

北京市地方标准

DB

编号：DB11/T 751-2025

代替：DB11/T 751-2010

备案号：J11724-2025

## 住宅物业服务标准

Standard for residential property service

2025-06-26 发布

2025-10-01 实施

北京市住房和城乡建设委员会  
北京市市场监督管理局

联合发布

北京市地方标准

**住宅物业服务标准**  
**Standard for residential property service**

编 号：DB11/T 751-2025

备案号：J11724-2025

主编单位：北京市物业服务指导中心  
北京网信物业管理有限公司  
保利物业管理（北京）有限公司  
批准部门：北京市市场监督管理局  
实施日期：2025 年 10 月 01 日

## 前 言

根据北京市市场监督管理局《2024年北京市地方标准修订项目计划（第一批）》（京市监函〔2024〕43号）的要求，标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内外先进标准，并在广泛征求意见的基础上，修订本标准。

本标准的主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 基本规定；4 服务要求。

本标准修订的主要技术内容是：

- 1 修改了原标准的按级别编写内容的格式，将服务等级列入对应的服务项目中；
- 2 调整了原标准不同等级中内容一致的部分，涉及法律法规及强制性标准的服务内容不分等级，其他服务内容视情况分三级或不分级；
- 3 增加了服务内容中对风险管控及突发事件、服务创新与信息技术的要求；
- 4 增加了对服务标准、效果的要求；
- 5 增加了保洁管理中巡视保洁的内容。

本标准由北京市住房和城乡建设委员会和北京市市场监督管理局共同负责管理，北京市住房和城乡建设委员会归口、组织实施，并负责组织编制单位对具体技术内容进行解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送北京市物业服务指导中心（地址：北京市通州区达济街9号院；邮编：101160；电话：55597768；电子邮箱：bjswyfwzdzx@163.com）。

主编单位：北京市物业服务指导中心

北京网信物业管理有限公司

保利物业管理（北京）有限公司

参编单位：北京首开城市运营服务集团有限公司

长城物业集团股份有限公司

北京市物业管理行业协会

北京住总北宇物业服务有限责任公司

北京招商局物业管理有限公司

北京万科物业服务服务有限公司

本标准主要起草人员：吕向东 李 洁 韩双鹏 史文军

陈 娜 胡 松 杨 静 班金玉

李长久 成 晖 宋宝程

本标准主要审查人员：朱 芸 张 量 刘志刚 杨 阳

李忠智 丛玉珍 舒 昭

## 目 次

1 总 则 .....	1
2 术 语 .....	2
3 基 本 规 定 .....	3
4 服 务 要 求 .....	4
4.1 综合服务管理 .....	4
4.2 客户服务管理 .....	6
4.3 房屋及设施设备管理 .....	9
4.4 环境管理 .....	16
4.5 绿化管理 .....	19
4.6 秩序维护管理 .....	20
4.7 风险管控及突发事件 .....	22
4.8 创新服务与信息技术 .....	23
本标准用词说明 .....	24
引用标准名录 .....	25

## Contents

<b>1</b>	<b>General provisions</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Terms</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Basic requirements</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Service requests</b> .....	<b>4</b>
4.1	Management of comprehensive services .....	4
4.2	Management of customer services.....	6
4.3	Management of housing and facilities & equipment.....	9
4.4	Management of cleaning management.....	16
4.5	Management of virescence management.....	19
4.6	Management of public security management.....	20
4.7	Risk management and incident response.....	22
4.8	Innovation services and information technology.....	23
	<b>Explanation of wording in this standard</b> .....	<b>24</b>
	<b>List of quoted standards</b> .....	<b>25</b>



# 1 总 则

**1.0.1** 为规范物业服务行为，提高服务水平，实现物业服务的标准化、专业化、精细化，制定本标准。

**1.0.2** 本标准适用于北京市行政区域内住宅物业共有部位的服务。

**1.0.3** 住宅物业服务除应符合本标准的规定外，尚应符合国家及北京市现行有关标准的规定。

## 2 术 语

### 2.0.1 物业 property

已竣工投入使用的建筑物、构筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。

### 2.0.2 住宅物业 residential property

以居住为主要使用功能的物业。

### 2.0.3 物业管理项目 property management project

实施物业管理的一个特定物业管理区域。

### 2.0.4 物业管理区域 property management area

依据城市规划、物业权属、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域范围。

### 2.0.5 物业服务人 property service provider

物业服务企业、专业单位和其他物业管理人。

### 2.0.6 客户 customer

业主、物业使用人。

### 2.0.7 物业服务专业供应商 professional provider of property service

受需求方委托，在物业管理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。

### 2.0.8 突发事件 emergency

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 基本规定

- 3.0.1** 住宅物业服务合同双方当事人应根据住宅物业项目共有部位情况，协商选择本标准中全部或部分服务内容，以及相应的服务等级，并在物业服务合同中明确约定。本标准施行前已签订物业服务合同的住宅物业按照约定执行。
- 3.0.2** 部分服务内容根据频次、时限等差异，其服务等级由低到高分为一、二、三级。
- 3.0.3** 物业共有部位的维修养护不包括需使用住宅专项维修资金的情形。

## 4 服务要求

### 4.1 综合服务管理

#### 4.1.1 物业服务人配置的服务人员应符合以下规定：

1 物业服务人应按物业服务合同约定，指派项目负责人负责物业管理项目的运营和管理并配备从业人员；项目负责人和从业人员应具备与其从事岗位相应的特种作业、特种设备作业及其他职业资格、岗位技能证书及胜任的专业能力；

2 物业服务人实施电气、有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应具备相应资质或者委托具备相应资质的物业服务专业供应商实施；委托实施的，应当明确各自的安全管理责任；

