

DB37

山东省地方标准

DB37/T 1997.1—2019

物业服务规范 第1部分：通则

Property service specifications—Part 1: General principles

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.....	2
5 服务内容.....	3
6 服务要求.....	3
7 服务评价与改进.....	5
附录 A（资料性附录） 绿化养护要求.....	7
附录 B（资料性附录） 保洁服务要求.....	8
附录 C（资料性附录） 公共区域秩序维护服务要求.....	10
附录 D（资料性附录） 客户服务要求.....	11
参考文献.....	12

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1部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

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、山东宏泰物业发展有限公司、济南新汇物业管理有限责任公司、银丰物业服务有限公司、山东明德物业管理集团有限公司、中土物业管理集团有限公司、中石化胜利油田公共事业服务中心、青岛华仁物业股份有限公司、山东大正物业服务有限公司、山东众成标准信息咨询有限公司。

本部分主要起草人：谭子龙、孙莉、张华、许彪、吴洪杰、郑涛、任彬、金艺、贾晓敏、辛忠民、董向阳、刘焕政、丁娟、尹序乐、吴靖、楚亚茹、刘艾迎。

物业服务规范 第1部分：通则

1 范围

本部分规定了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物业服务活动。自主管理的物业服务参照执行。

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 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

3.2

业主

物业的所有权人。

3.3

物业使用人

物业承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

3.4

物业服务企业

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

3.5

物业服务

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.6

三会三公开

三会：业主恳谈会、人民调解委员会和物业管理联席会。

三公开：物业服务企业公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息以及业主委员会公开业主自治管理标准、投诉渠道和方式、公共收益信息。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 有委托方提供的服务场所。

4.1.2 配备满足服务需要的设施设备。

4.1.3 公示物业服务项目、服务流程和标准、收费依据和标准、投诉渠道等；提供延伸服务的，公示服务项目、服务流程及收费标准等。

4.1.4 有客户服务窗口及人员，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

4.1.5 鼓励物业服务企业利用科技手段，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。

4.1.6 符合条件的物业项目应贯彻落实“三会三公开”制度。

4.1.7 符合条件的应成立党组织，加强党的建设。

4.2 人员要求

4.2.1 具有良好的职业道德，身体健康，能胜任本职工作。

4.2.2 具备与从事工作相关的专业知识，按国家法律法规相关规定取得相应岗位证书。

4.2.3 进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。

4.2.4 定期参加法律法规、安全、专业技能等相应的培训，提高管理和服务水平。

4.2.5 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话。

4.3 规章制度

建立完善的规章制度，包括但不限于：

——“三会三公开”制度；

——公共管理制度，如入住管理、安全管理、物业共用部位及共用设施设备管理、装饰装修管理、公共区域秩序维护管理、公共环境卫生管理等制度；

——内部管理制度，如人力资源管理、财务管理、工作现场管理、档案管理、供方管理、承接查验管理等制度。

4.4 财务管理

财务管理应符合以下要求：

- 物业服务费和其它费用收支应符合国家和省相关规定；
- 对于合同约定的收费项目及标准，应按合同要求执行；
- 为业主或物业使用人提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算；
- 操作规范，账目清晰。

4.5 档案管理

4.5.1 根据实际情况需要，按合理的分类方法进行档案管理，档案分类包括但不限于：

- 房屋产权档案；
- 业主或物业使用人信息档案；
- 行政档案；
- 财务档案；
- 物业共用部位及共用设施设备的维护养护及管理档案；
- 公共区域秩序维护档案；
- 公共区域环境管理档案；
- 客户服务档案。

4.5.2 根据档案载体不同，建立文书档案、电子档案和实物档案。

4.5.3 根据档案性质、重要性、类型及常用程度，采取有效措施，保护业主或物业使用人隐私。

4.5.4 建立档案收集、整理、保管、检索、应用以及查验、鉴定和销毁制度，提高档案管理水平。

5 服务内容

物业服务包括但不限于：

- 物业的使用、管理和维护；
- 公共绿化的维护；
- 公共区域环境卫生的维护；
- 公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；
- 客户服务等。

