附件

阿坝州住宅物业服务等级标准（试行）

服务内容	一级标准	二级标准	三级标准	四级标准	五级标准
一、综合服务					
服务场所	有客户服务场所；公示证照、人员、服务事项、收费项目标准、公共收益、报修及三级投诉电话；公开栏每半年更新1次；客服中心工作时间至少8h值班；公示24h服务电话	配置办公桌椅、饮水机、电脑、电话；有管务信息查询台；公开栏每季度更新1次；客服中心至少9h值班，其它时间有值班人员	增配打印机、网络；客服中心至少10h值班	增配接待台、复印机、办公收费系统；各楼栋单元公示楼栋管家姓名及联系方式；客服中心至少12h值班	增配打印复印一体机、物业服务自助终端或互联网平台；公开栏至少每月更新1次；客服中心至少14h值班
人员配置	1名项目负责人+1名专（兼）职安全管理人员；统一着装、佩戴标志；项目负责人及安全员年培训≥24学时，客服≥12学时		安全管理员须经培训取证；配备客户经理（或客服专员），每人服务户数≤150户；项目负责人及安全员年培训≥36学时，客服≥24学时	客户经理每人服务户数≤100户；项目负责人及安全员年培训≥48学时，客服≥36学时	客户经理每人服务户数≤80户；项目负责人及安全员年培训≥60学时，客服≥48学时
合同与制度	签订规范物业服务合同，权责及安全责任明确；有维修养护、消防、绿化、保洁、秩序等制度及规程；有安全生产制度及应急预案；有服务记录	安全生产制度至少包括员工安全教育培训制度、安全及应急管理预案	建立完整安全生产制度体系，并在主管部门进行应急预案告知性备案；有完整人事管理、培训及考核制度；有便民服务指南业主手册		
档案管理	有档案管理制度；有住户、房屋基本档案；管理规范；设有档案资料柜	增加电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案；有门岗、报修、投诉等档案（含电子档案）；管理规范、齐全、整洁、查阅方便	有档案管理人员，设置档案资料室；建立小区基础信息数据库，与街道、社区实现数据共享	应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等	有档案管理专员，设置档案资料室；深化电子软件管理各类资料

标志标识	重点部位设安全警示、消防、导向、指示标志；有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志		增加小区平面示意图；有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志；标志完整、清晰、明显	标志材质和设计风格应符合项目品质定位	
客户服务	每年公示合同履行情况；重要事项主要出入口书面告知；意见投诉5个工作日内回复；提供快递代收	报修按约定时间到达，有记录，回访率≥30%；投诉3个工作日内回复，回访率≥70%；每年1次客户满意度调查；实施宠物管理制度；出入口配便民推车（600户内≥1辆，超600户按1辆/400户）	每半年公示合同履行情况；水、电急修20分钟内、其它按约定时间到达；专项服务设备设施30分钟内告知；维修回访率≥50%；投诉2个工作日内回复，回访率≥80%；每年1次满意度调查并落实整改回访；宠物管理有园区犬只档案；推车（600户内≥3辆，超600户按1辆/200户）；按约定投保公众责任险；智能公共广播；公共卫生间正常使用；无噪音干扰措施；每年≥1次业主恳谈会、1次设备机房参观；法定节假日氛围营造	每半年公示合同履行情况；水、电急修20分钟内、其它30分钟内到达；维修回访率≥80%；投诉1个工作日内回复，回访率≥90%；每年≥1次第三方满意度调查；宠物便袋箱；推车（600户内≥4辆，超600户按1辆/150户）；主出入口电子显示屏；智能广播每日播放；公共卫生间残疾人无障碍设施良好；每年≥2次恳谈会、2次机房参观	每季度公示合同履行情况；水、电急修15分钟内、其它30分钟内到达；维修回访率100%；投诉有专人处理12h内回复，回访率100%；每年≥1次第三方满意度调查；推车（500户内≥5辆，超500户按1辆/100户）；公共卫生间增老年人及婴幼儿辅助设施；每年≥2次恳谈会、2次机房参观
专项委托服务管理	签订专项服务委托合同；消防、电梯、水质检测、防雷检测、房屋检测等专业服务企业符合要求，操作人员持证；有监督评价机制及记录	专业服务企业人员进入区域统一着装、佩戴标志			
社区文化与安全建设	—	每年≥1次精神文明建设和安全宣传活动	每年≥2次精神文明建设和安全宣传活动；每年≥1次社区文化活动；活动资料齐全	每年≥3次精神文明和安全建设活动；每年≥4次社区文化活动，兼顾老中青幼需求；开展关爱空巢老人、残障人士等志愿服务；资料齐全	每年≥6次精神文明建设和安全宣传活动；每年≥6次社区文化活动，兼顾多层次业主需求；开展关爱空巢老人、残障人士等志愿服务；资料齐全
二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护					
（一）综合管理					
承接查验	按规定实施承接查验				

