

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 42—2011

物业服务通用规范

201-07-27 发布

2011-09-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

I

目 次

前 言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务基本要求.....	2
5 综合服务.....	3
6 建筑物维护管理.....	4
7 共用设施设备维护.....	6
8 公共保洁服务.....	9
9 园林绿化养护.....	11
10 公共秩序维护.....	11
11 服务检查.....	13
12 专项服务.....	14
13 特约服务.....	14

前 言

为提高我市物业管理服务水平，保障业主和物业服务企业的合法权益，规范物业服务企业的经营行为，为业主创造良好的生活环境，根据国务院颁布的《物业管理条例》和深圳市的有关法规，特制定本规范。

本规范为推荐性标准，通过明确物业服务的内容及标准，规范服务行为。旨在为业主和物业服务企业提供一个服务和消费的依据，为业主、物业服务企业和政府提供一个评价标准和纠纷处理的依据，并指导形成正常合理的物业服务收费机制。

本规范由深圳市住房和建设局提出并归口。

本规范由深圳市住房和建设局、深圳市物业管理协会负责起草。

本规范参加起草单位：深圳市万科物业服务有限公司、中海物业管理有限公司、中航物业管理有限公司、深圳市华佳宏物业管理有限公司、深圳市午越物业管理有限公司、深圳市金地物业管理有限公司、深圳市开元国际物业管理有限公司、深圳市天安物业管理有限公司、深圳市众安康后勤服务有限公司。

本规范主要起草人：雷昭新、李倩、陈捷茂、裘颖颖、吴震、刘政、陈海铭、李辉、曹阳、鹿钦连、饶杰、潘世朋、廖小斌、刘双乐、邢晋。

物业服务通用规范

1 范围

本规范规定了物业服务企业提供综合服务、建筑物共有部分维护、共用设施设备维护、公共保洁服务、园林绿化养护、公共秩序维护等的服务规范及要求。

本规范适用于深圳市的住宅、商住楼、办公楼、工业用房等物业服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB50365-2005 空调通风系统运行管理规范

GB50140-2005 建筑灭火器配置设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范：

3.1 物业服务区域

已建成并交付业主使用的物业包括住宅、商住楼、办公楼、工业用房等及其配套附属设施设备和相关场地等组成的统一物业区域。

3.2 物业管理

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，对房屋及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.3 物业服务企业

依法设立、具有独立的法人资格并依法取得物业服务资质的从事物业服务活动的企业。

3.4 物业服务合同

房地产建设单位、建筑物产权人、业主及其组织与物业服务企业，对物业管理事项、服务内容、服务质量、服务费用、服务期限、双方的权利义务、物业专项维修资金的管理与使用等内容，共同约定的书面协议。

3.5 业主

物业的所有权人，业主对建筑物内的住房、经营性物业等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共用部分享有共用和共同管理的权利。基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。

3.6 非业主使用人

是指未取得产权的物业使用自然人或组织。

3.7 业主委员会

业主大会的执行机构。业主委员会由全体业主通过业主大会会议选举产生，是业主大会的常设性执

行机构，对业主大会负责，具体负责执行业主大会交办的各项物业管理事项。

3.8 急修

对严重影响物业服务区域正常秩序的设施设备故障进行及时的处理和修复。

3.9 业主满意度

业主及非业主使用人对物业服务满足其需求和期望程度的主观感受，用具体分值来表示，反映的是接受服务业主及使用人对物业服务质量的评价。

4 服务基本要求

4.1 服务资质

4.1.1 物业服务企业应根据国家规定取得企业法人资格和资质证书，同时在物业服务区域设立独立核算的服务机构；

4.1.2 物业服务企业应有健全的物业服务规程和人员管理制度；

4.1.3 物业管理专业人员应取得相应职业资格证书，专业技术操作人员应取得相应专业技术操作上岗证；

4.2 财务管理

4.2.1 物业服务企业应严格执行国家发展和改革委员会、建设部发布的《物业服务收费明码标价规定》以及深圳市相关法规、规章和规范性文件；

4.2.2 物业服务企业应建立健全财务管理制度，依照相关法律、法规、规章及规范性文件进行财务管理，物业服务费及其他费用的收支运作规范、账目清晰；

4.2.3 物业服务收费可实行酬金制或者包干制计费方式。

4.3 收费公示

4.3.1 物业服务企业应当依法实行明码标价，并在物业管理区域内的显著位置，将服务内容以及收费项目、收费标准等有关情况予以公示；

4.3.2 实行酬金制计费方式的，每3个月以书面形式向业主公布收支账目情况，账目簿应当备存，接受业主的质询或查阅；实行包干制计费方式的，可以不向业主公布收支账目情况或依据合同约定；

