

## 黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T 4012—2026  
代替：DB23/T 3085—2022

### 黑龙江省住宅物业服务标准

Heilongjiang Province Standard for Residential Property Service

(送审稿)

2026 - 5 - 18 发布

2026 - 8 - 18 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 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 综合服务 .....	3
4.1 一般规定 .....	3
4.2 人员要求 .....	3
4.3 服务品质检查 .....	4
4.4 装饰装修管理 .....	4
4.5 公共收益管理 .....	4
4.6 风险防范及突发事件应急处置 .....	4
4.7 新能源汽车充电设施管理 .....	4
4.8 电动车管理 .....	5
4.9 标识标志管理 .....	5
4.10 专业供应商管理 .....	5
4.11 物业档案管理 .....	5
4.12 冬季防寒处置 .....	6
5 客户服务 .....	6
5.1 客户沟通 .....	6
5.2 客户区域巡查 .....	6
5.3 投诉处理 .....	6
5.4 报修服务 .....	7
5.5 客户意见征询 .....	8
5.6 社区文化活动 .....	8
6 共有部分管理 .....	8
6.1 一般规定 .....	8
6.2 房屋及相关场地管理 .....	9
6.3 电路与照明系统管理 .....	9
6.4 弱电与监控系统管理 .....	11
6.5 消防系统管理 .....	11
6.6 电梯系统管理 .....	11
6.7 排水系统管理 .....	12
6.8 有限空间作业管理 .....	13
6.9 防雷装置管理 .....	13
6.10 设备机房管理 .....	13
7 公共秩序维护 .....	13
7.1 人员出入管理 .....	13

7.2	安全巡查 .....	14
7.3	车辆管理 .....	14
7.4	消防安全秩序管理 .....	14
8	清洁卫生服务 .....	15
8.1	室内保洁服务 .....	15
8.2	室外保洁服务 .....	17
8.3	生活垃圾收集 .....	17
8.4	有害生物防制 .....	18
9	绿化管理 .....	18
10	清冰雪服务 .....	19
11	创新服务与持续改进 .....	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。

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。

本文件由黑龙江省住房和城乡建设厅提出并归口。

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、大庆高新物业管理有限公司、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、黑龙江万瑞物业管理有限公司、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。

本文件代替DB23/T 3085—2022《黑龙江省住宅物业服务规范》，与DB23/T3085—2022相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了物业服务等级划分体系，从由低到高划分的一级至五级物业服务等级标准，调整为一级至三级的物业服务作业标准（见表1~表20，2022年版的3.0.1）；
- 增加了服务品质检查的明确要求（见4.3）；
- 增加了公共收益管理相关要求，明确物业服务人利用物业共有部分经营的前置条件、公共收益代管的核算要求，以及公示、审计等管理流程（见4.5）；
- 增加了风险防范及突发事件应急处置专项内容（见4.6）；
- 增加了新能源汽车充电设施与电动车管理内容（见4.7、4.8）；
- 增加了冬季防寒处置专项内容（见4.12）；
- 更改了客户服务相关指标界定方式（见第5章，2022年版的5.3、5.4和附录A）；
- 增加了各服务板块的频次、时限、效果量化指标（见第5章~第10章）；
- 增加了有限空间作业管理专项要求（见6.8）；
- 更改了清冰雪服务的分级技术指标（见10.2，2022年版的附录F）；
- 增加了创新服务与持续改进相关内容（见第11章）。

# 黑龙江省住宅物业服务标准

## 1 范围

本文件规定了黑龙江省住宅物业的综合服务、客户服务、共有部分管理、公共秩序维护、清洁卫生服务、绿化管理、清冰雪服务和创新服务与持续改进。

本文件适用于黑龙江省行政区域内住宅物业共有部分的服务，不适用于别墅、公寓物业服务。

## 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 2894 安全色和安全标志
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB/T 44481 建筑消防设施检测技术规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- XF1283 住宅物业消防安全管理
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- DB23/T 1791 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

