

惠州市住房和城乡建设局

惠州市住房和城乡建设局关于印发 《惠州市普通住宅物业服务等级 标准（参考）》的通知

各县（区）住建局、房管局（中心），市物业管理协会，各物业服务企业：

为规范我市物业服务工作，进一步推动普通住宅物业服务标准化，现将《惠州市普通住宅物业服务等级标准（参考）》印发给你们，供普通住宅物业服务各方主体参考，请对照标准不断提升物业服务质量，实际工作过程中如有合理化意见建议，请及时向我局反馈。

附件：惠州市普通住宅物业服务等级标准（参考）

惠州市住房和城乡建设局



2022年5月5日

公开方式：主动公开

惠州市住宅物业服务等级标准（参考）

一、综合管理服务

（一）基本服务内容

- 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、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3、应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。
- 4、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定持证上岗。
- 5、有完善的物业管理方案，质量管理、标识管理、客户沟通、投诉处理、信息发布及档案管理等制度健全。
- 6、管理服务人员统一着装、佩戴标志、行为规范、服务主动、热情，礼貌待人。
- 7、有健全的财务管理制度，账目清晰，每半年公布一次物业管理服务费收支情况。
- 8、建立共用设施设备维修基金台账，帐目清楚、准确，按规定使用共用部位设施设备维修基金，定期公布维修基金缴存和使用情况。
- 9、有社区文化服务制度，规定服务内容和要求，确保服务质量。

（二）分级服务标准

级别	服务内容
一级	1、设置物业服务中心，配备相应的管理和专业技术人员，项目组织架构上墙公示，服务设施设备及办公用品的配置齐全、完备。 2、小区出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、设备、场地有明显标志，标志安装位置统一、正确、和便于识别。 3、服务中心向业主提供周一至周日每天不少于 8 小时的业务接待服务，设专岗专人负责记录、处理业主来电、来访相关事宜。业主或非业主使用人的投诉在 24 小时内回复。 4、提供 24 小时热线电话服务。急修 30 分钟内、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。 5、物业服务经理应有 3 年以上物业服务管理从业经历，特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。 6、设立专项维修资金的，其申报、使用程序规范，账目清晰。 7、每年至少组织一次业主意见调查活动，业主满意率 80%以上，并能对业主提出合理意见和建议及时采纳并改进。 8、可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区户数的 80%。 9、客户沟通包括但不限于上门走访、前台接待、电话、网络、APP、张贴通知、业主座谈会等方式，客户沟通过程应有详细、规范的记录，确保沟通内容 36 个月内可追溯。 10、客服人员配置：高层每 400-500 户配 1 名；多层每 300~400 户配 1 名；别墅约 150-200 户配 1 名，服装统一，配备专用工作手机电话号码。 11、广泛运用计算机、智能化设备、软件等现代化办公手段和多元化的交流方式开展物业管理与服务，积极探索创新服务形式，提升物业服务效率。 12、向业主公示服务项目与收费价目，并能根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，社区经济收支情况每半年公示一次。 13、配合社区开展党组织工作，诚信评分等级 A 级以上；

二级	1、设置物业服务中心，配备相应的管理和专业技术人员，项目组织架构上墙公示，服务设施设备及办公用品的配置满足物业服务的需求。 2、小区出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。 3、服务中心向业主提供周一至周日每天不少于 8 小时的业务接待服务。业主或非业主使用人的投诉在 24 小时内回复。 4、提供 24 小时热线电话服务，急修 45 分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。 5、物业服务经理应具有 2 年以上物业服务管理从业经历，特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。 6、设立专项维修资金的，其申报、使用程序规范，账目清晰。 7、每年至少组织一次业主意见调查活动，业主满意 75%以上，并能对业主提出合理意见和建议及时采纳并改进。 8、能采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区户数的 70%。 9、客户沟通包括但不限于上门走访、前台接待、电话、网络、APP、张贴通知、业主座谈会等方式，客户沟通过程应有详细、规范的记录，确保沟通内容 36 个月内可追溯。 10、客服人员配置：高层每 500~600 户配 1 名；多层每 400~500 户配 1 名；别墅约 200-300 户配 1 名，服装统一，配备专用工作手机电话号码。 11、能运用计算机、智能化设备、软件等现代化办公手段和多元化的交流方式开展物业管理与服务，积极探索创新服务形式，提升物业服务效率。 12、向业主公示服务项目与收费价目，并能根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，社区经济收支情况每年公示一次。 13、诚信评分等级 A 级以上。
三级	1、设置物业服务中心，配备相应的管理人员，服务设施设备及办公用品满足基本需求。 2、服务中心向业主提供周一至周日每天不少于 8 小时的业务接待服务。对业主或非业主使用人的投诉在 24 小时内回复。 3、提供 12 小时服务电话。急修 60 分钟内、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。 4、物业服务经理应有 1 年以上物业服务管理从业经历；特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。 5、设立专项维修资金的，按政府规定操作，账目清晰。 6、每年至少组织一次业主意见调查活动，业主满意率 70%以上，并能对业主提出合理意见和建议及时采纳并改进。 7、能采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区户数的 60%。 8、客户沟通包括但不限于上门走访、前台接待、电话、张贴通知、业主座谈会等方式，客户沟通过程应有详细、规范的记录，确保沟通内容 36 个月内可追溯。 9、客服人员配置：高层每 600 户以上配 1 名；多层 500 户以上配 1 名；别墅 300 户以上配 1 名，服装统一。 10、向业主公示服务项目与收费价目，能根据业主需求提供个别特约服务和便民服务，社区经济收支情况每年公示一次。 11、诚信评分等级 B 级以上。

