

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

黑龙江省住宅物业服务标准

（征求意见稿）

联系人：王洪志

地址：哈尔滨市南岗区哈尔滨大街928号

电话：0451-82548636 邮箱：hpmi2019@hljwx.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

20XX – XX – XX 发布

20XX – XX – XX 实施

黑龙江省市场监督管理局
黑龙江省住房和城乡建设厅 发布

目次

前言 4

1 总则 5

2 规范性引用文件 5

3 术语和定义 5

4 综合服务 7

 4.1 管理要求 7

 4.2 人员要求 7

 4.3 服务品质检查 7

 4.4 装修管理 7

 4.5 公共收益管理 8

 4.6 风险防范及突发事件处理 8

 4.7 新能源汽车充电设施管理 8

 4.8 电动车管理 8

 4.9 标识标志管理 9

 4.10 专业供应商管理 9

 4.11 档案管理 9

 4.12 冬季防寒处置 9

5 业主服务 10

 5.1 入住服务 10

 5.2 业主接待 10

 5.3 区域巡查 10

 5.4 收费服务 10

 5.5 业主沟通 10

 5.6 信息发布 10

 5.7 投诉处理 11

 5.8 报修服务 11

 5.9 满意度调查 12

 5.10 社区文化活动 12

6 房屋及设施设备管理 12

 6.1 管理要求 12

 6.2 房屋及相关场地管理 13

 6.3 电路与照明系统管理 13

 6.4 弱电与监控系统管理 14

 6.5 消防系统管理 15

 6.6 电梯系统管理 16

 6.7 排水系统管理 16

 6.8 有限空间作业管理 17

 6.9 防雷管理 17

 6.10 设备机房管理 17

7 公共秩序维护 17

 7.1 出入管理 17

 7.2 安全巡查 18

 7.3 车辆管理 18

 7.4 消防安全防范 18

8 清洁卫生服务 19

 8.1 楼内保洁 19

8.2	室外保洁服务	20
8.3	生活垃圾收集	21
8.4	有害生物防治	21
9	绿化管理	21
10	清冰雪服务	22
10.1	清雪	22
10.2	除冰	22
11	创新服务与信息技术应用	23

前 言

为适应黑龙江省物业服务行业高质量发展需求，立足本省实际，结合寒地物业运维特点，系统总结实践经验，经广泛调查研究借鉴，在充分征求各方意见的基础上，修订本标准。

本标准修订的主要技术内容是：

- 修改原规范的服务等级，将原规范五级物业服务标准修改为三级物业服务标准。
- 调整原规范的部分服务内容和 service 标准的表述。
- 调整、整合原规范不同服务等级要求一致的内容，不做分级描述。
- 增加了对风险管控、公共收益管理、有限空间作业管理、冬季防寒处置及信息技术应用等要求。
- 增加了对服务标准、服务频次和效果的要求。

本标准由黑龙江省住房和城乡建设厅和黑龙江省市场监督管理局共同负责管理，黑龙江省住房和城乡建设厅归口、组织实施，并负责组织编制单位对具体技术内容进行解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送至黑龙江省物业管理协会（地址：黑龙江省哈尔滨市道里群力大道星光耀广场B座902室。邮编：150000。电话：0451-82548636。电子邮箱：hpmi2019@hljwx.com）。

本文件起草单位：黑龙江省物业管理协会、和信行物业服务集团有限公司、黑龙江一爱美生活服务有限公司、黑龙江建筑职业技术学院、黑龙江欣汇龙物业管理有限公司、哈尔滨保利物业酒店管理有限公司、哈尔滨恒顺物业有限公司、黑龙江瑞嘉合源物业服务有限公司、大庆宝石花物业管理有限公司、大庆联源物业管理有限公司、哈尔滨景阳物业管理有限公司、哈尔滨菱建物业管理有限公司、哈尔滨香林物业管理有限公司、黑龙江华瑞物业管理有限公司、黑龙江省交投悦美智慧城市运营服务有限公司、佳木斯弘伟物业管理有限公司、金碧物业有限公司哈尔滨分公司、铁力市骊民物业管理有限公司、中汇合创（黑龙江）物业服务有限公司、中海物业管理有限公司哈尔滨分公司。

本文件主要起草人：曲庭顺、姜英宝、杨红君、谭锋、王洪志、高国林、华红娟、郑广宇、王海宽、刘玉雷

黑龙江省住宅物业服务标准

1 总则

1.1

为规范物业服务行为，提升物业服务水平，推动物业服务向专业化、标准化、精细化方向发展，制定本标准。

1.2

本标准适用于黑龙江省行政区域内住宅物业服务，别墅、公寓、商业综合体等除外。

1.3

服务标准等级由低到高分为一、二、三级。

1.4

住宅物业服务除应符合本标准的规定外，尚应符合国家及黑龙江省现行有关规定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 45700-2025 物业管理术语
- GB 55036-2022 消防设施通用规范
- GB2894 安全标志及其使用导则
- GB 25506-2010 消防控制室通用技术要求
- GB 55036-2022 消防设施通用规范
- GB/T 44481-2024 建筑消防设施检测技术规范
- GB/T 31821-2025 住宅电梯维护保养规则
- GB/T 42455.2-202 智慧城市 建筑及居住区 第2部分：智慧社区评价
- DB 23/T 1791-2021 有限空间作业安全技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业 Property

