

山西省工程建设地方标准

住宅物业服务标准

The services standard of residential property

DBJ04/T 292—2023

批准部门：山西省住房和城乡建设厅

主编单位：山西省房地产业协会

施行日期：2024年1月1日

前 言

根据山西省住房和城乡建设厅《关于 2022 年度工程建设地方标准制（修）订计划项目的通知》（晋建科字〔2022〕152 号）要求，标准编制组经深入调查研究，认真总结实践经验，参考省外有关标准，并在广泛征求意见的基础上，结合我省实际，对原《住宅物业服务标准》（DBJ04/T 292-2012）进行修订。

本标准的主要技术内容是：1.总则；2.术语；3.基本规定；4.住宅物业服务标准；附录 A.住宅物业管理等级标准。

本标准修订的主要技术内容是：1.增加了物业管理项目和服务内容、物业服务合同、物业服务企业、物业服务收费管理、标识管理、突发事件应急预案、服务满意度调查等内容；2.完善了客户服务管理、共用部位管理、共用设施设备管理、秩序维护管理、环境卫生管理、绿化养护管理的要求；3.对第 4 章的内容采用表格化形式，作为本标准的规范性附录，方便对标准的实施。

本标准由山西省住房和城乡建设厅负责管理，由山西省房地产业协会负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见和建议，请反馈给山西省房地产业协会（地址：太原市建设北路 85 号，邮编：030013，电子邮箱：sxsfdcyxh@126.com）。

本标准主编单位：山西省房地产业协会

本标准参编单位：山西国信物业管理服务有限公司

山西鑫浩鹰物业管理有限公司

山西嘉佑商务服务有限公司

山西中惠宜家智慧物业管理服务有限公司

本标准主要起草人员：于世玮 关生唐 王双亮 阎建光
刘慧琴 李向荣 赵海胜 王继国
段旭东 芦俊凤 贾丽青 贾 辉
陈海英 董岩岩 王国华 马 超
武亚楠

本标准主要审查人员：马培生 哈成德 雷 兰 张秋峰
李 艳 李 琳 李梅龙 张晓波
刘晓霞 汤守才 连 军

目 次

1 总则	1
2 术语	2
3 基本规定	5
4 住宅物业服务标准	13
4.1 客户服务管理	13
4.2 共用部位管理	14
4.3 共用设施设备管理	15
4.4 秩序维护管理	21
4.5 环境卫生管理	22
4.6 绿化养护管理	24
附录 A 住宅物业管理等级标准	25
本标准用词说明	52
引用标准名录	53

Contents

1	General Provisions	1
2	Terms	2
3	Basic Requirement	5
4	The Services Standard of Residential Property	13
4.1	Customer Service Management	13
4.2	Common Parts Management	14
4.3	Management of Common Facilities and Equipment	15
4.4	Management of Order Maintenance	21
4.5	Environmental Sanitation Management	22
4.6	Virescence Maintenance Management	24
Appendix A Technical Level Standard for Residential Property		
	Management	25
	Explanation of Wording in This Standard	52
	List of Quoted Standards	53

2 术语

2.0.1 住宅物业 residential property

以居住为主要使用功能的物业。物业是指已竣工验收合格投入使用的建筑物、构筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。住宅包含有普通住宅、公寓和别墅等类型。

2.0.2 物业服务 property services

物业服务人按照物业服务合同约定，向业主提供建筑物及其附属设施和相关场地进行管理、维修、养护、环境卫生和相关秩序的服务。

2.0.3 物业服务人 property management service providers

包括物业服务企业和其他管理人。

2.0.4 物业管理 property management

业主对建筑物共有部分行使共同管理权，在物业管理区域内设立业主大会、选举业主委员会、选聘物业服务人，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行维护维修、养护、管理维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2.0.5 物业承接查验 property acceptance inspection

承接物业管理项目前，物业服务人和业主按照国家相关规定和前期物业服务合同、物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备、物业费预收和拖欠情况以及相关档案管理等进行检查和验收的活动。

2.0.6 物业服务合同 property service contract

物业服务人在服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。

2.0.7 专有部分 exclusive parts

建筑区划内具有构造上、利用上的独立性，可以明确区分、排他使用，能够登记成为特定业主所有权的房屋、车位、摊位等实体

和空间。

2.0.8 共有部分 co-ownership parts

建筑区划内，除业主专有部分以外，属于业主共同拥有的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。共有部分包括共用部位和共用设施设备。

2.0.9 业主 owner

房屋的所有权人。

2.0.10 业主大会 owner's congress

由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利并履行相应义务的组织。

2.0.11 业主委员会 owner's committee

由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主监督的组织。

2.0.12 客户满意度 customer satisfaction

业主或物业使用人对物业服务的感知结果与期望或需求比较后的感受。

2.0.13 物业使用人 user of real properties

未取得物业专有部分所有权，但是取得了物业专有部分的占有权、使用权、收益权的自然人、法人或其他组织。物业使用人包括承租人、借用人及其他取得物业使用权人。

2.0.14 特约服务 special services

物业服务人依据业主或物业使用人实际需求所提供的超出物业服务合同约定以外的服务活动，其服务报酬由双方约定。

2.0.15 酬金制 commission-system

在预收的物业服务费中按照约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或承担的物业服务计费方式。

2.0.16 包干制 contract-responsibility system

由业主向物业服务人支付固定的物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务人享有或承担的物业服务计费方式。

2.0.17 突发公共事件 sudden public events

突然发生且造成或可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件。

2.0.18 急修 emergency maintenance

对严重影响住宅小区正常生活秩序的住宅共用部位和共用设施设备故障进行及时的处理和修复。

2.0.19 大修工程 major repair project

凡需牵动或拆换部分主体构件和房屋设备，但不需全部拆除的工程。

2.0.20 中修工程 medium repair project

凡需牵动或拆换少量主体构件，但保持原房屋的规模和结构的工程。

2.0.21 小修工程 minor repair project

凡以及时修复小损小坏，保持房屋原来完损等级为目的的日常养护工程。

3 基本规定

3.0.1 住宅物业管理项目和服务内容应符合表 3.0.1 的规定。

表 3.0.1 住宅物业管理项目和服务内容

管理项目	服务内容
客户服务管理	业务接待服务、咨询服务、报修服务、投诉服务、房屋装饰装修服务、特约服务、收费服务、客户满意度测评
共用部位管理	日常管理、房屋基础部位巡查、楼外公共区域巡查、屋顶和平台巡查、附属设备巡查、景观设备巡查
共用设施设备管理	日常管理、设备房巡查、设施设备管理、配电系统、公共照明系统运行、非生活用水供水系统运行、供暖系统运行、雨污水排水系统运行、电梯运行、消防自动报警系统运行、防烟排烟设备运行、消火栓系统运行、自动喷水系统运行、楼宇门禁系统运行、安全防范视频监控系统运行、周界防范系统运行、背景音乐系统运行、景观喷水系统运行、亮化泛光管理照明系统运行、残疾人防护设备运行、电动车充电设备运行、人防设施运行
秩序维护管理	日常管理、出入管理、日常巡视、安全防范设备管理、车辆管理、消防管理
环境卫生管理	日常管理、共用部位清洁卫生服务、公共区域清洁卫生服务、垃圾收集与清运、消杀灭害
绿化养护管理	日常管理、公共绿化管理、建筑景观管理、防治病虫害、植物更新

3.0.2 物业服务人应与建设单位、业主或物业使用人签订物业服务合同。合同应明确服务标准、服务期限、收费项目及标准、收费方式、住宅专项维修资金的使用与管理、物业服务用房的配置以及双方的责任权利与义务责任等内容，并应按有关规定办理合同备案登记。

3.0.3 物业服务合同应符合下列规定：

1 物业服务合同应明确服务项目、服务标准、服务质量、服务费用的标准和收取办法、住宅专项维修资金的使用、服务用房的配置管理和使用、服务期限、服务交接以及合同双方的责任、权利、

义务等条款；

2 物业服务合同应采用书面形式。物业服务人公开做出的有利于业主的服务承诺，可为物业服务合同的组成部分；

3 物业服务人与建设单位依法订立的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力。

3.0.4 物业服务企业应符合下列规定：

1 具有满足物业服务需要的管理人员、专业技术人员和服务人员；

2 建立各项基础管理制度和岗位责任制度；

3 实行项目管理责任制，项目负责人应具有专业任职资格，且有规定年限以上的岗位工作经历；

4 配备满足物业服务需要的设施设备；

5 设置客户服务场所，配备相应的管理和专业技术人员，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务；

