门组织社区医疗、居家养老等活动；	2	
			④与社区居委会、企业、社团等合作举办家庭趣味运动会、老年健康知识问答、儿童绘画比赛等。	2	
			(2)协助街道办事处、社区居委会和县直单位做好综合治理、文明创建、居民调解等社会管理事务。	3	
小 计				580	

(三) 投诉、评议 (200分)

序号	项目	内 容	分值	考核得分
01	业主 (物业使用人) 评议	由县房产管理服务中心牵头，会同所属街道组织，每半年进行1次业主 (物业使用人) 满意度调查。具体调查方案另行制定。	100	
02	投诉情况	人民网留言、省委书记信箱、省长热线；市委书记信箱、市长热线；县委书记信箱、县长热线；到县信访接待中心、有关部门反映。	100	
小 计			200	

五、几点说明

(一) 由县直有关单位、街道组织考核组，每年四月份对物业服务企业上一个年度服务情况进行考核，获得950--1000分为优良、800--949分为合格，799分及以下为不合格。

(二) 获得优良、合格等次的符合服务等级要求，按确定收费标准收费；不合格等次的责令整改并降一等级标准收费。

(三) 连续三年获得优良等次的，授予金牌物业。

涡阳县人民政府办公室
关于印发《涡阳县农民专业合作社质量提升
整县推进试点实施方案》的通知

各镇（街道、开发区），县直有关单位：

经县政府研究同意，现将《涡阳县农民专业合作社质量提升整县推进试点实施方案》印发给你们，请遵照执行。

2020年3月26日

涡阳县农民专业合作社质量提升整县推进试点 实 施 方 案

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，紧紧围绕统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，落实新发展理念，按照《中共中央、国务院关于坚持农业农村优先发展做好“三农”工作的若干意见》要求，以实施乡村振兴战略为总抓手，坚持农业农村优先发展，坚持以农民为主体，坚持高质量发展，以促进农民合作社规范提升为目标，完善农民合作社运行机制和经营模式，强化指导监督，创新服务方式，探索整县提升农民合作社发展质量的路径方法。

（二）基本原则

1. 坚持服务成员。把握农民合作社“姓农属农为农”属性，尊重农民主体地位和首创精神，为农民合作社成员提供低成本便利化服务，切实解决小农户生产经营面临的困难。

2. 坚持体制机制创新。遵循农民合作社基本原则，鼓励地方先行先试，着力在农民合作社规范运行、创新发展的关键环节、重点领域取得突破，探索可复制、能推广、服水土的范例经验。

3. 坚持分类指导。充分考虑各地资源禀赋、经济社会发展水平和文化传统差异，因地制宜、因社施策，循序渐进、稳步推进。

4. 坚持统筹协调。更好地发挥政策引导扶持作用，建立健全农民合作社工作的综合协调机制，农民合作社指导部门依法依规履行职责，形成支持发展的合力。

（三）试点目标

围绕优质专用粮食基地建设和乡村特色产业发展，加强农民合作社规范化建设，提升农民合作社的服务能力和管理水平，壮大农民合作社整体实力。1. 深入开展示范合作社创建。完善《涡阳县农民合作社示范社评选办法》，加强示范社动态监测，建立示范社名录，把示范社作为政策支持重点。到2021年培育国家示范社16家以上，省示范社23家以上，市示范社160家以上。2. 农民合作社规范运行，成员权利得到保障。民主管理水平不断提升，财务社务管理公开透明，80%以上的合作社建立完备的成员账户、实行社务公开、依法进行盈余分配。农民合作社运行规范，合作社年报公示率达80%以上。3. 农民合作社规模和农户覆盖面明显扩大，实现入社农户数和带动农户数双提升。

