

# 江门市住宅物业管理服务规范

(2025修改版)

江门市物业管理协会 编制

# 目 录

一、适用边界 ..... 1

二、规范性引用文件 .....2

三、物业管理术语 .....2

四、总要求 ..... 17

五、综合管理 .....20

六、秩序维护服务 ..... 22

七、环境维护服务 ..... 24

八、共用部位和共用设施设备日常管理 ..... 29

表 E.1 共用设施设备日常管理标准 .....33

# 江门市住宅物业管理服务规范

## 一、适用边界

- 1. 《江门市住宅物业管理服务规范》（下称《规范》）适用于江门市行政区域内住宅物业小区的物业管理服务。
- 2. 《规范》根据普通住宅物业小区服务需求的不同情况，由高到低设定为一级、二级、三级三个服务等级，级别越高，表示物业服务标准越高。
- 3. 《规范》各等级服务分别由基本要求、房屋管理、共用设施设备维修养护、协助维护公共秩序、保洁服务、绿化养护管理等六大项主要内容组成。本《规范》以外的其他服务项目、内容及标准，由签订物业服务合同的双方协商约定。
- 4. 按照“质价相符”要求，选用本《规范》服务时，应充分考虑住宅小区的建设标准、配套设施设备、服务功能及业主(物业使用人)的居住消费能力等因素，选择相应的服务等级。

## 二、规范性引用文件

本文术语引用国家标准《物业管理术语》GB/T45700—2025文件。

## 三、物业管理术语

### 1. 基础术语

#### 1.1 物业

##### 1.1.1 物业

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。

##### 1.1.2 物业全寿命周期

物业从规划设计、施工、使用至灭失为止的全过程。

##### 1.1.3 物业业态

按照物业使用主要功能划分的物业类型。

注：从物业使用功能角度划分为住宅物业和非住宅物业两大类。

##### 1.1.4 住宅物业

以居住为主要使用功能的物业。

注：住宅物业包括普通住宅、公寓、别墅等物业类型。

##### 1.1.5 非住宅物业

以非居住为主要使用功能的物业。

注：非住宅物业包括办公楼、写字楼、学校、医院、场馆、酒店、产业园区、商业综合体等物业类型。

##### 1.1.6 专有部分

建筑区划内，具有构造和利用上独立性的部分，可以明确区分、排他使用所有权的客体。

注：专有部分表现为业主单独或共同拥有的独立性建筑物及构筑物，如房屋、车位、摊位等实体和空间，或业主拥有产权的建筑物室内的所有部分，涵盖建筑物本体及门窗、管道、线路等专有设施设备。

#### 1.1.7 共有部分

建筑区划内，除业主专有部分以外，属于业主共同拥有的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地、空间。

注：共有部分包括共用部位和共用设施设备。

#### 1.1.8 物业档案

在物业全寿命周期中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

注：物业档案包括物业建设档案和物业管理档案。

#### 1.1.9 物业建设档案

在物业建设过程中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

#### 1.1.10 物业管理档案

在物业管理过程中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

注1：物业管理档案不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

注2：物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

### 2. 权属

#### 2.1 物权

权利人依法对特定的物享有直接支配和排他的权利。

注：物权包括所有权、用益物权和担保物权。物权的客体包括不动产和动产，以及法律规定的可以作为物权客体的权利。

#### 2.2 所有权

所有权人对自己的不动产或者动产，依法享有占有、使用、收益和处分的权利。

#### 2.3 用益物权

用益物权人对他人所有的不动产或者动产，依法享有占有、使用和收益的权利。

注:用益物权包括土地承包经营权、建设用地使用权、宅基地使用权、地役权、居住权等。

**2.4 担保物权**

担保物权人在债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现担保物权的情形,依法享有就担保财产优先受偿的权利,法律另有规定的除外。

注:担保物权包括抵押权、质权、留置权。

**2.5 建筑物区分所有权**

业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

**2.6 相邻权**

相互毗邻的不动产所有人或使用人之间在行使所有权或使用权时,因行使权利的延伸或限制而发生的权利义务关系。

**3. 相关主体**

**3.1 建设单位**

建设工程的投资方和产权人。

**3.2 业主**

物业的所有权人。

**3.3 物业使用人**

未取得物业专有部分所有权,但取得物业专有部分的占有权、使用权、收益权的自然人、法人或其他组织。

注:物业使用人包括居住权人、承租人、借用人及其他取得物业使用权的自然人、法人或其他组织。

**3.4 物业服务企业**

依法设立从事物业管理活动的具有独立法人资格的企业。

**3.5 物业服务专业供应商**

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。

**4 业主决定**

**4.1 业主大会**

物业服务区域内由全体业主组成的,代表和维护物业服务区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益、履行相应义务的组织。

**4.2 业主大会会议**

按照法律法规及业主大会议事规则召开的,全体业主参加的决定本物业服务区域内有关共有和共同管理权利的重大事项的会议。

注:业主大会会议分为首次业主大会会议、定期业主大会会议和临时业主大会会议。

**4.3 业主大会议事规则**

由全体业主依法表决通过的,明确业主大会召开、议事方式、表决程序与办法以及业主委员会职责和委员的资格、人数、任期等事项的规范和准则。

**4.4 管理规约**

由全体业主依法表决通过的,规范业主在物业服务区域内的权利、义务和责任的法律文件。

注:管理规约内容包括物业使用、维护和管理,专项维修资金筹集、管理和使用,物业共有部分经营与收益分配,业主共同利益维护,业主共同管理权行使,业主应当履行的义务,违反管理规约应当承担的责任等。

**4.5 临时管理规约**

前期物业管理阶段,为规范业主在物业服务区域内的权利、义务和责任,由建设单位制定的临时性法律文件。

注:当物业服务区域内成立业主大会,表决通过本物业服务区域的管理规约后,临时管理规约自动失效。

**4.6 业主委员会**

由业主大会依法选举产生,履行业主大会赋予的职责,执行业主大会决定事项,接受业主监督的执行机构。

**4.7 委托表决**

按照业主大会议事规则,业主将一定时期内相应事项的投票权,以书面形式委托给合法的民事主体行使的表决方式。

**4.8 集合表决**

按照业主大会议事规则,业主对某一特定范围内的事项,采取一次性表决,表决通过后,授权业主委员会或者物业服务人分批使用的表决方式。

**4.9 异议表决**

按照业主大会议事规则,持反对意见的业主所占专有部分面积及人数达不到规定比例时,视为表决通过的表决方式。

**4.10 表决权数**

按照业主专有部分面积和业主人数确定的业主投票权数。

注:专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算;尚未登记的,暂按测绘机构的实测面积计算;尚未实测的,暂按房屋买卖合同记载的面积计算。业主人数

按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算；建设单位尚未出售和已出售尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；一个专有部分有两个以上所有权人的，推选一人行使表决权，共有人所代表的业主人数按一人计算。

## 5 管理服务

### 5.1 物业管理项目

实施物业管理的一个特定的物业服务区域。

5.2 负责物业管理项目的物业管理服务工作的直接组织实施责任人。

### 5.3 物业服务区域

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。

### 5.4 物业管理全寿命周期

从物业管理项目获取开始, 经历早期介入、前期管理、日常服务等阶段, 至撤场管理结束的物业管理全过程。

### 5.5 物业管理相关方

与物业管理服务活动存在利益关系的个人或组织。

注: 物业管理相关方主要包括业主及物业使用人、建设单位、物业服务企业、专业经营企业、政府相关部门等。

### 5.6 物业管理边界

在物业服务区域内, 物业服务人与各物业管理相关方之间形成的划分工作范围、责任、权利和利益的界限。

### 5.7 物业管理责任

物业管理活动涉及的各物业管理相关方应尽的义务和应承担的后果。

### 5.8 全委托管理

将物业管理项目中的房屋及设施设备管理与秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的一项或多项工作委托给物业服务人负责的管理模式。

注: 全委托管理模式中包括房屋及设施设备管理、秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的两项及以上专业管理内容, 而且其中包括房屋及设施设备管理。

### 5.9 专项委托管理

将物业管理项目中的房屋及设施设备管理、秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的一项, 或将秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的任意两项或三项工作委托给物业服务专业供应商负责的管理模式。

