|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.99 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 61 |

陕西省地方标准

DB 61/T XXXXX—20xx

物业服务基本要求

Basic requirements for property service

（本草案完成时间：2024年8月）

xxxx - XX - XX发布

xxxx - XX - XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc19329)

[1 范围 4](#_Toc27755)

[2 规范性引用文件 4](#_Toc15387)

[3 术语和定义 4](#_Toc25453)

[3.1](#_Toc24901) [物业 4](#_Toc10117)

[3.2](#_Toc986) [业主 4](#_Toc22090)

[3.3](#_Toc2715) [物业使用人 5](#_Toc1270)

[3.4](#_Toc16748) [物业服务企业 5](#_Toc29988)

[3.5](#_Toc7069) [物业服务管理 5](#_Toc11393)

[3.6](#_Toc20825) [业主自行管理 5](#_Toc28403)

[3.7](#_Toc31153) [物业服务区域 5](#_Toc22274)

[3.8](#_Toc3552) [物业管理用房 5](#_Toc26249)

[3.9](#_Toc26545) [物业服务合同 5](#_Toc31230)

[3.10](#_Toc26545) [管理规约 5](#_Toc31230)

[3.11](#_Toc7227) [共有部位 6](#_Toc6856)

[3.12](#_Toc23881) [共用设施设备 6](#_Toc20862)

[3.13](#_Toc7972) [特约服务 6](#_Toc24337)

[3.14](#_Toc28064) [公共收益 6](#_Toc15390)

[3.15](#_Toc29335) [社区服务 6](#_Toc30719)

[4 基本要求 7](#_Toc314)

[4.1 机构要求 7](#_Toc7521)

[4.2 人员要求 7](#_Toc21722)

[4.3 管理制度 7](#_Toc12374)

[4.4 档案管理 8](#_Toc14919)

[4.5 社区服务 8](#_Toc8379)

[5 服务要求 8](#_Toc14902)

[5.1 客户服务 8](#_Toc306)

[5.2 共有部位及共用设施设备维护服务 8](#_Toc17442)

[5.3 公共区域秩序维护服务 9](#_Toc32025)

[5.4 公共区域环境卫生维护服务 9](#_Toc12437)

[5.5 绿化养护服务 9](#_Toc4079)

[5.6 突发事件应急处置 9](#_Toc1445)

[6 服务评价与改进 9](#_Toc9637)

[6.1 服务评价 9](#_Toc19692)

[6.2 服务改进 10](#_Toc24883)

[附录A（资料性) 客户服务要求 11](#_Toc26174)

[附录B（资料性） 共有部位维护要求 12](#_Toc12522)

[附录C（资料性） 共用设施设备维护要求 13](#_Toc9519)

[附录D（资料性） 公共区域秩序维护服务要求 15](#_Toc26225)

[附录E（资料性） 公共区域环境卫生维护要求 16](#_Toc14246)

[参考文献 18](#_Toc30603)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由陕西省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：西安创业物业发展有限公司、西安紫薇物业管理有限公司、西安天地源物业服务管理有限责任公司、宝石花物业管理有限公司西安分公司。

本文件主要起草人：贾砺、张丽芳、秦婉红、陈军、荆波峰、笪飞、柳娟、李钰琳、傅小文、刘颖、石建、宋平、张艳、王敏佳。

本文件由西安创业物业发展有限公司负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施中如有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：西安创业物业发展有限公司

电话：029-87998108转829

地址：陕西省西安市雁塔区科技路48号创业广场B座2506室

邮编：710075

物业服务基本要求

* 1. 范围

本文件规定了物业服务的术语和定义、基本要求、服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于陕西省行政区域内物业服务企业提供的物业服务活动。业主自行管理的物业服务参照执行。

* 1. 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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 20647.1 社区服务指南 第1部分：总则

