

上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2026〕142号

上海市房屋管理局 关于印发《住宅小区物业服务需求清单(试行)》 的通知

各区住房保障房屋管理局，各物业服务企业，各相关单位：

为进一步推进物业服务质价相符，切实维护业主合法权益，根据《上海市住宅物业管理规定》《住宅物业管理服务规范》等政策标准，结合本市实际，市房屋管理局制定了《住宅小区物业服务需求清单（试行）》，各单位要
结合本辖区实际，加强统筹指导。

2026年9月4日

（此件公开发布）

住宅小区物业服务需求清单（试行）

使用说明

一、本市倡导物业服务需求清单化管理，清单分为必选事项和可选事项两大类。必选事项包括国家及本市有关法律法规规定及规范性文件明确、保障小区正常运行和安全管理必要服务事项，按照“基础、常规、提升”设置三个层级，涵盖综合管理、秩序维护、环境卫生、绿化管理、共用设施设备日常管理等五个常规服务模块。可选事项包括个性化延伸服务事项、标注“*”的服务事项。

二、建设单位、业主大会可结合小区设施设备配置实际情况、业主服务需求，在开展选聘续聘物业等活动时，采取增减事项、跨层级选择、模块化组合的灵活方式，将需求清单作为招标依据、物业服务合同约定内容，实现物业服务精准供给、按需适配，推动物业服务质价匹配、合规履约。

三、各区房管部门要强化统筹指导，切实落实属地管理责任，常态化推进物业服务质价相符，促进物业服务水平持续提升。

四、上海市物业管理行业协会要充分发挥行业服务和自律管理作用，组织开展相关业务培训，指导物业服务企业熟练掌握、规范使用事项清单，助推物业行业规范化、标准化发展。

住宅小区物业服务需求清单

一、综合管理

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
1.1	项目负责人任职要求	1) 持有物业管理师（四级及以上）及相应的物业经理（初级及以上）职业水平评价证书，或具备项目经理岗位经历____年	1) 持有物业管理师（四级及以上）及相应的物业经理（初级及以上）职业水平评价证书，或具备项目经理岗位经历____年	1) 持有物业管理师（三级及以上）及相应的物业经理（中级及以上）职业水平评价证书，或具备项目经理岗位经历____年	
1.2	从业人员管理	1) 统一着装、佩戴工牌、仪容整洁、举止文明、礼貌用语 2) 从业人员持证上岗、证书有效	1) 统一着装、佩戴工牌、仪容整洁、举止文明、礼貌用语 2) 从业人员持证上岗、证书有效	1) 统一着装、佩戴工牌、仪容整洁、举止文明、礼貌用语 2) 从业人员持证上岗、证书有效	
1.3	业主接待	1) 设固定接待点，每日提供 8 小时接待 2) 24 小时接听报修、咨询、投诉等服务电话	1) 设固定接待点，每日提供 8 小时接待 2) 24 小时接听报修、咨询、投诉等服务电话	1) 设服务前台，每日提供 12 小时现场接待 2) 24 小时接听报修、咨询、投诉等服务电话	
1.4	投诉处理	1) 24 小时内响应 2) 5 个工作日内完成物业服务事项处理，或反馈阶段性处理意见 3) 建立投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访情况的记录台账	1) 24 小时内响应 2) 5 个工作日内完成物业服务事项处理，或反馈阶段性处理意见 3) 建立投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访情况的记录台账	1) 12 小时内响应 2) 3 个工作日内完成物业服务事项处理，或反馈阶段性处理意见 3) 建立投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访情况的记录台账	
1.5	业主满意度	1) 定期沟通回访，每年沟通覆盖比例 50%以上	1) 定期沟通回访，每年沟通覆盖比例 65%以上	1) 定期沟通回访，每年沟通覆盖比例 75%以上 2) 每年 1 次满意度评测	
1.6	装修管理	1) 办理装修登记等手续 2) 装修期间每日巡视 1 次 3) 发现违规装修的，按规定劝阻、制止、报告 4) 建立装修管理档案	1) 办理装修登记等手续 2) 装修期间每日巡视 1 次 3) 发现违规装修的，按规定劝阻、制止、报告 4) 建立装修管理档案	1) 办理装修登记等手续 2) 装修期间每日巡视 1 次 3) 发现违规装修的，按规定劝阻、制止、报告 4) 建立装修管理档案	
1.7	提示类标识管理	1) 按服务信息类、安全警示类、设备设施类、导向指引类、环境管理类设置标识 2) 设施设备房的管理制度、责任人及联系电话上墙公示	1) 按服务信息类、安全警示类、设备设施类、导向指引类、环境管理类设置标识 2) 设施设备房的管理制度、责任人及联系电话上墙公示	1) 按服务信息类、安全警示类、设备设施类、导向指引类、环境管理类设置标识 2) 设施设备房的管理制度、责任人及联系电话上墙公示 3) 建立标识管理台账，每半年至少巡视 1 次	
1.8	信息公示	1) 公开服务合同、收费标准、办事制度、联系方式、24 小时报修电话、项目负责人等信息 2) 按规定公示年度服务计划与季度履职报告、维修资金账目与	1) 公开服务合同、收费标准、办事制度、联系方式、24 小时报修电话、项目负责人等信息 2) 按规定公示年度服务计划与季度履职报告、维修资金账目与	1) 公开服务合同、收费标准、办事制度、联系方式、24 小时报修电话、项目负责人等信息 2) 按规定公示年度服务计划与季度履职报告、维修资金账目与	

