

广西壮族自治区住房和城乡建设厅 广西壮族自治区发展和改革委员会 文件

桂建发〔2019〕16号

自治区住房城乡建设厅 发展改革委关于印发 《广西普通住宅小区前期物业服务等级指导 标准（试行）》的通知

各市住房城乡建设局、发展改革委：

为规范物业服务市场，推动物业服务企业提供优质优价、质价相符的服务，促进物业服务行业健康持续发展，根据《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《广西壮族自治区物业管理条例》和《广西壮族自治区住宅物业服务收费管理工作指导意见》（桂价格〔2018〕108号）等法律、法规、政策要求，结合我区实际，自治区住房城乡建设厅、发展

改革委制定了《广西普通住宅小区前期物业服务等级指导标准(试行)》，现印发给你们，请认真贯彻执行。



(公开方式：主动公开)

广西普通住宅小区前期物业服务等级指导标准（试行）

序号	服务内容	服务级别	服务标准
一、综合服务			
1	信用信息及前期物业服务合同	一级物业服务	物业服务企业在物业主管部门登记企业信用信息。开发建设单位与物业服务企业签订前期物业服务合同，明确双方权利义务，并在公共区域公示。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
2	承接查验	一级物业服务	开发建设单位与物业服务企业按住房和城乡建设部《物业承接查验办法》（建房〔2010〕165号）对住宅小区共用部位、共用设施设备等进行承接查验，承接查验手续齐全，有记录。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
3	物业服务中心	一级物业服务	设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示24小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉。物业服务人员在涉及住宅小区内水、电、气等紧急报修15分钟内、其他报修30分钟内到达现场并协助报修。建立完整的报修、维修和投诉回访记录，回访率100%；建立夜间物业服务人员值班制度，处理突发紧急事件。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示 24 小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉，物业服务人员在涉及住宅小区内水、电、气等紧急报修 20 分钟内 、其他报修 30 分钟内 到达现场并协助报修。建立完整的报修、维修和投诉回访记录， 回访率 98% ；建立夜间物业服务人员值班制度，处理突发紧急事件。
		三级物业服务	设有物业服务中心，配置信息化管理系统。配备专职客户服务人员，公示 24 小时服务电话，受理业主来访来电、咨询、报修和投诉，物业服务人员在涉及住宅小区内水、电、气等紧急报修 20 分钟内 、其他报修 30 分钟内 到达现场并协助报修。建立完整的报修、维修和回访记录， 回访率 95% ；建立夜间物业服务人员值班制度，处理突发紧急事件。
		四级物业服务	设有物业服务中心，并公示服务电话。受理业主来访来电、咨询、报修和投诉。
		五级物业服务	
4	物业管理 制度及档案 管理	一级物业服务	完善业主信息和住宅小区信息，建立健全质量管理、财务管理、档案管理、检查保修等制度。设置档案资料室，并配备专职档案管理员。
		二级物业服务	
		三级物业服务	完善业主信息和住宅小区信息，建立健全质量管理、财务管理、档案管理、检查保修等制度。设置档案资料室，并配备档案管理员。
		四级物业服务	完善业主信息和住宅小区信息，档案资料管理规范、保管齐全、整洁有序、查阅方便。设置档案资料柜。
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
5	项目负责人和项目经理人	一级物业服务	项目负责人或经理具有 5 年以上物业服务企业工作经历,在行业信用信息数据库中可查询项目负责人或项目经理的从业资料。
		二级物业服务	项目负责人或经理具有 4 年以上物业服务企业工作经历,在行业信用信息数据库中可查询项目负责人或项目经理的从业资料。
		三级物业服务	
		四级物业服务	项目负责人或经理具有 3 年以上物业服务企业工作经历,在行业信用信息数据库中可查询项目负责人或项目经理的从业资料。
		五级物业服务	
6	物业服务 中心信息 公示	一级物业服务	在物业服务中心显著位置公示物业服务企业营业执照、物业服务人员照片,收费项目、标准及依据,服务承诺、服务电话和监督电话等信息。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
7	服务人员	一级物业服务	物业服务人员统一着装、佩戴标志,行为规范,服务主动、热情,语言文明、礼貌待人。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
8	服务信息 公示与告知	一级物业服务	在住宅小区的显著位置设置公共信息栏，每单元或楼层设置信息栏。涉及影响住户正常生活的物业服务重要事项，如停水、停电、台风、内涝等，应在住宅小区公共信息栏、各单元或楼层信息栏张贴通知，履行告知义务，积极采用现代化信息方式告知业主。
		二级物业服务	
		三级物业服务	在住宅小区的显著位置设置公共信息栏，每单元设置信息栏。涉及影响住户正常生活的物业服务重要事项，如停水、停电、台风、内涝等，应在住宅小区公共信息栏、各单元信息栏张贴通知，履行告知义务。
		四级物业服务	在住宅小区的显著位置设置公共信息栏。涉及影响住户正常生活的物业服务重要事项，如停水、停电、台风、内涝等，应在公共信息栏张贴通知，履行告知义务。
		五级物业服务	
9	突发性事件处理	一级物业服务	建立公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、燃气安全使用、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，明确责任人。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
10	服务人员培训	一级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于 60 个课时（每课时一般不少于 45 分钟）。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于 50个课时 （每课时一般不少于45分钟）。
