

**T/CPMI**

**中国物业管理协会团体标准**

T/CPMI 001-2017

---

**物业管理示范项目服务规范**

Service Specification for Property Management

Demonstration project

2017-10-12 发布

2017-10-12 实施

中国物业管理协会 发布

# 目 次

前言	3
1 范围	4
2 术语和定义	4
3 总则	4
4 居住物业示范项目要求	5
4.1 基础管理	5
4.2 客户服务	6
4.3 房屋共用部位管理	7
4.4 共用设施设备管理	8
4.5 秩序维护管理	10
4.6 环境卫生管理	11
4.7 绿化养护管理	11
4.8 创新与经营效益	11
5 公共物业示范项目要求	11
5.1 基础管理	11
5.2 客户服务	13
5.3 房屋共用部位管理	14
5.4 共用设施设备管理	15
5.5 秩序维护管理	17
5.6 环境卫生管理	18
5.7 绿化养护管理	18
5.8 创新与经营效益	18

## 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提出并组织起草。

本标准由中国物业管理协会归口和解释。

本标准起草单位：中国物业管理协会。

本标准主要起草人：沈建忠 王 鹏 艾白露 谢 炜 刘寅坤 王丽霞 刘文波

高文田 李远征 赵霁飞

本标准主要审查人：翁国强 季如进 曹 阳 李健辉 艾白露 王寿轩 王利敏

王兆春 侯 非 程纯洁

# 物业管理示范项目服务规范

## 1 范围

本标准规定了居住物业和公共物业的物业管理示范项目服务要求。  
本标准适用于物业服务企业创建物业管理示范项目。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

### 2.1

**示范项目 demonstration project**

管理和服务水平处于领先地位，具有示范效应和引导作用的物业管理项目。

### 2.2

**居住物业 residential property**

供人们生活居住的建筑，如普通住宅、公寓、别墅等，包括与之相配套的共用设施、设备和场地。

### 2.3

**公共物业 public property**

供人们公共活动的建筑，如写字楼、学校、医院、商业综合体、产业园区等，包括与之相配套的共用设施、设备和场地。

## 3 总则

3.1 示范项目管理单位应针对项目特点、客户需求、管理服务的重点难点等，根据物业服务合同要求编制项目管理方案/计划，追求卓越服务品质，强化过程管理，保持创新和改进，最终实现经营管理目标。

3.2 示范项目物业管理从业人员配置应符合法规规定和物业服务合同的约定，岗位责任明确；专业人员应接受相应岗位培训，熟练掌握、严格执行操作规程，技能达到岗位要求；专业岗位操作人员（包括消防值班人员、电梯工、高低压电工、锅炉工、公共卫生从业人员等）应持有专业岗位证书。

3.3 示范项目的各项管理和服务应满足安全生产的要求。

3.4 示范项目所涉及的专项服务应符合相应法律法规或标准的规定。

## 4 居住物业示范项目要求

### 4.1 基础管理

#### 4.1.1 物业项目资料

应保存完好以下物业项目资料档案：

- a) 物业原始资料，主要为物业交付使用初期物业服务企业从物业建设单位承接来的物业资料；包括物业清单、竣工图纸资料、竣工验收资料、相关技术文件、物业产权资料等；
- b) 业主档案资料，主要为物业业主的基本信息资料、权属变更资料及与业主相关的服务过程资料；
- c) 运行管理资料，主要为共用部位、共用设施设备维修、养护和管理以及大中修、更新改造、环境维护、客户服务等资料，包括清单、台账、报告等；
- d) 历次交接资料，如有物业管理机构变更的项目，应保存有从上一家物业服务企业移交的上述物业资料。

#### 4.1.2 物业服务合同

未建立业主大会的，物业服务企业应与建设单位签订前期物业服务合同，制定临时管理规约。

建立业主大会的，物业服务企业应与业主委员会签订物业服务合同。

#### 4.1.3 承接查验管理

应按相关法规的规定和物业服务合同的约定，做好物业的承接查验，并保存完好以下承接查验手续档案：

- a) 物业承接查验协议；
- b) 房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录；
- c) 房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录；
- d) 开发建设单位向业主承诺的与物业服务相关的资料以及物业保修相关资料。