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
		公共收益收支公示表等；酬金制项目公布收支预算等相关信息	公共收益收支公示表等；酬金制项目公布收支预算等相关信息	公共收益收支公示表等；酬金制项目公布收支预算等相关信息	
1.9	应急管理	1) 编制火灾、停电、停水、防汛等专项应急预案 2) 组织应急演练或培训；每年组织消防应急演练不少于1次 3) 建立应急物资储备管理、信息上报机制	1) 编制火灾、停电、停水、防汛等专项应急预案 2) 组织应急演练或培训；每年组织消防应急演练不少于1次 3) 建立应急物资储备管理、信息上报机制；应急物资分类存放、台账管理、定期核查有效期并补充更新	1) 编制火灾、停电、停水、防汛等专项应急预案 2) 组织应急演练或培训；每年组织消防应急演练不少于1次；电梯困人、防汛等专项演练每年各不少于1次 3) 建立应急物资储备管理、信息上报机制；应急物资分类存放、台账管理、定期核查有效期并补充更新	
1.10	档案管理	1) 竣工图、管线图、业主名册、设施设备维保检测报告、合同等专人管理、记录完整、分类归档、可追溯 2) 档案保存期限不少于物业服务合同期限	1) 竣工图、管线图、业主名册、设施设备维保检测报告、合同等专人管理、记录完整、分类归档、可追溯 2) 档案保存期限不少于物业服务合同期限	1) 竣工图、管线图、业主名册、设施设备维保检测报告、合同等专人管理、记录完整、分类归档、可追溯 2) 档案保存期限不少于物业服务合同期限	
1.11	节日装饰布置	1) 每年开展1次节日装饰布置	1) 每年开展2次节日装饰布置	1) 每年开展4次节日装饰布置	
1.12	*楼栋管理			1) 设置专职楼栋管理员： 岗位数量：_____ 服务时间：_____	
1.13	*智慧物业		1) 采用信息化管理系统，实现基础数据数字化存储与管理	1) 采用信息化管理系统，实现基础数据、服务数据数字化存储与管理 2) 提供业主端报修、投诉、公告等线上服务功能	
1.14	*社区活动	1) 配合业主委员会、居（村）民委员会开展党建联建、精神文明、公益活动和志愿者活动	1) 配合业主委员会、居（村）民委员会开展党建联建、精神文明、公益活动和志愿者活动 2) 每年举行2次社区活动	1) 配合业主委员会、居（村）民委员会开展党建联建、精神文明、公益活动和志愿者活动 2) 每年举行4次社区活动	
1.15	*其他				

