

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 高攀
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。

3.1.3 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理验房、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，以及设施设备维修养护、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字化管理的，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，应按照国家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。

6 定期巡检照明、光彩设施，及时维护完好，并根据季节调整启停时间。

7 定期检查景观水池供配电设施设备安全防护装置，及时维修或更换存在安全隐患的电气设备。

4.2.7 物业服务人对电梯设备的管理应符合以下规定：

1 由具备相应资质的专业机构对电梯进行定期维护保养，维修，相关工作应符合行业现行标准《特种设备使用管理规则》TSG 08、《电梯维护保养规则》TSG T5002 的有关规定。

2 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。

3 电梯各项运行指标和安全防护功能符合强制性检测检验标准，并取得定期检验合格证。

4.2.8 物业服务人实施健身、游乐设施管理维护应符合以下规定：

1 根据健身、游乐设施使用及维护说明书制定维护管理制度，并落实执行。

2 定期检查测试健身、游乐设施结构部件、连接部件、玻璃构件、安全防护装置等的功能状况，以及各易磨损件是否安全可靠、润滑点是否满足设备润滑要求等，发现问题应及时维修维护或暂停使用。

3 定期对健身、游乐设施进行紧固、润滑等维护保养。

4 健身、游乐设施旁应设置使用说明和安全提示牌。

4.2.9 物业服务人实施游泳池设施管理维护应符合下列规定：

1 游泳池设施应符合相关法律法规规定的使用条件，取得相关卫生、经营许可证，按规定配备救生员后，方可使用。

2 游泳池水质以及沐浴水质应符合现行国家标准《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定。

3 定期对过滤净化装置、消毒杀菌平衡装置、加热装置，以及消毒池、泳道线、布水回水装置、扶梯、躺椅、救生、更衣等设施设备进行巡查管理维护。

4.2.10 物业服务人实施停车场管理系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对停车场道闸设备、线路等设施设备进行巡检，并实施润滑、紧固、除尘、更换等维护保养，确保各设施设备运行正常。

2 定期维护停车场管理系统，对系统数据进行整理、备份，系统校时。系统权限设置适当，做好密码管理及主机病毒防范。

3 停车场设施设备保养维修期间做好车辆出入疏导和管理。

4.2.11 物业服务人对安全防范系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统等安全防范系统各组成设施设备、部件和线路进行巡检，开展设备清洁、调试、调整、机械构件维护、电气参数与性能检查、功能性能测试等维护，确保设备运行正常。

2 定期检查、维护安防网络系统软硬件，紧固清洁线路，测试数据传输质量，确保网络的正常功能和安全，并定期进行系统校时、数据备份。

3 定期对系统供配电及防雷接地进行维护保养，包括设备清洁、电源测量、UPS 电源主机维护、电池检查、电源切换测试、等电位连接检查、SPD 浪涌保护器检查等。

4.2.12 物业服务人对消防设施设备维护管理应符合以下规定：

1 由具备从业条件的消防技术服务机构对自动消防设施设备进行维护保养，符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201 的有关规定。

2 依据灭火器配置定位编码表，定期对灭火器进行维护检查，压力异常或达到维修年限的灭火器应及时维修，达到使用年限的灭火器应及时回收报废处理。

3 每年至少 1 次对消防设施进行检测，符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503 的相关规定。

4.3 秩序维护

4.3.1 物业服务人实施门岗秩序维护应符合以下规定：

1 外来人员、车辆等的出入应实行登记管理制度。

2 门岗值守人员应按照防疫、防恐等的管理要求严格核实人员、大件物品、车辆等的出入。

3 主出入口实行 24 小时值守；其他出入口，可根据物业服务合同约定和实际情况，实行相应方式值守。

4 门岗值守应配备必要的应急救援物资装备。

5 宜采用出入口控制系统等设施设备，提高出入口安全防范能力。

4.3.2 物业服务人实施秩序维护巡逻应符合以下规定：

1 根据住宅小区不同场地、部位安全巡查目标的风险等级划分、防护等级要求，制订合理的巡查线路、巡查频次、巡查方式等工作方案，并落实执行。

2 秩序维护巡逻服务中，发现占用、阻塞、封闭消防车通道、

疏散通道、安全出口等安全隐患，应采取有效措施予以劝导、制止、整改，并将相关情况及时上报。

3 秩序维护巡逻服务中，发现业主或物业使用人的搁置物、悬挂物等存在安全隐患，以及存在违反规定饲养动物等行为，应采取有效措施予以劝导、劝阻，并将相关情况及时上报。发现业主、物业使用人有困难，应主动予以协助、帮助。

