

DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 3055—2017

物业秩序维护 进出管理及巡视检查规范

Property order maintenance In and out management and patrol inspection standard

2017 – 12 – 30 发布

2018 – 01 – 30 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准归口单位：安徽省物业服务标准化技术委员会。

本标准起草单位：安徽诚和物业服务有限公司。

本标准主要起草人：凌宁、张宏、常虹、王方、范雪城、包建、王增强。

物业秩序维护 进出管理及巡视检查规范

1 范围

本标准规定了物业秩序维护进出管理及巡视检查的一般规定和基本要求。
本标准适用于物业管理区域内物业秩序维护进出管理及巡视检查规范。

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，仅所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。

DB34/T 2038 物业管理相关活动的通用词汇

3 术语和定义

DB34/T 2038 中所涉及的相关术语和定义适用于本文件。

4 一般规定

4.1 组织机构

- 4.1.1 应在物业管理区域内设置秩序维护管理部门。
- 4.1.2 应设置门岗、巡逻岗，分别负责进出管理、巡视检查工作。

4.2 人员配置

- 4.2.1 应配备符合物业服务合同约定的秩序维护人员。
- 4.2.2 有较好的文化与语言表达能力，身体健康，形象良好，有一定的业务技能及经验。

4.3 仪容仪表

- 4.3.1 工作时应统一着装，佩戴工牌。
- 4.3.2 保持良好形象、仪表整洁。
- 4.3.3 保持工作热情、精神饱满，微笑服务、文明用语。

4.4 管理职责

4.4.1 门岗职责

门岗应履行以下主要职责：

- a) 熟悉国家有关法律法规、岗位工作标准及物业服务区域相关情况；
- b) 接待来访问询；
- c) 车辆进出管理；

- d) 大宗物品和装修物料进出管理；
- e) 做好工作记录和交接班。

4.4.2 巡逻岗职责

巡逻岗应履行以下主要职责：

- a) 熟悉国家有关法律法规、岗位工作标准及物业服务区域相关情况；
- b) 掌握巡视检查路线、重点部位、方法及要点；
- c) 对公共秩序及安全防范、车辆停放、共用部位及共用设施设备进行巡视检查；
- d) 做好工作记录和交接班。

4.5 物品工具配置

4.5.1 物业服务区域主要出入口应设置岗亭，岗亭宜配置以下主要物品工具：

- a) 写字台、空调、对讲机等办公设备、用品；
- b) 灭火器、防暴盾牌等安防器材；
- c) 管理制度、警示及引导标志标牌；
- d) 手推车、雨伞等便民用品。

4.5.2 巡逻岗宜配置以下主要物品工具：

- a) 强光照明设备、对讲机、巡逻车等工具；
- b) 反光背心、橡胶棒等安防器材。

4.6 交接班管理

4.6.1 建立物业秩序维护进出管理及巡视检查交接班制度，做好交接班。

4.6.2 交接班宜实行班前点名、班后点评。

4.6.3 交接班时，应检查仪容仪表，交代当班主要情况、未完成和重点工作事项及主要物品工具数量、运行情况。

4.6.4 交班负责人应据实填写交班记录，接班负责人应仔细核查记录内容。

4.7 档案管理

4.7.1 建立物业秩序维护进出管理及巡视检查档案管理制度，专人收集、定期归档、妥善保管。

4.7.2 进出管理档案主要包括外来人员、车辆登记，大宗物品和装修物料放行登记，交接班记录、应急处理记录、查岗记录等。

4.7.3 巡视检查档案主要包括交接班记录、巡视检查记录、应急处理记录、查岗记录等。

4.7.4 档案资料应据实、规范、完整、清楚填写。

5 进出管理

5.1 管理内容

进出管理内容包括但不限于：

- a) 外来人员进出管理；
- b) 机动车辆进出管理；
- c) 大宗物品和装修物料进出管理。

5.2 管理要求

进出管理要求包括但不限于：

- a) 物业服务区域主要出入口应 24 h 值守，宜提供立岗服务；
- b) 应微笑致意并关注进出人员，适时提供日常咨询、投诉、求助等服务和引导；
- c) 熟悉人员和物品进出管理流程，对外来人员、车辆、大宗物品和装修物料做好记录；
- d) 维护门岗区域秩序，发生紧急事件应立即上报，按相关应急预案处理。

