

ICS 03.080

CCS A 12

DB2101

沈阳市地方标准

DB2101/T 0104-2024

住宅物业管理服务规范

2024-03-11 发布

2024-04-11 实施

沈阳市市场监督管理局 发布

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
3.1 住宅物业.....	1
3.2 物业使用人.....	1
3.3 物业服务人.....	2
3.4 住宅物业管理.....	2
3.5 急修项目.....	2
3.6 突发事件.....	2
3.7 生活垃圾分类.....	2
4 住宅物业管理服务事项.....	3
5 基本要求.....	3
5.1 机构设置与职责.....	3
5.2 服务人员.....	3
5.3 客户服务.....	4
5.4 综合管理.....	5
5.5 共用部位与共用设施设备管理.....	7
5.6 秩序维护管理.....	12
5.7 清洁卫生服务.....	13
5.8 绿化管理.....	15
参考文献.....	17

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。

本文件由沈阳市房产局提出并归口，同时负责标准的宣贯、监督实施等工作。

本文件起草单位：沈阳市物业管理协会、沈阳市房产局、沈阳市物业服务行业协会、沈阳师范大学、佳木斯大学、沈阳工程学院、大连职业技术学院、沈阳市业主委员会协会、辽宁环境工程职业技术学院。

本文件主要起草人：张放、鲁捷、于军峰、穆林林、杨树林、王晓华、李文胜。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电、来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实施情况依法进行评估及复审。

本文件归口部门通讯地址：沈阳市房产局(沈阳市沈河区大西路187号)；联系电话：024-22973853。

本文件起草单位通讯地址：沈阳市物业管理协会(沈阳市和平区和平北大街156号)；联系电话：024-86592418。

住宅物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了住宅物业管理的术语与定义、住宅物业管理服务事项、基本要求等规范。

本文件适用于沈阳市行政区域内住宅小区的物业管理服务。开发建设单位或业主与物业服务人可根据住宅小区实际情况参照执行。

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 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 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
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 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范
GB/T 7588.1 电梯制造与安装安全规范第1部分:乘客电梯和载货电梯
GB/T 10001 公共信息图形符号
GB/T 16895.23 低压电气装置 第6部分:检验
GB/T 34290 公共体育设施室外健身设施的配置与管理
GB/T 45001 职业健康安全管理体系—要求及使用指南
CJJ 27 环境卫生设施设置标准
CJJ 82 园林绿化工程施工及验收规范

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

规划设计功能以居住功能为主，供人们生活居住的物业。

3.2

物业使用人

不享有物业所有权，但通过某种法定形式而获得物业使用权并实际占有和使用物业的人。

注：物业使用人一般包括物业的承租人、居住权人、借用人或其他实际使用物业的人。

3.3

物业服务人

提供物业管理的物业服务企业和其他管理人。

注：其他管理人是物业服务企业以外的，以全部物业管理服务事项或部分物业管理服务事项为经营业务的经济组织，一般包括业主自行管理情形下的业主委员会或者其他业主自治组织；业主委托管理情形下的经济营利性组织，如保安企业、绿化企业、保洁企业、电梯维保企业、清掏企业、防水企业等。

3.4

住宅物业管理

业主自行或者通过选聘物业服务人等方式，对住宅小区内的共用部位、共用设施设备、共用区域进行养护、维修、清洁、绿化、安全防范，维护基本秩序等，由业主支付物业费的活动。

3.5

急修项目

影响业主正常生活，可能引发严重后果且需要立即维修排除的故障、损坏、险情隐患等。本文中急修项目是指：

- 物业共用部位、共用设施设备因不可抗力原因损坏的；
- 水泵、水箱（池）故障，影响正常使用的；
- 因供水管线设备或水管及连接件爆裂造成严重漏水的；
- 下水管或者落水管堵塞或者爆裂、泛水，水盘等设备漏水的；
- 因电气设备线路故障而引起停电和漏电的；
- 电梯故障危及人身安全的；
- 消防、监控设施出现功能障碍，影响正常使用的；
- 屋顶漏水或者外墙渗漏，严重影响房屋使用的；
- 外墙墙面（含屋檐、阳台）空鼓、开裂、建筑附属构件松动或损坏的；
- 楼地板、楼梯踏步断裂或者楼梯扶手、栏杆松动或损害的；
- 女儿墙、外沿柱损坏的；
- 其他涉及公共安全的故障、损坏、险情隐患的。

3.6

突发事件

物业管理服务过程中突然发生的、影响面广且可能对业主和物业使用人、物业服务人和社会公众产生危害，需要立即采取应急处置措施的事件。

物业管理突发事件一般包括突发社会安全事件、事故灾难事件、自然灾害事件和公共卫生事件等。

3.7

生活垃圾分类

按一定规定或标准，将日常生活中或者为日常生活提供服务过程中产生的以及法律、行政法规规定的生活垃圾分类储存、分类投放、分类收集和分类运输的活动。

注：《沈阳市生活垃圾分类管理办法》（沈阳市人民政府令 2021 年第 88 号）将生活垃圾一般分类为可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾。

