

ICS **, ***
CCSA**

DB 43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T****-2026



物业服务项目基础服务质量标准 (住宅类)

Basic Service Quality Standard for Residential Property
Service Projects
(征求意见稿)

2026-**-**发布

****-**-**实施

湖南省市场监督管理局
湖南省住房和城乡建设厅

发布

湖南省地方标准

《物业服务项目基础服务质量标准》（住宅类）

DB43/T*****-2026

批准部门：湖南省市场监督管理局

湖南省住房和城乡建设厅

施行日期：202X年X月X日

前言

本文件按照 GB/T1.1—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。

本标准旨在规范湖南省住宅物业服务工作，推动物业服务规范化、人性化、智能化，提升物业服务水平和小区安全风险防控能力，促进物业服务行业高质量发展。

本标准主要技术内容包括：1 范围；2 术语和定义；3 基本原则；4 综合管理；5 环境管理；6 绿化管理；7 客户服务；8 共用部位和共用设施设备维护；9 秩序管理；10 安全生产管理；11 公共收益管理；12 维修资金管理；13 骑手友好社区建设；14 智慧物业服务应用；15 服务质量评价与改进。

本标准的某些内容可能直接或间接涉及专利，本标准的发布机构不承担识别相关专利的责任。

本标准由湖南省住房和城乡建设厅负责归口管理，由湖南省物业管理行业协会负责技术内容的解释。标准执行过程中，如有意见或建议，请反馈至湖南省物业管理行业协会

（地址：湖南省长沙市雨花区树木岭与航空路交汇处，邮编：410000，电话：0731-82295940，邮箱：275333600@qq.com），以供修订时参考。

本标准主编单位：湖南省物业管理行业协会

本标准参编单位：湖南省物业管理行业协会、招商积余物业管理有限公司长沙分公司、深业物业运营集团股份有限公司湖南分公司、长沙市物业管理协会、株洲市物业管理协会、湘潭市物业管理行业协会、深圳市华宸物业发展有限公司湖南分公司、中湘美好城市运营服务股份有限公司、湖南鲲鹏物业服务有限公司、湖南上步物业管理有限公司、湖南豪布斯卡物业管理股份有限公司、绿城物业服务集团有限公司湖南分公司、深圳市莲花物业管理有限公司湖南分公司、湖南大田智慧生活服务有限公司、长沙市华茂清洁服务有限公司、长沙市长房物业管理有限公司、长沙市万科物业服务有限公司、湖南湘江城市运营管理有限公司、中海物业管理有限公司长沙分公司、五矿物业服务（湖南）有限公司、招商积余物业管理有限公司长沙分公司、湖南万物互联智慧科技服务有限公司、湖南法眼法律咨询有限公司、长沙悟时咨询服务有限公司

本标准主要起草人员：

肖斌斌、封浩建、吴奕军、陈继文、贺荣斌、张建勋、王坤、曹文英、李俊、曾亚辉、李立、黄蕾、邓曦、李娟、夏苍旻、赵平、冯婧、柳钢、李相红、黄杏珍、陈建华、高侠、林泰平、施亚婷、周明军、陈小娟、郑文辉、徐建军、汪锋、李佳伟、袁晓东、雷娜、雷屿兴、熊畅、尹进

目次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
4	基本原则	2
4.1	合同约定原则	2
4.2	服务分级原则	2
4.3	维修养护原则	2
4.4	质价相符原则	2
4.5	安全优先原则	2
4.6	依法公示原则	2
4.7	科技赋能原则	3
5	综合管理	3
5.1	服务人员管理	3
5.2	服务场所管理	3
5.3	管理制度建立	4
5.4	服务档案管理	4
5.5	标识标志管理	5
5.6	专项委托管理	5
5.7	物资耗材管理	6
5.8	装饰装修管理	6
5.9	承接查验管理	6
5.10	物业商业保险	7
6	环境管理	7
6.1	基本要求	7
6.2	工具设备物资管理	7
6.3	楼内公共区域清洁	7
6.4	楼外公共区域清洁	8
7		8

7.1	垃圾分类与清运	8
7.2	消杀防疫管理	9
7.3	专项保洁管理	9
7.4	作业安全与危险源识别	9
7.5	委托管理	10
8	绿化管理	10
8.1	基本要求	10
8.2	绿化养护管理	10
8.3	绿地占用管理	13
9	客户服务	13
9.1	入住服务	13
9.2	业主信息管理	13
9.3	信息公示管理	13
9.4	投诉处理管理	13
9.5	报事报修管理	14
9.6	客户沟通管理	14
9.7	客户意见征询	14
9.8	社区文化活动	15
9.9	特殊群体服务	15
9.10	便民特约服务	15
9.11	宠物管理	15
9.12	管理巡查	16
10	共用部位及共用设施设备维护	16
10.1	基本要求	16
10.2	房屋共用部位和共用设施维护	16
10.3	给排水系统管理	18
10.4	二次供水管理	18
10.5	供配电系统管理	19
10.6	照明系统管理	19

10.7	电梯管理	19
10.8	消防系统管理	20
10.9	弱电系统	20
10.10	防雷系统管理	22
10.11	人防工程管理	22
11	秩序管理	22
11.1	人员管理	22
11.2	门岗管理	22
11.3	安全巡查	23
11.4	中控室管理	23
11.5	停车秩序维护	24
11.6	消防安全防范	24
12	安全生产管理	25
12.1	安全生产管理机制	25
12.2	应急预案管理	25
12.3	应急预案演练	26
12.4	突发事件管理	26
13	公共收益管理	26
13.1	归集管理	26
13.2	账户管理	27
13.3	使用管理	27
13.4	公示管理	27
13.5	审计管理	27
13.6	移交管理	27
14	维修资金管理	27
14.1	交存与催缴	27
14.2	紧急使用	27
14.3	使用申请与监督	28
14.4	代管、划转与增值管理	28

14.5	禁止行为与监督责任	28
15	骑手友好社区建设	28
15.1	分类管理标准	28
15.2	场景建设	28
15.3	服务规范	28
16	智慧物业技术应用	29
16.1	应用原则	29
16.2	平台系统应用要求	29
17	服务质量评价与改进	30
17.1	基本要求	30
17.2	服务质量检查	30
17.3	评价实施	31
17.4	评价报告与结果公示	31
17.5	服务改进与持续提升	31
参考文献		32
条文说明		34

1 范围

1.1 本标准规定了湖南省住宅物业服务的术语和定义、基本原则、综合管理、环境管理、绿化管理、客户服务、共用部位及共用设施设备维护、秩序管理、风险管控和突发应急管理、承接查验管理、公共收益管理、维修资金管理、骑手友好社区建设、智慧物业技术应用、服务质量评价与改进的要求。

1.2 本标准适用于湖南省行政区域内住宅物业共有部位的服务。

1.3 住宅物业服务除应符合本标准的规定外，还应符合国家及湖南省现行有关标准的规定。

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。

GB2894 安全标志及其使用导则
GB5749 生活饮用水卫生标准
GB25201 建筑消防设施的维护管理
GB25506 消防控制室通用技术要求
GB55036 消防设施通用规范
GB/T21431 建筑物防雷装置检测技术规范
GB/T21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求
GB/T29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
GB/T44481 建筑消防设施检测技术规范
GB17051 二次供水设施卫生规范
GB/T19095 生活垃圾分类标志
GB/T45698 物业服务客户满意度测评
GB/T51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范
CJJ/T287 园林绿化养护标准
TSGT5002 电梯维护保养规则
TSG08 特种设备使用管理规则
TSGT7001 电梯监督检验和定期检验规则
XF1283 住宅物业消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 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。

3.2 住宅物业 residential property

以居住为主要使用功能的物业。

3.3 物业服务人 property service provider

物业服务企业和其他管理人。

3.4 物业服务 property service

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

3.5 客户 customer

住宅物业的业主和物业使用人。

3.6 物业服务专业供应商 professional provider

受需求方委托，在物业服务区域内按照合同约定提供专业保洁、绿化、秩序维护、设施设备维修保养，以及其他专业服务的组织。

3.7 物业服务区域 property service 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和空间范围。

3.8 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。

3.9 共用部位 shared parts

房屋主体承重结构部位（基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、管道及电梯等设施设备井、楼梯间、地面架空层、走廊通道等。

3.10 共用设施设备 shared facilities and equipment

物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所及其使用的房屋等。

3.11 物业承接查验 property handover inspection

物业服务人在承接物业项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

3.12 公共收益 public revenue

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

3.13 急修项目 emergency repair

对危及房屋使用安全 and 人身财产安全的设施设备故障进行的紧急维修项目。

3.14 空置房 empty flats

竣工一年后未销售或售后无人居住的房屋。

3.15 开荒保洁 initial cleaning

对新建物业或物业装饰装修竣工后的污渍、尘土和垃圾等集中进行的综合性清洁活动。

3.16 防汛防洪 flood prevention

针对湖南省梅雨季及夏季暴雨可能引发的洪涝灾害，采取的预防、巡查和应急处置措施。

4 基本原则

4.1 合同约定原则

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。

4.2 服务分级原则

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、四、五、六级。一级为经济型基础服务，二级为经济型标准服务，三级为改善型规范服务，四级为改善型优质服务，五级为舒适型标杆服务。

4.3 维修养护原则

物业共有部位的维修养护不包括需地产开发商负责的遗留问题和需使用住宅专项维修资金的情形。属于物业服务人维修责任的，应及时组织维修；需使用住宅专项维修资金进行维修的，物业服务人应及时报告业主委员会、物业管理委员会或社区居民委员会，并协助做好相关工作。

4.4 质价相符原则

物业服务人应按照物业服务合同约定的服务等级和收费标准提供服务，实现服务质量与服务价格的相符，不应降低服务标准或擅自提高收费标准。

4.5 安全优先原则

物业服务人应履行安全生产主体责任，对物业管理区域内设施设备运行、作业操作等安全生产类潜在风险开展辨识、评估，并落实风险管控及应对措施。对危及人身安全的处所应设置明显标识，全年不应发生物业服务责任范围内的安全生产责任事故。

4.6 依法公示原则

物业服务人应依照法律法规和有关政策要求，在物业管理区域的公告栏及其他显著位

置和物业管理信息平台，公示服务信息、收费信息、公共收益收支情况等，保障业主和物业使用人的知情权和监督权。

4.7 科技赋能原则

物业服务人宜运用物联网、大数据、人工智能等现代信息技术，建立或接入智慧物业管理服务平台，宜推进物业服务线上线下融合发展和智慧社区建设，运用智能化手段开展管理和服务工作，应做好数据存储和权限管理，保障业主个人信息不受泄露，保障不因为技术手段的引入而降低人工服务的响应标准与质量要求。

5 综合管理

5.1 服务人员管理

5.1.1 物业服务人配置的项目服务人员应符合以下规定：

5.1.1.5 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，实施电气、有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应具备相应资质或委托具备相应资质的专业供应商实施。

5.1.1.6 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，应明确各自的安全生产管理责任；

5.1.1.3 物业服务人的从业人员应分岗位统一着装、佩戴标志，仪表整洁、行为规范，使用文明用语；

5.1.1.4 物业服务人应建立完善的培训体系，制定培训和考核管理制度，制定员工入职培训、员工岗位培训、专项培训等培训计划，对项目负责人及从业人员开展管理、服务和专业技能培训。其中安全生产、应急管理专项培训，每类培训时长不少于 4 小时。

5.1.1.6 物业服务人员应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业管理区域的基本情况。

5.1.2 项目负责人的任职条件应符合以下规定：

5.1.2.1 项目经理应取得具有住建部门或人社部门颁发的物业管理师职业技能等级证书，或由省市级物业管理行业协会颁发的项目经理培训证书；

5.1.2.2 应具备住宅项目物业管理经验或同类服务行业经验，具备服务管理知识和实操技能；

5.1.2.3 项目经理离岗 7 日以上，须指定持证代岗负责人，应告知社区和业委会。

项目负责人任职条件

项目	一级	二级	三级	四级	五级
服务工作经验	≥2 年	≥3 年	≥4 年	≥5 年	≥6 年
任职经历	主管级经历≥1 年	经理级经历≥1 年	经理级经历≥2 年	经理级经历≥3 年	经理级经历≥3 年

5.1.3 物业服务人的客户服务人员配置应符合以下规定：

5.1.3.1 物业服务人按住宅业态、户数配比配置专职客服人员，高层、多层刚需住宅按标准配置。纯别墅、大平层高端项目配比可参照每 300 户 1 名，实际配置标准应在物业服务合同中列明并予以公示。

5.1.3.2 物业服务人应建立客户服务制度，实行网格化管理，在楼栋、单元显著位置公示服务信息。

项目	一级	二级	三级	四级	五级
高层/多层住宅 客服人员户数比	每 700 户 1 名	每 700 户 1 名	每 600 户 1 名	每 600 户 1 名	每 500 户 1 名