5.3 外来人员进出管理

5.3.1 应询问外来人员姓名、被访人员住址并登记（但不得扣押、没收他人证件、财物及搜查他人身体）。

5.3.2 对违反规定进入物业服务区域的人员予以制止、劝离。

5.4 机动车辆进出管理

5.4.1 应引导车辆有序进出，保持畅通。

5.4.2 应熟练操作车辆进出管理系统，为业主（物业使用人）及时提供便利。

5.4.3 外来车辆应问询、登记，并告知停车区域。

5.4.4 车辆进出高峰或出现拥堵状况，应及时疏导，为进出车辆提供便利。

5.4.5 治安、消防、救护、抢险等车辆因公需进入服务区域时，应配合并提供便利。

5.5 大宗物品和装修物料进出管理

5.5.1 应建立物业服务区域大宗物品和装修物料放行制度。

5.5.2 大宗物品进出时，应核实放行手续。

5.5.3 业主（物业使用人）搬家进出时，应核实信息。

5.5.4 装饰装修材料进出时，应核查装饰装修手续及通行证明。

5.5.5 发现携带易燃、易爆等危险品进入物业服务区域，应劝阻并向公安部门报告。

5.6 应急处理

5.6.1 应建立物业秩序维护进出管理应急处理预案，并定期开展演练。

5.6.2 进出管理应急预案应包括以下主要紧急情况：

- a) 外来人员拒不配合问询、进出口聚众闹事等突发状况；
- b) 恶意堵塞物业服务区域主要进出口；
- c) 车辆碰擦、车辆进出管理系统故障等状况。

6 巡视检查

6.1 巡视检查内容

巡视检查内容主要有：

- a) 公共秩序及安全防范；
- b) 车辆停放管理；
- c) 共用部位、共用设施设备管理。

6.2 巡视检查要求

6.2.1 应根据物业服务区域的基本情况，合理制定巡视检查路线。巡视检查路线宜不少于两套，并适时更新调整。

6.2.2 宜采用电子巡更系统等现代化技术手段，实现人防、技防相结合。

6.2.3 夜间巡视宜采用强光照明设备，不得影响业主（物业使用人）正常工作和生活。

6.2.4 巡视检查时宜不少于两人，并做好自身安全防范。

6.3 公共秩序及安全防范巡视检查

6.3.1 发现可疑人员，应进行询问并及时劝离。

6.3.2 发现治安事件或刑事案件，应及时向公安部门报告。

6.3.3 重点巡视检查安全死角部位，并及时排除安全隐患。

6.3.4 应对装饰装修施工现场进行巡视检查，规范装饰装修安全作业。

6.4 车辆停放巡视检查

6.4.1 引导车辆在指定位置有序停放，不得影响其他车辆、行人通行。

6.4.2 检查停放车辆车况，发现车辆异常情况及时通知车主处理。

6.5 共用部位、共用设施设备巡视检查

6.5.1 对房屋主体承重结构部位、户外墙面、楼梯间、走廊通道等共用部位进行巡视检查，发现问题及时处理。

6.5.2 对消防设施、绿地、道路、路灯、广场等共用设施设备进行巡视检查，发现问题及时处理。

6.5.3 发现存在高空坠物安全隐患应及时处理。

6.5.4 发现消防通道堵塞应及时处理，保持畅通。

6.6 应急处理

6.6.1 应建立物业秩序维护巡视检查应急处理预案，并定期开展演练。

6.6.2 巡视检查应急预案应包括以下主要紧急情况：

- a) 打架斗殴、偷盗、持刀抢劫、恐怖等突发治安或刑事案件；
 - b) 火警、火灾；
 - c) 外墙脱落、高空坠物等突发状况；
 - d) 水浸、爆管等共用设施设备突发故障；
 - e) 树木倾倒、断枝，道路下沉等安全隐患。
-

安徽省地方标准管理办法

第一章 总 则

第一条 为了进一步加强地方标准的管理,根据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》等有关法律法规的规定,制定本办法。

第二条 安徽省地方标准的立项、起草、征求意见、审查、批准、编号、发布、备案、归档、复审、修订、废止,以及实施和监督,适用本办法。

第三条 制定地方标准应符合法律法规的规定和强制性标准的要求,应当遵循公开透明的原则。

制定地方标准应积极采用国际标准和国外先进标准。

第四条 安徽省质量技术监督局依法统一管理本省地方标准,组织制定地方标准,组织地方标准的贯彻实施,并对地方标准实施情况进行评估和监督检查。各市(省直管县)级质量技术监督局在各自的职责范围内负责地方标准管理的相关工作。

省级有关行政主管部门依法在本部门、本行业开展标准化研究,提出地方标准项目申请,组织草拟地方标准,组织地方标准在本部门、本行业的贯彻实施,并对实施情况进行监督检查。

省级专业标准化技术委员会可以承担本专业技术领域内地方标准的起草,在地方标准的制定过程中提供技术支持,负责本专业技术领域地方标准的技术归口工作。

未成立专业标准化技术委员会的，安徽省质量技术监督局可以指定地方标准制修订的技术归口单位。

第五条 在法律法规规定的范围内，对没有国家标准和行业标准而又需要在全省范围内统一的技术要求、可以制定地方标准（含标准样品的制作）。法律法规另有规定的，从其规定。

第六条 地方标准分为强制性地方标准（包括全文强制和条文强制）和推荐性地方标准。

第二章 立 项

第七条 安徽省质量技术监督局每年年初根据全省国民经济和社会发展重点工作提出申报地方标准项目的原则要求，下达给各省级有关行政主管部门、省级专业标准化技术委员会、市（省直管县）级质量技术监督局及各相关单位（以下简称申报单位），公开征集地方标准计划。

