

前 言

本标准是根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达四川省工程建设地方标准计划的通知》（川建标发〔2021〕162号）的要求，由成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司、成都三泰联合物业管理师事务所会同有关单位共同编制完成的。

标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内先进标准，并在广泛征求意见的基础上结合四川省住宅小区物业服务现状及实际需求，制定本标准。

本标准共 5 章，主要内容包括：总则、术语、基本规定、服务要求、评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理，由成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中，请各使用单位结合工作实践，总结经验，如有意见或建议请寄送至成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司（地址：成都市高新区天府二街 368 号绿地之窗 2 号楼 21 楼；邮编：610095；Email：1294254880@qq.com；电话：13980523788），以供今后修订时参考。

主 编 单 位：成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司

成都三泰联合物业管理师事务所

参 编 单 位：四川省房地产业协会

成都麓山物业管理有限公司

成都锦城物业服务有限公司

四川省润无声物业发展有限责任公司

成都欧菲物业服务有限公司

四川国路安数据技术有限公司

成都环融物业服务有限公司

领悦物业服务集团有限公司

主要起草人：李旭东 伍三明 马千程 文武
郑海涛 宋睿 陈曦 赖孝刚
向国荣 陈景超 李小龙 高菱
王涌 黄振宇 杜若雄 吴子瑜
黄世能 吴德 温锐 彭玖珉
刘雍 肖苏
主要审查人：陈勇 徐成 郭进华 王玉有
张建钢 谢晓东 梁秋蓉

目 次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	3
3.1	服务合同	3
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	3
3.3	服务机构和场所	4
3.4	服务人员	5
3.5	规章制度	5
3.6	档案管理	6
3.7	标识管理	6
3.8	专项委托服务管理	7
3.9	节能环保管理	7
3.10	安全生产管理与应急处置	8
4	服务要求	10
4.1	客户服务	10
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	11
4.3	秩序维护	16
4.4	环境卫生维护	18
4.5	绿化维护	19
5	评价与改进	21
5.1	评价形式与依据	21
5.2	服务评价与改进	21

本标准用词说明	23
引用标准名录	25
附：条文说明	27

Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	3
3.1	Service contract	3
3.2	Undertaking inspection and handover acceptance of existing property projects	3
3.3	Service organization and place	4
3.4	Service personnel	5
3.5	Rules and regulations	5
3.6	Archives management	6
3.7	Identification management	6
3.8	Special entrustment service management	7
3.9	Energy conservation and environment protection management	7
3.10	Safety-emergency management	8
4	Service requirements	10
4.1	Customer service	10
4.2	Maintenance and management of buildings and auxiliary facilities and equipments	11
4.3	Order maintenance	16
4.4	Environmental sanitation maintenance	18
4.5	Greening maintenance	19

5	Evaluation and improvement.....	21
5.1	Evaluation form and basis	21
5.2	Service evaluation and improvement.....	21
	Explanation of wording in this standard	23
	List of quoted standards	25
	Addition: Explanation of provisions.....	27

1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进住宅物业服务工作规范管理和良性发展，结合四川省实际情况，编制本标准。

1.0.2 本标准适用于四川省行政区域内住宅物业服务，也适用于第三方实施住宅物业服务评价活动。

1.0.3 在住宅物业服务实践中，物业服务人、业主和物业使用人可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 四川省住宅物业服务除应符合本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 住宅物业 residential property

以居住使用为基本功能的建筑及其配套设施设备、相关场地。

2.0.2 物业服务人 property servicer

物业服务企业和其他管理人。

2.0.3 共用设施设备 shared facilities

由全体业主或部分业主共有的附属设施设备，包括：电梯、给排水系统、供配电系统、安防系统、空调系统、防雷系统、消防系统、绿地、道路、小品景观、沟渠、池、非经营性车场或车库、公益性文体设施、垃圾分类设施等。

2.0.4 特约服务 special services

物业服务人接受业主或物业使用人委托，提供物业服务合同约定以外的各类服务。

2.0.5 专项委托服务 special commissioned services

专业性服务企业接受物业服务人的委托，承接物业服务区域内共用部位、共用设施设备维修养护、园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

