

陕西省住房和城乡建设厅关于印发 《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知

陕建发〔2011〕119号

各设区市住房和城乡建设局（房管局）、杨凌示范区规划建设局、各物业服务企业：

根据《陕西省物业管理条例》，我厅对《陕西省住宅小区物业管理公共服务指导标准（试行）》进行了修改，制定了《陕西省住宅小区物业服务指导标准》。现印发你们，作为建设单位或业主大会签订物业服务合同，确定物业服务等级的参考依据。

附件 1：《陕西省住宅小区物业服务指导标准》

附件 2：陕西省住宅小区物业服务指导标准的使用说明

陕西省住房和城乡建设厅

2011年6月10日

附件 1

陕西省住宅小区物业服务指导标准

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(一) 基本 要求	<p>1、物业服务企业应具有三级(不含暂定三级)以上物业管理资质。</p> <p>2、按规定签定“前期物业服务合同”或“物业服务合同”(以下简称“合同”), 公示服务标准、收费标准。</p> <p>3、物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度, 承接项目有完善的物业管理服务方案。</p> <p>4、物业服务从业人员人均服务建筑面积, 多层项目在 3000 平方米以下、高层项目在 2000 平方米以下。</p> <p>5、承接项目时, 按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责, 承接手续齐全。</p> <p>6、房屋及其共用设施设备档案和住户资料档案齐全, 分类成册, 管理有序, 查阅方便。</p> <p>7、物业服务企业所有员工统一着装, 佩戴标牌, 行为规范, 服务主动、热情。</p> <p>8、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定, 取得与其岗位要求相一致的资格证书。</p> <p>9、物业管理区域设有服务接待中心, 有固定的办公场所, 公示 24 小时服务电话, 受理业主、物业使用人报修、投诉。建立回访制度, 有回访记录, 年回访率 98%以上。</p> <p>10、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率 80%以上。</p> <p>11、物业服务收费实行酬金制的, 按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p>	<p>1、按规定签定“前期物业服务合同”或“物业服务合同”(以下简称“合同”), 公示服务标准、收费标准。</p> <p>2、物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度, 承接项目有完善的物业管理服务方案。</p> <p>3、物业服务从业人员人均服务建筑面积, 多层项目在 3500 平方米以下、高层项目在 2500 平方米以下。</p> <p>4、承接项目时, 按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责, 承接手续齐全。</p> <p>5、房屋及其共用设施设备档案和住户资料档案齐全, 分类成册, 管理有序, 查阅方便。</p> <p>6、物业服务企业所有员工统一着装, 佩戴标牌, 行为规范, 服务主动、热情。</p> <p>7、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定, 取得与其岗位相一致的资格证书。</p> <p>8、物业管理区域设有服务接待中心, 有固定的办公场所, 公示 16 小时服务电话, 受理业主、物业使用人报修、投诉。建立回访制度, 有回访记录, 年回访率 95%以上。</p> <p>9、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率 75%以上。</p> <p>10、物业服务收费实行酬金制的, 按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p>	<p>1、按规定签定“前期物业服务合同”或“物业服务合同”(以下简称“合同”), 公示服务标准、收费标准。</p> <p>2、物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度, 承接项目有完善的物业管理服务方案。</p> <p>3、物业服务从业人员人均服务建筑面积, 多层项目在 4000 平方米以下、高层项目在 3000 平方米以下。</p> <p>4、承接项目时, 按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责, 承接手续齐全。</p> <p>5、房屋及其共用设施设备档案和住户资料档案齐全, 分类成册, 管理有序, 查阅方便。</p> <p>6、物业服务企业所有员工佩戴标牌, 行为规范, 服务主动、热情。</p> <p>7、从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定, 取得与其岗位相一致的资格证书。</p> <p>8、物业管理区域设有服务接待中心, 公示 8 小时服务电话, 受理业主、物业使用人报修、投诉。建立回访制度, 有回访记录, 年回访率 90%以上。</p> <p>9、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率 70%以上。</p> <p>10、物业服务收费实行酬金制的, 按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 房屋管理	<p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修。</p> <p>3、每日巡查 1 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>5、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>6、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p>	<p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修。</p> <p>3、每周 2 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>5、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 2 日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行有效监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>6、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p>	<p>1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。</p> <p>2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修。</p> <p>3、每周巡查 1 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维护。</p> <p>4、依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>5、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 3 日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>6、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(三) 共用 设施 设备 维 护	<p>1、按合同约定，制订物业管理区域共用设施设备年度、月度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确。有设备台帐、运行记录和巡查记录。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。</p> <p>4、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、每日至少 2 次对一般共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>7、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。</p> <p>8、实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 12 小时之内或在双方约定时间到达现场。</p> <p>9、共用照明设施完好率 95%以上，并按规定时间开关。</p> <p>10、物业管理区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p>11、载人电梯 24 小时运行。