

团 体 标 准

T/GPMII 01—2026

广东省住宅小区物业分类服务规范

Specification for classified property services of residential districts
in Guangdong province

（发布稿）

2026-06-16 发布

2026-06-23 实施

广东省物业管理行业协会 发布

目 次

前言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 物业服务企业基本要求	2
4.1 机构设置与制度建设	2
4.2 人员管理	3
4.3 财务管理	3
4.4 档案管理	3
5 物业分类及质量管理	3
5.1 物业分类	4
5.2 服务质量管理	4
6 安全生产	4
7 信息化与数据库管理	4
8 客户服务	5
9 装饰装修	6
10 房屋及设施设备管理	7
10.1 基础管理	7
10.2 房屋建筑及共用部位	7
11 防雷装置	10
12 公共照明	10
13 日常维修	10
14 设备房管理	10
15 排水系统	11
16 供配电系统	11
17 水池水景	11
18 电梯系统	12
19 消防设施	12
20 安全防范系统	13
21 环境管理	13
21.1 保洁管理	13
21.2 绿化管理	21
22 秩序管理维护和消防管理	23
22.1 人员基础管理	23

22.2 门岗	23
22.3 巡逻	23
22.4 交通秩序维护	24
22.5 监控室管理	24
22.6 消防管理	24
参考文献	26

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。

本文件由广东省物业管理行业协会提出并归口。

本文件起草单位：广东省物业管理行业协会、碧桂园生活服务集团股份有限公司、长城物业集团股份有限公司、广东华信服务集团有限公司、华发物业服务集团有限公司、深圳市彩生活服务集团有限公司、深圳市之平物业发展有限公司、中海物业管理有限公司、中奥到家集团有限公司。

本文件主要起草人：杨国贤、徐彬淮、梁兵、吴宇勋、吕雨华、曾师、刘宏才、余绍元、黄伟忠、高海峰、梁雪丹、米银凡、李承玺。

广东省住宅小区物业分类服务规范

1 范围

本文件界定了广东省内住宅小区物业服务的术语和定义，规定了物业服务企业基本要求、物业分类及质量管理、安全生产、信息化与数据库管理、客户服务、装饰装修、房屋及设施设备管理、防雷装置、公共照明、日常维修、设备房管理、排水系统、供配电系统、水池水景、电梯系统、消防设施、安全防范系统、环境管理、秩序管理维护和消防管理等要求。

本文件适用于广东省内的由物业服务企业提供物业服务的住宅小区。

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 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分:总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
- GB 5768.5 道路交通标志和标线 第5部分:限制速度
- GB 5768.7 道路交通标志和标线 第7部分:非机动车和行人
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
- GB 16806 消防联动控制系统
- GB/T 21431 建筑物雷电防护装置检测技术规范
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 26148 高压水射流清洗作业安全规范
- GB/T 45698 物业服务客户满意度测评
- GB 50015 建筑给水排水设计标准
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 51348 民用建筑电气设计标准
- GB 55024 建筑电气与智能化通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- DA/T 42 企业档案工作规范
- TSG 08 特种设备使用管理规则

3 术语和定义

GB/T 20001.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保障性住房 indemnificatory housing

指政府为解决住房困难群体的住房问题，限定建设标准、供应对象、销售价格或租金水平的政策性住房；由政府主导投资建设并管理，或政府提供政策支持、社会主体投资建设并纳入政府统一监管的住房。

[来源:DB4401/T 181—2022, 3.1 条, 有修改]

3.2

老旧小区 old residential communities

指建成年代较早、设施老化、建筑结构相对简单的住宅小区（含独栋住宅楼），含 2000 年 12 月 31 日前建成的小区、农村政府改造房、农村自建房、单位或厂房宿舍等已纳入物业管理范围的住宅小区。

3.3

超高层住宅 Super high-rise residential building

指建筑高度大于 100 米的民用建筑。

[来源:GB 50352-2019, 3.1.2]

3.4

高层住宅 high-rise residential building

指建筑高度大于 27 米的住宅建筑。

[来源:GB 50352-2019, 3.1.2]

3.5

中高层住宅 mid-rise residential building

指按层数分类，七层至九层为中高层住宅建筑。

[来源:GB 50352-2019, 3.1.2]

3.6

多层住宅 multi-rise residential building

指按层数分类，四层至六层为多层住宅建筑。

[来源:GB 50352-2019, 3.1.2]

3.7

低层住宅 low-rise residential building

指按层数分类，一层至三层为低层住宅建筑。

[来源:GB 50352-2019, 3.1.2]

3.8

商住混合型住宅 mixed-use residential-commercial building

指同一建筑楼宇中建设有商业裙楼和高层住宅。

4 物业服务企业基本要求

4.1 机构设置与制度建设

4.1.1 物业服务企业机构设置的要求，应包括以下内容：

- a) 具有物业服务与管理的有效法定资格；
- b) 有委托方提供的固定服务场所；
- c) 配备满足服务需要的设施设备。

4.1.2 物业服务企业制度建设的要求，应包括以下内容：

- a) 建立物业管理制度以及各岗位的岗位职责、工作流程和服务规范；
- b) 公示物业服务人员姓名和岗位、物业服务内容和标准、物业服务收费价格以及报修、投诉和监督电话, 接受业主监督；
- c) 建立物业服务客户满意度管理制度，测评程序应按 GB/T 45698 的要求执行；
- d) 设置物业志愿服务站或志愿服务岗, 开展志愿服务活动。

4.2 人员管理

物业服务企业人员的管理要求，应包括以下内容：

- a) 各岗位人员具有良好的职业素养及职业技能；
- b) 普通岗位人员（管理人员）取得本岗位对应的职业资格证书、岗位技能证书、岗位等级认定相关证书，特种作业岗位人员应持有特种作业操作证；
- c) 服务人员统一着装, 佩戴工牌, 仪容仪表整洁, 举止文明礼貌, 服务主动热情, 窗口服务人员能熟练使用普通话；
- d) 定期开展职业技能、法律法规、职业健康安全等相应岗位培训。

4.3 财务管理

4.3.1 合同约定的收费项目及收费标准应按照合同要求执行。

4.3.2 为业主或物业使用人提供的特约服务按双方约定收费并单独结算，规范操作，账目清晰。

4.3.3 应建立共有资金银行账户、项目共有资金管理制度、维修资金使用规程。

4.3.4 每年不应少于 2 次向全体业主公布维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况。项目所在地另有规定的按所在地相关规定执行。