二、共用设施设备维修养护

（一）基本服务内容

- 1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护。
- 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
- 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；有完善的设施设备操作规程及保养规范；
- 4、对共用设施设备定期巡查，做好巡查记录，需要维修，及时修复；
- 5、消防设施设备完好，可随时启用。
- 6、设备房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。
- 7、制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室管理符合规定。
- 8、特种设备按规定或约定时间运行，无安全事故；制定应急处理方案。
- 9、制订设施设备突发故障的应急方案。

（二）分级服务标准

级别	服务内容
一级	1、对共用设施设备巡查，做好巡查记录，需要维修，及时组织修复； 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），并及时更新； 3、设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，每月及时归档； 4、设施设备每年做年度保养计划、季度保养计划、月保养计划； 5、每月不少于2次专项检查设施设备标志齐全、规范，责任人明确； 6、每月2次对设备房进行清洁、检查设备用房有无冒、滴、漏和鼠害现象。 7、每天不少于1次检查供配电设备运行情况，并做好记录； 8、每天检查照明设备，并按规定时间定时开关。路灯、楼道灯等公共照明设备完好率达95%； 9、每半年对设施设备突发故障的应急方案进行演练，并做好记录。
二级	1、对共用设施设备巡查，做好巡查记录，需要维修，及时组织修复； 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），并及时更新； 3、设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，每月及时归档； 4、设备设施每年做年度保养计划、月保养计划； 5、每月不少于1次专项检查设施设备标志齐全、规范，责任人明确； 6、每月2次对设备房进行清洁、检查设备用房有无冒、滴、漏和鼠害现象。 7、每周不少于2次检查供配电设备运行情况，并做好记录； 8、每天检查照明设备，并按规定时间定时开关。路灯、楼道灯等公共照明设备完好率达90%； 9、每半年对设施设备突发故障的应急方案进行演练，并做好记录。

三级	1、对共用设施设备巡查，做好巡查记录，需要维修，及时组织修复； 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），并及时更新； 3、设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，每月及时归档； 4、设备设施每年做年度保养计划并实施。 5、每月 1 次专项检查设施设备标志齐全、规范，责任人明确； 6、每月 1 次对设备房进行清洁、检查设备用房有无冒、滴、漏和鼠害现象。 7、每周不少于 1 次检查供配电设备运行情况，并做好记录； 8、每天检查照明设备，并按规定时间定时开关。路灯、楼道灯等公共照明设备完好率达 85%； 9、每年 1 次对设施设备突发故障的应急预案进行演练，并做好记录。
三、房屋管理	
（一）基本服务内容	
1、建立管理区域内房屋的管理、巡查、维修保养制度。 2、对房屋公共部位进行日常维护和管理，并保留检修记录和保养记录。 3、对房屋小范围维修的，及时组织人员进行维修，对于房屋大范围维修的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金的使用计划，向相关部门提出报告和建议，然后根据决议维修。 4、空调安装位置统一，冷凝水集中收集、排放。 5、对小区单元门、楼梯通道、公共区域门窗和玻璃进行检查，并做好巡查记录。 6、建立完善的装修管理制度，严格审核装修方案，提前告知装修禁止行为和注意事项。巡查业主装修现场，发现影响外观或者房屋主体结构的行为，要予以及时规劝并报告相关责任部门。 7、小区内主要路口设置指路标识、各楼栋、单元、户、场地均需设置醒目标识。及巡查维修档案记录，并存档。 8、对房屋沉降进行观察测量。 9、对房屋的防雷系统进行检查。	

