

上海市地方标准

DB31/T 360—2020  
代替 DB31/T 360—2006

住宅物业管理服务规范

Residential property management service criterion

2020-03-05 发布

2020-05-01 实施

目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总要求 ..... 3

5 综合管理 ..... 5

6 秩序维护服务 ..... 5

7 清洁卫生服务 ..... 7

8 绿化管理服务 ..... 8

9 共用部位和共用设施设备日常管理 ..... 8

10 风险管控和突发事件应对 ..... 10

11 服务质量评价与改进 ..... 11

附录 A（规范性附录） 综合管理分级标准 ..... 12

附录 B（规范性附录） 秩序维护分级服务标准 ..... 14

附录 C（规范性附录） 清洁卫生分级服务标准 ..... 16

附录 D（规范性附录） 绿化管理分级服务标准 ..... 19

附录 E（规范性附录） 共用设施设备日常管理标准 ..... 21

参考文献 ..... 23

# 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 360—2006《住宅物业管理服务规范》，与 DB31/T 360—2006 相比，主要技术变化如下：

- 基本要求变更：更改为总要求，将资质要求、从业人员要求、服务设施要求、服务信息要求和管理服务要求，调整为总则、基本要求、服务人员、财务管理、服务设施、服务信息、标识管理、制度与档案管理、承接查验和交接。
- 综合管理调整：增加基本服务和有偿服务，并对原来一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 秩序维护服务调整：基本要求调整为人员要求、管理要求，增加基本服务，对原一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 清洁卫生服务调整：基本要求调整为人员要求、管理要求，增加基本服务，对原一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 绿化养护服务改为绿化管理服务，调整：基本要求调整为人员要求、管理要求，增加基本服务，对原一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 共用部位、共用设施设备管理维护调整：增加人员要求、管理要求；房屋管理、共用部位维护管理，合并更改为房屋及共用部位运行和维护，细化了房屋基础部位等管理服务要求；共用设施设备管理，重新调整为供电系统、弱电系统、消防系统、升降设备系统、给排水系统、空调系统，分别制定相应的管理服务要求，取消原来类别分类，作为规范性附录。

本标准由上海市房屋管理局提出并组织实施。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市物业管理行业协会、上海青蓝管理咨询有限公司、上海陆家嘴物业管理有限公司、上海锐翔上房物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司、上海上实物业管理有限公司、上海西部企业(集团)有限公司。

本标准主要起草人：周宏伟、高清廉、张建、潘海生、蔡宏图、侯伏峰、王希、沈英、张一民、周波、朱云飞、李建荣、叶臻、张臻。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB31/T 360—2006。

# 住宅物业管理服务规范

## 1 范围

本标准规定了住宅物业管理服务过程中总要求、综合管理、秩序维护服务、清洁卫生服务、绿化管理服务、共用部位和共用设施设备日常管理等的规范性要求,以及风险管控和突发事件应对、服务质量评价与改进等的管理要求。

本标准适用于上海市行政区域内住宅小区的物业管理服务。

## 2 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 2894 安全标志及其使用原则  
GB 3096 声环境质量标准  
GB 5749 生活饮用水卫生标准  
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号  
GB 13495 消防安全标志  
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 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 50134 人民防空工程施工及验收规范  
GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范  
GA 1283 住宅物业消防安全管理  
TSG T5002 电梯维护保养规则  
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范  
WS/T 396 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范  
DB31/T 493 屋顶绿化技术规范  
DB31/T 1091 生活饮用水水质标准  
DG/T J08-207 房屋修缮工程技术规程

## 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**

用于居住的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

### 3.2

**物业服务企业**     **property management company**

依法设立、具有独立法人资格,从事物业管理服务活动的企业。

3.3

**物业服务费    charges for property services**

物业服务企业依据物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主所收取的费用。

3.4

**公共收益    public benefits**

利用小区属于业主共有的道路、绿地或者其他场地作为停放车辆的车位或者利用小区共用部位、共用设施设备进行经营所产生的收益。

3.5

**急修项目    emergency repair project**

本标准中所指急修项目系指:

- a) 水泵、水箱(池)故障,影响正常使用的;
- b) 电梯故障,电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的;
- c) 火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏,消防部门出具整改通知书的;
- d) 外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险,经有资质的鉴定机构出具证明的;
- e) 屋顶或外墙渗漏等情况,严重影响房屋使用,经有资质的鉴定机构出具证明的;
- f) 楼地板、扶梯踏步断裂或阳台、晒台、扶手等各种扶手、栏杆松动或损害的;
- g) 其他涉及安全的。

3.6

**有偿服务    paid services**

物业服务企业根据业主、使用人的委托提供物业服务合同约定以外的收费服务。

3.7

**生活垃圾分类    garbage classification**

按可回收物、有害垃圾、湿垃圾和干垃圾四类设置容器,指导分类投放,将需要驳运的生活垃圾分类驳运至生活垃圾收集运输交付点。

3.8

**共用部位    common parts**

一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

3.9

**共用设施设备    common facilities & equipment**

一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备。物业管理区域内,由业主和使用人共同使用的道路、绿地、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱(房)等设施。

3.10

**公共区域    public area**

整幢住宅外、物业管理区域内,由全体业主、使用人共同使用的区域。

3.11

**突发事件    precipitating event**

突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

### 3.12

#### 客户满意度 customer satisfaction

业主、使用人对物业服务的感知结果与期望需求比较后的感受。

## 4 总要求

### 4.1 总则

4.1.1 本标准中,物业服务等级由低到高分为一、二、三、四、五。

4.1.2 本标准的条款分为通用条款和专用条款,第 4 章、第 10 章和第 11 章的所有条款为通用条款,第 5 章~第 9 章的条款为专用条款。所有的物业服务应符合第 4 章、第 10 章和第 11 章通用条款的规定。一、二、三、四、五级的物业服务还应符合第 5 章~第 9 章中对应条款的规定。