5.2 服务场所管理

- 5.2.1 物业服务人应设置客户服务中心或服务接待场所为业主服务，配置基本办公设施及办公用品；
- 5.2.2 客户服务中心应保持整洁、有序，室内应公示服务内容、收费标准、服务流程、投诉渠道等信息；
- 5.2.3 物业服务人应明确服务场所工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间应设置值班人员。
- 5.2.6 物业服务人应在物业项目设置并公示 24 小时服务电话，受理客户诉求，相关记录完整；
- 5.2.7 客户服务中心收费时应明确告知收费明细并提供票据，宜提供现金和线上支付等多种支付方式。
- 5.2.8 物业服务人应在服务场所和物业管理区域的显著位置设置公示栏，公示内容包括但不限于：
- 5.2.8.1 物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式及投诉电话；
- 5.2.8.2 物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；
- 5.2.8.3 电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；
- 5.2.8.4 上一年度公共水电费用分摊及专项维修资金使用情况；
- 5.2.8.5 利用共用部位、共用设施设备进行经营所得的公共收益收支情况；
- 5.2.8.6 物业服务投诉电话及有关部门的联系方式。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
客户服务中心 工作时间	≥8 小时/日	≥8 小时/日	≥8 小时/日	≥10 小时/日	≥10 小时/日

5.3 管理制度建立

- 5.3.1 物业服务人依法签订物业服务合同，物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。
- 5.3.2 与开发公司或业主委员会（业主单位）签订承接查验协议，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收或交接手续记录完整。
- 5.3.3 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。
- 5.3.4 物业服务人应建立财务管理、收费管理、行政综合管理、人事管理、质量管理、绩效考核、合同管理等企业管理制度，应做到规范运行，记录清晰，数据准确。
- 5.3.5 物业服务人应建立健全物业服务管理制度，包括共用部位及共用设施设备维修保养、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、生活垃圾分类、房屋管理、维修管理、二次供水管理、电梯管理、装饰装修管理、值班管理、培训与考核、客户信息保密管理、智慧物业运维管理、骑手友好小区建设等制度；
- 5.3.6 物业服务人应建立突发事件应急预案，预案类别包括但不限于火灾、电梯困人、高空坠物、防汛防涝、燃气泄漏、人员急救、地震等；应急预案应符合 GB/T29639 的规定。

5.4 服务档案管理

- 5.4.1 物业服务人应配备专（兼）职档案管理人员，及时归集、定期整理制度，各类资料按期归档，杜绝遗漏、积压、丢失。
- 5.4.2 物业服务人应建立分类管理目录；对物业管理项目资料、客户信息资料、管理服务资料等按档案类别统一分类、编号、造册、归档，做到目录清晰、摆放规范、查阅便捷。
- 5.4.3 物业服务人应按规定区分永久、长期、短期保管期限，建立完整档案台账。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；
- 5.4.4 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；
- 5.4.5 物业服务人应保管建设单位依法移交的档案资料；
- 5.4.6 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

签字后加盖公章确认，并长期保存。

5.4.7 档案室、档案柜按标准配备消防器材，定期检查维护，确保完好有效。落实防火、防潮、防霉、防虫、防鼠、防尘、防盗、防高温措施，保持整洁干燥、通风良好。

5.4.8 档案室实行封闭式管理，严禁无关人员进入，严禁堆放易燃易爆、腐蚀性杂物，定期开展安全排查。

5.4.9 对物业管理服务工作中形成的如下有关文件、记录等进行归档保存：

5.4.9.1 物业服务合同及供水、供电、燃气、清运、维保、消杀等合作单位协议、补充及续约资料。

5.4.9.2 物业承接查验档案，含工程竣工验收、技术资料、设施图纸、质量保修、使用说明及建设单位移交的各类原始资料。

5.4.9.3 共用设施设备运行、巡检、养护、维修、改造、更换的台账、日志及工单记录、二次供水水箱清洗、检修记录及水质检测报告、卫生管理等相关资料。

5.4.9.4 消防系统、电梯系统的安全技术档案，含登记证书、年检报告、日常维保、故障处置、应急救援资料。

5.4.9.5 业主及物业使用人基础信息、入住、变更及租户备案名册，严格落实信息保密。业主室内装修申报、审批、巡查、验收及违规整改、保证金管理资料。

5.4.9.6 物业服务投诉、建议受理、处置、回访闭环资料及日常服务、公示、会议台账、通知公告、上级文件及检查整改验收资料。

5.4.9.7 安全生产、消防安全、秩序安防、应急处置、隐患排查及整改、公共秩序、门禁值守、车辆管理业主机动车辆登记、停放管理及违规整治、安全宣传等资料

5.4.9.8 环境卫生、垃圾分类、公共消杀等日常管理记录。园区绿化养护、绿植管护、病虫害防治、补种及环境设施维护台账资料。

5.4.9.9 物业收费台账、欠费管理、票据及费用审批等财务归档资料。公共收益和住宅专项维修资金的申报、使用、公示、验收、结算等相关资料。

5.4.9.10 物业从业人员信息、资质、培训及岗位管理、日常巡检、隐患整改、应急处置、园区管理等影像电子资料。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
信息更新	每半年	每半年	每半年	每季度	每季度

5.5 标识标志管理

5.5.1 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；

5.5.2 应设置消防设备设施、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，交通引导标识，倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。

5.5.3 发现有安全风险隐患的，应及时设置警示标志并告知客户；

5.5.4 在设施设备施工、检查维修、卫生消杀、有害生物防治、大型树木修剪等作业现场，应设置禁止标志和警告标志。

5.5.5 标志的设置和管理应符合现行 GB2894《安全标志及其使用导则》的规定；

5.6 专项委托管理

5.6.1 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；

5.6.2 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；

5.6.3 物业服务专业供应商的服务人员应统一着装，佩戴标志；

5.6.4 物业服务人应建立物业服务专业供应商名录，根据合同要求定期开展产品质量、服务及时性、有效性、经济性、合规性等方面的监督、检查和符合性评价。

5.6.5 应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；服务质量考评。

5.7 物资耗材管理

- 5.7.1 对项目管理工作需要用到的办公用品、清洁用品、安全物资、工程工具、设施设备备品备件等物资、耗材，应设立专用的存放地点或单独的仓库。
- 5.7.2 物资存放地点或仓库应通风良好、环境整洁，照明良好。
- 5.7.3 物品应分类存放，杜绝混淆，有危害的物资用品应单独存放，做好标识管理。
- 5.7.4 应建立物资供应商库，建立物资用品出入库记录台账。
- 5.7.5 根据供应商服务合同约定，对物资用品进行质量评估，定期进行供应商评价考核。

5.8 装饰装修管理

- 5.8.1 物业服务人应受理客户的装饰装修申报登记，在为装修人办理装修登记手续时，应书面告知装修禁止行为和注意事项，重点强调不得擅自变动建筑主体和承重结构，不得擅自拆改燃气管道和设施等；
- 5.8.2 物业服务人应与客户、装修人签订装饰装修管理服务协议及消防安全责任书，该协议应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；
- 5.8.3 物业服务人或装修人应将装饰装修的期限、地点、建筑垃圾清运收费标准等情况在拟装饰装修的楼栋显著位置公示；
- 5.8.4 应在装饰装修期间定期巡查装修现场并填写巡查记录；发现客户未签订装饰装修相关协议或者违反相关规定的，物业服务人应及时劝阻；拒不改正的，物业服务人应及时报告有关主管部门；
- 5.8.5 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，采取围挡、遮盖等防尘抑尘措施，及时清运装修垃圾；
- 5.8.6 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；物业服务人不得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；
- 5.8.7 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；
- 5.8.8 装修结束后物业服务人应进行验收，违反协议的按约定处理；

装饰装修巡查频次要求

项目	一级	二级	三级	四级	五级
装饰装修期间巡查频次	≥1 次/日	≥1 次/日	≥1 次/日	≥2 次/日	≥2 次/日

5.9 承接查验管理

- 5.9.1 物业服务人在承接物业项目时，应按照《湖南省住宅物业承接查验管理办法》相关规定，对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收；
- 5.9.2 物业服务项目在承接时，应与甲方签订承接查验协议，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收或交接手续记录完整。
- 5.9.3 承接查验前需进行资料的移交包含以下内容：
- (1) 物业开发建设核准、许可和备案等资料；
 - (2) 物业竣工验收（含分户验收）资料；
 - (3) 共用设施设备清单及其安装使用和维护保养等资料；
 - (4) 物业服务合同、临时管理规约等资料；
 - (5) 住房品质评定资料（如有）；
 - (6) 绿色建筑评定资料（如有）；
 - (7) 物业保险资料；
 - (8) 其他相关资料。
- 5.9.4 物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

- 5.9.5 现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容。现场查验按照国家、省及当地相关规范和标准执行。
- 5.9.6 物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。
- 5.9.7 物业服务企业应当在办理物业交接手续后 30 日内，通过湖南省物业服务监管平台上传相关资料，向物业所在地物业管理行政主管部门备案：
- 5.9.8 物业服务企业应当自物业承接查验协议签订之日起 3 日内，将承接查验情况和承接查验协议予以公示，公示时间不得少于 15 日。
- 5.9.9 前期物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起 10 日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。
- 5.9.10 物业承接查验中发生的争议，可以申请物业所在地房地产行政主管部门调解，也可以委托有关行业协会调解。

5.10 物业商业保险

- 5.10.1 物业服务人应按照物业服务合同约定，投保物业共有部位、共用设施设备及公众责任保险降低运营风险，减少损失。
- 5.10.2 鼓励物业服务人结合项目实际扩展投保车位、电梯等专项责任险，提升突发事件兜底保障能力。
- 5.10.3 商业保险费用应单独列账，按实分摊，并向业主（物业使用人）公示投保险种、保障范围及费用收支情况。

6 环境管理

6.1 基本要求

- 6.1.1 物业服务人应建立完善的保洁管理制度，包括但不限于岗位责任、作业操作、设备耗材、安全作业、巡检考核、投诉处置制度。建立保洁作业日常记录，建立并妥善保管保洁服务档案资料。
- 6.1.2 保洁作业实行分区包干、定岗定责。保洁人员统一着装，文明规范作业。噪声类保洁作业避开业主日常休息时段，减少噪音扰民。
- 6.1.3 所有保洁人员上岗前完成专业培训，掌握基础保洁操作、危化品使用、高空作业安全常识。鼓励引入智慧管理系统，实现排班、作业记录、现场考核的线上管控。
- 6.1.4 建立环境清洁卫生巡检机制，建立快速清洁响应机制，巡查发现卫生问题，如地面杂物、油污、呕吐物、建筑垃圾、雨雪泥沙等情况，应及时清理，快速整改。极端天气过后，全面清理园区积水、淤泥、落叶。

6.2 工具设备物资管理

- 6.2.1 物业服务人应配齐基础保洁工具设备，建立工具台账，定期对保洁设施设备进行操作培训和维护保养，损坏设备及时报修停用。
- 6.2.2 清洁耗材分区存放，洁厕剂、除胶剂等危险化学品单独隔离上锁存放，禁止不同类型清洁剂混合使用。
- 6.2.3 鼓励引入智能清洁设备。配置智能清洁设备（如清扫机器人、扫地车、吹风机等）的，相关人员须具备使用操作智能化设备的能力。
- 6.2.4 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/T26148 的相关要求。

6.3 楼内公共区域清洁

- 6.3.1 楼内公共部位地面洁净，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。
- 6.3.2 电梯轿厢表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹；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。
- 6.3.3 楼梯扶手、栏杆、信报箱、窗台、防火门、消火栓箱、指示牌等表面干净、无灰尘、无蜘蛛网。
- 6.3.4 天花板及附属设施无积尘、无污迹、无蛛网。

6.3.5 大堂玻璃干净、明亮。

服务事项	一级	二级	三级	四级	五级
地面清扫	1 次/日	1 次/日	1 次/日	2 次/日	2 次/日
地面拖洗	2 次/周	2 次/周	2 次/周	1 次/日	1 次/日
门窗玻璃清扫、擦拭	1 次/月	2 次/月	2 次/月	1 次/周	1 次/周
天花板、通风口、灯具清扫	1 次/年	1 次/半年	1 次/半年	1 次/月	1 次/月
楼内附属设施擦拭	1 次/半月	1 次/周	2 次/周	3 次/周	1 次/日
电梯轿厢-清洁	1 次/日	1 次/日	1 次/日	2 次/日	2 次/日
电梯轿厢-消毒	1 次/周	1 次/周	1 次/周	1 次/日	1 次/日
电梯轿厢-不锈钢打蜡	1 次/月	1 次/月	1 次/月	1 次/周	1 次/周日
大堂大理石、花岗石地面除尘、抛光养护	无强制保养			1 次/半年	1 次/季度