二、秩序维护服务

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
2.1	秩序维护员及岗位配置	1) 专职安保人员、自动消防系统操作人员按规定持证上岗,保持证件有效 2) 年龄低于65周岁比例不少于70% 3) 设消控室的,实行双人双岗,24小时值守。	1) 专职安保人员、自动消防系统操作人员按规定持证上岗,保持证件有效 2) 年龄低于65周岁且平均年龄低于55周岁;专职保安人员比例不少于65% 3) 设消控室的,实行双人双岗,24小时值守	1) 专职安保人员、自动消防系统操作人员按规定持证上岗,保持证件有效 2) 年龄低于65周岁且平均年龄低于50周岁;专职保安人员比例不少于80% 3) 设消控室的,实行双人双岗,24小时值守	
2.2	机动车停放管理	1) 维护机动车停放秩序;设置导向、限速、限高等交通标志 2) 发现乱停放、长期占位、占用消防通道、堵塞出入口等及时劝阻	1) 维护机动车停放秩序;设置导向、限速、限高等交通标志 2) 发现乱停放、长期占位、占用消防通道、堵塞出入口等及时劝阻	1) 维护机动车停放秩序,重点时段安排人员引导;设置导向、限速、限高等交通标志 2) 发现乱停放、长期占位、占用消防通道、堵塞出入口等及时劝阻 3) 停车标识、导向标识保持清晰,反光镜、道闸等完好有效,异常情况及时报修	
2.3	非机动车停放及充电秩序	1) 劝阻飞线充电、入户充电、占用通道等行为,并做好记录 2) 充电设施周边消防器材、提示标识保持完好 3) 每日巡查非机动车集中停放和充电区域	1) 劝阻飞线充电、入户充电、占用通道等行为,并做好记录 2) 充电设施周边消防器材、提示标识保持完好 3) 每日巡查非机动车集中停放和充电区域	1) 劝阻飞线充电、入户充电、占用通道等行为,并做好记录 2) 充电设施周边消防器材、提示标识保持完好 3) 每日巡查非机动车集中停放和充电区域	
2.4	秩序巡视	1) 主干道、出入口、停车场(库)、非机动车集中充电场所、设施设备房外围、围墙周边及其他可能存在风险的管理区域,每天巡逻1次 2) 发现风险、高空抛物行为等公共安全风险情况,及时记录、处置并报告	1) 主干道、出入口、停车场(库)、非机动车集中充电场所、设施设备房外围、围墙周边及其他可能存在风险的管理区域,每天巡逻2次 2) 发现风险、高空抛物行为等公共安全风险情况,及时记录、处置并报告	1) 主干道、出入口、停车场(库)、非机动车集中充电场所、设施设备房外围、围墙周边及其他可能存在风险的管理区域,每2小时巡逻1次 2) 发现风险、高空抛物行为等公共安全风险情况,及时记录、处置并报告 3) 重点区域设置巡更点,形成可追溯巡查记录	
2.5	楼道及公共部位巡查	1) 每半月1次 2) 重点检查楼道堆物、堵塞疏散通道、乱张贴乱悬挂、门禁及照明异常等情况 3) 发现问题及时提示、劝阻、上报	1) 每周1次 2) 重点检查楼道堆物、堵塞疏散通道、乱张贴乱悬挂、门禁及照明异常等情况 3) 发现问题及时提示、劝阻、上报	1) 每日1次 2) 重点检查楼道堆物、堵塞疏散通道、乱张贴乱悬挂、门禁及照明异常等情况 3) 发现问题及时提示、劝阻、上报	
2.6	技防监控管理	1) 设有安防监控等技防设备的,保持24小时运行 2) 发现异常情况及时通知相关人员至现场处置 3) 监控影像资料、报警记录	1) 设有安防监控等技防设备的,保持24小时运行 2) 发现异常情况及时通知相关人员至现场处置 3) 监控影像资料、报警记录	1) 设有安防监控等技防设备的,保持24小时运行 2) 发现异常情况及时通知相关人员至现场处置 3) 监控影像资料、报警记录	

