

工程建设地方标准编号： DBJ/T13-139-2011

住房和城乡建设部备案号： J11925-2011

福建省城市住宅小区物业服务规范

Code of Urban Residential Property Services of Fujian Province

2011- 10 - 09 发布

2011- 12 -01 实施

福建省工程建设地方标准

福建省城市住宅小区物业服务规范

Code of Urban Residential Property Services of Fujian
Province

DBJ/T13-143-2011

J11925-2011

主编单位：福建省物业管理协会

批准部门：福建省住房和城乡建设厅

施行日期：2011年12月01日

2011 福州

关于批准发布工程建设地方标准
《福建省城市住宅小区物业服务规范》的
通知

闽建科[2011]40号

各设区市建设局(建委)、房管局,平潭综合实验区交通与建设局、环境与国土资源局:

由福建省物业管理协会主编的《福建省城市住宅小区物业服务规范》,经审查,批准为福建省工程建设地方标准,编号为DBJ/T13-143-2011,自2011年12月1日起执行。在执行过程中,有什么问题和意见请函告省厅建筑节能与科技处。

该标准由省厅负责管理。

福建省住房和城乡建设厅

二〇一一年十月九日

关于同意福建省《福建省城市住宅小区 物业服务规范》地方标准备案的函

建标标备[2011] 141 号

福建省住房和城乡建设厅：

你厅《关于报送福建省工程建设地方标准〈福建省城市住宅小区物业服务规范〉备案的函》（闽建科函[2011] 153 号）收悉。经研究，同意该标准作为“中华人民共和国工程建设地方标准”备案，其备案号为：J11925-2011。

该项标准的备案公告，将刊登在近期出版的《工程建设标准化》刊物上。

住房和城乡建设部标准定额司

二〇一一年十一月七日

前 言

根据《福建省住房和城乡建设厅关于下达 2010 年第二批建设科学技术计划的通知》(闽建科函[2010]173 号),福建省物业管理协会承担了福建省工程建设地方标准《福建省城市住宅小区物业服务规范》的主编工作,标准编制组在广泛深入调查研究,认真总结各地实践经验,参考有关国内技术标准规范,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准的主要技术内容是:1.总则;2.术语;3.物业服务机构和人员配置;4.物业承接与项目服务退出;5.物业服务内容;6.物业服务收费;7.物业服务质量评价。

本标准由福建省住房和城乡建设厅负责管理,执行过程如有意见或建议,请寄送省住房和城乡建设厅建筑节能与科技处或房地产市场监管处。(地址:福州市北大路 242 号,邮编:350001)

本标准主编单位:福建省物业管理协会

(地址:福州市北大路 208 号 8 号二层;邮政编码:350001)

本标准主要起草人:吴建迅 林玉灿 何新强 赵 峥

张海舟 邱永聪 李赐强 刘 波

本标准主要审查人:谢家瑾 陈 伟 陈 全 骆毅民

黄 栌 房其宽 林昆明 王丽水

林常青 林超群 陈镇关

目 次

1 总 则	01
2 术 语	02
3 物业服务机构和人员配置	05
3.1 机构设置.....	05
3.2 人员配置.....	05
3.3 岗位职责.....	05
4 物业承接与项目服务退出	06
4.1 物业承接查验.....	06
4.2 物业项目交接.....	07
4.3 物业项目服务退出.....	08
5 物业服务内容	09
5.1 一般规定.....	09
5.2 基本服务.....	09
5.3 共用部位维护.....	09
5.4 共用设施设备维护.....	10
5.5 公共秩序维护.....	12
5.6 公共区域保洁.....	14
5.7 公共区域绿化养护.....	14
6 物业服务收费	15
6.1 一般规定.....	15
6.2 物业服务费.....	15

6.3 代收代缴费用.....	16
6.4 车辆停放费.....	17
6.5 特约服务费.....	17
7 物业服务质量评价.....	18
7.1 一般规定.....	18
7.2 评价方法.....	18
本规范用词说明.....	21
引用政策法规名录.....	22
附：条文说明.....	23

CONTENTS

1	General Provisions	01
2	Terms	02
3	Organization Chart of Property Management Enterprise	05
3.1	Organization Setup.....	05
3.2	Staffing.....	05
3.3	Job Responsibilities.....	05
4	Property Undertake & Project Withdrawal	06
4.1	Inspection for Property Undertaking.....	06
4.2	Project Handover.....	07
4.3	Project Withdrawal.....	08
5	Scope of Services of the Property Management	09
5.1	General Regulation.....	09
5.2	Basic Services.....	09
5.3	Public Area Maintenance.....	09
5.4	Public Facilities Maintenance.....	10
5.5	Public Order Maintenance.....	12
5.6	Public Area Cleaning.....	14
5.7	Public Greening Areas Maintenance.....	14
6	Property Service Charge	15
6.1	General Requirement.....	15
6.2	Property Service Charge.....	15