6.4 楼外公共区域清洁

6.4.1 楼外道路目视路面无明显杂物、泥沙，无明显污迹，无积水；沟、渠、井、坑内部无杂物、无积水、无泥沙，保持通畅。

6.4.2 天台、屋面无积尘，无纸屑、塑料袋等杂物。

6.4.3 灯具、宣传栏等共用设施目视无明显灰尘；雨棚、门头无明显污渍、无积灰。

6.4.4 水系水景保持水体清澈，水面基本无杂物，进、出、溢水口通畅无堵塞。

6.4.5 公共场所无积存或暴露垃圾、无积留污水、无堆杂（废）物、无卫生死角。

6.4.6 作业工具合理规划、摆放整齐；作业现场摆放安全标识，室外保洁作业做好安全防护。

6.4.7 遇雨雪等特殊天气，公共场地及时清扫。

7

服务事项	一级	二级	三级	四级	五级
垃圾桶-擦拭	1 次/周	1 次/周	2 次/周	2 次/周	1 次/天
垃圾桶-冲洗消毒	不限定	1 次/月	1 次/月	1 次/半月	1 次/半月
天台屋面清扫	1 次/月	1 次/月	1 次/半月	1 次/半月	1 次/周
道路、广场-清扫	1 次/天	1 次/天	2 次/天	2 次/天	2 次/天
道路、广场冲洗	不限定	不限定	1 次/月	1 次/月	1 次/半月
高位作业（雨棚、门沿、挑高玻璃）	1 次/年	1 次/年	1 次/年	1 次/半年	1 次/半年
地下停车场地面、设施	1 次/周	1 次/周	2 次/周	2 次/周	1 次/天
水景	1 次/周	1 次/周	2 次/周	2 次/周	1 次/天
健身休闲设施-清洁	1 次/周	1 次/周	2 次/周	2 次/周	1 次/天
健身休闲设施-消毒	1 次/月	1 次/月	1 次/半月	1 次/半月	1 次/周
宣传栏、标识牌、公共照明灯具	1 次/半月	1 次/半月	1 次/周	1 次/周	2 次/周

7.1 垃圾分类与清运

7.1.1 开展生活垃圾分类宣传，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。

7.1.2 按照生活垃圾分类相关法规和规定，设置分类收集容器，分类标志清晰，外观完

好、整洁，摆放整齐有序。

7.1.3 分类投放点和垃圾集中收集点无蚊虫、老鼠、蟑螂，无垃圾溢满，无散落垃圾、污水。

7.1.4 生活垃圾日产日清，每日至少清运 1 次到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

7.1.5 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；现场工作人员操作规范，无散落垃圾及污水。

7.1.6 建筑装修垃圾应定点有序堆放，装袋处理，及时外运。

7.1.7 垃圾房（站）和垃圾收集转运站（点）应定期清洗、冲刷、消毒、消杀，无异味，地面无积水。

服务事项	一级	二级	三级	四级	五级
垃圾清运	1 次/天	1 次/天	2 次/天	2 次/天	2 次/天
垃圾站房清洗消毒	1 次/月	1 次/月	1 次/半月	1 次/半月	1 次/周

7.2 消杀防疫管理

7.2.1 配合相关部门进行有害生物预防和控制，设有灭鼠毒饵站，并定期做好白蚁防治工作。

7.2.2 定期对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消杀灭害。

7.2.3 每次消杀应提前在小区醒目位置张贴消杀通知或温馨提示。消杀工作提前 3 日公示、告知客户（作业时间、区域、药品名称、注意事项等信息），必要时做好隔离防护。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。作业时应做好安全防护，使用环保药物。

7.2.4 使用药剂必须严格执行国家现行有关规定，有药物使用、存储安全管理制度和措施。防鼠虫药剂、消杀药剂领用、使用登记完整，并对未用药品进行回收管理，消杀废弃物统一收集按规范处理。

7.2.5 病媒生物密度控制水平须达到 GB/T27770、GB/T27771、GB/T27772、GB/T27773 相应等级标准。

7.2.6 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

服务事项	一级	二级	三级	四级	五级
常规消杀作业 (夏季频次增加 1 次)	按需消杀	1 次/月	1 次/月	1 次/半月	1 次/半月
常规灭鼠	1 次/半年	1 次/半年	1 次/半年	1 次/季度	1 次/季度

7.3 专项保洁管理

7.3.1 专项保洁主要包括特殊天气、水井管道、化粪池、隔油池、石材养护、外墙清洗等需求的保洁工作。

7.3.2 定期对公共屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫、疏浚；排污管道无堵塞、无异味；沙井无杂草、无垃圾、无明显泥沙沉淀。

7.3.3 及时清理雨、污水井和化粪池，井盖完好，保持畅通，无堵塞、无外溢、无异味。

7.3.4 大堂、电梯轿厢地面等石材，以及花岗岩、大理石地面，应定期进行石材养护和保养，保持地面材质原貌、干净有光泽。

7.3.5 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。设置冰面警示标识。

7.3.6 对外墙面、外幕墙根据合同约定定期清洗或粉刷，保持整洁和完好。外墙清洗费用另行结算分摊，频次、标准由物业服务人与业主大会、业主委员会或业主另行约定。

7.4 作业安全与危险源识别

- 7.4.1 清洁工作前应进行危险源识别，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。
- 7.4.2 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、有效，做好安全防护。
- 7.4.3 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场应设置“注意防滑”等安全标识。
- 7.4.4 物业项目区域内设置公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌。
- 7.4.5 清洁剂的使用应符合国家环境保护的有关要求，清洁进行中应采取防护措施，保障人身安全。

7.5 委托管理

- 7.5.1 物业服务人将住宅小区的保洁业务委托给保洁服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。
- 7.5.2 特殊情况下的保洁消杀工作，宜聘请具有相关资格的专业消杀单位进行。
- 7.5.3 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施鼠虫害消杀防治工作。（来源：吉林）
- 7.5.4 选择有资质的机构开展除四害工作，公共区域无鼠害、虫害。
- 7.5.5 应定期对外包供方的资质进行监管。

8 绿化管理

8.1 基本要求

- 8.1.4 物业服务人应制定绿化管理制度和养护计划并实施，包括但不限于：定期修剪、施肥、浇水、防病治虫、防旱防涝、除草、补植等内容。
- 8.1.5 物业服务人应建立并妥善保管绿化养护巡查台账、作业记录、绿化服务档案等资料。
- 8.1.6 物业服务企业将住宅小区的绿化业务委托给专业服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。
- 8.1.7 物业服务人应配备专职或兼职绿化管理人员负责绿化管理服务。根据绿化服务岗位需要，对绿化员进行绿化专业知识和技能培训。
- 8.1.8 绿化员上岗应着物业服务企业或绿化公司统一配置的服装。

8.2 绿化养护管理

- 8.2.1 绿化养护应符合 CJJ/T287 的规定。重要树木养护应符合 GB/T51168 的要求。
- 8.2.2 草坪养护要求目视平整，修剪整齐美观，以立姿目视，无杂草。地被植物养护要求保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。乔木养护：保持成型美观，生长良好，无死株。灌木养护：保持成型美观，生长良好。
- 8.2.3 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，及时补种。根据住宅小区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，无病虫害症状。水景、屋顶绿化养护应建立专项台账。
- 8.2.4 绿化养护设备及工具安全使用标识齐全、有效，农药、肥料、油料等用品应分类存储。具有风险识别和对突发事件的应急管理能力。
- 8.2.5 物业服务人应根据湖南省亚热带季风气候特点，做好梅雨季排水防涝、夏季高温防旱、冬季防寒防冻等季节性养护工作；
- 8.2.6 梅雨季（4-6月）应加强绿地排水系统的巡查和疏通，防止低洼绿地积水、根系腐烂；雨后应及时排除绿地积水、扶正倒伏树木；
- 8.2.7 夏季高温期（7-9月）应做好防旱浇水工作，对新栽苗木、名贵树种宜采取遮阴保湿措施；浇水宜在早晚进行，避免中午高温时段浇水；
- 8.2.8 冬季（12-2月）应对不耐寒树种做好防寒措施，包括但不限于：根茎培土、主干包裹、树冠覆盖等；湖南省冬季虽少霜冻，但偶有寒潮侵袭时应及时采取防护措施；
- 8.2.9 物业服务人应做好绿化植物病虫害防治工作，湖南省常见病虫害包括白蚁、蚜虫、蚧壳虫、煤污病等，应根据病虫害发生规律提前预防；

8.2.10 物业服务人应按计划对绿化植物进行修剪，修剪后的枝叶应及时清理，不应堆放在绿地或道路上；

8.2.11 物业服务人应对绿地内的枯死植物、严重病虫害植物及时清除并补植，补植品种宜与原品种一致；

8.2.12 宜布置绿化租摆、时令花卉，选择适合节日花卉，美观、大方，增加景观效果，增添节日气氛。

8.2.13 物业服务人对大型树木修剪作业的安全管理应符合以下规定：

8.2.13.1 大型树木修剪作业前应制定专项方案，评估作业风险；

8.2.13.2 修剪作业现场应设置安全警示标志和防护措施，作业区域下方不应有行人、车辆停留；

8.2.13.3 高空修剪作业人员应具备相应资质，佩戴安全防护装备；

8.2.13.4 修剪作业宜避开台风、暴雨等极端天气时段；

8.2.13.5 修剪后的枝叶应在 24 小时内清运完毕。

8.2.14 物业服务人对绿化用水管理应符合以下规定：

8.2.14.1 应合理利用自然降水，提倡节约用水；

8.2.14.2 宜采用滴灌、微喷等节水灌溉方式；

8.2.14.3 梅雨季应暂停人工浇水，充分利用自然降水；

8.2.14.4 浇水用水应符合国家相关水质标准，不应使用含有害物质的废水浇灌绿化植物。

草坪、地被植物养护分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
修剪频次	每年≥6 次	每年≥6 次	每年≥7 次	每年≥8 次	每年≥8 次
草坪高度控制	≤10cm	≤8cm	≤8cm	≤6cm	≤6cm
浇水频次（夏季）	≥2 次/周	≥3 次/周	≥4 次/周	≥5 次/周	视情况随时浇水
施肥频次	每年≥1 次	每年≥1 次	每年≥2 次	每年≥3 次	每年≥3 次
除草频次	每年≥6 次	每年≥7 次	每年≥8 次	每年≥10 次	每年≥12 次
病虫害防治频次	≥2 次/年	≥3 次/年	≥4 次/年	≥4 次/年	≥6 次/年
补植要求	发现枯死 7 日内补植	发现枯死 7 日内补植	发现枯死 7 日内补植	发现枯死 3 日内补植	发现枯死 3 日内补植
完好覆盖率	≥90%	≥90%	≥95%	≥95%	≥98%

乔木养护分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
乔木修剪频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年
乔木施肥频次	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年	≥3 次/年	≥4 次/年
乔木浇水频次（夏季）	≥1 次/周	≥2 次/周	≥2 次/周	≥3 次/周	视情况随时浇水
乔木病虫害防治频次	≥2 次/年	≥3 次/年	≥4 次/年	≥5 次/年	≥6 次/年
乔木防寒措施	/	偶有寒潮时防护	不耐寒树种防寒	不耐寒树种防寒+常规树种巡查	全品种防寒巡查+重点品种专项防护
乔木防风加固（台风/大	大风前巡查	大风前巡查加固	台风前加固+台风后扶正	台风前加固+台风后 2 小	台风前加固+台风后 2 小

风)				时内扶正	时内扶正+持续养护恢复
乔木巡查频次	≥1 次/月	≥2 次/月	≥1 次/半月	≥1 次/周	≥2 次/周
树冠整形修剪	/	/	基本修剪	规范整形修剪	专业整形修剪+景观提升

灌木养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准				
	一级	二级	三级	四级	五级
施肥	每年≥1 次	每年≥1 次	每年≥2 次	每年≥3 次	每年≥3 次
修剪	每年≥2 次	每年≥2 次	每年≥4 次	每年≥6 次	每年≥8 次
完好覆盖率	≥90%	≥90%	≥95%	≥95%	≥98%

灌木养护分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
灌木修剪频次	每年≥2 次	每年≥2 次	每年≥4 次	每年≥6 次	每年≥8 次
灌木施肥频次	每年≥1 次	每年≥1 次	每年≥2 次	每年≥2—3 次	每年≥3 次
灌木浇水频次(夏季)	≥1 次/周	≥2 次/周	≥3 次/周	≥4 次/周	视情况随时浇水
灌木病虫害防治频次	≥2 次/年	≥3 次/年	≥4 次/年	≥5 次/年	≥6 次/年
灌木除草频次	≥4 次/年	≥6 次/年	≥8 次/年	≥10 次/年	≥12 次/年
灌木补植要求	发现枯死 7 日内补植	发现枯死 7 日内补植	发现枯死 7 日内补植	发现枯死 3 日内补植	发现枯死 3 日内补植
灌木造型维护	基本修剪造型	基本修剪造型	基本修剪造型	规范修剪造型	专业造型修剪+景观提升
完好覆盖率	≥90%	≥90%	≥95%	≥95%	≥98%