6 服务要求

6.1 物业的使用、管理和维护

6.1.1 通过物业使用说明书、管理规约及物业服务企业宣传、沟通，使业主或物业使用人及物业服务人员了解物业的使用方法。

6.1.2 发现房屋主体结构安全隐患时，书面报告业主或业主委员会及所在地房屋安全主管部门，并配合对房屋进行主体结构安全鉴定。

6.1.3 进行日常巡查，发现房屋及配套设施设备使用中的问题，及时安排维护、保养，确保使用功能及安全。

6.1.4 各类标志标识维护应符合 GB 2894、GB/T 10001、GB 13495.1 和 GB 15630 等标准的要求。

6.1.5 制定设施设备安全运行管理方案，建立设施设备台帐，专人整理、编目、归档，实行短、中、长期设备保养制度。

- 6.1.6 根据特种设备管理要求，配合专业机构进行检测、维修、保养。
- 6.1.7 做好设施设备事故防范和处理，编制设施设备事故应急处理预案，组织抢修和处理。

6.2 公共绿化和公共区域环境卫生维护

6.2.1 基本要求

- 6.2.1.1 根据物业服务项目的地理位置和项目绿化要求，制定绿化养护方案，绿化养护要求应通过物业服务合同进行约定，参照附录 A，表 A.1。
- 6.2.1.2 根据物业服务项目范围，保洁区域通常包括物业共用部位和公共场地。
- 6.2.1.3 保洁服务包括但不限于：
 - 楼道、门厅、走道、屋顶、天台等共用部位清扫；
 - 公共门窗的擦洗；
 - 场地、道路的清扫；
 - 生活垃圾的收集清运。
- 6.2.1.4 保洁服务应在恰当时间使用适当工具规范操作，注意礼貌礼仪。
- 6.2.1.5 保洁服务要求应通过物业服务合同进行约定，参照附录 B，表 B.1。
- 6.2.1.6 采取安全防护措施，做好有害生物防治工作。
- 6.2.1.7 保洁使用的保洁用剂应符合国家规定。

6.2.2 特殊作业要求

特殊作业（包括高空作业、有限空间作业、腐蚀性药剂配置作业等）应做到：

- 定期检测相应设备工具。如，高空保洁作业前应检查设施、设备、人员防护装置等是否处于良好状态；
- 委托外包的，应选择有资质的服务供应商；
- 作业过程中应采取防护措施，设置醒目的安全及作业标志；
- 符合国家相关规定。

6.3 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

- 6.3.1 公共区域秩序维护管理服务活动，包括但不限于：停车管理、装修管理、物业出租管理、出入人员登记管理等，具体服务要求参照附录 C，表 C.1。
- 6.3.2 协助相关部门进行管理服务活动，包括但不限于：治安、养犬噪音、乱搭乱建等。
- 6.3.3 建立健全公共区域秩序维护、安全防范等管理制度，实行岗位责任制。
- 6.3.4 加强对秩序维护员管理、教育和培训，提高秩序维护员职业道德水平、业务素质和责任意识。
- 6.3.5 秩序维护活动应合法合规，文明服务，不得损害公共利益或侵犯他人合法权益。
- 6.3.6 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 6.3.7 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 根据不同物业项目，客户服务要求参照附录 D，表 D.1。
- 6.4.2 增值服务，根据物业项目不同，经双方特别约定，可提供包括但不限于以下有偿服务：
 - 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；
- （小家电等）维修服务；
- 搬运服务。

6.5 突发事件应急处置

- 6.5.1 根据项目性质制定相应的突发事件应急预案。
- 6.5.2 定期组织应急预案演练。

7 服务评价与改进

7.1 基本要求

- 7.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。
- 7.1.2 保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

7.2 评价程序

主要包括：

- a) 建立评价机制；
- b) 成立评价组织；
- c) 制定评价方案；
- d) 评价实施；
- e) 数据分析与编写评价报告；
- f) 评价结果处理。

7.3 服务常用方法

7.3.1 客户评价

主要包括：

- 客户满意度、满意率评价；
- 与客户的主动沟通；
- 信息分析。

7.3.2 企业评价

主要包括：

- “神秘顾客”暗访；
- 内部质量检查与审核。

7.3.3 第三方评价

主要包括：

- 认证机构的评审与监督审核；
- 专业机构的满意度调查；
- 行业组织的评优评先。

7.4 服务改进

- 7.4.1 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。
- 7.4.2 及时处理业主或物业使用人投诉、建议，并对处理结果进行回访。

