

DB

安徽省地方标准

J -2026

DB34 / T 5000-2026

住宅物业服务标准

Standard for residential property service

2026-02-27 发布

2026-08-27 实施

安徽省市场监督管理局 发布

安徽省地方标准

住宅物业服务标准

Standard for residential property service

DB34/T 5000—2026

主编部门：安徽省住房和城乡建设厅

批准部门：安徽省市场监督管理局

施行日期：2026年08月27日

2026 合 肥

安徽省市场监督管理局公告

第 2 号

安徽省市场监督管理局关于批准发布 《住宅物业服务标准》等 2 项地方标准的公告

安徽省市场监督管理局依法批准《住宅物业服务标准》等 2 项安徽省地方标准,现予以公布。

安徽省市场监督管理局

2026 年 2 月 27 日

附件：

安徽省地方标准清单

序号	地方标准 编 号	标准名称	代 替 标准号	批准日期	实施日期
1	DB34/T 5000-2026	住宅物业服务标准	DB34/ 5000-2013	2026-02-27	2026-08-27
2	DB34/T 5057-2026	既有民用建筑节能改 造技术规程	DB34/T 5057-2016	2026-02-27	2026-08-27

前 言

根据《安徽省市场监督管理局关于下达 2024 年第三批安徽省地方标准制修订计划的通知》(皖市监函〔2024〕377 号)的要求,标准编制组经广泛调查研究,总结物业管理实践,参考省外标准,并在广泛征求意见的基础上,修订 DB34/ 5000—2013《住宅区物业服务标准》,形成本标准。

本标准的主要技术内容是:1. 总则;2. 术语;3. 基本规定;4. 承接查验;5. 客户服务;6. 房屋共用部位管理;7. 共用设施设备管理;8. 公共秩序管理;9. 环境卫生服务;10. 绿化管理服务;11. 垃圾分类管理等。

本标准代替 DB34/ 5000—2013《住宅区物业服务标准》,与 DB34/ 5000—2013 相比,修订的主要技术内容如下:

1. 取消了原第 1.0.4、3.1.4、3.3.4、4.0.1、7.3.7、7.4.1、11.0.5 条强制性条文设置,本标准转为推荐性标准;

2. 取消原服务分级,对各项物业服务内容和频次给出基础保障要求。在总则中增加了关于前期物业服务合同、物业服务合同约定的服务内容和质量不低于本标准相关要求的条款;

3. 删除了原第 11 章。将原第 12 章调整至第 3 章,单列 1 节;

4. 对第 2 章术语进行了删改、补充与完善,主要删除了“住宅区”“物业服务”“一般性维修”不适用术语,增加了“物业服务人”“客户”“住宅物业”“物业项目”“物业管理区域”“生活垃圾分类(四分类)”术语,更新了“共用部位”“共用设施设备”表述;

5. 将原“7.6 安全技术防范系统”改为“弱电系统管理”。根据弱电技术发展的实际情况,原条款已不能满足使用要求,对目前住宅物业常用弱电设备重新编写相应条款;

6. 删除服务人员配置参考;

7.增加了电动车辆管理、生活垃圾分类管理、居住区友好场景建设的内容；

8.将“项目经理”改为“项目负责人”，并增加物业项目负责人报到要求；修改了人员岗位要求；

9.加强专项服务业务委托工作的监管；

10.修改了物业承接查验内容。

本标准由安徽省住房和城乡建设厅负责管理和解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送安徽省住房和城乡建设厅房地产市场监管处（地址：安徽省合肥市包河区紫云路 996 号，邮编：230091）。

主 编 单 位：安徽省住房和城乡建设厅房地产市场监管处
安徽辰元物业管理有限公司
安徽省物业管理协会

参 编 单 位：合肥市住房保障和房产管理局
绿城物业服务集团有限公司安徽分公司
安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司
合肥市锦绣华城物业管理有限责任公司

