

云南省住房和城乡建设厅

云建房函〔2019〕132号

云南省住房和城乡建设厅关于印发 《云南省物业服务导则（试行）》的通知

各州、市住房和城乡建设局，物业服务企业：

为进一步加强物业服务行业事中事后监管，加快完善物业服务标准和规范，引导物业服务企业强化行业自律、增强服务意识、创新服务理念、提升服务品质，省住房城乡建设厅制定了《云南省物业服务导则（试行）》（以下简称《导则》）。现将《导则》印发你们，并将有关事项通知如下：

一、《导则》是住宅和非住宅项目物业服务的基本规范。《导则》施行之日起，物业服务企业应对照《导则》进一步规范行业服务行为；《导则》施行前，物业服务合同约定服务内容或标准高于《导则》要求的，单方不得调整；低于《导则》要求的，物业服务企业应当主动自查、整改，主动与业主协商一致，提供质价相符、公开透明的物业服务。物业服务企业新承接项目，所签物业服务合同约定服务标准应主动参照、选择适用《导则》规定相关内容。

二、《导则》是实施物业服务行业自律管理的重要举措，是物业服务市场行为监督检查的重要依据，也是物业服务信用体

系建设的重要内容，各地要积极引导物业服务企业学习、施行好《导则》，并将《导则》的推行情况纳入行业监管重点内容。

三、《导则》自 2019 年 7 月 1 日起施行，内容可在省住房城乡建设厅门户网站下载。推行工作中发现的问题和意见建议，请及时联系。

联系人及电话：柴军，0871—64320767（传真）。

电子邮箱：305764717@qq.com。

附件：云南省物业服务导则（试行）

云南省住房和城乡建设厅

2019 年 6 月 14 日



云南省物业服务导则 (试行)

云南省住房和城乡建设厅

2019 年 6 月

目 录

1 总则.....	1
1.1 宗旨目标.....	1
1.2 基本原则.....	1
1.3 法律法规政策文件.....	1
1.4 适用范围.....	2
1.5 本导则术语和定义.....	2
1.6 选用本导则应综合考虑因素.....	4
2 住宅物业服务.....	5
2.1 基础管理服务.....	5
2.1.1 物业项目资料包括的内容.....	5
2.1.2 物业管理早期介入.....	5
2.1.3 承接查验手续包括的内容.....	5
2.1.4 管理规约和业主大会议事规则.....	6
2.1.5 物业服务合同.....	6
2.1.6 住宅专项维修资金.....	7
2.1.7 物业服务企业应建立的物业服务管理服务制度.....	7
2.1.8 档案管理.....	7
2.1.9 专项服务外包管理.....	8
2.1.10 突发事件应急机制.....	8
2.1.11 员工培训和企业形象.....	8
2.2 房屋共用部位管理.....	9
2.2.1 标识系统管理.....	9
2.2.2 共用部位使用管理.....	9

2.2.3 房屋外观状况.....	9
2.2.4 室外设施管理.....	10
2.2.5 装饰装修管理.....	10
2.2.6 日常巡视检查.....	11
2.3 共用设施设备运行、维修和养护.....	11
2.3.1 共用设施设备管理和运行状况.....	11
2.3.2 室外共用管线和道路.....	12
2.3.3 设备机房.....	12
2.3.4 供电系统.....	12
2.3.5 弱电系统.....	13
2.3.6 电梯系统.....	13
2.3.7 给排水系统.....	14
2.3.8 避雷系统.....	14
2.3.9 消防系统.....	14
2.4 公共秩序维护.....	14
2.4.1 秩序维护.....	15
2.4.2 交通秩序.....	15
2.4.3 停车规范.....	15
2.4.4 新能源汽车管理.....	16
2.4.5 电动单车管理.....	16
2.4.6 消防安全.....	17
2.5 环境管理服务.....	17
2.5.1 保洁服务.....	17
2.5.2 绿化养护.....	18
2.6 客户服务管理.....	19

2.6.1 客户接待与回访	19
2.6.2 收费服务与经营	19
2.6.3 社区文化建设	19
2.6.4 沟通协调机制	20
2.6.5 业主满意调查及服务持续改进	20
2.7 物业服务企业更迭	20
2.7.1 物业服务项目撤出时的资料移交	21
2.7.2 物业用房	21
2.7.3 预收费用	21
2.7.4 移交承接查验	21
3 非住宅物业服务	22
3.1 基础管理服务	22
3.1.1 物业项目资料	22
3.1.2 承接查验手续	22
3.1.3 管理规约（公众管理）制度	22
3.1.4 物业服务合同	23
3.1.5 物业维修、更新和改造费用保障	23
3.1.6 管理服务制度	23
3.1.7 档案管理	24
3.1.8 专项服务外包管理	24
3.1.9 突发事件应急机制	24
3.1.10 员工培训和企业形象	25
3.2 物业共用部位管理	25
3.2.1 标识系统管理	25
3.2.2 共用部位使用管理	25

3.2.3	物业外观状况.....	26
3.2.4	室外设施管理.....	26
3.2.5	装饰装修管理.....	26
3.2.6	日常巡视检查.....	27
3.3	共用设施设备运行、维修和养护.....	27
3.3.1	共用设施设备管理和运行状况.....	27
3.3.2	室外共用管线和道路.....	28
3.3.3	设备机房.....	28
3.3.4	库房.....	28
3.3.5	供电系统.....	29
3.3.6	弱电系统.....	29
3.3.7	电梯系统.....	29
3.3.8	给排水系统.....	30
3.3.9	避雷系统.....	30
3.3.10	消防系统.....	31
3.3.11	空调系统.....	31
3.3.12	锅炉系统.....	31
3.3.13	节能减排措施.....	32
3.4	公共秩序维护.....	32
3.4.1	秩序维护.....	32
3.4.2	交通秩序.....	33
3.4.3	停车规范.....	33
3.4.4	新能源汽车管理.....	33
3.4.5	电动单车管理.....	33
3.4.6	消防安全.....	34