#### 4.1.4 服务外包管理

应加强服务外包管理，并保存完好服务外包单位的营业执照、资质证书等复印件，以及对服务外包单位的选择、监督检查、评审记录。

#### 4.1.5 专项维修资金使用

维修资金使用应经业主依法表决通过。

维修资金使用有预算、列支、报批、备案、施工及竣工验收等书面记录。

维修资金使用过程无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为。

维修资金使用结果应定期向业主公布。

#### 4.1.6 管理服务制度

物业服务企业应建立以下管理服务制度：

- a) 行政管理制度；
- b) 档案管理制度；
- c) 人力资源管理制度；
- d) 财务管理制度；

- e) 标识管理制度;
- f) 安全生产管理制度;
- g) 应急事件处置管理规定;
- h) 供方管理/服务外包制度;
- i) 客户服务管理制度;
- j) 房屋及设施设备维修养护管理制度;
- k) 秩序维护管理制度;
- l) 环境清洁管理制度;
- m) 园林绿化管理制度;
- n) 节能环保管理制度;
- o) 水、电、气等公共事业单位对口制度。

#### 4.1.7 档案管理

档案管理应满足以下要求:

- a) 管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并实行动态管理;
- b) 档案分类规范, 查阅方便;
- c) 档案使用登记手续完备;
- d) 档案存放环境符合规定条件。

#### 4.1.8 突发事件应急管理

应制定自然灾害、公共卫生、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案。应制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故的应急预案。应急预案定期培训、演练, 并有相应记录。

#### 4.1.9 标识管理

标识管理体系完善, 标识应清晰、合理、规范, 应包含但不限于以下标识:

- a) 管理区域主出入口设有管理区域平面示意图;
- b) 涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识;
- c) 建筑组团、栋、单元(门)、户门以及配套公建标识;
- d) 消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识。

### 4.2 客户服务

#### 4.2.1 基本要求

客户服务应满足以下要求:

- a) 设立物业服务中心, 公示物业服务企业营业执照, 服务内容和标准、收费依据和标准、固定服务电话;
- b) 24 小时受理客户诉求并记录;
- c) 客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录, 投诉处理及时率 100%, 并按月进行统计分析与改进;
- d) 维修响应及时率 100%、返修率小于 1%;
- e) 物业服务费的收支情况应按相关法律法规要求或物业服务合同约定公示;
- f) 定期对物业管理整体运作情况进行汇总, 形成书面报告;
- g) 对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为, 及时告知、制止, 并向有关行政部门报告, 有完整记录。

#### 4.2.2 客户满意度

客户满意度应满足以下要求：

- a) 客户满意度调查方案具有针对性；
- b) 满意度调查内容应涵盖物业服务合同的约定；
- c) 满意度调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈；
- d) 每年开展客户满意度调查不少于 1 次，调查覆盖率不低于 90%，回收率达到 85%；
- e) 客户满意率应达 95%以上。

#### 4.2.3 客户档案

客户档案管理应满足以下要求：

- a) 房屋产权清册清晰准确；
- b) 客户分户档案的基本信息齐全，实施动态管理；
- c) 空置房屋管理记录完整。

#### 4.2.4 装饰装修管理

装饰装修管理应满足以下要求：

- a) 签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议；
- b) 按规定审核装饰装修方案，办理施工批准手续和装饰装修人员登记；
- c) 书面告知装修人及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装饰装修现场公示；
- d) 装饰装修现场具有消防及安全管理防范措施；
- e) 有效控制装饰装修人员出入和施工时间，施工时间应符合相关约定；
- f) 监督装饰装修垃圾定点堆放、定时清运；
- g) 每日巡视检查装饰装修现场，及时劝阻和制止违规行为；制止无效的，报告有关部门；
- h) 装饰装修记录完整。

### 4.3 房屋共用部位管理

#### 4.3.1 基本要求

房屋共用部位管理应满足以下要求：

- a) 符合规划，无违章搭建现象；
- b) 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象；
- c) 房屋外观完好、整洁，无破损、无脱落、无渗水；无污迹、无乱贴、无乱画；
- d) 外墙清洗按合同和计划组织实施并记录；
- e) 定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录；
- f) 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆乱放现象；
- g) 屋面无渗漏，雨水管口无堵塞，屋面进出有监管措施；
- h) 维修养护记录完整；
- i) 使用功能正常，无安全隐患。

