

# SZDB/Z

## 深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 203—2016

---

### 住宅物业服务内容与质量规范

Content and quality specification of residential property service

2016-10-14 发布

2016-11-01 实施

---

深圳市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 物业服务内容与质量规范 .....	2
5 专项（特约）服务内容与质量规范 .....	8
附录 A（资料性附录） 文明用语 .....	9
附录 B（资料性附录） 服务忌语 .....	10
附录 C（规范性附录） 综合服务内容与质量规范 .....	11
附录 D（规范性附录） 物业（本体）维护内容与质量规范 .....	14
附录 E（规范性附录） 物业设施设备维护管理内容与质量规范 .....	16
附录 F（规范性附录） 公共保洁服务内容与质量规范 .....	21
参考文献 .....	24

## 前 言

本规范按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本规范由深圳市住房和建设局提出并归口。

本规范主要起草单位：深圳市万厦居业有限公司、深圳市标准技术研究院、深圳市万科物业服务有  
限公司、中海物业管理有限公司。

本规范主要起草人：张雄、贺新湘、黄诚、王西山、仲玲、秦琳、刘全勇、曾碧静、何茜、王超群。

本规范为首次发布。

# 住宅物业服务内容与质量规范

## 1 范围

本规范规定了住宅物业服务的综合服务、物业（本体）维护、物业设施设备维护管理、公共保洁服务、物业绿化养护、物业服务区域秩序维护、消防基础管理、安全事故处理、社区警务协作、专项（特约）服务的内容与质量规范。

本规范适用于深圳市范围内住宅物业服务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本规范的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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）适用于本规范。

GB 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范

GB 50050 工业循环冷却水处理设计规范

GB 50134 人民防空工程施工及验收规范

TSG T5001-2009 电梯使用管理与日常维护保养规则

SZDB/Z 170-2016 物业服务区域秩序维护规范

SZDB/Z 171-2016 物业服务人员管理规范

SZDB/Z 172-2016 物业共用部位设施设备编码规范

SZDB/Z 173-2016 物业绿化养护管理规范

《城镇排水与污水处理条例》（中华人民共和国国务院令[2013]641号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 住宅物业

主要用于居住的物业。

### 3.2

#### 入住服务

开发建设单位将已经具备使用功能的物业交付给业主并办理相关手续,同时物业服务企业为业主办办理物业服务相关业务手续的过程。它包括两个方面主要内容:一是业主的物业验收及相关手续,二是物业服务有关业务办理。

### 3.3

#### 物业共有部分

指产权证分摊的公共建筑物面积和可供业主享用的其它公共部分,涉及到建筑设施的叫共有设施,涉及到设备及其配套设施的叫共有设施设备。

### 3.4

#### 物业专有部分

指业主拥有产权的建筑物室内的所有部分,涵盖建筑物本体及门窗、管道、线路等专有设施。

### 3.5

#### 装修管理

装修是业主通过自己或授权第三方对物业专有部分进行装饰装修的过程,为确保此过程安全规范,物业服务企业必须对该过程进行管理、服务和控制,通过规范装饰装修行为,协助政府行政主管部门对装饰装修过程中的违规行为进行纠正,保证物业正常使用,以维护全体业主的合法权益。

### 3.6

#### 人防工程

人防工程是政府倡导的具有战时防空袭(冲击波、毒气等)作用的地下配套建筑设施;通常由通道、毒气隔离门、通风给氧、排烟设施等组成;在和平时期,这些设施不会使用,但归属在物业服务保养的范围。

## 4 物业服务内容与质量规范

### 4.1 综合服务内容与质量规范

#### 4.1.1 基本要求

应包含但不仅限于以下内容:

- 1) 宜利用现代信息化技术,设立物业服务信息沟通、交流、处理平台,不断提升服务质量和效能;
- 2) 宜采用方便高效的方式办理业主入住手续;
- 3) 建立健全行之有效的各项管理制度及服务操作流程;
- 4) 物业服务人员应着装统一,佩戴物业服务企业标志,仪表端庄,行为规范,使用文明用语,不得使用服务忌语(文明用语参见附录 A,服务忌语参见附录 B);
- 5) 应向业主(使用人)公示企业营业执照、相关资质证书、服务内容、范围,并且公布物业服务和各种专项特约服务的收费标准;
- 6) 应向业主(使用人)公布服务电话、服务监督电话;
- 7) 服务工作记录应统一表格形式,清晰、真实、完整,并按规定期限妥善保存;
- 8) 物业服务人员的内部管理内容详见 SZDB/Z 171-2016《物业服务人员管理规范》。

#### 4.1.2 入住服务

具体内容参见附录C。

#### 4.1.3 值班接待服务

具体内容参见附录C。

#### 4.1.4 服务时限

具体内容参见附录C。

#### 4.1.5 综合档案管理

具体内容参见附录C。

#### 4.1.6 装修管理

具体内容参见附录C。

#### 4.1.7 投诉处理

具体内容参见附录C。

#### 4.1.8 钥匙管理

具体内容参见附录C。

#### 4.1.9 信息平台、通知、提示栏

具体内容参见附录C。

#### 4.1.10 社区文化活动

具体内容参见附录C。

### 4.2 物业（本体）维护内容与质量规范

#### 4.2.1 基本要求

应包含但不仅限于以下内容：

- 1) 物业专有部分的服务应全部按物业服务企业与业主（使用人）的合同约定施行；
- 2) 物业共有设施仅限于本体之外的公共构筑物和非设备类的配套用途的设置个体和系统（蓄水池、各类机房、竖井、排水沟、积水坑、人防通道、设备通道、排气口、风机管道、电缆桥架和各类线管等），这些均是物业服务维修保养的范围；
- 3) 物业共有部分的房屋维修保养应制订详细的维护保养工作计划和方案，与业主委员会等沟通协调好并确保维保计划和方案实施；
- 4) 大型的物业共有部分的房屋维修改造项目需动用本体维修基金的项目必须逐级申报后，经同意后方可进行；
- 5) 涉及建筑结构性安全的质量内容，应在确保人员安全的情况下及时向相关部门汇报后由专业公司加固完善；
- 6) 物业专有部分的装修拆建等均不得破坏建筑物承重部分和影响公共利益及其他业主的利益；
- 7) 业主（使用人）不得非法占用公共资源。

