

T/NHWY

佛山市南海区物业管理行业协会团体标准

T/NHWY 1—2018

全国团体标准信息平台

住宅小区物业管理服务规范

全国团体标准信息平台

2018 - 11 - 29 发布

2019 - 01 - 01 实施

佛山市南海区物业管理行业协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务内容	2
5.1 基本服务	2
5.2 共用部位的维护和管理	3
5.3 共用设施设备的维护和管理	4
5.4 消防安全防范	6
5.5 环境、卫生管理	7
5.6 公共秩序维护	8
附录 A（资料性附录） 规章制度	9

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由佛山市南海区物业管理行业协会提出。

本标准主要起草单位：佛山市南海区物业管理行业协会、佛山市功标企业管理咨询有限公司、佛山市千秋物业服务有限公司、佛山市南海区豪信物业管理有限公司、佛山市南海臻佳物业管理有限公司、佛山市南海能兴物业管理有限公司、佛山市南海海逸物业资产管理有限公司、广东国安物业经营服务有限公司、佛山市南海鸿晖物业管理有限公司、佛山市南海区物业经营管理有限公司、佛山市人一物业经营管理有限公司、佛山市安贤物业管理有限公司、佛山兴兆物业管理有限公司南海分公司、保利(佛山)物业服务有限公司、佛山市万科物业服务有限公司、中海物业管理有限公司佛山分公司、广东美的物业管理股份有限公司。

本标准主要起草人：何国光、何筛红、刘穗生、林涛、招国潘、黄冠金、陈伟英、李恩、吴红、周卫国

本标准为首次制定。

全国团体标准信息平台

住宅小区物业管理服务规范

1 范围

本标准规定了住宅小区物业管理服务的术语和定义、基本要求、服务内容等。

本标准适用于佛山市南海区物业管理行业协会内所有物业服务企业，其他非会员企业也可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注期的版本适用于本文件。凡是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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 7588 电梯制造与安装安全规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- T/NHWY 2 住宅小区物业管理服务质量分级与评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务

物业服务企业或其他管理人受业主或者建设单位委托，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，进行维修养护、管理，维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

3.2

业户

对住宅小区物业业主和物业使用人的统称。

3.3

物业管理服务满意率

业户对物业服务企业服务态度和服务质量持满意态度的人数占征询人数的比例。

3.4

服务等级

按照不同的服务质量划分出相应的级别。

3.5

物业共用部分

物业管理区域内业主专有部分以外，按照规定由业主共同管理的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。主要包括共用部位、共用设施设备。

3.6

专项服务

接受委托，承接共用设施设备维修养护、园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

3.7

特约服务

物业服务企业或其他管理人根据业主委托提供的物业服务合同约定以外的服务。

3.8

突发公共事件

突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件。

4 基本要求

4.1 物业服务企业的所有物业管理行为应符合国家相关标准和法律法规。

4.2 本标准中涉及的物业共用部分的维修养护为日常维修养护工作，不包括需要使用专项维修资金的维修、更新和改造工作。

4.3 物业服务质量分级与评价按 T/NHWY 2 的规定进行。

4.4 服务与被服务双方应签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。双方依据住宅物业实际情况确定物业服务事项，选定相应的物业服务标准，服务内容和标准不应低于合同规定。

5 服务内容

5.1 基本服务

5.1.1 客服场所

5.1.1.1 应有固定的客户服务场所（包括值班门岗）或设置客户服务中心，并按级别配置相应的办公设备。

5.1.1.2 公示物业服务企业相关证照或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。

5.1.1.3 客户服务场所应保持工作日有值班人员并公示 24 小时服务电话。

5.1.2 人员

5.1.2.1 特种工种需持证上岗（如电工、电梯管理员、建（构）筑物消防员等）。

5.1.2.2 从业人员应服装整洁、行为规范、仪容礼仪得体，有条件的分岗位统一着装，佩戴标志。

5.1.2.3 按需求配备相关项目负责人员。

5.1.3 制度

5.1.3.1 应建立相关的岗位责任制度，共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度可参见附录 A 制定。

