

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 100.2-2020

代替 DBJ440100/T 259—2016

物业服务 第2部分：住宅小区

Realty service part 2: Residential area

2020-09-27 发布

2020-11-01 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 录

前言.....	III
引言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务等级.....	3
5 基础服务.....	3
5.1 客户服务.....	3
5.1.1 物业服务合同.....	3
5.1.2 业户入住服务.....	3
5.1.3 报事报修.....	3
5.1.4 投诉处理.....	4
5.1.5 业户意见征询.....	5
5.1.6 客户关系.....	5
5.2 安全服务.....	6
5.2.1 秩序维护.....	6
5.2.2 消防安全.....	6
5.2.3 停车场管理.....	7
5.3 保洁服务.....	7
5.3.1 管理制度.....	7
5.3.2 保洁员.....	8
5.3.3 基础要求.....	8
5.3.4 等级及标准.....	8
5.4 绿化服务.....	13
5.4.1 管理制度.....	13
5.4.2 绿化员.....	13
5.4.3 基础要求.....	13
5.4.4 等级及标准.....	13
5.5 共用部位和共用设施设备服务.....	15
5.5.1 管理制度.....	15
5.5.2 工程人员.....	15
5.5.3 共用部位服务等级标准.....	16
5.5.4 共用设施设备服务等级.....	16
5.6 装饰装修服务.....	24
5.7 综合管理.....	25

5.7.1	档案服务.....	25
5.7.2	标识服务.....	26
5.7.3	采购服务.....	26
6	突发事件及应急处理预案.....	26
6.1	管理制度.....	26
6.2	管理机构.....	27
6.3	基本要求.....	27
7	节能降耗.....	28
7.1	节能管理.....	28
7.2	节能改造.....	28
8	信息技术.....	29
8.1	管理制度.....	29
8.2	平台应用.....	29
8.3	后台数据库管理制度.....	30
9	特约服务.....	31
9.1	管理制度.....	31
9.2	类别.....	31
9.3	明码标价.....	31
9.4	回访.....	31
10	物业服务费用.....	31
10.1	收支公开.....	31
10.2	业主共有资金.....	32
10.3	专项维修资金.....	32
11	评价要求.....	32
11.1	评价原则.....	32
11.2	评价主体及对象.....	32
11.3	评价方式.....	32
11.4	评价结果.....	32

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

DB4401/T 100《物业服务》计划分为8个部分，本文件是DB4401/T 100《物业服务》的第2部分。DB4401/T 100已经发布以下部分：

——第2部分：住宅小区。

本文件代替DBJ440100/T 259-2016《住宅小区物业管理服务规范》。

本文件是对DBJ440100/T 259-2016《住宅小区物业管理服务规范》的修订，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——本文件名称修订为《物业服务 第2部分：住宅小区》；整体结构调整为“基础服务”、“专项服务”、“评价要求”三大部分（见5-11）；修订了服务等级为“三级”（见4）；修订了客户服务（见5.1）；修订了安全服务（见5.2）；修订了绿化服务、保洁服务（见5.3、5.4）；修订了共用部位和共用设施设备服务（见5.5）；修订了装修服务（见5.6）；修订了综合管理（见5.7）；

——新增了突发事件及应急处理预案（见6）；新增了节能降耗（见7）；新增了信息技术（见8）；新增了特约服务（见9）；新增了物业服务费用（见10）；新增了评价要求（见11）。

本文件由广州市住房和城乡建设局提出及归口，由广州市物业管理行业协会负责解释。

本文件起草单位：广州市物业管理行业协会。

本文件的主要起草人：李朝晖、张涛、李永新、刘忠、鲁军、聂金伟、李勇、戴泓、王丽、陈昂鹏、王占海、陈其诗、万佳、任登飞、吴涌涛、凡亚磊、曾超。

DBJ440100/T 259-2016于2016年4月9首次发布。

引 言

广州市物业行业起步于上世纪80年代末，从业人员多，业态复杂，但一直未形成统一的行业标准。2016年由广州市住房和城乡建设委员会（原行政主管部门）提出，广州市标准化研究院、广州市天河区住房和城乡建设水务局共同起草了广州市地方技术规范DBJ440100/T 259—2016《住宅物业管理服务规范》，以指导广州市住宅物业管理服务工作。随着物业行业不断发展，人民生活质量不断提高，业户对物业服务的要求也相应提高。作为行业规范，DBJ440100/T 259—2016已经不能满足行业发展的实际需要。

为解决行业创新、规模化发展与传统物业管理之间的矛盾，促进行业高质量发展和产业升级，2019年1月，在广州市住房和城乡建设局的领导下，广州市物业管理行业协会成立了标准化工作委员会，拟编制《物业服务》系列地方标准，标准拟由8个部分构成。

- 第1部分：通则。
- 第2部分：住宅小区。
- 第3部分：写字楼。
- 第4部分：商业。
- 第5部分：医院。
- 第6部分：工业园。
- 第7部分：政府及公众物业。
- 第8部分：学校。

通则（第1部分）是对广州市物业服务企业提供物业服务的通用性规范要求，可独立使用。分则（第2部分至第8部分）是在通则的基础上针对不同类型物业提供物业服务的专项规范要求，分则既可与通则配套使用，也可独立使用。

本文件是根据广州市住宅小区物业行业的实际情况和发展规律，从严谨性、可操作性、前瞻性、逻辑关联性等方面，对DBJ440100/T 259—2016进行修订。

本文件的制定和发布，是住宅小区物业管理发展的必然趋势，是突破行业瓶颈、达到转型升级的有效手段，为深化物业行业诚信体系建设、提高住宅小区物业服务收费标准奠定了基础，提供了依据，具有重要意义。

物业服务 住宅小区

1 范围

本文件规定了广州市物业服务企业提供住宅小区物业服务的术语和定义、服务等级、基础服务、突发事件及应急处理预案、节能降耗、信息技术、特约服务、物业服务费用、评价要求等内容。

本文件适用于广州市物业服务企业开展住宅小区物业服务活动,也适用于第三方机构对住宅小区物业服务的评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB 5768.2 道路交通标志和标线第2部分:道路交通标志
- GB 17790—2008 家用和类似用途空调器安装规范
- GB 50327 住房装饰装修工程施工规范
- GA/T 992—2012 停车库(场)出入口控制设备技术要求
- GA/T 1211—2014 安全防范高清视频监控系统技术要求
- GA 1283—2015 住宅物业消防安全管理
- DB44/T 1315—2014 物业服务 档案管理规范
- DBJ/T-15-150—2018 电动汽车充电基础设施建设技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住宅小区 residence community

按照城市统一规划,建设达到一定规模,基础设施配套齐全,已建成并投入使用的相对封闭、独立的住宅群体或住宅区域。

3.2

业户 inhabitants

对业主和物业使用人的统称。

3.3

急修 urgent maintenance

对严重影响住宅小区正常生活秩序的共用部位损坏、共用设施设备故障进行及时处理和修复。

3.4

特约服务 engaged service

物业服务的延伸内容,在对物业共有部分的物业服务基础上,物业服务企业接受业主组织或业主、

物业使用人以及辖区行政主管部门的邀约而为其提供的专项有偿服务。

3.5

专项业务外包 specific outsourcing

物业服务企业将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业。

3.6

责任性投诉 accountable complaint

因物业服务企业未能履行物业服务合同中约定的责任而引起的业户投诉。

3.7

非责任性投诉 unaccountable complaint

超出物业服务企业在物业服务合同中约定履行的责任范围，但影响住宅小区生活秩序的投诉。

3.8

物业服务满意率 service rate

按照“很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意”五个选项向业户进行物业服务企业服务质量调查统计，最终计算出持“基本满意、满意、很满意”态度的人数占征询人数的比例。

3.9

地被植物 ground cover

有一定观赏价值，铺设于大面积裸露平地或坡地，或适于阴湿林下和林间隙地等各种环境覆盖地面的多年生草本和低矮丛生、枝叶密集或偃伏性或半蔓性的灌木以及藤本。

3.10

草坪 lawn

应用低矮、丛生或匍匐蔓生、再生能力强的多年生禾本科草或其他质地纤细的植被覆盖地面，形成整齐、平展的绿地，又称草皮或草地。

3.11

花卉 flowers

有观赏价值的草本植物，包括草本或木本的地被植物、花灌木、开花乔木以及盆景等。

3.12

灌木 shrubs

没有明显的主干、呈丛生状态比较矮小的树木。

3.13

乔木 arbors

树身高大的树木，由根部发生独立的主干，树干和树冠有明显区分。

3.14

一般故障 normal breakdown

维修难度小、技术要求低，由物业服务企业的专业技术人员就能解决的故障。

3.15

复杂故障 complex breakdown

维修难度大、技术要求高，需要由外部专业技术人员才能解决的故障。

3.16

档案管理 file control

物业服务企业组织的对经营和服务过程中形成的档案进行使用和管理的活动。

3.17

标识 identification

能明确表示内容、位置、方向、原则等功能的，以文字、图形、符号等形式构成的视觉图像系统的

设置。

3.18

业主共有资金 owners' mutual funds

住宅小区内依法属于全体业主所有的资金，包括：利用共用部位、共用设施设备经营所得收益；管理规约、议事规则约定或者业主大会决定由全体业主共同分摊缴交的费用；共用部位被依法征收的补偿费；共有资金产生的孳息；其他合法收入。