注:专项委托管理模式中除仅包括某一单项专业管理内容外,还包括除房屋及设施设备管理以外的其他任何两项或以上专业管理内容组合。

#### 5.10 物业管理环境

直接或间接影响物业管理实施效果的主观、客观因素。

#### 5.11 物业管理用房

由建设单位配置的,在物业服务区域内,所有权归全体业主共有,仅供物业管理相关活动使用的房屋。

#### 5.12 物业管理联席会议

物业管理活动相关各方主体一起召开的事关物业管理工作的沟通协调会议。

#### 5.13 应急管理

为应对物业服务区域内可能发生的突发事件而开展的预防、准备、响应和恢复等一系列综合管理活动。

注:应急管理措施包括应急预案、应急管理体制、应急运行机制等。

#### 5.14 应急预案

针对物业管理可能发生的突发事件,控制或消除其可能造成的后果和影响,预先制定的管理操作方案。

#### 5.15 顾问服务

在物业管理全寿命周期的不同阶段为委托方提供的管理咨询性活动。

#### 5.16 公众代办性服务

受供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营单位委托,代为办理相关业务的活动。

#### 5.17 延伸服务

物业服务人为业主或物业使用人提供超出物业服务合同约定的服务活动。

注:延伸服务包括特约服务和增值服务。

#### 5.18 特约服务

物业服务人为满足业主或物业使用人的个性需求,依据相关协议提供物业服务合同约定以外的服务活动。

注:特约服务分为有偿服务和无偿服务。

#### 5.19 增值服务

物业服务人为提升业主满意度,针对业主或物业使用人的需求,开展的超出物业服务合同约定的服务活动。

注:增值服务分为有偿服务和无偿服务。

#### 5.20 物业经营管理



以获取经济效益为目的, 围绕物业、物业附属资源、物业管理服务开展的策划、运营、管理等综合管理活动。

6. 服务资金

6.1 物业管理收入

物业服务人为业主或物业使用人提供物业管理服务获取的收入。

6.2 物业经营收入

围绕物业、物业附属资源、物业管理服务开展的各种经营活动获取的收入。

6.3 物业公共收益

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。

注: 物业公共收益属于业主共有。

6.4 住宅专项维修资金

业主(公有住房售房单位)按照规定交存, 属于业主共有, 专项用于住宅共用部位、共用设施设备质量保修期满后的维修和更新、改造的资金。

6.5 物业费

业主或物业使用人按照物业服务合同约定支付给物业服务人的费用。

注: 物业费又俗称物业服务费、物业管理费。

6.6 物业费交费率

物业费实际交纳金额占应交纳金额的比例。

6.7 包干制

业主向物业服务人支付固定的物业费用, 盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业费计费方式。

6.8 酬金制

业主在预收的物业费中按照约定比例或者约定数额提取报酬支付给物业服务人, 其余全部用于物业服务合同约定的支出, 结余或者不足均由业主享有或者承担的物业费计费方式。

6.9 物业服务成本

物业服务人提供物业管理服务耗费的人力、物力和财力等资源的货币计量价值。

注: 物业服务成本包括管理服务人员的工资、社会保险和按照规定提取的福利, 物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护费用, 物业服务区域清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用, 办公费用, 固定资产折旧, 物业共用部位、共用设施设备及其公众责任保险费用以及经业主同意的其他费用。

7. 物业管理项目获取阶段术语

7.1 物业管理招标

通过制定物业管理招标文件,邀请特定或不特定的物业服务企业参加投标,按照规定程序,物业管理招标人从中选聘物业服务企业的一种市场交易活动。

7.2 物业管理投标

应招标人的邀请,按照招标文件要求,在规定的的时间和地点,物业服务企业以中标为目的向招标人递交投标文件的活动。

7.3 中标通知书

按照物业管理招标投标程序,招标人向中标人发出的书面通知文件。

7.4 物业服务合同

物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

注1:物业服务合同应当采用书面形式,内容一般包括物业服务区域界限、服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、双方的权利义务、专项维修资金的使用,物业管理用房的管理和使用、服务期限、服务交接和违约责任等条款。

注2:物业服务企业公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。

7.5 前期物业服务合同

在业主大会选聘物业服务人前,建设单位与其选聘的物业服务人签订的物业服务合同。

注:前期物业服务合同约定的服务期限届满前,业主委员会或业主与新的物业服务人订立的物业服务合同生效时,前期物业服务合同终止。

8. 物业管理项目早期介入阶段术语

8.1 早期介入

工程建设项目前期可行性研究、规划设计、施工建设、营销策划和竣工验收阶段的物业管理专业咨询性活动。

8.2 可行性研究阶段

对工程建设项目整体设想、建设思路、项目定位、周边环境等因素进行分析、评估,为建设单位提供物业使用与管理方面的专业咨询性活动的过程。

8.3 规划设计阶段

从物业使用、维护、管理及未来功能调整等方面,对工程建设项目规划设计提出专业咨询性活动的过程。

8.4 施工建设阶段

从物业使用、维护、管理及建筑材料和质量等方面,对工程建设项目施工进行了解记录并提出专业咨询性活动的过程。

### 8.5 营销策划阶段

从物业管理模式、服务标准、收费标准等方面,为物业销售人员、业主或潜在业主提供专业咨询性活动的过程。

### 8.6 竣工验收阶段

工程建设项目竣工后,物业服务人参与建设单位组织竣工验收活动的过程。

### 8.7 竣工验收

工程建设项目建设竣工后,由建设单位组织设计、施工、监理等相关单位,对工程建设项目规划设计、建筑施工和设备安装质量是否符合要求等进行全面检验,取得竣工合格资料、数据和凭证的过程。

## 8. 物业管理项目前期管理阶段术语

### 9.1 前期物业管理

在业主、业主大会选聘物业服务人前,建设单位选聘的物业服务人实施的物业管理活动。

### 9.2 物业承接查验

承接物业管理项目前,物业服务人与业主或建设单位按照规定和物业服务合同或前期物业服务合同约定,共同对物业共用部位、共用设施设备、物业费预收或拖欠情况以及相关资料等的检查和验收活动。

### 9.3 入住

业主从建设单位接收已具备交付使用条件的物业并办理相关交接手续的过程。

### 9.4 入住率

实际入住户数占物业管理项目应入住户数的比例。

### 9.5 住宅质量保证书

向购房人交付销售的新建住宅时,建设单位做出的房屋质量承诺保证的法律文件。

### 9.6 住宅使用说明书

向购房人交付销售的新建住宅时,建设单位提供的住宅结构、性能和部位、部件类型、性能、标准等说明以及使用注意事项的法律文件。

### 9.7 物业管理服务手册

向业主或物业使用人提供物业基本情况、物业使用规定和注意事项、物业管理服务内容、流程、应急处置措施等物业管理介绍的文件。

## 10. 物业管理项目日常服务阶段术语

10.1 客服管理术语

10.1.1. 客户服务

为响应和满足业主或物业使用人需求而开展的一系列活动。

注：客户是指业主和物业使用人。客户服务包括入住、迁出、装饰装修和特约服务等事项手续办理, 接待管理, 投诉处理, 违规处理, 资料管理, 信息管理, 满意度(率)调查, 沟通管理以及物业费收取等内容。