二、试点内容

（一）立足资源特点，大力发展乡村产业

1. 发展主导产业和特色产业。以“六个一”为抓手，因地制宜发展主导产业和特色农业，扶持优质专用品牌小麦、涡阳

大豆、果蔬、林特、药材等产业农民专业合作社。促进优质小麦和涡阳大豆连片规模种植，开展合作社统一服务功能，推进标准化生产。

（1）围绕“一粒种子”提质量。大力发展专用品牌粮食生产，努力打造全国专业品牌小麦示范基地、专用面粉加工基地。以金沙河面业集团为依托，走农业龙头企业+农民专业合作社+家庭农场+农户的产业化发展路子，重点扶持培育50家以上以小麦种植为主的示范合作社，以金沙河种植专业合作社为龙头，成立小麦种植联合社，实现小麦种植示范合作社乡镇全覆盖。

（2）围绕“一棵大豆”创品牌。围绕“涡阳大豆”地理标志商标，切实加大品种培育力度，进一步扩大生产区域，做好涡阳大豆深加工。培育扶持大豆专业合作社，做大做强电商销售，不断促进涡阳大豆由传统生产向品牌销售转变，以品牌带动农民增收。

（3）围绕“一棵苔菜”谋创新。依托苔干传统种植优势，加大繁育选种，制订推广苔干标准化种植模式，不断提高涡阳苔干品质与品牌效应。积极引进蔬菜良种，加快设施蔬菜基地建设。重点扶持壮大20家以上蔬菜苔干示范合作社。

（4）围绕“一片药材”求突破。通过中药材标准化示范建设，推进沿涡中药材连片种植，实现中药材质量效益的新突破。重点扶持培育10家以上药材规模种植示范合作社。

（5）围绕“一棵槐树”强产业。以林长制改革为抓手，认真落实林业特色产业扶贫政策，积极鼓励发展泓森槐、薄壳山核桃生产，同时加强油牡丹、榉树、树莓、彩叶树种、绿化苗木花卉等基地建设。形成面向

全国的林业产业。重点扶持培育10家以上林特示范合作社。（6）
围绕“一栏畜禽”争强县。坚持畜牧绿色低碳健康养殖发展，不断提高全县规模养殖比重，重点打造年出栏100万头生猪的皖北养猪第一县。重点扶持培育20家以上养殖示范合作社。（责任单位：县农业农村局、县自然资源和规划局等，各镇、街道，开发区）

2. 大力培育服务型合作社发展。依托专用粮食基地建设，围绕“耕、种、防、收”等生产环节，提高机械作业水平，大力培育专业服务型合作社，培育各类服务型合作社400家以上。支持鼓励合作社为小农户开展农业生产托管服务，支持合作社参与农业服务项目建设，提升合作社的服务能力，建立健全农业社会化服务体系，实现农业生产综合机械化水平98%以上。（责任单位：县农业农村局等，各镇、街道，开发区）

3. 拓展休闲观光产业新业态。依托新兴镇、曹市镇新四军事迹为题材的红色旅游资源以及休闲观光、采摘体验等生态旅游资源，鼓励合作社参与经营休闲农业、红色旅游，扩大农民合作社经营范围，培育新产业新业态，为全域旅游增加农民合作社力量，促进全县红色旅游和休闲观光旅游发展。（责任单位：县文旅体局、农业农村局等，各镇、街道，开发区）

4. 推进电商销售、农社对接和直销。继续依托淘宝等电商网络，鼓励支持合作社完善网上营销方式，加大电商销售力度，促进农产品电商销售新突破。积极推进合作社参加上海、合肥等各级各地农展，采取多种形式举办合作社产品展示展销活动，

鼓励支持合作社建立农产品直供直销店，拓宽合作社经营渠道，扩大社会影响，提升产品竞争力。（责任单位：县商务局、农业农村局等，各镇、街道，开发区）

5. 加大培育合作社品牌力度。大力推动合作社品牌建设，支持合作社注册具有产品特色、地域特点和涡阳特色文化特点的商标，鼓励申报绿色食品、有机食品及农产品地理标志。重点支持农民合作社注册商标、申报“三品一标”等，加大合作社产品品牌宣传，提高合作社的知名度，发展品牌农业。（责任单位：县农业农村局、市场局等，各镇、街道，开发区）

