

ICS 01.110
CCS A 01

DB6105

渭南市地方标准

DB6105/T 197-2023

物业服务规范 老旧小区

地方标准信息服务平台

2023-12-02 发布

2024-01-02 实施

渭南市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则编写。

本文件由渭南市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：陕西秦枫物业管理咨询有限公司、陕西枫炜质量技术研究中心、渭南市物业管理处、渭南市临渭区物业管理工作中心、渭南市物业行业管理协会。

本文件起草人：王德华、冯小艳、李杰、陈高峰、王高峰、卜味盈、王振宏、李龙、雷明珠、王洁。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

物业服务规范 老旧小区

1 范围

本文件规定了老旧小区物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、服务监督与改进的要求。

本文件适用于渭南市区域内的物业服务人在三方协同治理模式下对老旧小区开展的物业服务。

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/T 20647.3	社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务
GA 1283	住宅物业消防安全管理
DB6105/T 145	物业服务规范 档案管理
DB6105/T 072	物业服务规范 住宅物业

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

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，且符合规定年限的住宅小区。

3.2

三方协同治理

在街道指导下，社区居民委员会、业主委员会、物业服务人共同参与，防范、发现和处理小区中各类问题的治理模式。

3.3

物业服务人

物业服务企业和其他管理人。

4 物业服务基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 应具有独立的法人资格。

4.1.2 应有委托方提供的服务场所，依据合同的要求配备满足服务需要的资源。

4.1.3 应设置管理机构，建立规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等。

4.1.4 利用科技手段，提高物业服务的智慧化水平，为业主或物业使用人提供便捷、优质的服务。

4.2 人员要求

- 4.2.1 应按服务需求配置相应数量和满足服务要求的客服、维修维护专业技术、秩序维护、保洁、绿化等物业服务人员。
- 4.2.2 现场管理人员应具备相应的物业管理知识。专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，特殊岗位人员应取得相应资质并持证上岗。
- 4.2.3 物业服务人员应具备良好的职业道德，接受岗位技能、法律法规、职业素养、安全知识、劳动防护等教育培训。
- 4.2.4 物业服务人员，应统一着装，规范上岗，文明服务。

4.3 设施设备要求

物业服务人应在街道、社区居民委员会、业主委员会的协调下，配备完善以下设备设施：

- a) 服务区域内应设置综合物业服务中心，由街道或社区提供。
- b) 应配置办公设施及必要的物业服务设施。
- c) 宜构建数字化指挥中心，涵盖停车道闸、视频监控、安防报警、能源照明、智能门禁等社区硬件系统。
- d) 宜配置手机客户端服务软件，涵盖智能门禁、车辆管理、客人来访、意见收集等日常交互模块，提供一站式服务。
- e) 宜通过微信公众号、微信小程序等应用终端建立服务平台，涵盖社区服务、生活服务、物业服务等服务内容。

5 服务内容

5.1 基本物业服务

物业服务人应在街道、社区的监督、指导下以及业主委员会的协助下做好以下物业服务工作：

- a) 环境卫生：维护物业管理区域公共部位、道路和相关场地环境卫生，开展垃圾分类工作；
- b) 绿化养护：日常养护和管理绿化带树木、花、草等；
- c) 公共秩序：开展人员进出、物品出入、巡逻管理、监控管理、停车管理等相关秩序维护；
- d) 公用设施：维护、管理物业管理区域内的公用设施，违法建筑动态巡查；
- e) 房屋装修：对装饰装修活动进行巡查；
- f) 安全防范：制定各类应急预案，预防和处置各类突发事件；
- g) 档案管理：建立日常管理档案及共有部分的资料档案。

5.2 协同治理服务

物业服务人应积极参与小区三方协同治理工作，配合开展小区综合治理以下工作：

- a) 协商共治：通过三方协同治理模式，防范、发现和处理小区中各类问题；
- b) 生态环境：协助街道、社区开展小区治理中相关生态环境建设维护及宣传工作；
- c) 文化建设：在街道、社区的指导下开展社区文化活动、志愿服务活动等。

5.3 社群保障服务

物业服务人宜通过走访访谈、举办座谈会等方式开展居民调研，充分了解社区居民意愿，为小区居民提供社群保障服务：

- a) 便民服务：对居民提供无偿或低偿的便民服务工作；
- b) 增值服务：针对小区内不同消费层次的需求，有针对性地提供增值服务。

6 服务要求

6.1 基本物业服务要求

6.1.1 环境卫生

- 6.1.1.1 应对物业服务管理区域实施保洁服务，道路、单元楼、公共场所和设施应定期清扫清洁。发现乱涂、乱画、乱贴等，应立即查即除。
- 6.1.1.2 应配合社区居民委员会做好垃圾分类、合理设置垃圾桶，落实分类收集，做好宣传引导工作。
- 6.1.1.3 根据季节和物业服务管理区域实际情况制定蚊、蝇、蟑螂、鼠等有害生物消杀计划，并组织实施。

