

《中山市住宅小区物业管理基础服务标准》（试行）	
第一部分 物业服务企业基本要求	
一、机构设置与制度建设	1. 具有物业服务与管理的有效法定资格，自觉接受行业自律监督（应签署《中山市物业管理行业诚信自律公约》）； 2. 有业主方提供的固定服务场所； 3. 配备满足服务需要的设施设备； 4. 建立物业管理制度以及各岗位的岗位职责、工作流程和服务规范； 5. 公示物业服务主要管理人员的姓名和岗位、物业服务内容和标准、物业服务收费价格以及报修、投诉和监督电话,设置业主信箱,接受业主监督； 6. 建立业主满意率调查管理制度； 7. 有条件的小区，可与属地社区联动，在小区内设置党建活动场地、党员示范岗和物业志愿服务站或志愿服务岗,开展“红色物业”创建和志愿服务活动。
二、人员管理	1. 各岗位人员具有良好的职业技能与职业素养； 2. 小区的项目负责人、管理人员、专业技术操作人员应按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位技能证、岗位等级认定证书；项目负责人以及主要管理人员应自觉接受行业自律监督（应签署《中山市物业管理从业人员诚信自律公约》） 3. 服务人员统一着装,佩戴工牌,仪容仪表整洁,举止文明礼貌,服务主动热情,窗口服务人员能熟练使用普通话； 4. 定期组织服务人员开展职业技能、法律法规、安全等相应岗位培训。
三、财务管理	1. 物业服务费和其它费用收支符合国家及项目所在地政策法规要求相关要求； 2. 合同约定的收费项目及标准按照合同要求执行； 3. 为业主或物业使用人提供的特约服务按双方约定收费并单独结算； 4. 规范操作,账目清晰。 5. 应建立共有资金管理银行账户、项目共有资金管理制度、维修资金使用规程。每半年应≥1次向业主大会或者全体业主公布维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况。项目所在地另有规定的按所在地相关规定执行。
四、档案管理	1. 物业服务企业应建立和完善档案管理制度。物业档案分为技术类档案和管理类档案。技术类档案包括但不限于：物业竣工验收资料、物业权属资料、物业承接查验资料、设施设备档案等。管理类档案包括但不限于以下内容：服务人员人事档案、管理与服务过程中形成的文件记录等；物业承接查验档案应完整、准确，日常档案资料记录齐全、及时归档，按照表中规定的保存期限对日常档案进行保存； 2. 建立房屋及共用设施设备基础档案，运行、检查、维修保养记录应每月归档。每年第四季度编制下一年度共用部位及设施设备日常维护计划，并按计划组织实施； 3. 日常档案保存期限应按《物业服务 档案管理规范》（DB44/T 1315）的要求执行。
第二部分 物业服务标准	
一、服务品质管理	1. 项目应开展服务品质自查自检工作，工作记录清晰齐备。 2. 组织按照《物业服务合同》履约的品质检查每年不少于1次。
二、安全生产	1. 应建立健全安全生产管理制度和操作规程，包含但不限于以下内容：完整的安全生产责任和监督管理制度。 2. 结合法律法规要求及项目实际情况，制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等各类应急处理预案，年初制定全年应急演练计划，并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。 3. 对洪涝、地震等突发性自然灾害以及治安、公共卫生事故发生时及时报告有关部门和业主委员会,协助采取相应措施,并通过张贴公告等多种渠道告知业主。 4. 因故障导致的临时性停水、停电事件,及时报告有关部门并告知业主。 5. 熟知物业管理区域内管道燃气供气管道走向,备有清晰的小区平面图,现场确定紧急切断阀位置,并在平面图上标注。管理人员要应知应会燃气紧急处理的基本措施。每年定期重温燃气安全培训并熟知应急报修报警电话。
三、信息化与数据库管理	1. 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。 2. 为业主提供便民查询及便捷性服务。

四、客户服务		1. 设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。 2. 客户接待时间每天不少于8小时，其他时间设置值班人员，并提供24小时客户服务专线电话。 3. 节假日必备的应急服务工作正常。 4. 客户意见、建议应在24小时内回复，求助30分钟内响应，投诉应在24小时内反馈，客户有效投诉回访率80%以上。 5. 重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务。 6. 开展经常性的业主拜访或互动，每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的60%。 7. 与业主组织保持联系，渠道多样化，保证沟通通畅。每半年至少联系业主组织召开1次业主接待日。如合同另有约定的，按合同执行。 8. 每年组织≥1次社区文化活动或便民服务。