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

以居住为主要使用功能的物业。

### 3.3

#### 物业服务人

物业服务企业和其他管理人。

### 3.4

#### 物业服务

物业服务人按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

### 3.5

#### 客户服务

为响应和满足业主或物业使用人需求而开展的一系列活动。

### 3.6

#### 物业服务区域

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。

### 3.7

#### 物业服务人员

依法受聘于物业服务人，在物业管理区域内提供物业服务的从业人员。

### 3.8

#### 物业承接查验

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。

### 3.9

#### 物业服务合同

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服务，业主支付物业费的合同。

### 3.10

#### 服务品质

物业服务活动满足合同约定、相关标准及业主、物业使用人需求的程度。

### 3.11

#### 装修人

进行住宅室内装饰装修活动的业主，或者经业主同意的物业使用人。

### 3.12

#### 管理规约

由全体业主依法表决通过的，规范业主在物业服务区域内的权利、义务和责任的法律文件。

### 3.13

#### 公共收益

利用物业共用部位、共用设施设备进行经营性活动取得的收入，扣除合理成本之后的余额。

### 3.14

#### 客户意见征询

物业服务人为了解服务需求、评价服务效果，向业主、物业使用人征集意见和建议的活动。

### 3.15

#### 共有部分

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，包括共用部位和共用设施设备。

### 3.16

#### 突发事件

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。

### 3.17

#### 应急预案

针对物业管理区域内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。

### 3.18

#### 物业档案

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。

### 3.19

#### 专业经营单位

依法承担物业管理区域内供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等管线和设施设备维修、养护、运营责任的单位。

### 3.20

#### 专业供应商

受物业服务人委托，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 一般规定

4.1.1 物业服务人应签订书面物业服务合同，并向有关部门备案。

4.1.2 物业服务人应设置固定服务场所及 24 h 服务电话，按照物业服务合同约定配置物业服务人员，提供物业服务。

4.1.3 物业服务人应进行物业承接查验，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 物业服务人应建立健全物业服务相关制度，包括客户服务、共用部分管理、公共秩序维护、清洁卫生服务、绿化管理、清冰雪服务及安全管理等制度。

4.1.5 物业服务人应依照法律法规和有关政策要求公示相关信息。

4.1.6 物业服务人应履行安全生产主体责任，对物业管理区域内设施设备运行、作业操作等安全生产类潜在风险开展辨识、评估，并落实风险管控及应对措施。

4.1.7 物业服务人应制定培训计划，开展服务意识及专业技能培训。

4.1.8 物业服务人应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。

4.1.9 物业服务人应编制收支预算，合理控制成本，健全财务管理制度并严格执行。

4.1.10 物业服务人应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。

4.1.11 具备条件的物业服务人应成立党组织，不具备独立建立条件的，宜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红色文化宣传工作，参与社区基层治理。

### 4.2 人员要求

4.2.1 物业服务人应按以下要求配置物业服务人员：

- a) 各岗位人员的年龄、工作经验、学历等要求，符合相关规定和物业服务合同约定；
- b) 按照有关规定持有相应的职业资格证书、岗位技能证书；
- c) 特种设备、有限空间、高处、电气等涉及人身安全的作业，操作人员具有特种作业操作证。

4.2.2 物业服务人员应统一着装、佩戴标识，服务热情主动、耐心细致、亲切自然，使用文明用语。

4.2.3 物业服务人员应接受培训，并经培训合格后方可上岗作业。

#### 4.3 服务品质检查

4.3.1 物业服务人应制定服务品质检查计划，并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。

4.3.2 物业服务人应主动接受业主监督，改进和完善物业服务。

#### 4.4 装饰装修管理

4.4.1 物业服务人应建立住宅室内装饰装修管理制度。

4.4.2 物业服务人对装饰装修的管理应符合以下规定：

- a) 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；
- b) 对装修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；
- c) 与装修人和装饰装修企业签订装饰装修管理协议；
- d) 设置建筑垃圾临时存放点，明确建筑垃圾投放要求和时间等事项，采取防尘抑尘措施，按照装饰装修管理协议约定及时清运建筑垃圾。