4.3.3 接受业主和非业主使用人的监督。

4.4 专业服务

4.4.1 物业服务企业可以自己提供专业服务，也可以聘请专业组织承担共用设施设备维护、清洁卫生、园林绿化、秩序维护等专业服务；

4.4.2 物业服务企业不得将物业区域内的全部物业管理一并委托给他人。

4.5 服务质量

4.5.1 物业服务企业应设立具有质量监督管理职能的部门，按照服务合同约定和政府颁发的服务规范等有关规定进行服务质量管理。

4.5.2 应按合同约定定期检查服务情况，接受业主和非业主使用人的投诉，纠正服务行为；

4.5.3 每年服务质量定期检查不少于2次，并在服务区域公示。

5 综合服务

5.1 接待

5.1.1 物业服务企业从业人员应统一着装，佩戴企业标志；

5.1.2 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范；

5.1.3 向业主、非业主使用人公布服务监督电话和制度，在受理业主、非业主使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，应填写相关记录表格存档。

5.2 值守

5.2.1 建立每天 24 小时接待值班制度，值班事项应有记录；

5.2.2 设立 24 小时服务热线电话，来电应 100% 给予答复；

5.2.3 应有完善的值班工作程序和交接班管理制度。

5.3 服务时限

5.3.1 提供维修服务应实行 12 小时值班制度，服务事项有记录存档。急修服务 20 分钟内到位，其他报修按合同或双方约定时间到场；

5.3.2 对业主或非业主使用人的求助、咨询应即时处理；对业主或非业主使用人的投诉，应在 3 天内给予答复。

5.4 综合信息和档案资料

5.4.1 综合信息

5.4.1.1 对物业建筑资料、业主信息、维修资料等信息进行计算机动态管理，随时更新。

5.4.2 档案资料

5.4.2.1 档案资料管理应有专人保管，有条件的应建立资料室存放档案资料，档案资料有变化应在 1 个月内进行更新归档，每季度应整理所有档案 1 次；

5.4.2.2 业主信息、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案的建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达到相关要求。

5.5 服务移交

5.5.1 物业服务机构更迭时管理工作的移交

5.5.1.1 原物业服务企业将物业管理工作移交给该物业的业主大会或物业产权单位后，再由业主大会或物业产权人将物业管理工作移交给新的物业服务企业，具体移交内容包括物业资料、物业共用部位及共用设施设备管理工作及人、财、物的移交。

5.5.2 新建物业的移交

5.5.2.1 成立由建设单位、物业服务企业等有关单位组成的承接查验小组，制定验收清单，进行现场验收，全面接管验收物业服务资料（包括给排水、燃气等工程竣工图纸等）、设施设备、房屋建筑、公共场所、车库和园林绿化地等；

5.5.2.2 如物业存在缺陷，由各方签字确认，并跟踪后续处理。

5.6 服务区域文化活动

5.6.1 积极开展各类文化活动，有组织文化活动的制度和实施方案，每年不少于 1 次。

6 建筑物维护管理

6.1 基本要求

6.1.1 建筑物专有部分和共有部分的范围，物业服务企业应按照相关法规、法规、规章、规范性文件以及政府主管部门的建筑许可证批复划分，共有部分的范围包括：建筑物楼内墙体、墙面、楼道、通道、走廊、大堂、屋顶、屋缘、管道、旋转门、自动门、推拉门、道路、井口、广场、排水系统(包括排水管道、排水沟及预处理设施)、停车场、车库、公共标志、公共卫生间、厅、堂、平台、避难层、绿化地、花坛等；

6.1.2 对建筑物共有部分，应进行日常管理和维修保养服务，保证物业的共有部分使用功能完善、完好和安全，对专有部分的有偿服务依据双方的约定施行；

6.1.3 应建立并保管建筑物共有部分检修和保养记录，各类共有部分完好程度应在 90%以上。

6.2 物业巡检

6.2.1 每日应至少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用设施；

6.2.2 每周应检查 1 次物业楼宇顶部，共用管道、给排水及预处理设施、楼宇各种附属固定设施等使用情况，如有异常情况，及时反映并记录；

6.2.3 每半年应检查巡视 1 次建筑物主体结构、共有部分、地下建筑部位，围墙设施以及共有设施设备、道路、绿地等完好情况，填写检查表；

6.2.4 每年应对服务区域的建筑物共有部分状况全面检查 1 次，对建筑物完好程度做出评价；

6.2.5 根据特殊情况（如台风、暴雨等危害性天气）需要，临时安排对服务区重点建筑部位和重点设施设备进行针对性检查；

6.2.6 应建立检查记录归档制度并对各项检查出现的缺陷及时组织修复。

6.3 共有部分管理

6.3.1 基本要求

6.3.1.1 根据建筑物实际使用年限和巡查房屋共用部位的使用状况、损伤情况，属于日常维护的按规定时间给予维护，属于小修范围的，及时组织修复，属于大、中修范围且需用专项维修资金的（有关物业专项维修资金的支取及使用参见《深圳经济特区物业管理条例》、《深圳市物业专项维修资金管理规划》），及时编制计划提交业主委员会审核，业主大会批准后，组织维修；