6.3 Public Water & Electricity Charge..... 16

6.4 Parking Fee..... 17

6.5 Appointed Service Charge..... 17

7 Property Service Evaluation..... 18

7.1 General Requirement..... 18

7.2 Evaluation System..... 18

Explanation of Wording in This Code..... 21

List of reference Policies and Regulations..... 22

Addition:Explanation of Provisions..... 23

1 总 则

1.0.1 为规范福建省城市住宅小区物业服务行为，客观评价城市住宅小区物业服务质量，促进城市住宅小区物业服务水平的提高，特制定本规范。

1.0.2 本规范适用于福建省行政区域内城市住宅小区物业服务的管理与评价。

1.0.3 城市住宅小区物业服务应遵循公开公平、诚实信用、服务规范和质价相符的原则。

1.0.4 城市住宅小区物业服务除应符合本规范外，尚应符合国家法律、法规和现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 物业管理 Property manageme

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。

2.0.2 前期物业管理 Previous property management

在业主选聘物业服务企业之前，由开发建设单位代表业主选聘物业服务企业进行的物业管理。

2.0.3 物业服务企业 Property services enterprises

依法设立、具有独立企业法人地位并具备专门资质，从事物业管理服务活动的企业。

2.0.4 前期物业服务合同 The prophase realty service contract

开发建设单位与物业服务企业就前期物业管理阶段物业服务及相关的物业管理活动所达成的权利义务关系的协议。

2.0.5 物业服务合同 The prophase realty service contract

业主与物业服务企业就物业服务及相关的物业管理活动所达成的权利义务关系的协议。

2.0.6 业主 owner

房屋的所有权人。

2.0.7 业主大会 Owner congress

业主参与物业管理活动的组织形式，由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，有权依据法律法规的规定和管理规约的约定，决定物业管理区域内的一切物业管理事项。

2.0.8 业主委员会 The owners' congress committee

业主大会的执行机构，由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。

2.0.9 物业服务费 Property service charge

物业服务企业按照前期物业服务合同或物业服务合同的约定进行物业管理时，向业主收取的费用。

2.0.10 包干制 Full property

由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

2.0.11 酬金制 Remuneration system property

物业服务企业在预收的物业服务资金中按约定的比例或者约定数额提取酬金，其余用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

2.0.12 共用部位 Common parts

根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。

2.0.13 共用设施设备 Common facilities

根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备。

2.0.14 物业承接查验 Undertake check

承接新建物业前，物业服务企业和开发建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

2.0.15 特约服务 Special service

物业服务企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外另行约定的有偿服务。

3 物业服务机构和人员配置

3.1 机构设置

3.1.1 物业服务企业应具有独立的法人资格，并取得相应的资质，方可在资质许可的范围内承接物业项目。

3.1.2 物业服务企业应根据其所承接的物业项目规模设立相应的企业管理机构。

3.1.3 物业服务企业应在所承接项目的物业管理区域内设立项目管理机构提供物业服务。

3.1.4 项目管理机构在物业管理区域内应有固定的服务办公场所。

3.2 人员配置

3.2.1 物业服务企业应根据企业资质等级的条件，配备相应的物业管理专业人员以及相关专业类的专职管理和技术人员。

3.2.2 项目管理机构应配备项目负责人，并根据合同的约定配备相应人员。

3.2.3 从事物业管理的人员应按照国家有关规定取得职业资格证书。

3.3 岗位职责

3.3.1 物业服务企业应根据企业自身的机构设置和人员配置的情况，制定相应的岗位职责。

4 物业承接与项目服务退出

4.1 物业承接查验

4.1.1 物业服务企业提供前期物业管理服务前，应和开发建设单位按照承接查验有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收。

4.1.2 开发建设单位应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定移交物业。

4.1.3 开发建设单位应在物业交付使用 15 日前，与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。

4.1.4 现场查验 20 日前，开发建设单位应向物业服务企业移交下列资料：

- 1 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 2 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；
- 4 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- 5 承接查验所必需的其他资料。

4.1.5 现场查验应形成书面记录。查验记录应包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，并由开发建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。

4.1.6 现场查验中，物业服务企业应将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知开发建设单位，开发建设单位应及时解决并组织物业服务企业复验。

4.1.7 物业承接查验协议应作为前期物业服务合同的补充协议，对承

接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

4.1.8 开发建设单位应在承接查验协议签订后 10 日内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业管理用房以及其它物业共用部位、共用设施设备。

4.1.9 交接工作应形成书面记录，交接记录应包括移交资料明细表、物业共用部位、共用设施设备明细表、交接时间、交接方式等内容。交接记录应由开发建设单位和物业服务企业共同签章确认。

4.1.10 物业服务企业应自物业交接后 30 日内，持相应文件向物业所在地的县（市、区）物业管理主管部门办理备案手续。开发建设单位和物业服务企业应将承接查验备案情况书面告知业主。