5.1.3.2 建立突发公共事件的应急预案。

5.1.3.3 建立培训体系，定期组织人员培训与考核。

5.1.4 档案

5.1.4.1 建立完善的物业资料档案，包括物业的报建、批准文件，竣工验收资料，设施设备买卖合同及维护资料，各类建筑物、场地、设施设备清单，各类技术资料等。

5.1.4.2 建立业户资料档案，资料应包括业户的姓名、工作单位、房屋产权情况、房屋用途、联系电话等。应建立严格档案管理制度，有义务对业户资料保密。

5.1.4.3 可应用信息化管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

5.1.4.4 各项工作记录应保存完好，符合国家与行业有关规定。

5.1.5 客户综合服务管理

5.1.5.1 可应用计算机、智能化设备等现代化管理手段。

5.1.5.2 每年按规定公示物业服务费用的收支情况。

5.1.5.3 专项维修资金使用合规，接受业主监督。

5.1.5.4 可定期公示主要工作计划及完成情况。

5.1.5.5 对涉及业户正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内（外）张贴通知，履行告知义务。

5.1.5.6 收到市政停电停水信息应能及时告知业户。

5.1.5.7 报修服务收费项目及标准应公示，并按规定期限及时处理，保留报修记录、回访记录、返现分析及处理记录。

5.1.5.8 业户报修、求助、建议、问询、投诉等的各类信息收集渠道顺畅，有条件可使用现代化智能管理系统，工作人员可采用信息化管理软件及时进行处理。

5.1.5.9 每年应公开征集物业服务意见，发放率、回收率、满意率应符合各级别标准要求，征询结果向业户公布，统计结果存档备查。

5.1.5.10 应设置公共信息栏，各相关信息通报及时，配合相关部门进行公益性宣传。

5.1.5.11 每年至少通报一次物业管理服务情况。

5.1.5.12 加强社区文化建设，可按需组织社区开展文化活动，提供休闲、学习、娱乐设施或场地，重要节日可对小区进行装饰。

5.1.5.13 可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务。

5.1.6 专项服务委托管理

5.1.6.1 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。

5.1.6.2 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。

5.1.6.3 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志。

5.1.6.4 对专项服务进行监督及评价。

5.2 共用部位的维护和管理

5.2.1 一般要求

5.2.1.1 可根据实际情况在小区主要出入口或指定区域设置小区平面图；小区内主要路口设路标，房屋组团、栋、单元(门)、户门和公共配套设施、场地标识明显。

5.2.1.2 楼宇外观完好整洁，外墙面砖、涂料等无脱落，对楼宇外墙出现乱涂乱画乱张贴现象，发现后应及时处理。

5.2.1.3 对违反规划乱搭乱建和擅自改变房屋用途的行为应及时出书面通知劝阻和制止，制止无效应报告业主委员会和有关政府部门并跟进。

5.2.1.4 空调安装、防盗网安装、阳台封闭应符合政府的有关要求，对违反规定的行为应及时以书面通知劝阻和制止，制止无效应报告业主委员会和有关政府部门并跟进。

5.2.1.5 应制定户外设置物(招牌、广告牌、霓虹灯等)管理办法，未经有关政府部门批准和业主委员会同意的户外物品设置行为，发现后应及时以书面通知进行劝阻和制止，制止无效应报告业主委员会和有关政府部门并跟进。

5.2.2 巡检

5.2.2.1 应建立完善的巡检制度，有规范的巡检记录。

5.2.2.2 管理员应定期对小区范围内的道路路面、绿化及绿地卫生、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇电子防盗门、楼宇悬挂物、楼宇总水电表、裙楼卫生、楼层走火通道、应急照明灯、消火栓箱封条、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位、航空障碍灯的状况等按相关管理规定进行日常检查。

5.2.2.3 管理员填报检查表并送管理处负责人审阅，对存在的问题及时整改。

5.2.2.4 根据特殊情况(如异常危害性天气等)需要，应临时安排对小区的重点部位和重点设施设备进行针对性检查。

5.2.2.5 可每年对小区范围内的共用部位进行一次全面检查，并作出评估报告，送交业主委员会；未成立业委会的，应将年检结果在物业管理区域内进行公示。

5.2.2.6 巡检结果属于日常维修方面的应及时修复；属于管理方面的问题应及时采取措施恢复正常；属于大中修方面、须由专项维修资金支付的维修工程，应于及时内向业主委员会提出书面报告并跟进。

