

四川省工程建设地方标准

DB

P

编 号：DB51/T xxx—2015

备案号：J11xxx—2015

四川省住宅物业管理规程

Specification for residential property management in Sichuan

(征求意见稿)

2015-xx-xx 发布

2015-xx-xx 实施

四川省住房和城乡建设厅 发布

征求意见稿

四川省工程建设地方标准

四川省住宅物业管理规程

Specification for residential property management in Sichuan

DB/T xxx—xxx

主编单位：成都市物业管理协会

批准部门：四川省住房和城乡建设厅

施行日期：201X年X月X日

XXXX 出版社

201X 成都

征求意见稿

前 言

根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达四川省工程建设地方标准〈四川省住宅物业管理规程〉编制计划的通知》（川建标发〔2015〕368号）要求，成都市物业管理协会同有关单位共同编制本规程。规程编制组经广泛调查研究，认真总结国内各地实践经验，参考有关国内先进标准，并在广泛征求意见的基础上，制定了本规程。

本规程共分7章，主要技术内容包括：1 总则；2 术语；3 基本规定；4 共用设施设备运行、维护和管理；5 共用部位维护和管理；6 秩序维护；7 环境维护。

本规程由四川省住房和城乡建设厅负责管理，由成都市物业管理协会负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见和建议，请将意见和有关资料寄送成都市物业管理协会（成都市武侯区长益路11号长益商业寓所5楼22号，邮编610041）。

本规程主编单位：成都市物业管理协会

本规程参编单位：

本规程主要起草人员：

本规程主要审查人员：

征求意见稿

目 次

1 总 则	1
2 术 语	2
3 基本规定	4
3.1 物业服务合同	4
3.2 承接查验	4
3.3 场所	5
3.4 人员	5
3.5 质量管理	5
3.6 突发事件处置	6
3.7 档案管理	7
4 共用设施设备运行、维护和管理	9
4.1 一般规定	9
4.2 变配电	10
4.3 弱电系统	12
4.4 给排水系统	13
4.5 电梯	14
4.6 消防系统	15
5 共用部位维护和管理	17
5.1 一般规定	17
5.2 房屋本体	18
5.3 配套设施及相关场地	18
5.4 房屋装饰装修管理	19
6 秩序维护	21
6.1 一般规定	21
6.2 公共秩序维护	21
6.3 交通秩序维护	22
6.4 消防安全管理	23
7 环境维护	24
7.1 一般规定	24
7.2 共用部位清洁	24
7.3 绿化维护	25
7.4 垃圾清运及消杀	26
本规程用词说明	27
引用标准名录	29
附：条文说明	31

征求意见稿

1 总 则

1.0.1 为规范住宅物业管理活动，提高住宅物业管理水平和质量，维护物业管理各方主体的合法权益，特制订本规程。

1.0.2 本规程适用于四川省住宅物业管理区域内，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

1.0.3 住宅物业管理应遵循依法、依约、安全、节能、高效的原则，积极采用电子信息、智能自动、互联网等科学技术手段，提高住宅物业管理现代化水平。

1.0.4 住宅物业管理活动，除应符合本规程外，尚应符合国家现行法律法规和有关标准的规定。

征求意见稿

2 术 语

2.0.1 住宅 residential

供家庭居住使用的建筑物及其附属设施。

2.0.2 物业管理 property management

业主通过选聘物业服务企业、其他管理人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，对物业管理区域内的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2.0.3 物业服务 property service

物业服务企业接受委托，按照（前期）物业服务合同约定，对物业管理区域内的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2.0.4 特约服务 special service

物业服务企业接受委托，向业主或物业使用人提供的物业服务合同约定以外的其他服务项目。

2.0.5 业主 owner

依法登记取得房屋的所有权人，或因买卖、赠与、继承等法律关系已经合法占有房屋，但尚未依法办理所有权登记的权利人。

2.0.6 物业服务企业 property service enterprises

依法设立、具有独立法人资格和规定条件，依据（前期）物业服务合同从事物业服务活动的企业。

2.0.7 承接查验 undertake and inspection

物业服务企业承接物业时，对物业管理建筑区域内物业共用部位、共用设施设备、物业管理基础资料、园林绿化工程、物业产权资料、物业管理用房和其他公共配套设施设备等进行的承接查验，以保证物业管理服务正常实施和物业共用部位、共用设施设备正常使用为目的的检查查验。

2.0.8 共用部位 shared sections

住宅房屋主体承重结构部位（基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

2.0.9 共用设施设备 shared facilities equipment

住宅内的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、发电机、电梯、天线、变压器、配电箱柜、供电线路、照明、锅炉、暖气管道、煤气管道、消防设施、安防监控设施、空调设备、绿地、道路、路灯、沟渠、化粪池、垃圾转运设施、机动车（非机动车）停车场（库）、公

益性文体设施和共用设施设备用房等。

征求意见稿

3 基本规定

3.1 物业服务合同

- 3.1.1 业主可以委托物业服务企业或其他管理人对建筑物及其附属设施设备实施物业管理，也可以自行管理。
- 3.1.2 委托物业服务企业实施物业管理的，应签订书面的物业服务合同。
- 3.1.3 物业服务合同应对物业服务事项、服务标准、收费标准、物业服务用房、专项维修资金的管理与使用、合同期限以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。
- 3.1.4 物业服务企业应自签订物业服务合同之日起 30 日内，向市、县级人民政府房地产行政主管部门备案。

3.2 承接查验

- 3.2.1 物业服务企业承接住宅物业管理项目，应按国家有关规定和物业服务合同的约定，与开发建设单位或业主委员会共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收，签订承接查验协议，明确双方的权利和义务。
- 3.2.2 承接查验完成时限应符合以下规定：
 - 1 建设单位选聘物业服务企业实施前期物业管理的，建设单位应在物业交付使用前 15 日，完成承接查验工作。
 - 2 业主、业主大会选聘物业服务企业的，应在物业服务合同生效前 15 日，完成承接查验工作（另有约定时限的除外）。
- 3.2.3 承接查验应具备以下条件：
 - 1 建设项目按规划设计要求已建成，并有相关部门验收合格的证明（综合竣工验收备案）资料齐全。
 - 2 道路名称标志清楚，楼宇/栋号、户号牌编号准确并经公安部门确认。
 - 3 单体物业接通水、电、气、光纤、电话。
 - 4 建筑区域内场地平整，施工现场清理完毕（在建部分已采取围护措施），无建筑垃圾、杂物侵占路面；道路畅通；绿化、建筑小品已经竣工。
 - 5 电梯、二次供水、供电、消防、安防监控等共用设施设备安装配置合格。
 - 6 物业管理用房按相关标准配置，且具备使用功能。
- 3.2.4 物业承接查验应按照下列程序进行：
 - 1 确定物业承接查验方案；
 - 2 移交有关图纸资料；
 - 3 查验共用部位、共用设施设备；
 - 4 解决查验发现的问题；
 - 5 确认现场查验结果；
 - 6 签订物业承接查验协议；

7 办理物业交接手续。

3.2.5 承接查验工作结束后，应签订物业管理承接查验协议。承接查验协议应当包括：项目名称、查验的内容、房屋和配套设施设备查验情况及存在问题、解决方法和时限、双方权利义务、违约责任以及其他有关事项的约定并附移交的资料明细。