台账建立	建立共用设备设施台账和重大危险源（或重点风险部位）台账		建立安全管理制度及台账，并实施管控行为		
维修资金	规范申请使用，区分全体/部分共用部分，有紧急维修预案	共用部位检查发现问题按责任范围编制修缮计划并按计划修缮；急修30分钟内到场		急修20分钟内到场	急修15分钟内到场
基础档案	—	有房屋共用部位及设施设备基础档案；每年第4季度制定下年度维修养护计划			
特种设备	—	按有关规定运行、维修养护和定期检验			
极端天气防范	—	雷电、强降雨/降雪、大风等前后有检查防范措施			
专项检查	每年对房屋共用部位、设施等区域进行专项检查				
记录归档	—	运行、检查、维修养护有记录，每月归档			
工程人员培训	全年≥12学时		全年≥24学时	全年≥36学时	全年≥48学时
（二）设备机房					
清洁频次	—	每月清洁1次，整洁有序、无杂物		每半月清洁1次	
消防器材	—	明显易取位置配备符合规定的消防器材，完好有效	增加专用工具		
温湿度	—	有环境要求的机房，温湿度在规定范围内			
标志标牌	—	设施设备标志、标牌及安全标识齐全、规范			增加设备噪声符合规范要求

制度证书	—	张贴或悬挂相关制度、证书；运行记录齐全完整			
（三）共用部位					
房屋结构	—	每年巡视1次，发现变形、开裂、沉降等建议申请安全鉴定并采取防护措施	每季度巡视1次，按鉴定结果组织修缮		
建筑部件	每季度检查1次外墙饰面、抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调外机支撑等；每季度巡查1次共用部位门窗玻璃；每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管，冬季及时清理结冰积雪		每季度检查室内地面、墙面、天棚及室外屋面、散水；每月巡查共用部位门窗玻璃	每半月巡查共用部位门窗玻璃；每2个月检查室内地面、墙面、天棚及室外屋面、散水	每周巡查共用部位门窗玻璃；每月检查室内地面、墙面、天棚及室外屋面、散水
附属构筑物	每季度巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等；每半年检查1次雨污水管井；每季度巡查1次大门、围墙、围栏；每季度巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	增加每季度巡查1次天台	每月巡查道路、场地、阶梯等；每季度检查雨污水管井；每月巡查大门、围墙、围栏；每月巡查休闲椅、凉亭等；每月巡查天台	每半月巡查道路、场地、阶梯等；每半月检查雨污水管井；每半月巡查大门、围墙、围栏；每半月巡查休闲椅、凉亭等；每半月巡查天台	每周巡查道路、场地、阶梯等；每周检查雨污水管井；每周巡查大门、围墙、围栏；每周巡查休闲椅、凉亭等；每周巡查天台
外立面	每周巡查1次，重点时期加强频次，发现开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门				
（四）共用设施设备					