3.19

消防重点单位 key fire control unit

发生火灾可能性较大以及发生火灾可能造成重大的人身伤亡或财产损失的单位。

4 服务等级 service level

本文件按照不同的服务内容和服务质量，划分出相应的物业服务等级，由高至低分为一级、二级、三级。执行本文件的物业服务企业应当向业户明示采用的物业服务等级。

5 基服服务

5.1 客户服务

5.1.1 物业服务合同

5.1.1.1 应签订规范的物业服务合同，明确双方的权利、义务和责任。

5.1.1.2 在提供特约服务时，应根据服务需要与业户另行约定，明确双方的权利、义务和责任。

5.1.1.3 应每年公布上一年度物业服务合同履行情况。

5.1.2 业户入住服务

5.1.2.1 应有健全的业户入住信息档案制度。建设专人负责管理业户入住信息档案，包括但不限于：姓名、性别、联系方式等信息。业户信息和资料发生变更时，及时更新相应资料。

5.1.2.2 应为业户办理入住手续。

5.1.2.3 应为业户提供物业咨询服务。

5.1.2.4 应告知物业服务企业联系方式，建立意见反馈途径。

5.1.3 报事报修

5.1.3.1 应有健全的业户求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度。建立并妥善保管报事报修档案，报事报修记录包括：报事报修时间、报事报修事项、响应反馈时间及急修到场时间、维修情况、回访等内容；需明确维修责任的，在报事报修记录中载明。

5.1.3.2 应设置并公布 24 小时服务电话。

5.1.3.3 接到报事报修信息后，应在 4 个小时内响应并反馈；急修应在 30 分钟内到场处理。

5.1.3.4 对危及房屋使用安全和人身财产安全等紧急情况，应按照有关规定、物业服务合同约定立即组织人员进行处置；其他情况应按照物业服务企业和业户约定的时间完成服务。

5.1.3.5 报事报修服务等级及标准见表 1。

表1 报事报修服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
报事报修响应反馈及时率	≥95%	≥90%	≥80%
急修到场及时率	≥95%	≥90%	≥80%

5.1.3.6 报事报修响应反馈及时率见公式（1）。

$$B=n/N*100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

B—报事报修响应反馈及时率；

n—每月/每年报事报修响应及时反馈的次数；

N—每月/每年报事报修的总次数。

5.1.3.7 急修到场及时率见公式（2）。

$$J=n/N*100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

J—急修到场及时率；

n—每月/每年急修及时到场的次数；

N—每月/每年急修的总次数。

5.1.4 投诉处理

5.1.4.1 应有健全的投诉处理制度。建立并妥善保管投诉档案，投诉记录包括：投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访等内容；属于非责任性投诉的，在投诉记录中载明。

5.1.4.2 应建立投诉渠道，并公布投诉的联系方式。

5.1.4.3 接到业户投诉后，应及时记录投诉事项；需到现场处理的，在1小时内到达现场。

5.1.4.4 接到业户投诉后应在4个小时内（工作时间）向业户反馈处理情况；属于责任性投诉的，物业服务企业应及时与投诉人沟通并进行整改，视情况制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任性投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。对投诉事项及处理结果登记存档。

5.1.4.5 投诉服务等级及标准见表2。

表2 投诉服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
投诉处理反馈及时率	≥95%	≥90%	≥80%

5.1.4.6 投诉处理反馈及时率见公式（3）。

$$T=n/N*100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

T—投诉处理反馈及时率；

n—每月/每年投诉处理及时反馈的次数；

N—每月/每年投诉的总次数。

5.1.5 业户意见征询

5.1.5.1 应有健全的业户意见征询制度。建立并妥善保管业户意见征询档案。

5.1.5.2 物业服务需求调查及跟进处理宜采取座谈会、上门走访、网上调查等方式，征询业户对物业服务的意见、需求，对合理的建议、意见进行整改，并及时回复。

5.1.5.3 应每年至少 1 次向业户进行物业服务满意率调查，调查数量为业户总户数的 10%以上；对物业服务满意情况调查设定为“很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意”；调查结果向全体业户公示。

5.1.5.4 业户意见征询服务等级及标准见表 3。

表 3 业户意见征询服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
物业服务满意率	≥90%	≥80%	≥75%

5.1.5.5 物业服务满意率见公式（4）。

$$S=(n1+n2+n3)/N*100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

S—物业服务满意率；

n1—对物业服务企业服务质量基本满意的人数；

n2—对物业服务企业服务质量满意的人数；

n3—对物业服务企业服务质量很满意的人数；

N—对物业服务企业服务质量进行征询的总人数。

5.1.6 客户关系

5.1.6.1 应选择适当的方式与业户沟通，听取业户意见。业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、座谈会、社区文化活动、满意率调查等方式。

5.1.6.2 应通过合法途径获得业户信息，建立业户信息查阅授权与审批制度，业户信息和资料保密，未经业户同意不擅作他用。

5.1.6.3 应定期向业户公布物业服务的工作情况，涉及业户公共服务、秩序维护、安全管理等方面事项，应在主要出入口、各楼宇大堂或出入口张贴通知，履行告知义务。

5.1.6.4 对突发性停水停电应及时向业户进行通报；可预知的全部或局部停水停电，应提前 24 小时通知受影响的业户，并告知安全注意事项和预计的恢复供水供电时间。

5.1.6.5 应定期组织开展社区文化活动和节日装饰布置活动，营造良好的节日氛围。建立并妥善保管社区文化活动档案，每次活动应制定工作方案，做好活动的策划、准备、实施、效果评估等工作，社区文化活动应有记录、总结，相关资料齐全。

5.1.6.6 配合政府有关部门、社区居民委员会开展社区服务、公益性宣传等相关活动。

5.1.6.7 客户关系服务等级及标准见表 4。

表4 客户关系服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
定期公布服务情况	≥1次/月	≥1次/季度	≥1次/半年
社区活动	≥6次/年	≥4次/年	≥2次/年
节日装饰布置	≥4次/年	≥3次/年	≥2次/年

5.2 安全服务

5.2.1 秩序维护

5.2.1.1 应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度。建立并妥善保管秩序维护档案。

5.2.1.2 物业服务企业将住宅小区的保安业务委托给保安服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

5.2.1.3 根据保安服务岗位需要，每年不少于1次对保安员进行法律法规、保安专业知识和技能培训；每年不少于1次对保安员进行考核。

5.2.1.4 保安员上岗应着物业服务企业统一配置的保安员服装，佩带统一的保安服务标志。根据保安服务岗位的需要，为保安员配备所需的装备。

5.2.1.5 住宅小区主要出入口有保安员24小时在岗值班，登记、查验出入住宅小区的来访人员、车辆和物品。

5.2.1.6 每日定时或不定时对住宅小区内重点区域、重点部位进行巡查；发现有破坏、扰乱公共秩序的行为和隐患时，及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，及时报告公安机关或其他相关行政主管部门。重点区域指楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位指发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所。

5.2.1.7 协助公安机关做好住宅小区内治安管理工作。及时制止发生在住宅小区内的违法犯罪行为；对制止无效的违法行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。

5.2.1.8 物业服务企业应在管理区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料。

5.2.1.9 秩序维护服务等级及标准见表5。

表5 秩序维护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
保安员培训时间	≥60小时/年	≥50小时/年	≥40小时/年
保安员考核频次	≥3次/年	≥2次/年	≥1次/年
重点区域、重点部位巡查频次	≥2次/日	≥2次/日	≥1次/日
治安案件发生次数	≤2次/年	≤3次/年	≤4次/年

5.2.2 消防安全

5.2.2.1 应有健全的消防安全管理制度、消防安全值班制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。

5.2.2.2 落实消防安全管理责任，明确住宅小区消防安全责任人、消防安全管理人。

- 5.2.2.3 按规定建立志愿消防队、配建微型消防站。
- 5.2.2.4 消防控制室有值班人员 24 小时在岗值班，每班 2 人。
- 5.2.2.5 物业服务企业对每名员工每年至少进行 1 次消防安全培训，提高检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织疏散逃生能力和消防宣传教育能力，提升消防安全管理水平；每月应至少开展 1 次物业服务人员灭火、救生技能训练，每年应组织业户至少进行 1 次以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动，应符合 GA 1283—2015 要求。
- 5.2.2.6 发现业户有危及消防安全行为和隐患时，及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，及时报告消防安全行政管理部门。
- 5.2.2.7 发生火情时，物业服务企业应立即启动灭火和应急疏散预案，拨打 119 火警电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救。
- 5.2.2.8 凡动用明火作业的，应由专业人员实施，并报物业服务企业审核批准。
- 5.2.2.9 住宅小区内举办超过 1000 人的社区活动，应取得公安机关安全许可；物业服务企业应制定消防和应急预案，确定消防安全管理人员，明确消防安全责任。
- 5.2.2.10 建立消防设施台账，并妥善保管消防档案。

