

团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

城中村物业服务规范

Specification for property service of urban village

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理制度	2
5 客户服务	2
5.1 物业服务合同	3
5.2 网格管理	3
5.3 报事报修	3
5.4 投诉处理	3
5.5 客户关系	3
6 秩序安全服务	4
6.1 秩序维护	4
6.2 市容村容秩序	4
7 消防安全服务	5
8 停车管理服务	6
8.1 停车场管理	6
8.2 村路边停车管理	6
9 保洁服务	7
9.1 保洁员	7
9.2 日常保洁要求	7
9.3 垃圾分类	7
10 绿化服务	7
10.1 绿化员	7
10.2 绿植基本要求	7
11 公用部位及公用设施设备服务	8
11.1 设施设备资料	8
11.2 工程人员	8
11.3 公用设施设备服务	8
12 公共资源开发利用	9

13	外来人口及出租屋管理	10
13.1	外来人口管理	10
13.2	出租屋管理	10
14	综合管理服务	10
14.1	档案服务	10
14.2	标识服务	11
14.3	特约服务	11
15	物业服务费用	11
16	突发事件及应急处理	11
17	服务评价	12
17.1	评价原则	12
17.2	评价主体及对象	12
17.3	评价内容	13
17.4	评价方式	13
17.5	评价结果	13
	参考文献	14

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。

本文件由广州市天河区住房和城乡建设局提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广州市意诚房地产物业顾问有限公司、广州市标准化协会、广东宏德物业有限公司、XXXXXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX。

引 言

广州市镇街全域服务治理工作在加速推进并试点中，全域服务治理工作中物业服务尤为重要。各区积极推进引入专业物业服务公司进行服务，鼓励物业服务企业积极参与城中村物业管理，旨在全面提升城中村物业管理服务水平。由于目前物业服务企业的管理能力和服务品质良莠不齐，没有基本工作指引及标准，村经济联社缺乏专业人员进行考核与评估，物业服务质量得不到有效提升。通过编制团体标准《城中村物业管理服务规范》，为城中村物业管理服务提供统一的规范，对促进物业服务企业探索城中村管理、从传统物业服务向城中村综合服务转变，对城中村物业管理服务质量提升，进而促进行业高质量发展有积极推动作用。

本文件在广州市住宅和公建配套物业管理的基础上，根据城中村物业管理的实际情况和发展规律，遵循“普惠性、规范性”的原则，具有先进性、科学性、合理性和可测评性的特点，为广州市街镇及城中村物业管理服务及服务认证评价提供依据。

城中村物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了城中村物业管理服务的术语和定义、管理制度、客户服务、秩序安全服务、消防安全服务、停车管理服务、保洁服务、绿化服务、公用部位及公用设施设备服务、公共资源开发利用、外来人口及出租屋管理、综合管理服务、物业服务费用、突发事件及应急处理和服务评价等要求。

本文件适用于物业服务企业向街镇、村经济联社提供的物业管理服务工作。

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，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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GA/T 992 停车库(场)出入口控制设备技术要求

GA/T 1211 安全防范高清视频监控系统技术要求

XF 1283—2015 住宅物业消防安全管理

DB44/T 1047 物业服务 清洁检查规范

DB44/T 1049 物业服务 绿化养护检查规范

DB44/T 1315—2014 物业服务 档案管理规范

DBJ/T 15-150—2018 电动汽车充电基础设施建设技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城中村 urban village

城市中的农村，在城市高速发展的进程中，游离于现代城市管理之外、外来人口高度集中的行政村。位于城市建成区或规划控制区范围内，有少量耕地或者没有耕地，地缘、血缘和居住环境方面还保留农村特征，实行村民自治和农村集体所有制的村庄或者社区。

注：一般城中村有五个特征。

- a) 人口：流动人口多，文化水平较低，职业构成相对比较复杂。
- b) 地域：耕地逐年减少，公共设施不足，环境卫生条件较差。
- c) 体制：土地性质为集体所有，管理以村民自治为主，分配制度具有“村籍”特征。
- d) 经济：
 - 1) 以非农经济为主，第三产业地位突出；
 - 2) 经济利益多元化，村里大部分土地被征服征收或与房地产公司合作开发，留给村民少部分土地，村民主要