主要编写人员：笪贤芳 李 康 纪小岗 张启兵 林彩萍
徐 勇 卜卫华 史 荣 梁修可 张 咪
周天保 王 灿 刘 环 鲁杨琼

主要审查人员：黄安永 周宏伟 朱卫红 张劲松 凌 宁
韩化柏 陈 智

目 次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	4
3.1	服务人员	4
3.2	制度建设	4
3.3	服务质量和风险控制	4
3.4	应急预案	5
3.5	物业档案资料	5
3.6	标识管理	6
3.7	文化建设	6
4	承接查验	7
5	客户服务	8
6	房屋共用部位管理	10
7	共用设施设备管理	12
7.1	一般规定	12
7.2	电梯系统管理	13
7.3	消防系统管理	14
7.4	给排水系统管理	15
7.5	供配电系统管理	15
7.6	弱电系统管理	16
7.7	防雷设施管理	17
7.8	道路设施管理	17
7.9	其他设施管理	17
8	公共秩序管理	19
8.1	一般规定	19
8.2	安全防范管理	19
8.3	消防管理	19

8.4 停车管理	20
8.5 居住区友好场景建设	21
9 环境卫生服务	22
10 绿化管理服务	24
11 垃圾分类管理	26
本标准用词说明	27
引用标准名录	28

Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	4
3.1	Service personnel	4
3.2	System construction	4
3.3	Service quality and risk control	4
3.4	Emergency plans	5
3.5	Property archive and data	5
3.6	Signage management	6
3.7	Cultural construction	6
4	Undertaking inspection	7
5	Customer service	8
6	Management of common parts of buildings	10
7	Management of common facilities and equipment	12
7.1	General requirements	12
7.2	Elevator system management	13
7.3	Fire protection system management	14
7.4	Water supply and drainage system management	15
7.5	Power supply and distribution system management	15
7.6	Extra-low voltage system management	16
7.7	Lightning protection facilities management	17
7.8	Road facility management	17
7.9	Management of other facilities	17
8	Public order management	19
8.1	General requirements	19
8.2	Security prevention management	19
8.3	Fire management	19

8.4	Parking management	20
8.5	Construction of friendly scenes in residential areas	21
9	Environmental sanitation services	22
10	Landscape management services	24
11	Waste sorting management	26
	Explanation of standard terminology	27
	List of normative references	28

1 总 则

1.0.1 为规范物业服务人服务行为,提升物业服务质量,推进物业服务的规范化、专业化、标准化,构建和谐宜居的居住环境,依据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》等相关法律法规,结合本省实际,制定本标准。

1.0.2 本标准适用于安徽省行政区域内住宅物业服务。

1.0.3 前期物业服务合同、物业服务合同中关于物业服务内容和质量的约定不得低于本标准的相关要求。

1.0.4 住宅物业服务除应符合本标准的规定外,尚应符合国家及本省现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 物业服务人 property service provider

物业服务企业和其他管理人。

2.0.2 客户 customer

业主或物业使用人。其中业主是指房屋所有权人；物业使用人是指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，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。

2.0.3 住宅物业 residential property

以居住为主要使用功能的物业。

2.0.4 物业项目 property project

实施物业管理的一个特定物业管理区域。

2.0.5 物业管理区域 property management area

依据城市规划、物业权属、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域范围。

2.0.6 共用部位 common part of building

房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

2.0.7 共用设施设备 common facilities

根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车辆车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

2.0.8 应急预案 contingency plan

物业管理区域内针对具体设施、设备、场所和环境，在安全评价的基础上，为降低突发事件造成的人身、财产与环境损失，

就事故发生后的应急救援机构和人员,应急救援的设施设备、
条件和环境,行动的步骤和纲领,控制事故发生的方法和程序
等,预先作出的科学而有效的计划和安排。

2.0.9 紧急维修 urgent maintenance

物业管理区域内的共用部位、共用设施设备发生危及人身
财产安全等紧急情况,为维护公共安全、保障共用部位或共用
设施设备以及各项功能的正常使用,对经认定需要立即进行修
复的活动。

2.0.10 生活垃圾分类(四分类) domestic waste classification (four-type separation method)

按可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾四类对物业管
理区域内的生活垃圾进行分类。

3 基本规定

3.1 服务人员

- 3.1.1** 物业服务人员应佩戴统一标识,统一着装。
- 3.1.2** 物业服务工作场所应标识清楚、整洁有序,有专门接待区域。物业服务人员接待客户时应主动、热情,使用文明用语。
- 3.1.3** 物业服务人对客户报修、求助、咨询、投诉等应及时处理,并记录存档。
- 3.1.4** 物业服务人应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名项目负责人。项目负责人应在到岗之日起 3 日内,到物业项目所在地的居(村)民委员会报到。
- 3.1.5** 物业服务相关岗位人员应按规定持证上岗。
- 3.1.6** 物业服务人应根据项目类型、服务内容、建筑面积或客户人数,以及物业服务人的技术装备和法律法规要求,设置岗位,配置相应数量的物业服务人员。
- 3.1.7** 物业服务人应建立员工培训制度,组织人员定期参加技能培训。