4.4.3 物业服务人应定期巡查装饰装修现场并填写巡查记录。对违反相关法律法规、管理规约的装修行为，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。

4.4.4 物业服务人应建立装饰装修管理档案，档案内容包含登记资料、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 物业服务人利用物业共有部分进行经营的，应征得相关业主、业主大会同意，按照规定办理有关手续。

4.5.2 物业服务人代管公共收益的，应单独建账核算，按规定开展公共收益的使用、公示、审计等工作。

#### 4.6 风险防范及突发事件应急处置

4.6.1 物业服务人应建立风险防范工作机制，履行安全防范责任，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。

4.6.2 物业服务人对突发事件应急处置应符合以下规定：

- a) 制定突发事件应急预案，配置必要的应急物资；
- b) 定期开展突发事件应急处置的培训、宣传、演练，并保留相关记录；
- c) 突发事件发生时，迅速启动应急预案，按应急预案开展紧急处置工作；
- d) 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应急处置能力。

#### 4.7 新能源汽车充电设施管理

4.7.1 物业服务人应按照有关规定，协助业主做好自用充电设施安装工作。

4.7.2 物业服务人应配合街道（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。

#### 4.8 电动车管理

4.8.1 经业主大会同意，集中安装充电设施的，物业服务人应配合并提供必要协助。

4.8.2 物业服务人对电动车管理应符合以下规定：

- a) 采取安全措施，设置安全提示标识，强化安全管理；
- d) 开展巡逻检查，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、充电，以及电动车进楼入户、电瓶单独带入楼内、飞线充电等违法违规行为，及时劝阻、制止，制止无效上报有关部门；
- e) 宜安装电梯智能阻车系统，强化安全管控。

4.8.3 物业服务人应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 物业服务人对标识标志管理应符合以下规定：

- a) 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；
- b) 主要道路及停车场设置交通安全标志和交通引导标识；
- c) 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；
- d) 日常工作适时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识；
- e) 消防设备设施、逃生通道、安全出口等重点部位和设施设备设置专用标志。

4.9.2 安全标志的设置和管理应符合 GB 2894 的规定。

#### 4.10 专业供应商管理

4.10.1 物业服务人进行专项委托管理时应符合以下规定：

- a) 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；
- b) 对于有资质要求的专业外包服务，专业供应商应具备相应资质；
- c) 涉及电梯、有限空间、高处、压力容器等危险作业的，按照有关规定履行相应审批手续；
- d) 专业供应商工作人员统一着装，佩戴标识，并按规定配备劳动防护用品。

4.10.2 物业服务人应加强对专业供应商工作过程的监督，并对工作结果进行评价。

#### 4.11 物业档案管理

4.11.1 物业服务人应建立物业档案管理制度，配备专（兼）职档案管理人员，明确管理责任。

4.11.2 物业服务人管理物业档案应符合以下规定：

- a) 对物业管理项目建设工程资料、业主产权信息、管理服务等资料进行分类存档，并建立分类管理目录；
- b) 对依法移交的建设工程资料，长期保存；
- c) 物业承接查验资料由相关方签字并加盖公章确认，长期保存；
- d) 管理服务记录按月整理、按季归档；
- e) 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；
- f) 物业档案资料清晰、完整、准确、更新及时；
- g) 物业档案保存环境整洁、安全。

## 4.12 冬季防寒处置

- 4.12.1 物业服务人应对消防、排水系统易冻管线、阀门、窨井等设施设备实施保温措施，定期巡检防止冻害，保持设备正常运行。
- 4.12.2 物业服务人应在入冬前排空景观水池、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 物业服务人应结合实际情况对园区乔木、灌木采取缠草绳、涂白、设置防风障等防寒措施。

