

团 体 标 准

T/ZSM 0014—2022

老旧小区物业管理和服务规范

Management and service specification for property in old residential
areas

2022-12-16 发布

2022-12-30 实施

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 管理模式	1
5 管理要求	1
5.1 基本要求	2
5.2 人员要求	2
5.3 管理制度	2
6 服务内容	2
6.1 综合服务	2
6.2 秩序维护	2
6.3 绿化养护	3
6.4 公共配套设施维护	3
6.5 清洁卫生	3
6.6 矛盾调处	3
6.7 有偿服务	3
7 评价改进	3
7.1 服务评价	3
7.2 持续改进	4
参考文献	5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由杭州市拱墅区住宅小区居委会、业委会、物业三方协同治理工作领导小组办公室提出。

本文件由浙江省计量与标准化学会归口。

本文件起草单位：中共杭州市拱墅区委组织部，杭州市拱墅区民政局，杭州市拱墅区住房和城乡建设局，杭州市拱墅区市场监督管理局，杭州市拱墅区住宅小区居委会、业委会、物业三方协同治理工作领导小组办公室、杭州水长清科技有限公司。

本文件主要起草人：王承明、陈小蕾、陈劲松、张林生、张丹丹、裘丹娜、黄俊杰、张明秋、郑莹、庄建萍、王海洋、杨倩倩、周功斌。

老旧小区物业管理和服务规范

1 范围

本文件规定了老旧小区物业的管理模式、管理要求、服务内容、评价改进等。
本文件适用于老旧小区物业的管理与服务工作。

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，凡是注日期的引用文件，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 20647.9—2006 社区服务指南 第9部分：物业服务
DB33/T 2524 生活垃圾分类评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老旧小区 old residential areas

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）。

4 管理模式

4.1 根据管理组织不同，老旧小区物业管理模式主要分为：

- a) 专业化物业管理模式：引入专业化物业服务企业承接老旧小区物业管理工作，业主缴纳物业费；
- b) 业主自行组织管理模式：成立“自治小组”等居民自治组织，业主自筹资金，组织人员实行自治管理；
- c) “大物业服务”管理模式：乡镇（街道）或社区作为实施主体，物业管理委员会、居民代表大会同意后引进的物业管理模式。物业服务所需资金由乡镇（街道）、社区实行统一缴付，利用小区非共有部分收入进行贴补。

4.2 业主委员会、物业管理委员会、居民自治组织等管理主体应在乡镇（街道）或社区指导下，按照选聘方案和表决意见确定老旧小区物业管理模式。

4.3 乡镇（街道）、社区为“大物业服务”模式协议签订的主体，其中涉及业主共同管理事项的，应经业主表决同意。

5 管理要求

5.1 基本要求

5.1.1 专业化物业管理模式、“大物业服务”管理模式的物业服务企业应具有有效的营业执照。自治组织应设有专人团队开展工作，鼓励和引导业主有序参与小区公共事务管理。

5.1.2 管理主体应通过招投标、直接委托、业主大会等方式公开、公平、公正地选聘物业服务企业或专人团队（以下简称“物业”）。

5.1.3 物业应设置服务中心，配置办公家具、电话、传真机、复印机、计算机、打印机等必要的办公设施及办公用品。

5.1.4 物业宜与社区居民委员会、业主委员会形成“三方联动”议事协商机制。

5.2 人员要求

5.2.1 物业项目经理应具有3年以上的管理工作经历或有2年以上项目经理任职经历。

5.2.2 物业应配备管理、保洁、绿化、维修和秩序维护人员，管理服务人员应具有相应管理和工作经验。应做到统一着装、佩戴标志、行为规范、用语礼貌、服务热情。

5.3 管理制度

5.3.1 物业应根据 GB/T 20647.9—2006 的第6章要求建立管理制度、岗位工作标准。

5.3.2 自治组织应制定物业服务方案和年度工作计划，建立质量管理、财务管理、档案管理等制度。

6 服务内容

6.1 综合服务

6.1.1 小区内应设置服务处，配置办公设备，服务处应设有专人24小时值班。

6.1.2 应与委托方签订规范的物业服务合同，在小区醒目处公示物业服务内容。

6.1.3 应设立服务联系电话，受理业主、使用人的咨询、报修、投诉。

6.1.4 应有投诉处理流程，及时答复或报有关部门。配合相关部门做好物业管理有关纠纷、投诉处理工作。

6.1.5 支持、配合成立业主委员会，并按章程和有关规定履行职责。

6.1.6 接受业主装修申报，告知装修须知，加强装修过程中的监督和管理，对违规装修、违规搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。