6 客户服务场所应公示物业服务企业营业执照原件或复印件、项目主要负责人信息、物业服务项目信息、服务标准、收费项目、收费标准、投诉渠道、24小时服务电话等相关信息。

3.0.5 物业服务从业人员应符合下列规定：

1 热爱物业服务工作，具有良好的职业道德，遵章守法，尽职尽责；

2 具备与岗位要求相匹配的专业能力，有从业资格要求的应取得与本岗位相适应的专业资格证书或岗位证书；

3 上岗前应参加岗位培训，合格后方可上岗；

4 统一着装、佩戴工牌、仪表整洁、体态得体、用语文明、行为规范、服务热情；

5 定期参加岗位专业技能、法律法规、安全等专题培训；

6 熟悉相关规章制度、岗位工作标准及相关设施设备的使用方法，规范、专业履行岗位职责，发现异常情况能及时采取相应措施。

3.0.6 物业管理规章制度应符合下列规定：

1 建立组织、领导、筹划、支持、运行、绩效评价、改进等各项基础管理制度；

2 建立严格的物业承接查验制度，承接项目时应当对物业共用部位、共用设施设备认真查验，并办理相关验收手续；

3 建立房屋管理、房屋维修养护、消防安全防范、设备设施管理、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、装饰装修管理、住宅专项维修资金管理、财务管理和档案管理等规章制度；

4 制定突发公共事件应急预案和应急处置方案。

3.0.7 对物业管理区域内违反有关治安、环保、装饰装修等法律、法规的行为，物业服务人应劝阻制止并及时向有关行政主管部门报告并协助处理。

3.0.8 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用进行记账服务和财务管理，运作规范、账目清晰，符合相关规定。需要时应向业主、物业使用人公布财务账目。

物业管理区域内共有部分的公共收益属于业主所有，应单独设立专用账户，并定期公布收支情况。

3.0.9 物业服务收费管理应规范操作、账目清晰，并应符合下列规定：

1 建立收费管理制度；

2 物业服务费和其他费用收支应符合山西省现行有关收费标准的规定及其他相关法规要求；

3 对于合同约定收费项目及标准，应按合同要求执行；

4 为业主提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算；

5 代收代缴的费用，物业服务人应按照相关主管部门所定标准收取，不得擅自提价，不应与物业服务费用挂钩收缴；

6 业主违反合同不支付物业费的，物业服务人可以催告在合理期限内支付，仍不支付的，物业服务人可提起诉讼或者申请仲裁；物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催缴物业服务费；

7 实行酬金制物业收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次

服务资金的收支情况。

3.0.10 物业服务档案管理应符合下列规定：

- 1 建立物业服务档案管理制度；
- 2 物业管理档案应有专人负责，记录内容应完整、准确；
- 3 技术档案应包括施工图纸和物业竣工验收资料、施工合同、采购合同、随机资料，共用设施设备清单及其安装、使用和维护等技术资料，房屋及其配套设施权属资料，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件，项目承接查验资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等；
- 4 管理档案应包括服务合同、客户信息资料、服务人员信息、管理和服务过程中形成的文字、影像、声音及其他各种形式的信息和载体的文件；
- 5 物业管理档案中的客户信息资料除法律法规的要求外，不得向任何第三方泄露；
- 6 物业服务人变更时，物业管理档案应按法律法规的规定移交。

3.0.11 消防安全防范管理应符合下列规定：

- 1 建立消防安全责任制，明确消防安全各级负责人及其岗位职责和要求，确保逐级逐岗消防安全职责的落实；
- 2 物业管理区域内应设有消防控制室、微型消防站，配置消防器材，消防管理应符合国家及相关行业的要求；
- 3 应建立消防安全评估制度，对物业管理区域消防安全定期进行安全评估；
- 4 建立住宅小区公共区域消防档案；
 - 1) 消防安全基本情况档案包括物业基本概况和消防安全重点部位情况；建筑物或者场所施工、使用或开业前的消防设计审核、消防验收以及消防安全检查的文件和资料；消防管理组织机构和各级消防安全负责人，消防安全制度，消防设施、灭火器材情况；志愿消防队人员及其消防装备配备情况，与消防安全有关的重点工种人员情况，灭火和应急疏散预案；
 - 2) 消防安全管理情况档案包括消防救援机构和公安派出所

填发的各种法律文书，消防设施定期检查记录；自动消防设施全面检查测试的报告以及维修保养的记录；火灾隐患及其整改情况记录；防火检查和巡查记录；消防安全培训记录；灭火和应急疏散预案的演练记录；火灾情况记录；消防奖惩情况记录；

5 制定符合管理区域实际情况的灭火疏散预案，按规定定期进行消防安全宣传、教育培训和消防演练，每年至少组织 1 次有员工、业主或使用人参加的应急预案演练，每半年至少组织 1 次现场处置方案演练，应急预案演练后应撰写总结报告；

6 工作人员应每年参加三次消防安全教育和培训，熟练掌握消防器材的使用方法，具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初期火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力；

7 设有消防控制室的住宅小区，应实行 24 小时值班制度；

8 防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家或行政主管部门核发的消防设施操作员职业资格证书，持证上岗；

9 定期进行防火巡查和防火检查，每周至少防火巡查 1 次，每季度至少防火检查 1 次，并做好防火安全检查记录；对住宅小区中的商业服务网点应加强管理，增加巡查频次，业主和网点使用人应配合物业服务企业的管理工作；水泵房、风机房、配电室等消防安全重点部位应由专人每日巡查，并做好记录；将消防工作纳入重要议事日程，每月至少召开 1 次消防安全例会；

10 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保障公共消防设施、器材以及消防安全标志完好有效，建筑消防设施按规定每年检测 1 次；

11 发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即予以纠正或排除；无法立即纠正、排除的，应向辖区公安派出所或消防救援机构报告；发生火情立即报警，组织扑救初期火灾，疏散遇险人员，协助配合消防救援机构工作。

3.0.12 标识管理应符合下列规定：

1 应建立标识管理制度；

2 标识应包括禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、

道路引导标志、公共信息标志、设施设备标志等；

- 3 标识应清晰准确，分布合理；
- 4 标识的制作应符合国家及相关行业标准。

3.0.13 物业服务人应完善智慧物业管理系统并应符合下列规定：

- 1 应配置面向全体业主的 APP 终端；
- 2 应配置远程控制系统、周界安全防护系统、安保巡更系统；
- 3 应配置电梯、消防、车辆停放、电动车停放、高空坠落等监测系统；
- 4 智能化系统应具备视频、对讲、监测、控制等功能。

3.0.14 物业服务人应建立健全服务机制，为业主和物业使用人提供完善的客户沟通服务、诉求处理服务、信息发布服务。

3.0.15 物业服务人应受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订装修管理服务协议，并书面告知装饰装修禁止行为和注意事项。

3.0.16 物业服务人应针对各类突发公共事件制定应急预案和应急处理方案，明确突发事件上报程序，落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备，建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并定期修订与完善，控制减轻和消除突发事件引起的危害，有效应对突发事件，维护物业管理区域安全。

突发事件包括但不限于：

- 1 治安事件；
- 2 消防事件；
- 3 公共卫生事件；
- 4 房屋安全事件；
- 5 自然灾害事件；
- 6 高空坠物（包括外墙墙面、花盆等）；
- 7 严重设备事故（包括电梯困人、停电、停水、停气、燃气泄漏、浸水等）。

3.0.17 应急预案和应急处理方案应符合下列规定：

- 1 制订必需的应急物资及装备储备计划，应对可能发生的突发

事件；建立储备物资清单，规定储备时间和标识要求，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，按照应急预案及时更新，使其处于适用状态；

2 对应急救援队伍进行应急预案培训，编制演练计划，按照计划进行演练，并保存演练记录；

3 建立与政府应急管理部門的紧急联系通道，对突发事件应当按照有关规定及时上报应急管理部门，并按照有关部门的指示采取相应措施；

4 突发事件发生时，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作；

5 突发事件处置结束后，应对应急预案实施情况进行总结评估，编制突发事件处置报告，并向相关行政主管部门报告。

3.0.18 物业服务人应建立公示公告制度，定期将服务合同履行情况、项目管理情况、维修资金使用情况、共有部分的经营与收益情况等，向业主公示并向业主大会、业主委员会或物业管理委员会报告。

