

DB

安徽省地方标准

J 12525-2013

DB34/ 5000-2013

住宅区物业服务标准

Property service standard of residence community

2013-12-30 发布

2014-03-01 实施

安徽省住房和城乡建设厅
安徽省质量技术监督局

联合发布

安徽省地方标准

住宅区物业服务标准

Property service standard of residence community

DB34/ 5000-2013

主编部门：安徽省住房和城乡建设厅

批准部门：安徽省住房和城乡建设厅

安徽省质量技术监督局

施行日期：2 0 1 4 年 3 月 1 日

2013 合 肥

安徽省地方标准
住宅区物业服务标准

Property service standard of residence community

DB34/ 5000—2013

*

安徽省工程建设标准设计办公室出版发行

安徽省建筑标准设计站总经销

(合肥市环城南路28号, 邮编: 230001)

*

开本: 850 × 1168毫米 1/32 印张: 2 字数: 21千字

2013年12月第一版 2013年12月第一次印刷

印数: 1—2000册 定价: 28.00元

如有印刷质量问题, 可寄回总经销点退换

安徽省住房和城乡建设厅
安徽省质量技术监督局
公 告

第85号

安徽省住房城乡建设厅 安徽省质监局
关于发布安徽省工程建设地方标准
《住宅区物业服务标准》的公告

现批准发布安徽省工程建设地方标准《住宅区物业服务标准》，编号为DB34/ 5000-2013，自2014年3月1日起实施。其中第1.0.4、3.1.4、3.3.4、4.0.1、7.3.7、7.4.1、11.0.5条为强制性条文，必须严格执行。

本标准由安徽省工程建设标准设计办公室组织出版发行。

安徽省住房和城乡建设厅 安徽省质量技术监督局
2013年12月30日

前 言

根据《安徽省住房城乡建设厅关于印发2013年度安徽省工程建设地方标准及标准设计图集制（修）订计划的通知》（建标[2013]56号）的要求，安徽省住房城乡建设厅房地产市场监管处会同有关单位在调查研究，总结实践经验的基础上，依据法律法规规定，结合安徽省物业管理实际，制定本标准。

本标准的主要内容是：总则、术语、基本规定、承接查验、客户服务、房屋共用部位管理、共用设施设备管理、公共秩序管理、环境卫生管理、绿化与园林小品、物业服务收费和社区文化建设等。

本标准中以黑体字标志的条文为强制性条文，必须严格执行。

本标准由安徽省住房和城乡建设厅负责管理和解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送至安徽省住房和城乡建设厅房地产市场监管处（地址：合肥市东流路28号，邮编：230051）。

本 标 准 主 编 单 位：安徽省住房和城乡建设厅房地产市场
监管处

安徽省物价局服务价格处

安徽辰元物业管理有限公司

本 标 准 参 编 单 位：安徽省房地产业协会

合肥市房地产管理局

安徽绿城物业管理公司

安徽省长城物业管理有限公司

合肥工业大学建筑设计研究院

安徽建筑大学建筑经济与房地产研究
中心

本标准主要起草人员：仲亚平 王立国 丁 瑶 李玉华

目 次

1	总则	1
2	术语	2
3	基本规定	4
3.1	服务人员	4
3.2	制度建设	7
3.3	服务质量和风险控制	7
3.4	应急预案	7
3.5	物业档案资料	8
3.6	标识管理	8
4	承接查验	9
5	客户服务	10
5.1	一般规定	10
5.2	服务等级规定	10
6	房屋共用部位管理	12
6.1	一般规定	12
6.2	服务等级规定	13
7	共用设施设备管理	15
7.1	一般规定	15
7.2	电梯系统管理	16
7.3	消防系统管理	17
7.4	给排水系统管理	18
7.5	供电系统管理	18
7.6	安全技术防范系统	19
7.7	防雷设施管理	20
7.8	道路设施管理	20

7.9 其他设施管理	20
8 公共秩序管理	21
8.1 一般规定	21
8.2 安全防范管理	21
8.3 消防管理	22
8.4 车辆管理	22
9 环境卫生管理	23
9.1 一般规定	23
9.2 服务等级规定	23
10 绿化与园林小品	27
10.1 一般规定	27
10.2 服务等级规定	27
11 物业服务收费	30
12 住宅区文化建设	31
本标准用词说明	32
附：条文说明	33

1 总 则

1.0.1 为加强对住宅区物业服务的监管与评价，规范物业服务行为，提高物业服务水平，维护各方主体权益，推进物业服务行业规范发展，依据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》和《安徽省物业管理条例》等相关法律法规规定，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于本省行政区域内由物业服务企业组织开展的物业服务活动的监管与评价。

1.0.3 本标准按照服务内容、服务质量和频次，将物业服务等级由高到低划分为A、B、C、D四个层次。

1.0.4 委托单位（建设单位、业主大会、街道（社居委））应在与物业服务企业签订的物业服务合同中约定物业服务等级。物业服务企业应按照约定的服务等级提供服务。

1.0.5 物业管理主管部门（单位）可依据本标准对物业服务活动进行监管；价格主管部门可依据本标准对物业服务收费进行管理；行业协会、业主委员会、物业服务企业、专业机构等可依据本标准对物业服务活动进行评价。

1.0.6 住宅区物业服务除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 住宅区 residence community

具有一定人口规模、用地的住宅及其附属建筑物，以满足居民日常物质、文化生活需要为根本特征，具有居住功能、服务功能、经济功能和社会功能的集合。一般由城市干道分割或自然界限包围的相对独立的区域。

2.0.2 物业服务 property service

委托单位（建设单位、业主大会、街道（社居委））通过选聘物业服务企业，由委托单位和物业服务企业按照物业服务合同约定，对物业管理区域内房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

2.0.3 共用部位 common part of building

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、楼梯间、地面架空层、走廊通道等。

2.0.4 共用设施设备 common facilities

物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、供配电、电梯、天线、照明、锅炉、消防设施、绿地、道路、路灯、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所等。

2.0.5 应急预案 contingency plan

物业管理区域内针对具体设施、设备、场所和环境，在安全评价的基础上，为降低突发事故造成的人身、财产与环境损失，就事故发生后的应急救援机构和人员，应急救援的设施设备、条件和环境，行动的步骤和纲领，控制事故发生的方法和程序等，

预先作出的科学而有效的计划和安排。

2.0.6 紧急维修 urgent maintenance

物业管理区域内的共用部位、共用设施设备发生危及人身财产安全等紧急情况，为维护公共安全、保障共用部位或共用设施设备以及各项功能的正常使用，对经认定需要立即进行修复的活动。

2.0.7 一般性维修 general maintenance

对影响物业管理区域内业主（物业使用人）正常生活秩序的共用部位损坏、共用设施设备故障进行维修和处理。

3 基本规定

3.1 服务人员

3.1.1 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装。

3.1.2 物业服务工作场所应标识清楚、整洁有序，有专门接待区域。物业服务人员接待业主（物业使用人）时主动、热情，使用文明用语。

3.1.3 物业服务企业对业主（物业使用人）报修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。

3.1.4 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少1名物业服务项目经理。

3.1.5 物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资格。

3.1.6 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理人員应取得执业资格证书或专业技术职称。

3.1.7 物业服务企业应根据物业服务等级、服务岗位、服务内容、建筑面积或业主（物业使用人）人数，以及物业服务企业的技术装备，配置相应数量的物业服务人员。物业服务人员配置应符合表3.1.7的规定，并可根据住宅区实际状况，对各类人员配备进行调剂。