已竣工投入使用的建筑物、构筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。

3.2

住宅物业 Residential Property

以居住为主要使用功能的物业。

3.3

物业服务人 Property Service Provider

物业服务企业和其他管理人。

3.4

物业服务区域 Property Service 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和空间范围。

3.5

共有部分 Common Parts

建筑区划内，除业主专有部分以外，属于业主共同拥有的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地、空间。注：共有部分包括共用部位和共用设施设备。

3.6

共用部位 Common Areas

根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以及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。包括住宅物业的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

3.7

共用设施设备 Common Facilities and Equipment

根据法律法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主以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、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

3.8

业主满意度 Owner Satisfaction

业主或物业使用人对物业管理服务感知结果与期望或需求比较后所感受的满意程度。

3.9

业主回访 Client Follow-up

物业管理活动中或结束后，针对业主或物业使用人对活动感受反馈信息进行收集或调查活动。

3.10

业主回访率 Client Follow-up Rate

对业主或物业使用人回访人数占应该回访总人数的比例。

3.11

业主满意率 Client Satisfaction Rate

业主或物业使用人中表示满意的人数占物业管理项目总人数的比例。

3.12

突发事件 Emergency Incident

突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

3.13

应急管理 Emergency Management

为应对物业服务区域内可能发生的突发事件而开展的预防、准备、响应和恢复等一系列综合管理活动。

3.14

应急预案 Emergency Plan

针对物业管理可能发生的突发事件，控制或消除其可能造成的后果和影响，预先制定的管理操作方案。

3.15

物业承接查验 Property Handover Inspection

承接物业管理项目前，物业服务人与业主或建设单位按照规定和物业服务合同或前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备、物业费预收或拖欠情况以及相关档案资料等的检查和验收活动。

3.16

物业服务合同 Property Service Contract

物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业管理服务，业主支付物业费的合同。

3.17

物业档案 Property Archives

在物业全寿命周期中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。物业档案包括物业建设档案和物业管理档案。

3.18

物业服务专业供应商 Property Service Professional Supplier

受需求方委托，在物业服务区域内按照合同约定提供专业保洁、绿化、秩序维护、设施设备维修保养以及其他专业服务的组织。

4 综合服务

4.1 管理要求

4.1.1 按照法律法规规定，参照《黑龙江省物业服务合同》《黑龙江省前期物业服务合同》示范文本签订书面合同，并依法向有关部门备案。

4.1.2 设置固定服务场所及24小时服务电话，开展物业服务，收取物业服务费用。

4.1.3 依法进行物业承接查验，签订承接查验协议，建立承接查验档案，落实承接查验责任。

4.1.4 建立健全物业服务相关制度，包括但不限于业主服务制度、房屋及设施设备管理制度、公共秩序维护制度、清洁卫生服务制度、绿化管理制度、清冰雪服务制度及安全管理制度等。

4.1.5 在服务场所、物业管理区域的显著位置设置公示栏，并依照《黑龙江省住宅物业管理条例》有关规定公示相关信息。

4.1.6 依法履行安全管理责任，对潜在的风险进行识别、评估与防范应对。

4.1.7 根据不同岗位需求配置必要的工具、器械、设备设施、办公用品、劳保用品、易耗品等。

4.1.8 遵守财务制度，编制收支预算，合理控制成本，做好财务管理。

4.1.9 协助相关部门做好物业服务区域内的公共秩序维护和安全防范工作，履行发现、制止和报告义务。

4.1.10 鼓励成立项目党组织，不能独立成立的，鼓励加入社区联合党支部，开展党建引领红色物业服务，配合社区党组织开展宣传红色文化，参与社区基层治理，推进共建、共治、共享，提升业主的幸福感和获得感。

4.2 人员要求

4.2.1 按物业服务合同约定，按岗位配备服务人员，提供服务和管理。

4.2.2 各岗位人员的年龄、工作经验、学历等要求，应符合相关规定和物业服务合同约定。

4.2.3 按照有关规定持有相应的职业资格证书、岗位技能证书。

4.2.4 特种设备、有限空间、高处、电气等涉及人身安全的作业，操作人员应具有特种作业操作证。

4.2.5 制定培训计划，开展服务意识及专业技能培训，培训合格后上岗。

4.2.6 服务人员统一着装、佩戴标识。服务热情主动、耐心细致、亲切自然，使用文明用语。

4.3 服务品质检查

4.3.1 制定服务品质检查计划。

4.3.2 按照计划对共有部分开展服务品质检查，发现问题及时处理并记录。

4.3.3 主动接受业主监督，改进和完善服务。

4.4 装修管理

4.4.1 建立业主室内装饰装修管理制度。

4.4.2 办理业主装饰装修申报登记，书面告知业主装饰装修的禁止行为和注意事项，并办理相关装修手续。

4.4.3 对业主或物业使用人提供的住宅装修设计图、施工方案中有违反住宅装修禁止行为的问题，提出整改意见。

4.4.4 与装修人和装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议。

4.4.5 在装饰装修期间每日巡查装修现场并填写巡查记录。

4.4.6 对违反相关法律法规、管理制度的装修行为，依法或依据管理规约进行劝阻、制止，对拒不改正的及时上报有关部门。

4.4.7 建立装饰装修管理档案，档案内容包含登记材料、巡查记录、对违规行为的劝阻、制止和报告的记录等。

4.5 公共收益管理

4.5.1 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。

4.5.2 经营收益由物业服务人代管的，应当单独建户列账。

4.5.3 按照规定做好公共收益的获取、使用、公示、审计、移交等工作。

4.6 风险防范及突发事件处理

4.6.1 建立风险防范工作机制。

4.6.2 依法履行安全管理责任，对物业管理区域内潜在的各类风险进行识别、评估、防范与应对。

4.6.3 制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的应急预案，包括但不限于暴雨、暴雪、火灾、高空坠物、电梯困人、停电、停水、燃气泄漏等应急预案，配置必要的应急物资。