4.4 档案管理

4.4.1 应建立和完善档案管理制度。物业档案分为技术类档案和管理类档案。

- a) 技术类档案包括但不限于：物业竣工验收资料、物业权属资料、物业承接查验资料、设施设备档案等；
- b) 管理类档案包括但不限于以下内容：服务人员人事档案、管理与服务过程中形成的文件记录等。

4.4.2 物业承接查验档案应完整、准确，日常档案资料记录齐全、及时归档。

4.4.3 建立房屋及共用设施设备基础档案，运行、检查、维修养护记录应每月归档。

4.4.4 日常档案保存期限应按 DA/T 42 的要求执行。

4.4.5 建立保密管理制度，应包括以下内容：

- a) 对各类档案资料设置相应的查阅权限；
- b) 与物业服务人员及供应商签署保密协议；
- c) 应定期对员工开展保密教育培训。

5 物业分类及质量管理

5.1 物业分类

根据住宅项目建筑类型、功能属性和老化程度结合物业服务需求，划分为四大类型，主要包括：

- a) A类：业主和物业使用人享受物业服务企业提供的建筑物及其附属设施维修养护、环境卫生和相关秩序管理维护，同时可享受 24 h 全天、全维度专属管家定制服务及其他增值服务。其物业服务区域是一个深度融合智慧科技与高端生活资源的社区，所居住的项目建筑包括超高层住宅、高层住宅、中高层住宅、多层住宅、低层住宅以及商住混合型住宅等；
- b) B类：业主和物业使用人享受物业服务企业提供的建筑物及其附属设施维修养护、环境卫生和相关秩序管理维护，同时可享受为满足业主个性化需求的“菜单式”服务或定制化特约服务等服务。其所居住的项目建筑包括超高层住宅、高层住宅、中高层住宅以及商住混合型住宅等；
- c) C类：业主和物业使用人享受物业服务企业提供的建筑物及其附属设施维修养护、环境卫生和相关秩序管理维护。其所居住的项目建筑包括超高层住宅、高层住宅、商住混合型住宅、保障性住房（高层住宅）等；
- d) D类：业主和物业使用人享受物业服务企业提供的建筑物及其附属设施维修养护、环境卫生和相关秩序管理维护。其所居住的项目建筑包括老旧小区、保障性住房（中高层住宅、多层住宅）。

5.2 服务质量管理

5.2.1 应开展服务质量自查自检工作，工作记录清晰齐备。

5.2.2 住宅物业服务质量管理标准要求见表 1。

表 1 住宅物业服务质量管理标准要求

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
物业服务 质量检查	每季度 ≥ 1 次	发布季度物 业服务质量 报告	每半年 ≥ 1 次	发布半年 物业服务 质量报告	每年 ≥ 1 次	发布年度物 业服务质量 报告	每年 ≥ 1 次	向业主提交年 度物业服务质 量报告

6 安全生产

6.1 应建立健全全员安全生产管理制度和操作规程。

6.2 根据项目实际情况，应制定火警、治安、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、燃气泄漏、高空抛（坠）物及其他紧急事件等各类应急处理预案。

6.3 每年应制定全年应急演练计划，定期按照紧急事件应急预案进行培训、训练和演练，并建立档案进行记录。

6.4 当发生以下事故情况时，应及时报告有关部门，通过多种渠道告知业主和物业使用人，协助采取相应措施，包括但不限于以下内容：

- a) 洪涝、地震等突发性自然灾害；
- b) 发生秩序维护、公共卫生事故；
- c) 因故障导致的临时性停水、停电事件。

7 信息化与数据库管理

信息化与数据库管理服务标准见表 2。

表 2 信息化与数据库管理服务标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
信息化与数据库管理	1. 应利用信息化技术，设立物业服务信息沟通、交流、处理平台，不断提升服务质量和效能； 2. 建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务； 3. 应建立完整的数据库管理制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。	1. 应利用信息化技术，设立物业服务信息沟通、交流、处理平台，不断提升服务质量和效能； 2. 建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务； 3. 应建立完整的数据库管理制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。	1. 宜利用信息化技术，设立物业服务信息沟通、交流、处理平台，不断提升服务质量和效能； 2. 为业主提供便民查询及便捷性服务。 3. 应建立完整的数据库管理制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。	1. 宜利用信息化技术，设立物业服务信息沟通、交流、处理平台。 2. 应对应用计算机管理的基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。

8 客户服务

客户服务的服务标准见表 3。

表 3 客户服务的服务标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
客户服务	1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员； 2. 客户接待时间每天 ≥ 8 h，其他时间设置值班人员，并提供 24 h 客户服务专线电话； 3. 节假日所有服务工作正常，客户接待人员的时间正常，人员安排合理有序； 4. 客户意见、建议应在 12	1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员； 2. 客户接待时间每天 ≥ 8 h，其他时间设置值班人员，并提供 24 h 客户服务专线电话； 3. 节假日基本服务工作正常，客户接待人员的时间正常，人员安排合理有序； 4. 客户意见、建议应在 12 h 内	1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员； 2. 客户接待时间每天 ≥ 8 h，其他时间设置值班人员，并提供 8 h 客户服务专线电话； 3. 节假日必备应急服务工作正常； 4. 客户意见、建议应在 24 h 内	1. 宜设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员； 2. 公示 24 h 服务值班电话； 3. 节假日必备应急服务工作正常； 4. 客户意见、建议应在 24 h 内

表 3 客户服务的服务标准（续）

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
客户服务	h 内回复，求助 15 min 内响应，投诉应在 24 h 内，客户有效投诉回访率$\geq$ 95%； 5. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项 0.5 h 以内履行告知义务； 6. 开展经常性的业主拜访或互动，每年对全体入住业主、物业使用人访问率$\geq$ 95%； 7. 与业主组织保持联系，渠道多样化，保证沟通通畅。每月$\geq$ 1 次联系业主组织召开工作例会。如合同另有约定的，按合同执行； 8. 每年组织$\geq$ 4 次社区文化活动或便民服务。	诉应在 24 h 内反馈，客户有效投诉回访率$\geq$ 90%； 5. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项 1 h 以内履行告知义务； 6. 开展经常性的业主拜访或互动，每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的$\geq$ 85%； 7. 与业主组织保持联系，渠道多样化，保证沟通通畅。每季度$\geq$ 1 次联系业主组织召开工作例会；如合同另有约定的，按合同执行； 8. 每年组织$\geq$ 2 次社区文化活动或便民服务。	min 内响应，投诉应在 24 h 内反馈，客户有效投诉回访率$\geq$80%； 5. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务； 6. 与业主组织保持联系，渠道多样化，保证沟通通畅； 7. 每年组织$\geq$ 1 次社区文化活动或便民服务。	内响应，投诉应在 24 h 内反馈，客户有效投诉回访率$\geq$ 80%； 5. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务； 6. 每年组织$\geq$ 1 次社区文化活动或便民服务。