4 住宅物业管理服务事项

住宅物业管理服务事项包括客户服务、综合管理、共用部位和共用设施设备管理、秩序维护管理、清洁卫生服务、绿化管理等。

5 基本要求

5.1 机构设置与职责

物业服务人应在承接的住宅物业项目设置物业管理（服务）处或者物业服务中心等物业管理服务机构，物业管理服务机构应有完善的内部制度建设，并符合以下要求：

- 建立健全党组织，落实党组织生活制度，有相对固定的党员活动室，设置党建宣传栏且每季度至少更新 1 次；
- 有建设单位或者业主按规划标准配置提供的固定的办公服务场所，配备必要的办公设备及用品；
- 办公服务场所内标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域；
- 配备满足物业管理服务需要的充足的设施设备、物业用品及相应的配备方案；
- 建立由岗位职责、工作流程和服务规范组成的内部管理制度；
- 公示（前期）物业服务合同、临时管理规约、装修管理文件等；
- 公示全体人员姓名和岗位、客户接待服务电话、监督电话、项目负责人联系方式等；
- 向业主大会及业主委员会提交书面的年度维修计划、物业管理服务运行季度报告、（前期）物业服务合同履行年度报告，并与业主委员会共同公示；
- 节假日有节日装扮布置，烘托节假日气氛；
- 每年组织满意度测评，必要时可进行第三方满意度测评，业主满意率达 85%以上。

5.2 服务人员

5.2.1 物业管理服务机构按照（前期）物业服务合同的约定，配备物业管理服务人员。

5.2.2 特种作业人员、秩序维护员符合国家规定的从业资格要求，持证上岗；物业管理服务人员取得与本岗位相适应的符合国家职业标准的职业资格证书、职业技能鉴定证书，具有良好的职业道德素养。

5.2.3 物业管理服务人员熟悉物业管理区域的基本情况，能正确、安全地使用相关专用设备。

5.2.4 工作时间内在物业管理区域物业管理服务人员统一着装，佩戴工牌，仪容仪表整洁，举止文

明礼貌，服务主动热情，用语文明规范。

5.2.5 定期组织物业管理服务人员相应岗位培训、应急预案培训与演练。

5.2.6 开展职业健康安全管理工作的。

5.3 客户服务

5.3.1 建立客户服务中心或安排专人负责客户服务。客户服务中心有固定场所，并达到：

- 配备必要的办公设备及用品；
- 标识清楚，整洁有序；
- 设立客户接待区域。

5.3.2 全年每日提供不少于 8 小时的客户接待服务，受理咨询、建议、求助、投诉等客户服务项目，并且做到：

- 客户咨询应当即时响应，回复不可超过 2 个工作日（含当天）；
- 客户意见、建议在 3 个工作日内回复（含当天）；
- 客户求助应当当即回复，完结不可超过当日；
- 客户投诉应当立即受理，当日进行调查，在 5 个工作日内办结（含当天）；
- 客户接待服务回访率 $\geq 75\%$ ，客户满意率 $\geq 80\%$ 以上，并保存接待记录单、回访记录等。

5.3.3 全年每日 24 小时受理报修接待服务，并提供维修服务，并且做到：

- 急修项目应当半小时内到场处置，24 小时内修复；
- 一般维修项目应当 72 小时内修复（维修预约、雨天筑漏可不受此限制）；
- 报修投诉应当在 2 个工作日内回复（含当天）；
- 报修接待服务满意率达到 95%以上，一次维修合格率达到 90%以上；
- 维修完工后 3 个工作日内回访，报修投诉回访率应当达到 100%，并保存维修单、回访记录等，且维修服务满意率达到 90%以上。

5.3.4 全年每日进行各部门各岗位全面巡查，及时向项目负责人汇报各部门运行状态。

5.3.5 楼宇单元内醒目位置设置客户服务专员照片、职责、联系方式和保洁员照片、职责以及客户服务电话等信息公示牌。

5.3.6 有房屋装修管理制度，建立房屋装修档案，统筹内部房屋装修管理，依法履行装修告知、制止和报告等法定义务，并留存文档记录。

5.3.7 有房屋装修巡查，发现问题能及时制止，并通知工程部门监督整改，必要时报告政府有关部门，并留存文档记录。

5.3.8 通过电话或走访等方式与客户沟通，客户拜访率每季度达到 30%以上，全年达到 100%，其中客户走访率达到 60%以上，并保存拜访记录。

5.3.9 每周与业主委员会（或居民委员会）有信息交流，每月月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，通报工作情况，听取意见和建议。

5.3.10 开展调查研究，了解业主需求，并结合自身情况，制定并公示特约服务项目，积极参与政府购买服务项目。

5.3.11 与特约服务对象有书面的特约服务合同（协议），服务人员具备相应的资格和能力，按约定有偿提供服务。

5.3.12 有计划地开展社区文化活动，提供有针对性的便民服务。

5.4 综合管理

5.4.1 物业承接查验

5.4.1.1 承接住宅物业项目，物业服务人与建设单位或业主、业主委员会按照《物业承接查验办法》规定，进行物业共用部位、共用设施设备、共用场地和移交资料的查验，并履行交接手续。

5.4.1.2 物业服务合同终止时，物业服务人应按《物业承接查验办法》规定，与建设单位或业主、业主委员会进行物业共用部位、共用设施设备、共用场地、移交资料和财物的查验，并履行交接手续，其资料和财物包括：