4.1.11 物业服务企业应将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。

4.2 物业项目交接

4.2.1 物业服务企业接受业主大会选聘并承接物业时，应按照物业服务合同约定和有关规定与业主委员会办理物业项目交接。

4.2.2 物业服务合同终止时，业主大会选聘新的物业服务企业的，退出和承接的物业服务企业之间应做好物业项目交接工作。

4.2.3 物业项目交接应包括物业资料移交和物业现场验收。

4.2.4 退出物业项目服务的物业服务企业办理物业项目交接时应将物业管理用房和物业管理资料交还给业主委员会。

4.2.5 承接物业项目服务的物业服务企业应对物业共用部位、共用设施设备及档案资料进行清点验收，与业主委员会共同确认交接内容和

交接结果并形成书面记录。

4.2.6 业主委员会应协助退出的物业服务企业和承接的物业服务企业做好物业项目交接工作。

4.3 物业项目服务退出

4.3.1 物业服务合同期满终止，或者依据法律法规规定和物业服务合同约定提前解除合同，物业服务企业可依法退出物业项目服务。

4.3.2 物业服务企业应坚持诚信守法的原则，严格履行退出程序和相应职责，协助解决物业项目管理遗留问题。

4.3.3 物业服务企业应在前期物业服务合同或物业服务合同期满终止或解除之日前继续按照合同的约定提供物业服务，协助开发建设单位或业主大会做好物业项目服务相关工作。

4.3.4 物业服务企业退出物业项目服务应自合同终止之日起十日内退出该物业管理区域，并与业主委员会成立移交小组，负责处理相关债权债务和物业管理资料移交等事务。

4.3.5 物业服务合同的权利义务终止后，原物业服务企业不得以未结清债权债务为由拒绝移交或者退出。原物业服务企业无正当理由拒不退出的，业主可拒付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费。

4.3.6 物业服务企业退出物业项目服务应按照有关法律法规的规定和物业服务合同约定移交物业管理所需相关资料、物业管理用房、预收的物业服务费用及其收支帐目等。

5 物业服务内容

5.1 一般规定

5.1.1 物业服务内容及双方权利义务应遵循公平公开、质价相符的原则，在《前期物业服务合同》或《物业服务合同》中约定。

5.2 基本服务

5.2.1 管理服务人员应佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

5.2.2 应公布服务电话，服务人员应主动热情，使用礼貌用语。

5.2.3 对业主或物业使用人的报修，按照双方约定时间到达现场，并记录报修、维修情况。

5.2.4 对业主或物业使用人的有关投诉，应在 5 个工作日内答复，并记录相关情况。

5.2.5 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

5.2.6 应在物业项目醒目位置公布物业服务企业工商营业执照、资质等级证书（复印件）。

5.2.7 应按有关规定和合同约定在物业项目醒目位置公布物业服务内容及其收费标准。

5.2.8 应按有关规定和合同约定在物业项目醒目位置公布特约服务内容及其收费标准。

5.2.9 应按照国家有关规定规范使用住宅专项维修资金。

5.3 共用部位维护

5.3.1 共用部位维护应符合下列要求：

1 应对共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2 每年编制 1 次维修养护计划和住宅专项维修资金使用计划，向开发建设单位或业主提出报告和建议，根据开发建设单位或业主决定组织维修。

3 共用部位维修费用应按照有关规定或合同约定执行。

5.3.2 房屋装饰装修管理应符合下列要求：

1 应将住宅装饰装修禁止行为以及允许施工的时间、废弃物的清运与处置等事项告知业主。

2 应根据有关法律法规和管理规约对业主房屋装饰装修进行管理。

3 应对业主在装饰装修过程中违反有关规定以及管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的应在 24 小时内书面报告有关执法部门。

5.4 共用设施设备维护

5.4.1 共用设施设备维护应符合下列基本要求：

1 应对共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检查、维修、保养记录应齐全。

2 应建立共用设施设备安全操作、运行、巡检、机房管理、设备故障应急处理等制度。

3 应编制共用设施设备年度维修养护计划和专项维修资金年度使用计划，并向开发建设单位或业主提出报告和建议，根据开发建设单位或业主决定组织维修。

4 应根据合同约定对共用设施设备组织巡查，并记录。

5 应提供不少于 8 小时的维修服务。紧急抢修服务应按合同约定到达现场，并及时记录维修情况，及时报告开发建设单位或业主。特殊原因无法修复的，应告知原因并做出修复限时承诺。