9 装饰装修

9.1 应建立健全的装饰装修管理制度。

9.2 受理装饰装修申报登记时，应做到包括但不限于以下基本工作内容：

- a) 应与业主或物业使用人、装饰装修单位签订住宅室内装饰装修管理服务协议；
- b) 告知业主或物业使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

9.3 装饰装修期间的管理工作，应做到包括但不限于以下工作内容：

- a) 应定期开展巡查工作；
- b) 对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止；
- c) 当劝阻、制止无效时，应及时向有关部门报告。

9.4 临街商业网点立面装饰应按物业服务企业装饰装修管理制度的要求实施。

9.5 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，及时清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。

9.6 装饰装修期间巡查标准见表 4。

表 4 装饰装修期间巡查标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
装修现场巡查	每日 ≥ 2 次	每日 ≥ 1 次	第一周每日 ≥ 1 次；以后每周 ≥ 2 次	每周 ≥ 2 次

10 房屋及设施设备管理

10.1 基础管理

10.1.1 应建立健全物业共用部位、共用设施设备的管理制度、巡查制度及维修保养制度，完善各类共用设施设备的运行、维修、保养档案，确保档案资料内容完整、记录规范、保存齐全。

10.1.2 住宅建筑楼面或屋面上不应堆放影响结构安全的重物。

10.1.3 每年第四季度编制下一年度共用部位及设施设备日常维护计划，并按计划组织实施。

10.2 房屋建筑及共用部位

10.2.1 房屋结构

每年不应少于 1 次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知业主、物业使用人，并做好记录。

10.2.2 建筑部件

建筑部件巡查服务标准见表 5。

表 5 建筑部件巡查服务标准

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
楼梯、扶手、公共门窗、玻璃等共用部分巡查	每周 1 次	构件无松动变形、无破损、使用功能完好	每月 1 次	构件无松动变形、无破损、使用功能完好	每季度 1 次	构件无松动变形、无破损、使用功能完好	每半年 ≥ 1 次	构件明显无松动变形、能使用
围墙、道路巡查	1 次/周	围墙无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无开裂、无下沉	1 次/月	围墙无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无开裂、无下沉	1 次/季度	围墙无明显开裂、无明显倾斜，道路无明显开裂、无明显下沉	1 次/季度	围墙无明显开裂、无明显倾斜，道路无明显开裂、无明显下沉
室内地面、墙面巡查	每周 1 次	贴饰面无开裂、破损、松动、沉降、空	每月 1 次	贴饰面无明显开裂、破损、	每季度 1 次	贴饰面无明显开裂、破损、松	每半年 ≥ 1 次	贴饰面无明显开裂、破损、

表 5 建筑部件巡查服务标准（续）

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
室内地面、墙面巡查		鼓现象		松动、沉降、空鼓现象		动、沉降、空鼓现象		松动、沉降、空鼓现象
外墙贴饰面巡查	每季度 1 次	贴饰面无开裂、破损、松动、沉降、空鼓现象	每季度 1 次	贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降、空鼓现象	每半年 ≥ 1 次	贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降、空鼓现象	每半年 ≥ 1 次	贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降、空鼓现象
屋面防水和落水管等建筑部件巡查	每年汛前和强降雨后	水管标识清晰、无青苔、无堵塞，雨蓬及其他构件安装牢固、无损坏、无锈蚀	每年汛前和强降雨后	水管标识清晰、无堵塞，雨蓬及其他构件安装牢固、无损坏	每年汛前和强降雨后	水管标识清晰、无堵塞，雨蓬及其他构件安装牢固、无损坏	每年汛前和强降雨后	水管标识清晰、无堵塞，雨蓬及其他构件安装牢固、无损坏

10.2.3 附属构筑物

附属构筑物巡查服务标准见表 6。

表 6 附属构筑物巡查服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及隔阻设施，并在主要通道设置安全	1 次/日	保证清晰完整，设施运行正常	1 次/日	保证清晰完整，设施运行正常	1 次/日	保证清晰完整，设施运行正常	1 次/日	保证清晰完整，设施运行正常

表 6 附属构筑物服务等级及标准（续）

服务内容	服务等级及标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
疏散指示和事故照明设施的巡查								
管井、沟渠、雨水污水井等巡查	1 次/周	无堵积、无异味，井盖完整、贴合严密	1 次/月	无堵积、无异味，井盖完整、贴合严密	1 次/季度	无堵积、无异味，井盖完整、贴合严密	1 次/季度	无堵积、无异味，井盖完整、贴合严密
休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品巡查	1 次/周	外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无污渍；无安全隐患	1 次/月	外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍；无安全隐患	1 次/季度	外观无破损、无明显锈蚀、无明显污渍；无安全隐患	1 次/季度	外观无破损、无明显污渍；无安全隐患
游乐及康乐设施巡查	1 次/周	标识齐全、外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍；各部件连接良好、螺栓牢固；功能使用正常、无安全隐患	1 次/月	标识齐全、外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍；各部件连接良好、螺栓牢固；功能使用正常、无安全隐患	1 次/季度	外观无破损、无脱漆、无锈蚀；各部件连接良好、螺栓牢固；功能使用正常、无安全隐患	1 次/季度	外观无破损；各部件连接良好、螺栓牢固；功能使用正常、无安全隐患
游泳池巡查	正常启用时期，1 次/日，其他月份 1 次/月	标识齐全、无渗漏、无漏电、无安全隐患或破损等现象	正常启用时期，1 次/日，其他月份 1 次/月	标识齐全、无渗漏、无漏电、无安全隐患或破损等现象	正常启用时期，1 次/日，其他月份 1 次/月	标识齐全、无渗漏、无漏电、无安全隐患或破损等现象	—	—

11 防雷装置

11.1 应委托有相应资质的雷电防护装置检测单位,对物业服务区域内的雷电防护装置进行维护管理和委托检测,发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理,保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。