		三级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于 40个课时 （每课时一般不少于45分钟）。
		四级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于 30个课时 （每课时一般不少于45分钟）。
		五级物业服务	建立物业服务企业内部培训制度，对物业服务人员进行培训，培训覆盖率达到100%，培训时间每年每人不低于 20个课时 （每课时一般不少于45分钟）。
11	满意率调查	一级物业服务	每年至少进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数 70%以上 ， 满意率达90%以上 ，公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
		二级物业服务	每年至少进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数 60%以上 ， 满意率达85%以上 ，公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
		三级物业服务	每年至少进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数 60%以上 ， 满意率达80%以上 ，公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		四级物业服务	每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数 60%以上 ， 满意率达 75%以上 ，公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
		五级物业服务	每年进行一次物业服务满意率调查，覆盖面占已入住业主总户数 60%以上 ， 满意率达 70%以上 ，公示满意率调查结果，并有整改报告和回访记录。
12	公布公共 资金收支 情况	一级物业服务	按有关规定和物业服务合同约定及时公布公共收益账目、电梯运行费用、水电公摊费用、消防设施维护费用等公共资金的收支情况。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
13	使用住宅 专项维修 资金	一级物业服务	按有关规定规范住宅专项维修资金的管理和使用。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
14	营造节日 氛围	一级物业服务	营造国家、自治区规定的重要节日的节日氛围。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
15	社区文化 活动	一级物业服务	每年至少开展 4 次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		二级物业服务	每年至少开展 3 次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		三级物业服务	每年至少开展 2 次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		四级物业服务	每年至少开展 1 次健康有益的社区文化活动，做好宣传活动，并有活动计划、费用预算、管理工作、安全事项等方面的内容。
		五级物业服务	
二、房屋管理			
1	房屋管理 服务	一级物业服务	按照有关规定、物业服务合同和管理规约提供房屋管理服务。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
2	房屋及配套设施设备管理	一级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率 不低于 98% 。
		二级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率 不低于 95% 。
		三级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率 不低于 90% 。
		四级物业服务	按照物业服务合同和管理规约的约定，对房屋及配套设施设备进行管理，主要设施设备完好率 不低于 85% 。
		五级物业服务	
3	房屋共用部位管理制度	一级物业服务	建立完善的房屋共用部位管理制度，实施有效的日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
4	房屋和共用部位、共用设施设备巡检及维修	一级物业服务	每日对房屋和共用部位、共用设施设备进行巡检，发现损坏需修复的，保修期内应及时报修；保修期外的，应先公示告知，再及时编制维修计划，提出报告和建议，由业主进行表决，并公示表决结果，根据表决结果组织维修。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
5	住宅装饰装修管理	一级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立住宅装饰装修管理档案。装饰装修期间，每日至少巡查 2 次现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
		二级物业服务	
		三级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间，每日至少巡查 1 次现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		四级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间，每周至少巡查 5 次现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
		五级物业服务	有完善的住宅装饰装修管理制度，建立有装饰装修管理档案。装饰装修期间，每周至少巡查 3 次现场，发现住户未申报登记进行装饰装修或者装饰装修过程中存在涉嫌违法违规的行为，应立即劝阻、制止；对拒不改正的，书面报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