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
		留存不少于 30 日，不得删改、扩散 4) 建立应急备用钥匙管理制度	留存不少于 30 日，不得删改、扩散 4) 建立应急备用钥匙管理制度	留存不少于 30 日，不得删改、扩散 4) 建立应急备用钥匙管理制度	
2.7	消防安全管理	1) 每周 1 次开展防火巡查，保持消防通道畅通 2) 发现堵塞通道、遮挡消防设施等及时劝阻并记录 3) 配合消防设施维保、检测和演练	1) 每周 1 次开展防火巡查，保持消防通道畅通 2) 发现堵塞通道、遮挡消防设施等及时劝阻并记录 3) 配合消防设施维保、检测和演练	1) 每周 1 次开展防火巡查，保持消防通道畅通 2) 发现堵塞通道、遮挡消防设施等及时劝阻并记录 3) 配合消防设施维保、检测和演练	
2.8	*有限空间及危险作业管理	1) 化粪池、集水井、设备管廊等入口设置警示标识，井盖完好上锁	1) 化粪池、集水井、设备管廊等入口设置警示标识，井盖完好上锁	1) 化粪池、集水井、设备管廊等入口设置警示标识，井盖完好上锁	
2.9	*门岗与出入口管理	1) 封闭式小区，外来车辆出入登记 2) 封闭式小区，大件物品出入登记 3) 主出入口专职工岗 24 小时值守；其他门岗设置： ☐ 无 ☐ 有___个，12 小时____（单人、双人、无人）人值守 ☐ 有___个，24 小时____（单人、双人、无人）人值守 ☐ 有___个，开放时间：____（单人、双人、无人）人值守 4) 无人值守的人行通道设置门禁系统	1) 外来车辆出入登记并巡视和协助车辆停放；外来人员出入问询 2) 大件物品出入登记 3) 主出入口专职工岗 24 小时值守；其他门岗设置： ☐ 有___个，12 小时____（单人、双人、无人）人值守 ☐ 有___个，24 小时____（单人、双人、无人）人值守 ☐ 有___个，开放时间：____（单人、双人、无人）人值守 4) 无人值守的人行通道设置门禁系统。	1) 外来车辆出入实行问询、登记并进行停放引导；外来人员出入实行问询、登记、引导 2) 大件物品出入登记并核实业主或使用人信息 3) 主入口 24 小时专职工岗值守（12 小时双人双岗）；其他门岗设置： ☐ 有___个，12 小时____（单人、双人、无人）人值守 ☐ 有___个，24 小时____（单人、双人、无人）人值守 ☐ 有___个，开放时间：____（单人、双人、无人）人值守 4) 无人值守的人行通道设置门禁系统	
2.10	*其他				