表3.1.7 物业服务人员配置标准

服务等级	服务岗位	房屋建筑面积 ≤ 10 万 m^2	房屋建筑面积 > 10 万 m^2 以上
A级服务	客服	2人	1人 / 400户 $\sim$ 500户
	保洁	1人 / 0.8万 $m^2 \sim 1$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1人 / 0.8万 $m^2 \sim 1$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	秩序维护	3 $\sim$ 4人/门岗数 + 1人 / 0.8万 $m^2 \sim 1$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4人/门岗数 + 1人/1万 $m^2 \sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	绿化	1人	1人 / 1万 $m^2 \sim 1.5$ 万 m^2 (绿化面积)
	维修	1人 / 2万 $m^2 \sim 2.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积), 但至少配置2人	1人 / 2万 $m^2 \sim 2.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
B级服务	客服	2人	1人 / 500户 $\sim$ 600户
	保洁	1人 / 1万 $m^2 \sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1人 / 1万 $m^2 \sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	秩序维护	3 $\sim$ 4人/门岗数 + 1人 / 1万 $m^2 \sim 1.2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4人/门岗数 + 1人 / 1.2万 $m^2 \sim 1.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	绿化	1人	1人 / 1.5万 $m^2 \sim 2$ 万 m^2 (绿化面积)
	维修	1人 / 2.5万 $m^2 \sim 3$ 万 m^2 (房屋建筑面积), 但至少配置2人	1人 / 2.5万 $m^2 \sim 3$ 万 m^2 (房屋建筑面积)

续表3.1.7

服务等级	服务岗位	房屋建筑面积 ≤ 10 万 m^2	房屋建筑面积 > 10 万 m^2 以上
C级服务	客服	1人	1人 / 600户 $\sim$ 700户
	保洁	1人 / 1.2万 $\text{m}^2 \sim 1.4$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1人 / 1.2万 $\text{m}^2 \sim 1.4$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	秩序维护	3 $\sim$ 4人/门岗数 +1人 / 1.2万 $\text{m}^2 \sim 1.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4人/门岗数 +1人 / 1.5万 $\text{m}^2 \sim 2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	绿化	1人	1人 / 2万 $\text{m}^2 \sim 2.5$ 万 m^2 (绿化面积)
	维修	1人 / 3万 $\text{m}^2 \sim 3.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积), 但至少配置2人	1人 / 3万 $\text{m}^2 \sim 3.5$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
D级服务	客服	1人	1人 / 700户 $\sim$ 800户
	保洁	1人 / 1.4万 $\text{m}^2 \sim 1.6$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	1人 / 1.4万 $\text{m}^2 \sim 1.6$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	秩序维护	3 $\sim$ 4人/门岗数 + 1人 / 1.5万 $\text{m}^2 \sim 2$ 万 m^2 (房屋建筑面积)	3 $\sim$ 4人/门岗数 + 1人 / 2万 $\text{m}^2 \sim 3$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
	绿化	1人	1人 / 2.5万 $\text{m}^2 \sim 3$ 万 m^2 (绿化面积)
	维修	1人 / 3.5万 $\text{m}^2 \sim 4$ 万 m^2 (房屋建筑面积), 但至少配置2人	1人 / 3.5万 $\text{m}^2 \sim 4$ 万 m^2 (房屋建筑面积)
注：总建筑面积超过50万 m^2 的，各岗位人员配置可乘以0.9系数。			

3.1.8 物业服务企业应建立员工培训制度，组织人员定期参加技能培训。

3.2 制度建设

3.2.1 物业服务企业应根据物业项目的具体情况，制定服务方案和服务流程。

3.2.2 物业服务企业应建立管理制度，并按照合同约定和服务标准进行质量管理。

3.2.3 物业服务企业应将岗位职责、操作流程在服务场所明示。

3.3 服务质量和风险控制

3.3.1 物业服务企业应建立质量内控制度，定期对服务质量进行检查与评价。

3.3.2 物业服务企业宜通过第三方认证、行业内检查和评比等活动，获得社会评价。

3.3.3 业主满意度宜委托第三方进行测评。

3.3.4 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。

3.3.5 物业服务企业应建立风险控制机制，对物业服务过程中可能产生的各类风险进行识别、评估、管控。

3.3.6 物业服务企业宜购买公众责任险。

3.4 应急预案

3.4.1 物业服务企业应对本物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害，以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定应急预案。

3.4.2 物业服务企业应定期组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于1次应急预案演练。

3.4.3 突发事件发生时，物业服务企业应做好以下工作：

1 立即启动应急预案，同时报告委托单位和有关部门，并协助采取相应措施；

2 迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障、协助保护现场和证据等工作，防止事态扩大，

尽可能减少破坏和损失程度，并配合相关部门做好善后工作；

3 撰写突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向委托单位和相关行政主管部门报告。

3.5 物业档案资料

3.5.1 物业服务企业应建立档案管理制度。

3.5.2 物业服务企业应设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。

3.5.3 物业服务档案应涵盖物业基础资料、业主（物业使用人）资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等。

3.5.4 物业服务企业应对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。

3.5.5 物业服务合同终止时，物业服务企业应向委托单位移交档案资料。

3.5.6 建设单位在办理物业承接验收手续时，应向物业服务企业移交物业资料；移交资料不全的，物业服务企业应及时与建设单位进行协调解决，必要时报告行政主管部门。

3.6 标识管理

3.6.1 物业服务企业应制定标识管理制度。

3.6.2 物业服务企业应实行标识分类管理，建立台帐，定期维护，及时更新。

3.6.3 物业服务企业应对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护，并做好记录。

3.6.4 物业服务企业应督促有关单位，在施工改造、维护保养现场以及危及人身安全的场所，设置警示标识。

4 承接查验

4.0.1 物业服务企业在承接物业项目时，应按照法律法规规定及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业共用部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。

4.0.2 物业服务企业应在物业交接后30日内，将物业承接查验情况向房地产行政主管部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主。

5 客 户 服 务

5.1 一 般 规 定

- 5.1.1 物业服务企业应设置客服接待场所，保持场所整洁有序。
- 5.1.2 物业服务企业应在接待场所公示服务电话，悬挂或张贴物业服务企业资质证书、项目经理照片，公示物业服务内容、收费标准等有关信息。
- 5.1.3 物业服务企业可接受建设单位委托为业主入住提供相关服务。
- 5.1.4 物业服务企业应在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传。涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告。
- 5.1.5 物业服务企业应制定钥匙管理制度，指定专人管理钥匙。钥匙发放和领用应进行登记和定期清查，并记录存档。
- 5.1.6 物业服务企业应建立报修管理制度。
- 5.1.7 物业服务企业对服务合同约定范围内的投诉，应限时处理并回访。
- 5.1.8 物业服务企业每年应不少于1次向业主委员会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通。
- 5.1.9 物业服务企业宜根据业主需求提供便民服务。

5.2 服务等级规定

- 5.2.1 物业服务客服接待场所工作时间应有专人负责接待，其他时间应设值班人员。专人接待时间应不低于下列要求：
 - 1 A级服务工作日12小时，节假日8小时；
 - 2 B级服务工作日10小时，节假日4小时；

3 C、D级服务工作日 8 小时，节假日应有人值班。

5.2.2 物业服务企业进行维修与回访，应符合下列要求：

1 紧急维修：A、B级服务20分钟内到达现场，C、D级服务30分钟内到达现场。组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成的，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）；