6	房屋外观管理	一级物业服务	房屋外观完好，符合原设计要求。及时劝阻违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途、违规违章装修等侵害公共利益的行为，报告当地街道办事处、社区居委会，并抄送相关主管部门。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
7	巡查制度	一级物业服务	建立健全巡查制度，每日至少巡查 1 次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达 98% 以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查 5 次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达 95% 以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
		三级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查 4 次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达 90% 以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
		四级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查 4 次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达 85% 以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
		五级物业服务	建立健全巡查制度，每周至少巡查 2 次住宅小区房屋单元门、楼梯通道、地下室以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材等，做好巡查记录，并及时维修养护。维修养护处理及时率达 80% 以上，巡查、检修记录和保养记录齐全。
8	住宅小区平面示意图服务	一级物业服务	住宅小区主出入口张贴住宅小区平面示意图、消防疏散图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施场地的标识齐全、规范、美观。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	无此项服务。
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
9	住户入住、搬出管理制度	一级物业服务	建立住户入住、搬出管理制度，告知住户事前登记报备物品、搬入搬出等注意事项。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	建立住户入住、搬出管理制度。
		五级物业服务	
三、共用设施设备维修养护			
1	共用设施设备	一级物业服务	电梯、水电、消防、安防等共用设施设备运行正常、状态良好。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	电梯、水电、消防、安防等共用设施设备功能正常。
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
2	共用设施设备日常管理和维修保养	一级物业服务	对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；建立完整的共用设施设备清册档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）；设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
		五级物业服务	
3	共用设施设备制度	一级物业服务	共用设施设备标志齐全、管理规范，维护良好，责任人明确；配备专业的操作维护人员，供配电设备管理人必须持相关技能证书上岗。严格执行设施设备操作规程及保养规范，定期保养。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	共用设施设备管理到位，维护良好，责任人明确；配备专业的操作维护人员，供配电设备管理人必须持相关技能证书上岗。按规定操作设施设备，定期保养。
		五级物业服务	
4	消防安全制度	一级物业服务	建立消防设施设备定期维修保养制度，对需要专业消防维修保养单位进行维修保养的设施设备，应与消防维修保养单位签订消防维修保养合同；消防维修保养单位应出具专业的检测报告。建立消防安全责任制度，明确各级岗位的消防安全职责。消防人员具备上岗资格证。消防设施设备完好，可随时启用。消防通道畅通。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
5	设备房环境	一级物业服务	设备房保持整洁干净、通风良好，有防鼠、防尘、防水、防火等措施，无冒、滴、漏及鼠害现象。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	设备房保持整洁、通风，有防鼠、防尘、防水、防火等措施。
		五级物业服务	
6	设备房操作规程及相关标识	一级物业服务	设备房内相关操作规程张贴上墙；建立来访登记台账；流体流向标识、设备运行状态标识、危险设备警示标识等清晰可见。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	设备房内相关操作规程张贴上墙；流体流向标识、设备运行状态标识、危险设备警示标识等清晰可见。
		五级物业服务	
7	专人值守	一级物业服务	消防监控、中控室等有专人 24 小时值班；消防中心须配备消防报警专线电话。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
8	停车场 管理系统	一级物业服务	每两月检测停车场管理（道闸）系统，包括车道闸、人行道闸控制部分，道闸清洁润滑，电脑软件数据备份，电脑主机设备除尘等内容，及时维护，并做好记录。