4 宜结合重要点位配置视频监控系统、电子巡查系统、周界入侵报警系统等安全防范系统，通过人防、物防、技防相结合，提高物业服务区域内安全防范工作效率。

4.3.3 物业服务人实施安全监控管理应符合下列规定：

1 熟练掌握并正确使用各类安全监控设施设备，并根据监控部位、目标的风险性及防护等级，设定、调整监控重点。

2 严格管控安全监控室，非经允许，非工作人员严禁进入。采取有效措施保护公共信息安全。

3 安全监控影像资料、报警记录等信息资料应保存 30 日以上。

4 查阅、调阅相关安全监控信息资料必须执行严格的审批管理制度。

4.3.4 物业服务人实施车辆管理应符合下列规定：

1 根据车流量情况，适当调配人员，引导车辆有序通行、停放。

2 定时巡查停车场，重点巡查停车场设施设备安全、通道通行安全、人员、物品安全等。

3 定时巡查非机动车、电动自行车停放情况，防止非机动车、电动自行车在公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口停放或为电动自行车充电。

4 定时巡查电动汽车、电动自行车停放场所充电设施、消防设施。电动自行车宜分组停放，并保持安全距离。

4.3.5 物业服务人实施消防管理应符合下列规定：

1 定期组织全员消防安全培训、应急预案演练。培训、演练应注重实效，定期开展操作程序、灭火器材使用、防护用品使用、应急处置等的训练，不断提升物业从业人员消防应急处置能力。

2 定时巡查消防设施设备、重点部位、装饰装修现场，严格管控用电防火、用火、动火、易燃、易爆化学物品等。

3 应对业主、物业使用人进行消防安全知识宣传，督促其自觉遵守法律法规、管理规约有关消防安全管理规定、约定。组织动员业主、物业使用人参与消防演练，提升自救互助能力。

4.4 环境卫生维护

4.4.1 物业服务人应建立健全环境卫生维护管理制度，物品配置、储存、卫生清扫工具、作业车、病媒生物防治等的管理应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定。

4.4.2 物业服务人应定期开展卫生作业人员职业素质教育，遵守安全操作规程，保持良好个人卫生，严格执行消杀作业、高处作业等危险作业审批管理制度。

4.4.3 物业服务人应严格控制和使用清洗药剂、消杀药剂，避免化学药品伤害或造成环境污染。

4.4.4 物业服务人应按照垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处置原则，及时清理垃圾。

4.4.5 物业服务人实施水景观管理维护应符合以下要求：

1 及时清捞水域各类漂浮物、杂物。

2 通过水处理、循环处理景观水池用水，再生水质应符合现行国家标准《城市污水再生利用—景观环境用水水质》GB/T 18921 的相关规定。

3 及时清理水景观驳岸、沿岸的垃圾、枯叶、枯枝等。

4.4.6 物业服务人宜采用先进的环境卫生作业机具、环境卫生作业技术，不断提高环境卫生服务水平等。

4.4.7 物业服务人应配合相关管理部门开展传染性疾病预防工作。

4.5 绿化维护

4.5.1 物业服务人应建立绿化台账，包括绿化分布图、植物台账、盆栽植物台账等资料。

4.5.2 物业服务人应对绿化养护作业人员定期开展职业素质教育，遵守安全操作规程，严格执行消杀作业、高处作业等高危作业审批管理制度。

4.5.3 物业服务人实施植物养护、绿地管理等绿化养护工作应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的有关规定，并符合以下要求。

1 依照各类绿化植物固有生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等养护作业，保证绿化植物的健康生长，同时应满足观赏性要求。

2 做好有毒植物识别、风险评估和控制，采取设置围栏、提示标识、预见性修剪、清理等方式综合管控。

3 应尽量使用绿色低毒安全的环保型农药和肥料，严格控制药

品使用剂量，避免化学药品伤害或造成环境污染。

4 应及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾，保持绿化区域清洁。

5 特殊天气，应进行树木绑扎、支撑杆检查，并做好防汛、防涝、防旱、防冻措施等。

5 评价与改进

5.1 评价形式与依据

5.1.1 住宅小区物业服务评价应包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 业主评价。
- 3 第三方评价。

