

ICS 03.080
CCS A 12

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 402—2023

代替 SZDB/Z 203—2016

住宅物业服务规范

Service specification for residential property

2023-12-15 发布

2024-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 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 基本原则	1
5 服务要求	2
6 服务等级	13
附录 A（资料性） 文明用语	16
附录 B（资料性） 服务忌语	17
参考文献	18

前 言

本文件按照GB/T 1.1—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。

本文件代替SZDB/Z 203—2016《住宅物业服务内容与质量规范》，与SZDB/Z 203—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了“基本原则”一章（见第4章）；
- b) 将“综合服务内容与质量规范”更改为“综合服务”，并将SZDB/Z 203—2016的有关内容更改后纳入（见5.1，SZDB/Z 203—2016的4.1、附录C）；
- c) 将“专项（特约）服务内容与质量规范”更改为“增值服务”，并将SZDB/Z 203—2016的有关内容更改后纳入（见5.1.10，SZDB/Z 203—2016的第5章）；
- d) 将“物业（本体）维护内容与质量规范”“物业设施设备维护管理内容与质量规范”“消防系统质量规范”合并为“共用部位及共用设施设备维护服务”，并将SZDB/Z 203—2016的有关内容更改后纳入（见5.2，SZDB/Z 203—2016的4.2、4.3、附录D、附录E）；
- e) 将“公共保洁服务内容与质量规范”更改为“公共保洁服务”，并将SZDB/Z 203—2016的有关内容更改后纳入（见5.3，SZDB/Z 203—2016的4.4、附录F）；
- f) 将“物业绿化养护内容与质量规范”更改为“绿化养护服务”，并将SZDB/Z 203—2016的有关内容更改后纳入（见5.4，SZDB/Z 203—2016的4.5）；
- g) 将“物业服务区域秩序维护内容与质量规范”更改为“秩序维护服务”，并将SZDB/Z 203—2016的有关内容更改后纳入（见5.5，SZDB/Z 203—2016的4.6、4.7、4.8、4.9）；
- h) 增加了“服务等级”一章（见第6章）；
- i) 删除了附录A使用的部分文明用语（见附录A，SZDB/Z 203—2016的附录A）。

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口。

本文件起草单位：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服务有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司。

本文件主要起草人：仇晨卉、黎铭明、王超群、丁泽林、何茜、雷杰、杨少静、赵靓、宋杰、李海林、邹莉莉、黄霞、王君丽、庄妙敏、沈运涛、李欢、潘世朋、张文。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为SZDB/Z 203—2016；
- 本次为第一次修订。

住宅物业服务规范

1 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。

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。

GB/T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质
GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范
GB 37488—2019 公共场所卫生指标及限值要求
GB 50015 建筑给水排水设计标准
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
RFJ 05 人民防空工程维护管理技术规程
DB4403/T 23 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 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

3 术语和定义

DB4403/T 403—2023界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本原则

4.1 住宅物业服务包括综合服务、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、秩序维护服务五项内容。

- 4.2 住宅物业服务等级由高到低可分为优质级、良好级、基础级。
- 4.3 本文件分级、分项表述了住宅物业服务的具体内容和要求,可供物业服务合同双方当事人分项、分级采用,协商选择服务等级组合。
- 4.4 本文件涉及的物业共用部分的维修养护为日常维修养护工作,不包括应使用专项维修资金的情形。
- 4.5 服务内容中涉及电梯、空调等共用设施设备硬件及其物业服务人员数量的,遵循“合同约定”原则,由物业服务合同双方根据共用设施设备硬件及其物业服务人员配置情况来确定。

5 服务要求

5.1 综合服务

5.1.1 物业服务企业

- 5.1.1.1 应具有独立法人资格并在物业管理区域设立独立核算的服务机构。
- 5.1.1.2 应建立健全的财务管理制度、行之有效的各项管理制度及服务操作流程。
- 5.1.1.3 前期物业服务合同期满,业主大会选聘物业服务企业提供物业服务的,应签订物业服务合同,约定物业服务内容、物业服务费标准、合同期限等,明确双方的权利和义务。
- 5.1.1.4 宜利用现代信息化技术,设立物业服务信息沟通、交流、处理平台,不断提升服务质量和效能。
- 5.1.1.5 应在物业服务场所显著位置公示下列信息:
 - a) 物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话;
 - b) 物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等;
 - c) 电梯、消防、监控、人民防空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;
 - d) 上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算;
 - e) 上一年度公共水电费用分摊情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况;
 - f) 上一年度公共设施设备维护保养、更新与能耗使用情况;
 - g) 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。

5.1.2 物业服务人员

- 5.1.2.1 物业服务企业应按物业服务合同约定,指派项目负责人负责物业服务项目的运营和管理。除物业服务合同另有约定外,项目负责人只能在一个物业服务项目任职。物业服务企业更换项目负责人的,应及时告知业主委员会并予以公示。
- 5.1.2.2 物业服务人员应着装统一,佩戴工号牌,仪表端庄,行为规范。
- 5.1.2.3 对待业主及物业使用人语言声调恰当、温和、亲切、自然,使用文明用语(见附录A),不使用服务忌语(见附录B)。
- 5.1.2.4 物业服务人员的内部管理应符合SZDB/Z 171的规定。