5.2.3 住宅装修管理

5.2.3.1 对业户的装修方案实施登记管理，合理时间内对装修方案作出书面答复，并告知禁止行为和注意事项。

5.2.3.2 与装修人、装修企业签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》；定期对装修现场进行检查，并对装修工程中发现的违章行为及时劝阻和制止，制止无效应及时报告业主委员会和有关政府部门。

5.2.3.3 需对装修现场的公区进行成品保护。

5.2.3.4 装修结束应及时进行查验，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

5.3 共用设施设备的维护和管理

5.3.1 空调系统

5.3.1.1 建立完整的空调系统资料档案。冷却系统、冷冻水系统管道喷上功能标识，以不同颜色标示其介质流向。设施设备标识规范齐全、阀门挂上标示牌。带电、旋转部件、进出风口应有安全警示标志。

5.3.1.2 空调机房门有明显警示标志，机房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案，按 GB 50140 规定配置消防器材。

5.3.1.3 空调系统的离心式冷水机组、中央空调配电柜、冷水机组启动柜、空调水泵控制箱、空调冷却水泵、冷冻水泵、冷却塔、冷却水、冷冻水管道、空调柜机、新风机、盘管风机等设施应按相关管理规定定期进行维护保养。

5.3.1.4 有条件的制定节能措施，定期对能源消耗进行统计、分析。

5.3.2 供水设施设备

5.3.2.1 建立完整的供水设施资料档案；绘制设施设备及管网的平面图；设施设备标识规范齐全。

5.3.2.2 水泵房门应有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌；管系色标分明；流向箭头清晰；按 GB 50140 规定配置消防灭火器材。

5.3.2.3 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，生活水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质应符合 GB 5749 的要求。

5.3.2.4 每日巡视水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

5.3.2.5 每年对供水水池、管道、水泵、阀门等供水设施进行维护保养。

5.3.2.6 蓄水池盖应设有密封条、防蚊网并上锁，钥匙由专人保管；溢流和透气管门安装防虫网；水池底无杂物堆放；水池附近无污染源。

5.3.2.7 定期检查水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀等设施。

5.3.3 排污设施设备

5.3.3.1 建立完整的排污设施设备资料档案，绘制设施设备及管网的平面图；设施设备标识规范齐全，阀门挂上标示牌，井、池盖编号清晰。

5.3.3.2 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通。

5.3.3.3 潜水泵、沙井、排水沟、化粪池等应按规定定期检查，出现问题及时处理。

5.3.3.4 出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应按规定时间及时到场处理。

5.3.4 供电设施设备

5.3.4.1 应建立完整的供电设施设备资料档案；设施设备标识规范齐全。

5.3.4.2 高低压电房有明显警示标志；悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、系统图模拟板；按 GB 50140 规定配置消防器材；配置应急照明灯。

5.3.4.3 高压配电柜、油浸变压器、干式变压器、低压配电柜、应急发电机、柴油机、配电房、路灯、楼梯灯等供电设施设备应按相关规定定期维护保养。

5.3.4.4 路灯、楼内照明、应急照明的完好率应符合各级规定。

5.3.5 安全防范系统

5.3.5.1 应建立完善的安全防范管理规定，安防设备配备齐全。

5.3.5.2 安防设备应按规定进行检查维修保养，留有相关记录。

5.3.5.3 电磁门锁、出门按钮的完好率应符合各级别规定。

5.3.6 电梯设施设备

5.3.6.1 电梯设施设备应符合 GB 7588 的规定，物业服务企业应建立完整的电梯设施设备资料档案；设施设备标识规范齐全，轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好，张贴有效的《安全检验合格证》。

5.3.6.2 每栋配置电梯的住宅楼至少应有一部电梯 24 小时运行。

5.3.6.3 电梯机房门应有明显警示标志；机房悬挂操作规程、电梯困人应急处理方案和设备铭牌，电梯本体转动部位周边有明显警示标志；配置应急照明灯；按 GB 50140 规定配置消防灭火器材，每月检查灭火器；电梯机房应按要求定期清扫；无杂物堆放；如安装空调系统或散热风机，每半年保养、清洁一次。

5.3.6.4 电梯的日常维护保养应根据电梯的类型由取得《特种设备安装改造维修许可证》，且具备相应技术等级的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位进行。