6.3.1.2 出现违规装修、改建，擅自改变房屋使用功能等危害公共利益或其他业主合法权益情况时，应及时告知，并报相关行政主管部门；

6.3.1.3 建筑物共有部位或设施遭人为损坏的，应要求相关责任人负责修复或者赔偿；

6.3.1.4 重要维护项目要有工作记录。

6.3.2 共有部分维护

6.3.2.1 建筑物外墙出现有影响外观的裂缝、空鼓、脱落、凸凹现象等和出现乱涂、乱画、乱张贴等影响外观的情况时，应及时到位组织维护、处理；

6.3.2.2 建筑物户外设置物（招牌、广告牌、霓虹灯等）以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭等应符合政府部门或管理规约的要求，违规的应及时劝阻和制止，制止无效的应及时书面向相关主管部门报告；

6.3.2.3 物业公用通道内墙面，应保持无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖等应平整不起壳、无残缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质基本一致；

6.3.2.4 建筑物各种旋转门、自动门、推拉窗、消防防火门等及各种门、窗口玻璃，应无损坏、破碎、裂纹等情况，结构、五金配件完好，门、窗开闭灵活，密封性良好，开关无异常响声，功能完好；

6.3.2.5 建筑物屋顶、排水管道、排水沟、地漏、墙面排水管、室外排水管道等应保持雨污分流，且排水设施及预处理设施正常运行，发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损等损坏现象，应及时按 7.3.1.1 相关规定予以修复；

6.3.2.6 道路、活动广场、停车场、地下车库等，应保持路面或墙面平整、无开裂、松动和无积水、渗漏等现象，窨井、积水井不漫溢，污水井、化粪池标识清楚，井盖无松动、无破损；

6.3.2.7 避难层、平台等应保证避难设施完好，无损坏、地面平整、密封层良好，排水沟畅通，无堵塞、障碍物等；

6.3.2.8 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落的及时油饰修补，大体完好的应 3 年油饰 1 次；

6.3.2.9 物业天面、外墙和楼梯间等设施每 5 年至少修缮或粉刷 1 次，每 3 年清洗 1 次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每 4 年至少修缮或粉刷 1 次。

6.4 专有部分维修

6.4.1 受理业主或非业主使用人报修，急修 20 分钟内应到达现场，小修 3 个工作日、急修 24 小时内应维修完毕，小修、急修及时率应达到 80%，返修率 3% 以下；

6.4.2 在为业主或非业主使用人提供维修服务时，应使用合法合格产品，不得使用假冒伪劣产品。

6.5 装修管理

6.5.1 基本要求

6.5.1.1 建立装修管理制度和装修档案；

6.5.1.2 装修期内应进行日常管理，装修垃圾应及时处理；

6.5.1.3 3 个工作日内完成业主物业装修的登记工作，并签订《室内装饰装修管理服务协议》；

6.5.1.4 每日应巡查装修情况 1 次，并填写巡查记录，巡查过程中发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止，如制止无效，报告业主和相关主管部门处理，并做好记录存档；

6.5.1.5 装修结束后，应在接到业主验收申请 4 个工作日内组织进行装修检查，检查内容主要为是否违章装修、是否损坏公共设施设备、是否存在改变使用功能导致雨污混流现象、是否存在渗漏水现象等，如检查不合格，按《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令[2002]第 110 号）处理。

6.6 标识管理

6.6.1 物业服务区域内应建立健全标识管理制度；

6.6.2 物业服务区域内的各种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，主要路口应在显露位置设有路标，写字楼及工业区应有导视图，高层楼宇应设置消防疏散图；

6.6.3 物业区域应有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标识。

7 共用设施设备维护

7.1 基本要求

7.1.1 应建立完整的设施设备的档案资料，设施设备标识齐全；

7.1.2 由专业人员负责制定实施保养计划，及时填写设备运行保养维护记录，按规定持证上岗；

7.1.3 设备房内照明符合相关规定，标识、标牌齐全美观，墙面平整无污迹，地面平坦、防滑、无积尘，物品摆放整齐，无杂物，设备运行防护应无缺陷，消防灭火设备（或器件）的功能有效，其配备符合相关规定；