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

GB/T 33942 特种设备事故应急预案编制导则

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

GA 503 建筑消防设施检测技术规程

GA 767 消防控制室通用技术要求

JGJ/T 30 房地产业基本术语标准

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG G0001 锅炉安全技术监察规程

TSG T5002 电梯维护保养规则

DB61/T 1748 电动自行车充电停放场所消防安全规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



物业 property

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

[来源：JGJ/T 30-2015,2.0.14]



业主 owner

房屋的所有权人。本文件所称的业主还包括尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与、拆迁补偿等转移所有权的行为并已经合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

[来源：JGJ/T 30-2015,8.1.1，有修改]



物业使用人 occupant of the property

一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员。

[来源：JGJ/T 30-2015，8.1.2]



物业服务企业 property service management

依法设立、具有独立法人资格，从事物业服务管理活动的企业。



物业服务管理 property service management

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的服务活动。

[来源：JGJ/T 30-2015,2.0.15，有修改]



业主自行管理 self-management of owner in property man-management

业主自行对房屋及配套的设施设备和相关的场地进行维修、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

[来源：JGJ/T 30-2015,8.1.9]



物业服务区域 property service area

依据城市规划、物业权属、物业共用设施设备、建筑 规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域和空间范围。



物业管理用房 office and function rooms for property management

专门供物业管理活动使用的房屋。

[来源：JGJ/T 30-2015,8.1.10]



物业服务合同property service contract

物业服务企业在物业服务区域内，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。

管理规约 stipulation on property management

在一特定的物业管理区域内，全体业主共同制定和遵守的文件，包括区分所有建筑物或建筑区划内业主的权利、义务、责任，以及对物业的使用、维护、管理等内容。

[来源：JGJ/T 30-2015,8.1.11]



共有部位 common area

根据法律、法规和房屋买卖合同，属于业主共有共用的房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、电梯井、楼梯间、走廊通道等的部位。

[来源：JGJ/T 30-2015,8.1.4，有修改]



共用设施设备 shared facilities and equipment

根据法律、法规和房屋买卖合同，物业服务区域内业主共同使用的供排水管道、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、安防设施、垃圾转运、绿地、道路、沟渠、池、井、公益性文体等设施设备。

[来源：JGJ/T 30-2015,8.1.3，有修改]



特约服务 other services

物业服务企业根据业主或物业使用人的委托提供物业服务合同约定内容之外的服务。



公共收益 public benefits

在征得相关业主、业主大会的同意后，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营所获得的利益。包括公共区域的广告收益、停车收益、租赁摊位收益、利用公共配套设施的经营收入、部分通信运营管理费、因物业服务项目公共设施损坏所得赔偿、物业服务用房等利用物业服务区域内业主共有部分、共用设施设备经营所得。

[来源：JGJ/T 30-2015,8.1.12，有修改]



社区服务 community services

物业服务企业直接为社区成员提供的公共服务和其他物质、文化、生活服务。

注：社区服务主要通过公益性、福利性和经营性方式进行。

[来源：GB/T 20647.1-2006,3.2，有修改]

* 1. 基本要求
     1. 机构要求

有委托方提供的物业管理用房，物业管理用房配置符合表1的要求。

1. 物业管理用房配置要求

| 项目规模 | 管理用房面积 | 其他配置 |
| --- | --- | --- |
| 建筑面积＜30 万 ㎡ | 建筑面积30万㎡以下的，按建筑面积的3‰提供，但最低不得少于100㎡ | 1.物业管理用房应按照办公用房标准设计  2.具备水、电等基本使用功能  3.地面以上物业服务用房建筑面积不小于物业服务用房总建筑面积的50%  4.配置独立的水、电等计量器具 |
| 建筑面积≥30 万 ㎡ | 建筑面积超过30万㎡的，除按照30万㎡的3‰提供外，超过部分按1‰的标准提供 |