11.2 委托的检测单位每年出具不应少于 1 份的检测报告和检测标识。

12 公共照明

公共照明管理标准见表 7。

表 7 公共照明管理标准

管理内容	管理标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
楼内照明、楼外照明、应急照明巡查	1 次/周	一般故障当日内修复,复杂故障 3 d 内修复	1 次/月	一般故障 2 d 内修复,复杂故障 1 周内修复	1 次/季度	一般故障 2 d 内修复,复杂故障 1 周内修复	1 次/季度	一般故障 2 d 内修复,复杂故障 1 周内修复
路灯、楼道灯完好率	—	≥98%	—	≥95%	—	≥90%	—	≥80%
注:根据季节变化及天气情况适时调整开启时间								

13 日常维修

日常维修服务标准见表 8。

表 8 日常维修服务标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
受理报修	24 h	8 h	8 h	8 h
共用部位水电等急修	10 min 内到现场处理,零修及时完成,一般故障 6 h 内修复,复杂故障 3 d 内修复	30 min 内到现场处理,一般故障 24 h 内修复,复杂故障 1 周内修复	30 min 内到现场处理,一般故障 24 h 内修复,复杂故障 1 周内修复	30 min 内到现场处理,一般故障 24 h 内修复,复杂故障 1 周内修复
维修回访率	≥98%	≥90%	≥85%	有维修回访记录
注:需要使用专项维修资金的,按照《住宅专项维修资金管理办法》及当地政府相关要求执行。				

14 设备房管理

14.1 应建立设备机房管理制度,明确设备机房安全责任人和管理人,在显著位置张贴相关制度和责任人信息。

- 14.2 设备机房门应保持完好并加锁，设置齐全的设施设备标志、标牌，并按 GB 13495.1 设置消防安全重点部位标牌。
- 14.3 应做到每日不应少于 1 次巡检设备房。
- 14.4 设备房内应保持整洁无杂物，入口等位置设置挡鼠板，消防器材放置在明显易取处。
- 14.5 设备房的记录资料应做到填写完整并归档保存，记录资料包括但不限于：人员进出记录、交接班记录、工作日志等。

15 排水系统

- 15.1 按季节结合管理区域特性，对雨水井、污水井、雨水口等排水设施进行检查，发现问题及时清理、疏通。应做到汛前预防、汛中畅通、汛后清理。
- 15.2 应配备防汛器材，包括但不限于：排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等。
- 15.3 排水泵汛期每日巡检不应少于 1 次，其它月份每月巡检不应少于 1 次。

16 供配电系统

- 16.1 应按 GB 55024 10 的要求做好配电系统的运行维护工作。
- 16.2 应急发电机每月试运行不应少于 1 次，启动后应运行正常，并记录归档。
- 16.3 应按 GB 51348-2019 3.3.11 的要求设计配电系统。高低压配电房墙面应张贴逻辑清晰的供电系统图（例如设置一次接线图），接线图与配电实际相符；高低压配电房及应急发电机房消防设备气体灭火、细水雾灭火等系统设施设备接线及运行正常，系统组件和设备功能完好，气瓶压力在正常范围之内；有关管理制度及操作程序与现场设施相匹配；现场管理人员熟悉操作，达到随时启停设备的操作能力。维护保养、巡查记录完整准确。
- 16.4 低压配电柜紧固、整洁、可靠接地；接地电阻符合设计要求；绝缘鞋和绝缘手套等绝缘工具在有效检验期内。低压电容柜柜内整洁，回路熔断器、回路接触器、热继电器等设备正常，电容器无漏油现象。层间电房外的低压配电箱及相关线路运行正常；低压配电箱紧固、整洁；双路互投开关功能正常，消防探测器正常。
- 16.5 应急发电机可正常启动，启动后运行正常，储油间及机房防火措施设置得当。应急发电机操作人员熟练操作，空载试运行供电频率达到 50 Hz、电压满足要求，发电机储油量应不少于储油罐/箱的 50%，应符合 GB 550374.1.5 的要求，单间储油间的燃油存量不大于 1 m^3 ，充电机和蓄电池功能正常，储油间及机房应急照明设置得当，管理有序、按保养规范定期试运行。

17 水池水景

- 17.1 水景启用前应进行防渗漏检查和绝缘测试。
- 17.2 喷水池、水泵、水位控制装置及附属设施每日巡查不应少于 1 次，防漏电设施每日检查不应少于 1 次。
- 17.3 根据季节变化及天气情况适时调整楼宇灯饰及小区景观灯开启时间并作公示，灯具设备应保持完好。
- 17.4 水景及喷泉正常启用标准要求见表 9。

表 9 水景及喷泉正常启用标准要求

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
水景、喷泉	≥ 6 h /日	在劳动节、国庆节、春节等节假日期间正常启用	≥ 4 h /日	在劳动节、国庆节、春节等节假日期间正常启用	≥ 3 h /日	在劳动节、国庆节、春节等节假日期间正常启用	根据合同约定执行	

18 电梯系统

- 18.1 应建立健全电梯安全管理制度和电梯管理操作规程,应按 TSG 08 设置安全管理机构,明确相应的电梯使用单位安全管理人员。
- 18.2 应在轿厢内明显位置标明使用登记标志、检验标志、警示标志、安全注意事项、使用年限届满日期以及服务、投诉、救援电话。
- 18.3 应设置 24 h 应急救援电话和电梯紧急报警装置且使用正常。
- 18.4 对电梯故障等突发事件制定应急预案,每年组织不应少于 1 次的应急预案演练。
- 18.5 应由具备相应资质的机构实施电梯的维修保养和检验检测。
- 18.6 电梯维护保养周期不应少于 15 d,确保设备运行状态良好。应在电梯定期检验有效期届满前 1 个月内申报定期检验;不应使用超期未检验、检验不合格或检验结论为停用的电梯。
- 18.7 应做好电梯投诉、运行故障记录并归档保存。遇突发事件时能快速响应并较强妥善处置能力。
- 18.8 加强安全宣传,引导业主和物业使用人科学文明乘用电梯。

