

深圳市物业服务标准

(征求意见稿)

深圳市物业管理协会

4月

深圳市物业服务标准

(征求意见稿)

标准提要

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

3.1 物业服务区

3.2 物业管理

3.3 物业服务企业

3.4 物业服务协议

3.5 业主

3.6 物业使用人

3.7 业主委员会

4 总则

5 服务基础要求

5.1 组织要求

5.2 资质要求

5.3 财务管理

5.4 收费公告

5.5 专业企业服务

5.6 服务质量管理

6 物业综合服务

6.1 接待

6.2 值守

6.3 服务时限

6.4 综合信息和档案资料

6.5 服务交接管理

6.6 和业主组织共事

6.7 服务区文化活动

7 建筑物共有部分维护

7.1 日常维护

7.2 物业巡检

7.3 共有部分维修

7.4 专有部分维修

7.5 装修管理

7.6 标示管理

8 共用设施设备维护

8.1 道路、停车场

8.2 会所服务管理

8.3 电梯运行和管理

8.4 公用娱乐设施

8.5 共用空调设施

8.6 给排水设施

8.7 供配电设施

8.8 弱电设施

8.9 避雷接地设施

9 公共保洁服务

9.1 基础要求

9.2 共用楼道保洁

9.3 电梯及电梯厅保洁

9.4 道路保洁

9.5 停车场、车库或车棚保洁

9.6 绿化带保洁

9.7

垃圾搜集和清运

9.8 卫生消杀

9.9 园林小品保洁

10 园林绿化养护

10.1 基础要求

10.2 草坪

10.3 园林树木

10.4 花坛

11 公共秩序维护

11.1 基础要求

11.2 组织

11.3 门卫服务

11.4 巡查

11.5 车辆通行、停放

11.6 消防

11.7 安全监控

11.8 事故处理

11.9 服务区警务协作

12 物业服务检验

12.1 自主检验

12.2 企业监管

12.3 行业协会监管

12.4 用户满意

13 业主专题服务

13.1 依据约定服务

14 业主特约服务

14.1 依据约定服务

深圳市物业服务标准(正文)

（征求意见稿）

序言

为了规范物业服务企业经营行为，保障业主和服务企业正当权益，提升本市物业服务水平，依据国家相关法律、法规和《深圳经济特区物业管理条例》要求，特制订本标准。本标准适用经过物业服务企业形式实施物业管理活动模式。

本标准可作为本市提供物业服务基础依据，也可作为规范物业服务企业经营行为基础标准。业主和物业服务企业可依据物业类别具体情况，在物业服务协议中参考本标准具体约定实施。

本标准由深圳市物业管理协会制订提出。

1 范围

1.1 本规范要求了物业服务活动中，物业服务企业提供基础要求、综合服务、建筑物共有部分维护、共用设施设备维护、公共保洁服务、园林绿化养护、公共秩序维护等服务标准及要求；

1.2 本规范适用于深圳经济特区内住宅、商务楼、工业用房等物业服务活动，特区外参考实施。

2 规范性引用文件

2.1 GB 2894 《安全标志》；

2.2 GB 5749 《生活饮用水卫生标准》；

2.3 GB 13495 《消防安全标志》；

2.4、《特种设备安全监察条例》（中国国务院第 373 号令，自 6 月 1 日起施行）；

2.5 《住宅室内装饰装修管理措施》（中国建设部令第 110 号，自 5 月 1 日起施行）；

2.6 《物业管理企业资质管理试行措施》（建住房[1999]261 号，建设部 1999 年 11 月 22 日颁布）；

2.7 《物业管理条例》（中国国务院第 379 号令，自 9 月 1 日起施行）；

2.8 《深圳经济特区物业管理条例》（深圳市第四届人民代表大会常务委员会第十四次会议9月25日经过）。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范：

3.1 物业服务区

已建成并已交付业主使用物业包含住宅、商务楼、工业厂房等及其建筑物配套隶属设施、设备和场地等组成统一物业服务区域。

3.2 物业管理

物业产权人经过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业根据物业服务协议约定，对房屋、建筑物及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内环境卫生和公共秩序活动。