2.0.6 客户满意度 customer satisfaction

客户对物业服务的感知结果与期望或需求比较后的感受。

2.0.7 客户 customer

可能或实际接受物业服务人服务的个人或组织，包括业主、物业使用人。

3 基本规定

3.1 服务合同

3.1.1 物业服务人应依照法律法规规定，与建设单位签订前期物业服务合同，明确物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.2 物业服务人应依照法律法规规定，与业主、业主委员会签订书面物业服务合同，明确物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.3 物业服务人应依照法律法规的规定，与专项委托服务单位签订服务合同，明确服务事项、服务质量、服务费用标准、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.4 物业服务人根据客户需求提供特约服务时，应公示特约服务项目、内容、服务收费标准等信息，并可与客户签订特约服务合同。

3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.2.1 物业服务人应依照法律法规规定和前期物业服务合同约定对新建物业开展承接查验，并符合以下要求：

1 成立承接查验小组，制订承接查验工作计划、方案，和建设单位共同对物业共用部位、共用设施设备及相应的建设工程档案资料进行查验。

2 依照相关法律法规、规范标准实施承接查验。对承接查验中发现的问题，记录并督促建设单位整改完善。

3 妥善保管承接查验档案资料，包括：竣工验收资料、设备清单清册、相关测试检验报告记录、产品合格证、使用说明以及承接查验相关记录等。

3.2.2 物业服务人宜协助建设单位与业主办验房、接房手续，并将业主在验房过程中提出的问题进行整理汇总报建设单位，督促相关单位整改完善。

3.2.3 物业服务人在办理业主入住手续时，应收集整理业主相关资料信息，建立业主档案，并采取有效措施保护业主信息安全。

3.2.4 物业服务人应当依照法律法规规定和物业服务合同约定，与业主或者业主委员会办理既有物业服务项目的交接验收。

3.3 服务机构和场所

3.3.1 物业服务人应根据物业服务合同约定，设立项目物业服务机构，搭建完善组织架构，明确部门及人员工作职责。

3.3.2 物业服务人应配置满足物业服务项目所需的设施设备，如电脑、打印机、复印机、对讲机、办公家具等。

3.3.3 物业服务人应在服务场所显著位置公示企业营业执照、项目主要服务人员姓名和照片、岗位信息、物业服务事项、服务流程、服务标准、收费标准、报修电话、投诉电话和需要公示的其他事项。

3.3.4 物业服务人应定期在物业服务区域显著位置公示公共收益情况，实行酬金制物业服务的项目应当定期公示物业服务资金收支情况。

3.3.5 物业服务人宜利用信息化、数字化技术，建设智能化、智慧化服务平台，实现服务智慧化、管理智能化，提升住宅物业的管理和服务效率，为业主及住户提供便捷、优质的服务。

3.4 服务人员

3.4.1 物业服务人应依据物业服务合同约定配置服务人员。

3.4.2 服务人员应具备从事住宅小区物业服务工作相关的专业知识和技能，其中消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按国家有关规定，取得相应的资格证书。

3.4.3 服务人员应统一着装、佩戴标志、仪容整洁、文明用语。

3.4.4 物业服务人应定期组织对服务人员开展职业素质以及安全生产、服务知识和技能的教育培训，并建立服务人员奖惩制度。

3.5 规章制度

3.5.1 物业服务人应建立健全人事、行政管理制度，以及设施设备维修保养、绿化养护、环境维护、秩序维护、安全生产、消防与车辆管理等规章制度、操作规程。

3.5.2 物业服务人应建立健全财务管理制度，依照相关法律法规、规章及规范性文件进行财务管理，物业服务费及其他费用的收支规范、账目清晰。

3.5.3 物业服务人应定期对各项规章制度、操作规程施行情况进行检查、考核、评估。

3.5.4 物业服务人应根据规章制度、操作规程施行落实情况，持续更新、改进各项规章制度、操作规程。

3.6 档案管理

3.6.1 物业服务人应建立健全档案管理制度，包括档案的分类、收集、归档、应用、查验、保管、销毁等管理规定。

3.6.2 物业服务人应设置档案储存场所，明确专人负责档案的收集、整理、保管和查询使用。

3.6.3 物业服务人应根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，整理规范、分类成册、分类保管、分级管理、查阅方便。

3.6.4 物业服务人应根据档案性质、重要性、类型，依法建立实施保密制度，保护业主及物业使用人的隐私。

3.6.5 物业服务人物业服务实行数据化管理的，应定期对数据信息进行备份保存。

3.6.6 物业服务人在物业服务合同解除或终止后，应按照法律法规规定和合同约定，与业主委员会、决定自行管理的业主或其指定人、街道办事处办理承接查验档案资料及物业服务相关档案资料的移交。