#### 4.2.2 物业巡检

具体内容参见附录D。

#### 4.2.3 物业共有部分维护

具体内容参见附录D。

#### 4.2.4 物业共有设施养护

具体内容参见附录D。

#### 4.2.5 物业共有设施翻新维护

具体内容参见附录D。

#### 4.2.6 物业专有部分维护

具体内容参见附录D。

#### 4.2.7 标识管理

具体内容参见附录D。

### 4.3 物业设施设备维护管理内容与质量规范

#### 4.3.1 基本要求

应包含但不仅限于以下内容：

- 1) 设施设备安装调试档案完整、设备台账编制科学，设施设备标识规范齐全；
- 2) 维护运行管理记录清晰、完整，可追溯；
- 3) 设备房及设施设备标识清晰、完好；
- 4) 主要管理规章、规程、制度、应急预案处理流程应在相应设备房醒目张贴；
- 5) 设备房实行责任人管理制度，作业人员持证上岗；
- 6) 编制重要设施设备预防检修保养计划，并按期实施；
- 7) 设备房及设施设备干净、整洁，功能正常；
- 8) 特种设备设施，定期检验检测合格；
- 9) 编制设施设备突发事件处置预案，并组织培训、演练；
- 10) 巡视检查设备运行状态，运行参数达到额定设计要求，运行稳定正常；
- 11) 二次供水水质应符合 GB 5749 的要求；
- 12) 设施设备编码方式详见 SZDB/Z 172-2016《物业共用部位设施设备编码规范》。

#### 4.3.2 道路、停车场及停车场设施

具体内容参见附录E。

#### 4.3.3 电梯

具体内容参见附录E。

#### 4.3.4 空调系统

具体内容参见附录E。



#### 4.3.5 给排水系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.6 供配（发）电系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.7 公共娱乐设施

具体内容参见附录E。

#### 4.3.8 停车场管理系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.9 智能监控监测系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.10 红外线报警系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.11 门禁系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.12 消防系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.13 避雷系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.14 太阳能（光伏）系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.15 循环水利用系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.16 中水系统

具体内容参见附录E。

#### 4.3.17 新能源汽车充电基础设施

具体内容参见附录E。

#### 4.3.18 人防工程

具体内容参见附录E。

#### 4.3.19 节能设施设备技术

具体内容参见附录E。

#### 4.4 公共保洁服务内容与质量规范

##### 4.4.1 基本要求

应包含但不仅限于以下内容：

- 1) 直接污染物和污染源物品的有效隔离处置，腐烂物及时清理，实行执证豢养户外宠物；
- 2) 使用环保清洁剂、带有刺激性气味清洁剂应避免客户使用；
- 3) 保洁工具统一放置于固定存放点，并保持现场干净、整洁；
- 4) 保洁作业时，现场设置作业及安全提示标识；
- 5) 各项保洁服务工作记录应清晰、完整。

##### 4.4.2 公共通道保洁

具体内容参见附录F。

##### 4.4.3 电梯及电梯厅保洁

具体内容参见附录F。

##### 4.4.4 道路保洁

具体内容参见附录F。

##### 4.4.5 停车场及车库保洁

具体内容参见附录F。

##### 4.4.6 公共卫生间保洁

具体内容参见附录F。

##### 4.4.7 绿化带保洁

具体内容参见附录F。

##### 4.4.8 垃圾收集与清运

具体内容参见附录F。

##### 4.4.9 卫生消杀

具体内容参见附录F。

##### 4.4.10 其他公共保洁

具体内容参见附录F。

#### 4.5 物业绿化养护内容与质量规范

具体内容与质量规范详见 SZDB/Z 173-2016《物业绿化养护管理规范》。

#### 4.6 物业服务区域秩序维护内容与质量规范

具体内容与质量规范详见 SZDB/Z 170—2016《物业服务区域秩序维护规范》。

#### 4.7 消防基础管理内容与质量规范

##### 4.7.1 内容

应包含但不限于以下内容：

- 1) 建立消防安全管理制度、消防安全责任制，消防组织分工明确；
- 2) 编制火警火灾应急处理预案，并组织培训、演练；
- 3) 消防控制室 24 小时值班；
- 4) 检查、维护消防设备设施和器材；
- 5) 排查、处置及上报消防安全隐患；
- 6) 配合消防事故调查；
- 7) 开展消防安全宣传，并组织培训、演练。

##### 4.7.2 质量规范

应达到以下质量要求：

- 1) 消防安全管理制度健全，消防管理责任明确；
- 2) 火警火灾应急处理预案切实可行，相关人员反映快速、熟练；
- 3) 消防报警信息响应快速，处置正确；
- 4) 消防设施设备及器材功能正常、有效，消防通道畅通；
- 5) 无消防安全隐患；
- 6) 物业服务人员应熟练掌握消防安全常识、技能。

#### 4.8 安全事故处理内容与质量规范

##### 4.8.1 内容

应包含但不限于以下内容：

- 1) 预备应急工具、材料；
- 2) 编制各类安全事故应急预案，并组织培训、演练；
- 3) 与当地消防、水务、公安、安监等部门保持沟通；
- 4) 建立安全事故档案。

##### 4.8.2 质量规范

应达到以下质量要求：

- 1) 安全事故应急组织职责明确；
- 2) 安全保障物质充足、有效；
- 3) 安全事故应急组织成员熟悉程序、熟练掌握各自职责；
- 4) 安全事故处置及时，事态控制有效；
- 5) 安全事故档案规范、完整，可追溯。

#### 4.9 社区警务协作内容与质量规范

##### 4.9.1 内容

应包含但不限于以下内容：

- 1) 公布社区警务求助与报警电话;
- 2) 保持与当地社区警务室联系;
- 3) 协助社区警务做好社区服务性工作, 参与群防群治工作。

#### 4.9.2 质量规范

应达到以下质量要求:

- 1) 社区警务求助与报警电话正确, 及时更新;
- 2) 积极参与社区警务室召开的各类工作会议, 提高公众防范能力。

### 5 专项(特约)服务内容与质量规范

#### 5.1 内容

应包含但不仅限于以下内容:

- 1) 物业服务合同中未约定服务事项;
- 2) 业主(使用人)的合法特别需求;
- 3) 业主(使用人)可以集体或者个人与物业服务企业另行约定服务项目;
- 4) 经业主大会(业主委员会)批准合法动用公共资源开发而不影响单个业主(使用人)利益的经营服务项目。