19 消防设施

- 19.1 消防设施维护保养检测应由具备从业条件的消防技术服务机构进行实施,并按 GB 25201 的要求做好消防设施的维护管理。消防设施、器材和消防标志依法定期进行检测、维护保养,且完好。
- 19.2 火灾自动报警系统应完好有效,系统组件和设备功能有效(含火灾报警控制器、消防联动控制器、火灾探测器、手动报警按钮、警报装置、消防电话、应急广播等消防设备功能正常)维护保养记录完整。
- 19.3 自动灭火系统管理
- 19.3.1 自动灭火系统应处于准工作的完好有效状态,系统应包括但不限于:自动喷水灭火系统、气体灭火系统等。
- 19.3.2 各系统组件和设备功能正常、状态标识清楚,维护保养记录完整。包括但不限于:报警阀组、水流指示器、洒水喷头、末端试水装置、消防水泵、稳压装置、灭火剂储存容器及容器阀、选择阀、安全泄放装置、阀驱动装置、连接管、集流管信号反馈装置等。
- 19.4 消防安全设备设施系统管理
- 消防给水设施、消火栓系统、防烟、排烟系统、安全疏散设施、灭火救援设施应保持运行正常完好,系统组件和设备功能有效、状态标识清楚;维护保养记录完整。各系统组件设备应包括但不限于以下内容:

- a) 消防给水设施、消火栓系统组件设备包括但不限于：消火栓、稳压装置、消火栓泵、水泵结合器、消火栓按钮等；
- b) 防烟、排烟系统组件设备包括但不限于：送风口、电动挡烟垂壁、排烟口、排烟窗、排烟阀的开启或关闭功能正常，以及防烟风机、排烟风机的启动功能正常；
- c) 安全疏散设施包括但不限于：疏散楼梯间、封闭楼梯间、防烟楼梯间、疏散楼梯和疏散走道、疏散门和安全出口（采用平开门）等；
- d) 灭火救援设施包括但不限于：消防车道、消防电梯、救援场地和入口等。

20 安全防范系统

- 20.1 应建立安防设施设备管理制度，明确安防设施设备安全责任人和管理人。
- 20.2 应在外露管道、围墙等易攀爬处配备防攀爬设施。
- 20.3 报警控制管理主机、对讲门口机功能应运行正常。网络控制箱和安全防卫设备设施系统功能应正常，外观、接线完好。
- 20.4 出入口门禁设备应整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常，各线路接触良好、缆线捆扎整齐、设备档案资料、标识齐全。出入口设备包括但不限于：道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等。
- 20.5 监控中心数据应图像清晰，数据有记录，有值班记录。
- 20.6 停车场管理系统电脑、服务器应运行正常，数据存储情况良好，出入口设备功能正常。
- 20.7 网络控制箱、红外对射探测器等设备每月不应少于 1 次检查，每年不应少于 1 次内部除尘。
- 20.8 监视器、摄像机、云台等设备应定期检查、调校，并对设备进行清洁、除尘。
- 20.9 单元防护门、对讲门口机、电磁门锁、出门按钮等每月不应少于 1 次检查。
- 20.10 巡逻机器人等智慧物业设施设备，应按相关管理规定进行保养检查，保持正常运行。

21 环境管理

21.1 保洁管理

21.1.1 基础管理

- 21.1.1.1 应编制年度保洁服务工作方案，制定月度工作计划。
- 21.1.1.2 按岗位实际需求，除岗前培训外，每年不应少于 1 次进行专业知识和技能培训，岗前培训，包括但不限于：保洁工具认识与正确使用，清洁、消毒化学品的分类和安全使用等。
- 21.1.1.3 保洁服务应及时做好记录并存档。
- 21.1.1.4 每月不应少于 1 次开展保洁服务质量检查，并做好记录。
- 21.1.1.5 宜根据项目实际情况使用清扫机器人、扫地车、吹风机等智能化、机械化工具提供清洁保洁服务；利用高压水射流设备进行清洗、除层（除锈、除漆、除胶等）等作业的，应符合 GB/T 26148 的相关要求。

21.1.2 室内公共区域保洁

21.1.2.1 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶

楼层电梯厅、过道、楼梯台阶服务标准见表 10。

表 10 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶服务标准

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
楼层电梯厅、过道、楼梯的清洁	1 次/日	目视无明显污迹、无垃圾杂物	1 次/日	目视无明显污迹、无垃圾杂物	1 次/日	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物	每周 ≥ 1 次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物
地面拖洗	3 次/周	目视无明显污迹，有污痕及时清扫	2 次/周	目视无明显污迹，有污痕及时清扫	1 次/周	目视无明显污迹，有污痕及时清扫	1 次/周	目视无明显污迹，有污痕及时清扫

21.1.2.2 楼梯扶手

楼梯扶手服务等级及标准见表 11。

表 11 楼梯扶手服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
楼梯扶手	擦拭	每 2 日 1 次	触摸无灰尘	每 3 日 1 次	触摸无明显灰尘	1 次/周	目视无明显灰尘	每月 ≥ 1 次	目视无明显灰尘

21.1.2.3 栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等

栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等服务标准见表 12。

表 12 栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
栏杆	擦拭	2 次/月	目视无污迹，有污痕及时清扫	2 次/月	目视无污迹，有污痕及时清扫	1 次/月	目视无明显污迹，另有污痕及时清扫	1 次/季度	目视无明显污迹，有污痕及时清扫
窗台	擦拭	2 次/月	目视无污迹，有污痕及时清扫	2 次/月	目视无污迹，有污痕及时清扫	1 次/月	目视无明显污迹，另有污痕及时清扫	1 次/季度	目视无明显污迹，有污痕及时清扫
防火门	清洁	2 次/月	目视无污迹，有污痕及时清扫	2 次/月	目视无污迹，有污痕及时清扫	1 次/月	目视无明显污迹，有污痕及时清扫	1 次/季度	目视无明显污迹，有污痕及时清扫

表 12 栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等服务标准（续）

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
消火栓门	清洁	2 次/月	目视无污迹, 有污痕及时清扫	2 次/月	目视无污迹, 有污痕及时清扫	1 次/月	目视无明显污迹, 有污痕及时清扫	1 次/季度	目视无明显污迹, 有污痕及时清扫
指示牌	擦拭	2 次/月	目视无污迹, 有污痕及时清扫	2 次/月	目视无污迹, 另有污痕及时清扫	1 次/月	目视无明显污迹, 另有污痕及时清扫	1 次/季度	目视无明显污迹, 另有污痕及时清扫