收入来源于农村住房的出租、商铺等物业收益以及集体经济分红等。

- e) 社会：非城非乡、也城也乡，行政管理仍是村委会统一管理，生活方式城市化，村民属于靠租金过日子的“食利阶层”。

3.2

网格管理 grid management

依托统一的城市管理以及数字化的平台，将辖区按照一定的标准划分成为单元网格进行管理。

3.3

村经济联社 village economic association

由农村经济合作社联合组成。

注：农村经济合作社是根据《村民委员会组织法》《农民专业合作社法》的规定设立的村集体经济组织。

4 管理制度

4.1 物业服务企业应建立完善的管理规章制度，包括但不限于：

- a) 物业服务管理制度、服务方案；
- b) 各部门（内部）管理规章制度和客户服务档案资料；
- c) 岗位职责规定、标准、作业流程。

4.2 应建立城中村物业服务网格管理制度，包括工作要求、网格管理员岗位责任制度等。

4.3 应根据区、镇街以及村相关要求，建立相关秩序维护制度。应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度。

4.4 应有健全的消防安全管理制度、消防安全值班制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。

4.5 应建立停车场、村道路停车等相关管理制度。

4.6 应按 DB44/T 1047 的要求，建立健全的保洁服务管理制度，包括但不限于：日常保洁服务管理制度、生活垃圾分类投放管理制度、管道疏通及化粪池清理管理制度、白蚁防治及除“四害”管理制度。

4.7 应按 DB44/T 1047、DB44/T 1049 的要求，建立健全的绿化服务管理制度、绿化树木清册、绿化养护计划等。

4.8 应根据合同制定健全的公用部位和公用设施设备服务管理制度，包括但不限于：公共区域道路、井盖、建筑物、围墙、供水、排水（污）、供配电、照明、消防、弱电、避雷、河道、公益文体等公用部位及公用设施设备服务管理制度。

4.9 应建立外来人口、出租屋管理制度。

4.10 应建立档案管理制度。妥善保管秩序维护安全档案、公用部位、公用设施设备档案等资料。

4.11 应建立完善的标识管理制度。

4.12 应建立特约服务管理制度，根据业户（包括并不限于甲方或者村民、商户、租户）的委托提供物业服务合同以外的收费服务。管理制度包括但不限于：服务内容、服务标准、收费标准，并以适当方式公示。

4.13 应建立完善的突发事件及应急处理机制，包括但不限于：

- a) 良性的运行机制：隐患排查、预警、预测、应急处置、恢复与重建、信息的报告与发布等；
- b) 应急保障体系：人力保障、财力保障、物资保障等；
- c) 监督管理机制：预案演练、培训教育、责任与奖惩等。

4.14 按照不同分类建立物业服务供应商管理制度，包括但不限于供应商的选择、核准、评审、管理、退出等。定期开展相关评审工作，根据评审结果采取适当调整措施。

5 客户服务

5.1 物业服务合同

- 5.1.1 应与村经济联社签订规范的物业服务委托合同，明确服务的内容，双方的权利、义务和责任。
- 5.1.2 在提供特约服务时，应根据服务需要与客户另行约定，明确双方的权利、义务和责任。
- 5.1.3 物业服务企业将城中村的相关维护业务委托给专业服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

5.2 网格管理

5.2.1 网格管理员

- 5.2.1.1 网格管理员上岗前应进行岗位培训，且入职后每年至少安排一次培训。
- 5.2.1.2 网格管理员上岗应着物业服务企业统一配置的服装。

5.2.2 工作要求

- 5.2.2.1 建立每楼栋基本信息，包括：地址、面积、楼层数、楼栋使用情况、里面人员居住情况等。
- 5.2.2.2 完善业主及居住人信息，包括姓名、居住地址、电话、身份证号码等。
- 5.2.2.3 建立与村民的定期沟通机制，了解物业使用情况和物业服务需求。

5.3 报事报修

- 5.3.1 建立报事报修相关制度，包括业户求助、建议、问询和维修等报事报修响应和反馈制度。建立并妥善保管报事报修档案，报事报修记录包括：报事报修时间、报事报修事项、响应反馈时间及急修到场时间、维修情况、回访等内容；需明确维修责任的，在报事报修记录中载明。
- 5.3.2 应设置并公布 24 h 服务电话。
- 5.3.3 接到报事报修信息后，应在 8h 内响应并反馈；急事急修应在 30 min 内到场处理。
- 5.3.4 危及房屋使用安全和人身财产安全等紧急情况，应按照有关规定、物业服务合同约定立即组织人员进行处置；其他情况应按照物业服务企业和业户约定的时间完成服务。