供水系统	每半年二次供水水箱清洗消毒至少1次，水质符合GB 5749；每日巡检1次供水设施，跑冒滴漏及时解决	每日巡视1次水箱间、水泵房；水箱盖完好加锁，钥匙专人保管；溢流管口、透气口装金属防护网；管道井封堵严密；不具备自动切换功能的每月手动切换1次备用水泵；每年检查2次水泵润滑；每年养护1次水泵；每年对供水管道阀门除锈刷漆		每日巡视2次水箱间、水泵房；每年检查3次水泵润滑	每日巡视2次水箱间、水泵房；每年检查4次水泵润滑
排水系统	有防汛预案，每年至少1次演练；配备防汛物资；每年汛前检查雨污水井、屋面雨水口，堵塞及时清理疏通；每月巡查化粪池1次，每年清掏1次；每月巡查隔油池1次，每季度至少清掏1次	汛期每日巡视污水泵1次，平时每月1次，每次手动启动测试；每年养护1次	汛期每周巡视污水泵1次，平时每季度1次；每月巡查化粪池1次，每半年清掏1次	每次降雨前后检查主要排水口、管井；汛期每日巡视污水泵2次，平时每周1次；每季度养护1次；每月巡查化粪池1次，每半年清掏1次	防汛物资增防风胶纸、发电机、抽水泵等；汛期每日巡视污水泵2次，平时每周1次；每季度养护1次；每月巡查化粪池1次，每半年清掏1次
供配电及照明	每半月巡视楼内照明1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复；每周巡视楼外照明1次，一般故障3日内修复，复杂故障半月内修复；路灯、楼道灯完好率≥90%	每半月巡视楼内照明2次；每周巡视应急照明、疏散指示标志1次，故障30分钟内维修；每季度检查低压配电箱和线路1次；每季度检查控制柜1次，每月试运行发电机1次；配电室防鼠措施完备，锁具完好	每周巡视楼内照明2次；每月调整时间控制器1次；路灯、楼道灯完好率≥94%；每日巡视应急照明、疏散指示标志1次；每周巡视低压柜2次；每年检查电气安全1次；每月检查低压配电箱和线路1次；每半月检查控制柜1次；每半月试运行发电机1次；每年活化蓄电池1次；每2年组织高低压设备例行试验；每5年检验内部核算电能表	每日巡视楼内照明1次；路灯、楼道灯完好率≥96%；每周巡视低压柜2次，每半年养护1次；每年检查电气安全1次；每半年检测接地电阻1次；每月检查低压配电箱和线路2次；每半年切换双路互投开关1次；每半月检查控制柜1次；发电机每半月试运行1次；每年活化蓄电池2次；每年组织高低压设备例行试验1次；每3年检验内部核算电能表	每日巡视楼内照明1次，一般故障8h内修复，复杂故障1日内修复；每周巡视楼外照明3次，一般故障12h内修复，复杂故障3日内修复；路灯、楼道灯完好率≥98%；每日巡视应急照明、疏散指示标志1次；每周巡视低压柜2次；每年检查电气安全2次；每半年检测接地电阻1次；每周检查低压配电箱和线路1次；每半年切换双路互投开关1次；每周检查控制柜2次；每年养护2次；每半月试运行发电机1次，每年2次带负荷运行；每年活化蓄电池2次；每日巡视充电机和蓄电池；每年组织高低压设备例行试验1次；每年检验内部核算电能表1次