7.1.4 对设备设施的停机维修保养，宜尽可能安排在不影响业主、非业主使用人的正常使用时间段内进行，并提前1天告知业主和非业主使用人；

7.1.5 物业服务区域或者公共道路、场所等，禁止堆放有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或违禁物品，工业厂区配有合格设施的例外；

7.1.6 各类设施设备的完好率应在90%以上，共用部位、停车场等照明系统的完好率达到90%以上。

7.2 道路、停车场（库）

7.2.1 每年进行1次全面维修养护，保持服务区域道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通，雨污分流，路牙无破损松动；

7.2.2 停车场、地下车库内的消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功能完好，通道畅通，配备消防设备，有各类行车、停车标识，车辆进出记录保存完好。

7.3 电梯

7.3.1 建立完善的电梯设备运行管理体系，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；

7.3.2 确定合理的电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监控等设备和配件保持完好，轿厢无污物；

7.3.3 电梯运行稳定，开关门灵活，运行舒适感较好，平层准确，照明较好；

7.3.4 聘用专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检查及保养，根据检查计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备，对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全面检查和维护保养；

7.3.5 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，专业人员应在15分钟内到达现场应急处理；电梯发生一般故障的，专业维修人员40分钟内到达现场修理，单台电梯的年故障频率不超过3次。

7.4 公用娱乐设施

每周对公用娱乐设施巡视1次，每季度的全面巡视检查不少于1次，每年进行1次安全性能评估，保证娱乐设施正常使用，无安全隐患。

7.5 空调系统

7.5.1 对共用空调系统的维护保养, 应该按照该设备的规定维护频次进行, 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱等设备进行检查保养;

7.5.2 日常开机进行检查、测试运行和安全控制功能, 记录运行参数, 分析运行情况。设有防鼠、虫措施, 滤网清洁, 转动系统无异响, 电机风扇冷却效果正常, 冷却塔及附属设施功能保持正常运行;

7.5.3 定期安排对新风量、排风量、空气品质进行测定, 符合要求。对空调冷冻水、冷却水进行水质分析, 检测报告齐全, 符合国家标准要求, 风机盘管及出风设备运行噪音符合规范要求;

7.5.4 按服务合同约定对公用空调系统清洗、除尘。

7.6 给排水系统

7.6.1 日常维护水泵运行无异响, 无异常震动, 水泵轴无滴漏, 盘根接合器处无积油泥, 各阀门无生锈, 运作正常可靠, 变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查, 保持设备干燥、无明显灰尘;

7.6.2 每周对供水设备至少检查 2 次, 每季度对水泵润滑部位加注润滑油, 每 3 年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆, 每年保养水泵, 保证二次供水正常, 泵房整洁, 建立并落实二次供水水池/水箱双管制;

7.6.3 每半年生活水箱至少清洗消毒 1 次, 清洗单位应有相应资质, 保证达到国家饮用标准, 并有水质部门检测报告, 单独消防水池需保持水质无臭味, 每 5 年需要消毒 1 次, 消防水泵每 3 个月试运行 1 次;

7.6.4 排污水泵能正常运转, 应无异响和震动, 阀门法兰、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀, 污水水位控制装置灵敏可靠, 控制箱开关、指示灯完好;

7.6.5 积极创建排水达标小区, 下水管道、水沟运行正常无雨污错接、混流, 排水检查井、化粪池和隔油池等排水预处理设施、地漏无堵塞、无淤积, 各种井盖面板完好, 各种警示安全提示标识齐全, 安装牢固。

7.7 供配电系统

7.7.1 日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护, 保持设备完好, 并有临时应急用电管理措施, 值班技术操作人员每 2 个工作日巡视检查 1 次并按规定记录, 每季度清洁保养 1 次强电井及井内设备;

7.7.2 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好, 配电回路标识清楚, 各回路电流在额定范围内, 三相不平衡电流不超过 25%;

7.7.3 发电机、柴油发动机、润滑油泵、启动电机等能保持正常运转状态, 如配备有两套主备用启动蓄电池的, 按每 2 个月轮换使用 1 次, 对启动蓄电池性能每月检测 1 次;

7.7.4 在紧急情况下, 发电机组能在 15 秒钟内启动, 发电机组储备油料必须满足机组满载运行 8 小时;

7.7.5 功率因数控制器功能完好, 设备运作灵敏、可靠无损坏, 补偿控制器手动、自动切换有效, 补偿电容完好, 相间绝缘电阻大于 $0.5M\Omega$, 功率因数不能低于 0.9。