4.1.3 物业服务合同的履约双方根据本标准,采取协商方式确定相应的服务等级和具体内容,未涉及内容不受五级限制,并纳入物业服务合同中。

### 4.2 基本要求

4.2.1 建设单位、业主通过选聘的方式,委托物业服务企业为住宅物业提供服务。

4.2.2 物业服务企业应依据物业服务合同的约定提供服务,并接受行政主管部门的监督、检查和指导,包括:

- a) 物业管理区域内物业共用部位,共用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护;
- b) 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理;
- c) 物业管理区域内景观的养护和管理;
- d) 物业管理区域内公共秩序维护和管理;
- e) 物业管理区域内绿化养护和管理;
- f) 物业管理区域内车辆(机动车和非机动车)行驶、停放和经营管理;
- g) 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时,进行必要的协调和管理;
- h) 物业管理区域内日常安全巡查服务;
- i) 物业管理区域内维修、更新等费用的账务管理,物业档案资料的保管;
- j) 物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理;
- k) 业主入住时的交房、验房及相关书面告知和签字手续和办理。

### 4.3 服务人员

4.3.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,配备充足的服务人员,人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

4.3.2 服务人员应当取得与本岗位相适应的专业资格证书。

注:专业资格证书是指相关行政管理部门颁发或行业主管部门颁发的证书。

4.3.3 服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌),仪表整洁;用语文明规范、耐心热情。

4.3.4 服务人员应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准,熟悉所服务的物业管理区域的基本情况,能正确、安全使用相关专用设备。

### 4.4 财务管理

4.4.1 物业服务企业应建立健全财务管理制度,对物业服务费和其他费用的收支进行记账服务和财务管理,运作规范,账目清晰,确保符合相关规定。需要时,按需公布财务账目。

4.4.2 物业服务企业应按规定公布专项维修资金和公共收益的账目情况。公共收益应按幢单独列账，按规定与约定进行结算。

4.5 服务设施

4.5.1 根据规定，住宅物业应按规划标准配置相应的物业服务企业用房（无条件的住宅物业，应指定地点进行接待和服务），作为物业服务企业的办公场所。

4.5.2 办公场所内应标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。

4.5.3 物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。

4.6 服务信息

4.6.1 服务窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌，用于公示：

- a) 物业服务合同；
- b) 办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准；
- c) 专项维修资金和公共收益的收支账目；
- d) 其他规定的信息。

4.6.2 住宅物业出入口配置服务铭牌，应包括下列内容：

- a) 住宅物业名称；
- b) 物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话；
- c) 项目经理照片、姓名；
- d) 服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话。

4.7 标识管理

4.7.1 物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识。

4.7.2 物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识。

4.7.3 物业管理区域内的主要道路及停车场设施交通安全标识，主要路口设路标。

4.7.4 配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识。

4.7.5 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495 的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好。

4.8 制度与档案管理

4.8.1 物业服务企业应根据住宅物业的特点，制定完善的物业管理方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法；

4.8.2 物业服务企业应当建立和保存下列档案和资料：

- a) 共有部分经营管理档案；
- b) 监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；
- c) 水箱清洗记录及水箱检测报告；
- d) 住宅装饰装修管理资料；
- e) 业主清册；
- f) 物业服务企业或者建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；
- g) 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。

## 4.9 承接查验和交接

4.9.1 新建住宅物业,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,共同对住宅物业的共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。建设单位在办理物业承接验收手续时应当向物业服务企业移交以下资料:

- a) 竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;
- b) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;
- c) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;
- d) 物业管理所必需的其他资料。

4.9.2 物业服务合同终止时,物业服务企业应按规定向建设单位或业主委员会移交下列资料和财物:

- a) 4.9.1 中 a)项的资料;
- b) 物业服务期间形成的物业共用部分运行、维修、更新、改造和养护的有关资料;
- c) 公共收益的结余;
- d) 采用酬金制计费方式的,产生的物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物;
- e) 物业管理用房;
- f) 应当移交的其他资料和财物。

## 5 综合管理

### 5.1 基本服务

5.1.1 周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务。

5.1.2 全天 24 小时受理居民报修,全年每日提供维修服务。

5.1.3 业主、使用人投诉报修的,电话回访率达到 100%,并留下回访记录。

5.1.4 急修项目 2 小时内到场处置。市区内设置接待办公地点的,应 30 分钟内到现场。

5.1.5 一般修理项目 3 天内修复(业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限)。

5.1.6 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通,并做好书面记录(每年不低于总户数的 50%)。

5.1.7 每月末与业主委员会(或居民委员会)例会沟通,不断改进服务方式,提高服务水准,提升住户的满意度。

5.1.8 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度,建立业主或使用人房屋装修档案,装修所产生的噪音应符合 GB 3096 的要求,对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

### 5.2 有偿服务

5.2.1 服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示。

5.2.2 有特别要求的,可与业主、使用人签订专项协议。

5.2.3 服务人员应具备相应的资格和能力,按要求提供有偿服务。

### 5.3 分级服务

具体内容应按照附录 A 实施。

## 6 秩序维护服务

### 6.1 人员要求

6.1.1 应配备秩序维护人员或专职安保人员负责住宅物业公共秩序的维护。



- 6.1.2 专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证。
- 6.1.3 自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书,持证上岗。

6.2 管理要求

- 6.2.1 做好住宅物业公共秩序维护工作。
- 6.2.2 具有公共秩序维护措施及各类台账记录。
- 6.2.3 秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)。

6.3 基本服务

6.3.1 出入管理

秩序维护服务的出入管理,应符合:

- a) 对住宅物业的人员、车辆进出实施有序管理,保持出入口环境整洁、畅通有序;
- b) 封闭管理的住宅物业,应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩及拾荒、乞讨人员随意进出住宅物业,并对大件物品进出小区进行记录。

6.3.2 巡视

秩序维护服务的日常巡视,应符合:

- a) 及时发现和快速处置住宅物业公共秩序维护管理中的问题;
- b) 遇到突发事件时,应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

6.3.3 技防

秩序维护服务的技防,应符合:

- a) 住宅物业内设有安防监控等技防设备的,应保持设备 24 小时运行;
- b) 发现异常情况,及时通知相关人员至现场处置;
- c) 监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查,不得删改或扩散;
- d) 制定并实施应对突发事件的应急预案。

