

ICS 03.080

CCS A12

DB4101

郑州市地方标准

DB 4101/T XXXX. 1—XXXX

物业服务规范 第1部分：通则

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

郑州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 基本要求.....	3
4.1 物业服务企业机构要求	3
4.2 人员资质.....	3
4.3 财务管理.....	3
4.4 设备设施耗材管理.....	4
4.5 档案管理.....	4
4.6 风险管理（安全、环保、公共卫生）.....	4
4.7 相关方管理.....	4
4.8 承接查验.....	5
5 服务内容.....	5
5.1 基础服务.....	5
5.2 特约服务.....	5
6 服务要求.....	5
6.1 房屋与共用设施设备运维服务.....	5
6.2 公共绿化服务.....	6
6.3 公共区域环境卫生服务.....	6
6.4 客服服务.....	7
6.5 秩序维护服务.....	7
7 服务评价与改进.....	7
7.1 基本要求.....	7
7.2 评价程序.....	7
7.3 常用服务评价方式.....	8
附录 A（规范性）房屋本体与共用设施设备运维服务要求.....	9
附录 B（规范性）保洁服务要求.....	14
附录 C（规范性）客户服务要求.....	17
附录 D（规范性）秩序服务要求.....	20
参考文献.....	24

前言

《物业服务规范》分为六个部分：

- 第1部分：通则
- 第2部分：住宅物业
- 第3部分：商场物业
- 第4部分：医院物业
- 第5部分：写字楼物业
- 第6部分：工业园区物业

本部分为第1部分。

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。

本文件由郑州市住房保障和房地产管理局提出并归口。

本文件起草单位：郑州市住房保障和房地产管理局、郑州市物业管理指导中心、郑州市物业管理协会、河南楷林物业管理有限公司、河南万厦物业管理有限公司、鑫苑科技服务集团有限公司、郑州市永威物业服务有限公司、郑州新世纪物业服务有限公司。

本文件主要起草人：

引言

物业服务标准是实现委托方满意、服务卓越管理的重要手段，DB 4101/T 001《物业服务规范》由6个部分组成。每种物业管理形式与第1部分：通则一起，共同构成该种物业管理形式完整的物业管理规范。

——第 1 部分：通则。对住宅物业、商场物业、医院物业、写字楼物业、工业园区物业中的共性通用的服务内容规定服务要求和证实方法。

——第 2 部分：住宅物业。对住宅物业中的服务内容规定服务要求和证实方法。

——第 3 部分：商场物业。对商场物业中的服务内容规定服务要求和证实方法。

——第 4 部分：医院物业。对医院物业的服务内容规定服务要求和证实方法。

——第 5 部分：写字楼物业。对写字楼物业的服务内容规定服务要求和证实方法。

——第 6 部分：工业园区物业。对工业园区物业中的服务内容规定服务要求和证实方法。

物业服务规范 第 1 部分：通则

1 范围

本文件规定了物业服务规范的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。本文件适用于郑州市行政区域内选聘的物业服务企业提供的物业服务活动。

注：自主管理的物业参照。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T10001（所有部分） 公共信息图形符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50365 空调通风系统运行管理标准

GA 503 建筑消防设施检测技术规程

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG G0001 锅炉安全技术监察规程

XF 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

业主

房屋的所有权人。

3.2

物业服务

业主选聘物业服务企业双方签订物业服务合同，由物业服务企业对房屋及配套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活动。

3.3

特约服务

物业服务企业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。

3.4

共用设施设备

共用上下水管道、水箱、水泵、暖气管路、燃气管路、电梯、天线、供电线路、照明设备、消防设施、绿地、道路、路灯、车场车库、文体设施、公共标识等共同使用的设备设施。

3.5

物业管理用房

由建设单位所配置的，所有权归全体业主共有，仅供物业管理相关活动使用的房屋。

3.6

相关方

影响物业企业决策或活动，并受决策或活动影响的个人或组织，如：物资供方、服务供方、合作伙伴等。

3.7

承接查验

承接物业管理项目前，物业服务企业和建设单位按照国家相关规定和物业服务合同或前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备、物业服务费预收或拖欠情况以及相关档案资料等进行检查和验收的活动。核实？

3.8

风险

指因未来的不确定性所带来的可能损失，是收益或结果偏离期望值或平均值的可能性。

4 基本要求

4.1 物业服务企业机构要求

4.1.1 建设单位或业主方应按照不低于物业总建筑面积千分之四的标准配置物业管理用房，应具备通风、采光条件和简单装修，按规划要求使用，不得擅自改变用途。

4.1.2 物业服务企业应确定、提供并维护所需的基础设施、设备及各类用品，以保障过程运行，并满足物业服务需求。

4.1.3 物业服务企业应公示物业服务项目、服务流程和标准、收费依据和标准、投诉渠道等；应公示特约服务的服务项目、服务流程及收费标准等。

4.1.4 物业服务企业宜利用科技手段，提高物业服务的智慧化水平，为业主或物业使用人提供便捷、优质的服务。

4.1.5 物业服务企业应根据物业服务特点制定相应的物业服务规程，对房屋与共用设施设备服务、公共绿化服务、公共区域环境卫生服务、客户服务、秩序维护服务、突发事件应急服务等内容规定明确的工作程序和要求。