3.0.19 物业服务人应完善社区文化建设，建设社区文化场所，制定社区文化服务制度，开展社区文化活动；社区文化活动应当制定文化活动方案。

3.0.20 物业服务人应完善社区适老性设施，保障无障碍通道设施运行正常，建立日间老人照料场所及紧急传呼系统。

3.0.21 为了提高物业服务水平，对物业服务质量进行评价应符合下列规定：

1 物业服务人应主动接受业主和物业使用人的监督，积极配合有关部门做好投诉处理工作，及时反馈投诉处理结果，并对投诉处理结果进行回访；

2 可委托相关行政主管部门、行业协会和第三方等开展客户服务满意度测评；

3 客户满意度测评可采用调查问卷、入户问询、电话调查、线上线下等方式。采用问卷调查时，调查表发放数量应不少于业主户数的 50%。回收率应不低于发放数量的 70%。满意度应设置为“非常满意、满意、一般、不满意、很不满意”五个选项；

4 应通过自查、业主和物业使用人监督及客户满意度测评等方式，制定质量目标，持续改进工作。

3.0.22 住宅物业管理等级应由低到高分为一、二、三、四、五、六级。一级标准为最低标准，每一级标准高于且包含相应低一级的标准。

住宅物业管理等级标准应按本标准附录 A 执行。

4 住宅物业服务标准

4.1 客户服务管理

- 4.1.1** 周一至周日，每日提供不少于 8 小时的业务接待服务。
- 4.1.2** 全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。
- 4.1.3** 业主和物业使用人投诉报修的，电话回访率达到 100%，并留有回访记录。
- 4.1.4** 急修项目应在 2 小时内到场处置。市区内设置接待办公地点的，应在 30 分钟内到达现场。
- 4.1.5** 一般修理项目应在 3 天内修复。
- 4.1.6** 采取电话或走访的方式，加强与业主、物业使用人的沟通，并做好书面记录，每年不低于总户数的 50%。
- 4.1.7** 建立与业主委员会、物业管理委员会、居民委员会的沟通机制，定期召开沟通会议交流意见，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。
- 4.1.8** 制定房屋室内装饰装修管理制度，办理室内装饰装修申报登记手续、签订装饰装修管理服务协议，建立业主或物业使用人房屋室内装饰装修档案，室内装饰装修应符合国家及相关行业规范、标准和管理办法的要求。按照管理服务协议实施管理，书面告知装修人、装修企业装饰装修工程的禁止行为和注意事项。对检查发现的违法违规行爲应立即制止并及时报告主管部门。
- 4.1.9** 特约服务应符合下列要求：
- 1** 服务内容、服务标准、收费标准应向业主、物业使用人进行公示；
 - 2** 有特殊要求的服务，可与业主、物业使用人签订专项协议；
 - 3** 服务人员应具备相应的资格和能力，按照要求提供有偿服务。
- 4.1.10** 客户服务管理等级标准，应按本标准附录 A 的表 A.0.1 实施。

4.2 共用部位管理

4.2.1 共用部位的日常管理应符合下列规定：

1 建立符合法律法规规定和物业服务合同约定的标准化作业指导书；

2 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，有检修记录和保养记录；

3 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，检查中发现的问题，属于小修范围的，及时修复；属于大、中修范围的，在保修期内的，及时编制维修计划报建设单位，按《前期物业服务合同》约定进行维修；超过保修期的，报请业主大会、业主委员会或物业管理委员会批准，按照相关规定申报使用维修资金，组织维修或者更新改造；

4 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途、建筑物外观的行为及时劝阻，并报告业主委员会或物业管理委员会和有关部门；

5 住宅小区主出入口应当设有小区平面示意图，小区各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志；对存在安全隐患部位，设置安全防范警示标志。

4.2.2 房屋共用部位的巡查应符合下列规定：

1 定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；

2 主体结构安全，房屋外立面、墙面、保温层、外墙饰面无破损；

3 屋面雨水污水总管、出墙管、排气管、排水沟畅通无堵塞；

4 大厅、楼梯、电梯厅和楼道的门、墙面、装饰物保持完好，无脱落，配件齐全，安装牢固；

5 照明、应急照明灯具完好，开关完整无损；

6 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；

7 门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活；

8 防水层无起鼓、碎裂；

9 隔热板无断裂、缺损。

4.2.3 楼外公共区域的巡查应符合下列规定：

- 1 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；
- 2 排水沟渠无阻碍、畅通；
- 3 交通标志清晰，照明效果良好，车位划线合理，无安全隐患；
- 4 花坛完整；
- 5 绿地水龙头出水正常；
- 6 草坪、水下照明灯具无破损、亮度适中。

4.2.4 景观设施的巡查应符合下列规定：

- 1 景观小品设施外观完好、功能完好；
- 2 水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；
- 3 无漏电隐患。

4.2.5 共用部位管理等级标准应按本标准附录 A 的表 A.0.2 实施。

4.3 共用设施设备管理

4.3.1 共用设施设备的日常管理应符合下列规定：

1 按设施设备的使用说明、操作指导等技术资料，制定管理制度运行规程、维修规程、保养规程，严格按照规程日常运行、日常维护、定期保养；

2 运行中出现的故障及在维护保养中发现的问题，属于小修范围的，及时修复；属于大、中修范围的，在保修期内的，及时编制维修计划报建设单位，按照《前期物业服务合同》的约定进行维修；在保修期外的，及时编制维修计划，报业主大会、业主委员会或物业管理委员会，根据业主大会的决定，组织维修或更新改造；

3 做好日常运行巡查、维修、养护工作，记录并存档；

4 编制设施设备维护保养年度工作计划、中大修维修计划等，严格执行各类工作计划内容，记录并存档；

5 完善设施设备技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作；

6 制定设施设备运行应急预案。

4.3.2 附属设施的巡查应符合下列规定：

- 1 围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；
- 2 门岗室、垃圾设施等建筑物、构筑物完好，发现问题及时修复；
- 3 室内外强弱电机房、电缆井、电表箱、监控表箱、管道井房等设施设备完好，无安全隐患；
- 4 休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理。

4.3.3 设备房管理应符合下列规定：

- 1 设备房按设施设备的特性、需求做好日常管理，设备房门上设有标注设备名称、主要责任人的标志；
- 2 室内管理制度、运行规程、维修规程、保养规程、应急预案等制度上墙明示；
- 3 室内照明的照度符合有关规范的照度值，应急照明灯具工作正常；
- 4 室内温度、湿度保持在设备的适应区间内，通风设备可正常运行；
- 5 特殊专用的工器具设有工具柜并存放在设备房内，需要强制定期检验的，按要求检验，检验报告一并放置；
- 6 设备周围在地面施划警示区域；
- 7 设备房内设置防鼠措施。

4.3.4 电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应按规定委托专业机构进行维修和养护。

4.3.5 公建配电系统与公共照明系统管理应符合下列规定：

- 1 供电回路编号完整，可准确识别上级接火点与供电负荷名称，公共照明回路标识名称与实际相符；
- 2 变配电室或箱式变电室应每日巡查 1 次，并采集记录相关运行数据，供电负荷较重时，增加日巡查次数；
- 3 高压部分的设施设备（包括变压器）应每年做 1 次预防性试验；
- 4 配电柜的仪表、指示灯完好率 100%；

5 公共照明控制装置、灯具应每月巡查 1 次。

4.3.6 避雷设施管理应符合下列规定：

- 1 避雷装置外观完好、功能正常；
- 2 避雷接地装置牢固、外观良好、安全可靠；
- 3 屋顶避雷装置及接地装置应当由防雷专业单位每年进行 1 次专业测试，检测要求应当符合国家及相关行业的规范。

4.3.7 非生活用水供水系统管理应符合下列规定：

- 1 绿化用水、消防用水等非生活用水供水系统水表井、检查井、阀门井应定时巡视检查；
- 2 熟悉供水管线的走向，并应定时巡视检查；
- 3 绿化取水点设备完好率 100%。

4.3.8 由物业服务人实施区域供暖服务的，供暖系统管理应符合下列规定：

- 1 按当地供暖时间如期运行供暖系统；
- 2 供暖机组 24 小时值守运行，并按机组设备说明要求，采集记录相关运行数据；无须有人值守的机组，按机组设备说明要求，应定时巡查，并采集记录相关运行数据；
- 3 熟悉供热管线走向，应定时巡查管线中的各类阀门，保持各连接点完好，无渗漏现象；
- 4 供暖管网保温措施应当完好无损；
- 5 室内温度按当地有关规定达标。