5.2.3 停车场管理

- 5.2.3.1 应有健全的停车场管理制度和停车场管理方案。建立并妥善保管车辆信息档案。
- 5.2.3.2 依法经营停车场，按照《广州市停车场条例》及相关规定，在停车场入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。
- 5.2.3.3 规范设置停车场标示牌，应按 GB 5768.2 的标准设置交通标志，划定交通标线和泊位标线，对停车泊位实施编号管理。标明专用的无障碍停车位。停车场应张贴安全停车的警示标语。
- 5.2.3.4 保持停车场内通风、照明、排水等设施设备完好。
- 5.2.3.5 保持停车场内消防设施、设备正常使用，保持消防通道畅通。
- 5.2.3.6 按照 GA/T 992—2012、GA/T 1211—2014 安全技术防范标准设置视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统，并保障其安全运行。
- 5.2.3.7 加装电动汽车充电基础设施的，配套用电设备，线路应当符合 DBJ/T-15-150—2018 技术要求，保证用电安全。
- 5.2.3.8 停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，及时进行疏导，为车主提供必要的协助。提倡物业服务企业购置相应停车场责任保险。

5.3 保洁服务

5.3.1 管理制度

- 5.3.1.1 应有健全的保洁服务管理制度，包括但不限于：日常保洁服务管理制度、生活垃圾分类投放管理制度、管道疏通及化粪池清理管理制度、白蚁防治及除“四害”管理制度。
- 5.3.1.2 应有健全的保洁岗位责任制度和保洁员管理制度。
- 5.3.1.3 物业服务企业将住宅小区的保洁业务委托给保洁服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。
- 5.3.1.4 应建立并妥善保管保洁服务档案资料。

5.3.2 保洁员

- 5.3.2.1 根据保洁服务岗位需要，每年不少于 1 次对保洁员进行保洁专业知识和技能培训。要求保洁员上岗前应进行保洁岗前培训，包括：工具使用、药物应用、服务技巧等。

5.3.2.2 保洁员上岗应着物业服务企业或保洁公司统一配置的服装。

5.3.3 基础要求

5.3.3.1 按时保洁，垃圾日清，定期灭害。确保住宅小区整洁干净，路面、明沟无明显可见垃圾，水景水体洁净、无异味，玻璃洁净无明显积尘。

5.3.3.2 配合所辖街道办事处和居民委员会等相关行政主管部门做好住宅小区卫生防疫工作，对业户做好卫生防疫的宣传工作。

5.3.4 服务等级及标准

5.3.4.1 日常保洁

日常保洁服务等级及标准见表6。

表6 日常保洁服务等级及标准

序号	范围	服务内容	服务等级及标准						
			一级		二级		三级		
			频次	标准	频次	标准	频次	标准	
1	大堂区域	大堂及候梯厅	清扫、拖洗地面	每日≥2次	保持干净整洁，目视无污迹、无垃圾杂物	每日≥1次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物	每日≥1次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物
		玻璃	擦拭玻璃	每周≥1次（3米以下）；每季度≥1次（3米以上）	目视无污迹、无积尘	每月≥2次（3米以下）；每半年≥1次（3米以上）	目视无明显污迹、无明显积尘	每月≥2次（3米以下）；每半年≥1次（3米以上）	目视无明显污迹、无明显积尘
		信报箱	除灰、除尘	每日≥1次	目视无污迹、无积尘	每周≥1次	目视无明显污迹、无明显积尘	每月≥2次	目视无明显污迹、无明显积尘
		灯具（2米以下）	除尘、除污渍	每周≥1次	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每月≥2次	目视无明显污迹	每月≥2次	目视无明显污迹
		高位吊灯、水晶灯	除尘、除污渍	每年≥1次	目视无灰尘、无污迹	每两年≥1次	目视无明显污迹	每两年≥1次	目视无明显污迹

表6 日常保洁服务等级及标准(续)

序号	范围	服务内容	服务等级及标准						
			一级		二级		三级		
			频次	标准	频次	标准	频次	标准	
2	楼道区域	楼道、楼梯	每周≥2次(清扫);每月≥2次(拖洗)	目视无污迹、无垃圾杂物	每周≥1次(清扫);每月≥1次(拖洗)	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物	每周≥1次(清扫);每季度≥1次(拖洗)	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物	
		扶手	每月≥2次(电梯楼道扶手);每日≥1次(非电梯楼道扶手)	目视整洁干净	每月≥1次(电梯楼道扶手);每日≥1次(非电梯楼道扶手)	目视无明显灰尘	每季度≥2次(电梯楼道扶手);每月≥2次(非电梯楼道扶手)	目视无明显灰尘	
		楼道公共窗(内侧)	每月≥2次(电梯楼道公共窗),每月≥1次(楼梯窗);每周≥1次(非电梯楼道公共窗和楼梯窗)	目视无灰尘、呈本色	每月≥1次(电梯楼道公共窗),每月≥1次(楼梯窗);每月≥2次(非电梯楼道公共窗和楼梯窗)	目视无明显灰尘	每月≥1次(电梯楼道公共窗),每两月≥1次(楼梯窗);每月≥1次(非电梯楼道公共窗和楼梯窗)	目视无明显灰尘	
3	天花墙身区域	天花、墙身	每季度≥1次	目视无污迹、无蜘蛛网、无乱涂乱画	每半年≥1次	目视无明显污迹、无明显蜘蛛网,无明显乱涂乱画	每半年≥1次	目视无明显污迹、无明显蜘蛛网,无明显乱涂乱画	
4	天面平台	天面	清扫垃圾、杂物	每周≥1次	目视无青苔、无纸屑烟头、无堆放垃圾杂物	每月≥1次	目视无堆放垃圾杂物	每月≥1次	目视无堆放垃圾杂物
		平台	清理下水道、排水口;擦拭护栏;冲洗平台	每周≥1次	目视无青苔、无纸屑烟头、无堆放垃圾杂物	每月≥1次	目视无堆放垃圾杂物	每月≥1次	目视无堆放垃圾杂物

表6 日常保洁服务等级及标准（续）

序号	范围	服务内容	服务等级及标准						
			一级		二级		三级		
			频次	标准	频次	标准	频次	标准	
5	电梯区域	电梯轿厢门、内壁	擦拭轿厢门、内壁、饰板	每日≥2次	目视表面光亮、无污迹、无灰尘	每日≥1次	目视无明显污迹、无明显灰尘	每日≥1次	目视无明显污迹、无明显灰尘
		轿厢地面	扫、拖地面；地毯除尘	每日≥2次	目视干净整洁、有光泽、无垃圾、无杂物、无污迹	每日≥2次	目视无明显杂物、无明显污迹	每日≥1次	目视无明显杂物、无明显污迹
		面板、按钮	擦拭	每日≥2次	目视无积尘、无污迹	每日≥2次	目视无明显积尘、无明显污迹	每日≥1次	目视无明显积尘、无明显污迹
		天花、出风口、照明设施	清洁天花板、排风口百叶、摄像头及照明设施	每月≥1次	目视无积尘、污迹，出风口周边无水渍	每两月≥1次	目视无明显污垢	每季度≥1次	目视无明显污垢
		门轨	清扫门轨，清除杂物	每两周≥1次	目视无杂物	每月≥1次	目视无明显杂物	每月≥1次	目视无明显杂物
6	道路、广场及共用设施	道路、广场	清扫地面、主干道路面	每日≥2次	目视无积水、无垃圾杂物	每日≥2次	目视无积水、无垃圾杂物	每日≥1次	目视无明显积水、无明显垃圾杂物
		道路、广场	雨后保洁清理路面、清扫道路积水	--	4小时内清扫主干道积水，8小时内清扫其他部位积水，目视道路洁净、通畅、无大面积积水	--	6小时内清扫主干道积水，8小时内清扫其他部位积水，目视道路通畅、无明显大面积积水	--	8小时内清扫主干道积水，12小时内清扫其他部位积水，目视道路通畅、无明显大面积积水
		雨棚	清扫垃圾、杂物，冲洗玻璃雨棚	每季度≥1次	目视无杂物	每半年≥1次	目视无明显杂物	每半年≥1次	目视无明显杂物

表6 日常保洁服务等级及标准 (续)

序号	范围	服务内容	服务等级及标准						
			一级		二级		三级		
			频次	标准	频次	标准	频次	标准	
6	道路、广场及共用设施	宣传栏、健身设施及其它共用设施	擦拭	每周≥1次	保持干净、目视表面无积尘、无污迹	每两周≥1次	目视表面无明显积尘、无明显污迹	每月≥1次	目视表面无明显积尘
		户外公共灯具	擦拭	每季度≥1次(3米以上);每月≥1次(3米以下)	目视无污迹、无蚊虫堆积	每半年≥1次(3米以上);每季度≥1次(3米以下)	目视无明显污迹	每年≥1次(3米以上);每半年≥1次(3米以下)	目视无明显污迹
		不锈钢设施护理	清尘除污	每月≥1次	目视洁净	每季度≥1次	目视无明显污迹	每半年≥1次	目视无明显污迹
		活动设施	设施消毒	每月≥1次;病菌高发期每日≥2次	--	每月≥1次;病菌高发期每日≥2次	--	每月≥1次;病菌高发期每日≥2次	--
		公用卫生间	清洁洗手台、便池、马桶、镜子,擦拭挡板	每日≥2次	目视台面无积水,镜面无污迹、无异味	每日≥1次	无明显异味	每日≥1次	无明显异味
7	停车场、车库	车场地面、标识牌、道闸、沟渠	清扫停车场、车库地面	每日≥2次	--	每日≥1次	--	每日≥1次	--
		擦拭标识牌、道闸、闸机、凸面镜、沟渠	每周≥1次	--	每月≥2次	--	每月≥1次	--	
		各类管道、管线、风管等	消防管道、风管及照明灯具等高位设施除尘	每季度≥1次	目视无蜘蛛网	每半年≥1次	目视无明显蜘蛛网	每年≥1次	目视无明显蜘蛛网
8	水景保洁	保洁	打捞水面,清理池底	每日打捞水面1次;每月保洁池底1次	目视无沉淀物、水质不浑浊、无杂物	每周打捞水面1次;每季度保洁池底1次	目视无明显杂物	每周打捞水面1次;每半年保洁池底1次	目视无明显杂物
		水质	净化、消毒	每年≥1次	净化、消毒处理,保持水质洁净	每年≥1次	净化、消毒处理,保持水质洁净	每年≥1次	净化、消毒处理,保持水质洁净
9	园林小品	保洁	擦拭	每月≥1次	目视无污迹、无青苔	每季度≥1次	目视无明显污迹	每半年≥1次	目视无明显污迹

