

ICS 03.080.30

CCS A 16

团体标准

T/CPMI 016—2024

住宅物业服务规范

Specification for residence property service

2024-07-17 发布

2024-10-15 实施

中国物业管理协会 发布

团体标准

住宅物业服务规范

Specification for residence property service

T/CPMI 016—2024

批准部门：中国物业管理协会

施行日期：2024年10月15日

中国建筑工业出版社

2024 北京

团体标准
住宅物业服务规范
Specification for residence property service
T/CPMI 016—2024

*

中国建筑工业出版社出版、发行（北京海淀三里河路9号）
各地新华书店、建筑书店经销
北京建筑工业印刷有限公司制版
印刷厂印刷

*

开本：850毫米×1168毫米 1/32 印张：1¹/₈ 字数：30千字
2025年7月第一版 2025年7月第一次印刷
定价：**25.00元**

统一书号：15112·44894

版权所有 翻印必究

如有质量问题，可与本社读者服务中心联系

电话：(010) 58337283（邮政编码 100037）

本社网址：<http://www.cabp.com.cn>

网上书店：<http://www.china-building.com.cn>

中国物业管理协会文件

中物协〔2024〕15号

关于发布《写字楼物业服务规范》等 8项团体标准的公告

各有关单位：

根据《中国物业管理协会团体标准管理办法》，经中国物业管理协会标准化建设专业委员会组织审查，报协会审定，现批准发布《写字楼物业服务规范》等8项团体标准（见附件）。予以公告。

附件：团体标准清单

中国物业管理协会

2024年7月17日

附件

团体标准清单

序号	标准名称	标准编号
1	写字楼物业服务规范	T/CPMI 015—2024
2	住宅物业服务规范	T/CPMI 016—2024
3	产业园区物业服务规范	T/CPMI 017—2024
4	医院物业服务规范	T/CPMI 018—2024
5	写字楼能源管理规范	T/CPMI 019—2024
6	物业服务 会议服务规范	T/CPMI 020—2024
7	集中空调通风系统运行管理规范	T/CPMI 021—2024
8	医院物业 保洁管理规范	T/CPMI 022—2024

目 次

前言	VII
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本要求	3
4.1 服务组织	3
4.2 人员要求	4
4.3 制度要求	4
4.4 沟通管理	4
4.5 档案管理	5
4.6 保密管理	5
4.7 标识管理	6
4.8 智能化管理	6
4.9 节能管理	7
4.10 信息安全管理	7
4.11 物业服务专业供应商管理	8
4.12 应急管理	8
5 服务要求	9
5.1 客户服务	9
5.2 房屋及设施设备管理	11
5.3 秩序维护管理	16

5.4 环境管理	18
5.5 特约服务	21
6 服务评价与改进	21
6.1 服务评价	21
6.2 服务改进	22
附录 A（资料性） 物业服务管理制度	24
参考文献	27

中国物业管理协会

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。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件起草单位：雅生活智慧城市服务股份有限公司、广州市标准化研究院、深圳市金地物业管理有限公司、西安创业物业发展有限公司、金科智慧服务集团股份有限公司、广州富盛置业发展有限公司、中海物业管理有限公司。

本文件主要起草人：谭志平、王玺、杨亚会、周洁、黄莉敏、石国庆、贾砺、连小燕、王安平、傅启铭、尹琿、曾炽茂、金水勇。

本文件主要审查人：雷丽英、刘寅坤、高文田、张旻楠、刘美嘉、刘宗武、王巧。

本文件为首次发布。

住宅物业服务规范

1 范围

本文件规定了住宅物业服务的基本要求、服务要求、服务评价与改进要求。

本文件适用于物业服务企业提供的住宅物业服务。

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。

GB 2893 安全色

GB 2894 安全标志及其使用导则

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 13869 用电安全导则

- GB/T 16273 设备用图形符号
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 29480 接近电气设备的安全导则
- GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- CJJ/T 287 园林绿化养护标准
- DL/T 596 电力设备预防性试验规程
- DL/T 1476 电力安全工器具预防性试验规程
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- XF 1283 住宅物业消防安全管理
- T/CPMI 013 住宅物业服务收费信息公示规范