——《物业承接查验办法》规定的资料；

——物业管理服务期间形成的物业共用部位、共用设施设备、共用场地运行、养护、维修、更新、改造等有关资料；

——采用酬金制计费方式的物业服务资金结余以及使用物业服务资金购置的财物；

——利用物业共用部位、共用设施设备、共用场地经营取得的公共收益的结余；

——应当移交的其他资料和财物。

注：公共收益，是指经业主共同决定，利用住宅小区的共用部位、共用设施设备、共用区域进行经营所产生的经济收益。一般包括利用共用区域作为停车位进行经营或者利用共用部位、共用设施设备进行广告经营等活动产生的经济收益。

5.4.1.3 承接查验有现场查验书面记录、物业承接查验协议、交接工作记录、遗留问题处理备忘录、物业承接查验备案资料等承接查验有关的文件，建立档案并妥善保管。

5.4.2 财务管理

5.4.2.1 物业服务人应当以物业管理服务机构为单位，建立独立核算的财务管理账户。

5.4.2.2 物业服务人应当完善物业管理服务机构的财务管理制度，符合《企业会计准则——基本准则》要求，并且做到：

——按照《物业服务收费明码标价规定》要求，公示物业服务收费相关信息；

——物业费收支按照物业服务合同约定，符合《物业服务收费管理办法》、《物业费定价成本监审办法》等相关规定；

——特约服务按照特约服务合同（协议）约定收费，并独立核算；

——利用业主共有部分经营按照经营委托协议进行收支，并独立核算；

——接受委托代收水费、电费等其他费用按照委托收费协议收费，并独立核算；

——每年聘请专业机构对资金情况进行审计，公布物业项目资金年度预决算和收支情况。

5.4.2.3 利用业主共有部分经营的，有业主共同决定文件、委托经营协议和相关部门经营批准文件，使用支出符合约定。

5.4.2.4 物业管理服务机构使用住宅专项维修资金，经业主共同决定且主管部门同意，独立核

算、专款专用，维修工程完工后有审计报告，并提交业主委员会。

5.4.2.5 物业管理服务机构财务工作形成的资料文件归集、分类符合财务管理要求，有独立的卷柜存放，摆放整齐、标识清楚。

5.4.3 标识管理

5.4.3.1 住宅物业项目应当设置指引标识，包括：

——主出入口醒目位置设置项目平面示意图，内容包括住宅物业名称、客户服务中心位置、联系方式等，并标注所在位置；

——主要道路路口设置客户服务中心、周边建筑物、主要道路、行车导向、停车场等指引标识；

——楼栋、单元、楼层、户门等标识；

——共用区域、服务场所、出入口通道、电梯、楼梯、残疾人通道等引导指示牌和功能标识；

——共用区域设置消防柜、灭火器、消防给水点等指引标识。

5.4.3.2 客户服务中心醒目位置应当设置服务信息标识，包括：

——物业管理服务机构负责人姓名、照片、联系方式；

——物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话；

——接待时间、服务电话、投诉电话和 24 小时报修电话；

——办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准。

5.4.3.3 应当设置倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。

5.4.3.4 共用区域设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示标识，消防车通道和消防灭火场地设置禁停禁用警示标志、相关法律法规告示牌。

5.4.3.5 专用作业区域内和重点部位应按相关要求设置指示标志、安全警示标志、消防标志及道路交通标志。

5.4.3.6 楼宇单元内、楼道醒目位置设置禁止高空抛物、警示标识。

5.4.3.7 电梯轿厢内设置禁止高空抛物、禁止烟火、安全乘用电梯警示标识。

5.4.3.8 健身区域、娱乐区域设置设施、器材安全使用的警示标识。

5.4.3.9 作业区域周边应当设置临时性服务、维修状态等标识，作业区域应当进行必要的围合，并设置规范统一、醒目的安全警示标识。

5.4.3.10 标识的图形符号应当符合 GB/T 10001 要求，消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求，文字规范、格式统一。

5.4.3.11 标识设置安全、醒目、清晰、整洁、无涂改，保持完好。

5.4.4 档案管理

5.4.4.1 应当建立和完善档案管理制度，有专人负责档案管理，存档环境符合防盗、防火、防潮、防虫、防霉、防光、防水、防尘等安全保护要求。

5.4.4.2 物业管理服务机构档案应包括物业权属清册、物业档案、物业管理档案、客户服务档案、内部管理档案、业主和物业使用人档案等。

5.4.4.3 档案收集完整，分类科学合理，立卷装订规范，入盒上架或进柜保存。

- 5.4.4.4 档案分类方案稳固，根据分类方案与编号顺序编制归档文件目录。
- 5.4.4.5 档案盒有封面、盒脊及备考表项目，入柜排列有序，排列原则统一。
- 5.4.4.6 档案架、柜排列有序整洁，架柜分类合理，便于查阅。
- 5.4.4.7 档案保存期限符合相关标准规定，保管期限不得低于2年，建立电子档案，做到双载体保管。
- 5.4.4.8 档案查阅使用、借阅有手续、有记录，涂改、伪造、损毁、丢失档案有处罚。
- 5.4.4.9 档案销毁有审核批准程序，有手续、清册。
- 5.4.4.10 每年1次档案定期安全检查，发现问题在10个工作日内妥善解决，检查、整改有记录。