5.3.4.2 石材保养服务

石材保养服务等级及标准见表7。

表7 石材保养服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
大堂、电梯轿厢 地面石材	每季度≥1次 (晶面处理)	目视材质表面 光洁	每半年≥1次 (晶面处理)	目视材质基本 光洁	--	--

5.3.4.3 管道疏通及化粪池清理

管道疏通及化粪池清理服务等级及标准见表8。

表8 管道疏通及化粪池清理服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
疏通排污管道	每年≥1次	无堵塞、无异味	每年≥1次	无堵塞、无异味	每年≥1次	无堵塞、无异味
排污水井	每半年≥1次	无蚊蝇、无堆积, 井盖完整、覆盖紧贴	每年≥1次	无蚊蝇、无堆积, 井盖完整、覆盖紧贴	每年≥1次	无蚊蝇、无堆积, 井盖完整、覆盖紧贴
清理化粪池	每年≥1次	无堵积	每年≥1次	无堵积	每年≥1次	无堵积

5.3.4.4 生活垃圾分类

生活垃圾分类服务等级及标准见表9。

表9 生活垃圾分类服务及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
清洗、消毒垃圾容器	每日清洗≥1次, 蝇、蚊孳生季节消毒处理每周≥1次	目视桶身干净、无异味, 垃圾收容器无满溢	每周清洗≥2次(夏季1次/日), 蝇、蚊孳生季节消毒处理每周1次	无明显异味, 垃圾收容器无满溢	每周清洗≥2次(夏季1次/日); 蝇、蚊孳生季节消毒处理每周1次	无明显异味, 垃圾收容器无满溢
垃圾分类	4种(可回收物、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾), 具体按属地政府部门要求适当调整配置, 定时定点投放, 严格按照《广州市生活垃圾管理条例》执行					

5.3.4.5 白蚁防治及除“四害”

- 5.3.4.5.1 应与具有专业白蚁防治资质公司签订规范的服务合同，明确双方的权利、义务和责任。
- 5.3.4.5.2 定期对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；视防疫需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。
- 5.3.4.5.3 每月进行除“四害”消杀工作，频次应符合有关规定。在梅雨季节和疫情高发时期，有针对性地进行不定期消毒。
- 5.3.4.5.4 白蚁防治及除“四害”服务等级及标准见表10。

表10 白蚁防治及除“四害”服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
白蚁防治	每月≥1次	目视无蚁害	每月≥1次	目视无明显蚁害	每月≥1次	目视无明显蚁害
除“四害”	每月≥3次 (4-11月)； 每月≥1次(其他月份)	目视无鼠洞、 鼠粪、鼠路及 蟑螂、蚊虫	每月≥2次 (5-10月)； 每月≥1次(其他月份)	目视无明显鼠洞、 鼠粪、鼠路及 蟑螂、蚊虫	每月≥2次 (5-10月)； 每月≥1次(其他月份)	目视无明显鼠洞、 鼠粪、鼠路及 蟑螂、蚊虫

5.4 绿化服务

5.4.1 管理制度

- 5.4.1.1 应有健全的绿化服务管理制度。
- 5.4.1.2 应有健全的绿化岗位责任制度和绿化员管理制度。
- 5.4.1.3 物业服务企业将住宅小区的绿化业务委托给专业服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。
- 5.4.1.4 应建立并妥善保管绿化服务档案资料。

5.4.2 绿化员

- 5.4.2.1 根据绿化服务岗位需要，每年不少于1次对绿化员进行绿化专业知识和技能培训。
- 5.4.2.2 绿化员上岗应着物业服务企业或绿化公司统一配置的服装。

5.4.3 基础要求

根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，计划抽疏，按时修剪，清除杂草，防治虫害，及时补种。根据住宅小区实际情况进行施肥松土，做好防涝工作，花草树木长势良好，整齐美观，无折损现象，无斑秃，无灼伤，无病虫害症状。

5.4.4 服务等级及标准

- 5.4.4.1 草坪养护：目视平整，修剪整齐美观，以立姿目视，无杂草。草坪养护服务等级及标准见表11。

表 11 草坪养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
草的高度	低于 6cm	低于 8cm	低于 10cm
施肥	每年 \geq 2-3 次	每年 \geq 2 次	每年 \geq 1 次
修剪	每年 \geq 8 次	每年 \geq 6 次	每年 \geq 4 次
保洁	每日 \geq 1 次	每三日 \geq 1 次	每周 \geq 1 次
清除杂草	每年 \geq 12 次	每年 \geq 8 次	每年 \geq 6 次

5.4.4.2 地被植物养护：保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。地被植物养护服务等级及标准见表 12。

表 12 地被植物养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
施肥	每年 \geq 4次	每年 \geq 2次	每年 \geq 1次
修剪	每年 \geq 12次	每年 \geq 10次	每年 \geq 6次
保洁	每日 \geq 1次	每三日 \geq 1次	每周 \geq 1次

5.4.4.3 乔木养护：保持成型美观，生长良好，无死株，对阻挡主干道倒伏树木，12 小时内完成清理。乔木养护服务等级及标准见表 13。

表 13 乔木养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
施肥	每年 \geq 2次	每年 \geq 1次	每年 \geq 1次
修剪	每年 \geq 1次	每年 \geq 1次	/
扶正台风后的乔木	3日内	4日内	5日内

5.4.4.4 灌木养护：保持成型美观，生长良好。灌木养护服务等级及标准见表 14。

表 14 灌木养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
施肥	每年 \geq 2次	每年 \geq 1次	每年 \geq 1次
修剪	每年 \geq 6次	每年 \geq 4次	每年 \geq 2次

5.4.4.5 绿化租摆、时令花卉：选择适合节日花卉，美观、大方，增加景观效果，增添节日气氛。花卉装饰服务等级及标准见表 15。

表 15 花卉装饰服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
布置主题花卉装饰	每年≥2次	每年≥1次	--

5.4.4.6 病虫害防治：喷洒药物前提前通知或张贴公告告知业户喷药计划，喷洒药物均匀，并设置警示标识。遇到大风雨天、重大节日或专项活动期间应调整喷药时间。针对不同的病虫害，施行不同的防治措施。病虫害防治服务等级及标准见表 16。

表 16 病虫害防治服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
喷洒药物，治病害植物	每月≥2次	每月≥1次	每季度≥1次

5.5 共用部位和共用设施设备服务

5.5.1 管理制度

5.5.1.1 应有健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度，包括但不限于：建筑物、道路、围墙等共用部位服务管理制度，二次供水、排水（污）、供配电、照明、电梯、消防、弱电、空调、避雷、水景、公益文体等共用设施设备服务管理制度。

5.5.1.2 应有健全的工程岗位责任制度和工程人员管理制度。

5.5.1.3 物业服务企业将住宅小区共用部位、共用设施设备的维护业务委托给专业服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

5.5.1.4 应建立并妥善保管共用部位、共用设施设备档案资料，包括但不限于：

a) 物业承接查验接收资料：

- 1) 物业的报建、批准文件，竣工总平面、单体建筑结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 2) 设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3) 物业及配套设施的产权清单；
- 4) 物业服务用房清单；
- 5) 物业承接查验协议。

b) 服务期间形成的重要技术资料：

- 1) 房屋主体承重结构部位、走廊通道、楼梯间、电梯井、物业服务用房、房屋外墙面等共用部位的维修、养护记录；
- 2) 给排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明设施、供电线路、煤气(天然气)管道、消防设施、安防监控、沟渠、池、井、公益性文体等共用设施设备的运行、维修、养护记录；
- 3) 与相关公用事业单位签订的供水、供电、供气、通讯、有线电视、网络等书面协议。