4.6.4 定期开展突发事件应急处理培训、宣传、演练，并保留相关记录。

4.6.5 突发事件发生时，启动应急预案，迅速开展紧急处置工作。

4.6.6 突发事件结束后，对应急预案实施情况进行总结评估，进一步完善工作机制，提升风险防范及突发事件处理能力。

4.7 新能源汽车充电设施管理

4.7.1 按照有关规定，协助业主做好自用充电设施安装工作。

4.7.2 配合街道（乡镇）、供电、消防救援等部门，开展新能源汽车充电桩使用常识，火灾防范和典型火灾案例的宣传，增强充电设施所有权人、管理单位、使用人的安全意识，提示加强日常维修养护，保障充电设施及车辆安全。

4.8 电动车管理

4.8.1 按照有关规定，制定安全措施，落实安全管理责任。

4.8.2 配合业主安装充电设施并提供必要协助

4.8.3 发现在单元门厅、楼梯间、电梯前室、安全出入口等公共区域违规停放电动车或为其充电，以及电动车上楼入室、飞线充电等行为，及时劝阻、制止，制止无效上报有关部门。

4.8.4 设置安全提示标识，禁止入户充电，强化安全管理，鼓励安装电梯智能阻车系统。

4.8.5 配合相关行政主管部门，通过多种方式开展电动车火灾防范宣传，增强电动车使用者的安全意识，引导居民群众按要求集中停放和充电。

4.9 标识标志管理

4.9.1 对小区平面示意图，幢、单元（门）、门户以及配套公建的标识进行维护和管理，并保持其清晰。

4.9.2 主要道路及停车场设置交通安全标志，主要路口设置路标。

4.9.3 存在安全风险隐患的，及时设置“高空坠物请绕行”“禁止高空抛物”“禁止电动车进楼道”等警示标识。

4.9.4 日常工作应适时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识。

4.9.5 消防设备设施、逃生通道、安全出口等重点部位和设施设备应设置专用标志。

4.9.6 标志的设置和管理应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB2894的规定。

4.10 专业供应商管理

4.10.1 与专业供应商签订专项服务委托合同及安全生产管理协议，明确各方权利义务。

4.10.2 对于有资质要求的专业外包服务，专业供应商须具备相应资质。

4.10.3 涉及电梯、有限空间、高处、压力容器等危险作业的，实施前物业服务人应进行安全技术交底，并按照规定履行相应审批手续。

4.10.4 专业供应商工作人员应统一着装，佩戴标志。

4.10.5 对专业供应商的工作过程进行监督，对工作结果进行评价。

4.11 档案管理

4.11.1 建立档案管理制度，配备专（兼）职档案管理人员，明确管理责任。

4.11.2 对物业管理项目、业主信息、管理服务等资料进行分类存档，并建立分类管理目录。

4.11.3 依法移交的建设档案资料，长期保存。

4.11.4 物业承接查验资料（问题记录部分）由相关方签字并盖公章确认，长期保存。

4.11.5 管理服务记录可按月整理、按季归档。

4.11.6 纸质文档装订成册，重要文档设置管理权限和使用权限，并以电子形式备份。

4.11.7 档案资料清晰、完整、准确、更新及时，保管期限明确，销毁记录永久保存。

4.11.8 档案保存环境整洁、安全。

4.12 冬季防寒处置

4.12.1 对消防、排水系统易冻管线、阀门、窖井等实施保温措施，定期巡检防止冻害，确保正常运行。

4.12.2 排空景观水池、喷泉等设施及附属管线内积水，同步做好设施防寒保温。

4.12.3 结合实际对园区乔木、灌木采取缠草绳、涂白、设置防风障等防寒措施。

5 业主服务

5.1 入住服务

按照业主入住流程办理入住，建立业主档案。

5.2 业主接待

5.2.1 受理业主来访、来电咨询和求助，做好记录并及时回复。记录表格形式统一、清晰、真实、完整。

5.2.2 业主接待服务还应符合表1要求。

表1 业主接待

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
接待服务	接待人员配置和接待时间	接待时间≥8小时。	专人接待，接待时间≥8小时，其他时间设置值班人员接待。	专人接待，接待时间≥12小时，其他时间设置值班人员接待。

5.3 区域巡查

5.3.1对服务区域内共用设施、环境卫生、秩序安全等情况进行巡查，发现问题及时处理。

5.3.2 巡查服务还应符合表2要求。

表2 巡查服务

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
巡查服务	公共区域的巡查频次	1次/3天	1次/2天	1次/天

5.4 收费服务

积极联系业主收取物业费，保障物业服务良性运营。

5.5 业主沟通

主动与业主沟通，随时听取业主建议，定期进行业主拜访，维护良好的业主关系。

5.6 信息发布

及时做好小区各项相关服务通知及温馨提示发布工作。

5.7 投诉处理

5.7.1 投诉受理处置，公布工作流程，建立台账，按难易程度分类处置，办结后24小时内回访。非物业管理原因引起的投诉，耐心做好解释工作

5.7.2 投诉处理还应符合表3要求。

表 3 投诉处理

服务内容	服务指标		作业标准		
			一级	二级	三级
投诉处理	一般问题	答复时限	≤2小时	≤1小时	≤0.5小时
		办结时限	≤24小时	≤12小时	≤8小时
	复杂问题	答复时限	≤24小时	≤12小时	≤8小时
		办结时限	根据复杂程度，双方协商，合理确定		
	投诉回访及时率		≥80%	≥90%	≥95%
	投诉回访满意度		≥70%	≥80%	≥90%