三、清洁卫生服务

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
3.1	楼道内共用部位（地面、栏杆、扶手）	1) 每周清洁 1 次	1) 每 2 日清洁 1 次	1) 每日清洁 1 次	
3.2	共用部位门、窗	1) 门、窗每年擦拭 1 次	1) 门、窗每季度擦拭 1 次	1) 门、窗每月擦拭 1 次，门厅玻璃每周擦拭 1 次	
3.3	电梯	1) 每周擦拭 1 次 2) 轿厢四壁、地面、操作面板无明显污渍	1) 隔日擦拭 1 次 2) 轿厢四壁、地面光洁明亮、无浮灰；操作面板无灰尘、无擦痕	1) 每日擦拭 1 次 2) 轿厢四壁、地面光洁明亮、无浮灰；操作面板无灰尘、无擦痕 3) 保持轿厢内空气清新、无异味	
3.4	平台、屋顶（坡屋面除外）	1) 每半年清理屋顶、平台杂物 2) 排水无堵塞 3) 汛期、台风来临前清扫屋面	1) 每季度清理屋顶、平台杂物 2) 每季度疏通管道，排水通畅；天沟落水口、排气孔口网罩完好稳固 3) 汛期、台风来临前清扫屋面	1) 每季度清理屋顶、平台杂物 2) 每季度疏通管道，排水通畅；天沟落水口、排气孔口网罩完好稳固 3) 汛期、台风来临前清扫屋面	
3.5	公共道路	1) 地面每周清扫不少于 3 次 2) 明沟每月清扫 1 次，汛期及时清扫	1) 地面每日清扫 1 次 2) 明沟每周清扫 1 次，汛期及时清扫	1) 地面每日清扫 2 次 2) 明沟每周清扫 1 次，汛期及时清扫 3) 广场地砖面每月冲洗 1 次	
3.6	宣传栏、健身休闲设施等	1) 每月清洁 1 次	1) 每月清洁 2 次	1) 每周清洁 1 次	
3.7	非机动车停车（库）	1) 每周清扫 1 次	1) 每周清扫 2 次	1) 每周清扫 3 次	
3.8	机动车停车（库）	1) 坡道、地面无明显积水 2) 每周清扫 1 次	1) 坡道、地面无明显积水 2) 每周清扫 2 次 3) 反光镜、灯具、消防门、消防栓箱、道闸清洁，无明显污迹	1) 坡道、地面无明显积水 2) 每周清扫 3 次 3) 反光镜、灯具、消防门、消防栓箱、道闸清洁，无明显污迹	
3.9	生活垃圾箱房	1) 投放点开放时间张贴于显眼处；生活垃圾日产日清；垃圾分类投放点： ☐ 定时开放，时间：_____ ☐ 24 小时开放 2) 按要求配置分类垃圾箱/桶；垃圾无满溢 3) 分类驳运 4) 每天冲洗，保持无明显异味	1) 投放点开放时间张贴于显眼处；生活垃圾日产日清；垃圾分类投放点： ☐ 定时开放，时间：_____ ☐ 24 小时开放 2) 按要求配置分类垃圾箱/桶；垃圾无满溢 3) 分类驳运 4) 每天冲洗，保持无明显异味	1) 投放点开放时间张贴于显眼处；生活垃圾日产日清；垃圾分类投放点： ☐ 定时开放，时间：_____ ☐ 24 小时开放 2) 按要求配置分类垃圾箱/桶；垃圾无满溢 3) 分类驳运 4) 每天冲洗，保持无明显异味	
3.10	装修垃圾堆放场所	1) 依约设置集中堆放场所、临时堆放点（袋装化收集点），并设置指示标志；保持堆放场	1) 依约设置集中堆放场所、临时堆放点（袋装化收集点），并设置指示标志；保持堆放场	1) 依约设置集中堆放场所、临时堆放点（袋装化收集点），并设置指示标志；保持堆放场	

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
		所整洁	所整洁	所整洁	
3.11	消毒消杀	1) 每年对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害 1 次 2) 突发公共卫生事件按防疫部门要求消杀	1) 每季度对垃圾箱 / 桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害 1 次 2) 突发公共卫生事件按防疫部门要求消杀	1) 每月对垃圾箱 / 桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害 1 次 2) 突发公共卫生事件按防疫部门要求消杀	
3.12	*水池（景）	1) 定期打捞漂浮物 2) 定期维护水景设施水泵及控制系统；设置安全警示标识	1) 定期打捞漂浮物 2) 水面无杂物 2) 定期维护水景设施水泵及控制系统；设置安全警示标识	1) 定期打捞漂浮物 2) 水体清洁 3) 水池（景）的水定期更换 4) 水池（景）底定期清洗 5) 定期投放药剂 6) 定期维护水景设施水泵及控制系统；设置安全警示标识	
3.13	*专项保养			1) ☐ 对外墙面、外幕墙定期清洗，保持整洁 2) ☐ 对花岗岩、大理石地面定期保养，保持地面材质原貌	
3.14	*白蚁防治				
3.15	*其他				

