

豫建房管〔2018〕53号

## 河南省住房和城乡建设厅 关于印发《河南省物业服务规范》的通知

各省辖市、省直管县（市）住房和城乡建设局（委）、房地产管理局（中心），郑州航空港经济综合实验区市政建设环保局，各有关单位：

为了规范物业管理活动，保障市场主体权益，提升物业服务水平，健全服务评价体系，根据《河南省物业管理条例》有关规定，我厅研究制定了《河南省物业服务规范（居住物业/公共物业）》，现予以印发，供物业服务各方主体参照本规范开展物业服务活动。

2018年12月12日



# 河南省物业服务规范

河南省住房和城乡建设厅

# 目 录

1	总则	1
1.1	规范宗旨	1
1.2	参照依据	1
1.3	适用范围	1
1.4	重要提示	2
2	居住物业服务	3
	【一级物业服务规范】	3
2.1	基础管理服务	3
2.1.1	物业服务合同	3
2.1.2	服务人员管理	3
2.1.3	基础条件设施	4
2.1.4	物业承接查验	4
2.1.5	项目管理制度	4
2.1.6	供方管理	4
2.1.7	突发事件应急机制	4
2.1.8	沟通报告机制	5
2.1.9	专项维修资金制度	5
2.1.10	档案管理	5
2.1.11	质量管理	6
2.2	客户服务	6
2.2.1	客户接待	6
2.2.2	信息公示	6
2.2.3	投诉处理	7
2.2.4	客户沟通	7
2.2.5	社区文明建设	7
2.3	物业共用部位管理	8
2.3.1	制度建设	8
2.3.2	标识系统	8
2.3.3	装饰装修管理	8
2.3.4	房屋共用部位使用管理	9
2.3.5	房屋外观	9
2.3.6	室外附加设施管理	9
2.4	共用设施设备运行、维修和养护管理	10
2.4.1	管理制度	10
2.4.2	共用设施设备管理	10
2.4.3	设备机房管理	10
2.4.4	用电系统管理	11

2.4.5 弱电系统管理.....	11
2.4.6 电梯系统管理.....	11
2.4.7 消防系统管理.....	12
2.4.8 用水系统管理.....	12
2.4.9 排水系统管理.....	12
2.4.10 突发事件.....	13
2.4.11 避雷系统管理.....	13
2.4.12 室外共用管线、管道和道路管理.....	13
2.5 公共秩序维护.....	13
2.5.1 制度建设.....	13
2.5.2 秩序维护管理.....	13
2.5.3 交通及停车管理.....	14
2.5.4 消防安全管理.....	14
2.6 环境管理服务.....	14
2.6.1 制度建设.....	14
2.6.2 人员管理.....	15
2.6.3 安全防护.....	15
2.6.4 消杀除害.....	15
2.6.5 文明公约.....	15
2.6.6 保洁服务.....	15
2.6.7 绿化服务管理.....	16
2.7 创新、效益与业主评价.....	16
2.7.1 服务创新.....	16
2.7.2 经营效益.....	17
2.7.3 业主评价.....	17
<b>【二级物业服务规范】</b> .....	17
2.1 基础管理服务.....	17
2.1.1 物业服务合同.....	17
2.1.2 服务人员管理.....	18
2.1.3 基础条件设施.....	18
2.1.4 物业承接查验.....	18
2.1.5 项目管理制度.....	19
2.1.6 供方管理.....	19
2.1.7 突发事件应急机制.....	19
2.1.8 沟通报告机制.....	19
2.1.9 专项维修资金制度.....	20
2.1.10 档案管理.....	20
2.1.11 质量管理.....	20
2.2 客户服务.....	20

2.2.1	客户接待	20
2.2.2	信息公示	21
2.2.3	投诉处理	21
2.2.4	客户沟通	21
2.2.5	社区文明建设	22
2.3	物业共用部位管理	22
2.3.1	制度建设	22
2.3.2	标识系统	22
2.3.3	装饰装修管理	23
2.3.4	房屋共用部位使用管理	23
2.3.5	房屋外观	24
2.3.6	室外附加设施管理	24
2.4	共用设施设备运行、维修和养护管理	24
2.4.1	管理制度	24
2.4.2	共用设施设备管理	24
2.4.3	设备机房管理	25
2.4.4	用电系统管理	25
2.4.5	弱电系统管理	26
2.4.6	电梯系统管理	26
2.4.7	消防系统管理	26
2.4.8	用水系统管理	27
2.4.9	排水系统管理	27
2.4.10	突发事件	27
2.4.11	避雷系统管理	27
2.4.12	室外共用管线、管道和道路管理	27
2.5	公共秩序维护	28
2.5.1	制度建设	28
2.5.2	秩序维护管理	28
2.5.3	交通及停车管理	28
2.5.4	消防安全管理	29
2.6	环境管理服务	29
2.6.1	制度建设	29
2.6.2	人员管理	29
2.6.3	安全防护	29
2.6.4	消杀除害	30
2.6.5	文明公约	30
2.6.6	保洁服务	30
2.6.7	绿化服务管理	30
2.7	创新、效益与业主评价	31

2.7.1 服务创新.....	31
2.7.2 经营效益.....	31
2.7.3 业主评价.....	31
<b>【三级物业服务规范】</b> .....	<b>32</b>
2.1 基础管理服务.....	32
2.1.1 物业服务合同.....	32
2.1.2 服务人员管理.....	32
2.1.3 基础条件设施.....	33
2.1.4 物业承接查验.....	33
2.1.5 项目管理制度.....	33
2.1.6 供方管理.....	33
2.1.7 突发事件应急机制.....	34
2.1.8 沟通报告机制.....	34
2.1.9 专项维修资金制度.....	34
2.1.10 档案管理.....	34
2.1.11 质量管理.....	35
2.2 客户服务.....	35
2.2.1 客户接待.....	35
2.2.2 信息公示.....	35
2.2.3 投诉处理.....	36
2.2.4 客户沟通.....	36
2.2.5 社区文明建设.....	36
2.3 物业共用部位管理.....	37
2.3.1 制度建设.....	37
2.3.2 标识系统.....	37
2.3.3 装饰装修管理.....	37
2.3.4 房屋共用部位使用管理.....	38
2.3.5 房屋外观.....	38
2.3.6 室外附加设施管理.....	38
2.4 共用设施设备运行、维修和养护管理.....	39
2.4.1 管理制度.....	39
2.4.2 共用设施设备管理.....	39
2.4.3 设备机房管理.....	39
2.4.4 用电系统管理.....	40
2.4.5 弱电系统管理.....	40
2.4.6 电梯系统管理.....	40
2.4.7 消防系统管理.....	40
2.4.8 用水系统管理.....	41
2.4.9 排水系统管理.....	41

2.4.10	突发事件	41
2.4.11	避雷系统管理	41
2.4.12	室外共用管线、管道和道路管理	42
2.5	公共秩序维护	42
2.5.1	制度建设	42
2.5.2	秩序维护管理	42
2.5.3	交通及停车管理	42
2.5.4	消防安全管理	43
2.6	环境管理服务	43
2.6.1	制度建设	43
2.6.2	人员管理	43
2.6.3	安全防护	44
2.6.4	消杀除害	44
2.6.5	文明公约	44
2.6.6	保洁服务	44
2.6.7	绿化服务管理	45
2.7	创新、效益与业主评价	45
2.7.1	服务创新	45
2.7.2	经营效益	46
2.7.3	客户评价	46
	<b>【四级物业服务规范】</b>	46
2.1	基础管理服务	46
2.1.1	物业服务合同	46
2.1.2	服务人员管理	46
2.1.3	基础条件设施	47
2.1.4	物业承接查验	47
2.1.5	项目管理制度	47
2.1.6	供方管理	47
2.1.7	突发事件应急机制	48
2.1.8	沟通报告机制	48
2.1.9	专项维修资金制度	48
2.1.10	档案管理	48
2.1.11	质量管理	49
2.2	客户服务	49
2.2.1	客户接待	49
2.2.2	信息公示	49
2.2.3	投诉处理	50
2.2.4	客户沟通	50
2.2.5	社区文明建设	50

2.3 物业共用部位管理.....	50
2.3.1 制度建设.....	50
2.3.2 标识系统.....	51
2.3.3 装饰装修管理.....	51
2.3.4 房屋共用部位使用管理.....	52
2.3.5 房屋外观.....	52
2.3.6 室外附加设施管理.....	52
2.4 共用设施设备运行、维修和养护管理.....	52
2.4.1 管理制度.....	52
2.4.2 共用设施设备管理.....	53
2.4.3 设备机房管理.....	53
2.4.4 用电系统管理.....	53
2.4.5 弱电系统管理.....	53
2.4.6 电梯系统管理.....	54
2.4.7 消防系统管理.....	54
2.4.8 用水系统管理.....	54
2.4.9 排水系统管理.....	55
2.4.10 突发事件.....	55
2.4.11 避雷系统管理.....	55
2.4.12 室外共用管线、管路和道路管理.....	55
2.5 公共秩序维护.....	55
2.5.1 制度建设.....	55
2.5.2 秩序维护管理.....	55
2.5.3 交通及停车管理.....	56
2.5.4 消防安全管理.....	56
2.6 环境管理服务.....	56
2.6.1 制度建设.....	56
2.6.2 人员管理.....	57
2.6.3 安全防护.....	57
2.6.4 消杀除害.....	57
2.6.5 文明公约.....	57
2.6.6 保洁服务.....	57
2.6.7 绿化服务管理.....	58
2.7 创新、效益与业主评价.....	58
2.7.1 服务创新.....	58
2.7.2 经营效益.....	59
2.7.3 业主评价.....	59
<b>【五级物业服务规范】</b> .....	59
2.1 基础管理服务.....	59

2.1.1	物业服务合同	59
2.1.2	服务人员管理	59
2.1.3	基础条件设施	60
2.1.4	物业承接查验	60
2.1.5	项目管理制度	60
2.1.6	供方管理	61
2.1.7	突发事件应急机制	61
2.1.8	沟通报告机制	61
2.1.9	专项维修资金制度	61
2.1.10	档案管理	61
2.1.11	质量管理	62
2.2	客户服务	62
2.2.1	客户接待	62
2.2.2	信息公示	62
2.2.3	投诉处理	63
2.2.4	客户沟通	63
2.2.5	社区文明建设	63
2.3	物业共用部位管理	63
2.3.1	制度建设	63
2.3.2	标识系统	64
2.3.3	装饰装修管理	64
2.3.4	房屋共用部位使用管理	64
2.3.5	房屋外观	65
2.3.6	室外附加设施管理	65
2.4	共用设施设备运行、维修和养护管理	65
2.4.1	管理制度	65
2.4.2	共用设施设备管理	65
2.4.3	设备机房管理	66
2.4.4	用电系统管理	66
2.4.5	弱电系统管理	66
2.4.6	电梯系统管理	66
2.4.7	消防系统管理	67
2.4.8	用水系统管理	67
2.4.9	排水系统管理	67
2.4.10	突发事件	68
2.4.11	避雷系统管理	68
2.4.12	室外共用管线、管道和道路管理	68
2.5	公共秩序维护	68
2.5.1	制度建设	68

2.5.2	秩序维护管理.....	68
2.5.3	交通及停车管理.....	68
2.5.4	消防安全管理.....	69
2.6	环境管理服务.....	69
2.6.1	制度建设.....	69
2.6.2	人员管理.....	69
2.6.3	安全防护.....	69
2.6.4	消杀除害.....	70
2.6.5	文明公约.....	70
2.6.6	保洁服务.....	70
2.6.7	绿化服务管理.....	70
2.7	创新、效益与业主评价.....	71
2.7.1	服务创新.....	71
2.7.2	经营效益.....	71
2.7.3	客户评价.....	71
3	公共物业服务.....	72
3.1	基础管理服务.....	72
3.1.1	物业服务合同.....	72
3.1.2	服务人员管理.....	72
3.1.3	基础条件设施.....	72
3.1.4	物业承接查验.....	73
3.1.5	项目管理制度.....	73
3.1.6	供方管理.....	73
3.1.7	突发事件应急机制.....	73
3.1.8	沟通报告机制.....	74
3.1.9	专项维修资金制度.....	74
3.1.10	档案管理.....	74
3.1.11	质量管理.....	75
3.2	客户服务.....	75
3.2.1	客户接待.....	75
3.2.2	信息公示.....	75
3.2.3	投诉处理.....	76
3.2.4	客户沟通.....	76
3.3	物业共用部位管理.....	76
3.3.1	制度建设.....	76
3.3.2	标识系统.....	76
3.3.3	装饰装修管理.....	77
3.3.4	房屋共用部位使用管理.....	77
3.3.5	房屋外观.....	78

3.3.6 室外附加设施管理.....	78
3.4 共用设施设备运行、维修和养护管理.....	78
3.4.1 管理制度.....	78
3.4.2 共用设施设备管理.....	79
3.4.3 设备机房管理.....	79
3.4.4 用电系统管理.....	79
3.4.5 弱电系统管理.....	80
3.4.6 电梯系统管理.....	80
3.4.7 消防系统管理.....	80
3.4.8 用水系统管理.....	81
3.4.9 排水系统管理.....	81
3.4.10 突发事件.....	81
3.4.11 避雷系统管理.....	81
3.4.12 室外共用管线、管道和道路管理.....	81
3.4.13 空调系统管理.....	82
3.5 公共秩序维护.....	82
3.5.1 制度建设.....	82
3.5.2 秩序维护管理.....	82
3.5.3 交通及停车管理.....	83
3.5.4 消防安全管理.....	83
3.6 环境管理服务.....	83
3.6.1 制度建设.....	83
3.6.2 人员管理.....	84
3.6.3 安全防护.....	84
3.6.4 消杀除害.....	84
3.6.5 文明公约.....	84
3.6.6 保洁服务.....	84
3.6.7 绿化服务管理.....	85
3.7 创新、效益与业主评价.....	85
3.7.1 服务创新.....	85
3.7.2 经营效益.....	86
3.7.3 客户评价.....	86