6.3.4 车辆管理

秩序维护服务的车辆管理,应符合:

- a) 制定住宅物业的车辆管理方案,明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等;
- b) 住宅物业的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等;
- c) 维护道路和场地使用的正常秩序,保持消防通道畅通;
- d) 充电设施的安装和使用,应符合 GA 1283 的要求;
- e) 停车场(库)内有障碍物遮挡等视线不良的位置,应安装安全反光凸面镜。

6.3.5 消防管理

秩序维护服务的消防管理,应符合:

- a) 制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度,明确消防安全责任,确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人,明确专人维护、管理消防器材;
- b) 住宅物业内设有消防控制室的,管理要求应符合 GB 25506 的要求;
- c) 消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的要求;

d) 建立消防档案并妥善保存,存档备查。

6.4 分级服务

具体内容应按照附录 B 实施。

7 清洁卫生服务

7.1 人员要求

应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境清洁。

7.2 管理要求

7.2.1 做好住宅物业公共环境的清洁工作。

7.2.2 具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录。

7.2.3 保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)。

7.3 基本服务

7.3.1 共用部位

共用部位的清洁卫生服务,应:

- a) 走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面,无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况;
- b) 电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网,操作面板无污迹;
- c) 楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网;
- d) 门、窗表面无积灰、无蜘蛛网;
- e) 灭/防火设施表面无积灰、无蜘蛛网;
- f) 天花板、风/百叶口、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网;
- g) 平台、屋顶定期清扫。

7.3.2 公共区域

公共区域的清洁卫生服务,应:

- a) 公共道路的路面整洁,无明显垃圾堆积;
- b) 停车场及车库地面干净,无积存污水和垃圾;
- c) 绿化带/区域:无暴露垃圾。

7.3.3 垃圾桶与垃圾厢房

垃圾桶与垃圾厢房的设置,应:

- a) 垃圾箱/桶分类设置,目视整洁;
- b) 垃圾厢房应定期清洗、冲刷,无污水、垃圾溢出;
- c) 垃圾厢房表面目视整洁,无蜘蛛网、积灰,无明显异味;
- d) 设置必要的灭害措施。

7.3.4 垃圾收集与清运

垃圾收集与清运,应:

- a) 生活垃圾分类收集,应按照规定设立分类收集点,日产日清;

- b) 临时垃圾应每日清理；
- c) 建筑装修垃圾应定点有序堆放。

7.3.5 消杀灭害

消杀灭害，应：

- a) 定期对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害；
- b) 做好白蚁防治工作；
- c) 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

7.4 分级服务

具体内容应按照附录 C 实施。

8 绿化管理服务

8.1 人员要求

应配备专职绿化人员负责住宅物业公共绿化的管理。

8.2 管理要求

- 8.2.1 做好住宅物业公共绿化的管理工作。
- 8.2.2 具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。
- 8.2.3 绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)。

8.3 基本服务

及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

8.4 分级服务

具体内容应按照附录 D 实施。

9 共用部位和共用设施设备日常管理

9.1 人员要求

- 9.1.1 应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。
- 9.1.2 维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

9.2 管理要求

- 9.2.1 建立符合法律法规规定、DG/T J08-207 的要求，以及物业服务合同约定的标准化作业指导书。
- 9.2.2 建立设施设备维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容。
- 9.2.3 完善设施设备技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作。
- 9.2.4 加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施；有完备的培训等工作过程记录。
- 9.2.5 电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构

进行维修和养护。

9.2.6 维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)。

9.3 基本服务

9.3.1 房屋基础部位

房屋基础部位的维护,应做到:

- a) 定期做好维护保养工作,按规定做好巡检,记录完整;
- b) 主体结构安全,房屋外立面无破损;
- c) 屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。

9.3.2 共用部位

共用部位的维护,应做到:

- a) 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好,配件齐全,安装牢固;
- b) 照明、应急照明灯具完好,开关完整、无损;
- c) 楼道、扶梯扶手完好,台阶、踏步平整;
- d) 门窗、玻璃等配件完好,开闭灵活。

9.3.3 公共区域

楼外公共区域的维护,应做到:

- a) 道路平整,路面无大面积沉陷或碎裂;
- b) 排水沟渠无阻碍、畅通;
- c) 交通标识清晰,照明效果良好;车位划线合理;无安全隐患;
- d) 绿地水龙头出水正常;
- e) 花坛完整。

9.3.4 屋顶和平台

屋顶和平台的维护,应做到:

- a) 防水层无气臃、碎裂;
- b) 隔热板无断裂、缺损;
- c) 屋顶平台排水沟畅通。

9.3.5 附属设施

附属设施的维护,应做到:

- a) 围墙栅栏确保完好,定期做好维护保养;
- b) 门岗室、垃圾房等建筑物完好,发现问题及时修复;
- c) 室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好,无安全隐患;
- d) 休闲椅、室外健身设施,应保证器械、设施的安全使用(如需更换的除外),发现损坏立即修理。

9.3.6 景观设施

景观设施的维护,应做到:

- a) 景观小品设施外观完好,功能完好;
- b) 水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好,供电线路控制保护系统完好;

c) 无漏电隐患。

9.3.7 避雷设施

避雷设施的维护,应做到:

- a) 避雷装置外观完好,功能正常;
- b) 避雷接地装置牢固,外观良好,安全可靠;
- c) 屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试,检测要求应符合 GB/T 21431 的规范。

9.3.8 残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护,应做到:

- a) 残疾人通道出入畅通;
- b) 通道地面平整,扶手牢固、无安全隐患。

9.3.9 电动充电设施

电动充电设施的维护,应做到:

- a) 基础设施安装牢固;外观良好,安全可靠;
- b) 配置的灭火设施数量符合现场实际,外观良好,安全有效。

9.3.10 人防设施

人防设施的维护,应做到:

- a) 人防设施功能可随时保证正常、有效,设施设备功能运行正常;
- b) 人防通风系统试机正常,功能有效;
- c) 避难设施完好;
- d) 人防工程检查合格,应符合 GB 50134 的要求。