## 5 客户服务

### 5.1 客户沟通

- 5.1.1 物业服务人应为业主办理入住手续并建立业主档案。
- 5.1.2 物业服务人应受理客户来访、来电咨询和求助，做好记录并及时回复，记录表格格式统一、清晰、真实、完整。
- 5.1.3 物业服务人应主动与客户沟通，随时听取客户建议，按客户需求进行客户拜访，维护良好的客户关系。
- 5.1.4 物业服务人应及时做好小区各项相关服务通知及温馨提示发布工作。
- 5.1.5 客户沟通作业标准应符合表 1 要求。

表 1 客户沟通作业标准

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
客户沟通	接待人员配置和接待时间	接待时间不少于8 h	专人接待，接待时间不少于8 h，其他时间设置值班人员接待	专人接待，接待时间不少于10 h，其他时间设置值班人员接待

### 5.2 客户区域巡查

- 5.2.1 物业服务人应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。
- 5.2.2 客户区域巡查作业标准应符合表 2 要求。

表 2 客户区域巡查作业标准

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

### 5.3 投诉处理

5.3.1 物业服务人应公布投诉受理处置和回访工作流程，按复杂程度建立投诉处理台账，分类处置投诉，办结后 24 h 内回访。非物业管理原因引起的投诉，应耐心做好解释工作。

5.3.2 投诉处理作业标准应符合表 3 要求。

表 3 投诉处理作业标准

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	响应时限	≤2 h	≤1 h	≤0.5 h
		办结时限	≤24 h	≤12 h	≤8 h
	复杂问题	响应时限	≤24 h	≤12 h	≤8 h
		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%
	投诉处理满意率		≥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%。 注2：投诉处理满意率=每月（年）投诉处理满意的次数/每月（年）投诉总次数×100%。					

#### 5.4 报修服务

5.4.1 物业服务人应建立报修受理处置制度，设立 24 h 受理渠道，并公布联系方式。

5.4.2 物业服务人受理报修应符合以下规定：

- 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；
- 建立快速响应机制，接到报修信息后，及时响应并反馈；急修在 15 min 内到场，其他报修按规定时间到场；由专业经营单位负责的设施设备故障，及时告知报修人；
- 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；
- 对报修回访结果不满意的，进一步跟进解决。

5.4.3 报修服务作业标准应符合表 4 要求。

表 4 报修服务作业标准

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
报修服务	维修响应到场时限	≤4h	≤2h	≤1h
	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%。				

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
报修服务	维修响应到场时限	≤4h	≤2h	≤1h
注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%。				

## 5.5 客户意见征询

5.5.1 物业服务人应定期开展客户意见征询，针对反馈问题进行分析，制定改进措施并实施。

5.5.2 客户意见征询作业标准应符合表 5 要求。

表 5 客户意见征询作业标准

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
客户意见征询	覆盖率	≥50%	≥60%	≥70%
	频次	≥1次/年	≥1次/年	≥2次/年
	客户满意率	≥60%	≥70%	≥80%
注：客户满意率=客户基本满意及以上的数量/反馈的客户数量×100%。				

## 5.6 社区文化活动

5.6.1 物业服务人应定期开展文化宣传及社区文化活动，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。

5.6.2 物业服务人应做好节假日装饰布置，保持美观。

5.6.3 社区文化活动作业标准应符合表 6 要求。

表 6 社区文化活动作业标准

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 共有部分管理

### 6.1 一般规定

6.1.1 物业服务人应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、维修保养、修理改造等资料。

6.1.2 物业服务人应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保养计划。

6.1.3 物业服务人应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 物业服务人应按有关规定，进行设施设备运行、检查、维修保养等工作，悬挂或张贴设备卡，

记录及时、完整、定期归档。

6.1.5 物业服务人应按照有关规定委托具有相应资质的专业机构对特种设备进行检验、检测和维护。

6.1.6 物业服务人发现安全隐患时应设置警示标识，及时采取处理措施，并按照规定向有关部门报告。

6.1.7 供水、供电、供气、供热以及通信等专业设施设备发生故障，物业服务人应立即告知相关专业经营单位。

6.1.8 物业服务人应建立节能管理制度，加强节能管控，减少能源浪费。

6.1.9 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，应及时组织维修；需使用专项维修资金进行维修的，物业服务人应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 物业服务人应定期巡查房屋及相关场地。

