

苏州市住房和城乡建设局文件

苏州住建物〔2026〕7号

市住房城乡建设局关于印发《苏州市住宅区物业服务指导标准》的通知

各县级市(区)住建局(委)、苏州工业园区规建委;各相关单位:

为进一步提高物业服务管理水平,引导业主结合物业管理的实际需要,分等级、标准化选择物业服务,促进物业服务行业健康管理规范发展,现将评估调整后的《苏州市住宅区物业服务指导标准》印发给你们,作为物业服务招标投标、签订物业服务合同、重新约定物业服务内容、物业服务等级以及重新测算物业服务价格的参考依据。本通知印发前已签订合同的,可继续按原合同执行;合同期满需要重新约定服务内容,或需要调整服务等级的,应依据新版标准确定服务方案。请各相关单位以新版标准为

基准，结合项目实际与业主协商确定具体服务等级和内容；请各
县级市（区）物业行政主管部门做好监督管理工作。

附件：《苏州市住宅区物业服务指导标准》

苏州市住房和城乡建设局

2026年7月13日



附件

《苏州市住宅区物业服务指导标准》使用说明

一、本《标准》为普通商品住房、市区定销房、拆迁安置房等普通住宅小区业主选聘物业服务人签订物业服务合同时适用的物业服务标准。物业服务收费实行市场调节价的非普通住宅可以参考本标准。

二、本《标准》根据普通住宅小区物业服务需求的不同情况，由低到高设定为一级、二级、三级、四级、五级共五个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。

三、本《标准》各等级服务分别由综合服务、共用部位和共用设施设备运维服务、公共秩序维护服务、保洁服务、绿化养护服务等五大项主要内容组成。本《标准》以外的其他服务项目、内容及标准，由签订物业服务合同的双方协商约定。

四、选用本《标准》时，应充分考虑住宅小区的建设标准、配套设施设备、服务功能及业主(使用人)的居住消费能力等因素，选择相应的服务等级。

五、本《标准》经物业服务合同双方选用，其约定标准是各方主体判断物业服务人的履约是否达标的基本依据。

苏州市住宅区物业服务指导标准

1 综合服务

基本服务要求		1. 服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容；物业服务人将电梯、消防、机械车位系统等部分专项服务事项转委托给专业性组织或第三人的，对方须具备专业维保资质，并在转委托合同中载明服务要求； 2. 财务管理严格按照《中华人民共和国会计法》等相关规定执行；物业服务人应对物业服务费、公共收益、代收代交费用、特约服务费进行分类管理、分类核算；按照规定定期公示公共收益收支和结余情况及代收代交费用分摊情况（合同另有约定的从其约定）； 3. 有完善规范的管理方案并按要求定期进行归档； 4. 物业服务人应按照物业服务合同约定的服务事项，配备相应服务人员，岗位职责明确、人员配置合理；物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书； 5. 各岗位统一着装，仪容仪表规范，服装整洁、无破损，规范佩戴胸卡（胸牌）；接待时主动热情、耐心细致、行为规范、文明用语； 6. 应建立风险管控机制，组建应急救援队伍，对工作人员开展相关教育和培训；配备必要的应急物资与装备并保持完好可用； 7. 物业服务合同终止时，物业服务人应按规定向业主委员会或指定接收人移交相关资料和资产； 8. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。				
服务等级		一级	二级	三级	四级	五级
等级服务标准	客服接待	1. 可不设专门的服务接待处，但管理人员每日巡查小区不少于1次，发现问题及时处理；配置基本的办公设施； 2. 公布业务受理电话，周一至周五业务受理时间不少于8小时；做到沟通顺畅，回复及时； 3. 其他时间设置联系人员并公示其联系方式。	1. 设置专门的服务接待处，有专人值守，配置基本办公设施及办公用品； 2. 周一至周五在服务接待处业务受理时间不少于8小时；其他时间设置联系人员并公示其联系方式，做到沟通顺畅，回复及时； 3. 具备提供特约服务的能力。	1. 设置专门的服务接待处，有专人值守，配置基本办公设施及办公用品； 2. 每日在服务接待处受理业务不少于8小时；做到沟通顺畅，回复及时； 3. 提供24小时热线电话服务； 4. 能根据业主需求提供特约服务和不少于2种以上的便民（无偿）服务。	1. 设置专门的服务接待处，有专人值守，配置基本办公设施及办公用品； 2. 每日在服务接待处受理业务不少于8小时；做到沟通顺畅，回复及时； 3. 提供24小时热线电话服务和投诉电话； 4. 能根据业主需求提供特约服务和不少于4种以上的便民（无偿）服务。	1. 设置专门的服务接待处，有专人值守，配置基本办公设施及办公用品； 2. 每日在服务接待处受理业务不少于12小时；做到沟通顺畅，回复及时； 3. 提供24小时热线电话服务和投诉电话； 4. 能根据业主需求提供特约服务和不少于6种以上的便民（无偿）服务。
	投诉处理	1. 建立有效投诉机制，对业主（物业使用人）的投诉在2日内答复，并做好相关记录；	1. 建立有效投诉机制，对业主（物业使用人）的投诉在24小时内答复，并做好相关记录；	1. 建立有效投诉机制，对业主（物业使用人）的投诉在24小时内答复，并做好相关记录；	1. 建立有效投诉机制，对业主（物业使用人）的投诉在24小时内答复，并做好相关记录；	1. 建立有效投诉机制，对业主（物业使用人）的投诉在24小时内答复，并做好相关记录；