3.5 环境管理服务.....	34
3.5.1 保洁服务.....	34
3.5.2 绿化养护.....	35
3.6 客户服务管理.....	36
3.6.1 客户接待与回访.....	36
3.6.2 收费服务与经营.....	37
3.6.3 沟通协调机制.....	37
3.6.4 业主满意调查及服务持续改进.....	37
3.7 物业服务企业更迭.....	38
3.7.1 物业服务项目撤出时的资料移交.....	38
3.7.2 物业用房.....	38
3.7.3 预收费用.....	38
3.7.4 移交承接查验.....	38

1 总 则

1.1 宗旨目标

为规范物业管理活动，提升物业服务水平，健全行业参照体系，促进行业健康发展，保障参与各方权益，制定本导则。

1.2 基本原则

（1）专业性原则：针对物业服务的特点和难点，通过运用行业特有的专业技能和方法，实现物业服务在设施管理、资产管理、环境管理、客户关系管理和客户服务管理等方面的专业价值。

（2）普适性原则：针对物业服务发展水平的地区不平衡性和服务主体广泛性，通过制订普遍适用的服务内容、范围和标准，实现对物业服务企业、业主、使用人等不同主体的全方位指导。

（3）规范性原则：针对物业服务无形性和差异性，通过总结具有代表性的做法和经验，形成具有可操作性的统一规范，实现物业服务和管理的规范化、标准化和示范效应。

（4）激励性原则：针对优质物业服务供应不足的现状，通过展示具有挑战性的服务标准，鼓励物业服务企业争先创优，实现市场公平竞争的品牌效益。

（5）创新性原则：针对传统物业服务简单初级的现状，通过提倡推广运用互联网技术和其他先进的管理理念或技术，创新管理模式和管理方法，实现云南省物业管理行业转型升级的发展目标。

1.3 法律法规、政策文件

（1）《物权法》

（2）《物业管理条例》

（3）国家、省有关物业管理的规范性文件

1.4 适用范围

本导则对云南省物业行业具有指导参考、建议等重要作用，在以下物业管理活动中，相关主体可以自愿参照、选择适用本导则：

- (1) 物业管理项目招标投标活动
- (2) (前期) 物业服务合同的签订和履行
- (3) 物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作
- (4) 物业服务监督、指导和评价工作
- (5) 物业服务企业信用体系建设

1.5 本导则术语和定义

1.5.1 物业

已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设施、设备和相关场地。

1.5.2 业主

物业的所有权人。

1.5.3 物业使用人

物业的承租人或实际使用人。

1.5.4 物业服务

物业服务企业通过招投标方式取得物业服务项目，受业主或者建设单位委托，依据合同约定对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，维修养护、管理，维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

1.5.5 物业服务企业

依法成立，并已取得营业执照具有独立法人资格从事物业管理活动的物业服务企业。

1.5.6 委托服务（特约服务）

物业服务企业或者专业性服务企业接受业主（或物业使用人）的委托，提供物业服务合同（约定）之外的各类单项服务。

1.5.7 物业服务费

物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主或物业使用人所收取的费用。

1.5.8 包干制

由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

1.5.9 酬金制

在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

1.5.10 居住物业

用于居住的房屋建筑及相关的设施设备及场地。

1.5.11 共用部位

依据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共同使用的部位，一般包括：业主共同使用的楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、门厅、传达室、内天井以及房屋承重结构（注：房屋承重结构是指房屋的基础、楼板、屋顶、梁、柱、承重墙体等）、外墙面、走廊墙、园区内公共道路等部位。

1.5.12 共用设施设备

依据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共同使用的附属设施设备，一

般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、路灯、沟渠、池、井、垃圾房、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

1.6 选用本导则应综合考虑因素

1.6.1 物业服务合同的约定。合同约定是业主的服务需求和企业的服务承诺，当本导则的规定与物业服务合同的约定不一致时，服务质量评价以物业服务合同的约定为准。

1.6.2 物业服务收费的标准。参照、选择适用本导则，应当根据质价相符的原则，充分关注服务标准与收费水平相适应和相匹配性。

1.6.3 物业设施设备的状况。符合要求的设施设备是物业服务的基本条件，在物业设施设备配置不到位、不达标的情况下，本导则中的相关条款不能作为服务质量评价的依据。

1.6.4 业主支持配合的程度。物业服务活动具有互动性，业主公共事务的决策能力、参与方式和规则意识，能够直接影响物业服务的效果。

1.6.5 各地实际情况的差异。我省不同地方的自然状况、经济发展存在一定的差距，各地参照、选择适用本导则，可根据实际情况合理界定本地区物业服务的内容、范围、频次和深度。

2 住宅物业服务

2.1 基础管理服务

2.1.1 物业项目资料包括的内容

- (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，消防、强弱电等全套竣工验收备案资料；
- (2) 共用设施设备、隐蔽工程清单、产品合格证明材料及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- (3) 供水、供电、供气、供热、通信、消防、网络、有线电视等批准使用文件，及其对应的立户资料；
- (4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- (5) 物业管理区域划分相关文件；
- (6) 房屋面积测绘报告（房屋产权清册）；
- (7) 业主（使用人）档案信息资料；
- (8) 物业服务所需要的其他资料。

2.1.2 物业管理早期介入

- (1) 物业服务企业签订前期物业服务合同后，根据物业开发建设实际进程，从日后使用和服务的角度，根据情况在物业项目的规划设计阶段、施工建设阶段、销售阶段提出建议。
- (2) 在早期介入阶段对工程质量、设计缺陷及销售承诺等问题敦促开发企业进行完善。
- (3) 配合开发建设单位在销售现场进行前期物业服务合同、临时管理规约、各类服务费用收取标准公示和客户答疑。

2.1.3 承接查验手续包括的内容

- (1) 物业承接查验方案；

- (2) 共用部位、共用设施设备查验、整改记录;
- (3) 共用部位、共用设施设备、水电气(能耗)交接记录;
- (4) 项目竣工、验收图纸资料交接记录;
- (5) 物业承接查验协议;
- (6) 项目竣工验收备案文件。