五、装饰装修管理		1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，应与业主或物业使用人、装饰装修单位签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项； 2. 装饰装修期间定期开展巡查工作，对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。 3. 装饰装修期间每天不少于1次巡查现场。 4. 临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应对照《中山市市容和环境卫生管理条例》、《中山市户外广告管理办法》等相关规定，按照小区管理规约、《物业服务合同》等管理要求实施。 5. 装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。 6. 委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾点堆放，及时清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，即清即运。
六、房屋及设施设备管理		
基础管理		建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度；建立各类共用设施设备的运行和巡查维修档案，记录齐全。
房屋建筑及共有部位	（一）房屋结构	每年不少于1次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理。同时采取必要的防护措施。
	（二）建筑部件	1. 楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分开展检查，保证牢固、使用安全。每季度至少检查1次。 2. 室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等开展检查。每季度至少检查1次。 3. 外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等开展检查，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会及属地社区。每半年至少检查1次。 4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。
	（三）附属构筑物	1. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每日1次检查上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。 2. 对道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等进行巡查。每季度至少检查1次。 3. 对大门、围墙、护栏进行巡查，发现锈蚀、变形、破损及时处理。每季度至少检查1次。 4. 对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品开展巡查，发现变形、破损及时处理。每季度至少检查1次。 5. 对游乐及康乐设施开展巡查，发现异常及时处理。每季度至少检查1次。 6. 游泳池正常启用时期，每日巡视不少于1次，其他月份每月巡检不少于1次。
	（四）防雷装置	1. 防雷装置每年检查不少于1次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理。 2. 房屋防雷装置应保证其性能符合《建筑物防雷装置检测技术规范》（GB/T 21431）的要求。
	（五）公共照明	1. 楼内照明、楼外照明、应急照明每季度检查不低于1次，一般故障≤2日内修复，复杂故障≤1周内修复。 2. 路灯、楼道灯完好率应不低于90%。 3. 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。
	（六）日常维修	1. 8小时内受理业主或使用人报修。 2. 共用水电等急修应在30分钟内到现场处理，一般故障≤1日内修复，复杂故障≤1周内修复。 3. 维修回访率85%以上。 4. 需要动用专项维修资金的，按照《民法典》、《住宅专项维修资金管理办法》及当地政府相关要求执行。