3.3 物业服务企业

含有独立法人资格并依法取得物业服务资质从事物业服务活动组织。

3.4 物业服务协议

房地产建设单位、建筑物产权人、业主及其组织和物业服务企业，对物业管理事项、服务内容、服务质量、服务费用、双方权利义务、专题维修资金管理等内容，共同约定书面协议。

3.5 业主

房屋、物业或建筑物全部权人，业主对建筑物内住房、经营性物业等专有部分享受全部权，对专有部分以外共用部分享受共用和共同管理权利。

3.6 物业使用人

是指未取得产权物业使用自然人或组织，物业使用人仅含有物业使用、租赁权。

3.7 业主委员会

业主委员会是业主大会实施机构，是维护业主权利业主自治组织，其职责是接收业主大会授权，推行物业服务协议中业主或业主委员会一方义务和权利。

4 总则

本标准经过对物业服务内容分类、分项、分级，具体明确物业服务内容及标准，尽可能表现服务和消费公平性，为物业管理双方当事人，依据物业类别选择分类、分项、分级服务内容作参考，为不停提升深圳市物业服务水平提供规范指导。

5 服务基础要求

5.1 组织要求

5.1.1 物业服务企业应依据国家要求取得企业“法人”资格和经营资质证书；同时在物业服务区域设置独立核实服务机构；

5.1.2 物业服务企业应有健全物业服务规程和人员管理制度，有安全生产、安全防范等多种方法和要求；

5.1.3 物业管理专业人员应取得对应职业资格证书，专业技术操作人员应取得对应专业技术操作上岗证；

5.1.4 涉外物业服务管理人员应含有一定涉外服务常识和外语会话能力等。

5.2 资质要求

5.2.1 物业服务企业应严格实施建设部《物业管理企业资质管理试行措施》相关要求。

5.3 财务管理

5.3.1 物业服务企业应严格实施国家发展和改革委员会和建设部颁发《物业服务收费明码标价要求》和深圳市相关政策法规；

5.3.2 物业服务企业应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其它费用收支应严格根据政府相关政策进行财务管理，运作规范，账目清楚；

5.3.3 物业服务收费能够实施酬金制或包干制计费方法。

5.4 收费公告

5.4.1 物业服务收费根据政府指导价标准进行，实施明码标价；

5.4.2 收费项目和标准及收费措施应在经营场所或收费地点公告，每三个月以书面形式向业主公布收支帐目情况；

5.4.3 接收业主、业主委员会或物业使用人监督。

5.5 专业企业服务

5.5.1 物业服务企业能够自己提供专业服务，也能够聘用专业组织负担共用设备维修保养、清洁卫生、园林绿化、秩序维护等专业服务；

5.5.2 物业服务企业不许可将全部服务项目聘用专业组织服务。

5.6 服务质量管理

5.6.1 物业服务企业应设置专门组织机构，负责服务协议约定和政府颁发服务标准、规范等进行服务质量管理；

5.6.2 应按协议约定定时检验服务情况、接收业主投诉，纠正服务行为；

5.6.3 每十二个月服务质量定时检验最少 2 次，并在服务区域公告。

6 综合服务

6.1 接待

6.1.1 物业服务企业从业人员应有企业统一着装，和佩戴企业标志；

6.1.2 接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范；

6.1.3 接待服务中心（管理处）应向业主、物业使用人公布服务接待服务电话和制度在受理业主、物业使用人报修、求援、咨询、投诉时，统计要清楚，并立即处理，需要存档应填写统计表格。

6.2 值守

6.2.1 服务接待中心（管理处）应依据不一样服务等级，建立天天二十四小时（或 12、8 小时下同）接待值班制度，值班事项应有统计；

6.2.2 设置二十四小时服务热线电话，业主来电应 100%给回复；

6.2.3 应有完善值班工作程序和交接班管理制度。

6.3 服务时限：

一级：

6.3.1 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务应实施二十四小时值班，服务事项应有统计存档，通常事项应立即处理和回复；

6.3.2 急修服务 15 分钟内到位，6 小时内修复，若无法按时修复，应有方法，做出限时承诺，小修服务 1 个工作日内修复；

6.3.3 在 30 天内维修服务返修率不高于 1% ，回访率不低于 50% ，小修、急修服务立即率应达成 100% ；

6.3.4 服务中心管理人员应经过多种形式（包含电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访统计。

二级：

6.3.1 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务应实施二十四小时值班，服务事项应有统计存档，通常事项应立即处理和回复；