</p> <p>12、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定期换水、定时开放。</p> <p>13、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和防范措施。</p> <p>14、对雨、污水管道每月检查一次，每年对公共雨、污水管道</p>	<p>1、按合同约定，制订物业管理区域共用设施设备年度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、设施设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；设施设备及责任人均应挂牌标识。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。</p> <p>4、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、每日至少 1 次一般对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>7、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。</p> <p>8、实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 24 小时之内或在双方约定时间到达现场。</p> <p>9、共用照明设施完好率 90%以上，并按规定时间开关。</p> <p>10、物业管理区域道路平整，主要道路及停车场交通标识齐全。</p> <p>11、载人电梯 24 小时运行。</p> <p>12、物业管理区域设有水景、水系的，应及时维护、定时开放。</p> <p>13、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和防范措施。</p> <p>14、对雨、污水管道每二个月检查一次，每年对公共雨、</p>	<p>1、按合同约定，对物业管理区域各类共用设施设备进行日常管理和维修养护，保养和维修记录齐全。</p> <p>2、有设备运行、维修养护和卫生清洁制度。</p> <p>3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。</p> <p>4、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5、定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>6、每 2 日一次对一般共用设施设备进行巡检，并有巡检记录。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>7、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。</p> <p>8、设立 24 小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修 48 小时之内或在双方约定的时间到达现场</p> <p>9、共用照明设施完好率 80%以上。</p> <p>10、物业管理区域道路平整，不影响车辆、行人通行。</p> <p>11、载人电梯 24 小时运行。</p> <p>12、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和防范措施。</p> <p>13、对雨、污水管道至少每三个月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。</p> <p>14、对化粪池每三个月检查一次，每年清掏 1—2 次。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
	全面疏通一次，确保排水通畅。 15、对化粪池每月检查一次，每年清掏 1—2 次。	污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。 15、对化粪池每三个月检查一次，每年清掏 1—2 次。	
(四) 公共秩序维护	1、物业管理区域主出入口 24 小时值班，12 小时立岗，重点区域、重点部位每小时巡查一次，并有巡查记录。 2、设有安防监控报警系统的，应 24 小时值守，摄录像资料按约定期限保留。 3、进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。 4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 5、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。 6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。	1、物业管理区域主出入口 24 小时值班，8 小时立岗，重点区域、重点部位每 3 小时巡查一次，并有巡查记录。 2、设有安防监控报警系统的，应 24 小时值守，摄录像资料按约定期限保留。 3、进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆有序停放。 4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 5、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。 6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。	1、物业管理区域主出入口 24 小时值班，重要区域、重点部位定时巡查。 2、设有安防监控报警系统的，应 24 小时值守，摄录像资料按约定期限保留。 3、进入物业管理区域的车辆实行登记管理。 4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。 5、引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。 6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告业主委员会和政府有关部门，并协助采取相应措施。
(五) 保洁服务	一、楼内共用区域： 1、地面： 电梯前厅，每日拖擦 1 次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日拖擦 1 次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每周拖擦 1 次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 2 次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 2、墙面： 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每月清扫 1 次，保持无蛛网、无明显污渍；2 米以下贴砖墙面，每周抹擦 1 次，保持表面干净、无污渍。 3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日擦抹一次，保	一、楼内共用区域： 1、地面： 电梯前厅，每日清扫 1 次，隔日拖擦 1 次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫 1 次，隔日拖擦 1 次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每两周拖擦 1 次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 1 次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 2、墙面： 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每 2 个月清扫 1 次，保持无蛛网；2 米以下贴砖墙面，每 2 周抹擦 1 次，保持表面无污渍。 3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每 2 日擦抹一	一、楼内共用区域： 1、地面： 电梯前厅，每日清扫 1 次，每周拖擦 1 次； 无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫 1 次，每周拖擦 1 次； 有电梯的楼内通道和楼梯，每月拖擦 1 次； 大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦 1 次。 2、墙面： 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面，每 3 个月清扫 1 次；2 米以下贴砖墙面，每月抹擦 1 次。 3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每 3 日擦抹一次。 4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每月擦抹一次。