9.4 日常管理

具体内容应按照附录 E 实施。

10 风险管控和突发事件应对

10.1 风险管控

建立风险管控机制,开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动,购买公众责任险,降低风险,减少损失。

10.2 预防管理

10.2.1 根据住宅物业特点,识别并制定可能发生的各类突发事件,并充分考虑到管理区域内孤寡老人、残疾人、瘫痪病人等行动不便人员,制定相应的应急预案。内容包括但不限于:

- 防爆;
- 疫情;
- 火灾;
- 高空坠物(外墙墙面、花盆等);
- 严重设备事故(包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等);

- 治安；
- 自然灾害。

10.2.2 物业服务企业应当按照应急预案,落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备,建立应急物资、装备的配备及其使用档案,并对应急物资、装备进行定期检测和维护,使其处于适用状态。

10.2.3 物业服务企业应制定应急预案演练计划,根据风险特点组织应急预案演练,保留预案演练的相关记录。

10.2.4 物业服务企业应定期评审并修订应急预案,特别是发生应急情况和预案演练后,包括:人员的能力、预案的有效性、物资装备的满足程度等;保留预案评审等相关记录。

10.2.5 主出入口、服务窗口等公共区域宜摆放供业主和使用人取阅防灾、抗灾、救灾的宣传资料。

10.3 突发事件应对

10.3.1 突发事件发生时,启动应急预案,迅速展开紧急处置等工作;

10.3.2 突发事件处置结束后,应当对应急预案实施情况进行总结评估,编制突发事件处置报告,并向业主或相关行政主管部门报告。

11 服务质量评价与改进

11.1 服务质量管理

11.1.1 自查:从事物业服务的每位员工均应对所提供的服务实施自主检查,遇质量异常或者业主、使用人直接投诉时,应及时纠正,如系重大或特殊异常应立即报告上级主管人员。

11.1.2 抽查:物业服务企业应实施常规例行和专项检查,发现问题,应及时组织落实整改措施。

11.1.3 督查:应定期的监督检查,包括:业主、使用人意见征询和物业管理服务工作督查评定,并可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式,与业主、使用人保持联系,征求意见。意见征询中发现的问题,应督促物业服务企业落实措施,及时整改,并对整改结果进行回访。

11.2 客户满意度调查

11.2.1 物业服务企业应主动接受业主、相关行政主管部门和行业协会等聘请的第三方服务机构的客户满意度调查,测评项目包括:综合管理、秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务、共用部位和公共设施设备日常管理等方面。

11.2.2 客户满意度调查中发现的问题,应及时整改,并对整改结果进行回访。

11.3 持续改进

11.3.1 物业服务企业应根据 11.1 和 11.2 的实施,改进服务质量,提高满意率。

11.3.2 物业服务企业应持续改进管理制度和管理体系,确保其适宜性、充分性和有效性。

附 录 A  
(规范性附录)  
综合管理分级标准

综合管理的分级标准,应符合表 A.1 的要求。

表 A.1 综合管理分级标准

| 项目   | 一级   | 二级  | 三级   | 四级  | 五级   |
|------|--|---|--|---|--|
| 客户接待 | 1) 有指定接待地点;<br>2) 投诉在 7 个工作日内予以回复                              | 1) 在管理区域内设有接待窗口;<br>2) 投诉在 7 个工作日内予以回复  | 1) 在管理区域内设有接待窗口;<br>2) 每年与业主或使用人沟通层面不低于 65%;<br>3) 投诉在 5 个工作日内予以回复;<br>4) 提供 2 种以上便民措施 | 1) 在管理区域内设有接待窗口,每日 12 小时提供接待;<br>2) 根据管理区域内业主、使用人户数配备相应的客服人员(含楼宇客服或专职客服管家),客服人员比例不低于 1:100;<br>3) 每年与业主或使用人沟通层面不低于 75%;<br>4) 投诉在 3 个工作日内予以回复;<br>5) 提供 3 种以上便民措施 | 1) 在管理区域内设有接待窗口,每日 12 小时提供接待;<br>2) 根据管理区域内业主、使用人户数配备相应的客服人员(含楼宇客服或专职客服管家),客服人员比例不低于 1:50,并适当配备双语客服人员;<br>3) 每年与业主或使用人沟通层面不低于 80%;<br>4) 投诉在 3 个工作日内予以回复;<br>5) 提供 5 种以上便民措施 |
| 质量管理 | 1) 有基本的管理制度;<br>2) 各类档案可存在指定地点,接受业主或使用人预约查询;<br>3) 购买基本的公共责任保险 | 1) 有基本的管理制度;<br>2) 每天巡视管理区域 1 次以上;<br>3) 各类档案存在本项目的办公场所,接受业主或使用人查询;<br>4) 购买基本的公共责任保险 | 1) 有完整的管理制度;<br>2) 每天巡视管理区域 3 次以上;<br>3) 各类档案存在本项目的办公场所,接受业主或使用人查询;<br>4) 购买基本的公共责任保险  | 1) 有完整的管理制度,覆盖或通过质量管理体系;<br>2) 每年 2 次满意度评测;<br>3) 每天巡视管理区域 5 次以上,遇到问题及时处置;<br>4) 各类档案存在本项目的办公场所,接受业主或使用人查询;<br>5) 购买基本的公共责任保险                                     | 1) 有全面的管理制度,通过质量管理体系的认证;<br>2) 每年 2 次满意度评测,满意度指数不低于 80;<br>3) 每天巡视管理区域 5 次以上,遇到问题及时处置;<br>4) 各类档案存在本项目的办公场所,接受业主或使用人查询;<br>5) 购买基本的公共责任保险                                    |