5.5.2 工程人员

5.5.2.1 根据工程岗位需要，每年不少于 1 次对工程人员进行工程专业知识和技能培训；每年不少于 1 次对工程人员进行业务考核。

5.5.2.2 工程人员上岗应着物业服务企业统一配置的服装。

5.5.3 共用部位服务等级及标准

5.5.3.1 应建立并保管建筑物共用部位巡检和保养记录的档案资料，服务区域内的共用部位完好率应达到相应等级要求。

5.5.3.2 共用部位服务等级及标准见表 17。

表 17 共用部位服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
楼宇单元门厅、楼梯间、走廊通道巡查	每日≥1次	单元门厅功能正常，楼梯间、走廊通道通畅及配备消防设备设施	每3日≥1次	单元门厅功能正常，楼梯间、走廊通道无垃圾杂物	每周≥1次	单元门厅功能正常，楼梯间、走廊通道无垃圾杂物
金属栏杆、金属门巡查	每周≥1次	栏杆无脱漆、无松动，金属门安装牢固、开关灵活、无变形	每半月≥1次	栏杆无明显松动，金属门安装比较牢固、开关比较灵活、无明显变形	每月≥1次	栏杆无明显松动，金属门安装比较牢固、开关比较灵活、无明显变形
梁、板、柱巡查	每月≥1次	结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露	每2月≥1次	结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露	每季度≥1次	结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露
外墙贴饰面巡查	每月≥1次	外墙贴饰面无渗漏、无明显破损、松脱、空鼓	每2月≥1次	外墙贴饰面无渗漏、无明显破损、松脱、空鼓	每季度≥1次	外墙贴饰面无渗漏、无明显破损、松脱、空鼓
防火门巡查	每月≥1次	防火门安装牢固、开启功能正常、无破损，闭门器无漏油、无锈蚀现象	每2月≥1次	防火门安装牢固、开启功能正常，闭门器无漏油、无锈蚀现象	每季度≥1次	防火门安装牢固、开启功能正常，闭门器无漏油、无锈蚀现象
地面贴饰面巡查	每月≥1次	地面贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降、空鼓现象	每2月≥1次	地面贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降现象	每季度≥1次	地面贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降现象
雨水管、雨篷、空调室外机支撑构件巡查	每月≥1次	雨水管标识清晰、无青苔、无堵塞，雨篷及空调构件安装牢固、无损坏、无锈蚀	每2月≥1次	雨水管标识清晰、无堵塞，雨篷及空调构件安装牢固、无损坏	每季度≥1次	雨水管无堵塞，雨篷及空调构件安装牢固、无损坏
围墙、道路巡查	每月≥1次	围墙无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无开裂、无下沉	每2月≥1次	围墙无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无开裂、无下沉	每季度≥1次	围墙无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无开裂、无下沉
井盖、排水沟盖板巡查	每月≥1次	井、沟盖平整无锈蚀、破损、无缺失	每2月≥1次	井、沟盖平整无锈蚀、破损、无缺失	每季度≥1次	井、沟盖平整无锈蚀、破损、无缺失

5.5.4 共用设施设备服务等级及标准

5.5.4.1 二次供水系统

- 5.5.4.1.1 应配合自来水公司进行水池清洗工作，索取相应的检测报告，向业户公示。
- 5.5.4.1.2 水箱、蓄水池盖板上锁并保持完好，钥匙由专人保管。溢流管口、透气口安装不锈钢防护网。
- 5.5.4.1.3 设备运行状况良好，通风、照明良好，泵房内无杂物堆放。
- 5.5.4.1.4 二次供水系统服务等级及标准见表 18。

表 18 二次供水系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
供水设施(水池/箱)保养	每半年 ≥1次	设定高低水位报警系统,对水箱进行水位监测	每年 ≥1次	设定高低水位报警系统,对水箱进行水位监测	每年 ≥1次	设定高低水位报警系统,对水箱进行水位监测
水泵保养	每月 ≥1次	泵体外观整洁、无脱漆、轴承无磨损、无渗漏、各接线端子紧固、运转正常、电压及电流表指示正常	每2月 ≥1次	轴承无磨损、无渗漏、运转正常	每季度 ≥1次	泵体运转正常
控制柜保养	每月 ≥1次	柜内整齐、无灰尘、接线端子紧固、开关主触头有无损伤、电压及电流表指示正常	每2月 ≥1次	柜内整齐、无灰尘、接线端子紧固、开关主触头有无损伤、电压及电流表指示正常	每季度 ≥1次	柜内整齐、无灰尘、接线端子紧固、开关主触头有无损伤、电压及电流表指示正常
管道、阀门保养	每月 ≥1次	管道标识清晰、无滴漏、无松脱,阀门开启正常、无脱漆、无污迹	每2月 ≥1次	管道标识清晰、无滴漏、无松脱,阀门开启正常、无脱漆	每季度 ≥1次	管道无滴漏、无松脱,阀门开启正常

5.5.4.2 排水(污)系统

- 5.5.4.2.1 应每年至少组织1次防汛演练。按照住宅小区面积、所处地势,配置防汛设施且配备相应的防汛物资。
- 5.5.4.2.2 每年汛期前后对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查,每次降雨进行实时巡视,及时对污水井、屋面雨水口等主要排水口、管井进行检查,保证排水(污)管道疏通。关注气象部门天气预报及时采取应对措施,降雨过程中密切观察排水情况。
- 5.5.4.2.3 对污水泵运行中出现的问题及时修复。
- 5.5.4.2.4 排水(污)系统服务等级及标准见表 19。

表 19 排水（污）系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
平时巡视	每周≥1次	雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞	每月≥1次	雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞	每月≥1次	雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞
污水泵保养	每半年≥1次	泵体无明显锈蚀，运行正常	每半年≥1次	泵体无明显锈蚀，运行正常	每年≥1次	泵体无明显锈蚀，运行正常
控制柜保养	每月≥1次	柜内整齐、无灰尘、接线端子紧固	每月≥1次	柜内整齐、接线端子紧固	每月≥1次	接线端子紧固
管道、阀门保养	每月≥1次	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆、无污迹	每季度≥1次	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆	每半年≥1次	管道无滴漏、无松脱，阀门开启正常
雨、污水管道巡查	每季度≥1次	管道标识清晰、无滴漏、无松脱	每半年≥1次	管道标识清晰、无滴漏、无松脱	每年≥1次	管道标识清晰、无滴漏、无松脱
雨、污水井巡查	每季度≥1次	雨、污水井无堵积、无异味，井盖完整、贴合严密	每半年≥1次	雨、污水井无堵积、无异味，井盖完整、贴合严密	每年≥1次	雨、污水井无堵积、无异味，井盖完整、贴合严密
化粪池巡查	每半年≥1次	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通	每半年≥1次	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通	每年≥1次	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通

5.5.4.3 供配电系统

5.5.4.3.1 应制定供电系统管理制度，并严格执行，记录完整。

5.5.4.3.2 配电室通风、照明良好，配有降温设施、消防器材、绝缘工具等，室温控制在指定范围内，符合设备运行要求及配电室管理规定。

5.5.4.3.3 配电室、发电机房的门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，电缆进出线和开关标识准确。

5.5.4.3.4 高压配电柜、低压配电柜每日巡查不少 1 次，每年保养不少于 1 次，柜内整齐、无灰尘，合闸功能及分闸功能正常，电压表及电流表指示正常，接线端子紧固，接地良好，互感器无断线。

5.5.4.3.5 低压电容柜每日巡查不少 1 次，每年保养不少于 1 次，柜内整齐、无灰尘；回路熔断器、回路接触器、热继电器、压力表、三相电流表、接地正常，电容器无漏油。

5.5.4.3.6 定期检测蓄电池容量，并对发电机组进行试运行。

5.5.4.3.7 发电机组服务等级及标准见表 20。

表 20 发电机组服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
发电机组	每日巡查 ≥1 次	每月空载试机一次，运行时间不超过 15 分钟。运行时，每半小时巡查 1 次，手动/自动运行正常，电池液、电压、油位、照明正常	每周巡查 ≥1 次	每季度空载试机一次，运行时间不超过 15 分钟。运行时，每 1 小时巡查 1 次，功能运行正常、油箱油位正常	每半月巡查 ≥1 次	每季度空载试机一次，运行时间不超过 15 分钟。运行时，每 1 小时巡查 1 次，功能运行正常、油箱油位正常
	每月保养 ≥1 次		每季度保养 ≥1 次		每季度保养 ≥1 次	
发电机控制柜	每日巡查 ≥1 次	柜内整齐、无灰尘，电压表及电流表指示正常，开关主触头无损伤，各功能转换开关、紧急停止按钮正常，各接线端子紧固	每周巡查 ≥1 次	柜内整齐、无灰尘，电压表及电流表指示正常，开关主触头无损伤，各功能转换开关、紧急停止按钮正常，各接线端子紧固	每半月巡查 ≥1 次	柜内整齐、无灰尘，电压表及电流表指示正常，开关主触头无损伤，各功能转换开关、紧急停止按钮正常，各接线端子紧固
	每月保养 ≥1 次		每季度保养 ≥1 次		每季度保养 ≥1 次	

5.5.4.4 照明系统

5.5.4.4.1 公共路灯设置合理，安全措施得当，楼道照明基本完好。照明系统服务等级及标准见表 21。

表 21 照明系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
户外灯/柱 巡查	每半月 ≥ 1 次	标识清晰、无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形	每月 ≥ 1 次	无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形	每季度 ≥ 1 次	无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形

表 21 照明系统服务等级及标准（续）

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
楼内照明	--	一般故障 4 小时内修复、复杂故障 12 小时内修复；标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损	--	一般故障 8 小时内修复、复杂故障 24 小时内修复；标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失	--	一般故障 12 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复；标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失
楼外照明	--	一般故障 4 小时内修复、复杂故障 24 小时内修复；标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损	--	一般故障 8 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复；标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失	--	一般故障 12 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复；标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失

5.5.4.5 电梯系统

5.5.4.5.1 应建立完善的电梯设备运行管理制度，电梯的安全运行与维修养护符合相关法规要求。

5.5.4.5.2 配备具有特种设备管理人员专业资格的电梯使用管理人，定期对电梯使用管理人及相关人员进行特种设备安全培训，确保人员具备必要的安全知识。

5.5.4.5.3 委托具备相关资质的电梯维护保养公司承担电梯维修、保养、大修、改造等工作，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任，由具有电梯检测资质的机构进行年度检测，并向业户公示相应的电梯年检报告。

