T/CPMI 00X—20XX

住宅物业服务规范

|  |
| --- |
| Property service specification for residence |
| （征求意见稿） |

ICS 03.080.30

A 12

|  |
| --- |
|       |

团体标准

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国物业管理协会 发布

目  次

[前  言 2](#_Toc4079068)

[1 范围 3](#_Toc4079070)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc4079071)

[3 术语和定义 3](#_Toc4079072)

[4 管理要求 4](#_Toc4079079)

[4.1 服务场所 4](#_Toc4079080)

[4.2 服务人员 4](#_Toc4079081)

[4.3 管理制度 5](#_Toc4079082)

[4.4 服务合同 5](#_Toc4079083)

[4.5 服务费用 5](#_Toc4079084)

[4.6 档案管理 5](#_Toc4079085)

[4.7 标识管理 6](#_Toc4079086)

[4.8 外包服务供应商管理 6](#_Toc4079087)

[4.9 安全与应急管理 6](#_Toc4079088)

[5 基础服务要求 8](#_Toc4079089)

[5.1 交付管理 8](#_Toc4079090)

[5.2 客户沟通服务 8](#_Toc4079091)

[5.3 客户诉求处理 9](#_Toc4079092)

[5.4 信息发布管理 9](#_Toc4079093)

[5.5 报修管理 9](#_Toc4079094)

[5.6 装饰装修管理 9](#_Toc4079095)

[5.7 空置物业管理 10](#_Toc4079096)

[5.8 社区文化建设 10](#_Toc4079097)

[5.9 房屋及设施设备管理 10](#_Toc4079098)

[5.10 公共秩序维护 13](#_Toc4079099)

[5.11 环境服务 14](#_Toc4079100)

[6 特约服务要求 15](#_Toc4079101)

[7 评价与改进 15](#_Toc4079107)

[7.1 服务评价 16](#_Toc4079108)

[7.2 服务改进 16](#_Toc4079109)

[参考文献 17](#_Toc4079112)

前  言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本标准起草单位：雅居乐雅生活服务股份有限公司、广州市标准化研究院、中海物业管理有限公司、金科物业服务集团有限公司、广州天力物业发展有限公司。

本标准主要起草人：冯欣、叶翔、沈强强、周洁、苏岭、杨亚会、连小燕、王安平、傅启铭、曾炽茂。

本标准发布时间：

住宅物业服务规范

1. 范围

本标准规定了住宅物业服务的术语和定义、管理要求、基础服务要求、特约服务要求、服务评价与改进等内容。

本标准适用于住宅项目的物业服务。

1. 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。

GB 2893 图形符号 安全色和安全标志

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 5768.2道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分:机动车停车场

GB/T 16273（所有部分） 设备用图形符号

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准

GB/T 21741住宅小区安全防范系统通用技术要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范

GA 1283 住宅物业消防安全管理

JGJ/T 30 房地产业基本术语标准

TSG G0001锅炉安全技术监察规程

TSG T5002 电梯维护保养规则

1. 术语和定义

JGJ/T 30界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

* 1.

住宅物业 residential property

以居住为主要使用功能的物业。

注：住宅物业包括各类住宅、别墅、公寓等类型。

* 1.

物业服务 property service

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运行、维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

* 1.

客户 customer

购买或接受物业服务的人或组织。

* 1.

物业项目 the project of property

物业服务企业接受业主委托，按合同约定的需完成的任务。

物业管理项目的计量单位为“个”。一般一份物业服务合同表现为一个物业管理项目。

* 1.

特约服务 Special services

物业服务企业接受客户委托提供的物业服务合同约定以外的服务。

* 1.