3 物业服务人的从业人员应分岗位统一着装、佩戴标志；

4 物业服务人应制定培训计划，对项目负责人及从业人员开展服务意识和专业技能培训；

5 在符合上述规定的基础上，项目负责人及从业人员培训时间应符合表4.1.1要求。

表 4.1.1 培训时间要求

服务人员	时间要求		
	一级	二级	三级
客户服务人员	≥24 小时/年	≥48 小时/年	≥60 小时/年
专业技术人员	≥24 小时/年	≥48 小时/年	≥60 小时/年
环境维护人员	≥24 小时/年	≥48 小时/年	≥60 小时/年
秩序维护/消防安全人员	≥48 小时/年	≥60 小时/年	≥120 小时/年

#### 4.1.2 物业服务人的管理制度建立应符合以下规定：

1 物业服务人应制定完善的物业服务方案和服务计划，并向客户进行公示；

2 物业服务人应建立共有部位维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、垃圾分类、房屋管理、维修管理、二次供水管理、电梯管理、装饰装修管理、值班、财务和收费管理、培训与考核、客户信息保密管理等管理制度。

#### 4.1.3 物业服务人对服务档案的管理应符合以下规定：

1 物业服务人应配备专（兼）职档案管理人员；

2 物业服务人应对物业管理项目资料、客户信息资料、管理服务资料等进行分类存档，并建立分类管理目录；重要档案可设置管理权限和使用权限；重要电子文档宜备份存档；

3 物业服务人宜按月整理、按季归档管理服务记录，并应按物业服务合同约定的期限进行保管；

4 物业服务人应保管建设单位依法移交的档案资料；

5 物业承接查验资料（问题记录部分）应由建设单位、业主大会、物业服务人三方签字后盖公章确认，并长期保存；

6 档案保存环境应整洁、安全。

**4.1.4** 物业服务人对物业管理区域内易于发生安全风险的设施设备和部位的管理应符合以下规定：

1 对建筑外墙、屋顶、广告牌及其他有高空坠物风险的附着物和搁置物等应进行安全检查和提醒；

2 在有限空间、施工作业区域、高处等存在安全隐患的位置应设置安全标志和防范措施，并定期检查维护，保证标志标识清晰、完好，防范措施行之有效；

3 汛期做好防涝、防浸水、防漏电、防溺水等工作，加强露天用电设施和蓄水设施（如充电桩、路灯、景观池、喷泉等）的安全巡查工作和物业管理区域内施工单位的监管。

**4.1.5** 标识标志的设置和管理应符合以下规定：

1 应对主出入口的平面示意图，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；

2 应设置交通引导标识；

3 发现有安全风险隐患的，应及时设置警示标志并告知客户；

4 消防设备设施、逃生通道、安全出口等重点部位和设施设备应设置专用标志；

5 标志的设置和管理应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894 的规定。

**4.1.6** 物业服务人进行专项委托管理时应符合以下规定：

1 应与物业服务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；

2 电梯、消防等具有专业技术要求的设备，其维修和养护工作应当由具有资质的物业服务专业供应商实施；涉及电梯、有限空间、高空、压力容器等危险作业的，实施前物业服务人应进行安全技术交底，并履行相应的审批手续；

3 物业服务专业供应商的服务人员应统一着装，佩戴标志；

4 对物业服务专业供应商的工作过程进行监督，对工作结果进行评价。

**4.1.7** 物业服务人进行服务品质检查工作应符合以下规定：

1 应制定检查计划并予以落实；

2 应对发现的不合格服务项实施整改；

3 应定期听取客户的意见和建议，接受客户的监督，改进和完善服务。

**4.1.8** 物业服务人对装饰装修的管理应符合以下规定：

- 1 应建立装饰装修管理制度；
- 2 应受理客户的装饰装修申报登记。物业服务人在为装修人办理装修登记手续时，应当书面告知装修禁止行为和注意事项，重点强调不能擅自变动建筑主体和承重结构，不能擅自拆改燃气管道和设施等；
- 3 应与客户、装修人签订相关协议，该协议应当包括装饰装修垃圾堆放和清运要求以及费用、施工时间等内容；
- 4 物业服务人或装修人应当将装饰装修的期限、地点等情况在拟装饰装修的楼栋显著位置公示；
- 5 应在装饰装修期间定期巡查装修现场并填写巡视记录，发现客户未签订装饰装修相关协议或者违反相关规定的，物业服务人应当及时劝阻；拒不改正的，物业服务人应当及时报告有关主管部门；
- 6 可制定对装饰装修房屋产生装修垃圾的日常管理方案，设置建筑垃圾临时贮存点，明确建筑垃圾投放规范、时间和地点、监督投诉方式等事项，采取措施防止扬尘污染，及时清运装修垃圾；
- 7 应依法选择具有经营许可的运输企业，与运输企业签订委托清运合同；物业服务人不应允许无许可证的运输车辆进入物业管理区域收集或运输装修垃圾；
- 8 应公示建筑垃圾清运收费标准；
- 9 应建立装饰装修管理档案，管理档案内容可包含装修清册、对违规行为的劝阻、制止和报告的记录等信息。

**4.1.9** 应按照物业服务合同的约定投保物业共有部位的公众责任险。

**4.1.10** 物业服务人利用共有部位经营时应依法获得经营许可；共有部位物业经营收入应单独列账，并按照相关规定及合同约定，定期公示。

## 4.2 客户服务管理

**4.2.1** 物业服务人设置的服务场所应符合以下规定：

- 1 应配置基本办公设备，并在物业管理区域内有明显指引标识；
- 2 应明确工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。

**4.2.2** 物业服务人应在服务场所、物业管理区域的显著位置设置公示栏，公示内容应符合以下规定：

- 1 物业服务人的营业执照、物业管理项目负责人的基本情况、联系方式以及投诉电话；
- 2 物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

3 上一年度物业服务合同履行情况及物业管理项目收支情况、本年度物业管理项目收支预算；

4 电梯、消防等设施的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

5 上一年度公共水电费用分摊情况、物业服务费用与物业管理项目住宅专项维修资金使用情况；

6 业主进行房屋装饰装修活动的情况，包括但不限于工期、负责人姓名、负责人联系电话；

7 物业管理区域内车位、车库的出售和出租情况。

#### 4.2.3 物业服务人处理投诉的工作应符合以下规定：

1 应建立投诉处理管理制度；

2 应建立并妥善保管投诉档案，投诉记录可包括投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访等内容；属于非责任性投诉的，应在投诉记录中载明；