#### 4.3.2 道路管理

道路管理应满足以下要求：

- a) 道路通畅，路面平整、无破损；

- b) 路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰；
- c) 道路指示标识清晰准确。

#### 4.3.3 共用部位附加设施管理

共用部位附加设施管理应满足以下要求：

- a) 定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录；
- b) 封闭阳台、外廊及户外空调、防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规定，手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一；
- c) 室外附加设施安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患；
- d) 发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取相应防范管理措施。

#### 4.4 共用设施设备管理

##### 4.4.1 基本要求

共用设施设备管理应满足以下要求：

- a) 具有针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录；
- b) 设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理；
- c) 具有针对性的设施设备维修养护计划并组织实施；
- d) 设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整；
- e) 共用设施设备保持清洁；
- f) 具有设施设备安全隐患排查记录及防范措施；
- g) 具有针对性的设施设备应急预案，定期培训演练，并有记录；
- h) 定期监控、统计、分析能源消耗，通过管理创新、技术改造，实现节能；
- i) 具有设施设备维修工具、备品备件和化学品等物料安全储备管理。

##### 4.4.2 共用管线、管道管理

共用管线、管道管理应满足以下要求：

- a) 无临时管线；
- b) 排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录；
- c) 雨水井、污水井、化粪池等定期巡视检查，及时疏通、清掏并有相关记录，无堵塞、外溢现象，并保持其标识完整。

##### 4.4.3 设备机房管理

设备机房管理应满足以下要求：

- a) 设备机房门口应有机房类别及管理标识，并保持门窗、锁具完好、有效；
- b) 设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置；
- c) 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整；
- d) 设备机房整洁、无杂物堆放；
- e) 设备机房无渗漏、地面无积水；
- f) 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等设施；
- g) 设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求；
- h) 设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内；
- i) 机房设备无污物、锈蚀，设备表面清洁、无尘土。



#### 4.4.4 强电系统管理

强电系统管理应满足以下要求：

- a) 供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整；
- b) 停、送电执行操作票（倒闸操作票）制度；
- c) 安全警示牌配置齐全；
- d) 供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检合格；
- e) 配置避雷设施位置平面图、避雷设施定期检查、维护，接地电阻测试记录完整。

#### 4.4.5 弱电系统管理

弱电系统管理应满足以下要求：

- a) 中控室实行24小时值班制度，监控设备显示时间准确；
- b) 值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录；
- c) 摄像监控图像清晰，数据、记录清晰完整，按规定时间保存信息；
- d) 系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求。

#### 4.4.6 电梯系统管理

电梯系统管理应满足以下要求：

- a) 准用证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置；
- b) 对电梯维保单位的作业实施监督管理；
- c) 电梯巡视检查、维修养护记录完整；
- d) 电梯机房配有平层标识图，盘车救援等工具齐全；
- e) 电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置；
- f) 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常；
- g) 电梯按物业服务合同的约定时间运行；
- h) 电梯出现故障或险情，维修人员接到报修后按约定时间到达现场。

#### 4.4.7 给排水系统管理

给排水系统管理应满足以下要求：

- a) 二次供水水质定期检测，水质化验报告符合卫生标准并公示；
- b) 给排水系统设备完好、运行正常；
- c) 设备巡视检查、维修养护记录完整；
- d) 生活水箱应有特别安全措施，进入孔、透气孔和溢水孔加防护网罩，周边无污染源；
- e) 生活水箱定期清洗、消毒，记录完整；
- f) 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰；
- g) 设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染；
- h) 通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象。

#### 4.4.8 消防系统管理

消防系统管理应满足以下要求：

- a) 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；
- b) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- c) 消火栓、消防自动喷淋灭火系统能够正常启用；
- d) 消防正压送风、防排烟系统能够正常启用；

- e) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整；
- f) 管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修养护记录完整；
- g) 疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门应齐全完好；
- h) 消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用；
- i) 对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理。

#### 4.5 秩序维护管理

##### 4.5.1 公共秩序维护管理

公共秩序维护管理应满足以下要求：

- a) 编制秩序维护岗位分布图；
- b) 具有管理区域重点部位点位图及防范措施；
- c) 安全监控室实行24小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存；
- d) 管理区域主出入口实行24小时值班，对出入人员、车辆和物品实行管理；
- e) 具有针对性的秩序维护巡逻路线；
- f) 安全监控系统、门禁系统正常运行；
- g) 协助或独立处理管理区域内的应急性事件。