应配备满足服务需要的设施设备、工具和物资并保持完好、有效，建立管理台账，服务设施设备包括但不限于：

1. 环境维护类：清扫车、洗地机、吸水机、绿篱机、割灌机等；
2. 秩序维护类：巡逻车、对讲机、隔离桩、手持照明灯具、防暴器具等；
3. 工程维护类：人字梯、工具箱、水电工具、污水提升泵等；
4. 其他：服务提示牌、应急药箱、防汛器材等。

应设置客户服务中心及相应岗位，受理业主和物业使用人咨询、缴费、报修、投诉等。

应在物业服务区域内显著位置公示物业服务企业名称、服务项目、服务标准、收费标准、计费方式、收费依据、投诉举报电话等信息。

符合条件的物业服务企业应成立党组织，加强党的建设。

提供物业服务应保留记录，保存期限符合档案管理要求。

宜应用数字化和智能化技术，提供高效的物业服务。

* + 1. 人员要求

配备满足物业服务需要的人员。

具备与从事工作相关的专业知识，按国家法律法规规定取得相应岗位证书。

应对服务人员岗前培训，考核合格后上岗，持续培训。

服务人员应统一着装、佩戴标志，仪容仪表保持整洁。

服务人员应用语文明，宜使用普通话。

服务人员在服务工作过程中，应举止得体、行为规范。

* + 1. 管理制度

应建立健全物业服务公共管理制度和内部管理制度。

公共管理制度主要包括入住管理、安全管理（含消防、安全防范、应急管理）、物业共有部位及共用设施设备管理、装饰装修管理、公共区域秩序维护管理、绿化养护、公共环境卫生管理、满意度调查等。

内部管理制度主要包括人力资源管理、财务管理、档案管理、培训和考核、供方管理、工作现场管理、品质管控、党建等。

* + 1. 档案管理

应建立档案收集、整理、保管、使用、销毁和保密等管理制度，对档案实施分类管理，档案分类包括但不限于：

1. 行政档案；
2. 财务档案；
3. 房屋产权档案；
4. 业主和物业使用人信息档案；
5. 客户服务档案；
6. 共有部位和共用设施管理及运行、维修、养护档案；
7. 公共区域秩序维护档案；
8. 公共区域环境管理档案；
9. 公共收益经营管理档案；
10. 其他档案，如供水、供电、垃圾清运等协议等。

根据档案的不同类别，应采取有效措施保护业主和物业使用人隐私。

宜配置适合安全保存档案的档案室，并配备防火、防盗、防水、防尘、防有害生物以及温湿度调控等设施设备。

宜采用信息化技术提升档案管理水平，并采取措施保障档案信息安全。

* + 1. 社区服务

物业服务企业应在社区党组织的领导下参与社区基层治理服务，协助处理业主和物业使用人相关诉求。

物业服务企业应配合社区开展相关物业党建联建工作。

* 1. 服务要求
     1. 客户服务

结合物业项目特点，客户服务要求参照附录A执行。

经委托可开展特约服务，包括但不限于以下有偿服务：

1. 入室维修服务；
2. 家政服务；
3. 会议服务、礼宾接待服务等；
4. 餐饮服务；
5. 入室绿植养护服务；
6. 搬运服务。
   * 1. 共有部位及共用设施设备维护服务

应通过物业使用说明书、管理规约、用户手册及其他宣传，使业主、物业使用人和物业服务人员了解物业的使用方法。

应及时向相关方报告房屋出现的安全隐患，并配合处置。

应定期维护、保养房屋及配套设施设备。

应定期维护物业服务区域内标识，保持完好。

共有部位维护要求参照附录B执行。

共用设施设备维护要求参照附录C执行。

* + 1. 公共区域秩序维护服务

协助相关部门开展消防、安全、乱搭乱建等管理工作。

公共区域秩序维护服务包括但不限于：

1. 停车管理；
2. 装修管理：
3. 出入管理；
4. 巡查服务；
5. 安全防范值守；
6. 消防安全防范管理；
7. 应急处置。

公共区域秩序维护服务要求参照附录D执行。

* + 1. 公共区域环境卫生维护服务

保洁服务包括但不限于：

1. 清扫共有部位，如道路、门厅、电梯厅、楼梯间、走廊、屋顶等；
2. 擦洗公共设施，如公共门窗、电梯轿厢、楼梯扶手等；
3. 收集清运生活垃圾；
4. 防治有害生物；
5. 其他特约保洁服务，如外墙清洗、室内清洁等。