#### 5.2 质量规范

应达到以下质量要求:

- 1) 符合合约规定的具体条款;
- 2) 收费标准预先约定, 双方不应因费用产生纠纷;
- 3) 为了补充市场调节下的物业管理费的不足而动用公共资源开发的经营项目, 必须以保障全体业主(使用人)的综合服务利益为前提;
- 4) 涉及收费项目需业主(使用人)满意且认为服务活动公平合理合法。

附 录 A  
(资料性附录)  
文明用语

- A.1 因人称呼（如老伯、大叔、大妈、阿姨、同志、师傅、先生、女士、小姐、小朋友等）
- A.2 您好
- A.3 请进、请坐、请讲、请问
- A.4 请稍等
- A.5 谢谢
- A.6 对不起
- A.7 请原谅
- A.8 很抱歉
- A.9 没关系
- A.10 不客气
- A.11 不用谢
- A.12 请您排队等候
- A.13 请您不要着急
- A.14 很高兴能为您服务
- A.15 请您先看一下须知
- A.16 您有什么愿望，请告诉我
- A.17 请您收好
- A.18 对不起，请注意保持环境（室内）卫生
- A.19 请您不要吸烟
- A.20 请把您的需求告诉我
- A.21 我能为您提供什么帮助吗
- A.22 我理解您的心情
- A.23 我会尽量帮助您
- A.24 请您按规定填写表格
- A.25 有不懂的地方您尽管问
- A.26 很抱歉，让您久等了
- A.27 请放心
- A.28 我们帮您办理
- A.29 请留下宝贵意见
- A.30 您慢走
- A.31 请走好,再见
- A.32 为您服务是我应该做的
- A.33 您的需求就是我的职责
- A.34 对待业主及物业使用人语言应该保持恰当声调、温和、亲切、自然

附 录 B  
(资料性附录)  
服务忌语

- B.1 带有蔑视性侮辱性的称谓，如：老头、老太婆、神经病等
- B.2 喂（哎）
- B.3 干什么
- B.4 喊什么，等一会儿
- B.5 少啰嗦，快点讲
- B.6 你管不着（你少管闲事）
- B.7 喂，叫你呢
- B.8 不关我的事
- B.9 急什么，还没上班呢（还没轮到你呢）
- B.10 找别人去，我管不着
- B.11 墙上贴着，自己看
- B.12 就你急，怎么不早来
- B.13 给你讲过几遍了，怎么还拎不清
- B.14 急什么，没看我正忙着吗？
- B.15 你能怎么样（你看着办）
- B.16 没看快下班了吗，早干什么了
- B.17 烦不烦
- B.18 这么晚了明天来
- B.19 你问我，我问谁？
- B.20 这事我管不了，你去找我们领导
- B.21 你这人是不是有毛病？
- B.22 你这人真啰嗦
- B.23 你找谁，他不在，跟你说过了，他不在，你耳聋啦？
- B.24 有意见，找领导
- B.25 我就这态度，有本事你告去
- B.26 叫什么，等一下
- B.27 我就这种态度，怎么啦？
- B.28 不是我管，我不知道
- B.29 不知道，你问我，我问谁
- B.30 对待业主及物业使用人不应用任何使其不知所措的语言

附 录 C  
(规范性附录)  
综合服务内容与质量规范

表 C.1 综合服务内容与质量规范

综合服务	内容	质量规范
入住服务	应包含但不限于以下内容： 1) 营造入住喜庆氛围； 2) 配合开发建设单位进行(业主)物业验收手续； 3) 收集和登记业主相关信息资料； 4) 为业主提供物业相关情况咨询； 5) 代为业主反映物业质量等相关问题； 6) 办理物业服务费用托收等相关手续； 7) 解答入住户手册等相关问题； 8) 提供相关装修需知； 9) 告知业主其它相关注意事项； 10) 相关入住文件合同签订； 11) 业主物业钥匙移交。	应达到以下质量要求： 1) 建立流程式入住办理方式； 2) 公布小区各项费用一览表； 3) 公布物业服务电话和其它意见反馈途径； 4) 尽可能方便业主办理物业验收入住手续； 5) 业主的信息资料应做到保密良好。
值班接待服务	应包含但不限于以下内容： 1) 投诉与建议； 2) 网站互动平台交流； 3) 咨询与求助； 4) 维修需求； 5) 其它接待。	应达到以下质量要求： 1) 24 小时服务值班电话铃声三响内接听； 2) 物业服务人员主动、热情、礼貌、耐心，行为规范，举止大方； 3) 工作指令传达响应快速、处理及时，100%及时回访； 4) 接待处理记录清晰、完整； 5) 问题处理及时； 6) 无间断反馈、过程跟踪； 7) 突发事件及时上报。
服务时限	应包含但不限于以下内容： 1) 维修服务时限； 2) 咨询回复时限； 3) 回访时限； 4) 投诉处理时限； 5) 记录存档时限。	应达到以下质量要求： 1) 全天 24 小时服务电话随时接听业主（使用人）求助信息； 2) 非特殊情况下服务时限合理安排（急修 15 分钟内、其他特约报修按合同或双方约定时间到场，由专业维修资质机构负责的设备设施维修应在 30 分钟内到达，小修 1 个工作日修复、急修 8 小时内应维修完毕）； 3) 保证服务质量时限； 4) 服务时限量化明确，便于监测考核； 5) 物业服务咨询当即回复； 6) 有效投诉在一天内答复； 7) 回访在约定时间内完成。

表 C.1 (续)