6 应保持共用设施设备运行正常。在维修费用确保的前提下，发生故障应及时维修。

7 接到有关部门停水、停电、停气等通知应及时通告业主。

8 共用设施设备维修、保养、运行、检测费用在政府相关部门公布的《住宅物业服务等级标准及收费指导价》中未明确的，应按照合同约定执行。

5.4.2 电梯维护应符合下列要求：

1 电梯各项技术参数应符合国家有关质量标准，并取得《安全检验合格证》。

2 电梯应根据相关规范及制造厂商的维护标准进行保养并 24 小时运行，发生故障应及时组织维修。

3 电梯发生困人或突发其它重大故障，应及时到达现场，迅速处理。

4 电梯故障或维修期间，应设置安全警示，并采取必要的防护措施。

5.4.3 低压配电设施维护应符合下列要求：

1 低压配电设施有关技术参数应符合国家有关质量标准。

2 低压配电、自备电源等设施设备应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。

3 自备电源应随时可启用。

5.4.4 给排水设施设备维护应符合下列要求：

1 给排水设施设备应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。

2 二次供水的水箱、水池应每半年清洗 1 次，水质检测应符合要求。

3 应定期检查和维护排污、排水设施设备，沟井、管道通畅，井盖面板完好。

5.4.5 公共消防设施维护应符合下列要求：

1 公共消防设施应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。

2 公共消防设施、消防装备不足或者不适应实际需要的，应及时向开发建设单位或业主委员会就增建、改建、配置或者进行技术改造提出报告和建议。

3 公共消防设施每年应至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应完整准确，存档备查。

4 不得拆除、停用相关消防设施。

5.4.6 弱电等其他设施设备维护应符合下列要求：

1 弱电等其他设施设备应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。

2 监控录像资料保存时限应符合有关规定，不符合规定的应及时向开发建设单位或业主提出整改报告和建议。

5.5 公共秩序维护

5.5.1 公共秩序维护应符合下列基本要求：

1 应根据合同约定和物业项目实际配置秩序维护人员。

2 物业服务企业应按照法律、法规规定和合同约定，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故，在采取应急措施的同时，应及时向有关行政管理部门报告，并协助做好救助工作。

3 应制订火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，并定期开展应急预案演练。

4 秩序维护人员应统一着装，佩戴标志。

5.5.2 秩序维护固定岗应符合下列要求：

1 应在住宅小区主要出入口设置秩序维护固定岗，并实行 24 小时值班。

2 应劝阻无关人员、外来车辆随意进入物业管理区域。

3 应做好有关值班记录。

5.5.3 秩序维护巡逻岗应符合下列要求：

1 应建立物业管理区域内的秩序维护巡逻岗位职责。

2 应按合同约定在物业管理区域内进行巡查。

3 发生突发事件，应及时启动应急预案，并及时报告有关部门，保护现场，协助做好救助工作。

5.5.4 消防监控值班应符合下列要求：

1 应按照法律、法规规定和合同约定配置消防监控值班人员。

2 消防监控室应实行 24 小时值班，及时记录主要情况。

3 应按国家有关规定建立消防监控资料。

5.5.5 停车秩序维护应符合下列要求：

1 应引导进入物业管理区域内的车辆有序停放。

2 应按合同约定对物业管理区域内的停车场、停车库进行巡逻。

3 应对影响其它车辆和行人的正常通行行为进行劝阻。

5.5.6 消防管理应符合下列要求：

1 应按照国家法律、法规规定在物业项目内组建义务消防队。

2 应对物业管理区域内占用疏散通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应及时书面报告公安消防部门。

3 应组织防火检查，及时消除火灾隐患。

4 应采取公告栏等形式开展消防安全宣传教育。

5.6 公共区域保洁

5.6.1 应合理设置垃圾箱等卫生设施，引导业主按照指定地点投放垃圾。

5.6.2 应按照国家合同约定进行保洁和卫生消杀工作。

5.6.3 应保持物业管理区域内环境干净整洁。

5.6.4 生活垃圾每天应至少清运 1 次，保持垃圾收集点周围整洁。

5.6.5 应按照国家合同约定对道路、广场、绿地、明沟、公共楼道、电梯厅、电梯轿厢、停车场所等进行定期保洁。

5.6.6 水景漂浮杂物每周应至少打捞 1 次，保持水体清洁。

5.6.7 宣传栏、信报箱等每月应至少清洁 1 次。

5.6.8 公共灯具每年应至少清洁 1 次。

5.7 公共区域绿化养护

5.7.1 应对公共绿化实施养护，保持花草、树木长势良好。

5.7.2 应适时对花草、树木浇灌、施肥和松土。

5.7.3 应定期喷洒药物，预防花草、树木病虫害。

6 物业服务收费

6.1 一般规定

6.1.1 物业服务收费应遵循合理、公开、收费标准与服务水平相适应的原则，分别执行政府指导价和市场调节价。

6.1.2 前期物业服务收费应实行政府指导价，单个物业管理区域的前期物业服务具体收费标准，应由开发建设单位与物业服务企业根据公布的指导价在前期物业服务合同中约定；实行市场调节价的物业服务收费，应由业主委员会代表业主与物业服务企业按照物业服务收费等级标准、服务内容在合同中约定。

6.1.3 实行物业服务费用包干制的，物业服务费的构成应包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的合理利润。物业服务成本应由人员费用、物业共用部位和共用设施设备日常运行维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、物业共用部位和共用设施设备及公众责任保险费用、办公费用、固定资产折旧费以及经业主大会同意的其它费用组成。

6.1.4 实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金应包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。

6.1.5 物业服务企业应根据业主的委托提供特约服务，委托服务的业主应支付物业服务合同约定物业服务费以外的费用，该服务收费的标准应由物业服务企业与委托服务的业主双方约定。