10.1.2. 客户信息管理

基于物业管理活动需求, 对业主或物业使用人信息开展收集、整理、存储、保护、使用和更新的综合管理活动。

注: 客户信息包括客户的基本信息、公共事务处理记录、客户沟通记录、特约服务记录等。

10.1.3. 客户投诉

业主或物业使用人向物业服务人、物业管理行业协会、政府相关部门等单位或机构, 反映对物业管理服务不满的行为。

10.1.4. 客户投诉率

在一定时间内, 业主或物业使用人中投诉人数占物业管理项目总人数的比例。

10.1.5. 客户回访

物业管理活动进行中或结束后, 针对业主或物业使用人对活动感受反馈信息进行的收集或调查活动。

10.1.6. 客户回访率

对业主或物业使用人回访人数占应该回访总人数的比例。

10.1.7. 客户满意率

业主或物业使用人中表示满意的人数占物业管理项目总人数的比例。

10.1.8. 客户满意度

业主或物业使用人对物业管理服务感知结果与期望或需求比较后所感受的满意程度。

11. 房屋及设施设备管理术语

11.1. 房屋及设施设备管理

通过技术、经济和组织措施对房屋及设施设备开展的综合管理活动。

注: 房屋及设施设备管理主要包括制度管理、资料管理、计划管理、供应商管理、施工管理、巡视检查管理、安全管理、维修保养管理、标志管理、应急处置和成本管理等内容。

11.2. 运行管理

为保障设施设备使用功能进行的启停机、调节、巡视、检查和记录等一系列活动。

### 11.3. 维修管理

为恢复、改善和延长房屋及设施设备技术性能进行的修缮及提升技术状态的活动。

### 11.4. 事后维修

对发生故障或性能、精度降低到不能满足使用要求的房屋及设施设备进行的修缮活动。

### 11.5. 预防维修

为降低房屋及设施设备故障率进行的修缮活动。

### 11.6. 改善维修

为提升房屋及设施设备技术性能、消除缺陷进行的修缮活动。

### 11.7. 急修

对房屋及设施设备突发事故或故障进行的紧迫性修缮活动。

### 11.8. 入室维修

进入业主或物业使用人室内进行的专业性修缮活动。

### 11.9. 建设工程保修期

建设工程发生的属于保修范围的质量问题, 施工单位应履行的法定保修义务期限。

### 11.10. 物业保修期

工程建设项目交付使用后发生的属于保修范围的质量问题, 建设单位应履行的法定保修义务期限。

### 11.11. 保养管理

为保持房屋及设施设备技术性能和使用状况开展的清洁、紧固、润滑、防腐、防冻等综合管理活动。

### 11.12. 巡视检查

依据规定和技术要求对房屋及设施设备使用情况和运行状态等进行的往复检查的过程。

### 11.13. 检测管理

对房屋及设施设备的指定技术性能指标开展的检查、检验等综合管理活动。

### 11.14. 消电检

对消防和电气设施设备的指定技术性能指标进行的检查、检验活动。

### 11.15. 特种设备

对人身和财产安全有较大危险性,需要专门机构进行生产、经营、维修保养、检验检测、监督管理的设备。

注:特种设备包括锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施和场(厂)内专用机动车辆以及法律、行政法规规定适用《中华人民共和国特种设备安全法》的其他特种设备。

**11.16. 有限空间**

封闭或部分封闭,与外界相对隔离,出入口较为狭窄,自然通风不良,易造成有毒有害、易燃易爆物质积聚或氧含量不足,作业人员不能长时间在内工作的空间。

注:有限空间分为密闭设备、地下有限空间、地上有限空间、冶金企业非标设备。

**11.17. 二次供水管理**

对二次供水设施设备运行维护、安全防范、清洗消毒和水质检验等事宜开展的综合管理活动。

**11.18. 水箱清洗**

对水箱或水池定期进行的清洁、消毒、水质化验等专业性操作活动。

**11.19. 化粪池清掏**

对化粪池内的粪便、污水、污渍等内存物定期清理、转运的专业性操作活动。

注:化粪池清掏包括人工清掏、吸污车处理和生物化粪池剂清理等方式。

**11.20. 电梯保养**

对运行电梯的部件定期检查、加油、清除积尘、调试安全装置等相关专业性操作活动。

注:电梯保养由专业电梯维修保养单位完成。

**11.21. 特种作业**

对操作者、他人的生命安全健康及周围设施等方面的安全可能造成重大危害的操作活动。

注:特种作业包括电工作业、高处作业、制冷与空调作业和应急管理部门认定的其他操作活动。

**12. 秩序维护管理术语**

**12.1. 秩序维护管理**

协助政府相关部门保持和维护物业服务区域内公共安全和公共秩序开展的综合管理活动。

注1：秩序维护管理包括公共安全防范管理、消防管理、停车管理三个方面。管理模式包括自行管理、外包管理和混合管理。

注2：秩序维护管理内容包括计划管理、资料管理、制度管理、标志管理、巡视检查管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

## 12.2. 安全防范管理

协助政府相关部门保障物业服务区域内物业运行、灾害预防、施工监管等安全事宜开展的综合管理活动。

注1：安全防范管理工作对象为危害源、危害载体以及危害承载体, 涉及预防、准备、应对、恢复四个方面。

注2：安全防范管理内容包括出入管理、公共安全秩序维护、灾害防治、施工现场管理、应急处置、资料管理、标志管理、制度管理、巡视检查管理、安全管理、供应商管理和对安全防范设施设备的维修保养等。

## 12.3. 消防管理

协助政府相关部门保障物业服务区域内火灾预防、火灾处置等事宜开展的综合管理活动。

注：消防管理内容包括消防知识宣传、消防安全检查、监控值守、资料管理、标志管理、应急处置、志愿消防队伍建立、制度管理、巡视检查管理、安全管理、供应商管理和对消防设施设备的维修保养等。

## 12.4. 停车管理

为维护物业服务区域内机动车和非机动车的行车、停车秩序和停车场(库)设施设备技术性能及相关场地开展的综合管理活动。

注：停车管理内容包括车位规划与分配、车辆出入管理、车辆停放管理、停车收费管理、应急处置、资料管理、标志管理、制度管理、巡视检查管理、安全管理、供应商管理和对停车设施设备的维修保养等。

# 13. 环境管理术语

## 13.1. 保洁管理

为保障和保持物业服务区域内卫生环境开展的综合管理活动。

注1：保洁工作从区域角度划分为室内保洁和室外保洁, 从内容角度划分为开荒清洁、日常保洁、专项保洁。保洁管理模式包括自行管理、外包管理和混合管理。

注2：保洁管理内容包括计划管理、制度管理、资料管理、标志管理、巡视检查管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

## 13.2. 开荒清洁

对新建物业或物业装饰装修工程竣工后物业服务区域内的污渍、尘土和垃圾等集中进行的专业性清洁活动。

### 13.3. 日常保洁

为保障和保持物业服务区域内卫生环境进行的定时或不定时的常规性清洁活动。

注:常规性清洁主要有清扫、擦拭、清洗等操作形式。

### 13.4. 专项保洁

对物业服务区域特殊部位、设施、装饰材料等使用专用设备、药剂和技术定期或不定期进行的专业性清洁活动。

注:专项保洁包括外墙清洗、石材养护、地板打蜡、地毯清洁和金属器具养护等。

### 13.5. 外墙清洗

为维护建筑物外观形象、减缓建筑物老化,对物业服务区域内的建筑物外立面定期进行的专业性清洗活动。

### 13.6. 入室保洁

进入业主或物业使用人室内进行的专业性清洁活动。

### 13.7. 生活垃圾管理

对物业服务区域内的生活垃圾,按照规定开展的分类投放、收集、储存和清运等综合管理活动。

### 13.8. 建筑垃圾管理

对物业服务区域内的建筑垃圾,按照规定开展的分类投放、收集、储存和清运等综合管理活动。

### 13.9. 垃圾清运

对物业服务区域内的垃圾进行的收集和运输活动。

### 13.10. 垃圾消纳

对物业服务区域内的垃圾,按照规定运输至垃圾处理场进行处理的活动的。

### 13.11. 垃圾分类

对物业服务区域内的垃圾进行分类储存、投放和搬运,将部分垃圾转变成再利用资源的管理操作活动。

### 13.12. 消杀管理

对物业服务区域内有害生物防治开展的综合管理活动。

注:消杀管理主要针对细菌、病毒和老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁等有害生物。

### 13.13. 绿化管理



为保障和保持物业服务区域内绿化环境开展的综合管理活动。

注1:绿化管理模式一般包括自行管理、外包管理和混合管理三种形式。

注2:绿化管理内容包括计划管理、资料管理、制度管理、巡视检查管理、标志管理、防治管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

**13.14. 绿植租摆**

为改善和提高物业服务区域工作、生活环境质量,采取租赁或购置盆栽绿植进行摆放的绿化方式。

**14. 物业管理项目撤场管理阶段术语**

**14.1. 物业管理更迭**

因前期物业服务合同、物业服务合同终止或其他原因,导致物业管理项目变更物业服务人的活动过程。

**14.2. 物业管理交接**

物业承接查验后,物业服务人与业主或业主委员会交接物业管理项目、物业管理权的活动过程。

注:物业管理交接有两种形式,即由原物业服务人移交至业主,再由业主移交至新物业服务人和由原物业服务人直接移交至新物业服务人。由原物业服务人直接移交至新物业服务人的,新物业服务人须持有业主书面授权委托书。