5.1.3 安全管理

安全管理应符合SZDB/Z 306、SZDB/Z 307的规定,并满足以下内容:

- a) 定期开展新能源汽车和电动自行车充电设施管理的检查,及时消除安全隐患;
- b) 对高空抛物与建筑外墙、广告牌、其他有高坠风险的附着物和搁置物等进行安全检查和提醒;

- c) 在有限空间、施工作业、小区高处等存在安全隐患的位置设置安全标志标识和防范措施，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；
- d) 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、泳池、景观池、喷泉等）的安全巡查工作以及对物业管理区域内施工单位的监管，雨汛前严格按照相关规定立即停止作业。

5.1.4 客户服务

客户服务包括但不限于以下内容：

- a) 入住服务：建立流程式入住办理方式；
- b) 咨询求助：24 小时服务电话随时接听业主（物业使用人）应急处理和求助电话，物业服务咨询当即回复；
- c) 投诉建议：应记录清晰，并进行后期回访；因物业服务引起的投诉举报，24 小时以内给出解决方案；因工程遗留问题引起的投诉举报，48 小时给予答复；管理区域外问题引发的投诉举报，依法依规反馈投诉人和相关方；
- d) 维修需求：非特殊情况下根据维修类型合理安排服务时限，维修类型包括小修、急修、由专业维修资质机构负责的电梯维修以及其他特约报修；
- e) 服务时效：服务时限量化明确，便于监测考核；
- f) 服务接待：服务人员主动、热情、礼貌、耐心，行为规范，举止大方；服务接待工作记录表格形式统一、清晰、真实、完整，并按规定期限妥善保存；遇突发事件及时上报。

5.1.5 装饰装修管理

装饰装修管理应满足以下要求：

- a) 符合小散工程和零星作业的装饰装修工程，资料经街道办事处形式审查后完成备案；
- b) 与装修人（业主或物业使用人）或装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，并书面告知装饰装修工程的禁止行为及注意事项，确保在不影响建筑物本体安全、其他业主物业功能使用及物业整体外观等前提下，安全施工；
- c) 办理装修入场手续；
- d) 定期开展日常安全巡查工作，发现异常情况及时处置、上报；
- e) 装修垃圾集中堆放，定期清运，无污染；
- f) 装修资料整理、归档。

5.1.6 信息管理

信息平台、通知、提示栏、公示栏中信息应满足以下要求：

- a) 公开、透明；
- b) 行文合法、规范；
- c) 内容清晰、准确；
- d) 数据报告真实；
- e) 发布、送达和更新及时、有效。

5.1.7 社区文化活动

社区文化活动形式包括但不限于以下内容：

- a) 组织社区文艺文化活动；
- b) 开展便民服务活动；

- c) 协助支持老人健康活动；
- d) 协调社区自发健康户外活动；
- e) 参与社会公益活动；
- f) 营造社区节假日氛围。

5.1.8 投诉处理

投诉处理满足以下要求：

- a) 处理快速，回访及时；
- b) 宜存留相关投诉图片文稿，并及时提供市政相关责任部门的投诉电话；
- c) 投诉记录清晰、完整，可追溯。

5.1.9 综合档案管理

综合档案管理应满足以下要求：

- a) 清晰、完整、准确，更新及时；
- b) 定期归档，分类合理，分级查阅、取件快捷，保管期限明确，销毁记录永久保存；
- c) 物业承接查验资料（问题记录部分）由建设单位、业主大会、物业服务企业三方签字并盖公章确认，长期保存；
- d) 值班运行记录、维修记录按月整理，按季归档；
- e) 重要档案设置管理权限和使用权限；
- f) 重要电子文档备份存档；
- g) 档案保存环境整洁、安全。

5.1.10 增值服务

增值服务应满足以下要求：

- a) 属于物业服务合同中未约定服务事项；
- b) 收费标准预先约定，双方不因费用产生纠纷；
- c) 以补充市场调节下不含物业专项维修资金的业主共有资金的不足而动用公共资源开发的经营项目，保障全体业主（物业使用人）的综合服务利益为前提；
- d) 涉及收费项目需业主（物业使用人）满意且认为服务活动公平合理合法。

5.2 共用部位及共用设施设备维护服务

5.2.1 基本要求

共用部位及共用设施设备维护应满足以下要求：

- a) 设施设备安装调试档案完整、设备台账编制科学；
- b) 维护运行管理记录真实、清晰、完整，可追溯；
- c) 设备及设备用房整洁，功能完好，标识清晰；
- d) 设备用房显著位置张贴相应管理规章、规程、制度、应急预案处理流程；
- e) 设备用房实行责任人管理制度，作业人员持证上岗；
- f) 定期巡检设备运行状态，保障设备稳定运行；
- g) 编制重要设施设备维保计划，并按期实施；
- h) 编制设施设备突发事件处置预案，并定期演练，遇突发事件响应快速，处理及时；
- i) 设施设备编码方式符合 SZDB/Z 172 的规定；

- j) 钥匙管理满足以下要求：
- 1) 钥匙标识清楚；
 - 2) 专人保管，设置管理权限；
 - 3) 领用、保管、偿还（归还）均有登记；
 - 4) 交接性保管在交接记录上反映。