承接查验 property delivery examination

承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

1. 管理要求
	1. 服务场所
		1. 应在物业服务现场设置物业服务机构，配备相应的管理和专业技术人员、服务设施设备及办公场所，满足物业服务的需求。
		2. 应在物业服务场所公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员信息、服务事项、收费项目、收费标准、服务渠道与方式等物业服务信息。
		3. 应根据服务需要配置适当的设施设备、物资和人力资源，以提升服务质量与效率。
	2. 服务人员
		1. 应具备与岗位要求相匹配的专业能力，有从业资格要求的，应取得相应证书。
		2. 上岗前应接受岗前培训，合格后方可上岗。
		3. 应统一着装，佩戴工牌，仪表仪态整洁，文明用语，行为规范。
		4. 应熟悉各项服务规章制度、岗位工作标准及相关设施设备的使用方法，能规范专业地履行岗位职责，发现异常情况能及时采取相应措施。
		5. 应根据住宅物业服务的要求，定期接受各种在岗培训。
	3. 管理制度
		1. 应根据物业服务企业情况及物业项目情况完善各项基础管理制度，基础管理制度应包括但不限于组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、持续改进等类型。
		2. 应根据物业项目的特点及定位，制定符合该项目的物业服务方案，方案应包括服务内容、服务标准、人员配置等内容，项目交付后，应及时根据客观条件对物业服务方案进行修订与完善。
	4. 服务合同
		1. 应与建设单位或业主委员会签订物业服务合同，合同应明确服务事项、服务标准、服务期限、收费标准、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房的配置以及双方的权利义务与责任等。
		2. 在提供特约服务时，应根据服务需要与客户另行签订特约服务协议，明确双方权利、责任和义务。
	5. 服务费用
		1. 应遵循合理、公开及费用与服务水平相适应的原则，建立健全财务管理制度，依法依规进行财务管理，确保物业服务费及其他费用的收支运作规范、账目清晰。
		2. 应每年公布物业服务资金年度预决算；实行酬金制计费方式的，每年至少1次以书面形式向业主公布收支账目情况，并备存账目簿，接受业主的咨询或查阅。
		3. 对于使用物业项目公共资源所获得的公共收益，应定期公示经营收支情况和公共收益的使用及分配情况。
		4. 特约服务收费标准、公共水电费的分摊情况应进行公示。
		5. 对于代收代缴的费用，物业服务企业应按照相关主管部门所定价格进行收取，不得擅自提价。
	6. 档案管理
		1. 应制定相应的档案管理制度，并按制度要求进行档案管理。
		2. 应根据物业服务合同约定进行管理及查阅，物业服务档案应包括技术类档案和管理类档案：
2. 技术类档案包括但不限于：
3. 竣工图纸及竣工验收资料；
4. 施工合同、采购合同、随机资料；
5. 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
6. 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；
7. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
8. 其他技术档案。
9. 管理类档案包括但不限于：
10. 服务合同；
11. 客户信息资料；
12. 服务人员；
13. 管理制度；
14. 管理和服务过程形成的文件记录；
15. 其他管理档案。
	* 1. 档案管理应满足以下要求：
16. 物业服务档案应规范管理，档案保存环境干净、安全，资料齐全、分类成册、查阅方便，内容清楚、完整、准确；
17. 应定期对文件资料和记录进行归档保存，重要电子文档备份存档，重要档案设置管理权限和使用权限；
18. 应明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求。
19. 发生物业服务项目更迭时档案资料应按法律法规要求移交。
	1. 标识管理
		1. 应制定相应的标识管理制度，对物业项目各项标识进行有效管理。
		2. 应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。
		3. 应对各类标识进行管理，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。