表 A.1（续）

| 项目                              | 一级 | 二级 | 三级   | 四级  | 五级   |
|---------------------------------|----|----|--|---|--|
| 报修受理                            |    |    | <div>1) 一般维修采用预约方式,在 1 天内完成;</div> <div>2) 一次维修合格率不低于 95%;</div> <div>3) 维修完工后 36 小时予以回访</div> | <div>1) 一般维修 1 小时到场处理,当天完成;</div> <div>2) 一次维修合格率不低于 98%;</div> <div>3) 维修完工后 24 小时予以回访</div> | <div>1) 一般维修 1 小时到场处理,当天完成;</div> <div>2) 一般维修一次合格率不低于 100%;</div> <div>3) 维修完工后 12 小时予以回访</div> |
| 社区活动                            |    |    | <div>1) 国定节假日在管理区域内有必要的布置;</div> <div>2) 每年举行 2 次以上社区公益活动</div>                                | <div>1) 国定节假日布置不少于 5 次,布置应贴合节日主题;</div> <div>2) 每年举行 3 次以上社区公益活动或社区文体活动</div>                 | <div>1) 国定节假日布置不少于 5 次,布置彰显节日主题,可适当设置花卉、景观;</div> <div>2) 每年举行 5 次以上社区公益活动或社区文体活动</div>          |
| 每一级标准均包含 5.1 的基本要求和上一级服务质量等级标准。 |    |    |  |   |  |



附 录 B  
(规范性附录)  
秩序维护分级服务标准

秩序维护的分级服务标准,应符合表 B.1 的要求。

表 B.1 秩序维护分级服务标准

| 项目   | 一级                         | 二级  | 三级  | 四级  | 五级  |
|------|----------------------------|---|---|---|---|
| 从业人员 | 年龄不高于 65 岁                 |   | 1) 年龄 55 岁以下的占总人数 40%以上;<br>2) 专职保安人员比例不少于 65%  | 1) 年龄 55 岁以下的占总人数 45%以上;<br>2) 专职保安人员比例不少于 75%  | 1) 年龄 45 岁以下的占总人数 60%以上;<br>2) 专职保安人员比例不少于 85%  |
| 管理要求 | 能正确使用消防器材                  |   | 能正确使用消防、物防、技防器械和设备。<br>配对讲装置和必要的安全维护器械  |   |   |
| 门岗   | 非封闭式小区或非独立封闭式的小区,可以不设立专职门岗 | 独立封闭式小区,主出入口应 24 小时开放、设立专职门岗                    | 独立封闭式小区,1 个以上出入口,其中主出入口应 24 小时开放,并设立专职门岗 24 小时值守,其余出入口按约定时间开放                             | 1) 独立封闭式小区,具有 2 个以上出入口,所有出入口应 24 小时开放,并设立专职门岗 24 小时值守;<br>2) 小区出入口应采用门禁管理   | 1) 独立封闭式小区,具有 2 个以上出入口,所有出入口应 24 小时开放,并设立专职门岗 24 小时值守,其中主出入口双人值守;<br>2) 小区出入口应采用门禁管理  |
| 技防   | 有基本的监控设施                   | 1) 有基本的监控设施和楼宇电子防盗门;<br>2) 安防监控范围内涵盖主要人行、车行的出入口 | 1) 有 3 种以上技防设施;<br>2) 安保监控范围涵盖所有出入口、单元口、车库人行出入口;<br>3) 有独立的安防、消防监控设备的工作场所,应安排专职人员 24 小时值守 | 1) 有 3 种以上技防设施;<br>2) 安保监控范围应涵盖楼内各通道和电梯内;<br>3) 有独立的安防、消防监控设备的工作场所,安排 2 人以上专职人员 24 小时值守;<br>4) 各类应急预案应在工作场所内张贴;<br>5) 每年组织不少于 1 次的应急预案的演练 | 1) 有 3 种以上技防设施;<br>2) 安保监控范围应涵盖楼内各通道和电梯内;<br>3) 有独立的安防、消防监控设备的工作场所,安排 2 人以上专职人员 24 小时值守;<br>4) 各类应急预案应在工作场所内张贴;<br>5) 每年组织不少于 2 次的应急预案的演练 |

表 B.1（续）

| 项目                            | 一级                    | 二级                    | 三级  | 四级  | 五级 |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|---|---|----|
| 安全<br>巡视                      | 不定时在管理区域内巡逻,每天巡逻不少于1次 | 不定时在管理区域内巡逻,每天巡逻不少于2次 | 1) 定时在管理区域内巡逻,覆盖24小时;<br>2) 巡逻路线应包含小区内重点区域        | 1) 定时在管理区域内巡逻,覆盖24小时;<br>2) 巡逻路线应包含小区内重点区域,并采用电子巡更等可追溯手段,重点区域应设巡逻点;<br>3) 遇到火情或求助,应在5分钟~10分钟内赶到现场处置 |    |
| 车辆<br>停放<br>管理                | 车辆停放有指定区域             | 对车辆进行引导,车辆停放有序        | 1) 车辆停放区域合理规划;<br>2) 有人员巡视和协助车辆停放事宜,及时处理车辆停放不规范情况 | 1) 车辆停放采用固定的规划车位和临时车位;<br>2) 车辆行驶采用固定路线;<br>3) 有专职人员24小时巡视和协助车辆停放事宜                                 |    |
| 每一级标准均包含6.1的基本要求和上一级服务质量等级标准。 |                       |                       |   |   |    |