5.1.2 住宅小区物业服务评价依据应包括以下内容：

- 1 相关法律、法规、规章和标准。
- 2 合同约定。
- 3 相关工作制度。
- 4 服务质量记录、服务满意度调查与统计材料、综合管理评估、安全管理评估以及培训教育效果的评估与考核等。

5.2 服务评价与改进

5.2.1 物业服务人应建立质量评价与改进机制，依据评价结果制定相应的改进措施并落实。

5.2.2 物业服务人应建立检查机制，每月开展服务质量检查，并对检查情况进行统计、分析和改进。

5.2.3 物业服务人应定期对投诉、报修进行统计、分析和改进。

5.2.4 物业服务人宜自行开展或委托第三方组织进行满意度调查。对满意度调查结果进行分析，形成调查报告。满意度调查结果可作为服务与管理持续改进依据，制订和实施改进方案。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待,对于要求严格程度不同的用词说明如下:

1) 表示很严格,非这样做不可的:

正面词采用“必须”,反面词采用“严禁”。

2) 表示严格,在正常情况下均应这样做的:

正面词采用“应”,反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择,在条件许可时首先应这样做的:

正面词采用“宜”,反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择,在一定条件下可以这样做的:采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为:“应符合……的规定”或“应按……执行”。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

引用标准名录

- 1 《安全标志及其使用导则》GB 2894
- 2 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 3 《道路交通标志和标线》GB 5768
- 4 《用电安全导则》GB 13869
- 5 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 6 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 7 《接近电气设备的安全导则》GB 29480
- 8 《公共场所卫生管理规范》GB 37487
- 9 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488
- 10 《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444
- 11 《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1
- 12 《公共信息导向系统 设置原则与要求》GB/T 15566
- 13 《投诉处理指南》GB/T 17242
- 14 《城市污水再生利用 景观环境用水水质》GB/T 18921
- 15 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639
- 16 《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503
- 17 《园林绿化养护标准》CJJ/T 287
- 18 《电力设备预防性试验规则》DL/T 596
- 19 《特种设备使用管理规则》TSG 08
- 20 《电梯维护保养规则》TSG T5002

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

四川省工程建设地方标准

四川省物业服务标准

Standard of property service in Sichuan Province

第 1 分册：住宅小区物业服务标准

Volume 1: Standard of residential property service

DBJ51/T 219.1—2023

条文说明

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

制定说明

为便于业主、物业服务人等单位有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需要注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

目次

3	基本规定	33
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	33
3.3	服务机构和场所	33
3.10	安全生产管理与应急处置	33
4	服务要求	35
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	35
4.3	秩序维护	38
5	评价与改进	39
5.2	服务评价与改进	39

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

3 基本规定

3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.2.1 《物业承接查验办法》由住房和城乡建设部制定，2010年1月1日开始实施。本标准所称物业承接查验，是指承接新建物业前，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，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

3.3 服务机构和场所

3.3.2 住宅物业服务所需的服务设施设备，如：

- 1 办公设备类：电脑、打印机、复印机、办公家具等。
- 2 环境维护类：扫/洗地机、石材养护设备、尘推、剪草机、喷药机等。
- 3 秩序维护类：对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等。
- 4 工程维护类：电钻、电锤、焊接设备、摇表、网络测线仪等。

3.10 安全生产管理与应急处置

3.10.5 依照现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639 的相关规定，住宅小区物业管理生产安全事故应急预案的编制，应按照成立应急预案编制工作组、资料收集、风险评估、应急资源调查、应急预案编制、桌面推演、应急预案评

审和批准等 8 个步骤进行。

住宅小区物业管理风险评体主要有：

1 可能发生的生产安全事故类型有：火灾、触电、淹溺、机械伤害、灼烫、高处坠落、物体打击、中毒窒息、电梯困人、水浸、排水管网阻塞、燃气泄漏、消防系统故障。

2 可能发生的自然灾害类事件有：洪涝、地震、生物灾害等。

3 可能发生的公共卫生突发事件、社会安全事件有：

1) 公共卫生突发事件：传染病、饮用水污染。

2) 社会安全事件：交通事故、高空抛物、高空坠物、环境污染、寻衅滋事、打架斗殴、盗窃、抢劫、故意伤（杀）人、群体性事件。

4 服务要求

4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.4

2 根据《四川省生活饮用水卫生监督管理办法》第二十一条的规定，供水单位应当至少每半年对储水设施清洗、消毒 1 次，每季度对水质检测 1 次，并将检测结果向用户公示。