2 一般维修：A、B级服务 2 日内修复，C、D级服务 5 日内修复；

3 入户维修：按约定时限到达现场并组织维修或采取必要的处理措施；

4 业主报修的，物业服务回访率达100%；A、B级服务维修满意率达90%以上，C、D级服务维修满意率达80%以上。

5.2.3 物业服务企业对业主（物业使用人）的建议、意见和投诉，应在 1 个工作日内进行答复。

5.2.4 物业服务企业每年应至少向业主（物业使用人）进行 1 次物业服务意见征询，统计满意率，汇总分析意见和建议。业主（物业使用人）满意率应符合下列要求：

1 A、B级服务80%以上；

2 C、D级服务70%以上。

6 房屋共用部位管理

6.1 一般规定

- 6.1.1** 物业服务企业应制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整。
- 6.1.2** 物业服务企业应根据房屋实际使用年限、使用现状，定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查。
- 6.1.3** 物业服务企业应根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会（或业主委员会）进行书面报告。
- 6.1.4** 物业服务企业应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。
- 6.1.5** 物业服务企业发现物业管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，应及时进行劝阻，并报告相关主管部门。
- 6.1.6** 物业服务企业应与业主（物业使用人）及装饰装修企业三方共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。
- 6.1.7** 物业服务企业应巡查装修现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的违规装修行为，应进行制止，并及时报告相关主管部门。
- 6.1.8** 室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持基本平整。
- 6.1.9** 发生下列紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告：

- 1 电梯运行系统中涉及的设施设备损坏无法使用的，或存在

安全隐患并由电梯检验检测机构出具书面意见的；

2 消防、供电、供气、给排水设施设备发生故障无法使用应由业主负责维修的，或存在消防安全隐患并由消防部门出具整改通知书的；

3 屋面和外墙损坏、渗漏严重并由市、县政府确定的房屋管理部门出具证明的；

4 房屋外墙饰面脱落等危及人身安全并由房屋质量检测单位出具证明的；

5 其他经主管部门认定危及房屋安全的。

6.1.10 台风、暴雨等预警信号发布后，物业服务企业应及时进行巡查。

6.2 服务等级规定

6.2.1 物业服务企业应检查外墙面、屋檐等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应不低于下列要求：

1 A级服务：每月检查1次；

2 B级服务：每季度检查1次；

3 C级服务：每半年检查1次；

4 D级服务：每年检查1次。

6.2.2 物业服务企业应检查房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应不低于下列要求：

1 A、B级服务：每周巡查1次；

2 C级服务：每半月巡查1次；

3 D级服务：每月巡查1次。

6.2.3 物业服务企业应检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应不低于下列要求：

1 A级服务：每月1次；

2 B级服务：每季度2次；

- 3 C级服务：每季度 1 次；
 - 4 D级服务：每半年 1 次。
- 6.2.4** 物业服务企业巡查装修现场频次应不低于下列要求（装修现场动用明火应每 2 小时巡查 1 次）：
- 1 A级服务：每日 2 次；
 - 2 B级服务：每日 1 次；
 - 3 C、D级服务：每两日巡查 1 次。
- 6.2.5** 物业服务企业应保持住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患；发现损坏，应及时修复。标志、标识、宣传牌完好率应不低于下列要求：
- 1 A、B级服务：90%以上；
 - 2 C、D级服务：80%以上。
- 6.2.6** 物业服务企业应定期巡查空置房并记录。巡查频次应不低于下列要求：
- 1 A级服务：每周 1 次；
 - 2 B级服务：每半月 1 次；
 - 3 C、D级服务：每月 1 次。

7 共用设施设备管理

7.1 一般规定

7.1.1 物业服务企业应制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。

7.1.2 物业服务企业应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。

7.1.3 物业服务企业应根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告。

7.1.4 物业服务企业应根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。

7.1.5 物业服务企业应按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。

7.1.6 设备机房管理应符合下列要求：

- 1 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书；
- 2 设施设备标识、标牌齐全；
- 3 机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记；
- 4 机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施；
- 5 在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；
- 6 规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；
- 7 机房内不堆积杂物，保持清洁；
- 8 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检

查并做好记录。

7.1.7 物业服务企业应定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。

7.1.8 物业服务企业应加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。

7.2 电梯系统管理

7.2.1 物业服务企业应配置电梯安全管理员，并持证上岗。

7.2.2 物业服务企业发现电梯设计、制造、安装存在安全隐患的，应及时书面报告相关单位。

7.2.3 物业服务企业应按照规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。

7.2.4 物业服务企业按照合同约定对电梯实行限时运行的，应保证每单元至少一部电梯24小时运行。

7.2.5 物业服务企业应委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维修保养；对电梯维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

7.2.6 物业服务企业应每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。

7.2.7 物业服务企业应积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。

7.2.8 物业服务企业应保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。

7.2.9 物业服务企业应在电梯机房设有明显的警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭落锁。机房内应配备消防器材和温度计，采取降温通风措施。

7.2.10 电梯发生故障时，物业服务企业应通知电梯维保单位及时排除故障；发生电梯困人时，物业服务企业应积极组织救助，

立即通知电梯维保单位排险救援。

7.2.11 物业服务企业接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。

7.2.12 电梯井浸水时，物业服务企业应将电梯升至浸水楼层上方，查明漏水来源，排干楼层、井道积水；经检测排除隐患后，恢复电梯运行。

7.2.13 发生火灾时应及时停止电梯运行。

7.3 消防系统管理

7.3.1 物业服务企业应配置专业人员对消防安全进行24小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备存应急消防物资。

7.3.2 物业服务企业应保持消防设施设备系统名称和编号完备、消防专用工具配置齐全、摆放规范。

7.3.3 灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全；防火门应常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。

7.3.4 物业服务企业应保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态。

7.3.5 物业服务企业应定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。

7.3.6 物业服务企业应利用末端试水装置，每月不少于1次对水流指示器进行试验，确保水压正常。

7.3.7 物业服务企业应按消防管理有关规定，对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用。

7.3.8 需要暂时停用消防设施时，物业服务企业应采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过24小时时，物业服务企业应向辖区公安机关消防部门报告。

7.4 给排水系统管理

7.4.1 物业服务企业应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，安装溢流管口防护网，定期检查保养附属配件。

7.4.2 物业服务企业应对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。

7.4.3 物业服务企业应对污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理。

7.4.4 物业服务企业应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换。

7.4.5 物业服务企业应检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位，保持排水畅通。

7.4.6 物业服务企业应检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行清通，保持排水畅通。检查清理频次应不低于下列要求：

1 A级服务：每月检查1次，窨井每半年清理1次，排水沟每月清理1次；

2 B级服务：每季度检查1次，窨井每半年清理1次，排水沟每2月清理1次；

3 C级服务：每半年检查1次，窨井每年清理1次，排水沟每季度清理1次；

4 D级服务：每年检查1次，窨井每年清理1次，排水沟每半年清理1次。

7.5 供电系统管理

7.5.1 物业服务企业应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。

7.5.2 配电房应有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施完备；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

7.5.3 物业服务企业应每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。

7.5.4 限电、停电时，物业服务企业应提前通知业主（物业使用人）。

7.5.5 物业服务企业应定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。

7.5.6 物业服务企业对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养，应不低于下列要求：

- 1 A级服务：每天检查1次。发现损坏，1个工作日修复；
- 2 B级服务：每周检查1次。发现损坏，1个工作日修复；
- 3 C级服务：每半月检查1次。发现损坏，2个工作日修复；
- 4 D级服务：每月检查1次。发现损坏，2个工作日修复。