4.3.9 雨、污水排水系统管理应符合下列规定：

- 1 熟悉雨、污水系统管线走向，以管线设计起始点划分为最小设施单元进行管理；
- 2 管线上的各类井、池应定时巡查；
- 3 雨、污水管线应定时疏通；
- 4 化粪池应定时检查，视容量情况给予清掏，化粪池井盖定时巡查；
- 5 所有井盖、箅子完好率 100%；
- 6 楼内共用的污水排出管应定时检查疏通；

7 天沟、檐沟、雨水口、落水口、外排雨水立管、室内积水坑、强排管道、阀门应定时巡查；

8 污水提升泵应定时手动测试。

4.3.10 电梯管理应符合下列规定：

1 电梯应设置梯控系统、电动自行车梯阻系统；

2 应张贴《乘梯须知》、禁烟标志；

3 电梯应急电话应定时测试，确保通信正常；

4 电梯消防系统联动功能应开启；

5 保持电梯轿厢通风良好；

6 电梯外呼应定时巡视，保持安装牢固、显示正常；

7 电梯发生困人事件，服务人员应及时到达现场，安抚被困人员，并实施救援。

4.3.11 消防自动报警系统管理应符合下列规定：

1 消防报警主机应定时检查，对主机内部除尘，目视无积尘，擦拭无脏垢；

2 火灾探测器、手动报警按钮、消火栓按钮每月按每回路抽查不少于10%的数量测试；

3 设备房消防电话应定时通话检测；

4 消防广播应定时播放测试；

5 电梯迫降应定时测试；

6 应急照明箱应定时强启测试。

4.3.12 消防防排烟设备管理应符合下列规定：

1 送风机、排烟风机、消防报警主机、防火卷帘应定时巡查，手动测试，消防报警主机控制测试；

2 送风机、排烟风机控制箱处于自动伺服状态；

3 防火阀应定时手动测试；

4 风道、排烟道应定时检查；

5 送风口应定时与消防报警主机联动测试，并复位；

6 防火卷帘控制箱处于自动伺服状态。

4.3.13 消火栓系统管理应符合下列规定：

- 1 消火栓管网压力保持系统要求的压力值，应定时手动盘泵（配有自动巡检柜的除外）；
- 2 熟悉管网走向，应定时沿管线巡查，保持阀门处于开启状态，无渗漏现象；
- 3 消火栓箱内水带、枪头配备齐全；
- 4 高位水箱应定时巡查，水箱水位保持在设计水位；
- 5 高位水箱加压泵应定时手动测试，控制箱处于自动伺服状态；
- 6 试验消火栓应定时测试，加压水泵启动符合相关规范要求；
- 7 室外消火栓、水泵结合器应定时巡查，冬季应注意防冻防寒，保暖工作，保持功能正常。

4.3.14 自动喷水系统管理应符合下列规定：

- 1 喷淋管网压力保持系统要求的压力值，应定时手动盘泵（配有自动巡检柜的除外）；
- 2 熟悉防火分区及管网走向，应定时对管网巡查，保持阀门处于开启状态，无渗漏现象；
- 3 应定时在每个防火分区的末端试水装置处测试，报警阀启动、警铃发声、水泵启动应符合相关规范要求；
- 4 高位水箱应定时巡查，水箱水位保持在设计水位；
- 5 高位水箱加压泵应定时手动测试，控制箱处于自动伺服状态；
- 6 水泵接合器应定时巡查，保持功能正常。

4.3.15 楼宇门禁系统管理应符合下列规定：

- 1 楼宇门禁主机应定时巡查，保持设备完好、功能正常；
- 2 楼宇门禁系统电源箱（含电池）、楼层解码板、线路应定时巡查；
- 3 住户室内分机故障 3 小时内维修完好；
- 4 系统故障 48 小时内维修完好。

4.3.16 安防视频监控管理系统管理应符合下列规定：

- 1 视频监控系统线路、光端机、交换机应定时巡查；
- 2 摄像机、云台应定时巡查，保持安装牢固、接线整洁、功能正常；

3 显示屏或者电视墙、录像机、视频分配器、矩阵、控制键盘、专用 UPS 备用电源、机柜等监控室内后端设备应定时做专项清洁保养，目视无积尘，擦拭无脏垢；

4 专用 UPS 备用电源按照产品说明要求，做好充放电工作，保持功能正常、容量达标；

5 监控系统故障 3 小时内修复；

6 录像资料存储符合相关规范要求。

4.3.17 周界防范系统管理应符合下列规定：

1 周界主机应定时清洁保养，目视无积尘，擦拭无脏垢；

2 压线连接应定时检查，保持接线牢固；

3 对射探头应定时检查，保持安装牢固、接线整洁、功能正常；

4 报警功能应定时测试，保持功能正常；

5 分时段布防使用时发生故障，在下一个布防时点前修复；24 小时布防使用时发生故障，在 2 小时内修复。

4.3.18 背景音乐系统管理应符合下列规定：

1 对日常、主题节日的背景音乐播放时间、内容、音量有制度规定，并按照规定标准播放；

2 各类播放机、功放、机柜、播放音箱应当定时清洁保养，无故障，目视无积尘，擦拭无脏垢；

3 背景音乐系统故障 3 日内修复。

4.3.19 景观喷水系统管理应符合下列规定：

1 根据季节规定年度运行期间和日常、节假日的开启、关闭时间，并按规定标准运行；

2 在运行期间，应定时检查水泵、控制箱、管件，保持功能正常；

3 冬季上冻前退水，防止设施设备损害；

4 发生故障 3 日内修复。

4.3.20 亮化泛光照明系统管理应符合下列规定：

1 合理规定开启、关闭时间，并按规定标准运行；

2 应定时巡查各回路的控制装置；

3 光源故障及时更换，系统故障 1 周内修复；

4 应定时巡查灯具，保持安装牢固、线路整洁。

4.3.21 残疾人及适老化防护设施管理应符合下列规定：

- 1 无障碍通道出入畅通，防滑防跌防冻；
- 2 通道地面平整，扶手牢固，无安全隐患。

4.3.22 电动车充电设施管理应符合下列规定：

- 1 应完善集中充电场所；
- 2 充电基础设施设备安装牢固、外观良好、安全可靠；
- 3 配置的灭火设施设备数量符合现场实际，外观良好，安全有效。

4.3.23 人防设施管理应符合下列规定：

- 1 人防设施功能应随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常；
- 2 人防通风系统试机正常、功能有效；
- 3 避难设施完好；
- 4 人防工程检查合格，符合国家及相关行业的要求。

4.3.24 共用设施设备管理等级标准应按本标准附录 A 的表 A.0.3 实施。

4.4 秩序维护管理

4.4.1 日常秩序维护应符合下列规定：

- 1 做好物业管理区域内公共秩序维护工作；
- 2 具有公共秩序维护措施及各类台账记录。

4.4.2 出入管理应符合下列规定：

- 1 对物业管理区域内的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；
- 2 封闭管理的住宅小区，应当做好外来车辆进出的登记工作，阻止商贩及外来人员随意进出住宅小区，并对大件物品进出小区进行记录。

