

团 体 标 准

公寓物业服务要求

编 制 说 明

《公寓物业服务要求》小组

二〇二二年十一月

目 录

一、工作简况	1
二、标准编制原则和主要内容	2
三、主要试验和情况分析	3
四、标准中涉及专利的情况	8
五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况	8
六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系	9
七、重大意见分歧的处理依据和结果	9
八、标准性质的建议说明	9
九、贯彻标准的要求和措施建议	9
十、废止现行相关标准的建议	9
十一、其他应予说明的事项	9

《公寓物业服务要求》团体标准

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

公寓是一种商业或地产投资中的居住形式，外形一般中规中矩，每层楼内有若干个套房和公共的走廊、厕所和浴室等，主要方便办公居住和对外租赁之用。越来越多的人选择公寓居住，公寓管理应当规范化。现行虽有一些标准，但与目前相关行业的发展进程距离较远。因此开展公寓物业服务标准研究，可有效促进公寓物业服务行业持续健康发展。

（二）编制过程

为使本标准在公寓物业服务市场管理工作中起到规范信息化管理作用，标准起草工作组力求科学性、可操作性，以科学、谨慎的态度，在我国现有公寓物业服务市场相关管理服务体系文件、模式基础上，经过综合分析、充分验证资料、反复讨论研究和修改，最终确定了本标准的主要内容。

标准起草工作组在标准起草期间主要开展工作情况如下：

1、项目立项及理论研究阶段

标准起草组成立伊始就对国内外公寓物业服务相关情况进行了深入的调查研究，同时广泛搜集相关标准和国外技术资料，进行了大量的研究分析、资料查证工作，确定了公寓物业服务市场标准化管理中现存问题，结合现有产品实际应用经验，为标准起草奠定了基础。

标准起草组进一步研究了公寓物业服务需要具备的特殊条件，明确了技术要求和指标，为标准的具体起草指明了方向。

2、标准起草阶段

在理论研究基础上，起草组在标准编制过程中充分借鉴已有的理论研究和实践成果，基于我国市场行情，经过数次修订，形成了《公寓物业服务要求》标准草案。

3、标准征求意见阶段

形成标准草案之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实际应用多方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，起草组形成了《公寓物业服务要求》（征求意见稿）。

（三）主要起草单位及起草人所做的工作

1、主要起草单位

中国中小商业企业协会、杭州欢聚家政服务有限公司等多家单位的专家成立了规范起草小组，开展标准的编制工作。

经工作组的不懈努力，在 2022 年 11 月，完成了标准征求意见稿的编写工作。

2、起草人所做工作

广泛收集相关资料。在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基础之上，形成本标准草案稿。

二、标准编制原则和主要内容

（一）标准编制原则

本标准依据相关行业标准，标准编制遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”的原则，注重标准的可操作性，本标准严格按照《标准化工作指南》和 GB/T 1.1《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写》的要求进行编制。标准文本的编排采用中国标准编写模板 TCS 2009 版进行排版，确保标准文本的规范性。

（二）标准主要技术内容

本标准报批稿包括 9 个部分，主要内容如下：

1 范围

本文件规定了公寓物业服务的术语和定义、基本要求、公共物品运行和维护、消防安全、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护要求。

本文件适用于公寓物业服务要求。

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 2894 安全标志及使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第一部分：通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 19210 空调通风系统清洗规范

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50310 电梯工程施工质量验收规范及其使用导则

GB 50601 防雷接地施工验收规范

CJJ/T 102 城市生活垃圾分类及其评价标准

TSG/T 5001 电梯使用管理与维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务 Property Service

物业服务企业或其他管理人受业主或者建设单位委托，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，进行维修养护、管理，维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

3.2

物业共用部分 Shared Sections of the Property

物业管理区域内业主专有部分以外，按照规定由业主共同管理的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。主要包括共用部位、共用设施设备。

4 基本要求

4.1 客户服务场所

4.1.1 设置客户服务场所，配置基本办公设备。

4.1.2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。

4.1.3 客户服务场所工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。

4.1.4 设置并公示 24 小时服务电话。

4.2 人员

4.2.1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。

4.2.2 从业人员佩戴标志。

4.2.3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。

4.2.4 项目负责人具有 2 年以上物业服务企业或相关企业管理工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