6.3.2 急修服务 30 分钟内到位，8 小时内修复，若无法按时修复，应有方法，做出限时承诺，小修服务 1.5 个工作日内修复；

6.3.3 在 30 天内维修服务返修率不高于 3% ，回访率不低于 40% ，小修、急修服务立即率应达成 95% ；

6.3.4 服务中心管理人员应经过多种形式（包含电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访统计。

三级：

6.3.1 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务应实施二十四小时值班，服务事项应有统计存档，通常事项应立即处理和回复；

6.3.2 急修服务 30 分钟内到位，12 小时内修复，若无法按时修复，应有方法，做出限时承诺，小修服务 2 个工作日内修复；

6.3.3 在 30 天内维修服务返修率不高于 5% ，回访率不低于 30% ，小修、急修服务立即率应达成 90% ；

6.3.4 服务中心管理人员应经过多种形式（包含电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访统计。

四级：

6.3.1 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务应实施二十四小时值班，服务事项应有统计存档，通常事项应立即处理和回复；

6.3.2 急修服务 45 分钟内到位，12 小时内修复，若无法按时修复，应有方法，做出限时承诺，小修服务 3 个工作日内修复；

6.3.3 在 30 天内维修服务返修率不高于 7% ，回访率不低于 20% ，小修、急修服务立即率应达成 85% ；

6.3.4 服务中心管理人员应经过多种形式（包含电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访统计。

五级：

6.3.1 业主或物业使用人维修服务及消防应急服务应实施 12 小时值班，服务事项应按有统计存档，通常事项应立即处理和回复；

6.3.2 急修服务 45 分钟内到位，二十四小时内修复，若无法按时修复，应有方法，做出限时承诺，小修服务 4 个工作日内修复；

6.3.3 在 30 天内维修服务返修率不高于 7% ，回访率不低于 10% ，小修、急修服务立即率应达成 80% ；

6.3.4 服务中心管理人员应经过多种形式（包含电话等）回访维修质量，征求业主意见，并有回访统计。

6.4 综合信息和档案资料

一级：

6.4.1 综合信息

6.4.1.1 服务中心建立计算机服务信息平台，对物业建筑资料、业主信息、维修资料、停车服务、便民服务等信息，进行动态管理，每个月应更新 1 次。

6.4.2 档案资料

6.4.2.1 建立管理组织架构，管理制度健全，资料管理应有专员保管，建立资料室存放档案资料，档案资料有改变应在 2 日内进行更新归档，每个月应整理全部档案 1 次；

6.4.2.2 对关键档案（工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书）和业主信息建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达成相关要求；

6.4.2.3 建立监督机制、档案保密管理要求并每个月进行 1 次监督检验，对检验结果进行存档。

二级：

6.4.1 综合信息

6.4.1.1 服务中心建立计算机服务信息平台，对物业建筑资料、业主信息、维修资料、停车服务、便民服务等信息，进行动态管理，每个月应更新 1 次。

6.4.2 档案资料

6.4.2.1 建立管理组织架构，管理制度健全，资料管理应有专员保管，建立资料室存放档案资料，档案资料有改变应在 1 周内进行更新归档，每个月应整理全部档案 1 次；

6.4.2.2 对关键档案（工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书）和业主信息建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达成相关要求；

6.4.2.3 建立监督机制、档案保密管理要求并每三个月进行 1 次监督检验，对检验结果进行存档。

三级：

6.4.1 综合信息

6.4.1.1 服务中心建立计算机服务信息平台，对物业建筑资料、业主信息、维修资料、停车服务、便民服务等信息，进行动态管理，每个月应更新 1 次。

6.4.2 档案资料

6.4.2.1 建立管理组织架构，管理制度健全，资料管理应有专员保管，建立资料室存放档案资料，档案资料有改变应在 2 周内进行更新归档，每个月应整理全部档案 1 次；

6.4.2.2 对关键档案（工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书）和业主信息建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达成相关要求；

6.4.2.3 建立监督机制、档案保密管理要求并每六个月进行 1 次监督检验，对检验结果进行存档。

四级：

6.4.1 综合信息

6.4.1.1 服务中心建立计算机服务信息平台，对

物业建筑资料、业主信息、维修资料等信息资料等，进行动态管理，每 2 个月应更新 1 次。

6.4.2 档案资料：

6.4.2.1 建立管理组织架构，管理制度健全，资料管理应有专员保管，有条件应建立资料室存放档案资料，档案资料有改变应在 2 周内进行更新归档，每个月应整理全部档案 1 次；