4.1.6 物业服务企业应建立教育培训体系，制定培训计划，有相应的培训、考核资料和记录；组织从业人员认真学习各种规程，使从业人员能掌握本岗位的操作要求，并在工作中严格执行。

4.2 人员资质

4.2.1 应确定并配备所需的人员。人员所需具备能力应与物业服务项目相适应。

4.2.2 从业人员每年应参加物业管理相关法律法规知识培训与专业技能培训，经考核合格后方可上岗。

4.2.3 专业人员应持有与其岗位相应的岗位技能证书，保安人员、特种设备作业人员、消防中控室操作人员等特殊岗位作业人员应按国家相关法律法规规定持职业资格证书上岗。

4.3 财务管理

4.3.1 财务管理制度健全，账目清晰。

4.3.2 收费有价格主管部门核发的收费许可证，放开收费的除外。财务处理成本核算、费用公示及

收支情况符合规定要求。

4.3.3 公用区域、公用设施的维修资金应单独立账、专款专用。资金使用、分摊、成本核算及收支情况应有审计报告，审计结果向业主大会报告。

4.4 设备设施耗材管理

4.4.1 设备实行档案管理，新购特殊作业设施有论证报告。耗材使用有记录。

4.4.2 特殊作业设施等应有规章制度，使用应配备专（兼）职人员管理。

4.5 档案管理

4.5.1 物业管理档案是指在物业的开发和管理活动中形成的作为原始记录保存起来以备查考的文字、图像、声音以及其他各种形式和载体的文件。

4.5.2 档案管理应根据实际情况需要，按合理的分类方法进行，档案分类包括但不限于：

- a) 物业权属资料、技术资料 and 验收文件；
- b) 业主或物业使用人信息档案；
- c) 行政、人事档案；
- d) 培训档案；
- e) 财务档案；
- f) 物业运行记录资料、维修记录、服务记录；
- g) 公共区域秩序维护档案；
- h) 公共区域环境管理档案；
- i) 设备设施使用、维护等管理档案；
- j) 消防档案；
- l) 客户服务档案。

4.5.3 物业服务企业应根据档案性质、重要性、类型及常用程度，采取有效措施，保护业主或物业使用人隐私。

4.5.4 物业服务企业应建立档案收集、整理、保管、检索、应用以及查验、鉴定和销毁制度。

4.5.5 物业服务企业应宜应用数字化技术管理物业档案信息，档案管理应遵循实用性、规范性、安全性原则。

4.6 风险管理（安全、环保、公共卫生）

4.6.1 物业服务企业应建立风险识别、风险排查以及风险处理管理机制，并结合现场管理的情况，定期开展风险的排查、预防和提前处置等工作。

4.6.2 物业服务企业应建立突发事件的处理机制和应急预案，并定期组织预案的培训和演练。

4.6.3 物业服务企业应建立各类突发事件、公共事件报告机制，第一时间上报主管部门。

4.6.4 突发事件、公共事件发生后，物业服务企业应建立总结、分析、报告机制，并结合事件的处置情况，对原有机制进行完善和补充。

4.6.5 物业服务企业可通过公共责任险购买等方式对现场管理风险进行转移。

4.7 相关方管理

4.7.1 包括但不限于：选聘相应的外包服务供应商。

4.7.2 根据客户要求明确外包服务供应商的服务要求，确定工作流程；开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时要求进行调整；根据工作反馈意见和建议，持续提升服务品质。

4.8 承接查验

4.8.1 承接查验相关方应签订承接查验协议，明确承接查验的基本内容、各方权利义务、存在问题的解决方式及其时限、违约责任等事项。

4.8.2 接收移交资料，包括：竣工验收资料，共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等。

5 服务内容

5.1 基础服务

基础服务包含但不限于：

- a) 房屋与共用设施设备运维服务；
- b) 公共绿化服务；
- c) 公共区域环境卫生服务；
- d) 客户服务；
- e) 秩序维护服务；
- f) 突发事件应急服务。