停车场相关设施	规范管理电动自行车集中临时充电点或自行充电车库（棚）；建立巡查制度，每周1次巡查充电设施；规范管理机动车、非机动车充电设施，张贴铭牌，建立信息化台账；停车场交通导视系统符合国标，清晰直观	增加车场灯完好率≥85%	机动车停车场配置车辆进出管控系统；主机、道闸等每月巡检1次，每年养护1次	每日巡查充电设施；配置智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、道闸自动控制、移动终端在线缴费和联网综合管理等功能；主机、道闸等每月巡检2次，每半年养护1次；车场灯完好率≥90%	每日巡查充电设施；配置智慧停车系统；主机、道闸等每周巡检1次，每季度养护1次；车场灯完好率≥95%
防雷系统	每年检测1次建筑物防雷装置，报告存档				每半年对重要机房配电柜及设备等电位连接检查1次；每半年对防避雷设施维护1次
安全防范系统	外露管道等易攀爬处有防盗设施；物业区域内路灯、楼道灯夜间照明设施齐全正常；专人每2个月全面检查物防设施1次；监控系统24h运转正常，画面齐全清晰；门禁系统每月检查1次，楼宇对讲设备每月检查1次		依法经业主共同决定后，安装单元防盗安全门；监控摄像头完好率≥90%，防高空抛物监控正常运行；电子巡更每季调试保养1次	专人每半月全面检查物防设施1次；摄像头完好率≥95%；门禁系统每半月检查1次；电子巡更每月调试保养1次	设置非机动车集中停放点，有序停放，安装监控设备；专人每周全面检查物防设施1次；摄像头完好率≥98%；门禁系统每周检查1次；电子巡更每周调试保养1次
消防	定期检查灭火器、火灾报警器、室内消火栓等，确保完好；每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通；每年至少1次全面检测；有自动消防设施的签订消防维保合同；有消防安全管理制度，消防控制室24h值班；每年员工消防安全培训≥1次，业主宣传教育≥1次；制定火灾应急预案，每年演练≥2次	定期检查消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等	在客户服务中心、消防控制室或其他场所建立微型消防站，配备灭火、破拆、通讯器材和个人防护装备；每年员工培训≥2次，业主宣传≥2次	配备专兼职消防安全管理员和消防安全专员；消防控制室每天2班，每班2人；每年员工培训≥3次，业主宣传≥3次	消防控制室每天3班，每班2人；每年员工培训≥4次，业主宣传≥4次；配备火灾隐患及时处置设备，发现消防通道占用劝阻、制止、报告并配合执法

电梯	定期检验，有效期届满前1个月提出申请；轿厢或出入口明显位置张贴有效使用标志；显著位置张贴安全注意事项、警示标志、使用管理单位及维保单位名称和急修救援投诉电话；有岗位责任制为核心的安全管理制度；紧急报警装置随时与值班人员有效联系；与有资质维保单位签订合同；有突发事件应急预案，每年演练1次；困人时物业15分钟内到场安抚，专业维修按维保合同及规定及时到场	配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员证书；每年至少1次特种设备安全培训	设立24h值班电话；每日检查1次电梯安全状况	确保轿厢内可视监控、语音提示广播、通风系统、无线通讯装置正常；每日至少检查1次；应急预案每半年演练1次	每日至少检查2次；每年至少2次特种设备安全培训；应急预案每季度演练1次
游乐设施	—	每日巡查1次，确保无安全隐患；排查设施完好、无尖锐硬物，场地平整；冬季及时清理结冰积雪			按规定聘请专业检测机构进行安全检测
三、装饰装修管理					
制度与档案	有装饰装修管理服务制度和施工现场安全巡查制度；有装饰装修管理档案			增加装饰装修申报登记制度	
告知与交底	装修前告知禁止行为和注意事项，进行安全教育和安全交底	受理申报登记，与业主、装修企业签订管理服务协议			
现场巡查	装修期间每周巡查1次，对违规行为及时劝阻并报相关主管部门	每3日巡查1次，未申报登记或违法违规立即劝阻，拒不改正报主管部门及业委会	每2日巡查1次	每日巡查1次	
装修垃圾清运	—	委托清运的指定地点临时堆放，1周内清运；自行清运的袋装或密闭运输	委托清运的指定地点规范堆放，1周内清运	委托清运的指定地点规范堆放，无异味，5天内清运	委托清运的指定地点规范堆放，无异味，3天内清运
四、公共秩序维护					
主出入口值守	8h有专人值守	12h有专人值守	24h有专人值守，人员进出有技术控制措施	24h有专人值守，人员进出有智能技术控制措施	