(二) 分级服务标准

级别	服务内容
一级	1、建立管理区域内房屋的管理、巡查、维修保养制度,按制度严格执行。 2、每天对房屋公共部位进行日常维护和管理,并按要求保留检修记录和保养记录。 3、对房屋小范围维修的,及时组织人员进行维修,对于房屋大范围维修的,及时编制维修计划和住宅专项维修资金的使用计划,向相关部门提出报告和建议,然后根据决议维修,零星维修合格率 98%以上。 4、每天巡视一次空调安装位置是否统一,冷凝水 95%集中收集、排放。 5、每天 1 次对小区单元门、楼梯通道、公共区域门窗和玻璃进行检查,并做好巡查记录。 6、每周 3 次巡查业主装修现场,发现影响外观或者房屋主体结构的行为,要予以及时规劝并报告相关责任部门。 7、对小区内主要路口设置指路标识、各楼栋、单元、户、场地均需设置醒目标识。 8、每年对防雷装置检测不少于一次,房屋避雷设施无锈蚀、无变形、无断裂,其性能符合国家规定。 9、每年一次全面检查房屋本体梁、板、柱等结构构件,无倾斜、无变形、开裂和非收缩性裂缝,无露筋等现象,发现问题及时修补。 10、外墙,无裂缝、脱落现象、无污迹,房屋的隔热层、防水层完好。 11、每月一次对楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等进行检查。
二级	1、建立管理区域 内房屋的管理、巡查、维修保养制度,按制度严格执行。 2、每天对房屋公共部位进行日常维护和管理,并按要求保留检修记录和保养记录。 3、对房屋小范围维修的,及时组织人员进行维修,对于房屋大范围维修的,及时编制维修计划和住宅专项维修资金的使用计划,向相关部门提出报告和建议,然后根据决议维修,零星维修合格率 95%以上。 4、每天巡视一次空调安装位置是否统一,冷凝水 90%集中收集、排放。 5、每天 1 次对小区单元门、楼梯通道、公共区域门窗和玻璃进行检查,并做好巡查记录。 6、每周 2 次巡查业主装修现场,发现影响外观或者房屋主体结构的行为,要予以及时规劝并报告相关责任部门。 7、对小区内主要路口设置指路标识、各楼栋、单元、户、场地均需设置醒目标识。 8、每年对防雷装置检测不少于一次,房屋避雷设施无锈蚀、无变形、无断裂,其性能符合国家规定。 9、每年一次全面检查房屋本体梁、板、柱等结构构件,无倾斜、无变形、开裂和非收缩性裂缝,无露筋等现象,发现问题及时修补。 10、外墙,无裂缝、脱落现象、无污迹,房屋的隔热层、防水层完好。 11、每月一次对楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等进行检查。

三级	1、建立管理区域 内房屋的管理、巡查、维修保养制度,按制度严格执行。 2、每天对房屋公共部位进行日常维护和管理,并按要求保留检修记录和保养记录。 3、对房屋小范围维修的,及时组织人员进行维修,对于房屋大范围维修的,及时编制维修计划和住宅专项维修资金的使用计划,向相关部门提出报告和建议,然后根据决议维修,零星维修合格率 90%以上。 4、每天巡视一次空调安装位置是否统一,冷凝水 90%集中收集、排放。 5、每天 1 次对小区单元门、楼梯通道、公共区域门窗和玻璃进行检查,并做好巡查记录。 6、每周 1 次巡查业主装修现场,发现影响外观或者房屋主体结构的行为,要予以及时规劝并报告相关责任部门。 7、对小区内主要路口设置指路标识、各楼栋、单元、户、场地均需设置醒目标识。 8、每年一次全面检查房屋本体梁、板、柱等结构构件,无倾斜、无变形、开裂和非收缩性裂缝,无露筋等现象,发现问题及时修补。 9、外墙,无裂缝、脱落现象、无污迹,房屋的隔热层、防水层完好。 10、每月 1 次对楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等进行检查。
四、公共秩序维护	
(一) 基本服务内容	
1、配有专职的公共秩序维护员和防爆器材,公共娱乐噪音管控合理,24 小时值班。小区秩序井然、安全; 2、建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度; 3、公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志,穿戴统一服装; 4、制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、燃气泄漏、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; 5、对进出车辆进行管理和疏导,充电电动车管理规范,各类车辆停放有序。	
(二) 分级服务标准	
级别	服务内容
一级	1、小区消防控制中心 24 小时值班,值班人员持证上岗; 2、小区设有监控中心,配备消防控制系统录像监控、楼宇对讲、住户报警、电子巡更、门锁智能卡、智慧社区 APP 中 4 项以上技防设施,24 小时开通; 3、主出入口 24 小时值班,并有详细交接班记录和外来车辆、到访人员的登记记录; 4、公共秩序维护员巡查重点部位(指小区道路、单元出入口、主要楼层等)每 2 小时巡逻 1 次,并做好巡逻记录; 5、制定火灾、台风、暴雨,电梯困人等应急管理预案,每年组织消防演练不少于 1 次;其他相应的演练每年不少于 1 次; 6、接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后,公共秩序维护员应尽快赶到现场进行处理,确认警情属实的,及时将情况向街道办及相关行政主管部门上报; 7、每月对公共秩序维护员进行理论及实操培训,有培训记录; 8、消防安全管理制度健全,消防管理责任明确; 9、有明显的车辆行走、停放标志,对进出车辆进行管理和疏导,车辆停放有序; 10、小区生活秩序维护良好。