		2. 根据情况做好投诉处理回访工作。	录; 2. 根据情况做好投诉处理回访工作。	录; 2. 投诉处理反馈及时率、回访率不低于 70%。	录; 2. 投诉处理反馈及时率、回访率不低于 80%。	录; 2. 投诉处理反馈及时率、回访率不低于 90%。
	报修服务	1. 制定报修服务制度, 涉及维修责任界定的, 应在报修记录中明确说明; 2. 急修服务 2 小时内响应, 24 小时内修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并做出说明和限时承诺; 3. 零星维修 7 日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺。	1. 制定报修服务制度, 涉及维修责任界定的, 应在报修记录中明确说明; 2. 急修服务 1 小时内响应, 24 小时内修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并做出说明和限时承诺; 3. 零星维修 5 日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺。	1. 制定报修服务制度, 涉及维修责任界定的, 应在报修记录中明确说明; 2. 急修服务 45 分钟内响应, 24 小时内修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并做出说明和限时承诺; 3. 零星维修 5 日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺。	1. 制定报修服务制度, 涉及维修责任界定的, 应在报修记录中明确说明; 2. 急修服务 30 分钟内响应, 12 小时内修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并做出说明和限时承诺; 3. 零星维修 3 日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺。	1. 制定报修服务制度, 涉及维修责任界定的, 应在报修记录中明确说明; 2. 急修服务 30 分钟内响应, 8 小时内修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并做出说明和限时承诺; 3. 零星维修 2 日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺。
	装饰装修管理	1. 在业主 (物业使用人) 实施室内装饰装修前, 办理登记手续, 签订住宅装饰装修管理协议, 并告知禁止行为和注意事项; 2. 按照法律法规、管理规约和合同约定做好装饰装修监督管理工作, 建立装饰装修管理档案; 3. 装饰装修期间, 每日巡查现场不少于 1 次, 发现业主 (物业使用人) 未按规定办理房屋结构改造安全行政许可或违章搭建的, 应劝阻、制止, 拒不整改的, 及时报告相关部门。	1. 在业主 (物业使用人) 实施室内装饰装修前, 办理登记手续, 签订住宅装饰装修管理协议, 并告知禁止行为和注意事项; 2. 按照法律法规、管理规约和合同约定做好装饰装修监督管理工作, 建立装饰装修管理档案; 3. 装饰装修期间, 每日巡查现场不少于 1 次, 发现业主 (物业使用人) 未按规定办理房屋结构改造安全行政许可或违章搭建的, 应劝阻、制止, 拒不整改的, 及时报告相关部门。	1. 在业主 (物业使用人) 实施室内装饰装修前, 办理登记手续, 签订住宅装饰装修管理协议, 并告知禁止行为和注意事项; 2. 按照法律法规、管理规约和合同约定做好装饰装修监督管理工作, 建立装饰装修管理档案; 3. 装饰装修期间, 每日巡查现场不少于 1 次, 发现业主 (物业使用人) 未按规定办理房屋结构改造安全行政许可或违章搭建的, 应劝阻、制止, 拒不整改的, 及时报告相关部门。	1. 在业主 (物业使用人) 实施室内装饰装修前, 办理登记手续, 签订住宅装饰装修管理协议, 并告知禁止行为和注意事项; 2. 按照法律法规、管理规约和合同约定做好装饰装修监督管理工作, 建立装饰装修管理档案; 3. 装饰装修期间, 每日巡查现场不少于 1 次, 发现业主 (物业使用人) 未按规定办理房屋结构改造安全行政许可或违章搭建的, 应劝阻、制止, 拒不整改的, 及时报告相关部门。	1. 在业主 (物业使用人) 实施室内装饰装修前, 办理登记手续, 签订住宅装饰装修管理协议, 并告知禁止行为和注意事项; 2. 按照法律法规、管理规约和合同约定做好装饰装修监督管理工作, 建立装饰装修管理档案; 3. 装饰装修期间, 每日巡查现场不少于 1 次, 发现业主 (物业使用人) 未按规定办理房屋结构改造安全行政许可或违章搭建的, 应劝阻、制止, 拒不整改的, 及时报告相关部门。
	社区活动	法定节假日, 应在公共区域进行简单的节日布置, 如主出入口横幅祝福等。	1. 法定节假日, 应在公共区域进行简单的节日布置, 如主出入口横幅祝福、装饰等;	1. 法定节假日, 应在公共区域进行简单的节日布置, 如主出入口横幅祝福、装饰等;	1. 法定节假日, 应在公共区域进行简单的节日布置, 如主出入口横幅祝福、装饰等;	1. 法定节假日, 应在公共区域进行简单的节日布置, 如主出入口横幅祝福、装饰等;

			2. 每年举办 1 次社区活动, 建立活动台账。	2. 每年举办 2 次以上社区活动, 建立活动台账。	2. 每年举办 4 次以上社区活动, 建立活动台账。	2. 每年举办 6 次以上社区活动, 建立活动台账。
沟通联络	1. 建立业主沟通机制, 定期听取业主或者业主委员会(物管会)意见建议, 接受监督; 2. 建立属地社区及相关部门沟通报告机制; 配合社区居委会开展宣传工作; 3. 有物业服务公示栏或宣传栏, 内容每季度至少更新 1 次。	1. 建立业主沟通机制, 定期听取业主或者业主委员会(物管会)意见建议, 接受监督; 2. 建立属地社区及相关部门沟通报告机制; 配合社区居委会开展宣传工作; 3. 有物业服务公示栏或宣传栏, 内容每季度至少更新 1 次。	1. 建立业主沟通机制, 定期听取业主或者业主委员会(物管会)意见建议, 接受监督; 2. 建立属地社区及相关部门沟通报告机制; 配合社区居委会开展宣传工作; 3. 有物业服务公示栏及宣传栏, 内容每 2 个月至少更新 1 次。	1. 建立业主沟通机制, 定期听取业主或者业主委员会(物管会)意见建议, 接受监督; 2. 建立属地社区及相关部门沟通报告机制; 配合社区居委会开展宣传工作; 3. 有物业服务公示栏、宣传栏或其他媒介, 内容每月至少更新 1 次。	1. 建立业主沟通机制, 定期听取业主或者业主委员会(物管会)意见建议, 接受监督; 2. 建立属地社区及相关部门沟通报告机制; 配合社区居委会开展宣传工作; 3. 有物业服务公示栏、宣传栏或其他媒介, 内容每月至少更新 1 次。	1. 建立业主沟通机制, 定期听取业主或者业主委员会(物管会)意见建议, 接受监督; 2. 建立属地社区及相关部门沟通报告机制; 配合社区居委会开展宣传工作; 3. 有物业服务公示栏、宣传栏或其他媒介, 内容每月至少更新 1 次。
质量管理	购买基本的公共责任保险或物业管理责任保险。	购买基本的公共责任保险或物业管理责任保险。	1. 有完整的管理制度, 覆盖或通过质量管理体系认证; 2. 购买公共责任保险或物业管理责任保险。	1. 有完整的管理制度, 覆盖或通过质量管理体系认证; 2. 购买公共责任保险或物业管理责任保险。	1. 有完整的管理制度, 覆盖或通过质量管理体系认证; 2. 购买公共责任保险或物业管理责任保险。	1. 有完整的管理制度, 通过质量、环境等多管理体系认证; 2. 购买公共责任保险或物业管理责任保险。
智慧化管理手段			提供 2 种以上智慧化、信息化管理手段对物业服务现场进行规范, 为业主提供智慧化服务内容。	提供 4 种以上智慧化、信息化管理手段对物业服务现场进行规范, 为业主提供智慧化服务内容。	提供 6 种以上智慧化、信息化管理手段对物业服务现场进行规范, 为业主提供智慧化服务内容。	提供 6 种以上智慧化、信息化管理手段对物业服务现场进行规范, 为业主提供智慧化服务内容。
服务评价与改进	制定年度工作计划, 根据物业服务合同对履约情况进行自查, 自查工作每年开展 1 次, 发现问题及时整改。	制定年度工作计划, 根据物业服务合同对履约情况进行自查, 自查工作每半年开展 1 次, 发现问题及时整改。	1. 制定年度工作计划, 根据物业服务合同对履约情况进行自查, 自查工作每季度开展 1 次, 发现问题及时整改; 2. 每年开展 1 次客户满意度测评, 测评结果向业主公示; 3. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主(物业使用人)进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 50%;	1. 制定年度工作计划, 根据物业服务合同对履约情况进行自查, 自查工作每月开展 1 次, 发现问题及时整改; 2. 每年开展 1 次以上客户满意度测评, 测评结果向业主公开; 3. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主(物业使用人)进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 60%;	1. 制定年度工作计划, 根据物业服务合同对履约情况进行自查, 自查工作每月开展 1 次, 发现问题及时整改; 2. 每年开展 1 次以上客户满意度测评, 测评结果向业主公开; 3. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主(物业使用人)进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 70%;	1. 制定年度工作计划, 根据物业服务合同对履约情况进行自查, 自查工作每月开展 1 次, 发现问题及时整改; 2. 每年开展 1 次以上客户满意度测评, 测评结果向业主公开; 3. 采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主(物业使用人)进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 70%;