		二级物业服务	每季度检测停车场管理（道闸）系统，包括车道闸、人行道闸控制部分，道闸清洁润滑，电脑软件数据备份，电脑主机设备除尘等内容，及时维护，并做好记录。
		三级物业服务	每半年检测停车场管理（道闸）系统，包括车道闸、人行道闸控制部分，道闸清洁润滑，电脑软件数据备份，电脑主机设备除尘等内容，及时维护，并做好记录。
		四级物业服务	按物业服务合同约定，定期对停车场管理（道闸）系统进行维护和检测。
		五级物业服务	
9	住宅小区 道路与交 通标识	一级物业服务	住宅小区道路平整，各条道路及停车场地等交通标识齐全、规范。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
10	公共照明设备	一级物业服务	对公共照明设备明确开关时间，每日检查，路灯、楼道灯完好率不低于 98% 。
		二级物业服务	对公共照明设备明确开关时间，每日检查，路灯、楼道灯完好率不低于 95% 。
		三级物业服务	对公共照明设备明确开关时间，每日检查，路灯、楼道灯完好率不低于 90% 。
		四级物业服务	对公共照明设备明确开关时间，每日检查，路灯、楼道灯完好率不低于 85% 。
		五级物业服务	对公共照明设备明确开关时间，每日检查，路灯、楼道灯完好率不低于 80% 。
11	安全警示标识和防范措施	一级物业服务	共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，应设置相应的警示标识，采取具体防范措施。建立突发性事件应急方案。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	
12	停水停电停气处理	一级物业服务	接到相关部门停水、停电、停气通知后，应提前通知业主，配置备用应急发电机的按物业服务合同约定使用。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
13	二次供水	一级物业服务	有储水设备的，储水设备符合二次供水卫生要求；设专人管理，至少每半年应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合现行国家标准，要求专业机构提供检测报告，并在住宅小区公共信息栏进行公示。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	有储水设备的，储水设备符合二次供水卫生要求；水质符合现行国家标准。
		五级物业服务	
14	防汛处理	一级物业服务	建立防汛预案，并配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	建立防汛预案，并配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。
		五级物业服务	
四、协助维护公共秩序			
1	监控设备	一级物业服务	对于配有监控设备系统的住宅小区，不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备 24 小时正常运行，完好率不低于 98%。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	对于配有监控设备系统的住宅小区，不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备 24 小时正常运行，完好率不低于 95% 。
		三级物业服务	对于配有监控设备系统的住宅小区，不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备 24 小时正常运行，完好率不低于 90% 。
		四级物业服务	对于配有监控设备系统的住宅小区，不定期进行调试与保养，做好记录，保证各项监控设备 24 小时正常运行，完好率不低于 85% 。
		五级物业服务	
2	住宅小区 出入口管理	一级物业服务	实行封闭性管理的住宅小区，主出入口设有 24 小时值勤，并有值勤记录，其他出入口根据需要设置值勤并有值勤记录，无人值守的出入口设有定期巡查并有巡查记录；公共秩序维护人员定期接受安全技能培训。建立 IC 卡系统，包括门禁、车辆进出、停车等内容；定期调试与维护系统，保证系统正常运行。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	实行封闭性管理的住宅小区，主出入口设有 24 小时值勤。
		五级物业服务	
3	信息化巡 逻系统	一级物业服务	对于配置信息化巡逻系统的住宅小区，根据需要设定巡查路线、时间，不定期进行调试与保养，做好记录，保证正常运行；对重点区域、重点部位每 4 小时 至少巡查 1 次。
		二级物业服务	对于配置信息化巡逻系统的住宅小区，根据需要设定巡查路线、时间，不定期进行调试与保养，做好记录，保证正常运行；对重点区域、重点部位每 6 小时 至少巡查 1 次。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		三级物业服务	对于配置信息化巡逻系统的住宅小区，根据需要设定巡更路线、时间，不定期进行调试与保养，做好记录，保证正常运行；对重点区域、重点部位 每 8 小时 至少巡查 1 次。
		四级物业服务	无此项服务。
		五级物业服务	
4	夜间值勤	一级物业服务	夜间主出入口及停车场等值勤人员配置通讯设备，收到警情信号后应在 15 分钟 内赶到现场进行处理。
		二级物业服务	
		三级物业服务	夜间主出入口及停车场等值勤人员配置通讯设备，收到警情信号后应在 25 分钟 内赶到现场进行处理。
		四级物业服务	
		五级物业服务	
5	车辆管理	一级物业服务	配置完备且明显的车辆行走、限速、方向、停放等交通标志，对进出住宅小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。建立停车突发情况预案，临时车位、租用车位管理规程。对车辆违规占用消防通道，影响消防安全的，及时劝阻，对拒不改正的，及时报告并协助相关主管部门处理。
		二级物业服务	
		三级物业服务	对进出住宅小区的车辆实施有效管理，引导车辆有序通行、停放。对车辆违规占用消防通道，影响消防安全的，及时劝阻，对拒不改正的，及时报告并协助相关主管部门处理。
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
