

物业服务导则

(征求意见稿)

住房和城乡建设部

2016 年 3 月

目 录

1 居住物业服务.....	5.....
1.1 基础管理服务.....	5.....
1.1.1 物业项目资料.....	5.....
1.1.2 承接查验手续.....	5.....
1.1.3 管理规约制度.....	5.....
1.1.4 物业服务合同.....	6.....
1.1.5 住宅专项维修资金制度.....	6.....
1.1.6 管理服务制度.....	6.....
1.1.7 档案管理.....	7.....
1.1.8 突发事件应急机制.....	7.....
1.1.9 员工培训和企业形象.....	7.....
1.1.10 客户服务管理.....	8.....
1.1.11 社区文化建设.....	8.....
1.1.12 沟通报告机制.....	8.....
1.2 房屋共用部位管理.....	9.....
1.2.1 标识系统和维保资料.....	9.....
1.2.2 共用部位使用管理.....	9.....
1.2.3 房屋外观状况.....	9.....
1.2.4 室外附加设施管理.....	9.....
1.2.5 装饰装修管理.....	10.....
1.2.6 日常巡视、检查与管理.....	10.....
1.3 共用设施设备运行、维修和养护.....	10.....
1.3.1 共用设施设备管理和运行状况.....	10.....
1.3.2 室外共用管线、管道和道路管理.....	11.....
1.3.3 设备机房管理.....	11.....
1.3.4 供电系统管理.....	11.....
1.3.5 弱电系统管理.....	12.....
1.3.6 电梯系统管理.....	12.....
1.3.7 给排水系统管理.....	12.....
1.3.8 避雷系统管理.....	13.....
1.3.9 消防系统管理.....	13.....

1.4	公共秩序维护.....	13.....
1.4.1	秩序维护管理.....	13.....
1.4.2	交通秩序管理.....	14.....
1.4.3	消防安全管理.....	14.....
1.5	环境管理服务.....	14.....
1.5.1	保洁服务.....	14.....
1.5.2	绿化养护管理.....	15.....
1.6	创新、效益与业主评价.....	15.....
1.6.1	服务创新.....	15.....
1.6.2	经营效益.....	16.....
1.6.3	业主满意.....	16.....
2	公共物业服务.....	17.....
2.1	基础管理服务.....	17.....
2.1.1	物业项目资料.....	17.....
2.1.2	承接查验手续.....	17.....
2.1.3	管理规约（公众管理）制度.....	17.....
2.1.4	物业服务合同.....	17.....
2.1.5	物业维修、更新和改造费用保障.....	18.....
2.1.6	管理服务制度.....	18.....
2.1.7	档案管理.....	19.....
2.1.8	突发事件应急机制.....	19.....
2.1.9	员工培训和企业形象.....	19.....
2.1.10	客户服务管理.....	19.....
2.1.11	沟通报告机制.....	20.....
2.2	物业共用部位管理.....	20.....
2.2.1	标识系统和维保资料.....	20.....
2.2.2	共用部位使用管理.....	20.....
2.2.3	物业外观状况.....	21.....
2.2.4	室外附加设施管理.....	21.....
2.2.5	装饰装修管理.....	21.....
2.2.6	日常巡视、检查与管理.....	22.....
2.3	共用设施设备运行、维修和养护.....	22.....
2.3.1	共用设施设备管理和运行状况.....	22.....
2.3.2	室外共用管线、管道和道路管理.....	22.....

2.3.3	设备机房管理.....	23
2.3.4	库房管理.....	23
2.3.5	供电系统管理.....	23
2.3.6	弱电系统管理.....	23
2.3.7	电梯系统管理.....	24
2.3.8	给排水系统管理.....	24
2.3.9	避雷系统管理.....	25
2.3.10	消防系统管理.....	25
2.3.11	空调系统管理.....	25
2.4	公共秩序维护.....	26
2.4.1	秩序维护管理.....	26
2.4.2	交通秩序管理.....	26
2.4.3	消防安全管理.....	26
2.5	环境管理服务.....	
2.5.1	保洁服务.....	
2.5.2	绿化养护管理.....	
2.6	创新、效益与客户评价.....	28
2.6.1	服务创新.....	28
2.6.2	经营效益.....	28
2.6.3	客户满意.....	28
3	物业服务质量评价.....	30
3.1	物业服务质量评价参考标准（居住物业）.....	30
3.2	物业服务质量评价参考标准（公共物业）.....	32