				4. 业主对服务总体满意率不低于70%, 对调查结果进行分析、采取改进措施并向业主反馈。	4. 业主对服务总体满意率不低于80%, 对调查结果进行分析、采取改进措施并向业主反馈。	4. 业主对服务总体满意率不低于90%, 对调查结果进行分析、采取改进措施并向业主反馈。
	共有资产管理	1. 对业主共有房屋及附属设施、设备、场地、古树名木等资产分类登记, 台账资料真实完整并及时更新; 2. 根据业主大会决定或物业合同约定利用共有资产开展经营性活动。经营收益纳入公共收益管理, 做到专户存储、账目清晰, 会计核算符合标准。	1. 对业主共有房屋及附属设施、设备、场地、古树名木等资产分类登记, 台账资料真实完整并及时更新; 2. 根据业主大会决定或物业合同约定利用共有资产开展经营性活动。经营收益纳入公共收益管理, 做到专户存储、账目清晰, 会计核算符合标准。	1. 对业主共有房屋及附属设施、设备、场地、古树名木等资产分类登记, 台账资料真实完整; 2. 资产发生新增、报废等变更后, 应在30个工作日内更新台账; 对毁损、遗失或多出的共有资产须查明原因, 核查结果向业主公开; 3. 根据业主大会决定或物业合同约定利用共有资产开展经营性活动。经营收益纳入公共收益管理, 做到专户存储、账目清晰, 会计核算符合标准。	1. 对业主共有房屋及附属设施、设备、场地、古树名木等资产分类登记, 台账资料真实完整; 2. 资产发生新增、报废等变更后, 应在30个工作日内更新台账; 对毁损、遗失或多出的共有资产须查明原因, 核查结果向业主公开; 3. 根据业主大会决定或物业合同约定利用共有资产开展经营性活动。经营收益纳入公共收益管理, 做到专户存储、账目清晰, 会计核算符合标准; 4. 每年组织业主代表开展一次共有资产核查。	1. 对业主共有房屋及附属设施、设备、场地、古树名木等资产分类登记, 台账资料真实完整; 2. 资产发生新增、报废等变更后, 应在15个工作日内更新台账; 对毁损、遗失或多出的共有资产须查明原因, 核查结果向业主公开; 3. 根据业主大会决定或物业合同约定利用共有资产开展经营性活动。经营收益纳入公共收益管理, 做到专户存储、账目清晰, 会计核算符合标准; 4. 每年组织业主代表开展一次共有资产核查。

2 共用部位和共用设施设备运维

基本服务要求	1. 制定共用部位和共用设施设备的管理制度以及维护保养计划并严格执行, 建立台账, 做到记录完整, 归档规范; 2. 主出入口设有小区平面示意图; 楼栋、道路、地库、电动车充电场所等区域按规定设置标识, 位置醒目、清晰规范, 便于业主识别使用; 各类设施设备按规定设置标识; 3. 对小区内共用部位和共用设施设备做好隐患排查, 落实安全防范措施, 安全警示标识完整规范, 符合相关法律法规要求; 4. 建立应急突发事件处置预案, 并按要求开展演练; 5. 落实专人管理, 按照相关法律法规要求持证上岗; 6. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求(一级除外)。
--------	--

服务等级		一级	二级	三级	四级	五级
等级 服务 标准	共用 部位 管理 维护	1. 制定共用部位日常养护计划,明确基本养护内容; 2. 每月巡检公共部位、公用设施,对于重点部位及特殊天气加强巡检频次,发现问题及时处理,做好台账记录;对于外墙破损、脱落等安全隐患,及时采取安全防范措施,并按法律法规及合同约定开展后续工作; 3. 楼梯间、疏散通道、安全出口、消防通道等部位的管理按照相关法律法规的要求执行。	1. 制定共用部位日常养护计划,明确养护范围、频次、责任人; 2. 每月巡检公共部位、公用设施,对于重点部位及特殊天气加强巡检频次,发现问题及时处理,巡查记录完整;对于外墙破损、脱落等安全隐患,及时采取安全防范措施,并按法律法规及合同约定开展后续工作; 3. 楼梯间、疏散通道、安全出口、消防通道等部位的管理按照相关法律法规的要求执行。	1. 制定共用部位日常养护计划,明确养护范围、频次、责任人; 2. 每月巡检公共部位、公用设施,对于重点部位及特殊天气加强巡检频次,发现问题及时处理,巡查记录完整;对于外墙破损、脱落等安全隐患,及时采取安全防范措施,并按法律法规及合同约定开展后续工作; 3. 楼梯间、疏散通道、安全出口、消防通道等部位的管理按照相关法律法规的要求执行。	1. 制定共用部位日常养护计划,结合项目特点实行分类养护、分级管控; 2. 每月巡检公共部位、公用设施,对于重点部位及特殊天气加强巡检频次,发现问题及时处理;台账管理规范可追溯,定期公示养护情况;对于外墙破损、脱落等安全隐患,及时采取安全防范措施,并按法律法规及合同约定开展后续工作; 3. 楼梯间、疏散通道、安全出口、消防通道等部位的管理按照相关法律法规的要求执行。	1. 制定共用部位日常养护计划,结合项目特点实行分类养护、分级管控; 2. 每月巡检公共部位、公用设施,对于重点部位及特殊天气加强巡检频次,发现问题及时处理;台账管理规范可追溯,定期公示养护情况;对于外墙破损、脱落等安全隐患,及时采取安全防范措施,并按法律法规及合同约定开展后续工作; 3. 楼梯间、疏散通道、安全出口、消防通道等部位的管理按照相关法律法规的要求执行。
	设备 房 管 理	1. 制定设备房日常管理制度,落实基本门禁/门锁管理; 2. 保持设备房基本整洁,无明显杂物、积水,保障设备正常运行; 3. 按规定开展基础巡查,发现异常及时应急处置; 4. 建立设备房管理记录,满足基本安全运行要求。	1. 制定设备房日常管理制度与巡查计划,明确管理要求; 2. 实行门禁/门锁管控,专人管理、无关人员不得入内; 3. 设备房环境整洁,地面干净、无杂物、无积水,通风、照明基本正常; 4. 设备标识、安全警示基本齐全,建立设备房管理台账。	1. 制定设备房日常管理制度与巡查计划,明确管理要求; 2. 实行门禁/门锁管控,专人管理、无关人员不得入内; 3. 设备房环境整洁,地面干净、无杂物、无积水,通风、照明基本正常,有环境要求的设备机房,温、湿度在规定范围内; 4. 设备标识、安全警示基本齐全,建立设备房管理台账。	1. 制定设备房日常管理制度与巡查计划,明确管理要求; 2. 实行门禁/门锁管控,专人管理、无关人员不得入内; 3. 设备房环境整洁,地面干净、无杂物、无积水,通风、照明基本正常,有环境要求的设备机房,温、湿度在规定范围内; 4. 设备标识、安全警示基本齐全,建立设备房管理台账。	1. 制定设备房日常管理制度与巡查计划,明确管理要求; 2. 实行门禁/门锁管控,专人管理、无关人员不得入内; 3. 设备房环境整洁,地面干净、无杂物、无积水,通风、照明基本正常,泵体、机架、管道等定期保养,有环境要求的设备机房,温、湿度在规定范围内; 4. 设备标识、安全警示基本齐全,建立设备房管理台账。