5.2 特约服务

特约服务包含但不限于：

- a) 会务服务；
- b) 房屋租赁出售等中介代理服务；
- c) 入户维修服务；
- d) 洗衣服务；
- e) 洗车服务。

6 服务要求

6.1 房屋与共用设施设备运维服务

6.1.1 物业服务企业管理

6.1.2.1 房屋本体与共用设施设备根据实际使用年限和共有部位的使用状况，属于日常维护的及时组织修复，属于大、中修范围的及时编制计划提交业主直接出资或审核批准向政府主管部门申请维修基金维修，维修应做好安全提示、隔离防护、场地恢复工作。

6.1.2.2 出现违反建筑规划情况及使用要求，危害公共利益或其他业主合法权益等情况时，应采取措施纠正，报相关行政主管部门。

6.1.2 房屋本体与共用设施设备运维服务

房屋本体与共用设施设备运维服务内容包括：

- a) 房屋本体的运维；

b) 共用设施设备运维。

6.1.3 房屋本体与共用设施设备运维服务要求

房屋本体与共用设施设备运维服务应符合附录A的要求。

6.2 公共绿化服务

6.2.1 物业服务企业管理要求

6.2.1.1 应根据物业服务项目的绿化特色和绿化要求，制定绿化养护方案。

6.2.1.2 绿化作业安全防护应符合以下要求：

——定期检测、养护相应设备、工具。如：高空保洁作业前应检查设施、设备、人员防护装置等是否处于良好状态；

——作业过程中应采取防护措施，设置醒目的安全及作业标志。

6.2.2 公共绿化服务内容

公共绿化服务包括以下内容：

a) 绿化现场管理；

b) 绿化日常管理包括以下项目：

——乔灌木养护；

——草坪养护；

——整体景观效果。

c) 绿化病虫害防治。

6.2.3 公共绿化服务要求

6.2.3.1 绿化现场管理应符合如下要求：

——绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品及钉拴、捆绑现象；

——标识管理，包含重点树木品种实行标牌管理及特别保护；

——修剪垃圾事毕清理；

——枯死苗木每月处理；

——消杀药品垃圾分装清运。

6.2.3.2 绿化日常管理应符合以下要求：

——定期组织浇灌、施肥、中耕松土除草和喷药；

——提前做好防涝和防冻工作；

——各类乔灌木和草等植物长势良好，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露，定期修剪整齐美观，确保不影响车辆行人通行，与建筑、架空线路无刮擦。

6.2.3.3 绿化病虫害防治应符合以下要求：

——药剂、肥料的使用应有防护措施，注意操作安全，防止中毒事故发生；

——药剂专人保管，各类药品应有领用及使用记录；

——病虫害使用的药剂应符合国家规定。

6.3 公共区域环境卫生服务

6.3.1 物业服务企业管理要求

6.3.1.1 各类环境卫生管理制度及年度工作计划完善。

- 6.3.1.2 制定符合项目特点的保洁服务方案。
- 6.3.1.3 保洁面积清晰、保洁人员配置合理、责任区域明确。
- 6.3.1.4 保洁设施设备、工具、清洁材料的配置合理，设备、工具、清洁材料的台账完善。
- 6.3.1.5 保洁使用的各类清洁剂应符合相关标准规定。
- 6.3.1.6 依据时间段保洁的，要求为每个时间点保洁后应达到的服务质量要求。

6.3.2 保洁服务范围和服务要求

保洁服务区域和服务要求见求应符合附录B的规定。

6.4 客服服务

6.4.1 客户服务包括以下内容：

- a) 客户诉求处理；
- b) 客户业务办理；
- c) 客户关系管理。

6.4.2 客户服务应符合附录C的要求。

6.5 秩序维护服务

6.5.1 秩序维护服务内容包括：

- a) 门岗服务；
- b) 巡逻服务；
- c) 道路交通秩序维护服务；
- d) 值守服务；
- e) 消防管理服务；
- f) 安全秩序维护服务
- g) 应急管理服务。

6.5.2 秩序维护服务应符合附录D的要求。

7 服务评价与改进

7.1 基本要求

物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。

- 7.1.1 保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。
- 7.1.2 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。
- 7.1.3 及时处理业主或物业使用人投诉、建议，并对处理结果进行回访。

7.2 评价程序

评价程序如下：

——建立评价机制；

DB4101/T XXXX.1—XXXX

- 成立评价组织；
- 制定评价方案；
- 评价实施；
- 数据分析与编写评价报告；
- 评价结果处理。

7.3 常用服务评价方式

7.3.1 客户评价

- 客户满意度、满意率评价；
- 与客户的主动沟通；
- 信息分析。

7.3.2 企业评价

- “神秘顾客”暗访；
- 内部质量检查与审核。

7.3.3 第三方评价

- 认证机构的评审与监督审核；
- 专业机构的满意度调查；
- 行业组织的评优评先。

附录 A

(规范性)