防暴器材	—	配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌等			
安防控制室	—	设专人值守，值班人员持证	设专人24h值守，持证		
监控设施	配安全监控设施，24h监控，保存录像≥30天				
巡查频次	—	每日巡查2次，重点区域增加频率，做好记录	每6h巡查1次	每3h巡查1次	每2h巡查1次，手持巡更采集器
外来人员管理	有制度，来访询问登记				
机动车管理	进出登记管理，有序停放，不阻塞消防通道	进出管理，有序停放；停车场出入口无人值守的设紧急按钮或公示紧急联系电话			基于智慧停车系统管理
非机动车管理	停放有序	刷卡进出，停放有序	刷卡进出，停放有序，停车场区域配监控设施		
大宗物品管理	—	有进出管理制度，实行登记管理			
违法犯罪处理	立即报警，协助公安机关处理				
备勤人员	—	—	—	24h待岗，人数≥秩序维护人员的20%	24h待岗，人数≥秩序维护人员的30%
人员培训	全年≥12学时		全年≥24学时	全年≥36学时	全年≥48学时
安全宣传	配合社区开展安全用电用气宣传及抵制不文明行为宣传		每年1次安全用电用气检查及宣传（经业主同意或预约）；每年1次抵制不文明行为宣传	每半年1次入户安全用电用气检查及宣传（经业主同意或预约）；每半年1次抵制不文明行为宣传，采取相应管控措施	每季度1次入户安全用电用气检查及宣传（经业主同意或预约）；每季度1次抵制不文明行为宣传，采取相应管控措施
租户管理	配合做好流动人口登记、出租房屋登记		有租户管理制度，信息完善，登记簿册齐全，有出租房屋公示栏		

五、环境卫生维护					
制度与培训	建立环境维护制度；人员年培训≥12学时	年培训≥24学时		年培训≥36学时	年培训≥48学时
垃圾收集容器清洗	每季度至少清洗1次（夏季每月1次），每季度至少消毒1次，蝇蚊孳生季节每月消杀2次	每月至少清洗1次（夏季每半月1次），每月至少消毒1次，蝇蚊孳生季节每月消杀1次	每半月至少清洗1次（夏季每周1次），每月至少消毒1次，蝇蚊孳生季节每周消杀1次	每周至少清洗1次（夏季每3日1次），每半月至少消毒1次，蝇蚊孳生季节每3日消杀1次	每2天至少清洗1次（夏季每天1次），每周至少消毒2次，蝇蚊孳生季节每2日消杀1次
垃圾清运	分类清运至指定收集房（点），清运频次≥1次/日，容器周边无散落垃圾		容器内垃圾不溢出，周边无堆积垃圾；清运频次≥1次/日；转运站外围整洁	清运频次≥2次/日；转运站外围整洁；垃圾收集车防漏、有标志	清运频次≥2次/日；转运站密闭和外围整洁；垃圾收集车密闭防漏、外观整洁、有标志
公共场所清洁	公共场所每周清扫1次，楼道每周清扫1次；每月抽查1次清洁质量	公共场所每周清扫1次，楼道楼梯每周清扫1次；每季度擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等；每周擦拭电梯轿厢门、面板，每周保洁轿厢地面，电梯按键每周消毒1次；每周清扫楼外道路1次、巡视保洁2次；每季度清洁楼外公共照明及共用设施；每半年清洁雨篷、门头；夏季灭蚊灭蝇每月≥1次，灭鼠灭蟑螂每季度≥1次	每周清洁大堂、候梯厅地面1次；每周擦拭信报箱；每半年擦拭墙面；每季度清洁天花板、2米以上玻璃；每日巡视保洁大堂1次、每日清扫楼梯楼道1次；每周擦拭楼梯扶手等；每半年除尘楼内灯具；每3日擦拭电梯轿厢门面板，每日保洁轿厢地面，电梯按键每3日消毒1次；天台屋面每月清扫1次；楼外道路每日清扫1次、巡视保洁2次；每季度冲洗楼外道路；每月清洁楼外公共照明；每季度清洁雨篷门头；每季度消毒游乐健身设施；每季度清扫地下车库；每5日清洁公共卫生间1次；夏季灭蚊灭蝇每月≥2次，灭鼠灭蟑螂每月≥1次	每日清洁大堂、候梯厅地面1次；每周擦拭信报箱；每季度清洁天花板、2米以上玻璃；每日清扫楼梯楼道1次，每周擦拭楼梯扶手等；每半年除尘楼内灯具；每日擦拭电梯轿厢门面板，每日保洁轿厢地面，电梯按键每日消毒1次；每月清扫天台屋面；楼外道路每日清扫1次、巡视保洁2次；每季度冲洗楼外道路；每月清洁楼外公共照明；每季度清洁雨篷门头；每季度消毒游乐健身设施2次；每半月清扫地下车库；每半月循环排尘地面；每季度擦拭灯罩；每日清洁公共卫生间1次、巡视保洁2次，每月消毒2次；夏季灭蚊灭蝇每月≥3次，灭鼠灭蟑螂每月≥1次	每日清扫大堂、候梯厅1次，每日擦拭信报箱；每月擦拭墙面；每月清洁天花板、2米以上玻璃；每日巡视保洁4次大堂、一层及车库候梯厅；每日清扫并保洁楼梯楼道1次，每日擦拭楼梯扶手等；每季度除尘楼内灯具；每日擦拭电梯轿厢门面板，每日保洁轿厢地面，电梯按键每周消毒3次；每周清扫天台屋面，雨季每月2次，冬季降雪后每次清扫；楼外道路每日清扫1次、巡视保洁4次；每月冲洗楼外道路；每月清洁楼外公共照明；每月清洁雨篷门头；每周消毒游乐健身设施2次；地下车库每周清扫1次，每半月循环排尘；每月擦拭灯罩；每日公共卫生间清洁1次、巡视保洁3次，每周消毒1次；夏季灭蚊灭蝇每月≥4次，灭鼠灭蟑螂每月≥2次

