

### 老旧小区物业服务规范

Old residential property service specifications

2022 - 09 - 15 发布

2022 - 10 - 15 实施

山东省市场监督管理局 发布

山东省地方标准公开

## 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 管理要求.....	1
4.1 服务机构.....	1
4.2 服务人员.....	2
4.3 服务公示.....	2
5 服务要求.....	2
5.1 前期服务.....	2
5.2 客户服务.....	3
5.3 共用部位和共用设施设备管理.....	3
5.4 公共区域秩序维护、安全防范.....	4
5.5 环境管理.....	4
5.6 应急管理.....	5
5.7 专项服务.....	5
6 服务评价与改进.....	5
参考文献.....	6

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

山东省地方标准公开

# 老旧小区物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了老旧小区物业服务的管理要求、服务要求及服务评价与改进。

本文件适用于山东省内已完成老旧小区改造或纳入改造计划的小区，其他老旧小区参照执行。

注：老旧小区改造是指对老旧小区及相关区域的建筑、环境、配套设施等进行改造、完善和提升的活动（不含住宅拆除新建）。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

- DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则
- DB37/T 1997.2—2019 物业服务规范 第2部分：住宅物业
- DB37/T 2893.1 居家养老 生活照料服务规范
- DB37/T 2893.2 居家养老 康复护理服务规范
- DB37/T 2893.3 居家养老 陪同就医服务规范

## 3 术语和定义

DB37/T 1997.1—2019和DB37/T 1997.2—2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**老旧小区** old residential property

在国有土地上建成，失养失修失管严重、市政配套设施不完善、公共服务和社会服务设施不健全，且符合规定年限的住宅小区。

### 3.2

**物业服务人** property service provider

能够提供物业服务的物业服务企业或其他管理人。

### 3.3

**前期服务** early-stage property service

在老旧小区（3.1）改造过程中，物业服务人（3.2）开展的前期介入和物业承接查验等物业服务相关活动。

## 4 管理要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 接受社区党组织的领导，与社区居民委员会、业主委员会共商事务、协调互通。

4.1.2 按规定单独或联合成立党组织，开展党建活动，并主动参与“齐鲁红色物业”建设，积极参加辖区内的物业管理联席会议和物业党建联盟，在社区党组织领导下开展社区物业党建联建，有序参与社

区治理。

4.1.3 宜使用智慧化系统进行服务和管理。

4.1.4 实行酬金制收费方式的，按规定向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算并每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况，及时答复业主或者业主大会关于物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况的质询。

4.1.5 有固定的服务场所，具备水、电、采光、通风等正常使用功能，并进行必要的布置。服务场所应有明显标识，并在物业服务区域内设置引导标识。

4.1.6 其他应符合 DB37/T 1997.1—2019 中 4.1 规定的要求。

## 4.2 服务人员

应符合DB37/T 1997.1—2019中4.2规定的要求。

## 4.3 服务公示

在物业服务区域显著位置公示相关文件：

——物业服务人信息：

- 物业服务人名称；
- 24小时服务电话；
- 服务场所接待时间等。

——物业服务价格、标准和内容：

- 服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费项目、收费标准；
- 价格管理形式、收费依据；
- 特约服务项目的收费标准等。

——投诉渠道和方式：24 小时投诉电话等。

——物业共用部位、共用设施设备经营收入和相关场地使用费等收益资金：按季度将收支明细在物业服务区域显著位置予以公示，公示时间不少于 1 个月。

## 5 服务要求

### 5.1 前期服务

5.1.1 在老旧小区改造过程中，根据业主大会、业主委员会（社区居民委员会）的委托，协助有关部门做好改造设计、施工、验收过程中相关工作。

5.1.2 协助业主大会、业主委员会（社区居民委员会）建立和完善管理规约，对业主和物业使用人应共同遵守的规则进行约定。

5.1.3 正式开展物业服务前，按规定开展物业承接查验，查验重点为改造后共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能，并做好查验记录。

5.1.4 对业主委员会（社区居民委员会）移交的资料进行清点、核查并记录，资料包括原建设单位移交的资料、必要的管理资料和老旧小区改造资料。老旧小区改造资料主要包括竣工图等竣工验收资料，共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料以及质量保修文件等。

5.1.5 与业主委员会（社区居民委员会）共同确认查验结果，签订物业承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题及其实现方式、双方权利义务、违约责任等事项做出明确约定。

5.1.6 物业交接时，应列明移交的物业服务用房、共用部位、共用设施设备清单明细，办理书面移交和现场实物的清点核实交接。

## 5.2 客户服务

- 5.2.1 与业主委员会（社区居民委员会）确立问题汇报和处理机制。
- 5.2.2 对物业服务质量进行内部检查，发现问题，及时改进。
- 5.2.3 按规定组织召开业主恳谈会，汇报工作开展情况，听取业主和物业使用人的意见和建议，按会议决议开展相关工作并及时公示处理情况。
- 5.2.4 接受业主和物业使用人的监督，及时处理业主和物业使用人的意见和建议。
- 5.2.5 每年至少开展1次社区文化活动。
- 5.2.6 报修服务按双方预约的时间到达现场，有报修、维修记录。急修30分钟到达现场处理，一般维修5日内完成。