6.2 物业服务费

6.2.1 业主应按照合同约定足额按时交纳物业服务费。

6.2.2 物业服务费应按照房屋所有权证登记的房屋建筑面积(不含与

住宅配套的附属间面积)收取。未办理房屋所有权证登记已出售的,物业服务费可按房屋买卖合同约定的建筑面积收取;尚未出售的,可按照商品房预售建筑面积收取。房屋所有权登记办理后应按照登记面积结算,多退少补。

6.2.3 前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日的当月期间发生的物业服务费,应由开发建设单位交纳;已竣工未出售房屋的物业服务费,应由开发建设单位交纳;出售房屋交付之日的次月至前期物业服务合同终止之日的当月期间发生的物业服务费,业主应按照房屋买卖合同约定的前期物业服务收费标准交纳;开发建设单位售房时承诺减免物业服务费的,减免部分的物业服务费应由开发建设单位交纳。

6.2.4 物业服务费应实行明码标价。物业服务企业应在物业管理区域内的醒目位置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费依据和标准等有关事项。

6.3 代收代缴费用

6.3.1 物业管理区域内,供水、供电、供气、通讯、有线电视等单位应向最终用户收取有关费用,业主自用的应向业主收取,物业服务企业使用的应向物业服务企业收取,公共使用的应由业主按实分摊,具体分摊办法应由物业服务企业与开发建设单位或业主在合同中约定。

6.3.2 物业服务企业接受供水、供电、供气、通讯、有线电视等单位委托代收费用的,可向委托单位收取代办手续费,不得向业主收取手续费等额外费用。

6.4 车辆停放费

6.4.1 业主大会成立前，车辆在物业管理区域内停放的，其收费标准应按照价格主管部门的规定执行。

6.4.2 已成立业主大会的，车辆在物业管理区域内公共场地的停放、收费和管理等事项，应由业主大会决定。

6.4.3 业主大会决定对物业管理区域内公共场地车辆停放收取场地使用费的，可委托物业服务企业收取，并支付代收酬金。收费标准应参照价格主管部门的规定执行。场地使用费属于全体业主所有。

6.4.4 物业服务企业按照有关规定对车辆停放收取管理费的，可参照价格主管部门的规定执行。

6.4.5 物业管理区域内车辆停放服务收费应实行明码标价。

6.5 特约服务费

6.5.1 特约服务的收费内容和收费标准应在物业管理区域内醒目位置公示。

6.5.2 特约服务的收费应由物业服务企业与委托的业主双方约定。

7 物业服务质量评价

7.1 一般规定

7.1.1 物业服务质量应按照有关规定和合同约定进行评价。

7.1.2 物业服务质量评价根据需要可由行政主管部门、行业协会、专业评估机构、物业服务企业、业主委员会或业主大会进行。

7.1.3 物业服务质量评价包括：基本服务、共用部位维护、共用设施设备维护、公共秩序维护、公共区域保洁、公共区域绿化养护等内容。

7.1.4 物业服务企业对所承接的物业项目每年应至少进行一次物业服务质量评价。

7.2 评价方法

7.2.1 业主满意度调查宜采用问卷方式进行。业主满意度调查问卷样式可按照表 7.2.1 设置。

表 7.2.1 业主满意度调查问卷

项目名称：		填报时间		
业主：_____ 栋 _____单元		_____年____月____日		
评价内容		评价		
		满意	基本满意	不满意
一	基本服务			
二	共用部位维护			
三	共用设施设备维护			
四	公共秩序维护			
五	公共区域保洁			
六	公共区域绿化养护			
七	总体评价			

注：请在选择的评价项上打“√”。

7.2.2 每次评价发放的调查问卷数量不应少于已入住总户数的 80%，回收的调查问卷数量不应少于发放调查问卷数量的 80%。

7.2.3 物业服务质量宜采用业主满意度进行评价,并按下式计算满意度。权重可按照表 7.2.3 规定选取。

业主满意度 (%) = (∑分项满意的人数×分项权重 + ∑分项基本满意人数×分项权重) / 满意度调查总人数 × 100%。

表 7.2.3 满意度分项权重表

评价内容	基本服务	共用部位维护	共用设施设备维护	公共秩序维护	公共区域保洁	公共区域绿化养护	总体评价
权重	10%	10%	10%	10%	10%	10%	40%

7.2.4 物业服务质量评价宜根据业主满意度分为不合格、合格、良好、优秀四个等级。物业服务质量评价分级应符合表 7.2.4 规定。

表 7.2.4 物业服务质量评价分级

单位：%

评价等级	不合格	合格	良好	优秀
业主满意度	[0,60)	[60,75)	[75,85)	[85,100]

本规范用词说明

1 为了便于在执行本规范条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示严格，在正常情况下均应当这样做的：正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

2) 表示最少执行程度，在条件许可时增多不限的用词：正面词采用“至少”，反面词采用“至多”或“不多于”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按照其它有关标准执行的，写法为：“应符合……的要求或规定”或“应按照……执行”。