房屋本体与共用设施设备运维服务要求

房屋本体与共用设施设备运维服务应符合表 A.1 的要求。

表 A.1 房屋本体与共用设施设备运维服务

管理项目	管理区域	服务要求
房屋结构	地基基础	有足够承载能力，无超过允许范围的不均匀沉降（肉眼观察无明显裂缝）
	承重构件：梁、柱、墙、板、屋架	肉眼观察承重构件，平直牢固，无倾斜变形、裂缝、松动、腐朽、蛀蚀
	非承重墙	砖墙平直完好，无风化破损
	屋面	不渗漏，防水层、隔热层、保温层完好，积尘甚少，排水畅通，雨季加强检查
	楼地面	砼块料面层平整、无碎裂
	地下室顶板	不渗漏，雨季加强检查
装修装饰	室内外饰材地面	地面平整，无破损，定期清洗、结晶、打蜡
	室外墙面装饰	完整牢固，无大量积尘、空鼓、剥落、破损和裂缝
	室内墙面装饰	完整牢固，无明显积尘、破损、空鼓和裂缝
	门窗（含防火门、窗）	完整无损，无积尘，开关灵活、严密，玻璃、五金齐全，油漆完好
	天花	完整，牢固，无破损、变形、下垂脱落
	细木装修	完整，牢固，油漆完好
场地与景观	广场地面	地面平整，无破损，排水顺畅，设施、标识完善
	道路	路面平整，无破损，排水顺畅，设施、标识完善

表 A.1 房屋本体与共用设施设备运维服务（续）

管理项目	管理区域	服务要求
场地与景观	停车场	路面平整，无破损，排水顺畅，设施、标识完善
	景观	完整、美观、清洁，设施、标识完善
	绿化	长势良好，无病虫害，清洁，标识完善
共用设施	大门、围栏（墙）	完整，无锈蚀、破损，标识完善
	健身器材	完整，无锈蚀、破损、安全隐患，标识完善
	公示、宣传栏	完整，无锈蚀、破损，标识完善，内容达标
	信报箱	完整，无锈蚀、破损，标识完善
	垃圾箱（站）	清洁、完整、无破损，标识完善
供配电系统	高压环网柜	外观完好、清洁，运行无噪声，指示灯准确完好，操作机构灵活、互锁机构正常
	变压器	电缆接头牢固，运行声音正常，备用变压器能及时投入使用，绝缘良好，对电阻符合要求，安全防护措施完好，标示明确
	配电柜、动力柜、控制柜	安全可靠运行，配电元件安全可靠，母线排完好无异常，配电房无安全隐患，安全防护措施得当，功力因素达0.9以上，各类标识，警告牌齐全，周围环境整洁
	供电线路	线路敷设环境卫生，无积水杂物，接线装置完好无过热现象，标识清晰，无脱落，金属支架安装牢固
	烟雾、温度等探测器	探测器外观完好，性能稳定，报警正常，处于良好的工作状态
	报警装置	外观清洁完好，接线无松动、脱落。正常报警，联动准确
	消防控制主机、消防联动柜	主机、联动柜清洁卫生，无灰尘，接线无松动、脱落，工作温度正常，无过热现象，能准确显示、打印报警、联动、故障信息

表 A.1 房屋本体与共用设施设备运维服务（续）

管理项目	管理区域	服务要求
	消防广播和背景音乐系统	外观完好、清洁，放音清晰正常，火警时能正常联动、切换
	消火栓	箱体清洁卫生，配件齐全，阀门开启灵活，无锈蚀、掉漆，水带无霉变，破损，按钮能正常联动消火栓泵
	喷淋、消火栓等管网	管网压力正常，水流指示器、压力开关、水力警铃、湿式报警阀动作报警正常。喷淋头无滴漏现象
	防排烟系统	风机及各阀门外观清洁卫生，无掉漆、锈蚀，标识清晰，联动正常，阀门启闭灵活
	气体灭火系统	外观清洁卫生，气压正常无泄漏，模拟测试联动正常
排水系统	生活泵、喷淋泵、消防泵等各种水泵	机房环境、设备设施干净无灰尘，水位水压、电压、电源符合规范要求，电机、水泵无异常声音，湿式报警阀、液位报警器、控制系统工作正常
	水箱、水池	水箱（池）无跑、冒、滴、漏现象，防虫网完好，水箱（池）盖板完好且上锁，每月定期投消毒漂白粉、每年对水池（箱）不少于二次进行清洗消毒处理且水样检验合格
	给水井、雨水井、污水井	井盖完好，井底无污物，排水管道畅通，井盖标志清晰正确
	供水、排污管网	外观完好无滴漏现象，供水压力正常，阀门、闸阀开启、关闭灵活、无跑冒、滴、漏现象，管道畅通，止回阀、浮球阀、液位控制器正常，管道支架无锈蚀，标示准确齐全
中央空调系统	空调主机	各仪表正确可靠，冷冻剂系统、润滑系统、水系统的密封性能好；安全阀、附属阀件正常可靠，每年清洗机油过滤器并更换一次冷冻机油，管道无腐蚀，测试电路动作可靠，各安全装置性能良好，主机运行正常无异响，电机绝缘达到要求
	冷冻泵	水泵、电机轴承、轴套等部件无较严重磨损，若磨损严重则更换；更换密封效果差的部件，电机绕阻绝缘符合要求，管系统阀门工作正常无漏水，电路动作可靠
	新风机组	机组外部清洁干净，电磁阀、温控器工作正常，过滤网保持干净，排水管畅通，电机、风机运行良好，控制部分工作性能良好