5.4 投诉处理

- 5.4.1 建立投诉处理制度。建立并妥善保管投诉档案，投诉记录包括：投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访等内容；属于非责任性投诉的，在投诉记录中载明。
- 5.4.2 应建立投诉渠道，并公布投诉的联系方式。
- 5.4.3 接到业户投诉后，应及时记录投诉事项；需到现场处理的，在 1 h 内到达现场。
- 5.4.4 接到业户投诉后应在 4h 内（工作时间）向业户反馈处理情况；属于责任性投诉的，物业服务企业应及时与投诉人沟通并进行整改，视情况制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任性投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。对投诉事项及处理结果登记存档。

5.5 客户关系

- 5.5.1 应选择适当的方式与业户沟通，听取业户意见。业户沟通包括但不限于：上门走访、前台接待、电话、网络、APP、微信小程序、张贴通知、座谈会、社区文化活动、满意率调查等方式。
- 5.5.2 应通过合法途径获得业户信息，建立业户信息查阅授权与审批制度，业户信息和资料保密，未经业户同意不擅作他用。
- 5.5.3 应定期向业户公布物业服务的工作情况，涉及业户公共服务、秩序维护、安全管理等方面事项，应在主要出入口、城中村宣传栏等地点张贴通知，履行告知义务。

5.5.4 对突发性停水停电应及时向业户进行通报；可预知的全部或局部停水停电，应提前 24 h 通知受影响的业户，并告知安全注意事项和预计的恢复供水供电时间。

5.5.5 配合政府有关部门、社区居民委员会、村委会开展社区服务、公益性宣传等相关活动。

6 秩序安全服务

6.1 秩序维护

6.1.1 管理职责

6.1.1.1 村经济联社的秩序维护职责仍由村治保会负责的，物业服务企业可指导或配合村经济联社进行秩序维护规范管理。

6.1.1.2 物业服务企业将城中村的保安业务委托给保安服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

6.1.2 保安员

6.1.2.1 根据保安服务岗位需要，对保安员每年进行不少于 1 次法律法规、保安专业知识和技能培训，且每年进行不少于 1 次考核。

6.1.2.2 保安员上岗应穿着物业服务企业统一配置的保安员服装，佩带统一的保安服务标志。根据保安服务岗位的需要，为保安员配备所需的装备。

6.1.2.3 对新入职的保安人员须进行背景审查，并定期对从事相关人员进行安全背景审查。

6.1.3 工作要求

6.1.3.1 城中村主要出入口应设置保安员 24 h 在岗值班。

6.1.3.2 每日定时或不定时对城中村内重点区域、重点部位进行巡查；发现有破坏、扰乱公共秩序的行为和隐患时，及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，及时报告公安机关或其他相关行政主管部门。

注：重点区域指人员密集的学校周围、菜市场、商场及餐厅酒吧周围、娱乐场所附近、停车场、及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位指发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所。

6.1.3.3 协助公安机关做好城中村内治安管理工作。及时制止发生在城中村内的违法犯罪行为；对制止无效的违法行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。

6.1.3.4 应根据城中村实际情况设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志，标志应清晰、完整、准确，没有遮挡、转向、涂改、移位或转为他用。应在管理区域内，特别是对有针对性的显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料。

6.1.3.5 协助有关主管部门做好养犬等宠物管理工作，对违法饲养宠物的行为予以劝阻、制止，及时处理投诉；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门。

6.1.3.6 设 24 h 值班电话，保安员一般事件 30 min 内到达现场，重大事件 10 min 内到达现场。

6.1.3.7 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人、电梯困人、公共卫生防疫、电动车充电安全及自燃风险防范及其他不可预见紧急事件的应急处理预案，每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 2 次，其他预案至少 1 次。

6.2 市容村容秩序

6.2.1 工作要求

6.2.1.1 负责村区域内市容秩序日常维护与监督。

6.2.1.2 协助劝导乱堆放、乱摆卖、乱停车、乱涂画、乱丢杂物等现象。

6.2.1.3 督促门前三包等责任落实。“三包”指责任主体即临街所有的单位、门店、住户一起承担一定范围的市容环境责任和城市管理任务，具体为包卫生、包秩序、包设施。