	给排水系统运维	1. 按系统、设备制定分类维护标准; 2. 维护到位,保障设施设备运行正常,冬季防冻、雨季防汛、夏季防腐措施有效; 3. 雨污水井和化粪池,每半年巡检1次,每年疏通与清掏一次;排污泵每月巡查启动1次; 4. 雨水管、污水管每年疏通1次(排水主管部门负责养护的除外)。	1. 按系统、设备制定分类维护标准; 2. 维护到位,保障设施设备运行正常,冬季防冻、雨季防汛、夏季防腐措施有效; 3. 雨污水井和化粪池,每半年巡检1次,每年疏通与清掏一次;排污泵每月巡查启动1次; 4. 雨水管、污水管每年疏通1次(排水主管部门负责养护的除外)。	1. 按系统、设备制定分类维护标准; 2. 维护到位,保障设施设备运行正常,冬季防冻、雨季防汛、夏季防腐措施有效; 3. 雨污水井和化粪池,每季度巡检1次,每年疏通与清掏一次;排污泵每月巡查启动1次; 4. 雨水管、污水管每年疏通1次(排水主管部门负责养护的除外)。	1. 按系统、设备制定分类维护标准; 2. 维护到位,保障设施设备运行正常,冬季防冻、雨季防汛、夏季防腐措施有效; 3. 雨污水井和化粪池,每月巡检1次,每年疏通与清掏一次;排污泵每月巡查启动1次; 4. 雨水管、污水管每年疏通2次(排水主管部门负责养护的除外)。	1. 按系统、设备制定分类维护标准; 2. 维护到位,保障设施设备运行正常,冬季防冻、雨季防汛、夏季防腐措施有效; 3. 雨污水井和化粪池,每月巡检1次,每年疏通与清掏一次;排污泵每月巡查启动1次; 4. 雨水管、污水管每年疏通2次(排水主管部门负责养护的除外)。
	电气系统	1. 按要求开展日常巡查与保养,保障供配电、照明等基本使用功能与安全运行; 2. 配电设施按照规定进行安全巡查;高压预防性试验和避雷安全检测按照国家有关规定执行; 3. 发生故障、停电等异常情况时及时应急处置; 4. 做好运行、维修记录,满足基本安全监管要求。	1. 按要求开展日常巡查与保养,保障供配电、照明等基本使用功能与安全运行; 2. 配电设施按照规定进行安全巡查;高压预防性试验和避雷安全检测按照国家有关规定执行; 3. 发生故障、停电等异常情况时及时应急处置; 4. 做好运行、维修记录,满足基本安全监管要求。	1. 按要求开展日常巡查与保养,保障供配电、照明等基本使用功能与安全运行; 2. 配电设施按照规定进行安全巡查;高压预防性试验和避雷安全检测按照国家有关规定执行; 3. 发生故障、停电等异常情况时及时应急处置; 4. 做好运行、维修记录,满足基本安全监管要求。	1. 按要求开展日常巡查与保养,保障供配电、照明等基本使用功能与安全运行; 2. 配电设施按照规定进行安全巡查;高压预防性试验和避雷安全检测按照国家有关规定执行; 3. 发生故障、停电等异常情况时及时应急处置; 4. 做好运行、维修记录,满足基本安全监管要求。	1. 按要求开展日常巡查与保养,保障供配电、照明等基本使用功能与安全运行; 2. 配电设施按照规定进行安全巡查;高压预防性试验和避雷安全检测按照国家有关规定执行; 3. 发生故障、停电等异常情况时及时应急处置; 4. 做好运行、维修记录,满足基本安全监管要求。
	电梯系统运维	1. 按照规定建立标准化电梯安全管理制度并严格执行,依法配备电梯安全总监和电梯安全员,做到持证上岗; 2. 与具有专业资质的维保单位签订符合规范的合同。监督维保单位按照相关安全技术规范和强制性国家标准开展维	1. 按照规定建立标准化电梯安全管理制度并严格执行,依法配备电梯安全总监和电梯安全员,做到持证上岗; 2. 与具有专业资质的维保单位签订符合规范的合同。监督维保单位按照相关安全技术规范和强制性国家标准开展维	1. 按照规定建立标准化电梯安全管理制度并严格执行,依法配备电梯安全总监和电梯安全员,做到持证上岗; 2. 与具有专业资质的维保单位签订符合规范的合同。监督维保单位按照相关安全技术规范和强制性国家标准开展维	1. 按照规定建立标准化电梯安全管理制度并严格执行,依法配备电梯安全总监和电梯安全员,做到持证上岗; 2. 与具有专业资质的维保单位签订符合规范的合同。监督维保单位按照相关安全技术规范和强制性国家标准开展维	1. 按照规定建立标准化电梯安全管理制度并严格执行,依法配备电梯安全总监和电梯安全员,做到持证上岗; 2. 与具有专业资质的维保单位签订符合规范的合同。监督维保单位按照相关安全技术规范和强制性国家标准开展维