		4. 标识应包括但不限于：
20. 禁止标志、警告标志、提示标志，应符合GB 2893、GB 2894的要求；
21. 消防安全标志，应符合GB 13495.1的要求；
22. 道路等引导标志，应符合GB 5768.2的要求；
23. 公共信息标识，应符合GB/T 10001.1的要求；
24. 设施设备标识，应符合GB/T 16273的要求。
	1. 外包服务供应商管理
		1. 应选聘具有相应资质及服务能力的外包服务供应商。
		2. 应与外包服务供应商约定双方的安全生产责任和义务。
		3. 应通过日常巡查、督促整改、供应商评价等方式促进外包服务供应商达到相关服务要求。
	2. 安全与应急管理
		1. 安全管理
			1. 消防安全管理
				1. 应制定消防安全管理制度，明确消防安全的各级责任人、岗位职责和要求，确保各类消防安全制度的有效实施，消防安全管理符合GA 1283的要求。
				2. 应具备检查消除火灾隐患、扑救初级火灾、组织疏散逃生和消防宣传教育的能力，减少火灾发生、降低火灾危害，保障人身和财产安全。
				3. 应定期组织内部员工和客户开展消防宣传教育和培训，确保员工和客户掌握防火灭火知识，以及疏散逃生自救的技能。
				4. 新上岗员工应进行上岗前的消防安全培训，消防安全相关人员应接受消防安全专门培训，并通过考核后方可上岗。
				5. 应制定消防应急疏散预案，定期组织消防演练，存档完整规范的演练记录，并根据演练情况不断修正和完善预案。
				6. 应做好消防档案的收集和管理，必要时配合消防主管部门做好文档资料提交，协助有关部门做好消防重点检查工作。
				7. 发生火灾时应及时报告有关部门，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，并协助配合公安机关消防机构工作。
				8. 在物业内举办大型社区活动或明火作业时，应依法向辖区公安机关申请安全许可或办理审批手续，并制定相应的消防和应急疏散预案，确保各项消防安全措施有效实施。
				9. 发现客户有危及到消防安全的行为和现象时，应及时制止、派发整改通知，并向有关部门报告。
			2. 作业安全管理
				1. 应建立完整的安全管理系统，包括安全管理制度、安全责任制度、危险源辨识及风险评价与控制、隐患排查与整改制度等。
				2. 应有安全负责人，落实安全责任制度，各级负责人岗位职责明确，并针对各类设施设备和危险因素制定详细可行的安全操作手册。若发生安全事故，应立即向负责人汇报，并作出相应的整改措施，将事故发生经过详细记录，分析事故发生的原因。
				3. 应有安全教育培训计划，物业服务人员必须经过相关的安全培训，熟悉有关的安全规程、操作规范和基本急救知识，对于特殊工种，必须经考核合格，取得相关资格证后方能上岗。
				4. 物业服务人员在开展高空作业、有限空间作业、带电作业等危险作业前，应按要求做好防护措施，并严格按照安全操作程序及要求开展工作，严禁工作人员在酒后或精神恍惚状态下实施作业。
				5. 应确保作业场地条件及设施设备运行符合相关安全要求，应确保各类警示标志清晰醒目，各类安全防护设施完好，使用正常。
				6. 应定期总结工作经验，调整、修改各项安全管理措施，安全管理的各项工作应有详细记录，并按规定保存。
				7. 应配合安监部门开展工作，并严格执行各项安全法规与措施，落实到位。
			3. 信息安全管理
				1. 应建立信息安全管理制度，保护企业信息和客户信息安全。
				2. 应有专门存储客户信息的设备，并有专业技术人员负责维护和管理，对各级管理人员严格授权管理，严禁员工盗取、泄露客户信息。
				3. 对于客户查询信息，应分级核准，并做好登记，公安等政府机关要求查询和复制的，应要求对方出示相关证件和手续文件，并做好记录。
		2. 应急管理
			1. 突发事件包括但不限于：
25. 治安事件，主要包括盗窃、抢劫、打架斗殴等；
26. 消防事件，主要包括火灾火警、燃气泄漏、爆炸等；
27. 卫生事件，主要包括疫情、传染病等；
28. 自然灾害事件，主要包括地震、台风、暴风雪、洪水等；
29. 意外事件，主要包括交通事故、人员意外伤害等；
30. 设施设备故障事件，主要包括电梯困人、爆管跑水、停水、停电、电器短路、燃气泄漏等。
	* + 1. 物业服务企业应实行24小时值班制度，设置应急电话并公示，电话应保持畅通。
			2. 应针对各类突发事件，制定应急预案和应急处理方案、特别事件上报程序，并进行定期修订与完善，控制、减轻和消除突发事件引起的危害，维持物业项目安全，有效应对突发事件。