- a) 包卫生，是指管理责任范围内的道路（人行道）、公共场地、绿化带（树穴）、构（建）筑物立面、店招店牌、垃圾收集容器干净整洁，无垃圾、无油污、无积水。沿街商户应保持门前干净整洁、禁止出现堆放暴露垃圾、污水横流、宠物粪便等现象。
- b) 包秩序，是指管理责任范围内无乱张贴、乱涂写、乱悬挂、乱堆放、乱挖占、乱搭建、乱竖杆牌、乱停放车辆、乱摆摊设点、跨店经营等违法行为；无擅自占用、人为损坏绿地的行为，无违规在人行道、公共绿地上晾晒衣物、悬挂物品；经营活动中无产生影响周边环境和市民生活的噪声、油烟污染。沿街商户禁止店外经营、倚门售货、禁止乱摆摊设点、禁止在活动中产生大量油烟污染。沿街商户禁止乱张贴小广告、禁止设立户外广告牌、禁止在窗户、外墙悬挂任何广告。
- c) 包设施，是指管理责任范围内的门牌号、广告招牌、夜景灯光、遮阳（雨）棚、空调室外机和排水（气）管等户外设施按要求设置，且保持完好整洁；无践踏草坪、攀折树木、刻划树木、损坏花草树木和绿化设施等行为。沿街商户设置广告牌匾需要符合区街统一规划。

7 消防安全服务

7.1 落实消防安全管理责任，明确城中村消防安全责任人、消防安全管理人。

7.2 按规定建立志愿消防队、配建微型消防站。

7.3 消防控制室有值班人员 24 h 在岗值班，每班 2 人，同时每班配置不少于 1 人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。消防控制室值班操作人员应依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，依法履行相关岗位职责。

7.4 物业服务企业对每名员工每年至少进行 1 次消防安全培训，提高检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织疏散逃生能力和消防宣传教育能力，提升消防安全管理水平；每年应至少开展 1 次物业服务人员灭火、救生技能训练，每年应组织业户至少进行 1 次以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动，应符合 XF 1283—2015 的要求。

7.5 发现业户有危及消防安全行为和隐患时，及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，及时报告消防安全行政管理部门。

7.6 发生火情时，物业服务企业应立即启动灭火和应急疏散预案，拨打 119 火警电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救。

7.7 物业服务企业应要求服务对象凡动用明火作业的，应由专业人员实施，做好安全工作并报物业服务企业审核批准。

7.8 城中村内举办超过 1000 人的社区活动，应取得公安机关安全许可；物业服务企业应制定消防和应急预案，确定消防安全管理人员，明确消防安全责任。

7.9 建立消防设施台账，并妥善保管消防档案。微型消防站、反恐防暴应急物资均建立相对应的配置台账，定期检查和保养，确保正常使用。

7.10 对村内公共区域内的消防设施、疏散通道、安全出口、消防车通道进行维护管理。检查辖区内物业防火门、消防疏散楼梯、安全出口指示灯、应急照明灯具及防火封堵措施等正常，灭火器在有效期内。

7.11 城中村内防火卷帘、防火门标识清晰、完好、牢固，防火门、防火卷帘能正常使用，防火卷帘下方无杂物。

7.12 火灾报警控制器、联动控制设备每日自检设备运行情况，有问题的应记录并处理。

7.13 室内外消防栓可正常使用、配置齐全，整洁、封条有效。室外消防栓无掉漆，标识清晰，定期翻新、检查。保养、检查等工作记录齐备。

7.14 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。

7.15 对电动自行车、电动摩托车和电动汽车停放实施消防安全管理。

8 停车管理服务

8.1 停车场管理

8.1.1 应有健全停车场管理方案。建立并妥善保存车辆信息档案。

8.1.2 依法经营停车场，按照《广州市停车场条例》及相关规定，在停车场入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。

8.1.3 规范设置停车场标示牌，应按 GB 5768.2 的标准设置交通标志，划定交通标线和泊位标线，对停车泊位实施编号管理。标明专用的无障碍停车位。停车场应张贴安全停车的警示标语。

8.1.4 保持停车场内通风、照明、排水等设施设备完好。

8.1.5 保持停车场内消防设施、设备正常使用，保持消防通道畅通。

8.1.6 按照 GA/T 992、GA/T 1211 安全技术防范标准设置视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统，并保障其安全运行。