7.8 弱电系统

7.8.1 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员维修, 除日常维护外, 每 6 个月对重要数据进行备份 1 次, 每 3 个月对系统连接点进行检查 1 次, 一年覆盖系统 25%, 发现问题及时处理;

- 7.8.2 可视对讲系统保持正常，系统电路板安装接线牢固，布线整齐卫生清洁；
- 7.8.3 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 10%，线路布置连接牢固，电控锁工作可靠；
- 7.8.4 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，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 2 分钟，硬盘录像资料应至少保存 30 天以上，专人负责保管，红外线报警设备工作正常，出现故障应在 7 个工作日内修复，故障期间及时安排监控；
- 7.8.5 停车场系统主机、读卡器、地感动作灵敏可靠，具有防砸车装置（压力电波、防撞胶条），道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识；
- 7.8.6 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，公共区域各类报警探测器完好率不能低于 90%；
- 7.8.7 每 12 个月清洁保养 1 次弱电井及井内设备；
- 7.8.8 配置备用直流电源（ups），不间断电源。并保持热备状态。

7.9 消防系统

7.9.1 基本要求

- 7.9.1.1 消火栓（箱）按钮、消防中心均能启动消防泵，消火栓有区域标记、无漏水，喷淋头无漏水、无积锈；
- 7.9.1.2 消防结合器未被圈占、堵塞，无锈，无漏水，无阻碍操作；
- 7.9.1.3 防排烟、正压送风系统与报警系统联动正常；
- 7.9.1.4 气体自动灭火装置气压正常，处于自动状态，消防中心有放气反馈信号；
- 7.9.1.5 消防中心设备各项功能使用正常、各种应急指示、照明正常，打印机能打印，控制台显示正常；
- 7.9.1.6 消防广播正常，声音清楚，无锈，牢固，备用电源切换正常；
- 7.9.1.7 风机运行噪声、震动正常，润滑到位、风阀、防火阀完好，状态正确；
- 7.9.1.8 烟感、温感、警铃、扬声器固定牢固；
- 7.9.1.9 防火卷帘门就地手动正常，门下有黄色严禁堆占警示标识，防火卷帘门联动正常；
- 7.9.1.10 自动喷淋系统放水试验喷淋泵启动，水压正常，湿式报警动作，警铃响；
- 7.9.1.11 消火栓系统中有水、总阀打开、系统处在自动状态，随时能报警，有分区标记；
- 7.9.1.12 离车道近的室外消防栓有防护栏杆；
- 7.9.1.13 地面消防栓的开启机构灵活无障碍，能及时打开；
- 7.9.1.14 消防泵每半年启动 1 次并作记录，每两年保养 1 次，保证其运行正常；
- 7.9.1.15 消防栓每 3 个月巡检 1 次，消防栓箱内各种配件完整；
- 7.9.1.16 每两年检查 1 次消防水带，阀杆处加注润滑油并作 1 次放水检查，保持消防器材能随时有效使用；
- 7.9.1.17 按需配备灭火器，每 3 个月检查 1 次灭火器，临近失效立即更新或充压；
- 7.9.1.18 每两年试验 1 次探测器，并对全部控制装置进行 1 次试验，火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 5 年全部清洗 1 次，不合格的应当调换。

7.10 避雷系统

- 7.10.1 每年应对服务区配电设备接地检查1次，每3个月重要机房配电柜及设备接地检查1次；
- 7.10.2 每年应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；
- 7.10.3 每半年应对楼层强、弱电间内的接地检查1次，发现问题2天内解决，保证服务区域避雷设施接地完好；
- 7.10.4 每半年应对重要机房的设备接地检查1次，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；
- 7.10.5 超高层建筑物或重要建筑的避雷接地系统，应聘请具有相应资质的专业机构每年检测1次；
- 7.10.6 所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。

8 公共保洁服务

8.1 基本要求：

- 8.1.1 物业服务区域应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂；
- 8.1.2 物业服务区域应禁止有污染物和污染源的物品存放，动物粪便、腐烂物等应及时清理，对不文明的豢养宠物行为进行劝告，必要时报告相关部门；
- 8.1.3 保洁员应经过培训，着统一工作服上岗服务；
- 8.1.4 保洁消杀工作应聘请具有相关资格证书的专业消杀单位进行；
- 8.1.5 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场应设置“注意防滑”等安全标识；
- 8.1.6 日常各项保洁服务工作应有记录，每个月进行1次汇总存档。