3.2 制度建设

- 3.2.1** 物业服务人应根据物业项目的具体情况,制定服务方案和服务流程。
- 3.2.2** 物业服务人应建立管理制度,并按照合同约定和服务标准进行质量管理。
- 3.2.3** 物业服务人应将岗位职责、操作流程在服务场所明示。

3.3 服务质量和风险控制

- 3.3.1** 物业服务人应建立质量内控制度,定期对服务质量进

行检查与评价。

3.3.2 物业服务人宜通过第三方认证、行业内检查和评比等活动,获得社会评价。

3.3.3 客户满意度宜委托第三方进行测评。

3.3.4 物业服务人可将专项服务业务委托给专业性服务企业,并对第三方服务进行监管;但不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

3.3.5 物业服务人应建立风险控制机制,对物业服务过程中可能产生的各类风险进行识别、评估、管控。

3.3.6 物业服务人宜购买公众责任险。

3.4 应急预案

3.4.1 物业服务人应对物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害,以及火灾、反恐防暴、公共卫生、电梯故障、停水、停电、高空坠物等突发事件制定应急预案。

3.4.2 物业服务人应定期组织相关人员对应急预案进行培训,每年组织不少于1次应急预案演练。

3.4.3 突发事件发生时,物业服务人应做好下列工作:

1 立即启动应急预案,同时报告委托单位和有关部门,并协助采取相应措施;

2 迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障、协助保护现场和证据等工作,防止事态扩大,尽可能减少破坏和损失程度,并配合相关部门做好善后工作;

3 撰写突发事件处理报告,内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等,并向委托单位和相关行政主管部门报告。

3.5 物业档案资料

3.5.1 物业服务人应建立档案管理制度。

3.5.2 物业服务人应设立档案资料室,指定专人定期收集整理、归档保管档案资料,对客户资料保密。

3.5.3 物业服务档案应涵盖物业基础资料、客户资料、物业服务日常运行管理资料和信用资料等。

3.5.4 物业服务人应对物业建筑资料、客户信息、维保资料等进行动态管理。

3.5.5 物业服务合同终止时,物业服务人应向委托单位移交档案资料。

3.5.6 建设单位在办理物业承接查验手续时,应向物业服务人移交物业资料;移交资料不全的,物业服务人应及时与建设单位进行协调解决,必要时报告行政主管部门。

3.6 标识管理

3.6.1 物业服务人应制定标识管理制度。

3.6.2 物业服务人应实行标识分类管理,建立台账,定期维护,及时更新。

3.6.3 物业服务人应对房屋指示标识、设施设备(区域)标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护,并做好记录。

3.6.4 物业服务人应督促有关单位,在施工改造、维护保养现场以及危及人身安全的场所,设置警示标识。

3.7 文化建设

3.7.1 物业服务人宜在物业管理区域内组织开展形式多样、内容丰富的文化活动,营造积极向上、文明和谐、睦邻友好的居住环境。

3.7.2 物业服务人应提前做好文化活动方案,实施中应做好秩序维护和应急处置工作。

3.7.3 物业服务人应注重利用社会资源开展文化活动。

4 承接查验

4.0.1 物业服务人在承接物业项目时,应按照法律法规规定及物业服务合同的约定,对移交的资料进行清点和核查;对物业共用部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收,形成书面检查记录,并由参加查验的人员签字确认。

4.0.2 物业服务人应在物业交接后 30 日内,将物业承接查验情况向物业所在地的县级物业管理主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)办理备案手续,并将备案情况书面告知业主。

