

住宅物业管理服务规范

Residential property management service criterion

2020-03-05 发布

2020-05-01 实施

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总要求 3

5 综合管理 5

6 秩序维护服务 5

7 清洁卫生服务 7

8 绿化管理服务 8

9 共用部位和共用设施设备日常管理 8

10 风险管控和突发事件应对 10

11 服务质量评价与改进 11

附录 A（规范性附录） 综合管理分级标准 12

附录 B（规范性附录） 秩序维护分级服务标准 14

附录 C（规范性附录） 清洁卫生分级服务标准 16

附录 D（规范性附录） 绿化管理分级服务标准 19

附录 E（规范性附录） 共用设施设备日常管理标准 21

参考文献 23

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 360—2006《住宅物业管理服务规范》，与 DB31/T 360—2006 相比，主要技术变化如下：

- 基本要求变更：更改为总要求，将资质要求、从业人员要求、服务设施要求、服务信息要求和管理服务要求，调整为总则、基本要求、服务人员、财务管理、服务设施、服务信息、标识管理、制度与档案管理、承接查验和交接。
- 综合管理调整：增加基本服务和有偿服务，并对原来一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 秩序维护服务调整：基本要求调整为人员要求、管理要求，增加基本服务，对原一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 清洁卫生服务调整：基本要求调整为人员要求、管理要求，增加基本服务，对原一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 绿化养护服务改为绿化管理服务，调整：基本要求调整为人员要求、管理要求，增加基本服务，对原一级至五级服务内容，重新梳理与编写，作为规范性附录。
- 共用部位、共用设施设备管理维护调整：增加人员要求、管理要求；房屋管理、共用部位维护管理，合并更改为房屋及共用部位运行和维护，细化了房屋基础部位等管理服务要求；共用设施设备管理，重新调整为供电系统、弱电系统、消防系统、升降设备系统、给排水系统、空调系统，分别制定相应的管理服务要求，取消原来类别分类，作为规范性附录。

本标准由上海市房屋管理局提出并组织实施。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市物业管理行业协会、上海青蓝管理咨询有限公司、上海陆家嘴物业管理有限公司、上海锐翔上房物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司、上海上实物业管理有限公司、上海西部企业(集团)有限公司。

本标准主要起草人：周宏伟、高清廉、张建、潘海生、蔡宏图、侯伏峰、王希、沈英、张一民、周波、朱云飞、李建荣、叶臻、张臻。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB31/T 360—2006。

住宅物业管理服务规范

1 范围

本标准规定了住宅物业管理服务过程中总要求、综合管理、秩序维护服务、清洁卫生服务、绿化管理服务、共用部位和共用设施设备日常管理等的规范性要求,以及风险管控和突发事件应对、服务质量评价与改进等的管理要求。

本标准适用于上海市行政区域内住宅小区的物业管理服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 2894 安全标志及其使用原则
GB 3096 声环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB 13495 消防安全标志
GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 25506 消防控制室通用技术要求
GB 50134 人民防空工程施工及验收规范
GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范
GA 1283 住宅物业消防安全管理
TSG T5002 电梯维护保养规则
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
WS/T 396 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范
DB31/T 493 屋顶绿化技术规范
DB31/T 1091 生活饮用水水质标准
DG/T J08-207 房屋修缮工程技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住宅物业 residential property

用于居住的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.2

物业服务企业 property management company

依法设立、具有独立法人资格,从事物业管理服务活动的企业。