附 录 A
(资料性附录)
绿化养护要求

绿化养护要求见表A.1。

表 A.1 绿化养护要求

绿化项目		养护要求
乔灌木养护	景观效果	配置合理，疏密有序，保护措施完备，维护及时，发现缺株、死株及时补栽。
	生长状况	生长态势较强，叶色正常，无明显枯死枝杈，新枝入冬前木质化较好，冠形完整，分枝点合适。
	修剪质量	科学合理、适时适度。冠形优美，主侧枝条分布匀称，疏密得当。 剪口、锯口平滑，涂敷得当。与周围环境相协调，较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。
	施肥效果	定期施肥，肥量种类适宜，方法合理。
	松土除草	土壤无板结，除草及时，除草工具使用适当，无大型、恶性、缠绕性杂草。
	清洁	树冠下、树穴内无生活垃圾、砖石瓦砾、干枝枯叶及其他废弃物，树干上无违法悬挂物。
	病虫害	无明显病害、虫害。
草坪养护	景观效果	管理精细，目测无杂草，生长旺盛。
	生长状况	长势旺盛，叶色浓绿，无明显病害、虫害。
	修剪质量	修剪高度符合标准，坪面平整、均匀，修剪适时适度，严格按操作规程进行。切边线宽窄适宜。
	除草病虫害	除杂草及时，除草剂选用适当，人工除草方法适当，基本无病虫害。
地被生长状况		植株规格整齐，无死株，叶色、叶型协调，群体景观效果好。
		生长茂盛，基本无有害生物危害状，无大型、恶性杂草。
绿篱修剪		外形优美，修剪强度适宜、疏密得当，操作标准、工具齐全。
园林机械使用维修保养		机械使用方法符合标准，机械日常保养符合标准，使用时人员防护符合标准。
园林建筑及构筑物		建筑和构筑物外貌整洁，构件和各项设施完整无损，建筑室内陈设清洁、完好、合理。
假山叠石		假山叠石完整、稳固、安全；不适于攀爬的叠石有醒目标志和防护设备；假山四周及石缝不得有影响安全和景观的杂草、杂物，种植穴不得空缺。
注：该要求为每个时间点绿化管理后应达到的服务质量要求。		

附录 B
(资料性附录)
保洁服务要求

保洁服务要求见表B.1。

表 B.1 保洁服务要求

保洁区域	服务要求
公共区域	<ol style="list-style-type: none"> 1. 门窗等表面干净，金属件无积尘。 2. 路面基本无积水、油污、垃圾。 3. 绿化带定期清洁，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。 4. 标识、标牌定期清洁，干净无积尘。
大厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大厅环境应整洁，墙面干净，地面无垃圾和水迹。 2. 厅内附件如壁灯、壁画、宣传栏、休闲椅、沙发、信报箱等干净，无积尘，地面整洁，花盆内无烟蒂、杂物。
电梯间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 墙面干净，无污迹。玻璃幕墙清洁明亮，地面无垃圾和水迹。 2. 电梯间内附件、广告牌、显示屏无积尘。
扶梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自动扶梯金属踏板表面无锈斑和污迹，槽缝无残留垃圾。 2. 自动扶梯不锈钢裙边或玻璃挡板等表面无水迹和污迹。橡胶扶手表面干净，无胶黏物及油迹。 3. 定期消毒。
直梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垂直电梯召唤面板干净，无污迹。 2. 垂直电梯轿厢门和内壁面光亮洁净，无污迹和胶黏物。 3. 定期消毒，无异味。
步梯（消防通道）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 楼梯无垃圾。 2. 扶手栏杆无污迹、灰尘。
停车场	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面无积水、积尘、油迹和垃圾。 2. 照明灯、消防设施表面无灰尘。
洗手间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 镜面应明净，无印迹。 2. 面盆、台面、水龙头干净，无污物。 3. 坐便器、大便池、便斗无污迹。 4. 地面干净，无污物。 5. 隔断无灰尘、蜘蛛网、乱涂乱画、张贴物。
茶水间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 茶水篮、垃圾桶周边地面无散落垃圾、杂物。 2. 整体洁净，无异味。
服务性功能用房（会议室、接待室）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面干净，桌、椅、沙发、茶几等洁净，整齐；水杯、水瓶、饮水机、烟灰缸等洁净。 2. 电器、仪器表面洁净，摆放有序。
室内展馆（图书馆、博物馆、展览馆等）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空气清新，墙面干净，无蜘蛛网、污迹、灰尘。 2. 地面、门窗每日擦拭，无积水、纸屑。 3. 桌椅表面无积尘，摆放整齐。