6.2.2 物业服务人对业主报修或巡查发现的问题，应依据相关规定或物业服务合同开展后续工作，并按照下列规定及时处置：

- a) 发现房屋结构外观出现变形、开裂等现象时，立即上报，并采取必要的防护措施；
- b) 发现屋面漏雨、墙体渗漏、外墙脱落、门窗破损等问题的，立即采取安全保障措施；
- c) 发现围栏、道路、场地、路边石等设施破损、松动、不平整的，保持设施完好、地面平整，消除安全隐患；
- d) 发现休闲健身娱乐设施、景观建筑小品等存在破损、脱漆、锈蚀、污渍等情况的，及时维护、修缮、清洁，保持设施正常使用、外观整洁且无安全隐患。

6.2.3 房屋及相关场地管理作业标准应符合表 7 要求。

表 7 房屋及相关场地管理作业标准

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 物业服务人对电路与照明系统管理应符合以下规定：

- a) 定期检查、养护低压配电系统及线路，保持接线牢固，绝缘完好，及时排查并消除安全隐患；
- b) 定期检查配电室、低压柜设备运行状况，保持无异常声响、无过热现象，及时清理灰尘，紧固接线端子，检测绝缘性能，保持电力系统安全稳定运行；

- c) 定期检查控制柜内部元件，保持无松动、无损坏，检测电路连接，及时更换老化部件，保持控制系统灵敏可靠，杜绝潜在故障；
- d) 定期巡查楼层配电间，保持设备无异常、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；
- e) 定期巡查公共区域照明灯具，保持灯具完好稳固、光线均匀、无频闪现象，及时修复或更换损坏灯具及开关面板，保持灯罩洁净、照明效果良好、安全可靠；
- f) 定期巡查应急照明、疏散指示标志设备，及时更换损坏部件，保障应急情况下照明和指示功能有效。

### 6.3.2 电路与照明系统管理作业标准应符合表 8 要求。

表 8 电路与照明系统管理作业标准

服务内容		服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
电路与照明系统管理	公共区域照明系统	一般故障修复时限	≤24 h	≤12 h	≤6 h
		复杂故障修复时限	≤48 h	≤24 h	≤12 h
	应急照明、疏散指示标志	故障修复时限	≤24 h	≤12 h	≤6 h
	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/d
		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/d
		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 物业服务人对弱电与监控系统管理应符合以下规定：

- a) 保持监控系统 24 h 运行稳定，功能正常；
- e) 监控图像信息存储的时间不少于 30 d；
- f) 对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；
- g) 对设备定期进行表面清洁、内部除尘；
- h) 保持门禁、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。

### 6.4.2 弱电与监控系统管理作业标准应符合表 9 要求。

表 9 弱电与监控系统管理作业标准

服务内容		服务指标	作业标准		
			一级	二级	三级
弱电与监控系统管理	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	≤3d	≤2d	≤1d
		复杂故障修复时效	≤5d	≤3d	≤2d
	可视对讲、门禁	一般故障修复时效	≤3d	≤2d	≤1d
		复杂故障修复时效	≤5d	≤3d	≤2d

## 6.5 消防系统管理

### 6.5.1 物业服务人对消防系统日常管理应符合以下规定：

- a) 消防控制室的管理符合 GB 25506 的有关规定，系统报警信息、故障信息等响应快速，处理及时；
- b) 点型感烟、感温火灾探测器、手动报警按钮及消防控制室主机正常运行，备用电源切换正常；
- c) 按规定定期检查自动喷水灭火系统、灭火器、消防水池及水泵房，保证正常使用，室外消防设施有区域标记；
- d) 消火栓箱内消火栓按钮、消防水带、消防水枪等配件齐全、完好；
- e) 防排烟系统运行稳定，风机运行无异常噪声与振动；防火阀、排烟阀固定牢固、外观完好、启闭的状态正确；系统与火灾报警系统联动正常；
- f) 应急照明、疏散指示标志外观完好，功能正常；
- g) 常闭防火门处于常闭状态，启闭控制正常；防火卷帘手动及联动控制正常，卷帘下方无障碍物，警示标识清晰；
- h) 消防专用电话、消防广播定期测试，音质清晰，使用正常；
- i) 定期维护保养，维护和管理工作的规定符合 GB 25201、GB 55036 和 XF 1283 的规定。