6.4.2.2 对关键档案（工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书）和用户信息建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达成相关要求；

6.4.2.3 建立监督机制、档案保密管理要求并每六个月进行 1 次监督检验，对检验结果进行存档。

五级：

6.4.1 综合信息

6.4.1.1 服务中心建立计算机服务信息平台，对物业建筑资料、业主信息、维修资料等信息，进行动态管理，每 2 个月应更新 1 次。

6.4.2 档案资料

6.4.2.1 建立管理组织架构，管理制度健全，资料管理应有专员保管，有条件应建立资料室存放档案资料，档案资料有改变应在 1 个月内进行更新归档，每三个月应整理全部档案 1 次；

6.4.2.2 对关键档案（工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书）和业主信息建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达成相关要求；

6.4.2.3 建立监督机制、档案保密管理要求并每六个月进行 1 次监督检验，对检验结果进行存档。

6.5 服务交接管理

6.5.1 和业主委员会交接

6.5.1.1 成立三方（业主委员会、原物业服务企业、新物业服务企业）交接小组，制订移交清单，进行现场移交，明确物业资料、设施设备、房屋建筑、公共场所、车库和园林绿化地等现实状况，形成物业服务现实状况移交备忘录，三方共同签字确定；

6.5.1.2 由双方（业主委员会、新物业服务企业）签署《物业服务协议》；

6.5.1.3 由双方（业主委员会、原物业服务企业）签署解除原《物业服务协议》。

6.5.2 和建筑发展商交接

6.5.2.1 成立三方（由房屋开发商、物业建设单位、物业服务企业）接管验收小组，制订验收清单，进行现场验收，全方面接管验收物业服务资料、设施设备、房屋建筑、公共场所、车库和园林绿化地等；

6.5.2.2 如物业存在缺点，由三方签字确定，并跟踪后续处理；

6.5.2.3 双方应在物业开始售楼时签署《前期物业服务协议》。

6.6 和业主组织共事

6.6.1 建立共事议事制度，每个月1次和业主委员会相互沟通物业服务情况，在市主管部门、街道办、业主委员会指导下，每十二个月帮助业主召开业主大会；

6.6.2 帮助业主大会、业主委员会首次选举、换届选举及其它需要帮助工作；

6.6.3 依法和业主委员会保持平等、公正沟通方法，立即处理服务区域内存在各类问题，有意见分歧，采取正当路径处理。

6.7 服务区文化活动

6.7.1 基础要求

6.7.1.1 物业服务企业应建立对应组织机构，设置物业服务区域文化活动专职人员，有组织服务区文化活动制度和实施方案。

7、 建筑物维护管理

7.1 日常维护

7.1.1 基础要求：

7.1.1.1 建筑物专有部分和共有部分范围，物业服务企业应根据国家相关法规和政府主管部门建筑许可证批复划分，共有部分范围包含：建筑物楼内墙体、墙面、楼道、通道、走廊、屋顶、屋缘、管道、旋转门、自动门、推拉门、道路、井口、广场、排水沟、停车场、车库、公共标志、公共卫生间、厅、堂、平台、避难层、绿化地、花坛等；