3.7 标识管理

3.7.1 物业服务人应根据物业服务需要，持续完善物业管理区域内各类公共信息导向标识、标牌，并符合以下要求：

1 公共信息图形符号应符合现行国家标准《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1的相关规定。

2 安全信息标志及其设置、使用要求应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894的相关规定。

3 公共信息导向系统设置原则和要求应符合现行国家标准《公

共信息导向系统 设置原则与要求》GB/T 15566 的相关规定。

4 交通标志标线及其设置、使用要求应符合现行国家标准《道路交通标志和标线》GB 5768 的相关规定。

5 消防安全标志应符合现行国家标准《消防安全标志 第 1 部分：标志》GB 13495.1 的相关规定。

3.7.2 物业服务人应在危险性较大的场所和有关设施设备上设置明显的安全警示标志。

3.7.3 物业服务人应开展精神文明宣传，设置各类倡导文明、环保、健康生活的温馨提示和标识牌。

3.8 专项委托服务管理

3.8.1 物业服务人开展消防、电梯、建筑防雷等设施设备维护管理，应由具有相应资质或从业条件的专业机构提供维保、检测服务。

3.8.2 物业服务人应核对检查专项委托服务机构相关资质、从业条件、操作人员资格证书、工作计划等资料，并开展服务质量监督、检查、考核。

3.8.3 物业服务人在与专项委托服务机构签订专项委托服务合同时，应同时签订专门的安全生产管理协议，明确各自的安全生产管理职责。

3.9 节能环保管理

3.9.1 物业服务人应建立健全节能环保管理制度，落实能耗监测、统计、分析及设施设备节能管控、改造等工作。

3.9.2 物业服务人应开展设施设备管理、检修、维护保养，提高设

施设备运行效率，降低能耗。

3.9.3 物业服务人在满足住宅物业正常使用前提下，宜对高耗能设施设备、公共照明等采取调整运行管理方案，使用节能环保产品，使用再生水、太阳能等再生能源等科学节能管理措施和节能技术改造。

3.9.4 物业服务人应开展节能降耗、污染防治、垃圾分类等宣传活动，引导业主、住户参与节能环保活动。

3.10 安全生产管理与应急处置

3.10.1 物业服务人应设立安全生产管理机构或配备安全生产管理人员，建立健全从管理机构到基层班组的安全生产、消防安全管理网络。

3.10.2 物业服务人应逐级落实全员安全生产、消防安全责任制，明确各级、各岗位安全职责，并定期考核安全生产、消防安全责任制落实情况。

3.10.3 物业服务人应开展安全生产、消防安全管理。安全生产、消防安全管理工作包括：

- 1 建立健全安全生产、消防安全管理规章制度。
- 2 保障对安全生产、消防安全管理资金、物资、技术、人员的投入力度，改善安全生产条件，提升应急处置能力。
- 3 开展安全生产标准化、信息化建设。
- 4 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。

3.10.4 物业服务人应根据住宅小区特点，定期开展危险源辨识和风险评估、应急资源调查，并根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备。

3. 10.5 物业服务人编制生产安全事故应急预案应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639 的有关规定，并定期对预案进行评估或评审，以确保预案的全面性、科学性、针对性、可行性、衔接性。

3. 10.6 物业服务人应每年至少组织 1 次生产安全事故应急预案演练，演练内容包括综合演练、单项演练，演练形式包括实战演练、桌面推演。

3. 10.7 物业服务人开展住宅物业服务，宜购买相关的责任保险。

4 服务要求

4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人应设立客户服务中心，接待客户来访、问询、咨询、报事、报修、求助、投诉等，及时回答问询、咨询，并将报修、投诉等相关信息整理汇总，及时安排处理客户需求和回复。

4.1.2 物业服务人应建立客户沟通回访制度，促进与客户沟通联系，并符合以下要求：

1 报修处理完成后，应通过上门、电话、微信等方式，就维修服务质量、服务态度、服务收费等情况对客户进行回访。

2 投诉处理基本要素、程序及解决争议的途径等相关要求应参照现行国家标准《投诉处理指南》GB/T 17242 执行。投诉处理完成后，应及时回访客户，取得客户的理解与支持。

