**附件一**

**丰顺县住宅物业服务类别参考标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标准一 | 类别：一类A级 | （1）相应、具有二级（含）以上或相当于二级资质（或相当资信等级）的物业服务企业管理。（2）小区建筑面积10万平方米以上，企业曾取得省级（含）以上绿色社区或物业管理示范（优秀）住宅小区等荣誉称号。（3）在签订《商品房买卖合同》时，购房人与物业服务企业签订《前期物业服务协议》，双方责权利明确。（4）小区管理制度、财务制度、安全管理制度、物业服务档案管理、各种标识等规范完善。（5）物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，作风严谨、工作规范。（6）小区秩序管理规范，设置闭路视频监视系统，实行全方位安全监控；具有专职保安人员24小时值班、巡查，进出人员登记询查，车辆刷卡出入管理，车辆停放安全、有序。（7）设有物业服务中心(管理处)，建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主对物业管理服务信息的收集和反馈，业主求助、咨询即时处理，业主投诉24小时内答复。（8）主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。（9）共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范。（10）房屋外立面完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。（11）供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；制定停水及事故处理方案。（12）电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案。（13）具有专职卫生保洁人员；环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱，保持垃圾日产日清，环境卫生清洁。（14）园林绿化具有专职人员管理养护，花草树木长势良好，修剪美观整齐。（15）具有文化活动场地，健身场所；每年组织业主开展二次以上社区文化活动。（16）每年至少召开二次业主会议或以书面形式征求业主对物业服务的意见。（17）每年至少公布一次物业管理财务收支账目。（18）物业服务的项目、收费标准有公示。 |
|  | 一类B级 | **有关管理服务项目质量介于一类A级与二类A级之间的为一类B级** |
| 标准二 | 二类A级 | （1）相应、具有三级（含）资质（或相当资信等级）以上的物业服务企业管理。（2）小区建筑面积5万平方米以上，企业曾取得市级（含）以上绿色社区或物业管理示范（优秀）住宅小区等荣誉称号。（3）在签订《商品房买卖合同》时，购房人与物业服务企业签订《前期物业服务协议》，双方责权利明确。（4）小区管理制度、财务制度、安全管理制度、物业服务档案管理、各种标识等规范完善。（5）物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。（6）小区秩序管理规范，设置闭路视频监视系统，实行全方位安全监控；具有专职保安人员24小时值班，进出人员登记询查，车辆刷卡出入管理，车辆停放安全、有序。（7）设有物业服务中心及服务电话，接受业主对物业管理服务信息的收集和反馈，业主求助、咨询即时处理，业主投诉48小时内答复。（8）共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范。（9）供水设备运行正常，设施完好、无渗漏，制定停水及事故处理方案。二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准。（10）电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案。（11）具有专职卫生保洁人员；环卫设施完备，设有垃圾箱，保持垃圾日产日清，环境卫生清洁。（12）园林绿化具有专职人员管理养护，花草树木长势良好，修剪整齐美观。（13）具有文化活动场地，健身场所；每年组织业主开展一次以上社区文化活动。（14）每年至少召开一次业主会议或以书面形式征求业主对物业服务的意见。（15）每年至少公布一次物业管理财务收支账目。（16）物业服务的项目、收费标准有公示。 |
|  | 二类B级 | **二类B级：有关管理服务项目质量介于二类A级与三类之间的为二类B级** |
| 标准三 | 三类 | （1）相应、具有暂定三级资质（或相当资信等级）或以上的物业公司管理。（2）小区建筑面积3万平方米以上。（3）建设单位与物业服务企业签订《前期物业服务合同》，双方责权利明确。（4）小区管理制度、财务制度、安全管理制度、物业服务档案管理、各种标识等规范完善。（5）物业服务企业的管理人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。（6）小区秩序管理规范，设置闭路视频监视系统；具有专职保安人员24小时值班，进出人员登记询查，车辆凭卡出入管理，车辆停放安全、有序。（7）业主求助、咨询即时处理，业主投诉3天内答复。（8）共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范。（9）具有专职卫生保洁人员保持垃圾日产日清，环境卫生清洁。（10）园林绿化有人管理养护，花草树木长势良好。（11）每年至少召开一次业主会议或以书面形式征求业主对物业服务的意见。（12）每年至少公布一次物业管理财务收支账目。（13）物业服务的项目、收费标准有公示。 |
| 标准四 | 四类 | （1）小区有基本的管理制度。（2）小区秩序管理规范，具有保安人员24小时值班，进出人员登记询查，车辆停放有序、安全。（3）业主求助、咨询即时处理，业主投诉一周内答复。（4）共用部位、共用设备设施维护管理完好，并有专人负责管理。（5）小区卫生有人清扫，垃圾日产日清，保持清洁。（6）小区绿化有人管理，花草树木长势较好。（7）物业服务的项目、收费标准有公示。 |