

《住宅物业服务规范》解读

《住宅物业服务规范》已于2023年12月15日发布，于2024年1月1日实施，现就编制背景、目的和意义、主要内容解读如下：

一、编制背景

近几年来，随着社会经济的发展和人们生活水平的提高，物业服务已然成为人们在购房置业过程中高度关注的因素之一，作为人们以市场化、企业化、专业化、社会化方式解决房地产后续管理的主要手段，同时也是衡量文明和谐社区的一个重要标准，规范物业服务，提高物业服务企业服务水平，加速引导和建立质价相符市场调节机制十分必要。

二、目的和意义

SZDB/Z 203《住宅物业服务内容与质量规范》的修订旨在提高普通住宅物业服务质量，促进物业行业规范发展，加强住宅社区管理，保障住宅物业市场的健康发展，提高政府管理效能。保障性住房和前期物业管理过程中所提供的物业服务参照相关文件执行。

三、主要内容

（一）标准的适用范围

本文件规定了住宅物业服务的基本原则、服务要求和服务等级。

本文件适用于深圳市行政区域内物业服务企业所提供的

住宅物业服务。

(二) 规范性引用文件

本章节给出了标准编制过程中引用的相关文件，包括国家标准：GB 50365《空调通风系统运行管理标准》、GB 55020—2021《建筑给水排水与节水通用规范》、GB 55036《消防设施通用规范》；行业标准：RFJ 05《人民防空工程维护管理技术规程》；地方标准：DB4403/T 23—2019《公共厕所建设规范》、DB4403/T 73—2020《生活垃圾分类设施设备配置规范》、DB4403/T 183—2021《电动自行车停放充电场所消防安全规范》、DB4403/T 403—2023《物业管理基础术语》、SJG 79《二次供水设施技术规程》、SJG 103《无障碍设计标准》、SZDB/Z 170《物业服务区域秩序维护规范》、SZDB/Z 171《物业服务人员管理规范》、SZDB/Z 172《物业共用部位设施设备编码规范》、SZDB/Z 173《物业绿化养护管理规范》、SZDB/Z 306《物业服务安全与应急管理导则》、SZDB/Z 307《物业服务行业安全管理检查评价规范》。

(三) 术语和定义

DB4403/T 403—2023 界定的术语和定义适用于本文件。

(四) 基本原则

本章节对住宅物业服务内容和等级进行简要概括，主要参考了《关于印发我市住宅物业服务收费指导标准的通知》，并根据实地调研结果进行编制。

(五) 服务要求

本章节分别对综合服务、共用部位及共用设施设备维护服务、公共保洁服务、绿化养护服务、秩序维护服务进行了一定的要求，主要参考了《深圳经济特区物业管理条例》《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准（征求意见稿）》、SJG 50—2018《绿色物业管理项目评价标准》、SZDB/Z 173《物业绿化养护管理规范》、SZDB/Z 170《物业服务区域秩序维护规范》等法律法规、标准文件，并根据实地调研结果进行编制。

（六）服务等级

本章节对服务等级进行了一定的要求，主要参考了《关于印发我市住宅物业服务收费指导标准的通知》《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准（征求意见稿）》，并根据实地调研结果进行编制。

（七）附录

本文件包含 2 个资料性附录，附录 A 为文明用语，在引用 SZDB/Z 203—2016《住宅物业服务内容与质量规范》的基础上，删除了部分不合适的文明用语。

附录 B 为服务忌语，直接引用了 SZDB/Z 203—2016《住宅物业服务内容与质量规范》的内容。

三、附则

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口，起草单位有深圳市住房和建设局、深圳市标准技术研究院、深圳市福田区住房和建设局、招商局积余产业运营服务股份有限公司、深圳市金地物业管理有限公司、润加物业服务（深圳）有限

公司、华侨城物业（集团）有限公司、长城物业集团股份有限公司、深圳市万科物业服务集团有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司。