6	非机动车停放管理	一级物业服务	对非机动车停放进行规范管理，引导车辆有序停放，并提供智能充电服务。充电设施齐全，充电管理规范；消防设施装置设置合理、有效。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	对非机动车停放进行规范管理，引导车辆有序停放，并提供智能充电服务。充电设施齐全，充电管理规范并配置有灭火器。
		五级物业服务	
7	住宅小区 劳务人 员、外来 人员出入 管理	一级物业服务	对进出住宅小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理，进出住宅小区的外来人员实施出入登记管理。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
8	秩序维护 人员培训	一级物业服务	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。物业服务企业 每半年 组织物管人员和秩序维护人员开展 2次安全防范教育培训 ；每年开展 4次 专项治安应急预案演练。
		二级物业服务	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。物业服务企业 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 ；每年开展 3次 专项治安应急预案演练。
		三级物业服务	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。物业服务企业 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 ；每年开展 2次 专项治安应急预案演练。
		四级物业服务	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。物业服务企业 每年 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 ；每年开展 1次 专项治安应急预案演练。
		五级物业服务	
五、保洁服务			
1	垃圾清运	一级物业服务	每单元设置至少一组分类垃圾桶，垃圾日产日清，每日收集并清运垃圾至少 1 次；容器封闭，保持垃圾桶清洁，清除异味。引导住户分类投放垃圾。
		二级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		三级物业服务	每栋设置至少一个垃圾桶，垃圾日产日清，每日收集并清运垃圾至少 1 次；容器封闭，保持垃圾桶清洁，清除异味。引导住户分类投放垃圾。
		四级物业服务	根据住宅小区实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，每日收集并清运垃圾 1 次；保持垃圾桶清洁。
		五级物业服务	根据住宅小区实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，每日收集并清运垃圾 1 次。
2	保洁制度和 保洁计划	一级物业服务	建立健全的保洁制度和保洁计划，人工与机械化相结合，公共区域保洁每日至少 2 次。及时清理住宅小区公共区域明显暴露垃圾，无卫生死角。
		二级物业服务	建立健全的保洁制度和保洁计划，人工与机械化相结合，公共区域保洁每日至少 1 次。及时清理住宅小区公共区域明显暴露垃圾，无卫生死角。
		三级物业服务	建立健全的保洁制度和保洁计划，人工与机械化相结合，对公共区域定时保洁。及时清理住宅小区公共区域明显暴露垃圾，无卫生死角。
		四级物业服务	对公共区域定时保洁。及时清理住宅小区公共区域明显暴露垃圾。
		五级物业服务	保持公共区域清洁。
3	污水管道、 化粪池等 检查和清掏	一级物业服务	共用雨、污水管道每年疏通 1 次。雨、污水井每 1 个月检查 1 次，视检查情况及时清掏。化粪池每半年检查 1 次，每半年清掏 1 次，不能出现满溢情况，如出现应在 4 小时内处理；发现异常及时清掏。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
		二级物业服务	共用雨、污水管道每年疏通 1 次。雨、污水井每 1 个月检查 1 次，视检查情况及时清掏。化粪池每半年检查 1 次，每半年清掏 1 次，不能出现满溢情况，如出现应在 6 小时内处理；发现异常及时清掏。
		三级物业服务	共用雨、污水管道每年疏通 1 次。雨、污水井每 2 个月检查 1 次，视检查情况及时清掏。化粪池每半年检查 1 次，每半年清掏 1 次，不能出现满溢情况，如出现应在 8 小时内处理；发现异常及时清掏。
		四级物业服务	共用雨、污水管道每年疏通 1 次。雨、污水井每季度检查 1 次，视检查情况及时清掏。化粪池每半年检查 1 次，每半年清掏 1 次，不能出现满溢情况，如出现应在 10 小时内处理；发现异常及时清掏。
		五级物业服务	共用雨、污水井每季度检查 1 次，视检查情况及时清掏。化粪池每半年检查 1 次，每半年清掏 1 次，不能出现满溢情况，如出现应在 12 小时内处理；发现异常及时清掏。
4	宠物饲养管理	一级物业服务	住户饲养宠物必须符合有关规定及管理规约，物业服务企业对违反者及时劝止，报告并配合有关部门进行处理。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	无此项服务。
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
5	“四害”预防和消杀	一级物业服务	制定工作计划，每季度对公共区域进行灭鼠、灭蝇、灭蟑、灭蚊活动。进行消杀活动前张贴通知，消杀药物投放处有明显标示并配消杀药物的说明；记录消杀结果；对消杀药物进行专门管理。
		二级物业服务	制定工作计划，每半年对公共区域进行灭鼠、灭蝇、灭蟑、灭蚊活动。进行消杀活动前张贴通知，消杀药物投放处有明显标示并配消杀药物的说明；记录消杀结果；对消杀药物进行专门管理。
		三级物业服务	
		四级物业服务	配合相关部门每年进行“四害”的预防和消杀。
		五级物业服务	
六、绿化养护			
1	绿化养护专职管理	一级物业服务	按物业服务合同约定配备专业人员实施绿化养护管理。建立绿化草木档案、清册；对于名贵树木单独建档并设置责任人管理。
		二级物业服务	
		三级物业服务	
		四级物业服务	有专职人员实施绿化养护管理。
		五级物业服务	无此项服务。

