

# DB5120

## 四川省（资阳市）地方标准

DB5120/T 1—2020

---

### 资阳市住宅物业服务等级划分

2020-12-21 发布

2021-02-01 实施

资阳市市场监督管理局 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	3
5 等级划分的内容及要求 .....	3
5.1 住宅物业一级服务 .....	3
5.2 住宅物业二级服务 .....	7
5.3 住宅物业三级服务 .....	12
5.4 住宅物业四级服务 .....	19

## 前 言

根据资阳市物业发展状况，为进一步提高我市物业管理水平，规范物业服务行为，促进物业行业健康发展，特制订本标准。

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求编写表述。

本标准由资阳市物业管理协会提出。

本标准由资阳市住房和城乡建设局归口。

本标准起草单位：资阳市物业管理协会、资阳市车城佳美物业有限公司。

本标准的主要起草人：李泽军、袁胜兵、邹迎春、张释文、范茂华、李雁鄂、刘新民、杨明新。

本标准首次发布。

# 资阳市住宅物业服务等级划分

## 1 范围

本标准规定了资阳市住宅物业服务等级划分活动中术语和定义、总则、等级划分的内容及要求。本标准适用于资阳市行政区域内的住宅物业服务的等级划分。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

JGJ/T 30-2015 房地产业基本术语标准

## 3 术语和定义

JGJ/T 30-2015界定的以及下列术语和定义适用于本标准。为了便于使用，以下重复列出了JGJ/T 30-2015中的部分术语和定义。

### 3.1

#### 房屋

供人们生产、居住或者其他用途的建筑物的总称。

### 3.2

#### 物业

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

### 3.3

#### 物业管理

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

### 3.4

#### 业主

房屋的所有权人。

### 3.5

#### 物业使用人

一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员。

### 3.6

#### 共用设施设备

根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备。

## 3.7

**共用部位**

根据法律法规和房屋买卖合同,由单幢住宅内业或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。

## 3.8

**物业承接查验**

承接新建物业前,物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定,共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

## 3.9

**物业公共收益**

在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后,利用物业共用部位、共用设施设备进行经营所获得的利益。

## 3.10

**专项维修资金**

专项用于房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造的资金。

## 3.11

**专项委托服务**

专业性服务企业接受物业服务企业或其它管理人的委托,承接物业管理区域内共用部位、共用设施设备维修养护,园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

## 3.12

**特约服务**

物业服务企业或其它管理人接受业主(或使用人)委托,提供物业服务合同约定以外的各类单项服务。

## 3.13

**客户服务人员**

物业管理区域内专职为业主(或使用人)开展物业服务综合协调工作的客户服务人员。

## 3.14

**紧急维修**

物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备发生危及自然人生命财产安全等紧急情况,为维护公共安全、保障共用部位或共用设施设备的功能正常,需要立即对其进行维修、更新和改造的活动。

## 3.15

**急修**

对影响物业管理区域正常生活秩序的设施设备故障进行及时的处理和维修。

注:通常指业主专有部分委托维修及物业服务合同约定范围内的共用设施设备的维修。

## 3.16

**客户满意率**

客户(业主或使用人)在对物业服务企业或者其它管理人的服务质量进行满意度测评活动中,表示满意的人数占征询意见总人数的百分比。

## 3.17

**物业信息公示栏**

设置在物业管理区域显著位置,用于公示物业服务项目基本情况、业主大会及其业主委员会相关情况和物业服务信息的宣传栏。

## 4 总则

4.1 本标准通过对住宅物业服务进行等级划分，为物业管理活动的双方当事人签订物业服务合同，确定物业服务等级提供依据。

4.2 住宅物业服务等级划分为四级，一级为最低等级，四级为最高等级，高一等级要求包含相应低一等级的全部要求。低于一级服务标准的，由双方自行约定服务内容收费标准，服务内容收费标准不得低于国家法律法规的相关规定。

4.3 住宅物业服务包括综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、装饰装修管理、公共秩序维护、车辆管理、环境卫生维护及绿化养护等七项内容，每项内容均有与之对应的等级要求。

4.4 住宅物业服务应符合现行的国家有关法规和标准

## 5 等级划分的内容及要求

### 5.1 住宅物业一级服务

#### 5.1.1 综合服务

应符合表1的规定。

表 1 综合服务内容及要求

项目	内容及要求
客户服务场所	1、有客户服务办公室，应配置有办公桌、椅。 2、向业主公示:物业管理企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、工作岗位信息，物业服务内容、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务信息。提供特约服务的，应公示服务项目及收费标准。 3、客户服务办公室工作时间不得低于 8 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。
人员	1、从业人员中特殊工种按照相关规定需取得职业资格证书。 2、实行项目经理责任制，物业服务区域应配备项目负责人。 3、从业人员及项目负责人应纳入资阳市物业管理信用信息档案管理系统管理。 4、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 5、客户服务人员配备标准：配备的最低标准应不低于 1 人/60000 平方米或者 1 人/600 户，客户服务人员可由片区负责人兼任。 6、秩序维护人员最低配备标准： 最低配备人员数量=主出入口人数×6+次出入口人数×3+巡逻人员数(按照物业管理区域总建筑面积÷80000 平方米的标准配备人员)×3+监控室人数×3。 7、建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准：根据物业管理区域硬件配备的不同，建筑物及其附属设施设备维护人员配备应满足项目运行和合同要求。 8、环卫维护人员配备标准：环卫维护人员配备的最低标准不得低于 1 人/9000 平方米； 9、绿化养护人员配备标准：绿化养护人员配备的最低标准不得低于 1 人/3500 平方米（绿地面积）；
制度	1、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。 2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 3、有突发公共事件应急预案。 4、有物业服务工作记录。