4.4.3 日常巡视应符合下列规定：

- 1 及时发现和快速处置物业管理区域内公共秩序维护管理中的

问题；

2 遇到突发公共事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

4.4.4 安全防护管理应符合下列规定：

1 物业管理区域内设有安全防护监控设备的，应保持设备 24 小时运行；

2 发现异常情况，及时通知相关人员到现场处置；

3 监控影像资料、报警记录应至少留存 30 日备查，不得删改或扩散；

4 制定并实施应对突发公共事件的应急预案；

5 安防监控资料应建立保密制度，未经授权不得对外泄露监控信息。

4.4.5 车辆管理应符合下列规定：

1 制定物业管理区域内的车辆管理方案、停车场管理制度及使用守则，明确临时停车规定、货运车辆进出规定、收费标准等；

2 应做好特种车辆的引导和配合，保证特种车辆的畅通有序；

3 物业管理区域内的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；

4 维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；

5 电动自行车应集中存放、集中充电，严禁进楼入户；

6 充电设施的安装和使用应符合国家及相关行业的要求；

7 停车场、库内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。

4.4.6 秩序维护管理等级标准应按本标准附录 A 的表 A.0.4 实施。

4.5 环境卫生管理

4.5.1 日常环境卫生管理应符合下列规定：

1 做好物业管理区域内公共环境的清洁工作；

2 具有维护环境清洁的措施及各类巡查台账记录。

4.5.2 共用部位环境卫生服务应符合下列规定：

1 走廊、门厅、大堂、楼梯、消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；

2 电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹；

3 楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网；

4 门、窗表面无积灰、无蜘蛛网；

5 灭、防火设施表面无积灰、无蜘蛛网；

6 天花板、通风口、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网；

7 平台、屋顶、雨篷定期清扫。

4.5.3 公共区域环境卫生服务应符合下列规定：

1 公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积；

2 停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾；

3 绿化区域无暴露垃圾。

4.5.4 垃圾桶设置与垃圾存放场地应符合下列规定：

1 垃圾箱、桶分类设置，目视整洁；

2 垃圾存放场地应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；

3 垃圾存放场地表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；

4 设置必要的灭虫害措施。

4.5.5 垃圾收集与清运应符合下列规定：

1 实行生活垃圾分类收集，应按规定设立分类收集点，日产日清；

2 临时垃圾应每日清理；

3 建筑装饰垃圾应定点有序分类堆放。

4.5.6 消杀灭害应符合下列规定：

1 定期对垃圾桶、垃圾存放场地、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消杀灭害；

2 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

4.5.7 环境卫生管理等级标准应按本标准附录 A 的表 A.0.5 实施。

4.6 绿化养护管理

4.6.1 绿化区域应符合下列规定：

- 1 绿化区域内不得有裸土；
- 2 绿化区域植物配比应符合乔木不低于30%、灌木不低于50%、草坪不低于20%的要求；
- 3 公共绿化应及时更新、灌溉，按时修剪，清除杂草，防治病虫害；
- 4 对不符合规划要求，影响房屋日照、公共安全的绿化树木，按照有关规定向管理部门申报移植更新，经相关部门批准后组织移植更新。

4.6.2 日常绿化养护管理应符合下列规定：

- 1 做好物业管理区域内公共绿化的管理工作；
- 2 具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。

4.6.3 绿化养护管理等级标准应按本标准附录A的表A.0.6表实施。

附录 A 住宅物业管理等级标准

A.0.1 客户服务管理等级标准应符合表 A.0.1 的要求。

表 A.0.1 客户服务管理等级标准

内 容	一级	二级	三级	四级	五级
建设单位、业主通过选聘的方式与物业服务企业签订规范的物业服务合同或前期物业服务合同，并按照规定办理备案登记	√	√	√	√	√
实行项目管理制度，项目负责人应具有物业管理师或物业管理企业经理资格，且有规定年限以上的物业服务企业同等岗位工作经历	√	√	≥1年	≥2年	≥3年
承接项目时，与甲方签订承接查验协议，对物业共用部位、共用设施设备组织查验，验收和交接手续记录完整	√	√	√	√	√
在客户服务场所公示物业服务企业证照或复印件、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人信息、物业服务事项、服务标准、收费标准、特约服务内容、投诉电话和需要公示的其他事项	√	√	√	√	√

续表 A.0.1

内 容	一级	二级	三级	四级	五级
客户服务场所每日工作时间应按规定执行,其他时间应设置值班人员,设置并公示 24 小时服务电话	≥8 小时	≥8 小时	≥8 小时	≥12 小时	≥12 小时
管理体系建设	制定符合该项目的 基本制度和物 业服务方案	制定符合该项目的 基本制度和物 业服务方案	制定符合该项目的 完整制度和物 业服务方案	制定符合该项目的 完整制度和物 业服务方案,通 过质量管理体系 的认证	制定符合该项目的 全面制度和物 业服务方案,通 过质量管理体系 的认证
建立完善的档案管理制度	√	√	√	√	√
采取电话或走访的方式加强与业主或 物业使用人的沟通,并做好书面记录	≥总户数的 50%	≥总户数的 50%	≥总户数的 60%	≥总户数的 75%	≥总户数的 80%
涉及影响业主或使用人正常生活的重 要物业服务事项,应在主要出入口、 张贴栏、各楼单元门内张贴通知,或 通过小区广播、微信公众号等渠道通 知,履行告知义务	√	√	√	√	√
每年应按规定公开征询业主对物业服务 的意见,并对物业服务意见制订 整改计划,公示整改情况	≥1 次	≥1 次	≥1 次	≥2 次	≥2 次

续表 A.0.1

内 容	一级	二级	三级	四级	五级
客户满意度测评调查表发放率应达到	≥ 30	≥ 40	≥ 50	≥ 60	≥ 60
客户满意度测评调查表回收率应达到	≥ 67%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 80%	≥ 85%
客户满意率应达到	≥ 70%	≥ 75%	≥ 80%	≥ 85%	≥ 90%
24 小时受理业主或使用人报修, 有报修、维修记录, 电话回访率达到 100%, 并留有回访记录	√	√	√	√	√
水、电急修应按规定时间到场	≤ 60 分	≤ 60 分	≤ 60 分	≤ 45 分	≤ 30 分
报修受理	到场处理时间按约定, 一次维修合格率不低于 85%	到场处理时间按约定, 一次维修合格率不低于 90%	到场处理时间按约定, 一次维修合格率不低于 90%	到场处理时间按约定, 一次维修合格率不低于 95%	到场处理时间按约定, 一次维修合格率不低于 95%
应在规定期限内对业主或使用人的投诉进行回复	7 个工作日	7 个工作日	5 个工作日	3 个工作日	2 个工作日
物业服务费用实行酬金制的, 每年应按规定公布物业服务资金的收支情况	≥ 1 次	≥ 1 次	≥ 1 次	≥ 2 次	≥ 2 次
无偿提供便民服务, 如代购飞机票、火车票, 代收信件, 便民雨伞、服务手推车等	≥ 1 种	≥ 2 种	≥ 2 种	≥ 3 种	≥ 5 种

续表 A.0.1

内 容	一级	二级	三级	四级	五级
开展社区文化主题活动，法定节假日有专题活动布置	有节假日必要的布置	有节假日必要的布置	有节假日主题布置，每年举行 1 次以上的社区文化活动	有节假日主题布置，每年举行 2 次以上的社区文化活动	有节假日主题布置，每年举行 2 次以上的社区文化活动
每年第四季度制订下一年度共用部位及共用设施设备维修养护计划	√	√	√	√	√

A.0.2 共用部位管理等级标准应符合表 A.0.2 的要求。

表 A.0.2 共用部位管理等级标准

共用部位 巡查	内容	共用部位管理等级标准				
		一级	二级	三级	四级	五级
共用 部位 巡查	主体结构安全，房屋外立面无破损	1次/年		1次/半年	1次/季	1次/月
	屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞	1次/半年		1次/季	1次/月	1次/周
	大厅、楼梯、电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固	1次/季		1次/月	2次/月	1次/周
	照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/周	1次/日
	楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整	1次/季		1次/月	2次/月	1次/周
	门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活	1次/季		1次/月	2次/月	1次/周
	防水层无气鼓、碎裂	1次/年		1次/半年	1次/季	1次/月
	隔热板无断裂、缺损	1次/年		1次/半年	1次/季	1次/月
	屋顶平台排水沟畅通	1次/半年		1次/季	1次/月	1次/周
	道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂	1次/年	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/周
楼外 公共 区域 巡查	排水沟渠无阻碍、畅通	1次/半年		1次/季	1次/月	1次/周
	交通标志清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患	1次/年	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/周
	绿地水龙头出水正常	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/半月	1次/周
	花坛完整	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/半月	1次/周

续表 A.0.2

内容	一级		二级	三级	四级	五级
	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/月	1次/半月	1次/周
景观小品设施外观完好、功能完好	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/月	1次/半月	1次/周
水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/月	1次/周	1次/日
巡查 无漏电隐患	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/月	1次/周	1次/日

