

DB37

山东省地方标准

DB37/T 1997.2—2019
代替 DB37/T 1997.1—2011

物业服务规范 第2部分：住宅物业

Property service specifications—Part 2: Residential property

2019-09-20 发布

2019-10-20 实施

山东省市场监督管理局 发布

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 基本要求..... | 1 |
| 5 服务内容..... | 2 |
| 6 服务要求..... | 2 |
| 7 服务评价与改进..... | 6 |

前 言

DB37/T 1997—2019《物业服务规范》分为十一个部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：住宅物业；
- 第3部分：中小学物业；
- 第4部分：高校物业；
- 第5部分：医院物业；
- 第6部分：写字楼物业；
- 第7部分：商场物业；
- 第8部分：工业园区物业；
- 第9部分：高铁客运站物业；
- 第10部分：民用机场物业；
- 第11部分：公共场馆物业。

本部分为DB37/T 1997的第2部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替DB37/T 1997.1—2011。

本部分由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

本部分起草单位：山东省房地产业协会、青岛新时代物业服务有限公司、湖南中建物业服务有限责任公司济南分公司、中铁诺德物业管理有限公司、山东众成标准信息咨询服务股份有限公司。

本部分主要起草人：吴照婷、孙莉、王增连、李宗娟、江淑燕、何紫源、田振明、李军波、韩颖、刘艾迎。

物业服务规范 第2部分：住宅物业

1 范围

本部分规定了住宅物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。

本部分适用于山东省行政区域内选聘物业服务企业提供的成套住宅（商品住房、保障性住房、公寓等）物业服务。自主管理的住宅物业服务参照执行。

注：业主或物业使用人与物业服务企业可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50336 建筑中水设计标准

DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则

《山东省住宅专项维修资金管理办法》 鲁建发〔2015〕2号

3 术语和定义

DB37/T 1997.1—2019界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

急修

对严重影响住宅小区正常生活秩序的设施设备故障进行及时的处理和修复。

3.2

责任性投诉

因物业服务企业未能履行物业服务合同中约定的责任、小区生活秩序受到影响而引起的业主或物业使用人的投诉。

4 基本要求

应符合DB37/T 1997.1—2019第4章的要求。

5 服务内容

应符合DB37/T 1997.1—2019第5章的要求。

6 服务要求

6.1 物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护

6.1.1 巡查与维修、养护

6.1.1.1 制定年度巡查计划，根据小区实际情况选择维护巡查项目，巡查项目和内容包括但不限于：

- 观测建筑结构，发现异常情况及时报告业主委员会和相关主管部门；
- 检查墙体、墙面；
- 检查楼梯、扶手；
- 检查楼板、地面砖；
- 巡查小区各标识；
- 检查公共门窗；
- 巡查路面、侧石、井盖等；
- 巡查围墙；
- 巡查室外休闲、健身设施设备。

6.1.1.2 巡查中发现损坏的按照以下情形组织维修：

- 依照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目，及时组织维修；
- 不属于物业服务费用支出、需要动用专项维修资金或业主均摊的，按照以下情形处理：
 - 计划使用的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，根据《山东省住宅专项维修资金管理办法》相关规定进行；
 - 应急使用专项维修资金支付的，按照《山东省住宅专项维修资金管理办法》报告业主委员会，经现场查验确认后立即组织维修。

6.1.2 房屋管理

6.1.2.1 制定完善的房屋管理、维修养护、小区巡检、装饰装修等管理制度。

6.1.2.2 每年第四季度制定下一年度维修、养护计划。

6.1.2.3 小区内各类标志导向设置与维护应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB 13495.1 和 GB 15630 等标准的要求。

6.1.2.4 室外广告、牌匾按相关部门审批规定设置，保持整洁、统一、美观，无安全隐患或破损。

6.1.2.5 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时发现并劝阻，并报告相关部门。

6.1.3 公共照明管理

6.1.3.1 定期巡查院落、楼道照明系统，及时修复损坏的灯具；保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，满足使用要求。

6.1.3.2 综合检修公共照明系统控制柜、线路、灯具，保证控制柜工作正常，无损坏组件；灯具基本无损坏、变形、锈蚀。

6.1.4 供配电设备管理

- 6.1.4.1 每日对设备运行状况进行检查，定期巡查配电室。
- 6.1.4.2 高低压配电柜、变压器保持清洁，按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行检测。
- 6.1.4.3 配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；环境整洁，无有毒有害危险品及杂物存放。
- 6.1.4.4 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。

6.1.5 电梯管理

- 6.1.5.1 应符合《特种设备安全监察条例》及相关法律法规要求。
- 6.1.5.2 建立电梯一梯一档管理档案。
- 6.1.5.3 每日巡查电梯设备运行情况，建立巡查记录。
- 6.1.5.4 保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁。
- 6.1.5.5 委托专业电梯维保单位按行业主管部门要求定期对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。
- 6.1.5.6 发生故障，应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复；发生困人或其它重大事故，应立即通知电梯维保单位和有关部门，开展应急处理，协助专业人员进行救助；物业服务企业保存相关记录。

6.1.6 生活供水系统管理

- 6.1.6.1 每日检查泵房设备运行情况，检查地下室、管道井等部位明装管线、阀门有无异常，保证正常供水。
- 6.1.6.2 及时保养泵房设备，保持水泵和管道整洁，无锈蚀、脱漆现象。
- 6.1.6.3 定期清洗水箱、水池，检查保养附属配件，定期化验水质，生活供水符合 GB 5749 的要求。
- 6.1.6.4 水箱、水池管理具备一箱一卡；孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水安全。
- 6.1.6.5 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防止有害生物进入。
- 6.1.6.6 已向专营单位移交的，由专营单位管理。