表 B.1 保洁服务要求（续）

保洁区域	服务要求
休闲、健身场所	1. 地面干净、整洁，无杂物，无积水。 2. 设施表面干净，无积尘，无张贴、乱涂画。
广场、操场、（操场）看台	无杂物、杂草，无明显污迹。
宣传栏（牌）	表面干净、整洁，无灰尘。
水景	1. 喷水池定期清理。 2. 人工湖、水景水面无明显漂浮物，无异味。
宿舍/休息室	干净整洁、物品摆放有序。
卫生消杀	人员集中区域无明显蚊、蝇、蟑螂、鼠迹。
垃圾放置处	1. 垃圾桶定位摆放，定期清理、消毒，保持清洁。 2. 生活垃圾、建筑垃圾分类存放。 3. 垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾，无积水。 4. 建筑垃圾设置临时垃圾存放点，增设标识，围挡，集中存放，定期外运。
垃圾清运	1. 合理设定垃圾收集、清运路线、时间，错开人流高峰。 2. 及时消杀，避免蚊蝇滋生，无异味。
注：依据时间段保洁的，该要求为每个时间点保洁后应达到的服务质量要求。	

附录 C
(资料性附录)
公共区域秩序维护服务要求

公共区域秩序维护服务要求见表C.1。

表 C.1 公共区域秩序维护服务要求

服务项目	服务要求
车辆管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务区域的车辆出入口应设置岗位，维护车辆出入与停放安全有序。 2. 需要收费的，应公示收费标准和加强收费和设备设施管理。 3. 车辆出入口及主要干道应设置交通引导和警示标志。 4. 进入物业服务区域的车辆应提醒或引导按规定的路线行驶，并按停车位停放。 5. 及时劝阻车辆乱停放，保持道路畅通。
装饰装修管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依据《住宅室内装饰装修管理办法》、《山东省建筑装饰装修管理办法》提供装饰装修申报、登记审核、入场手续办理、装饰装修过程监管等管理服务。 2. 按照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，应当要求装修人和装饰装修企业纠正，并将检查记录存档，对于不听劝阻或造成严重后果的，及时向有关部门上报。 3. 监督装修垃圾处置处理，指导业主或装饰装修公司按相关规定对装修垃圾分类、存放、清运。
门岗管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全门卫、值班、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。 2. 物业服务区域主要出入口应全天 24 小时值守，保持出入口通行秩序正常。 3. 负责门岗区域的相关秩序维护，发现和发生紧急事件应立即报告。 4. 对门岗区域的门禁、对讲、电梯等公共设备设施的正常使用进行监督、检查，发现故障及时报告专业维修人员。
巡查服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制订巡查方案（巡查人员、巡查路线、巡查频次、巡查方式以及所需装备等）。 2. 巡查人员应熟悉物业服务区域基本情况和各种紧急事件应急预案。 3. 负责巡查区域的相关秩序维护，发现和发生的紧急事件应立即报告，并协助处理。 4. 建立巡查记录档案记录。
监控管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务区域重点部位应通过监控设备对安全秩序进行全天 24 小时监控。 2. 值守人员应经过相关知识的培训，熟悉监控设备的基本操作，熟悉本物业服务区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案。 3. 协助物业服务区域的相关秩序维护，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并通知相关人员参与处理。 4. 监控设备应处于良好状态、发生故障及时报告专业维修人员维修；录像资料存储符合国家规定。
应急防范	<ol style="list-style-type: none"> 1. 秩序维护人员应协助有关主管部门做好物业服务区域的紧急事件应对工作。 2. 根据实际制订物业服务区域内的紧急事件应急预案。 3. 定期按照紧急事件应急预案进行培训和演练，并建立档案。 4. 紧急事件发生时，应立即向相关部门报告。 5. 紧急事件处理后应由相关人员进行记录和总结。
社区警务协作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 秩序维护活动应接受社区警务的指导，协助物业服务区域的秩序维护。 2. 在社区警务的指导下，查找物业服务区域治安隐患，协助做好安全防范。