5.4.5 安全防范管理

- 5.4.5.1 建立和完善安全防范管理制度，物业项目管理服务机构负责人每月至少组织一次全区域的安全隐患排查，各专业部门落实日巡查制度。
- 5.4.5.2 安全隐患整改，紧急问题不超过当天工作日，一般性问题不超过2个工作日，复杂性问题不超过5个工作日。
- 5.4.5.3 各专业部门有安全管理者，安全防范有制度、有措施、有记录。
- 5.4.5.4 建立各部门安全防范联动制度，各岗位人员发现安全隐患立即报告本部门负责人，负责人第一时间通知客户服务中心，客户服务中心立即通知责任部门按照本规范5.4.5.2完成整改。
- 5.4.5.5 安全隐患责任部门对按照本规范5.4.5.2无法完成的整改，视具体情况进行现场安全围合、设置警示标识。
- 5.4.5.6 结合物业项目实际情况，编制各类突发事件应急预案，定期培训，并每年不少于1次组织演练。
- 5.4.5.7 每年季节变换前，做好有针对性的强风、暴雨、暴雪等恶劣气候的应急物资准备、设施设备排查等预防性工作。
- 5.4.5.8 收到有关部门气象预警通告，及时发布，组织全区域安全隐患排查，并采取必要的防范措施。
- 5.4.5.9 收到有关部门黄色气象预警，启动相应应急预案，及时向业主发布通告，并组织人员重点排查屋面、屋面雨水系统、地下空间、物业项目排水系统、高处或高空搁置物、悬挂物、冰锥等，采取疏通、清除、警示、搬离、加固等措施排除隐患。
- 5.4.5.10 对多层楼宇楼道、高层楼宇疏散通道和逃生转移平台检查，无占用杂物，保持通行畅通
- 5.4.5.11 客户服务中心负责安全防范宣传教育计划，并根据住宅物业项目实际情况，采取多渠道、多手段方式落实安全防范宣传教育。

5.5 共用部位与共用设施设备管理

5.5.1 共用部位管理

- 5.5.1.1 共用部位管理的内容包括共用部位的日常巡查、养护、维修等，应符合以下要求：

- 有共用部位管理方案、作业标准，根据房屋使用年限，共用部位安全、稳定、使用状态，

制定年度养护维修计划，并按计划实施养护维修，有台账记录；

- 有共用部位巡查制度，对表面缺陷和破损 2 个工作日内完成修复，有巡查记录、整改记录；
- 每月对房屋建筑外观进行 1 次巡视，发现异常，实施检查；
- 每周对单元门、窗、玻璃等建筑部件，楼内共用部位构件，楼内地面、墙面、天棚等进行 1 次巡视；
- 每周对大门、围墙、围栏以及凉亭、雕塑、景观小品、休闲椅等附属构筑物进行 1 次巡视；
- 每年雨季来临前，对屋面防水、建筑排水水系统、散水进行检查、维修；
- 有共用部位应急预案和必要的应急物资储备；
- 每年以房屋主体结构为主进行 1 次房屋建筑、附属构筑物全面检查，掌握各房屋建筑的完损等级情况，建立房屋完损等级档案；
- 发现房屋主体结构问题申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施；
- 有规范的装修管理程序，装修人申报资料完整，装修方案安全合理，装修现场检查和装修验收记录全面完整，与装修人有安全交底；
- 发放给装修人装修指南类文件，告知装修人装修禁止行为，有装修文件领取登记表；
- 引导业主和物业使用人正确使用共用部位，封闭阳台与建筑外观保持一致，在指定位置安装空调并确保牢固，广告牌、霓虹灯安装牢固、规范；
- 装修期间每周至少进行 2 次装修现场巡查，装修人入户门外侧张贴“装修许可证”，装修施工人员有出入证；
- 及时制止并向有关部门报告擅自改变共用部位使用用途和违章搭建行为，有书面制止、报告文件和记录。

5.5.1.2 共用部位养护、维修，应达到：

- 房屋建筑外观完好、整洁，外墙完好率达到 90%以上；
- 房屋结构无外观变形、开裂等现象；
- 屋面防水、建筑排水水系统、散水完好率达到 95%以上；
- 单元门、窗、玻璃等建筑部件完好率达到 98%以上；
- 楼内共用部位构件完好率达到 95%以上；
- 楼内地面、墙面、天棚等完好率达到 95%以上；
- 大门、围墙、围栏以及凉亭、雕塑、景观小品、休闲椅等附属构筑物保持其油漆粉饰无斑驳、脱落，完好率达到 95%以上；
- 装修人装修文件完备，公示张贴醒目规范；
- 消防器材配置齐备，安全作业条件符合相关规定；
- 装修设备、工具、材料摆放规整安全，未占用共用部位。