表1 (续)

项目	内容及要求
档案	1、有物业服务档案管理制度，档案资料管理规范。 2、有档案资料柜。
标识	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。 2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。
信息公开	在服务中心或小区主出入口、向业主公示以下内容： 1、公示《门卫室值班制度》、《重点部位巡查制度》、《环境卫生管理制度》、《绿化养护制度》和《停车管理制度》《物业小区突发事件应急处理预案》等。 2、公示社区居民委员会、辖区民警、网格员、城管执法人员的相关信息及其联系方式。 3、每年公示一次小区公共收益收支情况，如有约定，按约定执行。 4、物业服务工作中应向业主公示：温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等。
客户服务	1、重要服务事项应在小区主要出入口以书面形式进行公示履行告知义务。 2、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 3、业主或使用人提出合理可行的意见或建议、投诉在7个工作日内回复。 4、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于65%。
专项委托服务管理	签订有专项委托服务合同，明确各方权利义务。

### 5.1.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护

应符合表2的规定。

表2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求

项目	内容及要求	
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照合同约定进行维护、保养。 3、按合同约定规范使用住宅专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。	
共用部位	1、房屋结构 每年巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。 2、建筑部件 (1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰(有无脱落危险)、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机、支撑的构建等。 (2) 每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3、附属构筑物每季度巡查1次	
共用设施设备	健身游乐设施	1、设有使用须知和安全警示标识。 2、定期巡视，做好维护维修保养。
	供水系统	每日巡视1次供水设施，发现跑、冒、滴、漏现象及时解决。

表2（续）

项目	内容及要求
共用 设施 设备	<p>排水系统</p> <p>1、有防汛预案、配备有防汛物资。</p> <p>2、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面有无积水部位对雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。</p> <p>3、化粪池：每年巡察 1-2 次，发现异常及时清掏。</p>
	<p>供配电系统及照明</p> <p>1、楼内照明：每半月巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复。</p> <p>2、楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 3 日内修复；复杂故障半月内修复。</p> <p>3、路灯、楼道灯完好率应不低于 80%。</p> <p>4、供配电系统发电机组每半月试运行一次运行正常，每年活化一次电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。</p>
	<p>安全防范系统</p> <p>1、物防</p> <p>（1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。</p> <p>（2）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。</p> <p>（3）落实专人对各类物防设施每 2 个月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。</p> <p>（4）道闸每半年检查保养一次，保养内容包括：修整挡车杆、给各转动轴加润滑油、补充齿轮箱内机油、紧固电线接头、修锉电器触点、检查电容器、检查箱门、箱盖密封、查验齿轮磨损及限位开关紧固、抹擦箱内各部件灰尘。</p> <p>2、技防</p> <p>（1）报警控制管理主机：每周检查 1 次，保障设备运行正常。</p> <p>（2）周界防范系统：每月做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。</p> <p>3、消防</p> <p>（1）对消防器材每季度检查 1 次，发现问题及时报告相关单位。告知业主保持消防通道畅通。</p> <p>（2）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。</p> <p>（3）有灭火和应急疏散预案。</p> <p>（4）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向社会应急保障部门报告。</p> <p>（5）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合社会应急保障部门工作。</p>
	<p>电梯</p> <p>1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。</p> <p>3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</p> <p>4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>5、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。</p> <p>6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>7、按照国家法律法规和相关规定配备电梯安全管理人员。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，具备必要的安全知识。</p> <p>8、如电梯发生故障或电梯困人，值班应立即启动应急措施与救援预案。物业服务人员应按照有关预案处置，电梯维保人员应按规定时间及时到达现场进行施救或处置。</p>
水景	<p>1、每月进行 1 次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全。</p> <p>2、有安全警示标识。</p>



### 5.1.3 装饰装修管理

应符合表3的规定

表 3 装饰装修管理内容及要求

项目	内容及要求
装饰装修管理	1、有装饰装修服务管理制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、房屋装修前，按规定告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，对违反规划私搭乱建、破墙开店、擅自改变房屋用途等行为及时劝阻，并报相关主管部门。

### 5.1.4 公共秩序维护

应符合表4的规定

表 4 公共秩序维护内容及要求

项目	内容及要求
公共秩序维护	1、出入口有专人 24 小时值班。 2、对重点区域、重点部位每天巡查至少 1 次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行进出登记管理制度，停放有序。 5、有监控设备的小区，若监控设备出现故障应及时维修，影像资料不得删改和扩散。 6、有大件物品进出管理制度，实行大件物品搬运进出登记管理。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告社区及相关行政主管部门。 9、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。 10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料。 11、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 12、配合做好犬只管理的宣传和引导工作。 13、接受委托，提供邮件代收服务。

### 5.1.5 环境卫生维护

应符合表5的规定

表 5 环境卫生维护内容及要求

项目	内容及要求
生活垃圾的收集、清运	有垃圾收集设施，生活垃圾由市（县）环卫专业部门每日清运1次，特殊情况可增加频次。每月对垃圾收集设施清洗消毒至少1次（夏季2次）。
物业共用部分清洁	1、公共场所每日清扫 1 次，楼道每周清扫 1 次。 2、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。 3、每月抽查 1 次清洁质量，做好记录。

### 5.1.6 车辆管理

应符合表6的规定

表 6 车辆管理内容及要求

项目	内容及要求
机动车	1、有机动车停车场标识、出入口有指示牌、有车位标识线。 2、有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌。 3、停车库内配有照明灯。 4、停车库内每两周清扫1次。
非机动车	1、有固定的非机动车停放场地，有《车辆停放管理制度》、《停车服务收费标准》，配置灭火瓶。 2、非机动车充电线路安全规范，有可靠过载及漏电保护装置。