1 居住物业服务

1.1 基础管理服务

1.1.1 物业项目资料

物业项目资料应当齐备，具体包括以下内容：

1 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

3 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

4 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

5 物业管理区域划分证明。

1.1.2 承接查验手续

物业承接查验手续应当齐备，具体包括以下内容：

1 共用部位、共用设施设备查验记录；

2 共用部位、共用设施设备交接记录；

3 物业承接查验协议；

4 物业承接查验备案证明。

1.1.3 管理规约制度

管理规约制度应当包括以下内容并符合相应要求：

1 临时管理规约；

2 管理规约和业主大会议事规则；

3 （临时）管理规约和业主大会议事规则的内容符合法律法规的规定；

4 临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议

事规则经业主大会表决通过。

1.1.4 物业服务合同

物业服务合同应当包括以下内容并符合相应要求：

- 1 前期物业服务合同；
- 2 物业服务合同；
- 3 前期物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容；
- 4 物业服务合同符合法律法规的规定，选聘物业服务企业的事项经业主大会表决通过。

1.1.5 住宅专项维修资金制度

物业服务企业应当建立专项维修资金制度并符合相应要求：

- 1 项目按规定交存住宅专项维修资金；
- 2 物业服务企业制定维修资金使用方案并经业主依法表决通过；
- 3 物业服务企业组织实施方案，预算、列支、备案、施工及竣工验收有书面记录；
- 4 维修资金使用情况定期向业主公布，无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为。

1.1.6 管理服务制度

物业服务企业应当建立以下管理服务制度：

- 1 人力资源管理制度；
- 2 财务管理制度；
- 3 合同管理制度；
- 4 房屋维修养护管理制度；
- 5 设施设备维修养护管理制度；
- 6 秩序维护管理制度；

- 7 环境清洁管理制度；
- 8 园林绿化管理制度；
- 9 收费管理制度；
- 10 客户关系管理制度。

1.1.7 档案管理

- 1 房屋设施设备日常维修保养档案实现动态监管；
- 2 业主信息档案实现动态管理；
- 3 档案分类规范，查阅方便；
- 4 档案使用登记手续完备；
- 5 档案存放环境符合规定条件。

1.1.8 突发事件应急机制

- 1 制定消防、消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案；
- 2 制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案；
- 3 应急预案定期演练，并有相应记录。

1.1.9 员工培训和企业形象

- 1 建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划；
- 2 专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）；
- 3 不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；
- 4 服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确；
- 5 企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。

1.1.10 客户服务管理

1 设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、资质证书服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话；

2 有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息；

3 客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；

4 有客户回访制度和记录，投诉处理及时率 100%，并按月进行统计分析；

5 物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；

6 利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收益情况。

1.1.11 社区文化建设

1 社区文化建设有计划，有方案，有措施，有成效；

2 采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养住户的公共道德意识和良好生活习惯；

3 每年开展二次以上的文体娱乐活动，营造和谐的社区氛围；

4 积极组织和参与社区志愿活动，开展社区精神文明建设。

1.1.12 沟通报告机制

1 对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告；

2 主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，共同协调解决物业管理中遇到的问题；

3 协助业主大会筹备工作，建立与业主委员会定期沟通报告的工作例会制度，积极听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。

1.2 房屋共用部位管理

1.2.1 标识系统和维保资料

- 1 主出入口设有小区平面示意图；
- 2 管理区域内交通标志 引导指示牌规范清晰；
- 3 小区组团、栋、单元（门）、户门以及配套公建标识规范清晰；
- 4 建立房屋产权清册；
- 5 房屋维修、保养记录完整；
- 6 房屋使用功能完备，无安全隐患。

1.2.2 共用部位使用管理

- 1 共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象；
- 2 房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。

1.2.3 房屋外观状况

- 1 房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象；
- 2 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。

1.2.4 室外附加设施管理

- 1 室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格统一；
- 2 封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定，手续齐全，样式、规格、色调、材质统一；
- 3 空调、户外防盗网、晾晒架等安装牢固，管线整齐，美观大