引用政策法规名录

- 1 《中华人民共和国物权法》中华人民共和国主席令第 62 号
- 2 《物业管理条例》国务院令第 504 号
- 3 《保安服务管理条例》国务院令第 564 号
- 4 《福建省物业管理条例》福建省人民代表大会常务委员会
- 5 《福建省房屋消费者权益保护条例》福建省人民代表大会常务委员会
- 6 《住宅室内装饰装修管理办法》建设部令第 110 号
- 7 《物业服务企业资质管理办法》建设部令第 164 号
- 8 《住宅专项维修资金管理办法》建设部、财政部令第 165 号
- 9 《物业服务收费管理办法》发改价格[2003]1864 号
- 10 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》建筑房[2003]130 号
- 11 《物业服务收费明码标价的规定》发改价检[2004]1428 号
- 12 《前期物业服务合同（示范文本）》建住房[2004]155 号
- 13 《物业管理师制度暂行规定》国人部发[2005]95 号
- 14 《业主大会和业主委员会指导规则》建房[2009]274 号
- 15 《物业承接查验办法》建房[2010]165 号
- 16 《福建省保安服务管理办法》福建省人民政府第 54 号令
- 17 《福建省建筑装修管理暂行办法》福建省人民政府第 97 号令
- 18 《福建省物业服务收费管理办法》闽价服[2010]267 号

福建省工程建设地方标准

福建省城市住宅小区物业服务规范

DBJ/T13-143-2011

J11925-2011

条文说明

制订说明

《福建省城市住宅小区物业服务规范》(DBJ/T13-143-2011),经福建省住房和城乡建设厅 2011 年 10 月 9 日以闽建科[2011]40 号批准发布,并于 2011 年 11 月 7 日经住房和城乡建设部标准定额司以建标标备[2011] 141 号同意备案,备案号为:J11925-2011。

为便于物业服务企业、业主及相关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定,标准编制组按章、节、条的顺序编制了本标准的条文说明,供使用者参考。在使用过程中如发现本标准条文说明有不妥之处,请将意见函寄福建省物业管理协会(地址:福州市北大路 208 号 8 号二层)。

目 次

1 总 则	29
3 物业服务机构设置及人员	30
3.1 机构设置	30
3.2 人员配置	30
3.3 岗位职责	31
4 物业承接与项目服务退出	32
4.1 物业承接查验	32
4.2 物业项目交接	32
4.3 物业项目服务退出	34
5 物业服务内容	35
5.1 一般规定	35
5.2 基本服务	35
5.3 共用部位维护	35
5.4 共用设施设备维护	36
5.5 公共秩序维护	36
5.6 公共区域保洁	36
5.7 公共区域绿化养护	37
6 物业服务收费	38
6.1 一般规定	38
6.2 物业服务费	38
6.3 代收代缴费用	39
6.4 车辆停放费	39

6.5	特约服务费.....	40
7	物业服务质量评价	41
7.1	一般规定.....	41
7.2	评价办法.....	41

1 总 则

1.0.1 本条是规范编制的依据及目的。《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》、《物业承接查验办法》、《福建省物业服务收费管理办法》、《福建省住宅室内装饰装修管理办法》及相关规范、标准是本规范编制的主要依据。城市住宅小区物业服务与市民生活息息相关，是现代城市发展的基本条件之一，也是城市化进程和社会和谐文明的基础。编制本服务规范有利于规范城市住宅小区物业服务行为，明确物业服务企业的责任和权利，维护业主的合法权益，建立城市住宅小区物业服务质量评价机制，促进城市住宅小区物业服务行业健康发展。

1.0.2 本规范的适用范围为城市规划区域内委托物业服务企业实行专业服务的住宅小区。实施业主自治、社区化等其他形式物业管理的城市住宅小区可参照执行。

1.0.3 本条是物业服务应遵循的基本原则。《福建省物业管理条例》第三条：“物业管理推行业主自主管理和专业服务相结合的社会化、市场化管理体制，遵循公开公平、诚实信用、市场竞争、服务规范的原则”。《物业服务收费管理办法》发改价格[2003]1864号第五条：“物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则”。《福建省物业服务收费管理办法》(闽价服[2010]267号)第五条：“物业服务收费应当遵循合法、合理、公开以及收费项目、标准与服务内容、质量相符的原则”。

3 物业服务机构和人员配置

3.1 机构设置

3.1.1 本条是对物业服务企业设立的基本要求。物业服务企业按照国家工商行政管理部门有关企业法人注册登记的有关条件,获得企业法人注册证书;根据物业服务企业资质管理有关规定取得物业服务企业资质等级证书,并在物业服务企业资质等级许可范围内承接物业服务业务。

3.1.2 本条是对物业服务企业设立管理机构的基本要求。物业服务企业根据所承接的物业服务业务规模及业务类型设立企业管理机构,保障物业服务企业开展正常的经营管理和物业服务合同的履行。

3.1.3 本条是对物业服务企业设立项目管理机构的基本要求。物业服务企业根据合同的内容和项目特点设立项目管理机构,为项目业主提供日常物业服务。

3.1.4 本条是对物业项目管理机构办公场所的基本要求。

3.2 人员配置

3.2.1 本条是对物业服务企业人员配置的基本要求。不同资质等级的物业服务企业其人员配置符合相应的资质管理规定,不同业务规模的物业服务企业其人员配置符合相关规定要求。