设施设备房管理	1. 建立设备机房管理制度, 明确设备机房安全责任人和管理人, 在显著位置张贴相关制度和责任人信息。 2. 设备机房门保持完好并加锁, 设施设备标志、标牌齐全。 3. 设备机房每周巡视不少于1次。 4. 机房内无杂物, 入口等位置设置挡鼠板, 在明显易取处设置消防器材。 5. 人员进出记录、交接班记录、工作日志等齐全、完整。
给排水系统	1. 负责二次水池管理和清洗人员应当持有健康证。建立二次供水设施管理和二次供水水质符合GB5749的规定。 2. 储水设施每年清洗消毒4次, 水质每年检测4次, 检测合格后投入使用。 3. 水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁, 钥匙由专人保管。储水设施溢水口、泄水口保持畅通, 设置防虫防鼠设施。 4. 水箱间、水泵房每日巡视1次。 5. 水泵、管道、阀门每季度检查养护1次。 6. 按季节对雨水井、污水井、雨水口等排水设施进行检查, 发现问题及时清理、疏通。汛前加强检查、清理和疏通。 7. 配备排污泵、挡水板、沙袋、雨具、照明工具、备用发电机等防汛器材。 8. 排水泵汛期每日巡检1次, 其它月份每月巡检1次。
供电系统	1. 应按《建筑物防雷装置检测技术规范》(GB 55024-2022)等技术标准的要求做好配电系统的运行维护工作。 2. 应急发电机可启动, 每月试运行不少于2次, 启动后应运行正常, 并详细工作记录。 3. 人造循环水景启用前进行防渗漏检查和绝缘测试。 4. 喷泉在劳动节、国庆节、春节等节假日期间正常启用。每次时间不少于2小时。 5. 喷泉使用期间, 喷水池、水泵、水位控制装置及附属设施每日巡查不少于1次, 防漏电设施每日检查不少于1次。 6. 楼宇亮化灯饰及小区景观灯保持完好, 根据季节变化及天气情况适时调整开启时间并公示。
电梯系统	1. 建立健全电梯安全管理制度, 制定电梯管理操作规程, 明确电梯安全责任人和管理人。 2. 按照《广东省电梯安全使用条例》的要求在电梯的明显位置标明使用登记标志、检验标志、警示标志、安全注意事项、使用年限届满日期以及服务、投诉、救援电话。 3. 按照管理的电梯数量合理配备电梯安全管理人员, 每30台(含30台)电梯配备1人, 不足30台电梯的至少配备1人, 每日巡查不少于1次。 4. 设置24小时应急救援电话, 电梯紧急报警装置使用正常。值班人在电梯运行期间在岗。 5. 对电梯故障等突发事件制定应急预案, 应急预案演练每年至少组织1次。 6. 电梯的维修保养和检验检测由具有相应资质的机构实施。至少15天进行一次维护保养, 在电梯定期检验有效期届满一个月前申报检验。不使用超期未检或检验不合格的电梯。 7. 对业主反映的电梯安全问题能做好电梯投诉、运行故障记录, 能快速响应并有较强妥善处置能力。 8. 加强安全宣传, 引导业主科学文明乘用电梯。 9. 投保电梯安全责任保险, 提高业主安全保障权益, 提高经济补偿能力。
消防设施	1. 消防设施维护保养检测应该由具备从业条件的消防技术服务机构进行实施, 并按 GB 25201 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。 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。 3. 自动灭火系统应(自动喷水灭火系统、气体灭火系统等)完好有效(处于准工作状态), 各系统组件和设备功能有效(含报警阀组、水流指示器、洒水喷头、末端试水装置、消防水泵、稳压装置等功能正常; 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功能正常)、状态标识清楚。维护保养记录完整。 4. 消防给水设施应完好, 供水正常, 消火栓系统(含室内、室外)应完好有效, 系统组件和设备功能有效(含消火栓、稳压装置、消火栓泵、水泵结合器、消火栓按钮等组件完好, 功能正常)、状态标识清楚。 5. 防烟、排烟系统应运行正常, 系统组件和设备完好有效(含送风口、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), 排烟口、送风口防护网完好, 维护保养记录完整。 6. 安全疏散设施完整, 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)等设施应完好。消防车道、消防电梯、救援场地和入口等灭火救援设施应完好、运行正常。维护保养记录完整。