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 residential property

以居住为主要使用功能的物业。

注：住宅物业包括普通住宅、公寓、别墅等物业类型。

[来源：T/CPMI 014—2023，3.1.4]

3.2

业主 owner

物业的所有权人。

[来源: T/CPMI 014—2023, 3.3.2]

3.3

物业使用人 property user

未取得物业专有部分所有权,但取得物业专有部分的占有权、使用权、收益权的自然人、法人或其他组织。

注:物业使用人包括居住权人、承租人、借用人及其他取得物业使用权的自然人、法人或其他组织。

[来源: T/CPMI 014—2023, 3.3.3]

3.4

物业服务专业供应商 property service provider

受需求方委托,在物业服务区域内按照合同约定提供专业保洁、绿化、秩序维护、设施设备维修保养,以及其他专业服务的组织。

[来源: T/CPMI 014—2023, 3.3.5]

3.5

开荒保洁 initial cleaning

对新建物业或物业装饰装修竣工后的污渍、尘土和垃圾等集中进行的综合性清洁活动。

4 基本要求

4.1 服务组织

4.1.1 服务组织应确立服务宗旨,建立满足组织运营需

要的组织管理架构，明确部门及人员职责。

4.1.2 服务组织应按物业服务合同要求及时提供安全、舒适、文明、高效的物业服务。

4.1.3 服务组织应根据客户需求及项目特点，制定完善的物业管理服务方案，满足服务需求。

4.1.4 管理人员能力及数量应满足服务需求。

4.1.5 宜采用智慧物业管理服务平台等智慧化、数字化管理手段提供物业服务。

4.1.6 服务组织应量化服务质量要求，服务过程应有记录。

4.2 人员要求

4.2.1 明确服务人员的工作目标、岗位职责与工作内容，有持证要求的岗位应持证上岗。

4.2.2 应开展岗前培训，考核合格后上岗，并定期参加法律法规、安全、专业技能等教育培训。

4.2.3 服务人员应主动热情、着装统一，保持仪容整洁，佩戴明显标识，行为用语规范。

4.3 制度要求

应建立健全物业服务活动所需的各项服务管理制度，见附录 A。

4.4 沟通管理

4.4.1 服务组织应建立有效的双向沟通机制，满足服务需求。

4.4.2 实现有效的沟通应满足以下要求：

- a) 具备沟通的知识和必要的技能;
- b) 服务方式的信息传递;
- c) 提供适当的、便捷的联系设施;
- d) 与物业使用人保持有效的联系方式, 主要包括组织各种沟通活动, 主动与物业使用人保持沟通, 畅通报修、咨询、求助、投诉以及建议渠道, 及时分析处理并反馈结果。

4.5 档案管理

4.5.1 档案应主要包括以下内容:

- a) 技术类档案包括物业竣工验收资料、物业权属资料、物业承接查验资料、设施设备档案;
- b) 管理类档案主要包括服务人员档案、管理制度档案、管理和服务过程形成的文件记录。

4.5.2 档案应规范管理、资料齐全、分类成册、查阅方便, 应加强收集、检索、查阅、使用、销毁和保密等档案管理。技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅, 管理类档案应确保内容完整、准确。