# 1 总则

## 1.1 规范宗旨

制定本规范的主要宗旨是：

- 1.规范物业管理活动，优化物业市场秩序；
- 2.转变行政监管方式，保障市场主体权益；
- 3.提升物业服务水平，健全服务评价体系；
- 4.促进市场信息共享，推动信用体系建设；
- 5.改善行业营商环境，维护社会和谐稳定。

## 1.2 参照依据

制订本规范，主要依据以下法律法规和规范性文件：

- 1.《中华人民共和国物权法》
- 2.国务院《物业管理条例》
- 3.《河南省物业管理条例》
- 4.《住宅专项维修资金管理办法》
- 5.《物业承接查验办法》
- 6.《河南省前期物业管理招标投标管理暂行办法》
- 7.《河南省业主大会和业主委员会指导规则》
- 8.《河南省省级示范物业服务评价标准（居住物业）、（公共物业）》
- 9.其他物业管理相关法律法规

## 1.3 适用范围

1.3.1 本规范所称物业服务，是指《河南省物业管理条例》规定的“业主通过选聘物业服务企业、其他管理人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，对物业管理区域内的建筑物及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生、安全防范和相关秩序的活动”。

1.3.2 本规范为推荐性规范，不具有强制性，根据河南省实际情况，分

为居住物业、公共物业两大类，其中居住物业细分为五个等级，在以下物业管理活动中，鼓励物业服务各方主体参照本规范开展物业服务活动：

- 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.物业服务质量监督、指导和评价工作；
- 5.物业服务市场信用体系建设。

1.3.3 业主委托物业服务企业提供物业服务合同约定以外的特约服务等，不适用本规范。

1.3.4 由水、电、气、暖、有线电视、通讯等专业经营单位负责专业经营设施设备运行、维护、养护、更新的，不适用本规范。

## 1.4 重要提示

本规范为基础性引导，参照、选择适用本规范应综合考虑以下因素：

1.4.1 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，当本规范的规定与物业服务合同的约定不一致时，物业服务评价以物业服务合同的约定为准。

1.4.2 物业服务收费的约定。参照、选择适用本规范，应当根据“质价相符”的原则，充分关注物业服务标准与收费标准的对应性和匹配性。

1.4.3 物业设施设备的状况。本规范所指的物业设施设备，应当符合设计规划、建设标准并经物业承接查验后交付使用。

1.4.4 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。

1.4.5 各地实际情况的差异。我省不同地方的自然状况、经济发展和政策法规存在一定差异，各地参照、选择适用本规范，可以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 居住物业服务

### 【一级物业服务规范】

#### 2.1 基础管理服务

##### 2.1.1 物业服务合同

1.合同签订：按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

2.合同内容：物业服务合同基本内容（标的、期限、双方责任、服务内容及标准、违约责任）齐全无缺项。合同的内容符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。

3.合同备案：按照《河南省物业管理条例》进行合同备案。

4.专项外包：一个物业管理区域由一家物业服务企业提供服务；外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同符合物业服务合同约定，外包单位管理有合同、有监管、有考核、有评审。

##### 2.1.2 服务人员管理

1.专业人员：专业岗位操作人员（会计人员、工程管理人员、高低压电工、消防人员、电梯管理员）按规定持有专业岗位证书，持证率 100%。

2.员工培训：建立培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划；有专人负责，制定年、季、月培训计划，培训覆盖率 100%。

3.员工标识：统一着装、佩戴工牌、标识明显。

4.仪容仪表：仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范。

5.定岗定编：按照物业服务合同约定设置岗位编制、岗位设置合理；中控、监控岗位实行 24 小时值班。

6.作业安全：带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

### **2.1.3 基础条件设施**

1.管理用房：物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用；装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。

2.服务中心：设立有物业服务中心。

3.办公机具：具备现代化的办公场所和办公条件；配备必要的办公机具；使用科学系统的办公软件。

### **2.1.4 物业承接查验**

1.查验协议：规范、完整。

2.查验记录：移交资料管理规范。

3.备案证明：有向主管部门备案的证明。

4.相关资料：有其他相关承接查验的资料。

### **2.1.5 项目管理制度**

项目制度健全，分类入档，制度落实有记录。建立《行政管理制度》、《人事管理制度》、《员工培训制度》、《财务管理制度》、《档案管理制度》、《房屋及设施设备维修养护管理制度》、《客户服务管理制度》、《公共秩序管理制度》、《公共环境清洁管理制度》、《园林绿化管理制度》、《节能环保管理制度》、《安全生产管理制度》、《安全警示标志管理制度》等。

### **2.1.6 供方管理**

1.供方选择：建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程；建立供方信息库。

2.供方资信：具备外包项的相关资信要求。

3.合同内容：内容标准齐全。

4.供方评审：每年进行两次评审。

### **2.1.7 突发事件应急机制**

1.预案制定：应急预案齐全。制定消防、电梯、交通等事故的应急预案（包含火灾预案、电梯困人、电梯事故、园区交通车辆事故）；制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案（地震、防洪防汛、极端天气、群体中毒、停水电气、群体维权、媒体危机管理、燃气泄漏、高空坠物、宠物伤人、人员伤害、盗窃事件）。

2.应急广播：状态良好，可随时启用。

3.应急演练：完成年度预案演练计划；每月演练预案不少于1项，有记录。

### **2.1.8 沟通报告机制**

1.收支公示：实行物业服务酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；利用共用部位、共用设施设备经营的，征得业主大会的同意，定期公布收益情况。

2.责任报告：重大事件及时向相关部门和业主委员会报告。

### **2.1.9 专项维修资金制度**

1.使用公示：按规定使用维修资金，及时向业主公布使用情况。

2.台账管理：建立维修资金使用台账，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

3.应急使用：共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好应急维修资金费用公示工作。

### **2.1.10 档案管理**

1.存放场所：档案室面积、温湿度、通风、照明、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

2.管理制度：制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度），落实到位，专人负责。

3.搜集归档：建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料；建立档案总目录、档案背脊目录、卷内目录，及时更新。

4.使用管理：借阅使用记录完整率 100%，归还及时率 100%。

5.动态管理：更新周期 30 日内。

### **2.1.11 质量管理**

质量体系：建立完善的质量（质量手册、程序文件、作业指导书、记录表单）管理体系。

## **2.2 客户服务**

### **2.2.1 客户接待**

1.接待服务：24 小时负责接待客户来访，受理客户信息，来访信息记录完整，有统计分析。

2.跟进处理：专人每日跟进，填写跟进记录并及时告知业主处理进度。

3.服务效率：业主合理的报事报修积极响应，30 分钟内做出反应，2 小时内予以解决；解决不了的，给予解决的方案和时限。

4.客户回访：报事报修当日回访，客户投诉上门回访，并对回访进行分析。

### **2.2.2 信息公示**

1.基本信息：企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话。

2.服务内容：物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准、业主交纳物业服务费用等情况。

3.供方信息：电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等。

4.车位管理：物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出

情况。

5.酬金制项目：物业服务资金收支情况、公共水电分摊费用情况。

### **2.2.3 投诉处理**

1.及时响应：客户投诉记录 24 小时处理，投诉处理及时率 100%，处理回访率 100%，按月进行统计分析。

2.分类处理：因物业服务引起的投诉，2 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，24 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。

3.投诉回访：投诉回访率 100%。

### **2.2.4 客户沟通**

1.沟通制度：每季度组织不少于 1 次业主恳谈会和 1 次设备房开放日；每季度不少于 1 次服务工作的公示；年客户访问覆盖率 100%且有记录，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意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。

2.行为管理：对《河南省物业管理条例》规定的 18 种禁止行为进行告知、劝阻、报告。

### **2.2.5 社区文明建设**

1.计划方案：社区文化建设有年度计划，有方案，有措施，有成效。

2.宣传引导：采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区文明建设。

3.活动开展：每年开展 4 次以上的社区文化活动，活动有记录，照片或影像齐全，营造和谐的社区氛围。

4.增值服务：开展形式多样的增值服务，倡导开展助老敬老、医疗服务、儿童教育服务等。

## **2.3 物业共用部位管理**

### **2.3.1 制度建设**

制度健全，分类入档，制度落实有记录。建立《标识管理制度》、《装饰装修管理制度》、《房屋巡检制度》、《设备设施巡检制度》、《房屋安全规范》。

### **2.3.2 标识系统**

1.总平面图：园区主、次出入口设立小区总平面图。

2.房屋标识：园区组团、幢及单元门标识完整率 100%，户门标识完整率 100%。

3.交通标识：物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

### **2.3.3 装饰装修管理**

1.协议签订：依法依规签订房屋装饰装修管理服务协议。

2.登记管理：建立业主装修档案；登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息；办理并发放装修登记证；做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录；登记动火作业记录。

3.告知义务：签订书面告知书，在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修禁止行为和注意事项公示；装修现场消防及安全措施得当、设施齐全，按规定配置灭火器。

4.人员管控：装修施工人员登记手续完备，登记并留存身份证信息、出入证信息、联系方式、操作证信息、现住址信息，采取出入核查、夜间清场等措施。

5.材料管理：设置运输动线，明确运输要求；登记出入物品；对运输通道、电梯采取防护措施。

6.装修巡检：专人巡查装修现场，每日巡查至少 2 次并有记录，违规事

项及时劝阻，劝阻无效及时向业主委员会及有关部门报告，并做记录。

7.垃圾清运：堆放在规定的垃圾存放点，标识标线清晰，及时覆盖防护；定时清运。

8.装修档案：分户存档，装修档案（包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、改暖气承诺书、封阳台承诺书、装修工人出入证、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验）齐全率100%。

### **2.3.4 房屋共用部位使用管理**

1.维修养护：房屋巡检、维修、养护的月季月周计划齐全，记录完整；计划、方案、实施中记录及照片等信息完整。

2.使用管理：房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象。

3.日常巡检：每周巡查1遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位；楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好率98%以上；屋面防水无渗漏；屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏及时维修处理。

4.隐患处置：共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。

### **2.3.5 房屋外观**

1.房屋外观：房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，无渗水现象，房屋完好率98%。

2.外墙清洗：按合同约定实施、记录完整。

### **2.3.6 室外附加设施管理**

1.室外设施：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；手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一。

2.安全管理：空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固，管线整齐，无安全隐患。

3.隐患处置：发现安全隐患及时告知业主及相关当事人，采取防范措施并书面记录存档。

## **2.4 共用设施设备运行、维修和养护管理**

### **2.4.1 管理制度**

各类设备管理制度完整，机房制度上墙完整率 100%。建立《机房管理规定》、《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《用电管理规定》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》等制度。

### **2.4.2 共用设施设备管理**

1.设备账卡：台账、设备卡、标识齐全 100%。

2.维保计划：制定并实施年、季、月度计划。

3.运行管理：操作人员能熟练掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范；日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全，记录完整率 100%；小修、急修及时率 100%，记录完整。

4.工具器具：制定并实施维修工具管理制度；建立独立仓库存放各类工具；按规定进行检测；建立领用记录和相关管理制度。

5.物品物料：制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类物品，建立领用记录和相关管理制度。

6.安全管理：无重大管理责任事故发生。

### **2.4.3 设备机房管理**

1.环境管理：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；防鼠措施得当，防鼠板高度、质材、规格、防鼠网、防鼠药物投放等符合规范要求；防鼠药投放标识明显。

2.人员管理：专人管理，具有相应专业岗位证书。

3.运行管理：设备管线标识清晰，设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求；设备噪音符合规范要求，设备机房温度、湿度在规定范围内；运行记录完整规范。

4.安全管理：无违规操作，无责任事故。

#### **2.4.4 用电系统管理**

1.日常使用：计量设备、绝缘设备按期校验、检测；采用新技术、新设备进行用电节能改造；终端设备完好；临时用电申请记录完整并做好安全防护。

2.备用电源：备用电源设备定期检测，符合应急使用要求，能够随时启用。

3.安全管理：公共照明设备完好，运行正常，完好率不低于 95%。

#### **2.4.5 弱电系统管理**

运行管理：系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；电子监控设施图像清晰，信息保存日期不低于 30 日；系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测；系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整。

#### **2.4.6 电梯系统管理**

1.维保单位：维保单位的条件符合规定，监管措施得力；电梯取得准用（合格）证、年检证明；轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘客注意事项。

2.环境管理：电梯机房通风、照明情况良好；电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰。

3.运行管理：机房配置的专用工具齐全，标识清晰、使用方便；电梯运

行平稳，维修、保养、检修记录完整。

4.安全管理：发生电梯故障，及时通知电梯维保单位。

#### **2.4.7 消防系统管理**

1.环境管理：设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。

2.运行管理：消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养；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，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

3.安全管理：安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

#### **2.4.8 用水系统管理**

1.水质检测：受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证；每六个月水箱清洗消毒，水质检测 1 次。

2.设备管理：排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善。

3.设备环境：受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网上锁，水箱周边无污染源，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、运行状态标识清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。