使用腐蚀性药剂、有害生物防治作业应采取必要的安全防护措施，作业前应提前告知。

高空作业、有限空间作业应符合以下要求：

1. 委托外包服务的，应选择具有相应资质的供应商；
2. 高空保洁作业前，应确定设施、设备、人员防护装置等处于良好状态；
3. 作业中应设置安全防护措施及作业标志。

公共区域环境卫生服务要求参照附录E执行。

* + 1. 绿化养护服务

应制定绿化养护方案，符合物业服务合同的约定。

绿化养护服务要求应符合CJJ/T 287的要求。

* + 1. 突发事件应急处置

应根据物业项目实际制定相应突发事件应急预案。

应急预案的编制、评审、签发及修订应符合GB/T 29639及GB/T 33942的要求。

应急预案应印制并发放至相关岗位。

每年应开展应急预案演练并记录。

* 1. 服务评价与改进
     1. 服务评价

物业服务企业应建立服务评价机制，包括内部测评（内部质量检查与审核）和外部评价（客户满意率评价、客户定期拜访、第三方评价等），保持服务质量符合合同约定，保留评价记录。

服务评价宜按照以下程序开展：

1. 组建评价小组；
2. 制定评价方案；
3. 实施评价方案；
4. 评价结果分析；
5. 评价结果处理。
   * 1. 服务改进

应纠正服务评价中不符合项并复检，保留记录。

及时处理业主和物业使用人的投诉，并对处理结果进行回访。

宜定期分析业主和物业使用人的投诉、建议，持续改进。

2. （资料性）  
   客户服务要求

客户服务要求见表A.1。

* 1. 客户服务要求

| 服务项目 | | 服务要求 |
| --- | --- | --- |
| 接待、电话接听 | | 1.使用文明礼貌用语，窗口人员宜使用普通话  2.设立24小时服务电话 |
| 诉求处理 | 咨询、建议 | 1.宜当场给予答复，当场无法回复的，可约定回复时间  2.跟踪落实不能立即解答的问题，按约定时间回复客户 |
| 报修 | 1.反馈相关部门处理，日常维修应按与客户约定的时间到达，紧急维修宜在30 min内到达现场  2.跟进处理进度，必要时进行回访 |
| 投诉 | 1.安抚客户情绪，详细了解投诉事由，能处理的立即处理，不能立即解决的，告知客户原因，并反馈相关部门处理  2.跟进客户投诉处理进度，投诉处理完成后进行回访  3.一般投诉宜在24 h 内处理完成 |
| 客户业务办理 | 缴费服务 | 1.明确公示告知客户缴费标准和金额，并解答客户咨询和疑惑  2.收到费用，确认收费明细及金额  3.按照实际金额给客户开具等额发票  4.宜用信息化手段，提供便利支付方式 |
| 装饰装修管理服务 | 1.核实办理业务的客户身份  2.按工作流程办理装饰装修手续并存档，主要包括发放装饰装修须知、签订装饰装修管理协议、签订消防安全责任书、签订装修垃圾清运承诺书等，审核涉及动火/高空/有限空间等作业方案、核实登记相关部门装饰装修批准文件 |
| 客户关系管理 | 识别客户服务需求 | 1.通过上门服务、客户接待、服务回访等方式识别客户需求  2.利用网络、服务电话、微信公众号、APP等方式构建与客户双向沟通的渠道 |
| 客户沟通 | 1.制定客户沟通计划，提前与客户联系，约定时间、地点，并简要告知沟通内容。  2.通过客户座谈会、客户满意度调查、上门拜访、文化活动等形式维护客户关系  3.按约定时间到达地点，向客户说明拜访内容，倾听客户意见与建议并详实记录，能够解答的宜当面答复  3.整理沟通记录，协调有关部门解决客户提出的意见和建议，并及时反馈给客户 |
| 文化活动组织 | 1.宜根据实际情况组织文化活动，制定文化活动实施方案，包括活动主题、时间、地点等  2.活动开始前，应按活动方案完成所需场地、物品及人员的准备  3.活动结束后，征求客户对活动的意见及建议，对活动进行总结 |
| 客户满意度调查 | 1.征询客户对物业服务的意见、建议，通过发放调查问卷、上门拜访、APP等方式  2.委托第三方机构开展满意度测评，对不满意事项进行分析、整改、回访 |