5.5.4.5.4 电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具、通话系统或报警警铃、监控摄像等设备功能正常、无破损，轿厢内整洁干净并张贴《电梯使用规定》、《电梯安全检验合格证》、维保标识、应急救援电话、24 小时维保值班电话等。

5.5.4.5.5 电梯机房通风、照明、降温设施良好，符合设备运行要求，配备消防器材。

5.5.4.5.6 制定电梯应急处理预案并定期演练。无因管理责任造成的安全事故。

5.5.4.6 消防系统

5.5.4.6.1 应建立完善的消防设备运行管理制度及操作规程，制定消防系统的突发应急预案。

5.5.4.6.2 火灾自动报警系统的火灾报警装置、火灾探测器、消防控制设备、火灾报警控制器、消防联动控制系统等功能正常。

5.5.4.6.3 火灾应急广播系统的广播音响功放、扬声器等功能切换正常，消防专用电话、消防设施系统电源等功能正常。

5.5.4.6.4 火灾自动报警系统、消防广播系统、防排烟系统、防火分隔设施、喷水灭火系统应每月巡查不少于 1 次，每季度保养不少于 1 次；设备外观完好、安装牢固、管理制度、VI 标识齐全、管道无渗漏脱漆、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用。

5.5.4.6.5 火灾报警探测器（烟、温感）、手动报警按钮、警报装置应每月巡查不少于 1 次，火灾报警探测器（烟、温感）每 3 年由专业公司清洗 1 次；设备外观完好、安装牢固、管理制度、VI 标识齐全、管道无渗漏脱漆、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用。

5.5.4.6.6 宜与具备消防从业条件的保养公司签订消防维保合同。对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。

5.5.4.7 弱电系统

5.5.4.7.1 闭路监控系统

- 摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面能有效识别监视目标，切换稳定，设备维护工作正常。
- 录像资料由专人负责保管，硬盘录像资料至少连续保存 30 天，定期校准硬盘录像机时间。
- 弱电系统服务等级及标准见表 22。

表 22 弱电系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
摄像机、监视器、录像设备巡查	每半月 ≥ 1 次	设备外观完好、安装牢固、布线规范、图像质量清晰、功能正常；设备档案资料、标识齐全	每月 ≥ 1 次	设备外观完好、安装牢固、图像质量清晰、功能正常；设备档案资料、标识齐全	每季度 ≥ 1 次	设备外观完好、安装牢固、功能正常、设备档案资料齐全

5.5.4.7.2 停车场管理系统

- 定期巡查停车场管理系统工作站电脑、服务器，确保电脑运行正常，数据存储良好。
- 定期巡查道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等出入口设备，确保设备设施完好，能正常使用。
- 停车场管理系统服务等级及标准见表 23。

表 23 停车场管理系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
停车场管理系统工作站巡查	每半月 ≥ 1 次	电脑运行正常、数据存储情况良好	每月 ≥ 1 次	电脑运行正常、数据存储情况良好	每季度 ≥ 1 次	电脑运行正常、数据存储情况良好
出入口设备巡查	每半月 ≥ 1 次	设备整齐、无破损、安装牢固、功能正常、各线路接触良好、缆线捆扎整齐；设备档案资料、标识齐全	每月 ≥ 1 次	设备无破损、安装牢固、功能正常、各线路接触良好；设备档案资料、标识齐全	每季度 ≥ 1 次	设备安装牢固、功能正常、各线路接触良好；设备档案资料齐全

5.5.4.7.3 门禁系统:

- a) 每日检查1次门禁读卡器外观、防水状况,清洁表面1次,确保读卡器整洁干净、可安全有效运行;
- b) 定期检查电磁锁门锁的吸力、外观、接线,确保能正常使用。
- c) 门禁系统服务等级及标准表 24。

表 24 门禁系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
门禁读卡器、电磁(插)锁、开门按钮、控制器电源等巡查	每半月 ≥1次	故障1日内修复,设备整齐无破损、安装牢固、功能运行正常;设备档案资料、标识齐全	每月≥1次	故障3日内修复,设备安装牢固、功能运行正常;设备档案资料、标识齐全	每季度≥1次	故障1周内修复,设备功能运行正常;设备档案资料齐全

5.5.4.8 空调系统

5.5.4.8.1 空调安装应符合 GB 17790—2008 相关标准要求。

5.5.4.8.2 安装空调时,不影响住宅小区整体外观形象,不改变房屋承重结构,不影响房屋安全。

5.5.4.8.3 空调室外机向外排放热量时,避免妨碍相邻业户的正常生活秩序。

5.5.4.8.4 空调设备的冷凝水统一收集处理,不应排放到人行道和建筑物外墙面上。

5.5.4.8.5 安装和使用空调设备产生的噪声,应符合城市区域环境噪声标准,未达到规定标准的,应采取有效治理措施消除噪声污染。

5.5.4.8.6 空调安装涉及到高空作业现场,安装单位应向物业服务企业进行高空作业的登记报备,并安排安全监督人员及专业人员进行现场作业。作业现场应划出危险禁区,设置明显标志,工作人员应佩戴安全帽,配备劳动防护用品,防止坠落。

5.5.4.9 避雷系统

5.5.4.9.1 高层、超高层建筑物或重要建筑的避雷接地系统,需聘请专业机构每年进行1次检测,保证其性能符合国家相关标准。

5.5.4.9.2 每年对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查1次。

5.5.4.9.3 每年对楼层强、弱电间内的接地检查1次,保证服务区域避雷设施接地完好。

5.5.4.9.4 每年对配电设备接地检查1次,所有避雷接地设施检查结果要有记录,并存档。

5.5.4.9.5 避雷设施(避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地等)连接牢固,无松动、脱落、生锈现象。

5.5.4.10 水景

5.5.4.10.1 应制定水景管理及维护制度,规范水景设施、水电设备的巡查、保养以及水系净化等。

5.5.4.10.2 明确水景开启时间。启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查,保证用电安全和水景系统正常运行。

5.5.4.10.3 做好水景周边的安全防护,在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查,预防发生危险事件。

5.5.4.10.4 水景服务等级及标准见表 25。

表 25 水景服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
喷水池、水泵及其附属设施的巡查	使用期间每周≥2次	VI 标识齐全、无渗漏、无漏电、无安全隐患或破损等现象、水泵功能使用正常、水质符合卫生要求	使用期间每周≥1次	无渗漏、无漏电、无安全隐患或破损等现象、水泵功能使用正常	使用期间半月≥1次	无漏电、无安全隐患、水泵功能使用正常

5.5.4.11 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施

应对住宅小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护,发现问题及时进行维修。休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施服务等级及标准见表 26。

表 26 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施巡查	每周巡查≥1次	外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍;无安全隐患	每半月巡查≥1次	外观无破损、无锈蚀、无明显污渍;无安全隐患	每月巡查≥1次	外观无破损、无明显污渍;无安全隐患

5.5.4.12 公用娱乐设施(康乐设施、儿童乐园等)

- 应制定共用娱乐设施的管理制度,建立台帐登记,保证设施设备正常使用,无安全隐患,并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明;
- 木质设施宜使用户外油定期保养、金属设施定期做防腐处理、塑胶设施定期进行防老化检查;
- 公用娱乐设施数量与台帐相符,无破损、丢失;
- 公用娱乐设施(康乐设施、儿童乐园等)服务等级及标准见表 27。

表 27 公用娱乐设施(康乐设施、儿童乐园等)服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
室内(外)健身设施、儿童乐园等	每周巡查≥1次	VI 标识齐全、外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍;各部件连接良好、螺栓牢固;功能使用正常、无安全隐患	每半月巡查≥1次	外观无破损、无脱漆、无锈蚀;各部件连接良好、螺栓牢固;功能使用正常、无安全隐患	每月巡查≥1次	外观无破损;各部件连接良好、螺栓牢固;功能使用正常、无安全隐患
	每周保养≥1次		每半月保养≥1次		每月保养≥1次	

5.5.4.13 室外招牌、广告牌、霓虹灯

室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。室外招牌、广告牌、霓虹灯服务等级及标准见表 28。

表 28 室外招牌、广告牌、霓虹灯服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
室外招牌、广告牌、霓虹灯等巡查	每月≥1次	按规定设置、整齐有序、无安全隐患	每2月≥1次	按规定设置、整齐有序、无安全隐患	每季度≥1次	按规定设置、整齐有序、无安全隐患

5.6 装饰装修服务

5.6.1 应有健全的房屋装饰装修管理制度，应符合 GB 50327 管理规约的要求。

5.6.2 装饰装修前应要求业户提交装饰装修方案，并告知装饰装修过程中的禁止行为和注意事项。非业主本人申请的，应提交业主同意的书面文件。

5.6.3 定期对装饰装修现场进行巡查。督促施工人员做好现场防火及用水用电安全措施。发现施工人员违反有关和管理规约的行为，应及时予以劝阻、制止；已造成事实后果或者拒不整改的，应及时报告有关行政主管部门依法处理。