#### **2.4.9 排水系统管理**

设备管理：排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、畅通无堵塞；排水系统每月检查 1 次，每月保养 1 次，管道及化粪池每半年清掏 1 次。

#### **2.4.10 突发事件**

启停告知：共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

#### **2.4.11 避雷系统管理**

- 1.设施图示：配置避雷设施位置平面图。
- 2.日常检查：避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记录完整。
- 3.避雷检测：每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻符合设计要求。

#### **2.4.12 室外共用管线、管道和道路管理**

- 1.日常检查：卫生、巡检疏通、外包等记录完整。
- 2.管网养护：消防管网每半年保养1次；水泵接合器每月保养1次；雨水管每季度保养1次；室外消防栓每季度保养1次。
- 3.道路设施：道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。

### **2.5 公共秩序维护**

#### **2.5.1 制度建设**

制度健全，建立《安全管理方案》、《车位服务协议》、《车辆管理办法》、《消防管理制度》、《消防操作规程》；制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案；车辆管理规范；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

#### **2.5.2 秩序维护管理**

1.日常管理：按照合同约定频次和路线巡查；按合同约定设岗执勤、巡查，管理区域巡查路线包括楼栋单元及重点消防安防部位，每1小时巡查一遍；安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，记录完整；定期巡视检查安防系统，记录完整。

2.出入管理：外来人员及车辆、物品出入登记，安全标识设置合理。

### **2.5.3 交通及停车管理**

1.标识标线：停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速带。

2.设备管理：道闸、立体停车场设施运行良好，专业维修养护及时。

3.日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整；机动车、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；停车场、车库每日2次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。

4.安全管理：发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门；车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

### **2.5.4 消防安全管理**

1.培训演练：消防全员培训，一年不少于4次培训；一年不少于2次消防演练，动员业主参与，记录完整。

2.中控值班：消防中控室实行24小时专人值班制度，记录完整。

3.巡视检查：消防安全定期巡视检查，保存记录；区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

4.隐患处置：消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保存记录。

## **2.6 环境管理服务**

### **2.6.1 制度建设**

制定符合项目特点的保洁服务、绿化服务方案；制定并严格执行保洁、绿化用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；绿化图纸、苗木清

单与实物相对应，登记完整；建立《保洁管理方案》、《绿化养护方案》、《环境作业标准》、《绿化苗木清单》。

### **2.6.2 人员管理**

- 1.配置合理：保洁人员配置合理，满足岗位要求。
- 2.作业标识：责任区域标识明确。

### **2.6.3 安全防护**

- 1.危险警示：清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。
- 2.作业安全：外墙清洗需由专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当。
- 3.机具使用：绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用。
- 4.药品管理：防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

### **2.6.4 消杀除害**

- 1.保洁消杀：制定防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录；定期对保洁设施设备进行卫生消毒；每月 2 次卫生消毒，记录完整；提前 3 日告知业主。
- 2.绿化除病：按计划进行绿化病虫害防治。

### **2.6.5 文明公约**

- 1.保洁管理：按照业主公约或者临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理；设置养宠警示标识、设置宠物便箱。
- 2.绿化管理：绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象；树木无悬挂物及晾晒物品。

### **2.6.6 保洁服务**

- 1.日常保洁：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每日清理 2 次，扶手每日

清理 1 次，门窗消防栓箱标识等每周清理 3 次，确保无蜘蛛网、无污染。

2.垃圾管理：垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主进行垃圾分类处理；垃圾日产日清，无垃圾外溢现象；设置废旧电池、电子垃圾存放点。

3.物料管理：保洁设施设备配置合理，工具台账完善。

4.雨雪清理：按合同约定保洁频次执行，即时清理积雪积水。

5.污染防治：小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，设置隔油垫或防污垫，防止二次污染；每月对垃圾堆放处进行不少于 2 次除污处理，确保无污染、无异味。

### **2.6.7 绿化服务管理**

1.养护管理：定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；在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；各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露。

2.垃圾处理：修剪垃圾事毕清理；枯死苗木每月处理；消杀药品垃圾分类清运。

3.工具物料：工具物料台账登记完整，领用（使用）记录登记规范，按期进行工具养护。

## **2.7 创新、效益与业主评价**

### **2.7.1 服务创新**

1.党建工作：积极开展党建活动。

2.信息管理：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最新科技成果开展管理服务工作，实行网络化物业管理新模式。

3.绿色服务：实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案；采

用新技术、新方法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。

4.信用建设：开展信用信息建设，积极配合做好企业及物业管理各方信用信息记录工作。

5.模式创新：建设标准化服务体系；建设智慧社区。

6.社会责任：积极参与社会公益活动，积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献，积极宣传贯彻法律法规，主动接受行政主管部门监管。

### **2.7.2 经营效益**

1.收费服务：业主按时交纳物业费，收交率 98% 以上。

2.运行良好：经营状况良好，持续盈利。

### **2.7.3 业主评价**

1.调查设计：满意率调查和满意度测评的内容涵盖本规范的内容，履行物业服务合同的约定。

2.客户满意：每年至少开展 1 次业主满意率调查，调查覆盖率不低于 60%，满意率 95% 以上。

3.整改公示：调查和测评结果有书面报告，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。

## **【二级物业服务规范】**

### **2.1 基础管理服务**

#### **2.1.1 物业服务合同**

1.合同签订：按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

2.合同内容：物业服务合同基本内容（标的、期限、双方责任、服务内容及标准、违约责任）齐全无缺项；合同的内容符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。

3.合同备案：按《河南省物业管理条例》进行合同备案。

4.专项外包：一个物业管理区域由一家物业服务企业提供服务，外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同符合物业服务合同约定，外包单位管理有合同、有监管、有考核、有评审。

### **2.1.2 服务人员管理**

1.专业人员：专业岗位操作人员（会计人员、工程管理人员、高低压电工、消防人员、电梯管理员）按规定持有专业岗位证书，持证率 100%。

2.员工培训：建立培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划；有专人负责，制定年、季、月培训计划，培训覆盖率 100%。

3.员工标识：统一着装、佩戴工牌、标识明显。

4.仪容仪表：仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范。

5.定岗定编：按照物业服务合同约定设置岗位编制、岗位设置合理；中控、监控岗位实行 24 小时值班。

6.作业安全：带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

### **2.1.3 基础条件设施**

1.管理用房：物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用；装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。

2.服务中心：设立有物业服务中心。

3.办公机具：具备现代化的办公场所和办公条件，配备必要的办公机具，使用科学系统的办公软件。

### **2.1.4 物业承接查验**

1.查验协议：规范、完整。

2.查验记录：移交资料管理规范。

3.备案证明：有向主管部门备案的证明。

4.相关资料：有其他相关承接查验的资料。

### **2.1.5 项目管理制度**

项目制度健全，分类入档，制度落实有记录；建立《行政管理制度》、《人事管理制度》、《员工培训制度》、《财务管理制度》、《档案管理制度》、《房屋及设施设备维修养护管理制度》、《客户服务管理制度》、《公共秩序管理方案》、《公共环境清洁管理方案》、《园林绿化管理方案》、《节能环保管理制度》、《安全生产管理制度》、《安全警示标志管理制度》等。

### **2.1.6 供方管理**

1.供方选择：建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程，建立供方信息库。

2.供方资信：具备外包项的相关资信要求。

3.合同内容：内容标准齐全。

4.供方评审：每年进行两次评审。

### **2.1.7 突发事件应急机制**

1.预案制定：应急预案齐全。制定消防、电梯、交通等事故的应急预案（包含火灾预案、电梯困人、电梯事故、园区交通车辆事故）；制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案（地震、防洪防汛、极端天气、群体中毒、停水电气、群体维权、媒体危机管理、燃气泄漏、高空坠物、宠物伤人、人员伤害、盗窃事件）。

2.应急广播：状态良好，可随时启用。

3.应急演练：完成年度预案演练计划；每月演练不少于1项，有记录。

### **2.1.8 沟通报告机制**

1.收支公示：实行物业服务酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；利用共用部位、共用设施设备经营的，征得业主大会的同意，

定期公布收益情况。

2.责任报告：重大事件及时向相关部门和业主委员会报告。

### **2.1.9 专项维修资金制度**

1.使用公示：按规定使用维修资金，及时向业主公布使用情况。

2.台账管理：建立维修资金使用台账，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

3.应急使用：共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好应急维修资金费用公示工作。

### **2.1.10 档案管理**

1.存放场所：档案室温湿度、通风、照明、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

2.管理制度：制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度），落实到位，专人负责。

3.搜集归档：建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊目录、卷内目录，及时更新。

4.使用管理：借阅使用记录完整率 100%，归还及时率 100%。

5.动态管理：更新周期 30 日内。

### **2.1.11 质量管理**

质量体系：建立完善的质量（质量手册、程序文件、作业指导书、记录表单）管理体系。

## **2.2 客户服务**

### **2.2.1 客户接待**

1.接待服务：24 小时负责接待客户来访，受理客户信息，来访信息记录

完整，有统计分析。

2.跟进处理：专人每日跟进，填写跟进记录并及时告知业主处理进度。

3.服务效率：业主合理的报事报修积极响应，30分钟内做出反应，2小时内予以解决；解决不了的，给予解决的方案和时限。

4.客户回访：报事报修当日回访，客户投诉上门回访，并对回访进行分析。

### **2.2.2 信息公示**

1.基本信息：企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话。

2.服务内容：物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准、业主交纳物业服务费用等情况。

3.供方信息：电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等。

4.车位管理：物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况。

5.酬金制项目：物业服务资金收支情况、公共水电分摊费用情况。

### **2.2.3 投诉处理**

1.及时响应：客户投诉记录24小时处理，投诉处理及时率100%，处理回访率100%，按月进行统计分析。

2.分类处理：因物业服务引起的投诉，2小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，24小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。

3.投诉回访：投诉回访率100%。

### **2.2.4 客户沟通**

1.沟通制度：每季度组织不少于1次业主恳谈会和1次设备房开放日；

每季度不少于 1 次服务工作的公示；年客户访问覆盖率 100% 且有记录，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意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。

2.行为管理：对《河南省物业管理条例》规定的 18 种禁止行为进行告知、劝阻、报告。

### **2.2.5 社区文明建设**

1.计划方案：社区文化建设有年度计划，有方案，有措施，有成效。

2.宣传引导：采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区文明建设。

3.活动开展：每年开展 4 次以上的社区文化活动，活动有记录，照片或影像齐全，营造和谐的社区氛围。

4.增值服务：开展形式多样的增值服务，倡导开展助老敬老、医疗服务、儿童教育服务等。

## **2.3 物业共用部位管理**

### **2.3.1 制度建设**

制度健全，分类入档，制度落实有记录。建立《标识管理制度》、《装饰装修管理制度》、《房屋巡检制度》、《设备设施巡检制度》、《房屋安全规范》。

### **2.3.2 标识系统**

1.总平面图：园区主、次出入口设立小区总平面图。

2.房屋标识：园区组团、幢及单元门标识完整率 100%，户门标识完整率 100%。

3.交通标识：物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

### 2.3.3 装饰装修管理

1.协议签订：依法依规签订房屋装饰装修管理服务协议。

2.登记管理：建立业主装修档案；登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息；办理并发放装修登记证；做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录；登记动火作业记录。

3.告知义务：签订书面告知书，在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修禁止行为和注意事项公示；装修现场消防及安全措施得当、设施齐全，按规定配置灭火器。

4.人员管控：装修施工人员登记手续完备，登记并留存身份证信息、出入证信息、联系方式、操作证信息、现住址信息，采取出入核查、夜间清场等措施。

5.材料管理：设置运输动线，明确运输要求；登记出入物品；对运输通道、电梯采取防护措施。

6.装修巡检：专人巡查装修现场，每日至少巡查2次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主委员会及有关部门报告，并做记录。

7.垃圾清运：堆放在规定的垃圾存放点，标识标线明晰，及时覆盖防护；定时清运。

8.装修档案：分户存档，装修档案（包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、改暖气承诺书、封阳台承诺书、装修工人出入证、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验）齐全率100%。

### 2.3.4 房屋共用部位使用管理

1.维修养护：房屋巡检、维修、养护的月季月周计划齐全，记录完整。

2.使用管理：房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象。

3.日常巡检：每周巡查1遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位；楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好率98%以上；屋面防水无渗漏；屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏及时维修处理。

4.隐患处置：共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。

### **2.3.5 房屋外观**

1.房屋外观：房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，无渗水现象，房屋完好率98%。

2.外墙清洗：按合同约定实施、记录完整。

### **2.3.6 室外附加设施管理**

1.室外设施：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；手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一。

2.安全管理：空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固，管线整齐，无安全隐患。

3.隐患处置：发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取防范措施并书面记录存档。

## **2.4 共用设施设备运行、维修和养护管理**

### **2.4.1 管理制度**

各类设备管理制度完整，机房制度上墙完整率100%。建立《机房管理规定》、《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《用电管理规定》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》等制度。

### **2.4.2 共用设施设备管理**

1.设备账卡：台账、设备卡、标识齐全100%。

2.维保计划：制定并实施年、季、月度计划。

3.运行管理：操作人员能熟练掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范，日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全，记录完整率 100%；小修、急修及时率 100%，记录完整。

4.工具器具：制定并实施维修工具管理制度；建立独立仓库存放各类工具；按规定进行检测；建立领用记录和相关管理制度。

5.物品物料：制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类物品，建立领用记录和相关管理制度。

6.安全管理：无重大管理责任事故发生。

### **2.4.3 设备机房管理**

1.环境管理：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；防鼠措施得当，防鼠板高度、质材、规格、防鼠网、防鼠药物投放等符合规范要求；防鼠药投放标识明显。