表 A.1 房屋本体与共用设施设备运维服务（续）

管理项目	管理区域	服务要求
安全技术防系统	风机盘管	风机盘管运转正常，电机绝缘性能好，皮带轮无磨损，管系、盘管无漏水、漏气、堵塞，风机、散热翅片清洁干净
安全技术防系统	摄像机	外观清洁无灰尘，接线稳固，监控位置准确无偏移，图像清晰，云台传动部件运转灵活
	计算机和监视器	各部件外观完好清洁，UPS 工作正常，断电无数据丢失，电脑无病毒，监视器显示清晰。电脑数据定期备份
	录像机	外观清洁卫生，各按键功能正常，回放质量良好，报警录像转换正常
	画面分割器、切换器和 AD 主机	外观清洁，接线稳固，各按键功能正常，报警显示及输出正确
电梯系统	电梯设备	<p>1. 电梯系统管理应委托具备相关资质的电梯专业公司承担电梯维修、保养、大修、改造等工作；作业人员持有效证件上岗、检测证书在有效期。</p> <p>2. 电梯的使用与维护应符合以下要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常； ——轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音控制在60分贝以内；体感温度舒适不能主观感受，用摄氏度代替 ——使用标志、年检标志、紧急电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置； ——电梯使用应符合 TSG 08 的要求； ——电梯紧急电话系统应保持畅通； ——电梯故障或遇到险情，物业服务人员应在知情后 10 分钟内到达现场了解情况，维保单位或救援组织应在知情后不超过 30 分钟到场排除问题； ——电梯维修、保养，应提前通知客户，维修时在现场设置提示标识和防护围栏； ——应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并出具检测报告和核发电梯使用标志； <p>3. 机房环境设施设备清洁无灰尘，轿箱照明应急照明、风扇正常、安全，制动装置有效，减速箱油位，缓冲器油位符合要求，各层标记清晰，各活动部件润滑良好，系统运行正常。</p>

表 A.1 房屋本体与共用设施设备运维服务（续）

管理项目	管理区域	服务要求
公共照明系统	动力柜、控制柜	外表清洁，零部件完整，指示灯仪表按装牢固，指示正常无异常声响，振动过热，二次线路布线排列整齐，线号清晰，主体接地良好，保护装置齐全可靠，整定值符合要求，操作机构灵活可靠。
	照明器具	外观完好无异响，灯具的均匀度，眩光度，频闪度符合要求，合理调整开灯时间，节约能源。
	供电线路	环境卫生，无积水杂物，接线装置完好无过热现象，标示清晰，无脱落，金属支架安装牢固。

附录 B
(规范性)
保洁服务要求

保洁服务应符合表 B.1 的要求。

表 B.1 保洁服务要求

保洁区域	服务要求
公共区域	<ol style="list-style-type: none"> 1. 门窗等表面干净，金属件无灰尘。 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。 5. 各类宣传栏表面干净、整洁，无灰尘。 6. 排水沟应定期清理沙井、排水沟，确保其正常使用。 7. 道路、停车场、明沟、屋面、绿化带、花坛、水景、休闲娱乐设施、健身设施、标识、宣传栏、信报箱等部位应定时清洁，保持各部位干净整洁、无异味、无垃圾堆放。 8. 雨雪、强风等极端天气来临后，应及时清扫道路，确保道路畅通。
大厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大厅环境应整洁，墙面干净，地面无垃圾和水迹。 2. 大厅内附件如壁灯、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。
电梯前室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 墙面干净，无污迹，玻璃幕墙清洁明亮，地面无垃圾和水迹。 2. 电梯前室附件、广告牌、显示屏无灰尘。
自动扶梯	<ol style="list-style-type: none"> 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。 3. 定期消毒。
电梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯按键面板干净，无污迹。 2. 电梯轿厢门和内壁面光亮洁净，无污迹和胶黏物。 3. 定期消毒，无异味。 4. 轿厢内广告牌、显示屏无灰尘。
楼梯（消防通道）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 楼梯间无杂物，如：自行车等，无垃圾。 2. 扶手栏杆无污迹、灰尘。
停车场（含地下及地面）	<ol style="list-style-type: none"> 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。