综合服务	内容	质量规范
综合档案管理	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 住宅小区域建资料的收集；</li> <li>2) 物业基础资料的完善；</li> <li>3) 业主（使用人）信息资料收集妥善保管；</li> <li>4) 物业承接查验资料（分原始文件和问题记录）的收集整理妥善保管；</li> <li>5) 日常管理资料收集整理；</li> <li>6) 电子文档信息资料的收集归类整理；</li> <li>7) 设备设施运行维护、检查维修资料收集整理。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 清晰、完整、准确，更新及时；</li> <li>2) 定期归档，分类合理，分级查阅、取件快捷，保管期限明确，销毁记录永久保存；</li> <li>3) 物业承接查验资料（问题记录部分）需由开发建设单位、施工单位、物业服务企业三方签字并盖公章确认，长期保存；</li> <li>4) 值班运行记录、维修记录按月整理，按季归档；</li> <li>5) 重要档案设置管理权限和使用权限；</li> <li>6) 重要电子文档备份存档；</li> <li>7) 档案保存环境干净、安全。</li> </ol>
装修管理	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 装修资料审核、备案；</li> <li>2) 与施工单位签订装修管理协议，并书面告知装修禁止行为；</li> <li>3) 办理装修入场手续；</li> <li>4) 装修安全监管，处理违章装修行为；</li> <li>5) 装修资料整理、归档。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 装修档案完整；</li> <li>2) 装修不影响建筑物本体安全；</li> <li>3) 装修不影响其他业主物业功能；</li> <li>4) 装修安全措施到位；</li> <li>5) 装修不影响物业整体外观；</li> <li>6) 装修垃圾集中堆放，定期清运，无污染；</li> <li>7) 投入使用物业无违章装修现象。</li> </ol>
投诉处理	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 记录投诉内容、投诉人信息、联系方式和投诉时间；</li> <li>2) 明确处理责任人；</li> <li>3) 有调查分析原因；</li> <li>4) 制定解决方案、费用测算并实施；</li> <li>5) 实施效果回访或反馈给投诉人；</li> <li>6) 书面总结。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 投诉记录清晰、完整，可追溯；</li> <li>2) 处理快速，回访及时；</li> <li>3) 存留相关投诉图片文稿；</li> <li>4) 及时提供市政相关责任部门的投诉电话；</li> <li>5) 有效投诉处理一天给业主（使用人）满意答复。</li> </ol>
钥匙管理	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 设备房及公共区域钥匙（大堂门、楼层门、天面门等）；</li> <li>2) 专用房钥匙（监控监测机房、通讯机房、管井房、电井房）；</li> <li>3) 门禁通用钥匙；</li> <li>4) 电梯三角钥匙。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 钥匙标识清楚；</li> <li>2) 专人保管，设置管理权限；</li> <li>3) 领用及保管、偿还均有登记；</li> <li>4) 交接性保管应在交接记录上反映。</li> </ol>



表 C.1 (续)

SZDB/Z 203—2016

综合服务	内容	质量规范
信息平台、通知、提示栏	应包含但不限于以下内容： 1) 配合市政公益宣传工作； 2) 影响或可能影响客户的事件公布； 3) 紧急、突发性或可能存在危险性的事件的预告； 4) 重大事件公布； 5) 管理费收支公布； 6) 重大项目意见征集； 7) 业主大会及业主委员会通知； 8) 其他事务。	应达到以下质量要求： 1) 行文合法、规范； 2) 内容清晰、准确； 3) 数据报告真实； 4) 发布、送达和更新及时、有效。
社区文化活动	应包含但不限于以下内容： 1) 组织社区文艺文化活动； 2) 协助支持老人健康活动； 3) 协调社区自发健康户外活动； 4) 社会公益活动； 5) 营造社区节假日氛围。	应达到以下质量要求： 1) 社区文化活动达到预期效果； 2) 增强了社区文化氛围，融洽了小区和谐气氛； 3) 每年 1 次以上开展社区文化活动。

附 录 D  
(规范性附录)

物业(本体)维护内容与质量规范

表 D.1 物业(本体)维护内容与质量规范

物业(本体)维护	内容	质量规范
物业巡检	<p>应包含但不限于以下内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 主体结构(屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基);</li> <li>2) 外墙、架空层;</li> <li>3) 屋面、天面、公共消防通道;</li> <li>4) 楼层及附属固定设施(人防工程、消防工程、防雷设施、监控及弱电等系统);</li> <li>5) 外置空调架;</li> <li>6) 地下建筑;</li> <li>7) 围墙、道路;</li> <li>8) 公共园林小品、景观、绿化;</li> <li>9) 公共管线等建筑物附属固定设施。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 覆盖全面,无遗漏;</li> <li>2) 确定关键点巡视便捷图,重点巡检;</li> <li>3) 特殊情况(如台风、暴雨等危害性天气),对重点部位(门窗、阳台、天面、地下排污设施、发电设备、电梯)进行季节性针对性检查;</li> <li>4) 存在问题及时处理,不在处理范围的重大问题及时防范事态扩大并书面上报;</li> <li>5) 发现安全隐患及时缓解、直至消除;</li> <li>6) 发现重大结构安全隐患及时上报;</li> <li>7) 记录清晰、完整、真实,系统分类明晰。</li> </ol>
物业共有部分维护	<p>应包含但不限于以下内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 主体结构(屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基);</li> <li>2) 架空层;</li> <li>3) 外墙;</li> <li>4) 屋顶、天面及相关设施;</li> <li>5) 楼层及附属固定设施;</li> <li>6) 地下建筑物;</li> <li>7) 围墙、道路、公共沟渠;</li> <li>8) 公共管线等建筑物附属固定设施;</li> <li>9) 人防工程。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 结构安全无隐患;</li> <li>2) 墙面无明显起壳、裂缝、破损,无乱张贴;</li> <li>3) 屋面无明显破损;</li> <li>4) 地面平整、无隐患裂缝和积水;</li> <li>5) 公共排水管道畅通;</li> <li>6) 附属设施完好(照明、消防、通风和市政配套项目等),功能正常。</li> </ol>

表 D.1 (续)