7.6 安全技术防范系统

7.6.1 物业服务企业应保持安防设施设备24小时运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于30天。

7.6.2 物业服务企业应定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求：

- 1 各分系统功能性检查：A、B级服务每周2次，C、D级服务每周1次；
- 2 各分项系统电源与接线清洁检查：A、B级服务每月2次，C、D级服务每月1次；
- 3 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：A、B级服务每季度2次，C、D级服务每季度1次；
- 4 电源接线绝缘、接地检查：A、B级服务每年2次，C、D级服务每年1次。

7.6.3 物业服务企业应保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常。

7.6.4 物业服务企业应保持巡更器具工作正常。

7.6.5 物业服务企业应保持红外探头安装牢固，线路无损，周界

报警系统工作正常。

7.6.6 物业服务企业应保持对讲系统基站线路无损，天线安装牢固，工作正常。

7.7 防雷设施管理

7.7.1 物业服务企业应每半年检查 1 次防雷设施的完好状况。

7.7.2 物业服务企业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。

7.7.3 物业服务企业应按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。

7.8 道路设施管理

7.8.1 物业服务企业应设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰。

7.8.2 物业服务企业应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子，保持其完好。

7.9 其他设施管理

7.9.1 物业服务企业应设置使用须知、劝谕告示、警示牌。

7.9.2 物业服务企业应对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次。

7.9.3 物业服务企业应定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查。检查频次应不低于下列要求：

- 1** A级服务：每月 2 次；
- 2** B级服务：每月 1 次；
- 3** C级服务：每季度 2 次；
- 4** D级服务：半年 2 次。

8 公共秩序管理

8.1 一般规定

- 8.1.1 物业服务企业应制定公共秩序维护制度。
- 8.1.2 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉物业管理区域环境，劝告或制止影响正常生活秩序的行为，各项记录完整。
- 8.1.3 监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后，秩序维护人员应立即赶到现场处理。
- 8.1.4 物业服务企业应按规定留存监控录入资料备查。

8.2 安全防范管理

- 8.2.1 住宅区内施工活动等应设定封闭区域，阻止无关人员进入。
- 8.2.2 秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入封闭的住宅区内，对装饰装修人员实行临时出入证管理。
- 8.2.3 物业服务企业应对大宗物品出门实行登记管理。
- 8.2.4 物业服务企业应根据物业管理区域特点，设定合理巡逻路线，巡逻时发现异常情况应及时处置并做好记录。
- 8.2.5 物业服务企业应在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口值守应符合下列要求：
 - 1 A、B级服务：出入口有专人24小时值守，主出入口立岗时间不少于6小时；
 - 2 C、D级服务：出入口有专人24小时值守。
- 8.2.6 秩序维护人员应按规定的的时间和路线进行巡逻，发现异常情况，应及时处理。巡逻不低于下列要求：
 - 1 A级服务：每天10次；
 - 2 B级服务：每天8次；
 - 3 C级服务：每天6次；

4 D级服务：每天3次。

8.3 消防管理

- 8.3.1** 物业服务企业应建立消防组织，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。
- 8.3.2** 物业服务企业应制定消防管理、防火检查、隐患整改制度。
- 8.3.3** 秩序维护人员发现消防安全违法行为，应立即进行劝阻；发现火灾隐患时，应立即进行排除；不能纠正和排除时，应报告有关部门并配合处理，并做好记录。
- 8.3.4** 物业服务企业应保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。
- 8.3.5** 物业服务企业应组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于1次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。
- 8.3.6** 物业服务企业应每月组织1次消防安全检查，做好检查记录。

8.4 车辆管理

- 8.4.1** 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内的业主（物业使用人）正常使用。
- 8.4.2** 物业管理区域内停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行。
- 8.4.3** 物业服务企业应按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，规范车位标识。
- 8.4.4** 物业服务企业应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证（卡）出入。
- 8.4.5** 物业服务企业不得私自改建、分隔、拆除车场（车库）。
- 8.4.6** 物业服务区域内非机动车应定点停放。

9 环境卫生管理

9.1 一般规定

- 9.1.1 物业服务企业应制定环境卫生管理制度。
- 9.1.2 物业服务企业应实行公共区域卫生清洁责任制。
- 9.1.3 物业服务企业应设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况。
- 9.1.4 物业服务企业应配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理设置果皮箱。
- 9.1.5 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时，应放置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。
- 9.1.6 物业服务企业应在雨雪后及时组织排除积水，清扫路面积雪，铲除积冰。
- 9.1.7 物业服务企业发现环境卫生器具损坏时，应及时报修。

9.2 服务等级规定

- 9.2.1 物业服务企业对住宅楼门厅进行保洁，应不低于下列要求：
 - 1 A级服务：每日清扫、清拖1次地面；每日擦拭1次信报箱；每周擦拭1次门厅玻璃、墙面；
 - 2 B级服务：每日清扫、隔日清拖1次地面；隔日擦拭1次信报箱；每半个月擦拭1次门厅玻璃、墙面；
 - 3 C级服务：每日清扫、每周清拖1次地面；每周擦拭1次信报箱；每月擦拭1次门厅玻璃、墙面；
 - 4 D级服务：每周清扫、清拖1次地面；每半月擦拭1次信报箱；每季度擦拭1次门厅玻璃、墙面。

9.2.2 物业服务企业对楼道、楼梯进行保洁，应不低于下列要求：

1 A级服务：每日清扫、每周清拖 1 次楼道、楼梯；每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施；每月除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具；

2 B级服务：每日清扫、每半月清拖 1 次楼道、楼梯；每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施；每季度除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具；

3 C级服务：每 2 日清扫、每月清拖 1 次楼道、楼梯；每半月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施；每半年除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具；

4 D级服务：每周清扫 1 次楼道、楼梯；隔月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施；每年除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具。

9.2.3 物业服务企业对电梯进行保洁，应不低于下列要求：

1 A级服务：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；每月养护 1 次石材装饰的电梯轿厢；

2 B级服务：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 2 次；每 2 月养护 1 次石材装饰的电梯轿厢；

3 C级服务：每两日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；每季度养护 1 次石材装饰的电梯轿厢；

4 D级服务：每周擦拭不少于 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。电梯轿厢按材质定期养护。

9.2.4 物业服务企业对楼外道路进行保洁，应不低于下列要求：

1 A、B级服务：每日进行清扫，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等；

2 C、D级服务：每日清扫 1 次，目视基本干净、整洁，无卫生死角。

9.2.5 物业服务企业对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，应不低于下列要求：

- 1 A级服务：每日清洁 1 次；每半月清洗消毒 1 次；设施保持干净，无污渍、锈迹；
- 2 B级服务：每 3 日清洁 1 次；设施保持基本干净，无污渍、锈迹；
- 3 C级服务：每周清洁 1 次；设施保持基本干净；
- 4 D级服务：每半月清洁 1 次；设施保持基本干净。

9.2.6 物业服务企业对天台屋面进行保洁，应不低于下列要求：

- 1 A级服务：每月清理 1 次；
- 2 B级服务：每季度清理 1 次；
- 3 C级服务：每年春、秋季各清理 1 次；
- 4 D级服务：每年雨季前清理 1 次。