四、绿化管理服务

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
4.1	绿化区日常清洁	1) 绿化区干净, 无明显杂物、垃圾、残枝枯叶 2) 标牌洁净、完好 3) 发现乱堆物、毁绿等情况及时劝阻	1) 绿化区干净, 无明显杂物、垃圾、残枝枯叶 2) 标牌洁净、完好 3) 每周巡查不少于1次, 发现乱堆物、毁绿等情况及时劝阻	1) 绿化区干净, 无明显杂物、垃圾、残枝枯叶 2) 标牌洁净、完好 3) 每周巡查不少于1次, 重点绿化区每日关注, 发现乱堆物、毁绿等情况及时劝阻	
4.2	草坪、地被植物养护	1) 无大面积枯死	1) 无大面积枯死, 黄土裸露面积不高于10%; 无明显杂草 2) 修剪、整理及时, 每年2次以上	1) 无明显枯死和黄土裸露; 无明显杂草, 草面基本平整 2) 修剪、整理及时, 每年3次以上	
4.3	灌木、绿篱及造型植物养护	1) 死株、缺株、枯枝及时处置 2) 每年修剪2次	1) 死株、缺株、枯枝及时处置 2) 每年修剪2次; 绿篱、球类、造型植物保持基本造型	1) 死株、缺株、枯枝及时处置 2) 每年修剪2次以上, 并根据长势和造型要求适时补充修剪; 绿篱、球类、造型植物保持基本造型, 并做到枝叶茂密、圆整、无脱节	
4.4	乔木养护	1) 倒伏、死树及时处理 2) 枯枝、断枝、低垂枝等影响安全或通行的, 及时清理和上报 3) 汛期、台风前后开展必要排查	1) 倒伏、死树及时处理 2) 枯枝、断枝、低垂枝等影响安全或通行的, 及时清理和上报 3) 汛期、台风前后开展必要排查	1) 倒伏、死树及时处理 2) 枯枝、断枝、低垂枝等影响安全或通行的, 及时清理和上报 3) 春季、汛前、台风前后开展专项排查 4) 每年一次常规修剪 5) 重点树木、古树名木按规定养护并保留记录	
4.5	浇灌、排水与土壤养护	1) 高温、干旱季节及时灌溉 2) 雨后及时疏排绿地积水	1) 按季节制定浇灌安排, 保持有效供水 2) 雨后及时疏排绿地积水	1) 按季节和植物种类实施精细浇灌 2) 雨后及时疏排绿地积水 3) 高温干旱、寒潮、汛期等重点时段有针对性养护措施	
4.6	病虫害防治	1) 发现病虫害及时处置 2) 施药作业做好安全提示	1) 发现病虫害及时处置; 定期巡查病虫害高发区域 2) 施药作业做好安全提示	1) 发现病虫害及时处置; 定期巡查病虫害高发区域 2) 重点季节开展病虫害专项检查 and 防治 3) 施药作业做好安全提示	
4.7	绿化标识与文明劝导	1) 设置必要的爱绿护绿、禁止踩踏等提示标识 2) 劝阻践踏绿化、占用绿地、私搭乱种等行为	1) 设置必要的爱绿护绿、禁止踩踏等提示标识 2) 劝阻践踏绿化、占用绿地、私搭乱种等行为	1) 设置必要的爱绿护绿、禁止踩踏等提示标识。重点树木、花坛花境可设置铭牌或说明标识 2) 劝阻践踏绿化、占用绿地、私搭乱种等行为	

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
4.8	养护计划与台账记录	1) 记录修剪、浇灌、病虫害防治等主要事项 2) 制定年度绿化养护计划	1) 记录修剪、浇灌、病虫害防治等主要事项 2) 制定年度绿化养护计划	1) 记录修剪、浇灌、病虫害防治等主要事项，同时建立绿化问题清单和养护台账，实行整改 2) 制定季度绿化养护计划和重点季节专项安排 3) 定期汇总绿化养护情况，优化重点区域养护措施	
4.9	*花坛、花境养护	1) 保持花卉生长良好；枯萎花卉、黄叶、杂草及时清理	1) 保持花卉长势良好；枯萎花卉、黄叶、杂草及时清理 2) 每年2次以上花卉布置	1) 保持花卉长势良好；枯萎花卉、黄叶、杂草及时清理 2) 每年4次以上花卉布置，并结合重要节日、重要节点开展应景布置	
4.10	*其他				