3.2.6 办理承接查验手续后 30 日内，物业服务企业应书面告知物业项目所在地县(市、区)房地产管理部门，并将承接查验文件及基础资料明细复印件送房地产管理部门。

3.3 场所

3.3.1 物业服务中心的设置应考虑住宅规模，建筑区划划分，物业服务用房条件，具备基本的服务、接待及办公条件和功能。

3.3.2 物业服务中心应配置必要的办公设备和服务设施，设置业主接待休息区。

3.3.3 物业服务中心开放服务时间应不少于 8 小时，应设置 24 小时服务受理电话。

3.3.4 物业服务中心应设置咨询、服务、投诉、收费等办事窗口。

3.3.5 物业服务中心醒目位置应上墙公示以下信息：

- 1 物业服务企业的营业执照、资质证书；
- 2 物业服务合同主要内容，包括：物业服务事项、服务标准、收费标准等；
- 3 项目主要服务人员信息，包括：姓名、岗位、职务、联系方式等；
- 4 服务受理电话和服务质量投诉、监督电话；
- 5 物业服务中心所提供服务的流程及制度；
- 6 提供特约服务的，应公示特约服务项目的服务标准及收费标准。

3.3.6 物业服务中心应备齐下列资料供业主查询：

- 1 前期物业服务合同或物业服务合同；
- 2 临时管理规约或管理规约；
- 3 物业共有部分清册；
- 4 专项维修资金台账；
- 5 法律法规规定及物业服务合同、管理规约约定的其他应向业主公示公开的档案资料。

3.4 人员

3.4.1 物业服务人员的配置应符合物业服务合同约定。无明确约定的，应考虑住宅规模和管理现状，物业服务事项和标准，收费标准等因素，满足物业管理工作需求。

3.4.2 物业服务人员应按照国家有关规定，取得相应的职业资格证书。

3.4.3 物业服务人员宜统一着装，佩戴标识牌。

3.4.4 物业服务人员的相关信息宜在相应工作岗位或负责区域公示。

3.4.5 物业服务企业应定期对其聘用的物业服务人员进行培训。

3.5 质量管理

- 3.5.1 服务受理、投诉处理、业主满意度调查应有相应的制度、流程。
- 3.5.2 服务受理应符合以下规定：
 - 1 服务项目应有服务承诺。服务承诺宜包括服务流程、完成时限、质量效果等；
 - 2 受理服务时应就服务承诺作说明。受理特约服务的，应就服务价格作说明；
 - 3 未兑现服务承诺的，应及时采取补救措施；
 - 4 服务事项办理完结后，应进行回访，回访比例和回访方式可按照服务项目类别设定，回访率不宜低于 60%；
 - 5 服务受理和回访应有记录，宜每月统计、分析 1 次。
- 3.5.3 投诉处理应符合以下规定：
 - 1 投诉应按其投诉事项、内容、对象分级处理；
 - 2 接到投诉时，应明确回复时限；
 - 3 投诉处理完结后，应进行回访，回访比例应不低于 100%；
 - 4 投诉处理及回访应有记录，宜每月统计、分析 1 次。
- 3.5.4 业主满意度调查应符合以下规定：
 - 1 调查应每年不少于 1 次，满意率应不低于物业服务合同约定；
 - 2 调查覆盖面宜不低于已交付户数的 60%或已入住户数的 50%；
 - 3 对调查反馈的意见和建议，应及时回复。需整改的，应回复整改措施；
 - 4 整改完结后，应进行回访。回访比例应不低于 100%，回访方式宜为上门回访；
 - 5 满意度调查报告宜包括：调查实施过程，调查结果及分析，意见建议及整改措施等；
 - 6 业主满意度调查可委托第三方实施。
- 3.5.5 物业服务企业宜定期召开业主恳谈会，收集意见建议，了解服务需求。

3.6 突发事件处置

- 3.6.1 对住宅内可能发生的突发事件应制定相应的应急预案。
- 3.6.2 突发事件分类可按表 3.6.2 的规定：

表 3.6.2 突发事件分类

分类	内容
自然灾害	地震、塌方、泥石流等地质灾害；台风、暴雨（雪）、雷暴、冰雹、大风、洪涝等气象灾害；老鼠、蟑螂、白蚁、蝗虫、蚊虫等生物灾害。
安全事故	打架斗殴、抢劫、盗窃，恐怖袭击，非法携带（藏法）枪支弹药，存放或生产易燃易爆、剧毒、腐蚀、放射性等危险物品等社会治安事故；变配电、给排水、电梯等设备安全事故；消防安全事故；交通安全事故。
公共事件	传染病疫情、食物中毒、职业危害等公共卫生事件；非法集会、群体上访等群体性事件。

- 3.6.3 突发事件的处置应遵循以人为本、预防为主、快速反映、依法履约的原则。
- 3.6.4 应急预案的编制应符合以下规定：
 - 1 突发事件应急预案的编制应考虑事件的类型、住宅的实际情况、企业的自身情况等；
 - 2 预案应明确预防预警措施、处置程序、善后工作、人员及物资保障等；

3 预案应结合演练和实际处置情况适时修订。

3.6.5 应定期组织应急预案培训和演练。消防应急预案演练应每年不少于2次，电梯安全事故、洪涝灾害应急预案演练宜每年不少于1次。

3.6.6 发生突发事件时，物业服务企业或业主应立即向政府有关部门报告。

3.6.7 应急预案演练及突发事件处置应有完整记录。

3.6.8 物业服务企业或业主应根据物业服务合同的约定投保物业管理区域公众责任险。对重要设施设备、重点部位、高风险岗位宜引入保险机制，提高风险防控能力。

3.7 档案管理

3.7.1 档案管理包括物业档案、业主档案及物业服务档案的收集、整理、保管、鉴定、统计和提供利用。

3.7.2 档案管理应按“及时归档、合理分类、规范整理、安全保管、方便利用”的原则，实行集中统一管理。

3.7.3 应配置必要的档案保管场地和设施，档案保管场所应符合防火、防盗、防光、防有害气体、防潮湿、防虫、防高温、防尘等保管要求。

3.7.4 档案管理宜有专人负责。

3.7.5 应建立档案管理制度，制度宜包括：档案管理人员岗位职责，档案室管理制度，档案收集、整理和归档制度，档案保管制度，档案查阅和借阅制度，档案保密制度，档案鉴定销毁制度。

3.7.6 档案分类可按表3.7.6的规定：

表 3.7.6 档案分类

类别	内容
物业档案	包括物业承接查验移交的相关资料，物业维修和更新、改造过程中形成的各类技术资料。
业主档案	包括业主及其家庭成员相关资料，房屋买卖、交付、装饰装修、租赁及房屋使用过程中形成的相关资料。
物业服务档案	内容包括共用设施设备管理、维修和养护，共用部位维护和管理，秩序维护，环境维护等过程中形成的相关资料，服务受理、投诉处理及满意度调查等资料。

