

襄阳市物业管理协会

关于公布 《襄阳市区住宅前期物业服务等级标准》的 通 知

各物业服务企业、各有关单位：

根据襄阳市发展和改革委员会、襄阳市住房和城乡建设局、襄阳市市场监督管理局《关于进一步加强物业服务收费管理的通知》（襄发改价格〔2025〕327号）相关要求，协会编制了《襄阳市区住宅前期物业服务等级标准》，现予以公布。

附件：《襄阳市区住宅前期物业服务等级标准》



附件

襄阳市区住宅前期物业服务等级标准

等级	服务内容及标准
一级	一、基本要求：①服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；②实行明码标价，公开服务内容、收费标准及依据；③有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全并实施；④管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；⑤设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话；⑥急修半小时内到达现场、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录；⑦每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见。 二、房屋管理、共用设施设备维修养护：①对房屋共用部位、小区共用设施设备进行日常管理、巡查和维修养护，检修记录、保养及巡查记录齐全；②建立完善的住宅装饰装修管理制度，每日巡查 1 次装修施工现场，发现有违反装修管理制度的，及时劝阻、制止，并向业主委员会和有关主管部门报告；③小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口及公共设施、场地

标志齐全规范；④载人电梯 24 小时正常运行；⑤消防管理符合相关法规要求；⑥路灯、楼道灯保持正常运转；⑦容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

三、协助公安机关维护住宅区内公共秩序：①小区主出入口 24 小时值勤，对重点区域、重点部位每隔 1 小时巡查 1 次；②按房屋规划设计配有安全监控设施的，实施 24 小时电子监控；③引导车辆（三车）有序通行、停放；④对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理；⑤对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

四、保洁服务：①按幢设置垃圾桶，分类处理、定时收集、清运垃圾，生活垃圾日产日清；②小区公共场所每日一清扫一保洁，保持清洁；路灯、楼道灯每月清洁 1 次(多层的楼梯扶手、楼道每周擦洗、拖扫两次)；③共用雨、污水管道每年疏通不少于 1 次，保持正常使用；④二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

五、绿化养护管理：①有专（兼）职人员实施绿化养护管理；②草坪生长良好，及时修剪和补栽补种；③花卉、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整理。

二级	一、基本要求：①服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；②实行明码标价，公开服务内容、收费标准及依据；③有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全并实施；④管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；⑤设有服务接待中心，公示 16 小时服务电话；⑥急修 1 小时内到达现场、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录；⑦每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见。 二、房屋管理、共用设施设备维修养护：①对房屋共用部位、小区共用设施设备进行日常管理、巡查和维修养护，检修记录、保养及巡查记录齐全；②建立完善的住宅装饰装修管理制度，每日巡查 1 次装修施工现场，发现有违反装修管理制度的，及时劝阻、制止、并向业主委员会和有关主管部门报告；③小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口及公共设施、场地标志齐全规范；④载人电梯 24 小时正常运行；⑤消防管理符合相关法规要求；⑥路灯、楼道灯保持正常运转；⑦容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 三、协助公安机关维护住宅区内公共秩序：①小区主出入口 24 小时值勤，对重点区域、重点部位每隔 2 小时巡查 1 次；②按房屋规划设计配有安全监控设施的，实施 24 小时电子监控；
-----------	--

	③引导车辆（三车）有序通行、停放；④对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理；⑤对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 四、保洁服务：①按幢设置垃圾桶，分类处理、定时收集、清运垃圾，生活垃圾日产日清；②小区公共场所每日一清扫一保洁，保持清洁；路灯、楼道灯每月清洁1次（多层的楼梯扶手、楼道每周擦洗、拖扫一次，适时保洁）；③共用雨、污水管道每年疏通不少于1次，保持正常使用；④二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 五、绿化养护管理：①有专（兼）职人员实施绿化养护管理；②草坪生长良好，及时修剪和补栽补种；③花卉、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整理。
备注	在《襄阳市区住宅前期物业服务等级标准》范围内，合同约定物业服务费上浮幅度不得高于10%，下浮不限。超出《襄阳市区住宅前期物业服务等级标准》服务项目范围，根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

抄送：襄阳市发展和改革委员会、襄阳市住房和城乡建设局、
襄阳市市场监督管理局。