### 6.5.2 消防系统的检测应符合 GB/T 44481 的有关规定。

## 6.6 电梯系统管理

### 6.6.1 物业服务人对电梯系统管理应符合以下规定：

- a) 按照规定配备电梯安全管理人员，持证上岗；
- b) 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；

- c) 与具备专业资质的电梯维保单位签订维修保养合同，督促电梯维保单位按照 TSG T5002 对电梯设备进行维护保养；
- d) 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）等；
- e) 保持电梯呼叫按钮及操作面板完好，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；
- f) 电梯发生故障时，立即核查并采取现场应急措施，设置警示标识、暂停使用故障电梯，及时通知电梯维保人员进行维修；
- g) 发生电梯困人时，物业服务人员立即通知电梯维保人员并赶赴现场安抚被困人员，电梯维保人员在接到通知后 30 min 内到达现场。
- 6.6.2 电梯系统管理作业标准应符合表 10 要求。

表 10 电梯系统管理作业标准

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 物业服务人对排水系统管理应符合以下规定：

- a) 定期检查雨、污水井，井内及管线内，保持无杂物堵塞，井盖完整、贴合严密；
- b) 定期检查清理室外排水明沟、雨水口，保持无杂物堵塞，排水畅通；
- c) 定期检查清理屋面排水沟、落水口，保持排水畅通无堵塞；
- d) 汛期每周对污水泵、阀门、管道等设施巡查 1 次；遇大雨蓝色及以上预警时，增加检查频次；
- e) 定期检查化粪池，每年至少清掏 2 次，发现异常及时疏通、清掏；
- f) 发生突发管道爆裂、管涌等情况时，立即采取现场应急处置措施，后续工作依据相关法规及物业服务合同约定执行。

### 6.7.2 排水系统管理作业标准应符合表 11 要求。

表 11 排水系统管理作业标准

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 物业服务人对有限空间作业管理应符合以下规定：

- a) 有限空间作业管理符合 DB23/T 1791 的规定；
- b) 制定有限空间作业安全管理制度，明确相关人员职责；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 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，未经培训合格不应作业；
- i) 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，监护人员全程进行监护，确保作业安全。

6.8.2 物业服务人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 防雷装置管理

6.9.1 物业服务人应对防雷装置（避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等）开展日常巡视检查和维护，发现异常及时处理。

6.9.2 物业服务人应按照 GB/T 21431 的规定对防雷装置进行检测。

## 6.10 设备机房管理

6.10.1 设备机房应设专人管理，负责安全防火、设备巡查以及外来人员登记，相关工作记录齐全。

6.10.2 物业服务人对设备机房的管理应符合以下规定：

- a) 实行锁闭管理，机房设备管理制度齐全，张贴安全警示标语，配备灭火设施；
- b) 保持设备表面无积尘、无锈蚀，管线标识清晰，配电柜等电气系统柜前后铺设绝缘胶皮；
- c) 设备机房温、湿度符合有关规定要求，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。

## 7 公共秩序维护

### 7.1 人员出入管理

7.1.1 物业服务人对人员出入管理应符合以下规定：

- a) 需要人员值守的出入口 24 h 设置专人值岗；其他出入口通过电子控制系统实施管理；
- b) 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，保持通行秩序正常；
- c) 出入口值守、交接、出入登记、突发事件等记录完整，及时归档。