注：①投诉回访及时率=每月（年）投诉处理及时反馈的次数/每月（年）投诉的总次数*100%。
②投诉回访满意度=每月（年）投诉处理回访满意的次数/每月（年）投诉的回访总次数*100%。

5.8 报修服务

5.8.1 建立报修受理处置制度，设立24小时受理渠道，并公布联系方式。

5.8.2 做好报修记录，记录包括报修时间、报修人及联系方式、报修事项、派工时间、报修到现场时间、维修情况、回访等内容，需明确维修责任的，在报修记录中载明。

5.8.3 建立快速响应机制，接到报修信息后，及时响应并反馈。急修应在15分钟内到场，其他报修应按规定时间到场。由专业经营单位负责的设施设备故障，及时告知报修人。

5.8.4 对危及房屋使用安全和人身财产安全等紧急情况，按照有关规定、物业合同约定立即组织人员进行应急处置。

5.8.5 对报修回访结果不满意的，进一步跟进解决。

5.8.6 报修服务还应符合表4要求。

表 4 报修服务

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
业主报修	维修响应到场时限	≤4小时	≤2小时	≤1小时
	报修回访率	≥60%	≥75%	≥90%
	回访满意率	≥70%	≥80%	≥90%

注：①报修回访率=每月（年）报修回访的数量/每月（年）报修的总次数*100%；
②回访满意率=每月（年）回访中基本满意及以上的数量/每月（年）回访的总次数*100%。

5.9 满意度调查

- 5.9.1 定期开展业主满意度调查，针对反馈问题进行分析，制定改进措施并实施。
- 5.9.2 满意度调查还应符合表5要求。

表 5 满意度调查

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
业主满意度调查	覆盖率	≥50%	≥50%	≥50%
	频次	≥1次/年	≥1次/年	≥2次/年
	满意率	≥60%	≥70%	≥80%

注：①业主满意率=业主基本满意及以上的数量/业主调查反馈的数量*100%

5.10 社区文化活动

- 5.10.1 定期开展文化宣传及社区文化活动。
- 5.10.2 做好策划、准备、实施、效果评估等工作，建立社区文化活动档案。
- 5.10.3 做好节假日装饰布置，保持美观。
- 5.10.4 社区文化活动还应符合表6要求。

表 6 社区文化活动

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
社区文化活动	活动开展频次	≥2次/年	≥3次/年	≥4次/年

6 房屋及设施设备管理

6.1 管理要求

- 6.1.1 建立房屋及设施设备档案，主要包括房屋建设、设施设备原始资料以及日常管理、维修养护、修理改造等资料。
- 6.1.2 建立房屋及设施设备管理制度，每年年底前制定完成下一年度维修养护计划。
- 6.1.3 实施房屋使用安全管理，每年至少组织一次房屋使用安全隐患专项排查和评估。
- 6.1.4 严格按照法律法规或强制性标准等，做好设施设备运行、检查、维修养护等工作，记录完整并定期归档。
- 6.1.5 设备平稳运行，符合技术规范要求，悬挂或张贴设备卡。
- 6.1.6 特种设备按照有关规定，委托具有相应资质的专业机构进行定期检验、检测和维护。
- 6.1.7 发现安全隐患，应设置警示标识，及时采取处理措施，必要时向有关部门报告。
- 6.1.8 水、电、气、热以及通信等专业设施设备发生故障，应立即报告相关专业经营单位。
- 6.1.9 建立节能管理方案，加强公共设施节能管控，减少能源浪费。

6.1.10 对房屋及设施设备在运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于物业服务人维修责任的，及时组织修补或修复。属于使用专项维修资金进行维修的，及时报告业主委员会（物业管理委员会）或社区居民委员会，并协助做好相关工作。

6.2 房屋及相关场地管理

- 6.2.1 定期巡查房屋及相关场地，发现问题及时处理，做好记录并归档。
- 6.2.2 房屋结构外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全检测鉴定，同时采取必要的防护措施。
- 6.2.3 房屋发生屋面漏雨、墙体渗漏、外墙脱落、门窗破损等情况，采取必要的安全保障措施后，报告业主或按物业服务合同约定开展后续工作。
- 6.2.4 围栏完整，道路和场地地面平坦，路边石无明显破损，无松动，无安全隐患。
- 6.2.5 休闲娱乐设施、景观建筑小品等正常使用、无安全隐患，外观无明显破损、脱漆、锈蚀、污渍。
- 6.2.6 房屋及相关场地管理还应符合表7要求。

表 7 房屋及相关场地管理

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
房屋及相关 场地管理	房屋结构安全巡查频次	≥2次/年	≥3次/年	≥4次/年
	楼梯、门窗、棚顶、 墙面、地面等公共部 位巡查频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
	屋面巡查频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
	围栏、道路、场地、 景观、池、井、沟渠 等公共设施巡查频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
	休闲、健身、娱乐设 施等巡查频次	≥1次/月	≥2次/月	≥1次/周

