

ICS 03.080

CCS A12

# DB4101

## 郑州市地方标准

DB4101/T 25.1—2021

### 物业服务规范 第1部分：通则

2021 - 12 - 31 发布

2022 - 03 - 31 实施

郑州市市场监督管理局 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
4 基本要求 .....	1
5 服务内容 .....	3
6 基础服务要求 .....	3
7 特约服务要求 .....	4
8 服务评价与改进 .....	4
附录 A（规范性） 客户服务要求 .....	6
附录 B（规范性） 房屋与公共设施设备运行维护要求 .....	8
附录 C（规范性） 秩序维护服务要求 .....	15
附录 D（规范性） 公共区域环境卫生服务要求 .....	16
附录 E（规范性） 公共绿化管理要求 .....	17
附录 F（规范性） 突发事件应急服务要求 .....	18
参考文献 .....	19

## 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。

本文件是DB4101/T 25《物业服务规范》的第1部分。DB4101/T 25已经发布以下部分：

——第1部分：通则；

——第2部分：住宅。

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。

本文件由郑州市住房保障和房地产管理局提出并归口。

本文件起草单位：郑州市住房保障和房地产管理局、郑州市物业维修基金管理中心、郑州市物业管理指导中心、郑州市物业管理协会、中国标准化研究院、河南建业物业管理有限公司、河南万厦物业管理有限公司、楷林商务服务集团有限公司、鑫苑科技服务集团有限公司、郑州市永威物业服务有限公司、郑州新世纪物业服务有限公司。

本文件主要起草人：赵红军、杨智威、赵鲜玲、苗吉寅、季朝、陈黎平、尹兴利、王刚、雷鸣、李家璋、黄海波、刘雪峰、夏卫刚、王岩、张羚童、郑超、任振祥、杨虎威、程建颖、侯韩芳、张艺、牛向刚、苏丽荣、曹飞飞、李亚丽、高秀霞、王研博、黄金甫、王卉、韩伟华、董新梅。

# 物业服务规范 第1部分：通则

## 1 范围

本文件规定了物业服务规范的术语和定义、基本要求、服务内容、基础服务要求、特约服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于郑州市行政区域内物业服务企业提供的物业服务活动，其他物业服务主体可参照执行。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 业主

房屋的所有权人。

### 3.2

#### 物业服务

业主选聘物业服务企业按照合同约定，由物业服务企业对物业管理区域内的建筑物及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

### 3.3

#### 特约服务

物业服务企业依据业主或物业使用人实际需求所提供的超出物业服务合同约定以外的服务活动。

### 3.4

#### 共用设施设备

物业管理区域内，由业主共有共用的电梯、照明设施、电力设备安全外护栏、天线、上下水管道、落水管、沟渠、池、井、消防设施、电子监控设施、共用设施设备用房等。

### 3.5

#### 物业管理用房

所有权归全体业主共有，仅供物业管理相关活动使用的房屋。

### 3.6

#### 承接查验

承接物业管理项目前，物业服务企业和建设单位或业主委员会按照国家相关规定和物业服务合同或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、物业服务费预收或拖欠情况以及相关档案资料等进行检查和验收的活动。

## 4 基本要求

### 4.1 物业服务企业

4.1.1 建设单位或业主方应按照《河南省物业管理条例》的标准配置物业管理用房，应具备通风、采光条件和简单装修，按规划要求使用，不得擅自改变用途。

4.1.2 物业服务企业应提供并维护所需的设施、设备及各类用品，以满足物业服务需求。

4.1.3 物业服务企业的公示信息包括并不限于物业服务企业营业执照、服务项目基本情况、服务标准、收费标准、利用物业共有部分、共用设施设备经营及收益情况、专项维修资金使用情况等信息。

4.1.4 宜利用科技手段，提高物业服务的智慧化水平，为业主或物业使用人提供便捷、优质的服务。

4.1.5 应根据物业服务特点，对房屋与共用设施设备管理、公共绿化管理、公共区域环境卫生服务、客户服务、秩序维护服务、突发事件应急服务等内容规定明确的工作程序和要求。