5.5.2 共用设施设备管理

5.5.2.1 共用设施设备管理的内容包括共用设施设备和共用区域的日常巡查、养护、维修等，应符合以下要求：

- 有共用设备设施管理方案、作业标准，根据设备设施使用年限、使用说明书等，制定年度预防性保养维修计划，并按计划实施保养维修，有台账记录；
- 有共用设施设备巡检制度，日常巡检有记录，计划巡检由专业技术人员组织实施并记录；
- 有共用设施设备运行工作制度，日常运行记录、交接班记录、人员进出记录，设施设备的操作、保养、维修由专业技术人员实施；
- 设施设备机房显著处张贴岗位职责、责任人信息、工作流程图等，环境干净整洁无杂物，作业区域施划显著，警示标识清晰，明显易取处放置消防器材；
- 设施设备有编号、标牌明确、完整，洁净，无浮尘积尘、蜘蛛网；
- 划定共用设施设备危险作业区域，设置醒目的警示标识，严禁非技术人员、操作人员擅自进入；
- 根据共用设施设备种类的技术特性，编制有共用设施设备应急预案，有必要的应急物资储备；
- 及时制止并向上级领导报告擅自占用、改变共用设施设备机房、作业区域行为，有书面制止、报告文件和记录。

5.5.2.2 设施设备机房应符合以下要求：

- 设施设备机房整洁，通风、温度、湿度、防静电等符合设施设备运行要求；
- 设施设备外观油漆完整、清洁，无破损、锈蚀、油污；
- 设施设备保持正常运行，无跑冒滴漏、噪声，阀门控制自如，无卡死；
- 消防器材配置符合相关要求，并保持完好有效；
- 机房内设置排水沟，沟内无杂物，保持排水顺畅；
- 入口、窗口等位置设置挡鼠板（网），机房门保持完好并加锁；
- 有专用工具柜，工具、检测测量仪器分类摆放，用后归位，外借有记录；
- 极端恶劣气候前后有专项检查和防范措施；
- 设施设备完好率达到98%以上。

5.5.2.3 排水系统管理应符合以下要求：

- 有排水系统管网平面图，设施设备、窨井位置标位准确；
- 设施设备标识规范齐全，阀门有开合标示牌，井、池盖编号清晰；
- 每年至少进行2次预防性疏通，保持排水系统畅通；
- 每周进行1次排水明沟检查清理，每月进行1次排水暗沟检查清理；
- 有防汛预案，储备沙袋、挡水板、照明、发电机、抽水泵等防汛物资；
- 每年汛前对排水系统进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；
- 每次降雨（雪）前后对主要排水口、管井进行检查，清理、疏通，确保畅通；
- 每年至少进行1次污水泵养护、启动，汛期前进行检查；
- 止回阀工作正常，无返水、倒灌；
- 化粪池设定容积率75%为警戒线，实行个别化管理，每月至少进行1次化粪池检视，及时清掏，保证沉淀物不超越警戒线；

- 出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等情况，15分钟内到场处理，当日完成。
- 保持排水畅通，无阻滞、堵塞，排水设施完好率达到98%以上；
- 井、池盖完好率达到99%以上。

5.5.2.4 共用照明应符合以下要求：

- 照明灯具选型满足照明使用要求，线路有防触电保护，开关无漏电；
- 实施照明节能管理，90%以上的灯具为节能灯；
- 根据活动区域、活动习惯，实行照明分区控制；
- 房屋建筑外照明灯具具有防水、防触电、防破碎保护，灯杆无漏电；
- 应急照明灯、指示灯工作正常，应急反应时间、维持时间、照度等符合GB 17945要求；
- 一般照明故障应在当日修复，复杂照明故障应在3个工作日内修复；
- 房屋建筑内共用照明每周至少进行2次巡检，房屋建筑外共用照明、应急照明每周进行1次巡检，清洁干净；
- 房屋建筑内外照明灯具完好率达到99%以上，应急照明灯完好率100%。

5.5.2.5 电气设备管理应符合以下要求：

- 配电室安全标志设置规范，安全防护用品、消防器材配备齐全，通风照明良好；
- 配电室专用工具柜，工具、检测测量仪器分类摆放，用后归位；
- 高低压配电箱、电力变压器、高低压配电装置、低压配电柜、电力电容器、电力电缆、电动机、柴油发电机、避雷系统等完好，符合中国物业管理协会《物业设施设备管理指南》要求；
- 变配电室设备正常运行，无系统故障引起的计划外大面积停电；
- 备用发电机（组）定期检测，能够随时应急启用；
- 当日修复发现或报修的电气设备故障，设备完好率达到99%以上。

5.5.2.6 消防系统管理应符合以下要求：

- 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；
- 消防系统（包括监控、灭火、广播等子系统）完好，符合中国物业管理协会《物业设施设备管理指南》要求；
- 消防泵启动正常，消防栓箱配件齐全；
- 主要活动场所所有醒目的消防标识、警示标识，设置安全疏散路线图；
- 当日修复发现或报修的消防系统故障，设备完好率达到99%以上。

5.5.2.7 安全防范系统应符合以下要求：

- 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；
- 安防中央控制设备、巡更系统、周界报警系统、对讲系统、停车管理系统、门禁系统等配置齐全、完好，符合中国物业管理协会《物业设施设备管理指南》要求；
- 主要活动场所、重点区域有醒目的安全防范标识、警示标识；
- 基础数据（人、车、房、单位等）作为档案数据，应永久保存，可提供实时查询；
- 监控摄像系统监控录像清晰，存储期符合国家要求；
- 一般故障当日修复，较为复杂故障2个工作日内修复；