安全防范系统		1. 建立安防设施设备管理制度，明确安防设施设备安全责任人和管理人。 2. 在外露管道、围墙等易攀爬处配备防盗伞或防爬刺等防攀爬设施。 3. 报警控制管理主机、对讲门口机功能应正常。网络控制箱功能应正常，外观、接线完好。安全防卫设备设施系统功能正常。 4. 出入口门禁设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）应整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常，各线路接触良好、缆线捆扎整齐、设备档案资料、标识齐全。 5. 监控中心数据应图像清晰，数据有记录，有值班记录。 6. 停车场管理系统电脑、服务器应运行正常，数据存储情况良好，出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）功能正常。 7. 网络控制箱、红外对射探测器等设备每月检查1次，每年内部除尘不少于1次。 8. 监视器、摄像机、云台等设备定期检查、调校，并对设备进行清洁、除尘。 9. 单元防护门、对讲门口机、电磁门锁、出门按钮等每月检查不少于1次。 10. 机器人等智慧物业设施设备，按规定进行保养检查。
七、环境管理		
基础管理		1. 编制年度保洁服务工作方案，制定月度工作计划。 2. 保洁服务应及时做好记录并存档。 3. 保洁服务质量每月检查不少于1次，并做好记录。
室内公共区域保洁	楼层电梯厅、过道、楼梯台阶	每日清洁不少于1次，目视无明显污迹、无明显垃圾杂物。
	地面	每周湿拖不少于1次，目视无明显污迹，另有污痕及时清扫。
	楼梯扶手	每周清洁不少于1次，目视无明显灰尘。
	栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等	每月清洁不少于1次，目视无明显污迹，另有污痕及时清扫。
	大堂地面大理石地面	每日清洁不少于1次，目视材质表面光洁。
	大堂墙面砖2米以下部位	每月清洁不少于1次，目视无明显污迹，无明显蜘蛛网，无明显乱涂乱画。
	大堂墙面砖2米以上部位	每半年清洁不少于1次，目视无明显污迹，无明显蜘蛛网。
	大堂玻璃	每月清洁不少于1次，目视无明显污迹，无明显积尘。
	天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线	每半年清洁不少于1次，目视无明显污迹。
	其他共用部位门窗玻璃	每季度清洁不少于1次，目视无明显污迹。
	电梯轿厢地面、四壁	循环保洁，目视无明显杂物，无明显污迹。
	电梯轿厢灯饰及轿厢顶部	每周清洁不少于1次，目视无明显污垢。
	电梯门壁、层门	清扫门轨，清除杂物，每周清洁不少于1次，每半年打蜡上光不少于1次，目视无明显污迹。
	小区道路	每日清扫不少于1次，目视无明显积水，无明显垃圾杂物。
	主路、干路	每年至少清洗1次，雨后应及时清扫主路、干路积水。

室外公共区域保洁	绿化带	每季度清洁不少于1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，绿化带内目视无明显垃圾。
	水景	每月清洁不少于1次。定期对水体投放消毒药剂，目视无明显杂物。
	休闲娱乐、健身设施	每周清洁不少于1次并消毒不少于1次，目视表面无明显积尘。
	2米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱	每季度清洁不少于1次，目视表面无明显积尘或污迹。
	2米以上庭院灯、景观小品	每季度清洁不少于1次，目视无明显污迹。
	天台、明沟	每季度清洁不少于1次，目视无堆放垃圾杂物。
	上人屋面	每月清洁不少于1次，目视无堆放垃圾杂物。
	公共卫生间	每日清洁不少于1次，每周消杀不少于1次，无明显异味。
专项保洁	共用雨、污水管道	每年疏通不少于1次，无堵塞，无异味。
	雨、污水井	每月检查不少于1次，视情况及时清掏。
	化粪池	每半年检查不少于1次，发现异常及时疏通，每年清掏不少于1次。
	垃圾收集与处理	1. 对垃圾实行可回收和不可回收分类管理，设置垃圾收集点，生活垃圾每日至少清理1次。（如规定垃圾分类投放，按政府的指引实行。） 2. 生活垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。 3. 装修垃圾设置临时垃圾归集点，集中存放，定期外运。 4. 垃圾桶、果皮箱每周清洁不少于2次，定期消毒。
	有害生物防制	1. 消杀工作有明确详实的计划、通知 2. 4-11月的灭四害消杀工作每月≥2次，其余月份每月≥1次
绿化养护	基础管理	1. 有专业人员进行绿化养护管理。 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度，编制绿化养护计划，并按期实施，做好工作记录。 3. 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。