注：钥匙包括设备房及公共区域钥匙（大堂门、楼层门等）、专用房钥匙（监控监测机房、通讯机房、管井房、电井房）、门禁通用钥匙、电梯三角钥匙等。

5.2.2 共用部位维护

5.2.2.1 物业共用部位维护应满足以下要求：

- a) 墙面粉刷、油漆色泽均匀美观；
- b) 修补内外墙无明显洞孔；
- c) 墙面、外立面干净、整洁；
- d) 铁件油漆前进行除锈处理；
- e) 沉积物清理彻底；
- f) 管道通畅。

5.2.2.2 物业共用部位维护周期满足以下要求：

- a) 楼梯间、走廊过道、电梯厅、门厅内墙面涂料每3年~5年粉刷1次；
- b) 铁质栏杆、楼梯扶手每1年~3年刷漆1次；
- c) 外立面清洗翻新见《深圳市建筑物和公共设施清洗翻新管理规定》第十三条；
- d) 无障碍设施符合 SJG 103 的规定。

5.2.2.3 根据业主委托，依照国家、省、市有关房屋安全的法律法规、政策、标准，开展检查、维护、报告等工作

5.2.3 共用设施设备维护

5.2.3.1 供配电系统

供配电系统维护应满足以下要求：

- a) 设备功能正常，运作灵敏，运行无异声，外观完好；
- b) 开关控制器手动、自动切换有效；
- c) 设备房温度控制在 $-5\text{ }^{\circ}\text{C}\sim 40\text{ }^{\circ}\text{C}$ 之间，相对湿度控制在80%以下，干净整洁、无杂物，照明良好，无鼠害；
- d) 线路连接无松动、带电部分铺设无裸露；
- e) 配电回路标识清楚；
- f) 电气连锁安全可靠；
- g) 供配电停送电严格执行安全操作规程，实行一、二类工作票；
- h) 接地及绝缘良好；
- i) 电缆沟内无积水、杂物；
- j) 发电机切换在15秒内正常启动；
- k) 应急发电机满足带载运转不低于3小时；柴油发电机房内设置储油间的，储存量不大于 1 m^3 ；
- l) 故障维修及时；
- m) 防雷系统满足以下要求：
 - 1) 巡检避雷网、避雷带、避雷针外观完好，无锈蚀、无松脱、无断裂；

- 2) 接地电阻值满足设计文件要求;
- 3) 每3个月至半年对重要机房配电柜及设备接地检查1次;每3个月至半年对防避雷设施维护1次;每年对防雷设施(避雷带、避雷针、避雷线、避雷网)进行1次符合GB/T 21431规定的检测。

5.2.3.2 智能化系统

5.2.3.2.1 视频监控系统

视频监控系统维护应满足以下要求:

- a) 系统操作软件运行稳定、可靠及时更新;
- b) 录像误差时间不超过3分钟,留存时限不少于30天;图像信息存储的时间不少于30天;
- c) 硬件功能正常,云台转动灵活,图像及录像回放清晰;
- d) 远程遥控遥测功能符合设备器件出厂技术指标要求;
- e) 设备外观完好、整洁;
- f) 弱电机房温度湿度控制在设备安装说明书规定范围内;
- g) 设备防雷接地良好;
- h) 故障维修及时。

5.2.3.2.2 周界防范系统

周界防范系统维护应满足以下要求:

- a) 巡检探测器、控制盘运行稳定、可靠;
- b) 测试探测器、控制盘设备外观完好、整洁;
- c) 故障维修及时。

5.2.3.2.3 出入口控制系统

出入口控制系统维护应满足以下要求:

- a) 门禁锁、读卡器运行稳定、可靠;
- b) 电子哨兵、道闸安装稳固,起落平稳,识别准确、快捷;
- c) 设备外观完好、整洁;
- d) 故障维修及时。

5.2.3.3 电梯系统

电梯系统维护应满足以下要求:

- a) 已投入使用的电梯定期维护保养且检测合格,并在显著位置张贴电梯使用标志、电梯维保标志以及电梯保险标志;
- b) 电梯运行平稳、无异声,外观整洁,通风、照明良好;
- c) 安全提示标识清晰、完好;
- d) 电梯机房整洁无杂物,机房温度保持在5℃~40℃之间,相对湿度≤85%;
- e) 底坑无散落垃圾及积水;
- f) 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;
- g) 故障维修及时,保障安全措施有效。

5.2.3.4 空调系统

空调系统维护应符合 GB 50365 的规定。

5.2.3.5 给排水系统

给排水系统维护应满足以下要求：

- a) 系统功能正常，运行无异声，无异常震动；
- b) 系统设备无腐蚀，阀门启闭灵活，无跑冒滴漏，外观完好；
- c) 水泵房干净整洁，主管道所有阀门有开关状态标识；
- d) 排水设施正常，无跑冒滴漏，外观完好；排水设施通畅，实施雨污分流管理；
- e) 池（箱）结构坚实、牢固、光洁、不渗漏、耐腐蚀，池（箱）加盖且密封性能好，通气孔有防蚊虫、异物进入池（箱）的装置；
- f) 二次供水设施符合 SJG 79 的规定；
- g) 故障维修及时。