5 客户服务

5.0.1 物业服务人应设置客服接待场所,保持场所整洁有序,工作日应有专人负责接待,接待时间不低于 8 小时,其他时间应设值班人员。

5.0.2 物业服务人应在接待场所公示服务电话,悬挂或张贴物业服务人营业执照、项目负责人照片,公示物业服务内容、收费标准等有关信息。

5.0.3 物业服务人应在物业管理区域内显著位置设置宣传栏,按规定在宣传栏和智慧物业管理公共服务平台进行物业服务相关信息的公开公示和公告。

5.0.4 物业服务人可接受建设单位委托为客户入住提供相关服务。

5.0.5 物业服务人应制定钥匙管理制度,指定专人管理钥匙。钥匙发放和领用应进行登记和定期清查,并记录存档。

5.0.6 物业服务人应建立维修管理制度。维修应符合下列要求:

1 紧急维修 20 分钟内到达现场,组织或协助有关单位进行抢修,如不能及时抢修完成的,应采取应急措施,并告知客户;

2 一般维修 2 日内修复;

3 入户维修按约定时限到达现场并组织维修或采取必要的处理措施。

5.0.7 业主报修应进行回访。维修回访率达 100%,维修满意率应不低于 80%。

5.0.8 物业服务人应限时处理客户的建议、意见和投诉,并在 1 个工作日内进行答复,其中客户投诉应限时回访。

5.0.9 物业服务人每年应不少于 1 次向客户进行物业服务意见征询,统计满意率,汇总分析意见和建议。客户满意率应不低于 80%。

5.0.10 物业服务人应参加物业管理区域内的议事协商活动，每年应不少于1次向业主委员会(物业管理委员会)通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与客户进行沟通。

5.0.11 物业服务人宜根据客户需求提供便民服务。

6 房屋共用部位管理

6.0.1 物业服务人应制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整。

6.0.2 物业服务人应根据房屋实际使用年限、使用现状，定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查。

6.0.3 物业服务人应根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主委员会(物业管理委员会)进行书面报告。

6.0.4 物业服务人应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。

6.0.5 物业服务人发现物业管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其他违反规划或管理规约的，应及时进行劝阻，并报告相关主管部门。

6.0.6 物业服务人应与客户及装饰装修企业三方共同签订住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知客户《安徽省物业管理条例》第八十三条所列的禁止行为，以及注意事项、垃圾堆放和清运要求。

6.0.7 物业服务人应巡查装修现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的违规装修行为，应进行制止，并及时报告相关主管部门。

6.0.8 物业服务人应按照规定要求，履行服务合同约定，协助业主做好建筑外墙保温系统排查工作。

6.0.9 物业服务人应通过维修养护，保持室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手完好，地坪、地砖基本平整。

6.0.10 发生下列紧急情况时，物业服务人应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会(物业管理委员会)、相关主管部门报告：

1 电梯运行系统中涉及的设施设备损坏无法使用的，或

存在安全隐患并由电梯检验检测机构出具书面意见的；

2 消防、供电、供燃气、给排水设施设备发生故障无法使用应由业主负责维修的,或存在消防安全隐患并由消防部门出具整改通知书的；

3 屋面和外墙损坏、渗漏严重并由市、县政府确定的房屋管理部门出具证明的；

4 房屋外墙饰面脱落等危及人身安全并由房屋质量检测单位出具证明的；

5 其他经主管部门认定危及房屋安全的。

6.0.11 台风、暴雨等预警信号发布后,物业服务人应及时巡查。

6.0.12 物业服务人应巡查房屋共用部位,并按照责任范围进行维修养护,做好记录。巡查频次应不低于表 6.0.12 要求。

表 6.0.12 房屋共用部位巡查要求

部 位	服 务 要 求
外墙面、屋檐	每月 1 次
门、窗、玻璃构件等	每周 1 次
室内地面、墙面、天棚, 室外屋面、散水等	每月 1 次
装修现场	每日 2 次 (装修现场动用明火的,每 2 小时 1 次)
空置房	每半月 1 次

6.0.13 物业服务人应保持物业管理区域内各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰,无安全隐患;发现损坏,应及时修复。标志、标识、宣传牌完好率应不低于 80%。

7 共用设施设备管理

7.1 一般规定

7.1.1 物业服务人应制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。

7.1.2 物业服务人应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定,对有关设施设备进行维护保养和巡查,并保存记录,按时归档。

7.1.3 物业服务人应根据共用设施设备实际使用年限、使用现状,开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划,向业主委员会(物业管理委员会)进行书面报告。