3.7.7 立卷归档的资料，应充分考虑档案的保存、利用价值和有效性、完整性，归档的资料宜为原件。复制的档案应注明来源。

3.7.8 档案应规范装订，统一分类、立卷、编制目录，采用标准统一的档案装具。电子、声像等特殊载体档案，宜用符合保管要求的档案装具单独存放。

3.7.9 档案应设保管期限、保密等级，物业档案、业主档案应为秘密以上等级，宜永久保存。

3.7.10 查阅或借阅档案必须履行相关手续，不得擅自查阅或借阅。

- 3.7.11 档案应实施动态管理，及时更新和补充。
- 3.7.12 宜采用电子信息、互联网等科学技术，实现档案管理的现代化。
- 3.7.13 物业服务合同解除或者终止后，物业服务企业应当与业主委员会按照法律法规和合同约定办理档案交接事宜。

征求意见稿

4 共用设施设备运行、维护和管理

4.1 一般规定

- 4.1.1 共用设施设备应具有出厂合格证、使用说明书、保修卡、保修协议等。投入使用前，应经验收合格，按规定进行承接查验。
- 4.1.2 共用设施设备的运行、维护和管理，应根据其性能、特点和工作原理等组织实施，并应符合相关标准和技术规范要求。
- 4.1.3 应制定共用设施设备运行、维护和管理相关制度，建立共用设施设备台账及特种设备安全技术档案。
- 4.1.4 共用设施设备维修、更新和改造计划应根据设施设备的实际使用年限、使用现状、维护情况制定。有专项维修资金的，应当制定维修资金使用计划。
- 4.1.5 每年年末应制定下一年度共用设施设备运行、维护和管理计划及方案。
- 4.1.6 共用设施设备的运行管理，巡检测试，检验检测，维护保养，维修、更新和改造应有相应记录，记录应完整并存档。
- 4.1.7 共用设施设备房管理应符合以下要求：
- 1 站房内显著位置应张贴或悬挂相应的设施设备房管理制度、设施设备运行管理规程、设施设备维护保养作业规程、设施设备突发事件应急预案及相关证件；
 - 2 设施设备房宜配置工具箱（柜），作业工具应整齐摆放；
 - 3 严禁存放易燃、易爆、危险物品。在明显易取位置按相关规定配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况；
 - 4 站房内应整洁有序，保持清洁，不堆积杂物，无积水，严禁乱拉乱接线路；
 - 5 站房应常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，人员进入必须登记；
 - 6 配置温湿度计和应急照明，机房温度、湿度应符合相关规定；
 - 7 有防潮、防汛、通风及预防小动物进入的设施和措施。
- 4.1.8 共用设施设备标识的设置和管理应符合以下要求：
- 1 设施设备房标识应设置在站房门口或功能区的主要出入口，宜注明设施设备房的名称、功能以及站房内的主要设施设备和管理责任人相关信息等；
 - 2 设施设备卡应设置在设施设备的显著位置，宜注明设施设备的名称、编号、生产厂家、启用时间、管理责任人以及型号、规格、功率等主要技术参数等信息；
 - 3 设施设备运行状态标识应根据设施设备的运行状态，悬挂或张贴在相应设施设备上，主要包括：运行、备用、停用、开启、关闭、检修及严禁合闸等；
 - 4 对共用设施设备标识进行维修养护时，应设置作业标识；

5 对可能造成危害的设施设备及其站房，必须在显著位置设置禁止标识、安全提示或警示标志；

6 标识宜使用统一的材质和样式，出现破损或无法辨识的，应立即更换。

4.1.9 作业工具的管理应符合以下要求：

1 高压验电器、令克棒、绝缘靴、绝缘手套等按规定应定期检验的作业工具，应当在检验合格或使用标志有效期届满前1个月向有关检验检测机构提出检验申请；

2 检验标识应张贴在工具上；

3 未经定期检验或检验不合格的设备及作业工具，不得使用；

4 作业工具出现残损应立即更换；

4.1.10 共用设施设备运行、维护和管理作业应遵守相关安全操作规范。

4.1.11 共用设施设备发生故障或不能正常使用的，应立即停止使用，设置警戒，并向业主说明。

4.1.12 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，应组织共用设施设备专项检查，做好记录。

4.1.13 在保证共用设施设备设计性能和可靠运行的情况下，宜对设施设备的能耗进行统计、分析，采用管理和技术手段降低能耗，并建立节能降耗评估考核机制。

4.2 变配电

4.2.1 变配电设施设备房的管理除应符合本规程 4.1.7 的规定外，还应符合以下要求：

1 在人员操作区域铺设绝缘橡胶垫，绝缘胶垫完好无损。

2 站房内环境湿度不宜超过 70%，环境温度不宜高于 40℃。

3 电缆桥架、托盘、风管的穿墙洞、穿楼层板洞封堵严实。

4 储油间应使用防爆灯具及开关。

4.2.2 变配电设备运行管理应符合以下要求：

1 配电柜内电气元件表面无积尘，绝缘无变色老化，各开关发热正常，无异常声响，三相电流基本平衡；

2 高低压支撑绝缘瓷瓶和套管无闪络痕迹，无异响异味。压接头表面无发热灼烧和氧化，母排表面运行温度正常，二次接线端子排压接良好；

3 低压无功补偿电容无发热膨胀变形和漏液，保险、开关压接头表面无灼烧变色；

4 变压器三相运行声音、电流、电压、保护装置无异常、无异味，变压器任何一相的运行温度不应超过铭牌上规定的最高上限温度，散热风扇工况良好、变压器温控仪未超温报警，高低压侧检修门关闭紧密；

5 电缆无异响异味、电缆外护套无变形、电缆接头无松动、打火、发热、变色，电缆接头温度不超过 60℃；

6 电气线路敷设规范，绝缘良好，接地线无松脱，端头压接牢固。

4.2.3 变配电设备巡查作业应符合以下要求：

1 变配电设备站房及压开关柜、变压器、配电柜、电容柜巡查不宜低于每 4 小时 1 次；

2 其它管理区域电气设施设备，如：电气竖井、楼层及总平配电箱、柴油发电机房等巡查频次不宜低于每日 1 次；

3 用电峰段应增加巡查频次，重点检查接头、套管、绝缘支撑、电缆头有无过流放电现象；

4 巡查时，应对供配电设备运行数据进行监控和抄录，包括：电压、电流、功率因数、开关位置及分合指示、故障报警指示、有功用量、无功用量等；

5 发现设备运行参数有异常，应立即查找原因进行处理，严禁带故障运行；

6 巡查中发现的问题故障，应及时处理。

4.2.4 变配电设备维护保养应符合以下要求：

1 变配电设备维护保养周期宜符合表 4.2.4 的规定；

2 高低压配电柜进行维护保养作业前，必须清点工器具并登记编号。作业完毕应清点无误后，方可进行送电操作，严禁遗留工具在作业面；

3 供配电设备维修保养作业时间不宜超过 8 小时；

4 因变配电系统检修等原因需要停电时，应提前 24 小时通知相关业主、物业使用人。因特殊情况突然停电，应做好解释工作；

5 进行停送电操作前必须填写操作票，操作时应符合以下规定：

1) 操作高压设备和挂接地线时，必须戴绝缘手套、穿绝缘靴，操作低压设备时，应在绝缘垫上作业；

2) 严禁带电作业；

3) 分、合闸时，应一人操作一人监护；

4) 严禁约时送电。

6 停电操作应遵循“先断负荷侧、再断电源侧，先断断路器、再断隔离开关”的原则，送电操作应遵循“先合电源侧，再合负荷侧；先合隔离开关，再合断路器”的原则，严禁带负荷分合隔离开关。