8.1.7 加装电动汽车充电基础设施的，配套用电设备，线路应当符合 DBJ/T 15-150—2018 技术要求，保证用电安全。

8.1.8 停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，及时进行疏导，为车主提供必要的协助。提倡物业服务企业购置相应停车场责任保险。

8.1.9 建立车辆停放、电动汽车充电设施建设、电动自行车停放等停车场管理制度，妥善保存车辆信息档案。

8.1.10 停车场内配置灭火器材，入口有限高、限速标识，行车标识、减速标识、反光标识和停车线清晰，凸面镜设置妥当，警示标志齐全有温馨提示。

8.1.11 配备防汛沙袋、挡水板及相关排水设施设备，防汛沙袋存放处设置明显标识，标注责任人，沙袋数量，联系电话等信息。

8.1.12 停车场内车辆停放有序，通道顺畅，无杂物、垃圾堆放。

8.1.13 张贴电动车停放充电引发火灾的防范常识宣传标语和消防安全海报，引导群众增强消防安全意识。

8.1.14 非机动车在指定位置停放，无乱停放现象。建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域无电动车停放或者为电动车充电。

8.1.15 物业服务企业将城中村的停车场管理业务委托给停车场管理服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

8.2 村路边停车管理

8.2.1 负责村区域内机动车及非机动车的公共停车位的日常管理或协助村经济联社相关部门进行管理。

8.2.2 负责或协助村经济联社相关部门进行村区域内城市道路临时泊位的管理。

8.2.3 协助开展区域内乱停车、不遵守交通规则等公共道路交通秩序管理，引导车辆到公共停车位停车。

9 保洁服务

9.1 保洁员

9.1.1 根据保洁服务岗位需要，每年对保洁员进行不少于4次保洁专业知识和技能培训。保洁员上岗前应进行保洁岗前培训，包括：工具使用、药物应用、服务技巧、垃圾分类等。

9.1.2 保洁员上岗应穿着物业服务企业或保洁公司统一配置的服装。

9.2 日常保洁要求

9.2.1 按时保洁，垃圾日清，定期灭害。确保城中村整洁干净，路面、明沟无明显可见垃圾，水景水体洁净、无异味。

9.2.2 配合所辖街道办事处和村委会等相关行政主管部门做好城中村卫生防疫工作，对业户做好卫生防疫的宣传工作。

9.2.3 指定区域有社区平面图，路标、房屋组团、栋、单元（门）、户门标识清晰，表面干净、整洁、无破损。

9.2.4 道路的雨水井（排水井）口应安装防蚊虫网并保持完好，地面无明显垃圾，明沟内无杂物、无积水。室外沟渠、窨井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损。

9.2.5 道路通畅、平整、干净；商业网点管理有序，路面无堆积的油迹、杂物等。

9.2.6 村辖区范围内的河涌，无落叶、生活垃圾及杂物。

9.2.7 每年疏通排污管道至少1次，无堵塞，无异味。

9.2.8 化粪池功能正常，无渗漏，井盖完好；化粪池定期检查及清理记录完备。

9.2.9 定期进行除“四害”消杀工作，对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；视天气季节需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。

9.2.10 如发现白蚁、蛇、东风螺、红火蚁、马蜂等有害生物，应及时处理，并设置相应警示标识。

9.3 垃圾分类

9.3.1 按规定实施垃圾分类工作，负责垃圾分类的组织实施，包括宣传教育、投放点设置、投放督导及其他相关工作。

9.3.2 设置定时和误时投放点，组织志愿者或辖区党员在定时投放点进行站桶指导村民进行垃圾分类，对各类废弃物中可回收资源的进行回收利用。

9.3.3 垃圾日产日清，设有垃圾收集点（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等）的，设备能正常使用，无明显异味，垃圾收容器无满溢。

9.3.4 建筑装修垃圾封闭存放或集中存放，不应在城中村内乱堆乱倒。

10 绿化服务

10.1 绿化员

10.1.1 根据绿化服务岗位需要，每年不少于3次对绿化员进行绿化专业知识和技能培训。

10.1.2 绿化员上岗应着物业服务企业或绿化公司统一配置的服装。

10.2 绿植基本要求

10.2.1 乔木长势良好，无枯枝、无安全隐患，应定期修枝。

10.2.2 灌木长势良好，修剪整齐美观。

10.2.3 地被和花坛植物生长旺盛，无枯黄。

10.2.4 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，绿化草坪及绿化带内无明显杂草，无垃圾杂物。