7.1.4 物业服务人应根据年度综合检查结果,编制下年度日常维护保养工作计划和方案。

7.1.5 物业服务人应按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测,取得合格证,并做好记录。

7.1.6 设备机房管理应符合下列要求:

- 1 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书;
- 2 设施设备标识、标牌齐全;
- 3 机房必须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入,经批准进入人员必须登记;
- 4 机房温度、湿度符合相关规定,配置应急照明设施;
- 5 在明显易取位置配备消防灭火器材,并定期检查器材完好情况;
- 6 规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;
- 7 机房内不堆积杂物,保持清洁;
- 8 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后,组织专项

检查并做好记录。

7.1.7 物业服务人应定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会(物业管理委员会)书面报告,并在物业管理区域内公告。

7.1.8 物业服务人应加强设施设备运行管理,按照规定进行维护保养,保证设施设备完好和正常运行。

7.2 电梯系统管理

7.2.1 物业服务人应按照《特种设备使用管理规则》TSG 08 要求建立管理机构,配置专业人员。

7.2.2 物业服务人发现电梯设计、制造、安装存在安全隐患的,应及时书面报告相关单位。

7.2.3 物业服务人应按照规定对电梯设备运行情况进行巡查,发现异常情况及时通知电梯维保单位,建立电梯安全技术档案,记录详实规范。

7.2.4 物业服务人按照合同约定对电梯实行限时运行的,应保证每单元不少于 1 部电梯 24 小时运行。

7.2.5 物业服务人应委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维修保养;对电梯维保单位保养工作进行监督,保存相关记录。

7.2.6 物业服务人应每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《特种设备使用标志》。

7.2.7 物业服务人应积极宣传电梯安全使用知识,在电梯轿厢内张贴《特种设备使用标志》和《电梯乘梯须知》,公布应急服务电话。

7.2.8 物业服务人应保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。

7.2.9 物业服务人应在电梯机房设有明显的警示标志,照明完好,规范摆放应急工具,机房门常闭落锁。机房内应配备消防器材和温度计,采取降温通风措施。

7.2.10 电梯发生故障时,物业服务人应通知电梯维保单位及

时排除故障；发生电梯困人时，物业服务人应积极组织施救，立即通知电梯维保单位排险救援。

7.2.11 物业服务人接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。

7.2.12 电梯井浸水时，物业服务人应将电梯升至浸水楼层上方，查明漏水来源，排干楼层、井道积水；经检测排除隐患后，恢复电梯运行。

7.2.13 发生火灾时应及时停止电梯运行。

7.3 消防系统管理

7.3.1 物业服务人应配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备存应急消防物资。

7.3.2 物业服务人应保持消防设施设备系统名称和编号完备，消防专用工具配置齐全、摆放规范。

7.3.3 灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全；防火门应常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。

7.3.4 物业服务人应保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态。

7.3.5 物业服务人应定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。

7.3.6 物业服务人应对消防水系统每月不少于 1 次试验，确保水压正常。

7.3.7 物业服务人应按消防管理有关规定，对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散指示灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用。

7.3.8 需要暂时停用消防设施时，物业服务人应采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时，物业服务人应向辖区消防救援机构报告。

7.4 给排水系统管理

- 7.4.1** 物业服务人应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁,安装溢流管口防护网,定期检查保养附属配件。
- 7.4.2** 物业服务人应对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次,并对水质进行化验,水质应符合生活饮用水卫生标准。
- 7.4.3** 物业服务人应对污水提升泵定期检查保养,雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理。
- 7.4.4** 物业服务人应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆,对损坏井盖及时更换。
- 7.4.5** 物业服务人应检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位,保持排水畅通。
- 7.4.6** 物业服务人应对排水设施定期检查与清理。雨水管道、窨井等部位每月检查不少于 1 次;排水沟每月清理不少于 1 次;窨井每半年清理不少于 1 次,保持排水畅通。

7.5 供配电系统管理

- 7.5.1** 物业服务人应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全,定期送检,检验报告存档备查。
- 7.5.2** 配电房应有明显警示标志,悬挂操作规程,配备消防器材,设置防小动物设施;无有毒有害危险品及杂物存放,环境整洁。
- 7.5.3** 物业服务人应安排专人每日巡查配电房,对设备主要运行参数进行查抄。
- 7.5.4** 限电、停电时,物业服务人应提前通知客户。
- 7.5.5** 物业服务人应定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。
- 7.5.6** 物业服务人应对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养,每周检查不少于 1 次,发现损坏,应于 1 个工作日修复。