21.1.2.4 大堂

大堂服务标准见表 13。

表 13 大堂服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
大堂地面大理石地面	清洁	每日 ≥ 2 次 (每半年打蜡或晶面处理 1 次)	目视材质表面光洁, 地面有一定光亮度	每日 ≥ 2 次	目视材质表面光洁, 地面有一定光亮度	1 次/日	目视材质表面光洁	—	—
大堂墙面砖 2 米以下部位	清洁	1 次/周	目视无污迹, 无蜘蛛网, 无乱涂乱画	1 次/月	目视无污迹, 无蜘蛛网, 无乱涂乱画	1 次/季度	目视无明显污迹, 无明显蜘蛛网, 无明显乱涂乱画	1 次/年	目视无明显污迹, 无明显蜘蛛网, 无明显乱涂乱画
大堂墙面砖 2 米以上部位	清洁	1 次/季度	目视无污迹, 无蜘蛛网	1 次/季度	目视无污迹, 无蜘蛛网	1 次/半年	目视无明显污迹, 无明显蜘蛛网	1 次/年	目视无明显污迹, 无明显蜘蛛网
大堂玻璃	清洁	1 次/周	目视无污迹, 无积尘	1 次/周	目视无污迹, 无积尘	1 次/月	目视无明显污迹, 无明显积尘	1 次/季度	目视无明显污迹, 无明显积尘

21.1.2.5 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线

天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线服务标准见表 14。

表 14 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线	清洁	1 次/月	目视无明显污迹, 无明显积尘	1 次/季度	目视无明显污迹	1 次/半年	目视无明显污迹	1 次/年	目视无明显污迹

21.1.2.6 其他共用部位门窗玻璃

其他共用部位门窗玻璃服务标准见表 15。

表 15 其他共用部位门窗玻璃服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
其他共用部位门窗玻璃	清洁	1 次/半月	目视无明显污迹, 无明显积尘	1 次/月	目视无明显污迹	1 次/季度	目视无明显污迹	1 次/年	目视无明显污迹

21.1.2.7 电梯轿厢保洁服务标准

电梯轿厢保洁服务标准见表 16。

表 16 电梯轿厢保洁服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
电梯轿厢地面、四壁	清洁	循环保洁	目视无杂物, 无污迹	循环保洁	目视无杂物, 无污迹	循环保洁	目视无明显杂物, 无明显污迹	根据合同约定执行	
电梯轿厢灯饰及轿厢顶部	清洁	1 次/周	目视无明显污垢	1 次/月	目视无明显污垢	1 次/月	目视无明显污垢	根据合同约定执行	
电梯门壁、层门	清扫门轨, 清除杂物	1 次/日	目视无污迹	1 次/周	目视无明显污迹	1 次/周	目视无明显污迹	根据合同约定执行	
	打蜡上光	1 次/月		1 次/季度		1 次/半年			

21.1.3 室外公共区域保洁

21.1.3.1 小区道路

小区道路服务标准见表 17。

表 17 小区道路服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
小区道路	清扫	每日 ≥ 1 次	日常循环保洁，目视无明显积水，无明显垃圾杂物	每日 ≥ 1 次	适时保洁，目视无明显积水，无明显垃圾杂物	每日 ≥ 1 次	目视无明显积水，无明显垃圾杂物	每日 ≥ 1 次	目视无明显积水，无明显垃圾杂物

21.1.3.2 主干道

主干道服务标准见表 18。

表 18 主干道服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
主干道	清洗	每季 ≥ 1 次	雨后应及时清扫主干道积水	每半年 ≥ 1 次	雨后应及时清扫主干道积水	每年 ≥ 1 次	雨后应及时清扫主干道积水	每年 ≥ 1 次	雨后应及时清扫主干道积水

21.1.3.3 绿化带

绿化带服务标准见表 19。

表 19 绿化带服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
绿化带	清洁	1 次/周，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数	目视无明显垃圾	1 次/月，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数	目视无明显垃圾	1 次/季度，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数	目视无明显垃圾	1 次/季度	目视无明显垃圾

21.1.3.4 水景

水景服务标准见表 20。

表 20 水景服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
水景	清洁	1 次/日	水质应符合 GB 50015-2019 3.12.1 要求, 定期打捞杂物、树叶, 目视无明显杂物、青苔	1 次/周	水质应符合 GB 50015-2019 3.12.1 要求, 定期打捞杂物、树叶, 目视无明显杂物、青苔	1 次/月	水质应符合 GB 50015-2019 3.12.1 要求, 定期打捞杂物、树叶, 目视无明显杂物、青苔	根据合同约定执行	

21.1.3.5 休闲娱乐、健身设施

休闲娱乐、健身设施服务标准见表 21。

表 21 休闲娱乐、健身设施服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
休闲娱乐、健身设施	清洁、消毒	1 次/日	目视表面无明显积尘显杂物	1 次/周	目视表面无明显积尘显杂物	1 次/周	目视表面无明显积尘目视无明显杂物	1 次/月	目视表面无明显积尘目视无明显杂物

21.1.3.6 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱

2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱服务标准见表 22。

表 22 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱	清洁	每周 ≥ 1 次	目视表面无明显积尘或污迹	每月 ≥ 1 次	目视表面无明显积尘或污迹	每半年 ≥ 1 次	目视表面无明显积尘或污迹	每年 ≥ 1 次	目视表面无明显积尘或污迹

21.1.3.7 2 米以上庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱

2 米以上庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱服务标准见表 23。

表 23 2 米以上庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
2 米以上庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱	清洁	1 次/月	目视无蜘蛛网、无锈斑、无明显积尘	1 次/月	目视无蜘蛛网、无明显积尘	1 次/每半年	目视无明显污迹	1 次/年	目视无明显污迹

21.1.3.8 天台、明沟

天台、明沟服务标准见表 24。

表 24 天台、明沟服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
天台、明沟	清洁巡查	1 次/月	目视无青苔，无纸屑烟头，无积水，无堆放垃圾杂物	1 次/月	目视无青苔，无纸屑烟头，无积水，无堆放垃圾杂物	1 次/季度	目视无堆放垃圾杂物	1 次/季度	目视无堆放垃圾杂物

21.1.3.10 公共卫生间

公共卫生间服务标准见表 25。

表 25 公共卫生间服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
公共卫生间	清洁	循环保洁	目视地面和台面无积水，镜面无污迹，无异味	2 次/日	无异味，无积水	1 次/日	无明显异味	1 次/日	无明显异味
	消毒	1 次/日		2 次/周		1 次/周		1 次/周	

21.1.3.11 共用雨、污水管道

共用雨、污水管道服务标准见表 26。

表 26 共用雨、污水管道服务标准

范围	服务内容	服务标准							
		A 类		B 类		C 类		D 类	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
共用雨、污水管道	疏通	1 次/年	无堵塞、无异味	1 次/年	无堵塞、无异味	1 次/年	无堵塞、无异味	—	管道堵塞及时安排疏通