9.2.7 物业服务企业对车库进行保洁，应不低于下列要求：

- 1 A级服务：每日巡视保洁 2 次，每周全面清扫 1 次地面。每周清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟；
- 2 B级服务：每日巡视保洁 1 次，每半月全面清扫 1 次地面。每半月清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟；
- 3 C级服务：每日巡视保洁 1 次，每月全面清扫 1 次地面。每月清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟；
- 4 D级服务：每日巡视保洁 1 次，每季度全面清扫 1 次地面。每季度清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟。

9.2.8 物业服务企业对绿地进行保洁，应不低于下列要求：

- 1 A级服务：每日巡视保洁 2 次，目视无垃圾杂物；
- 2 B级服务：每日巡视保洁 1 次，目视无垃圾杂物；
- 3 C级服务：每 2 日巡视保洁 1 次，目视无垃圾杂物；
- 4 D级服务：每周巡视保洁 2 次。

9.2.9 物业服务企业对水景进行保洁，应不低于下列要求：

- 1 A级服务：喷水池每日打捞 1 次杂物；人工湖每周打捞 1 次杂物；

2 B级服务：喷水池每周打捞 2 次杂物；人工湖每10日打捞 1 次杂物；

3 C级服务：喷水池每周打捞 1 次杂物；人工湖每半月打捞 1 次杂物；

4 D级服务：喷水池每半月打捞 1 次杂物；人工湖每月打捞 1 次杂物。

9.2.10 物业服务企业对垃圾进行收集、清运，应符合下列要求：

1 生活垃圾宜分类收集；

2 垃圾收容容器应及时清倒，垃圾不外露；

3 每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒；

4 配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒；

5 应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。

9.2.11 物业服务企业对垃圾收集容器进行保洁，应不低于下列要求：

1 A级服务：垃圾收集容器夏季每日清洗 1 次；其它季节每周清洗 1 次、每 2 日清洁外表面 1 次；

2 B级服务：垃圾收集容器夏季每两日清洗 1 次；其它季节每周清洗 1 次、每 2 日清洁外表面 1 次；

3 C、D级服务：垃圾收集容器夏季每周清洗 1 次；其它季节每月清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。

9.2.12 物业服务企业对有害生物进行预防和控制，应符合下列要求：

1 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，应事先进行公告，采取预防措施。

2 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害应及时报告白蚁防治单位进行防治处理。

10 绿化与园林小品

10.1 一般规定

10.1.1 物业服务企业应制定绿化管理规章制度，建立园林设施管理档案。

10.1.2 物业服务企业应设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志。

10.1.3 物业服务企业应对主要花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施。

10.1.4 物业服务企业应对易受冻害的树木采取防寒措施，枝叶积雪时及时清除，对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。

10.1.5 物业服务企业对园林设施应定期检查、养护，保持其状态完好。

10.2 服务等级规定

10.2.1 物业服务企业对绿化进行养护，应不低于下列要求：

1 A级服务：各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率95%以上，栽（补）植成活率95%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率95%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，无杂草、斑秃；绿篱和造型植物外形美观，无断垄；

2 B级服务：各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率90%以上，栽（补）植成活率90%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率90%以上，生长旺盛，无杂草、无明显斑秃；绿篱和造型植物外形美观；

3 C级服务：各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率85%以

上，栽（补）植成活率应达到85%以上；木本花卉无残缺；草坪覆盖率85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草；

4 D级服务：各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率80%以上，栽（补）植成活率80%以上；草坪覆盖率80%以上。

10.2.2 物业服务企业对灌木、乔木进行修剪，应不低于下列要求：

1 A级服务：适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观；草坪、绿篱、造型植物每年普修4遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；

2 B级服务：适时修剪，乔、灌木完整；草坪、绿篱、造型植物年普修3遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；

3 C级服务：适时修剪；草坪、绿篱、造型植物年普修2遍以上；草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度；

4 D级服务：定期修剪；草坪、绿篱、造型植物年普修1遍以上，丛、草高度适度。

10.2.3 物业服务企业对绿化进行灌溉、施肥，应不低于下列要求：

1 A级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥1遍，花灌木追肥2遍，满足植物生长需要；常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅；

2 B级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥1遍，花灌木增施追肥2遍；常年保持有效供水，草坪生长良好，低洼处及时整平，保持排水通畅；

3 C级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥；年普施基肥1遍，花灌木增施追肥1遍；保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅；

4 D级服务：年普施基肥1遍；无明显缺水枯黄。

10.2.4 物业服务企业对绿化进行补植补种，应符合下列要求：

1 A、B级服务：树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植；

2 C、D级服务：树木缺株、草地空秃地段补植补种。

10.2.5 物业服务企业对树干涂白，应符合下列要求：

1 A、B级服务：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，早春再涂白1次，涂白高度应符合规定；

2 C、D级服务：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，涂白高度应符合规定。

10.2.6 物业服务企业进行病虫害防治，应符合下列要求：

1 A级服务：防治措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过10%；草坪无明显病斑，禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示；

2 B级服务：有防治措施，无明显病虫害；平均病虫害株数不超过15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示；

3 C、D级服务：无较大病虫害；平均病虫害株数不超过20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。

11 物业服务收费

11.0.1 物业服务收费应公平、合理，遵循服务质量和价格相符的原则。

11.0.2 物业服务合同应约定物业服务收费有关事项。

11.0.3 物业服务企业应在物业管理区域内的显著位置或收费地点，按照物业服务收费明码标价规定，公布物业服务收费标准和服务等级标准。

11.0.4 物业服务企业提供有偿服务，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。

11.0.5 物业服务企业应按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。

12 住宅区文化建设

12.0.1 物业服务企业宜组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动。

12.0.2 物业服务企业应提前做好社区文化活动方案，实施中应做好秩序维护和应急处置工作。

12.0.3 物业服务企业应注重利用社会资源开展社区文化活动。

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

安徽省地方标准

住宅区物业服务标准

DB34/ 5000-2013

条 文 说 明

制定说明

《住宅区物业服务标准》DB34/ 5000-2013经安徽省住房和城乡建设厅、安徽省质量技术监督局2013年12月30日以第85号公告批准、发布。

为便于广大物业服务企业从业人员、业主、物业管理人员、专业机构、协会等有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，《住宅区物业服务标准》编制组按章、节、条顺序，编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需注意的有关事项进行了说明，还着重对强制性条文的强制性理由作了解释。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定时的参考。

目次

1	总则	37
3	基本规定	38
3.1	服务人员	38
3.2	制度建设	38
3.3	服务质量和风险控制	38
3.5	物业档案资料	39
3.6	标识管理	39
4	承接查验	41
5	客户服务	42
5.1	一般规定	42
5.2	服务等级规定	42
7	共用设施设备管理	43
7.1	一般规定	43
7.2	电梯系统管理	43
7.3	消防系统管理	45
7.4	给排水系统管理	47
7.5	供电系统管理	49
7.7	防雷设施管理	50
8	公共秩序管理	51
8.1	一般规定	51
8.3	消防管理	51
9	环境卫生管理	52
9.2	服务等级规定	52
10	绿化与园林小品	53
10.1	一般规定	53

10.2 服务等级规定	53
11 物业服务收费	54

1 总 则

1.0.1 制定本标准的依据和目的。

1.0.2 本标准适用范围。

1.0.3 本标准规定的服务等级共分为四个层次。从高到低依次为A、B、C、D级，其中，A级服务等级最高，D级服务等级最低。较高一级服务等级包含并高于较低一级服务要求。本标准规定的服务等级不同于物业服务企业资质等级。本标准设定的服务等级是对物业服务行为和服务质量的界定。