7.6 弱电系统管理

7.6.1 物业服务人对视频监控系统的管理和维护,应符合下列要求:

1 每日检查操作软件运行状态,系统无离线画面、无报错、时间同步;

2 每月抽查录像存储及回放质量,图像完整清晰,存储时间不少于 30 天;

3 每季度清洁防护罩内部、镜头及云台表面,云台转动部位每年加注润滑脂,保证转动灵活。

7.6.2 物业服务人对门禁系统的管理和维护,应符合下列要求:

1 每日巡检系统整体运行状态,各门禁点正常通行;

2 每月检查读卡器、电磁锁及出门按钮,确认安装牢固、功能正常、接线紧固;

3 每季度对设备内部及表面进行除尘清洁。

7.6.3 物业服务人对楼宇对讲系统的管理和维护,应符合下列要求:

1 每日巡检系统,确保运行稳定、可靠,单元门口主机显示屏、键盘、读卡区及喇叭功能正常,无黑屏、无声、按键失效等明显故障;

2 每月检查单元门口主机与室内分机的通话及开锁功能,确认电控锁和闭门器动作正常,接线端子无松动、无锈蚀;

3 每季度对门口主机表面进行除尘清洁,检查管理机与各单元联网通信状态,测试备用电源(蓄电池)充放电功能,校准通话及图像参数。

7.6.4 物业服务人对车辆道闸系统的管理和维护,应符合下列要求:

1 每日巡检系统运行状态,道闸杆起落顺畅、车牌识别响应及时、无异常撞击声或异响;

2 每月检查道闸杆及传动机构,确认闸杆动作正常、防砸

功能(地感/雷达)灵敏可靠、紧固件无松动;

3 每季度清洁控制箱内部、摄像头镜头、散热风扇、显示屏表面,检查接线端子无氧化松动。

7.6.5 物业服务人对行人道闸系统的管理和维护,应符合下列要求:

1 每日巡检系统运行状态,闸门开启/关闭动作流畅、无卡顿无异响、通行指示灯显示正确;

2 每月检查闸机机械结构,确认闸门/翼片固定牢固无松动,动作正常,转轴或电机传动部分润滑良好,紧急情况下手动推杆或断电释放功能正常;

3 每季度清洁闸机内部主板、电源模块、红外传感器窗口、读卡器表面,检查接线及接地状况。

7.6.6 弱电系统发生故障,应及时维修。

7.7 防雷设施管理

7.7.1 物业服务人应每半年检查不少于1次防雷设施的完好状况。

7.7.2 物业服务人在雨季或灾害性天气来临前应对防雷设施进行专项检查维护。

7.7.3 物业服务人应按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。

7.8 道路设施管理

7.8.1 物业服务人应设置道路交通标志,保持标志规范、明显、清晰。

7.8.2 物业服务人应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子,保持其完好。

7.9 其他设施管理

7.9.1 物业服务人应设置使用须知、劝谕告示、警示牌。

7.9.2 物业服务人应对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查不少于 1 次。

7.9.3 物业服务人应对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查。每月检查不少于 1 次。

7.9.4 物业服务人对物业管理区域内的人防设施管理应符合下列要求：

- 1 环境整洁,无渗漏；
- 2 照明、通风、防汛等功能正常；
- 3 金属、木质构件无锈蚀、损坏。

7.9.5 人防设施的维护和管理还应符合《人民防空工程平时安全使用标准》DB34/T 5299 的规定。

8 公共秩序管理

8.1 一般规定

- 8.1.1** 物业服务人应制定公共秩序维护制度。
- 8.1.2** 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能,熟悉物业管理区域环境,劝告或制止影响正常生活秩序的行为,各项记录完整。
- 8.1.3** 监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后,秩序维护人员应立即赶到现场处理。
- 8.1.4** 物业服务人应按规定留存监控录入资料备查。