		保工作, 维保记录应齐全; 3. 落实法定检验与自行检测, 确保合格有效; 4. 电梯五方通话正常使用; 遇困人 30 分钟内到场救援; 每半年开展 1 次应急处置培训与演练; 5. 电梯安全标识、检验合格标志齐全规范, 台账完整; 6. 每日巡查并记录电梯使用安全状况, 建档备案。	保工作, 维保记录应齐全; 3. 落实法定检验与自行检测, 确保合格有效; 4. 电梯五方通话正常使用; 遇困人 30 分钟内到场救援; 每半年开展 1 次应急处置培训与演练; 5. 电梯安全标识、检验合格标志齐全规范, 台账完整; 6. 每日巡查并记录电梯使用安全状况, 建档备案。	保工作, 维保记录应齐全; 3. 落实法定检验与自行检测, 确保合格有效; 4. 电梯五方通话正常使用; 遇困人 30 分钟内到场救援; 每半年开展 1 次应急处置培训与演练; 5. 电梯安全标识、检验合格标志齐全规范, 台账完整; 6. 每日巡查并记录电梯使用安全状况, 建档备案。	保工作, 维保记录应齐全; 3. 落实法定检验与自行检测, 确保合格有效; 4. 电梯五方通话正常使用; 遇困人 30 分钟内到场救援; 每半年开展 1 次应急处置培训与演练; 5. 电梯安全标识、检验合格标志齐全规范, 台账完整; 6. 每日巡查并记录电梯使用安全状况, 建档备案。
消防系统管理	1. 建立消防系统基础管理台账, 明确消防安全责任人, 落实岗位职责; 2. 消防设施设备按国家规定维护保养, 每年至少进行一次全面检测; 3. 制定消防应急预案并配备相应物资, 每半年至少组织开展一次灭火和应急演练, 覆盖员工及业主, 应急物资配备齐全, 应急响应快速有序; 4. 消防控制室 24 小时专人值班, 持证上岗, 及时应对报警和故障信号, 并记录存档。 5. 消防系统每日巡检 1 次, 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 消火栓、灭火器等每月巡检 1 次。发现隐患应立即处置。	1. 建立消防系统基础管理台账, 明确消防安全责任人, 落实岗位职责; 2. 消防设施设备按国家规定维护保养, 每年至少进行一次全面检测; 3. 制定消防应急预案并配备相应物资, 每半年至少组织开展一次灭火和应急演练, 覆盖员工及业主, 应急物资配备齐全, 应急响应快速有序; 4. 消防控制室 24 小时专人值班, 持证上岗, 及时应对报警和故障信号, 并记录存档。 5. 消防系统每日巡检 1 次, 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 消火栓、灭火器等每月巡检 1 次。发现隐患应立即处置。	1. 建立消防系统基础管理台账, 明确消防安全责任人, 落实岗位职责; 2. 消防设施设备按国家规定维护保养, 每年至少进行一次全面检测; 3. 制定消防应急预案并配备相应物资, 每半年至少组织开展一次灭火和应急演练, 覆盖员工及业主, 应急物资配备齐全, 应急响应快速有序; 4. 消防控制室 24 小时专人值班, 持证上岗, 及时应对报警和故障信号, 并记录存档。 5. 消防系统每日巡检 1 次, 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 消火栓、灭火器等每月巡检 1 次。发现隐患应立即处置。	1. 建立消防系统基础管理台账, 明确消防安全责任人, 落实岗位职责; 2. 消防设施设备按国家规定维护保养, 每年至少进行一次全面检测; 3. 制定消防应急预案并配备相应物资, 每半年至少组织开展一次灭火和应急演练, 覆盖员工及业主, 应急物资配备齐全, 应急响应快速有序; 4. 消防控制室 24 小时专人值班, 持证上岗, 及时应对报警和故障信号, 并记录存档。 5. 消防系统每日巡检 1 次, 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 消火栓、灭火器等每月巡检 1 次。发现隐患应立即处置。	1. 建立消防系统基础管理台账, 明确消防安全责任人, 落实岗位职责; 2. 消防设施设备按国家规定维护保养, 每年至少进行一次全面检测; 3. 制定消防应急预案并配备相应物资, 每半年至少组织开展一次灭火和应急演练, 覆盖员工及业主, 应急物资配备齐全, 应急响应快速有序; 4. 消防控制室 24 小时专人值班, 持证上岗, 及时应对报警和故障信号, 并记录存档。 5. 消防系统每日巡检 1 次, 消防泵、喷淋泵每月启动 1 次, 消火栓、灭火器等每月巡检 1 次。发现隐患应立即处置。

机械立体停车系统运维（如有）	机械立体停车系统运行维护按照国家相关法规规定及合同要求执行，做好现场和台账管理，落实安全管控工作。	机械立体停车系统运行维护按照国家相关法规规定及合同要求执行，做好现场和台账管理，落实安全管控工作。	机械立体停车系统运行维护按照国家相关法规规定及合同要求执行，做好现场和台账管理，落实安全管控工作。	机械立体停车系统运行维护按照国家相关法规规定及合同要求执行，做好现场和台账管理，落实安全管控工作。	机械立体停车系统运行维护按照国家相关法规规定及合同要求执行，做好现场和台账管理，落实安全管控工作。
供暖、空调和通风设备运维	1. 建立供暖、空调及通风设备基础台账，明确管理责任人； 2. 按照国家相关规定及合同要求做好维护保养工作，做好日常巡查； 3. 如遇极端异常天气、突发设备故障、管道泄漏、风机停转等问题时，立即开展应急处置。	1. 建立供暖、空调及通风设备基础台账，明确管理责任人； 2. 按照国家相关规定及合同要求做好维护保养工作，做好日常巡查； 3. 如遇极端异常天气、突发设备故障、管道泄漏、风机停转等问题时，立即开展应急处置。	1. 建立供暖、空调及通风设备基础台账，明确管理责任人； 2. 按照国家相关规定及合同要求做好维护保养工作，做好日常巡查； 3. 如遇极端异常天气、突发设备故障、管道泄漏、风机停转等问题时，立即开展应急处置。	1. 建立供暖、空调及通风设备基础台账，明确管理责任人； 2. 按照国家相关规定及合同要求做好维护保养工作，做好日常巡查； 3. 如遇极端异常天气、突发设备故障、管道泄漏、风机停转等问题时，立即开展应急处置。	1. 建立供暖、空调及通风设备基础台账，明确管理责任人； 2. 按照国家相关规定及合同要求做好维护保养工作，做好日常巡查； 3. 如遇极端异常天气、突发设备故障、管道泄漏、风机停转等问题时，立即开展应急处置。

3 公共秩序维护

基本服务要求		1. 配有专职的秩序维护员； 2. 各类管理规章制度完善； 3. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，在遇到突发事件时，采取有效措施，启动相应预案，防止事态扩大； 4. 引导车辆规范停放，及时劝阻并制止占用消防通道、应急通道等行为； 5. 实行封闭式管理的小区，应对外来人员及外来车辆实行进出登记管理；大件物品搬运须履行核实、登记手续； 6. 制定小区日常巡逻计划及巡逻路线，落实每日巡查并做好巡查登记；及时制止噪音扰民、私搭乱建、占用公共空间、车辆违规停放、违规充电等违规行为； 7. 遇突发疫情、自然灾害、政府临时管控等应急情况，应严格按照属地相关部门要求及文件规定，配合落实各项管控措施； 8. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。				
服务等级		一级	二级	三级	四级	五级
等级服务标准	出入管理	小区至少一个主要出入口设置 24 小时有人值守，做好工作记录；无人值守出入口应安	1. 规划设计的正门或人车通行兼具的出入口，应设置 24 小时有人值守；无人值守出入	1. 规划设计的正门或人车通行兼具的出入口，应设置 24 小时有人值守，并对进出的外	1. 规划设计的正门或人车通行兼具的出入口，应设置 24 小时有人值守，每日早晚高峰	1. 规划设计的正门或人车通行兼具的出入口，应设置 24 小时有人值守，每日早晚高峰