3 每年制订客户满意度调查方案，依照方案组织开展客户满意度调查，及时整理汇总客户意见、建议，采取有效措施整改完善，并及时回访、回复客户。

4 通过客户恳谈会、交流会、组织参观设施设备管理维护现场等方式，加深与客户的沟通联系。

4.1.3 物业服务人应按照法律法规规定及物业服务合同、管理规约约定，制定房屋装饰装修管理制度，开展房屋装饰装修管理服务，应符合以下要求：

1 办理房屋装饰装修登记时应告知业主房屋装饰装修中不得

有损坏房屋承重结构、主体结构、改变房屋外立面、违章搭建等违反法律法规、管理规约的行为。

2 与业主签订房屋装饰装修管理服务协议，明确装饰装修注意事项、装饰装修中产生装修垃圾的处理、装饰装修的巡查和监督等服务内容。

3 定期对装饰装修现场进行巡查、监督等。

4.1.4 物业服务人应依照物业服务合同约定，在节假日、传统节日等时间营造社区文化氛围或组织开展社区文化活动。

4.1.5 物业服务人宜根据客户需求和小区实际情况，开展家庭维修服务、家政保洁服务、钟点工服务，以及房屋租赁、出售等中介服务。

4.1.6 物业服务人宜根据客户需求和小区实际情况，提供便民服务推车、应急医药箱、针线包、便携式梯子、小型维修工具等便民设施借用服务。

4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.1 物业服务人应建立完善的建筑及附属设施设备台账，依据台账，每年编制年度建筑物及附属设施设备维护保养工作计划并落实执行。

4.2.2 物业服务人实施建筑及附属设施管理维护应符合以下要求：

1 定期巡视检查建筑墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告相关业主组织维修处理。

2 定期巡视检查道路、场地等路面、铺装等设施的完好情况，发现问题及时维修维护或报告相关业主组织维修处理。

3 每年委托专业机构对建筑防雷系统进行检测并出具检测报告。

4.2.3 物业服务人实施设施设备用房的管理维护应符合以下规定：

1 设施设备用房内清洁，无杂物堆放，物品定置管理，各类警示标识、设备铭牌、设备管理卡等齐全。

2 设施设备用房内照明、通风、排水设施保持完好，室内温湿度符合设备运行要求，防止老鼠等小动物进入措施完善，消防设施完好有效。

3 管理制度、应急处置方案、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范。

4 外来人员进入设施设备用房需获得允许，并做好登记。

4.2.4 物业服务人实施供水系统的管理维护应符合以下规定：

1 定期巡检及保养、检修供水系统设施设备，确保设施完整、设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

2 定期进行生活水箱清洗和水质检测，确保生活饮用水符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749 的有关规定。

3 供水设施设备管理维护应符合现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051 的有关规定。供水管理和清洗消毒人员应取得相关健康证明。

4 水箱、蓄水池人孔口盖板保持完好并锁闭，生活水箱溢流管口、通气口应安装防护罩、防护网。

4.2.5 物业服务人实施排水系统的管理维护应符合以下规定：

1 定期巡视检查雨、污水排水管道、井等设施，及时清掏、疏通。

2 定期巡视、清掏、检测集水坑及其附属设施，定期保养检修抽水泵、控制柜。

3 定期巡查化粪池、隔油池，并视实际情况定期委托专业清掏机构进行疏通、清掏。

4 汛期应增加排水系统巡视检查频次，加强对配置的防汛、防涝设施设备的巡查、维护。

4.2.6 物业服务人实施供配电系统及照明系统管理维护应符合以下规定：

1 定期对高低压供配电设备进行巡检、保养、检修，应符合现行国家标准《用电安全导则》GB 13869 和《接近电气设备的安全导则》GB 29480 的有关规定。

2 供配电系统预防性试验符合现行行业标准《电力设备预防性试验规则》DL/T 596 的有关规定。

3 定期对柴油发电机进行空载、带载试机运行。定期或柴油发电机累计运行达到保养时限后，应对柴油发电机进行更换机油、更换“三滤”、更换冷却液等维护保养。

4 定期对应急电源 EPS、不间断电源 UPS 进行维护保养。检查接线端子紧固情况、风扇及滤网完好情况，并按照产品技术文件要求定期进行充放电测试、电源切换测试等。

5 定期对机动车充电和电动自行车充电设备及线路进行巡检，发现隐患及时维修处置。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/745334244233011312>