5.6.4 装饰装修工程竣工后，组织人员及时查验。查验后发现不符合安全要求的，需及时告知业户进行整改。经验收合格后，及时将保证金全额退还业户。

5.6.5 建立并妥善保管业户装饰装修档案资料，包括但不限于：装修申请、装修协议、整改意见、查验记录等。

5.6.6 装饰装修服务等级及标准见表 29。

表 29 装饰装修服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
对装修方案反馈意见期限	--	2个工作日内审核装修资料，并反馈意见	--	3个工作日内审核装修资料，并反馈意见	--	5个工作日内内审核装修资料，并反馈意见
装修现场巡查	2次/天	定期巡查、无违规装修	1次/天	定期巡查、无违规装修	1次/天	定期巡查、无违规装修
竣工验收时限	--	1个工作日内，组织人员及时查验，查验合格	--	2个工作日内，组织人员及时查验，查验合格	--	3个工作日内组织人员及时查验，查验合格

5.7 综合管理

5.7.1 档案服务

5.7.1.1 应建立档案管理制度。档案实行电子档案和纸质档案分类管理。

5.7.1.2 依据 DB44/T 1315—2014 附录 A 物业服务档案内容及保管期限，物业服务档案内容包括行政后勤类、客户服务类、物业经营类、移交接管类、安全防范类、环境管理类、工程技术类、标识管理类、财务管理类共 9 项一级目录和 50 项二级目录。

5.7.1.3 档案管理应满足以下要求：

- a) 规范管理，档案保存环境干净、安全，资料齐全、分类成册、查阅方便，内容清楚、完整、准确；
- b) 定期对文件资料和记录进行归档保存，重要电子文档备份存档，重要档案设置管理权限和使用权限；
- c) 明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求；
- d) 发生物业服务企业更迭时，按法律法规要求移交档案资料；
- e) 档案资料有专人收集、维护及保管。

5.7.1.4 档案管理服务等级及标准见表 30。

表 30 档案管理服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
电子档案更新归档	1 次/每月	定期更新，资料齐全	1 次/每季度	定期更新，资料齐全	1 次/每半年	定期更新，资料齐全
纸质档案更新归档	档案资料变化应在 2 天内进行更新归档，每季度整理档案资料 1 次	确保资料齐全，专人更新、维护、保管	档案资料变化应在 1 周内进行更新归档，每半年度整理档案资料 1 次	确保资料齐全，专人更新、维护、保管	档案资料变化应在 2 周内进行更新归档，每年整理档案资料 1 次	确保资料齐全，专人更新、维护、保管

5.7.1.5 档案保管的期限：

- a) 档案保管期限分为永久、长期、短期三种期限；
- b) 永久是指物业服务档案需永久保存；
- c) 长期是指物业服务档案的保存期限等于该物业服务项目的管理期限；
- d) 短期是指物业服务档案保存 15 年以下，最短保存期不能低于 3 年；
- e) 同一案卷内有不同保管期限的文件，该案卷保管期限应从长。

5.7.2 标识服务

5.7.2.1 制定完整、清晰的标识清单、规范的视觉识别系统及相应的标识管理制度，对住宅小区内各项标识进行有效管理。

5.7.2.2 小区各项标识清晰准确，分布合理。包括但不限于：禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路引导标志、公共信息标识、设施设备标识等。

5.7.2.3 定期巡查住宅小区各项标志、标识，及时补充或更新损毁的标志、标识。

5.7.2.4 标识服务等级及标准见表 31。

表 31 标识服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
标识巡查	每天 ≥ 1 次	标识缺失、破损处 ≤ 2 处	每3天 ≥ 1 次	标识缺失、破损处 ≤ 3 处	每周 ≥ 1 次	标识缺失、破损处 ≤ 5 处

5.7.3 采购服务

5.7.3.1 应建立供应商管理制度，在公平、合法、合理的前提下甄选外包服务供应商。

5.7.3.2 供应商需具备合格服务或产品的能力及资质证明，在提供服务或产品过程中，供应商服务人员均需佩带统一标识或穿着统一服装。

5.7.3.3 在供应商资质审核时，不应选用包括且不限于以下情况：

- a) 有被市场监督管理部门及行政主管部门处罚的记录；
- b) 中国执行信息公开网名单显示为失信执行人的；
- c) 曾出现主流媒体负面报道的。

5.7.3.4 签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务及责任，服务报酬由双方协商确定。

5.7.3.5 对外包的专项服务进行监督，定期对供应商进行考核和评价。

6 突发事件及应急处理预案

6.1 管理制度

6.1.1 应建立应急管理制度，应急管理等级及标准见表 32。

表 32 应急管理等级及标准

服务内容	等级及标准		
	一级	二级	三级
应急管理制度	至少包含安全生产责任制度、应急预案及事故处理、重大危险源安全管理制度、特种作业管理制度、劳动保护用品管理制度、安全生产事故报告的制度、安全生产教育培训制度、特种设备设施安全管理制度、突发公共卫生事件应急管理制度	至少包含安全生产责任制度、应急预案及事故处理、安全生产事故报告的制度、安全生产教育培训制度	至少包含安全生产责任制度、应急预案及事故处理、安全生产事故报告的制度、安全生产教育培训制度

6.1.2 应建立良性的运行机制，包括但不限于：隐患排查、预警、预测、应急处置、恢复与重建、信息的报告与发布。

6.1.3 应建立完善的应急保障体系，包括但不限于：人力保障、财力保障、物资保障。

6.1.4 应建立完善的监督管理机制，包括但不限于：预案演练、培训教育、责任与奖惩。

6.1.5 应建立并妥善保管应急管理档案资料。

6.2 组织机构

- 6.2.1 应组建应急组织机构，包括但不限于：领导机构、工作机构。
- 6.2.2 应明确各管理机构的分工与职责。
- 6.2.3 应落实培训和应急演练，配备相应的应急救援装备和物资，提高应急救援的专业化水平。

6.3 基本要求

- 6.3.1 应在事故风险分析和应急资源调查的基础上编制与上下级单位、相关行政主管部门相衔接的应急预案。
- 6.3.2 应明确应急预案规定的应急响应级别，明确各级应急预案启动的条件。
- 6.3.3 应明确应急预案中不同层级、不同岗位人员的应急处理职责、处理方法和注意事项。
- 6.3.4 根据物业服务行业特点、所涉及的范围和突发事件的发生过程、性质和机理的不同，突发事件主要分为以下几类：
 - a) 自然灾害：主要包括地震、暴雨、台风、雷电、高温等；
 - b) 事故灾害：主要包括电梯故障困人、燃气泄漏、突发跑水、大面积停水/停电等；
 - c) 公共卫生事件：主要包括传染病疫情、食物中毒等；
 - d) 社会安全事件：主要包括打架斗殴、游泳池人员溺水、火警火灾、群体性冲突、涉外突发事件等。
- 6.3.5 应急预案应包含但不限于以下内容：
 - a) 编写目的：简述应急预案编制的目的；
 - b) 编写依据：简述应急预案编制所依据的法律、法规、规章、标准等文件；
 - c) 适用范围：说明应急预案适用的工作范围和突发事件类型、级别；
 - d) 预案启动条件：明确在什么样的情况下启动应急预案；
 - e) 应急组织机构及职责：明确应急救援队伍的成员和具体分工、职责；
 - f) 预警：根据物业服务企业监测监控系统数据变化或有关部门提供的预警信息进行预警，明确预警的条件、方式、方法和信息发布的程序；
 - g) 应急联系电话：明确应急指挥人，应急救援队伍，外部援助及相关成员的电话；
 - h) 信息报告程序：突发事件发生后向行政主管部门、上级单位报告突发事件信息的流程、内容、时限和责任人；
 - i) 应急处理：根据突发事件的类别，明确应急处理的程序和措施；
 - j) 应急物资与装备：明确执行相关应急处置所需的物资和装备的类型、数量、性能、存放位置、使用条件等内容；
 - k) 注意事项：明确在应急处置过程中需要特别重视的事项。
- 6.3.6 应制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果，使相关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施及相关注意事项。如应急预案涉及到业户，应做好宣传教育和告知等工作。
- 6.3.7 应制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。
- 6.3.8 应急演练等级及标准见表 33。

表 33 应急演练等级及标准

服务内容	等级及标准		
	一级	二级	三级
消防应急演练	≥1次/年(消防重点单位每半年1次)	≥1次/年(消防重点单位每半年1次)	≥1次/年(消防重点单位每半年1次)
台风应急演练	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/2年
暴雨应急演练	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/年
大面积停水/停电应急演练	≥1次/2年	≥1次/2年	≥1次/3年
安全事件演练(具体内容结合项目实际自行选择)	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/年
其他	≥1次/3年	≥1次/3年	≥1次/5年

7 节能降耗

7.1 节能管理

7.1.1 应将节能管理纳入日常管理体系，制定节能管理制度，编制节能管理工作方案，制定合理有效的节能目标和设备运行方案。

7.1.2 节能管理应覆盖住宅小区全生命周期，根据不同项目类型、不同生命周期，明确重点对象、内容、目标。

7.1.3 量化目标：包括全年能耗、单位面积能耗、单位服务产品能耗等绝对值目标；系统效率、节能率等相对值目标；重点耗能设备（如电梯、空调系统、供水设备系统、公共照明系统）分项目标。通过分类计量表，对能源消耗进行分类计量，并且定时统计重点能耗系统的参数，及时分析和比较，合理安排、科学调度、严格执行。