3.2.2 本条是对物业项目服务人员配置的基本要求。项目管理机构配备与所承接的物业服务相适应的人员,人员的具体岗位及数量在物业服务合同中约定。如:项目经理(项目负责人)、楼管员、秩序维护员、工程技术人员、绿化养护员、保洁员等。

3.2.3 本条是对人员持证上岗的一般规定。

3.3 岗位职责

3.3.1 本条是对物业服务企业设定岗位职责的一般规定。根据企业管理机构设置和项目管理机构设置的情况，分别制定相应企业岗位职责和项目服务岗位职责。

4 物业承接与项目服务退出

4.1 物业承接查验

4.1.1 本条是对前期物业承接查验的一般规定。

4.1.2 本条是物业承接查验的基本要求。

4.1.3 本条是物业承接查验完成时限的基本要求。

4.1.4 本条是对开发建设单位移交物业承接查验所需资料及时限的一般规定。

4.1.5 本条是物业承接查验记录的一般规定。

4.1.6 本条是物业承接查验中出现不符合约定或者规定情形的处理的一般规定。

4.1.7 本条是物业承接查验协议的一般规定。

4.1.8 本条是物业交接的一般规定。

4.1.9 本条是承接查验交接记录的一般规定。

4.1.10 物业服务企业法定时限内向物业所在地的县（市、区）房地产行政主管部门办理备案手续，需提供材料有：前期物业服务合同、临时管理规约、物业承接查验协议、建设单位移交资料清单、查验记录、交接记录、其它承接查验有关的文件。

4.2 物业项目交接

4.2.1 本条是物业项目交接的一般规定。

4.2.2 本条说明如下：物业服务合同终止时，退出和承接的物业服务企业之间在业主委员会组织、监督下进行物业资料、物业现场和物业用房的交接。

4.2.3 物业项目交接中的物业资料主要分为物业技术资料、物业权属

资料和其他相关资料。①物业技术资料包括：竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；②物业权属资料包括：业主专有部分权属清册和属全体业主共有的房产清单等；③物业管理所需的其他资料：承接查验资料、业主档案资料、有关物业台账，物业项目报批文件、供（水、电、气、热）协议、相关设施设备的订购合同和产家或供货商的联系方式、工程维修维护说明书或使用手册、专项维修资金使用的财务明细等。

物业项目交接中的现场验收一般包括建筑物、景观和场所等物业整体现场状况、共用部位和共用设施设备状况、物业用房状况。①共用部位一般包括：建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等；②共用设施一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等；③共用设备一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线（电缆）、供暖及空调设备等。

4.2.4 本条是物业服务企业退出物业项目时与业主委员会交接的一般规定。

4.2.5 本条是物业服务企业承接物业项目清点验收的一般规定。

4.2.6 本条是业主委员会在物业项目退出和承接中行为的基本要求。

4.3 物业服务退出

- 4.3.1 本条是物业服务项目退出的一般规定。
- 4.3.2 本条是对物业服务企业退出物业服务的基本要求。
- 4.3.3 本条是对退出物业服务的物业服务企业保持服务连续性的基本要求。
- 4.3.4 本条是物业服务企业在物业服务退出之前履行义务的基本要求。
- 4.3.5 本条是物业服务退出时所涉及各方主体债权债务保护的一般规定。
- 4.3.6 物业服务企业退出物业服务要将物业用房和有关资料移交给符合接收主体条件的接收方。
- 4.3.7 本条是物业服务合同终止后原合同主体涉及收费问题的一般规定。

5 物业服务内容

5.1 一般规定

5.1.1 本条是对物业服务内容的一般规定。物业服务内容及合同双方的权利和义务在前期物业服务合同或物业服务合同中约定。物业服务合同是确立业主和物业服务企业在物业管理活动中权利义务的法律依据。物业服务合同属于民事合同的范畴，是业主、物业服务企业设立物业服务关系的协议，双方的权利、义务关系体现在物业服务合同的具体内容中。

根据不同物业管理阶段和不同的签约主体，现实存在两种物业服务合同。一种是在前期物业管理阶段，由建设单位选聘物业服务企业所签订的物业服务合同，称为前期物业服务合同；一种是业主或业主大会选聘物业服务企业所签订的物业服务合同，称为物业服务合同。

5.2 基本服务

- 5.2.1 本条是物业项目接待服务的基本要求。
- 5.2.2 本条是物业项目值班的基本要求。
- 5.2.3 本条是物业项目档案管理的基本要求。
- 5.2.4 本条是物业服务公示信息的一般规定。

5.3 共用部位维护

- 5.3.1 本条是物业项目共用部位维护的基本要求。
- 5.3.2 本条是房屋装饰装修管理的一般规定。

5.4 共用设施设备维护

- 5.4.1 本条是物业项目共用设施设备维护的基本要求。
- 5.4.2 本条是物业项目电梯设备维护的一般规定。
- 5.4.3 本条是物业项目低压配电设施维护的基本要求。
- 5.4.4 本条是物业项目给排水设施设备维护的基本要求。
- 5.4.5 本条是物业项目消防设施维护的一般规定。