10.2.5 绿化无病虫害，喷洒药物前应通知或张贴公告告知业户喷药计划，并设置警示标识。

11 公用部位及公用设施设备服务

11.1 设施设备资料

设施设备资料包括但不限于以下。

a) 物业承接查验接收资料：

- 1) 村总平面图；
- 2) 设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3) 公用配套设施的清单；
- 4) 物业服务用房清单；
- 5) 物业承接查验协议。

b) 服务期间形成的重要技术资料：

- 1) 房屋主体承重结构部位、走廊通道、楼梯间、电梯井、物业服务用房、房屋外墙面等共用部位的维修、养护记录；
- 2) 给排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明设施、供电线路、煤气(天然气)管道、消防设施、安防监控、沟渠、池、井、公益性文体等共用设施设备的运行、维修、养护记录；
- 3) 与相关公用事业单位签订的供水、供电、供气、通讯、有线电视、网络等书面协议。

11.2 工程人员

11.2.1 根据工程岗位需要，每年不少于1次对工程人员进行工程专业知识和技能培训；每年不少于1次对工程人员进行业务考核。

11.2.2 工程人员上岗应着物业服务企业统一配置的服装。

11.3 公用设施设备服务

11.3.1 排水（污）系统

11.3.1.1 应每年至少组织1次防汛演练。按照城中村面积、所处地势，配置防汛设施且配备相应的防汛物资。

11.3.1.2 每年汛期前后对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，每次降雨进行实时巡视，及时对污水井、屋面雨水口等主要排水口、管井进行检查，保证排水（污）管道疏通。关注气象部门天气预报及时采取应对措施，降雨过程中密切观察排水情况。

11.3.1.3 对污水泵运行中出现的问题及时修复。

11.3.2 照明系统

公共路灯设置合理，安全措施得当，楼道照明基本完好。

11.3.3 弱电系统

11.3.3.1 闭路监控系统：

- a) 摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面能有效识别监视目标，切换稳定，设备维护工作正常；
- b) 录像资料由专人负责保管，硬盘录像资料至少连续保存 30 天，定期校准硬盘录像机时间。

11.3.3.2 停车场管理系统：

- a) 定期巡查停车场管理系统工作站电脑、服务器，确保电脑运行正常，数据存储良好；
- b) 定期巡查道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等出入口设备，确保设备设施完好，能正常使用。

11.3.3.3 门禁系统：

- a) 每日检查 1 次门禁读卡器外观、防水状况，清洁表面 1 次，确保读卡器整洁干净、可安全有效运行；
- b) 定期检查电磁锁门锁的吸力、外观、接线，确保能正常使用。

11.3.4 施工管理

协助主管部门对服务区域文明施工行为进行督促检查，及时反馈情况，协助处理居民投诉、施工整改等工作。

11.3.5 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施

应对城中村休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护，发现问题及时进行维修。

11.3.6 公用娱乐设施（康乐设施、儿童乐园等）

公共娱乐设施管理维护：

- a) 应制定共用娱乐设施的管理制度，建立台帐登记，保证设施设备正常使用，无安全隐患，并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明；
- b) 木质设施宜使用户外油定期保养、金属设施定期做防腐处理、塑胶设施定期进行防老化检查；
- c) 公用娱乐设施数量与台帐相符，无破损、丢失；
- d) 公用娱乐设施（康乐设施、儿童乐园等）服务等级及标准见表 1。

表1 公用娱乐设施（康乐设施、儿童乐园等）服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
康乐设施、儿童乐园等	每周巡查 ≥1次	外观整洁完好，无破损、无锈蚀、无脱漆、无明显污渍；功能使用正常、无安全隐患，各部件连接良好、螺栓牢固。	每两周巡查 ≥1次	外观无破损、无锈蚀、无脱漆；功能使用正常、无安全隐患，各部件连接良好、螺栓牢固。	每月巡查 ≥1次	外观无破损；功能使用正常、无安全隐患，各部件连接良好、螺栓牢固。
	每周保养 ≥1次		每两周保养 ≥1次		每月保养 ≥1次	

11.3.7 室外招牌、广告牌、霓虹灯

室外招牌、广告牌、霓虹灯、LED屏显、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。对区域内户外招牌进行管理维护，协助处理违法违规张贴、乱拉挂广告招牌行为。