表 4.2.4 变配电设备维护保养周期

周期	维护保养内容	备注
每月	层间配电箱、配电柜、配电盘、电表箱、动力柜、电力电缆、电缆桥架。	避开用电时段
每季度	变压器、低压馈线柜、低压联络柜、双电源切换柜及其附属设施设备。	提前 24 小时通知业主
每半年	操作机构、继电保护、真空断路器、触头盒、穿墙导管、母线、配电柜对地绝缘	避开节假日及特殊活动日
每年	高压进线柜、PT 柜、计量柜、出线柜、环网柜、直	高峰用电期、雷雨季节前

	流屏、站用变压器。 防雷检测	检测。
每3年	10KV 高压设备的预防性实验、检测	宜与年度保养一起进行

4.2.5 柴油发电机运行、维护和管理应符合以下要求：

- 1 柴油发电机与储油罐之间的输油管道应采用金属硬管，储油量宜保证发电机正常运行8小时；
- 2 柴油发电机蓄电池电压不应低于24V，柴油发电机润滑油油位正常、无变质，冷却水箱水位正常，柴油发电机组应定时清洁、维护，机房地面无油渍、水渍；
- 3 空载试机宜每半月1次，试机时间每次10-15分钟；带负荷试机宜每半年1次，运行时间每次20-30分钟；
- 4 柴油发电机运行时，应严密监控运行电流、电压、频率、转速、油温、油压、水温等各项参数，观察有无异常响声和抖动，条件允许时通过观察排出烟气形状判定燃烧是否充分；
- 5 柴油发电机出现超载时，应立即调整柴油发电机所带负荷，但应确保消防设备的供电；
- 6 出现“飞车”时，应立即按下急停按钮，并关闭给油管路，停止燃油供应。必要时可封闭进气口，隔绝空气进入机组；
- 7 柴油发电机的维护保养应按使用说明书要求实施；
- 8 柴油发电机的维护保养宜由生产厂家或专业单位实施。

4.3 弱电系统

4.3.1 弱电设备机房管理除应符合本规程4.1.7的规定外，还应符合以下要求：

- 1 机房应铺设防静电地板；
- 2 机房内环境湿度不宜超过70%，环境温度不宜高于40℃；
- 3 机房内电缆桥架、托盘、风管的穿墙洞应封堵严实。

4.3.2 弱电系统运行管理应符合以下要求：

- 1 各系统的电脑主机禁止安装与系统无关的软件，禁止进行与系统无关的操作；
- 2 视频监控系统画面显示完整、清晰，无干扰；云台、变焦等控制正常，与报警联动；
- 3 周界防范报警系统24小时布防，测试报警显示应正常，红外对射、电子围栏支架等安装牢固，无异物遮挡；
- 4 停车系统出卡、刷卡、道闸起落杆正常，图像对比显示清晰、数据读取录入正常；
- 5 门禁对讲系统功能正常，声音（图像）清晰，消防逃生通道的门禁对讲系统应与消防报警系统联动；
- 6 背景音乐系统的各设备运行正常，安装数量、位置满足需求；
- 7 弱电系统的后备电源及UPS电源应功能完好；

- 8 各系统的防雷接地须符合规定，接地点牢固可靠。
- 4.3.3 弱电系统应定期巡查，并作测试、调校及数据备份。
- 4.3.4 巡查中发现的问题故障，应及时处理，并做好记录。
- 4.3.5 弱电系统维护保养宜委托专业维护保养单位实施。

4.4 给排水系统

- 4.4.1 给排水设施设备管理除应符合本规程 4.1.7 的规定外，还应符合以下要求：
 - 1 设备管道应标注介质流向；
 - 2 二次供水卫生许可证、人员健康证应上墙公示，且在有效期内；
 - 3 生活水箱盖上锁，且密封严实；
 - 4 生活水箱通气管和溢水管加装耐腐蚀网罩；
- 4.4.2 给排水设备运行管理应符合以下要求：
 - 1 水泵、管道、阀门等接口连接密实；
 - 2 电压表、电流表指示正常，控制柜内各元器件及指示灯指示正常；
 - 3 手盘水泵轴转动灵活无阻滞；
 - 4 水泵启停正常，无异常声响，出水压力正常；
 - 5 各管道接口无跑、冒、滴、漏；
 - 6 消防持压泄压装置运行正常，前阀门全开；
 - 7 喷淋泵和消防泵控制柜开关处于自动位置；
 - 8 各楼层减压阀前后水压正常，满足业主用水需求。
- 4.4.3 给排水设备设施巡查作业应符合以下要求：
 - 1 泵房及水泵、控制柜，生活水箱，消防水箱(水池)应每日巡查1次；
 - 2 各楼层减压阀，主供水管闸阀，集水坑及排水泵，雨水管路系统、雨水井、污水井、污水管、化粪池宜每月巡查 1 次；
 - 3 巡查时，应对给排水设施设备运行数据进行监控和抄录，包括：水压、水位、电压、电流、功率因数等；
 - 4 发现设备运行参数有异常或设备运行故障，应立即查找原因进行处理，做好记录；
 - 5 雨季及汛期宜适当增加巡查频次，雨季及汛期前宜对给排水设备设施作全面检查；
 - 6 雷雨天气或洪涝灾害时，应重点监视集水坑及排水泵，雨水管路系统，巡查应不低于每两小时1次。
- 4.4.4 给排水设备维护保养应符合以下要求：
 - 1 给排水设备维护保养宜符合表 4.4.4 的规定；
 - 2 二次供水设施应至少每半年清洗、消毒 1 次，水质应符合生活饮用水卫生标准；

表 4.4.4 给排水设备维护保养

周期	维护保养内容
每月	控制柜、信号灯、指示仪表。
每季度	交流接触器、自耦减压启动器、水泵机组螺栓、热继电器、自动空气开关、浮球阀、液位控制器。
每半年	弹性联轴器、中间继电器、信号继电器、潜水泵、排污泵
每年	电动机，水泵，闸阀、止回阀、润滑油加注

4.5 电梯

4.5.1 电梯投入使用前或者投入使用后 30 日内应办理使用登记手续，投入使用的电梯应取得许可生产并经检验合格。

4.5.2 电梯检验应符合以下规定：

- 1 在用电梯定期检验周期为一年；
- 2 电梯定期检验申请应当在《电梯使用标志》有效期届满前 1 个月向电梯检验检测机构提出；
- 3 未经定期检验或者检验不合格，不得使用。

4.5.3 电梯专用钥匙必须由专人保管，严禁乱拿乱放。

4.5.4 电梯标识设置和管理除应符合本规程 4.1.7 的规定外，还应在电梯轿厢内或者出入口的显著位置张贴电梯使用登记标志、定期检验标志、安全注意事项、警示标志、应急救援电话号码、电梯使用单位和维护保养单位的相关信息等。