			3. 应储备必需的应急物资及装备，应对可能发生的突发事件，并建立储备清单，规定储备时间、标识要求和存储方法。
			4. 应对服务人员进行应急预案培训，编制演练计划，并定期组织预案演练，演练后应进行总结与评价，对预案进行完善、修订，并保存演练记录。
			5. 应经常有针对客户的消防、用电、用气等各类安全应急知识教育活动。
			6. 应通过设岗、巡查、监控等手段监视项目运行过程中发生突发事件的预兆及隐患，确保第一时间获取信息。
			7. 事件发生时,应根据事件情况，启动应急处理方案，出现人员伤亡时还应采取急救措施。
			8. 应按照相关事故等级制度，在规定时间内将事故情况上报相关负责人、业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
			9. 应采取风险回避、损失控制、风险转移和风险保留等措施和方法，消灭或减少风险事件发生的各种可能性,或者减少险事件发生时造成的损失，如通过购买保险、专项服务外委等方式转移风险。
31. 基础服务要求
	1. 交付管理
		1. 应制定相应的交付管理制度及流程，确保物业交付过程规范、有序。
		2. 收集、登记、保存业主相关信息资料，并妥善保存。
		3. 配合建设单位为业主办理物业验收手续。
		4. 为入住业主办理入住手续、签订入住合同，分发装修须知、住户手册等资料，并办理钥匙移交、物业服务费用托收等。
		5. 为业主提供物业咨询服务，如解答业主对装修需知、住户手册等资料的疑问。
		6. 公布物业服务电话和意见反馈途径。
	2. 客户沟通服务
		1. 应建立客户沟通制度、完善的沟通渠道。
		2. 应选择适宜的沟通方式进行客户沟通，听取客户意见。客户沟通包括但不限上门走访、前台接待、电话、网络、APP、张贴通知、业主座谈会、社区文化活动、客户满意度调查等方式。
		3. 客户沟通服务应包含但不限于投诉与建议、咨询与求助、报事报修、表扬肯定等内容。
		4. 对客户的咨询、求助等事项，应及时回复，并尽可能提供帮助。
		5. 对客户的建议，应进行可行性分析，采纳并实施可行的建议。
		6. 应根据客户需求及时、快速的对沟通内容作出响应、答复，如遇突发事件应及时上报并跟进。
		7. 客户沟通过程应有详细、规范的记录，确保沟通内容可追溯。
	3. 客户诉求处理
		1. 应建立客户诉求处理制度与流程，确保诉求能及时解决或应对。
		2. 应有专职或兼职人员，负责收集客户诉求，及时将客户意见反馈给相关部门，并及时将处理进度及结果反馈给客户。
		3. 对客户的投诉，应进行记录，记录应完整、准确，并反馈给相应的责任部门跟进处理，客服投诉事件处理结束后，及时回复客户。
		4. 由于客观原因短时期无法处理的投诉事件，应向业主做好解释，约定完成的时间，并根据完成情况定期回复业主。
		5. 应定期对客户诉求进行统计分析，并制定相应的预防和改进措施。
	4. 信息发布管理
		1. 应建立信息发布制度，并按制度要求在主要出入口、各楼单元门内定期公示重要信息。
		2. 重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台告知业主。包括但不限于市政宣传类信息、影响或可能影响客户的事件、紧急（突发）性或可能存在危险性的事件的预告、重大事件、管理费收支情况、重大项目意见征集情况、业主大会及业主委员会通知等。
		3. 所公示信息应行文合法、规范，内容清晰、准确，数据报告真实，发布、送达和更新及时、有效。
	5. 报修管理
		1. 应建立完善、合理的报事报修制度与流程，报修流程完善、合理，形成闭环。
		2. 报修工作指令传达与响应快速、处理及时，并应进行无间断反馈、过程跟踪。
		3. 客户报修时，应及时受理，并在约定的时间内到场。急修20分钟内赶到现场进行应急处理，小修项目当天完成（预约除外）。
		4. 维修完成后应及时进行回访。
		5. 报修记录应准确、规范、完整。
	6. 装饰装修管理
		1. 应制定客户装饰装修申请及房屋装饰装修管理制度，装修管理制度应符合GB 50327的相关要求。
		2. 装修资料审核、备案，办理装修入场手续，物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。
		3. 受理装修申请时应告知客户有关制度和规定，签订装修管理协议，协议内容应符合相关规定。
		4. 应按照住宅室内装饰装修管理服务协议实施管理，定期巡视装修现场，发现装修人或者装饰装修企业有违规行为的，应当立即制止；已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。