5.3.6.5 物业服务企业应建立电梯外委保养工作的监督管理制度，做好对保养单位工作质量的检查监督，确保出梯设备正常运行。停梯维护一般情况应提前 24 小时以书面公示。

5.3.6.6 电梯日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；相关设备应每年进行校验、检修。

5.3.6.7 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

5.3.6.8 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

5.3.6.9 制定电梯应急救援预案并定期演练。

5.3.6.10 故障停电情况，接报后应按要求及时到场处理。

5.3.6.11 发生电梯困人、火灾、地震、水浸等或其它重大事件时，管理人员应按要求及时到达现场处理，并立即启动事故应急预案。

5.3.7 道路设施

5.3.7.1 应建立完整的道路资料档案；绘制道路平面图；交通标志齐全。

5.3.7.2 路面平整，无严重损坏、被侵占的现象。

5.3.7.3 如有路面塌陷、违章占用或其他危及公共安全的异常情况应按要求及时处理。

5.3.8 车场车库

5.3.8.1 建立完整的车场、车库、保管车辆资料档案；路标标示明显；交通标志齐全。

5.3.8.2 按政府有关部门规定的车辆保管收费标准收费；标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处。

5.3.8.3 按需要划分车辆保管区域；车辆进出实行登记管理；停车黄线明显；无杂物堆放；通道顺畅；标志齐全。

5.3.8.4 地下车库设施应按相关规定定期养护。

5.3.8.5 道闸系统设备故障或停电时，工作人员接报后应在规定时间内到场处理。

5.3.9 防雷装置

防雷装置定期养护，每年组织技术人员对防雷装置进行1次检测。

5.4 消防安全防范

5.4.1 消防管理要求

5.4.1.1 建立完整的消防设施设备资料档案、消防管理档案；绘制设施设置平面图和火警疏散图；编制消防管理架构图，人员变更及时调整；设施设备标识规范齐全；阀门挂上标示牌。

5.4.1.2 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

5.4.1.3 成立志愿消防队，配备必要的消防器材，设置微行消防站，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年定期组织有员工、业户参加的消防演练。

5.4.1.4 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。

5.4.1.5 定期进行防火巡查，按照规定每年至少检查 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

5.4.1.6 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向消防机构报告。

- 5.4.1.7 消防控制室设专人 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。
- 5.4.1.8 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合消防机构工作。

5.4.2 消防设施设备维修养护

- 5.4.2.1 消防报警系统应委托有消防报警系统安装或维修资质的单位负责，并签订委托合同。
- 5.4.2.2 火灾自动报警系统、消防广播系统、防排烟系统、水灭火系统、防火分隔设施、灭火器、疏散指示灯、应急照明等设施应按要求定期养护，保证设施设备使用正常。

5.5 环境、卫生管理

5.5.1 园林绿化

- 5.5.1.1 建立园林设施资料档案和园林绿化管理制度，可设置植物名称铭牌和提示牌。
- 5.5.1.2 泥土裸露面积不超过各级别的规定。
- 5.5.1.3 制定园林养护计划并按规定实施，草、木、花卉应无明显病虫害，造型美观。
- 5.5.1.4 制定灌溉计划，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施，宜采用节水灌溉设备和措施，根据植物种类、生长情况和土壤合理安排灌溉。
- 5.5.1.5 防治虫害采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。
- 5.5.1.6 每年按规定定期除草，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过规定。
- 5.5.1.7 绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶应按规定及时清理干净。

5.5.2 卫生管理

- 5.5.2.1 应建立卫生设施资料档案和完善的管理制度。
- 5.5.2.2 建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期进行四害消杀、白蚁防治等工作，有效控制害虫孳生。
- 5.5.2.3 有条件可实施生活垃圾分类管理。
- 5.5.2.4 合理设置垃圾桶，小区内配置果皮箱。
- 5.5.2.5 有条件可配专用垃圾清运车清运垃圾，外观整洁，有固定停放场所。
- 5.5.2.6 每日定期收集生活垃圾。
- 5.5.2.7 每日清运生活垃圾到指定的场所，不得乱堆乱倒。
- 5.5.2.8 垃圾桶房、垃圾中转站等场所垃圾堆放整齐，日产日清。
- 5.5.2.9 装修垃圾应划指定临时存放区域，采取围挡、遮盖措施，不得随意堆放，应及时处理。