2.1.4 管理规约和业主大会议事规则

(1)(临时)管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理,业主(使用人)的共同利益,业主(使用人)应当履行的义务,违反(临时)管理规约应当承担的责任等事项作出约定;

(2) 业主大会议事规则应当对业主大会的召开形式、召开时间、议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定;

(3) 业主委员会应当按照业主大会赋予的权利,履行监督管理规约实施、执行业主大会决定和决议、签订物业服务合同、组织和监督专项维修资金的筹集和使用、督促业主(使用人)缴纳相关费用等职责。

(4)(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;

(5)(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。

2.1.5 物业服务合同

(1)(前期)物业服务合同应当对物业服务事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定;

(2)(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;

(3) 物业服务合同符合法律法规的规定,成立业主大会的,选聘

物业服务企业的事项须经业主大会表决通过。

2.1.6 住宅专项维修资金

(1) 物业项目实施住宅专项维修资金制度;

(2) 维修资金使用应按住宅专项维修资金管理办法程序申请审批、使用;

(3) 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;

(4) 住宅专项维修资金的使用,应经住宅专项维修资金列支范围内专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主讨论通过;

(5) 物业服务企业组织实施维修资金使用方案的,建立单体建筑区域维修资金使用台帐,有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

2.1.7 物业服务企业应当建立的管理服务制度

(1) 人力资源管理制度;

(2) 财务管理制度;

(3) 合同管理制度;

(4) 房屋共用部位维修养护管理制度;

(5) 共用设施设备维修养护管理制度;

(6) 公共秩序维护管理制度;

(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) 客户服务管理制度。

2.1.8 档案管理

(1) 档案资料完整齐全、分类规范、查阅方便;

(2) 建立完善的房屋共用部位、共用设施设备运行、维修、养护档案及物业服务涉及的巡查、服务提供、应急处置档案和业主信息档案(一户一档),并做到实时更新和动态管理;

(3) 档案使用登记手续完备;

(4) 档案存放环境符合规定条件;

(5) 档案管理遵守有关保密规定,建立完善档案安全保密制度,避免业主信息资料泄露。

2.1.9 专项服务外包管理

(1) 建立并实施供应商管理制度,公平、公正、公开地选择专项服务供应商;

(2) 供应商应当具备法律法规规定的资质条件;

(3) 专项服务外包合同应当对服务内容和标准作出具体约定,明确双方的权利和义务;

(4) 物业服务企业应当对外包的专项服务进行日常监督,定期对供应商进行考核和评价。

2.1.10 突发事件应急机制

(1) 制定消防、电梯、给排水、供配电、供暖等共用设施设备事故应急预案;

(2) 制定自然灾害、恶劣天气、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案;

(3) 定期收集行业、地区典型案例,有针对性进行案例演练,提升企业的防范能力;

(4) 建立健全风险防范机制、防范企业经营危机。

2.1.11 员工培训和企业形象

(1) 企业应履行员工培训主体责任，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) 专业技术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、电梯养护人员、高低压电工、二次供水设施维护人员、电焊工等）；

(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，服务用语规范，解答问题及时准确；

(5) 物业服务企业标识标牌体系完善；

(6) 业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。

2.2 房屋共用部位管理

2.2.1 标识系统管理

(1) 主出入口的小区平面示意图规范清晰；

(2) 管理区域内交通标志、引导指示牌、紧急疏散标识规范清晰；

(3) 小区组团、栋、单元（门）、户门以及配套公建标识规范清晰。

2.2.2 共用部位使用管理

(1) 制定并落实共用部位巡查制度；

(2) 制定并落实共用部位维修养护计划，记录完整准确；

(3) 共用部位使用符合规划设计和消防要求，发现擅自改变用途或违章搭建的，应当及时劝阻制止，并向项目所在地行政主管部门报告；

(4) 共用部位出现安全隐患不能及时排除的，应设置警示标识及防护措施。

2.2.3 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) 外墙清洗或粉刷应按合同的约定或计划组织实施，记录完整。

2.2.4 室外设施管理

(1) 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(临时)管理规约的约定，未经审批，严禁安装。经物业企业审批安装的，需要手续齐全，样式、规格、色调协调；

(2) 空调室外机安装位置统一，冷凝水集中收集，户外防盗网、晾晒架等安装牢固，管线整齐，美观大方；

(3) 定期巡检室外设施，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。劝阻无效的，应向项目所在地行政主管部门报告；

(4) 招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格协调。

2.2.5 装饰装修管理

(1) 对业主、使用人申报的装饰装修方案进行审核和登记备案并办理装修施工手续。物业服务企业可与业主、使用人约定装修保证金的金额和用途；

(2) 签订装饰装修管理服务协议；

(3) 书面告知装饰装修人装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示同意装修事项(装修许可证)，做好装修现场的消防及安全防范工作；

(4) 有效控制装修人员出入和装修施工时间；

(5) 装修材料定点放置，装修垃圾定点堆放、定时清运；

(6) 对装修区域的主要共同通道做好必要防护，保证通道通畅、安全以及方便装修运输；

(7) 定期巡视检查装修现场，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项目所在地行政主管部门；

(8) 检查装饰装修工程竣工现场，纠正违规装修行为并做好书面记录，制作并保存住户装饰装修档案。

2.2.6 日常巡视检查

(1) 定期巡查屋面、地漏、垃圾中转站（设施）、单元门、楼梯、通道、楼道、窗等共用部位，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，屋面无渗漏和积水，地漏无堵塞，屋面进出有监管措施；

(3) 定期巡查房屋使用状况，发现梁、板、柱等承重结构有变形、开裂等现象时，应及时建议业主申请房屋安全鉴定，并采取必要的警示和防护措施。

2.3 共用设施设备运行、维修和养护

2.3.1 共用设施设备管理和运行状况

(1) 共用设施设备专业管理人员的配置符合行业技术规范，岗位责任明确并持证上岗；

(2) 建立共用设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范；

(3) 共用设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；

(4) 制定并实施年、季、月度共用设施设备维护、保养计划；

(5) 制定并实施共用设施设备运行、巡检、维修、保养和突发情况处置制度；

(6) 制定并实施维修工具、备品、备件和化学品存放、使用和管理制度；

(7) 操作人员熟练掌握、严格执行共用设施设备操作规程及保养

规范。

2.3.2 室外共用管线和道路

(1) 室外共用管线统一入地或入公共管道，管理规范，无架空管线；

(2) 排水排污管道通畅；

(3) 排污管网（沟渠）、雨水井、污水井、化粪池、隔油池定期巡检、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，井盖标志清晰。