——视频监控完好率达到 95%以上，设备完好率达到 99%以上。

5.5.2.8 电梯及升降系统应符合以下要求：

——配备电梯安全管理人员，实行一梯一档，按国家要求每年进行电梯检验；

——电梯维修保养合同规范，维保单位资质符合规定；

——电梯机房照明、空调、消防器材等完好有效，有明显警示标志、操作规程，门锁完整牢固，室内清洁，无漏风漏雨，标识齐全；

——电梯及升降系统等完好，符合 GB/T 7588.1 安装安全规范要求；

——电梯间、电梯轿厢有醒目的安全防范标识、警示标识；

——电梯轿厢五方对话系统能正常使用，通话清晰；

——应急照明、紧急迫降及双电源供电装置功能正常；

——发生电梯一般故障，专业维修人员 1 小时内到达现场维修；

——发生电梯突发事件，接警 5 分钟内通知电梯维护保养单位，15 分钟内物业管理人员到达现场，30 分钟内专业维修人员到达现场抢修；

——有电梯应急预案，每年至少进行一次电梯应急预案的演练；

——电梯完好率达到 100%。

5.5.2.9 水景观设施应符合以下要求：

——启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止使用期间渗漏、漏电；

——水景观启用正常，无渗漏、漏电；

——危险部位设置醒目的安全防范警示标识；

——入冬前将水景设施内的存水清空，防止冬季冻裂管体。

——水景观故障 3 个工作日内修复，灯具、喷泉出水口完好率达到 99%以上。

5.5.2.10 停车场及车库应符合以下要求：

——停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观；

——规范管理机动车、非机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立信息化设备管理台账；

——机动车停车场有车辆拍照识别系统，对车辆实行出入管控管理；

——停车场设施设备、照明灯具完好率达到 98%以上；

——停车场内无杂物堆放、占用通道和停车位；

——地下停车场保持排水畅通，集水井及配套设施完好，配置挡水板、防水沙袋等；

——消防设施完好，配置消防器材。

5.5.2.11 健身、休闲设施应符合以下要求：

——健身、休闲设施等完好，符合 GB/T 34290 规定的管理、维护与保养要求；

——健身区域、娱乐区域设置设施、器材使用说明牌、安全警示标识；

——安装牢固，固定件齐全无缺失；

——外观油漆无剥落，活动部件无破损、损坏；

——转动、传动部分润滑顺畅无阻滞；

——活动场地平整、无障碍。

5.5.2.12 公共道路应符合以下要求：

- 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂，保持盲人专用道路平整、无障碍；
- 排水沟渠无阻碍、保持畅通，保持井盖完备；
- 交通标识清晰，照明效果良好；
- 车位划线合理，无行车妨碍、安全隐患；
- 发现坑洼、轻微碎裂，当日完成修补；
- 路面大面积塌陷、沉降、碎裂，5个工作日内完成修复。

5.6 秩序维护管理

5.6.1 秩序维护日常管理

- 5.6.1.1 有秩序维护管理方案、作业标准、工作计划，24 小时提供秩序维护管理，值班交接有记录，作业资料齐全，有各类台账记录，并建档立案；
- 5.6.1.2 有风险防范管控措施，有应急预案和必要的应急物资储备，作业记录齐全；
- 5.6.1.3 定期对秩序维护人员进行相关突发事件应急预案培训，每半年组织 1 次演练，发生突发事件能够立即启动应急预案；
- 5.6.1.4 定期利用宣传栏、物业管理 APP、社区活动等进行防盗窃、防火灾、防伤害等安全宣传、教育，重点区域、重点部位设置显著的警示标识。

5.6.2 秩序维护质量要求

5.6.2.1 基本秩序维护应符合：

- 出入口门岗 24 小时值守，人员、车辆出入通过磁卡、指纹、刷脸等技术实行身份认证，登记外来人员、车辆、大宗物品出入，保持出入口通敞通畅；
- 出入口门岗阻止非小区来访人员随意进入小区，疏导连接市政道路的红线内区域人员、车辆，保持出入口畅通；
- 专用人行出入口采取磁卡、指纹、刷脸等技术，不设门岗，早中晚出入高峰期有人值守；
- 有巡逻路线图，定时按图进行巡逻，并做好规范详实的记录；
- 每日白天至少进行 2 次巡逻，夜间（22~6 时）至少进行 4 次巡逻，巡逻路线串联重点区域、重点部位，巡逻有记录；
- 未设置门岗的开放式小区，每日白天保持有人巡逻，夜间（20~6 时）至少每小时进行 1 次巡逻；
- 安防监控范围为所有出入口、单元口、车库车行人行出入口、主干道路等，监控采集点使用正常率达到 98%以上，故障 1 个工作日内排除；
- 监控室 24 小时专职值班，显著处张贴岗位职责、工作流程图等，监控影像资料、报警记录等按照国家规定至少留存 30 日备查，不得删改或扩散；
- 监控岗位人员熟练使用和掌握安防系统技术性能，发现技术异常立即通报工程部门，并做好处理全过程记录，未经上级批准禁止非本岗人员进入监控室；