物业(本体)维护	内容	质量规范
物业共有设施养护	应包含但不限于以下内容： 1) 楼梯间、走廊过道、电梯厅、门厅内墙面维护； 2) 修补粉刷外墙； 3) 铁质栏杆、楼梯扶手维护； 4) 地下雨水、污水井管、沟渠沉积物清理； 5) 清理天台、落水管下水口。	应达到以下质量要求： 1) 墙面粉刷、油漆色泽均匀美观； 2) 修补内外墙无明显洞孔； 3) 墙面整洁； 4) 铁件油漆前必须除锈处理； 5) 沉积物清理彻底； 6) 管道通畅； 7) 周期要求： a) 楼梯间、走廊过道、电梯厅、门厅内墙面涂料每3年~5年粉刷1次； b) 修补粉刷外墙每5年~10年1次； c) 铁质栏杆、楼梯扶手每1年~3年油漆1次； d) 地下雨水、污水井管、沟渠沉积物清理每月至少1次； e) 清理天台、落水管下水口每2周至少1次。
物业共有设施翻新维护	应包含但不限于以下内容： 1) 各种护栏、栅格，各种沟盖、各种材质类的梁、架、板、柱； 2) 屋顶覆盖层、门、窗； 3) 装饰墙壁、地板、天花板； 4) 内、外部装修。	应达到以下质量要求： 1) 等同于原设施建筑质量； 2) 安装牢固无安全隐患； 3) 室内处设施螺纹处抹油防锈；木质结构的设施断裂及时翻新更换；塑料材料主结构断裂应整体更换； 4) 外观美观； 5) 翻新周期要求： a) 室外金属铁件每年一次除锈油漆，室内三年一次除锈油漆； b) 屋顶覆盖层、门、窗20年更换一次； c) 墙壁15年装饰一次；地板10年装饰一次；天花板20年装饰一次； d) 内、外部5年装修一次。
物业专有部分维护	应包含但不限于以下内容： 1) 公示服务项目及收费标准； 2) 报修登记可行项目，安排维修人员落实； 3) 实施维修及服务对象验收； 4) 业主（使用人）自装修监管； 5) 维修回访。	应达到以下质量要求： 1) 服务收费规范； 2) 响应快速，维修及时； 3) 专有部分装修施工不影响共有或相邻利益； 4) 服务对象参与验收合格签字确认； 5) 回访满意。
标识管理	应包含但不限于以下内容： 1) 巡查用平面路线图、消防疏散图、指引标识、楼层标识及各功能区标识； 2) 安全警示标识、温馨提醒标识； 3) 供配电系统模拟示意图； 4) 主要供水阀门、电气开关状态标识； 5) 主要管线流向标识； 6) 交通标识。	应达到以下质量要求： 1) 标识规范； 2) 完好、清晰； 3) 内容正确； 4) 安装稳固； 5) 无安全隐患； 6) 位置明显。

附 录 E  
(规范性附录)

物业设施设备维护管理内容与质量规范

表 E.1 物业设施设备维护管理内容与质量规范

共有设施设备维护管理	内容	质量规范
道路、停车场及停车场设施	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 日常巡检路面、路牙、路边绿化带和公共设施（照明及沟泄井盖）等；</li> <li>2) 配套设备的阶段性维护、检测；</li> <li>3) 损坏部位及故障维修；</li> <li>4) 地下停车场、车库设备设施。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 道路路面清洁、平坦，路牙无明显破损，无松动；</li> <li>2) 排水沟渠无障碍阻塞；</li> <li>3) 交通标识清晰，照明效果良好；</li> <li>4) 车位划线合理；</li> <li>5) 无安全隐患；</li> <li>6) 停车场设备、车牌识别设备、消防配套等设施完好，使用功能正常。</li> </ol>
电梯	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 巡检电梯主机及电器控制设备；</li> <li>2) 巡检电梯机房配套设施（照明、消防、通风降温）；</li> <li>3) 巡检电梯轿厢、层门安全性能及电梯前室；</li> <li>4) 巡检电梯轿顶、电梯井道设施；</li> <li>5) 电梯设备及配套设施定期预防性检查、维护、保养及安全检测；</li> <li>6) 电梯运行节能控制；</li> <li>7) 电梯消防功能检查；</li> <li>8) 电梯故障维修；</li> <li>9) 电梯突发事件处理（停电电梯困人解救）。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 权威检测电梯安全合格，《合格证》有效；质量规范应符合 GB/T 18775 的要求；</li> <li>2) 电梯维护保养应符合 TSG T5001-2009 的要求；</li> <li>3) 电梯运行安全平稳、通风完好，外观整洁，照明良好；</li> <li>4) 电梯运行安全、可靠无异声；</li> <li>5) 安全提示标识清晰、完好；</li> <li>6) 电梯机房整洁无杂物、室温控制在 40 度以内；</li> <li>7) 底坑无积水；</li> <li>8) 轿厢内通讯求助设施完好；</li> <li>9) 故障维修及时，保障安全措施有效；</li> <li>10) 突发事件响应快速，处理及时；</li> <li>11) 电梯年停机率小于 1%。</li> </ol>
空调系统	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 巡检空调主机、水泵、冷却塔、控制柜、主阀门及管道等；</li> <li>2) 定期预防性维护、保养中央空调的主机、水泵、冷却塔、控制柜、管道阀门、水箱、新风机、盘管风机、风管等；</li> <li>3) 定期进行空调水处理；</li> <li>4) 空调运行科学控制；</li> <li>5) 空调故障维修；</li> <li>6) 空调系统突发事件处理；</li> <li>7) 中央空调能耗统计测算。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 系统运行正常，制冷效果良好，无异常震动，无滴、漏现象；</li> <li>2) 循环水水质合格；</li> <li>3) 设备完好，外观整洁，阀门开关灵活；</li> <li>4) 故障维修及时；</li> <li>5) 冷却塔噪声符合相应地段的人居环保标准，应符合 GB 3096 的要求；</li> <li>6) 突发事件响应快速，处理及时；</li> <li>7) 节能降耗措施明显。</li> </ol>

表 E.1 (续)