4.5.5 电梯运行管理应符合以下要求：

- 1 机房温度应在 5~40℃，相对湿度应低于 80%；
- 2 电梯轿厢应保持干净整洁，照明、通风或空调等设施应满足使用要求；
- 3 开（关）门、楼层、报警等各类功能键灵敏有效；
- 4 报警和对讲系统功能良好，对讲语音清晰；
- 5 电梯运行时供电频率、电压、电流应符合设备运行要求，电压波动幅度不大于±7%
电梯断相或错相保护装置、短路或过载保护装置应功能正常、动作可靠；
- 6 限速器、安全钳、缓冲器、门锁装置均必须与其型式试验证书相符；
- 7 上、下极限开关必须是安全触点且动作可靠，在轿厢或对重（如果有）接触缓冲器之前必须动作，且缓冲器完全压缩时，保持动作状态；
- 8 轿顶、机房、滑轮间、底坑的停止装置的动作正常；
- 9 机房噪声、轿厢内运行噪声、层轿门开关过程的噪声、平层准确度均应符合现行国家标准《电梯技术条件》GB10058-2009 的规定。

4.5.6 电梯机房、轿厢应每日巡查 1 次。发现问题应立即通知电梯维护保养单位处理，做好记录。

4.5.7 电梯维护保养应符合以下规定：

1 电梯的维护保养应当由电梯制造单位或者依法取得相应行政许可的安装、改造、修理单位实施；

2 物业服务企业或业主应与电梯维护保养单位签订电梯维护保养合同。电梯维护保养合同应包括下列内容：

- 1) 双方在电梯维护保养中的权利、义务和责任；
- 2) 电梯维护保养的施工性质、内容、执行的标准；
- 3) 电梯维护保养起止日期和维护保养的频次；
- 4) 协助编制电梯突发事件和安全事故应急处置预案的义务；
- 5) 故障报修和应急救援抵达时间。

3 电梯的维护保养应至少每 15 日进行 1 次，并严格执行国家安全技术规范的要求；

4 物业服务企业或业主应要求电梯维护保养单位按年度制定电梯维护保养计划和方案；

5 物业服务企业或业主应按电梯维护保养合同约定对维护保养作业进行监督检查，维护保养作业结束后，应要求电梯维护保养单位出具电梯维护保养记录，并对维护保养内容和质量作验收确认，相关记录应存档。

4.6 消防系统

4.6.1 消防控制室、消防泵房、风机房除应符合本规程 4.1.7 的规定外，还应有消防电话。消防电话应功能正常，语音清晰。

4.6.2 消防控制室应配备消防水带、枪头、消火栓开阀工具、消防铲、消防斧、防烟面具、灭火器、电筒、雨衣、雨靴等。

4.6.3 消防系统巡查测试作业应符合以下规定：

1 消防控制室、风机房、消防水泵房巡查应每天 1 次；

2 火灾报警控制器、联动控制设备、火灾探测器、手动报警按钮、防排烟设备、防火分隔设施、灭火器、消火栓、消防应急照明、消防备用电源应定期巡查；

3 火灾探测器、声光报警、手动报警等设备应每季度抽样检测一次，抽样比例不宜低于总数的 20% ；

4 自动消防设施全面检测应至少每年进行 1 次。检测内容应包括：消防广播，现场手动报警，烟、温感探测器测试，电梯迫降，防火卷帘门迫降，正压风机和排烟风机运行，空调机电源及非消防电源强切，末端试水启泵等；

5 巡查或测试发现问题，应立即处理并作记录。

4.5.4 消防系统维护保养应符合以下规定：

1 自动消防设施维护保养应委托具有相应资质的单位和人员实施；

2 物业服务企业或业主应与自动消防设施维护保养单位签订自动消防设施养合同。自

自动消防设施维护保养合同应包括但不限于下列内容：

- 1) 双方在自动消防设施维护保养中的权利、义务和责任；
 - 2) 自动消防设施维护保养的施工性质、内容、执行的标准；
 - 3) 自动消防设施维护保养起止日期和维护保养的频次；
 - 4) 故障报修和应急救援抵达时间。
- 3 维护保养项目、内容与要求应符合自动消防设施维护保养合同或相关技术规范的要求；
- 4 物业服务企业或业主应要求自动消防设施维护保养单位按年度制定自动消防设施维护保养计划和方案；
- 5 物业服务企业或业主应按自动消防设施维护保养合同约定对维护保养作业进行监督检查，维护保养作业结束后，应要求自动消防设施维护保养单位出具维护保养报告，并对维护保养内容和质量作验收确认，相关记录应存档。

5 共用部位维护和管理

5.1 一般规定

- 5.1.1 共用部位在投入使用前，应经验收合格，并按规定进行承接查验。
- 5.1.2 共用部位维护和管理，应根据共用部位的不同功能、特点、使用年限和使用现状等组织实施。
- 5.1.3 物业服务企业应制定共用部位维护和管理制度，建立共用部位台账。
- 5.1.4 物业服务企业或业主应根据共用部位的不同类别、实际使用年限和使用现状，制定共用部位维修、更新和改造计划。有专项维修资金的，应当制定专项维修资金使用计划。
- 5.1.5 每年年末应制定下一年度共用部位的维护管理计划和方案。
- 5.1.6 共用部位的使用管理，巡查，维护保养，维修、更新和改造应有相应记录，记录应完整并存档。
- 5.1.7 无障碍设施应保持标识醒目、功能完好、使用正常。
- 5.1.8 共用部位标识的设置和管理应符合以下要求：
- 1 住宅主要出入口的显著位置宜设置总平面图；
 - 2 各单元门庭、楼道、电梯前室应设置相应楼栋、单元、楼层标识；
 - 3 道路及路口应设置导视指引标识；
 - 4 配套设施和相关场地的显著位置应按相关规范设置导视指引标识，场地或设施使用说明、安全须知、注意事项等；
 - 5 单元门庭、电梯前室、出入口、路口及宣传栏、公告栏宜设置文明劝导、安全防范等宣传标识；
 - 6 对可能造成危害的区域、设施和场地及人员密集场所，必须在显著位置设置禁止标识、安全提示或警示标志；
 - 7 对共有部分进行维修养护时，应设置作业标识；
 - 8 标识宜使用统一的材质和样式。出现破损或无法辨识的，应立即更换。
- 5.1.9 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，应组织共用部位专项检查，及时排除安全隐患，做好记录。
- 5.1.10 共用部位出现安全隐患，不能及时排除的，应设置警戒，并书面向业主说明情况。
- 5.1.11 共用部位的维护应符合以下规定：
- 1 维护应按照工程建设强制性标准和有关技术标准实施；
 - 2 维护采用的材料和工艺，应保持与原貌整体协调；
 - 3 施工现场宜作必要的成品保护，对作业区域进行打围；
 - 4 不得变更原设计标准、规范，增加房屋使用荷载。确需变更的，应按有关法律法规

规定办理手续;

- 5 维护过程中产生的建筑垃圾要按相关规定及时清运;
- 6 需使用房屋专项维修资金的, 应按相关法律法规规定办理;
- 7 委托外专业经营单位维修养护的, 应按委托合同及相关技术规范和质量标准进行验收;

收;