2.人员管理：专人管理，具有相应专业岗位证书。

3.运行管理：设备管线标识清晰，设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求；设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内；运行记录完整规范。

4.安全管理：无违规操作，无责任事故。

### **2.4.4 用电系统管理**

1.日常使用：计量设备、绝缘设备按期校验、检测；采用新技术、新设备进行用电节能改造；终端设备完好；临时用电申请记录完整并做好安全防护。

2.备用电源：备用电源设备定期检测，符合应急使用要求，能够随时启用。

3.安全管理：公共照明设备完好，运行正常，完好率不低于 90%。

#### **2.4.5 弱电系统管理**

运行管理：系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；电子监控设施图像清晰，信息保存日期不低于 30 日；系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测；系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整。

#### **2.4.6 电梯系统管理**

1.维保单位：维保单位的条件符合规定，监管措施得力；电梯取得准用（合格）证、年检证明；轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘客注意事项。

2.环境管理：电梯机房通风、照明情况良好；电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰。

3.运行管理：机房配置的专用工具齐全，标识清晰，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

4.安全管理：发生电梯故障，及时通知电梯维保单位。

#### **2.4.7 消防系统管理**

1.环境管理：设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。

2.运行管理：消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养。

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，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

3.安全管理：安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

#### **2.4.8 用水系统管理**

1.水质检测：受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证；每六个月水箱清洗消毒，水质检测 1 次。

2.设备管理：排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善。

3.设备环境：受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整；设备名称、流向运行标识基本齐全清晰，无明显锈蚀、跑冒滴漏、无污染。

#### **2.4.9 排水系统管理**

设备管理：排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、畅通无堵塞；排水系统每月检查 1 次，每月保养 1 次，管道及化粪池每半年清掏 1 次。

#### **2.4.10 突发事件**

启停告知：共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

#### **2.4.11 避雷系统管理**

1.设施图示：配置避雷设施位置平面图。

2.日常检查：避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记录完整。

3.避雷检测：每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻符合设计要求。

#### **2.4.12 室外共用管线、管道和道路管理**

1.日常检查：卫生、巡检疏通、外包等记录完整。

2.管网养护：消防管网每半年保养 1 次；水泵接合器每月保养 1 次；雨水管每季度保养 1 次；室外消防栓每季度保养 1 次。

3.道路设施：道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。

## **2.5 公共秩序维护**

### **2.5.1 制度建设**

制度健全，建立《安全管理方案》、《车位服务协议》、《车辆管理办法》、《消防管理制度》、《消防操作规程》；制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案；车辆管理规范；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

### **2.5.2 秩序维护管理**

1.日常管理：按照合同约定频次和路线巡查；按合同约定设岗执勤、巡查，管理区域巡查路线包括楼栋单元及重点消防安防部位，每 1 小时巡查一遍；安全监控室、主出入口及关键岗位实行 24 小时值班，记录完整；定期巡视检查安防系统，记录完整。

2.出入管理：外来人员及车辆、物品出入登记，安全标识设置合理。

### **2.5.3 交通及停车管理**

1.标识标线：停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速带。

2.设备管理：道闸、立体停车场设施运行良好，专业维修养护及时。

3.日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整；机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；停车场、车库每日 2 次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。

4.安全管理：发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门；车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部

门。

#### **2.5.4 消防安全管理**

1.培训演练：消防全员培训，一年不少于3次培训；一年不少于2次消防演练，动员业主参与，记录完整。

2.中控值班：消防中控室实行24小时专人值班制度，记录完整。

3.巡视检查：消防安全定期巡视检查，保存记录；区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

4.隐患处置：消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保存记录。

### **2.6 环境管理服务**

#### **2.6.1 制度建设**

制定符合项目特点的保洁服务、绿化服务方案；制定并严格执行保洁、绿化用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；绿化图纸、苗木清单与实物相对应，登记完整；建立《保洁管理方案》、《绿化养护方案》、《环境作业标准》、《绿化苗木清单》。

#### **2.6.2 人员管理**

1.配置合理：保洁人员配置合理，满足岗位要求。

2.作业标识：责任区域明确。

#### **2.6.3 安全防护**

1.危险警示：清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。

2.作业安全：外墙清洗需专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当。

3.机具使用：绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用。

4.药品管理：防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运

输规范。

#### **2.6.4 消杀除害**

1.保洁消杀：制定防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录；定期对保洁设施设备进行卫生消毒，每月 1 次卫生消毒，记录完整；提前 3 日告知业主。

2.绿化除病：按计划进行绿化病虫害防治。

#### **2.6.5 文明公约**

1.保洁管理：按照业主公约或者临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理；设置养宠警示标识、设置宠物便箱。

2.绿化管理：绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象；树木无悬挂物及晾晒物品。

#### **2.6.6 保洁服务**

1.日常保洁：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每日清理 2 次，扶手每日清理 1 次、门窗消防栓箱标识等每周清理 3 次，确保无蜘蛛网、无污染。

2.垃圾管理：垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主垃圾分类处理；垃圾日产日清，无垃圾外溢现象；设置废旧电池、电子垃圾存放点。

3.物料管理：保洁设施设备配置合理，工具台账完善。

4.雨雪清理：按合同约定保洁频次执行，即时清理积雪积水。

5.污染防治：小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，设置隔油垫或防污垫，防止二次污染；每月对垃圾堆放处进行不少于 2 次除污处理，确保无污染、无异味。

#### **2.6.7 绿化服务管理**

1.养护管理：定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；在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；各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，

无土壤裸露。

2.垃圾处理：修剪垃圾事毕清理；枯死苗木每月处理；消杀药品垃圾分类清运。

3.工具物料：工具物料台账登记完整，领用（使用）记录登记规范，按期进行工具养护。

## **2.7 创新、效益与业主评价**

### **2.7.1 服务创新**

1.党建工作：积极开展党建活动。

2.信息管理：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最新科技成果开展管理服务工作，实行网络化物业管理新模式。

3.绿色服务：实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案；采用新技术、新方法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。

4.信用建设：开展信用信息建设，积极配合做好企业及物业管理各方信用信息记录工作。

5.模式创新：建设标准化服务体系；建设智慧社区。

6.社会责任：积极参与社会公益活动，积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献，积极宣传贯彻法律法规，主动接受行政主管部门监管。

### **2.7.2 经营效益**

1.收费服务：业主按时交纳物业费，收交率 95%以上。

2.运行良好：经营状况良好，持续盈利。

### **2.7.3 业主评价**

1.调查设计：满意率调查和满意度测评的内容涵盖本规范的内容，履行物业服务合同的约定。

2.客户满意：每年至少开展 1 次业主满意率调查；调查覆盖率不低于 60%，满意率 90% 以上。

3.整改公示：调查和测评结果有书面报告，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。

### **【三级物业服务规范】**

## **2.1 基础管理服务**

### **2.1.1 物业服务合同**

1.合同签订：按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

2.合同内容：物业服务合同基本内容（标的、期限、双方责任、服务内容及标准、违约责任）齐全无缺项；合同的内容符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。

3.合同备案：按《河南省物业管理条例》进行合同备案。

4.专项外包：一个物业管理区域由一家物业服务企业提供服务；外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同符合物业服务合同约定，外包单位管理有合同、有监管、有考核。

### **2.1.2 服务人员管理**

1.专业人员：专业岗位操作人员（会计人员、工程管理人员、高低压电工、消防人员、电梯管理员）按规定持有专业岗位证书，持证率 100%。

2.员工培训：建立培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划；有专人负责，制定年、季、月培训计划，培训覆盖率 100%。

3.员工标识：统一着装、佩戴工牌、标识明显。

4.仪容仪表：仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范。

5.定岗定编：按照物业服务合同约定设置岗位编制、岗位设置合理；中控、监控岗位实行 24 小时值班。

6.作业安全：带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

### **2.1.3 基础条件设施**

1.管理用房：物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用；装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。

2.服务中心：设立有物业服务中心。

3.办公机具：配备必要的办公机具和具备现代化的办公场所和办公条件。

### **2.1.4 物业承接查验**

1.查验协议：规范、完整。

2.查验记录：移交资料管理规范。

3.备案证明：有向主管部门备案的证明。

4.相关资料：有其他相关承接查验的资料。

### **2.1.5 项目管理制度**

项目制度健全，分类入档，制度落实有记录。建立《行政管理制度》、《人事管理制度》、《员工培训制度》、《财务管理制度》、《档案管理制度》、《房屋及设施设备维修保养管理制度》、《客户服务管理制度》、《公共秩序管理方案》、《公共环境清洁管理方案》、《园林绿化管理方案》、《节能环保管理制度》、《安全生产管理制度》、《安全警示标志管理制度》等。

### **2.1.6 供方管理**

1.供方选择：建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程，建立供方信息库。

2.供方资信：具备外包项的相关资信要求。

3.合同内容：内容标准齐全。

4.供方评审：每年一次评审。

### **2.1.7 突发事件应急机制**

1.预案制定：应急预案齐全。制定消防、电梯、交通等事故的应急预案（包含火灾预案、电梯困人、电梯事故、园区交通车辆事故）；制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案（地震、防洪防汛、极端天气、群体中毒、停水电气、群体维权、媒体危机管理、燃气泄漏、高空坠物、宠物伤人、人员伤害、盗窃事件）。

2.应急广播：状态良好，可随时启用。

3.应急演练：完成年度预案演练计划，每季度演练预案不少于1项并有记录。

### **2.1.8 沟通报告机制**

1.收支公示：实行物业服务酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；利用共用部位、共用设施设备经营的，征得业主大会的同意，定期公布收益情况。

2.责任报告：重大事件及时向相关部门和业主委员会报告。

### **2.1.9 专项维修资金制度**

1.使用公示：按规定使用维修资金，及时向业主公布使用情况。

2.台账管理：建立维修资金使用台账，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

3.应急使用：共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好应急维修资金费用公示工作。

### **2.1.10 档案管理**

1.存放场所：档案室温湿度、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

2.管理制度：制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅

登记制度），落实到位，专人负责。

3.搜集归档：建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊目录、卷内目录，及时更新。

4.使用管理：借阅使用记录完整率 100%，归还及时率 100%。

5.动态管理：更新周期 30 日内。

### **2.1.11 质量管理**

质量体系：有程序文件、作业指导书及记录表单。

## **2.2 客户服务**

### **2.2.1 客户接待**

1.接待服务：24 小时负责接待客户来访，受理客户信息，来访信息记录完整，有统计分析。

2.跟进处理：专人每日跟进，填写跟进记录并及时告知业主处理进度。

3.服务效率：业主合理的报事报修积极响应，30 分钟内做出反应，4 小时内予以解决；解决不了的，给予解决的方案和时限。

4.客户回访：报事报修当日回访，客户投诉上门回访，并对回访进行分析。

### **2.2.2 信息公示**

1.基本信息：企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话。

2.服务内容：物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准、业主交纳物业服务费用等情况。

3.供方信息：电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等。

4.车位管理：物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出

情况。

5.酬金制项目：物业服务资金收支情况、公共水电分摊费用情况。

### **2.2.3 投诉处理**

1.及时响应：客户投诉记录 24 小时处理，投诉处理及时率 100%，处理回访率 100%，按月进行统计分析。

2.分类处理：因物业服务引起的投诉，4 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，24 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。

3.投诉回访：投诉回访率 100%。

### **2.2.4 客户沟通**

1.沟通制度：每半年组织不少于 1 次业主恳谈会和 1 次设备房开放日；每季度不少于 1 次服务工作的公示；年客户访问覆盖率 100%且有记录，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意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。

2.行为管理：对《河南省物业管理条例》规定的 18 种禁止行为进行告知、劝阻、报告。

### **2.2.5 社区文明建设**

1.计划方案：社区文化建设有年度计划，有方案，有措施，有成效。

2.宣传引导：采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区文明建设。

3.活动开展：每年开展 2 次以上的社区文化活动，活动有记录，照片或影像齐全，营造和谐的社区氛围。

4.增值服务：开展形式多样的增值服务。

## **2.3 物业共用部位管理**

### **2.3.1 制度建设**

制度健全，分类入档，制度落实有记录。建立《标识管理制度》、《装饰装修管理制度》、《房屋巡检制度》、《设备设施巡检制度》、《房屋安全规范》。

### **2.3.2 标识系统**

1.总平面图：园区主出入口设立小区总平面图。

2.房屋标识：园区组团、幢及单元门标识完整率 100%，户门标识完整率 100%。

3.交通标识：物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、完善、规范、清晰。

### **2.3.3 装饰装修管理**

1.协议签订：依法依规签订房屋装饰装修管理服务协议。

2.登记管理：建立业主装修档案；登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息；办理并发放装修登记证；做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录；登记动火作业记录。

3.告知义务：签订书面告知书，在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修禁止行为和注意事项公示；装修现场消防及安全措施得当、设施齐全，按规定配置灭火器。

4.人员管控：登记并留存身份证信息、出入证信息、联系方式、操作证信息、现住址信息；采取出入核查、夜间清场等措施。

5.材料管理：设置运输动线，明确运输要求；登记出入物品；对运输通道、电梯采取防护措施。

6.装修巡检：专人巡查装修现场，每日巡查 1 次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主委员会及有关部门报告，并做记录。