### 5.1.7 绿化养护

应符合表7的规定

表7 绿化养护内容及要求

项目	内容及要求
绿化养护	<p>1、浇水养护 根据气候、土壤和植物生长状况合理浇水养护，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水1次。</p> <p>2、施肥 根据植物生长情况施肥，一般乔木每3年至4年施肥1次；灌木每1年至2年施肥1次；地被和草坪植物每年开春后施肥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。</p> <p>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，出现严重病虫害现象及时防治。</p> <p>4、整形修剪 一般乔木每3年修剪1次；灌木每2年修剪1次；绿篱每年修剪至少2次；草坪全年修剪至少2次。</p> <p>5、除草 每年全面除草1次，重点绿地增加除草次数。</p> <p>6、垃圾处理 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后24小时内清理干净。</p>

## 5.2 住宅物业二级服务

### 5.2.1 综合服务

应符合表8的规定

表8 综合服务内容及要求

项目	内容及要求
客户服务场所	<p>1、有客户服务办公室，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、电话。</p> <p>2、公示有物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务信息。提供特约服务的，应公示服务项目及收费标准。</p> <p>3、客户服务办公室工作时间至少8小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。</p> <p>4、公示有24小时服务电话。</p>
人员	<p>1、从业人员中特殊工种按照相关规定取得职业资格证书。</p> <p>2、从业人员及项目负责人应纳入资阳市物业服务信用信息档案管理系统管理。</p> <p>3、实行项目经理责任制，1个物业管理区域配备1名项目负责人。</p> <p>4、客户服务人员配备标准：客户服务人员配备的最低标准应不低于1人/50000平方米或者1人/500户；</p> <p>5、秩序维护人员最低配备标准：</p>

表8（续）

项目	内容及要求
人员	<p>最低配备人员数量=主出入口数×6+次出入口数×3+巡逻人员(按照物业管理区域总建筑面积÷70000平方米的标准配备人员)×3+监控室数×3。</p> <p>6、建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准： 根据物业管理区域硬件配备的不同，建筑物及其附属设施设备维护人员配备应满足项目运行和合同要求。</p> <p>7、环卫维护人员配备标准： 环卫维护人员配备的最低标准不得低于1人/8000平方米。</p> <p>8、绿化维护人员配备标准： 绿化维护人员配备的最低标准不得低于1人/3000平方米（绿地面积）。</p> <p>9、物业服务合同约定的物业服务标准高于本指导标准的，按照合同约定的人数和要求进行配备。</p> <p>10、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。</p>
制度	<p>1、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。</p> <p>2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。</p> <p>3、有《物业小区突发事件应急处理预案》。</p> <p>4、有物业服务工作记录。</p>
档案	<p>1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。</p> <p>2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。</p> <p>3、设置有档案资料柜。</p>
标识	<p>1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。</p> <p>2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。</p>
信息公开	<p>在服务中心或主出入口、门卫室向业主公示以下内容：</p> <p>1、公示《门卫室值班制度》、《重点部位巡查制度》、《环境卫生管理制度》、《绿化养护制度》和《停车管理制度》、《物业小区突发事件应急处理预案》等。</p> <p>2、公示社区居民委员会、辖区民警、网格员、城管执法人员的相关信息及其联系方式。</p> <p>3、每年公示一次小区公共收益收支情况，另有约定的，按约定执行。</p> <p>4、物业服务工作中向业主公示：温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等。</p>
客户服务	<p>1、每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。</p> <p>2、重要事项应在主要出入口以书面形式进行公示履行告知义务。</p> <p>3、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。</p> <p>4、业主或使用人提出的合理可行的意见或建议、投诉在5个工作日内回复；投诉回访率不低于70%。</p> <p>5、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于70%。</p>
专项委托服务管理	<p>1、签订有专项委托服务合同，明确各方权利义务。</p> <p>2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。</p>

### 5.2.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护

应符合表9的规定

表9 共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求

项目	内容及要求	
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照合同约定进行维护、保养。 3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。 4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在60分钟内组织到场维修。 5、按合同约定规范使用住宅专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。 6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 7、雷电、大风、强降水等极端天气前，依据气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施。 8、设备机房 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 每月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物。</li> <li>(2) 设有挡鼠板，并按规定进行灭鼠。</li> <li>(3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材，确保完好有效。</li> <li>(4) 设施设备标识、标牌齐全。</li> <li>(5) 张贴或悬挂相关制度、证书。</li> <li>(6) 记录齐全、完整。</li> </ul> 9、运行、检查、维修养护记录应每月归档。	
共用部位	1、房屋结构 每年巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。 2、建筑部件 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐等有无脱落危险。阳台、雨罩、空调室外机、支撑的构件等。</li> <li>(2) 每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。</li> <li>(3) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。</li> </ul> 3、附属构筑物每季度巡查1次。	
共用设施设备	健身游乐设施	1、设有使用须知和安全警示标识。 2、定期巡视，做好维护维修保养。
	供水系统	1、每半年应对二次供水设施清洗消毒至少1次，水质符合GB 5749的要求。 2、每日巡视1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。 3、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。
	排水系统	1、有防汛预案，配备有防汛物资。 2、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面有无积水处、对雨水口等设施进行检查，发现问题组织清理、疏通。 3、污水泵：雨天每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。 4、化粪池：每年巡察1-2次，发现异常及时清掏。