		5. 装饰装修产生的建筑垃圾应及时清运出场或堆放于专门设置的堆放点，集中存放，及时外运。
		6. 保证装修期间的水电等供应，为客户提供装修便利；
		7. 装饰装修结束后应及时做好查验及记录工作，记录包括装修申请、审批、验收资料等。
	7. 空置物业管理
		1. 应建立空置物业台账，并对台账进行定期更新。
		2. 对空置物业的设施设备、家具、家电等定期进行日常巡查，保障其处于正常状态。
		3. 做好空置物业钥匙管理，在接收钥匙时，应确认钥匙的单位编号、数量及适用性，做好相关记录，钥匙标识应清楚，各相关方签字确认后，进行妥善管理。
		4. 定期对空置物业进行清扫、除尘、小院绿化养护、设施设备维护等工作，定期开展安全隐患排查。
		5. 巡查记录、风险排查记录、维修保养记录完整、规范。
	8. 社区文化建设
		1. 应制定社区文化服务制度，规定服务内容和服务要求，确保服务质量。
		2. 活动开展前应制定社区文化活动方案，方案具有可操作性。
		3. 应在重大节假日来临前，组织开展社区文化活动、节日装饰布置活动，营造良好的节假日氛围。
		4. 应根据项目定位，选择合适的社区文化活动类型，活动应充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。
		5. 社区文化活动应有记录、有总结，相关资料齐全。
	9. 房屋及设施设备管理
		1. 总则
			1. 承接物业前，应与建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，对新建物业共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则。
			2. 应根据承接查验的设施设备移交清单及现场实际情况建立设施设备台帐，实施设施设备档案管理。
			3. 应制定房屋和各类设施设备的管理、巡查、检测、维护保养制度和计划，明确维护保养内容、管理方法与要求、巡检周期。
			4. 每年应定期对房屋共用设施设备进行完好率评定，按照设施设备台帐编制设施设备年度保养及大/中/小修计划，并分解到每月完成实施。
			5. 每年应按照房屋共用设施设备大/中修计划，依法申请使用专项维修资金完成维修工作。
			6. 房屋和设施设备的巡检、检查检测、维护保养等应有记录，并确保记录文件内容完整、清晰，并存档。
		2. 房屋管理
			1. 应明确房屋和房屋共用部位的巡检、维护内容、周期、方法与要求。
			2. 应委托专业机构及人员定期检查房屋共用部位使用情况。若发现问题,应及时组织修复。
			3. 在房屋本体维护工作中，应符合以下要求：
32. 梁、板、柱等结构构件，无变形、开裂等现象；
33. 外墙无裂缝、离壳、脱落现象、无污迹，房屋的隔热层、防水层完好；
34. 房屋避雷设施无锈蚀、无变形、无断裂，其性能符合国家规定；
35. 楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损，使用安全；
	* 1. 共用设施设备管理
			1. 消防系统管理
				1. 应建立消防设施设备管理制度和档案，按照GB 50140配置消防器材,应有专业管理和技术人员负责消防设施设备进行定期维护、保养。
				2. 应按照GB 25201的要求维护建筑消防设施。
				3. 应保障消防疏散通道、安全出口、消防车道畅通，无堵塞、占用、锁闭现象。
				4. 应保障室内消火栓箱和室外消火栓醒目、无遮挡、无圈占现象。
				5. 应确保消防疏散线路图和标识清晰明确。
				6. 应定期开展消防系统的巡视和检修工作，若发现问题，应协调各相关方进行解决，确保各类消防设施完好，消防报警系统、消防水泵、防火卷帘、疏散指示灯、正压风机和排烟风机等设施设备均正常工作，灭火器放置合理，无缺失、无过期，消防水池等消防储水设施储水量达到规定水位。
				7. 应委托具备相应资质的消防设施维修保养机构对消防设施进行检测、维保，定期进行专项检查及联动检测。
			2. 供配电系统管理
				1. 应有专业管理和技术人员，负责供电设施设备的日常运行操作、检查、检测及维修保、养工作。
				2. 应定期对供配电设备、相关安全标识、安全用品和环境进行检查、检测、检修、保养等，保障设备正常运转，系统出现故障时，应及时修复。
				3. 应定时对设备的主要运行参数进行记录。
				4. 应根据发电机功率及数量储备足够的燃油，确保旺季供电负荷突增引发突发停电期间的公共设施设备正常运行。
			3. 给排水系统管理
				1. 生活供水