7.垃圾清运：堆放在规定的垃圾存放点，标识标线明晰，及时覆盖防护；定时清运。

8.装修档案：分户存档，有装修档案（包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、改暖气承诺书、封阳台承诺书、装修工人出入证、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验等）。

### **2.3.4 房屋共用部位使用管理**

1.维修保养：房屋巡检、维修、养护的月季月计划齐全，记录完整。

2.使用管理：房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象。

3.日常巡检：每月巡查2遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位；楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好率90%以上；屋面防水无渗漏；屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏及时维修处理。

4.隐患处置：共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。

### **2.3.5 房屋外观**

1.房屋外观：房屋外观完好、整洁，无污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，无明显渗水现象，房屋完好率95%。

2.外墙清洗：按合同约定实施、记录完整。

### **2.3.6 室外附加设施管理**

1.室外设施：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。

2.安全管理：空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固，管线整齐，无安全隐患。

3.隐患处置：发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人及时采取防范措施，并书面记录存档。

## **2.4 共用设施设备运行、维修和养护管理**

### **2.4.1 管理制度**

各类设备管理制度完整，机房制度上墙完整率 100%。建立《机房管理规定》、《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《用电管理规定》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》等制度。

### **2.4.2 共用设施设备管理**

1.设备账卡：台账、设备卡、标识齐全 100%。

2.维保计划：实施年、月度计划。

3.运行管理：操作人员能掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范，日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全记录完整率 80%；小修、急修及时率 100%，记录完整。

4.工具器具：制定并实施维修工具管理制度；建立独立仓库存放各类工具；按规定进行检测；建立领用记录和相关管理制度。

5.物品物料：制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类物品，建立领用记录和相关管理制度。

6.安全管理：无重大管理责任事故发生。

### **2.4.3 设备机房管理**

1.环境管理：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；防鼠措施得当，防鼠板高度、质材、规格、防鼠网、防鼠药物投放等符合规范要求；防鼠药投放标识明显。

2.人员管理：专人管理，具有相应专业岗位证书。

3.运行管理：设备管线标识清晰，设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求；设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内；运行记录完整规范。

4.安全管理：无违规操作，无责任事故。

#### **2.4.4 用电系统管理**

1.日常使用：计量设备、绝缘设备按期校验、检测；采用新技术、新设备进行用电节能改造；终端设备完好；临时用电申请记录完整并做好安全防护。

2.备用电源：备用电源设备定期检测，符合应急使用要求，能够随时启用。

3.安全管理：公共照明设备完好，运行正常，完好率不低于 85%。

#### **2.4.5 弱电系统管理**

运行管理：系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；电子监控设施图像清晰，信息保存日期不低于 30 日；系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测；系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整。

#### **2.4.6 电梯系统管理**

1.维保单位：维保单位的条件符合规定，监管措施得力；电梯取得准用（合格）证、年检证明；轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘客注意事项。

2.环境管理：电梯机房通风、照明情况良好；电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰。

3.运行管理：机房配置的专用工具齐全，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

4.安全管理：发生电梯故障，及时通知电梯维保单位。

#### **2.4.7 消防系统管理**

1.环境管理：设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明

显位置。

2.运行管理：消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养。

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，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

3.安全管理：安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

#### **2.4.8 用水系统管理**

1.水质检测：受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证；每六个月水箱清洗消毒，水质检测 1 次。

2.设备管理：排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善。

3.设备环境：受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整；设备名称、流向运行标识基本齐全清晰，无大面积锈蚀、跑冒滴漏、无污染。

#### **2.4.9 排水系统管理**

设备管理：排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、畅通无堵塞；排水系统每月检查 1 次，每月保养 1 次，管道及化粪池每半年清掏 1 次。

#### **2.4.10 突发事件**

启停告知：共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

#### **2.4.11 避雷系统管理**

1.设施图示：配置避雷设施位置平面图。

2.日常检查：避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记录完整。

3.避雷检测：每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻符合设计要求。

#### **2.4.12 室外共用管线、管道和道路管理**

1.日常检查：卫生、巡检疏通、外包等记录完整。

2.管网养护：消防管网每半年保养1次；水泵接合器每季度保养1次；雨水管每半年保养1次；室外消防栓每年保养1次。

3.道路设施：道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。

### **2.5 公共秩序维护**

#### **2.5.1 制度建设**

制度健全，建立《安全管理方案》、《车位服务协议》、《车辆管理办法》、《消防管理制度》、《消防操作规程》；制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案；车辆管理规范；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

#### **2.5.2 秩序维护管理**

1.日常管理：按照合同约定频次和路线巡查；按合同约定设岗执勤、巡查，管理区域巡查路线包括楼栋单元及重点消防安防部位，每3小时巡查一遍；安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，记录完整；定期巡视检查安防系统，记录完整。

2.出入管理：外来人员及车辆、物品出入登记。

#### **2.5.3 交通及停车管理**

1.标识标线：停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；停车场标识、出入口标识、车位标识、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、限速、禁鸣标识和广角镜、减速带。

2.设备管理：道闸、立体停车场设施运行良好，专业维修养护及时。

3.日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整；机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；停车场、车库每日 1 次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。

4.安全管理：发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门；车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

#### **2.5.4 消防安全管理**

1.培训演练：消防全员培训，一年不少于 2 次培训；一年不少于 2 次消防演练，动员业主参与，记录完整。

2.中控值班：消防中控室实行 24 小时专人值班制度，记录完整。

3.巡视检查：消防安全定期巡视检查，保存记录；区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

4.隐患处置：消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保存记录。

### **2.6 环境管理服务**

#### **2.6.1 制度建设**

制定符合项目特点的保洁服务、绿化服务方案；制定并严格执行保洁、绿化用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；苗木清单与实物相对应，登记完整；建立《保洁管理方案》、《绿化养护方案》、《环境作业标准》、《绿化苗木清单》。

#### **2.6.2 人员管理**

1.配置合理：保洁人员配置合理，满足岗位要求。

2.作业标识：责任区域明确。

### 2.6.3 安全防护

1.危险警示：清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。

2.作业安全：外墙清洗需由专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当。

3.机具使用：绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用。

4.药品管理：防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

### 2.6.4 消杀除害

1.保洁消杀：制定防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；定期对保洁设施设备进行卫生消毒；每季度1次卫生消毒，记录完整；提前3日告知业主。

2.绿化除病：按计划进行绿化病虫害防治。

### 2.6.5 文明公约

1.保洁管理：按照业主公约或者临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理，设置、养宠警示标识。

2.绿化管理：绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象；树木无悬挂物及晾晒物品。

### 2.6.6 保洁服务

1.日常保洁：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每周清理3次，扶手、门窗消防栓箱标识等每周清理1次，确保无蜘蛛网、无污染。

2.垃圾管理：垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主垃圾分类处理；垃圾日产日清，无垃圾外溢现象；设置废旧电池、电子垃圾存放点。

3.物料管理：保洁设施设备配置合理，工具台账完善。

4.雨雪清理：按合同约定保洁频次执行，雨雪停后及时清理积雪积水。

5.污染防治：小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，防止二次污染；每月对垃圾堆放处进行不少于1次除污处理，确保无污染、无异味。

### **2.6.7 绿化服务管理**

1.养护管理：定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；在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；各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露。

2.垃圾处理：修剪垃圾事毕清理；枯死苗木每季度处理；消杀药品垃圾分类清运。

3.工具物料：工具物料台账登记完整，领用（使用）记录登记规范，按期进行工具养护。

## **2.7 创新、效益与业主评价**

### **2.7.1 服务创新**

1.党建工作：积极开展党建活动。

2.信息管理：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最新科技成果开展管理服务工作，实行网络化物业管理新模式。

3.绿色服务：实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案；采用新技术、新方法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。

4.信用建设：开展信用信息建设，积极配合做好企业及物业管理各方信用信息记录工作。

5.模式创新：建设标准化服务体系；建设智慧社区。

6.社会责任：积极参与社会公益活动，积极协助开展行业重大活动并做

出突出贡献，积极宣传贯彻法律法规，主动接受行政主管部门监管。

### **2.7.2 经营效益**

- 1.收费服务：业主按时交纳物业费，收交率 90%以上；
- 2.运行良好：经营状况良好，持续盈利。

### **2.7.3 客户评价**

- 1.调查设计：满意率调查和满意度测评的内容涵盖本规范的内容，履行物业服务合同的约定。
- 2.客户满意：每年至少开展 1 次业主满意率调查；调查覆盖率不低于 50%，满意率 85%以上。
- 3.整改公示：调查和测评结果有书面报告，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。

## **【四级物业服务规范】**

### **2.1 基础管理服务**

#### **2.1.1 物业服务合同**

- 1.合同签订：按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。
- 2.合同内容：物业服务合同基本内容（标的、期限、双方责任、服务内容及标准、违约责任）齐全无缺项；合同的内容符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。
- 3.合同备案：按照《河南省物业管理条例》进行合同备案。
- 4.专项外包：一个物业管理区域由一家物业服务企业提供服务；外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同符合物业服务合同约定，外包单位管理有合同、有监管。

#### **2.1.2 服务人员管理**

- 1.专业人员：专业岗位操作人员（会计人员、工程管理人员、高低压电工、消防人员、电梯管理员）按规定持有专业岗位证书，持证率 100%。

- 2.员工培训：制定培训计划，培训覆盖率 100%。
- 3.员工标识：统一着装、佩戴工牌。
- 4.仪容仪表：仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范。
- 5.定岗定编：按照物业服务合同约定设置岗位编制、岗位设置合理；中控、监控岗位实行 24 小时值班。
- 6.作业安全：带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

### **2.1.3 基础条件设施**

- 1.管理用房：物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用；装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。
- 2.服务中心：设立有物业服务中心。
- 3.办公机具：配备必要的办公机具和办公用品。

### **2.1.4 物业承接查验**

- 1.查验协议：规范、完整。
- 2.查验记录：移交资料管理规范。
- 3.备案证明：有向主管部门备案的证明。

### **2.1.5 项目管理制度**

项目制度健全，分类入档，制度落实有记录。建立《行政管理制度》、《人事管理制度》、《员工培训制度》、《财务管理制度》、《档案管理制度》、《房屋及设施设备维修保养管理制度》、《客户服务管理制度》、《公共秩序管理方案》、《公共环境清洁管理方案》、《园林绿化管理方案》、《节能环保管理制度》、《安全生产管理制度》、《安全警示标志管理制度》等。

### **2.1.6 供方管理**

1.供方选择：建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程，建立供方信息库。

2.供方资信：具备外包项的相关资信要求。

3.合同内容：内容标准齐全。

4.供方评审：定期进行评审。

### **2.1.7 突发事件应急机制**

1.预案制定：制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。

2.应急广播：状态良好，可随时启用。

3.应急演练：完成年度预案演练计划；每半年演练预案不少于1项，有记录。

### **2.1.8 沟通报告机制**

1.收支公示：实行物业服务酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；利用共用部位、共用设施设备经营的，征得业主大会的同意，定期公布收益情况。

2.责任报告：重大事件及时向相关部门和业主委员会报告。

### **2.1.9 专项维修资金制度**

1.使用公示：按规定使用维修资金，及时向业主公布使用情况。

2.台账管理：建立维修资金使用台账，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

3.应急使用：共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好应急维修资金费用公示工作。

### **2.1.10 档案管理**

1.存放场所：有独立的档案柜和独立的存放空间。

2.管理制度：制度健全，落实到位；专人负责。

3.搜集归档：建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊目录、卷内目录，及时更新。

4.使用管理：借阅使用记录完整率 100%，归还及时率 100%。

5.动态管理：更新周期 30 日内。

### **2.1.11 质量管理**

质量体系：建立作业指导书及记录表单。

## **2.2 客户服务**

### **2.2.1 客户接待**

1.接待服务：不低于 8 小时负责接待客户来访，受理并记录客户来访信息。

2.跟进处理：专人跟进，及时告知业主处理进度。

3.服务效率：业主合理的报事报修积极响应，30 分钟内做出反应，8 小时内予以解决；解决不了的，给予解决的方案和时限。

4.客户回访：客户投诉上门回访，并对回访进行分析。

### **2.2.2 信息公示**

1.基本信息：企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话。

2.服务内容：物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准、业主交纳物业服务费用等情况。

3.供方信息：电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等。

4.车位管理：物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况。

5.酬金制项目：物业服务资金收支情况、公共水电分摊费用情况。

### **2.2.3 投诉处理**

1.及时响应：建立客户投诉制度，投诉及时处理并记录；进行统计分析。

2.分类处理：因物业服务引起的投诉，8小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。

3.投诉回访：投诉回访率不低于80%。

### **2.2.4 客户沟通**

1.沟通制度：每年组织不少于1次业主恳谈会和1次设备房开放日，每半年不少于1次服务工作的公示；年客户访问覆盖率100%且有记录；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意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。

2.行为管理：对《河南省物业管理条例》规定的18种禁止行为进行告知、劝阻、报告。

### **2.2.5 社区文明建设**

1.计划方案：社区文化建设有年度计划，有措施。

2.宣传引导：采用一定的方式培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区文明建设。

3.活动开展：每年开展1次以上的社区文化活动，社区文化活动记录。

4.增值服务：开展形式多样的增值服务。

## **2.3 物业共用部位管理**

### **2.3.1 制度建设**

制度健全，建立《标识管理制度》、《装饰装修管理制度》、《房屋巡检制度》、《设备设施巡检制度》、《房屋安全规范》。

### 2.3.2 标识系统

- 1.总平面图：园区主出入口设立小区总平面图。
- 2.房屋标识：园区组团、幢及单元门标识完整率 98%，户门标识完整率 98%。
- 3.交通标识：物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、清晰。