8.2 安全防范管理

- 8.2.1** 物业管理区域内施工活动等应设定封闭区域,阻止无关人员进入。
- 8.2.2** 秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入封闭的物业管理区域内,对装饰装修人员实行临时出入证管理。
- 8.2.3** 物业服务人应对大宗物品出门实行登记管理。
- 8.2.4** 物业服务人应根据物业管理区域特点,设定合理巡逻路线,巡逻时发现异常情况应及时处置并做好记录。
- 8.2.5** 物业服务人应在出入口配有专职秩序维护人员 24 小时值守。
- 8.2.6** 秩序维护人员应按规定的的时间和路线进行巡逻,每日巡逻不少于 8 次,发现异常情况,应及时处理。

8.3 消防管理

- 8.3.1** 物业服务人应建立消防组织,落实消防安全责任制,指定消防安全负责人,逐级逐岗明确消防安全职责。

- 8.3.2** 物业服务人应制定消防管理、防火检查、隐患整改制度。
- 8.3.3** 秩序维护人员发现消防安全违法行为,应立即劝阻;发现火灾隐患时,应立即排除;不能纠正和排除时,应报告有关部门并配合处理,并做好记录。
- 8.3.4** 物业服务人应保持防车通道、疏散通道畅通,禁止在防车通道、疏散通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。
- 8.3.5** 物业服务人应组织成立志愿消防队,每年组织开展不少于1次消防演练,定期开展消防安全宣传教育。
- 8.3.6** 物业服务人应每月组织1次消防安全检查,做好检查记录。

8.4 停车管理

- 8.4.1** 物业管理区域内的机动车停车位,应优先保证本物业管理区域内的客户正常使用。
- 8.4.2** 物业管理区域内停放车辆,不得影响其他车辆和行人的正常通行。
- 8.4.3** 物业服务人应按车辆行驶要求设立标识牌和标线,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,规范车位标识。
- 8.4.4** 物业服务人应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证(卡)出入。
- 8.4.5** 物业服务人不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。
- 8.4.6** 物业管理区域内非机动车应定点停放。
- 8.4.7** 物业服务人应加强电动车辆安全管理,车辆定点停放、充电。严禁下列行为:
- 1 在建筑物公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域停放、充电;
 - 2 在住宅内充电或私拉电线、插座充电;
 - 3 电动车辆及动力电池进入载人电梯。
- 8.4.8** 物业服务人对电动车辆停放处应按有关规定配备消防器材。

8.4.9 物业服务人应建立电动车辆巡查制度和应急预案,检查充电设施、充电车辆的状态,发现异常立即处理。

8.5 居住区友好场景建设

8.5.1 物业服务人应制定完善出入管理规定并向快递员、网约配送员公开。

8.5.2 物业服务人应设置小区引导地图及内部禁行区标识和外来人员进出物业管理区域提示提醒标志。

8.5.3 物业服务人宜通过预约扫码、小程序自动登记等智慧化手段优化物业管理区域出入、停车管理。

8.5.4 物业服务人宜划定专门停车区域或临时驻留点,设置存物架(取餐柜)等快递、网约配送便利设施。

8.5.5 物业服务人应加强对物业服务人员教育培训,提高服务意识和服务能力。

8.5.6 物业服务人宜为快递员、网约配送员提供热水、手机充电及应急医药箱等暖心服务。

9 环境卫生服务

9.0.1 物业服务人应制定环境卫生管理制度。

9.0.2 物业服务人应实行公共区域卫生清洁责任制。

9.0.3 物业服务人应设置专人对环境卫生质量进行监督检查,每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层,并完整记录检查情况。

9.0.4 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时,应放置“正在保洁”“小心地滑”等警示标识。

9.0.5 物业服务人应在雨雪后及时组织排除积水,清扫路面积雪,铲除积冰。

9.0.6 物业服务人发现环境卫生器具损坏时,应及时报修。

9.0.7 物业服务人对物业管理区域内公共区域、共用设施进行清洁,应不低于表9.0.7要求。

表 9.0.7 公共区域、共用设施清洁服务要求

区域/设施	服 务 要 求
门 厅	1)每日清扫、每2日清拖1次地面 2)每2日擦拭1次信报箱 3)每半月擦拭1次门厅玻璃、墙面
楼道楼梯	1)每日清扫、每半月清拖1次楼道、楼梯 2)每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓(箱)、指示牌等共用设施 3)每季度除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具
电 梯	1)每日擦拭1次电梯轿厢门、面板,清拖1次轿厢地面 2)每月养护2次不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢
楼外道路	每日进行清扫,保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等
休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等	每3日清洁1次。设施保持基本干净,无污渍、锈迹