附 录 C  
(规范性附录)  
清洁卫生分级服务标准

清洁卫生的分级服务标准,应符合表 C.1 的要求。

表 C.1 清洁卫生分级服务标准

| 项目   |               | 一级                  | 二级            | 三级  | 四级  | 五级  |
|------|---------------|---------------------|---------------|---|---|---|
| 管理要求 |               | 有保洁服务的,应掌握基本的保洁操作流程 |               | 掌握基本的保洁器具使用要求和保洁操作流程                                  | 熟练掌握各类保洁器具、药剂使用的要求  | 熟练掌握各类专业保洁设备的使用和各类材质的清洁、保养要求  |
| 共用部位 | 走廊、门厅、大堂、楼梯地面 | 每周清扫 1 次            | 隔日清扫 1 次      | 1) 隔日清扫 1 次;<br>2) 地面清洁,无垃圾和积灰;<br>3) 门厅地面每周拖洗 1 次    | 1) 每日清扫 1 次;<br>2) 地面清洁,无垃圾和积灰;<br>3) 门厅地面每日拖洗 1 次;<br>4) 墙面目视洁净无污渍、无积灰,无明显印记斑点;<br>5) 四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑 | 1) 每日清扫 1 次;<br>2) 地面清洁,无垃圾和积灰;<br>3) 门厅地面每日拖洗 1 次;<br>4) 墙面目视洁净无污渍、无积灰,无明显印记斑点;四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑;<br>5) 雨天、雪天应铺设防滑措施;<br>6) 休息区桌面整洁,沙发/椅表面无灰尘 |
|      | 电梯轿厢          | 不定期擦拭               | 每日擦拭 1 次      | 1) 每日擦拭 2 次以上;<br>2) 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;<br>3) 操作面板、无灰尘、无擦痕 | 1) 每日擦拭 2 次以上;<br>2) 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;不锈钢表面(镜面)光亮、无擦伤、无污迹;<br>3) 操作面板、无灰尘、无擦痕;<br>4) 轿厢顶罩无油污,灯罩内无积灰和飞虫      | 1) 每日擦拭 2 次以上;<br>2) 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰;不锈钢表面(镜面)光亮、无擦伤、无污迹;操作面板、无灰尘、无擦痕;轿厢顶罩无油污,灯罩内无积灰和飞虫;<br>3) 每日更换轿厢内地垫,保持地垫干净、无明显污迹;<br>4) 保持轿厢内空气清新、无异味       |
|      | 楼梯扶手          | 不定期擦拭               | 应定期擦拭,保持基本无灰尘 | 每周擦拭 1 次,保持基本无灰尘                                      | 每周擦拭 1 次;扶手、栏杆无灰尘   | 每周擦拭 1 次;扶手、栏杆无灰尘;手持部位应定期消毒   |

表 C.1（续）

| 项目   |                | 一级         | 二级                  | 三级   | 四级  | 五级  |
|------|----------------|------------|---------------------|--|---|---|
| 共用部位 | 门、窗            | 每年擦拭 3 次以上 |                     | 每季度至少擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污迹                      |   | 每月至少擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污迹；门厅玻璃每周至少擦拭 1 次   |
|      | 灭/防火设施         | 不定期擦拭      | 定期擦拭                |  | 定期擦拭；内外整洁干净，无污渍   |   |
|      | 天花板、风/百叶口、公共灯具 | 不定期除尘和擦拭   | 定期除尘和擦拭             | 每季度除尘和擦拭 1 次                                 | 每周除尘 1 次，每月擦拭 1 次，目视无灰尘、无污迹   | 每周除尘 1 次，每月擦拭 1 次，目视无灰尘、无污迹；灯具罩内每周清洁 1 次，无积灰和飞虫   |
|      | 平台、屋顶          | 无明显垃圾堆积    | 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶   | 1) 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶；<br>2) 定期疏通落水管，保持排水畅通   | 1) 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶；<br>2) 定期疏通落水管，保持排水畅通；天沟落水口、排气孔口应加盖网罩；<br>3) 无明显垃圾   |   |
| 公共区域 | 公共道路           | 每日清扫 1 次   | 每日清扫 1 次；明沟每周清扫 1 次 | 1) 每日清扫 2 次以上；<br>2) 地面无杂物；<br>3) 明沟内无杂物、无积水 | 1) 每日清扫 2 次以上；<br>2) 地面无杂物、广场地砖面每月冲洗 1 次；<br>3) 明沟内无杂物、无积水  | 1) 每日循环清洁，地面垃圾滞留不超过 1 小时；<br>2) 地面无杂物、广场地砖面每周冲洗 1 次；<br>3) 明沟内无杂物、无积水   |
|      | 停车场及车库         | 地面无明显杂物、垃圾 |                     | 1) 地面定期清扫，无堆物；<br>2) 坡道、地面无明显积水，每季应冲洗 1 次    | 1) 地面定期清扫，无堆物；定位杆、减速带/条接缝处无明显积淤和垃圾；<br>2) 坡道、地面无明显积水，每季应冲洗 1 次；<br>3) 反光镜、灯具应定期擦拭，表面清洁，无蜘蛛网和明显污迹；<br>4) 消防门表面无积灰，执手处无污迹。消防栓箱表面无积灰 | 1) 地面定期清扫，无堆物；定位杆、减速带/条接缝处无明显积淤和垃圾；坡道、地面无明显积水，每季应冲洗一次；<br>2) 反光镜、灯具定期擦拭，表面清洁，无蜘蛛网和明显污迹；消防门表面无积灰，执手处无污迹；消防栓箱表面无积灰；道闸设施表面无污迹和锈蚀；<br>3) 环氧树脂地面无油渍、无胎印；空气畅通，无异味。<br>4) 机械车位整洁，无明显积灰 |

表 C.1（续）

| 项目                               |         | 一级   | 二级 | 三级                         | 四级   | 五级   |
|----------------------------------|---------|--|----|----------------------------|--|--|
| 公共区域                             | 健身、休闲设施 | 表面无蜘蛛网、无严重积灰   |    | 表面干净、整洁、无破损，无积灰、无污物、无乱涂写   |  | 表面清洁，无灰尘   |
|                                  | 水池/水景   | 水面无漂浮物   |    | 1) 定期打捞漂浮物；<br>2) 水面清洁、无异味 | 1) 定期打捞漂浮物；<br>2) 定期进行水池（景）水质更换；<br>3) 定期投放药剂                                | 1) 定期打捞漂浮物；<br>2) 定期进行水池（景）水质更换；保持水体清洁；水池（景）底定期进行清洗；<br>3) 定期投放药剂          |
|                                  | 绿化带/区域  | 无明显垃圾堆积  |    | 无明显残枝枯叶                    | 无明显残枝枯叶；亭、廊、榭、桥及园凳、园艺小品及其指示标牌等干净、整洁、无积灰、无污物、无乱涂写                             |  |
|                                  | 公共标识标牌  | 表面干净、整洁无乱涂写  |    |                            | 表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积灰、无污物、无乱涂写  |  |
| 垃圾箱/桶                            |         | 按要求配置分类垃圾箱/桶   |    | 按要求配置分类垃圾箱/桶；确保垃圾无满溢       | 1) 按要求配置分类垃圾箱/桶；确保垃圾无满溢；<br>2) 建筑装修垃圾封闭存放                                    |  |
| 垃圾收集与清运                          |         | 居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于4小时，清运不少于1次             |    |                            | 1) 每日早、晚2次分类收集生活垃圾；<br>2) 建筑装修垃圾、绿化垃圾应及时清运，无长时间堆放情况                          |  |
| 消毒灭杀                             |         | 定期对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害服务，做好白蚁防治工作 |    |                            | 1) 每季度对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害1次；<br>2) 做好白蚁防治工作；每年灭鼠1次 | 1) 每月垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害1次；<br>2) 做好白蚁防治工作；每年灭鼠1次 |
| 外墙（幕墙）                           |         | 根据合同约定，对外墙面/外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好                             |    |                            |  |  |
| 石材养护                             |         | 花岗岩、大理石地面定期进行保养，保持地面材质原貌                                   |    |                            |  |  |
| 每一级标准均应包含 7.1 的基本要求和上一级服务质量等级标准。 |         |  |    |                            |  |  |