### 2.3.3 装饰装修管理

- 1.协议签订：依法依规签订房屋装饰装修管理服务协议。
- 2.登记管理：建立业主装修档案；登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息；办理并发放装修登记证；做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录；登记动火作业记录。
- 3.告知义务：签订书面告知书，在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修禁止行为和注意事项公示；装修现场消防及安全措施得当、设施齐全，按规定配置灭火器。
- 4.人员管控：登记并留存身份证信息、联系方式；采取出入核查、夜间清场等措施。
- 5.材料管理：明确运输要求；登记出入物品；采取必要的防护措施。
- 6.装修巡检：专人巡查装修现场，每周巡查 2 次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主委员会及有关部门报告，并做记录。
- 7.垃圾清运：堆放在规定的垃圾存放点，标识明显，及时覆盖防护，定时清运。
- 8.装修档案：分户存档，有装修档案（包含业主装修申请书、装修方案、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验等）。

### **2.3.4 房屋共用部位使用管理**

- 1.维修养护：房屋巡检、维修、养护的年月计划齐全，记录完整。
- 2.使用管理：房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象。
- 3.日常巡检：每月巡查 1 遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏及时维修处理；门窗完好率 80%以上，楼梯、通道及屋面无大面积乱堆放现象，屋面防水无明显渗漏。
- 4.隐患处置：共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。

### **2.3.5 房屋外观**

- 1.房屋外观：房屋完好率 90%，无大面积渗水现象。
- 2.外墙清洗：按合同约定实施。

### **2.3.6 室外附加设施管理**

- 1.室外设施：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。
- 2.安全管理：空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固，无安全隐患。
- 3.隐患处置：发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人及时采取防范措施。

## **2.4 共用设施设备运行、维修和养护管理**

### **2.4.1 管理制度**

各类设备管理制度完整，机房制度上墙；建立《机房管理规定》、《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《用电管理规定》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》等制度。

## 2.4.2 共用设施设备管理

- 1.设备账卡：建立台账、设备卡。
- 2.维保计划：实施年度维保计划。
- 3.运行管理：有日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录。
- 4.工具器具：制定并实施维修工具管理制度；建立独立仓库存放各类工具；按规定进行检测；建立领用记录和相关管理制度。
- 5.物品物料：制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类工具物品，建立领用记录和相关管理制度。
- 6.安全管理：无重大管理责任事故发生。

## 2.4.3 设备机房管理

- 1.环境管理：机房整洁、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀。  
防鼠措施得当，防鼠板高度、质材、规格、防鼠网、防鼠药物投放等符合规范要求；防鼠药投放标识明显。
- 2.人员管理：专人管理，具有相应专业岗位证书。
- 3.运行管理：设备运行平稳无异响，设备噪音符合规范要求；设备机房温、湿度在规定范围内；运行记录完整规范。
- 4.安全管理：无违规操作，无责任事故。

## 2.4.4 用电系统管理

- 1.日常管理：计量设备、绝缘设备按期校验、检测；有用电节能措施；终端设备完好；临时用电申请记录完整并做好安全防护。
- 2.备用电源：备用电源设备定期检测，符合应急使用要求，能够随时启用。
- 3.安全管理：公共照明设备完好，运行正常，完好率不低于 80%。

## 2.4.5 弱电系统管理

- 运行管理：系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；电子监

控设施图像清晰；系统不间断电源运行正常；系统及子系统运行、有记录。

#### **2.4.6 电梯系统管理**

1.维保单位：维保单位的条件符合规定，监管措施得力；电梯取得准用（合格）证、年检证明；轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘客注意事项。

2.环境管理：电梯机房通风、照明情况良好；电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰。

3.运行管理：机房配置的专用工具齐全，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

4.安全管理：发生电梯故障，及时通知电梯维保单位。

#### **2.4.7 消防系统管理**

1.环境管理：设置消防设施平面图、火警疏散示意图。

2.运行管理：消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养。

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，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

3.安全管理：安全疏散通道畅通。

#### **2.4.8 用水系统管理**

1.水质检测：受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证；每六个月水箱清洗消毒，水质检测 1 次。

2.设备管理：排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善。

3.设备环境：受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周

边无污染源，有清洗、消毒、检查记录；无大面积锈蚀、跑冒滴漏、污染现象。

#### **2.4.9 排水系统管理**

设备管理：排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、畅通无堵塞；排水系统每月检查 1 次，每半年保养 1 次，管道及化粪池每年清掏 1 次。

#### **2.4.10 突发事件**

启停告知：共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

#### **2.4.11 避雷系统管理**

- 1.设施图示：配置避雷设施位置平面图。
- 2.日常检查：避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记录完整。
- 3.避雷检测：每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻符合设计要求。

#### **2.4.12 室外共用管线、管路和道路管理**

- 1.日常检查：卫生、巡检疏通、外包等有记录。
- 2.管网养护：消防管网每年保养 1 次；水泵接合器每半年保养 1 次；雨水管每半年保养 1 次；室外消防栓每年保养 1 次。
- 3.道路设施：道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无明显破损。

### **2.5 公共秩序维护**

#### **2.5.1 制度建设**

建立安全管理制度、消防管理方案；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

#### **2.5.2 秩序维护管理**

1.日常管理：按照规定频次和路线巡查；专人执勤，管理区域巡查路线包括楼栋单元及重点消防安防部位，每4小时巡查一遍；安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，有记录；定期巡视检查安防系统，有记录。

2.出入管理：外来人员及车辆、物品出入登记。

### **2.5.3 交通及停车管理**

1.标识标线：停车场、停车位标识清晰；停车场标识、出入口标识、车位标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、广角镜、减速带。

2.设备管理：道闸、立体停车场设施运行良好，专业维修养护及时。

3.日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整；机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；停车场、车库每周2次定时巡视检查，记录完整。

4.安全管理：发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门；车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

### **2.5.4 消防安全管理**

1.培训演练：消防全员培训，一年不少于1次培训；定期组织消防演练，动员业主参与。

2.中控值班：消防中控室实行24小时专人值班制度，有记录。

3.巡视检查：消防安全定期巡视检查，保存记录；区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

4.隐患处置：消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保存记录。

## **2.6 环境管理服务**

### **2.6.1 制度建设**

制定符合项目特点的保洁服务、绿化服务方案；制定并严格执行保洁、

绿化用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；有苗木清单，有登记记录；建立《保洁管理方案》、《绿化养护方案》、《环境作业标准》、《绿化苗木清单》。

### **2.6.2 人员管理**

- 1.配置合理：保洁人员配置合理，满足岗位要求。
- 2.作业标识：责任区域明确。

### **2.6.3 安全防护**

- 1.危险警示：清洁工作进行前进行危险源识别，存在安全隐患的，采取有效防护措施。
- 2.作业安全：外墙清洗需由专业有资质单位进行，雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当。
- 3.机具使用：绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用。
- 4.药品管理：防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

### **2.6.4 消杀除害**

- 1.保洁消杀：制定防治鼠害、虫害计划，计划落实有措施，有记录；定期对保洁设施设备进行卫生消毒；每半年 1 次卫生消毒，记录完整；提前 3 日告知业主。
- 2.绿化除病：按计划进行绿化病虫害防治。

### **2.6.5 文明公约**

- 1.保洁管理：按照业主公约或者临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理，设置、养宠警示标识。
- 2.绿化管理：绿地无改变用途现象。

### **2.6.6 保洁服务**

- 1.日常保洁：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每周清理 2 次，扶手、门

窗消防栓箱标识等每月清理 2 次。

2.垃圾管理：倡导垃圾分类，引导业主进行垃圾分类处理；垃圾定期清运，无大面积垃圾堆积现象。

3.物料管理：保洁设施设备配置合理，有工具设备台账。

4.雨雪清理：按合同约定保洁频次执行，雨雪停后，组织清理积雪积水。

5.污染防治：小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，及时清运，防止二次污染。

### **2.6.7 绿化服务管理**

1.养护管理：定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观。

2.垃圾处理：修剪垃圾定期清理；枯死苗木定期清理。

3.工具物料：工具物料建立台账，有领用（使用）记录，有工具养护记录。

## **2.7 创新、效益与业主评价**

### **2.7.1 服务创新**

1.党建工作：开展党建活动。

2.信息管理：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最新科技成果开展管理服务工作，实行网络化物业管理新模式。

3.绿色服务：实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案；采用新技术、新方法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。

4.信用建设：开展信用信息建设，积极配合做好企业及物业管理各方信用信息记录工作。

5.模式创新：建设标准化服务体系；建设智慧社区。

6.社会责任：积极参与社会公益活动，积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献，积极宣传贯彻法律法规，主动接受行政主管部门监管。

### **2.7.2 经营效益**

1.收费服务：业主按时交纳物业费，收交率 85% 以上。

2.运行良好：盈亏平衡。

### **2.7.3 业主评价**

1.调查设计：满意率调查和满意度测评的内容涵盖本规范的内容，履行物业服务合同的约定。

2.客户满意：定期开展满意率调查；年覆盖率不低于 30%，满意率 80% 以上。

3.整改公示：调查和测评结果有书面报告，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。

## **【五级物业服务规范】**

### **2.1 基础管理服务**

#### **2.1.1 物业服务合同**

1.合同签订：按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

2.合同内容：物业服务合同基本内容（标的、期限、双方责任、服务内容及标准、违约责任）齐全无缺项；（前期）物业服务合同的内容符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容。

3.合同备案：按照《河南省物业管理条例》进行合同备案。

4.专项外包：一个物业管理区域由一家物业服务企业提供服务；外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同符合物业服务合同约定，外包单位管理有合同、有监管。

#### **2.1.2 服务人员管理**

1.专业人员：专业岗位操作人员（会计人员、工程管理人员、高低压电

工、消防人员、电梯管理员)按规定持有专业岗位证书,持证率 100%。

2.员工培训:制定培训计划,培训覆盖率 100%。

3.员工标识:统一着装、佩戴工牌。

4.仪容仪表:仪容仪表整洁得体,服务态度热情耐心,举止行为文明规范。

5.定岗定编:按照物业服务合同约定设置岗位编制、岗位设置合理;中控、监控岗位实行 24 小时值班。

6.作业安全:带电作业、高空作业(至少双人操作)、环境消杀等特殊作业做好防护;按照各项操作规程作业,无违规操作现象。

### **2.1.3 基础条件设施**

1.管理用房:物业管理用房按照标准配置,功能区分合理,无擅自挪用,装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。

2.服务中心:设立有物业服务中心。

3.办公机具:配备必要的办公机具和办公用品。

### **2.1.4 物业承接查验**

1.查验协议:规范、完整。

2.查验记录:移交资料管理规范。

3.备案证明:有向主管部门备案的证明。

### **2.1.5 项目管理制度**

项目制度健全,分类入档,制度落实有记录。建立《行政管理制度》、《人事管理制度》、《员工培训制度》、《财务管理制度》、《档案管理制度》、《房屋及设施设备维修保养管理制度》、《客户服务管理制度》、《公共秩序管理方案》、《公共环境清洁管理方案》、《园林绿化管理方案》、《节能环保管理制度》、《安全生产管理制度》、《安全警示标志管理制度》等。

### **2.1.6 供方管理**

- 1.供方选择：建立供方信息库。
- 2.供方资信：具备外包项的相关资信要求。
- 3.合同内容：内容标准齐全。
- 4.供方评审：定期进行评审。

### **2.1.7 突发事件应急机制**

- 1.预案制定：制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案。
- 2.应急广播：状态良好，可随时启用。
- 3.应急演练：完成年度预案演练计划，每半年演练预案不少于1项，有记录。

### **2.1.8 沟通报告机制**

- 1.收支公示：实行物业服务酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；利用共用部位、共用设施设备经营的，征得业主大会的同意，定期公布收益情况。
- 2.责任报告：重大事件及时向相关部门和业主委员会报告。

### **2.1.9 专项维修资金制度**

- 1.使用公示：按规定使用维修资金，及时向业主公布使用情况。
- 2.台账管理：建立维修资金使用台账，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。
- 3.应急使用：共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好应急维修资金费用公示工作。

### **2.1.10 档案管理**

- 1.存放场所：有独立的档案柜。

2.管理制度：制度健全，落实到位；专人负责。

3.搜集归档：建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料、业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊目录、卷内目录，及时更新。

4.使用管理：借阅使用记录完整率 100%，归还及时率 100%。

5.动态管理：更新周期 30 日内。

### **2.1.11 质量管理**

质量体系：建立作业指导书及记录表单。

## **2.2 客户服务**

### **2.2.1 客户接待**

1.接待服务：不低于 8 小时负责接待客户来访，受理并记录客户来访信息。

2.跟进处理：专人跟进，并及时告知业主处理进度。

3.服务效率：业主合理的报事报修积极响应，30 分钟内做出反应，12 小时内给予解决的方案和时限。

4.客户回访：客户投诉有回访记录。

### **2.2.2 信息公示**

1.基本信息：企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话。

2.服务内容：物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准、业主交纳物业服务费用等情况。

3.供方信息：电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等。

4.车位管理：物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况。

5.酬金制项目：物业服务资金收支情况、公共水电分摊费用情况。

### **2.2.3 投诉处理**

1.及时响应：建立客户投诉制度，投诉处理及时并记录；进行统计分析。

2.分类处理：因物业服务引起的投诉，8小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，48小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。