7.1.1.2 物业服务企业对建筑物共有部分，应进行日常管理和维修保养服务，确保物业共用部位使用功效完善、完好和安全，并尽可能满足业主专有部分服务；

7.1.1.3 应建立并保管建筑物共有部分检修和保养统计服务资料，服务区域内物业完好率应达成对应等级要求。

一级：

7.1.1.4 服务区域物业共用部位完好率应在 98%以上。

二级：

7.1.1.5 服务区域物业共用部位完好率应在 96%以上。

三级：

7.1.1.6 服务区域物业共用部位完好率应在 95%以上。

四级：

7.1.1.7 服务区域物业共用部位完好率应在 92%以上。

五级：

7.1.1.8 服务区域物业共用部位完好率应在 90%以上。

7.2 物业巡检

7.2.1 每日应最少 1 次巡视服务区楼房单元门、共用通道及门窗、玻璃、路灯等其它共用部位设施；

7.2.2 每七天应检验1次物业楼宇顶部情况及卫生情况，墙体共用管道、给排水设施、楼宇多种隶属固定设施等使用情况。如有异常情况，填写检验表；

7.2.3 每六个月应检验巡视 1 次建筑物主体结构、共用部位、地下建筑部位，围墙设施和共有设施设备、道路、绿地等完好情况，填写检验表；

7.2.4 每十二个月应对服务区域建筑物共有部分情况全方面检验一次，对建筑物完损程度及对符合避雷规范要求做出评价；

7.2.5 依据特殊情况（如异常危害性天气、特殊季节等）需要，临时安排对服务区关键建筑部位和关键设施设备进行针对性检验；

7.2.6 应建立检验统计归档制度并对各项检验出现缺点立即进行修复。

7.3 共有部分维护

7.3.1 基础要求

7.3.1.1 依据建筑物实际使用年限和巡查房屋共用部位使用情况、损伤情况，属于日常维护按要求时间给维护，属于小修范围，立即组织修复，属于大、中修范围，立即编制计划组织维修；

7.3.1.2 建筑物外墙出现安全隐患，违反改建、装修和使用功效等政府相关要求，出现危害公共利益或其它业主正当权益等情况时，应采取方法纠正，使用合理手段处理

7.3.1.3 建筑物共有部位或设施遭人为损坏，应要求相关责任人负责修复或赔偿；

7.3.1.4 关键维护项目要有工作统计。

7.3.2 共有部分维护

7.3.2.1 建筑物外墙出现有影响外观裂缝、空鼓、脱落、凸凹现象等和出现乱涂、乱画、乱张贴等影响外观情况时，应立即到位组织维护、处理；

7.3.2.2 建筑物户外设置物（招牌、广告牌、霓虹灯等）和空调安装、防盗网安装、阳台封闭等应符合政府部门或业主规约要求，违规应立即劝阻和阻止，阻止无效应立即书面向相关主管部门汇报；

7.3.2.3 物业公用通道内墙面，应保持无显著剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖等应平整不起壳、无遗缺，修补墙面粉刷层及面砖应保持和原墙面色差、材质基础一致；

7.3.2.4 建筑物多种旋转门、自动门、推拉窗等及多种门、窗口玻璃，应无损坏、破碎、裂纹等情况，结构、五金配件完好，门、窗开闭灵活，密封性良好，开关无异常响声，功效完好；

7.3.2.5 建筑物屋顶、管道、排水沟、地漏水、墙面排水管、室外排水管道等应确保排水通畅，发觉有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损等损坏现象，应立即修复

7.3.2.6 道路、活动广场、停车场、地下车库等，应保持路面或墙面平整、无开裂、松动和无积水、渗漏等现象，窞井、积水井不漫溢，积水井、窞井盖等无缺损；

7.3.2.7 避难层、平台等应确保避难设施完好，无损坏、地面平整、密封层良好，排水沟通畅，无堵塞、障碍物等；

一级：

7.3.2.8 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换新木件应 1 年油饰 1 次；

7.3.2.9 物业天面、外墙和楼梯间等设施应保持安全、清洁，每3年修缮或粉刷1次，每十二个月清洗1次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每2年最少修缮或粉刷1次。

二级：

7.3.2.8 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换新木件应2年油饰1次；

7.3.2.9 物业天面、外墙和楼梯间等设施每4年修缮或粉刷1次，每2年清洗1次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每十二个月最少修缮或粉刷1次。

三级：

7.3.2.8 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换新木件应2年油饰1次；

7.3.2.9 建筑物天面、外墙和楼梯间等设施每5年修缮或粉刷1次，每2年清洗1次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每3年最少修缮或粉刷1次。

四级：

7.3.2.8 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换新木件应3年油饰1次；

7.3.2.9 物业天面、外墙和楼梯间等设施每5年最少修缮或粉刷1次，每2年清洗一次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每3年最少修缮或粉刷1次。

五级：

7.3.2.8 木门窗、封檐板、木栏杆等，出现油漆起皮、剥落或更换新木件应3年油饰1次；

7.3.2.9 物业天面、外墙和楼梯间等设施每6年最少修缮或粉刷1次，每3年清洗一次，楼梯、公共通道等设施应保持完好、无损坏，每4年最少修缮或粉刷一次。

7.4 专有部分维修

一级：

7.4.1 受理业主或物业使用人报修，急修15分钟内应抵达现场，小修1个工作日、急修6小时内应维修完成，小修、急修立即率应达成100%，返修率1%以下；

二级：

7.4.1 受理业主或物业使用人报修，急修 30 分钟内应抵达现场，小修 1.5 个工作日、急修 8 小时内应处理完成，小修、急修立即率应达成 95%，返修率 1.5% 以下；