1. （资料性）  
   共有部位维护要求

共有部位维护要求见表B.1。

* 1. 共有部位维护要求

| 服务项目 | 服务要求 |
| --- | --- |
| 外立面维护 | 1.主体结构安全，房屋外立面无破损  2.定期巡查，季节更替时期加强巡查频次  3.发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门  4.雷电、强降水、大风等极端天气前后应检查防范措施 |
| 屋面维护 | 1.屋面雨水、污水总管、排水沟、出墙管畅通、无堵塞  2.每年汛前和强降雨后应检查屋面防水和雨水落水管 |
| 公共区域 | 1.大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门应完好，配件齐全，安装牢固  2.照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损  3.楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整  4.门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活  5.强弱电、管道竖井等设施设备完好，无安全隐患  6.房屋基础部位定期维护保养、巡检  7.路面平整，井盖、雨箅齐全完好 |
| 人防设施维护 | 1.水、电、风、暖、通信、消防系统、防汛等设施设备完好、有效，运行正常  2.保持环境整洁，无杂物、垃圾、渗漏  3.进出口道路畅通，地面附属设施完好 |

1. （资料性）  
   共用设施设备维护要求

共用设施设备要求见表C.1

* 1. 共用设施设备要求

| 服务项目 | 服务要求 |
| --- | --- |
| 设备机房管理 | 1.设备房门应锁闭，非工作人员不得入内  2.应采取防动物侵入措施，设置挡鼠板  3.应采取防雨雪侵入措施  4.温湿度、照度应满足设备运行要求  5.高、低压配电柜（屏）前、后应配置绝缘胶垫，安全操作距离标识明显  6.应在显著位置公示管理制度、专业技术人员、设备台账、设备运行信息，设置设施设备管理标识，安装牢固，保持清晰完好；配置并适时使用服务状态标识  7.运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档 |
| 供配电系统维护管理 | 1.变配电室设备维护保养项目应包括高压柜检修保养、低压柜检修保养、补偿电容检查、直流屏、UPS检查、固定螺栓紧固、设备卫生清洁等  2.变配电室设备每年应按计划维护保养不少于1次，断电维护保养应提前告知业主或物业使用人，并做好安全防范措施  3.电气控制柜、线路等低压配电系统应定期检查  4.采取委托专业单位实施维护保养的，应签订合同，并依据合同进行监督管理 |
| 给排水系统维护管理 | 1.给排水系统每年应维护保养不少于2次，停水维护保养应提前告知业主和物业使用人  2.雨（污）水管道、排水沟、化粪池每月检查不少于1次，定期清掏；汛期应增加检查、清理次数。  3.雨（污）水井盖、阀门、管道应定期除锈、刷漆，及时更换损坏井盖  4.二次供水设施卫生管理应符合 GB 17051 的要求，保证生活水箱、水池等检查孔盖板完好并落锁，安装溢流口防护网，定期检查保养附属配件  5应委托专业机构及人员每6个月对生活水箱、水池等进行清洗、保洁、消毒，进行水质化验，确保二次供水水质符合 GB 5749 的要求  6.采取委托专业机构实施维护保养的，应签订合同，并依据合同进行监督管理 |