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(五) 保 洁 服 务	<p>持表面干净、无污渍。</p> <p>4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周擦拭一次，保持表面干净、无污渍。</p> <p>5、天花板、共用照明灯具，每月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。</p> <p>6、门、窗等玻璃，每月擦拭1次，其中门厅玻璃每周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗1次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过1小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每周清理1次，无杂物、无积水。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹一次，目视无污渍、明亮清洁（2米以上部分每月擦抹、除尘一次）。</p> <p>4、水景：打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。</p> <p>5、积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。</p> <p>四、公共卫生间：每天全面清洁3次，保持无明显异味。</p> <p>五、垃圾的收集与处理：</p> <p>1、生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>2、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>六、定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p>	<p>次，保持表面干净、无污渍。</p> <p>4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每2周擦拭一次，保持表面无污渍。</p> <p>5、天花板、共用照明灯具，每2个月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。</p> <p>6、门、窗等玻璃，每2个月擦拭1次，其中门厅玻璃每2周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每2个月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每2周拖擦或冲洗1次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过2小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每2周清理1次，无杂物、无积水。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏、小品等：每2周擦抹一次，目视无污渍、明亮清洁（2米以上部分每2个月擦抹、除尘一次）。</p> <p>4、水景：打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。</p> <p>5、积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。</p> <p>四、公共卫生间：每天全面清洁2次，保持无明显异味。</p> <p>五、垃圾的收集与处理：</p> <p>1、生活垃圾日产日清，垃圾桶、果壳箱无满溢现象。</p> <p>2、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>六、定期灭虫除害。每2个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p>	<p>5、天花板、共用照明灯具，每3个月除尘一次。</p> <p>6、门、窗等玻璃，每3个月擦拭1次，其中门厅玻璃每月擦拭1次。</p> <p>7、天台、屋顶，定期清洁。</p> <p>8、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每3个月对电梯门壁上光一次。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1、硬化道路地面：每日清扫1次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗1次，地面垃圾滞留时间不超过3小时。</p> <p>2、绿地、明沟：每月清理1次。</p> <p>3、共用照明灯具、宣传栏、小品等：每月擦抹一次（2米以上部分每3个月擦抹、除尘一次）。</p> <p>4、积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。</p> <p>四、公共卫生间：每天全面清洁1次，保持无明显异味。</p> <p>五、垃圾的收集与处理：</p> <p>1、生活垃圾日产日清。</p> <p>2、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>六、定期灭虫除害。每3个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 绿化 养护 管理	<p>1、有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2、草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，边缘清晰，每年剪草五遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3、树木。乔、灌木每年修剪二遍以上，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年五遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三遍以上，基本无枯枝；常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草。</p> <p>4、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年二遍以上。</p> <p>5、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 5%。</p> <p>6、枯死的花草树木，必须在一周内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7、绿地应设有宣传牌、提示牌。</p>	<p>1、有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2、草坪。基本保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草四遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3、树木。乔、灌木每年修剪至少一遍，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年三遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年二遍以上，基本无枯枝。</p> <p>4、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少一遍。</p> <p>5、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 8%。</p> <p>6、枯死的花草树木，必须在 15 天之内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7、绿地应设有宣传牌、提示牌。</p>	<p>1、草坪。每年普修 2 遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草。</p> <p>2、树木。乔、灌木定期修剪，树冠完整，树木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年二遍；地被、攀援植物定期修剪、整理。</p> <p>3、按植物品种、生长、土壤状况合理施肥。</p> <p>4、做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 10%。</p> <p>5、枯死的花草树木，必须在 1 个月之内清除，并适时补栽补种。</p>

陕西省住宅小区物业服务指导标准的使用说明

1、本《标准》为普通商品住房、经济适用住房、房改房、集资建房、廉租住房等普通住宅小区的指导标准。建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务企业签订《物业服务合同》或《前期物业服务合同》时，可参照本标准在合同中约定，同时作为确定服务价格的依据。

2、本《标准》根据普通住宅小区物业服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。各等级标准均由“基本要求”、“房屋管理”、“共用设施设备维护”、“公共秩序维护”、“保洁服务”、“绿化养护管理”等六大项内容组成。

3、建设开发单位或业主、业主委员会和物业服务企业参照本标准时，应结合住宅小区的建设标准、配套设施档次及物业买受人对物业服务的预期等情况，选定相应等级的服务标准或以此为基础进行上下调整，以满足不同项目、不同客户群体的需求。执行不同等级的服务标准，应符合质价相符的原则。