4.3 制度

4.3.1 建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。

4.3.2 建立突发公共事件应急预案。

4.3.3 建立物业服务工作记录。

4.4 档案

4.4.1 建立物业管理档案。

4.4.2 配备档案管理人员。

4.5 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

4.6 客户服务

- 4.6.1 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务。
- 4.6.2 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,应劝阻并报告相关行政主管部门。
- 4.6.3 水、电急修 20 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场;由专项服务企业负责的设备设施应在 30 分钟内告知。
- 4.6.4 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复。
- 4.6.5 每年公开征集 1 次物业服务意见,公示整改情况。
- 4.6.6 配合相关部门进行公益性宣传。
- 4.6.7 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

5 公共物品运行和维护

- 5.1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
- 5.2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
- 5.3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。
- 5.4 共用部位检查中发现的问题,应按照责任范围编制修缮计划,并按计划组织修缮;共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题,应即时组织修复。
- 5.5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
- 5.6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。
- 5.7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。
- 5.8 设备机房
 - a) 每月清洁 1 次,室内无杂物。
 - b) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
 - c) 在明显易取位置配备消防器材,确保完好有效。
 - d) 设施设备标志、标牌齐全。
 - e) 张贴或悬挂相关制度、证书。

6 消防安全

- 6.1 建立、落实消防安全责任制,明确各级岗位的消防安全职责。
- 6.2 成立义务消防队,配备必要的消防器材,相关人员掌握消防基本知识和技能;每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

- 6.3 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行1次消防安全培训。
- 6.4 每日防火巡查1次，每月防火检查1次，按照规定每年检测1次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。
- 6.5 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。
- 6.6 消防控制室设专人24小时值班，每班2人，及时处理各类报警、故障信息。
- 6.7 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

7 绿化养护

7.1 基本要求

- 7.1.1 乔木植株保存率高于85%，年成活率高于85%。
- 7.1.2 灌木植株保存率高于85%，年成活率高于85%。
- 7.1.3 绿篱和色块植株保存率高于85%，年成活率高于85%。
- 7.1.4 地被和花坛植物死亡率低于15%。
- 7.1.5 草坪保证基本成活。

7.2 绿化养护内容

7.2.1 灌溉

根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水1次。

7.2.2 施肥

根据植物生长情况施肥，一般乔木每3年至4年施肥1次；灌木每1年至2年施肥1次；地被和草坪植物每年开春后施肥1次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。

7.2.3 病虫害防治

植物生长季每月检查1次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。

7.2.4 整形修剪

一般乔木每3年修剪1次；灌木每2年修剪1次；绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪1次；冷季型草坪生长季节每月修剪1次，全年至少修剪5次。

7.2.5 除草

每年全面除草1次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的30%。

7.2.6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理1次。

7.2.7 工作检查和记录

生长季节每月检查1次植物生长情况。

8 环境卫生

8.1 生活垃圾

8.1.1 按有关规定和标准实行垃圾分类。

8.1.2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。

8.1.3 每月至少清洗1次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药。

8.1.4 每日清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

8.2 共用部分清洁

8.2.1 楼内

8.2.1.1 大堂、一层候梯厅

每日清扫1次、每周清拖1次大堂、一层候梯厅地面。每月擦拭1次信报箱、大堂玻璃。

8.2.1.2 楼道、楼梯

每周清扫1次、每季度清拖1次楼道、楼梯地面。每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。

8.2.2 电梯轿箱

每日擦拭1次电梯轿厢门、面板。每日清拖1次轿厢地面。

8.2.3 天台、屋面

雨季前清扫1次天台、屋面。

8.2.4 楼外道路及设施

每日清扫1次楼外道路。

8.2.5 水景

根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面，每年清洁2次水池池底。

8.2.6 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

8.2.7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。

8.2.8 工作检查和记录

每日抽查1次清洁质量，做好记录。

9 公共秩序维护

9.1 主要出入口有人值守。

9.2 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6:00至22:00巡查1次，22:00至次日6:00巡查1次。

9.3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

9.4 机动车辆凭证出入。

9.5 安防控制室设专人24小时值守；监控影像资料、报警记录应留存30日备查。

9.6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

9.7 各项工作记录完整有效，档案齐全。

三、主要试验和情况分析

结合国内外的行业测试标准和企业内部工厂管控的项目进行要求规定和试验验证。

四、标准中涉及专利的情况

无

五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用

的情况

公寓物业服务企业规范运营，在国际市场上有机会与其他各国（相关）企业竞争。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

与现行法律、法规和强制性标准没有冲突。

七、重大意见分歧的处理依据和结果

标准制定过程中，未出现重大意见分歧。

八、标准性质的建议说明

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

九、贯彻标准的要求和措施建议

无。

十、废止现行相关标准的建议

本标准为首次发布。

十一、其他应予说明的事项

无。