5.2.3.6 消防系统

消防系统维护应符合 GB 55036 的有关规定，并满足下列要求：

- a) 系统报警信息、故障处理等响应快速，处理及时；
- b) 系统自动监测运行稳定、可靠；
- c) 消防控制室各项设备功能使用正常，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；
- d) 消防给水设备设施无漏水，洒水喷头无漏水、无锈蚀；
- e) 消防设施、器材未被圈占、堵塞，无阻碍操作、正常运行；
- f) 防烟排烟系统与报警系统联动正常启动；
- g) 气体自动灭火装置气压正常，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；
- h) 消防广播声音清晰，外观完好，固定稳固，备用电源切换正常；
- i) 风机运行无异常噪声、振动，防火阀、排烟阀、排烟防火阀固定牢固，外观完好，启、闭状态正确；
- j) 自动喷水灭火系统报警、联动正常；
- k) 烟感、温感、警铃、扬声器、警灯、警笛固定牢固；
- l) 防火卷帘手动、联动正常，防火卷帘门下不堆物，警示标识清晰；
- m) 自动喷淋系统放水试验喷淋泵启动，水压正常，湿式报警动作，水力警铃响，喷淋管道有分区标记；
- n) 室外消火栓有区域标记，地面消防栓的开启机构灵活无障碍，能及时打开；
- o) 消火栓箱内消火栓按钮、消防水带、消防水枪、消火栓小锤等配件齐全；
- p) 各类阀门润滑良好、启闭灵活；
- q) 消防系统每月进行维护保养，每年进行一次全面检测，确保完好有效。

5.2.3.7 节能设施设备

节能设施设备宜满足以下要求：

- a) 中央空调运用新型节能型的管道保温材料；
- b) 公水区域可使用感应式、延时式水龙头、感应冲水系统等节水用具；
- c) 地下给水管网定期监测和检查；
- d) 变压器经济运行；

- e) 太阳能光伏/热水系统设备功能正常；外观良好、稳固，表面无腐蚀，积尘少；准确按月、年进行太阳能发电量及使用太阳能耗能统计。

5.2.3.8 非传统水源系统

5.2.3.8.1 非传统水源系统维护应符合 GB 55020—2021 第 9 章的规定。

5.2.3.8.2 非传统水源系统包括循环水利用系统和 中水系统（雨水回用），其中：

- a) 循环水利用系统维护应满足以下要求：
 - 1) 设备功能正常，无异常噪音和震动；
 - 2) 冷冻水、循环冷却水水质符合 GB 50015 的规定。
- b) 中水系统（雨水回用）维护应满足以下要求：
 - 1) 优质杂排水集中收集处理系统设备设施完好、有效；
 - 2) 进行小区雨污分流系统划分，雨水收集、存储、处理，作为杂用水回用，并定期进行水质化验，水质指标符合 GB/T 18920 的规定；
 - 3) 中水排放符合当地政府环保部门规定的污水排放标准。

5.2.3.9 人防工程

5.2.3.9.1 人防工程维护保养应符合 RFJ 05 的规定。

5.2.3.9.2 人防工程维护应满足以下要求：

- a) 工程内部整洁、无渗漏水；
- b) 风、水、电、暖、通信、消防系统、防汛设施工作正常；
- c) 金属、木质部件无锈蚀损坏。

5.2.3.10 道路、停车场及停车场设施

5.2.3.10.1 道路、停车场及停车场设施维护应满足以下要求：

- a) 道路路面整洁、平坦，路牙无明显破损，无松动；
- a) 排水沟渠无障碍阻塞；
- b) 交通标识清晰，照明效果良好；
- c) 车位划线合理；
- d) 无安全隐患；
- e) 停车场设备、车牌识别设备、消防配套等设施完好，使用正常。

5.2.3.10.2 停车场管理系统维护应满足以下要求：

- a) 系统操作软件运行稳定、可靠；
- b) 图像及录像回放清晰；
- c) 系统主机、读卡器、地感动作灵敏可靠，道闸启闭灵活；
- d) 防砸车装置（压力电波、防撞胶条）正常，行人尾随警示标识完好、清晰；
- e) 故障维修及时；
- f) 车牌识别系统联网图像传递信息正常。

5.2.3.11 新能源汽车充电基础设施

新能源汽车充电基础设施应满足以下要求：

- a) 车位配备满足行业主管部门相关要求；
- b) 机电人员每天上下班时间各巡视 1 次；
- c) 维修养护和管理专人专责；

- d) 设置单独的用电计量统计；
- e) 按时间充电刷卡；
- f) 充电装置处安装摄像装置；
- g) 配备漏电保护功能。

5.2.3.12 非机动车管理

设置非机动车固定停车及充电区域，非机动车的管理应符合 DB4403/T 183、SZDB/Z 306 以及 SZDB/Z 307 的规定，且在该区域张贴绿色出行相关宣传海报，鼓励业主和物业使用人绿色出行。