二级	1、小区消防控制中心 24 小时值班，值班人员持证上岗； 2、小区设有监控中心，消防控制系统、录像监控、楼宇对讲、住户报警、电子巡更、门锁智能卡、智慧社区 APP 中 3 项以上技防设施，24 小时开通； 3、主出入口 24 小时值班，并有详细交接班记录； 4、公共秩序维护员巡查重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等）每 3 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录； 5、制定火灾、台风、暴雨，电梯困人等应急管理预案，每年组织消防演练不少于 1 次；其他相应的演练每年不少于 1 次； 6、接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应尽快赶到现场进行处理，确认警情属实的，及时将情况向街道办及相关行政主管部门上报； 7、每月对公共秩序维护员进行理论及实操培训，有培训记录； 8、消防安全管理制度健全，消防管理责任明确； 9、对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序； 10、小区生活秩序维护良好。
三级	1、小区消防控制中心 24 小时值班，值班人员持证上岗； 2、小区设有监控中心，消防控制系统、录像监控、楼宇对讲、住户报警、电子巡更、门锁智能卡、智慧社区 APP 中 2 项以上技防设施，24 小时开通； 3、小区 24 小时值班并有记录； 4、公共秩序维护员巡查重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等）每 4 小时巡逻 1 次，并做好巡逻记录； 5、制定火灾、台风、暴雨，电梯困人等应急管理预案，每年组织消防演练不少于 1 次；其他相应的演练每年不少于 1 次； 6、接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应尽快赶到现场进行处理，确认警情属实的，及时将情况向街道办及相关行政主管部门上报； 7、每月对公共秩序维护员进行理论及实操培训，有培训记录； 8、消防安全管理制度健全，消防管理责任明确； 9、小区内车辆停放有序； 10、小区生活秩序维护良好。
五、清洁服务	
(一) 基本服务内容	
1、各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2、制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度； 3、垃圾分类、日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4、使用环保的清洁剂。	

(二) 分级服务标准

级别	服务内容
一级	1、积极响应政府的垃圾分类工作，每 300 户设置至少设置 1 个垃圾收集点，每日早晚定时清理 2 次，垃圾收集点周围地面无污迹、无异味； 2、果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理 2 次，擦拭 1 次，箱（桶）无异味、无污迹； 3、100%的楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 2 次，目视地面、绿地干净； 4、电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 2 次；电梯门壁打蜡上光每月不少于 1 次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每季度不少于 1 次进行抛光保养； 5、公共雨、污水管道每半年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，请专业公司每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏； 6、做好二次供水设施按规定定期清洗，每年至少二次，水质符合卫生要求并具有水质检测报告； 7、做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 3 次，其余月份每月不少于 2 次。
二级	1、积极响应政府的垃圾分类工作，每 400 户设置至少设置 1 个垃圾收集点，每日清理 2 次，垃圾收集点周围地面无污迹、无异味； 2、果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理 1 次，擦拭 1 次，箱（桶）无异味、无污迹； 3、90%的楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 1 次，目视地面、绿地干净； 4、电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 2 次；大堂地面根据材质情况每半年不少于 1 次进行抛光保养； 5、公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏； 6、做好二次供水设施按规定定期清洗，每年不少于二次，水质符合卫生要求并具有水质检测报告； 7、做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次，其余月份每月不少于 1 次。
三级	1、积极响应政府的垃圾分类工作，每 500 户设置至少设置 1 个垃圾收集点，每日清理 1 次； 2、果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理 1 次； 3、80%的楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 1 次； 4、电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 1 次； 5、公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏； 6、做好二次供水设施按规定定期清洗，每年不少于二次，水质符合卫生要求并出具水质检测报告； 7、做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次，其余月份每月不少于 1 次。