4.1.6 应建立教育培训体系，制定培训计划，组织从业人员认真学习，并有相应的培训、考核资料和记录。

## 4.2 从业人员

4.2.1 应配备所需的岗位人员。人员能力应与物业服务项目相适应。

4.2.2 从业人员应参加物业管理相关法律法规知识培训与专业技能培训，经考核合格后方可上岗。

4.2.3 专业人员应持有与其岗位相应的岗位技能证书，特种设备作业人员、消防中控室操作人员等特殊岗位作业人员应按国家相关法律法规规定持证上岗。

## 4.3 财务管理

4.3.1 建立健全财务管理制度，账目清晰。

4.3.2 成本核算、费用公示及收支情况符合规定要求。

4.3.3 专项维修资金应单独立账、专款专用。资金使用、分摊、成本核算及收支情况应有审计报告，审计结果向业主大会报告。

4.3.4 利用共有部位、共用设施设备经营所得收益应单独立账。

## 4.4 档案管理

4.4.1 应把物业开发和管理活动中形成的文字、图像、声音以及其他形式的载体等原始资料妥善保存。

4.4.2 应根据实际情况需要进行分类，包括但不限于：

- a) 物业权属资料、技术资料 and 验收文件；
- b) 业主或物业使用人信息档案；
- c) 行政、人事档案；
- d) 培训档案；
- e) 财务档案；
- f) 公共区域秩序维护档案；
- g) 公共区域环境管理档案；
- h) 设备设施运行、维护、管理档案；
- i) 客户服务档案。

4.4.3 应根据档案性质、类型、常用程度，采取相应措施进行管理，保护业主或物业使用人隐私、商业秘密和其他不宜公开的信息。

4.4.4 应建立档案收集、整理、保管、检索、应用以及查验、鉴定和销毁制度。

4.4.5 宜采用数字化技术管理物业档案。

## 4.5 风险管理

4.5.1 应建立风险识别、排查以及处理机制，并结合现场管理的情况，定期开展相关工作。

4.5.2 应建立突发事件的处理机制和应急预案，并定期组织培训和演练。

4.5.3 应建立各类突发事件、公共事件报告机制，第一时间上报相关部门，并结合事件的处置情况，对机制进行完善和补充。

4.5.4 可通过购买公众责任险、雇主责任险等方式分散风险。

#### 4.6 外包服务商管理

应明确外包服务供应商的服务标准、工作流程等事项，开展服务检查和监管。

#### 4.7 承接查验

4.7.1 物业服务企业和建设单位或业主委员会应签订承接查验协议，明确承接查验的基本内容、各方权利义务、存在问题的解决方式及其时限、违约责任等事项。

4.7.2 接收移交资料包括：竣工验收资料，共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等。

### 5 服务内容

#### 5.1 基础服务

包含但不限于：

- a) 客户服务；
- b) 房屋与共用设施设备运行维护；
- c) 秩序维护服务；
- d) 公共区域环境卫生服务；
- e) 公共绿化管理；
- f) 突发事件应急服务。