——监控室发现异常情况立即通报秩序维护管理当班负责人安排处置，并随时提供动态信息。

5.6.2.2 车辆管理应符合：

——有车辆管理方案、车主信息档案，明确停车场（库）、临时停车、货运车辆进出等管理规定，车辆停放区域 24 小时有车辆管理员值班；

——根据物业项目实际情况，划定车辆行驶路线，划定机动车辆、非机动车专用停放区域，按照 GB5768 的标准设置导向、限速、限高等交通标志牌，施划交通标线等；

——道路交通标识出现模糊不清，及时施划道路交通标识，保持其清晰醒目；

——有非机动车库（棚），非机动车摆放整齐规范，无飞线充电现象；

——显著位置公示停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等；

——道闸系统、限速装置、消防、照明系统等停车场（库）设施设备定期维护保养，运行良好；

——车辆停放区域按规定配备消防器材，有照明设施；充电设施符合消防安全要求，无易燃易爆物品，每日定时巡查，有记录；

——车辆停放入位有序，车头朝向行驶道路或疏散道路，保持消防通道畅通；

——固定停车位有停车服务协议，双方权利义务明确、责任清晰。

5.6.2.3 消防管理应符合：

——有消防安全责任制、消防安全制度、消防安全操作规程等，高层住宅有年度消防安全工作计划和组织保障方案；

——明确消防安全责任人、管理人，明确住宅物业项目管理服务机构各部门、岗位消防责任，消防系统明确使用人、维护人，消防设施、消防器材的维护管理落实到人；

——每日至少进行 1 次防火巡查，每月至少进行 1 次防火检查，巡查、检查有记录；

——消防控制室管理符合 GB 25506 要求，消防监控员持证上岗，实行每班双人制 24 小时值班，显著处张贴岗位职责、工作流程图等；

——按照 GB25201、GB50444 要求，配置消防设施、器材，设置消防安全标志，消防设施、器材定期组织检验、维修，符合 GB 25201、GB 50444 要求；

——组织开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患、提示消防安全风险；制定灭火和应急疏散预案，每半年进行 1 次演练；

——消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范、清晰醒目；

——出入口、电梯口、防火门等位置的显著处有清晰的消防警示标识、消防器材位置和安全出口指示标识、消防设施器材使用方法指导图、安全疏散路线指导图等；

——消防车通道沿途实行标志、标线、标识管理，按国家要求施划“消防车通道 禁止占用”的警示字样，并保持清晰醒目；

——消防疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，消防车通道、救援操作场地无占用。

5.7 清洁卫生服务

5.7.1 清洁服务日常管理

5.7.1.1 有清洁卫生服务方案、作业标准、工作计划，工具齐备统一，有应急预案和必要的应急物

资储备，作业记录齐全；

5.7.1.2 清洁服务配备必要的清洁设施设备，台账完备，保洁员能熟练使用；

5.7.1.3 有冬季除雪预案，雪停后4小时内共用区域主干道路通行，2天内完成共用区域除雪；

5.7.1.4 合理安排作业时间，减少生活干扰，用水作业现场有警示标识；

5.7.1.5 保洁作业安全防护措施得当，登高作业须两人进行，严格执行作业、设备操作安全规程，保证作业安全。

5.7.2 清洁卫生服务要求

5.7.2.1 建筑物共用部位清洁应达到：

——建筑物外墙干净整洁，无污痕、乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱拉乱挂、蜘蛛网；散水坡干净整洁，无堆放物、弃置物、无落叶和塑料堆积；

——单元门雨篷干净，无污痕、涂抹、积尘、蜘蛛网、杂草植物等；

——单元门整体干净，无污迹；门把手（护套）、装饰镂空等洁净无积尘；对讲机键盘、可视屏干净，无污渍；

——单元入口（大堂）地面干净，无垃圾、污迹；墙面无乱张贴、污痕、涂抹、蜘蛛网等；

——单元楼梯包括台阶、扶手、栏杆、缓步台等干净，无垃圾、污迹；楼道窗台干净，无浮尘、污迹；墙面乱张贴、污痕、涂抹、蜘蛛网等；

——单元楼层地面干净，无垃圾、污迹；防火门、消防柜、应急灯、风/百叶口、天花板、楼道灯、共用标识等干净，无积尘、污迹、蜘蛛网；墙面无乱张贴、污痕、涂抹、蜘蛛网等；