花卉装饰服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准				
	一级	二级	三级	四级	五级
布置主题花卉装饰	/	/	每年≥1 次	每年≥2 次	每年≥3 次

绿化养护综合管理分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
绿化巡查频次	≥1 次/周	≥2 次/周	≥1 次/日	≥2 次/日	≥2 次/日
绿化养护计划制定	年度养护计划	年度养护计划	年度+季度养护计划	年度+月度养护计划	年度+月度养护计划+专项方案
绿化景观提升	/	/	按需更新	按季更新	按季更新+节日景观布置
白蚁防治频次	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年	≥3 次/年	≥4 次/年
梅雨季排水巡查频次	≥1 次/周	≥2 次/周	≥1 次/日	≥2 次/日	≥2 次/日
夏季防旱巡查频次	≥1 次/周	≥2 次/周	≥1 次/日	≥2 次/日	≥2 次/日

8.3 绿地占用管理

- 8.3.1 绿地不应擅自占用或改变用途；
- 8.3.2 物业服务人应对侵占绿地、毁坏绿化植物的行为进行劝阻和制止，制止无效的应及时报告有关行政主管部门；
- 8.3.3 因施工等原因需临时占用绿地的，应办理相关审批手续，占用期满后应恢复原状；
- 8.3.4 物业服务人应定期巡查绿地，及时发现并制止在绿地内堆放杂物、停放车辆、晾晒衣物等行为；
- 8.3.5 绿地内不应随意增设非绿化用途的构筑物和设施；
- 8.3.6 物业服务人应对物业管理区域内的古树名木进行重点保护，建立保护档案，定期巡查养护。

9 客户服务

9.1 入住服务

- 9.1.1 应有健全的业主入住信息档案制度，建立业主档案。
- 9.1.2 应为业主办入住手续。
- 9.1.3 应为业主提供物业咨询服务。
- 9.1.4 应告知物业服务企业联系方式，建立意见反馈途径。
- 9.1.5 入住期间应公示物业服务收费项目、计费规则，物业费按约定交付日期起计收，空置房屋收费按相关政策文件执行，所有收费应开具票据。

9.2 业主信息管理

- 9.2.1 物业服务人应通过合法途径获得客户信息，提供信息反馈渠道，定期获取并更新业主相关信息。如业主主动反馈信息，应及时进行更新。
- 9.2.2 物业服务人应与物业服务人员签订的劳动合同应包含保密条款，建立客户信息保密及溯源和追责机制。
- 9.2.3 业主信息和资料未经业主同意不得擅作他用。

9.3 信息公示管理

- 9.3.1 应在物业管理区域显著位置和物业管理信息平台公示以下信息：
 - 9.3.1.1 物业服务人的营业执照（复印件）；
 - 9.3.1.2 项目负责人、管家的姓名、联系方式和物业服务投诉电话；
 - 9.3.1.3 物业服务内容、服务标准、服务等级；
 - 9.3.1.4 收费项目、收费标准、收费依据；
 - 9.3.1.5 物业服务费用及公共收益收支情况；
 - 9.3.1.6 政府主管部门要求公示的信息
 - 9.3.1.7 应按照合同约定和政府相关文件要求定期更新公示内容，在信息发生变更时按规定要求进行更新。
- 9.3.2 公示信息应真实、准确、完整，不应隐瞒或虚假公示，格式应清晰规范，便于理解和监督。
- 9.3.3 物业服务人应在物业管理区域公告栏、业主群、电子显示屏、物业管理信息平台及其他显著位置、媒介。

9.4 投诉处理管理

- 9.4.1 物业服务人应建立 24 小时投诉受理渠道，并公布投诉联系方式，受理客户投诉；
- 9.4.2 接到投诉后应有专人跟进处理，应在规定时间内向投诉人反馈处理情况；
- 9.4.3 对投诉事项应进行分析，属于责任范围内投诉的，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；属于责任范围外投诉的，应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。
- 9.4.4 投诉处理完成后，应对投诉人进行回访；
- 9.4.5 物业服务人建立并妥善保管投诉管理档案，记录投诉时间、投诉内容、反馈时间、处理过程、处理结果、整改措施和回访结果；

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
投诉响应时限	≤12 小时	≤8 小时	≤4 小时	≤2 小时	≤1 小时
投诉处理答复时限	≤7 天	≤5 天	≤3 天	≤2 天	≤1 天

9.5 报事报修管理

9.5.1 物业服务人应建立 24 小时维修、求助、咨询、建议等报事报修服务需求的受理渠道，并公布联系方式。

9.5.2 受理客户报事报修，应按规定时间及时响应并反馈处理。

9.5.3 物业服务人应对报修处理结果进行回访，对于回访不满意的，应进一步了解情况并做好解释说明及再次维修等工作。

9.5.4 应建立并妥善保管报事报修台账，记录信息要求完整、准确。

9.5.5 物业服务人应对报事报修数据进行统计分析。

9.5.6 对危及房屋使用安全、人身财产、安全生产风险等紧急情况时，物业服务人应立即组织人员进行处置，如需要专业经营单位负责的设施设备故障，应及时联系相关单位，并告知报修人。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
报事报修响应时限	≤12 小时	≤8 小时	≤4 小时	≤2 小时	≤2 小时
一般维修完成时限	≤3 天	≤2 天	≤2 天	≤1 天	≤1 天
急修到场时限	≤2 小时	≤1.5 小时	≤1 小时	≤45 分钟	≤30 分钟

9.6 客户沟通管理

9.6.1 应选择适当的方式与业主沟通，听取业主意见，沟通方式可包括上门走访、前台接待、电话、网络、业主沟通会等，并做好书面或电子记录。

9.6.2 宜定期与业主委员会、街道社区组织召开沟通会。

9.6.3 物业管家应主动与客户保持沟通，识别客户需求，维护良好的客户关系。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
年度沟通覆盖率	≥50%	≥60%	≥70%	≥80%	≥90%
业主沟通会	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥3 次/年	≥4 次/年

9.7 客户意见征询

9.7.1 物业服务人应定期开展客户满意度调查，可采取线下问卷、线上问卷、座谈会、上门走访、意见箱等方式征询客户对物业服务的意见、建议。

9.7.2 可自行组织调查或委托第三方机构开展业主满意度调查，参照 GB/T45698-2025 物业服务客户满意度测评实施。

9.7.3 物业服务人应根据客户意见征询结果的合理意见和建议进行整改，制定改进措施并组织实施，实施结果应向客户反馈；

9.7.4 应建立并妥善保管客户意见征询档案：

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
------	----	----	----	----	----

意见征询频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年
抽样覆盖率	不做限定	≥10%	≥10%	≥20%	≥20%
满意率要求	≥60%	≥65%	≥70%	≥75%	≥80%

9.8 社区文化活动

9.8.1 物业服务人应组织开展社区文化活动，在重要节日进行装饰布置。

9.8.2 应编制活动方案，妥善保存社区文化活动记录。

9.8.3 社区文化活动可包括但不限于文明城市创建、精神文明建设、安全生产、科普宣传、文体娱乐、客户联谊等专项活动类型。

9.8.4 应配合政府有关部门、街道社区开展社区服务、公益性宣传等相关活动。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
社区文化活动（节日布置）频次	≥2 次/年	≥4 次/年	≥4 次/年	≥6 次/年	≥6 次/年
文明城市建设等专项宣传频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥3 次/年	≥4 次/年

9.9 特殊群体服务

9.9.1 宜建立独居、空巢、留守老年人、残障人士等特殊群体信息档案，将信息档案纳入物业服务基础档案，并定期更新。

9.9.2 宜组建志愿服务队，配合社区开展关爱特殊群体的便民利民志愿服务活动，提供代购日用品、就医等基本协助服务。

9.9.3 鼓励物业服务人建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人和特殊群体的工作机制。

9.10 便民特约服务

9.10.1 物业服务人可根据物业服务合同约定和客户需求，提供便民服务、特约服务。

9.10.2 便民服务可包括但不限于雨伞、急救箱、工具、手推车等。

9.10.3 物业服务人如提供超出物业服务合同约定的特约服务时，应具备相应的资格和能力，按要求提供特约服务，并公示服务项目和收费标准，经业主确认后提供，可与业主、使用人签订专项协议。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
便民服务种类	≥1 种	≥2 种	≥3 种	≥4 种	≥5 种
特约服务（有偿）种类	≥1 种	≥2 种	≥3 种	≥4 种	≥5 种

9.11 宠物管理

9.11.1 宜建立小区内宠物档案。

9.11.2 宜设置宠物管理便民箱，设置管理标志。

9.11.3 物业服务人应做好宠物管理工作，提醒业主和物业使用人文明养宠，对违规养宠行为进行劝阻，劝阻无效的应及时报告有关行政主管部门。

9.11.4 应配合社区开展犬只的疫苗补种工作宣传。

9.12 管理巡查

9.12.1 物业服务人应对服务区域内共用设施、环境卫生、秩序安全等情况进行巡查，发现问题及时处理。

9.12.2 项目经理、管家、主管和工作人员应每日按责任区域对公共部位、设施设备、环境卫生等进行巡查检查管理区域进行巡查，应通过日常巡查主动发现责任区域内的共用设施运行状况、环境卫生质量、安全隐患等，形成巡查报告或品质改进方案，并跟进处理。

9.12.3 巡查中发现需要相关方协调处理的问题情况，应立即通知有关部门并采取必要的现场处置措施。

10 共用部位及共用设施设备维护

10.1 基本要求

10.1.1 制度管理

10.1.1.2 应建立健全物业共用部位及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。包括但不限于：建筑物、道路、围墙等共用部位服务管理制度，二次供水、排水（污）、供配电、照明、电梯、消防、弱电、空调、避雷、水景、公益文体等共用设施设备服务管理制度。

10.1.1.3 应有健全的工程岗位责任制度和工程人员管理制度。

10.1.1.3 物业服务企业将住宅小区共用部位、共用设施设备的维护业务委托给专业服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

10.1.2 人员要求

10.1.2.1 应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。

10.1.2.2 维修服务人员应持有相应的技能证书或上岗资格证；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

10.1.2.3 维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

10.1.3 工具检测

10.1.3.1 物业服务人工程维修、维护所使用的电动工具、检测仪器仪表按要求需进行强制检验检测，检验合格证必须在有效期内。

10.1.4 节能管理

10.1.4.1 应将节能管理纳入日常管理体系，制定节能管理制度，编制节能管理工作方案，制定合理有效的节能目标和设备运行方案。

10.1.4.2 节能管理应覆盖住宅小区全生命周期，根据不同项目类型、不同生命周期，明确重点对象、内容、目标。

10.1.4.3 日常管理阶段，应关注技术进步，宜适时淘汰老旧用电、用水等设备，更换新型节能产品。

10.2 房屋共用部位和共用设施维护

10.2.1 物业服务人应制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、巡检制度和房屋装饰装修服务管理等规章制度；

10.2.2 物业服务人应建立房屋及设施设备基础档案，每月归档运行、检查记录，每年第四季度制定下一年度预防性维修计划；

10.2.3 对房屋共用部位、围墙、围栏、护栏及大门应定期检查结构稳固与表面完好状况，发现开裂、倾斜、锈蚀、松动、缺失等隐患及时加固、修复或设置围蔽警示。在发现房屋结构外观出现变形、开裂等现象时，应及时申请房屋安全检测鉴定，同时采取必要的防护措施；

10.2.4 共有部位维护、改造需使用住宅专项维修资金进行维修时，物业服务人应及时报

告业主委员会、街道社区，并协助做好相关工作；

10.2.5 物业服务人发现屋面漏水、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；

10.2.6 室外招牌、广告牌、霓虹灯等外立面设施应依法设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

10.2.7 停车场（库）地面、车位标线、道闸及配套设施应保持完好、标识清晰，无破损、无坑洼；非机动车停车区及充电设施应规范设置、维护完好、无安全隐患。

10.2.8 小区内道路路面应整洁、平坦，路沿石无明显破损，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；

10.2.8 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、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。木质设施宜使用户外油定期保养，金属设施定期做防腐处理，塑胶设施定期进行防老化检查。

10.2.9 应规范水景设施、水电设备的巡查、保养以及水系净化等工作。明确水景开启时间。启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查，保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护，在水系周边设置明显的安全警示标志、温馨提示。重点部位加强巡查，预防发生危险事件。