## 5.3 共用部位和共用设施设备管理

### 5.3.1 通用要求

- 5.3.1.1 制定共用部位和共用设施设备管理维修养护制度、室内装饰装修管理制度等。
- 5.3.1.2 操作人员具备相应专业资格，并按照各类设施设备的操作规程进行操作。
- 5.3.1.3 每日对共用部位和共用设施设备运行情况进行巡查，发现问题应及时维修。存在安全隐患的，应采取安全防范措施，并对危险隐患部位设置安全防范警示标志。涉及大中修的，应及时报告业主委员会（社区居民委员会）和有关部门。
- 5.3.1.4 其他应符合DB37/T 1997.1—2019中6.1规定的要求。

### 5.3.2 共用部位管理

- 5.3.2.1 业主或物业使用人进行室内装饰装修前，应告知其禁止行为和注意事项，并对装饰装修活动进行现场巡查。对违反装饰装修有关规定的行为应及时劝阻、制止，制止无效的及时向有关部门报告。
- 5.3.2.2 每年对房屋主体和承重结构部位检查，发现问题应及时告知相关业主并报告业主委员会（社区居民委员会）和有关部门。
- 5.3.2.3 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为应及时劝阻、制止，并报告业主委员会（社区居民委员会）和有关部门。

### 5.3.3 共用设施设备管理

- 5.3.3.1 定期对落水管、雨污水管道等排水设施进行检查并清理。
- 5.3.3.2 汛期每周巡查排污泵1次，其余时间每月巡查1次，检查设备运行状态；每年养护1次。
- 5.3.3.3 每季度对化粪池检查1次，及时进行清掏，无满溢。
- 5.3.3.4 路灯、楼道灯完好率不低于80%，院落照明灯按时开启，满足使用要求。
- 5.3.3.5 按一梯一档原则建立电梯设备管理档案，并在轿厢内张贴使用标识、维护保养标识、安全注意事项等。电梯设备24小时运行，定期巡查电梯设备运行情况，建立巡查记录。委托依法取得许可的电梯维保单位按行业主管部门要求定期进行维护保养，并对维护保养工作进行监督，保存相关记录。每年进行监督检验，并在轿厢内张贴检验标志。局部加装电梯的，应与相关业主和物业使用人单独签订电梯管理服务合同。
- 5.3.3.6 每季度检查1次门禁系统按键、显示屏等。每周检查1次图像采集设备监视画面、录像功能。

## 5.4 公共区域秩序维护、安全防范

### 5.4.1 通用要求

5.4.1.1 建立人员、车辆、物品等出入管理制度。宜实行封闭式管理，通过智慧化改造等方式提升服务品质。

5.4.1.2 每日巡逻，重点部位增加巡查频次，发现异常情况及时劝阻、制止、报告。

5.4.1.3 设有监控室的应 24 小时值班，并做好值班记录。发现异常，应及时进行处理。监控影像资料应至少留存 30 日备查，有特殊要求的执行相关规定或标准。

### 5.4.2 车辆管理

5.4.2.1 梳理现有非机动车停车位，明确非机动车停车区域，有条件的宜设置非机动车停车棚，确保非机动车停车标识规范，车辆有序停放，出入方便。

5.4.2.2 非机动车在指定地点停放和充电。发现在楼层通道、楼梯间、安全出口等公共区域停放和充电的行为应及时劝阻、制止，制止无效的及时向有关部门报告。

5.4.2.3 检查和维护物业服务区域内的道路和停车场的交通标识和标线，指定车辆停放区域。

### 5.4.3 消防管理

应符合DB37/T 1997.2—2019中6.3.6规定的要求

## 5.5 环境管理

### 5.5.1 保洁管理

5.5.1.1 对物业服务区域实施保洁管理，清洁部位及频次不宜低于下列内容：

- 楼层通道、楼梯间地面、扶手：每周清洁 1 次；
- 楼宇窗台、栏杆：每月清洁 1 次；
- 楼宇消防栓（箱）等设施：每季度清洁 1 次；
- 天台、上人屋面：每季度清洁 1 次，汛期增加清洁频次；
- 道路及绿化：每日垃圾捡拾 1 次、清扫 1 次；
- 健身器材、休闲娱乐设施：每周清洁 1 次；
- 雨雪天气及时清扫主要通行道路。

5.5.1.2 根据季节和物业服务区域实际情况制定蚊、蝇、蟑螂、鼠等有害生物消杀计划，并组织实施，流行病或有害生物高发时期应增加消杀频次。消杀管理应满足以下要求：

- 公共区域无明显有害生物活动痕迹；
- 药品应符合国家和行业规定，并对药品的发放、使用、存放和回收实施严格管理；
- 作业前，应告知业主和物业使用人作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息；
- 公共区域药品投放点警示标志清晰有效。