		装 24 小时视频监控, 监控录像存储时长不低于 30 天。	口应配备住户专用门禁系统, 并设置非住户禁止进入等提示标识; 2. 各出入口均设置 24 小时视频监控, 监控录像存储时长不低于 30 天。	来人员、车辆及大件物品搬运按小区管理规约进行管理。非固定值守的出入口每日早晚高峰时间段应有人值守, 其余时段设置巡逻人员每 2 小时巡查一次。非固定值守出入口应配备住户专用门禁系统, 并设置非住户禁入等提示标识; 2. 各出入口均设置 24 小时视频监控, 监控录像存储时长不低于 30 天; 非固定值守出入口监控画面应在监控中心大屏固定显示。 遇紧急情况巡逻人员须在 15 分钟内到场处理。	时间段有立岗服务, 并对进出的外来人员、车辆及大件物品搬运按小区管理规约进行管理。非固定值守的出入口每日早晚高峰时间段应有人值守, 其余时段设置巡逻人员每 2 小时巡查一次。非固定值守出入口应配备住户专用门禁系统, 并设置非住户禁入等提示标识; 2. 各出入口均设置 24 小时视频监控, 监控录像存储时长不低于 30 天; 非固定值守出入口监控画面应在监控中心大屏固定显示。 遇紧急情况巡逻人员须在 15 分钟内到场处理。	时间段有立岗服务, 并对进出的外来人员、车辆及大件物品搬运按小区管理规约进行管理。非固定值守的出入口每日早晚高峰时间段应有人值守, 其余时段设置巡逻人员每 2 小时巡查一次。非固定值守出入口应配备住户专用门禁系统, 并设置非住户禁入等提示标识; 2. 各出入口均设置 24 小时视频监控, 监控录像存储时长不低于 30 天; 非固定值守出入口监控画面应在监控中心大屏固定显示。 遇紧急情况巡逻人员须在 15 分钟内到场处理。
	车辆管理	1. 严格执行小区车辆管理制度, 并对车辆实施有效管理; 引导车辆规范停放, 及时劝阻并制止占用消防通道、疏散通道及违规充电等行为; 2. 做好(非)机动车停车场的日常巡查工作, 发现问题应及时处置。	1. 严格执行小区车辆管理制度, 并对车辆实施有效管理; 引导车辆规范停放, 及时劝阻并制止占用消防通道、疏散通道及违规充电等行为; 2. 做好(非)机动车停车场的日常巡查工作, 发现问题应及时处置。	1. 严格执行小区车辆管理制度, 并对车辆实施有效管理; 引导车辆规范停放, 及时劝阻并制止占用消防通道、疏散通道及违规充电等行为; 2. 做好(非)机动车停车场的日常巡查工作, 巡查间隔不大于 4 小时, 发现问题应及时处置。	1. 严格执行小区车辆管理制度, 并对车辆实施有效管理; 引导车辆规范停放, 及时劝阻并制止占用消防通道、疏散通道及违规充电等行为; 2. 做好(非)机动车停车场的日常巡查工作, 巡查间隔不大于 2 小时, 发现问题应及时处置。	1. 严格执行小区车辆管理制度, 并对车辆实施有效管理; 引导车辆规范停放, 及时劝阻并制止占用消防通道、疏散通道及违规充电等行为; 2. 做好(非)机动车停车场的日常巡查工作, 巡查间隔不大于 2 小时, 发现问题应及时处置。
	安全巡查	1. 小区安全巡查每日不少于 2 次, 做好巡查记录, 特殊情况可以加强巡查; 重点对“五乱两扰”(乱	1. 小区安全巡查每日不少于 4 次, 做好巡查记录, 特殊情况可以加强巡查; 对“五乱两扰”(乱停放、	1. 小区安全巡查每日不少于 6 次, 做好巡查记录, 特殊情况可以加强巡查; , 对“五乱两扰”(乱停放、	1. 小区安全巡查每 2 小时 1 次, 做好巡查记录, 特殊情况可以加强巡查; 对“五乱两扰”(乱停放、	1. 小区安全巡查每 2 小时 1 次, 做好巡查记录, 特殊情况可以加强巡查; 对“五乱两扰”(乱停放、乱

		停放、乱充电、乱堆放、乱搭建、乱晾晒及噪音扰民、宠物扰民)行为进行劝阻与制止; 2. 公共区域重点部位实行每日巡查签到; 3. 及时有效处置火情、警情、交通拥堵、设施设备故障及居民求助等各类突发事件。	乱充电、乱堆放、乱搭建、乱晾晒及噪音扰民、宠物扰民)行为及时劝阻制止; 2. 公共区域重点部位实行每日巡查签到;夜间车场巡查,提醒住户做好防护; 3. 及时有效处置火情、警情、交通拥堵、设施设备故障及居民求助等各类突发事件。	乱充电、乱堆放、乱搭建、乱晾晒及噪音扰民、宠物扰民)行为及时劝阻制止; 2. 公共区域重点部位实行每日巡查签到;夜间车场巡查,提醒住户做好防护; 3. 及时有效处置火情、警情、交通拥堵、设施设备故障及居民求助等各类突发事件。	乱充电、乱堆放、乱搭建、乱晾晒及噪音扰民、宠物扰民)行为及时劝阻制止; 2. 公共区域重点部位实行每日巡查签到;夜间车场巡查,提醒住户做好防护; 3. 及时有效处置火情、警情、交通拥堵、设施设备故障及居民求助等各类突发事件。	乱充电、乱堆放、乱搭建、乱晾晒及噪音扰民、宠物扰民)行为及时劝阻制止; 2. 公共区域重点部位实行每日巡查签到;夜间车场巡查,提醒住户做好防护; 3. 及时有效处置火情、警情、交通拥堵、设施设备故障及居民求助等各类突发事件。
	技防	1. 定期组织安全防范知识学习,能正确使用消防器材、防爆器材等无需专业持证操作的设备与工具; 2. 小区设有监控室的,应当实行24小时有人值守,值守人员按要求持证上岗。监控记录按规定留存不少于30天,不得违规使用。	1. 定期组织安全防范知识学习,能正确使用消防器材、防爆器材等无需专业持证操作的设备与工具; 2. 小区设有监控室的,应当实行24小时有人值守,值守人员按要求持证上岗。监控记录按规定留存不少于30天,不得违规使用。	1. 定期组织包括急救技能在内的安全防范知识学习,能正确使用消防器材、防爆器材等无需专业持证操作的设备与工具及技防设施设备; 2. 小区设有监控室的,应当实行24小时有人值守,值守人员按要求持证上岗;监控记录按规定留存不少于30天,不得违规使用;可以通过技防手段提升安全保障水平。	1. 定期组织包括急救技能在内的安全防范知识学习,能正确使用消防器材、防爆器材等无需专业持证操作的设备与工具及技防设施设备; 2. 小区设有监控室的,应当实行24小时有人值守,值守人员按要求持证上岗;监控记录按规定留存不少于30天,不得违规使用;可以通过技防手段提升安全保障水平。	1. 定期组织包括急救技能在内的安全防范知识学习,能正确使用消防器材、防爆器材等无需专业持证操作的设备与工具及技防设施设备; 2. 小区设有监控室的,应当实行24小时有人值守,值守人员按要求持证上岗;监控记录按规定留存不少于30天,不得违规使用;可以通过技防手段提升安全保障水平。

4 保洁服务

基本服务要求	1. 制定环境卫生各项管理制度并严格执行,做好服务台账记录; 2. 各类清洁设施设备配备齐全,并有专人管理;配置智能清洁设备的,相关人员须具备使用操作智能化设备的能力; 3. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求(一级除外)。				
服务等级	一级	二级	三级	四级	五级