10.2.10 应定期巡查物业管理区域内道路、广场、停车场、人行道等，发现损坏及时修复；

10.2.11 梅雨季及暴雨后应及时清扫道路积水，排查路面沉降、开裂等问题；

10.2.13 道路及场地不应有坑洼、裂缝、积水等影响安全使用的情况，路面标识、交通引导标识应保持清晰完好；

服务内容	服务等级及标准				
	一级	二级	三级	四级	五级
梁、板、柱等结构构件	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年
外墙饰面、檐台及附着物	≥4 次/年	≥6 次/年	≥8 次/年	≥12 次/年	≥12 次/年
共有部位的门、窗、玻璃等	≥1 次/月	≥1 次/月	≥2 次/月	≥1 次/周	≥2 次/周
室内地面、墙面、天棚，室外屋面等	≥1 次/月	≥1 次/月	≥2 次/月	≥1 次/周	≥2 次/周
道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、大门、围墙、围栏等	≥1 次/月	≥1 次/月	≥2 次/月	≥1 次/周	≥2 次/周
休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等	≥1 次/月	≥1 次/月	≥2 次/月	≥1 次/周	≥2 次/周
室内（外）健身设施、儿童乐园	≥1 次/月	≥1 次/月	≥2 次/月	≥1 次/周	≥2 次/周
室外招牌、广告牌、霓虹灯	≥1 次/半年	≥1 次/季度	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/月

10.3 给排水系统管理

10.3.1 应建立给排水系统管理制度和运行记录；

10.3.2 应定期检查给排水管道、阀门、水表、水泵等设备设施，确保正常运行；

10.3.3 定期巡查雨污水井、雨水口：井体、管线无堵塞，井盖完好贴合；雨水口无垃圾、无违规排污、无私接混排；

10.3.4 定期清理屋面排水沟、落水口：无堵塞，接口完好不漏；定期清扫室内外排水明沟，清除淤积泥沙杂物。

10.3.5 定期巡查化粪池、隔油池、地漏、检查井：无淤积堵塞，化粪池及时清掏，防止污水外溢；井盖完好，安全警示标识齐全牢固。

10.3.6 定期巡查排污泵运转状态，汛期每周巡查1次，在发布大雨蓝色及以上气象预警前，进行专项检查排污泵。

10.3.7 排污泵设备运维标准：设备运行运转无异响、无异常振动；阀门、法兰、止回阀、管道无渗漏、无严重锈蚀；水位控制器灵敏，控制箱开关、指示灯完好；定期清理井底污物，保障设备正常投用。

10.3.8 下水管道、水沟严禁雨污错接、混流；配套排水预处理设施运行正常，无堵塞淤积。

10.3.9 梅雨季及夏季暴雨期间、汛期前后，应加强排水系统的巡查和疏通，重点检查排水管道、雨水井、污水井、化粪池、屋面雨水口等，防止堵塞和溢水；降雨期间实时巡查排水点位，同步关注气象预报，提前落实防汛措施。降雨期间持续监测排水管道运行状态，保障排水通畅。

10.3.10 根据小区面积、地势配置防汛物资：如沙袋、防风胶纸、雨具、照明设备、发电机、抽水泵等。

10.3.11 对共用排水管道堵塞应及时疏通，不应影响客户正常使用。制定管道爆裂、井池溢流、井盖缺损等突发情况处置预案。每年组织1次防汛演练。

10.3.12 在符合上述规定的基础上，给排水系统管理应符合表9.3.1要求。

表9.3.1 给排水系统管理分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
雨、污水井，排水管道、排水明沟、雨水口巡查、检查与清理	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/季	≥1次/月	≥2次/月
污水泵巡查和测试频次	≥1次/月	≥1次/月	≥1次/月	≥2次/月	≥2次/月
排（污）水泵的保养	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/半年	≥1次/半年
阀门、管道保养	≥1次/2年	≥1次/年	≥1次/年	≥1次/半年	≥1次/半年
化粪池检查	≥1次/半年	≥1次/半年	≥1次/季	≥1次/季	≥1次/月
化粪池清掏频次	≥1次/年	≥1次/年	≥2次/年	≥2次/年	≥2次/年
隔油池检查与清掏	≥1次/季	≥1次/季	≥1次/月	≥1次/月	≥1次/月
汛期预警专项巡查频次	≥1次/日	≥1次/日	≥2次/日	≥2次/日	≥2次/日

10.4 二次供水管理

10.4.1 二次供水设施应符合 GB17051、GB5749、DBJ43/T353-2020《湖南省城镇二次供水设施技术标准》的规定；

10.4.2 应每年两次对供水设施进行清洗消毒，每年进行2次水质检测，检测结果报告应及时公示；

10.4.4 应每年不少于1次对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，在气温低于零度时应

露天暴露管道进行防冻处理；

10.4.5 二次供水设施应加盖加锁，防止无关人员进入；

10.4.6 计划停水应提前 2 日通知客户，紧急停水应及时通知并在恢复供水后告知客户；

10.5 供配电系统管理

10.5.1 应建立供配电系统管理制度和运行记录；

10.5.2 高压配电设备可委托有资质的单位进行维保和检测；

10.5.3 设备机房的温度应控制在 $-5^{\circ}\text{C}\sim 40^{\circ}\text{C}$ 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。

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。

10.5.4 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；

10.5.5 夏季高温期间应加强用电负荷监测和电气设备巡查，每天不少于 1 次，做好防暑降温和电气火灾预防工作；

10.5.6 设备机房应每月清洁不少于 1 次，配备挡鼠板、消防器材，制度上墙、证书张贴齐全；

10.5.7 计划停电应提前 2 日通知客户，紧急停电应及时通知并在恢复供电后告知客户；

10.5.8 按要求对供配电设备、绝缘工具等进行检测、检修除尘，合格报告在有效期内。

表供配电系统管理分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
高压、低压配电柜巡查频次	≥ 1 次/日	≥ 1 次/日	≥ 1 次/日	≥ 2 次/日	≥ 2 次/日
配电柜年度保养频次	≥ 1 次/年	≥ 1 次/年	≥ 1 次/年	≥ 2 次/年	≥ 2 次/年
设备机房清洁频次	≥ 1 次/月	≥ 1 次/月	≥ 1 次/月	≥ 1 次/半月	≥ 1 次/周

10.6 照明系统管理

10.6.1 应定期检查物业管理区域内公共照明设施，确保照明正常。

公共照明设施应设置合理，标识清晰，灯具外观整洁、无脱漆、无松脱，开关面板无破损，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。

10.6.2 公共照明设施出现故障应及时修复，不应影响业主正常出行。

10.6.3 公共照明、景观亮化应按规定时间开启和关闭；

10.6.4 夏季高温期间应加强照明设备巡查，防止电气过热引发火灾；

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
公共照明和景观亮化巡查频次	≥ 1 次/月	≥ 2 次/月	≥ 2 次/月	≥ 1 次/周	≥ 2 次/周

10.7 电梯管理

10.7.1 电梯应委托有资质的单位按照 TSGT5002 的规定进行维保，签订维保合同。

10.7.2 物业服务人应监督电梯维保单位的工作质量，对维保记录进行确认。

10.7.3 物业服务人应按照 TSGT5002 和 TSG08-2026 的规定开展电梯管理工作，建立电梯设备运行、安全使用管理制度，建立电梯安全管理体系，配置安全员，定期组织开展特种设备安全培训，制定电梯应急处置预案，并定期组织应急演练。

10.7.4 应依据 TSG08-2026 特种设备使用管理规则、TSGT7001-2023 电梯检验规则执行年检，每年完成 1 次电梯定期检验。电梯检验合格有效期满前 1 个月，向合规检测机构提交定期检验申请，留存检验报告、安全使用许可证。限速器常规每 2 年校验 1 次；电梯运行满 15 年及以上，限速器每年校验 1 次。

10.7.5 设立 24h 维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除，接到电梯困人故障报告后，维修人员及时抵达所维保电梯所在地实施现场救援，设区的市抵达时间不超过 30min，其他地区一般不超过 1h；依据《电梯维护保养规则》(TSG T5002—2017) 强制标准

10.7.6 应在电梯轿厢内张贴使用须知、年检标识、救援电话标识牌、维保标识、24 小时维保电话。

10.7.6 收到电梯故障报修及时处置，发生困人故障，维保人员 30 分钟内到场救援。

10.7.7 电梯内外呼叫面板、按钮、照明、五方通话、监控设备完好可用，确保 24 小时有效。

10.7.8 电梯每日不少于 1 次运行巡查。轿顶照明正常，底坑无积水、无杂物堆积。

10.7.9 电梯机房管理制度上墙，机房出入记录完整，平层标识清晰，救援工具齐全。电梯机房钥匙应由专人管理。

10.7.9 电梯维保、维修作业前告知业主，作业现场放置警示标识、设置防护围栏。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
电梯应急预案演练频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年

10.8 消防系统管理

10.8.1 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实施，并按《建筑消防设施的维护管理》GB25201 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。

10.8.2 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。

10.8.3 自动灭火系统管理

10.8.3.1 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。

10.8.3.2 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。

10.8.4 消防安全设备设施系统管理

10.8.4.1 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：

10.8.4.2 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、水泵接合器、消火栓按钮等；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；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；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。

10.9 弱电系统

10.9.1 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/T21741。

10.9.2 视频监控系统

- 10.9.2.1 摄像机、监视器、录像设备运行稳定，画面可识别目标，画面切换无异常，按期维保。
- 10.9.2.2 录像资料专人保管，存储时长 ≥ 30 天，发现录像机时间出现误差，应及时进行校准。
- 10.9.2.3 设备 24 小时不间断运行，监控画面完整、清晰。
- 10.9.2.4 设备外观整洁完好，防雷接地达标；故障及时维修。
- 10.9.2.5 监控录像不应随意删除、篡改，涉及安全事件的录像应单独保存；

10.9.3 门禁系统

- 10.9.3.1 系统运行稳定，读卡器固定牢固，键盘、蜂鸣、防水开锁功能正常，无破损。
- 10.9.3.2 定期检测电磁锁吸力、外观、接线。
- 10.9.3.3 定期清洁、检查读卡器防水及外观。
- 10.9.3.4 人行闸机功能完整，启闭、电子锁正常，外观完好。

10.9.4 周界防范系统

- 10.9.4.1 按设备说明书操作、维护，设备外观完好。
- 10.9.4.2 每周全面巡检，清洁主机表面，定期巡查周边环境。
- 10.9.4.3 定期测试报警功能，报警主机可精准展示报警、故障信息并触发报警信号。
- 10.9.4.4 设备故障、损坏立即维修。

10.9.5 电子巡更系统

- 10.9.5.1 定期调试保养设备。
- 10.9.5.2 巡更时间、点位、人员数据支持展示、存档、查询、打印，违规记录提示功能正常。
- 10.9.5.3 巡更点位固定牢固，记录存储完整。

10.9.6 停车场管理系统

- 10.9.6.1 定期巡检工作站、服务器，保障设备、数据存储正常。
- 10.9.6.2 定期巡检道闸、出入口控制器、UPS 备用电源。
- 10.9.6.3 配套智慧停车系统，具备车位显示、车牌识别、道闸自动起落、线上缴费、联网管理功能。
- 10.9.6.4 定期养护主机、道闸，软件运行稳定，道闸启闭顺畅。
- 10.9.6.5 场内交通导示、标识符合国标，标识清晰。

10.9.7 广播及信息发布系统

- 10.9.7.1 音源、功放设备运行正常，外观整洁。
- 10.9.7.2 扬声器音质清晰，无故障。
- 10.9.7.3 广播系统与消防报警联动切换功能正常。
- 10.9.7.4 信息发布设备 24 小时运行，主机、显示功能达标，外观完好。

10.9.8 网络通信设备

- 10.9.8.1 配线架、光纤配架布线规整，标签完整规范。
- 10.9.8.2 插座模块安装牢固，线路通畅，表面整洁。

10.9.9 楼宇自控智能化设备

- 10.9.9.1 服务器、工作站通信正常，外观整洁。
- 10.9.9.2 数字控制器通信正常，布线规整。
- 10.9.9.3 末端设备接线无误、线路无破损、安装牢固。

服务内容	服务等级及标准				
	一级	二级	三级	四级	五级
弱电系统巡查频次	≥ 1 次/季度	≥ 1 次/季度	≥ 1 次/月	≥ 1 次/月	≥ 1 次/每周

弱电系统维保频次	≥1 次/季度	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/月	≥1 次/月
----------	---------	---------	--------	--------	--------

10.10 防雷系统管理

防雷装置应符合 GB/T21431 的规定，应委托有资质的专业单位对防雷装置进行定期检测；应巡查防雷设施，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。