5.2.3.13 公共娱乐设施

公共娱乐设施维护应满足以下要求：

- a) 器材账物相符；
- b) 娱乐设施及器材无安全事故隐患（每 20 m² 配备一具灭火器）；
- c) 游泳池开放期间应委托有资质的卫生检测机构每月进行水质监测，水质符合 GB 37488—2019 中 4.4 的规定，并在显著位置公示检测报告；
- d) 机械部位每个季度加油润滑 1 次，油漆部位每 2 年 1 次翻新刷油漆。

5.3 公共保洁服务

5.3.1 卫生消杀

卫生消杀应满足以下要求：

- a) 消杀药物放置点及消杀工作警示标识明显；
- b) 消杀工作提前告知客户，避免影响客户；
- c) 使用环保药物；
- d) 无蚊蝇滋生地，无鼠洞、鼠迹，室内及外围垃圾桶、雨污井无蟑螂。

5.3.2 垃圾分类、收集与清运

垃圾分类、收集与清运应满足以下要求：

- a) 按照 DB4403/T 73—2020 中 4.1 和 4.2 的有关要求，合理布设分类投放点和暂存点，配置分类收集容器，并配备分类指引牌以及洗手、照明设备；
- b) 建立生活垃圾分类管理台账，且生活垃圾分类暂存和收运；
- c) 垃圾分类收集容器标识符合 DB4403/T 73—2020 附录 B 的规定，不同类别的垃圾收集容器无交叉混合使用；
- d) 垃圾分类收集容器外观与功能完好、摆放整齐、整洁有序；
- e) 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；
- f) 垃圾房（站）无异味，地面无积水；
- g) 垃圾清运、转运时，具备有效的遮挡及防护；垃圾清运、转运时，现场工作人员操作规范，无散落垃圾及污水。

5.3.3 公共通道保洁

公共通道保洁应满足以下要求：

- a) 地面无积尘、无积水、无污迹、无杂物；
- b) 墙面及附属设施无积尘、无污迹、无蜘蛛网；

- c) 天花板及附属设施无积尘、无污迹、无蜘蛛网。

5.3.4 电梯及电梯厅保洁

电梯及电梯厅保洁应满足以下要求：

- a) 轿厢顶部及灯具无积尘，照明良好；
- b) 电梯轿厢、门壁及按钮等附属设施无积尘、无污迹；
- c) 地毯完好、平整，无杂物附着；
- d) 电梯轿厢地面无积尘、无污迹、无杂物，门槽无异物；
- e) 不锈钢件无污渍，保持金属光泽；
- f) 玻璃门无污迹、无水渍；
- g) 电梯厅天花板及附属设施无积尘、无污迹、无蜘蛛网；
- h) 电梯厅墙面及附属设施无积尘、无污迹、无蜘蛛网；
- a) 电梯厅地面无积尘、无污迹、无杂物。

5.3.5 道路保洁

道路保洁应满足以下要求：

- a) 路面无明显杂物、泥沙，无明显污迹，无积水；
- b) 沟、渠、井、坑内部无杂物、无积水、无泥沙，保持通畅；
- c) 设施无明显积尘。

5.3.6 停车场及车库保洁

停车场及车库保洁应满足以下要求：

- a) 地面无明显杂物、螺丝钉、泥沙，无明显污迹，无积水；
- b) 墙面、天花板、管线、线槽无明显积尘，无蜘蛛网；
- c) 排水设施内无杂物、淤泥，保持畅通；
- d) 附属设施无明显积尘、无蜘蛛网。

5.3.7 公共卫生间保洁

公共卫生间保洁宜符合DB4403/T 23的相关要求，应满足以下要求：

- a) 卫生间无异味；
- b) 地面无杂物、无污迹、无积水，墙面、天花板无积尘、无污迹、无蜘蛛网；
- c) 附属设施无积尘、无污迹；
- d) 垃圾桶无溢漏；
- e) 洁具表面有光泽，无污渍、无异味。

5.3.8 绿化带保洁

绿化带保洁应满足以下要求：

- a) 绿化带无明显杂物、残枝落叶堆积物；
- b) 无坑洼、积水；
- c) 标识完善、清晰；
- d) 花池、花盆、栅栏、标识无明显积尘、无污迹；
- e) 室内公共盆栽植物叶面无明显积尘。

5.3.9 其他公共保洁

其他公共保洁应满足以下要求：

- a) 排水设施内无杂物、泥沙，无臭味，排水畅通；
- b) 化粪池井内无积物浮于面上，排污管出入口畅通，无污水溢出；
- c) 外墙无明显污迹，清洗作业时底部设置护栏及警示标志；
- d) 保持极端恶劣天气前后地漏、沟渠、管井等排水设施通畅，地面无明显杂物、污迹。

5.4 绿化养护服务

物业绿化养护服务要求应符合SZDB/Z 173的规定。

5.5 秩序维护服务

5.5.1 组织机构与管理制度

组织机构与管理制度应符合SZDB/Z 170的规定。应对秩序维护人员的工作业绩、工作能力、素质、组织纪律等情况应定期进行量化考核，包括月度考核和年度考核。

5.5.2 安全防范

5.5.2.1 门岗

物业服务区域主要出入口应24小时值守，人员及携带物品按规定进行验证、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包括：

