

DB5104

四川省（攀枝花市）地方标准

DB5104/T 51.7—2022
代替 DB 5104/T 51.7—2021

放心舒心消费环境建设规范 第7部分： 物业服务企业

2022-11-10 发布

2022-12-10 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件	1
5 通用要求	1
6 建设要求	1
7 评价与改进	4
附录 A（资料性）放心舒心消费环境建设物业服务企业考核评分表	6
参考文献	11

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》的规定起草。

本文件代替DB5104/T 51.7—2021《放心舒心消费环境建设规范 第7部分：物业服务企业》，与DB5104/T 51.7—2021相比，除结构和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 修改了表 A.1 否决项相关内容（见表 A.1 否决项）；
- b) 增加了表 A.1 一般项的评分项目“氛围营造”，调整了部分评分项目的内容和基本要求（见表 A.1 一般项）；
- c) 调整了部分条款的篇章结构和表述方式。

本文件由攀枝花市保护消费者权益委员会提出。

本文件由攀枝花市住房和城乡建设局归口。

本文件主要起草单位：攀枝花市保护消费者权益委员会、攀枝花市住房和城乡建设局、攀枝花市市场监督管理局。

本文件主要起草人：李艳、杨文元、邓春莉、周朝华、陈沿桦、韩燕、王强、张银、罗磊。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2021年首次发布为DB5104/T 51.7—2021；
- 本次为第一次修订。

放心舒心消费环境建设规范 第7部分：物业服务企业

1 范围

本文件规定了放心舒心消费环境建设的物业服务企业的术语和定义、基本条件、通用要求、建设要求、评价与改进等内容。

本文件适用于放心舒心消费环境建设的物业服务企业建设工作。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

DBJ51/T 057 四川省住宅物业管理规程

DB 5104/T 51.1 放心舒心消费环境建设规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务企业

是指依法成立并具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体。

3.2

红色物业

指社区、业主委员会（或业主代表）、物业服务企业等在党组织引领下共同参与小区物业管理和社区治理的工作体系，用于解决居民群众反映的突出问题，发挥政治引领和物业服务的双重作用。

4 基本条件

参与放心舒心消费环境建设的物业服务企业应满足DB 5104/T 51.1中第4章规定的条件。

5 通用要求

参与放心舒心消费环境建设的物业服务企业应满足DB 5104/T 51.1中5.3通用基本要求。

6 建设要求

6.1 管理规范

- 6.1.1 应符合 GB/T 20647.9、DBJ51/T 057 的规定，严格执行国家相关法律法规，服务质量标准和规范。
- 6.1.2 应建立健全完善的管理、服务、培训、应急、投诉处理等机制制度。
- 6.1.3 宜将党建引领的红色物业引入物业服务体系，建强物业服务队伍，接受广大业主监督，提升物业服务认可度。

6.2 办公场所

- 6.2.1 物业办公场所应布局合理、整洁有序、设备齐全，设立一站式服务中心或服务窗口，为业主提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。
- 6.2.2 公示物业服务企业营业执照、投诉、特约服务项目及服务标准、收费标准等相关信息。
- 6.2.3 应做好经营场所的常态化环境卫生管理工作。
- 6.2.4 客户服务场所工作日工作时间应不少于 8 小时，其它时间物业管理区域内有值班人员，设置并公示 24 小时服务电话。

6.3 人员

- 6.3.1 进驻物业服务区域后，物业服务企业应根据服务项目对工作人员进行岗前培训。
- 6.3.2 从业人员具有良好的职业道德，身体健康，能胜任本职工作。
- 6.3.3 从业人员统一着装、佩戴标志、服务态度和蔼，用语规范，主动、耐心、热情服务。
- 6.3.4 实行项目经理责任制，物业管理区域配备项目负责人。
- 6.3.5 从业人员及项目负责人应纳入攀枝花市物业服务信用信息档案管理系统。

6.4 档案管理

- 6.4.1 应包括物业档案、业主档案及物业服务档案的收集、整理、保管、统计和提供利用。
- 6.4.2 应配置必要的档案保管场地和设施，档案保管场所应符合防火、防盗、防光、防有害气体、防潮湿、防虫、防高温、防尘等保管要求。
- 6.4.3 档案管理宜有专人负责。