等级 服务 标准	公共区域 保洁	1. 道路、停车场、绿化带等楼外区域每日清扫1次，目视基本干净整洁； 2. 标识、宣传牌每月清洁1次，保持表面干净整洁； 3. 公共卫生间每日清洁1次；定期消杀； 4. 每月巡检清理1次排水沟、滤水口及管网等地面排水系统，保持管道畅通（雨季适当增加频次）； 5. 岗亭每日清洁1次； 6. 门厅、楼道每周清扫1次，扶手、栏杆、门窗、墙面、天花板定期清扫，做到基本整洁、无蜘蛛网； 7. 屋顶平台每半年清扫1次。	1. 道路、停车场、绿化带等楼外区域每日清扫1次，目视基本干净整洁； 2. 标识、宣传牌每月清洁1次，保持表面干净整洁； 3. 公共卫生间每日清洁1次；定期消杀； 4. 每月巡检清理1次排水沟、滤水口及管网等地面排水系统，保持管道畅通（雨季适当增加频次）； 5. 岗亭每日清洁1次； 6. 门厅、楼道每周清扫不少于2次，扶手、栏杆、门窗、墙面、天花板定期清扫，做到基本整洁、无蜘蛛网； 7. 屋顶平台每半年清扫1次。	1. 道路、停车场、绿化带等楼外区域每日清扫2次，目视基本干净整洁； 2. 标识、宣传牌每月清洁2次，保持表面干净整洁； 3. 公共卫生间每日清洁2次；每月消杀不少于1次； 4. 每月巡检清理1次排水沟、滤水口及管网等地面排水系统，保持管道畅通（雨季适当增加频次）； 5. 岗亭每日清洁1次； 6. 水池（景）定期打捞漂浮物，做好清理工作； 7. 门厅、楼道每周清扫不少于3次，拖洗1次；扶手、栏杆、门窗、墙面、天花板、灯具等定期清扫，做到整洁、无蜘蛛网； 8. 屋顶平台每季度清扫1次。	1. 道路、停车场、绿化带等楼外区域每日清扫2次，目视基本干净整洁； 2. 标识、宣传牌每月清洁2次，保持表面干净整洁； 3. 公共卫生间每日清洁2次；每月消杀不少于1次； 4. 每月巡检清理2次排水沟、滤水口及管网等地面排水系统，保持管道畅通（雨季适当增加频次）； 5. 岗亭每日清洁1次； 6. 水池（景）定期打捞漂浮物，做好清理工作； 7. 门厅、楼道每日清扫1次，每周拖洗2次；扶手、栏杆、门窗、墙面、天花板、灯具等定期清扫，做到整洁、无蜘蛛网； 8. 屋顶平台每季度清扫1次。	1. 道路、停车场、绿化带等楼外区域每日清扫2次，目视基本干净整洁； 2. 标识、宣传牌每周清洁1次，保持表面干净整洁； 3. 公共卫生间每日清洁不少于3次；每月消杀不少于2次； 4. 每月巡检清理2次排水沟、滤水口及管网等地面排水系统，保持管道畅通（雨季适当增加频次）； 5. 岗亭每日清洁1次； 6. 水池（景）定期打捞漂浮物，做好清理工作； 7. 门厅、楼道每日清扫1次，拖洗1次；扶手、栏杆、门窗、墙面、天花板、灯具等定期清扫，做到整洁、无蜘蛛网； 8. 屋顶平台每月清扫1次。
	设施设备 保洁	1. 健身和休闲设施每周清洁1次； 2. 电梯轿厢每日清扫1次，定期全面擦拭清洗； 3. 消防设施和器材定期擦拭保持内外整洁； 4. 公共灯具每年清理1次； 5. 风/百叶口定期清扫。	1. 健身和休闲设施每周清洁2次； 2. 电梯轿厢每日清扫1次；每月对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次，做好维护保养； 3. 消防设施和器材每半年擦拭1次，保持内外整洁； 4. 公共灯具每年清理1次； 5. 风/百叶口每半	1. 健身和休闲设施：每周清洁3次； 2. 电梯轿厢每日清扫2次，每月对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次，做好维护保养； 3. 消防设施和器材每半年擦拭1次，保持内外整洁干净，无污迹； 4. 公共灯具每半年清理1次；	1. 健身和休闲设施每日清洁1次； 2. 电梯轿厢每日清扫2次，每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗，做好维护保养； 3. 消防设施和器材每季度擦拭1次，保持内外整洁干净； 4. 公共灯具每半年清理1次； 5. 风/百叶口每季	1. 健身和休闲设施每日清洁1次； 2. 电梯轿厢每日清扫2次，每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次，做好维护保养； 3. 消防设施每季度擦拭1次，保持内外整洁干净； 4. 公共灯具每季度清理1次； 5. 风/百叶口每季度清扫1次。

			年清扫1次。	5. 风/百叶口每半年清扫1次。	度清扫1次。	
	垃圾收集与清运	1. 按照生活垃圾分类相关法律法规做好日常管理,保持收集设施、收集容器完好及周边环境整洁,每日清运垃圾1次; 2. 配合业主处置装修垃圾,做好日常巡查,对设置的装修垃圾集中堆放点进行规范管理。	1. 按照生活垃圾分类相关法律法规做好日常管理,保持收集设施、收集容器完好及周边环境整洁,每日清运垃圾1次; 2. 配合业主处置装修垃圾,做好日常巡查,对设置的装修垃圾集中堆放点进行规范管理。	1. 按照生活垃圾分类相关法律法规做好日常管理,保持收集设施、收集容器完好及周边环境整洁,每日清运垃圾2次; 2. 配合业主处置装修垃圾,做好日常巡查,对设置的装修垃圾集中堆放点进行规范管理。	1. 按照生活垃圾分类相关法律法规做好日常管理,保持收集设施、收集容器完好及周边环境整洁,每日清运垃圾2次; 2. 配合业主处置装修垃圾,做好日常巡查,对设置的装修垃圾集中堆放点进行规范管理。	1. 按照生活垃圾分类相关法律法规做好日常管理,保持收集设施、收集容器完好及周边环境整洁,每日清运垃圾2次; 2. 配合业主处置装修垃圾,做好日常巡查,对设置的装修垃圾集中堆放点进行规范管理。
	消杀灭害	1. 每半年对垃圾房、(雨)污水井、楼道、停车场及配套设施等实施消杀1次; 2. 夏季根据情况进行蚊蝇消杀; 3. 每年至少进行1次灭鼠消杀。	1. 每半年对垃圾房、(雨)污水井、楼道、停车场及配套设施等实施消杀1次; 2. 夏季根据情况进行蚊蝇消杀; 3. 每年至少进行1次灭鼠消杀。	1. 每季度对垃圾房、(雨)污水井、楼道、停车场及配套设施等实施消杀1次; 2. 夏季每月进行1次蚊蝇消杀; 3. 每年至少进行2次灭鼠消杀。	1. 每季度对垃圾房、(雨)污水井、楼道、停车场及配套设施等实施消杀1次; 2. 夏季每月进行1次蚊蝇消杀; 3. 每季度至少进行1次灭鼠消杀。	1. 每月对垃圾房、(雨)污水井、楼道、停车场及配套设施等实施消杀1次; 2. 夏季每月进行1次蚊蝇消杀; 3. 每季度至少进行1次灭鼠消杀。

5 绿化养护服务

基本服务要求		1. 制定绿化养护的各项管理制度,有专业人员按照养护计划规范操作,建立完整规范的台账; 2. 作业要按规范操作,设置警示标识,做好安全防护; 3. 根据草坪、花木、乔灌木等不同品类和生长状态,及时施肥、修剪、整形、补种; 4. 做好病虫害防治工作,严格执行国家相关规定使用化学药剂,使用前做好安民告示; 5. 加强绿化带管理,对于堆物、搭棚、践踏、侵占等现象按照相关规定及时处置; 6. 制定应急抢险预案,因大风等导致树木倒伏危及安全时,应先行处置排除; 7. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求(一级除外)。				
服务等级		一级	二级	三级	四级	五级
等级服务标准	植 物 成 活 率	小区绿化成活率75%以上;出现缺株、斑秃时应适时补种。	小区绿化成活率80%以上;出现缺株、斑秃时应适时补种。	小区绿化成活率85%以上,长势良好;出现缺株、斑秃时应适时补种。	小区绿化成活率90%以上,长势良好;出现缺株、斑秃时应适时补种。	小区绿化成活率95%以上,长势茂盛;出现缺株、斑秃时应适时补种。
	地 被 植 物	1. 生长良好,无大面积枯黄,每年普施基肥1次; 2. 每年生长季做	1. 生长良好,无大面积枯黄;每年普施基肥1次; 2. 每年生长季做	1. 生长良好,无大面积枯黄;每年普施基肥1次; 2. 每年生长季做	1. 保持成型美观、生长良好,无大面积枯黄;每年普施基肥不少于	1. 保持成型美观、生长良好,无大面积枯黄;每年普施基肥不少于1次,