六、绿化服务

（一）基本服务内容

- 1、有专业人员进行绿化养护管理；
- 2、制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；
- 3、草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；
- 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻；
- 5、做好病虫害防治工作；
- 6、使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定，选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。

（二）分级服务标准

级别	服务内容
一级	1、植物搭配合理，基本无裸露； 2、常绿乔、灌木单株枝叶病虫害保全率 95%以上，乔、灌木无死缺株；乔木每年合理性梳枝修剪至少 1 次，造型灌木修剪不少于 10 次；每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木每年追施化学肥料不少于 2 次，满足植物生长需要； 3、草坪覆盖率基本达到 98%以上，保绿期不低于 330 天，杂草控制 10%以内，修剪不低于 10 次，留茬高度 6-8CM，基本无病虫害；每年施有机肥料 1 次，化学肥料 3 次； 4、花坛、花带轮廓清晰、整洁美观，枯死、损毁的花木单块面积不超 2%，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追施化学肥料 2 次，满足植物生长需要，盛花期追肥适量； 5、每年有 2 次以上花卉、景点布置，常绿植物四季常青； 6、绿地无白色垃圾、落叶，绿化垃圾日产日清或集中存放清运，无白色污染（树挂）； 7、建档完善，有定期养护记录、病虫害防治记录； 8、绿化养护人员配置统一制服和标志、配备与养护面积相符的养护人员数量； 9、乔木标识完善、清晰，名贵树种建立台账和养护计划，配吊铭牌。

二级	1、植物搭配合理，露土面积不超 5%； 2、常绿乔、灌木单株枝叶病虫害保全率 90%以上，乔、灌木区域死缺株控制在 1 株以内；乔木每 3 年合理性梳枝修剪至少 1 次，造型灌木修剪不低于 8 次；每 2 年普施基肥不少于 1 遍，花灌木每年追施化学肥料 2 次，满足植物生长需要； 3、草坪覆盖率基本达到 95%以上，保绿期不低于 300 天，杂草控制 20%以内，修剪不低于 8 次，留茬高度 8CM，病虫害面积不超 10%；每 2 年施有机肥料 1 次，每年追施化学肥料 2 次； 4、花坛、花带轮廓清晰、整洁美观，枯死、损毁的花木单块面积不超 2%，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每 2 年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追施化学肥料 2 次，满足植物生长需要，盛花期追肥适量； 5、每年有 1 次花卉、景点布置，常绿植物四季常青； 6、绿地无明显白色垃圾、落叶，绿化垃圾日产日清或集中存放清运，无白色污染（树挂）； 7、建档完善，有定期养护记录、病虫害防治记录； 8、绿化养护人员配置统一制服和标志、配备与养护面积相符的养护人员数量； 9、主要乔木标识完善，名贵树种建立台账和养护计划，配吊铭牌。
三级	1、植物搭配合理，露土面积不超 10%； 2、常绿乔、灌木单株枝叶病虫害保全率 85%以上，乔、灌木区域死缺株控制在 2 株以内；乔木每 5 年合理性梳枝修剪至少 1 次，造型灌木修剪不低于 6 次；每 5 年普施基肥不少于 1 遍，花灌木每年增追施化学肥料 1 次，满足植物生长需要； 3、草坪覆盖率基本达到 95%以上，保绿期不低于 280 天，杂草控制 30%以内，修剪不低于 6 次，留茬高度 10CM 以内，病虫害面积不超 15%；每 3 年施有机肥料 1 次，每年追施化学肥料不少于 1 次； 4、花坛、花带轮廓清晰、整洁美观，枯死、损毁的花木单块面积不超 5%，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每 5 年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追施化学肥料不少于 1 次，满足植物生长需要，盛花期追肥适量； 5、每年有 1 次花卉、景点布置，常绿植物四季常青； 6、绿地 100 平方不超 5 处白色垃圾，绿化垃圾日产日清或集中存放清运，无白色污染（树挂）； 7、建档完善，有定期养护记录、病虫害防治记录； 8、绿化养护人员配置统一制服和标志、配备与养护面积相符的养护人员数量； 9、名贵树种建立台账和养护计划，配吊铭牌。