3 应建立 24 小时受理投诉的渠道，并公布投诉联系方式；

4 接到客户投诉后，物业服务人应在 4 小时内向客户反馈处理情况；属于责任性投诉的，应及时与投诉人沟通并进行整改，视情况制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任性投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助；对投诉事项及处理结果应登记存档；

5 在符合上述规定的基础上，各服务等级处理投诉工作应符合表 4.2.3 要求。

表 4.2.3 投诉处理服务要求

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
投诉处理反馈及时率	≥80%	≥90%	≥95%

注：投诉处理反馈及时率=每月（年）投诉处理及时反馈的次数/每月（年）投诉的总次数\*100%。

#### 4.2.4 物业服务人受理求助、建议、问询和报修工作应符合以下规定：

1 应建立客户求助、建议、问询和维修等响应反馈的管理制度；

2 应建立 24 小时受理的渠道，并公布联系方式；

3 应建立并妥善保管报修档案，报修记录可包括报修时间、报修事项、响应反馈时间及报修到现场时间、维修情况、回访等内容；需明确维修责任的，应在报修记录中载明；

4 接到报修信息后，应及时响应并反馈；急修应在 15 分钟内到现场处理，其他报修按双方约定的时间内到达现场；由专业运营单位负责的设施设备故障，应及时告知报修人；

5 对危及房屋使用安全和人身财产安全等紧急情况，应按有关规定、物业服务合同约定立即组织人员进行处置；其他情况应按照物业服务人和客户约定的时间完成服务；

6 应对报修结果进行回访，对于回访不满意的，应向报修人进一步了解情况，并做好解释说明及再次维修等工作；

7 在符合上述规定的基础上，各服务等级应符合表 4.2.4 要求。

表 4.2.4 维修服务要求

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
报修响应及反馈时限	≤4 小时	≤2 小时	≤1 小时
报修回访率	≥50%	≥70%	≥90%
回访满意率	≥70%	≥80%	≥90%

注：1 报修回访率=每月（年）报修回访的数量/每月（年）报修的总次数\*100%；

2 回访满意率=每月（年）回访中基本满意及以上的数量/每月（年）回访的总次数\*100%。

4.2.5 物业服务人开展客户意见征询工作应符合以下规定：

1 应建立客户意见征询管理制度，建立并妥善保管客户意见征询档案；

2 可采取座谈会、上门走访、网上调查等方式，征询客户对物业服务的意见、建议，并采纳合理的意见、建议；

3 应每年向客户进行物业服务满意情况调查，调查数量应不少于客户总户数的 50%；对物业服务满意情况调查设定可为“很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意”；调查结果应向全体客户公示；

4 在符合上述规定的基础上，客户意见征询服务等级应符合表 4.2.5 要求。

表 4.2.5 客户意见征询服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
物业服务意见征询频次	≥1 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年
物业服务情况满意率	≥70%	≥80%	≥90%

注：物业服务情况满意率=基本满意及以上的数量/调查反馈的数量\*100%。

4.2.6 物业服务人定期开放设备机房的工作应符合以下规定：

1 应定期开放配电室、二次供水机房、消防设施设备等主要设备机房；

2 在符合上述规定的基础上，开放机房服务等级应符合表 4.2.6 要求。

表 4.2.6 开放机房服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
机房开放频次	≥1 次/年	≥2 次/年	≥3 次/年

**4.2.7** 物业服务人组织开展社区活动应符合以下规定：

- 1 应定期组织开展社区文化活动和节日装饰布置活动，营造良好的节日氛围；
- 2 每次活动可制定工作方案，做好活动的策划、准备、实施、效果评估等工作，妥善保存社区活动、宣传工作记录；
- 3 应配合政府有关部门、社区居民委员会，通过公告栏或 APP 等传播媒介，向客户发布倡导文明居住的宣传信息；
- 4 在符合上述规定的基础上，社区活动服务等级应符合表 4.2.7 要求。

表 4.2.7 社区活动服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
社区活动频次	≥1 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年
节日装饰布置	≥1 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年

**4.2.8** 物业服务人依据客户的特别需求提供的超出物业服务合同约定以外的服务活动，应在服务场所公示服务项目、收费标准，并在提供该服务前再次告知客户，经客户确认后方可提供服务。

### 4.3 房屋及设施设备管理

**4.3.1** 物业服务人对房屋及设施设备的基本管理应符合以下规定：

- 1 应建立房屋及设施设备的基础档案；
- 2 运行管理、检查、预防维修等记录应每月归档；
- 3 应组织对房屋使用安全情况的评估检查；
- 4 对共有部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制预防维修计划，并按计划组织预防维修；对共有部位及设施设备在运行中出现的故障及检查中发现的问题，应及时组织修复；
- 5 每年第四季度应制定下一年度的预防性维修计划；
- 6 特种设备应按照有关规定运行、预防维修、维护保养和定期检验检测；
- 7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后，应进行检查并落实防范措施；
- 8 设备机房应每月清洁 1 次，做到室内无杂物；应设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；应在明显易取的位置配备消防器材，确保完好有效；设施设备标志、标牌应齐全；应张贴或悬挂相关制度、证书；各项交接班记录、工作日志等应齐全、完整。

**4.3.2** 物业服务人对共有部位管理与维护应符合以下规定：

- 1 房屋结构外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全检测鉴定，同时采取必要的防护措施；

2 建筑部件发生屋面漏水、门窗漏雨、外墙脱落等突发情况，应采取必要的安全保障措施后，报告业主或按物业服务合同约定开展后续工作；

3 附属构筑物发生损坏，应按服务合同约定的范围进行维修，维修后应达到墙面粉刷、油漆后色泽均匀美观的效果；修补后内外墙应无明显洞孔；铁件油漆前应进行除锈处理；

4 道路路面应整洁、平坦，路牙无明显破损，无松动，无安全隐患；车位划线应合理，交通标识应清晰，照明效果良好；

5 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等外观应无明显破损、脱漆、锈蚀、污渍；应无安全隐患；