续表 9.0.7

区域/设施	服 务 要 求
天台屋面	每季度清理 1 次
车 库	1)每日巡视保洁 1 次 2)每半月全面清扫 1 次地面 3)每半月清洁 1 次车库内公共设施设备 4)每月清理 1 次排水沟
绿 地	每日巡视保洁 1 次,目视无垃圾杂物
水 景	1)喷水池每周打捞 2 次杂物 2)人工湖每 10 日打捞 1 次杂物

9.0.8 物业服务人对有害生物进行预防和控制,应符合下列要求:

1 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前,应事先进行公告,采取预防措施;

2 做好白蚁防治知识宣传,发动客户共同参与防治,发现蚁害应及时报告白蚁防治单位进行防治处理。

10 绿化管理服务

- 10.0.1** 物业服务人应制定绿化管理制度,建立绿化管理档案。
- 10.0.2** 物业服务人应设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志。
- 10.0.3** 物业服务人应对主要花木进行挂牌宣传,建立专项养护措施。
- 10.0.4** 物业服务人应对易受冻害的树木采取防寒措施,枝叶积雪时及时清除,对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。
- 10.0.5** 物业服务人应对绿化设施定期检查、养护,保持其状态完好。
- 10.0.6** 物业服务人应对绿化进行养护,各类花草树木生长良好;养护质量不低于下列标准:
- 1 乔、灌木保存率不低于 90%;
 - 2 栽(补)植成活率不低于 90%;
 - 3 木本花卉种植轮廓清晰,整齐美观,高矮搭配合理,疏密均匀;
 - 4 草坪覆盖率不低于 90%,无杂草、无明显斑秃;
 - 5 绿篱和造型植物外形美观。
- 10.0.7** 物业服务人对绿化养护应不低于表 10.0.7 要求。

表 10.0.7 绿化养护服务要求

项目	服 务 要 求
整形修剪	1)适时修剪,乔、灌木完整 2)草坪、绿篱、造型植物每年进行普遍修剪 3 次 3)草屑及时清理,草坪保持平整、边缘清晰,丛草高度适度
灌溉施肥	1)按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥 2)每年普施基肥 1 次,花灌木增施追肥 2 次 3)保持有效供水,草坪生长良好,低洼处及时整平,保持排水通畅

续表 10.0.7

项目	服 务 要 求
补植 补种	1)树木缺株尽早补植,行道树无缺株 2)补植的树木选用原树种,规格近似 3)草地空秃地段及时补植
涂白	1)每年秋末冬初对乔木树干涂白 1 次,早春再涂白 1 次 2)涂白高度符合规定
病虫害 防治	1)有防治措施,无明显病虫害,平均病虫害株数不超过 15% 2)禁止使用高毒或强刺激性的农药 3)喷洒药物前应有告示

11 垃圾分类管理

11.0.1 物业服务人应履行垃圾分类管理责任人职责,将分类服务纳入物业服务内容,延伸服务至家庭。服务应包括但不限于下列内容:

1 制定生活垃圾分类管理制度,在物业管理区域显著位置公示分类服务标准、责任人员及联系方式;

2 按照“四分类”要求配置生活垃圾分类收集容器,规范设置分类标识;

3 垃圾投放站点每日清洗,垃圾日产日清,保持内外环境整洁;

4 开展生活垃圾分类知识宣传,指导、督促客户规范分类投放;对多次错投、混投的客户上门提醒;劝阻无效的,及时向生活垃圾分类监督管理部门报告;

5 将分类投放的生活垃圾交由符合规定条件的生活垃圾分类收集、运输单位收集、运输;发现分类收集、运输单位违反分类收集、运输要求的,及时向生活垃圾分类监督管理部门或者其他有关部门举报;

6 合理规划收运时间和线路,避开客户休息高峰,减少对客户生活影响,杜绝混收混运,确保分类闭环衔接。

11.0.2 物业服务人应指定位置堆放装饰装修等建筑垃圾,定期对临时堆放点进行巡查和清理,督促清运单位及时清运。

本标准用词说明

1 为了便于在执行本标准条文时区别对待,对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”。

引用标准名录

- 1 《特种设备使用管理规则》TSG 08
- 2 《人民防空工程平时安全使用标准》DB34/T 5299