A.0.3 共用设施设备管理等级标准应符合表 A.0.3 的要求。

表 A.0.3 共用设施设备管理等级标准

	内容	一级	二级	三级	四级	五级
附属 设施 巡查	围墙栅栏完好，定期做好维护保养	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/月	1次/周
	门岗室、垃圾设施等建筑物完好，发现问题及时修复	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/月	1次/周
公建配 电系统、照 明系统、接 防雷系统 地系统	室内外强弱电机房、管道井房等设施完好，无安全隐患	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/半月	1次/周
	休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理	√	√	√	√	√
	供电回路编号完整，可准确识别上级接火点与供电负荷名称，公共照明回路标识名称与实际相符	1次/日	1次/日	1次/日	1次/日	1次/日
	变配电室或箱式变电室内巡查，并采集记录相关运行数据，供电负荷较重时，增加日巡查次数	1次/年	1次/年	1次/年	1次/年	1次/年
	高压部分的设备设施（包括变压器）做预防性试验	100%	100%	100%	100%	100%
	配电柜的仪表、指示灯完好率	1次/月， ≥80%	1次/半月， ≥85%	1次/周， ≥90%	2次/周， ≥95%	1次/日， ≥95%
	公共照明控制装置、灯具巡查，完好率	√	√	√	√	√
	室内照明按设计控制方式开启关闭，室外照明制定合理开启关闭时间，满足使用需求	√	√	√	√	√
	建筑物防雷接地系统检测接地电阻，保持接地电阻值符合相关要求	√	√	√	√	√
	避雷设施检查，保持完好，无锈蚀、变形、断裂现象	√	√	√	√	√

续表 A.0.3

	内容	一级	二级	三级	四级	五级
非生活 用水供 水系统	绿化用水、消防用水等非生活用水供水系统水表井 巡视检查	1次/季	1次/月	1次/月	2次/月	1次/周
	熟悉供水管线的走向，巡查管线中的检查井、阀门 井，保持井盖完好，井内无异物	1次/季	1次/月	1次/月	2次/月	1次/周
	绿化取水点设施完好率	100%	100%	100%	100%	100%
供暖 系统 (仅限 区域自 行供暖 系统)	供暖机组 24 小时值守运行，并按机组设备说明要求， 采集记录相关运行数据，无须有人值守的机组，按 机组设备说明要求，做好定时巡查，并采集记录相 关运行数据，设备说明无具体定时巡查要求的，每 2 小时巡查 1 次，并采集记录相关运行数据	√	√	√	√	√
	熟悉供热管线走向，巡查管线中的各类阀门，保持 各连接点完好，无渗漏现象	1次/月	1次/半月	1次/半月	1次/周	1次/周
	供暖管网保温措施完好无损	√	√	√	√	√
	室内温度按当地有关规定达标	√	√	√	√	√
	管线上的各类井、池、盖巡查	1次/季	1次/月	1次/月	2次/月	1次/周
雨、污水 排水 系统	雨、污水管线疏通	1次/年	1次/年	1次/半年	1次/季	1次/季
	化粪池检查，视容量情况给予清掏	1次/半年	1次/半年	1次/半年	1次/季	1次/季
	化粪池井盖巡查	1次/季	1次/月	1次/月	2次/月	1次/周

续表 A.0.3

内容	一级	二级	三级	四级	五级
所有井盖、算子完好率 100%	√	√	√	√	√
楼内共用的污水排出管疏通	1 次/年	1 次/年	1 次/半年	1 次/季	1 次/季
天沟、檐沟、雨水口、落水口巡查	1 次/季	1 次/月	1 次/月	2 次/月	2 次/月
外排雨水立管巡查	1 次/季	1 次/季	1 次/月	1 次/月	1 次/月
室内积水坑、强排管道、阀门检查	1 次/月	2 次/月	1 次/周	2 次/周	1 次/日
污水提升泵手动测试	1 次/月	2 次/月	1 次/周	2 次/周	1 次/日
电梯属于特种设备,按照相关强制规范维修、保养,保持功能正常; 电梯内除相关规范要求外,需张贴《乘梯须知》、禁烟标志	√	√	√	√	√
配置梯控系统、电动自行车梯阻系统	√	√	√	√	√
电梯应急电话应测试,确保通信正常	1 次/日	1 次/日	1 次/日	1 次/日	1 次/日
电梯消防系统联动功能应当开启; 制定电梯轿顶风机运行期间、时间,并按制定标准运行	√	√	√	√	√
电梯外呼巡查,保持安装牢固、显示正常	1 次/周	1 次/周	2 次/周	1 次/日	1 次/日
电梯发生困人事件,服务人员在规定时间内到达现场,安抚被困人员,并实施救援	≤30 分	≤30 分	≤30 分	≤20 分	≤15 分

续表 A.0.3

	内容	一级	二级	三级	四级	五级
消防自动报警系统	消防报警主机检查,对主机内部除尘,目视无积尘,擦拭无脏垢	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	火灾探测器、手动报警按钮、消火栓按钮每回路抽查不少于10%的数量测试	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	设备房消防电话通话检测	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	消防广播播放测试	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	电梯迫降测试	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	应急照明箱强启测试	1次/季	1次/季	1次/季	1次/季	1次/季
	送风机、非烟风机巡查,手动测试,消防报警主机控制测试	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
消防排烟设备	送风机、排烟风机控制箱处于自动伺服状态	√	√	√	√	√
	防火阀手动测试	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	风道、排烟道检查	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	送风口由消防报警主机联动测试,并复位	1次/季	1次/季	1次/季	1次/季	1次/季
	防火卷帘巡查,手动测试,消防报警主机控制测试	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	防火卷帘控制箱处于自动伺服状态	√	√	√	√	√

续表 A.0.3

内容	一级	二级	三级	四级	五级
消火栓系统	消火栓管网压力保持系统要求的压力值,手动盘泵(配有自动巡检柜的除外)	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	熟悉防火分区及管网走向,对管网巡查,保持阀门处于开启状态,无渗漏现象	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	消火栓箱内水带、枪头配备齐全	√	√	√	√
	高位水箱巡查,水箱水位保持在设计水位	1次/日	1次/日	1次/日	1次/日
	高位水箱加压泵手动测试,控制箱处于自动伺服状态	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	水泵接合器巡查,保持功能正常	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
自动喷水系统	喷淋管网压力保持系统要求的压力值,手动盘泵(配有自动巡检柜的除外)	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	熟悉防火分区及管网走向,对管网巡查,保持阀门处于开启状态,无渗漏现象	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	在每个防火分区的末端试水装置处测试,报警阀启动、警铃发声、水泵启动应符合相关规范要求	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	高位水箱巡查,水箱水位保持在设计水位	1次/日	1次/日	1次/日	1次/日
	高位水箱加压泵手动测试,控制箱处于自动伺服状态	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	水泵接合器巡查,保持功能正常	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月

续表 A.0.3

内容	一级	二级	三级	四级	五级
楼宇门禁系统巡查, 保持设备完好、功能正常	1次/月	2次/月	1次/周	2次/周	1次/日
楼宇门禁系统电源箱(含电池)、楼层解码板、线路巡查	1次/季	1次/月	2次/月	1次/周	1次/周
住户室内分机故障维修	≤3小时	≤3小时	≤2小时	≤2小时	≤2小时
系统故障维修	≤48小时	≤48小时	≤24小时	≤12小时	≤12小时
视频监控线路、光端机、交换机巡查, 目试无积尘, 擦拭无脏垢	1次/季	1次/季	1次/月	1次/月	1次/月
摄像机、云台巡查, 保持安装牢固、接线整洁、功能正常	1次/季	1次/季	1次/月	1次/月	1次/周
显示屏或电视墙、录像机、视频分配器、矩阵、控制键盘、专用UPS备用电源、机柜等监控室内后端设备做专项清洁保养工作, 目试无积尘, 擦拭无脏垢	1次/半年	1次/半年	1次/季	1次/月	1次/月
专用UPS备用电源按产品说明要求, 做好充放电工作, 保持功能正常、容量达标	√	√	√	√	√
监控系统故障修复	≤3小时	≤3小时	≤3小时	≤3小时	≤3小时
录像资料存储符合相关规范要求	√	√	√	√	√