表 B.1 保洁服务要求（续）

保洁区域	服务要求
洗手间（位置重复）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应定时清洁，保持地面、墙面、外壁、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物。 2. 面盆、台面、水龙头干净，无污物。 3. 卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢。 4. 隔断无灰尘、蜘蛛网、乱涂乱画、张贴物。 5. 垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味。
茶水间	<ol style="list-style-type: none"> 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。
服务性功能用房（会议室、接待室）	<ol style="list-style-type: none"> 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（图书馆、博物馆、展览馆等）	<ol style="list-style-type: none"> 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。
休闲、健身场所、儿童乐园	<ol style="list-style-type: none"> 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。
广场、操场、（操场）看台	无杂物、杂草，无明显污迹。
水景	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整体干净整洁、无异味。 2. 地面干净、无垃圾。 3. 各类物品摆放有序。

表 B.1 保洁服务要求（续）

保洁区域	服务要求
卫生消杀	<p>1. 消杀工作</p> <p>应根据年度消杀计划对园区虫鼠进行消杀，并同时定期对电梯按钮、公共门把手等公众频繁接触部位，进行消毒处理。</p> <p>2. 安全管理</p> <p>开展有害生物防治时，应确保用药安全、规范，并提前通知客户做好防范，作业现场设置安全警示标识，保障安全，禁止使用国家法令禁止使用的违禁药品。</p> <p>3. 药品管控</p> <p>防治鼠害、虫害等有计划，有措施，各类药品领用、使用有记录。人员集中区域无明显蚊、蝇、蟑螂、鼠迹。</p>
垃圾放置处	<p>1. 垃圾桶定位摆放，定期清理、消毒，保持清洁无异味。</p> <p>2. 生活垃圾、建筑垃圾分类存放。</p> <p>3. 按垃圾分类要求放置各类垃圾桶。</p> <p>4. 生活垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾，无积水。</p> <p>5. 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。</p>
垃圾清运	<p>1. 合理设定垃圾收集、清运路线、时间，错开人流高峰。</p> <p>2. 及时消杀，避免蚊蝇滋生，无异味。</p>
特殊作业	<p>1. 定期检测、养护相应设备、工具。如：高空保洁作业前应检查设施、设备、人员防护装置等是否处于良好状态。</p> <p>2. 作业过程中应采取防护措施，设置醒目的安全及作业标志。</p>

附录 C
(规范性)
客户服务要求

客户服务应符合表 C.1 的要求。

表 C.1 客户服务要求

服务项目		服务要求
客户诉求处理	报事	1. 设立报事电话及其他报事渠道并进行公示。 2. 建立客户报事管理流程，客户报事信息应形成相应的记录并存档。 形成客户报事处理标准，并将处理结果进行存档，内部应可追溯。
	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，紧急维修应结合服务等级在规定时间内到达现场。 2. 应跟进处理进度，必要时进行回访。
	投诉	1. 建立投诉处理流程，设定投诉处理时限，并建立升级预警机制。 2. 设立专职或兼职人员，负责收集客户投诉及时处理进度及结果反馈给客户。 3. 客户投诉的处理过程应有相应记录，内容可追溯。 4. 安抚客户情绪，详细了解投诉事由，能处理的应立即处理，不能立即解决的，应告知客户原因，并反馈相关部门处理。 5. 跟进客户投诉处理进度，投诉处理完成后进行回访。
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，应确认收费名目及金额。 3. 按照实际金额给客户开具发票。 4. 宜用信息化手段，提供便利的支付方式。 5. 鼓励企业提供便民服务，并配置便民工具。建立特约服务标准，明确责任条款，并进行公示。
客户关系管理	客户信息管理	1. 建立业主档案，并及时对业主档案进行更新。 2. 鼓励企业通过物业信息化软件对业主线上档案进行管理。 3. 应建立客户信息保密机制，保护客户隐私。