4.5.3 应划定专门的区域用于档案保存。档案储存环境应保持干燥、通风、清洁, 并确保储存地点满足防火、防盗、防光、防潮、防虫、防尘等要求。

4.5.4 应建立电子档案, 并定期备份。

4.5.5 发生物业服务项目更迭时, 档案应进行移交。

4.6 保密管理

4.6.1 与物业服务人员签订的劳动合同应包含保密条款。

应定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识。

4.6.2 与物业服务专业供应商签订的服务合同应包含保密条款。

4.6.3 物业使用人查询信息应分级核准，并做好登记，不应盗取、泄露业主信息。

4.7 标识管理

4.7.1 应根据需要识别、制作、分类、使用和管理相应标识。

4.7.2 标识和指示牌应清晰、准确，设置合理。

4.7.3 标识类别应主要包括以下内容：

a) 提示标识、禁止标识、警告标识应符合 GB 2893、GB 2894 的规定；

b) 消防安全标识应符合 GB 13495.1 的规定；

c) 道路等引导标识应符合 GB 5768.2 的规定；

d) 公共信息标识应符合 GB/T 10001.1 的规定；

e) 设施设备标识应符合 GB/T 16273 的规定；

f) 生活垃圾分类标识应符合 GB/T 19095 的规定。

4.7.4 在设施设备施工、检查维修、卫生消杀、有害生物防治、大型树木修剪等作业现场，以及坑、井、渠、沟、陡坡等显著位置，应设置禁止标识和警告标识。

4.8 智能化管理

4.8.1 宜建立智慧物业管理服务平台，实现数据共享标准，促进物业服务行业资源整合。

4.8.2 宜与属地政府机关、城市管理服务平台等实现联网和数据共享。

4.8.3 宜连接各类电子商务平台，为居民提供便利。

4.8.4 对物业服务基础资料和档案宜进行数字化管理。

4.9 节能管理

4.9.1 应建立节能降耗管理制度，落实能耗监测、统计、分析及设施设备节能管控，提出改造建议。

4.9.2 应在满足正常运行前提下，对高耗能设施设备的节能管理措施主要包含：

a) 制定设施设备运行管理方案，并落实执行；

b) 开展设施设备管理、检修、维护保养；

c) 定期对设备系统进行检测和建筑节能调试；

d) 开展节能环保宣传、教育和培训，低碳出行、节约资源、循环使用。

4.10 信息安全管理

4.10.1 应有专门存储信息的设备，并有专人负责维护和管理，应对各级管理人员进行权限管理。

4.10.2 信息载体的购买、发放、更换、维修、移交和销毁均应履行登记签字手续，并存档备查。

4.10.3 移动存储介质不得外送维修，应交回指定部门统一维修；应由专人送至有保密资质的单位现场监修，维修人员不应擅自读取和拷贝。

4.10.4 信息载体使用者离职离岗前，应将所保管的信息载体全部清退，并办理移交手续。

4.11 物业服务专业供应商管理

4.11.1 物业服务专业供应商专项服务内容包括但不限于：

- a) 电梯、锅炉、机械停车设备等特种设备维护保养；
- b) 消防、监控、门禁、楼控、停车系统、防入侵报警等弱电、智慧化系统维护保养；
- c) 供配电设备预防性试验检测；
- d) 消防、防雷检测；
- e) 化粪池清掏、外墙清洗；
- f) 二次供水水质检测、水箱清洗；
- g) 有害生物防治；
- h) 屋面、雨棚、道路等共用设施修缮；
- i) 物资供应等专项业务。

4.11.2 应与物业服务专业供应商签订书面服务合同和安全生产管理协议。

4.11.3 应建立物业服务专业供应商名录，定期开展产品质量、服务及时性、有效性、经济性、合规性等方面的监督、检查、符合性评价，适时调整物业服务专业供应商名录。

4.12 应急管理

4.12.1 应定期开展危险源辨识和风险评估、应急资源调查。根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备、编制突发事件应急预案，并应符合 GB/T 29639 的规定。应急预案的类别主要包括：

- a) 自然灾害；

- b) 消防应急;
- c) 公共卫生;
- d) 公关事件;
- e) 安全事故;
- f) 消防事故;
- g) 社会治安事件;
- h) 交通事故;
- i) 供电故障;
- j) 设施设备突发故障。

4.12.2 编制的应急预案应与住宅实际情况相结合。根据可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，并定期检查、维护和保养。