##### 4.5.2 消防安全管理

消防安全管理应满足以下要求：

- a) 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书；
- b) 消防器材、设施有分布图及台帐，配置符合规范，定期巡视、维修养护、检测并记录；
- c) 对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录完整准确；
- d) 消防中控室实行24小时值班，值班记录完整，图像、数据、记录清晰完整；
- e) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，无埋压圈占遮挡消火栓等消防设施现象；
- f) 消防安全隐患及时整改；
- g) 有志愿消防队并由物业管理人员和客户组成；
- h) 定期开展消防安全宣传，定期组织消防安全培训和消防演练，消防演练每年不少于2次，记录完整。

##### 4.5.3 停车场管理

停车场管理应满足以下要求：

- a) 设有停车场（库）车位平面图；
- b) 公示停车场（库）管理规定、停车收费标准；
- c) 停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范；
- d) 固定车辆签订停车管理服务协议，发放出入证，车辆进出记录完整；
- e) 临时车辆出入登记及时，记录完整；
- f) 机动车辆、非机动车辆停放有序；
- g) 停车场（库）定期巡视检查，记录完整；
- h) 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好；
- i) 疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理。

## 4.6 环境卫生管理

环境卫生管理应满足以下要求：

- a) 明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；
- b) 垃圾分类管理，日产日清；
- c) 保洁工具、设施设备台账，实施动态管理；
- d) 保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图；
- e) 保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒；
- f) 房屋楼道、道路、绿化带、停车场、文体娱乐活动区域等共用场地保持清洁；
- g) 及时清理共用场地、道路的积雪、积水；
- h) 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。

## 4.7 绿化养护管理

绿化养护管理应满足以下要求：

- a) 具有绿化养护计划并落实；
- b) 绿化现状平面图纸、苗木种植清单等绿植档案资料完整，实施动态管理；
- c) 绿化养护设备、工具台帐完善；
- d) 绿化爱护提示标识温馨清晰、重点保护树木实行标牌管理；
- e) 绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定；
- f) 绿化养护作业有安全防护管理措施；
- g) 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作；
- h) 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象；
- i) 树木无悬挂物及晾晒物品。

## 4.8 创新与经营效益

### 4.8.1 创新

- a) 管理创新，引入先进管理工具，实现物业服务全过程管控；
- b) 服务创新，针对客户特点，创新商业模式，通过提供住户生活配套服务和社区文化活动服务等方式，满足业主的个性化需求；
- c) 技术创新，借助互联网/物联网、节能环保、智能化等先进技术设备，提升物业管理和服务效率。

### 4.8.2 经营效益

- a) 物业服务费收取情况良好，收缴率达 98% 以上；
- b) 项目两个年度或以上持续盈利。

## 5 公共物业示范项目要求

### 5.1 基础管理

#### 5.1.1 物业项目资料

应保存完好以下物业项目资料档案：

- a) 物业原始资料,主要是物业交付使用初期物业服务企业从物业建设单位承接来的物业资料。包括物业清单、竣工图纸资料、竣工验收资料、相关技术文件、物业产权资料等;
- b) 业主档案资料,主要是物业业主的基本信息资料、权属变更资料及与业主相关的服务过程资料;
- c) 运行管理资料,主要是共用部位、共用设施设备维修、养护、和管理以及大中修、更新改造、环境维护、客户服务等资料,包括清单、台账、报告等;
- d) 历次交接资料,如有物业管理机构变更的项目,应保存有从上一家物业服务企业移交的上述物业资料。

#### 5.1.2 物业服务合同

物业为多业主所有的,未成立业主大会的,签订前期物业服务合同;成立业主大会的,签订物业服务合同。

物业为单一业主所有的,签订物业服务合同,物业出租使用的,租赁合同中应有物业管理的相关约定。

#### 5.1.3 承接查验管理

应按相关法规的规定和物业服务合同的约定,做好物业的承接查验,并保存完好以下承接查验手续档案:

- a) 物业承接查验协议;
- b) 房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录;
- c) 房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录;
- d) 开发建设单位向业主承诺的与物业服务相关的资料以及物业保修相关资料。