续表 A.0.3

内容		一级	二级	三级	四级	五级
周界防范系统	周界主机清洁保养，目试无积尘，擦拭无脏垢	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月	1次/月
	压线连接检查，保持接线牢固	1次/周	1次/周	1次/周	1次/周	1次/周
	报警功能测试，保持功能正常	1次/日	1次/日	1次/日	1次/日	1次/日
	发生故障时修复	≤2小时	≤2小时	≤2小时	≤2小时	≤2小时
背景音乐系统	合理制定日常、主题节日的背景音乐播放时间、内容、音量，并按制定标准播放	—	—	—	√	√
	播放音箱检查，查看有无故障	—	—	—	1次/日	1次/日
	各类播放机、功放、机柜做清洁保养工作，目试无积尘，擦拭无脏垢	—	—	—	1次/月	1次/月
	背景音乐系统故障修复	—	—	—	≤3日	≤3日
景观喷水系统	根据季节制定年度运行期间，合理制定日常、节假日的开启、关闭时间，并按制定标准运行	—	—	√	√	√
	在运行期间，检查水泵、控制箱、管件，保持功能正常	—	—	1次/月	1次/月	1次/月
	冬季上冻前退水，防止设备、设施损害	—	—	√	√	√
	发生故障修复	—	—	≤3日	≤3日	≤3日

续表 A.0.3

	内容	一级	二级	三级	四级	五级
亮化 泛光 照明 系统	合理制定开启、关闭时间，并按制定标准运行	—	—	√	√	√
	巡查各回路控制装置	—	—	1次/月	1次/月	1次/月
	光源故障及时更换，系统故障修复	—	—	1次/周	≤3日	≤3日
	灯具巡查，保持安装牢固、线路整洁	—	—	1次/周	1次/日	1次/日

A.0.4 秩序维护管理等级标准应符合表 A.0.4 的要求。

表 A.0.4 秩序维护管理等级标准

内容		一级	二级	三级	四级	五级
人员要求	应配备公共秩序维护人员或专职安保人员负责物业管理区域内公共秩序的维护； 专职安保人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗； 自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗	√	√	√	√	√
	上岗时佩戴统一标志（胸卡、胸牌），穿戴统一工作服，仪容仪表规范整齐	√	√	√	√	√
	上岗人员年龄占比 60%以上人员 能正确使用小区内设置的各类消防、物防、技防器械和设备，配备对讲装置或必要的安全护卫器械、便民设施等	不超过 60 岁 —	不超过 60 岁 —	60 岁以下 √	55 岁以下 √	50 岁以下 √
管理要求	建立门卫、值班、巡查制度，落实岗位责任制，人员到位、责任到位	√	√	√	√	√
	保障值班电话畅通，接听及时，做好记录 规范使用文明用语，认真做好各项记录，记录及时、清晰、完整、有效	—	√	√	√	√

续表 A.0.4

内容	一级	二级	三级	四级	五级
主出入口 24 小时值班	√	√	√	√	√
在出入口高峰时间（7：00—9：00，17：00—19：00）设人执勤并提供立岗服务	—	—	专人执勤	专人执勤	双人执勤
对装修及其他临时施工人员进行出入证管理，加强出入人员盘查	—	√	√	√	√
封闭管理的住宅小区，应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩及外来人员随意进出住宅小区，并对大件物品进出小区进行记录	—	—	√	√	√
保证出入口环境整洁、有序，道路畅通	出入口畅通	出入口畅通	√	√	√
制定详细的巡查方案。小区围墙、院落、车库、车场定期巡查。重点部位增加巡查频次，并做好记录	—	6 小时 1 次	4 小时 1 次	3 小时 1 次	2 小时 1 次
定时巡查楼梯间等楼内公共区域，保持楼梯间畅通，无擅自占用、乱堆乱放现象	—	每 5 日	每 3 日	每日	每日
巡查中发现各区域内有异常的，通知有关部门并在现场采取必要措施	√	√	√	√	√
设有监控室的应设专人 24 小时值班，交接班记录应规范，记录及时、清晰、完整、有效	有人值守	有专人值守、有记录	√	√	√

续表 A.0.4

内容		一级	二级	三级	四级	五级
安防设备	监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员在第一时间赶到现场按照有关规定和约定进行处理	及时到场	及时到场	5分钟内	5分钟内	5分钟内
	监控影像资料、报警记录应当至少留存30日备查，不得删改或扩散，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；重要情况或重大问题录入资料应延长保留天数或及时另行保存	—	—	至少30日	至少30日	至少40日
车辆管理	按车辆行驶要求设立标志牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标志规范，物业管理区域内的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志、反光凸面镜等，有条件的住宅小区宜设立临时停车位	√	√	√	√	√
	车库道闸系统、车库内照明、消防设备设施应保证正常使用	√	√	√	√	√
	停车场出入口采用系统或智能设备管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系人及联系电话，确保通话清晰、顺畅、及时接听	—	—	√	√	√
	建有机械停车设备的车库应设专业管理人员，并持证上岗	√	√	√	√	√
	住宅小区中的车库不应私自改建、改变用途、分隔和拆除	—	√	√	√	√

续表 A.0.4

内容		一级	二级	三级	四级	五级
车辆管理	非机动车应定点存放、集中管理，并依照委托合同约定，做好相关管理服务	—	√	√	√	√
	应配置电动车集中停放设施、集中充电设施。充电设施的安装和使用，应符合国家及相关行业的要求	√	√	√	√	√
	非机动车管理制度、充电管理制度健全并落实到位；定期对非机动车充电桩进行巡查，附近配置不少于4个4公斤灭火器等消防设备	—	—	—	√	√
消防管理	制定与物业管理区域相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材	√	√	√	√	√
	物业管理区域内设有消防控制室、微型消防站、消防器材，应符合国家及相关行业的要求	√	√	√	√	√
	建立消防档案并妥善保存，存档备查	√	√	√	√	√
突发事件防范	建立消防安全评估制度	1次/年	1次/年	1次/年	1次/半年	1次/半年
	制定公共突发事件处理机制，制定洪涝、地震、严寒、暴风雪、大风等突发性自然灾害，火灾、燃气泄漏、治安、公共卫生、电梯困人事故等突发事件应急预案	√	√	√	√	√

续表 A.0.4

内容		一级	二级	三级	四级	五级
突发事件 事件 防范	事发及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施	√	√	√	√	√
	对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告有关部门和告知相关业主	√	√	√	√	√
	在发现电梯困人事故时，按照程序启动应急预案	√	√	√	√	√
	每年组织各种应急预案演习	1次以上	1次以上	1次以上	2次以上	2次以上

A.0.5 环境卫生管理等级标准应符合表 A.0.5 的要求。

表 A.0.5 环境卫生管理等级标准

内容		一级	二级	三级	四级	五级
人员要求	应配备专职保洁人员负责物业管理区域内公共区域的环境清洁	√	√	√	√	√
管理要求	做好物业管理区域内公共环境的清洁工作	√	√	√	√	√
	具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录	√	√	√	√	√
	保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴工牌	√	√	√	√	√
	走廊、门厅、大堂、楼梯、消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况	√	√	√	√	√
楼内保洁	地面应按按规定每日清扫，无垃圾、杂物及污渍，每日巡回保洁不少于规定频次	—	清扫1次/日 保洁≥1次	清扫1次/日 保洁≥1次	清扫1次/日 保洁≥2次	清扫2次/日 保洁≥3次
	按规定每日擦拭大堂、一层候梯厅信报箱	—	—	—	1次/日	1次/日
	每周擦拭大堂、一层候梯厅墙面1次	—	—	—	1次/周	2次/周
	楼层通道和楼梯台阶应按按规定定期清扫	1次/周	1次/周	2次/周	1次/日	1次/日
	楼层通道和楼梯台阶地面应按按规定定期湿拖，干净整洁	2次/年	1次/季	1次/月	1次/周	3次/周
	楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆、公共设施等应按按规定定期清洁，表面无积灰、无蜘蛛网	1次/年	1次/季	1次/周	3次/周	1次/日