附 录 D
(资料性附录)
客户服务要求

客户服务要求见表D.1。

表 D.1 客户服务要求

服务项目		服务要求
接待、电话接听		1. 使用文明礼貌用语，窗口人员宜使用普通话。 2. 设立 24 小时服务电话。
诉求处理	咨询、建议	1. 宜当场给予答复，当场无法回复的，可约定回复时间。 2. 跟踪落实不能立即解答的问题，按约定时间回复客户。
	报修	1. 反馈相关部门处理，日常维修应按与客户约定的时间到达，紧急维修应在 30 分钟内到达现场。 2. 应跟进处理进度，必要时进行回访。
	投诉	1. 安抚客户情绪，详细了解投诉事由，能处理的应立即处理，不能立即解决的，应告知客户原因，并反馈相关部门处理。 2. 跟进客户投诉处理进度，投诉处理完成后进行回访。 3. 一般投诉宜在 24 小时内处理完成。
客户业务办理	缴费服务	1. 明确公示告知客户缴费标准和金额，并解答客户咨询和疑惑。 2. 收到费用，应确认收费名目及金额。 3. 按照实际金额给客户开具发票。 4. 宜用信息化手段，提供便利的支付方式。
	装修、业主卡/证、钥匙委托等	1. 核实办理业务的客户身份。 2. 按工作流程办理，做好记录。
客户关系管理	客户沟通	1. 通过上门服务、客户接待、服务回访等方式识别客户需求。 2. 利用网络、服务热线、微信公众号、APP 等方式构建与客户双向沟通的机制。 3. 通过客户座谈会、客户满意度调查、上门拜访、文化活动等形式增强客户关系。
	客户走访	1. 制定客户走访计划，提前与走访客户联系，约定时间、地点，并简要告知走访内容。 2. 按约定时间到达走访地点，向客户说明走访目的、内容，倾听客户意见与建议并详实记录，能够解答的宜当面答复。 3. 整理访问记录，协调有关部门解决客户提出的意见和建议，并及时反馈给客户。
	文化活动组织	1. 宜根据实际情况组织文化活动，制定文化活动实施方案，包括活动主题、时间、地点等。 2. 活动开始前，应按活动方案完成所需场地、物品及人员的准备。 3. 活动结束后，征求客户对活动的意见及建议，对活动进行总结。
	客户满意度调查	1. 征询客户对物业服务的意见、建议，通过发放调查问卷、上门拜访、APP 等方式 2. 或委托第三方机构开展满意度测评，对不满意事项进行分析、整改、回访。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国物权法》 2007年3月16日,第十届全国人民代表大会第五次会议通过。2007年3月16日中华人民共和国主席令第六十二号公布,自2007年10月1日起施行
- [2] 《物业管理条例》 国务院令379号
- [3] 《住房城乡建设部关于废止〈物业服务企业资质管理办法〉的决定》 中华人民共和国住房和城乡建设部令39号
- [4] 《山东省物业管理条例》 2009年1月8日山东省第十一届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 根据2018年9月21日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改〈山东省民用建筑节能条例〉等十件地方性法规的决定》修正
- [5] 《住宅室内装饰装修管理办法》 建设部令110号
- [6] 《山东省建筑装饰装修管理办法》 省政府令208号
- [7] JGJ/T 30—2015 房地产业基本术语标准
-