		好修剪整形; 3. 根据情况做好 专项保洁清理。	好修剪整形; 3. 根据情况做好 专项保洁清理。	好修剪整形; 3. 根据情况做好 专项保洁清理。	1 次, 并应根据植 物实际长势与季 节气候变化进行 针对性追肥; 2. 每年生长季 做好修剪整形; 3. 根据情况做 好专项保洁清理。	并应根据植物实 际长势与季节气 候变化进行针对 性追肥; 2. 每年生长季做 好修剪整形; 3. 根据情况做好 专项保洁清理。
	草 坪 养 护	1. 整块草地无明 显的草荒; 每年修 剪不少于 2 次, 每 年清除杂草不少 于 3 次; 2. 根据草皮长势 与季节气候变化 进行针对性施肥。	1. 草坪长势良 好, 无明显枯黄; 每年修剪不少于 3 次; 每年清除杂 草不少于 4 次; 2. 根据草皮长 势与季节气候变 化进行针对性施 肥。	1. 草坪长势良 好; 每年修剪不少 于 4 次; 每年清除 杂草不少于 4 次; 2. 每年至少进行 1 次全面施肥, 根 据草皮长势进行 针对性追肥。	1. 草坪长势良好, 常年保持平整, 边 缘清晰; 每年修剪 不少于 6 次; 每年 清除杂草不少于 4 次; 2. 每年至少进行 1 次全面施肥, 根 据草皮长势进行 针对性追肥。	1. 草坪长势良 好, 常年保持平 整, 边缘清晰; 每 年修剪不少于 8 次; 每年清除杂草 不少于 4 次; 2. 每年至少进 行 2 次全面施肥, 根据草皮长势进 行针对性追肥。
	灌 木 养 护	1. 每年修剪不少 于 1 次, 维持灌木 基本生长状态, 清 理枯枝、病枝; 2. 保障植株存活, 每年进行 1 次全 面施肥。	1. 每年修剪不少 于 2 次, 按灌木基 础造型修剪, 控制 枝叶密度; 清理枯 枝、病枝, 保持基 本景观效果; 2. 保障植株存 活, 每年进行 1 次全面施肥。	1. 每年修剪不少 于 2 次, 按灌木基 础造型修剪, 控制 枝叶密度; 清理枯 枝、病枝、残花、 徒长枝, 景观效果 较好且持续稳定; 2. 保障植株存 活, 每年进行 1 次全面施肥, 根据 植物实际长势与 季节气候变化进 行针对性追肥。	1. 每年修剪不少 于 3 次, 按设计造 型精细修剪, 枝叶 层次分明、轮廓清 晰; 及时清理枯 枝、病枝、残花、 徒长枝, 景观效果 较好且持续稳定; 2. 每年不少于 1 次全面施肥, 根据 植物实际长势与 季节气候变化进 行针对性追肥。	1. 每年修剪不少 于 4 次, 按设计造 型精修, 枝叶饱 满、线条流畅; 及 时修剪枯枝、病 枝、残花、徒长枝, 景观效果较好且 持续稳定; 2. 每年不少于 1 次全面施肥, 根据 植物实际长势与 季节气候变化进 行针对性追肥, 保 障生长活力与景 观效果。
	乔 木 养 护	1. 保持成型美观、 生长良好、无死 株, 定期修剪, 以 调节树势、平衡树 形、改善通风透 光; 2. 入冬前采取树 干涂白防冻措施; 3. 及时清理阻挡 道路倒伏树木, 确 保道路畅通。	1. 保持成型美观、 生长良好、无死 株; 每年不少于 1 次修剪, 以调节树 势、平衡树形、改 善通风透光; 2. 每年进行 1 次 全面施肥; 3. 入冬前采取有 效防冻措施, 包括 树干涂白、包裹保 温材料等; 4. 及时清理阻挡 道路倒伏树木, 确	1. 保持成型美观, 生长良好, 无死 株、枯枝; 每年不 少于 1 次修剪, 以 调节树势、平衡树 形、改善通风透 光; 2. 每年进行 1 次 全面施肥, 按乔木 品种、生长状况、 土壤条件适时适 量追肥; 3. 入冬前采取有 效防冻措施, 包括	1. 保持成型美观, 生长良好, 无死 株、枯枝; 每年不 少于 2 次修剪, 以 调节树势、平衡树 形、改善通风透 光; 2. 每年至少进行 1 次全面施肥, 根 据乔木品种、生长 状况、土壤条件适 时适量追肥; 3. 入冬前采取有 效防冻措施, 包括	1. 保持成型美观, 生长良好, 无死 株、枯枝; 每年不 少于 3 次修剪, 包 括冬季休眠期的 结构性修剪和夏 季生长期的轻度 调整; 2. 每年至少进行 1 次全面施肥, 根 据乔木品种、生长 状况、土壤条件适 时适量追肥; 3. 入冬前采取有

			保道路畅通。	树干涂白、包裹保温材料等; 4. 有特殊天气应急预案,及时清理阻挡道路倒伏树木,确保道路畅通。	树干涂白、包裹保温材料等; 4. 有特殊天气应急预案,及时清理阻挡道路倒伏树木,确保道路畅通。	效防冻措施,包括树干涂白、包裹保温材料等; 4. 有特殊天气应急预案,及时清理阻挡道路倒伏树木,确保道路畅通。
	花坛、花镜	花卉长势良好,及时清理黄叶杂草。	1. 花卉长势良好、整齐美观; 2. 根据植物实际长势与季节气候变化情况进行施肥; 3. 及时清除枯萎花卉、黄叶杂草。	1. 花卉长势良好、整齐美观、无折损现象,无斑秃,无灼伤; 2. 每年进行 1 次全面施肥; 3. 及时清除枯萎花卉、黄叶杂草。	1. 花卉长势旺盛,株型饱满,造型优美; 2. 每年至少进行 1 次全面施肥,根据植物实际长势与季节气候变化进行针对性追肥; 3. 及时清除枯萎花卉、黄叶杂草。	1. 花卉长势旺盛,株型饱满,造型优美; 2. 每年至少进行 1 次全面施肥,根据植物实际长势与季节气候变化进行针对性追肥; 3. 及时补植更换,清除枯萎花卉、黄叶杂草,确保四季观赏。
	花卉布置	/	/	每年有 1 次以上花卉布置。	每年有 2 次以上花卉布置。	每年有 3 次以上花卉布置。

苏州市住房和城乡建设局办公室

2026 年 7 月 13 日印发