6.3 电路与照明系统管理

- 6.3.1 定期检查、养护低压配电系统及线路，确保接线牢固，绝缘正常，杜绝安全隐患。
- 6.3.2 定期检查配电室、低压柜设备运行状况，确保无异常声响、无过热现象，及时清理灰尘，紧固接线端子，检测绝缘性能，确保电力系统安全稳定运行。
- 6.3.3 定期检查控制柜内部元件，确保无松动、无损坏，检测电路连接，及时更换老化部件，确保控制系统灵敏可靠，杜绝潜在故障。
- 6.3.4 定期巡查楼层配电间，确保设备无异常、防小动物措施完备、环境整洁、穿墙线槽防火封堵完好、锁具完好，及时记录并处理潜在问题。
- 6.3.5 室内公共区域照明灯具完好、光线均匀、无频闪现象，及时更换损坏灯具，保持灯罩洁净与照明效果良好，开关面板无破损。
- 6.3.6 室外公共区域路灯等照明灯具稳固、光线覆盖均匀，及时修复损坏灯具，定期检查线路，照明系统安全可靠。
- 6.3.7 应急照明、疏散指示标志设备正常运行，定期检测，及时更换损坏部件，保障应急情况下照明和指示功能有效。
- 6.3.8 供配电与照明系统管理还应符合表8要求。

表 8 供配电与照明系统管理

服务内容		服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
供配电与照明系统管理	公共区域照明系统	一般故障修复时限	≤24小时	≤12小时	≤6小时
		复杂故障修复时限	≤48小时	≤24小时	≤12小时
	路灯、楼道照明	完好率	≥85%	≥90%	≥95%
	应急照明、疏散指示标志	故障修复时限	≤24小时	≤12小时	≤6小时
	低压配电箱和相关线路	检查设备运行状况频次	≥1次/季	≥1次/月	≥2次/月
		设备养护（紧固、检测、清扫）频次	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/半年
		双路互投开关切换频次	≥1次/半年	≥1次/半年	≥1次/半年
	配电室、低压柜	巡查设备运行状况频次	≥2次/周	≥3次/周	≥1次/日
		设备养护（紧固、检测、清扫）频次	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/半年
		检查电气安全频次	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/半年
		检测接地电阻频次	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/年
		校验仪表频次	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/年
	控制柜	检查设备运行状况频次	≥2次/周	≥3次/周	≥1次/日
		设备养护（紧固、检测、清扫）频次	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/月
		校正各种电器元件或控制设备的设定值频次	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/半年
		检查远控装置频次	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/半年
	楼层配电间的检查与养护	巡查楼层配电间频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月

6.4 弱电与监控系统管理

- 6.4.1 监控系统24小时运行稳定，功能正常，图像信息存储的时间不少于30天。
- 6.4.2 监控系统定期检查保养、调整维护，发现问题及时维修和调校。
- 6.4.3 设备定期进行表面清洁、内部除尘。
- 6.4.4 门禁、道闸系统设备正常运行，权限设置准确，记录完整，及时处理故障，保障出入安全。
- 6.4.5 弱电与监控系统管理还应符合表9要求。

表 9 弱电与监控系统管理

服务内容		服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
弱电系统管理	监控、道闸、电子巡更、周界防范、园区背景音乐等弱电系统维护管理	检查、调整维护频次	≥1次/季	≥1次/月	≥2次/月
		表面清洁、内部除尘	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
		一般故障修复时效	≤3日	≤2日	≤1日
		复杂故障修复时效	≤5日	≤3日	≤2日
	可视对讲、门禁	一般故障修复时效	≤3日	≤2日	≤1日
		复杂故障修复时效	≤5日	≤3日	≤2日

6.5 消防系统管理

- 6.5.1 消防控制室的管理应符合现行国家标准《消防控制室通用技术要求》（GB 25506-2010）的有关规定，系统报警信息、故障处理等响应快速，处理及时。
- 6.5.2 消防系统应定期维护保养，维护要求应符合现行国家标准《消防设施通用规范》（GB 55036-2022）的有关规定。
- 6.5.3 消防系统的检测应符合行业标准《建筑消防设施检测技术规范》（GB/T 44481—2024）的有关规定。
- 6.5.4 点型感烟、感温火灾探测器、手动报警按钮，消防控制室主机正常运行，备用电源切换正常。
- 6.5.5 按规定定期检查自动喷水灭火系统、灭火器，消防水池/水泵房，保证正常使用，室外消防设施有区域标记。
- 6.5.6 消火栓箱内消火栓按钮、消防水带、消防水枪等配件应齐全、完好。
- 6.5.7 风机运行无异常噪声、振动，防火阀、排烟阀固定牢固，外观完好，启、闭的状态正确，防烟排烟系统与报警系统联动应正常启动。
- 6.5.8 应急照明、疏散指示标志外观完好，功能正常。
- 6.5.9 防火门处于常闭状态，启闭正常。防火卷帘手动、联动正常，防火卷帘门下应不堆物，警示标识清晰。
- 6.5.10 消防专用电话、消防广播定期测试，声音清晰，正常使用。
- 6.5.11 消防通道和疏散通道畅通、无占用。
- 6.5.12 国家和省法律法规及相关政策文件另有规定的，按规定执行。