5.5 公共秩序维护

- 5.5.1 本条是物业项目公共秩序维护的基本要求。
- 5.5.2 本条是物业项目以固定岗形式维护秩序的基本要求。
- 5.5.3 本条是物业项目以巡逻岗形式维护秩序的基本要求。
- 5.5.4 本条是物业项目消监控值班的一般规定。
- 5.5.5 本条是物业项目停车场秩序维护的基本要求。
- 5.5.6 本条是物业项目消防管理的基本要求。

5.6 公共区域保洁

- 5.6.1 本条是物业项目公共区域垃圾投放的一般规定。
- 5.6.2 本条是物业项目公共区域保洁内容的一般规定。
- 5.6.3 本条是物业项目公共区域环境管理的基本要求。
- 5.6.4 本条是物业项目生活垃圾处置的基本要求。
- 5.6.5 本条是物业项目公用设施保洁的基本要求。
- 5.6.6 本条是物业项目水体景观保洁的基本要求。
- 5.6.7 本条是物业项目公用宣传通信设施保洁的基本要求。
- 5.6.8 本条是物业项目公用灯具保洁的基本要求。

5.7 公共区域绿化养护

- 5.7.1 本条是物业项目公共区域绿化长势养护的基本要求。
- 5.7.2 本条是物业项目公共区域绿化养护的基本要求。
- 5.7.3 本条是物业项目公共区域绿化病虫害防治的基本要求。

6 物业服务收费

6.1 一般规定

6.1.1 本条明确了物业服务收费遵循的原则以及物业服务收费的类型。国家发改委、建设部 2003 年施行《物业服务收费管理办法》第六条规定：“物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价”。

6.1.2 本条是对前期物业服务收费的一般规定，同时对市场调节价提出基本要求。

6.1.3 实行包干制时，业主支付固定物业服务费用，物业服务企业按照物业服务合同约定提供物业服务，扣除成本后，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担。

6.1.4 实行酬金制时，业主支付预收的物业服务资金，物业服务企业从中按约定的比例或者约定数额提取酬金，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的。

6.1.5 本条是对特约服务收费的基本要求。

6.2 物业服务费

6.2.1 本条是对业主缴纳物业服务费的基本要求。

6.2.2 本条规定了物业服务费收费面积基数计取口径。

6.2.3 本条明确了应由开发建设单位缴纳的物业服务费，同时明确了业主交纳前期物业服务费的计取时点。

6.2.4 本条是对物业服务收费实行明码标价的基本要求。国家发改委、建设部《物业服务收费管理办法》第十一条规定，物业服务企业不得利用虚假的或使人误解的标价内容、标价方式进行价格欺诈，不

得在标价之外，收取任何未予标明的费用。

6.3 代收代缴费用

6.3.1 本条是对物业管理区域内，水、电、气等使用费用收取对象的一般规定。根据用户的情况可以分成三种：业主自用、公共使用、物业服务企业使用。

6.3.2 本条是对代收代缴费用的一般规定。

6.4 车辆停放费

6.4.1 对本条文说明如下：业主大会成立前，车辆在物业管理区域内停放的，其收费是有法定标准的，不是双方协商的，所涉及的费用可以包括两部分：车辆停放服务费和场地使用费用，其中车辆停放服务费属于物业服务企业，而对车辆征收的场地使用费用，是因为车辆占用了公共场地，公共场地的所有权属于全体业主，因此，场地使用费亦应归全体业主所有。

6.4.2 本条规定了公共场地车辆停放、收费和管理等事项的决策主体。本条所讲的车辆不包括停在业主专有车位里的车辆，而仅指停在公共场地的车辆。

6.4.3 本条是停放在公共场地的车辆收取场地使用费及费用归属的一般规定。

6.4.4 对本条文说明如下：物业服务企业按照物业服务合同的约定，对小区车辆进行管理而收取必要的管理费，收费标准原则上应由业主大会同物业服务企业协商确定，为避免协商时双方差距较大，参照价格主管部门的规定执行。

6.5 特约服务费

6.5.1 本条是对特约服务公示的基本要求。

7 物业服务质量评价

7.1 一般规定

- 7.1.1 本条是物业服务质量评价的依据。
- 7.1.2 本条是物业服务质量评价的实施主体。
- 7.1.3 本条规定了物业服务质量评价的内容。
- 7.1.4 本条是物业服务评价周期及频率的基本要求。

7.2 评价办法

- 7.2.1 本条规定了通常情况下物业服务质量的评价方式以及业主满意度调查问卷的样式。
- 7.2.2 本条是物业服务质量评价采用调查问卷方式发放的样本数量的基本要求。
- 7.2.3 本条是评价物业服务质量指标(业主满意度)的计算公式，并给出一般情况下，公式中各满意度评价分项取定的权重。
- 7.2.4 本条是根据业主满意度评价物业服务等级的一般规定。