8.2 共用楼道保洁

- 8.2.1 楼层通道和楼梯台阶每天进行1次全面清洁，适时保洁，楼梯扶手、标牌、开关、按钮等每7天清洁1次，大堂玻璃每7天清洁1次；
- 8.2.2 大堂地面随时保洁，保持地面清洁，楼层水磨石地面和水泥地面每月刷拖1次，大理石地面每6个月打蜡或晶面处理1次；
- 8.2.3 楼层通道、大堂墙面砖每季度擦抹1次，通道玻璃、百叶、消防箱内每季度清洁1次，墙面、管线、防火门、天井等每季度清洁1次，灯具（外面）、烟感每季度擦拭1次，灯具每年度全面擦拭1次；
- 8.2.4 地下室每月全面清洗1次，每3日专人巡回保洁，标牌、悬挂物、开关、按钮等每周擦拭1次，排水沟每40天清理1次，（排水）管线（道）、设施每月清洁1次，每4个月打开1次地下室集水坑和污水井盖、疏通冲刷1次，特殊情况下及时清理。

8.3 电梯及电梯厅保洁

- 8.3.1 电梯轿厢地面每日清洁1次，若轿厢内铺设地毯，每3天吸尘1次，电梯层门每周擦抹1次，每月对电梯门壁、层门打腊上光1次，灯饰及轿厢顶部每月清洁1次；
- 8.3.2 电梯门槽每月清理1次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。

8.4 道路保洁

8.4.1 每日对道路清扫1次，不间断适时的巡检保洁，每4个月刷洗路面1次；

8.4.2 保持道路清洁、干净，没有污泥、纸屑、果皮、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和雨（污）水井盖板、雨水箅子应保持完好。

8.5 停车场及车库保洁

8.5.1 每3天清扫停车场、车库、车棚地面1次，适时保洁，及时清除油迹、污迹、锈迹，每月擦洗1次停车场公共设施；

8.5.2 每3天清洁停车库内标牌、反光镜、开关、按钮，每2个月清洁1次灯具、烟感（公公楼道3个月）、停车库管线、排水设施，每季度清洁1次防火门、消防箱等设施。

8.6 绿化带保洁

8.6.1 绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁每日不少于1次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。无明显暴露垃圾，无卫生死角；

8.6.2 每日至少巡检2次；每半个月清理道路分隔绿化带中不可见处的各种垃圾1次；

8.6.3 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在1日内清除。

8.7 垃圾收集与清运

8.7.1 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱每天不少于1次，每天擦抹表面1次，每半个月清洗垃圾桶、果皮箱1次；

8.7.2 垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰，禁止使用客用电梯运送垃圾；

8.7.3 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站），冲洗污水不能排入雨水系统。

8.8 卫生消杀

8.8.1 5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀次数每月不少于2次，其他月份每月不少于1次，特殊情况（如传染病流行期间）增加服务区消杀次数；

8.8.2 消杀用药应符合相关规定，并由专业人员操作。每次消杀工作前应至少提前1天告知业主或非业主使用人，并在作业现场设置安全警示牌，确保人员安全。

8.9 园林小品保洁

8.9.1 每周对人工湖清洁1次，湖岸边持作业工具打捞湖面上的漂浮垃圾，水面无明显漂浮物；

8.9.2 每周对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次，每3个月对喷水池底清洁1次，目视池底清澈见底，水面无杂物，池底无多余沉淀物，池边无污迹；

8.9.3 每4个月对假山、小品清洁1次，细致、全面的检查1次，主要检查山石之间是否牢固，有无损伤、多余物，如有及时报修；

8.9.4 需要刷白或刷油漆保护和装饰的部位每3年粉刷1次。

9 园林绿化养护

9.1 基本要求

9.1.1 服务区应建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作规范进行，保持服务区的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调；

9.1.2 绿化员（包括外聘）应保证经过培训的从业人员上岗，有统一工作服操作服务；

9.1.3 对服务区园林绿化的主要树种、绿篱、花草品种等，应悬挂品名标牌；

9.1.4 主要绿化服务工作，每个月进行 1 次汇总存档。

9.2 草地

9.2.1 草地覆盖率在 80% 以上，生长正常，草坪修整每年 3 遍以上，无明显枯草和净土裸露；

9.2.2 草地绿期在 200 日以上，没有明显落叶、残枝等；

9.2.3 草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象，绿化生产垃圾及时清运；9.2.4 根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年视情况施肥 1 次。

9.3 园林树木

9.3.1 绿化带、道路周边和大型园林的树木，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每年全面整形修剪 2 次；

9.3.2 道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，生长快的树种视生长情况适时修剪以保持特定形状；早春开花的花篱，应在开花后做第一次修剪；常绿绿篱宜经常修剪，每年应整形 1 次；