4.2.6

3 依照柴油发电机维护保养要求，柴油发电机每月应空载试运行 1 次，每年应带载试运行 1 次。

4.2.7

1 依照《电梯维护保养规则》TSG T5002 相关规定，电梯维保单位应当制定应急措施和救援预案，每半年至少针对本单位维保的不同类别（类型）电梯进行 1 次应急演练；设立 24 h 维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除；接到电梯困人故障报告后，维保人员及时抵达所维保电梯所在地实施现场救援，直辖市或者设区的市抵达时间不超过 30 min，其他地区一般不超过 1 h；电梯维保单位每年度至少进行 1 次自行检查，并且向使用单位附具有自行检查和审核人员签字、加盖维保单位公章或者其他专用章的自行检查记录或报告。

同时，依照《电梯维护保养规则》TSG T5002 相关规定，电梯的维保项目分为半月、季度、半年、年度等 4 类。维保单位应当依据各附件的要求，按照安装使用维护说明书的规定，并且根据所保

养电梯使用的特点，制订合理的维保计划与方案，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，更换不符合要求的易损件，使电梯达到安全要求，保证电梯能够正常运行等。

4.2.11 住宅小区安防系统主要设施设备包括：

- 1 视频监控系统：摄像机及其配套设备，视频、音频设备、存储、回放、检索设备等。
- 2 出入口控制系统：进出闸机、读写器等。
- 3 电子巡查系统：信息标识装置、数据采集器、信息转换传输设备、管理终端等。
- 4 入侵报警系统：探测器、紧急报警装置、传输设备，处理、控制、管理设备，显示、记录设备等。

4.2.12

1 住宅物业自动消防系统主要包括：火灾自动报警及联动系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、防排烟系统、防火卷帘系统、气体灭火系统、应急照明疏散指示系统、消防广播及通信系统等。

2 依照现行国家标准《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444 的规定，灭火器维修年限，应符合表 1 的规定，灭火器报废年限应满足表 2 的规定。

表 1 灭火器维修年限

灭火器类型		维修期限
水基灭火器	手提式水基型灭火器	出厂期满 3 年，首次维修以后每满 1 年
	推车式水基型灭火器	
干粉灭火器	手提式（贮压式）干粉灭火器	出厂期满 5 年，首次维修每满 2 年

续表

灭火器类型		维修期限
干粉灭火器	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器	出厂期满 5 年，首次维 修每满 2 年
	推车式（贮压式） 干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器	
	手提式洁净气体灭火器	
洁净气体灭火器	推车式洁净气体灭火器	
	手提式二氧化碳灭火器	
二氧化碳灭火器	推车式二氧化碳灭火器	

表 2 灭火器报废期限

灭火器类型		报废期限/年
水基型灭火器	手提式水基型灭火器	6
	推车式水基型灭火器	
干粉灭火器	手提式（贮压式） 干粉灭火器	10
	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器	
	推车式（贮压式） 干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器	
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	10
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	12
	推车式二氧化碳灭火器	

4.3 秩序维护

4.3.1

4 住宅小区门岗值守配置的应急救援物资装备主要有：对讲机、防暴盾牌、防暴头盔、防暴钢叉、防刺背心、防刺手套、灭火器、医药箱、警示带、反光背心等。

5 评价与改进

5.2 服务评价与改进

5.2.4 常用的数据收集方法有电话调查、在线调查、面访调查、邮寄问卷调查、留置问卷调查等，参见现行国家标准《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》GB/T 19014。抽样方法一般采用简单随机抽样、分层随机抽样、分群随机抽样，也可以组合使用上述方法。选择样本量时应综合考虑总体规模、抽样精度、抽样难度、有效问卷的回收率以及开展调查所需要的经费、人力和时间限制。物业服务企业可以依据统计学方法或经验方法计算样本量。

一般问卷应包括标题、问候语、甄别部分、客户满意度测评部分（含问题本身和问题答案）、结束语，其中客户满意度测评部分的设计应遵循以下原则。

- 能准确反映测评指标的含义；
- 结构合理，逻辑性强、通俗易懂；
- 采用便于数据处理的封闭式问题。