| 消防系统维护管理 | 1.建筑消防设施的巡查、检测、维修、保养、建档等工作应符合GB 25201标准的要求  2.建筑消防设施检测应按GA 503的要求进行  3.消防泵房内各种设备及屋顶消防设施设备均处于正常使用状态  4.消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、应急照明、逃生疏散指示牌、消防广播等运行正常  5.正压送风、防排烟系统运行正常，各设备均处于自动运行状态，每月进行至少1次检查和手动试运行操作  6.危化品存放区域配备对应的自动灭火装置，每月检查灭火装置是否有效。自动喷水灭火系统和消防联动报警系统运行正常，每年进行至少2次的现场联动演练  7.配电室、发电机房等消防重点部位的气体灭火设备和其他消防器材齐全，均处于正常使用状态，保证随时可启用，每月至少检查1次  8.物业管理项目餐厅、宿舍等人员集中区域，按照消防相关规定配置足够的消防器材并定期检查、记录。厨房排油烟道每月至少清理1次，易燃易爆物品及其他杂物每季度清理检查至少1次  9.应建立消防给水系统(含消防泵房)、消防联动报警和气体灭火系统、消防系统配套器材(灭火器、应急灯、消火栓箱、指示牌等)等设备台账 |
| 安防系统维护管理 | 1.监控主机、显示器和摄像机每季度不少于1次清洁除尘  2.监控设施24 运转正常，画面清晰；监控视频存储应不少于30天  3.安全防范系统设备应定期维护保养，出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修  4.采取委托有资质的机构实施维护保养的，应签订合同，并依据合同进行监督管理 |
| 电梯系统维护管理 | 1.应按规定配备取得相应资格的电梯安全管理人员，按照 TSG 08 的要求管理电梯设备  2.应委托专业电梯维保单位定期维护保养，配合质检部门进行年检  3.应申报电梯设备定期检验检测，取得电梯检验检测标志在轿厢公示。电梯轿厢内应公示电梯使用、警示及96333标志、专业维保单位名称、联系人、24 h应急救援电话和使用安全须知，保持电梯紧急报警装置有效  4.应按照 TSG T5002 的要求定期巡查电梯设备，维修保养电梯，监督维保单位的保养工作，日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除  5.电梯出现故障或乘客被困，应启动预案处置，物业服务工作人员及时到达现场安抚受困乘客，未及时恢复正常运行的电梯应通告 |
| 供暖系统维护管理 | 1.应定期维护保养供暖设施设备  2.锅炉设备及其安全保护装置应定期检验、检定和校验, 符合 TSG G0001 的要求  3.应建立节能管理制度和措施，供暖前进行试运行，供暖期间每月对能源消耗进行统计、分析  4.供暖设备运行期巡查每日应不少于1次，抄录各项数据并填好报表 |
| 公共照明维护 | 1.定期巡查室外照明，点亮时长应根据季节和天气调整  2.定期检修公共照明系统控制柜、线路、灯具，组件无损坏、灯具完好  3.定期巡视应急照明、疏散指示标识 |
| 避雷设施维护 | 1.避雷设施应保持外观完好，无断点、脱焊，每年应定期对接地阻值进行测试  2.在雨季或灾害性天气来临前应对防雷设施进行专项检查维护  3.处于雷区的房屋，每年应委托具有资质的防雷检测机构对建筑物防雷装置(接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器)，进行防雷检测，出具检测报告 |
| 停车场维护 | 1.停车场包括地面停车场、地库停车位、机械车位和其他停车区域  2.车场地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志并保持整洁、清晰  3.维护车场道路和场地使用的正常秩序,保持消防通道畅通  4.规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设备设施管理台账和巡查制度，充电设施的安装和使用应符合DB 61/T 1748的要求 |
| 能耗管理 | 1.物业服务企业应建立设施设备能耗使用台账，每年根据实际情况及时更新台账  2.制定公共部位如空调系统、供水系统、照明系统、电梯系统经济运行方案、节能改造计划，每年根据实际使用情况进行合理调整  3.采取用水分类计量管理、节水器具、节水灌溉等节水措施  4.根据能耗管理档案，每月定期分析、对比，研究、整改的完善措施，杜绝跑冒滴漏现象  5.积极开展节能节水、减排等教育宣传  6.建立公共区域设施设备及物业用电台账  7.建立公共区域及物业用水台账 |

