

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1036—2021

住宅小区物业管理服务规范

地方标准信息服务平台

2021-05-15 发布

2021-05-17 实施

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》进行编写。

本文件由泰州物业行业协会提出。

本文件由泰州市住房和城乡建设局归口。

本文件起草单位：江苏公元物业管理有限公司、泰州物业行业协会。

本文件主要起草人：陆政霖、马荣明、孙智星。

地方标准信息服务平台

住宅小区物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了住宅小区物业管理服务的总体要求、基本要求、服务分级、服务质量评价。
本文件适用于住宅小区物业管理服务。

2 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特约服务 Special Services

物业服务企业根据业主委托提供物业服务合同约定以外的有偿服务项目。

3.2

红色物业 Party building properties

社区、业主委员会、物业服务企业等在党建引领下共同参与社区治理的工作体系，用于解决群众反映突出的问题，既发挥政治引领作用，又发挥物业服务功能。

3.3

五美六优 Five beauties and six advantages

“五美”：物业管理顺美、环境整洁优美、服务优质馨美、安全稳定和美、居民生活甜美；“六优”：组织体系优、运行机制优、党员作用优、党建阵地优、服务管理优、民主监督优。

3.4

三透明三公开 Three transparency and three openness

三公开：收费标准公开、服务标准公开、服务内容公开；三透明：组织人事透明、财务收支透明、工作信息透明。

4 总体要求

4.1 住宅小区物业服务管理包括服务中心、客服服务、房屋共用部位管理、共用设施设备运行、维修和养护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护等服务内容，以及特约服务、专项服务业务委托。

4.2 物业服务企业应严格按照物业服务合同提供物业服务，执行约定价格。

4.3 物业服务管理应在本小区单元楼道实行“三透明、三公开”。

4.4 物业服务企业应建立完善服务项目规章制度。

5 基本要求

5.1 服务中心

5.1.1 应设有固定办公场所或接待处。

5.1.2 在主大门悬挂党组织、公司名称或 LOGO 牌子。

5.1.3 在显著位置公示物业服务企业资质证书或复印件、物业服务事项、服务范围、服务内容、服务流程、收费依据、收费标准、项目负责人、主要服务人员照片及工作职责等相关信息。

5.1.4 服务中心宜设立党组织，推进“五美六优”物业服务管理。