6.1.2 绿化养护

- 6.1.2.1 应定期对物业服务管理区域内树木、草地等进行养护和补栽、补种。
- 6.1.2.2 应对毁坏、侵占绿化等行为进行劝阻、制止，必要时向有关部门报告。

6.1.3 秩序维护

- 6.1.3.1 应建立人员、物品、车辆出入等管理制度，确保人员、车辆安全通行、停放有序。
- 6.1.3.2 应制定、落实巡查机制并做好值班记录。发现异常情况及时劝阻、制止、报告。

6.1.4 公用设施

- 6.1.4.1 应定期对物业服务管理区域内公用部位和设施设备运行情况进行巡查，发现问题应及时维修。存在安全隐患的，应采取安全防范措施，并对危险隐患部位设置安全防范警示标志。
- 6.1.4.2 应落实每日巡查工作，对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等行为应进行劝阻、制止，必要时向相关部门报告。

6.1.5 房屋装修

装修前应签订装修协议，对装饰装修施工现场进行巡视检查，规范装饰装修安全作业。对违反装饰装修协议的行为应劝阻、制止，必要时向有关部门报告。

6.1.6 安全防范

- 6.1.6.1 制定各类突发事件应急预案，每年应组织不少于 2 次的各类突发事件应急演练。
- 6.1.6.2 定期组织风险分析、隐患排查，制定各项预防措施，并开展小区应急宣传教育和培训演练。
- 6.1.6.2 应设置消防安全标识，保障消防通道畅通。

6.1.7 档案管理

按照 DB6105/T 145 的要求执行。

6.2 协同治理服务要求

6.2.1 协商共治

- 6.2.1.1 应制定小区议事规则、三方联动协调机制和民情协商制度，建立日常工作联系渠道，做好联系服务群众工作。
- 6.2.1.2 应坚持集中议题、有序协商、公益共享的原则，开展议事协商工作，畅通小区治理问题投诉渠道，明确信访投诉受理处置程序和要求，跟踪处理结果。

6.2.2 生态环境

应协助社区做好五水（污水、洪水、涝水、保供水、抓节水）、五气（烟气、废气、尾气、浊气、臭气）共治工作，发现问题应及时上报并督促整改。

6.2.3 文化建设

- 6.2.3.1 小区文化治理应符合GB/T 20647.3的规定。
- 6.2.3.2 利用小区配套用房、广场等公共场地，建设文体活动场所。
- 6.2.3.3 宜每年应至少开展2次精神文明建设活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。
- 6.2.3.4 宜每年应开展2次社区文化活动，包括民俗文化活动、文艺演出、讲座、展览、体育比赛等。
- 6.2.3.5 宜有志愿者服务组织，开展并积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等志愿服务活动。

6.3 社群保障服务要求

6.3.1 公共服务

- 6.3.1.1 应设立小区固定服务点，开展接待、代办等服务。
- 6.3.1.2 应建立报修服务相关流程及制度，公示居民物业维修项目清单报价。影响居民日常生活起居的，当日安排人员上门维修、更换、疏通、补漏等；居民家庭低偿服务明码标价；孤寡老人、残保家庭、低保家庭一般性服务实行免费。
- 6.3.1.3 打造便民服务点，建设生活体验馆，提供便民服务和智能体验服务等。

6.3.2 增值服务

- 6.3.2.1 物业服务企业可根据需求创新服务项目，提供增值服务。服务项目收费应明码标价，予以公示。
- 6.3.2.2 增值服务可包括但不限于以下服务业务：
- a) 公区租赁业务：如智能设备租摆、广告租赁；
 - b) 房产经纪业务：如二手房交易、代办服务；
 - c) 装修业务：如美居工程、园艺环境美化；
 - d) 写字楼办公业务：如办公支援、办公行政支援；
 - e) 其他业务：如家政服务、养老服务、培训服务等。

7 服务评价和改进

- 7.1 每年至少进行1次客户满意度（率）调查。
- 7.2 对服务评价结果情况进行统计分析，对不合格服务的进行原因分析、纠正、预防，以及对纠正、预防措施的有效性等进行跟进。
- 7.3 积极配合行业主管部门开展的物业服务质量的检查工作，并积极改进和反馈。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国民法典》（中华人民共和国主席第 45 号）
 - [2] 《陕西省物业管理条例》（陕西省人民代表大会常务委员会公告（十三届）第五十六号）
 - [3] 《关于印发城市住宅室内装饰装修管理示范文本的通知》（陕建发[2023]1146 号）
 - [4] 《渭南市住宅小区物业服务指导标准》（渭建发[2023]195 号）
-

地方标准信息服务平台