7.1.2 人员出入管理作业标准应符合表 12 要求。

表 12 人员出入管理作业标准

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
人员出入管理	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 物业服务人对安全巡查管理应符合以下规定：

- a) 制定巡查方案，明确巡查路线，按规定周期开展巡查，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，并及时归档；
- b) 对共有部分、装饰装修及施工现场的安全情况进行巡查，对重点部位加强巡查，对发生的紧急事件立即报告，并采取有效措施。巡查时，不应影响业主的正常工作和生活。

7.2.2 安全巡查作业标准应符合表 13 要求。

表 13 安全巡查作业标准

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（6:00-18:00） 巡查频次	≥1次/d	≥2次/d	≥3次/d
	室外公共区域夜间（18:00—次日6:00） 巡查频次	≥1次/d	≥2次/d	≥3次/d
	室内公共区域 巡查频次	≥1次/周	≥3次/周	≥1次/d

## 7.3 车辆管理

7.3.1 物业服务人对车辆管理应符合下列规定：

- a) 对机动车辆出入进行登记或采用智能化系统进行管控；
- b) 设置机动车、非机动车停放区域及行驶路线的标识与引导标志，引导车辆在划定泊位内有序停放；
- c) 对消防、急救、警务、抢险、环卫等特殊车辆提供引导服务，可对超重、超高、超宽车辆采取限制进入措施，危险品车辆禁止进入。

7.3.2 物业服务人应加强车辆停放管理，对不按停车泊位停放、堵塞交通的行为应及时劝阻，劝阻无效的应向有关部门报告。

## 7.4 消防安全秩序管理

7.4.1 物业服务人对消防安全秩序管理应符合以下规定：

- a) 消防安全防范应符合 XF 1283 的规定；

- b) 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；
- c) 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；
- d) 按照有关规定建设微型消防站，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；
- e) 设置消防安全宣传专栏，定期开展消防安全宣传教育；
- f) 对疏散通道、安全出口、消防车通道、电动车存放及充电、消防设施和器材进行防火巡查，符合消防安全要求，巡查记录完整准确，存档备查；
- g) 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，及时向有关部门报告；
- h) 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；
- i) 消防控制室实行 24 h 值班制度，消防设施操作人员取得国家认可的技能证书，及时处理各类火灾报警、故障信息。

7.4.2 消防安全秩序管理作业标准应符合表 14 要求。

表 14 消防安全秩序管理作业标准

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

## 8 清洁卫生服务

### 8.1 室内保洁服务

8.1.1 物业服务人对室内公共部位保洁服务应符合以下规定：

- a) 定期对门厅、电梯前室、楼道进行清洁，地面洁净、无污渍、无垃圾、无杂物；
- b) 定期对天花板、墙面进行清洁，无污渍、霉斑、乱贴乱画；
- c) 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；
- d) 定期对楼内单元门、窗玻璃擦拭，无污渍、灰尘，玻璃明亮；
- e) 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；

8.1.2 物业服务人应派专人检查室内保洁作业完成情况。

8.1.3 物业服务人应做好室内保洁服务和检查记录，记录完整规范，并定期归档。

8.1.4 室内保洁服务作业标准应符合表 15 要求。

表 15 室内保洁服务作业标准

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

服务内容	服务指标		作业标准		
			一级	二级	三级
		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	

表15 室内保洁服务作业标准（续）

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
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 物业服务人对室外公共部位保洁服务应符合以下规定：

- a) 定期清扫捡拾道路、庭院、广场及绿地的垃圾和杂物，地面清洁；
- b) 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；
- c) 定期清扫天台和屋面，无垃圾、杂物。

8.2.2 物业服务人应派专人检查室外保洁作业完成情况。

8.2.3 物业服务人应做好室外保洁服务和检查记录，记录完整规范，并定期归档。

8.2.4 室外保洁服务作业标准应符合表 16 要求。

表 16 室外保洁服务作业标准

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 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 清洁	清洁频次	≥1次/季	≥1次/月	≥1次/周
庭院灯、草坪灯清洁	清洁频次	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/月
天台、屋面清扫	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 物业服务人对生活垃圾收集应符合以下规定：