共有设施 设备维护 管理	内容	质量规范
给排水系统	应包含但不限于以下内容： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 巡检水泵、电气控制柜、水池、水箱、管道、阀门、压力表等；</li> <li>2) 定期维护、保养水泵管道和阀门等；</li> <li>3) 压力表年度送检；</li> <li>4) 维护、保养排水设施；</li> <li>5) 定期清洗消毒供水水池；</li> <li>6) 故障维修及突发事件处理。</li> </ol>	应达到以下质量要求： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 系统功能正常，运行无异声，无异常震动；</li> <li>2) 系统设备无腐蚀，阀门启闭灵活，无跑冒滴漏，外观完好；</li> <li>3) 设备房干净整洁，主管道所有阀门有开关状态标识；</li> <li>4) 排水设施正常、畅通；</li> <li>5) 露天、户外场所水池必须上锁；</li> <li>6) 无安全隐患；</li> <li>7) 生活水池半年一次进行正规清洗消毒，有化验合格证；</li> <li>8) 二次供水水质合格，有化验合格证；应符合 GB 5749 的要求。</li> <li>9) 故障维修及时；</li> <li>10) 突发事件响应快速，处理及时。</li> </ol>
供配（发）电系统	应包含但不限于以下内容： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 巡检配电机房及低压配电柜、开关柜、控制柜（箱）、母线槽插接箱等；</li> <li>2) 巡检发电机房及控制箱、冷却排风系统、储油罐、供油管、蓄电池等；</li> <li>3) 巡视检查电缆沟、电缆桥架、电气竖井；</li> <li>4) 定期检查联络自动开关；</li> <li>5) 定期试运行发电机，检测功能；</li> <li>6) 故障维修及突发事件处理。</li> </ol>	应达到以下质量要求： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 设备功能正常，运作灵敏，运行无异声，外观完好；</li> <li>2) 开关控制器手动、自动切换有效；</li> <li>3) 设备房温度应控制在 40 摄氏度内，干净整洁、无杂物，照明良好，无鼠害；</li> <li>4) 线路连接无松动、带电部分铺设无裸露；</li> <li>5) 配电回路标识清楚；</li> <li>6) 电气联锁安全可靠；</li> <li>7) 供配电停电严格执行安全操作规程，实行一、二类工作票；</li> <li>8) 接地及绝缘良好；</li> <li>9) 电缆沟内无积水、杂物；</li> <li>10) 发电机切换在 15 秒内正常启动；</li> <li>11) 发电机蓄油量应满足 4 小时发电要求；</li> <li>12) 故障维修及时；</li> <li>13) 突发事件响应快速，处理及时。</li> </ol>
公共娱乐设施	应包含但不限于以下内容： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 建立台帐登记、管理制度；</li> <li>2) 专人负责巡检；</li> <li>3) 定期进行维护保养；</li> <li>4) 悬挂安全使用警示、提醒标识；</li> <li>5) 室内娱乐设施的场所配置规定相应数量的灭火器数量；</li> <li>6) 游泳池水池定期清洗、水质定期化验；</li> <li>7) 游泳池救生服务。</li> </ol>	应达到以下质量要求： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 器材账物相符；</li> <li>2) 娱乐设施及器材应保证无安全事故隐患（每 20 平米配一个灭火器）；</li> <li>3) 游泳池使用前清洗一次，使用后两个月清洗 1 次并进行相应水质化验，取得合格证；应符合 GB 9667《游泳场所卫生标准》的规定；</li> <li>4) 机械部位每个季度加油润滑 1 次，油漆部位 2 年 1 次翻新刷油漆。</li> </ol>

表 E.1 (续)

共有设施 设备维护 管理	内容	质量规范
停车场管 理系统	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检主机、道闸、读卡器等主要设备； 2) 定期清洁、保养电脑主机、读卡器、起杠机构； 3) 定期存储备份数据； 4) 故障维修及突发事件处理； 5) 安装车牌识别监控系统。	应达到以下质量要求： 1) 系统操作软件运行稳定、可靠； 2) 图像清晰，录像回放清晰； 3) 地感动作灵敏，读卡器反应灵敏，道闸启闭灵活； 4) 防撞车装置（压力电波、防撞胶条）正常，行人尾随警示标识完好、清晰； 5) 故障维修及时； 6) 车牌识别系统联网图像传递信息正常。
智能监控 监测系统	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检智能监控监测主机电脑、本地存储器、监视器、各种弱电集成需散热设备、发射端设备、终端机、操控执行机构等； 2) 巡检智能布线设备机房环境温度、湿度； 3) 巡检智能监控探头、摄像头、云台、图形分割器、传感器、末端远程操作控制设备； 4) 巡检设备外壳防雷接地； 5) 检查、测试智能系统操作软件、遥控控制器功能灵敏度； 6) 故障维修及突发事件处理。	应达到以下质量要求： 1) 系统操作软件运行稳定、可靠及时更新； 2) 录像误差时间不超过 3 分钟，存储资料应达到 30 天； 3) 硬件功能正常，云台转动灵活，图像清晰，录像回放清晰； 4) 远程遥控遥测功能符合设备器件出厂技术指标要求； 5) 设备外观完好、整洁； 6) 弱电机房温度湿度控制在设备安装说明书规定范围内； 7) 设备防雷接地良好； 8) 故障维修及时。
红外线报 警系统	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检探测器、控制盘； 2) 测试探测器、控制盘； 3) 故障维修及突发事件处理。	应达到以下质量要求： 1) 运行稳定、可靠； 2) 设备外观完好、整洁； 3) 故障维修及时。
门禁系统	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检控制器、门禁锁、读卡器； 2) 巡检网络设施； 3) 维护、保养主机； 4) 故障维修及突发事件处理。	应达到以下质量要求： 1) 运行稳定、可靠； 2) 设备外观完好、整洁； 3) 故障维修及时。
消防系统	应包含但不限于以下内容： 1) 24 小时值班监控消防系统运行情况； 2) 巡检、测试消防报警控制主机、打印机、主电源、备用电源、联动柜、控制箱； 3) 巡检、测试消防广播、电话系统； 4) 巡检消防水池（箱）、消防泵、消防栓、稳压系统、自动喷淋、雨幕、雨淋、末端排水及压力表； 5) 巡检管道及阀门； 6) 巡检、测试烟（温）感探测器、手动报警按钮、消防栓按钮；	应达到以下质量要求： 1) 系统报警信息及故障处理及时； 2) 系统自动检测运行稳定、可靠； 3) 消防中心各项设备功能使用正常，应急指示、照明正常，打印机正常打印，控制台显示正常； 4) 消防中心、消火栓（箱）按钮均能启动消防泵； 5) 消防给水设备设施无漏水，喷淋头无漏水、无锈蚀，消防水管水压达标； 6) 各设施设备未被圈占、堵塞，无阻碍操作、正常运行； 7) 防排烟、正压送风系统与报警系统联动正常启动； 8) 气体自动灭火装置气压正常，处于自动状态，消防中

表 E.1 (续)