2.1.3.12 雨、污水井

雨、污水井服务标准见表 27。

表 27 雨、污水井服务标准

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
雨、污水井巡查	1 次/月	视情况及时清掏	1 次/月	视情况及时清掏	1 次/月	视情况及时清掏	汛期及暴雨前安排检查	视情况及时清掏

21.1.3.13 化粪池

化粪池服务标准见表 28。

表 28 化粪池服务标准

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
化粪池巡查	1 次/月	视情况及时清掏	1 次/季度	视情况及时清掏	1 次/半年	视情况及时清掏	1 次/年	视情况及时清掏

21.1.4 垃圾收集与处理

垃圾收集与处理标准见表 29。

表 29 垃圾收集与处理服务标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
垃圾收集与处理	1. 对垃圾实行分类管理，垃圾收集点周围地面无污迹； 2. 生活垃圾日产日清，每日清理≥ 2 次，垃圾转运点周围地面无散落垃圾	1. 对垃圾实行分类管理；垃圾收集点周围地面无污迹； 2. 垃圾日产日清，生活垃圾每日清理≥ 2 次，垃圾转运点周围地面无散落垃圾	1. 对垃圾实行分类管理，垃圾收集点周围地面应定时保洁； 2. 生活垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾；	1. 对垃圾实行分类管理，垃圾收集点周围地面应定时保洁； 2. 生活垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾；

表 29 垃圾收集与处理服务标准（续）

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
垃圾收集与处理	圾、无垃圾外溢、无污水、无异味； 3. 装修垃圾设置临时垃圾点，标志清晰，集中存放，及时外运； 4. 垃圾桶、果皮箱每日清洁 1 次，定期消毒，箱（桶）无污迹。	圾、无垃圾外溢、无污水、无异味。 3. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，及时外运； 4. 垃圾桶、果皮箱每日清洁 1 次，定期消毒。	3. 装修垃圾设置临时垃圾归集点，集中存放，定期外运； 4. 垃圾桶、果皮箱每周清洁 2 次，定期消毒。	3. 装修垃圾设置临时垃圾归集点，集中存放，定期外运； 4. 垃圾桶、果皮箱每周清洁 2 次，定期消毒。

21.1.5 有害生物防制

有害生物防制标准见表 30。

表 30 有害生物防制服务标准

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
有害生物防制	4-11 月每月 ≥ 4 次；其余月份每月 ≥ 2 次	消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录和效果评估	4-11 月每月 ≥ 3 次；其余月份每月 ≥ 2 次	消杀工作有明确详实的计划、通知、过程记录	4-11 月每月 ≥ 2 次；其余月份每月 ≥ 1 次	消杀工作有明确详实的计划、通知	按照合同约定	按照合同约定和项目所在地规范性文件要求开展消杀工作

21.2 绿化管理

21.2.1 基础管理

21.2.1.1 应配备专业人员进行绿化养护管理和培训。

21.2.1.2 应建立园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度，编制绿化养护计划并按期实施，记录存档。

21.2.1.3 宜开展绿化林木保护宣传活动，应健全完善古树名木保护机制，各项管护措施落实落细。

21.2.1.4 对管理辖区内稀有树木应统一实行挂牌标识管理，标牌清晰标注树木名称、科属分类、原生产地、生长习性 & 保护等级等关键信息。

21.2.2 浇水与排水

浇水与排水标准见表 31。

表 31 浇水与排水服务标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
浇水与排水	1. 制定浇水计划, 浇水下渗充足且均匀。有排涝措施, 采用人工或节水浇灌设备和措施; 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇水; 3. 暴雨后 1 d 内树木周围仍有积水, 应及时排水。	1. 制定浇水计划, 浇水下渗充足均匀。采用人工或节水浇灌设备和措施; 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇水; 3. 暴雨后 1 d 内树木周围仍有积水, 应及时排水。	1. 制定浇水养护计划, 浇水下渗充足且均匀, 无明显缺水情况发生; 2. 根据天气情况及植物需要及时浇水与排水; 3. 暴雨后 1 d 内树木周围仍有积水, 应及时排水。	1. 制定浇水养护计划, 浇水下渗充足且均匀, 无明显缺水情况发生; 2. 根据天气情况及植物需要及时浇水与排水; 3. 暴雨后 1 d 内树木周围仍有积水, 应及时排水。

21.2.3 施肥

21.2.3.1 结合季节情况, 科学施肥, 无肥害。

21.2.3.1 根据植物生长需要适当施肥, 乔、灌木和草坪每年不应少于 1 次施肥。

21.2.4 病虫及灾害防治

21.2.4.1 掌控病虫害的发生情况, 发现病虫害时应及时采取有效措施防治。

21.2.4.2 定期喷洒药物, 喷药前应先进行小量喷施试验后, 再大量施用。喷药前应将喷药信息公告告知物业使用人。

21.2.4.3 结合气候情况进行防冻保暖工作, 冬季对树木不应少于 1 次涂白防冻防虫害工作。

21.2.4.4 目测树木无病虫害情况。

21.2.5 整形修剪

整形修剪标准见表 32。

表 32 整形修剪服务标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
整形修剪	1. 考虑栽植地环境组景的需要, 根据树木的习性 & 长势进行修剪; 2. 乔木每年修剪 ≥ 1 次, 灌木、攀缘植物每季度修剪 ≥ 1 次, 乔、灌木树冠完整, 形态优美, 花、灌木开花结果, 各种植被生长茂盛, 无枯枝、缺枝; 3. 草坪常年保持平整, 边缘清晰, 及时清理杂草, 基本无杂草; 4. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。	1. 考虑栽植地环境组景的需要, 根据树木的习性 & 长势进行修剪; 2. 乔木每年修剪 ≥ 1 次, 灌木、攀缘植物每季度修剪 ≥ 1 次, 乔、灌木树冠完整, 花、灌木基本开花, 各种植被无明显枯枝、缺枝; 3. 草坪无明显缺水枯黄, 每年除草、修剪 ≥ 3 次, 控制杂草滋生; 4. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪; 2. 乔木每年修剪 ≥ 1 次, 灌木、攀缘植物每半年修剪 ≥ 1 次; 3. 草坪无明显缺水枯黄, 每年除草、修剪 ≥ 1 次, 控制杂草滋生。	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪; 2. 乔木每年修剪 ≥ 1 次, 灌木、攀缘植物每半年修剪 ≥ 1 次; 3. 草坪无明显缺水枯黄, 每年除草、修剪 ≥ 1 次, 控制杂草滋生。

21.2.6 对根系不稳及易倾倒的乔木、灌木应采取防护措施,草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时,应根据实际情况适时补植。