6.5 诚信经营

- 6.5.1 物业服务收费定价与物业服务标准相适应，应符合当地经济发展水平和业主消费承受能力。
- 6.5.2 对于合同约定的收费项目及标准，应按合同要求执行。
- 6.5.3 提供物业服务合同约定以外的专项服务的，按双方约定收费并单独结算。
- 6.5.4 实行酬金制收费方式的，物业服务企业应按照规定建立台账，公示合同履行情况、收支情况、本年度收支预算，并接受业主委员会的核查。
- 6.5.5 物业服务企业接受专业经营单位委托代收收费用的，不应向业主或物业使用人收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

6.6 客户服务

- 6.6.1 物业服务企业应自觉公开和主动兑现服务承诺，并在房屋交付时向业主提供物业服务手册，按工作流程为业主提供服务。
- 6.6.2 通过满意度调查、上门拜访等形式加强与业主或物业使用人交流、沟通，有客户满意率记录。
- 6.6.3 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知。

- 6.6.4 及时受理业主或物业使用人的咨询、诉求，宜在3个工作日内回复。
- 6.6.5 物业服务企业宜向业主提供增值服务。
- 6.6.6 利用各种方式构建与业主或物业使用人的双向沟通机制。
- 6.6.7 积极配合相关部门进行公益性宣传。

6.7 共用设施

- 6.7.1 按照设施设备操作规程及保养规范对共用设施设备进行日常管理、维修养护、检测，应在醒目位置张贴消防设施维修保养、检测单位出具的报告书。
- 6.7.2 应建立电梯使用安全管理制度和电梯安全技术档案，设置安全管理机构或者配备专兼职安全管理人员。
- 6.7.3 建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录资料齐全、存放有序，查阅方便。
- 6.7.4 小区道路平整，房屋栋号、房号及公共配套设施标识齐全、规范、清晰、明显，重点部位应设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识，安全标志应符合GB 2894的规定。
- 6.7.5 应设置电动车集中停放、充电场所。

6.8 公共秩序维护

- 6.8.1 认真履行门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位，值班室电话畅通，接听电话及时。
- 6.8.2 对装修及其它临时施工人员实行出入管理，加强出入询问，加强对大型物品搬出的登记，记录规范、详实。
- 6.8.3 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通，阻止小商小贩、可疑人员进入。
- 6.8.4 监控室应有专人24h值班，交接班记录规范、详实，监控视频发现异常信号后，应及时赶往现场进行排查处理，监控影像资料应做好备份管理。
- 6.8.5 管理机动车进行有序停放，引导非机动车定点、有序停放。

6.9 安全防范与应急事件处置

- 6.9.1 物业服务企业应当按照物业服务合同，在委托管理的范围内履行消防安全管理职责，提供消防安全防范服务，并依法履行消防安全义务。
- 6.9.2 应加强安全宣传，普及物业安全法律法规知识，强化业主或物业使用人安全意识，提高物业服务人员的安全素质。
- 6.9.3 应定期组织消防安全培训、应急预案演练，杜绝安全隐患。
- 6.9.4 应做好防疫培训、防疫物资储备等工作。
- 6.9.5 应明确应急事件处理责任人，在遇到突发事件时，启动相应预案，并及时通知业主，报告业主委员会和有关部门，积极协助采取相应措施。
- 6.9.6 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。

6.10 公共保洁

- 6.10.1 小区内应配备完善的环卫设施设备。
- 6.10.2 住宅的公共卫生区域，楼梯、走道等部位应保持干净、整洁、无异味，无杂物堆放和私自占用过道等情况。
- 6.10.3 生活垃圾实行分类投放，分类站点应定期清运、消杀，清运时应尽量避开人员、车辆较多的路线和时间。

6.10.4 整体环境整洁，应定期消毒灭害，消杀作业频次应严格按照规定执行，消杀药剂单独存放，由专人负责管理。

6.10.5 消杀作业前，应提前告知业主、物业使用人，并在作业相关区域放置提示或警示标志。

6.11 绿化养护

6.11.1 草坪应及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木等根据其品种和生长情况，及时修剪整形。