12 公共资源开发利用

挖掘培育区域内公共资源，盘活公有物业，增加运营收入。可以开展居家养老、幼童托管、维修、上门保洁、接送机等服务，提升自我造血能力。

13 外来人口及出租屋管理

13.1 外来人口管理

13.1.1 协助并按村委要求对外来人口进行管理，办理外来人口登记并做好台账，督促和加强外来人员暂住证的办理。

13.1.2 每季度对村暂住人员进行排查，掌握外来人员的流量和动态。

13.2 出租屋管理

13.2.1 建立出租屋服务中心（与物业服务中心合署办公），协助办理房屋租赁备案，代收租金及水电费。

13.2.2 对出租屋进行统一管理，统一登记，做好各类台账。

13.2.3 定期对出租屋进行安全排查，确保无消防安全事故，无违法违规使用出租屋情形。

14 综合管理服务

14.1 档案服务

14.1.1 按物业服务各专业板块建立档案，实行电子档案和纸质档案分类管理。

14.1.2 依据 DB44/T 1315—2014 附录 A 物业服务档案内容及保管期限，物业服务档案内容包括行政后勤类、客户服务类、物业经营类、移交接管类、安全防范类、环境管理类、工程技术类、标识管理类、财务管理类共 9 项一级目录和 50 项二级目录。

14.1.3 档案管理应满足以下要求：

- a) 规范管理，档案保存环境干净、安全，资料齐全、分类成册、查阅方便，内容清楚、完整、准确；
- b) 定期对文件资料和记录进行归档保存，重要电子文档备份存档，重要档案设置管理权限和使用权限；
- c) 明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求；
- d) 发生物业服务企业更迭时，按法律法规要求移交档案资料；
- e) 档案资料有专人收集、维护及保管。

14.1.4 档案管理服务等级及标准见表 2。

表 2 档案管理服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	一级		二级		三级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
纸质档案更新归档	档案资料变化应在 2 天内进行更新归档，每季度整理档案资料 1 次	确保资料齐全，有专（兼）职管理人员更新、维护、保管	档案资料变化应在 1 周内进行更新归档，每季度整理档案资料 1 次	确保资料齐全，有专（兼）职管理人员更新、维护、保管	档案资料变化应在 2 周内进行更新归档，每季度整理档案资料 1 次	确保资料齐全，有专（兼）职管理人员更新、维护、保管
电子档案更新归档	1 次/月	定期更新，资料齐全	1 次/季度	定期更新，资料齐全	1 次/半年	定期更新，资料齐全

14.1.5 档案保管的期限分为永久、长期、短期三种期限：

- a) 永久是指物业服务档案需永久保存；
- b) 长期是指物业服务档案的保存期限在 15 年以上，一般指该物业服务项目的整个管理期限；
- c) 短期是指物业服务档案保存期限 3 年以上 15 年以下；
- d) 同一案卷内有不同保管期限的文件，该案卷保管期限应从长。

14.2 标识服务

14.2.1 制定完整、清晰的标识清单、规范的视觉识别系统，对城中村内各项标识进行有效管理。

14.2.2 城中村内各项标识清晰准确，分布合理。包括但不限于：禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路引导标志、公共信息标识、设施设备标识等。

14.2.3 定期巡查城中村各项标志、标识，及时补充或更新损毁的标志、标识。

14.3 特约服务

14.3.1 类别

14.3.1.1 物业服务企业根据业户需求开展特约服务，特约服务类别需向业户进行公示并适时更新。

14.3.1.2 有专门的人员负责特约服务的接待和安排，严禁员工私自提供特约服务，服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供特约服务。

14.3.2 明码标价

特约服务收费标准需符合市场需求定价，服务项目、服务标准和收费标准应向业户进行公示。

14.3.3 回访

完成业户特约服务后应在规定时间内对特约服务内容、价格、服务态度、服务技能和满意度等进行回访。

15 物业服务费用

15.1 收费标准

15.1.1 对物业服务收费应当依法实行明码标价。

15.1.2 物业服务收费明码标价包括：物业服务企业名称、收费项目、收费对象、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费标准、收费依据、价格举报电话等。

15.2 收费标准公示

应在城中村内的显著位置或收费地点，采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等方式，将服务内容及收费项目、收费标准等有关情况予以公示。