2.3.3 设备机房

(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) 设备机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，消防器材、防鼠板、防鼠网材质及规格，防鼠防虫药物投放等符合规范要求；

(4) 设备运行各项参数符合规范要求，设备机房温、湿度符合设备运行环境要求；

(5) 设备机房内的相关作业工具建立台账，专人管理，定期检测检验。

2.3.4 供电系统

(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，检修检验和安全防护用具配置齐全，检验合格；

(3) 发电机、变压器等供配电设备设施应定期全面检修和清洁，

变配电室、发电机房、楼层配电间应定期清洁;

(4) 应急电源定期巡查、检测和试运行,能够随时启用;

(5) 公共照明设备完好,运行正常;

(6) 停送电严格执行操作制度。

2.3.5 弱电系统

(1) 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求;

(2) 制定并实施系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划,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) 系统不间断电源运行正常,蓄电池定期检测;

(5) 监控中心 24 小时设有专人值班,值班人员熟练掌握中控系统操作规程并能熟练操作,对于系统的常见故障和突发事件,能够及时处置并作好记录。

2.3.6 电梯系统

(1) 年检合格证、紧急电话、报警按钮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,平层标志线清晰,专业救援工具齐全;

(4) 电梯专用钥匙由具有资格证的专人保管和使用;

(5) 电梯轿厢、井道内保持清洁,轿厢广告设置有序,无乱贴、乱画现象;

(6) 电梯运行平稳,维修、保养、检修记录完整规范;

(7) 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在规定时间内到达现场。

2.3.7 给排水系统

(1) 二次供水水质定期检测，符合生活饮用水卫生标准，其检测报告存放于机房明显位置，操作人员具备健康体检合格证；

(2) 给排水及中水系统设备完好、运行正常，检查保养制度完善；

(3) 水池、水箱加盖上锁，周边密闭，无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整规范；

(4) 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；

(5) 排水系统畅通无堵塞，雨污水设备运行正常、无淤泥沉淀。

2.3.8 避雷系统

(1) 配置避雷设施位置平面图；

(2) 避雷设施定期检查、维护，保证其正常完好。

2.3.9 消防系统

(1) 消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢、按楼层设置在楼层电梯厅明显位置；

(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、消防电话、风机房、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) 消防加压和稳压设备运行正常，管网压力满足消防灭火的要求，管道和阀门无跑、冒、滴、漏，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) 消防通道、安全出口畅通，无杂物堆放，无违章占用；

(7) 自动消防设施的维修保养应当委托具有相应资质的单位实施。

2.4 公共秩序维护

2.4.1 秩序维护

(1) 实行封闭式管理的小区，按照管理规约的约定，对外来人员、车辆和物品进出实行盘查、登记和管理；

(2) 秩序维护人员配置合理，岗位职责明确；

(3) 监控岗发现闭路监控、门禁异常以及各类报警时，及时通知巡逻岗处理；

(4) 巡逻岗明确巡逻内容和重点，巡逻区域应覆盖物防、技防以及固定岗无法控制的盲点；

(5) 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；

(6) 安全监控室及主出入口实行 24 小时值班；

(7) 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；

(8) 安装有居家报警系统的小区，每年定期检测并指导客户使用，定期开展居家安全防范宣传；

(9) 开展大型社区活动时，加大秩序维护人员的投入，同时上报当地派出所，尽可能邀约当地派出所协助维护现场秩序，避免突发事件发生，配合社区做好安全防范预案。

2.4.2 交通秩序

(1) 车辆进出登记及时，记录完整；

(2) 根据项目情况设置导向、限速、减速、禁停等交通标识和广角镜、减速路拱等设施；

(3) 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时；

(4) 发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。

2.4.3 停车规范

(1) 公示停车场管理规定、停车收费标准和监督服务电话；

(2) 固定停放车辆签订停车管理服务协议，明确相关权利义务；

(3) 建有室内（地下）停车场（车库）的，停车场的通风、照明、排水、防洪、道路、消防等应符合相关规范要求，停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰；

(4) 机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象；

(5) 停车场、定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导。

2.4.4 新能源汽车管理

(1) 物业服务企业应当积极支持和配合新能源汽车自用充电设施的安装；

(2) 建立新能源车辆管理停放和充电安全管理制度；

(3) 有专职人员对新能源车辆进行停放管理和对充电安全进行巡视检查和管理；

(4) 对新能源车辆管理停放和充电安全出现的问题，有应急处理措施。

2.4.5 电动单车管理

(1) 电动车严禁乱停乱放，并做到“三个决不能”，即决不能进楼入户、决不能违规充电、决不能停放在楼梯间。一经发现，物业服务人员应当劝说和制止；

(2) 对电动单车停放棚的消防安全进行检查，对发现的问题进行整改；

(3) 对充电线路和充电设施的安装规范性进行检查，对有安全隐患的充电线路和充电设施进行整改；

(4) 提示业主自行检查电动单车的蓄电池和充电器的老化破损情况，发现问题要求及时更换并禁止在公共停车场内进行停放充电；

(5) 通过对小区电动单车停放安全和充电安全的检查，消除小区

电动车充电引发的火灾隐患，保证业主居住环境的安全。

2.4.6 消防安全

- (1) 制定消防安全制度及消防安全操作规程；
- (2) 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人；
- (3) 消防监控室 24 小时有符合法规要求的人员值班，做到记录清晰、完整，以及能及时发现异常问题并及时处置；
- (4) 定期开展消防安全巡视检查，发现火灾隐患，及时整改并告知相关责任人；
- (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；
- (7) 允许燃放烟花爆竹的小区，节假日指定地点燃放，燃放时有专人值守并配备灭火器材。