6.11.2 应禁止使用高毒、高残留化学药剂。

6.11.3 应保持水体清洁、无异味，打捞漂浮杂物。

6.12 消费者权益保护

6.12.1 收集业主个人信息应遵守相关法律法规，并有严格的管理措施，为业主提供的服务，应符合《消费者权益保护法》的规定。

6.12.2 向业主提供的产品或服务，应当以显著方式提请业主注意与业主有重大利害关系的内容，并按业主要求给予解释说明。

6.12.3 有条件的物业服务企业应设置相关部门的维权站，经营场所显著位置应公示“消费者维权热线”等政府相关部门投诉举报电话，方便消费者及时维权。

6.12.4 做好投诉回访工作，及时听取业主或物业使用人对物业服务的意见和建议，建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录，投诉处理记录应至少保留1年，加强投诉数据统计分析和运用，改进和优化物业服务。

6.12.5 应积极配合行政主管部门、消费者协会组织的活动，学习法律法规，提高维权服务质量。

7 评价与改进

7.1 自我评价

7.1.1 机制建立

物业服务企业建立定期评价及重大事项评价双向机制，应在前期开展承诺、践诺等建设工作的基础上，对照评价要求进行自我评价，评价指标参照附录A。

7.1.2 定期评价

物业服务企业实行每年一次的自我评价，评价后完成放心舒心消费环境建设自评报告，格式见DB5104/T 51.1的附录C。

7.1.3 重大事项评价

物业服务企业针对重大消费投诉及突发性消费维权事件（可是企业内，也可是行业内重大事件）进行评价，通过领导小组会议，企业内部讨论学习等开展自我评价。

7.2 第三方评价

物业服务企业也可通过第三方机构进行实地评价，通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对照放心舒心消费环境建设要求的内容进行跟踪检查，为企业放心舒心消费环境建设活动提出合理建议。

7.3 改进

物业服务企业通过开展自我评价或经第三方评价后，要及时针对评价中暴露的问题进行分析研判，提出改进意见，制订改进时间表。

附录 A

(资料性)

放心舒心消费环境建设物业服务企业考核评分表

放心舒心消费环境建设物业服务企业考核评分表，见表A.1。

表A.1 放心舒心消费环境建设物业服务企业考核评分表

序号	内容与基本要求		审核评价情况		备注
否决项					
1	在管项目是否设置《四川省物业管理条例》、《物业服务合同》、《住宅室内装饰装修管理办法》等相关法律法规查询台。		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
2	是否签订《物业服务合同》		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
3	是否向业主公示收费项目及收费标准		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
4	是否与专业维保单位签订消防、电梯等特种设备维保合同		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
5	考评检查人员在暗访时致电物业索要业主电话，物业人员是否轻易泄露业主信息		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
一般项					
序号	评分项目	内容与基本要求	分值	评分标准	备注
1	管理规范	建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、安全管理、公共秩序维护、客户服务、宠物管理等管理制度，建立监督检查和考核机制	4	制度完善得分，缺1项扣0.5分	
2		有突发公共事件应急预案、重大突发公共卫生事件管理制度	2	制定有突发公共事件应急预案、重大突发公共卫生事件管理制度得分，缺1项扣1分	
3		建立健全业主满意度调查及回访工作制度	2	有业主满意度调查、回访等工作制度得分，缺1项扣1分	
4		制定物业服务企业2.0版《安全责任清单》	1	制定有2.0版《安全责任清单》得1分	
5	办公场所	物业办公场所布局合理、整洁有序，配置基本办公设备，设立一站式服务中心或服务窗口，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务	2	办公场所整洁得1分；设有一站式服务中心或窗口得1分	
6		公示物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、特约服务项目、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话、三级投诉电话等相关信息	3	设置信息公示栏并按要求公示全部信息得3分；有相关资料但公示不全的得2分	