每半年对防雷设施维护 1 次；每年对防雷设施检测 1 次。

雷暴天气发生前后应对防雷装置进行专项检查。

10.11 人防工程管理

10.11.1 应按照国家及湖南省人防工程管理相关规定对人防工程进行维护管理；

10.11.2 人防工程防护门、密闭门等防护设备应保持完好，开启灵活、关闭严密；

10.11.3 人防工程内的通风、排水、照明等设施应保持功能正常；

10.11.4 人防工程不应擅自改变用途，不应破坏防护结构；

10.11.5 梅雨季节应加强人防工程防渗防潮巡查，防止地下空间积水；

通用巡查频次，参照标准。

11 秩序管理

11.1 人员管理

11.1.1 秩序维护员须年满 18 周岁、身体健康、品行良好、具有初中以上学历，持有公安机关核发保安员证，消防控制室操作人员持消防设施操作员职业资格证书，持证上岗；

11.1.2 物业服务人应统一配备对讲、反光衣、应急手电、防暴器械（钢叉、盾牌、防刺背心等）等秩序岗位执勤装备；

11.1.3 应建立完善的秩序服务管理制度、岗位责任制度和秩序员管理制度；

上岗统一工装、胸牌/肩章，仪容整洁，站姿坐姿规范，不倚靠，不闲谈，不玩手机，不脱岗；（合并至员工行为规范）

秩序维护员接待业主、访客应文明礼貌，使用规范服务用语，起立接待，不与人员发生争执，严禁扣押他人证件、搜查人身；

物业服务人应定期开展秩序管理培训，秩序维护员应熟悉服务区域布局、消防设施点位、应急通道、应急电话，能够处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
人员基本要求	——	——	年龄 ≤ 65 岁 人员占比不低于 40%	年龄 ≤ 60 岁 人员占比不低于 50%	年龄 ≤ 55 岁 人员占比不低于 60%

11.2 门岗管理

11.2.1 物业服务人应对物业管理区域主要出入口实行门岗 24 小时值守，值守人员应做好门岗区域的秩序维护工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通，为业主、访客提供日常的咨询、求助等服务

11.2.2 值守人员应对外来人员、车辆进入及大件物品出入进行登记、核验和引导，对可疑人员应进行询问并记录，对无权限进入小区人员、车辆及时劝离；

11.2.3 禁止载有易燃易爆、有毒物品、超长超重超高的车辆进入，对应急突发事件进行协调处理，及时上报。

11.2.4 值守人员应做好值班记录和交接班记录；

11.2.5 在符合上述规定的基础上，出入口值守管理应符合表 11.1 要求。

表 11.1 出入口值守分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
立岗服务	——	——	——	早晚高峰期立岗服务	早晚高峰期立岗服务

11.3 安全巡查

11.3.1 物业服务人应制定巡查方案，明确巡查的重点区域、路线、频次、对象、内容和要求；

11.3.2 巡查人员应做好巡查记录，记录巡查时间、路线、发现的问题和处理情况；应定期对巡查数据进行存档和检查；

11.3.3 巡查人员应熟知管理区域基本情况和突发事件应急处置预案，在巡查过程中发现异常情况应及时处理并上报，接到火警后按时快速到达现场，协助处理，发现违法犯罪行为应立即进行防护性处理并报警；

11.3.4 对规划私搭乱建、擅自改变房屋用途、破坏绿化、私自占用绿地、不文明等违规行为应立即制止，做好记录；制止无效的，及时上报。

表 10.2.1 巡查管理分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
6:00-22:00 日常巡查频次	≥1 次	≥2 次	≥4 次	≥6 次	≥6 次
22:00-次日 6:00 日常巡查频次	≥1 次	≥1 次	≥1 次	≥2 次	≥2 次
重点部位巡查	≥1 次/6 小时	≥1 次/4 小时	≥1 次/4 小时	≥1 次/2 小时	≥1 次/2 小时

11.4 中控室管理

11.4.1 值班制度

11.4.1.1 消控室实行每日 24 小时值班制度；每班不少于 2 人（双人值班），每班工作时间不大于 8 小时；值班人员应持有消防控制室操作职业资格证书，持证上岗。

11.4.1.2 监控室设有监控室/视频监控室的，应安排专职人员 24h 值班，交接班记录规范、翔实。

11.4.1.3 安防消防合一的监控消防指挥中心（中控室）宜双人 24h 值班，持证上岗，熟悉设备性能及辖区环境，交接班有记录。

11.4.2 人员资质与能力

11.4.2.1 消控室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，遵守消防安全操作规程。

11.4.2.2 监控人员应持证上岗，全天 24h 实施监控，保持通信畅通。

11.4.2.3 机房/中控室值班人员应持有效证件，熟知系统性能，熟练掌握操作技能。

11.4.3 设备运行与状态要求

11.4.3.1 确保火灾自动报警系统、灭火系统和其他联动控制设备处于正常工作状态，严禁将应处于自动状态的设在手动状态；确保消防储水设施水量充足、消防泵及防排烟等配电柜处于自动位置。

11.4.3.2 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，可远程启动消防水泵。

11.4.3.3 消防联动控制系统控制器计时装置日计时误差不应超过 30s。

11.4.3.4 监控系统 24h 运行稳定、功能正常；监控主机、录像机、摄像头、交换机等应每日巡检，画面清晰、点位无遮挡、无盲区。

11.4.3.5 室内照明、通风空调、排水、消防、接地、防小动物等设施完善。

11.4.4 报警与应急处置

11.4.4.1 接到报警后以最快方式确认，通知人员现场核实保安员应在 10 分钟内赶到现场。

11.4.4.2 误报情况填写故障维修记录表；紧急/异常情况按程序报告并启动预案。火灾确认后应立即将消防系统转为自动状态、拨打 119、启动应急疏散预案并报告主管负责人。

11.4.5 记录与资料留存

11.4.5.1 消控室应填写《消防控制室值班记录表》，值班期间每 2h 记录 1 次设备运行情况，及时记录火警或故障，翔实记录异常事件内容及处理结果。

11.4.5.2 监控室应建立健全值班、交接班、设备巡检维护、录像调阅登记、突发事件处置等台账，分类保存归档。

11.4.5.3 监控影像资料、报警记录留存一般不少于 30 天，应定期校正设备时间与北京时间一致。

11.4.5.4 消控室应保存总平面布局图、消防设施图、安全出口图、管理制度、应急预案、培训演练记录、值班与巡查记录等纸质和电子档案。

11.4.6 环境与安全管理

11.4.6.1 消控室、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，室内不堆放杂物、易燃易爆物品。

11.4.6.2 设备房温度、湿度按设备安装说明书规定控制，一般参考温度-5℃~40℃、湿度 80%以下。

11.4.6.3 操作台干净整洁，无放置与值班无关物品。

11.4.7 维保与档案管理

11.4.7.1 消防设施维护管理应符合 GB25201 要求；不具备维修保养能力的应签订维保合同。

11.4.7.2 监控设备档案资料齐全，现场有设备清单及对应区域位置分布资料；检索录像应经授权人核准。

11.4.7.3 对监控系统定期检查保养、调整维护，及时维修调校，定期表面清洁与内部除尘。

11.5 停车秩序维护

11.5.1 物业服务人应按照物业服务合同约定，建立机动车、非机动车管理制度，做好物业管理区域内机动车和非机动车停放秩序维护，保持消防通道畅通。

11.5.2 停车场（库）内应设置清晰的限速、限高、禁停、导向、反光标识等交通引导标识、安全标志，保持标识清晰完好；

11.5.3 停车场（库）内有障碍物遮挡、弯道、盲区、视线不良等位置，应安装安全反光广角凸面镜；

11.5.4 收费停车场应在出入口显眼位置设置收费公示牌。

11.5.5 电动自行车、非机动车应设置集中停放区域，并配备相应的消防灭火设施设备；

11.5.6 对进入停车区域的车辆信息进行登记

11.5.7 业主的车辆档案信息管理应登记准确

11.5.8 物业秩序人员进行停车场巡查时，须穿戴反光衣。发现车辆停放异常情况应及时联系车主，确保车辆有序停放，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正，劝导无效的应及时上报；

11.6 消防安全防范

11.6.1 应定期开展消防检查，消除火灾隐患，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

11.6.2 应定期开展消防安全宣传和教育，增强消防安全意识；

11.6.3 应定期组织消防疏散演练，确保客户了解疏散路线和逃生方法；

11.6.4 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，对拒不清理的应向相关部门报告，留存完整的检查、劝阻、制止和报告的工作记录。

11.6.5 发现消防违法行为的，应立即制止，制止无效的，应及时报告消防救援机构和街道社区；

11.6.6 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。

11.6.7 夏季高温期应加强电气火灾预防巡查；

11.6.8 消防栓每月 1 次巡查，消防栓箱内各种配件齐全、完好，发现缺失及时补充。灭火器每月 1 次巡查，发现临近失效或失压应立即更换。

表 10.5.1 消防安全防范分级要求

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
消防安全培训频次	≥2 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年	≥4 次/年
消防安全宣传频次	≥2 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年	≥4 次/年	≥4 次/年
消防疏散演练频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年

12 安全生产管理

12.1 安全生产管理机制

12.1.1 物业服务人应将安全生产要求分解到岗位、落实到人员，建立安全生产岗位责任制，明确各岗位安全职责、操作规程与责任人。消防安全责任人、管理人及消防控制室值班操作人员，电梯等特种设备作业人员，以及涉及人身安全的作业人员，应按照国家有关规定取得相应资格证书或岗位证书并持证上岗。

12.1.2 物业服务人应建立安全检查与隐患排查制度，各专业部门落实日常巡查，对房屋共用部位、共用设施设备、消防、电梯、电动自行车充电等开展定期检查，发现隐患及时设置警示、采取处理措施并闭环整改，公共区域无安全隐患。在汛期、台风、强降雨及重大活动前后应开展专项排查。

12.1.3 物业服务人应将电梯、消防等特种设备安全纳入日常管理，建立健全以岗位责任制为核心的使用安全管理制度，按规定的频次开展安全检查与维护保养，每年组织电梯突发事件应急演练；消防系统按规定周期进行检测，保证完好有效。设备机房应明确安全管理责任，设置安全标志和必要的防护设施。

12.1.4 物业服务人应建立生产安全事故报告与处理制度，发生事故或险情立即处置、及时报告相关主管部门并配合调查。安全生产结果应纳入项目考核，全年实现零安全生产责任事故，在危及人身安全的部位设置明显警示标识。

12.1.5 物业服务人应履行安全生产主体责任，建立全员安全生产管理制度和操作规程，对区域内设施设备运行等风险开展辨识与评估，建立重大风险清单并明确管控措施与责任人，定期检查评估并动态调整。

12.1.6 对建筑外墙、屋顶、广告牌等高空坠物风险附着物定期检查并设置安全提示标识。在有限空间、施工作业区、高处等隐患位置设置安全标志和防范措施。

12.1.7 汛期及梅雨季做好防涝、防漏电、防溺水，加强露天用电及蓄水设施巡查；高温期加强电气火灾预防；台风前防风加固与排涝；寒潮期防寒防冻。

12.1.8 发现隐患应及时设置警示标识、采取处理措施并报告。危险作业外包的，应在合同中约定安全生产职责并统一协调、现场安全检查；特种、高处、电气作业人员应持证上岗并配备劳动防护用品。

12.1.9 物业服务人应定期向客户发布安全告知，提醒注意安全风险，内容应包括防火、用电、防高空坠物、防溺水、防诈骗等。在特殊天气和风险预警期间发布防汛防洪、暴雨安全预警、高温防暑降温告知、台风防风告知、冬季寒潮防寒保暖等安全告知。

12.2 应急预案管理

12.2.1 物业服务人应制定突发事件应急预案，编制符合 GB/T29639 的规定。

12.2.2 突发事件分为自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件四类。预案应

覆盖火灾、电梯困人、高空坠物、防汛防洪、燃气泄漏、人员急救、极端天气等主要类别，明确应急组织、职责分工、处置流程、物资保障和善后处理。

12.2.3 应急预案应向客户公示关键内容（联系电话、疏散路线、避难场所等），并根据演练评估和实际情况及时修订。

12.3 应急预案演练

12.3.1 物业服务人应每年制定全年应急演练计划，定期按预案组织培训、训练和演练，建立档案记录。

12.3.2 演练应覆盖主要预案类别，重点演练火灾、电梯困人、防汛防洪等；演练前应制定方案，明确目的、分工与安排；演练后评估总结形成报告，根据需要修订完善预案。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
风险识别	每年 1 次	每年 1 次	每年 2 次	每年 2 次	每年 4 次
应急预案修订频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年
火灾疏散演练频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年
电梯困人救援演练频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年
防汛防洪演练频次	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/年	≥2 次/年	≥2 次/年
风险管控措施检查频次	≥1 次/半年	≥1 次/季度	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/月
梅雨季安全专项巡查频次	≥1 次/周	≥2 次/周	≥1 次/日	≥2 次/日	≥2 次/日
高空坠物风险检查频次	≥1 次/半年	≥1 次/季度	≥1 次/月	≥1 次/半月	≥1 次/周
台风期间安全检查	/	≥1 次/预警	≥1 次/预警	≥2 次/预警	≥2 次/预警+持续巡查