	（一）浇水与排水	1. 制定浇水养护计划，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。
	（二）施肥	1. 科学施肥，无肥害。 2. 乔、灌木每年施肥1次，草坪每年施肥不少于1次。
	（三）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。

	(四) 整形修剪	1. 根据树木的习性 & 长势进行修剪, 并按照《中山市城市园林绿化树木修剪作业参考指引》实施。 2. 乔木每年修剪≥1次, 灌木、攀缘植物每半年修剪≥1次。 3. 草坪无明显缺水枯黄, 每年除草、修剪≥1次, 控制杂草滋生。
	(五) 补植	乔木、灌木、草坪、绿篱 & 色块出现死亡或缺株, 每年集中补植不少于1次, 并视生长情况合理施肥培育。
八、秩序管理维护, 消防管理		
	基础管理	1. 秩序维护员身体健康, 有较强的责任心, 能协助有关部门维持小区正常生活秩序。 2. 能正确使用各类消防、安防器械和设备。
	门岗	1. 建立健全门岗制度。 2. 各出入口24小时值班, 主出入口宜采用智能设施设备, 人机结合执勤。 3. 对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记, 记录规范、详实。劝阻外来人员推销、发放广告等行为。 4. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。 5. 出入口环境整洁、有序, 道路畅通。
	巡逻	1. 制定详细的巡逻方案, 公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻, 重点部位每3小时巡查不少于一次, 并做好记录。 2. 楼梯间等室内公共区域每日定时巡查1次, 巡查工作可由客服、保洁、水电工、秩序维护员多种岗位员工完成, 及时处置乱堆放等问题。 3. 巡逻中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取相应措施, 必要时启动应急预案。
	交通秩序维护	1. 物业区域内固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息齐全, 发现车辆停放异常情况应及时联系车主。 2. 按车辆行驶要求设立标志牌和标线, 划定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 车位标识规范。 3. 按照《物业服务合同》约定和当地政策法规要求对车辆进行管理, 车辆有序停放, 消防车道、救援操作场地不得停放车辆, 及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。
	安全管理	1. 已设置监控室的需安排专人24小时值班, 每班至少1人, 交接班记录规范、详实。 2. 监控室收到报警信号后, 公共秩序维护人员在15分钟内赶到现场进行处理。
	消防管理	1. 建立健全消防安全制度, 制定消防设施设备操作规程、灭火和应急疏散预案, 明确消防安全责任人和管理人。 2. 具备条件成立志愿消防队的, 明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员, 建立与辖区消防救援部门联勤、联训、联战机制。灭火、救生技能训练每季度至少开展1次, 消防宣传及演练活动每年至少组织1次, 每次训练和演练形成记录。 3. 消防控制室实行24小时双人值班, 值班人员应持证上岗。能够通过城市消防远程监控系统实现远程操作消防控制室所有控制功能的, 每班≥ 1 人, 有完善的交接班和消防值班记录, 发现设备问题有及时报修和做好记录。 4. 采取有效管理措施, 及时劝阻和制止堵塞及占用管道井、避难层、消防车道、救援操作场地以及室内消防疏散走道、安全出口、室外疏散小巷的行为, 劝阻和制止无效时应及时向有关部门报告。
	说明	1、本标准只是提供基础服务标准的参照, 小区的具体服务内容 & 标准应严格按照《物业服务合同》的约定执行; 2、商业综合体、别墅住宅、老旧小区(根据《广东省人民政府办公厅关于全面推进城镇老旧小区改造工作的实施意见》文件精神, 老旧小区是指城市或县城(城关镇)建成年代较早、失养失修失管、市政配套设施不完善、社区服务设施不健全、居民改造意愿强烈的住宅小区(含单栋住宅楼), 重点是2000年底前建成的老旧小区。)、保障住房、工业园区不适用本标准; 3、商业综合体、别墅住宅、老旧小区、保障住房、工业园区可根据《物业服务合同》的约定或现场的实际情况, 参照本标准另行制定具体的服务标准。 4、本标准的解释权和修订权归中山市物业管理行业协会。