5.1.12 因维修或者公共利益需要, 确需临时占用、挖掘道路、场地的, 应当征得业主委员会或相关业主的同意, 并在约定期限内恢复原状。

5.2 房屋本体

5.2.1 房屋本体的巡查应符合以下规定:

- 1 屋面至少每月巡查 1 次;
- 2 墙面、墙体勒脚至少每季度巡查 1 次;
- 3 房屋的基础墙体、梁、柱、板等结构部至少每年巡查 1 次;
- 4 门窗、锁、楼梯间和走廊通道至少每周巡查 1 次;
- 5 巡查发现房屋本体有不符合管理要求的, 应做好记录, 并及时组织进行维修养护。

5.2.2 房屋本体的管理应符合以下要求:

- 1 屋面、墙面无裂缝、脱鼓、积水和渗漏现象;
- 2 基础墙体、梁、柱、板等结构部件无变形、破损、裂缝、露筋、孔洞和不均匀沉降现象;
- 3 门厅、楼梯间、走廊通道的地面平整、接搓平顺, 无起砂空鼓、松动、脱落现象;
- 4 门窗框、门窗扇开启灵活、装钉牢固, 无缺损、松动现象。

5.3 配套设施及相关场地

5.3.1 配套设施及相关场地的巡查应符合以下规定:

- 1 道路、人造景观、大门应至少每日巡查 2 次;
- 2 休闲(文化)广场、健身运动场地、儿童娱乐场地、露天停车场地、社区活动中心(会所)等至少每日巡查 1 次;
- 3 围墙、停车棚、岗亭、宣传栏、垃圾收集站应至少每周巡查 1 次;
- 4 排水沟、渠、池、污水井、化粪池及其他设施和场地应至少每月巡查 1 次;
- 5 巡查发现配套设施有不符合管理要求的, 应做好记录, 并及时组织进行维修养护。

5.3.2 配套设施及相关场地的维护除应符合本规程 5.1.11 的规定外, 还应符合以下要求:

- 1 金属、木质构件应定期作防腐(锈)、加固及刷漆处理;
- 2 排水沟(渠)、池、污水井、化粪池宜每半年清掏 1 次。

5.3.3 配套设施及相关场地的管理要求应符合表 5.3.3 的规定:

表 5.3.3 配套设施及相关场地管理要求

项目	管理要求
道路	1 沥青路面层应平整、坚实、接缝紧密，无明显轮迹、推挤、裂缝、脱落、烂边、油斑、掉渣，面层与路沿石、平石及其他构筑物应接顺，无积水； 2 水泥混凝土路面层板面平整、密实，边角整齐、无裂缝，无明显石子外露和浮浆、脱皮、踏痕、积水等现象，伸缩缝垂直、直顺，缝内无杂物； 3 料石面层和预制混凝土块面层路面应平整、稳固、无翘动、缝线直顺、灌缝饱满，无返坡积水；雨水口位置正确，安装不得歪扭，砌筑勾缝应直顺、坚实、不得漏勾、脱落，内、外壁抹面平整光洁； 4 井框、井篦子应完整、配套，安装平稳牢固； 5 隔离墩安装牢固、位置正确、线型美观，墩表面整洁等。
人造景观	1 水景景观应无渗漏、池壁表面无裂缝和缺损，色泽一致，面层粘贴牢固、无空鼓，接缝应平直、光滑，动态水景流水循环设施符合设计要求； 2 硬质景观、庇护性景观构筑物无沉降、裂缝和缺损，亭、廊、棚架外观无倾斜、变形、剥落、开裂、非收缩性裂纹，无筋外露，无湿渍等； 3 棚架、围栏、座椅安装牢固，表面做防腐防锈及面漆洁净，无裂纹等； 4 照明景观效果、开关符合设计要求等。
围墙	1 构筑物无沉降、裂缝和缺损；饰面砖表面平整、洁净，色泽一致，无裂缝、缺损、空鼓； 2 饰面砖应整砖套割吻合，边缘应整齐；墙裙、贴脸突出墙面的厚度一致； 3 金属表面洁净、平整、光滑、色泽一致，无锈蚀等。
大门	1 构筑物无沉降、裂缝和缺损；门扇安装牢固、表面平整、洁净； 2 开关灵活、配件安装正确及牢固；金属门面层做防腐防锈及面漆洁净，无裂纹。
排水沟(渠)	沟底平整，无返坡、凹兜，边墙应平整直顺、沟缝密实，与排水构筑物衔接顺畅，沟内无建筑垃圾、排水顺畅，沟盖板完整齐全等。
池	1 饰面砖表面平整、洁净、色泽一致，无裂缝和缺损，粘贴须牢固、无空鼓、裂缝，接缝平直、光滑，填嵌连续、密实，池体无渗漏、滴水现象； 2 水池浮球阀、溢水报警和泳池水质循环设施功能符合设计要求。
污水井	排水通畅，无裂纹、破损、堵塞外溢现象。
化粪池	池体表面无裂纹、无渗漏，进粪口、清渣口、出粪口盖完好及密封，粪封官、过粪管及进、出水口的设置安装符合设计要求。
垃圾收集站	门、墙体表面面砖完好，无缺损，池盖完整密闭、池壁无裂缝，地面、池底的排水坡向正确。
停车棚	棚架外观无倾斜、变形，棚架表面洁净、光滑、色泽一致，无锈蚀，棚顶安装牢固、无渗漏，地面平整、无裂缝。
岗亭	门窗、墙身、屋顶、地面、插座等完好，无渗漏。
宣传栏	外观平整、光滑、色泽一致，玻璃洁净、无裂纹，推拉橱窗安装牢固，开关轻便。
其他设施和场地	地面平整，无缺损、无积水，相关设施安装牢固，无破损，灯光照度合理，室内场地通风良好。

5.4 房屋装饰装修管理

5.4.1 装修人，或者装修人和装饰装修企业，应与物业服务企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议。协议内容应符合相关规定。

5.4.2 物业服务企业应按住宅室内装饰装修管理服务协议实施管理。

- 5.4.3 物业服务企业应建立房屋装饰装修管理服务制度和装饰装修管理服务档案。
- 5.4.4 房屋装饰装修管理应符合以下要求：
- 1 房屋装饰装修前，应办理装饰装修登记，并签订装饰装修管理服务协议；
 - 2 住宅室内装饰装修工程的禁止行为和注意事项应告知装修人和装饰装修企业；
 - 3 装饰装修工程的实施内容有涉及拆改房屋结构，增加夹层及其他可能影响房屋整体性、抗震性和结构安全的，应要求装修人或装饰装修企业出具政府相关部门的批准文件；
 - 4 住宅的外立面设施、防护窗的安装宜作统一要求；
 - 5 集中装修期间，宜设置统一的临时建筑垃圾堆放点，建筑垃圾的清运应符合《城市建筑垃圾管理规定》的相关要求；
 - 6 集中装修期间，宜对共用部位、共用设施设备进行必要地成品保护；
 - 7 施工作业人员进出应登记，宜办理出入证。
- 5.4.5 房屋装饰装修的巡查应符合以下要求：
- 1 房屋装饰装修施工现场应至少每周巡查 1 次；
 - 2 巡查内容宜应包括：
 - 1) 核对装饰装修工程实施内容；
 - 2) 检查施工作业人员进入登记或持证情况；
 - 3) 检查施工时间是否符合约定；
 - 4) 检查施工现场灭火装置配置情况；
 - 5) 检查共用部位、共用设施设备的成品保护情况；
 - 6) 检查建筑垃圾堆放和清运情况。
 - 3 发现不符合国家相关规定和装饰装修管理服务协议相关约定的行为，应立即制止；已造成实施后果或者拒不改正的，应及时报告有关部门。
- 5.4.6 装饰装修工程竣工后，应按照住宅室内装饰装修管理服务协议进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，应要求装修人和装饰装修企业纠正，并将检查记录存档。