4.12.3 应定期开展隐患排查及安全教育活动。

4.12.4 应定期组织应急预案演练，应急预案演练实施基本流程包括计划、准备、实施、评估总结、持续改进五个阶段。

4.12.5 应急预案演练结束后，应将应急预案演练工作方案、书面评估报告、总结报告文字资料，以及记录演练实施过程的相关图片、视频、音频资料归档保存。

5 服务要求

5.1 客户服务

5.1.1 客户服务中心

如设有客户服务中心，应主要包括以下内容：

a) 应根据前期物业服务合同或物业服务合同提供现场接待服务，明确接待时间；

b) 应提供舒适、干净、整洁的服务环境；

c) 现场应及时为物业使用人办理诉求，如诉求无法立刻处理，应及时与物业使用人沟通；

d) 收费时应明确告知收费明细并提供票据，宜提供现金和线上支付等多种支付方式。

5.1.2 信息公示

5.1.2.1 应按照 T/CPMI 013 的要求进行信息公示，在客户服务中心或适当区域设置信息公示栏，与周围环境协调，外观整洁无破损。

5.1.2.2 应公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组织架构、主要服务人员信息（姓名、照片、岗位）、物业服务事项、服务时间及 24h 服务电话、停车管理规定、物业服务费收费标准、公共收益收支情况、咨询或投诉方式等。公示或公告内容应形式多样、清晰准确、措辞适当、及时更新。

5.1.2.3 停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀等影响物业使用人的作业计划应提前公告。

5.1.2.4 应配合开展文明饲养宠物、禁止高空抛物等宣传工作。

5.1.3 社区文化活动

5.1.3.1 应配合开展党建联建、精神文明等工作，制定年度社区文化活动计划。

5.1.3.2 宜结合物业使用人群体、风俗习惯、传统节日等，组织开展各类文化活动。

5.1.3.3 宜组织开展爱护公共设施、垃圾分类、文明养宠、禁止高空抛物、文明停车、不噪声扰民等文明倡导活动。

5.1.4 客户诉求与投诉处理

5.1.4.1 应主动与物业使用人保持沟通，方式宜包括上门走访、电话回访、业主座谈会、社区文化活动、满意度调查等方式。

5.1.4.2 应选择适宜的沟通方式主动与物业使用人进行沟通，识别并明确各类物业使用人的沟通频次和方式，了解客户需求和对物业服务的意见与建议。

5.1.4.3 应提供多种渠道方便物业使用人报事、报修、咨询、求助、办理业务、投诉以及建议，如服务窗口、热线电话、电子邮箱等。

5.1.4.4 物业使用人提出诉求时，应及时处理，反馈诉求处理进度和结果。

5.1.4.5 对客户建议，应进行可行性分析，采纳并实施可行的建议。

5.1.4.6 诉求处理完成后应及时回访。

5.2 房屋及设施设备管理

5.2.1 物业承接查验

物业承接查验应主要包括以下内容：

a) 接收移交资料，包括竣工验收资料，共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等资料；

b) 对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施

设备出厂、安装、试验和运行等合格证明文件；

c) 对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收；

d) 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账，实施设施设备档案管理。

5.2.2 房屋管理

5.2.2.1 每年应制定房屋维保计划并实施。

5.2.2.2 应定期检查房屋使用状况并记录。

5.2.2.3 发现房屋损坏需维修时，应采取以下措施：

a) 在保修期内的，应联系相关单位维修；

b) 保修期届满的，属于物业服务合同约定支出的项目应按约定维修；需使用住宅专项维修资金的，应编制专项维修资金使用计划，按照相关规定提出书面申请。

5.2.3 设备机房管理

5.2.3.1 设备机房门口应有机房类别及安全标识。

5.2.3.2 设备机房的门窗、锁具应完好，环境整洁，应无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度应符合设备运行要求。

5.2.3.3 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、挡鼠板等设施。

5.2.3.4 安全防护用具配置应齐全，检验合格。

5.2.3.5 应急设施设备用品应齐全、完好，可随时启用。

5.2.4 公共照明管理

5.2.4.1 公共照明应定时开启，并应符合使用和节能要求，按照季节调整。

5.2.4.2 应定期巡查照明设施，及时修复，保持完好。

5.2.4.3 应定期对应急照明蓄电池组进行充放电试验，保持其正常工作。

5.2.5 供配电系统管理

5.2.5.1 应按 GB/T 13869 和 GB/T 29480 的规定进行高低压供配电设备定期巡检、保养、检修，供配电系统预防性试验应按 DL/T 596 的规定执行。