**14.3. 物业管理撤场**

物业管理供需双方在履行期满终止合同或经双方协商提前解除合同,按照规定程序办理终止物业管理交接手续后,物业服务人终止物业管理服务并撤出物业管理项目的活动过程。

**四、总要求**

**4.1. 总则**

4.1.1. 本《规范》中,物业服务等级由高到低分为一级、二级、三级。

4.1.2. 物业服务合同的履约双方可根据本《规范》,采取协商方式确定相应的服务等级和具体内容,未涉及的内容不受等级限制,并纳入物业服务合同中。

**4.2 基本要求**

4.2.1. 开发商、业主通过选聘或公开招标的方式,委托物业服务人为住宅物业提供服务,双方签订物业服务合同,权利义务明确。

4.2.2. 物业服务人应依据物业服务合同的约定提供服务,并接受政府行政主管部门和行业协会的监督、检查和指导,包括:

4.2.2.1. 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护;

## 江门市住宅物业管理服务规范

4.2.2.2. 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理；

4.2.2.3. 物业管理区域内清洁卫生管理；

4.2.2.4. 物业管理区域内公共秩序维护和管理；

4.2.2.5. 物业管理区域内绿化养护管理；

4.2.2.6. 物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放和经营管理；

4.2.2.7. 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

4.2.2.8. 物业管理区域内日常安全巡查服务；

4.2.2.9. 物业管理区域内维修、更新等费用的账务管理, 物业档案资料的保管；

4.2.2.10. 物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理。

### 4.3. 服务人员

4.3.1. 物业服务人应根据物业服务合同的约定，配备相应的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

4.3.2. 技术人员应当取得与本岗位相适应的专业职业技能证书。

4.3.3. 服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）、仪表整洁、用语文明规范、耐心热情。

4.3.4. 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，能正确、安全使用相关专用设备。

### 4.4. 财务管理

4.4.1. 物业服务人应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行财务记账和管理, 运作规范, 账目清晰, 确保符合相关规定。

4.4.2. 物业服务人应按规定公布公共收益的账目情况。

### 4.5. 服务设施

4.5.1. 根据规定，住宅物业应按规划标准配置相应的物业管理用房（无配置物业管理用房的住宅物业，应指定地点进行接待和服务），作为物业服务项目的办公场所。

4.5.2. 办公场所内应标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。

4.5.3. 物业服务人应配备充足的设施设备, 满足开展物业服务所用。

### 4.6. 服务信息

4.6.1. 服务场所窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌, 用于公示：

4.6.1.1. 企业营业执照；

4.6.1.2. 服务内容、服务标准、收费标准；

4.6.1.3. 专项维修资金和公共收益的收支账目；

4.6.1.4. 接待时间、服务电话和 24 小时报修电话；

4.6.1.5. 项目负责人照片、姓名、联系方式；

4.6.1.6. 其他规定的信息。

4.6.2. 住宅物业服务区域内配置服务铭牌，应包括以下内容：

4.6.2.1. 住宅物业名称；

4.6.2.2. 物业服务人名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话；

4.6.2.3. 项目负责人照片、姓名、联系方式；

4.6.2.4. 服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话。

#### 4.7. 标识管理

4.7.1. 物业管理区域及专用作业区域内应设置引导指示牌和功能标识。

4.7.2. 物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识。

4.7.3. 物业管理区域内的主要道路及停车场交通设施完好、标识齐全，主要路口设路标。

4.7.4. 配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识。

4.7.5. 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。消防与安全标识应符合 GB2894、GB13495 的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、醒目，文字及用语规范，保持完好。

#### 4.8. 制度与档案管理

4.8.1. 物业服务人应根据住宅物业的特点，制定完善的物业管理方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。

4.8.2. 物业服务人应当建立和保存下列档案和资料：

4.8.2.1. 房屋主体承重结构部位、走廊通道、楼梯间、电梯井、物业服务用房、房屋外墙面等共有部分的档案及其运行、维修、养护记录；

4.8.2.2. 给排水管道、水箱、安防监控、电梯、加压水泵、照明设施、供电线路、煤气、燃气管道、消防设施、沟渠、池、井、公益性文体设施等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；

4.8.2.3. 住宅装饰装修管理资料；

4.8.2.4. 业主清册；

4.8.2.5. 物业服务人或者建设单位与公用事业单位签订的供水、供电、供气、通讯、网络、垃圾清运等书面协议；

4.8.2.6. 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。

#### 4.9. 承接查验和交接

4.9.1. 新建住宅物业，物业服务人和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对住宅物业的共用部位、共用设施设备进行检查和验收。建设单位在办理物业承接验收手续时，应当向物业服务人移交以下资料：

4.9.1.1. 物业管理区域备案证明、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

4.9.1.2. 共用设施设备清单；

4.9.1.3. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

4.9.1.4. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

4.9.1.5. 物业服务用房相关资料；

4.9.1.6. 业主清册。

4.9.2. 物业服务合同终止时，物业服务人应按规定向建设单位或业主委员会移交下列资料和财物：

4.9.2.1. 包含 9.1. 项全部的资料；

4.9.2.2. 物业服务用房、业主共有的场地和设施设备；

9.2.3. 物业服务期间配置的固定设施设备；

4.9.2.4. 物业服务人应当建档保存的资料；

4.9.2.5. 利用业主共有部分经营的相关资料、预收的物业服务费或者装修押金等其他应当移交的财物；

4.9.2.6. 在物业管理服务期间产生的业主信息资料；

4.9.2.7. 实行酬金制的，应当移交管理期限内的帐本、凭证等全部财务资料；

4.9.2.8. 其他应当移交的资料和财物。

## 五、综合管理

### 5.1. 基本服务

- 5.1.1. 管理服务人员佩戴工牌；
- 5.1.2. 物业项目设立服务电话，并在醒目位置公示。全天 24 小时受理报修；
- 5.1.3. 办公场所整齐、有序，服务用语规范；
- 5.1.4. 建立健全业户档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理等管理档案，并有完善的档案管理制度；
- 5.1.5. 定期组织开展社区文化活动；
- 5.1.6. 按规定使用专项维修资金；
- 5.1.7. 按相关规定和合同约定公布物业服务费用的收支情况；
- 5.1.8. 每日提供不少于8 小时的业务接待服务；
- 5.1.9. 业主、使用人投诉报修的, 回访率达到100%, 并留下回访记录；
- 5.1.10. 急修事项白天30分钟内到达现场、夜间2小时内到场处置；
- 5.1.11. 一般修理项目3天内修复（业主、使用人预约、特殊修理可不受此限制）；
- 5.1.12. 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 30%）；
- 5.1.13. 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝止或报告。

### 5.2. 有偿服务

- 5.2.1. 服务内容、服务标准、收费标准应公开向业主、使用人进行公示。
- 5.2.2. 有特别要求的，可与业主、使用人签订特别服务协议。
- 5.2.3. 服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务。

5.3. 分级服务

基本服务等级标准

一级	二级	三级
<p>1. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3. 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>4. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>5. 服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</p> <p>6. 设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修30分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>7. 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。</p> <p>8. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>9. 按合同约定规范使用住宅专项维修资金。</p> <p>10. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。</p> <p>11. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备。</p> <p>12. 周一至周日每天不少于8小时在管理办公场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务。</p> <p>13. 对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复。</p> <p>14. 业主走访服务调查记录每年调查业主户数不得低于50%。</p> <p>15. 节假日有专题布置，每年不得低于3次，每年组织不少于3次社区活动。</p> <p>16. 物业服务负责人应具有5年以上物业服务经验并具有2年以上经理任职经验。</p>	<p>1. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3. 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>4. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>5. 服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</p> <p>6. 设有服务接待中心，公示16小时服务电话。急修50分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>7. 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。</p> <p>8. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>9. 按合同约定规范使用住宅专项维修资金。</p> <p>10. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率75%以上。</p> <p>11. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备。</p> <p>12. 周一至周日每天不少于8小时在管理办公场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务。</p> <p>13. 对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，对业主或物业使用人的投诉在48小时内答复。</p> <p>14. 业主走访服务调查记录每年调查业主户数不得低于40%。</p> <p>15. 节假日有专题布置，每年不得低于2次，每年组织不少于2次社区活动。</p> <p>16. 物业服务经理责任人应具有3年以上物业服务经验并具有1年以上经理任职经验。</p>	<p>1. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3. 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。</p> <p>4. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>5. 服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</p> <p>6. 设有服务接待中心，公示8小时服务电话。急修80分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>7. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>8. 按合同约定规范使用住宅专项维修资金。</p> <p>9. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率70%以上。</p> <p>10. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品。</p> <p>11. 周一至周日每天不少于8小时在管理办公场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务。</p> <p>12. 对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，对业主或物业使用人的投诉在72小时内答复。</p> <p>13. 业主走访服务调查记录每年调查业主户数不得低于30%。</p> <p>14. 节假日有专题布置，每年不得低于1次，每年组织不少于1次社区活动。</p> <p>15. 物业服务负责人应具有2年以上物业服务经验。</p>