三级：

7.4.1 受理业主或物业使用人报修，急修 30 分钟内应抵达现场，小修 2 个工作日、急修 12 小时内应维修完成，小修、急修立即率应达成 90%，返修率 2% 以下；

四级：

7.4.1 受理业主或物业使用人报修，急修 45 分钟内应抵达现场，小修 3 个工作日、急修 12 小时内应维修完成，小修、急修立即率应达成 85%，返修率 2.5% 以下；

五级：

7.4.1 受理业主或物业使用人报修，急修 45 分钟内应抵达现场，小修 4 个工作日、急修二十四小时内应维修完成，小修、急修立即率应达成 80%，返修率 3% 以下；

7.5 装修管理

7.5.1 基础要求

7.5.1.1 应建立完善装修管理制度和装修档案；

7.5.1.2 装修期内应进行日常管理，装修建筑物垃圾 2 日内处理。

一级：

7.5.1.3 受理业主物业装修申请，应在 1 个工作日内给出立案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》；

7.5.1.4 应每日巡查装修情况 2 次，并填写巡查统计，巡查过程中发觉违反装修管理制度行为、现象应立即劝阻、阻止。如阻止无效，汇报业主和相关主管部门处理，并做好统计存档；

7.5.1.5 装修结束后，应在 1 个工作日内组织进行装修检验，检验内容关键为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检验不合格，按相关要求处理。

二级：

7.5.1.3 受理业主物业装修申请，应在 1 个工作日内给出立案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》；

7.5.1.4 每日应巡查装修情况 2 次，并填写巡查统计，巡查过程中发觉违反装修管理制度行为、现象应立即劝阻、阻止。如阻止无效，汇报业主和相关主管部门处理，并做好统计存档；

7.5.1.5 装修结束后，应在 2 个工作日内组织进行装修检验，检验内容关键为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等。如检验不合格，按相关要求处理。

三级：

7.5.1.3 受理业主物业装修申请，应在 2 个工作日内给出立案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》；

7.5.1.4 每日应巡查装修情况 1 次，并填写巡查统计，巡查过程中发觉违反装修管理制度行为、现象应立即劝阻、阻止。如阻止无效，汇报业主和相关主管部门处理，并做好统计存档；

7.5.1.5 装修结束后，应在 2 个工作日内组织进行装修检验，检验内容关键为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等。如检验不合格，按相关要求处理。

四级：

7.5.1.3 受理业主物业装修申请，应在 2 个工作日内给出立案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》；

7.5.1.4 每日应巡查装修情况 1 次，并填写巡查统计，巡查过程中发觉违反装修管理制度行为、现象应立即劝阻、阻止。如阻止无效，汇报业主和相关主管部门处理，并做好统计存档；

7.5.1.5 装修结束后，应在 3 个工作日内组织进行装修检验，检验内容关键为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检验不合格，按相关要求处理。

五级：

7.5.1.3 受理业主物业装修申请，应在 3 个工作日内给出立案意见，并签定《室内装饰装修管理服务协议》；

7.5.1.4 每 2 日应巡查装修情况 1 次，并填写巡查统计，巡查过程中发觉违反装修管理制度行为、现象应立即劝阻、阻止，如阻止无效，汇报业主和相关主管部门处理，并做好统计存档；

7.5.1.5 装修结束后，应在 4 个工作日内组织进行装修检验，检验内容关键为是否违章装修、是否损坏公共设施设备等，如检验不合格，按相关要求处理。

7.6 标识管理

7.6.1 物业服务区域内应建立健全标识管理制度；

7.6.2 物业服务区域内多种标识、标牌应清楚，服务区主出入口应设有服务区平面示意图，关键路口应在显露位置设有路标；

7.6.3 物业组团应有完整幢、单元（门）、楼层、户门标号等标志。

8. 共用设施、设备维护

8.1 基础要求

8.1.1 应建立健全共用设施、设备管理要求，维护保养措施，运行管理制度，安全操作规程和应急操作预案等规章制度，并对应急操作预案每十二个月最少演练1次；

8.1.2 应建立完整设施设备档案资料，设施设备标识应齐全；

8.1.3 由专业人员负责制订管理和实施保养计划，统计设备运行保养维护统计，按要求持合格证上岗；

8.1.4 设备用房内照明符合相关要求，使用警示标识完善，墙面平整、干燥、没有污迹，地面平坦、干燥、防滑、无积尘，物品摆放整齐，无杂物，设备运行防护应无缺点，消防灭火设备（或器件）功效有效，其配置符合相关要求；