5.5.3 物业共用部分清洁

- 5.5.3.1 小区内道路应每天清扫，保洁员不间断巡回保洁。
- 5.5.3.2 小区内公共照明、亭、廊、护栏、凳、椅、健身器械、宣传牌、岗亭等公共设施应定期清洁。
- 5.5.3.3 人工湖、喷水池应定期打捞杂物。
- 5.5.3.4 楼内门厅、走廊、通道、楼梯、扶手、楼宇玻璃、电梯、通告板、信箱等应定期清洁。
- 5.5.3.5 车场车库应定期清洗，排水通畅。
- 5.5.3.6 可上人屋顶无明显灰尘，下水道口不堵塞。
- 5.5.3.7 垃圾桶、果皮箱、运垃圾用手推车等垃圾收集容器和运输工具应定期清洗并保持完好，垃圾中转站定期清理、消毒。

5.6 公共秩序维护

- 5.6.1 建立完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度。
 - 5.6.2 出入口按规定安排专人值勤。
 - 5.6.3 外来车辆和大宗物品出入登记，有条件应在停车场设置智能识别系统。
 - 5.6.4 有条件可采用智能访客系统、装修管理系统导入小区物业管理过程，对来访人员、装修人员进行智能身份实名登记，根据进出时间 24 小时追踪管理，提高对外来人员监控，保证园区人流及安全管理。
 - 5.6.5 小区内 24 小时巡逻值勤，制定巡查路线，巡视检查并做好记录。检查共用部位各类设施设备、车辆停放状况、制止所有影响小区正常生活秩序的行为，发现异常情况及时汇报管理处。
 - 5.6.6 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。
 - 5.6.7 制定相应应急预案，随时对遇难、遇危、遇险、遇困的业户提供紧急救援，每年定期进行专项应急预案演习。
-

附 录 A
(资料性附录)
规章制度

A.1 基本服务

员工岗位责任制度、岗位考核制度、业户服务指南、24小时值班制度、房屋使用手册、装饰装修管理规定、设施设备运行管理制度及维护保养制度、报修服务制度、投诉处理制度、应急处理预案、物业服务费用或物业服务资金收取办法、物业服务资金收支公布制度、物业管理意见征询制度、物业管理服务情况通报会议制度、专项维修资金管理规定、档案资料管理规定、业户资料保密规定、岗位职责、工作程序、工作标准等。

A.2 建筑物共用部位的维护和管理

建筑物共用部位管理规定、建筑物共用部位维护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等。

A.3 建筑物共用设施设备的维护和管理

A.3.1 供水设施设备

供水设施设备管理规定、操作规程、维护保养办法、应急处理预案等

A.3.2 排污设施设备

排污设施设备管理规定、维护保养办法、操作规程、排污设施清理办法、应急处理预案等

A.3.3 供电设施设备

供电设施设备管理规定、维护保养办法、安全操作规程、应急处理预案等规章制度

A.3.4 电梯设施设备

电梯设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、监督管理制度、安全操作规程、应急处理预案等。

A.3.5 空调系统

空调机操作规程、空调通风管理规程、空调水处理管理规定、空调系统维护办法、空调故障应急处理程序等。

A.3.6 消防设施

消防安全制度、防火安全责任制、消防设施设备管理规定、维护保养办法、消防培训和演练办法、应急处理预案等。

A.3.7 避雷设施

避雷设施管理规定、维护保养办法等

A.3.8 园林绿化设施

园林绿化设施管理规定、维护保养办法等

A.3.9 道路设施

道路管理规定、维护保养办法等。

A.3.10 车场车库

车场车库管理规定、维护保养办法、停车须知、应急处理预案(包括火警、盗警、车辆失窃、水淹车库)等。

A.4 物业管理区域内环境卫生管理

环境卫生管理规定、环境卫生巡检制度、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等。

A.5 物业管理区域内公共秩序维护

秩序维护员管理规定、秩序维护员站岗值勤标准、秩序维护员巡逻值勤标准、秩序维护员交接班要求、秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度、应急处理预案(火警、盗警、地震、台风、爆炸、炸弹恐吓、人员急救、煤气泄漏、高空掷物伤人及其他不可预见紧急事件)等。