- a) 提供业主（或物业使用人）日常的咨询、投诉、求助等服务和引导；
- b) 提供其他有助于提升物业服务水平的服务等；
- c) 验证、检查和登记通过门岗的人员及其携带的物品（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和物品进入物业服务区域；
- d) 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；
- e) 对门岗区域的门禁、对讲、电梯等公共设施设施的正常使用进行监督、检查，发生故障及时报告专业维修人员。

5.5.2.2 巡逻

巡逻前应制定巡逻方案（巡逻人员、巡逻路线、巡逻频次、巡逻方式以及所需装备等），巡逻人员应熟悉物业服务区域基本情况和各种紧急事件应急预案。巡逻的主要工作内容包括：

- a) 巡查公共部位的安全防范、环境及设备设施情况；
- b) 对停车场（库）车辆停放安全进行巡查；
- c) 对各岗位上岗情况进行巡查；
- d) 对装修施工现场的安全情况进行巡查；
- e) 对重点部位或目标应加强巡视；
- f) 做好巡逻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，并协助处理；
- g) 巡逻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；
- h) 巡逻时，不应影响业主（或物业使用人）的正常工作和生活。

5.5.2.3 监控

物业服务区域重点部位应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，熟悉本物业服务区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案。监控的主要工作内容包括：

- a) 监控室应配备必要的消防器材，备有业主（或物业使用人）的联系电话和相关部门常用联系电话；
- b) 与物业服务区域相关人员保持畅通联系，便于及时提供协助；
- c) 应对监控设备的运行与操作情况进行监控、处理和记录；
- d) 做好物业服务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；
- e) 监控系统的设备发生故障及时报告专业维修人员维修；
- f) 宜安装高空抛物监控系统；
- g) 对业主（或物业使用人）的紧急求助、投诉进行报告和协助处理。

5.5.3 车辆通行与停放

物业服务区域的车辆出入口应设置岗位，通过提供停车场（库）的车辆通行与停放，并进行收费和设备设施管理，维护车辆出入与停放安全有序，保持消防通道畅通。车辆通行与停放的主要工作内容包括：

- a) 车辆出入口应按规定张贴营业执照、停车场许可证及收费标准等，并设置交通引导和警示标志；
- b) 车辆进入物业服务区域时，应有入场记录（车辆牌号、入场时间等信息）；
- c) 进场车辆发现有损坏或不正常现象时，应及时提醒司机，并做好记录；
- d) 提醒或引导进入物业服务区域的车辆按规定的路线行驶，并按停车位停放；
- e) 应确保消防通道畅通，及时制止车辆乱停放而占用消防通道；
- f) 应定期或随机检查停放车辆、车况，并进行登记，发现车辆异常情况应及时处理；
- g) 应按规定计费 and 收费，收费应提供票据。

5.5.4 消防

物业服务企业工作人员应协助消防部门做好消防工作。消防的主要工作内容主要包括：

- a) 建立健全消防安全制度，明确消防安全责任；
- b) 定期开展防火检查，消除火灾隐患；
- c) 发现消防违法行为的，立即制止，制止无效的，及时报告消防救援机构或者街道办事处；
- d) 落实消防车通道标志、标识、标线管理，保障公共疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；
- e) 管理、维护物业服务区域内的公共消防设施、器材，保障消防设施、器材以及消防安全标志完好有效；
- f) 负责物业服务区域内电动自行车、电动摩托车及其蓄电池停放、放置、充电等行为的消防安全管理；
- g) 开展消防宣传教育，每年至少组织一次消防演练；
- h) 法律法规以及国家和广东省有关规定明确的其他职责。

5.5.5 紧急事件应对

物业服务企业工作人员应协助有关主管部门做好物业服务区域的紧急事件应对工作。紧急事件应对的主要工作内容包括：

- a) 根据实际制定物业服务区域内的紧急事件应急预案，并提交政府主管部门备案；

- b) 应定期按照紧急事件应急预案进行培训、训练和演练，并建立档案进行记录；
- c) 紧急事件发生时，现场人员及相关人员应根据事先制定的应急预案处置；
- d) 紧急事件发生时，应立即向相关部门报告；
- e) 紧急事件处理后应由相关人员进行记录和总结。

5.5.6 社区警务协作

应接受社区警务室的指导，协助做好物业服务区域的秩序维护工作。社区警务协作的主要工作内容包括：

- a) 应在物业服务区域宣传社区警务室报警电话，并保持全天 24 小时通讯畅通，如接到发生治安刑事案件，应立即向社区警务室报警；
- b) 在社区警务室相关人员未到现场前，应负责现场的维护，控制嫌疑人等，不应自行处理或扣押、拘留嫌疑人等；
- c) 在社区警务室的指导下，查看物业服务区域治安隐患，协助做好安全防范工作。

5.5.7 宜居环境营造

宜居环境营造主要工作内容包括：

- a) 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；
- b) 物业服务区域内发生违反消防安全、污染防治、动物饲养等法律法规和管理规约约定行为的，物业服务企业及时予以劝阻、制止；
- c) 对物业服务区域内发生的邻里矛盾及时调解；
- d) 强化物业服务区域内公共场所使用及设备管理维护，创建宜居环境；
- e) 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。