8.1.5 对设备设施停机维修保养，应尽可能安排在不影响业主、物业使用人正常使用时间段内进行，并提前通知业主和物业使用人；

8.1.6 物业服务区域或公共道路、场所等，严禁堆放有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或违禁物品，工业厂区配有合格设施例外。

8.2 道路、停车场（库）

一级：

8.2.1 每三个月进行一次全方面维修养护，保持服务区域道路通畅，路面平坦整齐，排水通畅，路牙无破损松动，整齐美观；

8.2.2 停车场、地下车库内消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功效完好，通道通畅，配置消防设备，各类行车、停车标识完善，电脑IC卡管理系统和车辆进出统计保留完好。

二级：

8.2.1 每六个月进行一次全方面维修养护，保持服务区域道路通畅，路面平坦整齐，排水通畅，路牙无破损松动，整齐美观；

8.2.2 停车场、地下车库内消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功效完好，通道通畅，配置消防设备，各类行车、停车标识完善，电脑IC卡管理系统和车辆进出统计保留完好。

三级：

8.2.1 每六个月进行一次全方面维修养护，保持服务区域道路通畅，路面平坦整齐，排水通畅，路牙无破损松动；

8.2.2 停车场、地下车库内消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功效完好，通道通畅，配置消防设备，各类行车、停车标识完善，电脑IC卡管理系统和车辆进出统计保留完好。

四级：

8.2.1 每十二个月进行一次全方面维修养护，保持服务区域道路通畅，路面平坦整齐，排水通畅，路牙无破损松动；

8.2.2 停车场、地下车库内消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功效完好，通道通畅，配置消防设备，各类行车、停车标识完善，统计卡管理系统和车辆进出统计保留完好。

五级：

8.1.1 每十二个月进行一次全方面维修养护，保持服务区域道路通畅，路面平坦整齐，排水通畅，路牙无破损松动；

8.1.2 停车场、地下车库内消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功效完好，通道通畅，配置消防设备，有各类行车、停车标识，统计卡管理系统和车辆进出统计保留完好。

8.3 会所服务管理

8.3.1 物业有会所设施，对会所日常维护、保养应有完善配套性管理制度，多种健身设施使用方法及安全提醒标识配置齐全，消防设施完善，天天对会所设施、设备检验1次；

8.3.2 确保经营时间，按时开放会所娱乐设施，做好收款帐目、工作登记；

8.3.3 每个月对会所娱乐设施进行1次全方面检验。

8.4 电梯运行和管理

一级：

8.4.1 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养协议完备，持有专业技术资格维修保养人员才能进行维修作业；

8.4.2 确定合理电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢整齐；

8.4.3 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感好，平层正确，轿厢通风，风机无噪音，照明良好；

8.4.4 可聘用专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检验及保养，依据检验计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备，和对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全方面检验和维护保养；

8.4.5 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为25mm，门厅锁啮合应大于7mm，层门外面不许可能用手把门拨开；门扇下端距地坎应为5—8mm，门垂直误差小于0.5mm；

8.4.6 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业服务人员应在5分钟内抵达现场应急处理；电梯发生通常故障，专业维修人员15分钟内抵达现场修理；单台电梯困人故障率不超出每十二个月2次。

二级：

8.4.1 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养协议完备，持有专业技术资格维修保养人员才能进行维修作业；

8.4.2 确定合理电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢整齐；

8.4.3 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感好，平层正确，轿厢通风，风机无噪音，照明良好；

8.4.4 可聘用专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检验及保养，依据检验计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备，和对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全方面检验和维护保养；

8.4.5 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为25mm，门厅锁啮合应大于7mm，层门外面不许可能用手把门拨开，门扇下端距地坎应为5—8mm，门垂直误差小于0.5mm；

8.4.6 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业管理人员应在5分钟内抵达现场应急处理；电梯发生通常故障，专业维修人员20分钟内抵达现场修理；单台电梯困人故障率不超出每十二个月2次。