## 六、秩序维护服务

### 6.1. 人员操作要求

6.1.1. 应配备秩序维护人员负责住宅物业小区内公共秩序的维护。

6.1.2. 自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。

### 6.2. 管理要求

6.2.1. 做好住宅物业公共秩序维护工作。

6.2.2. 具有公共秩序维护措施及各类台账记录。工作记录及时、清楚、完整，按照要求存档。

6.2.3. 人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

### 6.3. 基本服务

#### 6.3.1. 出入管理

秩序维护服务的出入管理，应符合如下要求：

对进出住宅物业小区内的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序。

#### 6.3.2. 巡视

秩序维护服务的日常巡视，应符合如下要求：

6.3.2.1. 及时发现和快速处置住宅物业公共秩序维护管理中的问题；

6.3.2.2. 遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部門；

6.3.2.3. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告有关主管部门。

#### 6.3.3. 技防

秩序维护服务的技防，应符合如下要求：

6.3.3.1. 住宅物业内设有安防监控等技防设备的，应保持设备24 小时正常运行；

6.3.3.2. 发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；

6.3.3.3. 监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查，不得删改或扩散；

6.3.3.4. 制定并实施应对突发事件的应急预案。

#### 6.3.4. 车辆管理

秩序维护服务的车辆管理，应符合如下要求：

6.3.4.1. 制定住宅物业的车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；

6.3.4.2. 住宅物业的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；

6.3.4.3. 维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；

6.3.4.4. 停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。

6.3.5. 消防管理

秩序维护服务的消防管理，应符合如下要求：

6.3.5.1. 制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务人消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材；

6.3.5.2. 消防设施日常维护管理应符合《建筑消防设施的维护管理》的要求；

6.3.5.3. 建立消防档案并妥善保存，存档备查。

6.5.4. 服务分级及标准

项目	一级	二级	三级
从业人员	秩序协管员以中青年为主，45周岁以下占人员总数不低于50%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受企业培训。	秩序协管员以中青年为主，55周岁以下占人员总数不低于40%，身体健康，有较强的责任心，并定期接受企业培训。	秩序协管员身体健康，有较强的责任心。
秩序维护员培训时间	≥60小时/年	≥50小时/年	≥40小时/年
秩序维护员考核频次	≥3次/年	≥2次/年	≥1次/年
管理要求	能正确使用消防、物防、技防器械和设，配对讲装置和必要的安全维护器械。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。	能正确使用消防、物防、技防器械和设，配对讲装置和必要的安全维护器械。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。	能正确使用消防、物防、技防器械和设，配对讲装置和必要的安全维护器械。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
门岗	1. 独立封闭小区，主出入口设立专职门岗，24小时值守； 2. 小区辅助出入口应采用门禁管理，应24小时正常使用。 3. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。	1. 独立封闭小区，主出入口设立专职门岗，16小时值守； 2. 小区辅助出入口应采用门禁管理，应24小时正常使用。 3. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。	1. 非独立封闭式小区，可以不设立专职门岗； 2. 小区出入口应采用门禁管理，应24小时正常使用； 3. 对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理。
防技	1. 有完备的技防设施； 2. 安保监控范围应涵盖主要公共区域和场所； 3. 有独立的安防、消防监控设备的工作场所，每班应安排2人专职人员24小时值守； 4. 各类应急预案应在工作场所内张贴； 5. 每年组织不少于2次应急预案的演练。	1. 有相应的技防设施； 2. 安保监控范围应涵盖主要公共区域和场所； 3. 有独立的安防、消防监控设备的工作场所，每班应安排2人专职人员24小时值守； 4. 各类应急预案应在工作场所内粘贴； 5. 每年组织不少于1次应急预案的演练。	1. 有基本的技防设施； 2. 安防监控范围应涵盖主要公共区域和场所； 3. 有独立的安防、消防监控设备的工作场所，每班应安排2人专职人员24小时值守； 4. 各类应急预案应在工作场所内粘贴； 5. 每年组织不少于1次应急预案的演练。



江门市住宅物业管理服务规范

安全 巡视	1. 24小时在管理区域内定时巡逻； 2. 巡逻路线应包含小区内重点区域，重点区域应设巡逻点，重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。巡逻有记录； 3. 遇到突发事件，应及时响应。	1. . 24小时在管理区域内定时巡逻； 2. 巡逻路线应包含小区内重点区域，巡逻有记录； 3. 遇到突发事件，应及时响应。	1. 不定时在管理区域内巡逻，每天巡逻不少于2次，巡逻有记录； 2. 遇到突发事件，应及时响应。
车辆 停放 管理	1. 车辆停放区域合理规划，车位有编号； 2. 车辆行驶路线有交通指示标识； 3. 有专职人员24小时巡视和协助车辆停放，及时处理车辆停放不规范情况； 4. 车库出入口设置防洪挡板，配备防洪沙袋等应急物品； 5. 在车辆出入口设立收费标准公示牌； 6. 对进出小区的车辆进行管理,引导车辆有序通行、停放。	1. 车辆停放区域合理规划，车位有编号； 2. 车辆行驶路线有交通指示标识； 3. 有人员巡视和协助车辆停放，及时处理车辆停放不规范情况； 4. 车库出入口设置防洪挡板，配备防洪沙袋等应急物品； 5. 在车辆出入口设立收费标准公示牌； 6. . 对进出小区的车辆进行管理,引导车辆有序通行、停放。	1. 车辆停放区域合理规划，车位有编号； 2. 车辆行驶路线有交通指示标识； 3. 有人员巡视和协助车辆停放，及时处理车辆停放不规范情况； 4. 车库出入口设置防洪挡板，配备防洪沙袋等应急物品； 5. 在车辆出入口设立收费标准公示牌； 6. 对进出小区的车辆进行管理,引导车辆有序通行、停放。

七、环境维护服务

7.1. 人员要求

应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境卫生维护。

7.2. 管理要求

- 7.2.1. 做好住宅物业公共环境的卫生维护工作。
- 7.2.2. 具有维护环境卫生措施及各类巡查记录。
- 7.2.3. 建立完整的环境卫生维护设施资料档案。
- 7.2.4. 保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

7.3. 基本服务

7.3.1. 共用部位

共用部位的卫生维护服务：

- 7.3.1.1. 走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；
- 7.3.1.2. 电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹，电梯门轨无积尘污垢；
- 7.3.1.3. 楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；
- 7.3.1.4. 门、窗表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；
- 7.3.1.5. 消防设施表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；
- 7.3.1.6. 天花板、排风/百叶出风口、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网、无锈迹；

7.3.1.7. 游乐场所地面无垃圾、无积水；

7.3.1.8. 可上人的平台、屋顶定期清扫。

7.3.2. 公共区域

公共区域的清洁卫生服务：

7.3.2.1. 公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积、无积水；

7.3.2.2. 停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾；

7.3.2.3. 绿化区域无垃圾；

7.3.2.4. 雨污水井、渠、池等定期清理，无堵塞、无垃圾；

7.3.2.5. 信报箱、宣传牌、标识、岗亭定期清洁。

7.3.3. 垃圾桶与垃圾房

垃圾桶与垃圾房的设置：

7.3.3.1. 垃圾箱/桶分类设置，目视整洁；

7.3.3.2. 垃圾房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；

7.3.3.3. 垃圾房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰,无明显异味；

7.3.3.4. 设置必要的灭害措施。

7.3.4. 垃圾收集与清运

垃圾收集与清运：

7.3.4.1. 生活垃圾分类收集，应按照规定设立分类收集点，日产日清；

7.3.4.2. 临时垃圾应每日清理；

7.3.4.3. 建筑装修垃圾应定点有序堆放。

7.3.5. 消杀灭害

7.3.5.1. 定期对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿化区域、设备房、楼内共用部位、停车场及配套设施等实施消杀灭害；