7		做好经营场所的通风消毒、卫生清洁、个人防护和日常健康监测等常态化环境卫生管理工作	1	定期开展环境卫生工作并有记录得1分	
8		客户服务场所工作时间合理,其它时间物业管理区域内有值班人员,设置并公示 24 小时服务电话	3	工作日工作时间不少于8小时得1分;安排有值班人员得1分;公示24小时服务电话得1分	
9	人员	进驻物业服务区域后,物业服务企业应根据服务项目对工作人员进行岗前培训后方可上岗	2	按规定进行岗前培训,并有培训记录得分,缺1项扣1分	
10		物业项目电工、电梯司机安全员、消防控制中心工作人员按照相关规定取得资格证书	1	按相关规定取得职业资格证书,得1分	
11		从业人员按规定统一着装,佩戴工牌,服务态度和蔼,用语规范,主动、耐心、热情服务	2	着装统一、佩戴工牌符合要求得2分	
12		实行项目经理责任制,一个物业管理区域配备1名项目负责人,项目负责人应纳入攀枝花市物业服务信用信息档案管理系统	3	物业管理区域负责人明确得1分,持有项目负责人能力培训登记证并达到学时要求得2分	
13	档案	建立完善的物业、业主及物业服务的档案	4	档案资料完整得分,无档案资料柜及档案管理人员扣1分	
14	诚信经营	物业服务收费与合同签订价格一致,并提供质价相符的服务,公示合同价格标准	2	物业服务收费与合同签订价格一致得1分,公示合同价格标准得1分	
15		实行酬金制收费方式的,物业服务企业应按照规定对物业服务的各项资金的收支建立台账,每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算,并接受业主委员会的核查	2	收支台账完善得1分;按要求完整公示相关信息得1分	
16		物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的,不应向业主或物业使用人收取手续费等额外费用,但可以根据约定向专业经营单位收取报酬	1	符合委托代收费用要求的得1分	
17	客户服务	房屋交付时物业服务企业应向业主提供物业服务手册,交付手续完整	3	按要求提供物业服务手册得2分;交接表业主签字得1分	
18		及时受理业主或物业使用人的咨询、诉求,宜当场给予答复;无法当场回复的,应约定时间及时回复、处理,业主或使用人提出的意见、建议、投诉	3	对业主咨询、诉求有登记、有处理记录、有回复记录得2分;对投诉处理有回访得1分	
19		涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务	2	按要求张贴通知得2分	
20		按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险	1	按规定投保相关保险,并有记录得1分	

21	共用设施	对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外), 应委托相应电梯、消防等专项设施设备的维修保养机构对设备进行检测、维保, 定期进行专项检查及联动检测; 对自动消防设施进行检测, 应在醒目位置张贴消防设施维修保养、检测单位出具的报告书	4	按合同规定对共用设施设备进行日常管理和维修养护, 并有管理维护记录得2分; 定期进行专项检查及联动检测, 并有检测记录得1分; 自动消防设施每年至少进行1次全面检测, 并有报告书得1分	
22		应当按照有关规定建立电梯使用安全管理制度和电梯安全技术档案, 设置安全管理机构或者配备专兼职安全管理人员	2	电梯安全技术档案完善得1分; 有专兼职安全管理人员得1分	
23		共用设施设备操作、维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范, 建立共用设施设备档案(设备台账), 设施设备的运行、检查、维修、保养等记录资料齐全、存放有序, 查阅方便,	1	共用设施设备等相关档案完善、有序得1分	
24		小区道路平整; 按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识,	4	小区道路平整得1分; 重要部位有明显警示标志得2分; 相关标识规范、清晰、明显得1分	
25		消防控制室实行 24h 值班, 交接班记录规范、详实	2	实行24h值班得1分; 交接班记录完善得1分	
26		应设置电动车集中停放、充电场所	2	符合该项要求得2分	
27	公共秩序维护	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, 公共秩序维护人员有统一制服, 工作认真负责, 文明执勤、言行规范, 按指定的时间、频次和路线进行巡查, 并做好相应记录, 值班室电话畅通, 接听电话及时	4	按物业服务合同要求进行公共秩序维护, 岗位职责落实到位得2分; 能拨通值班室电话, 通话清晰得2分	
28		保持出入口环境整洁、有序, 道路畅通, 阻止小商小贩、可疑人员进入; 对装修及其它临时施工人员实行出入管理, 加强出入询问, 加强对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实	5	小区出入口整洁得1分, 无拥堵现象得1分; 主出入口有人24h值守得1分; 对外来人员进出进行登记得1分, 记录完善、规范得1分	
29		监控室应有专人 24h 值班, 交接班记录规范、详实, 监控视频发现异常信号后, 应及时赶往现场进行排查处理, 监控影像资料应做好备份管理	2	监控室设备实行24h监控, 监控室有专人24h值班得1分; 监控影像资料、报警记录, 至少留存30日备查的得1分	
30		管理机动车进行有序停放, 引导非机动车定点、有序停放	2	停车泊位标识、划线明显得1分; 高峰期有专人引导得1分	
31	安全防范与应急事	加强安全宣传, 普及物业安全法律法规知识, 强化业主或物业使用人安全意识, 提高物业服务人员的安全素质, 根据项目性质与要求制定突发事件应急预案, 定期组织消防安全培训、应急预案	3	开展消防应急预案演练每年不少于2次得1分; 电梯安全事故、洪涝灾害应急预案演练每年不少于1次得1分; 因故障导致的临时性停水、停电事	