6 室内（外）健身设施、儿童乐园等应标识齐全，外观无破损、脱漆、锈蚀、污渍；各部件应连接良好、螺栓牢固；功能使用应正常、无安全隐患；非物业服务合同约定的服务事项，发现故障应立即报告所有权人；

7 室外招牌、广告牌、霓虹灯应依法设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

8 在符合上述规定的基础上，共有部位巡视检查服务等级应符合表 4.3.2 要求。

表 4.3.2 共有部位巡视检查服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
梁、板、柱等结构构件	≥1 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年
外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等	≥1 次/半年	≥1 次/季度	≥1 次/月
共有部位的门、窗、玻璃等	≥1 次/半年	≥1 次/季度	≥1 次/月
室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等	≥1 次/年	≥1 次/半年	≥1 次/季度
屋面防水和雨落水管等	每年汛期前和强降雨后各 1 次	每年汛期前和强降雨后各 1 次、汛期内不少于 1 次	每年汛期前和强降雨后各 1 次、汛期内不少于 2 次
道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、大门、围墙、围栏等	≥1 次/半年	≥1 次/季度	≥1 次/月
休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥2 次/月
室内（外）健身设施、儿童乐园	≥1 次/月（巡查） ≥1 次/季度（保养）	≥1 次/月（巡查） ≥1 次/月（保养）	≥1 次/周（巡查） ≥1 次/周（保养）
室外招牌、广告牌、霓虹灯	≥1 次/半年	≥1 次/季度	≥1 次/月

4.3.3 物业服务人对二次供水系统的管理及维护应符合现行地方标准《住宅二次供水设施设备运行维护技术规程》DB11/T 118，并符合以下要求：

1 应向客户公示水质检测报告；

2 每2个月应切换1次备用水泵，每年应不低于2次检查水泵的润滑情况；每年应养护1次水泵，补充或更换润滑剂；

3 每年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆；每年入冬前应对露天暴露管道进行防冻处理；

4 计划性停水应提前两天张贴通知向客户公示；发生突发停水、管道爆裂，应立即采取现场处置措施，并报告供水单位。

#### 4.3.4 物业服务人对排水（污）系统的管理及维护应符合以下规定：

1 应对雨、污水井、雨水口进行巡视检查，做到井内、管线内无杂物堵塞、无异味，井盖完整、贴合严密，做到雨水口内无垃圾杂物、无污水倾倒、无私接；

2 应定期清理屋面排水沟、落水口，做到无杂物堵塞、排水畅通、落水口接口严密无破损；

3 应对室外排水明沟的泥沙等垃圾进行清扫，做到无杂物堵塞、排水畅通；

4 应对污水泵进行养护，做到泵体无明显锈蚀，运行正常；平时应每月巡视1次，汛期应每周巡视1次；遇有大雨蓝色及以上预警前应对污水泵再次检查，确保有效运行；每季度应进行1次手动启动测试；

5 应定期巡视检查化粪池，做到随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通；

6 发生突发管道爆裂、管涌等情况，应立即采取现场处置措施；后续工作依据相关法规及物业服务合同约定执行；

7 在符合上述规定的基础上，排水（污）系统维护服务等级所对应频次应符合表4.3.4要求。

表 4.3.4 排水（污）系统维护服务频次要求

服务内容	服务等级		
	一级	二级	三级
雨、污水井、污水管道的巡视检查	≥1次/年	≥1次/半年	≥1次/季度
管道、阀门的保养	≥1次/两年	≥1次/年	≥1次/半年
屋面排水沟、落水口的清理	≥1次/汛期前	≥1次/季度	≥1次/两月
室外排水明沟的清理	≥1次/汛期前	≥1次/半年	≥1次/季度
排（污）水泵的保养	≥1次/年	≥1次/半年	≥1次/半年

#### 4.3.5 物业服务人对中水系统的管理及维护应符合以下规定：

1 物业服务人应严格按照有关规定使用和管理中水设施，室外中水管道和设施须有明显标识，防止误接、误用，或出现其他安全事故隐患；

2 严格中水设施和管道管理，不得拆改中水管道和设施，禁止将中水管道和生活用水管道连接，不得将废弃物倒入中水收集管道。

#### 4.3.6 物业服务人对供配电系统管理及维护应符合以下规定：

1 配电室的运行管理应符合现行地方标准《配电室安全管理规范》DB11/T 527 的有关规定；

2 设备机房的温度应控制在-5℃~40℃之间，相对湿度应控制在 80%以下，干净整洁、无杂物，通风、照明良好，防小动物措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，电缆进出线和开关标志清晰、准确；

3 高压配电柜、低压配电柜的巡查应每日不少于 1 次，每年保养应不少于 1 次，柜内整齐、无灰尘，合闸功能及分闸功能正常，电压表及电流表指示正常，接线端子紧固，接地良好，互感器无断线；

4 低压电容柜每日巡查应不少于 1 次，每年保养应不少于 1 次，柜内整齐、无灰尘，回路熔断器、回路接触器、热继电器、功率因数表、三相电流表接地正常，电容器无漏油；

5 照明系统中楼外照明、公共路灯应设置合理，安全措施得当，汛期前应对接地情况进行检查，做到电线接头接驳规范、无破损、无漏电；楼内、外照明应标识清晰，灯具外观整洁、无脱漆、无松脱，开关面板无破损；

6 在符合上述规定的基础上，照明系统服务等级应符合表 4.3.6 要求；

表 4.3.6 照明系统服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
户外灯/柱的巡视检查	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/半月
楼内照明	一般故障 12 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复	一般故障 8 小时内修复、复杂故障 24 小时内修复	一般故障 4 小时内修复、复杂故障 12 小时内修复
楼外照明	一般故障 12 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复	一般故障 8 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复	一般故障 4 小时内修复、复杂故障 24 小时内修复