附 录 D  
(规范性附录)  
绿化管理分级服务标准

绿化管理的分级服务标准,应符合表 D.1 的要求。

表 D.1 绿化管理分级服务标准

| 项目          | 一级                 | 二级   | 三级   | 四级   | 五级   |
|-------------|--------------------|--|--|--|--|
| 集中绿化/<br>面积 | 绿化以草坪和灌木为主         |  | 1) 绿地内植物覆盖率 80% 以上,且群落、层次明显;<br>2) 集中绿化率达到 8% 以上   | 1) 绿化有一定的乔木、花卉。花卉占绿地总面积的 0.5% 以上;<br>2) 绿地总体布局合理,满足居住环境的需要,集中绿地率 10% 以上  | 1) 乔、灌、地被、草配植科学,层次丰富、季相分明;<br>2) 集中绿地有全冠大树;<br>3) 花坛、花景面积占绿地总面积 1% 以上;<br>4) 植物品种多样  |
| 草坪养护        | 不定期养护和修剪           | 1) 不定期养护和修剪;<br>2) 干旱和高温季节保持有效供水;<br>3) 发现病虫害及时灭杀      | 1) 草坪种类为单季草;<br>2) 定期修剪,草面平整;杂草面积不大于 6%;<br>3) 草势生长良好,无明显枯黄;<br>4) 发现病虫害及时灭杀                 | 1) 草坪种类为双季草、草面平整,草高不超过 8 厘米;<br>2) 无明显杂草、无明显黄土裸露;<br>3) 常年保证有效供水;<br>4) 及时做好病虫害防治  | 1) 草坪绿期超过 300 天;<br>2) 无杂草和黄土裸露;<br>3) 草地充分生长,有覆沙调整,地形平整、流畅;<br>4) 预防维护,综合治理,严格控制病虫害   |
| 乔灌木养护       | 生长健壮,无死树、无缺株、无明显枯枝 | 1) 生长健壮,无死树、无缺株、无明显枯枝;<br>2) 有针对性及时灭治病虫害;有倒伏倾向,及时扶正、加固 | 1) 地被、攀援植物适时修剪、土壤基本无杂草;<br>2) 篱、球表面圆整,基本无脱节;<br>3) 乔、灌木无二级枯枝;<br>4) 有针对性灭治病虫害,主要病虫害发生率低于 10% | 1) 乔、灌木基本做到无枯枝、萌蘖枝;<br>2) 篱、球、造型植物及时修剪,枝叶紧密、圆整、无脱节;<br>3) 地被、攀援植物修剪及时,基本无枯枝;<br>4) 树木基本无倾斜;<br>5) 防治结合、及时灭治病虫害,主要病虫害发生率低于 5%;<br>6) 做好防冻包扎 | 1) 乔、灌木无枯枝、萌蘖枝;<br>2) 篱、球、造型植物按生长情况,造型要求及时修剪,枝叶茂密、圆整、无脱节;<br>3) 地被、攀援植物修剪、整理及时,每年 3 次以上,基本无枯枝;<br>4) 预防为主,生态治理,虫害发生率低于 5%;<br>5) 土壤无杂草;<br>6) 做好防冻包扎 |

表 D.1（续）

| 项目                               | 一级                 | 二级 | 三级   | 四级   | 五级   |
|----------------------------------|--------------------|----|--|--|--|
| 花坛、花境<br>养护                      | 保持花卉生长良好           |    | 1) 每年 2 次以上花卉布置；<br>2) 缺枝倒伏不超过 10 处；<br>3) 及时做好病虫害防治 | 1) 每年 2 次以上花卉布置,三季有花；<br>2) 缺枝倒伏不超过 5 处；<br>3) 及时清除枯萎的花卉、黄叶、杂草；<br>4) 及时做好病虫害防治                            | 1) 每年 4 次以上花卉布置,四季有花；<br>2) 缺枝倒伏及时补种；<br>3) 及时清除枯萎的花卉、黄叶、杂草；<br>4) 及时做好病虫害防治   |
| 重点树木<br>养护                       | 应符合 GB/T 51168 的要求 |    |  |  |  |
| 屋顶绿化                             | 应符合 DB31/T 493 的要求 |    |  |  |  |
| 绿化标识<br>标牌                       | 设置宣传标语及禁止性行为告知     |    |  | 1) 设置宣传标语及禁止性行为告知；<br>2) 统一制作的乔木及花卉铭牌  |  |
| 室内绿化<br>植物盆栽<br>养护               | 根据合同约定进行摆放         |    |  | 1) 选用无毒、无害、无味、园艺型肥料；<br>2) 底层大堂区域、电梯厅摆放绿植的,绿植高度不低于 1.2 米,并以耐温、耐热和耐寒性植物为主；<br>3) 定期更换绿植；<br>4) 叶片光泽,土壤表层无杂物 | 1) 选用无毒、无害、无味、园艺型肥料；<br>2) 底层大堂、楼层公共区域摆放绿植。其中底层大堂应摆放开花类植物和中型绿植；<br>3) 定期更换绿植;绿植与整体环境相辅相成;叶片光泽,土壤表层无杂物；<br>4) 重大节日应有应景的鲜花布置 |
| 每一级标准均应包含 8.1 的基本要求和上一级服务质量等级标准。 |                    |    |  |  |  |