5.2.5.2 应按 DL/T 1476 的规定对电力安全工器具进行定期检验。

5.2.5.3 电线、电缆不应外露，管线排列应整齐有序，插座及电器设备应安装规范、稳固、布局合理美观。

5.2.5.4 计划性停电应事前通知物业使用人，非计划性停电应在事件发生后及时通知物业使用人，自动恢复或快速启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

5.2.6 防雷接地系统管理

5.2.6.1 应选择具有资质的专业检测机构定期对防雷设施进行检测。

5.2.6.2 应定期巡查维护，保持机电设备、管道、构架等金属物接地良好，主要包括：

- a) 避雷带、避雷针、避雷网装置；
- b) 重要机房的设备防静电地板的接地设施；
- c) 各楼层的钢窗、钢结构；
- d) 变配电室内设备的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地设施。

5.2.7 电梯管理

5.2.7.1 应与具有相应资质的专业维保单位签订电梯维保合同，监督合同执行情况。电梯维保应符合 TSG T5002

的要求。

5.2.7.2 轿厢应保持洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适。

5.2.7.3 电梯使用应符合 TSG 08 的规定。

5.2.7.4 电梯的使用标识、紧急救援电话和乘梯须知应置于轿厢醒目位置。

5.2.7.5 电梯轿厢的通话系统应保持畅通。

5.2.7.6 电梯维修应在现场设置维修提示标志和防护围挡。

5.2.7.7 电梯故障或遇到险情接报后，应及时到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织。

5.2.7.8 应配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行巡视检查管理，并对电梯维保单位履约情况进行监督和评价。

5.2.8 给水排水系统管理

5.2.8.1 应定期巡查水泵、阀门、仪表等，无明显异味和噪声，保持给水排水管道通畅、阀门完好、仪表显示准确，水压稳定，满足正常使用。

5.2.8.2 应定期除锈刷新水泵、管道，润滑轴承，管道应无明显锈蚀、无滴漏，排水、排污管道应通畅，无堵塞外溢现象。

5.2.8.3 设备名称与运行状态、管道流向的标志准确清晰。

5.2.8.4 二次供水卫生符合 GB 17051 的规定，供水管理和清洗消毒人员应取得相关健康证明。

5.2.8.5 二次供水水箱、蓄水池应定期清洗消毒，并应

取得水质检验报告，水质检验每年不应少于 2 次。

5.2.8.6 水箱、蓄水池检查口盖板应保持完好并加锁，溢流管口、通气口应安装防护罩、防护网，并应保持完好。

5.2.8.7 应定期清理集水坑、化粪池等。

5.2.9 供暖系统管理

5.2.9.1 物业服务企业应按照物业服务合同约定，维护、管理供热设备、设施及供热管线。

5.2.9.2 受委托的物业服务企业每年应在供暖开始前完成供暖系统的年度检修保养工作。

5.2.9.3 供暖季节，受委托的物业服务企业应设 24h 值班人员，应定期巡视设施设备，并做好设备运行记录，及时发现和处理设备的各类故障隐患。

5.2.9.4 维修人员应每日对小区供暖阀门进行巡视检查，对巡视中发现的问题应及时采取整改措施，暂时不能解决的应及时告知供暖单位。

5.2.10 消防系统管理

消防系统的设施设备的检测、维保、巡查应按照 GB 25201 的规定执行。

5.2.11 监控系统管理

5.2.11.1 摄像机安装应牢固、无遮挡、运行正常。

5.2.11.2 视频记录、保存设备应运行正常。

5.2.11.3 监视器图像应清晰、显示时间准确、运行正常。

5.2.11.4 监控系统的不间断供电设备应保持有效。

5.2.11.5 监控设施设备线路应整齐、标识清楚。

5.2.12 停车系统管理

- 5.2.12.1 停车场内应监控全覆盖，并且正常运行。
- 5.2.12.2 服务器、收费终端、图像识别等设施设备应运行正常。
- 5.2.12.3 摄像机、道闸应安装牢固、运行正常。
- 5.2.12.4 计费显示器显示应清晰，运行应正常。
- 5.2.12.5 停车系统应定期检查、检修保养系统，保持运行正常。