7 应巡视检查防雷设施（避雷带、避雷针、避雷线、避雷网），做到外观完好，无锈蚀、无松脱、无断裂；接地电阻值应满足设计文件要求；汛期前对重要机房配电柜及设备接地检查 1 次；每半年对防雷设施维护 1 次；每年对防雷设施检测 1 次，检测要求应符合现行地方标准《建筑物在用电子系统雷电防护装置检查规范》DB11/T 634 的规定；

8 柴油发电机组应定期启动、运行以保证发动机零部件的润滑，防止电气触头的氧化，避免燃油长期存放变质；包括所有附属部件，应每周检查 1 次；柴油发电机组每月应至少启动 1 次，运行时间不少于 30 分钟；

9 计划性停电应提前两天通知客户，发生突发停电，应立即采取现场处置措施，并报告供电公司。

**4.3.7** 物业服务人对空调通风系统的管理、运行及维护应符合现行国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365 的有关规定，并满足下列要求：

- 1 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查；
- 2 运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定；
- 3 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析；
- 4 每年检查 1 次管道、阀门并除锈；
- 5 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声；
- 6 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网；每两年清洗消毒 1 次风管；
- 7 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

**4.3.8** 物业服务人对安全防范系统的管理、运行及维护应符合现行国家标准《住宅小区安全防范系统通用技术要求》GB/T 21741，并满足下列要求：

- 1 视频监控系统包括报警主机、图像采集设备、摄像机、云台等，其管理和维护应符合以下规定：
  - 1) 系统操作软件运行稳定、可靠、及时更新；
  - 2) 图像信息存储的时间不少于 30 天；
  - 3) 硬件功能正常，云台转动灵活，图像及录像回放清晰；
  - 4) 远程遥控遥测功能符合设备器件出厂技术指标要求；
  - 5) 设备外观完好、整洁；
  - 6) 弱电机房温度湿度控制在设备安装说明书规定范围内；
  - 7) 设备防雷接地良好；
  - 8) 故障维修及时；
  - 9) 在符合上述规定的基础上，视频监控系统服务等级应符合表 4.3.8-1 要求。

表 4.3.8-1 视频监控系统服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
检查并进行相应的调校	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/半月
防护罩内部除尘，镜头/云台表面除尘、清洁	≥1 次/季度	≥1 次/季度	≥1 次/季度
转动部位上润滑脂	≥1 次/年	≥1 次/半年	≥1 次/季度

- 2 出入口控制系统管理和维护应符合以下规定：
  - 1) 电子哨兵、道闸安装稳固，起落平稳，识别准确、快捷；
  - 2) 设备外观完好、整洁；

- 3) 故障维修及时;
- 4) 在符合上述规定的基础上, 出入口控制系统服务等级应符合表 4.3.8-2 要求。

表 4.3.8-2 出入口控制系统服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
检查并进行相应的调校	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/半月
内部除尘, 表面除尘、清洁	≥1 次/季度	≥1 次/季度	≥1 次/季度

3 门禁系统含读卡器、电磁锁门锁、出门按钮等, 其管理和维护应符合以下规定:

- 1) 系统运行稳定、可靠;
- 2) 读卡器固定牢固、键盘灵敏有效、读卡时蜂鸣器声音正常、防水状况良好、开锁正常、无污损;
- 3) 电磁门锁出门按钮固定牢固、吸力达标、外观无变形、接线紧固;
- 4) 在符合上述规定的基础上, 门禁控制系统服务等级应符合表 4.3.8-3 要求。

表 4.3.8-3 门禁控制系统服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
检查并进行相应的调校	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/半月
内部除尘, 表面除尘、清洁	≥1 次/季度	≥1 次/季度	≥1 次/季度

4 巡更点应固定牢固、外观良好, 存储记录应完整、可靠。

**4.3.9** 物业服务人对电梯的管理、运行及维护应符合现行地方标准《电梯日常维护保养规则》DB11/T 418 的有关规定, 并满足以下要求:

- 1 电梯运行平稳、无异声, 外观整洁, 通风、照明良好;
- 2 安全提示标识清晰、完好;
- 3 电梯机房整洁无杂物, 机房温度、湿度符合设备厂家技术要求;
- 4 底坑无散落垃圾及积水;
- 5 轿厢内应急照明和紧急报警装置(警铃、对讲装置、内部直线报警电话)完好, 功能正常;

6 物业服务人应与具备专业资质的物业服务专业供应商签订维修养护合同, 制定工作计划, 并按计划实施维保和检测工作; 保存记录并归档; 制定电梯应急预案, 每半年演练 1 次; 按规范成立电梯安全管理机构或配备电梯安全管理人员, 对电梯进行安全管理;

7 发生故障或安全隐患, 立即采取现场应急处置。

**4.3.10** 物业服务人对消防系统的管理、运行及维护应符合以下规定:

- 1 消防系统日常管理:

1) 消防控制室的管理应符合现行国家标准《消防控制室通用技术要求》GB25506的有关规定，系统报警信息、故障处理等响应快速，处理及时；

2) 系统自动监测运行应稳定、可靠；

3) 消防控制室各项设备功能应正常，应急指示、照明正常，打印机正常打印，控制台显示正常，消防中心可远程启动消防水泵；

4) 消防给水设备设施应无漏水、无锈蚀；

5) 消防设施、器材应未被圈占、堵塞，无阻碍操作、正常运行；

6) 防烟排烟系统与报警系统联动应正常启动；

7) 气体自动灭火装置应气压正常，管道畅通，处于自动状态；消防中心有放气反馈信号，称重装置能正常报警；

8) 消防广播声音应清晰，外观完好，固定稳固，备用电源切换正常；

9) 风机运行应无异常噪声、振动，防火阀、排烟阀、防火阀应固定牢固，外观完好，启、闭的状态正确；

10) 自动喷水灭火系统报警、联动功能应正常；

11) 烟感、温感、警铃、扬声器、警灯、警笛等设施应固定牢固；

12) 防火卷帘手动、联动正常，防火卷帘门下应不堆物，警示标志清晰；

13) 自动喷淋系统放水试验喷淋泵应正常启动，水压正常，湿式报警动作，水力警铃响，喷淋管道应有分区标记；

14) 室外消火栓应有区域标记，地面消火栓的开启机构应灵活无障碍，能及时打开；

15) 消火栓箱内消火栓按钮、消防水带、消防水枪等配件应齐全、完好；

16) 各类阀门润滑良好、启闭应灵活。

**2** 消防系统应定期维护保养，维护要求应符合现行国家标准《消防设施通用规范》GB 55036的有关规定；

**3** 消防系统的检测应符合行业标准《建筑消防设施检测技术规程》XF 503的有关规定。

**4.3.11** 物业服务人对水系景观的管理和维护应符合以下规定：

**1** 启用前应进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全；

**2** 使用期间应每周巡查1次喷水池、水泵及其附属设施，每季度检查1次防漏电设施；

**3** 应设置必要的安全警示标志；

**4** 水质应符合卫生要求。

**4.3.12** 物业服务人对有限空间的管理应符合现行地方标准《有限空间作业安全技术规范》DB11/T 852 的有关规定，并满足下列要求：

- 1 应建立有限空间的台账；
- 2 应建立有限空间管理制度，依据规范设置安全警示标志；
- 3 进行有限空间作业时，应配备符合国家标准或者行业标准的安全防护设施设备和应急救援设施设备；
- 4 严格作业审批，加强风险管控。落实安全交底和技术交底，严格遵守“先通风、再检测、后作业”的要求，确保有毒有害气体浓度、氧含量符合相关标准要求；
- 5 强化作业监护。从事有限空间作业的监护人员，应按照本市有关规定取得特种作业操作证；有限空间作业时，监护人员应当全程进行监护；发现异常情况时，监护人员应当立即组织作业人员撤离现场；发生有限空间作业事故后，监护人员应当组织科学施救，制止盲目施救行为；
- 6 规范发包管理。有限空间作业发包单位应与承包单位签订专门的安全生产管理协议或者在承包合同中明确各自的安全生产职责，对发包的有限空间作业安全生产工作统一协调、管理。

**4.3.13** 物业服务人对共有部位的其他设施设备管理应根据物业服务合同约定执行。

## 4.4 环境管理

**4.4.1** 物业服务人提供的保洁服务应符合以下规定：

- 1 楼内公共部位的日常保洁应符合以下规定：
  - 1) 楼内地面洁净，无污渍、水渍、积尘、杂物，无乱贴乱画、擅自占用、乱堆乱放等现象；信报箱、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓箱、指示牌等表面干净、光亮；大堂玻璃干净、明亮，天花板及附属设施无积尘、无污迹、无蛛网；
  - 2) 电梯轿厢吊顶及灯具无积尘，照明良好；层门、轿门、轿壁及按钮等附属设施无积尘、无污迹，地面无积尘、无污迹、无杂物，门槽内无异物；不锈钢件无污渍，保持金属光泽；
  - 3) 在符合上述规定的基础上，楼内公共部位日常保洁服务等级应符合表 4.4.1-1 要求。

表 4.4.1-1 不同服务等级的楼内公共部位日常保洁服务要求

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
清扫地面	≥1 次/周	≥2 次/周	≥1 次/天
清拖地面	≥1 次/半月	≥1 次/周	≥1 次/天

续表 4.4.1-1

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
擦拭信报箱、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓箱、指示牌	≥1次/周	≥2次/周	≥1次/天
擦拭玻璃、天花板	≥1次/年	≥1次/半年	≥1次/季度
电梯轿厢地面、层门、轿门、按钮	≥1次/周	≥3次/周	≥1次/天
电梯不锈钢件、门槽	≥1次/季度	≥1次/月	≥2次/月
石材护理	/	≥1次/年	≥1次/半年
定期巡视保洁	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

## 2 公共卫生间日常保洁应符合以下规定：

- 1) 地面应无杂物、无污迹、无积水，垃圾篓内的垃圾应无溢漏；洁具表面应有光泽，无污渍、无异味；
- 2) 墙面、天花板、隔板、排风扇等部位应无积尘、无污迹、无蜘蛛网；
- 3) 在符合上述规定的基础上，公共卫生间日常保洁服务等级应符合表 4.4.1-2 要求。

表 4.4.1-2 公共卫生间日常保洁服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
地面等部位	≥1次/天	≥1次/天	≥2次/天
墙面、天花板、隔板、排风扇等	≥1次/季度	≥2次/月	≥1次/周

## 3 外围日常保洁应符合以下规定：

- 1) 天台、屋面应无积尘，无纸屑、塑料袋等杂物；
- 2) 楼外道路应目视路面无明显杂物、泥沙，无明显污迹，无积水；沟、渠、井、坑的内部无杂物、无积水、无泥沙，保持通畅；
- 3) 灯具、宣传栏等共用设施应目视无明显灰尘；雨篷、门头无明显污渍、无积灰；
- 4) 水系水景应保持水体清澈，水面基本无杂物，进、出、溢水口通畅无堵塞；
- 5) 在符合上述规定的基础上，外围日常保洁服务等级应符合表 4.4.1-3 要求。

表 4.4.1-3 外围日常保洁服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
天台、屋面	≥1次/半年	≥1次/季度	≥1次/月

续表 4.4.1-3

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
楼外道路及设施	≥1次/季度	≥1次/月	≥2次/月
灯具、宣传栏等共用设施	≥1次/季度	≥1次/月	≥2次/月
水景（清捞树叶等）	≥1次/周	≥1次/周	≥2次/周
水景（清理池底）	每年放水前1次	每年放水前1次	每年放水前、泄水后各1次