消杀管理	公共区域消杀废弃物统一收集回收			有完善的消杀灭害服务方案和管理制度；投放药物预先告知，投药位置有明显标志	
六、绿化养护					
制度与人员	—	建立绿化维护制度	增加人员年培训≥12学时	增加人员年培训≥24学时；有绿化专业人员	增加人员年培训≥48学时
灌溉	根据气候、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝		编制绿化养护措施和工作计划；生长季节每月检查1次植物生长情况；一般植物在萌芽、6~8月、干旱期间至少浇水1次	有计划浇灌，水下渗充足均匀，采用节水灌溉，及时排涝；一般植物确保萌芽、6~8月、干旱期间、入冬前浇水1次	有灌溉计划，水下渗充足均匀，有排涝措施；采用节水灌溉，能利用雨水资源；确保萌芽、6~8月、干旱期间、入冬前浇水1次
施肥	—	一般乔木每2年施肥1次；灌木每年1次；地被和草坪每年1次；花坛追肥	一般乔木每2年施肥1~2次；灌木2年施肥1~2次；地被和草坪每年施肥1~2次；花坛追肥；生长不良植物增加频次	乔木每年施肥1次；灌木每年1~2次；地被和草坪每年1~2次；花坛追肥	乔木每年施肥1~2次；灌木每年2~3次；地被和草坪每年2~4次；花坛追肥；通过有机覆盖增加土壤有机质
病虫害防治	—	—	根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查1次	植物生长季每月检查2次，采取相应防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害	及时掌控病虫害发生情况，尽量采用生物、物理方法防治，减少化学农药，如需使用须低毒高效
修剪	一般乔木每3年修剪1次；灌木每2年1次；绿篱每年1次；草坪每年1次		乔木每2年1次；灌木每年1次；绿篱每年至少1次；草坪全年至少2次	乔木每年1次；灌木每年1~2次；绿篱每年2~3次；草坪全年3~4次	根据暖季性、冷季性绿植特点制定整形修剪计划；乔木每年1~3次；灌木每年至少3~4次；绿篱每年至少4~6次；草坪夏季至少1次，全年至少4~6次
支撑加固	—	每年雨季前全面检查1次支撑杆，松动及时加固			