1.0.4 委托人通过与物业服务企业签订物业服务合同，约定服务等级、收费等事项，可以让业主（使用人）明明白白消费，进一步规范物业管理服务收费，提高服务水平。也督促物业管理企业提供质价相符的服务，引导业主正确评价物业服务质量。

3 基本规定

3.1 服务人员

3.1.4 物业管理项目经理对所任职的物业管理项目负有依照物业管理服务合同约定及相关规定实施管理和服务的责任，对保证物业服务质量至关重要。实施物业管理项目经理制度，加强对物业管理项目经理的管理，促进项目经理恪守职业道德，诚实守信，遵守并熟练运用物业管理相关的法律法规规章和政策规定，妥善处理物业服务活动中出现的问题，为业主提供质价相符的物业管理服务。

3.1.6 物业服务人员持证上岗包括：项目经理取得国家注册物业管理师资格证书或物业经理岗位证书；电工取得电工操作证书；配电房电工取得电工进网作业许可证；消防管理人员取得建筑物消防员职业资格证书；电梯管理人员取得特种设备安全员证书；登高作业人员取得登高作业证书；二次供水操作人员取得健康证等。

3.1.7 根据安徽省物业管理实际状况，表3.1.7规定的物业服务人员配置，是按照物业服务企业开展常规性服务对专业岗位人员要求进行测算的。

3.2 制度建设

3.2.2 物业服务企业内部管理制度主要包括：质量管理体系（操作流程、岗位职责等）、财务管理制度、员工管理制度、安全管理制度、绩效管理制度、档案管理制度、节能管理制度等。

3.3 服务质量和风险控制

3.3.4 物业服务是委托人与物业服务企业通过合同约定的公共性服务，包括房屋共用部位共用设施设备维修、养护管理，环境卫

生与绿化管理，物业区域内公共秩序、消防、交通等协管服务等。物业服务企业可以将要提供的专门性服务转包给专业公司，但为防止少数物业企业借用资质、挂靠、转包服务项目等违法违规行为，设置了禁止性条款。

3.5 物业档案资料

3.5.3 物业服务档案一般包括：

1 物业基础资料；主要包括：物业权属资料、技术资料和验收资料；

2 业主（物业使用人）资料；主要包括：房屋产权证及购房合同复印件、业主身份资料、联系方式等；

3 物业服务企业日常运行管理资料和信用资料主要包括：房屋共用部位及共用设施设备的运行、维修、服务记录和行政管理等资料。

3.6 标识管理

3.6.2 标识类型主要包括：

1 房屋指示标识。物业本体房屋结构设计固有的功能布局标识，如：住宅区的名牌、总平面图、楼幢标识、单元标识、楼层标识、房号等；

2 设施设备标识。表明设施设备状态、功能、设备编号、技术参数及使用要求，如：设备主机上的铭牌、安全出口指示灯、管路流向指示；

3 消防安全标识。在相应位置设置消防标识，如“消火栓（箱）”、“火警电话”、“紧急出口”、“防火门请保持关闭”等；

4 道路交通标识。主要对道路交通进行警示、疏导和告知，如：方向引导标识、限高标识、“禁止鸣笛”等；

5 安全警示标识。突出警示作用，一般以黄色、红色为主色调，如：“有电危险”、“小心碰头”、“危险，请勿攀爬”、

“正在维修，暂停使用”等；

6 公益标识。宣传良好风尚，影响使用人行为，如：“节约用水”、“禁止吸烟”、“爱护花草，请勿践踏”等。

4 承接查验

4.0.1 物业承接查验是明确物业服务企业和开发建设单位在住宅区共用设施设备、共用部位等方面责任的重要手段。一旦按照本条规定完成查验交接任务后，自物业交接之日起，物业服务企业就应当全面履行合同约定的维修、养护和管理义务，进一步明确了责任主体。在查验前，开发建设单位是责任主体；交接查验后，物业服务企业就是责任主体。

5 客 户 服 务

5.1 一 般 规 定

5.1.7 投诉按性质一般分为责任性投诉与非责任性投诉。

责任性投诉是因物业服务企业未能正确履行物业服务合同中约定的责任，业主（物业使用人）正常生活秩序受到影响而引起的投诉。对责任性投诉要分析原因，采取措施处理，并对处理结果进行回访。

非责任性投诉是不属于物业服务企业应当履行的责任范围，但业主（物业使用人）正常生活秩序受到影响而引起的投诉。物业服务企业对非责任性投诉应协调相关责任人处理，并向投诉人解释。

5.2 服务等级规定

5.2.2 属紧急维修的，一般是指：电梯、水泵故障影响正常使用的；消防设施损坏，消防部门出具整改通知书的；外墙墙面有脱落危险、屋顶或外墙渗漏严重等情况，严重影响房屋使用和安全，经由政府确定的房屋管理部门认定的，以及其他紧急情况有可能危及业主人身和重大财产损失的。

维修回访率计算公式：维修回访率=回访次数 / 报修总次数。

7 共用设施设备管理

7.1 一般规定

7.1.1 维护保养一般分为：

1 预防性维修（计划维修），按事先规定的预检预修计划和技术要求进行维修活动；

2 事后维修，对没有列入预防性维修计划的项目，在其发生故障或性能降低、不能满足使用要求时才进行维修；

3 紧急维修（紧急抢修），对意外事件引发的故障进行的紧急修理，这类意外事件是偶发的，往往不可预见难以进行事前准备；

4 日常巡视检查，是通过望、闻、问、摸等方法，检查设施设备运行状况，并测试其功能是否完备。

7.1.5 按照《中华人民共和国特种设备安全法》规定，对动力设备、电气设备、压力容器、电梯、消防，以及安全部件、操作和保护器材等，委托有资质单位定期对设施设备进行维护保养；定期对设施设备进行年检，确保安全。

7.1.8 设施设备运行管理主要包括：

1 巡视检查，操作人员的日常巡检；

2 状态监测，设备运行过程中相关仪器仪表参数；

3 定期预防性试验，动力设备、压力容器、电气设备、消防设备等安全性要求较高的设备，由专业人员按规定进行试验；

4 设备故障诊断，在设备运行中，判定设备发生故障部位和原因，预判可能出现的情况。

7.2 电梯系统管理

7.2.5 电梯系统管理和维护保养依据《电梯使用管理与维护保养

规则》（TSG T5001-2009），电梯维护分为半月、月度、半年、年度保养四种方式。维护保养内容由维保相关单位实施。

电梯控制箱：

1 每日检查机房温度、控制箱温度、箱顶再生电阻、各开关、指示灯、接触器、继电器、散热风机、箱顶和箱体进线口密封情况；

2 每半月试验自动/检修开关与上行/下行开关，试验检查安全回路；

3 每月控制箱内外除尘；检查机载对讲通信效果，主机额定电流、松闸电压、接触器、继电器；

4 每半年检查控制箱各电缆插接件牢固状态和连接情况，检查接触器、继电器触头、接地线，测量控制箱绝缘状况；

5 每年检查安全保护装置动作、电路板插件连接情况、散热风机，测量接地电阻。

电梯曳引机：

1 每日检查电动机、制动抱闸、曳引机、限速器、导向轮、减速箱油位；检查曳引机异味异响、运行噪音、渗漏油情况；

2 每半月检查制动弹簧及闸瓦、线圈温度、曳引绳、限速器安全回路；

3 每月检查曳引机运行状况和旋转编码器，制动连杆活动件、曳引轮、电机轴承、限速轮润滑情况；

4 每年检查电机和制动电缆连接情况、曳引机接地，必要时更换减速箱润滑油；检查曳引绳、曳引轮磨损情况；检查试验各安全机构动作；检查调整制动力矩及闸瓦间隙；检查曳引机减速箱油质油位。