表9（续）

项目	内容及要求	
	供配电系统及照明	1、楼内照明：每半月巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复。 2、楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 3 日内修复；复杂故障半月内修复。 3、应急照明：每周巡视 1 次，发现故障，30 分钟内组织维修。 4、发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常。每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。 5、路灯、楼道灯完好率应不低于 85%。
共用设施设备	安全防范系统	1、物防 （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 （2）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 （3）落实专人对各类物防设施每 2 个月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。 （4）规范非机动车集中、有序停放。 2、技防 （1）报警控制管理主机：每周检查 3 次，保障设备运行正常。 （2）周界防范系统：每半月做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。 （3）图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。 （4）摄像头：每季度检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。 3、消防 （1）对消防器材每季度检查 1 次，发现问题及时报告相关单位。告知业主保持消防通道畅通。 （2）在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。 （3）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。 （4）有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；高层住宅每年组织至少 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练，多层、别墅等住宅每年组织至少 1 次。 （5）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向社会应急保障部门报告。 （6）消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。 （7）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合社会应急保障部门工作。 （8）与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 （9）有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训至少 1 次。每年对业主至少有 1 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。
	电梯	1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。 2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。 3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。 4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。 5、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。

表9（续）

项目	内容及要求	
共用设施设备	电梯	6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。 7、按照国家法律法规和相关规定，配备电梯安全管理人员。每年至少进行1次特种设备培训，具备必要的安全知识。 8、如电梯发生故障或电梯困人，值班应立即启动应急措施与救援预案。物业服务人员应按照有关预案进行处置，电梯维保人员应按规定时间及时到达现场进行施救或处置。
	水景设施	1、每月进行1次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全。 2、有安全警示标识。

### 5.2.3 装饰装修管理

应符合表10的规定

表10 装饰装修管理内容及要求

项目	内容及要求
装饰装修管理	1、有装饰装修管理服务制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。 4、装饰装修期间每3日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。 5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，物业及时清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输方式清运。

### 5.2.4 公共秩序维护

应符合表11的规定

表11 公共秩序维护内容及要求

项目	内容及要求
公共秩序维护	1、出入口有专人24小时值班。 2、对重点区域、重点部位每6小时巡查1次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行进出登记管理制度，停放有序。 5、有大件物品进出管理制度，实行大件物品搬运进出登记管理。 6、安防控制室设专人24小时值班，随时观察，发现异常及时上报，若监控设备出现故障及时维修，影像资料不得删改和扩散。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告社区及相关行政主管部门。 9、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗。 10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料。 11、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 12、配合做好犬只管理的宣传和引导工作。 13、接受委托，提供邮件代收有偿服务。

### 5.2.5 环境卫生维护

应符合表12的规定

表 12 环境卫生维护内容及要求

项目	内容及要求
生活垃圾的收集、清运	有垃圾收集容器，生活垃圾由市(县)环卫专业部门每日清运1次，特殊情况可增加频次。每月对垃圾收集设施清洗1次(夏季2次)。
物业共用部分清洁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、公共场所每日清扫1次，其中楼道、楼梯每周清扫2次。</li> <li>2、每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。</li> <li>3、电梯轿厢：每周擦拭1次电梯轿厢门、面板。每日清拖1次轿厢地面。</li> <li>4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。</li> <li>5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面。</li> <li>6、按规定实施对有害生物的消杀，投放药物应预先告知，投放位置有明显标志。</li> </ol>

### 5.2.6 车辆管理

应符合表13的规定

表 13 车辆管理内容及要求

项目	内容及要求
机动车	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有机动车停车场标识、出入口有指示牌、有车位标识线。</li> <li>2、有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌，有专人管理。</li> <li>2、停车库内配有照明灯。</li> <li>3、停车库内每周清扫1次。</li> </ol>
非机动车	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有固定的非机动车停放场地，有专人看守，有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》，配置灭火器。</li> <li>2、非机动车充电线路安全规范，有可靠过载及漏电保护装置。</li> </ol>

### 5.2.7 绿化养护

应符合表14的规定

表 14 绿化养护内容及要求

项目	内容及要求
绿化养护	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、浇水养护：出现干旱情况及时浇水养护，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。一般植物在萌芽前、4-5月份、秋季、入冬前各浇水1次。</li> <li>2、施肥：根据植物生长情况施肥，一般乔木每2年施肥1次；灌木每年施肥1次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前后施肥1次至2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。</li> <li>3、病虫害防治：根据病虫害发生规律，植物生长季每2周检查1次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫害影响景观效果。</li> <li>4、整形修剪：乔木每2年修剪1次；灌木每年冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪3次；草坪的修剪根据草坪的生长情况及时修剪。</li> <li>5、除草：每年全面除草2次，重点绿地增加除草次数。</li> <li>6、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后8小时内清理干净。</li> </ol>