SZDB/Z 203—2016

共有设施 设备维护 管理	内容	质量规范
	7) 巡检、测试防火卷帘门、防火门、防排烟系统； 8) 巡检、测试应急灯、疏散指示灯； 9) 巡检、测试气体灭火装置的启动功能； 10) 巡检、测试户外消防水泵接合器； 11) 检查、测试切换应急电源状态系统运行性能； 12) 检查、测试控制柜、中控室起泵试验及主备泵切换试验； 13) 检查、测试消防电梯降迫功能； 14) 定期进行消防报警设备联动试验； 15) 定期进行消防栓试水； 16) 巡检移动式灭火器； 17) 故障维修、更换失灵配件及材料； 18) 突发事件处理。	心有放气反馈信号； 9) 消防广播正常，声音清楚，外观完好，固定稳固，备用电源切换正常； 10) 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； 11) 消防喷淋末端设备试验报警正常，主机联动喷淋泵； 12) 烟感、温感、警铃、扬声器、警灯、警笛固定牢固； 13) 防火卷帘门手动、联动正常，门下严禁堆占警示标识清晰； 14) 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，水力警铃响，喷淋管道有分区标记； 15) 室外消防栓有区域标记，地面消防栓的开启机构灵活无障碍，能及时打开； 16) 消防栓箱内消防水带、水枪头、小锤等各种配件完整； 17) 气体灭火器系统压力正常、管道畅通，称重装置能报警； 18) 各类阀门润滑良好、启闭灵活； 19) 消防系统月度检测、保养及年度评估记录完好； 20) 故障维修及时； 21) 突发事件响应快速，处理及时。
避雷系统	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检避雷网、避雷带、避雷针； 2) 巡检引下线、接地线； 3) 进行接地电阻测试。	应达到以下质量要求： 1) 外观完好，无锈蚀、无松脱、无断裂； 2) 接地电阻值小于 $4\Omega$ ； 3) 每 3 个月~半年对重要机房配电柜及设备接地检查 1 次； 4) 每 3 个月~半年对防避雷施维护 1 次； 5) 防雷设施(避雷带、避雷针、避雷线、避雷网)每年检测 1 次。应符合 GB/T 21431《建筑物防雷装置检测技术规范》的规定。
太阳能 (光伏) 系统	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检光伏电极、逆变器、蓄电池组； 2) 巡检电池组电解液及充放电情况； 3) 清洁、保养太阳能电极板； 4) 清洁、保养逆变器、驱动模块、灯具； 5) 定期进行接地电阻测试和试验。	应达到以下质量要求： 1) 设备功能正常； 2) 外观良好、稳固，表面无腐蚀，积尘少； 3) 准确按月、年进行太阳能发电量及使用太阳能耗能统计。

表 E.1 (续)

共有设施 设备维护 管理	内容	质量规范
循环水利用系统	应包含但不限于以下内容： 1) 冷冻水及冷却水系统杀菌、灭藻处理及除浮锈、除油污； 2) 冷却塔盘清洗； 3) 冷冻水、冷却水系统取水样监测分析。	应达到以下质量要求： 1) 设备功能正常，无异常噪音和震动； 2) 冷冻水、冷却水水质合格，应符合 GB 50050 的要求。
中水系统	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检生活污水集中收集处理系统设备设施； 2) 进行小区雨污分排系统划分，雨水收集、存储、处理，作为杂用水回用； 3) 定期进行水质化验、处理直达到标。	应达到以下质量要求： 1) 中水使用场所正确，无公害，无后患； 2) 中水严格与自来水管接驳； 3) 中水排放符合当地政府环保部门规定的污水排放标准。具体详见国务院第 641 令《城镇排水与污水处理条例》。
新能源汽车充电基础设施	应包含但不限于以下内容： 1) 该设施需机电人员每天上下班时间各巡视 1 次； 2) 维修保养和管理有专人负责； 3) 设置单独的用电计量统计； 4) 刷卡按时间充电； 5) 建议充电装置处安装摄像装置； 6) 该装置必须配备漏电保护功能。	应达到以下质量要求： 1) 收费合理； 2) 管理责任明确，管理到位； 3) 设备设施安全可靠； 4) 充电操作方便快捷。
人防工程	应包含但不限于以下内容： 1) 巡检人防门、人防隔离间和人防通风系统； 2) 定期检查人防门等机械部位润滑保养、运行灵活情况。	应达到以下质量要求： 1) 人防工程功能可随时保证正常、有效； 2) 人防门开闭运行平稳，无异常噪音和卡住、震动； 3) 门扣门反扣安全可靠、无严重锈蚀； 4) 人防通风系统试机正常，功能有效； 5) 人防工程检查合格，应符合 GB 50134 的要求。
节能设施设备技术	应包含但不限于以下内容： 1) 中央空调运用新型节能型的管道保温材料； 2) 公水区域可使用感应式水龙头、感应冲水系统等节水用具； 3) 地下给水管网监测和定期检查； 4) 节能灯具材料运用；时间、光电等智能感应控制装置的推广运用； 5) 中央空调的适时开停时间调整； 6) 变压器经济运行。	应达到以下质量要求： 1) 进行节能产品推广前后能耗统计考核节能效果明显； 2) 进行节能设施设备项目改造前后总费用对比效果明显。



附 录 F  
(规范性附录)  
公共保洁服务内容与质量规范

表 F.1 公共保洁服务内容与质量规范

公共保洁服务内容与质量规范	内容	质量规范
公共通道保洁	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 清扫、拖拭硬质地面（水泥、瓷砖、玻璃、塑胶等），铲除香口胶、痕迹等地面附着物，打蜡及晶面处理特殊地面（大理石、木地板等）；</li> <li>2) 清扫地毯、吸尘除污，定期清洗、更换地毯；</li> <li>3) 清扫、擦拭普通墙面，擦拭、清洗防水性墙面（磁砖、玻璃等），大理石墙面打蜡、抛光处理；</li> <li>4) 擦拭楼梯扶手、门窗及楼道附属设施（门牌、标识、风扇、管道、消防模块、消防风口、开关插座面板等）；</li> <li>5) 清扫地面、擦拭普通天花板，擦拭、清洗防水性天花板（磁砖、玻璃等）；</li> <li>6) 清扫、擦拭天花板设施附属设施（烟感、照明灯具、空调风口、管道线槽表面等）；</li> <li>7) 巡回保洁。</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 地面无积尘、无积水、无污迹、无杂物；</li> <li>2) 墙面及附属设施无积尘、无污迹、无手印、无蜘蛛网；</li> <li>3) 天花板及附属设施无积尘、无污迹、无蜘蛛网。</li> </ol>
电梯及电梯厅保洁	<p>应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 清扫、拖拭硬质地面（水泥、瓷砖、玻璃、塑胶等），铲除香口胶、痕迹等地面附着物，打蜡及晶面处理特殊地面（大理石、木地板等）；</li> <li>2) 清扫、擦拭墙面，大理石墙面打蜡、抛光处理；</li> <li>3) 清扫、擦拭天花板，擦拭、清洗防水性天花板（磁砖、玻璃等），清扫、擦拭天花板设施附属设施（烟感、照明灯具、空调风口、管道线槽表面等）；</li> <li>4) 清洁、擦拭大门，刮洗玻璃；</li> <li>5) 清洁电梯厅设施（展架、欢迎牌、公告栏等）；</li> <li>6) 清扫地毯、吸尘除污，定期清洗、更换地毯；</li> <li>7) 清洁电梯轿厢地面、门壁及按钮等附属设施；</li> <li>8) 不锈钢件上光打蜡；</li> </ol>	<p>应达到以下质量要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 电梯厅地面无积尘、无污迹、无杂物；</li> <li>2) 电梯厅墙面及附属设施无积尘、无污迹、无手印、无蜘蛛网；</li> <li>3) 电梯厅天花板及附属设施无积尘、无污迹、无蜘蛛网；</li> <li>4) 电梯厅设施无积尘、无污迹；</li> <li>5) 玻璃门无污迹、无水渍、无手印；</li> <li>6) 地毯完好、平整，无杂物附着；</li> <li>7) 电梯轿厢、门壁及按钮等附属设施无积尘、无污迹、无手印；</li> <li>8) 电梯轿厢地面无积尘、无污迹、无杂物，门槽无异物；</li> <li>9) 不锈钢件无污渍，无手印，保持金属光泽；</li> <li>10) 轿厢顶部及灯具无积尘，照明良好。</li> </ol>