12.4 突发事件管理

12.4.1 突发事件发生后，物业服务人应立即启动应急预案组织处置，按职责分工和流程开展工作，及时报告相关主管部门，涉及人身安全的立即拨打急救和报警电话；及时通知客户并引导配合，维护现场秩序。

12.4.2 汛期暴雨内涝立即组织排水抢险、转移人员和物资；高温中暑立即急救并拨打急救电话；台风导致树木倒伏、设施损坏立即清理和临时加固。

12.4.3 应急处置结束后应编制评估报告（概况、过程、损失及改进措施），上报业主委员会和主管部门。

13 公共收益管理

13.1 归集管理

13.1.1 公共收益指利用物业管理区域共用部位、共用设施设备进行经营所得，扣除合理管理成本后的余额，属业主共有。

13.1.2 来源主要包括停车场地、广告经营、公建配套、通信设施占用、文体设施经营，以及共有部分权益受侵害所获违约金赔偿金补偿及残值、存款孳息和其他经营收益。

13.1.3 管理成本包括经营维护能耗、人工、物料及其他经业主决定或合同约定的合理费用。

13.1.4 前期物业阶段由物业服务人代管，成立业主委员会或物业管理委员会的由其管理；物业服务人应建立归集制度，确保应收尽收、应归尽归，代管期间不得截留、挪用、

侵占或混同自有资金。

13.2 账户管理

13.2.1 代管期间应开设公共收益银行专户，与物业服务人自有资金严格分离、专账管理，收支均经专户。

13.2.2 经业主共同决定或管理规约约定可实行管理主体与监督主体“双控”，未经双方确认不得单方支取。

13.2.3 专户开立、变更应经业主共同决定或合同约定（变更提前公示不少于 30 日），注销须在移交完成后进行。

13.2.4 专户资金不得用于物业服务人自有支出、与公共收益无关或未经决定的支出；开户资料、银行对账单、收支凭证等应妥善保管。

13.3 使用管理

13.3.1 公共收益主要用于补充专项维修资金，补充比例不宜低于总额的 50%；经管理规约或业主大会同意，也可用于共有部分维修更新改造、未直抄到户的供水供电运维费、业委会办公经费、设施增设、综合保险、第三方评估鉴定及代理记账审计等信息费。

13.3.2 公共收益不得以现金、购物卡、实物或物业费抵扣形式发放个人；按合同范围和比例使用，超范围或比例须经表决。

13.3.3 公共收益使用应遵循民主决策、公开透明、专款专用、量入为出原则；用于维修更新改造应编制方案经表决，并建立使用台账逐笔记录。

13.4 公示管理

13.4.1 物业服务人应及时公开公共收益信息，保障业主知情权和监督权。

13.4.2 日常信息（业主表决、项目实施、审计结果）公示不少于 30 日；每年三月底前公布上年度收支总额及明细、结余、专户余额对账等，公示不少于 30 日。

13.4.3 线上线下同步公开（公告栏张贴及 APP、公众号、业主群等），确保真实、完整、准确，业主有权查阅。

13.5 审计管理

13.5.1 出现物业服务人终止、业主委员会届满或负责人职务终止、约定情形，或年度公共收益超过 10 万元的，应进行审计。应委托有资质的第三方机构（业主委员会或业主大会指定，前期物业阶段选定须经业主认可），费用在公共收益中列支。

13.5.2 审计报告含收支、专户余额、问题及整改建议、结论；物业服务人应配合，发现问题及时整改并公示不少于 30 日，报告向全体业主公开。

13.6 移交管理

13.6.1 物业服务人终止、业主委员会届满或无法正常履职的，应在 15 个工作日内将专户余额及资料（账户信息、收支台账及凭证、对账单、合同协议、审计报告等）移交业主委员会、社区居委会或经同意的新物业服务人，编制移交清单由双方签字确认。

13.6.2 物业服务人不应拖延、拒绝或擅自支取、转移资金；移交情况向全体业主公示不少于 30 日。

14 维修资金管理

14.1 交存与催缴

14.1.1 物业服务人应协助行政主管部门和业主委员会做好维修资金交存、续交的提醒与催缴，定期排查未交存、未续交情况并告知相关业主。

14.1.2 业主逾期未交存的，应书面提醒并告知法律后果，不得以停止供水、供电等方式催交。

14.2 紧急使用

14.2.1 发生屋面外墙严重渗漏，消防、电力、供水、排水、供气系统功能障碍危及公共安全，电梯故障影响出行或人身安全，建筑外立面或玻璃幕墙脱落松动等紧急情形的，可申请紧急使用维修资金，无需业主表决。

14.2.2 紧急使用的程序：立即向业主委员会和行政主管部门报告；编制维修方案（内容、预算、工期）；经审核同意后先行维修；完成后向全体业主公示不少于 30 日。

14.3 使用申请与监督

14.3.1 物业服务人应协助编制使用方案、组织表决、提交申请、跟踪审批。

14.3.2 监督实施过程，确保质量、工期、费用符合方案约定，不得擅自变更内容或超出预算；项目完成后组织验收并向全体业主公示。

14.4 代管、划转与增值管理

14.4.1 业主大会成立前，维修资金由行政主管部门代管，物业服务人应协助代管、划转及增值管理（编制增值方案、组织表决、办理购买手续、跟踪国债收益），定期向业主通报资金余额、使用及增值情况。

14.4.2 业主大会决定继续委托代管的，按行政主管部门要求协助办理使用申请。

14.5 禁止行为与监督责任

14.5.1 物业服务人不得挪用、侵占维修资金或虚报项目、虚增费用。

14.5.2 应保障业主查阅权，配合行政主管部门检查，发现使用问题及时整改并报告业主委员会和行政主管部门。

15 骑手友好社区建设

15.1 分类管理标准

15.1.1 物业管理区域应根据业主共同决定，对骑手（外卖骑手、快递员等配送服务人员）及其车辆的准入实行分类管理，分为以下三类：

- a) 第一类：骑手与其车辆均可进入物业管理区域；
- b) 第二类：骑手可进入物业管理区域，但其车辆不可进入；
- c) 第三类：外来人员与其车辆均不可进入物业管理区域。

15.1.2 物业管理区域的准入分类规则应由业主大会或业主委员会决定，物业服务人不得擅自调整准入分类规则。

15.1.3 未成立业主大会或业主委员会的物业管理区域，准入分类规则应由社区居委会指导确定，物业服务人应按照确定的规则执行。

15.1.4 物业服务人应在物业管理区域各出入口显著位置竖立分类标牌，标牌内容应清晰明确，包括以下信息：

- a) 本物业管理区域的准入分类类别；
- b) 骑手及车辆准入规则说明；
- c) 配送注意事项提示；
- d) 服务热线信息：12345 政务服务便民热线、12315 消费者投诉举报热线、12305 邮政业消费者申诉热线。

15.2 场景建设

15.2.1 建设原则。物业服务企业通过物业管理联席会议协调城市管理等部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、业主委员会、业主等相关各方，协商沟通就骑手出入住宅小区、停放配送车辆等问题形成统一意见。根据住宅小区业主共同决定和实际情形，采取不同便利措施解决骑手配送难的问题。

15.2.2 标识要求。在准入门岗、楼栋单元出入口、地下车库等适当的位置，张贴醒目的通行准入、配送须知、交叉路口导向、楼栋及单元、楼层索引、临时停车、共享卫生间、临时休息区等标识。

15.2.3 设施要求。根据住宅小区业主共同决定的骑手配送管理类型，以及小区实际条件和设施情况，可在准入门岗、楼栋的适当位置，设立骑手室内休息区、室外休息区、临时停车区，配备固定座椅、照明设施、电风扇、免费饮水机、手机充电插座、医药急救箱、灭火器、意见箱或意见簿、物业服务监督投诉电话公示牌，设置骑手配送物品存取柜（架）。

15.2.4 信息化建设。物业服务人宜通过微信小程序设置扫码准入、骑手出入、停放车辆、归还借用物品等信息记录。宜升级智能门禁系统，与大型外卖平台或其他第三方合作，通过技术手段解决骑手通行难问题。宜配置室内智能配送中转柜

15.3 服务规范

- 15.3.1** 物业服务人员应引导骑手遵守住宅小区安全秩序和出入规则，保障小区安全有序。在与骑手沟通时，应保持礼貌、态度友好、耐心解释。提醒骑手在骑车进入小区时，减速慢行，按照小区标识的规定骑行并停放车辆，禁止占用消防通道、人行横道，禁止在单元门口停放车辆。
- 15.3.2** 物业服务人员应尽量避免直接与骑手发生纠纷、冲突。如发生人身意外、交通安全、服务纠纷、秩序冲突、物品损坏等应急事项，应立即报告项目负责人，按照分级分类的处置规范、基本原则，劝导、调解涉事各方，实时化解矛盾纠纷。
- 15.3.3** 应开展住宅小区骑手友好社区物业服务规范培训，提升服务意识、沟通技巧与应急处理能力等，重点强化对骑手工作特点与需求的理解，树立主动服务、友善待人的职业规范，提升个人从业水平。
- 15.3.4** 可利用小区公告栏、业主微信群、短视频平台等多种宣传渠道，线上线下相结合，解读、展示骑手与物业服务人员的合作关系，以及建设骑手友好社区对提升物业服务质量的重要意义。

16 智慧物业技术应用

16.1 应用原则

16.1.1 倡导绿色、智慧物业管理。鼓励采用新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。探索数字应用新场景，充分运用大数据、云计算、人工智能等新技术加速服务升级。

16.1.2 信息技术具体应用于直接服务于业户的平台，包括但不限于：微信群、微信公众号、微信小程序、移动应用软件、客户关系管理系统、自动化办公系统、智慧巡检系统、智慧安防系统。

16.2 平台系统应用要求

16.2.1 微信群

16.2.1.1 执行业主实名认证入群规定，仅允许本小区登记业主或经业主授权的直系亲属加入。

16.2.1.2 微信群应指定专人管理，执行微信群管理规定

16.2.1.3 微信群不应发布带有煽动性、过激性的信息。

16.2.1.4 对微信群内业户提出的诉求进行及时响应并处理。

16.2.3 微信公众号

16.2.3.1 物业服务过程中具备时效性、紧急性的通知、公告或新闻，需在 24 小时内完成内容审核与推送。

16.2.3.2 微信公众号实现与业户的全方位沟通、互动，沟通形式。

16.2.3.3 物业服务过程中具有时效性、紧急性的通知、公告或新闻，应在 24 小时内完成推送。

16.2.3.4 各类型推送信息保证与事实相符，确保平台的权威性；

16.2.3.5 推送内容需经过审批，确保发布内容不违反法律法规等规定。

16.2.4 小程序

16.2.4.1 依托稳定的云服务架构，适配网络环境保障高峰期访问不卡顿不出现严重运行故障。

16.2.4.2 实现信息的快速传播与获取，实现业户、物业服务企业之间的快速连接。

16.2.4.3 应用功能包括但不限于：信息发布、日常缴费、生活服务。

16.2.4.4 实现物业服务、社区信息、邻里融合等多方面功能的整合。

16.2.6 客户关系管理系统

16.2.6.1 不超范围手机业主隐私数据，保障业主信息的安全性与有效性

16.2.6.2 应建立完善的业户关系管理制度，确保业户信息的安全性和有效性。

16.2.6.3 根据业户实际情况变化，及时进行维护和调整。

16.2.6.4 由专人负责，物业服务企业内部员工根据不同权限进行使用。

16.2.7 自动化办公系统

16.2.7.1 配置稳定的本地服务器与网络环境，避免影响日常办公运转。

- 16.2.7.2 宜建立符合物业服务企业工作的自动化办公系统，确保物业服务更加高效便捷。
- 16.2.7.3 自动化办公系统包括 OA 办公、共享自动化办公系统等。
- 16.2.8 智慧巡检系统**
- 16.2.8.1 覆盖小区公共区域，针对重点点位巡检频次设置，保障特殊时段设施安全。
- 16.2.8.2 从业户需求及物业服务效率出发，建立完善的智慧巡检系统。
- 16.2.8.3 建立配套体系制度对智慧巡检系统检查结果进行跟进处理。
- 16.2.8.4 智慧巡检系统包括但不限于自动显示、自动报警、智能监控等。
- 16.2.9 智慧安防系统**
- 16.2.9.1 系统需覆盖人脸识别门禁、车牌自动识别、公共区域云监控、高空抛物监测等核心功能。
- 16.2.9.2 从业户需求出发，结合行业安防发展趋势，实现业户、智慧安防设备、物业服务企业的高效连接。
- 16.2.9.3 智慧安防系统包括但不限于人脸识别、车牌识别、云监控等。