5.2.13 公共娱乐设施管理

公共娱乐设施管理应包括但不限于：

- a) 无破损，无重大安全隐患，可正常使用；
- b) 悬挂安全使用警示、提醒标识；
- c) 室内娱乐设施场所按规定配置相应数量的灭火器。

5.3 秩序维护管理

5.3.1 出入管理

- 5.3.1.1 按物业服务合同约定对出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记，维护出入口的正常秩序。
- 5.3.1.2 主出入口应实行 24 h 值班制度，人员进出高峰期时段应设专人维持秩序，处理人员聚集、车辆堵塞等情况。

5.3.2 巡查管理

- 5.3.2.1 应根据现场情况制定巡查路线，定期评估路线的有效性。
- 5.3.2.2 应识别并划分巡查重点区域、重点部位、重点设备机房，应定时巡查并记录。

5.3.2.3 巡查过程中发现异常声响、噪声、气味等安全隐患，应采取有效措施；对可疑人员应进行询问和劝离。

5.3.3 监控管理

5.3.3.1 监控中心应实行 24 h 值班制度，电话接听应及时。

5.3.3.2 监控中心的设施应完好。

5.3.3.3 监控中心应持有相关政府部门、重要单位的详细地址、联系电话。

5.3.3.4 监控中心收到并确认火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，安排人员到场进行初期处理并记录。

5.3.3.5 监控视频记录保存时长应不低于 30d。

5.3.4 消防安全管理

5.3.4.1 住宅物业消防管理应符合 XF 1283 的相关规定，应建立消防安全防范管理制度，明确责任。

5.3.4.2 消防控制室值班人员应持证上岗，应熟练掌握火警处置程序和要求，并应遵守消防安全操作规程；高层建筑消防控制室应实行 24h 值班制度。

5.3.4.3 应定期巡查消防设施设备并记录，保持设施设备正常运行，主要包括以下内容：

- a) 疏散通道、安全出口保持畅通；
- b) 防火门开启正常；
- c) 灭火器有效、压力正常；
- d) 消防水带、枪头配备齐全完好；
- e) 消防疏散指示灯工作正常。