应对泵房、地下室、管道井、生活供水泵、阀门、各部位管线定期巡查、检测、保养，保证正常供水。

二次供水设施卫生管理应符合GB 17051要求。

应定期清洁生活水箱、水池等，并定期对水质进行化验，确保二次供水水质符合GB 5749的要求。

应确保各类供水设备整洁，无生锈和鼠害，生活水池检查口、房门应由专人管理并上锁，确保供水安全。

* + - * 1. 雨污水排放

应对公共污水管、雨水管道、污水提升泵、铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道、化粪池、集水坑等定期检查和保养，并根据实际情况进行清理、疏通，保障排水畅通，无堵塞。

应在雨季来临前巡查所有排水管、网、沟、渠、地漏，排除堵塞、渗漏、溢水等现象，检查所有排水泵，排除故障，确保水泵正常运行，并准备防洪沙袋等防洪涝设备。

应妥善保管排放污染物许可证，并负责证书的延期办理工作。

配备污水处理设施的物业项目，应确保其生活污水排放达到GB 18918一级B类标准；直接排入市政污水管道集中到城镇污水厂处理的生活污水，应确保其达到GB 18918三级标准。

* + - 1. 照明系统

物业服务企业应根据路灯、楼梯灯、应急照明和车库的公共照明等设施的实际情况，制定完善的管理制度，确保公共照明的完好，并符合以下要求：

1. 定期对设备进行检修、维护和保养，确保路灯等设备外观美观，使用正常，发现损坏应及时修复；
2. 要根据季节的变化调校公共照明的时控开关，做到节能降耗；
3. 确保公共照明设施的安全使用，要求控制线、零线不得与大地、灯具外壳、灯杆有任何连通。
	* + 1. 空调系统管理
				1. 应对空调系统进行开机前检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数。
				2. 应对空调系统各部件定期检查、检测及清洗，确保设备运行正常。
				3. 应委托取得资质的专业机构定期对空调系统进行维护保养，维护内容和频次符合相关规定。
				4. 物业服务企业进行锅炉安全管理的要求为：
4. 应有专职安全管理人员、锅炉作业人员，进行经常性检查，发现问题立即处理，情况紧急时应停止使用锅炉；
5. 锅炉设备及其安全保护装置应定期检验、检定和校验, 应符合TSG G0001的要求；
6. 锅炉达到使用年限后需继续使用的，应经检验合格或安全评估允许后继续使用；
7. 锅炉报废时应当采取措施消除其使用功能。
	* + 1. 智能化系统管理