1. （资料性）  
   公共区域秩序维护服务要求

公共区域秩序维护服务要求见表D.1。

* 1. 公共区域秩序维护服务要求

| 服务项目 | 服务要求 |
| --- | --- |
| 车辆管理 | 1.物业服务区域的车辆出入口设置相应岗位，维护车辆出入与停放有序  2.公示停车收费标准  3.车辆出入口及主要干道应设置交通引导和警示标志  4.提醒、引导车辆按规定的路线行驶、停放入位  5.及时劝阻车辆乱停乱放，保持道路畅通 |
| 装饰装修管理 | 1.依据《室内装饰装修管理办法》《建筑装饰装修管理办法》《城市住宅室内装饰装修管理示范文本》提供装饰装修申报、登记审核、入场手续办理、装饰装修过程监管等管理服务  2.按照装饰装修管理服务协议进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，要求二装业主和装饰装修企业纠正，并将检查记录存档，对于不听劝阻或造成严重后果的，及时向有关部门上报  3.监督装修垃圾处置处理，指导业主或装饰装修企业按相关规定对装修垃圾存放、清运 |
| 门岗管理 | 1.建立健全值守、值班制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位  2.物业服务区域主要出入口24 h 值守，保持出入口通行秩序正常  3.维护门岗区域秩序，发生紧急事件应及时处置并报告  4.对门岗区域的门禁、对讲等公共设备设施运行进行监督，发现故障及时报修 |
| 巡查服务 | 1.制订巡查方案，包括确定巡查人员、巡查路线、巡查频次、巡查方式以及所需装备等  2.巡查人员熟悉物业服务区域基本情况和各种突发事件应急预案  3.维护巡查区域的秩序，发现异常和发生突发事件应立即报告,并协助处理  4.建立巡查记录档案 |
| 监控管理 | 1.物业服务区域重点部位应通过监控设备对安全秩序进行24 h 监控  2.值守人员应经过相关知识的培训，熟悉监控设备的基本操作，熟悉本物业服务区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案  3.协助物业服务区域的相关秩序维护，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并通知相关人员参与处理  4.监控设备应处于良好状态、发生故障及时报告专业维修人员维修；录像资料存储符合国家规定 |
| 消防管理 | 1.消防值班、巡查、检测、维修、保养、建档等工作应符合BB 25201 的要求  2.消防控制室的安全管理信息、控制和显示要求应满足GA 767的规定  3.消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定 |
| 应急处置 | 1.协助有关部门做好物业服务区域的突发事件的应急处置  2.按照突发事件应急预案，定期组织培训和演练，并建立相关档案  4.突发事件发生时，应立即向相关部门报告  5.突发事件处置结束应记录和总结 |
| 协助安全防范 | 接受辖区派出所的指导，协助开展物业服务区域内安全防范、治安隐患排查工作 |