——电梯呼叫按钮、操作面板干净，无污渍；电梯门、电梯轿厢的四壁与顶棚干净，无乱张贴、浮尘、污迹、蜘蛛网；轿厢地面干净，无污迹；

——建筑物屋顶干净整洁，无堆放物、弃置物、落叶和塑料堆积；排水檐沟、接水雨斗无杂物、落叶等；屋檐无污痕、涂抹、蜘蛛网等；

——公共卫生间干净整洁，无垃圾、污迹、污水、乱张贴、乱涂写、乱刻画等，无明显异味。

5.7.2.2 物业项目共用区域清洁应达到：

——车行道路、人行道、楼间甬路、广场地面等整体清洁，无明显积存尘土，无成片垃圾、污渍、积水和冰雪，路面呈现本色；

——车行道路、人行道、楼间甬路、广场地面等边角部位、明沟干净，无积存垃圾；

——窨井盖、雨篦周围无成片垃圾、落叶、污渍、尘土、积水；

——路缘石、交通护栏、隔离墩、绿化隔离带等保持干净，无积尘、污迹、蜘蛛网；

——停车场地面干净，无成片垃圾、无积存污水，地面呈现本色，标示线清晰可见；

——休闲娱乐与健身设施、标识牌、宣传牌、信报箱等保持干净整洁，无积尘、污迹、蜘蛛网；

——商业网点管理有序，排放油烟、噪音等应符合国家环保标准，无乱设摊点、广告牌和乱贴乱画现象。

5.7.2.3 垃圾收集与清运应达到：

——垃圾收集与清运、卫生消杀配备必要的垃圾收集清运、消杀设施设备、防护服，台账完备；

- 实行生活垃圾分类，垃圾分类标识设置合理；
- 生活垃圾日产日清，建筑装饰垃圾定点堆放、定期定时清运，清运无外溢、遗撒，有清运记录；
- 垃圾收集点布点、数量符合 CJJ 27 要求；
- 建筑装饰垃圾堆放点有围挡、遮盖，有清运记录；
- 垃圾桶、果皮箱、垃圾箱保持整洁，无破损、污损，周围地面无散落、外溢垃圾，无污水、无异味；
- 垃圾收集点和垃圾转运站周围地面无散落垃圾、垃圾外溢、污水、蜘蛛网、积灰、异味，转运完成进行冲洗，冲洗有记录。

5.7.2.4 卫生消杀应达到：

- 有全年卫生消杀计划、服务方案，消杀药品有专人管理，配用有专人指导，领用、配用消杀药品有记录；
- 实施卫生消杀前在物业项目公告栏及各单元通知栏发布通知，消杀有记录；
- 根据季节定期进行“四害”消杀，投药位置有醒目的警示标识；
- 定期结合垃圾收集点和垃圾转运站冲洗作业进行消杀；
- 定期结合垃圾桶、果皮箱、垃圾箱清洁作业进行消杀；
- 根据季节定期对各类窨井、污雨水池、化粪池、地下管线通道进行消杀；
- 定期对设备间、公共卫生间、车棚、车库等封闭共用空间进行消杀；
- 遇有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。

5.8 绿化管理

5.8.1 绿化日常管理

- 5.8.1.1 有绿化养护方案、作业标准、绿化养护计划，绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台账完善。
- 5.8.1.2 有应急预案和必要的树木支撑、应急物资储备，作业记录齐全。
- 5.8.1.3 化肥、杀虫农药有专人管理，配用有专人指导，领用、配用化肥、杀虫农药有记录。
- 5.8.1.4 根据节气、气候和植物生态习性，实施浇水、松土、施肥、修剪、清除杂草、补栽、防治病虫害，无严重病虫害危害症状。
- 5.8.1.5 对刚种植或者易倾倒的乔木采取支撑措施、灌木采取防护措施。
- 5.8.1.6 水景观、假山石、亭廊、建筑小品、庭院灯、草坪灯等干净整洁，无垃圾、积尘、污迹、乱张贴、乱涂画、乱拉乱挂、积水、落叶、蜘蛛网等。
- 5.8.1.7 草坪、绿化带干净整洁，无杂物、粪便、垃圾、落叶枯枝堆积。
- 5.8.1.8 根据季节定期对水景观、观赏水系、池塘等水体投放消毒药剂。
- 5.8.1.9 绿化围护设施无损缺，建筑小品无损坏，绿地环境整洁无杂物。
- 5.8.1.10 爱护绿化提示标识、警示标识设置位置合理、醒目，重点树木品种实行标牌管理。
- 5.8.1.11 根据季节更替，提前做好防旱、防涝、防冻等工作，冬初季节对落叶乔木进行树干涂白。

5.8.1.12 非冬季节假日有摆花烘托节日气氛。

5.8.1.13 合理安排绿化作业时间，减少生活干扰，作业现场有警示标识，作业垃圾当班清理，工完场清。

5.8.1.14 绿化作业安全防护措施得当，登高作业两人进行，严格执行作业、设备操作安全规程，保证作业安全。

5.8.2 绿化养护质量要求

5.8.2.1 乔灌木、花苗成活率与草坪覆盖率符合 CJJ 82 要求，达到 95%以上。

5.8.2.2 乔灌木生长茂盛，剪枝无伐干去冠，树形完整无枯枝；绿篱灌木整齐无缺枝。

5.8.2.3 草坪、绿化带平整，无大片裸露、无大形杂草，无明显枯黄。

5.8.2.4 乔灌木病虫害树木不超过总数 2%，病虫害危害程度或危害痕迹不超过单株的 5%-10%，草坪、绿化带杂草及病虫害的面积不大于 5%。

参考文献

- [1]中国物业管理协会 物业设施设备管理指南（修订版）
 - [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2013第4号）
 - [3]《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令2018年第698号）
 - [4]《保安服务管理条例》（中华人民共和国国务院令2009年第564号）
-

沈阳地方标准