表 C.1 客户服务要求（续）

客户关系管理	装修管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立装饰装修管理相关制度、流程、要求，并进行公示。 2. 业主或物业使用人装修前，应办理装修手续。对相关装修注意事项应进行二次告知，并由业主签字确认。 3. 物业公司应指定专人制定巡检标准，并记录。对不符合相关法律法规及业管理规约要求的事宜，如：私搭乱建，破坏承重墙、防水层，建筑垃圾未按指定地点堆放，应及时劝阻、制止，劝阻无效向有关部门报告，并做记录。 4. 装修管理资料归档保存。 5. 装修完毕后，应与业主共同进行装修验收，并形成书面记录。
	客户沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立与社区、主管部门、客户等定期沟通机制。形成客户沟通、问题处理、问题反馈、持续改进路径等流程。 2. 建立客户多样化的沟通渠道，建立客户定期走访机制。客户沟通过程应形成相应的记录。 3. 通过上门服务、客户接待、服务回访等方式识别客户需求。 4. 利用微信、服务热线、线上平台、入户等方式构建与客户双向沟通渠道。 5. 通过客户恳谈会、客户满意度调查、上门拜访、文化活动等形式增强客户关系。 4. 对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告，协助处理，并保存记录。对于损坏公共房屋装饰装修、共用设施设备等行为，应于现场及时劝阻制止并保存记录。 5. 使用文明礼貌用语，窗口人员宜使用普通话。
	客户走访	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定客户走访计划，提前与走访客户联系，约定时间、地点，并简要告知走访内容。 2. 按约定时间到达走访地点，向客户说明走访目的、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. 整理访问记录，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。
	客户评价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 征询客户对物业服务的意见、建议，通过发放调查问卷、上门拜访等方式。 2. 或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。 3. 应建立客户评价机制及流程。 4. 定期开展客户评价调查，可委托第三方进行调查。 5. 采用书面调查、现场调查、网络或电话等多渠道信息收集方式完成满意度评价 6. 对满意度调查结果进行分析，制定相应的服务改进方案。

表 C.1 客户服务要求（续）

服务项目		服务要求
客户关系管理	特约服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应制定特约服务标准，规定服务要求、服务内容和程序等内容，明确责任条款，并向客户公示特约服务项目、服务标准、收费标准等内容。 2. 对提供特约服务，进行合法、合规审查，确保服务在法律法规允许的范围内开展。 3. 服务人员应具备相应的职业资质和工作能力。
	精神文明建设	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应制定社区精神文明建设方案，内容包括但不限于：管理区域内精神文明宣传、志愿服务者、公益活动、社区文化活动等。 2. 各类活动应有相应的记录，并进行归档。

附录 D
(规范性)
秩序服务要求

秩序服务应符合表 D.1 的要求。

表 D.1 秩序服务要求

服务项目	服务要求
门岗服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为进出小区的人员提供指引/登记/帮助。 2. 给客户提供快捷、便利的服务体验。 3. 对无授权凭证进入服务区域的人员进行核实和登记，防止无正当理由的人员进入小区。 4. 负责大件物品离开小区的管理，避免业主私有及小区公共财物丢失。 5. 对于园区异常情况（特殊人员来访、冲突事件、媒体采访、公检法执行任务等）处理。 6. 当值时接到顾客投诉，在处理时应问好、微笑、认真听取、记录并及时上报。 7. 遇老弱、病、孕、儿童、残、醉酒等特殊人员，主动提供帮助。 8. 对于小区业主装修工作实施管理，包括不限于人员管理、工具管理等。 9. 根据物业服务合同要求和管理项目内建筑、客户的作息特点，对进出项目的人员（内部和来访）、物品和车辆核实、管控。 10. 门卫秩序应及时指挥和疏导出入车辆，劝离无关人员，发现可疑情况及时报告并配合做好相关工作。
巡逻服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确定巡视路线、巡逻重点，配备必要的通讯和报警装备，关注房屋建筑、公共照明、消防设施、防盗监控等设施，对装修现场进行检查，并做好相应的记录。对小区进行24小时巡视巡查。 2. 对公共区域不文明行为管理（随地大小便、乱写乱画、践踏绿化带、破坏公物、高空抛物等）。 3. 客户意见的收集与传递。 4. 对园区公共设施（包括不限于单元门禁、宣传栏、公共照明设施、安全设施等）、乱张贴等行为进行管理。 5. 对周界报警、居家报警、火警、燃气泄漏、小区内交通事故等进行有效处理。 6. 管理小区乱停车（含非机动车）、乱搭建、乱摆放/卖、乱晾晒、噪音扰民、宠物扰民等不文明现象。

表 D.1 秩序服务要求（续）

服务项目	服务要求
巡逻服务	7. 园区出现突发事件第一时间前往处理，对园区违规超时装修进行制止清场等。 8. 对于园区外商铺乱摆卖、占道经营、相关设施、商户乱悬挂、乱张贴，广告牌、霓虹灯、招牌存在安全隐患的问题进行沟通管理。 9. 对以下设施（疏散指示灯、消防应急照明、消火栓、灭火器、对讲门口机、防火门、楼道照明、电子围栏、围墙（栏）门园区、园区交通设施协助巡检。 10. 制止清理停放任何车辆，对电动车、自行车等车辆上楼进行劝导处置。
道路交通秩序维护服务	1. 运用停车场管理系统管理车辆进出，确保车辆进出有序、收费准确。 2. 对非住户车辆进入小区进行核实，防止无明确来访目的人员进入小区。 3. 对禁止进入小区的车辆、物资进行管理。 4. 对随车（货车）离开小区的物资进行核查，防止业主私有及小区公共财物丢失。 5. 机动车辆及非机动车出入管理。 6. 车场管理（固定车、月租车、临时车进出异常、车辆冲岗、系统故障）异常情况处理。 7. 客户意见收集与反馈。 8. 政府执行公务车辆指引引导。 9. 消防、救护、工程抢险等救援抢险车辆引导协助工作。 10. 公司内部车辆核实进出管理。 11. 协助巡逻岗管理小区乱停车（含非机动车）、小区内交通事故现象。 12. 制止消防通道/园区门口停放任何车辆。
值守服务	1. 对目标或目标单位实施安全守卫工作。 2. 保护目标单位重点区域不被盗窃损坏等情况发生。 3. 对进出目标单位的外来人员进行核实查验。 4. 对目标单位异常情况进行处理处置。 5. 对进出目标单位的大件物品进行查验管理。