物业服务企业应根据物业项目弱电系统设施配备的实际情况，制定完善的管理制度，确保智能化系统正常运作，并符合以下要求：

1. 物业项目的安全防范系统应符合GB/T 21741的相关要求；
2. 定期对设备进行检修、维护和保养，监控画面齐全、清晰；
3. 监控录像资料至少保存30日，有特殊要求的，参照相关规定或行业标准执行；
4. 出现故障，能及时修复；
5. 各项检查、检测、保养记录及时、清楚、完整。
	* + 1. 电梯系统管理
				1. 应按照TSG T5002要求定期维修保养电梯。
				2. 应制定电梯故障应急方案和使用指引等管理措施，电梯应急方案内容应包括停电应急处理、电梯困人应急处理、地震时电梯应急处理、水浸电梯应急处理等。
				3. 应配备专业管理人员，定期巡查电梯设备运行，应保证电梯24小时正常运行。
				4. 电梯内应有使用登记证书、应急救援电话、禁烟标志、有效的电梯安全检验标志、维保标志和安全乘梯提示等。
				5. 应委托专业电梯维保单位按管理部门要求定期进行保养，并配合质检部门，每年进行安全检测，并对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。
				6. 电梯发生故障时，物业服务人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位及时修复，发生困人或其它重大事故时，物业服务人员应立即通知电梯维保单位，并在30分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行处理。
	1. 公共秩序维护
		1. 巡查管理
			1. 应制定详细的巡查方案，提供24小时秩序维护服务，确保物业项目内各类设施设备正常运行和各项工作顺利进行。
			2. 公共秩序维护人员应按指定的时间、频次和路线进行巡查，并做好相应记录。
			3. 公共秩序维护人员巡查中发现各区域内的异常情况时，应立即通知有关部门，并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。
		2. 停车秩序管理
			1. 应制定车辆管理制度，规范车辆管理，维护车辆进出及停放秩序，确保辖区交通管理有序。
			2. 应确保路标标识明显，交通标志齐全，应设立标识牌和标线，停车场导向系统设置应满足GB/T 15566.11的要求。应规定车辆行驶路线和停车位置，确保车辆有序行驶和停放。
			3. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。
			4. 应确保车辆出入记录及时、规范、清楚、完整。
		3. 出入口管理
			1. 应建立健全门岗值班及盘查、放行制度，落实岗位责任制，确保物业项目出入口秩序正常。
			2. 应在主要出入口安排人员24小时值班，保持出入口及周边环境整洁、有序，道路畅通。
			3. 门岗人员应对来访人员做好登记，并核对被访者信息，为有需要的客户提供引领服务。
			4. 门岗人员应对大型物品搬出进行登记核实，记录及时、规范、清楚、完整。
		4. 消防控制室管理
			1. 物业服务企业制定消防安全控制室管理制度，应符合GB 25506的要求。
			2. 消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，同时做好消防控制室的火警、故障和值班记录。
			3. 高层建筑消防控制室应当实行24小时值班制度，每班不应少于2名专职值班人员。
			4. 消防控制室值班人员对故障报警信号应及时确认、及时排除，不能排除的应立即向部门主管人员或消防安全管理人报告。
			5. 消防控制室内应当留存消防设施系统图、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料。
		5. 监控室管理
			1. 应制定监控室管理和值班制度，落实岗位责任制，确保监控室安全、高效、规范运行。
			2. 应确保既有安全监控设施设备24小时正常运转，摄像头无被遮挡现象。
			3. 监控室应有专人24小时值班，收到报警信号或客户求助信息后，应在3分钟内，通知公共秩序维护人员前往现场进行处理。
			4. 交接班记录及时、规范、清楚、完整。
	2. 环境服务
		1. 保洁服务
			1. 应根据季节和当地气候特点，制定保洁服务方案和计划，做好保洁记录。
			2. 应定时清洁天台、消防楼梯、大堂、电梯厅、电梯轿厢等部位，确保各部位干净整洁，目视无积尘、无蜘蛛网、玻璃明亮。
			3. 应定时清洁道路、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，确保各部位干净整洁、无异味、无垃圾堆放。
			4. 应定时对公共卫生间进行清洁，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。卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味。
			5. 应定期清理沙井、排水沟，确保其正常使用。
			6. 雨雪、台风等极端天气来临时，应及时清扫道路，确保道路畅通。
		2. 生活垃圾清运
			1. 应根据物业项目实际情况，制定垃圾清运工作方案和计划，做好相应记录。
			2. 应鼓励实行生活垃圾分类，配置分类收集容器。
			3. 应做到生活垃圾日产日清，确保垃圾无满溢，地面无散落垃圾、无污水、无明显异味。
			4. 应定期清洁垃圾桶，确保垃圾桶内外无污垢，距离垃圾桶3米以外无异味。
			5. 垃圾在清运过程中必须遮挡、防护，防止二次污染，异味飘出，避开人流高峰。
			6. 垃圾中转站（房）应定期清运、定期清洗、清毒、消杀，确保无杂物残留、无强异味。
		3. 绿化服务
			1. 应根据季节和当地气候特点制定绿化养护方案和计划，有专业人员实施物业项目绿化养护管理。
			2. 应定期修剪乔灌木、绿篱、草坪、花卉等绿化植物，确保不影响车辆行人通行，与建筑、架空线路无刮擦，观赏效果良好。
			3. 应定期对绿化植物进行浇灌、施肥和松土，确保植物生长良好。
			4. 定期清除绿地杂草、杂物，确保无明显杂草。
			5. 应对草坪、花卉、绿篱、乔灌木等适时补植更新，确保乔灌木无缺株、绿篱无断层。
			6. 应定期开展病虫害防治工作，采用喷药防治时，严禁使用高毒高危害高刺激性及国家禁用药品。作业前通知客户，并在作业现场设置安全警示标识，必要时对作业现场进行围蔽，做好防范，保障安全。
			7. 易受台风侵害地区应提前做好台风前后的防护工作，寒冷地区应在冬季来临前做好冬季防寒工作，雨季应做好防雨、排涝工作，降雪天气应做好清雪工作，严禁将含融雪剂积雪倒入绿化带。
			8. 应确保绿地设施及硬质景观常年完好，无人为破坏。
			9. 对古树名木应采取特别保护措施，保障其正常生长。
		4. 有害生物防治服务
			1. 应根据季节和当地气候特点，制定年度有害生物防治计划和工作方案，对苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠、白蚁等有害生物定期消杀，采用物理或化学手段控制有害生物密度，营造良好的居住环境。
			2. 应定期对电梯按钮、公共门把手等公众频繁接触部位，进行消毒处理。每年的流感季节、传染性疾病和疫情发生时期，应适度加大消毒杀菌的频次。
			3. 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。
6. 特约服务要求
	1. 应制定特约服务标准，规定服务要求、服务内容和服务程序等内容，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. 对提供的特约服务，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. 应根据自身承接业务的能力，独自或与第三方合作引入专业机构为客户提供特约服务。
	4. 应根据特定客户需要，与其签订相应的特约服务协议，并按照协议约定的内容提供特约服务。
	5. 提供特约服务的人员应具备相应的职业资格和工作能力，按要求提供特约服务，并按规定要求定期向客户反馈服务效果。
7. 评价与改进
	1. 服务评价
		1. 服务评价原则