7.3.5.2. 做好公共区域及公共设施灭“四害”、白蚁等防治工作；

7.3.5.3. 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。

7.4. 服务等级及标准

项目	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
管理要求	1. 严格按合同内容进行保洁； 2. 每日对辖区内不少于2次巡查,并做好记录； 3. 每日对垃圾分类至少进行2次巡检； 4. 统一着装并佩戴工牌。	1. 严格按合同内容进行保洁； 2. 每日对辖区内不少于1次巡查,并做好记录； 3. 每日对垃圾分类至少进行1次巡检； 4. 统一着装并佩戴工牌。	1. 严格按合同内容进行保洁； 2. 每2日对辖区内不少于1次巡查,并做好记录； 3. 每日对垃圾分类进行1次抽检； 4. 穿着工作服并佩戴工牌。

江门市住宅物业管理服务规范			
楼内保洁	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖3 次。另有污痕及时清扫。</p> <p>2. 楼梯扶手每2日清洁 1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁2次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁不少于1次，大理石地面每半年打蜡或晶面处理1次。大堂墙面砖2米以下部位每周清洁1次，2米以上部位每季度清洁1次。大堂玻璃每周清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每月清洁 1次。</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃每半月清洁 1次。</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁循环保洁，灯饰及轿厢顶部每周清洁 1次，电梯层门每日清洁1次，电梯门壁、层门每月打蜡上光1次。</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖2 次。另有污痕及时清扫。</p> <p>2. 楼梯扶手每3日清洁1 次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁2次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁不少于1次，大堂墙面砖2米以下部位每周清洁1 次，2米以上部位每季度清洁1次。大堂玻璃每周清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每季度清洁1次。</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃每月清洁 1次。</p> <p>6. 电梯轿厢地面、四壁循环保洁，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1次，电梯层门每周清洁 2次，电梯门壁、层门每季度打蜡上光 1次。</p>	<p>1. 楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖1次，另有污痕及时清扫。</p> <p>2. 楼梯扶手每周清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁1次。</p> <p>3. 大堂地面每日清洁1次,大堂墙面砖2米以下部位每月清洁1 次,2米以上部位每半年清洁1次。大堂玻璃每月清洁1次。</p> <p>4. 天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每半年清洁1次。</p> <p>5. 其他共用部位门窗玻璃每季度清洁 1次。</p>
外围保洁	<p>1. 道路每日清扫1 次，日常循环保洁，主干道每季至少清洗1次。</p> <p>2. 绿化带每周清洁 1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。</p> <p>3. 水景每日清洁1 次。定期对水体投放消毒药剂。</p> <p>4. 休闲娱乐、健身设施每日清洁并消毒 1次。</p> <p>5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每周清洁 1次，2米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1次。</p> <p>6. 天台、明沟每月清洁 1次，上人屋面每周清洁 1次。</p> <p>7. 公共卫生间循环保洁，每日消杀1 次。</p> <p>8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫，主要人行出入口铺设防滑垫。</p> <p>9. 共用雨、污水管道每年疏通 1次，雨、污水井每月检查一次，视情况及时清掏。化粪池每月检查 1次，发现异常及时疏通，每半年清掏 1 次。</p>	<p>1. 道路每日清扫1次，适时保洁，主干道每半年至少清洗1次。</p> <p>2. 绿化带每月清洁 1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。</p> <p>3. 水景每周清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。</p> <p>4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁并消毒 1次。</p> <p>5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每月清洁 1次，2米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1次。</p> <p>6. 天台、明沟每月清洁 1次，上人屋面每周清洁 1次。</p> <p>7. 公共卫生间每日2次保洁，每周消杀 2次。</p> <p>8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫，主要人行出入口铺设防滑垫。</p> <p>9. 共用雨、污水管道每年疏通 1次，雨、污水井每月检查一次，视情况及时清掏。化粪池每季检查 1次，发现异常及时疏通，每年清掏 1 次。</p>	<p>1. 道路每日清扫1次，主干道每年至少清洗1次。</p> <p>2. 绿化带每季清洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。</p> <p>3. 水景每月清洁1次。定期对水体投放消毒药剂。</p> <p>4. 休闲娱乐、健身设施每周清洁 1次，每月消毒1次。</p> <p>5. 2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每季清洁 1次，2米以上庭院灯、景观小品每季度清洁 1次。</p> <p>6. 天台、明沟每季度清洁 1次，上人屋面每月清洁 1次。</p> <p>7. 公共卫生间每日清洁 1次，每周消杀 1次。</p> <p>8. 雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫。</p> <p>9. 共用雨、污水管道每年疏通 1次，雨、污水井每月检查一次，视情况及时清掏。化粪池每半年检查一次，发现异常及时清掏，每年清掏一次。</p>
电梯轿厢保洁	<p>1. 每日擦拭 1 次以上；</p> <p>2. 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰；不锈钢表面（镜面）光亮、无擦伤、无污迹；操作面板、无灰尘、无擦痕；轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫；</p> <p>3. 每日更换轿厢内地垫，保持地垫干净、无明显污迹；</p> <p>4. 保持轿厢内空气清新、无异味。</p>	<p>1. 每日擦拭 1 次；</p> <p>2. 轿厢四壁光洁明亮、无灰尘；</p> <p>3. 操作面板、无灰尘、无擦痕。</p>	<p>1. 每日擦拭 1 次；</p> <p>2. 轿厢四壁光洁明亮、无灰尘；</p> <p>3. 操作面板、无灰尘、无擦痕。</p>

江门市住宅物业管理服务规范			
楼梯扶手保洁	每周擦拭 1 次；扶手、栏杆无灰尘；手持部位应定期消毒。	每周擦拭 1 次，保持基本无灰尘	每月擦拭 2 次，
门窗保洁	每月至少擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污渍；门厅玻璃每周至少擦拭 1 次。	每季度至少擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污渍。	每年擦拭 3 次以上
消防设备保洁	表面整洁干净，无污渍。	表面整洁干净，无污渍。	表面整洁干净，无污渍。
天花板出风口公共灯具保洁	1. 每周除尘 1 次，每月擦拭 1 次，目视无灰尘、无污渍； 2. 灯具罩内无积灰和飞虫。	1. 每季度除尘和擦拭 1 次 2. 灯具罩内无积灰和飞虫。	1. 每半年除尘和擦拭； 2. 灯具罩内无积灰和飞虫。
平台屋顶保洁	1. 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶； 2. 定期疏通落水管，保持排水畅通； 3. 天沟落水口、排气孔 口应加盖网罩；无明显垃圾。	1. 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶； 2. 定期疏通落水管，保持排水畅通。	1. 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶； 2. 定期疏通落水管，保持排水畅通。
公共道路保洁	1. 每日清扫 1 次，循环清洁； 2. 地面无杂物、广场地砖面每周冲洗 1 次； 3. 明沟内无杂物、无积水。	1. 每日清扫 1 次，循环清洁； 2. 地面无杂物、广场地砖面每月冲洗 1 次； 3. 明沟内无杂物、无积水。	每日清扫 1 次
停车场及车库保洁	1. 地面每日清洁 1 次，每季冲洗 1 次。 2. 天花板、墙面每月清洁 1 次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每月清洁 1 次。	1. 地面每日清洁 1 次，每季冲洗 1 次。 2. 天花板、墙面每季清洁 1 次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每月清洁 1 次。	1. 地面每周清洁 2 次，每半年冲洗 1 次。 2. 天花板、墙面每年清洁 1 次。 3. 门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每季度清洁 1 次。
垃圾桶清洗	1. 每日清洗垃圾桶 1 次； 2. 目视桶身干净、无异味，垃圾收容器无满溢。	1. 每日清洗垃圾桶 1 次； 2. 目视桶身干净、无异味，垃圾收容器无满溢。	1. 每日清洗垃圾桶 1 次； 2. 目视桶身干净、无异味，垃圾收容器无满溢。
垃圾分类	1. 有完善的垃圾分类制度及台帐； 2. 有专人负责； 3. 每天巡查次数 ≥ 2 次； 4. 开展垃圾分类宣传。	1. 有垃圾分类制度及台帐； 2. 有兼职人员负责； 3. 每天巡查次数 ≥ 1 次； 4. 开展垃圾分类宣传。	1. 有垃圾分类制度及台帐； 2. 每天抽查； 3. 开展垃圾分类宣传。
	设 4 种垃圾箱（可回收物、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾），具体按属地政府部门要求适当调整配置，定时定点投放，严格按照《江门市生活垃圾分类管理办法》执行		
白蚁防治	每季度 ≥ 1 次；目视无蚁害	每半年 ≥ 1 次；目视无蚁害	每年 ≥ 1 次；目视无蚁害
四害消杀	1. 消杀工作有明确详实的工作计划、通知、过程记录和效果评估； 2. 灭蚊、灭蝇、灭蟑螂、灭鼠严格按“除四害”卫生标准消杀； 3. 生物病媒消杀，严格按卫生防疫部门要求执行。	1. 消杀工作有明确详实的工作计划、通知、过程记录和效果评估； 2. 灭蚊、灭蝇、灭蟑螂、灭鼠严格按“除四害”卫生标准消杀； 3. 生物病媒消杀，严格按卫生防疫部门要求执行。	1. 消杀工作有明确详实的工作计划、通知、过程记录和效果评估； 2. 灭蚊、灭蝇、灭蟑螂、灭鼠严格按“除四害”卫生标准消杀； 3. 生物病媒消杀，严格按卫生防疫部门要求执行。