7.1.4 财务目标：包括资源成本降低的百分比、节能减排项目的投资回报率，以及实现节能减排项目的经费上限等。

7.1.5 时间目标：设置完成目标的期限和时间节点。

7.2 节能改造

7.2.1 早期介入阶段，物业服务企业应在开发设计时建议建设单位选择性能优良的节能设备。

7.2.2 日常管理阶段，物业服务企业应关注技术进步，适时淘汰老旧用电、用水等设备，更换新型节能产品。

7.2.3 设备老化阶段，物业服务企业应及时使用专项维修资金，制定改造计划，更换新产品和节能设备、材料。

8 信息技术

8.1 管理制度

应建立完善的信息技术管理制度，包括但不限于：信息技术平台管理制度、后台数据库管理制度。

8.2 平台应用

8.2.1 基本要求

信息技术具体应用于直接服务于业户的平台，包括但不限于：微信群、微信公众号、微信小程序、移动应用软件、客户关系管理系统、自动化办公系统、智慧巡检系统、智慧安防系统。

8.2.2 微信群

8.2.2.1 物业服务企业应按照业户需求建立微信群，通过微信群向业户及时传递信息、通知、活动内容，也可对业户的诉求进行收集、处理、反馈。

8.2.2.2 微信群应指定专人管理，执行微信群管理规定，负责群成员实名制、聊天监管、违规处理等。

8.2.2.3 微信群不应发布带有煽动性、过激性的信息。

8.2.2.4 对微信群内业户提出的诉求进行及时响应并处理。

8.2.3 微信公众号

8.2.3.1 物业服务企业宜建立微信公众号，通过微信公众号实现与业户的全方位沟通、互动，沟通形式，包括但不限于：文字、图片、语音、视频、链接。

8.2.3.2 应建立完善的信息发布管理制度，确保发布内容的及时性、准确性、合法性。

a) 及时性：物业服务过程中，具有时效性、紧急性的通知、公告或新闻，应24小时内完成推送；

b) 准确性：各类型推送信息保证与事实相符，确保平台的权威性；

c) 合法性：推送内容需经过审批，确保发布内容不违反法律法规等规定。

8.2.3.3 微信公众号由专人负责相关信息的收集、整理工作，并对传播信息的真实性、准确性和实效性负责。

8.2.4 小程序

8.2.4.1 促进小程序的开发与应用，实现信息的快速传播与获取，实现业户、物业服务企业之间的快速连接。

8.2.4.2 小程序应用功能包括但不限于：信息发布、日常缴费、生活服务。

8.2.5 移动应用软件

8.2.5.1 从业户需求出发，结合物业服务企业日常工作及办公需求，实现物业服务、社区信息、邻里融合等多方面功能的整合。

8.2.5.2 移动应用软件功能包括但不限于物业服务相关费用缴纳、移动报事报修、社区商城。

8.2.6 客户关系管理系统

8.2.6.1 应建立完善的业户关系管理制度，确保业户信息的安全性和有效性。

8.2.6.2 根据业户实际情况变化，及时进行维护和调整。

8.2.6.3 由专人负责，物业服务企业内部员工根据不同权限进行使用。

8.2.7 自动化办公系统

8.2.7.1 宜建立符合物业服务企业工作需要的自动化办公系统，确保物业服务更加高效便捷。

8.2.7.2 自动化办公系统包括OA办公、共享自动化办公系统等。

8.2.8 智慧巡检系统

- 8.2.8.1 从业户需求及物业服务效率出发，建立完善的智慧巡检系统。
- 8.2.8.2 建立配套体系制度对智慧巡检系统检查结果进行跟进处理。
- 8.2.8.3 智慧巡检系统包括但不限于自动显示、自动报警、智能监控等。

8.2.9 智慧安防系统

- 8.2.9.1 从业户需求出发，结合行业安防发展趋势，实现业户、智慧安防设备、物业服务企业的高效连接。
- 8.2.9.2 智慧安防系统包括但不限于人脸识别、车牌识别、云监控等。

8.2.10 信息技术应用平台

物业服务企业宜积极推进信息技术的研发、应用、推广，充分利用信息技术促进物业服务效率的提升，让业户生活更加便利。信息技术应用平台等级及标准见表 34。

表 34 信息技术应用平台等级及标准表

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
微信群	应建立	应建立	应建立
微信公众号	应建立	应建立	应建立
客户关系管理系统	应建立	可选择	可选择
自动化办公系统	应建立	可选择	可选择
智慧巡检系统	应建立	可选择	可选择
智慧安防系统	应建立	可选择	可选择
微信小程序	可选择	可选择	可选择
移动应用软件	可选择	可选择	可选择

8.3 后台数据库管理制度

- 8.3.1 应建立完整的数据库管理制度，确保业户的信息安全。
- 8.3.2 数据库系统迁移或更新前，征求业务部门对系统使用的意见，同时数据库管理人员需进行风险评估，制定相应的应急处理方案，此后根据实际情况由负责人确定并发布停机迁移或更新时间，在停机时间范围内完成相关操作。
- 8.3.3 对数据库系统进行监控，应实时了解数据库运行状态，确保数据库处于正常可用状态。
- 8.3.4 定期进行数据库系统的健康检查，对数据库的响应指标进行巡检，并给出巡检的报告。
- 8.3.5 安排专职数据库管理员负责数据库系统的安全管理，保证安全管理软件及时升级，定期对数据库进行备份，保证数据库出现异常时能快速恢复，避免或尽量减少数据丢失。

9 特约服务

9.1 管理制度

- 9.1.1 应建立特约服务管理制度，根据业户的委托提供物业服务合同以外的收费服务。
- 9.1.2 管理制度包括但不限于：服务内容、服务标准、收费标准，并以适当方式向业户公示。
- 9.1.3 有专门的人员负责特约服务的接待和安排，严禁员工私自提供特约服务，服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供特约服务。

9.2 类别

物业服务企业根据业户需求开展特约服务，特约服务类别需向业户进行公示并适时更新。特约服务类别见表 35。

表 35 特约服务类别

类别	服务细项
保洁服务	专有部分的清洁服务、地板打蜡、家具保养、玻璃清洗、地毯清洗、抽油烟机清洗、空调清洗等
生活服务	邮件办理、物品存放、报纸预订、牛奶预订、生活缴费、保姆服务、家教服务、干洗服务等
家政维修服务	专有部分的线路检测、电器维修、下水管疏通、灯具安装等
绿化养护服务	专有部分的居家植物养护服务、专业消杀服务等
社区养老服务	日间生活料理、医疗保健、活动组织等
其他服务	二手房出租买卖服务、房屋装修服务、社区金融服务等

9.3 明码标价

特约服务收费标准需符合市场需求定价，收费标准应向业户进行公示。

9.4 回访

完成业户特约服务后应在规定时间内对特约服务内容、价格、服务态度、服务技能等进行回访。

10 物业服务费用

10.1 收支公开

10.1.1 收费标准

10.1.1.1 对物业服务收费应当依法实行明码标价。

10.1.1.2 物业服务收费明码标价包括：物业服务企业名称、收费项目、收费对象、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费标准、收费依据、价格举报电话等。

10.1.1.3 应当在住宅小区内的显著位置或收费地点，采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等方式，将服务内容及收费项目、收费标准等有关情况予以公示。

10.1.1.4 对于代收代缴的费用，物业服务企业应按照行政主管部门所定价格进行收取，不应擅自提价。

10.1.2 计费方式

10.1.2.1 物业服务收费可以实行酬金制或者包干制计费方式，并根据法规要求，进行财务公开。

10.1.2.2 物业服务收费实行酬金制的，账目簿应当备存，接受业主大会的咨询或查阅。物业服务企业应按以下规定向业主大会或者全体业主公布相应内容和情况，业主或者业主大会对公布的内容和情况提出异议时，物业服务企业应在收到书面质询之日起 10 日之内予以答复：

a) 每年公布物业服务年度预决算；

b) 季度公布物业服务的收支情况。

10.1.2.3 物业服务收费实行包干制的，是否向业主公布收支账目情况，按照物业服务合同的约定执行。

10.1.2.4 定期公布共用场地、共用设施设备的水电费的分摊情况。

10.2 业主共有资金

10.2.1 业主大会成立前，物业服务企业应当开立业主共有资金专户，负责管理业主共有资金。

10.2.2 共用资金使用应当按照相关规定执行。物业服务企业及业主大会按照物业服务合同及管理规约的约定，应定期向业主公开业主共有资金的交存、结余、发生列支的项目和费用等信息。

10.3 专项维修资金

10.3.1 物业服务企业应统筹协助业主或业主大会建立和完善住宅小区的物业专项维修资金体系。

10.3.2 共用部位、共用设施设备在保修期后出现故障或需要维修、更新、改造时，物业服务企业应按照相关规定，组织协助业主启动专项维修资金。

11 评价要求

11.1 评价原则

评价工作应当遵循公平、公正、公开的原则。

11.2 评价主体及对象

11.2.1 评价的主体为行业主管部门、行业协会、物业服务企业的上级单位、物业服务企业。

11.2.2 评价的对象为物业企业提供服务的住宅小区。

11.3 评价方式

评价分为定期现场检查、不定期现场检查两种方式。定期现场检查每个自然年度至少一次，检查范围覆盖本文件所有服务内容。

11.4 评价结果

行业协会通过定期、不定期现场检查，按照本文件确定住宅小区物业服务等级并进行公示。