表 D.1 秩序服务要求（续）

值守服务	<p>6. 24小时对目标单位提供监控服务。</p> <p>7. 对目标单位进出车辆实施核验管理。</p> <p>8. 对目标单位出现紧急情况进行处置。</p> <p>9. 应对约定的地点、场所和部位等进行值守，对进出人员、车辆信息核实，对可疑人员及携带物品应进行询问、查验，防止发生滋扰、冲击及破坏的行为，对于不配合人员应采取强制措施予以制止和控制，同时报告公安机关和相关部门进行处理。</p>
消防管理服务	<p>1. 有效运用中心的各类设备，配合值班经理对管理服务区域内的公共秩序状况、各类信息、各项任务进行即时的监控、传递、调度、督促，确保项目现场有序运转。</p> <p>2. 记录并处理通过居家对讲、电话传递的客户诉求，记录并处理项目现场涉及公共区域的各类报事。</p> <p>3. 仔细观察监控画面及消防主机运行情况，及时发现异常现象，通知岗位处理，对处理情况进行跟踪并做好相关记录。</p> <p>4. 工单下发任务的进度监控。</p> <p>5. 对中心各类设备运行情况进行实时监控，及时处理并通报异常情况。</p> <p>6. 突发事件的即时调度、信息上报。</p> <p>7. 对中心各类物资进行管理（钥匙、保险柜、消防器材、急救药品等）。</p> <p>8. 定期测试消防设备正常，随时可用。</p> <p>9. 通过监控镜头、对讲机全天24小时关注现场岗位工作状态。</p> <p>10. 指挥协调园区内各类紧急突发情况（如火灾、电梯困人、寻衅滋事）等。</p> <p>11. 消防管理的内容包括但不限于：对消防应急物资（灭火器、消火栓、消防器材、应急广播、排风、卷帘门等）的检查。积极组织消防相关宣传、培训、演练。</p>
安全秩序维护服务	<p>1. 消防控制室//监控消防指挥中心应对视频信息和接收到的信息进行甄别、指挥和调度。</p> <p>2. 管理要求包括但不限于：应备有主要内外部联系方式；应配备消防、应急物资、工具和其他救援物品；发现设备运行异常向上级汇报维修；监控录像不得随意查看和向外人提供；无关人员不得随意进出；同时采取其他措施对重点监控部位进行监管。</p>

表 D.1 秩序服务要求（续）

应急管理服务	<ol style="list-style-type: none">1. 对小区出现电梯困人，第一时间前往处理。2. 对极端天气提前预防，做好部署、疏散、救援任务。3. 对小区突发停电停水，做好信息公布、紧急提供生活用水、生活用电服务。4. 对小区门岗发现突发堵门事件进行沟通、协调、处理等工作。5. 对突发燃气泄漏实施疏散、救援、保护现场工作。6. 对出现水浸事故实施排水、救援、设备抢险维修工作。7. 定期开展消防演练，遇有火情实施应急疏散、灭火、救援工作。8. 定期开展防汛演练，雨季提前做好防汛准备，汛情来临时进行排水、救援、设备抢救工作。
--------	---

参 考 文 献

- [1] 《物业管理条例》（国务院令第666号）
 - [2] 《特种设备安全监察条例》（国务院令第549号）
 - [3] 《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第110号）
 - [4] 《建筑装饰装修管理规定》（建设部令第46号）
 - [5] GB/T20647. 9-2006社区服务指南第9部分：物业服务
 - [6] GB/T21741-2008住宅小区安全防范系统通用技术要求
 - [7] GB50301-2002电梯工程施工质量验收规范
 - [8] GB50339-2003智能建筑工程质量验收规范
 - [9] GB50365-2005空调通风系统运行管理规范
 - [10] GB50198-94民用闭路监视电视系统工程技术规范
 - [11] GB50343-2004建筑物电子信息系统防雷技术规范
-