序号	服务内容	服务级别	服务标准
2	绿化维护	一级物业服务	绿化长势良好，无枯枝，无病虫害，无黄土裸露。
		二级物业服务	
		三级物业服务	绿化维护良好。
		四级物业服务	
		五级物业服务	
3	绿化植物管理	一级物业服务	绿化树木生长正常，无死树及明显枯枝，对于严重黄叶、焦叶及明显虫咬，应及时处理。树木无明显钉栓、捆绑等现象。草坪生长良好。及时修剪草坪和补栽补种。根据花卉、绿篱、树木品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。主要树种有标识牌，绿化地设置爱护绿化宣传牌。
		二级物业服务	绿化树木生长基本正常，无死树及明显枯枝，对于严重黄叶、焦叶及明显虫咬，应及时处理。树木无明显钉栓、捆绑等现象。及时修剪草坪和补栽补种。根据花卉、绿篱、树木品种和生长情况，及时修剪整形。主要树种有标识牌，绿化地设置爱护绿化宣传牌。
		三级物业服务	定期修剪、养护草坪、花卉、绿篱、树木，保障各种绿化植物长势良好。
		四级物业服务	定期修剪、养护草坪、花卉、绿篱、树木。
		五级物业服务	

序号	服务内容	服务级别	服务标准
4	绿地管理	一级物业服务	绿地平整清洁，无明显的杂草、杂物、垃圾和搭棚、侵占等现象。
		二级物业服务	
		三级物业服务	绿地整洁。
		四级物业服务	
		五级物业服务	
5	虫害预防	一级物业服务	定期喷洒药物，预防病虫害。喷洒药物前有明显提示。
		二级物业服务	
		三级物业服务	适时喷洒药物，预防病虫害。
		四级物业服务	
		五级物业服务	预防花草树木病虫害。

说明：

1. 物业服务各方当事人可结合普通住宅小区前期物业服务实际需求，在本标准的基础上自行协商约定细化物业服务等级内容。鼓励业主大会、业主委员会借鉴使用本标准。
2. 开发建设单位应综合考虑新建普通住宅小区品质定位、硬件设施、购房人物业服务需求及承受能力等因素，审慎选择服务等级，应将选定的服务等级以及价格主管部门制定的等级收费标准（基准价）作为前期物业招标文件要件，便于日后各方当事人量化服务和监督实施。
3. 开发建设单位应督促物业服务企业按照前期物业服务合同约定为住户提供质价相符的服务。物业服务各方可委托独立的第三方评估机构，对照合同约定和服务等级标准对小区物业服务进行客观评估。

抄送：自治区房改办，广西房地产业协会。

广西壮族自治区住房和城乡建设厅办公室 2019年12月26日印发