## 5.3 住宅物业三级服务

## 5.3.1 综合服务

应符合表15的规定

表 15 综合服务内容及要求

项目	内容及要求
客户服务场所	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话。</li> <li>2、公示有物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务信息。提供特约服务的，应公示服务项目及收费标准。</li> <li>3、客户服务中心工作时间至少 10 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。</li> <li>4、公示有 24 小时服务电话。</li> </ol>
人员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、从业人员中特殊工种按照相关规定取得职业资格证书。</li> <li>2、实行项目经理责任制，1 个物业服务区域配备 1 名专职项目负责人。</li> <li>3、从业人员及项目负责人应纳入资阳市物业服务信用信息档案管理系统管理。</li> <li>4、客户服务人员配备标准：客户服务人员配备的最低标准应不低于 1 人/40000 平方米或者 1 人/400 户。</li> <li>5、秩序维护人员最低配备标准： 最低配备人员数量=主出入口数×6+次出入口数×3+巡逻人员(按照物业管理区域总建筑面积÷60000 平方米的标准配备人员)×3+监控室数×3。</li> <li>6、建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准： 根据物业管理区域硬件配备的不同，建筑物及其附属设施设备维护人员配备应满足项目运行和合同要求。</li> <li>7、环卫维护人员配备标准： 环卫维护人员配备的最低标准不得低于 1 人/7000 平方米。</li> <li>8、绿化维养人员配备标准： 绿化维养人员配备的最低标准不得低于 1 人/2500 平方米(绿地面积)。</li> <li>9、物业服务合同约定的物业服务标准高于本指导标准的，按照合同约定的人数和要求进行配备。</li> <li>10、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。</li> </ol>
制度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有便民服务指南内容的业主手册。</li> <li>2、有双方签订规范的(前期)物业服务合同，合同权利义务关系明确。</li> <li>3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。</li> <li>4、有《物业小区突发事件应急处理预案》。</li> <li>5、有培训、考核制度。</li> <li>6、有物业服务工作记录。</li> </ol>
档案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。</li> <li>2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。</li> <li>3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。</li> </ol>
标识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。</li> <li>2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。</li> <li>3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。</li> </ol>
信息公开	<p>在客服中心或主出入口、门卫室公示以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、公示《门卫室值班制度》、《重点部位巡查制度》、《环境卫生管理制度》、《绿化养护制度》和《停车管理制度》、《物业小区突发事件应急处理预案》。</li> <li>2、公示社区居民委员会、辖区民警、网格员、城管执法人员的相关信息及其联系方式。</li> <li>3、每年公示一次小区公共收益收支情况。如有约定，按约定执行。</li> <li>4、物业服务工作中向业主公示：温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等。</li> </ol>



表15（续）

项目	内容及要求
客户服务	1、每半年公示物业服务合同履行情况。 2、重要物业服务事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式履行告知义务。 3、公共区域水、电急修 30 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场；由专营服务企业负责的设备设施应在 40 分钟内告知。 4、业主或使用人提出合理可行的意见或建议、投诉在 4 个工作日内回复；投诉回复率不低于 100%。 5、每年组织 1 次满意度调查，客户满意率不低于 80%。 6、公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。 7、提供特约服务。
专项委托服务合同	1、签订有专项委托服务合同，明确各方权利义务。 2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。 3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。 4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

### 5.3.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护

应符合表16的规定

表 16 共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	1、按照相关规定实施承接查验。 2、按照合同约定进行维护、保养。 3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。 4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在 40 分钟内组织到场维修。 5、按合同约定规范使用住宅专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。 6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 7、雷电、大风、强降水等极端天气前，按照气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施。 8、设备机房 (1) 每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。 (2) 设有挡鼠板，并按规定进行灭鼠。 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。 (4) 设施设备标识、标牌齐全。 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (6) 记录齐全、完整。 9、运行、检查、维修养护记录应每月归档。
共用部位	1、房屋结构： 每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 2、建筑部件 (1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐。 (2) 每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3、附属构筑物每月巡查 1 次。

表 16 (续)

项目	内容及要求
健身娱乐设施	1、设有使用须知和安全警示标识。 2、定期巡视，做好维护维修保养。
供水系统	1、每半年至少应对二次供水水箱进行 1 次清洗消毒，水质符合 GB 5749 的要求。 2、每日巡视 1 次供水设施，发现有跑冒滴漏现象及时解决。 3、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。 4、不具备自动切换功能的，每半年手动切换 1 次备用水泵。
排水系统	1、有防汛预案，配备有防汛物资。 2、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，发现问题组织清理、疏通。 3、污水泵：雨天每日巡视 1 次，平时每月巡视 1 次，检查设备运行状态；每月进行 1 次手动启动测试；每年养护 1 次。 4、化粪池：每 1 年巡察 1-2 次，发现异常及时清掏。
供配电系统及照明	1、楼内照明：每周巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复。 2、楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；每月调整 1 次时间控制器。 3、应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内组织维修。 4、发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。 5、每 5 年检验 1 次内部核算电能表。 6、路灯、楼道灯完好率应不低于 85%。
共用设施设备	1、物防 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。</li> <li>(2) 规范非机动车集中、有序停放。</li> <li>(3) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。</li> <li>(4) 落实专人对各类物防设施每月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。</li> </ul> 2、技防 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。</li> <li>(2) 周界防范系统：每半月做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。</li> <li>(3) 图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。</li> <li>(4) 摄像头：每 2 个月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。</li> <li>(5) 楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。</li> <li>(6) 门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。</li> <li>(7) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。</li> </ul> 3、消防 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 对消防器材每季度检查 1 次，发现问题及时报告相关单位。告知业主保持消防通道畅通。</li> <li>(2) 在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。</li> <li>(3) 有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。</li> <li>(4) 有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年至少组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。</li> </ul>

表 16 (续)