对物业服务工作评价应遵循以下原则：

1. 客观公正；
2. 科学严谨；
3. 全面准确；
4. 注重实效。
	* 1. 服务评价程序

服务评价一般包括客户评价、服务提供方评价和第三方机构评价，应遵循以下程序开展服务评价：

1. 完善服务评价管理制度，建立客户评价、服务提供方内部评价和第三方评价机制；
2. 按评价要求，成立评价组织机构，制定评价方案；
3. 采用文件评价、现场评价、网络及电话等多渠道信息收集等方式实施评价；
4. 对评价结果进行分析，为制定服务改进方案提供依据。
	1. 服务改进
		1. 服务改进原则

物业服务企业的服务改进应遵循以下原则：

1. 效益性；
2. 经济性；
3. 持续性；
4. 共赢性。
	* 1. 服务改进程序

物业服务企业应遵循以下程序开展服务改进：

1. 完善服务改进管理制度，建立企业、部门、班组等多层次改进机制；
2. 成立服务改进组织机构，确定服务改进的方向和时间；
3. 制定服务改进实施方案，明确改进的目的、范围、方法、内容、步骤、人员及应达到的要求；
4. 根据服务改进方案的要求，按步骤推进服务改进各项工作；
5. 开展效果评价与持续改进，针对已完成的改进措施，评价其有效性和改进目标的符合性，并对已实现改进目的的措施和方法进行规范化，防止问题再次发生。

参 考 文 献

[1] GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求

[2] GB/T 20647.9-2006社区服务指南 第9部分 物业服务

[3] GB/T 24001-2016环境管理体系 要求及使用指南

[4] DB37/T 1997.6—2011山东物业服务规范-第1部分：住宅物业

[5] DB44/T 887-2011广东省物业项目物业管理服务规范

[6] DB44/T 1315-2014物业服务 档案管理规范

[7] SZDB/Z 42-2011物业服务通用规范

[8] SZDB/Z 203-2016住宅物业服务内容与质量规范

[9] 建房[2010]165号 物业承接查验办法

[10] 中华人民共和国建设部令[2002]110号住宅室内装饰装修管理办法

[11] ISO 45001 职业健康安全管理体系要求及使用指南

[12] 国务院2018中华人民共和国物业管理条例