6.6 电梯系统管理

- 6.6.1 配备电梯安全管理人员，按照规定持证上岗。
- 6.6.2 电梯依法取得由特种设备检验、检测机构出具的《特种设备使用标志》或《电梯检测标志》，并在电梯轿厢醒目位置张贴。
- 6.6.3 与具备专业资质的电梯维保单位签订维修保养合同，按照《住宅电梯维护保养规则》（GB/T 31821-2025）对电梯设备进行维护保养。
- 6.6.4 电梯运行平稳、无异响，呼叫按钮及操作面板完好，在轿厢醒目位置公示安全使用说明、安全注意事项、警示标志、应急救援电话（含维保单位、物业企业）。五方对讲功能正常，即时应答，对话清晰。轿厢内照明、通风良好。
- 6.6.5 发现电梯故障时，立即采取现场应急处置（如设置警示标识、暂停使用故障电梯），并及时通知电梯维保单位进行维修。
- 6.6.6 发生电梯困人时，物业服务人员应立即赶赴现场安抚被困人员，电梯维保人员应在接到通知后30分钟内到达现场进行处置。
- 6.6.7 电梯系统管理还应符合表10要求。

表 10 电梯系统管理

服务内容		服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
电梯系统管理	电梯运行环境检查（含机房、井道、底坑等）	检查频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
	五方对讲功能测试	测试频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
	电梯应急演练	应急演练频次	≥1次/年	≥1次/年	≥2次/年
	安全使用宣传	宣传频次	≥1次/年	≥2次/年	≥3次/年

6.7 排水系统管理

- 6.7.1 定期对雨、污水井进行检查，井内、管线内无杂物堵塞、无异味，井盖完整、贴合严密。
- 6.7.2 定期对室外排水明沟、雨水口检查清理，做到无杂物堵塞、排水畅通。
- 6.7.3 定期对屋面排水沟、落水口进行检查清理，排水畅通无堵塞。
- 6.7.4 汛期对污水泵、阀门管道等设施每周巡查1次，遇有大雨蓝色及以上预警前再次检查。
- 6.7.5 定期检查化粪池，每年至少清掏2次，确保畅通、无满溢，发现异常及时疏通、清掏。
- 6.7.6 发生突发管道爆裂、管涌等情况，应立即采取现场处置措施，后续工作依据相关法规及物业服务合同约定执行。
- 6.7.7 排水系统管理还应符合表11要求。

表 11 排水系统管理

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
排水系统管理	雨、污水井检查	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/月

	室外排水明沟、雨水口检查清理	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/月
	屋面排水沟、落水口检查	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/月
	污水泵手动启动测试	≥1次/季	≥1次/2月	≥1次/月
	阀门、管道保养	≥1次/2年	≥1次/年	≥1次/半年
	化粪池检查	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/月

6.8 有限空间作业管理

- 6.8.1 对有限空间的管理应符合《有限空间作业安全技术规范》（DB 23/T 1791-2021）的有关规定。
- 6.8.2 制定有限空间作业安全管理制度，明确相关人员职责。
- 6.8.3 对有限空间进行辨识，建立管理台账，明确数量、位置及危险因素等信息，并及时更新。
- 6.8.4 在有限空间出入口等醒目位置设置明显安全警示标志，具备条件的场所设置安全风险告知牌。
- 6.8.5 每年至少组织一次专题安全培训，对作业审批人员、监护人员、作业人员和应急救援人员培训相关知识和技能，未经培训合格不得作业。
- 6.8.6 作业前进行安全交底，监护人员检查风险管控措施，作业时严格遵守“先通风、再检测、后作业”的要求，监护人员应当全程进行监护，确保作业安全。
- 6.8.7 将有限空间作业发包给其他单位的，应在合同中约定安全生产管理职责，对作业统一协调、管理，并进行现场安全检查。

6.9 防雷管理

- 6.9.1 对防雷装置的管理应符合《防雷减灾管理办法》（象局令第44号）的有关规定执行。
- 6.9.2 对防雷装置（避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等）每年进行1次检查、维护，做到外观完好，无松脱、无断裂。

6.10 设备机房管理

- 6.10.1 设备机房上锁，照明良好，无渗漏、无积水、无杂物堆放、干净整洁，防小动物措施得当，制度上墙，具有安全警示标语。
- 6.10.2 设有防火责任人，配备灭火设施。
- 6.10.3 设备表面无积尘、无锈蚀，悬挂或张贴设备卡，管线标识清晰，管道无锈蚀，配电柜等电气系统柜前后铺设绝缘胶皮。
- 6.10.4 设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求，设备噪音、机房温、湿度在规定范围内。
- 6.10.5 专人管理，有巡查记录、外来人员登记记录、机房清洁记录，记录完整规范。

7 公共秩序维护

7.1 出入管理

- 7.1.1 有人值守的出入口24小时设置专人值岗。其他出入口通过电子控制系统实施管理。
- 7.1.2 对外来人员及大件物品出入进行验证、检查和登记，发生突发事件及时处理，保持通行正常秩序。
- 7.1.3 出入口值守、交接、出入登记、突发事件记录完整，及时归档。
- 7.1.4 出入管理还应符合表12要求。

表 12 出入管理

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
出入管理	值岗人员配置	1人/班	1人/班	日常：1人/班 早晚出入高峰期：2人/班

7.2 安全巡查

- 7.2.1 制定巡查方案，明确巡查路线，按规定周期开展巡逻。巡查过程中，采用电子巡更或其他方式进行签到记录。巡查记录完整，及时归档。
- 7.2.2 对公共部位的安全防范、环境以及设备设施情况进行巡查，对装修施工现场的安全情况进行巡查，对重点部位或目标应加强巡查，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并采取有效措施。巡查时，不应影响业主的正常工作和生活。
- 7.2.3 安全巡查还应符合表13要求。