续表 A.0.5

内容	一级	二级	三级	四级	五级	
楼内 保洁	天花板、公共灯具、墙面、踢脚线应按规定定期清洁，表面无积灰、无蜘蛛网	1次/年	1次/半年	1次/2月	1次/月	
	共用门窗玻璃应按规定定期擦拭，目视干净	1次/年	1次/半年	1次/2月	1次/月	
	电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹	√	√	√	√	√
	电梯轿厢地面应按规定每日清扫、湿拖	—	清扫1次/日 湿拖1次/周	清扫1次/日 湿拖3次/周	清扫1次/日 湿拖1次/日	清扫1次/日 湿拖2次/日
	电梯轿厢门和墙面应按规定定期擦拭	—	1次/2日	1次/日	1次/日	2次/日
	电梯轿厢内灯饰及顶部应按规定定期清洁	—	1次/半年	1次/季	1次/月	2次/月
	不锈钢或其他装饰的电梯轿厢应按规定定期护理	—	—	1次/月	1次/半月	1次/周
	道路应每日按规定清扫，无明显垃圾堆积，每日保洁时间不少于规定时间，雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行	1次/日	1次/日	1次/日 ≥8小时	1次/日 ≥8小时	2次/日 ≥8小时
	停车场、公用车库或车棚应按规定定期清洁	1次/周	2次/周	3次/周	1次/2日	1次/日
	绿化带应按规定定期清洁，无暴露垃圾，秋冬季或落叶较多季节增加清洁次数	1次/月	2次/周	1次/2日	1次/2日	1次/日
楼外 保洁	水景在开放期内应按规定定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其他净化处理	—	—	1次/2日	2次/日	
	休闲娱乐、健身设施应按规定定期清洁、消毒，保持设施表面干净	—	清洁2次/周	清洁1次/2日 消毒1次/2周	清洁1次/日 消毒1次/周	

续表 A.0.5

内容	一级	二级	三级	四级	五级
3m 以下庭院灯、草坪灯应按规定的定期清洁	—	—	1 次/月	1 次/2 周	1 次/周
标志、宣传牌、信报箱、景观小品应按规定的定期清洁	—	—	1 次/月	1 次/2 周	1 次/周
天台、明沟、屋面、雨篷定期清洁、巡视，排水顺畅、无垃圾堆放	清洁 1 次/年	清洁 1 次/年	清洁 1 次/半年 巡视 1 次/月	清洁 1 次/季 巡视 1 次/半月	清洁 1 次/月 巡视 1 次/周
楼外保洁 设有公共卫生间的应按规定的每日清洁、定期消杀，保持通风，无杂物	清洁 1 次/日	清洁 1 次/日 消杀 1 次/月	清洁 1 次/日 消杀 1 次/月	清洁 1 次/日 消杀 2 次/月	清洁 2 次/日 消杀 2 次/月
商业网点管理有序。排放油烟、噪声应符合国家环保标准，不得乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画。对违规行为进行劝阻；拒不改正的，应报告相关部门	—	—	—	√	√
停车场、公用车库应按规定的定期清洁、冲刷，保持干净，无积存污水和垃圾	√	清洁 1 次/周 冲刷 1 次/季	清洁 2 次/周 冲刷 1 次/2 月	清洁 1 次/2 日 冲刷 1 次/月	清洁 1 次/日 冲刷 1 次/月
天花板、墙面应按规定的定期清洁，无蜘蛛网	—	1 次/半年	1 次/季	1 次/2 月	1 次/2 月
门窗、消防箱、防火门、指示牌、指示灯等公共设施，应按规定的定期清洁，并保持整洁和正常使用	—	1 次/半年	1 次/季	1 次/2 月	1 次/月
垃圾桶布局合理，设置分类垃圾桶，方便业主使用，目视整洁	√	√	√	单元门外合理设置	单元门外及电梯直达地下停车场的通道附近合理设置

续表 A.0.5

内容	一级	二级	三级	四级	五级
垃圾桶必须配置盖, 实行密闭管理	√	√	√	√	√
实行生活垃圾分类收集, 应按照规定设立分类收集点, 日产日清, 临时垃圾应每日清理	√	√	√	建立定时、定点集中清收机制	建立定时、定点集中清收机制
垃圾桶、果皮箱应定期清洁, 周围地面无散落垃圾, 无垃圾外溢、无污水、无明显异味, 定期消毒	1次/月	1次/月	2次/月	1次/周	1次/日
建筑装修垃圾应定点有序堆放	√	√	√	√	√
垃圾存放场地应定期清洗、冲刷, 无污水、垃圾溢出	√	√	√	√	√
垃圾存放场地表面目视整洁, 无蜘蛛网、积灰, 无明显异味	√	√	√	√	√
设置必要的灭害措施	√	√	√	√	√
垃圾生物处理、中水处理等设备保证正常使用, 定期维护	—	—	—	—	√
应有完善的消杀灭害服务方案和管理制度	—	—	√	√	√
定期对垃圾桶、垃圾存放场地、污水水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害	√	√	√	√	√

续表 A.0.5

内容		一级	二级	三级	四级	五级
卫生 消杀	针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制订具体计划，开展卫生消杀。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志	—	√	蚊蝇蟑螂孳生季节 1次/月 灭鼠1次/半年， 无明显鼠迹	蚊蝇蟑螂孳生季节 2次/月 灭鼠1次/季， 无明显鼠迹	蚊蝇蟑螂孳生季节 2次/月 灭鼠1次/季， 无明显鼠迹
宠物 管理	遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作 物业服务企业应协助有关部门，管理好住宅小区内业主或使用人豢养的宠物，要求不得在小区内饲养家禽、家畜及无许可证的宠物等	√	√	√	√	√

A.0.6 绿化养护管理等级标准应符合表 A.0.6 的要求。

表 A.0.6 绿化养护管理等级标准

内容		一级	二级	三级	四级	五级
人员要求	应配备专职绿化人员负责物业管理区域内公共绿化的管理	√	√	√	√	√
	做好物业管理区域内公共绿化的管理工作	√	√	√	√	√
管理要求	具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录,按规定定期编制绿化养护措施和工作计划,并组织落实	√	每年	每半年	每季	每月
	绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)	√	√	√	√	√
绿化要求	绿地内设有宣传和提示标牌,绿化档案齐全	—	—	—	√	√
	公共绿化应及时灌溉,按规定定期修剪、养护,清除杂草,防治虫害,保持观赏效果	√	√	√	√	√
	定期清除绿地杂草、杂物。杂草不得超出规定面积	√	杂草<10%	杂草<10%	杂草<5%	杂草<2%
	对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新,应达到规定存活率,小于规定缺株率,包括行道树缺株率,绿化区域内不应有裸土	—	存活率70%	存活率90%	存活率>95% 缺株率<5%	存活率>95% 缺株率<3%
绿篱、色带及造型植物轮廓清晰,层次分明,无残枝败叶,造型植物枝叶紧密、圆整,观赏效果良好。定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻	—	—	√	√	√	

续表 A.0.6

内容		一级	二级	三级	四级	五级
绿化要求	适时防冻保暖，及时防治大面积病虫害	√	√	√	√	√
	每年冬季定期对树木涂白防冻、消灭越冬虫害	—	—	1次/年	1次/年	1次/年
	定期喷洒药物，预防病虫害；使用药物时，严格按照要求操作并设置警示标志	—	—	√	√	采用生物、物理方法有效防治，禁用高毒或强刺激性的农药。药剂使用管理合理，记录完整
	树冠整齐，侧枝分布均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦	—	√	√	√	修剪>1次/年
	绿化作业产生的垃圾应在作业完成后在规定时间内清理干净	24小时内	4小时内	2小时内	1小时内	半小时内
环境布置	绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当，层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象	—	—	—	√	√
	绿地设施及硬质景观应保持常年完好，无人破坏现象	—	—	—	√	√
	绿地不应有改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木不应悬挂物品及晾晒物品	—	—	√	√	√

续表 A.0.6

内容		一级	二级	三级	四级	五级
环境 布置	设有景观湖的，应保持三季有水，水质良好	—	—	—	—	补水≥1次/年 清淤1次/年
	重大节日或庆典活动，应对公共区域进行花木装饰	—	—	—	—	√
	开展绿化宣传，对小区内古树名木，保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木应进行挂牌标志，注明其名称、科属、产地、生长习性等	—	—	—	√	√

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待,对要求严格程度不同的用词说明如下:

1) 表示很严格,非这样做不可的:

正面词采用“必须”,反面词采用“严禁”;

2) 表示严格,在正常情况下均应这样做的:

正面词采用“应”,反面词采用“不应”或“不得”;

3) 表示允许稍有选择,在条件许可时首先应这样做的:

正面词采用“宜”,反面词采用“不宜”;

4) 表示有选择,在一定条件下可以这样做的,采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为:“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

《客户满意度测评通则》GB/T 19039—2009

《物业管理基础术语》SHDB/Z 287-2018

《房地产业基础术语标准》JCJ/T 30-2015

《住宅物业消防安全管理》XF 1283-2015

《物业管理员（师）职业能力评价规范》T/CPMJ 010-2020

山西省住房和城乡建设厅信息公开
浏览专用