9.3.3 园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在 10% 以下，树木无明显蛀虫危害；

9.3.4 树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。

9.4 花坛

9.4.1 花坛花卉长势良好，符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度；

9.4.2 不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据服务区情况每周剪修残枝、落花（无法修补）1-2 次；

9.4.3 出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。

10 公共秩序维护

10.1 基本要求

10.1.1 公共秩序维护人员应 24 小时值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完善，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；

10.1.2 公共秩序维护人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材；

10.1.3 进出口岗亭实行 24 小时值班制，封闭式服务区要严格管理，对进出人员和车辆进行引导，车

辆进出、停放有序，禁止载有危险品和污染源车辆进出；

10.1.5 有安全事故、突发事件的防范应急预案；

10.1.6 各岗位应有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

10.2 组织

10.2.1 每年对公共秩序维护员的培训和实操不少于 100 课时；

10.2.2 公共秩序维护员应熟悉服务区物业分布基本概况，具有基本职业技能，能及时处理和应对服务区公共秩序的维护工作；

10.2.3 上岗应统一着装，衣着整洁，佩带工作标识；上岗时严格履行岗位规定职责，举止文明，礼貌待人；

10.2.4 保持服务区公共秩序良好，保证人防、物防、技防工作落实，对制定的各类治安、刑事、消防和自然灾害事故的应急预案进行定期培训和演练，分工明确，各负其责，管理细致；

10.2.5 部分岗位应配备无线对讲装置和必备的安全护卫器材；

10.2.6 交接班制度完善，并有责任人员签字的工作情况和交接班记录。

10.3 门岗秩序维护

10.3.1 服务区主出入口实行 24 小时值班制度，其余出入口 12 小时巡视；

10.3.2 对进出车辆进行登记，对来访人员的登记管理应根据物业服务合同中的约定。

10.4 巡逻

10.4.1 每天巡逻次数不少于 3 次，重点部位和部分时段以及有特殊情况时，应每 3 小时巡逻 1 次，工作应有签字记录、存档；

10.4.2 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对发现在公共场所赌博等违反治安行为的，应当制止，并及时向有关行政管理部门报告；对违反物业服务区域管理规约的情况应及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问。

10.5 车辆通行、停放

10.5.1 服务区道路和停车场（库）应设置明显的车辆交通引导和警示标志；

10.5.2 公共秩序维护人员应负责维持车辆正常通行秩序，发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，应进行劝告或纠正，发现可疑行为或偷盗车辆、损坏交通标志设施等应及时制止；

10.5.3 车辆进出服务区高峰时应有秩序维护人员疏导，车辆进出 24 小时应有记录；

10.5.4 封闭式停车场、车库应专人管理，车库的维护设备和防火设施应每 2 个星期检查 1 次，有安全隐患的及时处理；

10.5.5 收费停车场具有政府主管部门核发的停车场许可证，应按照物价部门核发的收费标准收费；

10.5.6 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应及时疏导和现场协助处理。

10.6 消防

10.6.1 制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材，设备和设施应保持完好，定点设置的消防器材不得缺失和挪作他用；

10.6.2 消防通道每天检查 1 次，每月进行 1 次消防检查；每季度进行 1 次义务消防员演练，每年进行 1 到 2 次消防演习；

10.6.3 应定期进行消防训练，义务消防员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法；

10.6.4 每天巡查 1 次消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备 24 小时正常状态；

10.6.5 每日巡查或检测 1 次喷淋管网水压，发现压力不够，应检修排除故障；

10.6.6 消防检查工作应有记录，并存档。

10.7 秩序监控

10.7.1 服务区秩序监控设施 24 小时开通，并有秩序维护人员监视，所有监控设施设备应处于良好状态，若需由全体业主承担所需费用的，须经召开业主大会审议并通过；

10.7.2 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度，重点区域应有监控录像；

10.7.3 监控中心收到报警信号后，应立即安排秩序维护人员及时赶到现场，进行前期处理；

10.7.4 监控的录入资料应至少保持 30 天以上，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行；

10.7.5 熟悉应急预案，保障治安电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听；

10.7.6 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗，工作应有记录。

10.8 安全事故处理

10.8.1 服务区应制定安全事故处理预案，对突发事件和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的安全事故处理预案；