6.1.7 雨污水排放系统管理

- 6.1.7.1 检查公共污水管道，根据需要进行疏通，保持排水畅通。
- 6.1.7.2 检查雨水管道、化粪池等，根据需要进行疏通，保持排水畅通。
- 6.1.7.3 对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。
- 6.1.7.4 雨季前对屋面排水沟、落水口及雨水管进行清理清挖。
- 6.1.7.5 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。
- 6.1.7.6 有中水处理系统的，维护管理应符合 GB 50336 相关要求。

6.1.8 供热系统管理

- 6.1.8.1 集中供热的住宅小区，物业服务企业可根据供热单位的委托，承担小区内供热设施设备的维护和管理。非集中供热的住宅小区，物业服务合同有约定的，物业服务企业负责维护、管理其供热设备、设施及供热管线。
- 6.1.8.2 受委托的物业服务企业每年在供热开始前完成采暖供热系统的年度检修保养工作。

6.1.8.3 供热季节，受委托的物业服务企业应设 24 小时值班人员，定期巡视设施设备，并做好设备运行记录，及时发现和处理设备的各类故障隐患。

6.1.8.4 维修人员每日对小区供采暖阀门进行巡视检查，对巡视中发现的问题应及时采取整改措施，暂时不能解决的应及时告知供热单位。

6.1.9 安全防范系统管理

根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列工作：

——监控系统：

- 设施设备正常运转，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；
- 按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像、摄像等设备进行检修保养；
- 设备出现故障，及时修复。

——门禁系统：

- 定期巡视，保证系统工作正常；
- 定期检查保养门锁、对讲主机。

——电子巡更：

- 定期调试保养，保证正常运行；
- 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询，巡更违规记录提示功能正常。

6.1.10 防雷接地系统管理

6.1.10.1 定期检查避雷接地设施，做好记录并存档。

6.1.10.2 配合检测机构对避雷接地设施进行维护管理和定期检测，保证其性能符合国家规定。

6.2 公共绿化和公共区域环境卫生维护

6.2.1 绿化养护服务要求可根据物业服务区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 A，表 A.1。

6.2.2 物业服务企业制定的保洁服务标准，应按照“三公开”要求在单元楼道等显著部位进行公示。

6.2.3 保洁服务要求可根据物业服务区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1。

6.3 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

6.3.1 门岗管理

6.3.1.1 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。

6.3.1.2 保障值班电话畅通，接听及时。

6.3.1.3 主出入口 24 小时值班，按照物业服务合同要求进行值岗人员配置，建立出入车辆管理、访客管理制度。鼓励物业服务企业通过智能手段提升物业服务品质。

6.3.1.4 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。

6.3.1.5 对装修及其它临时施工人员实行出入管理，加强出入询问。

6.3.1.6 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通，阻止小商小贩、可疑人员出入。

6.3.2 巡查管理

6.3.2.1 制定详细的巡查方案，定期巡查小区院落、车场，重点部位增加巡查频次。

6.3.2.2 每天巡查公共区域，对擅自占用、乱堆乱放现象及时告知、制止、上报。

6.3.2.3 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。

6.3.3 监控管理

6.3.3.1 设有监控室的应有专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实。

6.3.3.2 监控室收到异常信号后，及时赶到现场进行处理。

6.3.3.3 监控影像资料应符合监控设备的存储要求。

6.3.4 车辆管理

6.3.4.1 按要求设立标识牌和标线，指定车辆停放区域，车位标识规范。

6.3.4.2 按照合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防通道设置明显标识。

6.3.4.3 收取停车服务费的车场设专人值班，车辆出入记录规范、详实。

6.3.4.4 引导非机动车辆有序停放、定点停放。

6.3.5 装饰装修管理

应符合DB37/T 1997.1—2019附录C，表C.1中装饰装修管理的要求。

6.3.6 消防安全管理

6.3.6.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。

6.3.6.2 消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定。

6.4 客户服务

6.4.1 前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。

6.4.2 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

6.4.3 客户服务接待场所工作时间每日不少于 8 小时，设置并公示 24 小时服务电话。

6.4.4 及时受理业主或物业使用人报修。

6.4.5 建立投诉处理机制，对业主或物业使用人的责任性投诉在 2 日内答复处理并进行回访，非责任性投诉应积极组织协调并做好解释及回复。

6.4.6 鼓励物业服务企业提供便民（无偿）服务，如电瓶车接送、配置手推车、邮件收发、信息咨询等。

6.4.7 每年征询业主对物业服务的意见，沟通率不低于小区住户的 70%，客户满意率达 85%以上，对不满意事项进行分析、整改、回访。

6.4.8 为满足部分业主或物业使用人的需求，物业服务企业可根据住宅小区的实际情况及其自身的能力，经双方特别约定，提供包括但不限于以下有偿服务：

- 家装、维修服务；
- 家庭保洁服务；
- 家庭餐饮服务；
- 钟点工服务；
- 洗衣服务；
- 商务（打字、复印等）服务；
- 房屋租赁、出售等中介代理服务；

- 小家电维修服务；
- 搬运服务等。

6.5 突发事件应急处置

- 6.5.1 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时通知业主，报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
- 6.5.2 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告有关部门，并通知相关业主。
- 6.5.3 每年定期组织应急预案演练。

7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。