7.5. 绿化管理服务

7.5.1. 人员要求

7.5.1.1. 配置相应专职绿化专业人员负责绿化养护工作。

7.5.1.2. 定期巡查、监控、管理。

7.5.2. 管理要求

- 7.5.2.1. 制定养护计划并按计划实施。
  - 7.5.2.2. 建立苗木及设备台账。
  - 7.5.2.3. 建立规范病虫害消杀制度。
  - 7.5.2.4. 做好免打扰工作，不在休息时间做噪音工作。
  - 7.5.2.5. 绿化人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。
- 7.5.3. 服务分级及标准

项目	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
浇水与排水	1. 制定浇水计划，浇水下渗充足且均匀，有排涝措施，采用人工或节水浇灌设备和措施。 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇水。旱季高温天气，每天浇水1次。 3. 暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 制定浇水计划，浇水下渗充足均匀。采用人工或节水浇灌设备和措施。 2. 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤状况合理安排浇水。 3. 暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。	1. 制定浇水计划，浇水下渗充足且均匀，无明显缺水情况发生。 2. 根据天气情况及植物需要及时浇水与排水。 3. 暴雨后1天内树木周围仍有积水，应及时排水。
施肥	1. 科学施肥，无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥1次，色块每年施肥1次。	1. 科学施肥，无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥1次，色块每年施肥1次。	1. 科学施肥，无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥1次，色块每年施肥1次。
病虫害及灾害防治	1. 及时掌控病虫害的发生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。并向业主发出喷药告知信息。 3. 适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	1. 及时掌握病虫害的发生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用，并向业主发出喷药告知信息。 3. 适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。	1. 及时掌控病虫害的发生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治。 2. 定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。并向业主发出喷药告知信息。 3. 适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻1次，消灭过冬害虫。 4. 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。
补植	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时及时补植，并视生长情况合理施肥培育。	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时及时补植，并视生长情况合理施肥培育。	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株，每年集中补植1次，并视生长情况合理施肥培育。
除草	1. 每年全面除草4次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的10%，不出现高于20cm以上的杂草。 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每月除杂草1次，花坛、盆栽每月除杂草1次。	1. 每年全面除草3次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的10%，不出现高于30cm以上的杂草。 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每月除杂草1次，花坛、盆栽每月除杂草1次。	1. 每年全面除草2次。 2. 植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每半年除杂草1次，花坛、盆栽每季除杂草1次。

江门市住宅物业管理服务规范

整形修剪	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要。 2. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪 1 次，绿篱和色块每年至少修剪 4 次，草坪每年至少修剪 2 次。 3. 树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行。 4. 草坪应修剪整齐，种植稠密、无大面积枯死。草坪长到 10cm 时，应及时修剪。 5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪，同时考虑栽植地环境组景的需要。 2. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪 1 次，绿篱和色块每年至少修剪 3 次，草坪每年至少修剪 2 次。 3. 树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行。 4. 草坪应修剪整齐，无大面积枯死。 5. 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪。 2. 乔、灌木每年修剪 1 次，绿篱和色块每年至少修剪 2 次，草坪每年修剪 1-2 次。 3. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行。 4. 草坪应修剪整齐，无大面积枯死。
其他养护内容	开展绿化宣传，古树名木保护措施到位，稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。	开展绿化宣传，古树名木保护措施到位，稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。	开展绿化宣传，古树名木保护措施到位，稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等信息。
检查和记录	1. 编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。 2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。 3. 三月至十月绿化工作每二周至少检查 1 次，其他月份每月检查 1 次，并做好检查记录。	1. 编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。 2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。 3. 绿化工作每月检查 1 次，并做好检查记录。	1. 编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。 2. 绿化养护作业应及时做好记录并存档。 3. 绿化工作在每月末检查 1 次，并做好检查记录。

八、共用部位和共用设施设备日常管理

8.1. 人员要求

8.1.1. 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。

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

8.2. 管理要求

8.2.1. 建立符合法律法规规定的要求，以及物业服务合同的约定制定标准化作业指导书。

8.2.2. 建立设施设备维护保养月度、年度工作计划及中、大修计划等，严格执行各类工作计划内容。

8.2.3. 建立并完善设施设备技术信息台账、标识卡，做好库存管理与核盘工作。

8.2.4. 加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施；有完备的培训等工作过程记录。

8.2.5. 电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构 进行维修和养护。

8.2.6. 维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴工牌（胸牌）。

8.2.7 所有安全用具及劳动保护用品按照国家标准进行定期检测并留存检测记录。

### 8.3. 基本服务

#### 8.3.1. 房屋本体部位

房屋本体部位的维护，应做到：

8.3.1.1. 定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；

8.3.1.2. 主体结构安全，房屋外立面无严重破损，无明显安全隐患；

8.3.1.3. 屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。

#### 8.3.2. 共用部位

共用部位的维护，应做到：

8.3.2.1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，安装牢固；

8.3.2.2. 窗户、玻璃等配件完好，开闭灵活；

8.3.2.3. 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；

8.3.2.4. 照明、应急照明灯具、开关完好，无损。

#### 8.3.3. 公共区域

楼外公共区域的维护，应做到：

8.3.3.1. 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；

8.3.3.2. 排水、排污沟渠保持畅通；

8.3.3.3. 交通标识清晰；车位划线合理；无安全隐患；

8.3.3.4. 娱乐设施完好，警示标识齐全。

#### 8.3.4. 屋顶和平台

屋顶和平台的维护，应做到：

8.3.4.1. 防水层无气鼓、碎裂；

8.3.4.2. 隔热板无断裂、缺损；

8.3.4.3. 屋顶平台排水沟畅通。

#### 8.3.5. 附属设施设备

附属设施设备的维护，应做到：

8.3.5.1. 围墙栅栏完好，定期做好维护保养；

8.3.5.2. 门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；

8.3.5.3. 凉亭等构筑物完好，发现问题及时修复；

8.3.5.4. 室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好，无安全隐患；

8.3.5.5. 休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理。

#### 8.3.6. 景观设施

景观设施的维护，应做到：

8.3.6.1. 景观小品设施外观、功能完好；8.3.6.2. 水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；

8.3.6.3. 无漏电及其它安全隐患。

8.3.7. 避雷设施

避雷设施的维护，应做到：

8.3.7.1. 避雷装置外观完好，功能正常；

8.3.7.2. 避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；

8.3.8. 残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护，应做到：

8.3.8.1. 残疾人通道标识清晰、出入畅通；

8.3.8.2. 通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患。

8.3.9. 电动充电设施

电动充电设施的维护，应做到：

8.3.9.1. 基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；

8.3.9.2. 配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效。

8.3.9.3. 充电设施现场设立相关使用管理要求以及相应安全提示。

8.3.10. 人防设施

人防设施的维护，应做到：

人防设施设备功能运行正常。

8.4. 服务分级及标准

项目	服务等级及标准		
	一级	二级	三级
房屋本体部位	1.主体结构安全，结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 2.房屋外立面无破损，无渗漏、无空鼓、无明显安全隐患； 3.雨水管、污水管标识清晰、排水畅通、无青苔、无堵塞、无漏水； 4.房屋本体巡查维护频次2个月一次。	1.主体结构安全，结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 2.房屋外立面无大的破损，无渗漏、无空鼓、无明显安全隐患； 3.雨水管、污水管排水畅通、无青苔、无堵塞、无漏水； 4.房屋本体巡查维护频次6个月一次。	1.主体结构安全，结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 2.房屋外立面无大的破损，无明显安全隐患； 3.雨水管、污水管排水畅通、无堵塞、无明显漏水； 4.房屋本体巡查维护频次12个月一次。