6 秩序维护

6.1 一般规定

- 6.1.1 秩序维护应遵循预防为主、群防群治的原则，不得采取违反国家有关法律法规、物业服务合同和管理规约的行为和措施。
- 6.1.2 物业服务企业及其秩序维护人员、业主应积极配合公安机关开展安全防范相关工作。
- 6.1.3 物业服务企业应制定秩序维护相关规章制度，保持相关记录完整。
- 6.1.4 秩序维护人员除应符合本规程第 3.4 节的规定外，还应符合以下规定：
- 1 秩序维护人员的服装及服务标识应与人民解放军、人民武装警察和人民警察、工商税务等行政执法机关以及人民法院、人民检察院工作人员的制式制服、标志服饰有明显区别；
 - 2 秩序维护人员的聘用必须符合国家有关法律法规规定，不宜聘用有不良信用记录或不良执业记录的人员；
 - 3 应每年不少于 1 次对秩序维护人员进行相关法律法规、专业知识和技能培训。
- 6.1.5 监控、周界防范报警、消防等安全防范设施设备应符合有关产品质量要求，安装应符合国家有关技术规范。
- 6.1.6 安全防范设施设备应定期巡查，出现故障不能及时修复的，应向业主说明情况，并加强防范措施。
- 6.1.7 秩序维护相关岗位及秩序维护人员宜配备必要的通讯、交通及防护装备或器械。监控室、消防控制室应配备报警电话，门岗可配备防暴恐装备或器械。
- 6.1.8 秩序维护标识的设置和管理应符合以下要求：
- 1 人员、车辆出入口应设置查验证件或登记的提示标识；
 - 2 道路和停车场（库）及出入口应按规范设置交通信号标识；
 - 3 各楼栋、通道应按规范设置紧急疏散指示标识；
 - 4 安全防范重点部位和重要区域应设置禁止标识、安全提示或警示标志；
 - 5 标识宜使用统一的材质和样式，出现破损或无法辨识的，应立即更换。
- 6.1.9 岁末年初及节假日前，应组织安全防范专项检查，做好记录。

6.2 公共秩序维护

- 6.2.1 出入口管理应符合以下规定：
- 1 主出入口应 24 小时值守；
 - 2 人员、车辆进出应持卡或凭证。无证无卡的，应作询问和登记；
 - 3 大宗物品搬离应作核实和登记；
 - 4 发现携带易燃、易爆、剧毒等危险品进入住宅的，应及时制止；

5 有智能门禁的，应保持常闭状态。

6.2.2 巡逻应符合以下规定：

1 应规划巡逻路线图，明确巡逻的重点部位；

2 巡逻的重点部位设置应考虑住宅规划布局，安全防范设施设备的覆盖范围和使用情况，人员及车辆流动情况等；

3 重点部位巡逻每日应不少于 4 次；

4 巡逻发现可疑人员、车辆或其他可疑情况，应作询问和监控，并作记录。

6.2.3 监控室管理应符合以下规定：

1 监控室的设备应实行每日 24 小时监控，监控室应 24 小时值守；

2 监控室值班人员应当每日检查前端监视设备、传输设备、后端存储、控制及显示设备的运行状态。

3 监控室值班，监控异常情况及时处置，监控设施的运行管理、故障报修和维修应有相应记录，记录应完整并存档；

4 发现可疑人员或车辆、报警求助信号及其他异常情况，应立即通知秩序维护人员到场查看确认；

5 监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查，不得删改或者扩散；

6 前端监视设备、显示设备应根据时间及监控重点作适时调整。

6.2.4 对出租房屋及租住人员应作登记。

6.2.5 发现违法犯罪行为，应立即劝阻和制止；制止无效的，应当立即报警，同时采取措施保护现场。

6.3 交通秩序维护

6.3.1 停车场（库）应配置消防灭火器材，非机动车停车场（库）宜配置充电装置。

6.3.2 机动车、非机动车及行人通行宜实行分流管理。

6.3.3 车辆停放及停车场管理应符合以下要求：

1 车辆进出应有记录，进出的车辆有损伤或其他异常情况的，应告知车主，并在记录中注明；

2 车辆进出高峰期宜设专门岗位疏导车辆、指挥停放；

3 车辆超限、超载的，应禁止进入；

4 车辆应规范有序停放，车头朝向一致；

5 停车场（库）的巡查宜不低于每 4 小时 1 次；

6 发现占用或阻塞消防通道，影响其他车辆和人员正常通行，占用他人车位（库）应及时劝阻；

7 发现车辆油、气、水滴漏、未关车门车窗等异常情况，应及时联系车主，并作记录。

6.4 消防安全管理

6.4.1 物业服务企业应当按照物业服务合同,在委托管理的范围内履行消防安全管理职责,提供消防安全防范服务,并依法履行消防安全义务。

6.4.2 物业服务企业应制定消防安全管理制度,定期开展消防安全宣传教育和消防安全检查。

6.4.3 消防安全管理应符合以下要求:

1 消防设施、器材应定期维护保养,确保完好有效、功能正常;

2 火灾自动报警系统和灭火系统应处于正常工作状态;

3 高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施应水量充足,消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门应处于常开状态,消防水泵、排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关应处于自动(接通)位置;

4 疏散通道、安全出口、消防车通道必须保持畅通。

6.4.4 消防安全检查应符合以下规定:

1 消防安全检查应至少每季度 1 次,消防安全管理重点部位检查宜至少每周 1 次;

2 消防安全管理重点部位的设置应考虑房屋用途、建筑材料、明火作业、消防设施配置、人员及车辆密集度等因素;

3 检查发现火灾隐患的,应立即书面要求相关责任单位和个人整改,消除火灾隐患;

4 对发现妨害公共消防安全的行为应予以制止,对不听制止的,应及时向公安机关消防机构或者公安派出所报告。

6.4.5 消防控制室管理应符合以下规定:

1 消防控制室的设备应实行每日 24 小时监控,消防控制室应 24 小时值守;

2 消防控制室值班人员应每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能。

3 消防报警、消防控制室值班,以及消防设施的运行管理、故障报修和维修应有相应记录,记录应完整并存档;

4 发生消防报警信号时,应立即通知秩序维护人员到场查看确认;