- a) 按照相关规定设置生活垃圾分类收集容器，提示、引导业主和物业使用人进行生活垃圾分类；
- b) 保持垃圾收集容器外观完好、整洁、摆放整齐，保持无溢满、无散落；
- c) 生活垃圾定时收集，送至垃圾转运间。

- 8.3.2 物业服务人应定期进行室外垃圾箱/桶、垃圾房清洗、消杀，工作记录完整，并定期归档。
- 8.3.3 生活垃圾收集作业标准应符合表 17 要求。

表 17 生活垃圾收集作业标准

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
生活垃圾收集	收集频次	≥1次/日	≥1次/日	≥2次/日
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 有害生物防制

8.4.1 物业服务人对有害生物防制作业应符合以下规定：

- a) 定期开展公共区域灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑螂等有害生物防制工作；
- b) 药物投放前进行预先告知，投放位置有明显标识，投放结束后及时清理残留药物。

8.4.2 物业服务人应及时记录有害生物防制作业，并定期归档。

8.4.3 有害生物防制作业标准应符合表 18 要求。

表 18 有害生物防制作业标准

服务内容	服务指标	作业标准		
		一级	二级	三级
公共区域消杀灭害	灭鼠、蟑频次	≥1次/季	≥2次/季	≥1次/月
	5月~10月灭蝇、蚊频次	≥1次/月	≥2次/月	≥3次/月

#### 9 绿化管理

9.1 物业服务人对绿化管理应符合以下规定：

- a) 制定绿化养护计划；
- b) 建立乔灌木台账，定期修剪乔灌木，清理枯枝，树形美观、绿篱整齐，修剪枝叶及时清理；
- c) 定期修剪草坪、清除杂草，修剪整齐美观；
- d) 根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉；
- e) 根据土壤、季节、植物生长需要等因素进行施肥、松土；
- f) 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；
- g) 定期对高大乔木安全状况进行巡查，发现隐患及时处理；
- h) 极端天气按应急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。

9.2 物业服务人应及时记录绿化作业，并定期归档。

9.3 绿化管理作业标准应符合表 19 要求。

表 19 绿化管理作业标准

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 物业服务人对清冰雪服务应符合以下规定：

- a) 按照有关规定制定清冰雪服务方案，及时清雪除冰；
- b) 按照出入口、主干路、支路、巷道、其他区域的顺序实施清冰雪，优先保证人员、车辆安全通行；
- c) 加强巡视，及时清除道路结冰、悬空冰柱，对具备清理条件的屋面积雪及时消除安全隐患，对不具备清理条件的屋面及易发生安全事故区域，设置围挡、安全警示标志并做好安全提示；
- d) 使用机械进行清冰雪作业时，设置安全警示标识，做好安全防范；
- e) 对未能及时清理的坡道、台阶等危险部位做好警示并采取防滑措施；
- f) 坚持绿色清雪，不宜使用融雪剂；
- g) 在条件允许的情况下，积雪宜就近在小区指定绿地、空地内集中堆放，规范有序，并结合实际进行塑形美化。

### 10.2 物业服务人应及时记录清冰雪作业，并定期归档。

### 10.3 清冰雪服务作业标准应符合表 20 要求。

表 20 清冰雪服务作业标准

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

## 11 创新服务与持续改进

### 11.1 物业服务人宜开展数智化、智慧化与绿色物业服务，持续提升服务水平。

11.2 物业服务人宜制定并实施节能减碳方案和计划，采用新技术、新方法等推进物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化和污染防治等工作。

11.3 物业服务人宜拓展“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。

11.4 物业服务人应结合服务创新与管理实践，建立服务质量持续改进机制，定期开展服务评价与分析，及时优化服务流程，提升服务水平。

11.5 物业服务人应对服务过程中发现的问题制定整改措施，跟踪落实整改效果；宜将改进成果转化为服务创新举措，实现服务质量持续提升。

---