江门市住宅物业管理服务规范

共用 部位	1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，安装牢固； 2. 窗户、玻璃等配件完好，开闭灵活； 3. 楼道、扶梯扶手完好，栏杆无脱漆、无松动，台阶、踏步平整，地面无开裂、破损； 4. 照明、应急照明灯具、开关完好，应急灯具放电时间≥90 分钟，无损坏； 5. 共用管线排列有序，无乱拉乱接现象； 6. 共用区部位巡查维护频次每 1个月一次。	1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，安装牢固； ； 2. 窗户、玻璃等配件完好，开闭灵活； 3. 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整，地面无开裂、破损； 4. 照明、应急照明灯具、开关完好，应急灯具放电时间≥90 分钟，无损坏； 5. 共用管线排列有序，无乱拉乱接现象； 6. 共用区部位巡查维护频次每 3个月一次。	1. 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，安装牢固； 2. 窗户、玻璃等配件完好，开闭灵活； 3. 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整； 4. 照明、应急照明灯具、开关完好，应急灯具放电时间≥90 分钟，无损坏； 5. 共用管线排列有序，无乱拉乱接现象； 6. 共用区部位巡查维护频次每 6 个月月一次。
公共 区域	1. 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂； 2. 排水、排污沟渠保持畅通、无堵积、无外溢、无明显异味； 3. 雨污水井无堵积、无异味、井盖完整、贴合严密； 4. 化粪池随满随清，无外溢； 5. 警示标识、交通标识清晰，车位划线完整； 6. 消防车通道“消防标识、划线”清晰； 7. 公共区域巡查维护频次每 3 个月一次。	1. 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂； 2. 排水、排污沟渠保持畅通、无堵积、无外溢、无明显异味； 3. 雨污水井无堵积、无异味、井盖完整、贴合严密； 4. 化粪池随满随清，无外溢； 5. 警示标识、交通标识清晰，车位划线完整； 6. 消防车通道“消防标识、划线”清晰； 7. 公共区域巡查维护频次每 6 个月一次。	1. 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂； 2. 排水、排污沟渠保持畅通、无堵积、无外溢、无明显异味； ； 3. 雨污水井无堵积、无异味、井盖完整、贴合严密； 4. 化粪池随满随清，无外溢； ； 5. 警示标识、交通标识清晰，车位划线完整； 6. 消防车通道“消防标识、划线”清晰； 7. 公共区域巡查维护频次每 12个月一次。
屋顶 和 平台	1. 防水层无气鼓、碎裂； 2. 隔热板无断裂、缺损； 3. 屋顶平台排水沟畅通，排水口过滤网罩完好、无垃圾堆积； 4. 屋顶、平台四周墙面无脱落、破损； 5. 安全警示标识牌完好； 6. 屋顶和平台巡查维护频次 3 个月一次。	1. 防水层无气鼓、碎裂； 2. 隔热板无断裂、缺损； 3. 屋顶平台排水沟畅通，排水口过滤网罩完好、无垃圾堆积； 4. 屋顶、平台四周墙面无脱落、破损； 5. 安全警示标识牌完好； 6. 屋顶和平台巡查维护频次 3 个月一次。	1. 防水层无气鼓、碎裂； 2. 隔热板无断裂、缺损； 3. 屋顶平台排水沟畅通，排水口过滤网罩完好、无垃圾堆积； 4. 屋顶、平台四周墙面无脱落、破损； 5. 安全警示标识牌完好； 6. 屋顶和平台巡查维护频次 3 个月一次。

8.5 日常管理

具体内容应按照附录 E 实施。

附录 E（规范性附录），共用设施设备日常管理标准，应符合表E. 1 的要求。

表 E.1 共用设施设备日常管理标准

项目	设备设施名称	维护管理要求
供电系统	配电房	1. 配电房室内地面干净、物品摆放整齐、无杂物； 2. 设备表面无积尘、无油污、无油漆脱落； 3. 配电房标识齐全、安装位置清晰、醒目，责任明确到人； 4. 配电房按照消防规范配备消防设施设备； 5. 应按技术要求配备安全用具并入箱存放，标识标牌配备齐全； 6. 配电房通风良好，安装有防鼠板、防鼠网等，防小动物进入。
	公共电器箱/柜	1. 公共电器箱柜应上锁，表体干净，内部无灰尘和杂物； 2. 变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好； 3. 突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（楼道等/路灯/大堂照明吊灯）	1. 道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好； 2. 照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患； 3. 照明灯杆下方盖板应封闭。
	应急照明	1. 应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断。 2. 出口疏散指示灯玻璃面板无破裂现象，发现故障及时修复。
	景观/泛光照明	1. 景观/泛光照明完好； 2. 定期对景观/泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复。
弱电系统	电子防盗门禁系统	1. 备外观完好，； 2. 系统控制设备 24 小时运行正常； 3. 对讲设备通话及图像清晰。
	电子防越报警（周界报警、电子围栏等）	1. 设施设备外观完好，； 2. 电子防越报警设备 24 小时运行正常，功能测试符合使用要求，报警记录完整； 3. 电子防越报警系统设施无障碍物遮挡。
	监控摄像	1. 设备外观完好，标识清晰，24 小时运行正常； 2. 室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰； 3. 监控录像存储期最少应保留 30 天可查。
	电子巡更	1. 设备外观完好，24 小时运行正常； 2. 数据采集功能正常、记录完整。
	信息发布系统	1. 设备外观完好，24 小时运行正常； 2. 设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求； 3. 背景广播音响声音清晰。
	行人门禁闸机系统	1. 设备外观完好； 2. 闸机门机、电子门锁24 小时运行正常。
	车辆道闸系统	1. 设备外观完好； 2. 红外线传感器、计时、监控装置、车牌识别系统24小时运行正常。
；	消防系统	1. 消防系统养护应符合《中华人民共和国消防法》和广东省消防工作若干规定的要求； 2. 设备外观完好，； 3. 消防系统设施设备 24 小时运行正常，按规定做好巡检，记录完整； 4. 消火栓箱内设备应配备齐全，如有缺失及时补充； 5. 按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态； 6. 楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常； 7. 室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。
升降系统	电梯系统	1. 电梯维护保养应符合国家相关规范的要求； 2. 电梯系统应取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全； 3. 呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢内应张贴救助电话和乘客须知，并设有应急呼叫按钮，五方通话正常； 4. 发生电梯故障，应在 30 分钟内到现场。

江门市住宅物业管理服务规范

给排水系统	二次供水设施	<div>1. 设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；</div> <div>2. 供水设施标示清晰，流向和警示标识齐备；</div> <div>3. 设备房干净整洁、地面无积水、通风良好，排水通畅，水箱和水泵房加装单独明锁锁闭，水箱透气孔有防小动物隔网，实行专人管理，配备足够的消防设备；</div> <div>4. 定期做好维护保养工作，记录完整；</div> <div>5. 管路、阀门无跑、冒、滴、漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；</div> <div>6. 压力正常，表具数据准确；水箱、蓄水池每年清洗不少于2次，取得检验合格证，水质应符合要求；</div> <div>7. 水箱及蓄水池实行双人双锁管理。</div>
	各类排水泵及管网	<div>1. 功能齐全，设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢；</div> <div>2. 定期做好维护保养工作，记录完整；</div> <div>3. 窨井盖完好，保持污水排放畅通，无淤积物淤积，井盖无晃动破损。</div> <div>4. 集水井保持结构完好、井盖完整。</div>
	二级生化处理	<div>1. 二次生化处理设施设备使用功能完好；</div> <div>2. 定期做好维护保养工作，记录完整。</div>
空调系统	空调	<div>1. 空调系统应定期维护，确保其工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏、空调机组散热良好；</div> <div>2. 空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常，运行技术参数符合规定要求，记录齐全；</div> <div>3. 清洗消毒工作应符合相关规范的要求；</div> <div>4. 采用水质为冷媒的，其水质应符合相关规范要求。</div>