附 录 E  
(规范性附录)  
共用设施设备日常管理标准

共用设施设备日常管理标准,应符合表 E.1 的要求。

表 E.1 共用设施设备日常管理标准

| 项目   | 设备设施名称              | 维护管理要求   |
|------|---------------------|--|
| 供电系统 | 公共电器箱/柜             | 1) 公共电器箱柜应上锁,表体干净;<br>2) 变(配)电柜运行正常,符合运行参数要求;电气连接可靠紧固;进出电缆封堵严密,通风、门锁、接地完好;<br>3) 有高压变电/配电的,高压用具应配置齐全,检测合格;<br>4) 突发事件响应快速,故障维修及时 |
|      | 公共照明(楼道等/路灯/大堂照明吊灯) | 1) 道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好;<br>2) 照明灯具线路无裸露,开关完好,无安全隐患;<br>3) 照明灯杆下方盖板应封闭   |
|      | 应急照明                | 1) 应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮,不得随意关断。<br>2) 出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象,发现故障及时修复   |
|      | 景观/泛光照明             | 1) 景观/泛光照明在节假日按规定分时段开启。<br>2) 定期对景观/泛光照明进行巡查,发现损坏应及时组织修复   |
| 弱电系统 | 电子防盗门/禁             | 1) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 系统控制设备运行正常,电控锁、门磁工作正常;手动开门正常   |
|      | 楼宇对讲(含可视)           | 1) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 对讲系统设备运行正常,人机对话(图像)清晰  |
|      | 电子防越报警(周界报警、电子围栏等)  | 1) 功能齐全,外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 电子防越报警系统设备工作正常,功能测试符合要求;对受控点设防报警、撤防正常,报警响应时间符合设计要求,报警记录完整;<br>3) 电子防越报警系统设施无障碍物遮挡                  |
|      | 监控摄像                | 1) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 室内外摄像机安装牢固、规范接线;主机和打印设备工作正常;显示器图像显示清晰;<br>3) 监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求                               |
|      | 电子巡更                | 1) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 电子巡更系统设备运行正常,打印机工作正常;数据采集功能正常、记录完整   |
|      | 信息发布系统              | 1) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 信息发布系统设备运行正常,主机工作正常,显示功能符合要求;<br>3) 背景广播音响系统设备运行正常,声音清晰  |
|      | 行人门禁闸机系统            | 1) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 闸机门机启闭正常,电子门锁工作正常  |
|      | 车辆道闸系统              | 1) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行;<br>2) 车辆道闸系统运行正常;红外线传感器、计时、监控装置功能可靠;车牌识别系统联网图像传递信息正常   |



表 E.1（续）

| 项目    | 设备设施名称   | 维护管理要求  |
|-------|----------|---|
| 消防系统  |          | 1) 消防系统养护应符合 GB 25201 和 GA 1283 的要求；<br>2) 功能齐全,设备外观完好,24 小时正常运行；<br>3) 消防系统设施设备运行正常,定期做好维护保养工作,按规定做好巡检,记录完整；<br>4) 消火栓箱内设备应配备齐全,符合消防管理的要求,如有缺失及时补充；<br>5) 按要求配置灭火器箱,定期巡检,确保箱内灭火器处于有效状态；<br>6) 楼层防火门应处于常闭状态,并确保启闭正常；<br>7) 室外消防栓及消防结合器应确保完好,可随时启用 |
| 升降系统  |          | 1) 电梯维护保养应符合 TSG T5002 和 GB/T 18775 的要求；<br>2) 电梯系统应每年进行 1 次年检、限速器应 2 年校验 1 次(运行超过 15 年的应每年检测校验),并取得《安全使用许可证》及检验报告,确保其运行可靠、安全；<br>3) 呼叫按钮及操作面板应确保完好,轿厢内应张贴救助电话和乘客须知,并设有应急呼叫按钮；<br>4) 每幢楼至少 1 台电梯 24 小时运行；<br>5) 发生电梯维修故障,应在 30 分钟到现场              |
| 给排水系统 | 二次供水设施   | 1) 功能齐全,设备外观完好,供水畅通,水泵等共享设施设备保持正常运行；<br>2) 定期做好维护保养工作,记录完整；<br>3) 管路无渗漏;保温层完好,绝热、防露、防冻效果良好；<br>4) 压力正常,表具数据准确；<br>5) 水箱、蓄水池每年清洗不少于 2 次,水质监测每季度 1 次,水质应符合 GB 5749 和 DB31/T 1091 要求；<br>6) 水箱及蓄水池实行双人双锁管理   |
|       | 各类排水泵及管网 | 1) 功能齐全,设备外观完好,排水畅通,无污水漫溢；<br>2) 定期做好维护保养工作,记录完整；<br>3) 窨井盖完好,保持污水排放畅通；<br>4) 集水井保持结构完好、井盖完整  |
|       | 二级生化处理   | 1) 二次生化处理设施设备使用功能完好；<br>2) 定期做好维护保养工作,记录完整  |
| 空调系统  |          | 1) 空调系统应定期维护,确保其工作正常,管道完好,阀件及仪表齐备,无跑、冒、滴、漏；<br>2) 空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常,运行技术参数符合规定要求,记录齐全；<br>3) 清洗消毒工作应符合 WS 394 和 WS/T 396 的要求；<br>4) 采用水质为冷媒的,其水质应符合 WS 394 要求  |

## 参 考 文 献

- [1] 物业管理条例(国务院令 第 504 号)
  - [2] 保安服务管理条例(国务院令 第 564 号)
  - [3] 特种设备安全监察条例(国务院令 第 373 号)
  - [4] 上海市住宅物业管理规定(上海市第十五届人民代表大会常务委员会第七次会议)
  - [5] 上海市生活垃圾管理条例(上海市人民代表大会公告第 11 号)
-