表 13 安全巡查

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
安全巡查	室外公共区域日间巡查频次	≥1次/日	≥2次/日	≥3次/日
	室外公共区域夜间巡查频次	≥1次/日	≥2次/日	≥3次/日
	室内公共区域巡查频次	≥1次/周	≥3次/周	≥1次/日

7.3 车辆管理

- 7.3.1 按照物业服务合同、管理规约的约定进行车辆管理。
- 7.3.2 机动车辆做好出入登记，或采用智能化系统进行管控。
- 7.3.3 设置必要的导向标志、限速标志、限高标志、禁停标志、禁鸣标志等安全标志。
- 7.3.4 车辆停放有序，对不按停车泊位停放、堵塞交通的行为及时劝阻、制止、报告。

7.4 消防安全防范

- 7.4.1 消防安全防范应符合相关法律法规规定，并严格遵守消防技术规范中的强制性条款。
- 7.4.2 制定消防安全管理制度，明确消防安全责任，做好消防安全防范工作。确定物业服务企业和物业项目消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材。
- 7.4.3 定期对员工进行消防安全知识培训，对入岗员工开展岗前消防安全培训。
- 7.4.4 按照《社会单位微型消防站建设标准》（消防〔2025〕33号）建设微型消防站，配备必要人员与器材，每年组织由员工、业主参加的消防演练。
- 7.4.5 设置消防安全宣传专栏，定期开展消防安全宣传教育。
- 7.4.6 对疏散通道、安全出口、消防车通道、电动车存放及充电、消防设施和器材实行防火巡查，符合消防安全要求，巡查记录完整准确，存档备查。

- 7.4.7 发现有违反消防法律法规和管理规约等妨害公共消防安全行为的，及时进行劝阻、制止并告知整改，对情节严重或逾期不整改的，应及时向公安机关、消防救援机构报告。
- 7.4.8 发生火情时，立即报警，启动应急预案，并协助消防救援机构开展相关工作。
- 7.4.9 消防控制室24时值班，及时处理各类火灾报警、故障信息。消防设施操作人员应取得国家认可的技能证书，持证上岗。
- 7.4.10 消防安全防范还应符合表14要求。

表 14 消防安全防范

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
员工消防安全培训	培训频次	≥1次/年	≥2次/年	≥3次/年
消防宣传	宣传频次	≥1次/年	≥2次/年	≥3次/年
消防演练	演练频次	≥1次/年	≥1次/年	≥2次/年

8 清洁卫生服务

8.1 楼内保洁

- 8.1.1 定期对门厅、电梯前室、楼道进行清洁，地面干净、无污渍、无垃圾、无杂物。
- 8.1.2 定期对天花板、墙面进行清洁，无污渍、霉斑、乱贴乱画。
- 8.1.3 定期对窗台、窗栏杆、楼梯扶手、防火门、消防栓、宣传牌、信报箱、安全指示牌、灯具等设施清洁擦拭，无灰尘、污渍，表面光洁，标识清晰可见。
- 8.1.4 定期对楼内单元门、窗玻璃擦拭，无污渍、灰尘，玻璃明亮。
- 8.1.5 定期对电梯轿厢进行清洁，地面无积尘、无污迹、无杂物，门槽内无异物，轿厢内无异味。
- 8.1.6 室内保洁还应符合表15要求。

表 15 室内保洁

服务内容	服务指标		作业标准		
			一级	二级	三级
门厅、电梯前室清洁	清扫、湿拖频次	高层	≥2次/周	≥3次/周	≥1次/日
		多层	≥2次/周	≥3次/周	≥4次/周
楼道地面清洁	清扫频次	高层	≥1次/月	≥2次/月	≥1次/周
		多层	≥2次/周	≥3次/周	≥4次/周
	湿拖频次	高层	≥1次/月	≥2次/月	≥1次/周
		多层	≥1次/周	≥2次/周	≥3次/周
天花板、墙面、灯具、楼道玻璃（内侧）清洁	清洁频次		≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月

窗台、窗栏杆清洁	擦拭频次		≥1次/月	≥2次/月	≥1次/周
楼梯扶手清洁	擦拭频次	高层	≥1次/月	≥2次/月	≥1次/周
		多层	≥1次/周	≥2次/周	≥3次/周
防火门、消防栓箱、安全指示牌、标识、宣传牌、信报箱、单元门、前室及门厅玻璃（内侧）清洁	擦拭频次		≥2次/月	≥1次/周	≥2次/周
电梯轿厢清洁	清扫频次		≥1次/日	≥1次/日	≥1次/日
	擦拭频次		≥1次/周	≥2次/周	≥1次/日
定期保洁巡查	巡查频次		随机检查发现杂物及时清理	每日不少于1次，发现污渍、水渍及时清理	每日不少于2次，发现污渍、水渍及时清理

8.2 室外保洁服务

- 8.2.1 定期清扫捡拾道路、庭院、广场、绿地垃圾、杂物，地面清洁。
- 8.2.2 定期清洁室外健身器材、指示牌、宣传栏、休闲桌椅、凉亭、廊、桥、花坛、景观雕塑、庭院灯、草坪灯等设施，无蛛网、污渍。
- 8.2.3 定期清扫天台、屋面，无垃圾、无杂物。
- 8.2.4 室外保洁还应符合表16要求。