6 服务等级

服务等级要求见表1。

表1 服务等级要求

项目	指标	优质级	良好级	基础级
综合服务	服务场所	设置专门的业主或物业使用人接待场所，场所内具有完善的服务设施及接待用品配置	设置专门的业主或物业使用人接待场所，场所内具有必备的服务设施及用品配置	设置专门的业主或物业使用人接待场所
	人员配置	物业项目中项目经理具有本科及以上学历，具有不少于5年的物业管理工作经验；其他管理人员中具有大专以上学历占总人数的100%以上	物业项目中项目经理具有本科及以上学历，具有不少于3年的物业管理工作经验；其他管理人员中具有大专以上学历占总人数的50%以上	物业项目中项目经理具有大专及以上学历，具有不少于2年的物业管理工作经验
	投诉处理	对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，白天工作日期间对业主或物业使用人的投诉在30分钟内答复	对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，白天工作期间对业主或物业使用人的投诉在1天内答复	对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，白天工作期间对业主或物业使用人的投诉在2天内答复

表1 服务等级要求（续）

项目	指标	优质级	良好级	基础级
综合服务	客服服务	每年至少 2 次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业服务提升的意见征集活动；征集数量不低于全体业主的 40%	每年至少 2 次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业服务提升的意见征集活动；征集数量不低于全体业主的 20%	每年至少 1 次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业服务提升的意见征集活动；征集数量不低于全体业主的 10%
		节假日所有服务工作正常，客户接待人员的时间正常，人员安排合理有序	节假日基本服务工作正常，客户接待人员的时间正常，人员安排合理有序	节假日必备应急服务工作正常
	社区文化服务	积极开展各类社区文化活动，每年组织有业主或非业主使用人参与的社区文化活动不少于 4 次；重要节日有专题布置（因不可抗力因素可暂停）	积极开展各类社区文化活动，每年组织有业主或非业主使用人参与的社区文化活动不少于 2 次；重要节日有专题布置（因不可抗力因素可暂停）	每年组织有业主或非业主使用人参与的社区文化活动不少于 1 次（因不可抗力因素可暂停）
共用部位及共用设施设备维护服务	急修响应	小修 4 个小时内修复；急修 15 分钟内到达、4 小时内修复；由专业维修资质机构负责的电梯维修应在 20 分钟内到达；其他特约报修按合同或双方约定时间到场	小修 1 个工作日修复；急修 15 分钟内到达、8 小时内修复；由专业维修资质机构负责的电梯维修应在 30 分钟内到达；其他特约报修按合同或双方约定时间到场	小修 1 个工作日内修复；急修 30 分钟内到达、12 小时内修复；由专业维修资质机构负责的电梯维修应在 1 小时到达；其他特约报修按合同或双方约定时间到场
	排水系统	地下雨水、污水井管、沟渠沉积物清理每月至少 1 次；清理天台、落水管下水口每周至少 1 次	地下雨水、污水井管、沟渠沉积物清理每季度至少 1 次；清理天台、落水管下水口每月至少 1 次	地下雨水、污水井管、沟渠沉积物清理每半年至少 1 次；清理天台、落水管下水口每季度至少 1 次
	设施设备	共用部位、停车场等照明系统的完好率达到 99% 以上；其他各类设施设备的完好率达到 98% 以上	完好率达到 90% 以上	完好率达到 80% 以上
公共保洁服务	公共部位保洁	楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 2 次，目视地面、绿地干净，地面垃圾滞留不超过 1 小时	楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 1 次，无明显暴露垃圾，无卫生死角	楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每周不少于 1 次，无明显暴露垃圾，无卫生死角

表1 服务等级要求（续）

项目	指标	优质级	良好级	基础级
公共保洁服务	电梯保洁	电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹（电梯门譬如为光面，无需打蜡）；电梯顶部出风口每年清洁不少于3次；大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每季度不少于1次	电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；电梯门壁打蜡上光每两月不少于1次，表面光亮、无污迹（电梯门譬如为光面，无需打蜡）；电梯顶部出风口每年清洁不少于2次；大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每半年不少于1次	电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每两天不少于1次；电梯门壁打蜡上光每季度不少于1次，表面光亮、无污迹（电梯门譬如为光面，无需打蜡）；电梯顶部出风口每年清洁不少于1次；大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每年不少于1次
	有害生物预防	4~10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于4次（在此基础上，可视情况增加），其余月份每月不少于2次	4~10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于2次（在此基础上，可视情况增加），其余月份每月不少于1次	4~10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于1次（在此基础上，可视情况增加），其余月份每月不少于1次
绿化养护服务	草坪管理	草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清理杂草，基本无杂草	草坪无明显缺水枯黄，每年除草、修剪3遍以上，控制杂草滋生	草坪无明显缺水枯黄，每年除草、修剪1遍以上，控制杂草滋生
	乔木绿植	乔、灌木、攀缘植物每月修剪1次以上，乔、灌木树冠完整，形态优美，花、灌木开花结果，各种植被生长茂盛，无枯枝、缺枝	乔、灌木、攀缘植物每半年修剪1次以上，乔、灌木树冠完整，花、灌木基本开花，各种植被无明显枯枝、缺枝	乔、灌木、攀缘植物每年修剪1次以上
	物业园艺、景观养护	一年有3次以上花卉、景点布置	一年有2次以上花卉、景点布置	一年有1次以上花卉、景点布置
秩序维护服务	培训学时	对秩序维护员的培训及实操全年不少于240课时	对秩序维护员的培训及实操全年不少于100课时	对秩序维护员的培训及实操全年不少于60课时
	消防安全宣教	每年至少对有业主或物业使用人进行4次消防安全教育培训及4次疏散演练 ^a	每年至少对有业主或物业使用人进行2次消防安全教育培训及2次疏散演练	每年至少对有业主或物业使用人参与进行1次消防安全教育培训，进行1次疏散演练
	巡逻计划	加强对小区的巡逻，保安人员每隔1个小时到指定区域巡逻1次，对小区外围进行实时巡查	加强对小区的巡逻，保安人员每隔4个小时到指定区域巡逻1次，对小区外围进行实时巡查	加强对小区的巡逻，保安人员每隔12小时到指定区域巡逻1次，对小区外围进行实时巡查
	技防要求	小区配备4项及以上技防设施 ^b ，并24小时开通	小区配备2项及以上技防设施，并24小时开通	小区配备1项及以上技防设施，并24小时开通
^a 疏散演练包括但不限于防台风、防暴雨、防地陷、煤气爆炸、消防、跑水、电梯逃生、防溺水、防地震、爆水管等。 ^b 技防设施包括录像监控、楼宇对讲、住户报警、智能门锁、人脸识别、街区联动、监控中心等智能设备。				