#### 5.1.4 服务外包管理

应加强服务外包管理,并保存完好服务外包单位的营业执照、资质证书等复印件,以及对服务外包单位的选择、监督检查、评审记录。

#### 5.1.5 专项维修资金使用

维修资金使用应经业主同意或依法表决通过。

维修资金使用有预算、列支、报批、备案、施工及竣工验收有书面记录。

维修资金使用过程无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为。

维修资金使用结果定期向业主公布。

#### 5.1.6 管理服务制度

物业服务企业应建立以下管理服务制度:

- a) 行政管理制度;
- b) 人力资源管理制度;
- c) 财务管理制度;
- d) 档案管理制度;
- e) 房屋及设施设备维修养护管理制度;
- f) 客户服务管理制度;
- g) 秩序维护管理制度;
- h) 环境清洁管理制度;

- i) 园林绿化管理制度;
- j) 节能环保管理制度;
- k) 安全生产管理制度;
- l) 标识管理制度;
- m) 应急事件处置管理规定;
- n) 供方管理/服务外包制度;
- o) 专项服务制度;
- p) 水、电、气等公共事业单位对口制度。

#### 5.1.7 档案管理

档案管理应满足以下要求:

- a) 管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并实行动态管理;
- b) 档案分类规范, 查阅方便;
- c) 档案使用登记手续完备;
- d) 档案存放环境符合规定条件。

#### 5.1.8 突发事件应急管理

应制定自然灾害、公共卫生、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案。

应制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故的应急预案。

应急预案定期培训、演练, 并有相应记录。

#### 5.1.9 标识管理

标识管理体系完善, 标识应清晰、合理、规范、应包含但不限于以下标识:

- a) 管理区域主出入口设有管理区域平面示意图;
- b) 涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识;
- c) 房屋及设施设备标识;
- d) 设备管线标识;
- e) 交通引导指示标识;
- f) 消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识。

### 5.2 客户服务

#### 5.2.1 基本要求

客户管理应满足以下要求:

- a) 设立物业服务中心, 公示物业服务企业营业执照, 服务内容和标准、收费依据和标准、有偿服务内容、固定服务电话;
- b) 有专人负责接待客户来访, 24 小时受理客户诉求并记录;
- c) 有客户回访、投诉处理记录, 客户回访覆盖率 100%, 投诉处理及时率 100%, 并按月进行统计分析;
- d) 客户接待人员值班记录完整, 客户信息处理及时, 按月进行统计分析;
- e) 维修及时率 100%、返修率小于 1%;
- f) 物业服务费的收支情况应按相关法律法规要求或物业服务合同约定公示;
- g) 对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为, 及时告知、制止, 并向有关行政部门报告, 有完整记录。

### 5.2.2 客户满意度

客户满意度应满足以下要求：

- a) 客户满意度调查方案具有针对性；
- b) 满意度调查内容应涵盖物业服务合同的约定；
- c) 满意度调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈；
- d) 每年开展客户满意度调查不少于 1 次，调查覆盖率 100%，回收率不低于 90%；
- e) 客户满意率应达 95% 以上；

### 5.2.3 客户档案

客户档案管理应满足以下要求：

- a) 房屋产权清册清晰准确；
- b) 客户分户档案的基本信息齐全，实施动态管理；
- c) 空置房屋管理记录完整。

### 5.2.4 装饰装修管理

装饰装修管理应满足以下要求：

- a) 签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议；
- b) 按相关规定审核客户装饰装修方案，需经消防部门审批的履行相关手续，办理施工批准手续和装饰装修人员登记、备案；
- c) 书面告知装修人及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装饰装修现场公示；
- d) 装饰装修现场具有消防及安全管理防范措施；
- e) 有效控制装饰装修人员出入和施工时间，施工时间应符合相关约定；
- f) 装饰装修垃圾定点堆放，定时清运；
- g) 每日巡视检查装饰装修现场，及时劝阻和制止违规行为；制止无效的，报告有关部门；
- h) 装饰装修记录完整。