3.投诉回访：投诉回访率不低于60%。

### **2.2.4 客户沟通**

1.沟通制度：每年组织不少于1次业主恳谈会和1次设备房开放日；每年不少于1次服务工作的公示；年客户访问覆盖率100%且有记录；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意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。

2.行为管理：对《河南省物业管理条例》规定的18种禁止行为进行告知、劝阻、报告。

### **2.2.5 社区文明建设**

1.计划方案：社区文化建设有年度计划，有措施；

2.宣传引导：采用一定的方式培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区文明建设；

3.活动开展：每年开展1次以上的社区文化活动，社区文化活动有记录；

4.增值服务：开展形式多样的增值服务。

## **2.3 物业共用部位管理**

### **2.3.1 制度建设**

制度健全，建立《标识管理制度》、《装饰装修管理制度》、《房屋巡检制度》、《设备设施巡检制度》、《房屋安全规范》。

### 2.3.2 标识系统

- 1.总平面图：园区主出入口设立小区总平面图。
- 2.房屋标识：园区组团、幢及单元门标识完整率 98%，户门标识完整率 98%。
- 3.交通标识：物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、清晰。

### 2.3.3 装饰装修管理

- 1.协议签订：依法依规签订房屋装饰装修管理服务协议。
- 2.登记管理：建立业主装修档案；登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息；办理并发放装修登记证；做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录；登记动火作业记录。
- 3.告知义务：签订书面告知书、在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修事项公示；装修现场消防及安全措施得当设施齐全，按规定配置灭火器。
- 4.人员管控：登记身份证信息、联系方式；采取出入核查、夜间清场等措施。
- 5.材料管理：登记出入物品，采取必要的防护措施。
- 6.装修巡检：专人巡查装修现场，每周巡查 1 次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主委员会及有关部门报告，并做记录。
- 7.垃圾清运：定点堆放，标识明显，覆盖防护，定时清运。
- 8.装修档案：分户存档。

### 2.3.4 房屋共用部位使用管理

- 1.维修养护：房屋巡检、维修、养护的年月计划齐全，有记录。
- 2.使用管理：房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象。
- 3.日常巡检：每两月巡查 1 遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用

部位，发生损坏，及时维修处理；门窗完好率 70%以上，楼梯、通道及屋面无大面积乱堆放现象，屋面防水无大面积渗漏。

4.隐患处置：共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。

### **2.3.5 房屋外观**

1.房屋外观：房屋完好率 85%，无大面积渗水现象。

2.外墙清洗：按合同约定实施。

### **2.3.6 室外附加设施管理**

1.室外设施：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。

2.安全管理：空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固，无安全隐患。

3.隐患处置：发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人并采取防范措施。

## **2.4 共用设施设备运行、维修和养护管理**

### **2.4.1 管理制度**

各类设备管理制度完整，机房制度上墙；建立《机房管理规定》、《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《用电管理规定》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》等制度。

### **2.4.2 共用设施设备管理**

1.设备账卡：建立台账。

2.维保计划：实施年度维保计划。

3.运行管理：有日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录。

4.工具器具：制定并实施维修工具管理制度；建立独立仓库存放各类工具；按规定进行检测；建立领用记录和相关管理制度。

5.物品物料：制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类物品，建立领用记录和相关管理制度。

6.安全管理：无重大管理责任事故发生。

### **2.4.3 设备机房管理**

1.环境管理：机房整洁、设置防鼠板，防鼠药投放标识明显。

2.人员管理：专人管理，具有相应专业岗位证书。

3.运行管理：设备运行平稳无异响；设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内；有运行记录。

4.安全管理：无违规操作，无责任事故。

### **2.4.4 用电系统管理**

1.日常使用：计量设备、绝缘设备按期校验、检测；有用电节能措施；终端设备完好；临时用电申请记录完整并做好安全防护。

2.备用电源：备用电源设备定期检测，符合应急使用要求，能够随时启用。

3.安全管理：公共照明设备完好，运行正常，完好率不低于 75%。

### **2.4.5 弱电系统管理**

运行管理：系统设备配置齐全，运行正常；电子监控设施图像清晰；系统不间断电源运行正常；系统及子系统运行、有记录。

### **2.4.6 电梯系统管理**

1.维保单位：维保单位的条件符合规定，监管措施得力；电梯取得准用（合格）证、年检证明；轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘客注意事项。

2.环境管理：电梯机房通风、照明情况良好；电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰。

3.运行管理：机房配置的专用工具齐全，标识清晰，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

4.安全管理：发生电梯故障，及时通知电梯维保单位。

#### **2.4.7 消防系统管理**

1.环境管理：设置消防设施平面图、火警疏散示意图。

2.运行管理：消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养。

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，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

3.安全管理：安全疏散通道畅通。

#### **2.4.8 用水系统管理**

1.水质检测：受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证；每六个月水箱清洗消毒，水质检测 1 次。

2.设备管理：排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善。

3.设备环境：受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，有清洗、消毒、检查记录；无大面积锈蚀、跑冒滴漏、污染现象。

#### **2.4.9 排水系统管理**

设备管理：排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、畅通无堵塞；排水系统每季度检查 1 次，每半年保养 1 次，管道及化粪池每年清掏 1 次。

#### **2.4.10 突发事件**

启停告知：共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

#### **2.4.11 避雷系统管理**

- 1.设施图示：配置避雷设施位置平面图。
- 2.日常检查：避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记录完整。
- 3.避雷检测：每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻符合设计要求。

#### **2.4.12 室外共用管线、管道和道路管理**

- 1.日常检查：卫生、巡检疏通、外包等有记录。
- 2.管网养护：消防管网每年保养1次；水泵接合器每年保养1次；雨水管每半年保养1次；室外消防栓每年保养1次。
- 3.道路设施：道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无明显破损。

### **2.5 公共秩序维护**

#### **2.5.1 制度建设**

建立安全管理制度、消防管理方案；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

#### **2.5.2 秩序维护管理**

1.日常管理：按照规定频次和路线巡查；专人执勤，管理区域巡查路线包括楼栋单元及重点消防安防部位，每6小时巡查一遍；安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，有记录；定期巡视检查安防系统，有记录。

2.出入管理：外来人员及车辆、物品出入登记。

#### **2.5.3 交通及停车管理**

1.标识标线：停车场、停车位标识清晰；停车场标识、出入口标识、车

位标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、广角镜、减速带。

2.设备管理：道闸、立体停车场设施运行良好，专业维修养护及时。

3.日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整；机动、非机动车辆停放有序；停车场、车库每周1次定时巡视检查，有记录。

4.安全管理：发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门；车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

#### **2.5.4 消防安全管理**

1.培训演练：一年不少于1次培训；定期组织消防演练，动员业主参与。

2.中控值班：消防中控室实行24小时专人值班制度，有记录。

3.巡视检查：消防安全定期巡视检查，保存记录；区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

4.隐患处置：消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保存记录。

### **2.6 环境管理服务**

#### **2.6.1 制度建设**

制定符合项目特点的保洁服务、绿化服务方案；制定并严格执行保洁、绿化用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；有苗木登记；建立《保洁管理方案》、《绿化养护方案》、《环境作业标准》、《绿化苗木清单》。

#### **2.6.2 人员管理**

1.配置合理：保洁人员配置合理，满足岗位要求。

2.作业标识：责任区域标识明确。

#### **2.6.3 安全防护**

1.危险警示：清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，采取有效

防护措施。

2.作业安全：外墙清洗需专业有资质单位进行、雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当。

3.机具使用：绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用。

4.药品管理：防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

#### **2.6.4 消杀除害**

1.保洁消杀：制定防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。定期对保洁设施设备进行卫生消毒，有卫生消毒记录；提前3日告知业主。

2.绿化除病：按计划进行绿化病虫害防治。

#### **2.6.5 文明公约**

1.保洁管理：按照业主公约或者临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理；设置宠物管理办法。

2.绿化管理：绿地无改变用途现象。

#### **2.6.6 保洁服务**

1.日常保洁：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每周清理1次，扶手、门窗消防栓箱标识等每月清理1次。

2.垃圾管理：垃圾定期清运，无大面积垃圾堆积现象。

3.物料管理：保洁设施设备配置合理，有重点工具台账。

4.雨雪清理：按合同约定保洁频次执行，组织清理积雪积水。

5.污染防治：小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，及时清运，防止二次污染。

#### **2.6.7 绿化服务管理**

1.养护管理：各类乔、灌、草等植物长势良好。

2.垃圾处理：修剪垃圾定期清理；枯死苗木定期清理。

3.工具物料：工具物料建立台账，有领用（使用）记录，有工具养护记录。

## **2.7 创新、效益与业主评价**

### **2.7.1 服务创新**

1.党建工作：开展党建活动。

2.信息管理：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最新科技成果开展管理服务工作，实行网络化物业管理新模式。

3.绿色服务：实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案；采用新技术、新方法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。

4.信用建设：开展信用信息建设，积极配合做好企业及物业管理各方信用信息记录工作。

5.模式创新：建设标准化服务体系；建设智慧社区。

6.社会责任：积极参与社会公益活动；积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献，积极宣传贯彻法律法规，主动接受行政主管部门监管。

### **2.7.2 经营效益**

1.收费服务：业主按时交纳物业费，收交率 80%以上。

2.运行良好：盈亏平衡。

### **2.7.3 客户评价**

1.调查设计：满意率调查和满意度测评的内容涵盖本规范的内容，履行物业服务合同的约定。

2.客户满意：定期开展满意率调查；满意率 75%以上。

3.整改公示：调查和测评结果有书面报告，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。

### **3 公共物业服务**

#### **3.1 基础管理服务**

##### **3.1.1 物业服务合同**

1.合同签订：按照法律法规规定，签订（前期）物业服务合同。

2.合同内容：物业服务合同内容（标的、期限、双方责任、服务内容及标准、违约责任）齐全无缺项；合同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，无侵害业主及物业使用人合法权益的内容。

3.合同备案：按《河南省物业管理条例》进行合同备案。

4.专项外包：一个物业管理区域由一家物业服务企业提供服务；专项服务委托外包的，外包单位的资质条件符合相关规定；专项服务合同符合物业服务合同约定；外包单位管理有合同、有监管、有考核、有评审。

##### **3.1.2 服务人员管理**

1.专业人员：专业岗位操作人员（会计人员、工程管理人员、高低压电工、消防证人员、电梯管理员）按规定持有专业岗位证书，持证率 100%。

2.员工培训：建立培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划，有专人负责，制定年季月培训计划，培训覆盖率 100%。

3.员工标识：统一着装、佩戴工牌、标识明显。

4.仪容仪表：仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范。

5.定岗定编：按照物业服务合同约定设置岗位编制、岗位设置合理；中控、监控岗位实行 24 小时值班。

6.作业安全：带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照各项操作规程作业，无违规操作现象。

##### **3.1.3 基础条件设施**

1.管理用房：物业管理用房按照标准配置，功能区分合理，无擅自挪用，装饰装修按照《河南省物业管理条例》规定执行。

2.服务中心：按照规定设立物业服务中心。

3.办公机具：具备现代化的办公场所和办公条件，配备必要的办公机具，使用科学系统的办公软件。

#### **3.1.4 物业承接查验**

1.查验协议：规范、完整。

2.查验记录：移交资料管理规范。

3.备案证明：有向主管部门备案的证明。

4.相关资料：其他相关承接查验的资料齐全。

#### **3.1.5 项目管理制度**

项目制度健全，分类入档，制度落实有记录；建立《行政管理制度》、《人事管理制度》、《员工培训制度》、《财务管理制度》、《档案管理制度》、《房屋及设施设备维修保养管理制度》、《客户服务管理制度》、《公共秩序管理制度》、《公共环境清洁管理制度》、《园林绿化管理制度》、《节能环保管理制度》、《安全生产管理制度》、《安全警示标志管理制度》等。

#### **3.1.6 供方管理**

1.供方选择：建立规范的供方选择渠道及招标（约谈）流程，建立供方信息库；

2.供方资信：具备外包项的相关资信要求；

3.合同内容：内容标准齐全；

4.供方评审：每年两次评审。

#### **3.1.7 突发事件应急机制**

1.预案制定：应急预案齐全。制定消防、电梯、交通等事故的应急预案

（包含火灾预案、电梯困人、电梯事故、园区交通车辆事故等）；制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案（包含地震、防洪防汛、极端天气、群体中毒、停水电气群体维权、媒体危机管理、燃气泄漏、高空坠物、宠物伤人、人员伤害、盗窃事件等）。

2.应急广播：状态良好，可随时启用。

3.应急演练：完成年度预案演练计划，每月演练预案不少于1项，有记录。

### **3.1.8 沟通报告机制**

1.收支公示：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；利用共用部位、共用设施设备经营的，征得业主大会的同意，定期公布收益情况；物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况。

2.责任报告：重大事件及时向相关部门和业主委员会报告。

### **3.1.9 专项维修资金制度**

1.使用公示：按规定使用维修资金，及时向业主公布使用情况。

2.台账管理：建立维修资金使用台账，并有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

3.应急使用：共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门或者业主委员会做好应急维修资金费用公示工作。