（二）加强规范化建设，提高合作社发展水平

1. 加强指导完善制度。加强登记管理，指导依法开展农民合作社登记注册；指导合作社完善章程制度，健全组织机构、规范服务内容，建立健全生产经营、财务管理、教育培训、盈余分配等管理制度，形成规范的发展机制。（责任单位：县农业农村局、市场局等，各镇、街道，开发区）

2. 加强合作社年报、新农直报录入。提供年报咨询，指导合作社按时开展年报公示；指导国家级农民合作社示范社开展运行监测，组织开展合作社新农直报录入系统培训，提高合作社录入覆盖率，指导县以上示范合作社在线填报录入农业农村部新农直报系统。（责任单位：县农业农村局等，各镇、街道，开发区）

3. 规范财务管理。加强农民合作社财务人员建设，通过学习培训，提高财务人员工作水平。没有专业财务人员的，可采

取购买服务方式，财务实行委托第三方代理，加强合作社财务管理。（责任单位：县农业农村局等，各镇、街道，开发区）

4. 建立退出机制。持续开展“空壳社”专项清理工作，对连续两年未开展生产经营活动的农民合作社，由市场监管部门依法清退，推动农民合作社规范化管理。（责任单位：县农业农村局、市场局等，各镇、街道，开发区）

5. 加强合作社党建。结合全县非公党建工作，在有条件的农民合作社设立党组织，根据实际下派党建指导员。把合作社骨干成员培养为党员，使农民合作社在党组织的领导和带动下，健康快速发展。（责任单位：县委组织部、农业农村局等，各镇、街道，开发区）

（三）加强农民合作社合作联合

1. 大力发展家庭农场，开展示范家庭农场建设，推进农户与家庭农场联合成立农民合作社，促进合作社多形式发展。

（责任单位：农业农村局、市场局等，各镇、街道，开发区）

2. 推进行业间联合。以同产业为基础，加强行业间合作，引导同产业合作社组建联合社，全县优质小麦、涡阳大豆等主导产业和特色产业普遍建立联合社，建立县级跨行业农民合作社协会。探索农业龙头企业+农民合作社+家庭农场+小农户的生产和利益联接机制，促进现代农业产业联合，带动小农户共同发展，提升合作共赢效益，培育发展一批起点高、规模大、竞争力和带动力强的联合社。（责任单位：农业农村局、民政局等，各镇、街道，开发区）

（四）建立机制，提高指导服务能力

1. 依托县农民专业合作社指导服务中心和乡镇指导服务站，按照乡镇区划，结合各有关部门职责，明确专兼职辅导员，建立辅导员队伍，辅导员不足的，可通过政府购买服务等方式，充实人员。明确辅导员职责任务，采取定期巡查走访等多种方式，对农民专业合作社登记注册、民主管理、市场营销等给予指导。

（责任单位：农业农村局、市场局等，各镇、街道，开发区）

2. 加强合作社管理人员、合作社辅导员的培训，通过举办培训班，组织合作社骨干成员、辅导员各类业务培训，提升他们的生产经营、专业技能和社会服务能力，每年培训不少于600人次。（责任单位：农业农村局等，各镇、街道，开发区）

三、时间步骤

1. 准备阶段（2019年9月-2020年1月）。成立涡阳县农民专业合作社质量提升整县推进试点领导机构和工作机构，制定试点工作方案，细化分解工作任务，建立试点工作推进机制。加强试点工作宣传和业务培训，营造浓厚的社会氛围。

2. 全面推进阶段（2020年2月-2021年10月底）。按照实施方案，对照试点任务目标，加强工作调度，扎实推进合作社质量提升整县推进工作，按时完成全县试点任务。

（1）2020年1月-2020年12月。重点加强合作社管理人员和辅导员培训；完善乡镇合作社指导站，壮大辅导员队伍；加强合作社登记管理服务和制度建设；规范财务管理；推进电商销售和展销；持续大力发展主导产业和特色产业；大力发展家庭