#### 4 雨雪天气的保洁应符合以下规定：

雨后应对小区内主路、干路积水进行清扫；降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰；含有融雪剂的积雪，禁止堆入绿地、树池或其融化后有可能影响植物生长的地区内，可临时堆放在路边或便道不妨碍交通的向阳处。

#### 4.4.2 物业服务人对有害生物进行预防和控制的工作应符合以下规定：

- 1 应配合相关部门进行有害生物预防和控制；
- 2 投放药物应预先告知，投药位置有明显标志；
- 3 作业时应做好安全防护；
- 4 在符合上述规定的基础上，有害生物预防和控制的服务等级应符合表 4.4.2 要求。

表 4.4.2 有害生物预防和控制服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
4~10月的灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑螂	≥1次/月	≥2次/周	≥1次/日
其余月份	/	≥1次/月	≥2次/月

#### 4.4.3 物业服务人对生活垃圾的清运工作应符合以下规定：

- 1 垃圾分类收集容器应有分类标志，外观完好、整洁，摆放整齐、有序；
- 2 分类投放点和垃圾集中收集点应无蚊虫、老鼠、蟑螂，无垃圾溢满，无散落垃圾、污水；
- 3 应明确不同种类生活垃圾的投放时间、地点，应将生活垃圾交由有资质的单位运输，并签订生活垃圾收集运输服务合同；每日至少清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒；
- 4 使用符合标准的运输工具、收集工具、运输车辆，垃圾清运车外观整洁；垃圾清运、转运时，具备有效的遮挡及防护；垃圾清运、转运时，现场工作人员应操作规

范，无散落垃圾及污水。

## 4.5 绿化管理

**4.5.1** 物业服务人对绿化区域的日常养护内容应符合以下规定：

1 应根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，计划抽疏，按时修剪，清除杂草，防治虫害；根据绿化的实际情况进行施肥松土，做好防涝工作，花草树木长势良好，整齐美观，无折损现象，无斑秃，无灼伤，无病虫害状；

2 花池、花盆、栅栏、标识等应无明显积尘、无污迹；

3 绿化带内应无明显杂物、残枝落叶堆积物，无坑洼、积水；

4 室内公共盆栽植物叶面应无明显积尘；

5 草坪养护应目视平整，修剪整齐美观，以立姿目视，无杂草。草坪养护服务等级应符合表 4.5.1-1 要求；

表 4.5.1-1 草坪养护服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
草的高度	低于 10cm	低于 8cm	低于 5cm
施肥	≥1 次/年	≥2 次/年	≥3 次/年
修剪	≥4 次/年	≥6 次/年	≥8 次/年
保洁	≥1 次/周	≥2 次/周	≥1 次/天
清除杂草	≥6 次/年	≥8 次/年	≥12 次/年

6 地被植物养护应保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。地被植物养护服务等级应符合表 4.5.1-2 要求；

表 4.5.1-2 地被植物养护服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
施肥	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年
修剪	≥6 次/年	≥8 次/年	≥12 次/年
保洁	≥1 次/周	≥2 次/周	≥1 次/天

7 乔木养护应保持成型美观，生长良好，无死株，对阻挡主干道倒伏树木，应及时清理，确保道路畅通。乔木养护服务等级应符合表 4.5.1-3 要求；

表 4.5.1-3 乔木养护服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
施肥	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年
修剪	/	≥1 次/年	≥2 次/年

8 灌木养护应保持成型美观，生长良好。灌木养护服务等级应符合表 4.5.1-4 要求。

表 4.5.1-4 灌木养护服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
施肥	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年
修剪	≥2 次/年	≥4 次/年	≥6 次/年

4.5.2 物业服务人对于占用绿地的行为，应按法规、管理规约的规定执行。

## 4.6 秩序维护管理

4.6.1 物业服务人应对物业管理区域的主要出入口进行 24 小时值守，人员及携带物品进出宜按规定进行验证、检查和登记，保持出入口通行秩序正常。门岗的主要工作内容应符合以下规定：

- 1 应提供客户日常的咨询、投诉、求助等服务和引导；
- 2 实施封闭式管理的物业管理项目，门岗人员进出宜验证和登记通过（但不应扣押、没收他人证件、财物以及搜查他人身体），制止违反规定的人员进入物业管理区域；
- 3 应做好门岗区域的相关秩序维护工作，对发现和发生的紧急事件应立即报告；
- 4 应对门岗区域的门禁、对讲等公共设备设施的正常使用进行监督、检查，发现故障及时报告专业维修人员；
- 5 在符合上述规定的基础上，出入口值守服务等级应符合表 4.6.1 要求。

表 4.6.1 出入口值守服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
值守	主要出入口有专人 24 小时值守，并做好值班记录	主要出入口有专人 24 小时值守，其他出入口采取技术措施对外来人员进行管控	主要出入口有专人 24 小时值守，其他出入口按约定设置值守人员或采取技术措施对外来人员进行管控

4.6.2 物业服务人应制定巡视方案（包括人员、路线、频次、方式以及所需装备等），巡视人员应熟悉物业管理区域基本情况和各种紧急事件应急预案。巡视的主要工作内容应符合以下规定：

- 1 对公共部位的安全防范、环境以及设备设施情况进行巡查；
- 2 对装修施工现场的安全情况进行巡查；
- 3 对重点部位或目标应加强巡视；
- 4 对发现和发生的紧急事件应立即报告，并协助处理；

- 5 巡视过程应按规定的方式进行签到，并对发生和处理的情况进行记录；
- 6 巡视时，不应影响客户的正常工作和生活；
- 7 在符合上述规定的基础上，巡视服务等级应符合表 4.6.2 要求。

表 4.6.2 巡视服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
巡视	6:00 至 22:00 巡视 1 次。 22:00 至次日 6:00 巡视 1 次	6:00 至 22:00 巡视 2 次。 22:00 至次日 6:00 巡视 2 次	6:00 至 22:00 巡视 3 次、其中楼内巡视 1 次。 22:00 至次日 6:00 巡视 2 次； 夜间巡查 2 人同行