5.3.4.4 应定期开展消防安全知识宣传、培训和消防疏散演练。

5.3.4.5 应组建义务消防队，配合处理消防安全突发事件。

5.3.5 停车管理

5.3.5.1 在管理区域应规划机动车辆、非机动车辆停放场地。

5.3.5.2 发生收费故障、交通事故等意外时，应及时疏导交通、协助处理。

5.3.5.3 停车库（场）应无闲杂人员、孩童等逗留或玩耍。

5.4 环境管理

5.4.1 开荒清洁

开荒清洁内容包括但不限于：

a) 施工遗留建筑垃圾清理干净；

b) 公区楼层地面、墙面、楼梯、天花板、公共卫生间、门窗、灯具和各种装饰物等干净、无污渍；

c) 出入口、道路、停车场（库）、水景、小品等公共设施及设备干净、清洁。

5.4.2 日常保洁

日常保洁内容包括但不限于：

a) 出入口、道路、停车场（库）、大厅、楼梯等共用场地保持清洁；

b) 水景、小品等公共设施保持清洁；

c) 公共卫生间干净、无异味、垃圾无溢出；

- d) 作业工具合理规划、摆放整齐;
- e) 作业现场摆放安全标识, 室外保洁作业做好安全防护;
- f) 遇雨雪等特殊天气, 公共场地及时清扫。

5.4.3 专项保洁

5.4.3.1 排污管道应无堵塞, 无异味; 沙井应无杂草, 无垃圾、无明显泥沙沉淀。

5.4.3.2 化粪池、隔油池功能应正常, 无渗漏, 井盖完好; 化粪池、隔油池应定期检查及清理。

5.4.3.3 大堂、电梯轿厢地面等石材应定期进行养护。

5.4.4 消杀管理

5.4.4.1 对有害生物应进行定期消杀。

5.4.4.2 消杀药物投放点应设置警示标识, 并清晰有效。

5.4.4.3 作业前应告知物业使用人作业时间、区域、药品名称等信息。

5.4.4.4 发生突发公共卫生事件期间, 应落实各项预防和消杀措施。

5.4.5 垃圾管理

5.4.5.1 应按照垃圾分类的要求, 进行分类投放、分类收集、分类运输、分类处置。

5.4.5.2 应设置垃圾定时投放点, 配备垃圾分类容器, 张贴分类标识和分类投放指引。

5.4.5.3 垃圾应日产日清, 垃圾容器应无满溢, 地面应无散落垃圾、无污水、无明显异味。

5.4.5.4 应根据物业使用人出行规律及生活习惯, 进行

垃圾收集及清运工作。

5.4.5.5 应监督餐饮、超市等商业的各类垃圾，及时清运。

5.4.5.6 垃圾中转站（房）应定期清运、清洗、清毒、消杀。

5.4.5.7 建筑垃圾应装袋处理，在指定地点分类集中堆放，及时外运。

5.4.5.8 建筑垃圾临时堆放场所应设置防泄漏、防飞扬等设施。

5.4.6 绿化管理

5.4.7 应根据住宅小区内植物品种、数量、长势进行分类，并建立台账。

5.4.8 绿化养护应符合 CJJ/T 287 的规定，并应制定绿化养护管理方案，绿化养护工作内容包括但不限于：

a) 依照植物生长规律，开展修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等养护作业；

b) 应识别有毒植物，采取围栏和设置标识等方式，有效管控；

c) 使用绿色安全环保型农药和肥料，控制药品使用剂量；

d) 开展绿化区域清洁，及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾；

e) 特殊天气，应开展树木绑扎、立桩检查，并做好防涝、防旱、防冻措施等。

5.4.9 绿地应无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木应无悬挂物及晾晒物。

5.4.10 应设置爱护绿化提示标识，应配合相关单位按要求设置古树名木标示牌。

5.5 特约服务

5.5.1 便民服务

5.5.2 宜提供转运工具、充电设施等便民物品借用。

5.5.3 宜设置宠物厕所、便民柜，引进快递自提柜、自助售货柜等。

5.5.4 有偿服务

5.5.5 宜根据自身承接业务的能力，独自或与第三方合作，提供家政保洁、入室维修、居家养老、开荒保洁、庭院绿化养护等服务，并公示服务项目、收费标准等。

5.5.6 应根据物业使用人的需要签订有偿服务协议，明确服务内容、服务标准、责任条款等内容。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 评价要求

物业服务企业应建立服务评价机制，定期开展服务评价并记录，保持服务有效。

6.1.2 评价方法

评价方法主要包括下列内容：

a) 客户评价，包括客户满意度、满意率评价，与客户的主动沟通等；

- b) 企业自评;
- c) 第三方评价。

6.1.3 评价内容

物业服务评价内容宜包括总体服务、客户服务、房屋及设施设备运行维护、秩序维护服务、环境维护服务等,具体结合物业服务要求及实际情况确定。

6.1.4 评价实施

应结合自身实际需求选择评价方法。

6.1.5 评价报告

评价结束后,及时形成评价报告,报告应包含以下内容:

- a) 评价的项目、时间、范围;
- b) 评价过程中发现的情况,服务工作中存在的问题;
- c) 对存在的问题提出整改要求;
- d) 整改期限、整改效果。

6.2 服务改进

6.2.1 改进要求

6.2.1.1 物业服务企业应及时对监管、评价过程中发现的问题进行分析并提出改进,制定纠正预防措施,防止已改进的事项再次发生。

6.2.1.2 物业服务企业应向业主及物业使用人及时公开和反馈改进进展、改进效果等信息。

6.2.2 改进结果验证

应对改进结果进行验证,可采用以下方式:

- a) 文件,资料验证;

- b) 现场效果验证;
- c) 下次监管, 评价验证。

中国物业管理协会

附录 A
(资料性)
物业服务管理制度

A. 1 物业服务管理制度类别及内容见表 A.1。

表 A. 1 物业服务管理制度类别及内容

序号	制度类别	制度名称	制度内容
1	公共管理制度	承接查验制度	明确流程、承接查验范围、承接查验内容
2		入住管理制度	明确流程、资料、费用
3		迁出管理制度	明确流程、费用结算、物品搬离
4		投诉管理制度	处理、记录、反馈
5		物业共有部分及共用设施设备管理制度	明确共有部分及共用设施设备的范围、使用规定及保养维护要求
6		电梯使用制度	明确电梯使用时注意事项及紧急情况处理措施
7		秩序维护管理制度	明确住宅安全管理注意事项紧急情况处理措施
8		出入管理制度	明确人员、物品出入的注意事项
9		消防安全管理制度	明确消防安全管理的注意事项紧急情况处理措施
10		车辆管理制度	明确车辆进出路线及停放位置
11	内部管理制度	档案管理制度	主要包括：房屋产权档案、业主或物业使用人信息档案、物业共有部分及共用设施设备的维护养护及管理档案、公共区域秩序维护档案、公共区域环境管理档案、客户服务档案、物业服务活动中形成的与业主权益相关的其他资料的收集、分类、保存、查阅、销毁

续表 A.1

序号	制度类别	制度名称	制度内容
12	内部管理 制度	保密管理制度	明确保密责任、监督管理措施
13		应急处置管理制度	明确应急处置组织机构与职责、演练计划及实施
14		物业服务专业 供应商管理制度	明确供方选择与评估
15		接待管理制度	明确接待流程、接待标准
16		收费管理制度	明确收费标准、收费周期及方式
17		报修管理制度	明确报修流程、处理时限及责任人
18		工程维修管理制度	明确工程维修工作的流程、标准和要求
19		房屋巡查制度	明确房屋巡查的内容、标准，包括检查房屋结构、外立面、屋顶等部位
20		配电运行管理制度	明确配电系统的运行管理要求，包括定期检查、维修、保养等
21		发电机房运行 管理制度	明确发电机房的运行管理要求，包括设备的定期检查、维护保养、燃油储备等
22		电梯维护管理制度	明确电梯维护保养要求、责任人
23		水泵房运行 管理制度	明确水泵房的运行管理要求，包括设备的定期检查、维护保养、水质监测等
24		供暖运行管理制度	明确供暖的运行管理要求，包括设备的定期检查、维护保养，温度监测
25		秩序维护巡查 管理制度	明确巡查内容、频次及要求
26		消防安全教育、 培训制度	消防安全教育、培训内容，培训形式、培训效果及评价
27		防火巡查检查制度	明确防火巡查检查的内容、频次和要求
28		安全疏散设施 管理制度	明确维护保养巡查的要求
29		消防设施设备、 器材维护管理制度	对住宅的消防设施、器材进行定期检查、维护和保养

续表 A.1

序号	制度类别	制度名称	制度内容
30	内部管理 制度	火灾隐患管理制度	明确住宅可能存在火灾隐患的排查和整改
31		用火用电安全 管理制度	明确电器设备、线路的检查、维护
32		保洁管理制度	明确保洁工作的范围、标准和要求
33		绿化养护管理制度	明确绿化养护工作的范围、标准和要求

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.9 社区服务指南 第 9 部分：物业服务
- [2] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- [3] GB/T 37293 城市公共设施 电动汽车充换电设施运营管理服务规范
- [4] GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- [5] T/CPMI 010 物业管理员（师）职业能力评价规范
- [6] T/CPMI 014 物业管理术语

中国物业管理协会