项目	内容及要求
共用 设施 设备	<p>(5) 对以下消防设施, 应每周进行检查:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏;</li> <li>b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常;</li> <li>c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好, 常闭防火门是否处于正常状态。</li> </ol> <p>(6) 对以下消防设施, 应每月进行 1 次检查或试验:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 进行消防水泵启动运转, 检查其运转是否正常;</li> <li>b. 消防水泵接合器的接口及附件是否完好, 有无渗漏、闷盖是否齐全;</li> <li>c. 屋顶供水水箱的储水水位;</li> <li>d. 消防泵房间的防火门是否完好;</li> <li>e. 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用。</li> </ol> <p>(7) 对以下消防设施, 应每季度进行 1 次检查或试验:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验;</li> <li>b. 进行消防电梯强制停于首层试验;</li> <li>c. 对水流指示器进行功能试验, 利用末端试水装置排水, 水流指示器应动作, 消防控制室应有信号显示, 水力警铃应发出报警声, 并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验, 验证系统的供水能力;</li> <li>d. 喷头外观, 发现有不正常的喷头应更换, 当喷头上有异物时应清除;</li> <li>e. 室外阀门井中进水管、屋顶水箱阀门和管道中的阀门, 核实其是否处于正常状态;</li> <li>f. 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动, 设施、设备间的防火门是否完好;</li> <li>g. 防排烟系统是否处于正常状态。</li> </ol> <p>(8) 发现消防安全违法行为和火灾隐患, 立即纠正、排除; 无法立即纠正、排除的, 应向社会应急保障部门报告。</p> <p>(9) 消防控制室设 24 小时值班, 及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(10) 发生火情立即报警, 组织扑救初起火灾, 疏散遇险人员, 协助配合社会应急保障部门工作。</p> <p>(11) 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同, 约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>(12) 有消防安全管理制度, 每年对业主进行消防安全宣传教育, 可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。</p>
电梯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月, 应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。</li> <li>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志; 在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。</li> <li>3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</li> <li>4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</li> <li>5、日常维护保养和定期检查中发现问题应及时组织排除。</li> <li>6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同, 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</li> <li>7、按照国家法律、法规和相关规定, 配备电梯安全管理人员。每日巡视 1 次电梯安全状况。每年至少进行 1 次特种设备培训, 具备必要的安全知识。</li> <li>8、如电梯发生故障或电梯困人, 物业服务人员应按照有关预案处置, 电梯维保人员应按规定时间及时到达现场进行施救或处置。</li> </ol>

表16 (续)

项目		内容及要求
共用 设施 设备	水景 设施	1、每月进行1次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全。 2、有安全警示标识。

### 5.3.3 装饰装修管理

应符合表17的规定

表 17 装饰装修管理内容及要求

项目	内容及要求
装饰装修 管理	1、有装饰装修管理服务制度。 2、有装饰装修管理档案。 3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。 4、装饰装修期间每2日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会或按照业主管理规约采取相应措施。 5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，及时清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

### 5.3.4 公共秩序维护

应符合表18的规定

表 18 公共秩序维护内容及要求

项目	内容及要求
公共秩 序维护	1、出入口有专人24小时值班。 2、对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、对机动车实行发牌进出登记管理制度，停放有序。 5、有大件物品进出管理制度，实行大件物品搬运进出登记管理。 6、安防控制室设专人24小时值守，随时观察，发现异常及时上报，影像资料至少保存15-20天，不得删改和扩散。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告社区及相关行政主管部门。 9、每年开展1次专项治安应急预案演练。 10、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训。 11、利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料。 12、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 13、配合做好犬只管理的宣传引导工作。 14、接受委托，提供邮件代收有偿服务。

### 5.3.5 环境卫生维护

应符合表19的规定

表 19 环境卫生维护内容及要求

项目	内容及要求
生活垃圾的收集、清运	1、有垃圾收集容器。生活垃圾由市（县）环卫专业部门每天清运 1 次，特殊情况增加频次。周边无散落垃圾。 2、每周至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 1 次/4 日），蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。 3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 4/5，周边无散落垃圾。 4、小区内的垃圾中转点外围保持整洁。
物业共用部分清洁	1、公共场所每日清扫 1 次并进行保洁，楼道、楼梯每周清扫 2 次。 2、每月擦拭 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、电梯轿厢：每周擦拭 2 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 2 次电梯轿厢。 4、每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等。 5、水景：使用期间每周清洁 1 次水面。 6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

### 5.3.6 车辆管理

应符合表20的规定

表 20 车辆管理内容及要求

项目	内容及要求
机动车	1、有机动车停车场标识、出入口有指示牌、有车位标识线。 2、有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌，有电子智能道闸管理系统。 3、停车库内配有照明灯。 4、停车库内每周清扫 2 次。
非机动	1、有固定的非机动车停放场地，有专人看守，有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》，配置灭火器。 2、非机动车充电线路安全规范，有可靠过载及漏电保护装置。

### 5.3.7 绿化养护

应符合表21的规定

表 21 绿化养护内容及要求

项目	内容及要求
绿化养护	1、浇水养护：根据实际情况及时进行浇水，避免植物干旱；草坪根据长势和土壤情况适当增加浇水养护次数。 2、施肥：根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥 1 次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥。 3、病虫害防治：根据病虫害发生规律，植物生长季节每 2 周至少检查 1 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害。 4、整形修剪：乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 3 次；草坪的修剪根据草坪的生长情况及时修剪。 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 4 小时内清理干净。