电梯井道：

1 每半月清洁轿顶、导轨、门机、外门上坎卫生；检查导轨油杯油位、随行电缆、各限位开关、井道照明；清洁安全钳开关张紧轮、地坑、地坎；地坑无积水；检查主辅导轨接头与支架，上下极限开关；

2 每月检查曳引绳绳头、补偿链、缓冲器、液压油；检查调整安全钳开关张紧轮；检查安全钳传动杆转动部件润滑；检查清洁井底应急开关；

3 每年检查试验井底缓冲器、应急开关、安全钳张紧轮位开关；检查试验井道限位、极限、基站开关；检查井道接线盒（外招按钮）；填补井道空洞，清洁井道；检查导轨、配重导轨接头及垂直度；紧固所有压板、接头、和支架螺栓；检查试验防冲顶、防墩底限位开关；钢丝绳张力测试调整。

轿厢、层门：

1 每日检查轿厢门安全装置、轿门机构动作、厅门轨道及地坎槽、层显、操纵箱开关、电梯平层；三（五）方对讲功能测试正常；

2 每半月检查清洁轿门机构；检查轿顶控制箱、检修开关、轿厢平层装置；检查清洁层门机械联锁、电触头；检查轿门门刀及厅门连动机构；检查轿厢照明及风机；

3 每月清洁轿顶；检查导靴靴衬；检查轿顶接线箱插件和连线；检查调整门机速度、门机传动带；检查厅门联锁锁钩、活动挂板、门底滑块等牢固可靠；检查轿门光幕或安全触板；

4 每年检查清洁轿顶控制箱电气元件；检查紧固电气连线；检查测量轿厢乘量装置；检查各安全装置；检查清洁轿厢驱动电机，测量绝缘，轴承加油；检查测量光幕、安全触板；检查轿厢护脚板。

7.3 消防系统管理

7.3.7 住宅区消防安全事关人民群众生命财产安全。制定本条是为了落实职责，切实解决住宅区消防设施设备维护保养不到位，安全防范意识差等问题。督促责任单位切实加大消防设施设备检查维护力度，确保消防设施设备完好。

消防系统维护检测依据中华人民共和国公安部颁布的《建筑消防设施检测技术规程》（GA503-2004）。系统各组成部分巡视、

检查、维护、测试包括以下内容：

智能型消防报警系统：

1 检查控制箱和联动柜的仪表、指示灯、开关；检查电源电压、不间断电源(UPS)、报警系统主机、控制计算机、应急广播的工作状况；清洁消防中心；

2 联动柜联动功能性检查（启泵、风机风阀开启、电梯迫降、楼层电切、防火卷帘门启动、消防广播等）；试验（抽查5%）烟感、温感探头；检查楼层破玻按钮；检查清洁层显、消防广播主机、消防广播插口并测试其功能；清洁电源控制箱内外；清洁主机及各模块表面；检查主机与模块接线；

3 试验主供电源与备供电源转换功能；测量各线路绝缘；远程试验消防水泵、喷淋水泵、排烟风机、正压风机。

消防水泵、喷淋水泵控制箱：

1 检查仪表、指示灯、开关、电源、电压；

2 检查继电器、接触器、软启动、接地，紧固接点，手动启动消防泵、喷淋泵试运行；

3 检查接触器继电器灭弧罩、灭弧栅及触点；检查软启动连接接线；

4 检查继电器、接触器整定值；检查接触器继电器活动机构；检查箱内导线连接状况；检查测量接触器、软启动线圈绝缘。

消防泵、喷淋泵、恒压泵（含电机）：

1 检查恒压泵运行情况（噪音与漏水）。检查进出口阀位置（单向止回阀无回流）；

2 手动状况下检查水泵、电机的运行状态、温度、电机工作电流（检查时开启屋顶试验栓，开启喷淋排气和末端放水）。检查恒压泵润滑、添加润滑油；

3 检查水泵联轴器、排气阀门、进出口可挠曲橡胶接头状况、接地，测量电机绝缘；

4 检查水泵、电机固定状况、联轴器缓冲橡胶、活络阀门，阀杆上油。

消防水、喷淋水管路、阀门、消火栓箱、接合器：

1 检查管路阀门、水压、管路接头、楼层喷淋水管总闸阀、消火栓内阀门状况；每月屋面放水（屋顶试验消火栓），末端（喷淋水管）放水试验；检查消防水泵接合器接口及附件；

2 检查消防水池（箱）进水阀，保证消防水水位；湿式报警阀报警试验；检查水管管路，清洗滤网，阀杆加油；检查清洁水管压力表；

3 检查消防管井、减压阀、管路阀杆、支架螺丝、消防栓内阀门并加油，消防带翻迭整理。

防火卷帘（含电动机、控制箱）：

1 检查控制箱仪表、指示灯、开关、电源、电压、卷帘位置；

2 手动、电动试验卷帘动作，检查电机；

3 检查接地，转动部件润滑；

4 检查电路板、热过载继电器整定值、继电器、接触器、卷帘机械传动、电缆电线，润滑电机轴承、齿轮、轨道，测量电机绝缘。

应急、疏散指示灯、移动灭火器：

1 检查各楼层走廊、通道、出口应急灯、疏散指示灯；

2 检查清洁移动灭火器、应急灯、疏散灯，抽检充放电（活化）功能；

3 检查灯内部元件、干电池，必要时更换，整理接线与接地。

正压、排烟风机：

1 检查控制箱仪表、指示灯、开关、电源、电压、风机接线盒、机座支架，手动运行试验；

2 检查继电器、接触器、连线、接地线、风机运行电流；

3 检查接地、继电器整定值、接触器和控制器活动机构、控制箱线路，（润滑）风机和轴承。

7.4 给排水系统管理

7.4.1 对住宅区生活用水设施设备进行必要的安全防范措施，是

为了确保生活用水卫生安全，促进社会稳定。

7.4.2 日常管理要求依据《安徽省供水管理条例》（2012年），给排水系统维护检测依据中华人民共和国国家标准《二次供水设施卫生规范》（GB 17051-1997）。系统的管理和维护包括下列内容：

供水水泵及控制箱：

- 1 巡检生活水泵、控制箱、活络阀门、压力表；
- 2 检查水泵润滑油情况；清洁控制箱；调整水位开关；试验备用泵自动启动功能；检查接地线；
- 3 清洗滤网，检查管道井管道与支架和室外供水设施保温；
- 4 检查水泵控制箱继电器、接触器、线路节点、绝缘、箱体、水泵、电机固定螺栓、联轴器缓冲橡胶、进出口挠性接头；检查清洁阀门、阀杆，阀杆活络上油；检修共用水龙头、草坪喷洒器；清洁管道井，加固管道支架。

二次供水水池（箱）：

- 1 水池（箱）盖密封、上锁；水池（箱）底无杂物、水池附近无污染源。溢流排污管口设置防蚊虫防小动物网；
- 2 检查水箱箱体、水位、进水阀、管道、爬梯及上锁情况；
- 3 清洗时检查水位浮球控制阀、进水闸阀、排水阀、溢流孔（阀）、阀杆，水池（箱）内壁、内爬梯修整除锈；
- 4 检查清理控制水位浮球；测量电子水位控制浮球和水位传感器绝缘情况；检查进水手动闸阀；
- 5 按规定清洗消毒。清洗时应提前3天书面通知，用水高峰前结束清洗，节假日一般不安排清洗；
- 6 水质检验须有政府认可的专业部门负责；物业服务企业负责与水质检测部门联系取样、检测。