附 录 A

(资料性)

文明用语

对待业主及物业使用人语言保持恰当声调、温和、亲切、自然，宜使用以下文明用语：

- 因人称呼（如老伯、大叔、大妈、阿姨、同志、师傅、先生、女士、小姐、小朋友等）；
- 您好；
- 请进、请坐、请讲、请问；
- 请稍等；
- 谢谢；
- 对不起；
- 请见谅；
- 很抱歉；
- 没关系；
- 不客气；
- 不用谢；
- 请您排队等候；
- 请您不要着急；
- 很高兴能为您服务；
- 请您先看一下须知；
- 请您收好；
- 对不起，请注意保持环境（室内）卫生；
- 请您不要吸烟；
- 请把您的需求告诉我；
- 我能为您提供什么帮助吗；
- 我理解您的心情；
- 我会尽量帮助您；
- 请您按规定填写表格；
- 有不懂的地方您尽管问；
- 很抱歉，让您久等了；
- 请放心；
- 我们帮您办理；
- 请留下宝贵意见；
- 您慢走；
- 请走好，再见；
- 为您服务是我应该做的；
- 您的需求就是我的职责。

附录 B

(资料性)

服务忌语

在提供物业服务过程中，不使用以下服务忌语：

- 带有蔑视性侮辱性的称谓，如：老头、老太婆、神经病等；
- 喂（哎）；
- 干什么；
- 喊什么，等一会儿；
- 少啰唆，快点讲；
- 你管不着（你少管闲事）；
- 喂，叫你呢；
- 不关我的事；
- 急什么，还没上班呢（还没轮到你呢）；
- 找别人去，我管不着；
- 墙上贴着，自己看；
- 就你急，怎么不早来；
- 给你讲过几遍了，怎么还拎不清；
- 急什么，没看我正忙着吗？
- 你能怎么样（你看着办）；
- 没看快下班了吗，早干什么了；
- 烦不烦；
- 这么晚了明天来；
- 你问我，我问谁？
- 这事我管不了，你去找我们领导；
- 你这人是不是有毛病？
- 你这人真啰唆；
- 你找谁，他不在，跟你说过了，他不在，你耳聋啦？
- 有意见，找领导；
- 我就这态度，有本事你告去；
- 叫什么，等一下；
- 我就这种态度，怎么啦？
- 不是我管，我不知道；
- 不知道，你问我，我问谁。

参 考 文 献

- [1] GB 50974—2014 消防给水及消火栓系统技术规范
 - [2] SJG 50—2018 绿色物业管理项目评价标准
 - [3] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典：第十三届全国人民代表大会第三次会议. 2020年
 - [4] 中华人民共和国国务院. 物业管理条例：中华人民共和国国务院令（2018）698号. 2018年
 - [5] 中华人民共和国住房和城乡建设部. 住宅室内装饰装修管理办法：建房〔2002〕第110号. 2002年
 - [6] 中华人民共和国住房和城乡建设部. 关于印发《物业承接查验办法》的通知：建房〔2010〕165号. 2010年
 - [7] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区物业管理条例：深人常〔2019〕158号. 2019年
 - [8] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区无障碍城市建设条例：深人常〔2021〕11号. 2021年
 - [9] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳市无障碍环境建设条例：深圳市第六届人民代表大会常务委员会第三十三次会议. 2019年
 - [10] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳市生活垃圾分类管理条例：深圳市第六届人民代表大会常务委员会第三十七次会议. 2019年
 - [11] 深圳市人民政府. 深圳市建筑物和公共设施清洗翻新管理规定：深圳市人民政府令第219号. 2010年
 - [12] 深圳市人民政府. 深圳经济特区生活饮用水二次供水管理规定：深圳市人民政府令第293号. 2017年
-