## 5.3 房屋共用部位管理

### 5.3.1 基本要求

房屋共用部位管理应满足以下要求：

- a) 符合规划，无违章搭建现象；
- b) 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象；
- c) 房屋外观完好、整洁，无破损、无脱落、无渗水；无污迹、无乱贴、无乱画；
- d) 外墙清洗按合同和计划组织实施、记录完整；
- e) 定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录；
- f) 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和无乱堆乱放现象；
- g) 屋面无渗漏，雨水管口无堵塞，屋面进出有监管措施；
- h) 维修养护记录完整；
- i) 使用功能正常，无安全隐患。

### 5.3.2 道路管理

道路管理应满足以下要求：

- a) 道路通畅，路面平整、无破损；
- b) 路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰；
- c) 道路指示标识清晰准确。

### 5.3.3 共用部位附加设施管理

共用部位附加设施管理应满足以下要求：

- a) 定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录；
- b) 空调安装位置统一，冷凝水集中排放，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患；
- c) 发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取相应防范管理措施。

## 5.4 共用设施设备管理

### 5.4.1 基本要求

共用设施设备管理应满足以下要求：

- a) 具有针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录；
- b) 设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理；
- c) 具有针对性的设施设备维修养护计划；
- d) 设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整；
- e) 具有设施设备维修工具、备品备件和化学品等物料安全储备管理；
- f) 共用设施设备保持清洁；
- g) 具有设施设备安全隐患排查记录及防范措施；
- h) 具有针对性的设施设备应急预案，定期培训演练，并有记录；
- i) 定期监控、统计、分析能源消耗，通过管理创新、技术改造，实现节能；
- j) 具有设施设备维修工具、备品备件和化学品等物料安全储备管理。

### 5.4.2 共用管线、管道管理

共用管线、管道管理应满足以下要求：

- a) 无架空管线，共用管线统一入地或入公共管道；
- b) 无临时管线；
- c) 排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录；
- d) 雨水井、污水井、化粪池等定期巡视检查，及时疏通、清掏并有相关记录，无堵塞、外溢现象，并保持其标识完整。

### 5.4.3 设备机房管理

设备机房管理应满足以下要求：

- a) 设备机房门口应有机房类别及管理标识，并保持门窗、锁具完好、有效；
- b) 设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置；
- c) 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整；
- d) 设备机房整洁、无杂物堆放；
- e) 设备机房无渗漏、地面无积水；
- f) 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等设施；
- g) 设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求；
- h) 设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内；

- i) 机房设备无污物、锈蚀，设备表面清洁、无尘土。

#### 5.4.4 强电系统管理

强电系统管理应满足以下要求：

- a) 供、用电设备运行正常、维修保养合规有效、巡检记录完整；
- b) 停、送电执行操作票制度；
- c) 安全警示牌配置齐全；
- d) 供电设备定期检修、检验，安全防护用具配置齐全，年检合格；
- e) 后备电源设备定期检测启动运行，符合应急使用要求；
- f) 配置避雷设施位置平面图、避雷设施定期检查、维护，记录完整。

#### 5.4.5 弱电系统管理

弱电系统管理应满足以下要求：

- a) 中央控制设备实行24小时值班制度，监控设备显示时间准确；
- b) 值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录；
- c) 摄像监控图像清晰，数据、记录清晰完整，按规定时间保存；
- d) 系统设备运行正常，日常巡视检查、维修保养记录完整，现场测试符合要求。

#### 5.4.6 电梯系统管理

电梯系统管理应满足以下要求：

- a) 准用证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置；
- b) 对电梯维保单位的作业实施监督管理；
- c) 电梯巡视检查、维修保养记录完整；
- d) 电梯机房配有平层标识图，盘车救援等工具齐全；
- e) 电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置；
- f) 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常；
- g) 电梯按物业服务合同的约定时间运行；
- h) 电梯紧急电话系统应随时保持畅通状态；
- i) 电梯出现故障或险情，维修人员接到报修后按约定时间到达现场。

#### 5.4.7 给排水系统管理

给排水系统管理应满足以下要求：

- a) 二次供水水质定期检测，水质化验报告符合卫生标准并公示；
- b) 给排水系统设备完好、运行正常；
- c) 设备巡视检查、维修保养记录完整；
- d) 生活水箱应有特别安全措施，进入孔、透气孔和溢水孔加防护网罩，周边无污染源；
- e) 生活水箱定期清洗、消毒，记录完整；
- f) 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰；
- g) 设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染；
- h) 通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象。