排污设施：

- 1 设施设备规范齐全，井、池盖编号清晰；
- 2 检查主电源入线、仪表、指示灯、开关、电源、电压、电流、继电器、接触器、连接线；
- 3 检查水泵止回阀、水位控制浮球，启动备用泵，一用一备

的轮换使用；

- 4 检查控制箱热继电器、接触器、线圈、线路绝缘、接地；
- 5 测量电机绝缘，清洗积水井，清理潜水泵表面，检查轴承。

7.5 供电系统管理

7.5.5 供电系统维护检测依据《电力设备预防性试验规程》（DL-T596）及其他标准。系统的管理和维护包括下列内容：

高压配电柜：

- 1 检查屏面指示灯、开关位置、警告牌、母排温升、继电器、各项运行参数、表针指示；检查试验信号灯、警铃和蜂鸣器；
- 2 检查电缆外壳接地情况；
- 3 检查二次接线、电缆槽和过墙处密封状况，测量母排节点温度；
- 4 测量设备和线路的绝缘、接地电阻，检查互感器、计量仪表、计量柜线路、高压开关小车、联锁动作、继电器保护装置、电缆套管和支持绝缘子，储能机构活动部分加油。

变压器：

- 1 检查变压器电压、电流、温度，有无异响异味，湿式变压器油位；
- 2 检查绝缘子，测量阻值、绝缘、接地。

低压配电柜：

- 1 检查开关、指示灯、仪表状况；
- 2 检查控制回路接线、电容补偿、不间断电源和电池；测量母排连接处、拐弯处温度；
- 3 检查抽出式主开关、灭弧罩和灭弧栅、动触头、静触头、接线、螺丝、补偿电容器、接触器，试验主开关在试验位时的手动合闸和断开功能；测量绝缘。

楼层配电房、强电井：

- 1 检查配电箱指示灯、接触器、继电器、连接线，电压、主开关电流应小于额定值；

2 测量配电箱绝缘，检查主开关灭弧罩和灭弧栅状况，主开关动、静触头、接线螺丝紧固情况，各分开关合闸、分断状况；测量绝缘。

7.7 防雷设施管理

7.7.1 防雷设施维护保养依据《建筑物防雷装置检测技术规范》（GB/T 21431—2008）。防雷设施维护保养包括：

- 1 检查接闪器、引下线、接地装置；
- 2 检测电磁屏蔽；
- 3 检查和测试等电位连接。

8 公共秩序管理

8.1 一般规定

8.1.1 公共秩序维护是指在物业服务区域内，物业服务企业协助有关部门所进行的公共安全防范和公共秩序维护等活动。

8.3 消防管理

8.3.1 消防安全检查分类管理，落实责任人或责任部门，确保对重点区域和重要防火部位的检查落到实处。物业服务企业应做好住宅区消防知识宣传教育、消防安全检查和消防设施设备日常维护保养工作，修订完善消防应急预案。

8.3.5 志愿消防队的主要任务是协助开展消防知识宣传，日常消防检查，消防设施设备、器材的完善与维护保养，扑灭初始火灾，定期组织消防预案的演练，熟悉消防设施位置和使用方法，增强消防意识和自救能力。

8.3.6 消防安全检查内容主要包括：消防控制室、自动报警（灭火）系统、安全疏散出口、应急照明与疏散标志、消火栓、自动喷淋、灭火器配置、机房、楼层、电气线路及防排烟系统等。

9 环境卫生管理

9.2 服务等级规定

9.2.10 垃圾收集、清运

1 生活垃圾一般可分为：

1) 可回收物，包括污染的适宜回收和再利用的垃圾，如纸类、塑料、玻璃和金属等；

2) 餐厨垃圾，包括餐饮垃圾、厨余垃圾等易腐性垃圾；

3) 有害垃圾，包括对人体健康或者自然环境造成直接或者潜在危害的物质，如废电池、废灯管、弃置药品、废杀虫剂、废油漆、废日用化学品、废水银产品、废旧电器以及电子产品等；

4) 其它垃圾，包括除可回收物、有害垃圾和餐厨垃圾之外的其他生活垃圾。

10 绿化与园林小品

10.1 一般规定

10.1.5 园林设施是指为满足居民观赏或休憩等需要而设立的建筑、设备等，常见的有满足业主（物业使用人）健身、亲子游乐设立的健康设施；观赏、休憩设立的各式景观小品；种植设施如草地、花坛、树池、花架、绿篱、灌溉设施等。

10.2 服务等级规定

10.2.1 ~ 10.2.3 乔木是指树干高大，主干和分枝有明显区别的本木植物。我省住宅区常见的乔木种类有：香樟、银杏、雪松、女贞、广玉兰、白玉兰、含笑、樱花树等。

灌木是指没有明显的主干、呈丛生状态的本木植物，一般可分为观花、观果、观枝干等几类。常见灌木有玫瑰、杜鹃、牡丹、小檗、黄杨、沙地柏、铺地柏、连翘、迎春、月季、茉莉等。

绿篱是指由灌木或小乔木成单行或多行规则式种植成墙状，可整形修剪或自然生长。

断垄是指条播作物的垄中有些地段缺苗的现象。

成活率是指在一定区域的种植面积中，成活株数占原来种植总株数的百分比。

保存率是指树木保存数与种植总株数的百分比。

11 物业服务收费

11.0.4 专项服务一般有几大类：

1 日常生活服务类。为业主（物业使用人）洗衣物、代购日常用品、室内卫生清扫、室内装修、搬家，代购代订车船票、飞机票，接送小孩上学、入托，接送病人看病，老年人、伤残病人护理，代保管自行车与机动车及车辆的保养、清洗与维修等；

2 商业服务类。为开展多种经营而提供的各种商业经营服务项目，如开办小型商场、饮食店、美发厅、修理店等，安装、维护和修理各种家用电器和生活用品等；

3 文化、教育、卫生、体育活动服务类。各类相关设施的建立与管理，以及各种活动的开展，如：

文化：开办图书室、录像室，举办展览、文化知识讲座等。

教育：开办幼儿园及学前班。

卫生：设立卫生站，提供出诊、打针、小孩疫苗接种、家庭病房服务等。

体育：开办各种健身场所，如游泳池、健身房、台球厅、网球场，举办小型体育活动和比赛等。

4 金融服务类。代办各种财产保障、人寿保险等业务，开办信用社等；

5 经纪代理中介服务。

物业市场营销与租赁：受业主（物业使用人）委托，依据市场规律，进行商业策划，代理业主（物业使用人）对物业进行市场推广，制定并实施销售方案，或受业主委托，根据市场情况，评估和调整租金，制定出租方案，寻找租户，替业主将物业出租。

其他中介代理：物业服务企业受业主（物业使用人）委托进行其他中介代理工作，如请家教、请保姆、房屋交换、代理广告

业务等。

11.0.5 物业服务企业应采取合理方式催收物业服务费；在做好物业服务工作的前提下，运用沟通技巧，让所付出的劳动得到广大业主认可，主动按时缴费。对无正当理由欠交物业费的，尽量通过业委会（社居委）进行调解等方式解决；对于恶意拒不缴纳的，应通过司法途径解决。不能采取停水停电等非法手段，逼迫业主缴费。

定 价：28.00元