五、共用部位和共用设施设备日常管理

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
5.1	工程维修人员及岗位配置	1) 配置维修工_____名	1) 配置维修工_____名 2) 设立专门工程部门或工程维修岗位	1) 配置维修工_____名 2) 设立专门工程部门	
5.2	报修诉求响应	1) 每日8小时提供日常维修服务;24小时提供水、电等应急报修响应和先期处置服务,涉及专业单位维修的,及时联络并配合处置 2) 一般维修4小时内响应 3) 急修2小时到现场处置 4) 3个工作日内处理完成或反馈阶段性处理意见,维修完工后24小时内回访	1) 每日8小时提供日常维修服务;24小时提供水、电等应急报修响应和先期处置服务,涉及专业单位维修的,及时联络并配合处置 2) 一般维修3小时内响应 3) 急修30分钟到现场处置 4) 3个工作日内处理完成或反馈阶段性处理意见,维修完工后24小时内回访	1) 每日12小时提供日常维修服务;24小时提供水、电等应急报修响应和先期处置服务,涉及专业单位维修的,及时联络并配合处置 2) 一般维修1小时内响应 3) 急修30分钟到现场处置 4) 3个工作日内处理完成或反馈阶段性处理意见,维修完工后12小时内回访	
5.3	房屋主体及外立面	1) 高坠等隐患巡查每月1次 2) 发现问题及时上报,必要时情况设置警戒线和警示标识	1) 高坠等隐患巡查每月1次 2) 发现问题及时上报,必要时情况设置警戒线和警示标识	1) 高坠等隐患巡查每月1次 2) 发现问题及时上报,必要时情况设置警戒线和警示标识	
5.4	附属设施	1) 围墙栅栏、景观小品、休闲椅、室外健身设施、无障碍设施,应保证器械、设施的安全使用,发现损坏立即修理	1) 围墙栅栏、景观小品、休闲椅、室外健身设施、无障碍设施,应保证器械、设施的安全使用,发现损坏立即修理	1) 围墙栅栏、景观小品、休闲椅、室外健身设施、无障碍设施,应保证器械、设施的安全使用,发现损坏立即修理	
5.5	雷电防护装置	1) 避雷接地日常巡检,确保装置完好,连接牢固、无损,接地电阻安全可靠 2) 18层及以上建筑按规定每年检测1次	1) 避雷接地日常巡检,确保装置完好,连接牢固、无损,接地电阻安全可靠 2) 18层及以上建筑按规定每年检测1次	1) 避雷接地日常巡检,确保装置完好,连接牢固、无损,接地电阻安全可靠 2) 18层及以上建筑按规定每年检测1次	
5.6	供电系统	1) 每月巡检1次,保持正常运行,记录完整、可追溯 2) 公共电器箱柜、管道井(水表间)、强弱电间按规定上锁、表体干净;内无堆物、无杂物;防火封堵完好 *3) 有高压变(配)电的,绝缘垫、绝缘手套、绝缘靴等安全用具配置齐全、检测合格、定点存放	1) 每月巡检1次,保持正常运行,记录完整、可追溯 2) 公共电器箱柜、管道井(水表间)、强弱电间按规定上锁、表体干净;内无堆物、无杂物;防火封堵完好 *3) 有高压变(配)电的,绝缘垫、绝缘手套、绝缘靴等安全用具配置齐全、检测合格、定点存放	1) 每月巡检1次,保持正常运行,记录完整、可追溯 2) 公共电器箱柜、管道井(水表间)、强弱电间按规定上锁、表体干净;内无堆物、无杂物;防火封堵完好 *3) 有高压变(配)电的,绝缘垫、绝缘手套、绝缘靴等安全用具配置齐全、检测合格、定点存放	
5.7	弱电系统	1) 做好日常维保,保持正常运行,记录完整、可追溯	1) 做好日常维保,保持正常运行,记录完整、可追溯	1) 做好日常维保,保持正常运行,记录完整、可追溯	
5.8	消防系统	1) 每月巡检1次,维保1次,保持正常运行,记录完整、可追溯 2) 灭火器按规定配置、定位放置 *3) 消火栓箱内设备配备齐全	1) 每月巡检1次,维保1次,保持正常运行,记录完整、可追溯 2) 灭火器按规定配置、定位放置 *3) 消火栓箱内设备配备齐全	1) 每月巡检1次,维保1次,保持正常运行,记录完整、可追溯 2) 灭火器按规定配置、定位放置 *3) 消火栓箱内设备配备齐全	