15.3 代收代缴标准

对于代收代缴的费用，物业服务企业应按照行政主管部门所定价格进行收取，不应擅自提价。

16 突发事件及应急处理

- 16.1 应在事故风险分析和应急资源调查的基础上编制与上下级单位、相关行政主管部门相衔接的应急预案。
- 16.2 应明确应急预案规定的应急响应级别，明确各级应急预案启动的条件。
- 16.3 应明确应急预案中不同层级、不同岗位人员的应急处理职责、处理方法和注意事项。
- 16.4 根据物业服务行业特点、所涉及的范围和突发事件的发生过程、性质和机理的不同，突发事件主要分为以下几类：
- a) 自然灾害：主要包括地震、暴雨、台风、雷电、高温等；
 - b) 事故灾害：主要包括电梯故障困人、燃气泄漏、突发跑水、大面积停水/停电等；
 - c) 公共卫生事件：主要包括传染病疫情、食物中毒等；
 - d) 社会安全事件：主要包括打架斗殴、人员溺水、火警火灾、群体性冲突、涉外突发事件等。
- 16.5 应急预案应包括但不限于以下内容：
- a) 编写目的：简述应急预案编制的目的；
 - b) 编写依据：简述应急预案编制所依据的法律、法规、规章、标准等文件；
 - c) 适用范围：说明应急预案适用的工作范围和突发事件类型、级别；
 - d) 预案启动条件：明确在什么样的情况下启动应急预案；
 - e) 应急组织机构及职责：明确应急救援队伍的成员和具体分工、职责；
 - f) 预警：根据物业服务企业监测监控系统数据变化或有关部门提供的预警信息进行预警，明确预警的条件、方式、方法和信息发布的程序；
 - g) 应急联系电话：明确应急指挥人，应急救援队伍，外部援助及相关成员的电话；
 - h) 信息报告程序：突发事件发生后向行政主管部门、上级单位报告突发事件信息的流程、内容、时限和责任人；
 - i) 应急处理：根据突发事件的类别，明确应急处理的程序和措施；
 - j) 应急物资与装备：明确执行相关应急处置所需的物资和装备的类型、数量、性能、存放位置、使用条件等内容；
 - k) 注意事项：明确在应急处置过程中需要特别重视的事项。
- 16.6 应制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果，使相关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施及相关注意事项。如应急预案涉及到业户，应做好宣传教育和告知等工作。
- 16.7 应制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。
- 16.8 应组建应急组织机构，包括但不限于：领导机构、工作机构。
- 16.9 应明确各管理机构的分工与职责。
- 16.10 应落实培训和应急演练，配备相应的应急救援装备和物资，提高应急救援的专业化水平。

17 服务评价

17.1 评价原则

评价工作应遵循公平、公正、公开的原则。

17.2 评价主体及对象

17.2.1 评价的主体：行业主管部门、行业协会、被授权第三方机构、物业服务企业的上级单位、物业服务企业。

17.2.2 评价的对象：为街镇、村经济联社提供服务的物业企业。

17.3 评价内容

根据本规范内容组织对服务单位执行的各类服务工作情况评价。评价范围宜覆盖本文件所有服务内容。

17.4 评价方式

评价分为定期现场检查、不定期现场检查两种方式。定期现场检查每个自然年度应至少 1 次。

17.5 评价结果

服务单位所提供的服务未达到本规范内容和合同约定要求的，评价方应书面提出整改通知，服务单位应按要求及时整改，评价方做好监督跟进整改工作。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
 - [2] GB 25201 建筑消防设施的维护管理
 - [3] GB 51348 民用建筑电气设计标准
 - [4] DB44/T 887 住宅小区物业管理服务规范
 - [5] DB44/T 1048 物业服务 应急管理规范
 - [6] DB44/T 1316 物业服务 设施设备标识管理规范
 - [7] DB4401/T 100.2—2020 物业服务 第2部分：住宅小区
 - [8] 中华人民共和国国务院令 第698号 物业管理条例（2018修订）
 - [9] 广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告第107号 广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法（2022修正）
 - [10] 《广东省城市生活垃圾分类投放与收集设施设置指引》 广东省住房和城乡建设厅（2020年8月）
 - [11] 广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告第87号 广州市停车场条例（2021修正）
 - [12] 广州市第十六届人民代表大会常务委员会第三次会议 广州市绿化条例（2022修订）
 - [13] 广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告第87号 广州市物业管理条例（2021修正）
-