1. （资料性）  
   公共区域环境卫生维护要求

公共区域环境卫生维护要求见表E.1。

* 1. 公共区域环境卫生维护要求

| 服务项目 | 服务要求 |
| --- | --- |
| 公共区域 | 1.门窗、扶手等设施表面干净，金属件无积尘  2.路面基本无积水、油污、垃圾  3.绿化带定期清洁，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数  4.标识、标牌定期清洁，干净无积尘 |
| 大厅 | 1.大厅环境应整洁，墙面干净，地面无垃圾和水迹  2.厅内附件如壁灯、壁画、宣传栏、休闲椅、沙发、信报箱等干净，无积尘，地面整洁，花盆内无烟蒂、杂物 |
| 电梯间 | 1.墙面干净，无污迹  2.地面无垃圾和水迹  3.电梯间内附件、广告牌、显示屏等无积尘 |
| 扶梯 | 1.自动扶梯金属踏板表面无锈斑和污迹，槽缝无残留垃圾  2.自动扶梯不锈钢裙边或玻璃挡板等表面无水迹和污迹。橡胶扶手表面干净，无胶黏物及油迹 |
| 直梯 | 1.轿厢内召唤面板干净，无污迹  2.垂直电梯轿厢门和内壁面光亮洁净，无污迹和胶黏物 |
| 步梯（消防通道） | 1.楼梯无垃圾  2.扶手栏杆无污迹、灰尘 |
| 停车场 | 1.地面无积水、积尘、油迹和垃圾  2.照明灯、消防设施表面无灰尘 |
| 洗手间 | 1.镜面应明净，无印迹  2.面盆、台面、水龙头干净，无污物  3.坐便器、大便池、便斗无污迹  4.地面干净，无污物  5.隔断无灰尘、蜘蛛网、乱涂乱画、张贴物 |
| 茶水间 | 1.茶水篮、垃圾桶周边地面无散落垃圾、杂物  2.整体洁净，无异味 |
| 会议室、接待室 | 1.地面干净，桌、椅、沙发、茶几等洁净，整齐；水杯、水瓶、饮水机、烟灰缸等洁净。  2.电器、仪器表面洁净，摆放有序 |
| 室内展馆 | 1.空气清新，墙面干净，无蜘蛛网、污迹、灰尘  2.地面、门窗每日擦拭，无积水、纸屑  3.桌椅表面无积尘，摆放整齐 |
| 室外公共场所 | 1.地面干净、整洁，无杂物，无积水  2.设施表面干净，无积尘，无张贴、乱涂画  3.无杂物、杂草，无明显污迹 |
| 宣传栏（牌） | 表面干净、整洁，无灰尘 |
| 水景 | 1.喷水池定期清理  2.人工湖、水景水面无明显漂浮物，无异味 |
| 宿舍/休息室 | 干净整洁、物品摆放有序 |
| 垃圾收集和清运 | 1.垃圾桶定位摆放，及时清理，定期消杀，周围无散落垃圾、无积水，无异味  2.设定垃圾收集、清运路线、时间，清运错开出入高峰期  4.生活垃圾、建筑垃圾分类存放；生活垃圾日产日清，建筑垃圾设置临时垃圾存放点，增设标识，围挡，集中存放，定期外运 |

参考文献

[1]《中华人民共和国特种设备安全法》 2013年6月29日，中华人民共和国第十二届全国人民代表大会常务委员会第三次会议通过，2013年6月29日中华人民共和国主席令第四号公布，自2014年1月1日起施行

[2]《中华人民共和国消防法》 2008年10月28日，中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第五次会议修订通过，2008年10月28日中华人民共和国主席令第六号公布，自2009年5月1日起施行

[3]《中华人民共和国民法典》 2020年5月28日，第十三届全国人大三次会议表决通过。2020年5月28日中华人民共和国主席令第四十五号公布，自2021年1月1日起施行

[4]《中华人民共和国安全生产法》 2002年6月29日，中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过，2002年6月29日中华人民共和国主席令第七十号公布，自2002年11月1日起施行

[5]《物业管理条例》 2003年6月8日中华人民共和国国务院令（第379号）公布，自2003年9月1日起施行

[6]《建筑装饰装修管理办法》 中华人民共和国建设部令第46号

[7]《室内装饰装修管理办法》 中华人民共和国建设部令第110号

[8]《高层民用建筑消防安全管理规定》 中华人民共和国应急管理部令第5号

[9]《陕西省物业服务管理条例》 陕西省人民代表大会常务委员会公告〔十一届〕第九号

[10]《陕西省物业服务收费管理办法》 陕发改价格〔2019〕924号

[11]《城市住宅室内装饰装修管理示范文本》 陕建发〔2023〕1146号