6.1.7 车管人员应严格执行小区停车管理制度，专人负责小区内停车秩序，引导自行车、电瓶车、汽车有序停放。道杆、车辆识别系统故障应及时维修。

6.1.8 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的要求，进行防疫工作。

6.1.9 宜参与文明城市、卫生城市等创建活动和社区精神文明建设。

6.2 秩序维护

6.2.1 小区主要出入口应设立24小时监控，并安排人员进行值守，维护出入秩序：

- a) 对人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；
- b) 封闭管理的住宅物业，应做好外来车辆进出的登记工作；
- c) 阻止商贩及拾荒、乞讨人员随意进出住宅物业，并对大件物品进出小区进行登记。

6.2.2 每天不定时在小区内巡逻，并有巡逻记录。

6.2.3 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告物业和相关部门。

6.3 绿化养护

- 6.3.1 小区绿地无明显死株缺株、泥土裸露现象，控制大面积病虫害发生。
- 6.3.2 不应改变绿地使用用途，不应出现破坏践踏、占用、杂草丛生现象。
- 6.3.3 对缺绿、毁绿现象应进行及时制止和补种。

6.4 公共配套设施维护

- 6.4.1 应配合业主做好维修养护工作，公共部位的损坏应及时维修。
- 6.4.2 应定期检查消防设施，发现不符合要求应及时修复。
- 6.4.3 应每月对公共照明设备进行巡查，保持楼道灯能正常使用，发现损坏及时维修。路灯损坏及时通知相关部门修复。
- 6.4.4 应巡视路面、侧石、围墙、窨井、健身设施等，发现损坏及时修理。对铁制品每两年进行养护。下水管道、化粪池及时清理，保持通畅。
- 6.4.5 对属于大、中修范围的共用部位、共用设施设备维修，应及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主委员会或物业管理委员会提出报告和建议。

6.5 清洁卫生

- 6.5.1 应保持公共场地清洁，无杂物、垃圾。
- 6.5.2 消防栓、指示牌、宣传栏、信报箱、公共灯具等保持清洁并及时保养。
- 6.5.3 应对楼道及扶手定期清理。对在楼道堆积杂物的住户，及时进行劝导。
- 6.5.4 应按照 DB33/T 2524 要求进行生活垃圾分类收集、日产日清，建筑装饰垃圾应定点有序堆放。
- 6.5.5 应定期对垃圾桶、垃圾房、污（雨）水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消杀工作。

6.6 矛盾调处

- 6.6.1 应及时答复业主和使用人的投诉和建议，并作好记录。
- 6.6.2 应及时妥善解决物业矛盾纠纷，发生重大或群体性事件，应迅速研判，并及时上报社区、街道和物业管理主管部门。
- 6.6.3 应建立出租房管控台账，登记出租人、承租人信息。

6.7 有偿服务

- 6.7.1 应遵循自愿委托的原则，具体收费标准可按公布的参考标准为基础协商确定。
- 6.7.2 应将服务项目参考收费标准予以公示，公示信息应具体、明确。
- 6.7.3 提供其他代办性、特约性的专项服务，收费标准由双方协商确定。

7 评价改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 可采用自我评价、满意度测评、主管部门评价相结合等方式开展评价工作，每年不少于 1 次评价。
- 7.1.2 评价内容包括但不限于：
 - a) 服务质量满意情况；
 - b) 服务收费合理情况；

c) 业主需求、建议、投诉的处理情况。

7.2 持续改进

7.2.1 应建立持续改进机制，畅通投诉渠道，使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应。

7.2.2 根据评价考核结果，及时采取纠正措施，并对改进情况进行跟踪，保留改进记录。

全国团体标准信息平台

参 考 文 献

- [1] 国务院办公厅关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见（国办发〔2020〕23号）
 - [2] 杭州市物业管理条例（杭州市第十三届人民代表大会常务委员会公告第39号）
 - [3] 杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市老旧小区综合改造提升工作实施方案的通知（杭政办函〔2019〕72号）
 - [4] 杭州市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（杭政办函〔2022〕10号）
 - [5] 杭州市住房保障和房产管理局关于印发《杭州市老旧小区物业管理区域确定及调整工作操作规程（试行）》的通知（杭房局〔2021〕131号）
 - [6] 杭州市拱墅区人民政府办公室关于印发拱墅区加强住宅小区物业综合管理实施意见的通知（拱政办发〔2020〕25号）
-