#### 5.4.8 空调系统管理

空调系统管理应满足以下要求：



- a) 空调系统运行正常，水质符合标准；
- b) 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；
- c) 空调管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象；
- d) 空调系统日常巡视检查、维修养护工作符合技术规范要求；
- e) 新风、送排风系统运行正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合规范要求；
- f) 空调系统出现故障，维护人员接到报修后按合同约定时间到达现场检修。

#### 5.4.9 消防系统管理

消防系统管理应满足以下要求：

- a) 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；
- b) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- c) 消火栓、消防自动喷淋灭火系统能够正常启用；
- d) 消防正压送风、防排烟系统能够正常启用；
- e) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整；
- f) 管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修养护记录完整；
- g) 疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门应齐全完好；
- h) 消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用；
- i) 对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理。

#### 5.5 秩序维护管理

##### 5.5.1 公共秩序维护管理

公共秩序维护管理应满足以下要求：

- a) 编制秩序维护岗位分布图；
- b) 具有管理区域重点部位点位图及防范措施；
- c) 安全监控室实行24小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存；
- d) 管理区域主出入口实行24小时值班，对出入人员、车辆和物品实行管理；
- e) 具有针对性的秩序维护巡逻路线；
- f) 安全监控系统、门禁系统正常运行；
- g) 协助或独立处理管理区域内的应急性事件。

##### 5.5.2 消防安全管理

消防安全管理应满足以下要求：

- a) 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书；
- b) 消防器材、设施有分布图及台帐，配置符合规范，定期巡视、维修养护、检测并记录；
- c) 对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录完整准确；
- d) 消防中控室实行24小时值班，值班记录完整，图像、数据、记录清晰完整；
- e) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准规定，无埋压圈占遮挡消火栓等消防设施现象；
- f) 消防安全隐患及时整改；
- g) 有志愿消防队并由物业管理人員和客户组成；
- h) 定期开展消防安全宣传，定期组织消防安全培训和消防演练，消防演练每年不少于2次，记录完整。

### 5.5.3 停车场管理

停车场管理应满足以下要求：

- a) 设有停车场（库）车位平面图；
- b) 公示停车场（库）管理规定、停车收费标准；
- c) 停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范；
- d) 固定车辆签订停车管理服务协议，发放出入证，车辆进出记录完整；
- e) 临时车辆出入管理措施有效；
- f) 机动车辆、非机动车辆停放有序；
- g) 停车场（库）定期巡视检查，记录完整；
- h) 车辆进出道闸、立体停车等停车场管理系统正常运行；
- i) 疏导交通堵塞，发生交通事故报告有关部门。

### 5.6 环境卫生管理

环境卫生管理应满足以下要求：

- a) 明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；
- b) 垃圾分类管理，日产日清；
- c) 特殊垃圾按照合同约定处理；
- d) 保洁工具、设备、设施台账准确清晰，实施动态管理；
- e) 保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图；
- f) 保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒；
- g) 大堂、楼道、开水间、卫生间等房屋内共用部位保持清洁、无异味；
- h) 院落、道路、绿化带、水景、水系、停车场等共用场地保持清洁；
- i) 及时清理共用场地、道路的积雪、积水；
- j) 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。

### 5.7 绿化养护管理

绿化养护管理应满足以下要求：

- a) 具有绿化养护计划并落实；
- b) 绿化现状平面图纸、苗木种植清单等绿植档案资料完整，实施动态管理；
- c) 绿化养护设备、工具台帐完善；
- d) 绿化爱护提示标识温馨清晰、重点保护树木实行标牌管理；
- e) 绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定；
- f) 绿化养护作业有安全防护管理措施；
- g) 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作；
- h) 室内绿植定期养护、按合同约定更换，记录完整。

### 5.8 创新与经营效益

#### 5.8.1 创新

- a) 管理创新，引入先进管理工具，实现物业服务全过程管控；
- b) 服务创新，针对客户特点，创新商业模式，通过提供住户生活配套服务和社区文化活动服务等方式，满足业主的个性化需求；

- c) 技术创新，借助互联网/物联网、节能环保、智能化等先进技术设备，提升物业管理和服务效率。

#### 5.8.2 经营效益

- a) 物业服务费收缴情况良好，收缴率达 98% 以上；
  - b) 项目两个年度或以上持续盈利。
-