10.8.2 应成立安全事故应急小组，书面描述小组职责，每位成员应熟练掌握，并每年至少 3 次，定期进行小组训练或培训；

10.8.3 应急小组至少每半年召开 1 次会议，熟悉程序、路线和有关内容，对紧急事故应尽可能减少造成的人员和财产损失；

10.8.4 应急小组应与当地消防、社区民警保持沟通；

10.8.5 服务区应建立安全事故档案工作记录。

10.9 社区警务协作

10.9.1 物业服务企业应给予业主、非业主使用人提供社区警务求助与报警的电话，管理处应保持 24 小时与当地社区警务室联系；

10.9.2 协助社区警务和社区居民组织做好社区服务性工作，物业服务工作应倾听社区组织和民警的意见；

10.9.3 与社区警务一起提高公众防范能力，共同预防和确保服务区安全。

11 服务检查

11.1 企业自检

11.1.1 从业人员应每个季度 1 次，开展内部服务流程和服务质量的自我监督检查；

11.1.2 遇业主和非业主使用人有效的投诉时，应及时纠正，如出现重大服务质量投诉或纠纷，应立即报告主管人员及时处理。

11.1.3 物业服务企业服务质量部门,应按照政府颁发的服务规范和各种规定,加强对物业服务机构服务质量的监督检查;

11.1.4 物业服务企业应每个季度或每半年 1 次,抽样征询业主意见,或者对物业服务机构的服务工作进行企业自查评定。

11.2 协会监管

11.2.1 市物业管理协会应加强对物业服务企业及从业人员的自律性监管,建立诚信档案和诚信风险预警公告制度;

11.2.2 对物业服务企业和物业服务从业人员违反法律、法规规定和行业规范,侵害业主合法权益的,应当要求其改正,情节严重的,应当给予警告、业内通报批评或者公开谴责等制裁。

11.3 业主满意度征询

11.3.1 物业服务企业每年应以书面、电话、网络等方式对业主或非业主使用人开展物业服务的满意度征询,业主满意度应达到 80 分以上;

11.3.2 满意度征询的基本规则内容可参照《物业管理业主满意度深圳指数体系》技术报告;

11.3.3 抽样点的选择应具有代表性,征询范围应该占物业管理区域内全体业主的 70% 以上;

11.3.4 对业主满意度征询中发现的问题,应及时整改,并对整改结果进行回访;

11.3.5 业主满意度征询的记录至少保存到物业服务合同终止,有其它相关约定的除外;

11.3.6 物业服务企业或者业主组织可委托第三方机构开展业主满意度征询。

12 专项服务

12.1 根据业主或非业主使用人的需要、服务区域条件及物业服务企业的能力,经双方协商,物业服务企业可提供物业服务合同范围之外的与物业相关的专项服务;

12.2 专项服务内容、标准、费用等,由物业服务企业与业主或非业主使用人,本着自愿的原则,达成服务协议;

12.3 专项服务协议可作为物业服务合同的附件,也可以另行单独签订。

13 特约服务

13.1 为满足部分业主、非业主使用人的特别需要,业主或非业主使用人可以集体或者个人与物业服务企业特别约定,由物业服务企业有偿提供相关特约服务;

13.2 特约服务内容、标准、费用等,由物业服务企业和当事人双方本着自愿的原则书面约定。

参考文献

- 中华人民共和国主席令 2007 年第 62 号《中华人民共和国物权法》；
中华人民共和国主席令 2008 年第 6 号《中华人民共和国消防法》；
中华人民共和国国务院 2007 年 504 号令《物业管理条例》；
中华人民共和国国务院 2009 年 549 号令《特种设备安全监察条例》；
建设部 [89] 建标字第 131 号《城市环境卫生设施设置标准》；
建设部建住房[2006]3 号《电梯应急指南》；
国家发改委、建设部发改价格[2003]1864 号《关于印发物业服务收费管理办法的通知》；
建设部 2004 年 132 号令《建设部关于修改〈城市供水水质管理规定〉的决定》；
建设部 2007 年 164 号令《建设部关于修改〈物业管理企业资质管理办法〉的决定》；
建设部建住房[2000]008 号《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》；
建设部 2002 年 110 号令《住宅室内装饰装修管理办法》；
建设部建城[1997]21 号《城市环境卫生质量标准》；
建设部建城[1996]542 号《关于加强户外广告、霓虹灯设置管理的规定》；
中物协[2004]1 号《普通住宅小区物业管理服务等级标准》；
深圳市第四届人民代表大会常务委员会公告第 57 号《深圳经济特区物业管理条例》；
深圳市第四届人民代表大会常务委员会公告第 39 号《深圳市排水条例》；
深圳市人民政府令第 219 号《深圳市建筑物和公共设施清洗翻新管理规定》；
深圳市物价局、深圳市国土资源和房产管理局[2006]18 号《深圳市物业管理服务收费管理规定》；
深圳市物价局、深圳市国土资源和房产管理局[2007]1 号《关于印发我市住宅物业服务收费指导标准的通知》；
-