**4.6.3** 物业服务人应对物业管理区域内的重点部位，通过监控设备对安全秩序进行全天 24 小时监控，值守人员应经过相关知识的培训，熟悉监控设备的基本操作，熟悉本物业管理区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案。监控的主要工作内容应符合以下规定：

- 1 应对监控设备的运行与操作情况进行监控、处理和记录；
- 2 监控室应配备必要的消防器材，备有客户的联系电话和相关部门常用联系电话；
- 3 与社区、属地部门应保持畅通联系，便于及时提供协助；
- 4 做好物业管理区域的相关秩序维护工作，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并通知相关人员参与处理；
- 5 监控系统的设备发生故障，应及时报告专业维修人员维修；
- 6 对客户的紧急求助、投诉应进行报告并给予协助处理。

**4.6.4** 物业服务人进行停车秩序维护的内容应符合以下规定：

- 1 机动车辆应凭登记出入或采用智能化系统进行管控；
- 2 机动车、非机动车的停放区域应设置明确的标识和引导牌，引导车辆按照划定的泊位停放；定期检查使用情况，对违规占用堆放杂物的行为进行劝阻、制止；
- 3 应设置明显的提示标识和行车路线指引标识，提示进入车辆在物业管理区域内安全行驶，引导驾驶者快速准确地找到出入口和行车路线；对超重、超高、超宽车辆可限制进入。

**4.6.5** 物业服务人对消防安全防范的内容应符合现行国家标准《住宅物业消防安全管理》XF 1283 的有关规定，并满足下列要求：

- 1 应设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行消防安全培训，对新上岗和进入新岗位的员工进行上岗前的消防安全培训，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织有员工、客户参加的疏散演练。疏散演练包

括但不限于消防、电梯逃生等；

2 应实行防火巡查，保障疏散通道、安全出口、消防车通道、电动车存放及充电和消防设施、器材符合消防安全要求，巡视记录应完整准确，存档备查；

3 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，应及时进行劝阻、制止并告知整改，对情节严重或逾期不整改的，应及时向公安机关消防机构报告；

4 每月对消防通道堆物情况进行检查，发现堵塞、占用的情况应及时进行劝阻、制止，并每季度开展集中清查工作，对拒不清理的应向相关部门履行报告职责；留存完整的检查、劝阻、制止和报告的工作记录；

5 消防部门提出的火灾隐患整改通知的，应及时整改消除火灾隐患；

6 火灾发生后，应立即启动灭火和应急疏散预案，立即拨打 119 火警电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救；火灾扑灭后，应保护火灾现场，协助火灾事故调查；

7 在符合上述规定的基础上，消防安全防范服务等级应符合表 4.6.5 要求。

表 4.6.5 消防安全防范服务等级

服务内容	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
消防安全宣传教育	≥1 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年
疏散演练（包含局部服务人员参与和业主参与）	≥2 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年

4.6.6 物业服务人对地下空间的管理内容应符合以下规定：

- 1 应建立地下空间管理台账；
- 2 应对地下空间进行日常巡视，发现问题报告所有权人。

## 4.7 风险管控及突发事件

4.7.1 物业服务人应建立风险管控机制，并应对服务人员开展教育与培训，确保其掌握风险隐患排查及管控的相关技能。

4.7.2 物业服务人应及时向客户告知安全、合理使用物业的注意事项。

4.7.3 物业服务人应定期对物业管理区域进行巡视，对违法违规行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应报告相关主管部门。

4.7.4 对物业服务过程中可能产生的各类风险进行识别、评估与管控，具体内容应符合以下规定：

- 1 物业服务人应根据物业服务特点，识别可能发生的各类突发事件，制定相应的

应急预案，内容可包括对于火灾、防爆、高空坠物（外墙墙面等）、电梯困人、停电、停水、停气、燃气泄漏、浸水、公共秩序和自然灾害等突发情况的处置要求；

**2** 物业服务人应按照应急预案，落实应急指挥体系、应急救援程序、应急救援队伍、应急物资及装备，建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，使其处于适用状态；

**3** 应制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练，保留预案演练的相关记录；

**4** 应定期评审并修订应急预案，并保留相关记录。发生应急情况和预案演练后，应对人员能力、预案的有效性、物资装备的满足程度等进行评估。

**4.7.5** 宜在主出入口、服务窗口等公共区域摆放供客户取阅的防灾、抗灾、救灾宣传资料。

**4.7.6** 突发事件发生时，应启动应急预案，迅速开展紧急处置工作。

**4.7.7** 突发事件结束后，应对应急预案实施情况进行总结评估，编制突发事件处置报告，并向客户或相关行政主管部门报告。

## 4.8 创新服务与信息技术

**4.8.1** 物业服务人宜推进物业服务智能化及信息技术的研发、应用、推广，推动物业服务线上线下融合发展和智慧社区建设，关注重点人群，让客户生活更加便利。

**4.8.2** 物业服务人宜制定并实施节能减碳计划和方案；采用新技术、新方法等推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治等。

**4.8.3** 物业服务人宜拓展物业社区生活服务，提供有偿服务的应明码标价。

## 本标准用词说明

1 为了便于在执行本标准条文时区别对待，对于要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时，首先应该这样做的词：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

## 引用标准名录

1 《空调通风系统运行管理标准》	GB 50365
2 《消防设施通用规范》	GB 55036
3 《安全标志及其使用导则》	GB 2894
4 《住宅小区安全防范系统通用技术要求》	GB/T 21741
5 《消防控制室通用技术要求》	GB 25506
6 《建筑消防设施检测技术规程》	XF 503
7 《住宅物业消防安全管理》	XF 1283
8 《住宅二次供水设施设备运行维护技术规程》	DB11/T 118
9 《电梯日常维护保养规则》	DB11/T 418
10 《配电室安全管理规范》	DB11/T 527
11 《建筑物在用电子系统雷电防护装置检查规范》	DB11/T 634
12 《有限空间作业安全技术规范》	DB11/T 852