5.5.1.3 配合有关部门开展疫情防控消毒消杀、有害生物防制等相关工作。

### 5.5.2 绿化管理

5.5.2.1 对物业服务区域实施绿化养护管理，并做到：

- 乔、灌木每年至少修剪 1 次，无干枝；
- 草坪、花卉、树篱定期修剪、养护，无明显裸露地面，无杂草；
- 适时喷洒药物，预防病虫害；



——定期组织浇灌、施肥。

5.5.2.2 应对毁坏、侵占绿化等行为进行劝阻、制止，制止无效的及时向有关部门报告。

### 5.5.3 生活垃圾管理

5.5.3.1 垃圾收集点设置合理、方便，垃圾收集容器配置数量满足投放需求。实施分类垃圾管理的，其颜色、标识等宜符合 GB/T 19095 中的规定。

5.5.3.2 每日至少清运 1 次垃圾，做到日产日清。

5.5.3.3 每月对垃圾收集容器至少清洁 1 次，蝇、蚊孳生季节每周消杀 1 次。设有专门垃圾清运车的，应保持封闭、整洁。

5.5.3.4 配合社区居民委员会做好垃圾分类、定点投放的宣传、引导工作。

## 5.6 应急管理

按照 DB37/T 1997.2—2019 中 6.5 规定的要求执行。

## 5.7 专项服务

### 5.7.1 共用部位、共用设施设备经营

5.7.1.1 开展共用部位、共用设施设备经营的，应按规定征得业主、业主委员会（社区居民委员会）的同意，并按有关规定和约定进行收益资金管理、使用和收支明细公示。

5.7.1.2 经营项目宜以为业主和物业使用人提供便利、不损害业主和物业使用人其他利益为原则，如设立停车位、便民小市场、便民服务亭、智能存储柜等。与外部单位进行合作的，应做好监管。

### 5.7.2 便民服务

5.7.2.1 依据业主和物业使用人的生活需求，可针对性提供相应的便民服务项目。便民服务项目应在物业服务区域主出入口、宣传栏、公告栏等显著位置公示，有偿服务项目应公示收费标准。

5.7.2.2 对有便民服务需求的业主和物业使用人，物业服务人员应及时受理并提供服务。对订立长期服务协议的，应按约定提供服务并建立相关服务档案。对被服务人及时进行回访、收集意见和建议，持续改进服务质量。

### 5.7.3 居家社区养老服务

5.7.3.1 可根据具体情况确定适合本物业服务区域的服务方式，包括但不限于以下几种：

——合作服务方式：与专业养老机构、社区卫生服务站、家政公司等合作，为物业服务区域内有需求的老年人提供专业化养老服务；

——志愿服务方式：引入养老志愿者队伍，建立志愿服务记录制度，开展主题志愿活动，激励更多志愿者投身养老服务事业。

5.7.3.2 服务内容、服务质量应符合 DB37/T 2893.1、DB37/T 2893.2 和 DB37/T 2893.3 的有关要求。

## 6 服务评价与改进

6.1 每年至少进行 1 次客户满意度（率）调查，收集业主和物业使用人对物业服务的评价，对评价结果情况进行统计、分析，对不合格服务和潜在不合格服务进行纠正、预防，并对纠正、预防措施的有效性等进行跟进。

6.2 积极配合行业主管部门开展的物业服务质量检查工作，并按要求进行改进和反馈。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19095 生活垃圾分类标志
  - [2] 《中华人民共和国特种设备安全法》（中华人民共和国主席令第4号）
  - [3] 《中华人民共和国民法典》（中华人民共和国主席令第45号）
  - [4] 《中华人民共和国消防法》（中华人民共和国主席令第81号）
  - [5] 《中华人民共和国安全生产法》（中华人民共和国主席令第88号）
  - [6] 《保安管理服务条例》（中华人民共和国国务院令第752号）
  - [7] 《关于印发〈物业承接查验办法〉的通知》（建房〔2010〕165号）
  - [8] 《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）
  - [9] 《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》（建房〔2020〕92号）
  - [10] 《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》（建房〔2020〕99号）
  - [11] 《关于印发完善居住社区建设指南的通知》（建办科〔2021〕55号）
  - [12] 《山东省消防条例》（山东省人民代表大会常务委员会公告第100号）
  - [13] 《山东省特种设备安全条例》（山东省人民代表大会常务委员会公告第113号）
  - [14] 《山东省生活垃圾管理条例》（山东省人民代表大会常务委员会公告第170号）
  - [15] 《山东省物业管理条例》（山东省人民代表大会常务委员会公告第189号）
  - [16] 《山东省建筑装饰装修管理办法》（山东省人民政府令第311号）
  - [17] 《山东省实施消防安全责任制规定》（山东省人民政府令第313号）
  - [18] 《山东省物业服务收费管理办法》（山东省人民政府令第317号）
  - [19] 《山东省深入推进城镇老旧小区改造实施方案》（鲁政办字〔2020〕28号）
  - [20] 《关于公布〈山东省城镇老旧小区改造技术导则（试行）〉的通知》（鲁建房字〔2020〕18号）
  - [21] 《关于印发〈“齐鲁红色物业”建设三年行动计划〉的通知》（鲁建物字〔2020〕9号）
-