5 经确认为火灾的,应立即报告公安机关消防机构,并启动应急预案。

7 环境维护

7.1 一般规定

- 7.1.1 环境维护包括共用部位的清洁、绿化养护、生活垃圾清运和消杀。
- 7.1.2 环境维护应根据共用部位的不同位置、使用特点和频率、具体材质和季节等因素组织实施。
- 7.1.3 物业服务企业应制定环境维护管理制度，建立环卫设施、绿化植物台帐。
- 7.1.4 共用部位清洁、绿化养护、消杀作业，以及消杀和清洁药品用剂采购、领取、使用及回收应有记录，记录应完整并存档。
- 7.1.5 环境维护作业应符合以下规定：
- 1 作业宜避开人员、车辆流动高峰期；
 - 2 作业时应在作业区域设置作业标识；
 - 3 高处作业时，应在相关区域设置安全提示或警示标志；
 - 4 使用药品用剂的，应有防滴溅、防污染措施，使用腐蚀性材料的，应对作业区域及其周边作成品保护。作业人员应有防护措施。

7.2 共用部位清洁

- 7.2.1 共用部位清洁作业频次可按表 7.2.1 的规定：

表 7.2.1 共用部位清洁作业频次

周期	清洁作业内容
每日	1 道路、广场、行人路面、停车场清扫； 2 电梯、电梯前室、楼道及各楼层通道清扫； 3 单元门厅、大堂清洁及物品清洁； 4 草坪、花坛、绿化带垃圾清理； 5 水池、水景漂浮物打捞； 6 游乐设施、健身器材及相关场地清洁。
每周	1 装饰物、标识标牌清洁； 2 电梯前室、楼道及各楼层通道拖洗； 3 楼梯扶手、开关、信报箱等清洁。
每月	1 消火栓、灭火器（箱）清洁； 2 玻璃门窗清洁； 2 道路、广场、行人路面清扫冲洗。
每季度	1 天花板除尘、除蜘蛛网； 2 天台、雨蓬清洁，排水口疏通； 3 道路、广场、行人路面清扫冲洗； 4 照明灯具清洁。

每半年	1 水池、水景池底清洁； 2 雨、污水管道（井）疏通，化粪池清掏。
每年	石材护理，地毯清洗。

- 7.2.2 清洁作业需移动物品的，作业完毕后，应立即恢复原貌。
- 7.2.3 清洁作业完毕后，应及时清理作业工具。作业工具应摆放整齐、隐蔽，不得占用楼梯通道、设备管道井及其他公共区域。
- 7.2.4 高处清洁作业时，必须装备安全防护器具，并有专人监护。
- 7.2.5 清洁电器、带电设施或场地的，应先切断电源。
- 7.2.6 发生雷暴、强降水、大风等气候条件及节假日、公众群体活动时，宜增加共用部位清洁频次。

7.3 绿化维护

- 7.3.1 浇灌作业应符合以下要求：
 - 1 浇灌作业应考虑植物的特性、长势以及生长环境、气候等因素；
 - 2 灌木浇灌宜每 3 至 5 天 1 次，乔木浇灌宜每 6 至 8 天 1 次；
 - 3 浇灌应浇足浇透，宜至少湿土层 5cm 以上；
 - 4 不应在盛夏、早秋的中午暴晒下浇灌；
 - 5 耐旱的植物应减少浇水量。
- 7.3.2 修剪整形作业应符合以下要求：
 - 1 修剪作业应在不违背树木的生长特征和自然分枝规律前提下，充分考虑树木与生长环境的关系，并根据树龄及长势强弱实施；
 - 2 落叶树木或有明显休眠期的植物，宜在冬季或休眠期修剪；常绿树木或无明显休眠期的植物，宜在夏秋季修剪。修剪作业应在晴天、无露水时实施；
 - 3 乔木修剪宜每 2 年 1 次；灌木修剪宜每年 1 次；绿篱修剪宜每年 2 次，草坪修剪宜每季度 1 次，杂草清理宜每月 1 次；
 - 4 乔灌木应保持美观，无枯枝叶；绿篱应保持表面平整，轮廓清晰；草坪应均匀平整，无黄土裸露；
 - 5 根据乔、灌木的生长情况及气候采取相应加固措施；
 - 6 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后一天内清理干净。
- 7.3.3 施肥作业应符合以下要求：
 - 1 乔木施肥宜每年 1 至 2 次，灌木施肥宜每年 2 至 3 次，地被、草坪植物施肥宜年内 1 至 2 次，花坛植物根据生长情况进行追肥；
 - 2 肥料宜以有机肥料为主，化学肥料为辅，严禁施用人畜粪尿；
 - 3 施肥方法选择应考虑土质、肥料用法、植物特性等因素；
 - 4 施肥应均匀撒播；

- 5 作业完毕，应及时回收余料。
- 7.3.4 病虫害防治作业应符合以下要求：
- 1 病虫害防治应遵循“预防为主，综合防治”的原则；
 - 2 应尽量采用生物、物理方法防治病虫害，严禁使用高毒或强刺激性农药；
 - 3 防治施药前，应书面告知业主做好防护措施；
 - 4 及时清理带病菌的落叶、杂草等，消灭病源、虫源，防止病菌扩散、蔓延；
 - 5 发现危险性病虫害，应及时向政府相关部门报告。

7.4 垃圾清运及消杀

- 7.4.1 生活垃圾清运应符合以下要求：
- 1 垃圾清运宜至少每日1次；
 - 2 垃圾箱（桶）内的垃圾应不超过容器容量的2/3；
 - 3 垃圾应袋装清运；
 - 4 垃圾清运应尽量避免人员、车辆较多的路线和时间。
- 7.4.2 消杀作业应符合以下要求：
- 1 消杀作业频次可按照表7.4.2的规定；
 - 2 消杀药剂应单独存放、专人管理；
 - 3 使用药剂时，应按规定比例配制，使用专业施药、盛药器具或喷洒装置；
 - 4 消杀作用前，应提前告知业主，并在作业相关区域放置提示或警示标志；
 - 5 作业人员应做好防护措施。宜两人共同作业，一人作业、一人监护；
 - 6 作业完毕后，应及时回收药剂，害虫尸体处理应符合相关规定；
 - 7 白蚁防治应委托专业机构实施。

表 7.4.2 消杀作业频次

周期	消杀作业内容
每日	电梯轿厢及各功能按钮，公共通道栏杆扶手，游乐设施，健身器材，垃圾收集站消毒。
每周	游乐设施，健身器材，垃圾箱（桶）、公共卫生间消毒灭害。
每月	垃圾收集站周边，垃圾箱（桶）放置区域周边冲洗、消毒灭害。
每季度	灭鼠，雨污水管井口消毒灭害。
每半年	化粪池及周边消毒灭害。
适时	根据气候实施蚊、蝇、蟑螂灭杀。

本规程用词说明

1 为便于在执行本规程条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 规程中指明应按其他有关标准执行时，写法为“应符合……的规定(或要求)”或“应按……执行”。

征求意见稿

引用标准名录

- 1 《电力安全工作规程》（GB 26860）
- 2 《安全防范工程技术规范》（GB 50348）
- 3 《电气装置安装工程电梯电气装置施工及验收规范》（GB50182）
- 4 《电梯技术条件》（GB10058）
- 5 《电力安全工器具预防性试验规程》（DL/T 1476）
- 6 《消防控制室通用技术要求》（GA 767）
- 7 《建筑消防设施的维护管理》（GA 587）

征求意见稿