4 发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施。

装饰装修管理

1 按相关规定审核住户装修方案，办理装修施工批准手续；

2 签订装饰装修管理服务协议；

3 书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示，装修现场的消防及安全防范措施得当；

4 装修人员出入和装修施工时间有效控制，装修垃圾定点堆放，定时清运；

5 专人每日巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告业主委员会及有关部门；

6 装修验收手续完备，装修档案保存完整。

1.2.6 日常巡视、检查与管理

1 每日巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录；

2 门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面防水性能良好，进出有监管措施。

1.3 共用设施设备运行、维修和养护

1.3.1 共用设施设备管理和运行状况

1 设施设备专业管理人员配置合理，岗位职责明确；

2 建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范；

3 设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；

4 制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；

制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度；

6 制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度；

7 制定并实施专业外包合同全程监管制度；

8 操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范。

室外共用管线、管道和道路管理

1 室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无架空管线；

2 排水排污管道通畅；

3 雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象；

4 道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰。

1.3.3 设备机房管理

1 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；

2 设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确；

3 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求；

4 备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定的范围内。

1.3.4 供电系统管理

1 管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整；

2 受托管理高压供电设备的，变配电室安全警示牌配置齐全，

- 3 后备电源设备定期检测，能够随时启用；
- 4 公共照明正常，设备编号有序。

弱电系统管理

- 1 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；
- 2 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；
- 3 摄像监控图像清晰，按规定时间保存信息备查；
- 4 中央控制室管理实行 24 小时专人值班制度。

1.3.6 电梯系统管理

- 1 准用（合格）证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；
- 2、电梯维修保养合同规范，维保单位的资质符合规定；
- 3、电梯机房通风、照明情况良好，配有平层标志线，专业工具齐全；
- 4、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；
- 5、电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；
- 6、电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后 20 分钟内到达现场。

1.3.7 给排水系统管理

- 1 二次供水水质定期检测，符合卫生标准；
- 2 给排水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善；
- 3 水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整；

水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。

避雷系统管理

- 1 配置避雷设施位置平面图；
- 2 避雷设施定期检查、维护，记录完整。

1.3.9 消防系统管理

- 1 消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；
- 2 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- 3 消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养；
- 4 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整；
- 5 安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目；
- 6 区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

1.4 公共秩序维护

1.4.1 秩序维护管理

- 1 实行封闭式管理的小区，对外来人员、车辆和物品进出实行管理；
- 2 监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求；
- 3 安全监控室及主出入口实行 24 小时值班；
- 4 秩序维护人员配置合理，岗位职责明确；
- 5 安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施。

交通秩序管理

公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话；

2 停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰；

3 固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务；

4 车辆进出发出入证，登记及时，记录完整；

5 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时；

6 机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象；

7 停车场、库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导；

8 发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。

1.4.3 消防安全管理

1 制定消防安全制度，消防安全操作规程；

2 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人；

3 消防中控室实行 24 小时专人值班制度，值班记录完整；

4 消防安全定期巡视检查，消防安全隐患及时整改；

5 定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训；

6 消防演练每年不少于两次，积极动员业主参与。

1.5 环境管理服务

1.5.1 保洁服务

1 保洁人员配置合理，责任区域明确；

2 制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；

3 垃圾实行分类管理，日产日清；

4 保洁设施设备配置合理，工具台账完善；

5 定期对保洁设施设备进行卫生消毒；

管理区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物；

- 7 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁；
- 8 及时清理公共场地、道路的积雪、积水；
- 9 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；
- 10 对公共区域宠物活动实施有效管理。

绿化养护管理

- 1 绿化养护人员配置合理，责任区域明确；
- 2 制定并落实绿化养护计划；
- 3 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善；
- 4 醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理；
- 5 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；
- 6 绿化作业安全防护措施得当；
- 7 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象；
- 8 绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品。

1.6 创新、效益与业主评价

1.6.1 服务创新

1 建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作；

2 建立并运行服务质量管理控制系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控；

3 制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放；

4 建立并推行新型商业模式，通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式，满足业主的个性化需求。

1.6.2 经营效益

- 1 业主交费主动及时，收费率达 95%以上；
- 2 项目两个年度以上持续盈利，经营状况良好。

1.6.3 业主满意

- 1 每年至少开展一次业主满意率调查，调查覆盖率不低于 80%，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评；
- 2 业主满意率应达 95%以上，业主满意指数应达到 80 或比较满意程度以上；
- 3 满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定；
- 4 调查和测评结果有书面报告并向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。

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/755304101044011121>