2.5 环境管理服务

2.5.1 保洁服务

- (1) 保洁人员配置合理，责任区域明确。清洁工作外包的，应配置专职监管人员，定期巡检评价清洁效果；
- (2) 制定并严格执行保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；
- (3) 引导业主垃圾分类投放，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清洁和消毒；
- (6) 定期对儿童娱乐设施、健身设施等进行清洁和消毒；
- (7) 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；
- (8) 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁；

- (9) 及时清理公共场地、道路的积水、积雪;
- (10) 四害消杀和防治虫害有计划, 有措施, 有记录;
- (11) 制定并实施消杀药品存放、保管和领用制度;
- (12) 定期巡查清理化粪池、雨水井、污水井等管网, 并做好相应记录;
- (13) 制定并实施在公共区域引导和规范宠物活动的公众制度;
- (14) 清洁过程中存在安全隐患的, 现场应设置明显提示标识, 采取有效防护措施;
- (15) 小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物, 应当采取特殊的处理和清运方式, 防止污染小区环境。

2.5.2 绿化养护

- (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识, 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、防旱和防冻工作;
- (6) 绿化作业安全防护措施得当, 作业人员佩戴防护用品, 现场作业标识清晰;
- (7) 防虫害农药等危险化学物品应当制定并实施存放、保管和领用制度;
- (8) 具有完善的有毒有害危险品废弃物及包装袋回收处置制度, 并严格按照制度做好废弃物和包装袋的回收和处置;
- (9) 消杀作业前, 提前将消杀计划在小区内公示, 公示内容应当包括消杀时间、目标、范围、注意事项等;

(10)具有完善的农药及其他有毒有害物质防中毒措施和中毒应急处置预案，当发生中毒事件时，能够按照预案处置；

(11)绿化作业工完场洁，绿化垃圾清理消纳及时；

(12)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；

(13)绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品。

2.6 客户服务管理

2.6.1 客户接待与回访

(1)设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、资信证书、服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人及主要服务与管理人員的照片、服务电话；

(2)有专人负责接待客户来访，及时受理客户报修和投诉；

(3)客服服务值班记录及时完整，按月进行统计分析；

(4)有客户回访制度和记录，投诉处理完成率 100%，并按月进行统计分析。

2.6.2 收费服务与经营

(1)有物业服务收费明码标价公示制度；

(2)利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收支情况。

(3)房屋满足交付使用条件或符合法律规定的交付使用日期生效后，无论业主是否接收房屋，其房屋的物业服务费用均由业主交纳。未满足交付使用条件或不符合法律规定交付使用的房屋，物业服务费应当由开发建设单位支付给物业服务企业。

2.6.3 社区文化建设

(1)社区文化建设有计划，有方案，有记录；

(2) 采用书面资料、宣传栏、短信、网络新媒体等方式进行宣传，培养住户的公共道德意识和良好生活习惯；

(3) 组织开展社区文体娱乐活动，营造和谐的社区氛围；

(4) 组织和参与社区志愿活动，开展社区精神文明建设。

2.6.4 沟通协调机制

(1) 对业主或住户违反治安、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，应及时进行制止，并向有关行政部门报告；

(2) 建立物业所在地房地产行政主管部门、公共事业部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、物业企业、居民委员会（社区）和业主代表共同参与的物业管理联席会议制度，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。

2.6.5 业主满意调查及服务持续改进

(1) 每年至少开展一次业主满意率调查，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评；

(2) 满意率调查和满意度测评的内容应当涵盖物业服务合同约定的全部项目，并参照本导则的内容；

(3) 调查覆盖率、业主满意率以及业主满意指数应当符合物业服务合同的约定；

(4) 调查和测评结果应当以书面形式向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。

2.7 物业服务企业更迭

2.7.1 物业服务项目撤出时的资料移交

撤出的物业服务企业，须将属于全体业主所有的物业用房及项目竣工验收等技术性资料向业主委员会进行移交（没有业主委员会的，向新进场的物业服务企业进行移交），并接受有关单位监督。

2.7.2 物业用房

凡属业主共有产权的物业用房、停车位、其他配套性公共用房等均须全部、完整的移交业主委员会或新进场的物业服务企业，并做好交接记录。

2.7.3 预收费用

撤出的物业服务企业须将提前预收的物业服务费、停车费、保证金、代收代缴等各种费用，向业主委员会（招标人）移交，或经业主委员会（招标人）同意后向新进场的物业服务企业移交。

2.7.4 移交承接查验

（1）交接双方的物业服务企业须对移交物业及其附属设备设施、场地、绿化等进行移交承接查验，详尽记录移交情况并由双方签字确认。

（2）移交承接查验，若有后续整改事宜，须明确整改事项、整改责任人、整改时限及完成标准等并由双方签字确认。

（3）移交承接查验，须由招标人进行监督并在移交记录中签字确认。

3 非住宅物业服务

3.1 基础管理服务

3.1.1 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、消防、强弱电等竣工验收全套资料；

(2) 共用设施设备、隐蔽工程清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

(3) 供水、供电、供气、供热、通信、消防、网络、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) 物业管理区域划分相关文件；

(6) 房屋面积测绘报告（房屋产权清册）；

(7) 业主档案信息资料；

(8) 物业服务所需要的其他资料。

3.1.2 承接查验手续

物业承接查验手续应当完备，具体包括以下内容：

(1) 物业承接查验方案；

(2) 共用部位、共用设施设备查验、整改记录；

(3) 共用部位、共用设施设备交接记录；

(4) 有关图纸资料交接记录；

(5) 物业承接查验协议；

(6) 物业承接查验备案文件。

3.1.3 管理规约（公众管理）制度

(1) 物业为多业主所有的，制定（临时）管理规约和业主大会议事规则；物业为单一业主所有的，制定使用人（租户）管理制度；

(2)（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；使用人（租户）管理制度应符合法律法规的规定以及租赁合同的约定。