#### 5.2 特约服务

包含但不限于：

- a) 会务服务；
- b) 房屋租赁出售等中介代理服务；
- c) 入户维修服务；
- d) 洗衣服务；
- e) 洗车服务；
- f) 居家养老。

### 6 基础服务要求

#### 6.1 客户服务

6.1.1 应设置客户服务中心，建立客户服务诉求处理机制。

6.1.2 定期收集业主意见和建议，接受业主的监督。

6.1.3 具体要求详见附录 A。

#### 6.2 房屋与共用设施设备运行维护

6.2.1 房屋与共用设施设备根据实际使用年限和共有部位的使用状况，属于日常维护的及时组织修

复；需要使用专项维修资金的，按照相关要求，向主管部门申请后进行维修。

6.2.2 出现违反建筑规划设计及使用要求、危害公共利益或其他业主合法权益等情况时，应采取纠正措施，并报相关部门。

6.2.3 水、电、气、暖、有线电视、通讯等专业经营设施设备运行、维护、养护、更新的，按照有关法律法规规定执行，专业经营单位委托物业服务企业管理的参照此文件。

6.2.4 具体要求详见附录 B。

### 6.3 秩序维护服务

6.3.1 应明确秩序服务标准，制定秩序维护方案。

6.3.2 应加强日常巡查，设置警示标识等合理措施保护业主的人身安全，预防和排除安全隐患。

6.3.3 具体要求详见附录 C。

### 6.4 公共区域环境卫生服务

6.4.1 各类环境卫生管理制度及年度工作计划完善。

6.4.2 制定符合项目特点的保洁服务方案。

6.4.3 保洁面积清晰、保洁人员配置合理、责任区域明确。

6.4.4 保洁设施设备、工具、清洁材料的配置合理，设备、工具、清洁材料的台账完善。

6.4.5 保洁使用的各类清洁剂应符合相关标准规定。

6.4.6 具体要求详见附录 D。

### 6.5 公共绿化管理

6.5.1 应根据绿化特色和绿化要求，明确服务标准，制定绿化养护方案。

6.5.2 具体要求详见附录 E。

### 6.6 突发事件应急服务

6.6.1 应制定突发事件应急服务预案，定期组织培训和演练。

6.6.2 具体要求详见附录 F。

## 7 特约服务要求

7.1 应公示特约服务事项、服务标准和收费标准等。

7.2 应根据约定提供相应的服务。

7.3 服务人员应具备相应的职业资质和工作能力。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 评价

#### 8.1.1 评价要求

8.1.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制，确保服务达到标准要求。

8.1.1.2 保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

#### 8.1.2 评价方式

8.1.2.1 根据物业服务企业和物业服务项目的实际情况选择适宜的评价方式，评价方式包括客户评价、企业评价和第三方评价等。

8.1.2.2 客户评价：

- 客户满意度、满意率评价；
- 与客户的主动沟通；
- 信息分析。

8.1.2.3 企业评价：

- “神秘顾客”暗访；
- 内部质量检查与审核。

8.1.2.4 第三方评价：

- 认证机构的评审与监督审核；
- 专业机构的满意度调查；
- 行业组织的评优评先。

8.1.3 评价程序

根据实际情况实施评价，主要包括以下步骤：

- 建立评价机制；
- 成立评价组织；
- 制定评价方案；
- 评价实施；
- 数据分析与编写评价报告；
- 评价结果处理。

8.2 改进

8.2.1 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

8.2.2 及时处理业主或物业使用人投诉、建议，并对处理结果进行回访。

附 录 A  
(规范性)  
客户服务要求

客户服务应符合表A.1的要求。

表 A.1 客户服务要求

服务项目		服务要求
客户诉求处理	报事	1. 设立报事电话及其他报事渠道并进行公示 2. 建立客户报事管理流程，客户报事信息应形成相应的记录并存档 3. 形成客户报事处理标准，并将处理结果进行存档，内部应可追溯
	咨询、建议	1. 宜当场给予答复，当场无法回复的，可约定回复时间 2. 跟踪落实不能立即解答的问题，按约定时间回复客户
	报修	1. 反馈相关部门处理，日常维修应按与客户约定的时间到达，紧急维修应在规定时间内到达现场 2. 应跟进处理进度，必要时进行回访
	投诉	1. 建立投诉处理流程，设定投诉处理时限 2. 宜设立专职或兼职人员，负责收集客户投诉及时处理进度及结果反馈给客户 3. 安抚客户情绪，详细了解投诉事由，能处理的应立即处理，不能立即解决的，应告知客户原因，并反馈相关部门处理 4. 跟进客户投诉处理进度，投诉处理完成后进行回访 5. 客户投诉的处理过程应有相应记录，内容可追溯
客户业务办理	缴费服务	1. 明确告知客户缴费标准、名目和金额，并解答客户咨询和疑惑 2. 按照实际缴费金额给客户开具发票 3. 宜用信息化手段，提供便利的支付方式
客户关系管理	客户信息管理	1. 建立业主档案，并及时对业主档案进行更新 2. 企业宜通过物业信息化软件对业主线上档案进行管理 3. 应建立客户信息保密机制
	装修管理	1. 建立装饰装修管理相关制度、流程、要求 2. 业主或物业使用人装修前，应办理装修手续 3. 制定巡检标准，并记录 4. 装修管理资料应归档保存 5. 装修完毕后，应与业主共同对是否符合装修管理规定进行查验，并形成书面记录 6. 如发现违规装修情况，应制止，并及时上报有关部门

表 A.1 客户服务要求（续）

服务项目		服务要求
客户关系 管理	客户沟通	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立与客户等定期沟通机制形成客户沟通、问题处理、问题反馈、持续改进路径等流程客户沟通过程宜形成相应的记录</li> <li>2. 宜通过上门服务、客户接待、服务回访等方式识别客户需求</li> <li>3. 利用互联网、服务热线、入户等方式构建与客户双向沟通渠道</li> <li>4. 宜通过客户恳谈会、客户满意度调查、上门拜访、文化活动等形式增强客户关系</li> <li>5. 宜建立客户走访制度</li> <li>6. 使用文明礼貌用语</li> </ol>
	客户评价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应建立客户评价机制及流程</li> <li>2. 可以通过发放调查问卷、上门拜访、委托第三方机构等方式开展满意度测评</li> <li>3. 对满意度调查结果进行分析，制定相应的服务改进方案</li> </ol>
	精神文明 建设	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应制定社区精神文明建设方案，内容包括但不限于：管理区域内精神文明宣传、志愿服务者、公益活动、社区文化活动等</li> <li>2. 各类活动应有相应的记录，并进行归档</li> </ol>

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/167122005011010003>