智慧物业技术应用等级标准表

服务内容	服务等级及标准				
	一级	二级	三级	四级	五级
自动化办公系统	可选择	可选择	应建立	应建立	应建立
微信群	可选择	可选择	应建立	应建立	应建立
微信公众号	宜建立	宜建立	宜建立	可选择	可选择
智慧门岗系统	可选择	可选择	可选择	应建立	应建立
停车场管理系统	可选择	可选择	应建立	应建立	应建立
财务管理系统	应建立	应建立	应建立	应建立	应建立
APP&小程序	宜建立	宜建立	可选择	可选择	可选择
智慧巡检系统	宜建立	宜建立	可选择	可选择	可选择

17 服务质量评价与改进

17.1 基本要求

17.1.1 物业服务人应建立服务质量评价机制，遵循公平、公正、公开的原则，定期开展服务质量评价并记录，确保服务持续有效。

17.1.2 评价主体包括行业主管部门、物业管理行业协会、物业服务人的上级单位以及物业服务人；评价对象为物业服务人提供服务的住宅物业项目。

17.1.3 从事物业服务的每位员工均应对所提供的服务实施自主检查，遇质量异常或业主（物业使用人）直接投诉时，应及时纠正；属于重大或特殊异常的，应立即报告上级主管人员。

17.2 服务质量检查

17.2.1 自查：物业服务人应根据服务品质检查计划，开展内部服务流程和服务质量的自我监督检查；定期对业主（物业使用人）的投诉数据进行汇总分析，及时制定整改提升方案。

17.2.2 抽查：实施常规例行检查和专项检查，发现问题应及时组织落实整改措施。专项检查应包括消防、电梯、给排水、供电等设施设备安全检查，以及环境卫生、绿化养护、

秩序维护等服务质量专项检查。

17.2.3 督查：应定期开展监督检查，包括业主（物业使用人）意见征询和物业服务工作督查评定。意见征询可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，与业主（物业使用人）保持联系、征求意见；发现的问题应督促物业服务人落实整改，及时整改并对整改结果进行回访。

服务内容	一级	二级	三级	四级	五级
服务质量自查	≥1次/半年	≥1次/半年	≥1次/季度	≥1次/季度	≥1次/月

17.3 评价实施

17.3.1 评价方法：

17.3.1.1 客户评价：包括业主（物业使用人）满意度、满意率评价，以及与业主（物业使用人）的主动沟通。

17.3.1.2 企业自评与互评：企业自评包括物业服务人内部质量检查与审核；企业互评包括物业服务企业之间的相互评价与经验交流。

17.3.1.3 第三方评价：包括认证机构的评审与监督审核、专业机构的满意度调查、行业组织的评优评先等。物业服务人或业主可委托第三方机构开展业主满意度调查及服务质量评价；物业服务人应主动接受业主、相关行政主管部门和行业协会等聘请的第三方服务机构开展的服务质量评价。

17.3.2 客户满意度调查：物业服务人每年应通过书面、电话、网络等方式对业主（物业使用人）开展物业服务满意度调查；测评项目应包括综合管理、客户服务、房屋及共用设施设备日常管理、秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务等，结合实际情况确定；抽样样本应具有代表性，覆盖不同楼栋、楼层、户型；发现的问题及合理化建议应及时整改并回访；调查记录至少保存至物业服务合同终止（另有约定除外）。

17.3.3 评价内容：物业服务评价内容宜包括总体服务、客户服务、房屋及共用设施设备运行维护、秩序维护服务、环境维护服务等，结合项目实际与服务等级确定；应结合自身实际需求选择评价方法，确保评价内容覆盖范围与服务等级相对应。

17.4 评价报告与结果公示

17.4.1 评价结束后，应及时公布评价报告。评价报告应包含以下内容：

17.4.1.1 说明评价的项目、时间、范围；

17.4.1.2 评价过程中发现的情况和服务工作中存在的问题；

17.4.1.3 对存在的问题提出整改要求；

17.4.1.4 明确整改期限、整改效果等。

17.4.2 物业服务人应向业主（物业使用人）公开和反馈改进进展、改进效果等信息。

17.5 服务改进与持续提升

17.5.1 问题整改：物业服务人应及时对监管、评价过程中发现的问题进行改进，制定纠正预防措施（包括但不限于改进并提升管理服务的方法与举措、改进资源配置措施等）；一般性问题应在规定时间内改进；涉及消防、治安、房屋结构、设施设备运行、卫生健康等重大安全事项的，应立即进行整改；物业服务人应根据自查和满意度调查结果改进服务质量，提高满意率。

17.5.2 改进结果验证：应对改进结果进行验证，方式包括但不限于：文件、资料验证；现场效果验证；下次监管、评价验证。

17.5.3 持续改进：物业服务人应持续改进管理制度和管理体系，确保其适宜性、充分性和有效性；应结合检查结果、业主（物业使用人）反馈、标杆对照等设定量化改进目标，制定年度改进计划，落实责任部门和责任人；改进措施实施后应进行测量验证，通过数据比对、现场核查、业主回访等方式评估改进效果，涉及文件调整的应按程序归档更新。

参考文献

1. 《湖南省物业管理条例》2019(20220526 修订)
2. 湖南省物业服务收费管理办法 2022
3. 湖南省实施《中华人民共和国消防法》办法 20241129
4. 《湖南省城镇居民住宅区消防安全管理若干规定》20240501
5. 湖南省电动自行车管理办法 20210301
6. 湖南省机动车停放服务收费管理办法 2021
7. 湖南省业主大会和业主委员会指导细则 20260401
8. 湖南省住建厅关于印发住宅小区物业服务质量提升行动方案的通知 20250508
9. 湖南省住宅小区建设骑手友好社区物业服务指引 20260311
10. 湖南省住宅物业承接查验办法 2022

湖南省地方标准

《物业服务项目基础服务质量标准》（住宅类）

DB43/T*****-2026

条文说明

目次

- 1 范围.....41
- 2 规范性引用文件.....41
- 3 术语和定义.....41
- 4 基本原则.....41
- 5 综合管理.....41
- 6 环境管理.....41
- 7 绿化管理.....41
- 8 客户服务.....42
- 9 共用部位及共用设施设备维护.....42
- 10 秩序管理.....42
- 11 安全生产管理.....42
- 12 公共收益管理.....42
- 13 维修资金管理.....42
- 14 骑手友好社区建设.....42
- 15 智慧物业技术应用.....42
- 16 服务质量评价与改进.....42

1 范围

1.0.1 本条明确本标准适用范围为湖南省全部住宅物业，别墅、公寓参照执行，区分住宅与非住宅物业边界，统一全省住宅物业服务统一分级管控依据。

1.0.2 本条明确标准执行优先级，本标准为湖南省住宅物业地方推荐标准，所有项目同时满足国家、湖南省现行强制性法规与标准，上位文件优先适用。

2 规范性引用文件

本章梳理全文强制、推荐性国标、行标、湖南省地方标准，分为消防、电梯、给排水、绿化、安防、应急预案、客户测评类别；标注日期文件仅对应版本有效，未标注文件执行最新修订版，为物业各项作业提供法定合规依据，便于项目、主管部门核查标准匹配性。

3 术语和定义

本章统一全省住宅物业行业专业名词释义，厘清共用部位、共用设施、公共收益、承接查验等易混淆概念；结合湖南梅雨季防汛、装修管理、骑手服务等本地特色新增专属定义，消除企业、业主、监管三方认知偏差，为分级服务等内容奠定统一解释基础。

4 基本原则

4.1 合同约定原则：物业服务以双方签订合同为第一执行依据，标准仅作为推荐分级参考，尊重民事合同自主权。

4.2 服务分级原则：设置一至五级梯度服务，覆盖刚需经济型至高端标杆住宅，匹配不同物业费定价区间，实现“质价相符”，方便业主根据自身需要选择服务标准。

4.3 维修养护原则：清晰划分物业日常维修责任与住宅专项维修资金适用边界，明确物业上报、协助流程，减少维修权责纠纷。

4.4 质价相符原则：约束物业服务企业按约定价格提供相应标准的服务，不得降服务、私自涨价，作为市场监管、业主投诉核查核心判定依据。

4.5 安全优先原则：将安全生产定为一票否决底线，全年不得发生物业责任安全事故，所有作业、设施运维优先落实安全防护措施。

4.6 依法公示原则：落实《物业管理条例》公示法定要求，明确线上线下双渠道公示清单，保障业主知情权与监督权利。

4.7 科技赋能原则：鼓励智慧物业、数字化平台落地，同时硬性规定智能化不能降低基础人工服务标准，同步约束业主个人信息采集、存储合规。

5 综合管理

5.1 服务人员管理

对各级别项目人员配置、年度培训、能力提出要求；对特种、高空、有限空间作业强制持证提出要求，对项目负责人的从业时间提出了要求。

5.2 服务场所管理

分级规定客服中心营业时长、24 小时热线、强制公示内容，保障业主线下、线上诉求渠道畅通。

5.3 管理制度建立

覆盖人事、财务、安全、装修、智慧运维全套制度，应急预案适配湖南汛期、极端天气本地突发事件场景。

5.4 服务档案管理

明确全品类归档清单、保管期限、保密要求，承接查验三方签字长期存档，满足项目移交、主管部门检查追溯需求。

5.5 - 5.10

标识、专项委托外包、物资、装修、承接查验、公众责任险配套条款均围绕项目规范化运营要求进行设置，保障项目能按照合同要求运行。承接查验 30 日平台备案、15 日公示为湖南省住建监管硬性要求。

6 环境管理

结合湖南省高温高湿、梅雨季积水、蚊虫多发气候特点，分室内、室外、高空、垃圾消杀四大模块设置分级保洁频次；细化装修、有害垃圾分区处置标准，规定四害、白蚁季节性消杀周期，兼顾经济型基础清扫与高端精细化巡回保洁的要求。

7 绿化管理

适配湖南亚热带植被生长特性，单独设置梅雨季排水、夏季抗旱、冬季防寒养护条款；乔木、灌木、草坪分等级修剪、施肥、补植时限，规范高空绿化作业安全管控流程，古树名木专项保护要求贴合省内园林绿化监管规定。

8 客户服务

以业主体验为核心，分级明确投诉、报修响应及到场时限；设置业主沟通、满意度、社区文化活动量化指标，新增空巢老人、残障特殊群体帮扶、文明养宠管理等内容，完善便民、特约服务分级配置标准。

9 共用部位及共用设施设备维护

拆分房屋本体、给排水、二次供水、配电、电梯、消防、弱电、防雷、人防九大设备系统，对维保、巡检、作业频次提出明确分级要求，落地湖南二次供水清洗检测、电梯 30 分钟救援、消防年度检测强制规范，同时针对外墙脱落、地下室积水等省内高发隐患问题，增加专项巡检要求。

10 秩序管理

明确门岗 24 小时值守、分时段巡逻频次；消控室双人持证 24 小时值班、监控录像存储≥30 天的安防要求；细化电动车停放、消防通道常态化巡查管控措施，降低小区火灾、治安风险。

11 安全生产管理

建立全员安全责任体系，覆盖高空、有限空间、装修高危作业管控；预案包含湖南汛期内涝、台风等本地灾害场景，规定年度多类应急演练频次，定期开展外墙、楼顶高空坠物风险排查。

12 公共收益管理

明确公共收益全部收入来源，建议收益 50% 以上补充维修资金；要求专户独立、年度审计、全流程公示，解决行业收益不透明、挪用等突出问题，契合湖南省物业监管政策。

13 维修资金管理

细化日常催缴、屋面渗漏、电梯故障等紧急使用绿色通道（免业主表决）；规范使用申报、施工、验收、公示全流程，约束企业虚报、截留维修资金行为。

14 骑手友好社区建设

为本省特色新增章节，分类管控骑手及车辆通行规则，配套休息、充电、存取硬件设施；提出小程序扫码、平台联动数字化解决方案，平衡业主居住需要与便民配送之间的关系，配套省级专项文件落地执行细则。

15 智慧物业技术应用

分级规定智慧门禁、巡检、停车、线上服务平台配置要求，严格约束业主隐私数据采集、传输、存储安全，落实等保、个人信息保护相关规范。

16 服务质量评价与改进

建立企业自查、业主测评、第三方、主管单位多维度评价体系；设置问题整改闭环机制，将评价结果作为物业信用、项目评优、差异化监管依据，形成“服务－检查－整改－提升”长效品质管理机制。