三级：

8.4.1 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养协议完备，持有专业技术资格维修保养人员才能进行维修作业；

8.4.2 确定合理电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢整齐；

8.4.3 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感很好，平层正确，轿厢通风，风机无噪音，照明良好；

8.4.4 可聘用专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检验及保养，依据检验计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备，和对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全方面检验和维护保养；

8.4.5 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为25mm，门厅锁啮合应大于7mm，层门外面不许可能用手把门拨开，门扇下端距地坎应为5—8mm，门垂直误差小于0.5mm；

8.4.6 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业管理人员应在10分钟内抵达现场应急处理；电梯发生通常故障，专业维修人员30分钟内抵达现场修理；单台电梯困人故障率不超出每十二个月3次。

四级：

8.4.1 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养协议完备，持有专业技术资格维修保养人员才能进行维修作业；

8.4.2 确定合理电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢整齐；

8.4.3 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感很好，平层正确，轿厢通风，风机无噪音，照明良好；

8.4.4 可聘用专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检验及保养，依据检验计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备；和对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全方面检验和维护保养；

8.4.5 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为25mm，门厅锁啮合应大于7mm，层门外面不许可能用手把门拨开，门扇下端距地坎应为5—8mm；门垂直误差小于0.5mm；

8.4.6 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业管理人员应在10分钟内抵达现场应急处理；电梯发生通常故障，专业维修人员40分钟内抵达现场修理；单台电梯困人故障率不超出每十二个月3次。

五级：

8.4.1 电梯准用证、安全运行许可证、维修保养协议完备，持有专业技术资格维修保养人员才能进行维修作业；

8.4.2 确定合理电梯运行时间，轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监视等设备和配件保持完好，轿厢无污物；

8.4.3 电梯运行稳定，开关门灵活，舒适感很好，平层正确，照明很好；

8.4.4 可聘用专业维修保养单位进行日、周、月、季、年度检验及保养，依据检验计划对电器控制箱、机房、轿厢、井道、底坑、层门等部位和设备；和对电梯曳引主机、减速器等系统部、附件及厢门机构等各项设备，进行全方面检验和维护保养；

8.4.5 保持电梯轿箱门刀对厅门地坎间隙为5—8mm，轿箱地坎对门厅地坎间隙应为25mm，门厅锁啮合应大于7mm，层门外面不许可能用手把门拨开，门扇下端距地坎应为5—8mm，门垂直误差小于0.5mm，

8.4.6 发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业管理人员应在15分钟内抵达现场应急处理；电梯发生通常故障，专业维修人员40分钟内抵达现场修理；单台电梯困人故障率不超出每十二个月5次。

8.5 公用娱乐设施

一级:

8.5.1 天天对娱乐设施巡视 1 次，每个月对健身活动器材进行巡查，每三个月进行安全性能评定。确保设施设备正常使用，无安全隐患。

二级:

8.5.1 每二天对娱乐设施巡视 1 次，每个月对健身活动器材进行巡查，每三个月进行安全性能评定，确保设施设备正常使用，无安全隐患。

三级:

8.5.1 每三天对娱乐设施巡视 1 次，每 2 个月对健身活动器材进行巡查，每三个月进行安全性能评定。确保设施设备正常使用，无安全隐患。

四级:

8.5.1 每四天对娱乐设施巡视 1 次，每三个月对健身活动器材进行巡查，每三个月进行安全性能评定。确保设施设备正常使用，无安全隐患。

五级:

8.5.1 每五天对娱乐设施巡视 1 次，每三个月对健身活动器材进行巡查。确保设施设备正常使用，无安全隐患。

8.6 共用空调设施

一级:

8.6.1 对共用空调系统维护保养，应该根据该设备要求维护频次进行。定时对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱等设备进行检验保养；

8.6.2 日常开机进行检验、测试运行和安全控制功效，统计运行参数，分析运行情况。设有防鼠、虫方法，滤网清洁，转动系统无异响，电机风扇冷却效果正常，冷却塔及隶属设施功效确保正常运行；

8.6.3 日常运行空调水泵电机绕组保持温度小于 70℃，正常状态下外壳温度保持 30—50℃，电机轴承温度保持小于 80℃；

8.6.4 空调系统多种管道完好，阀件及仪表齐备，标识完善，无跑、冒、滴、漏现象，如有故障按时修复；

8.6.

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/068057022102006101>