## 5.4 住宅物业四级服务

## 5.4.1 综合服务

应符合表22的规定

表 22 综合服务内容及要求

项目	内容及要求
客户服务场所	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、物业服务智能化系统。</li> <li>2、公示有物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务信息。提供特约服务的，应公示服务项目及收费标准。</li> <li>3、客户服务中心工作时间至少 12 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。</li> <li>4、公示有 24 小时服务电话。</li> </ol>
人员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、从业人员中特殊工种按照相关规定取得职业资格证书。</li> <li>2、实行项目经理责任制，1 个物业管理区域配备 1 名专职项目负责人。</li> <li>3、从业人员及项目负责人应纳入资阳市物业服务信用信息档案管理系统管理。</li> <li>4、项目物业服务中心配备有客户人员，每人管理户数应不高于 300 户。</li> <li>5、秩序维护人员最低配备标准： 最低配备人员数量 = 主出入口数 × 6 + 次出入口数 × 3 + 巡逻人员 (按照物业管理区域总建筑面积 ÷ 50000 平方米的标准配备人员) × 3 + 监控室数 × 3 + 2 名机动人员。</li> <li>6、建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准： 根据物业管理区域硬件配备的不同，应按照国家相关要求据实配备附属设施设备维护人员。</li> <li>7、环卫维护人员配备标准： 环卫维护人员配备的最低标准不得低于 1 人/6000 平方米。</li> <li>8、绿化维养人员配备标准： 绿化维养人员配备的最低标准不得低于 1 人/2000 平方米 (绿地面积)。</li> <li>9、物业服务合同约定的物业服务标准高于本指导标准的，按照合同约定的人数和要求进行配备。</li> <li>10、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。</li> </ol>
制度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、已制订含有管理规约、便民服务指南内容的业主手册。</li> <li>2、有双方签订规范的 (前期) 物业服务合同，合同权利义务关系明确。</li> <li>3、有共用部位及共用设施设备维修保养、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。</li> <li>4、有《物业小区突发事件应急处理预案》。</li> <li>5、有培训、考核体系。</li> <li>6、有物业服务工作记录。</li> </ol>
档案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。</li> <li>2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。</li> <li>3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。</li> <li>4、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修保养资料、收费资料等。</li> </ol>
标识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。</li> <li>2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。</li> <li>3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。</li> <li>4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。</li> </ol>

表 22 (续)

项目	内容及要求
信息公开	<p>重要事项应在小区客户中心或主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式告知业主：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、公示《门卫室值班制度》、《重点部位巡查制度》、《环境卫生管理制度》、《绿化养护制度》和《停车管理制度》。《物业小区突发事件应急处理预案》。</li> <li>2、公示社区居民委员会、辖区民警、网格员、城管执法人员的相关信息及其联系方式。</li> <li>3、每年公示一次小区公共收益收支情况。如有约定，按约定执行。</li> <li>4、物业服务工作中向业主公示：温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等。</li> </ol>
客户服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、每季度公示物业服务合同履行情况。</li> <li>2、重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式告知业主。</li> <li>3、公共区域水、电急修 20 分钟内、其它 30 分钟内到达现场；由专营单位负责的设备设施应在 30 分钟内告知；维修回访率不低于 30%。</li> <li>4、业主或使用人提出的合理可行的意见或建议、投诉在 3 个工作日内回复；投诉回复率不低于 100%。</li> <li>5、每年进行 1 次满意度调查，客户满意率不低于 85%。</li> <li>6、有宠物管理的标识和制度。</li> <li>7、合同有约定的，按照合同约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。</li> <li>8、有智能公共广播系统的，保证设备的正常运行，要定时播放背景音乐。</li> <li>9、公共卫生间保持整洁，能正常使用，公共卫生间的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。</li> <li>10、每年组织业主参观共用设施设备机房。</li> <li>11、提供特约服务。</li> </ol>
专项委托服务管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、签订专项委托服务合同，明确各方权利义务。</li> <li>2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。</li> <li>3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。</li> <li>4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。</li> </ol>

#### 5.4.2 共用部位及共用设施设备运行和维修养护

应符合表23的规定

表 23 共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、按照相关规定实施承接查验。</li> <li>2、按照合同约定进行维护、保养。</li> <li>3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。</li> <li>4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在 30 分钟内组织到场维修。</li> <li>5、按合同约定规范使用住宅专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。</li> <li>6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。</li> <li>7、雷电、大风、强降水等极端天气前，按照气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施。</li> <li>8、设备机房 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。</li> <li>(2) 设有挡鼠板，并按规定进行灭鼠。</li> <li>(3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。</li> </ol> </li> </ol>

表23（续）

项目	内容及要求	
综合管理	(4) 设施设备标识、标牌齐全。 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书。 (6) 记录齐全、完整。 9、运行、检查、维修养护记录应每月归档。	
共用部位	1、房屋结构 每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 2、建筑部件 (1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐是否正常。 (2) 每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3、附属构筑物：每半月巡查 1 次	
共用设施设备	健身娱乐设施	1、设有使用须知和安全警示标识。 2、定期巡视，做好维护维修保养。
	供水系统	1、每半年至少应对二次供水设施水箱进行 1 次清洗消毒，水质符合 GB 5749 的要求。 2、每日巡视 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。 3、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。 4、不具备自动切换功能的，每 2 个月手动切换 1 次备用水泵。 5、每年检查 3 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。
	排水系统	1、有防汛预案、配备有防汛物资。 2、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。 3、污水泵：雨天每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。 4、化粪池：每 1 年巡察 1-2 次，发现异常及时清掏。
	供配电系统及照明	1、楼内照明：每周巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复。 2、楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；每月调整 1 次时间控制器。 3、应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内组织维修。 4、发电机：每半月试运行 1 次运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。 5、每 5 年检验 1 次内部核算电能表。 6、路灯、楼道灯完好率应不低于 90%。
	安全防范系统	1、物防 (1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 (2) 规范非机动车集中、有序停放。 (3) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。 (4) 落实专人对各类物防设施每月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。



表23 (续)