表 16 室外保洁

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
道路、庭院、广场清扫	清扫频次	≥1次/周	≥3次/周	≥1次/日
	捡拾垃圾频次	≥1次/2日	≥1次/日	≥2次/日 巡回保洁
绿地垃圾捡拾	捡拾频次	≥1次/月	≥1次/半月	≥1次/周
室外设施的清洁	清洁频次	≥1次/月	≥1次/周	≥2次/周
	冬季落雪清除频次	随时清除	随时清除	随时清除
建筑小品的清洁	清洁频次	≥1次/季	≥1次/月	≥1次/周
庭院灯、草坪灯的清洁	清洁频次	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/月
天台、屋面的清扫	清扫频次	≥1次/季	≥1次/2月	≥1次/月

8.3 生活垃圾收集

- 8.3.1 定点设置生活垃圾收集容器（桶），外观完好、整洁、摆放整齐、无溢满、无散落。
- 8.3.2 生活垃圾定时收集，送至垃圾转运间。
- 8.3.3 定期进行室外垃圾箱/桶、垃圾房清洗、消杀。
- 8.3.4 生活垃圾收集还应符合表17要求。

表 17 生活垃圾收集

序号	服务内容	服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
1	生活垃圾收集	收集频次	≥1次/日	≥1次/日	≥2次/日
2	室外垃圾箱/桶、垃圾转运间夏季清洗、消杀	清洗、消杀频次	≥1次/月	≥2次/月	≥1次/周

8.4 有害生物防治

- 8.4.1 定期开展公共区域灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑螂等有害生物防治工作。
- 8.4.2 药物投放应预先告知，投放位置有明显标识。
- 8.4.3 有害生物防治还应符合表18要求。

表 18 有害生物防治

序号	服务内容	服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
1	公共区域消杀灭害	灭鼠、蟑频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
		夏季灭蝇、蚊频次	≥1次/月	≥2次/月	≥3次/月

9 绿化管理

- 9.1 制定绿化养护计划，建立乔灌木台。
- 9.2 定期修剪乔灌木，清理枯枝，保持乔木树冠美观、绿篱整齐，修剪枝叶及时清理。
- 9.3 定期修剪草坪、清除杂草，修剪整齐美观。
- 9.4 应根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉。
- 9.5 根据土壤、季节、植物生长需要等因素进行施肥、松土。
- 9.6 做好病虫害防治、防旱、防台风、防涝、防冻措施，出现危害及时处理。
- 9.7 定期对高大乔木安全状况进行巡查，发现隐患及时处理。

9.8 极端天气按预案要求重点巡查树木，防止树木倒伏、坠枝造成人身、财产损失。

9.9 绿化养护还应符合表19要求。

表 19 绿化养护

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
乔木修剪	修剪频次	1次/两年	1次/年	≥1次/年
灌木绿篱修形、草坪修剪	修型频次	≥2次/年	≥3次/年	≥5次/年
高大乔木巡查	巡查频率	≥1次/季	≥1次/月	≥1次/半月
草坪养护	覆盖率	≥70%	≥80%	≥85%
乔灌木养护	成活率	≥70%	≥80%	≥90%

10 清冰雪服务

10.1 清雪

- 10.1.1 依据《黑龙江省城市清除冰雪条例》制定清雪方案，及时清除积雪，小区道路畅通。
- 10.1.2 按照出入口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清雪，优先保证人员、车辆安全通行。
- 10.1.3 未能及时清理的坡道、台阶等危险部位采取防滑措施，进行安全防范。
- 10.1.4 坚持绿色清雪，原则上不允许使用融雪剂，应优先采用人工或机械清扫等清雪方式。
- 10.1.5 在条件允许的情况下，积雪可就近在小区指定绿地、空地内集中堆放，规范有序，可结合实际进行塑形美化。
- 10.1.6 清雪还应符合表20要求。

表 20 清雪服务

序号	服务内容	服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
1	清雪	雪停后小雪清理时限	≤24小时	≤24小时	≤24小时
		雪停后中雪清理时限	≤48小时	≤36小时	≤36小时
		雪停后大雪清理时限	≤72小时	≤72小时	≤60小时

10.2 除冰

- 10.2.1 发现路面等积冰现象，设置警示标识，并及时组织除冰。
- 10.2.2 加强巡查，及时清除悬空冰柱，并在易形成冰柱的重点部位增设警示标识，进行安全提示。
- 10.2.3 除冰还应符合表21要求。

表 21 除冰

序号	服务内容	服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
1	除冰	清除时效	≤48小时	≤24小时	≤12小时

11 创新服务与信息技术应用

- 11.1 物业服务人应积极探索物业服务的数智化建设，通过智能化及信息技术的研发、应用、推广，提升管理服务能力。
- 11.2 鼓励有条件的物业服务人开展智慧物业服务、绿色物业服务。
- 11.3 物业服务人宜运用社区网络、智能技术等信息化手段及最新科研成果开展物业服务工作推动物业服务智能化，推动物业服务线上线下融合发展，建设智慧社区，让业主生活更加便利。
- 11.4 鼓励物业服务人制定并实施节能减碳计划和方案，采用新技术、新方法等推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治等。
- 11.5 鼓励物业服务人深入探索“物业服务+生活服务”，围绕业主居家与社区生活需求提供家政、健康、养老、教育、便民商业、社区文化等综合服务，提供有偿服务的应明码标价。