3.1.4 物业服务合同

(1) 物业为多业主所有的，未成立业主大会的，签订前期物业服务合同；成立业主大会的，签订物业服务合同。物业为单一业主所有的，签订物业服务合同，物业出租使用的，租赁合同中应有物业管理的相关约定；

(2)（前期）物业服务合同应符合法律法规的规定，租赁合同中物业管理的约定应当与物业服务合同一致，无侵害业主及使用人合法权益的内容。

3.1.5 物业维修、更新和改造费用保障

物业为多业主所有的，应当建立专项维修资金（费用）制度，业主应当根据（临时）管理规约及有关法律法规的规定交存、使用和管理专项维修基金（费用）。物业为单一业主所有的，业主应当保障物业保修期满后的维修、更新和改造的资金来源。

3.1.6 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) 房屋共用部位维修养护管理制度；

(5) 共用设施设备维修养护管理制度;

(6) 公共秩序维护管理制度;

(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) 客户服务管理制度。

3.1.7 档案管理

(1) 档案资料完整齐全、分类规范、查阅方便;

(2) 建立完善的房屋共用部位、共用设施设备运行、维修、养护档案,建立物业服务涉及的巡查、服务提供、应急处置档案和业主信息档案,并做到实时更新和动态管理;

(3) 档案使用登记手续完备;

(4) 档案存放环境符合规定条件;

(5) 档案管理遵守有关保密规定,建立完善档案安全保密制度,避免业主信息资料泄露。

3.1.8 专项服务外包管理

(1) 建立并实施供应商管理制度,公平、公正、公开选择专项服务供应商;

(2) 供应商应当具备法律法规规定的资质条件;

(3) 专项服务外包合同应当对服务内容和标准作出具体约定,明确双方的权利和义务;

(4) 物业服务企业应当对外包的专项服务进行日常监督,定期对供应商进行考核和评价。

3.1.9 突发事件应急机制

(1) 制定消防、电梯、给排水、供配电、供暖等共用设施设备事故应急预案;

(2) 制定自然灾害、恶劣天气、公共卫生、治安、交通等突发事件的配合性应急预案;

(3) 应急预案应定期演练, 并作好相应记录。

3.1.10 员工培训和企业形象

(1) 企业应履行员工培训主体责任, 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) 专业技术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、电梯养护人员、高低压电工、二次供水设施维护人员、电焊工等);

(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, 服务用语规范, 解答问题及时准确;

(5) 物业服务企业标识标牌体系完善;

(6) 业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。

3.2 物业共用部位管理

3.2.1 标识系统管理

(1) 物业区域内交通标志、引导指示牌、紧急疏散标识和平面示意图规范清晰;

(2) 组团、栋号、楼层、房号以及配套设施标识规范清晰;

(3) 物业区域明显位置设置入驻单位(职能部门)名录牌。

3.2.2 共用部位使用管理

(1) 制定并落实共用部位巡查制度;

(2) 制定并落实共用部位维修养护计划，记录完整准确；

(3) 共用部位使用符合规划设计要求，发现擅自改变用途或违章搭建的，应当及时劝阻制止，并向有关部门报告；

(4) 共用部位出现安全隐患不能及时排除，应设置警示标识和采取防护措施。

3.2.3 物业外观状况

(1) 房屋外观完好、整洁，无渗水现象；

(2) 房屋外部无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂；

(3) 定期巡检外墙，及时消除安全隐患，建材贴面无脱落，涂料墙面无污染，玻璃幕墙无破坏；

(4) 外墙清洗或粉刷按合同依计划组织实施，记录完整。

3.2.4 室外设施管理

(1) 制定实施室外设施统一规范安装标准和管理制度；

(2) 空调室外机安装位置统一，管线整齐，冷凝水集中排放；

(3) 定期巡视检查室外设施，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；

(4) 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。

3.2.5 装饰装修管理

(1) 对业主、使用人申报的装饰装修方案进行审核和登记。特殊场所装饰装修方案、消防系统局部更新改造，须经消防部门核准备案；

(2) 签订装饰装修管理服务协议，办理装修施工手续；

(3) 书面告知装饰装修人装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场进行公示，在装修现场采取消防及安全防范措施；

- (4) 装修人员出入和装修施工时间有效控制;
- (5) 装修材料定点放置, 装修垃圾定点堆放、定时清运;
- (6) 对运输装饰装修材料(垃圾)的电梯进行必要的防护, 保证安全使用、方便装修运输;
- (7) 定期巡视检查装修现场, 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或有关部门进行处理;
- (8) 检查装饰装修工程竣工现场, 纠正违规装修行为并做好书面记录, 制作并保存客户装饰装修档案。

3.2.6 日常巡视检查

- (1) 定期巡查天台、楼梯、通道、窗、垃圾中转站(设施)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, 屋面无渗漏和积水, 地漏无堵塞, 屋面进出有监管措施;
- (3) 定期巡查房屋使用状况, 发现梁、板、柱等承重结构有变形、开裂等现象时, 应及时建议业主申请房屋安全鉴定, 并采取必要的警示和防护措施。

3.3 共用设施设备运行、维修和养护

3.3.1 共用设施设备管理和运行状况

- (1) 共用设施设备专业管理人员的配置符合行业技术规范, 岗位责任明确;
- (2) 建立共用设施设备总账、台账、设备卡, 设施设备标志齐全、规范;
- (3) 共用设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全;
- (4) 制定并实施年、季、月度共用设施设备维护、保养计划;

(5) 制定并实施共用设施设备运行、巡检、维修、保养和突发情况处置制度;

(6) 操作人员熟练掌握并严格执行共用设施设备操作规程及保养规范。

3.3.2 室外共用管线和道路

(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) 排污管网(沟渠)、雨水井、污水井、化粪池、隔油池定期巡检、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,井盖标志清晰。

3.3.3 设备机房

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

(2) 值班及非工作人员进出管理制度完善、记录完整;

(3) 设备管线标志清晰,仪器仪表运行正常、数据准确;

(4) 设备机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放,设备表面无积尘、无锈蚀,消防器材、防鼠板、防鼠网材质及规格,防鼠防虫药物投放等符合规范要求;