项目	内容及要求
共用设施设备	<p>安全防范系统</p> <p>2、技防</p> <p>(1) 报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。</p> <p>(2) 周界防范系统：每半月做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。</p> <p>(3) 图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。</p> <p>(4) 摄像头：每 2 个月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。</p> <p>(5) 楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。</p> <p>(6) 门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。</p> <p>(7) 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。</p> <p>3、消防</p> <p>(1) 对消防器材一季度检查 1 次，发现问题及时报告相关单位。告知业主保持消防通道畅通。</p> <p>(2) 在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。</p> <p>(3) 有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。</p> <p>(4) 有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年至少组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。</p> <p>(5) 对以下消防设施，应每周进行检查：</p> <p>a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；</p> <p>b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；</p> <p>c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。</p> <p>(6) 对以下消防设施，应每月进行 1 次检查或试验：</p> <p>a. 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常；</p> <p>b. 消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全；</p> <p>c. 屋顶供水水箱的储水水位；</p> <p>d. 消防泵房间的防火门是否完好；</p> <p>e. 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用；</p> <p>f. 室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺。消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。</p> <p>(7) 对以下消防设施，应每 2 个月进行 1 次检查或试验：</p> <p>a. 火灾报警装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；</p> <p>b. 进行消防电梯强制停于首层试验；</p> <p>c. 对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验，验证系统的供水能力；</p> <p>d. 喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除；</p> <p>e. 室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态；</p> <p>f. 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好；</p> <p>g. 防排烟系统是否处于正常状态。</p> <p>(8) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向社会应急保障部门报告。</p> <p>(9) 消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(10) 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合社会应急保障部门工作。</p>

表23（续）

项目	内容及要求
安全防范系统	<p>(11) 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>(12) 有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 2 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。</p>
共用设施设备	<p>1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。</p> <p>3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。</p> <p>4、电梯轿厢内有可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施的应正常使用。</p> <p>5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。</p> <p>7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>8、按照国家法律法规和相关规定，配备电梯安全管理人员。每年至少进行 1 次特种设备培训，具备必要的安全知识。</p> <p>9、如电梯发生故障或电梯困人，物业服务人员应按照有关预案处置，电梯维保人员应按相关规定时间到达现场进行施救或处置。</p>
水景设施	<p>1、每月进行 1 次防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，做到用电安全。</p> <p>2、使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每半月检查 1 次防漏电设施。</p> <p>3、有安全警示标识。</p>

#### 5.4.3 装饰装修管理

应符合表24的规定

表 24 装饰装修管理内容及要求

项目	内容及要求
装饰装修管理	<p>1、有装饰装修管理服务制度。</p> <p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。</p> <p>4、装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会或按照业主管理规约采取相应措施。</p> <p>5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，及时清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。</p>

#### 5.4.4 公共秩序维护

应符合表25的规定

表 25 公共秩序维护内容及要求

项目	内容及要求
公共秩序维护	1、小区出入口有专人 24 小时值班，有智能系统的实行住户刷卡进出方式。 2、对重点区域、重点部位每 1 小时巡查 1 次。 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 4、有智能系统的要对机动车和非机动车实行刷卡进出管理，无智能系统的要实行发牌进出，车辆停放有序。 5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。 6、安防控制室设专人 24 小时值守，随时观察，发现异常及时上报，影像资料至少保存 30 天，不得删改和扩散。 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 8、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告社区及相关行政主管部门。 9、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方可上岗，每季度组织物管人员和秩序维护人员开展 1 次安全防范教育培训。 10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料，每半年开展 1 次安全防范宣传活动。 11、每年开展一次专项治安应急预案演练。 12、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 13、配合做好养犬管理的宣传引导工作。 14、接受委托，提供邮件代收有偿服务。

#### 5.4.5 环境卫生

应符合表26的规定

表 26 环境卫生维护内容及要求

项目	内容及要求
生活垃圾的收集、清运	1、有垃圾收集容器，生活垃圾由市（县）环卫专业部门每日清运 1 次，特殊情况可增加频次。 2、每 3 天至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 2 次/3 日）。蝇、蚊孳生季节每 3 日喷洒 1 次杀虫药。 3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 4/5，周边无散落垃圾。 4、垃圾中转点保持密闭和外围整洁。 5、垃圾清运车外观整洁。
物业共用部分清洁	1、楼内 （1）大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭 2 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂；每半月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁 2 次大堂、一层候梯厅。 （2）楼道、楼梯：每日清扫 1 次、每周清拖 2 次楼道、楼梯地面；每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。 2、电梯轿厢：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理 2 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。 3、天台、屋面：每季度清扫 1 次天台，屋面；雨季期间，每半月清扫 1 次天台、屋面；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。 4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次，楼外道路无积水；每半月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 个月清洁 1 次雨篷、门头等。 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁 1 次水面。 6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

#### 5.4.6 车辆管理

应符合表27的规定

表 27 车辆管理内容及要求

项目	内容及要求
机动车	1、有机动车停车场标识、出入口有指示牌、有车位标识线。 2、有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌，有电子智能道闸管理系统。 3、停车库内配有照明灯。 4、停车库内每周清扫2次保洁1次。
非机动车	1、有固定的非机动车停放场地，有专人值守，有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》，配置灭火器。 2、非机动车充电线路安全规范，有可靠过载及漏电保护装置。

## 5.4.7 绿化养护

应符合表28的规定

表 28 绿化养护内容及要求

项目	内容及要求
绿化养护	1、浇水养护 根据实际情况及时进行浇水，避免植物干旱；草坪根据长势和土壤情况适当增加浇水养护次数。 2、施肥 根据植物生长情况施肥，乔木每2年施肥1次至2次；灌木每年施肥1次至2次；地被和草坪植物每年施肥2次至3次；花坛植物根据生长情况进行追肥。 3、病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季节每2周至少检查1次病虫害情况，并根据检查结果防治病虫害。 4、整形修剪 乔木每年冬季修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪3次；草坪的修剪根据草坪的生长情况及时修剪。 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1小时内清理干净。