除草	—	—	每年全面除草2次；绿化作业垃圾12h内清理	每年全面除草2次，重点绿地增加次数，不出现20cm以上杂草；作业垃圾8h内清理	每年全面除草4次，重点绿地增加次数，不出现15cm以上杂草；作业垃圾4h内清理
补种改植	树木缺株、草坪空秃及时补种；不适宜原种植环境的及时改植；补植改植后土地无明显裸露		补植与原绿化品种相同植物		
七、创新服务					
社区联动	与行业主管部门、街道（乡镇）、公安派出所、社区保持密切联系，配合重点工作		共同商议解决物业管理难题	主动建立协商议事机制，共同商议解决物业管理难题	
业主自治	听取业主意见建议，主动接受业主自治组织监督	协助业主自治组织筹备工作	建立与业主自治组织定期沟通工作例会机制		
信息化管理	—	建立并运行计算机辅助管理系统		采用信息化手段开展管理服务工作	采用智能化手段开展管理服务工作
节能降耗	—	采取节能措施，有效降低能耗			制定节能减排方案，取得明显效果，记录完整
便民服务（无偿）	—	—	提供便民医药箱、针线包、雨伞、血糖仪、血压计、制氧机、便携式梯子、小型维修工具借用	增加便民理发、磨刀具、废旧物处理等3种以上便民服务	增加便民理发、磨刀具、废旧物处理等5种以上便民服务
特约服务（有偿）	—	—	—	根据业主需求提供维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年供餐、代管绿植、代管宠物、房屋管养等3种以上特约服务（明码标价、自愿选择，不得捆绑）	制定服务菜单，提供维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年供餐、定期巡防、代管绿植、代管宠物、房屋管养等4种以上特约服务（明码标价、自愿选择，不得捆绑）

生活服务设施	—	—	—	配备居家养老服务用房、幼托服务点、快递服务设施、便利店、共享空间、24h自助服务点等3种以上生活服务设施（依法取得许可或备案）	配备居家养老服务用房、幼托服务点、快递服务设施、便利店、共享空间、24h自助服务点等5种以上生活服务设施（依法取得许可或备案）
志愿服务	—	—	—	—	组建志愿服务队为空巢老人等特殊群体提供服务

附则：

1.等级递进规则：本标准服务内容与等级划分采取递进式设置。一至五级中，高等级标准均为在上一低等级标准基础上的增加内容或提高标准。表格中低等级已有内容、高等级无新增或提高的，不再重复阐述（以空白表示维持上一级标准）。

2.法定义务不可免除：本标准所列各项服务内容均须严格遵守《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等法律法规的规定。各等级均须履行消防、电梯、二次供水、安全生产等法定和合同义务。表格中标注“—”或留空，表示该等级不作额外要求，绝不表示免除法定或合同义务。

3.业主共同决定事项：公共收益管理、共有部分经营改造、智慧停车、非机动车停放点、生活服务设施建设及既有小区加装单元防盗门等事项，须依法经业主共同决定。

4.公平竞争与消费者权益：专业检测、维保、满意度调查等不得指定机构或品牌；有偿特约服务须明码标价、自愿选择，不得捆绑收费。

5.信息安全与隐私保护：涉及档案共享、监控、门禁、智慧停车、租户及宠物档案等涉及业主个人信息的，应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》，坚持最小必要、授权同意原则，明确保存期限和采取安全措施；监控录像保存期限按反恐及治安管理相关法规执行。

6.安全生产与入户检查：入户安全用电用气检查须“经业主同意或预约”。发现消防通道占用时，物业企业应履行“劝阻、制止、报告并配合执法”职责，无权直接拖离车辆。

7.因地制宜原则：电梯困人专业维修人员到场时间，结合阿坝州城区与乡镇地理分布实际，按“维保合同及规定及时到场”执行。

8.解释与施行：本标准由阿坝州住房和城乡建设局负责解释。各县（市）可结合实际制定实施细则，报州住房城乡建设局备案。本标准自发布之日起施行，试行期2年。