(5) 设备运行噪声符合规范要求,设备机房温度、湿度符合设备运行环境要求;

(6) 设备机房内的相关作业工具建立台账,专人管理,定期检测检验。

3.3.4 库房

(1) 建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废

管理制度；

(2) 对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，且做到存放环境符合特殊备品备件的存放要求，并定期检查。

3.3.5 供电系统

(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) 变配电室安全警示牌配置齐全；

(3) 高压供电检修检验和安全防护用具配置齐全，检验合格；

(4) 发电机、变压器等供配电设备设施应定期全面检修和清洁。变配电室、发电机房、楼层配电间应定期清洁；

(5) 应急电源定期巡查、检测和试运行，能够随时启用；

(6) 公共照明设备完好，运行正常；

(7) 停送电严格执行操作制度。

3.3.6 弱电系统

(1) 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；

(2) 制定并实施系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划，记录完整；

(3) 系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测；

(4) 楼宇智能化（消防、安防、能耗等）中央控制室实行 24 小时专人值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存备查；

(5) 值班人员熟练掌握中控系统操作规程并能熟练操作，对于系统常见故障和突发事件，能够及时处理并作好记录。

3.3.7 电梯系统

(1) 电梯准用证、年检合格证、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, 平层标志线清晰, 专业工具齐全;

(4) 电梯专用钥匙由专人保管;

(5) 电梯轿厢、井道内保持清洁, 轿厢广告设置有序, 无乱贴、乱画;

(6) 电梯运行平稳, 维修、保养、检修记录完整;

(7) 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 30 分钟内到达现场。

3.3.8 给排水系统

(1) 二次供水水质定期检测, 符合生活饮用水卫生标准, 其检测报告存放于机房明显位置, 操作人员应具备健康体检合格证;

(2) 供水及中水系统设备完好、运行正常, 检查保养制度完善;

(3) 排水系统通畅无堵塞, 雨污水设备运行正常, 无淤泥沉淀, 汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水和浸泡现象;

(4) 水池、水箱加盖上锁, 周边密闭, 无污染源, 定期清洗、消毒, 检查记录完整;

(5) 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;

(6) 临时停水事先通知客户, 并实施应急供水方案。

3.3.9 避雷系统

(1) 设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;

(3) 每年雷雨季节来临前检查避雷设施, 保证接地电阻符合相关标准。

3.3.10 消防系统

(1) 消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢、按楼层设置在明显位置;

(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) 消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用;

(4) 消防正压送风、防排烟系统能够正常启用;

(5) 消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、消防电话、风机房、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;

(6) 消防加压和稳压设备运行正常, 管网压力满足消防灭火的要求, 管道和阀门无跑、冒、滴、漏。测试、维修、保养记录完整;

(7) 安全疏散通道畅通, 疏散标志和示意图设置合理醒目;

(8) 消防通道、安全出口畅通, 无杂物堆放, 无违章占用。

3.3.11 空调系统

(1) 空调系统运行正常, 水质符合标准;

(2) 冷却系统运行正常, 噪声符合规范要求;

(3) 空调管道、阀件及仪表完好, 无跑、冒、滴、漏现象;

(4) 空调系统日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求;

(5) 新风、送排风系统运行正常, 消毒管道和过滤装置定期清洗, 符合规范要求;

(6) 空调系统出现故障, 维护人员接到报修后及时到达现场检修。

3.3.12 锅炉系统

(1) 锅炉系统定期维保、运行正常，燃烧器、点火电极、稳燃板、油管路过滤器滤网保持清洁无垢；

(2) 锅炉软化水质、控制操作箱符合要求。安全阀、压力表定期检测，证书有效；

(3) 锅炉管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象；

(4) 炉膛、烟管、燃气（油）管、燃气喷嘴、输油泵、给水泵、点火变压器及相关设备运行正常，测试、维修、保养等记录完整；

(5) 锅炉维修保养合同规范，维保单位的资质符合法律法规规定。

3.3.13 节能减排措施

制定并实施节能减排计划和绿色物业管理方案，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。

3.4 公共秩序维护

3.4.1 秩序维护

(1) 制定符合项目特点的秩序维护方案；秩序维护人员配置合理，岗位责任明确；

(2) 安全监控室 24 小时有人值班，监控岗发现闭路监控、门禁异常以及出现报警时，及时通知巡逻岗处理；

(3) 根据实际情况，对外来人员、车辆和物品进行有效管理；

(4) 巡逻岗明确巡逻内容和重点，巡逻区域覆盖物防、技防以及固定岗无法控制的盲点；

(5) 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；

(6) 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；

(7) 引导客户在专属工作区域安装门禁、指纹锁或报警系统，确保

报警信号及时传输到指定监控岗位。

3.4.2 交通秩序

- (1) 车辆进出登记及时，记录完整；
- (2) 根据项目情况设置导向、限速、减速、禁停等交通标识和广角镜、减速路拱等设施；
- (3) 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时；
- (4) 发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。

3.4.3 停车规范

- (1) 公示停车场管理规定、停车收费标准和监督服务电话；
- (2) 固定停放车辆，签订停车管理服务协议，明确相关权利义务；
- (3) 建有室内（地下）停车场（车库）的，停车场的通风、照明、排水、防洪、道路、消防等应符合相关规范要求。停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰；
- (4) 机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；
- (5) 停车场定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导。

3.4.4 新能源汽车管理

- (1) 物业服务企业应当积极支持和配合新能源汽车自用充电设施的安裝；
- (2) 建立新能源车辆管理停放和充电安全管理制度；
- (3) 有专职人员对新能源车辆停放进行管理和对充电安全进行巡视检查和管理；
- (4) 对新能源车辆停放管理和充电安全出现的问题，有应急处理措施。