序号	服务项	服务内容			
		基础	常规	提升	增补服务内容
5.9	升降系统	1) 升降系统按规定维保, 每年进行1次年检; 限速器15年以下2年校验1次, 15年以上1年1次。取得《安全使用许可证》及检验报告, 保障其运行可靠、安全 2) 发生故障, 30分钟内到现场并解困, 必要情况设置警戒线和警示标识 3) 轿厢内公示维保单位名称、应急救援电话及上次维保时间	1) 升降系统按规定维保, 每年进行1次年检; 限速器15年以下2年校验1次, 15年以上1年1次。取得《安全使用许可证》及检验报告, 保障其运行可靠、安全 2) 发生故障, 30分钟内到现场并解困, 必要情况设置警戒线和警示标识 3) 轿厢内公示维保单位名称、应急救援电话及上次维保时间	1) 升降系统按规定维保, 每年进行1次年检; 限速器15年以下2年校验1次, 15年以上1年1次。取得《安全使用许可证》及检验报告, 保障其运行可靠、安全 2) 发生故障, 30分钟内到现场并解困, 必要情况设置警戒线和警示标识 3) 轿厢内公示维保单位名称、应急救援电话及上次维保时间	
5.10	排水泵及管网	1) 每月巡检, 保障排水畅通, 无污水外溢	1) 每月巡检, 保障排水畅通, 无污水外溢	1) 每月巡检, 保障排水畅通, 无污水外溢	
5.11	*未移交供水部门的二次供水设施	1) 每月巡检, 保障二次供水设施正常运行, 供水畅通 2) 水箱、蓄水池每年清洗2次, 水质监测每季度1次 3) 水箱及蓄水池实行双人双锁管理	1) 每月巡检, 保障二次供水设施正常运行, 供水畅通 2) 水箱、蓄水池每年清洗2次, 水质监测每季度1次 3) 水箱及蓄水池实行双人双锁管理	1) 每月巡检, 保障二次供水设施正常运行, 供水畅通 2) 水箱、蓄水池每年清洗2次, 水质监测每季度1次 3) 水箱及蓄水池实行双人双锁管理	
5.12	*空调系统		1) 定期维护, 工作正常, 管道完好, 阀件及仪表齐备, 无跑、冒、滴、漏 2) 每年清洗2次	1) 定期维护, 工作正常, 管道完好, 阀件及仪表齐备, 无跑、冒、滴、漏 2) 每年清洗2次	
5.13	*会所		使用方式: ☐ 内部独享 ☐ 市场化运营 (不列入物业费)	使用方式: ☐ 内部独享 ☐ 市场化运营 (不列入物业费)	
5.14	*人防设施	1) 发现占用人防通道的, 按规定劝阻、制止、报告	1) 发现占用人防通道的, 按规定劝阻、制止、报告	1) 发现占用人防通道的, 按规定劝阻、制止、报告	
5.15	*新能源汽车充电设施	1) 充电区域消防器材配置齐全、保持有效 2) 电缆桥架敷设规范、无破损	1) 充电区域消防器材配置齐全、保持有效 2) 电缆桥架敷设规范、无破损	1) 充电区域消防器材配置齐全、保持有效 2) 电缆桥架敷设规范、无破损	
5.16	*二级生化处理	1) 二次生化处理设施设备使用功能完好 2) 定期维护保养, 记录完整	1) 二次生化处理设施设备使用功能完好 2) 定期维护保养, 记录完整	1) 二次生化处理设施设备使用功能完好 2) 定期维护保养, 记录完整	
5.18	*其他				

六、延伸服务

序号	服务项	服务内容	服务方式/频次	备注
6.1	*快递服务	☐ 包裹代收 ☐ 快递暂存 ☐ 上门配送 ☐ 其他：	1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	
6.2	*居家养老	☐ 生活照料 ☐ 助餐点送餐上门 ☐ 助洁 ☐ 助行 ☐ 助医 ☐ 助急 ☐ 康复辅具租赁 ☐ 其他：	1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	
6.3	*垃圾代收	☐ 生活垃圾定时上门收取 ☐ 其他：	1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	
6.4	*家装服务	☐ 家具组装 ☐ 装修 ☐ 其他：	1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	
6.5	*车辆服务	☐ 代泊车 ☐ 预约洗车 ☐ 其他：	1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	
6.6	*宠物服务	☐ 宠物洗护美容 ☐ 宠物疫苗接种、驱虫、简单体检等基础医疗服务 ☐ 其他：	1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	
6.7	*房屋资产托管服务	☐ 招租管理 ☐ 租金代收 ☐ 日常维护 ☐ 税务提醒与申报协助 ☐ 其他：	1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	
6.8	*其他		1) 服务方式：_____ 2) 预约服务 服务频次/时间：_____	