### **3.1.10 档案管理**

1.存放场所：档案室面积、温湿度、通风、照明、防腐、防鼠、防火、防潮措施符合规范。

2.管理制度：制度健全（档案室管理制度、档案管理员职责、档案借阅登记制度），落实到位，专人负责。

3.搜集归档：建立物业基础（房屋资料、承接查验资料）档案、业主大会及业主委员会资料业主档案资料、物业运行资料，建立档案总目录、档案背脊目录、卷内目录，及时更新。

4.使用管理：阅使用记录完整率 100%，归还及时率 100%。

5.动态管理：更新周期 30 日内。

### **3.1.11 质量管理**

质量体系：建立完善的质量（质量手册、程序文件、作业指导书、记录表单）管理体系。

## **3.2 客户服务**

### **3.2.1 客户接待**

1.接待服务：24 小时负责接待客户来访，受理客户信息，来访信息记录完整，有统计分析。

2.跟进处理：专人每日跟进，填写跟进记录并及时告知业主处理进度。

3.服务效率：业主合理的报事报修积极响应，30 分钟内做出反应，2 小时内予以解决；解决不了的，给予解决的方案和时限。

4.客户回访：客服接待人员值班表、值班（交班）记录及时完整。

### **3.2.2 信息公示**

1.基本信息：企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话。

2.服务内容：物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准、业主交纳物业服务费用等情况。

3.供方信息：电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等。

4.车位管理：物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况。

5.酬金制项目：物业服务资金收支情况、公共水电分摊费用情况。

### **3.2.3 投诉处理**

1.及时响应：客户投诉记录 24 小时处理，投诉处理及时率 100%，处理回访率 100%，按月进行统计分析。

2.分类处理：因物业服务引起的投诉，2 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉，24 小时给予答复；管理区域外问题引起的投诉，依法依规，告知业主和相关方。

3.投诉回访：投诉回访率 100%。

### **3.2.4 客户沟通**

1.沟通制度：每季度组织不少于 1 次业主恳谈会和 1 次设备房开放日，每季度不少于 1 次服务工作的公示，年客户访问覆盖率 100%且有记录；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意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。

2.行为管理：对《河南省物业管理条例》规定的 18 种禁止行为进行告知、劝阻、报告。

## **3.3 物业共用部位管理**

### **3.3.1 制度建设**

制度流程健全，分类入档，制度落实有记录。建立《标识管理制度》、《装修管理办法》、《房屋巡检制度》、《设备设施巡检制度》、《房屋安全规范》。

### **3.3.2 标识系统**

1.总平面图：主、次出入口设立总平面图。

2.房屋标识：组团及幢，单元门标识完整率 100%，户门标识完整率 100%。

3.交通标识：物业管理区域内路标、交通标识、引导指示牌设置合理、

完善、规范、清晰。

### **3.3.3 装饰装修管理**

1.协议签订：依法依规签订房屋装饰装修管理服务协议。

2.登记管理：建立业主装修档案；登记装修申请、装修方案、装修施工队伍信息；办理并发放装修登记证；做好闭水试验登记、装修初验记录、整改记录及复验记录；登记动火作业记录。

3.告知义务：签订书面告知书，在服务中心、出入口及园区公示栏进行装修禁止行为和注意事项公示，装修现场消防及安全措施得当、设施齐全，按规定配置灭火器。

4.人员管控：装修施工人员登记手续完备，登记并留存身份证信息、出入证信息、联系方式、操作证信息、现住址信息；采取出入核查、夜间清场等措施。

5.材料管理：设置运输动线，明确运输要求，登记出入物品，对运输通道、电梯采取防护措施。

6.装修巡检：专人巡查装修现场，每日巡查至少 2 次并有记录，违规事项及时劝阻，劝阻无效向业主委员会及有关部门报告，并做记录。

7.垃圾清运：堆放在规定的垃圾存放点，标识标线明晰，及时覆盖防护，定时清运。

8.装修档案：分户存档，装修档案（包含业主装修申请书、装修方案、施工图纸、改暖气承诺书、封阳台承诺书、装修工人出入证、装修巡检记录表、违规装修整改通知书、上报记录、初验表、复验表、闭水试验）齐全率 100%。

### **3.3.4 房屋共用部位使用管理**

1.维修养护：房屋巡检、维修、养护年季月周计划齐全，记录完整，计划、方案、实施中记录及照片等记录信息完整。

2.使用管理：房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象。

3.日常巡检：每周巡查1遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位；楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好率98%以上；屋面防水无渗漏，屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理。

4.隐患处置：共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警示标识及防护措施。

### **3.3.5 房屋外观**

1.房屋外观：房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，无渗水现象，房屋完好率98%。

2.外墙清洗：按合同约定实施、记录完整。

### **3.3.6 室外附加设施管理**

1.室外设施：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，手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一。

2.安全管理：空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固，管线整齐，无安全隐患。

3.隐患处置：发现安全隐患及时告知业主及相关当事人，采取防范措施并书面记录存档。

## **3.4 共用设施设备运行、维修和养护管理**

### **3.4.1 管理制度**

各类设备管理制度完整，机房制度上墙完整率100%；建立《机房管理规定》、《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《倒闸操作制度》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》等相关制度。

### 3.4.2 共用设施设备管理

- 1.设备账卡：台账、设备卡、标识齐全 100%。
- 2.维保计划：制定并实施年、季、月度计划。
- 3.运行管理：操作人员能熟练掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范，日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全，记录完整率 100%；小修、急修及时率 100%，记录完整。
- 4.工具器具：制定并实施维修工具管理制度；建立独立仓库存放各类工具；按规定进行检测；建立领用记录和相关管理制度。
- 5.物品物料：制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类物品，建立领用记录和相关管理制度。
- 6.安全管理：无重大管理责任事故发生。

### 3.4.3 设备机房管理

- 1.环境管理：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，防鼠措施得当，防鼠板高度、质材、规格、防鼠网、防鼠药物投放等符合规范要求；防鼠药投放标识明显。
- 2.人员管理：专人管理，具有相应上岗证。
- 3.运行管理：设备管线标识清晰；设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求；设备噪音符合规范要求，设备机房温、湿度在规定范围内；运行记录完整规范。
- 4.安全管理：无违规操作，无责任事故。

### 3.4.4 用电系统管理

- 1.环境管理：计量设备、绝缘设备按期校验、检测；采用新技术、新设备进行用电节能改造；终端设备完好；临时用电申请记录完整并做好安全防护。
- 2.备用电源：备用电源设备定期检测，符合应急使用要求，能够随时启

用。

3.安全管理：公共照明设备完好，运行正常，完好率不低于 95%。

### **3.4.5 弱电系统管理**

1、运行管理：系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求；电子监控设施图像清晰，不低于 30 日的信息保存日期；系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测；系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整。

### **3.4.6 电梯系统管理**

1.维保单位：维保单位的条件符合规定，监管措施得力；电梯取得准用（合格）证、年检证明；轿厢醒目位置公示应急救援、维保单位、物业企业电话和乘客注意事项。

2.环境管理：电梯机房通风、照明情况良好；电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰。

3.运行管理：机房配置的专用工具齐全，标识清晰，使用方便；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

4.安全管理：发生电梯困人等事情，及时通知电梯维保单位。

### **3.4.7 消防系统管理**

1.环境管理：设置消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。

2.运行管理：消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养；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，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

3.安全管理：安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目。

#### **3.4.8 用水系统管理**

1.水质检测：受委托对二次供水水质定期检测，符合卫生标准，管理人员具备健康体检合格证；每六个月水箱清洗消毒，水质检测 1 次。

2.设备管理：排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善。

3.设备环境：受委托管理，水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，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、运行状态标识清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。

#### **3.4.9 排水系统管理**

设备管理：排水设备（抽升设备、卫生器具、洗漱器具、排水管网、管井、水篦子、排水沟、通气系统、污水池、化粪池等）运行正常、畅通无堵塞；排水系统每月检查 1 次，发现异常情况及时处理，管道及化粪池每半年清掏 1 次。

#### **3.4.10 突发事件**

启停告知：共用设施设备（水、电、电梯、消防等）发生紧急状况时，及时告知业主并做好应急处理和提示。

#### **3.4.11 避雷系统管理**

1.设施图示：配置避雷设施位置平面图。

2.日常检查：避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记录完整。

3.避雷检测：每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻符合设计要求。

#### **3.4.12 室外共用管线、管道和道路管理**

1.日常检查：卫生、巡检疏通、外包等记录完整。

2.管网养护：消防管网每半年保养 1 次；水泵接合器每月保养 1 次；雨

水管每季度保养 1 次；室外消防栓每季度保养 1 次。

3.道路设施：道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰。

### **3.4.13 空调系统管理**

1.环境管理：电缆桥架盖板完好，整洁观感好；连接处接地线完好；机房内接地干线焊接良好并涂有黄黑相间的接地线标识；电缆沟盖板完好，整洁；电缆及桥架过墙或穿越楼板处防火堵料完好。

2.日常检查：空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范；空调系统运行正常，水质符合标准，冷却塔运行正常且噪音不超标；管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象。

3.应急维修：空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整。

4.日常养护：新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求。

## **3.5 公共秩序维护**

### **3.5.1 制度建设**

制度健全上墙，建立《安全管理方案》、《车位服务协议》、《车辆管理办法》、《消防管理制度》、《消防操作规程》；制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案；车辆管理规范；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

### **3.5.2 秩序维护管理**

1.日常管理：按照合同约定频次和路线巡查；按合同约定设岗执勤、巡查，管理区域巡查路线包括楼栋单元及重点消防安防部位，每 1 小时巡查一遍；安全监控室、主出入口及关键岗位实行 24 小时值班，记录完整；定期巡视检查安防系统，记录完整。

2.出入管理：外来人员及车辆、物品出入登记；安全标识设置合理。

### **3.5.3 交通及停车管理**

1.标识标线：停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、楼栋单元指向标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速带。

2.设备管理：道闸、立体停车场设施运行良好，专业维修养护及时。

3.日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整；机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；停车场、车库每日2次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。

4.安全管理：发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门；车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

### **3.5.4 消防安全管理**

1.培训演练：消防全员培训，一年不少于4次培训；一年不少于2次消防演练，动员业主参与，记录完整。

2.中控值班：消防中控室实行24小时专人持证值班制度，记录完整。

3.巡视检查：消防安全定期巡视检查，保存记录；区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。

4.隐患处置：消防安全隐患及时整改，消防突发事件要及时处理并上报，保存记录。

## **3.6 环境管理服务**

### **3.6.1 制度建设**

制定符合项目特点的保洁服务、绿化服务方案；制定并严格执行保洁、绿化用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；绿化图纸、苗木清

单与实物相对应，登记完整；建立《保洁管理方案》、《绿化养护方案》、《环境作业标准》、《绿化苗木清单》。

### **3.6.2 人员管理**

- 1.配置合理：保洁人员配置合理，满足岗位要求。
- 2.作业标识：责任区域明确。

### **3.6.3 安全防护**

- 1.危险警示：清洁工作前进行危险源识别，存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施。
- 2.作业安全：外墙清洗需要专业有资质单位进行、雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当。
- 3.机具使用：绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用。
- 4.药品管理：防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

### **3.6.4 消杀除害**

- 1.保洁消杀：制定防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；定期对保洁设施设备进行卫生消毒；每月 2 次卫生消毒，记录完整；提前 3 日告知业主。
- 2.绿化除病：按计划进行绿化病虫害防治。

### **3.6.5 文明公约**

- 1.保洁管理：按照业主公约或临时管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理；设置养宠警示标识、设置宠物便箱。
- 2.绿化管理：绿地有无改变用途和破坏、践踏、占用现象；树木有无悬挂物及晾晒物品。

### **3.6.6 保洁服务**

- 1.日常保洁：电梯厅或大堂、过道、楼梯台阶每日清理 2 次，扶手每日

清理 1 次，门窗消防栓箱标识等每周清理 3 次，确保无蜘蛛网、无污染。

2.垃圾管理：垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主垃圾分类处理；垃圾日产日清，无垃圾外溢现象；设置废旧电池、电子垃圾存放点。

3.物料管理：保洁设施设备配置合理，工具台账完善。

4.雨雪清理：按合同约定保洁频次执行，及时清理积雪积水。

5.污染防治：商铺餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，采取单独清运，设置隔油垫或防污垫，防止二次污染；每月对垃圾堆放处进行不少于 2 次除污处理，确保无污染、无异味。

### **3.6.7 绿化服务管理**

1.养护管理：根据季节变化，定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；在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；各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；室内租摆绿植定期养护、适时更换。

2.垃圾处理：修剪垃圾事毕清理；枯死苗木每月处理；消杀药品垃圾分类清运。

3.工具物料：工具物料台账登记完整，领用（使用）记录登记规范，按期进行工具养护。

## **3.7 创新、效益与业主评价**

### **3.7.1 服务创新**

1.党建工作：积极开展党建活动。

2.信息管理：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最新科技成果开展管理服务工作，实行网络化物业管理新模式。

3.绿色服务：实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案；采用新技术、新方法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。

4.信用建设：开展信用信息建设，积极配合做好企业及物业管理各方信用信息记录工作。

5.模式创新：建设标准化服务体系；建设智慧社区。

6.社会责任：积极参与社会公益活动；积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献，积极宣传贯彻法律法规，主动接受行政主管部门监管。

### **3.7.2 经营效益**

1.收费服务：业主按时交纳物业费，收交率 98%以上。

2.运行良好：经营状况良好，持续盈利。

### **3.7.3 客户评价**

1.调查设计：满意率调查和满意度测评的内容涵盖本规范的内容，履行物业服务合同的约定。

2.客户满意：每年至少开展 1 次业主满意率调查，调查覆盖率不低于 60%，满意率 95%以上。

3.整改公示：调查和测评结果有书面报告，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。