	件处 置	演练，杜绝安全隐患		故，及时排除故障并报告有关部门，通知业主的得1分；没有对应演练和处理记录的不得分	
32		制定重大突发公共卫生事件管理制度，做好防疫管理、培训、防疫物资储备等工作	2	有防疫工作开展措施和记录的得2分	
33	公共 保洁	住宅的公共卫生区域，楼梯、走道等部位保持干净整洁无异味，无杂物堆放和私自占用过道等情况	3	符合要求的得3分	
34		整体环境整洁，定期杀虫灭鼠，无鼠害、虫害	2	每半年至少进行1次灭鼠，并有记录得1分；根据气候实施蚊、蝇、蟑螂灭杀，并有记录得1分；	
35		生活垃圾实行分类投放，应定期清运、消杀，清运时应尽量避开人员、车辆较多的路线和时间	3	实行垃圾分类投放的得1分；每日至少1次垃圾清运的得1分；每周至少1次对垃圾箱（桶）进行消毒灭害的得1分	
36	绿化 养护	应有绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度，有专人进行绿化养护管理，草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形	4	根据合同内容以及项目情况，对绿植进行养护，乔灌木保持美观，无枯枝叶得1分；绿篱保持表面平整，轮廓清晰得1分；草坪均匀平整，无黄土裸露得1分	
37		定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味，打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物，使用的化学药剂，应符合国家现行有关规定	2	水体干净、无异味得1分；化学药剂符合要求，购入记录信息完整得1分	
38		经业主共同决定，物业服务人可以利用共有部分开展经营活动。业主共有部分收益应当单独列账并公示。共有部分经营管理档案资料完整。	4	物业服务人经业主共同决定利用共有部分开展经营活动得1分；公共收益单独列账并公示得2分。有完整档案资料得1分。	
39	消费 者权 益保 护	开展业主满意度调查，可采取自行组织或委托第三方实施的方式，调查比例宜根据调查方式、交付或入住情况等设定。对调查反馈的意见和建议，应及时回复，需整改的，应回复整改措施和整改结果，整改完后，应进行回访。	3	每年至少开展1次业主满意度调查的得1分；整改完后，回访比例达到100%的得1分；没有调查和回访记录的不得分	
40		经营场所显著位置应当公示“消费维权热线”等政府相关部门投诉举报电话，方便消费者及时维权	2	按要求公示投诉举报电话的得2分	
41	氛围 营造	市场主体重视放心舒心工作，有对应的管理要求和工作开展记录文件	3	开展相关工作并提供对应证明，得3分	
42		市场主体制作《放心舒心消费环境建设承诺书》，并在本单位经营场所、网站或媒体平台等醒目位置公开展示	2	有承诺书并主动展示，得2分	
43		市场主体应在经营场所或网站显著位置规范使	2	有相关标记，得2分	

		用“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记，主动接受社会监督。			
44		现场氛围浓郁，放心舒心宣传内容与场所整体风格协调一致	3	现场考察综合打分，氛围一般得1分，氛围较好的2分，氛围与风格一致得3分	
加分项					
序号	评分项目	内容与基本要求	分值	评分标准	备注
1	加分项	鼓励物业服务企业提供增值服务，如电瓶车接送、配置手推车、邮件收发、信息咨询、对老年人帮扶、节日慰问、钥匙委托等服务	3	每有1项增值服务的加0.5分，最多可得3分	
2		利用网络、服务热线、微信公众号、APP等方式构建与业主或物业使用人双向沟通机制	2	建立有与业主双向沟通机制的得2分	
3		将红色物业引入物业服务体系，建强物业服务队伍，接受广大业主监督，提升物业服务认可度	3	符合要求的得3分	
4		设立消费维权服务站并有效开展工作	2	有消费者维权站并有效开展工作的得2分	

注：一般项中评分项目可结合与业主签订的物业服务合同进行打分，不适用项不得分，总分作相应调整。此资料性附录分值可根据有关部门要求进行调整。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国产品质量法》（2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过修改）
- [2] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过修改）
- [3] 《四川省物业管理条例》（2012年）
- [4] 《攀枝花市住宅物业服务等级划分（试行）》
-