农场。

(2) 2021年1月-2021年10月。持续开展“空壳社”专项清理；加强合作社管理人员和辅导员培训；推进行业间联合；大力培育服务型合作社；持续培育合作社品牌；拓展休闲观光产业新业态。

3. 总结阶段（2021年11月-2021年年底）。对试点过程中形成的有关文件、方案、成果等资料进行归档，对试点工作进行总结，并及时上报。

四、保障措施

1. 加强组织领导。成立涡阳县农民合作社质量提升整县推进试点工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在县农业农村局，负责试点日常工作；各镇（街道、开发区）均成立相应的领导和工作机构，确保试点工作力量。

2. 全面宣传动员。提高广播、电视、网络等媒体，广泛宣传有关农民合作社法律法规和扶持政策，宣传农民合作社和家庭农场有关知识，宣传合作社示范先进典型，营造良好的社会氛围。

3. 加强金融支持。继续实施新型经营主体贷款担保基金项目，可为符合条件的农民合作社、家庭农场等农业经营主体贷款提供担保。扩大农业信贷担保贷款“劝耕贷”规模，支持符合条件的农民合作社、家庭农场等新型农业经营主体发展的贷款需求。

4. 加大政策支持力度。县财政每年安排专项资金用于奖励扶持各类成绩突出的合作社；支持合作社参与各类农业农村项目工程建设。

附件：1.涡阳县农民合作社质量提升整县推进试点工作领导

小组

2.涡阳县农民专业合作社质量提升整县推进试点工作领导小组成员单位职责

附件1

涡阳县农民专业合作社质量提升整县推进 试点工作领导小组名单

组 长：陈长安 县委副书记

副组长：赵 良 县政府副县长、县财政局局长

成 员：张 坤 县政府办公室副主任

贾瑞杰 县委组织部副部长

王昌元 县农业农村局局长

孙晋生 县发改委主任

张振中 县市场监管局局长

李红伟 县税务局局长

刘 斌 县文旅体局局长

杨 健 县商务局局长

李 刚 县供销社主任

许 峰 县民政局局长

冯 飞 县扶贫局局长

赵书义 县科技局局长

周成珉 县自然资源和规划局副局长

各镇（街道、开发区）镇长（主任）

领导小组办公室设在县农业农村局，王昌元同志兼任办公室主任，盛家文、付梅同志任办公室副主任。

附件2

涡阳县农民专业合作社质量提升整县推进 试点工作领导小组成员单位职责

县农业农村局：负责试点工作的组织实施。

县财政局：负责试点项目资金有效使用和监管；组织县内各金融机构与各经营主体对接，督促县内各金融机构改善对农民专业合作社的信贷服务，提供融资协调服务，解决合作社融资难问题。

县市场监管局：指导各类经营主体依法登记注册，依法对全县“空壳社”等不规范合作社注销或吊销，指导农业科技知识产权保护，指导各类经营主体按照规定时间进行年报，确保年报率达85%。指导农民专业合作社申请商标注册。

县税务局：负责落实农民专业合作社享受国家规定的对农业生产、加工、流通、服务等相应的各项税收优惠政策。

县自然资源和规划局：负责落实农民专业合作社农产品加工场所、畜禽养殖场、农机示范推广、农业设施用地等用地优惠政策。为林果类农民专业合作社提供生产技术指导与服务，支持农民专业合作社申报实施林果业改造及发展项目。

县科技局：负责为农民专业合作社提供科技咨询等服务，支持农民合作社申报农业科技创新、成果转化、科技奖励等项目。

县融资担保公司：负责融资担保服务、对接担保合作银行

落实信贷利率优惠政策、风险补偿基金的使用。

其他各成员单位根据部门职责，全面支持试点工作，完成试点任务；各镇、街道，开发区根据试点方案，结合自身实际，制定试点实施细则，推进全县试点工作开展。