表 F.1 (续)

公共保洁服务内容 与质量规范	内容	质量规范
	9) 清洁轿厢顶部及灯饰; 10) 清理电梯门槽; 11) 实行周期巡回保洁。	
道路保洁	应包含但不限于以下内容: 1) 清扫外围道路, 清洁地面油污; 2) 清扫集水坑、雨水沟(渠、井), 清理杂物; 3) 清扫、擦拭外围设施; 4) 实行周期巡回保洁。	应达到以下质量要求: 1) 路面无明显杂物、泥沙, 无明显污迹, 无积水; 2) 沟、渠、井、坑内部无杂物、无积水、无泥沙, 保持通畅; 3) 设施无明显积尘。
停车场及车库保洁	应包含但不限于以下内容: 1) 清扫地面, 及时清除油迹, 定期冲洗车库地面; 2) 清洁墙面、天花板、管线、线槽; 3) 清扫排水设施, 清理杂物; 4) 清洁标识、反光镜、道闸、指示灯等附属设施; 5) 实行周期巡回保洁。	应达到以下质量要求: 1) 地面无明显杂物、泥沙, 无明显污迹, 无积水; 2) 墙面、天花板、管线、线槽无明显积尘, 无蜘蛛网; 3) 排水设施内无杂物、淤泥, 保持畅通; 4) 附属设施无明显积尘、无蜘蛛网。
公共卫生间保洁	应包含但不限于以下内容: 1) 清拖地面, 清洁、擦拭墙面、天花板; 2) 清洁、擦拭门窗、洗手台、灯具、管道等附属设施; 3) 清洁、消毒卫生洁具; 4) 清理垃圾, 更换垃圾袋; 5) 实行周期巡回保洁。	应达到以下质量要求: 1) 卫生间无异味; 2) 地面无杂物、无污迹、无积水, 墙面、天花板无积尘、无污迹、无蜘蛛网; 3) 附属设施无积尘、无污迹; 4) 垃圾桶无溢漏; 5) 洁具表面有光泽, 无污渍、无异味。
绿化带保洁	应包含但不限于以下内容: 1) 清理绿化带内垃圾、杂物、残枝落叶等; 2) 清洁花池、花盆、栅栏、标牌等; 3) 擦拭室内公共盆栽植物叶面; 4) 实行周期巡回保洁。	应达到以下质量要求: 1) 绿化带无明显杂物、残枝落叶堆积物; 2) 无坑洼、积水; 3) 标识完善、清晰; 4) 花池、花盆、栅栏、标识无明显积尘、无污迹; 5) 室内公共盆栽植物叶面无明显积尘。
垃圾收集与清运	应包含但不限于以下内容: 1) 收集垃圾桶、果皮箱内垃圾, 更换垃圾袋; 2) 清洗、擦拭垃圾桶、果皮箱表面; 3) 清运垃圾站(房)内垃圾; 4) 清洗垃圾房, 垃圾站(房)内消毒、消杀; 5) 适时保洁。	应达到以下质量要求: 1) 垃圾日产日清, 垃圾清运过程无二次污染; 2) 目视垃圾桶、果皮箱无水迹、无污迹、容量 $\leq 2/3$ ; 3) 垃圾房(站)无异味, 地面无垃圾、无积水。
卫生消杀	应包含但不限于以下内容: 1) 灭鼠服务; 2) 灭蚊服务; 3) 灭蝇服务;	应达到以下质量要求: 1) 消杀药物放置点及消杀工作警示标识明显; 2) 消杀工作提前告知客户, 避免影响客户; 3) 使用环保药物;

表 F.1 (续)

公共保洁服务内容 与质量规范	内容	质量规范
	4) 灭蟑螂服务; 5) 灭白蚁服务; 6) 消杀其它有害生物服务。	4) 无蚊蝇滋生地, 无鼠洞、鼠迹, 室内及外围垃圾桶、雨污井无蟑螂。
其他公共保洁	应包含但不限于以下内容: 1) 排水设施清理、疏通; 2) 化粪池清理及排污主管疏通; 3) 外墙清洗; 4) 极端恶劣天气前后清洁。	应达到以下质量要求: 1) 排水设施内无杂物、泥沙, 无臭味, 排水畅通; 2) 化粪池井内无积物浮于面上, 排污管出入口畅通, 无污水溢出; 3) 外墙无明显污迹, 清洗作业时底部设置护栏及警示标示; 4) 保持极端恶劣天气前后地漏、沟渠、管井等排水设施通畅, 地面无明显杂物、污迹。

### 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国物权法》（中华人民共和国主席令[2007]第62号）
  - [2] 《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令[2007]第504号）
  - [3] 《物业承接查验办法》（建房[2010]165号）
  - [4] 《深圳经济特区物业管理条例》（深圳市人民代表大会常务委员会公告[2007]第57号）
-