22 秩序管理维护和消防管理

22.1 人员基础管理

秩序管理维护和消防管理的基础管理标准见表 33。

表 33 秩序管理维护和消防管理的人员基础管理标准

服务内容	服务标准			
	A 类	B 类	C 类	D 类
秩序管理 维护和消 防管理的 基础管理	1. 保安员宜以中青年为主,55 周岁以下应占人员总数≥ 50%,身体健康,有较强的责任心,并定期接受培训; 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 保安员宜以中青年为主,身体健康,有较强的责任心,并定期接受培训; 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	1. 保安员身体健康,有较强的责任心,能协助有关部门维持小区正常生活秩序; 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。	按照合同约定配备保安员,能满足日常工作需要。

22.2 门岗

22.2.1 应建立健全门岗管理制度。

22.2.2 开放性出入口应实行 24 h 值班,主出入口宜采用智能设施设备,人机结合执勤。

22.2.3 对访客及车辆进出、物品搬运等应进行登记,记录规范、详实;劝阻外来人员推销、发放广告等行为。

22.2.4 对装修及其它临时施工人员应实行出入证管理。

22.2.5 出入口环境应保持整洁、有序,道路畅通。

22.3 巡逻

巡逻服务标准见表 34。

表 34 巡逻服务标准

服务内容	服务标准							
	A 类		B 类		C 类		D 类	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次	标准
重点 部位 巡查	3 h / 次	制定详细的巡逻方案,保安员按指定的时间和路线进行巡逻,并做好记录	3 h / 次	制定详细的巡逻方案,保安员按指定的时间和路线进行巡逻,并做好记录	3 h / 次	制定详细的巡逻方案,保安员按指定的时间和路线进行巡逻,并做好记录	根据合同约定执行	

表 34 巡逻服务标准（续）

服务内容	服务标准						
	A 类		B 类		C 类		D 类
	频次	标准	频次	标准	频次	标准	频次
楼梯间等室内公共区域巡查	每日定时巡查 2 次	及时处置乱堆乱放等问题	每日定时巡查 1 次	巡查工作可由客服、保洁、水电工、保安员多种岗位员工完成，及时处置乱堆乱放等问题	每日定时巡查 1 次	巡查工作可由客服、保洁、水电工、保安员多种岗位员工完成，及时处置乱堆乱放等问题	按照合同约定开展公共区域巡查。巡查工作可由客服、保洁、水电工、保安员多种岗位员工完成，及时处置乱堆乱放等问题
注：巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。							

22.4 交通秩序维护

22.4.1 应建立健全产权车位、租赁车位车主信息台账，完善车位车主档案管理，确保档案资料完整齐全。发现车辆停放异常情况应及时联系车主。

22.4.2 应符合 GB 5768.1、GB 5768.2、GB 5768.3、GB 5768.5、GB 5768.7 的要求，合理设置交通标识、警示标牌及地面标线，明确辖区车辆行驶路线，科学划分停车区域，统一规范设置车位编号、导向标识等设施，保障通行有序。

22.4.3 应遵照物业服务合同约定要求，开展物业服务区域内车辆秩序管理工作，引导车辆规范有序停放。

22.4.4 及时劝阻、纠正业主或物业使用人在消防车道、应急救援通道等关键区域停放车辆、堆放杂物及占道封堵等违规行为，确保应急通行与救援作业道路保持畅通；消防车道、应急救援通道的标识、标线设置应保持清晰完好，通道严禁占用、封堵，通行标识与地面标线应符合 GB 5768.1、GB 5768.2、GB 5768.3 及 GB 50016-2018 7.1.8 的规定。

22.5 监控室管理

22.5.1 已设置视频监控室的应安排专职人员 24 h 值班；应建立健全值班记录、交接班记录、设备巡检维护记录、录像调阅登记、突发事件处置等台账，做到内容完整、记录规范，资料分类保存归档。

22.5.2 监控室应保持独立封闭，做好防尘、防潮管理，配备不间断备用电源及消防器材，室内不应堆放杂物、易燃易爆物品。

22.5.3 对监控主机、录像机、摄像头、交换机等设施应每日开展巡检，确保设备运行正常、画面清晰、点位无遮挡、无监控盲区，及时排查并上报设备故障。

22.5.4 监控室收到报警信号后，保安员在 15 min 内赶到现场进行处理。

22.5.5 视频录像储存期限不应少于 30 d，并应定期校正监控录像设备时间，与北京时间保持一致；视频监控设备完好，监控运行记录完整。

22.6 消防管理

22.6.1 应建立健全消防安全制度，制定消防设施设备操作规程、灭火和应急疏散预案，明确消防安全责任人和管理人。

22.6.2 志愿消防队

宜组建志愿消防队，包括但不限于以下内容：

- a) 应建立与辖区消防救援队伍联勤、联训、联战协作机制，开展协同处置工作；
- b) 应明确志愿消防队员岗位职责，落实初期火灾扑救、人员疏散引导等工作任务；
- c) 应定期开展消防业务培训与实操训练，灭火、应急救生等技能实操训练每月不应少于 1 次，消防安全宣传、应急疏散综合演练每年不应少于 1 次；
- d) 应建立台账，将所有训练、演练等相关资料、记录保存完整归档。

22.6.3 消防控制室实行 24 h 双人值班, 值班人员应持证上岗；消防控制室可通过城市消防远程监控系统实现全部远程控制功能时，值班人员每班配备不少于 1 人。

22.6.4 消防联动控制系统控制器计时装置的日计时应符合 GB 16806 的要求，误差不应超过 30 s, 应有完善的交接班和消防值班记录，发现设备问题有及时报修和做好记录。

参 考 文 献

- [1] DB4401/T 181—2022 广州市地方标准 装配式保障性住房及人才公寓设计规程
 - [2] 广东省人民政府 广东省第十二届人大常委会公告第 35 号 广东省电梯使用安全条例
 - [3] 广东省人民政府 广东省人民政府令第 284 号 广东省防御雷电灾害管理规定
 - [4] 广东省人民政府办公厅 粤府办[2021]3 号 广东省人民政府办公厅关于全面推进城镇老旧小区改造工作的实施意见
 - [5] 中华人民共和国民法典
 - [6] 中华人民共和国消防法
 - [7] 中华人民共和国应急管理部令 第 5 号 高层民用建筑消防安全管理规定
 - [8] 中华人民共和国建设部 建质[2006]291 号 既有建筑幕墙安全维护管理办法
-