3.4.5 电动单车管理

(1) 电动车严禁乱停乱放，并做到“三个决不能”，即决不能进楼入户、决不能违规充电、决不能停放在楼梯间；

(2) 对电动单车停放棚的消防安全性进行检查，对发现的问题进行整改；

(3) 对充电线路和充电设施的安装规范性进行检查，对有安全隐患的充电线路和充电设施进行整改；

(4) 要求业主自行检查电动单车的蓄电池和充电器老化破损情况，发现问题要求及时更换并禁止在公共停车场内进行停放充电；

(5) 通过对小区电动单车停放安全和充电安全的检查，消除小区电动单车充电引发的火灾隐患，保证业主居住环境的安全。

3.4.6 消防安全

(1) 制定消防安全制度及消防安全操作规程；

(2) 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人；

(3) 应急广播处于良好状态，能够随时启用；

(4) 定期开展消防安全巡视检查，发现火灾隐患，及时整改并告知相关责任人；

(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，积极动员业主及使用人参与；

(7) 在具有火灾、爆炸隐患的地方使用明火，应按规定报批，并做好预防措施；

(8) 消防监控室应有符合法规要求的人员 24 小时值班，做到值班记录清晰、完整，能及时发现异常情况并处置。

3.5 环境管理服务

3.5.1 保洁服务

- (1) 制定符合项目特点的保洁服务方案;
- (2) 保洁人员配置合理, 责任区域明确;
- (3) 制定并严格执行保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准;
- (4) 引导业主分类进行垃圾投放, 垃圾实行分类管理, 工业废料及医疗垃圾等严格按照有关规定处理;
- (5) 保洁设施设备配置合理, 工具台账完善, 定期对保洁设施设备进行卫生消毒;
- (6) 管理区域内的道路、绿地、停车场等公共场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物;
- (7) 及时清理公共场地、道路的积水、积雪, 物业共用部位及共用设施设备保持清洁;
- (8) 四害消杀和害虫防治有计划, 有措施, 有记录;
- (9) 制定并实施消杀药品存放、保管和领用制度;
- (10) 定期巡查清理化粪池、雨水井、污水井等管网, 并做好相应记录;
- (11) 进出大厅、公共洗手间和开水间等公共区域干净、整洁、无水迹、无异味;
- (12) 办公和商业物业在办公和营业时间期间, 保洁人员应定时巡视, 对卫生间发现的污渍随时清洁;
- (13) 公共卫生间根据巡视情况及时补充卫生纸、擦手纸、洗手液等卫生用品, 发现卫生洁具损坏以及管道、阀门、水龙头漏水的, 应及时修复或者更换。

3.5.2 绿化养护

- (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识，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、防旱和防冻工作；
- (6) 绿化作业安全防护措施得当；作业人员佩戴防护用品，现场作业标识清晰；
- (7) 防虫害农药等危险化学物品应当制定并实施存放、保管和领用制度；
- (8) 具有完善的有害危险品废弃物及包装袋回收和处置管理制度，并严格按照管理制度做好废弃物和包装袋的回收和处置；
- (9) 消杀作业前，提前将消杀计划在管理区域内公示，公示内容应当包括消杀时间、目标、范围、注意事项等；
- (10) 具有完善的农药及其他有毒有害物质防中毒措施和中毒应急处置预案，发生中毒事件时，能够按照预案处置；
- (11) 绿化作业工完场洁，绿化垃圾清理消纳及时；
- (12) 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；
- (13) 绿地无破坏、践踏、占用现象，植物及花丛边幅修剪整齐、无杂草；
- (14) 室内租摆绿植定期养护、适时更换。

3.6 客户服务管理

3.6.1 客户接待与回访

(1) 设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、资信证书、服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片、服务电话；

(2) 有专人负责接待客户来访，及时受理客户报修和投诉；

(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，投诉处理率 100%，并按月进行统计分析；

(5) 如有条件，应通过注册微信公众号、企业微博、客户端 APP 等形式，建立客户沟通的网络信息渠道。

3.6.2 收费服务与经营

(1) 建立物业服务收费明码标价和收支情况公示制度；

(2) 利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收支情况。

3.6.3 沟通协调机制

(1) 对业主或客户违反治安、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，应及时进行制止，并向有关行政部门报告；

(2) 建立物业所在地的房地产行政主管部门、公共事业部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会（社区）、物业企业、和业主代表共同参与的物业管理联席会议制度，共同协调解决物业管理中遇到的问题。积极听取业主委员会、业主和使用人对物业服务的意见和建议，主动接受业主委员会（社区）、业主和使用人的监督。

3.6.4 业主满意调查及服务持续改进

(1) 根据本项目的特点，针对业主、租户、使用人、访客等不同的客户群体分别制定并实施不同的服务、沟通和评价体系；

(2) 每年至少开展一次业主满意率调查，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评；

(3) 满意率调查和满意度测评的内容应当涵盖物业服务合同的约定，并参照本导则的内容；

(4) 调查覆盖率、业主满意率以及业主满意指数应当符合物业服务合同的约定；

(5) 调查和测评结果应当以书面形式向业主公示，调查和测评发现的问题应持续改进，改进结果应向业主公示。

3.7 物业服务企业更迭

3.7.1 物业服务项目撤出时的资料移交

撤出的物业服务企业，应将属于全体业主所有的物业用房及项目的全套竣工验收资料向业主委员会进行移交。没有业主委员会的，向新进场的物业服务企业进行移交，并接受有关单位监督。

3.7.2 物业用房

凡属业主共有产权的物业用房、停车位、其他配套性公共用房等均须全部完整的移交给业主委员会或新进场的物业服务企业，并做好交接记录。

3.7.3 预收费用

撤出的物业服务企业，须将提前预收的物业服务费、停车费、保证金、代收代缴等各种费用，向业主委员会（招标人）移交，或经业主委员会（招标人）同意后，向新进场的物业服务企业移交。

3.7.4 移交承接查验

(1) 交接双方的物业服务企业，须对移交的物业及其附属设施设备、场地、绿化等进行承接查验，详尽记录移交情况并由双方进行签字

确认。

（2）移交承接查验，若有后续整改事宜，须明确整改事项、整改责任人、整改时限及完成标准等，并双方进行签字确认。

（3）移交承接查验，须由招标人进行监督并在移交记录中进行签字确认。