第八条 公民、法人或者其他组织均可以提出制定地方标准项目的建议。申报单位对收集的建议进行统一审查、协调后，向安徽省质量技术监督局报送制定地方标准的立项申请材料。

第九条 申请立项应当提交下列材料：

- （一）安徽省地方标准立项申请函（附件 1）；
- （二）安徽省地方标准计划项目汇总表及电子文本（附件 2）；
- （三）安徽省地方标准计划项目任务书及电子文本（附件 3）；
- （四）标准项目内容涉及专利的，提供专利的相关证明及专利持有人授权文件。

第十条 安徽省质量技术监督局根据需要邀请相关领域的专家和代表召开立项论证会，对立项申请的必要性、可行性等问题进行论证，并提出拟立项的地方标准计划。

拟立项的地方标准计划在安徽省质量技术监督局网站上公示，广泛征求社会意见，公示时间不少于 5 个工作日。

第十一条 公示结束后，安徽省质量技术监督局结合收集的意见，综合分析、确定并下达地方标准计划。

第十二条 地方标准计划执行过程中，可以进行下列调整：

- （一）确属急需制定地方标准的重大项目，可以增补；
- （二）确属不宜制定地方标准的项目，应予终止；
- （三）确属特殊情况，可以对项目的内容进行调整。

第十三条 需调整地方标准项目的，应由起草单位提出调整申请，经申报单位审查同意，报安徽省质量技术监督局审批。当申请未被批准时，应按照原定计划进行工作。

第三章 起 草

第十四条 各申报单位按照下达的地方标准计划组织实施，应定期检查项目进展情况，督促并创造条件，保证起草单位按计划完成任务。

第十五条 起草单位负责起草地方标准征求意见稿，编写安徽省地方标准编制说明（附件 4）及有关附件。

第十六条 起草标准应遵循下列要求：

- （一）GB/T 1 和相关标准编写的要求；

（二）充分调查研究，广泛收集资料，综合分析，试验验证；

（三）充分协调标准各相关方，实现各方共同利益的一致；

（四）不得设定有地方保护、阻碍市场流通和其他妨害公平竞争等内容的条款；

（五）不得设定部门管理权限；

（六）符合 WTO/TBT 相关原则要求。

第十七条 起草单位应审查地方标准征求意见稿、编制说明及有关附件，并发送相关领域的专家和代表征求意见。

征求意见的期限一般为一个月。被征求意见者应在规定期限内回复意见，逾期不复函，按无异议处理。

被征求意见者提出比较重大的修改意见，应说明理由。

第十八条 起草单位应对征集的意见进行分析研究和归纳整理，填写安徽省地方标准征求意见汇总表（附件 5），并形成地方标准送审稿。

第十九条 地方标准送审稿经申报单位审查通过后，由申报单位统一报送安徽省质量技术监督局审查。必要时，申报单位可要求起草单位重新征求意见。

第二十条 报送标准送审稿时，应当提交下列材料：

（一）标准送审稿电子文本；

（二）标准编制说明电子文本；

（三）征求意见汇总表电子文本；

（四）采用国际标准或国外先进标准的，应附标准原文及译文各一份；

（五）主要的试验、验证报告一份；

（六）主要的规范性引用文件及参考文献的文本。

第四章 审查、批准与发布

第二十一条 安徽省质量技术监督局在接到审查申请后 10 个工作日内完成初审。

经初审不符合规定的，告知补充材料或者进一步修改。

经初审符合规定的，组织进行审查。

第二十二条 地方标准送审稿由安徽省质量技术监督局组织审查，审查原则上采用会议审查的形式。

必要时，安徽省质量技术监督局可以委托技术归口单位组织审查。

第二十三条 在召开标准审查会议五日前应将审查会议通知、标准送审稿、编制说明、意见汇总表等有关材料提交给审查专家。

第二十四条 标准审查专家原则上从“安徽省标准化高级专家库”及省级专业标准化技术委员会中选择。审查专家组应由不同领域的专家和代表组成，原则上不少于 7 人。强制性地方标准原则上不少于 11 人。

地方标准起草人员不得作为审查专家参加标准审查。

第二十五条 地方标准审查应包括下列内容：

（一）内容符合国家有关法律法规和强制性标准的情况，与相关国家标准、行业标准的协调性；

（二）重大意见分歧的处理情况，相关各方意见是否协调一致；

（三）主要技术内容的科学性、合理性和可操作性；

（四）强制性条文的必要性和合理性；

（五）文本编写的规范性；

（六）必要时，可对技术内容的先进性进行评价。

第二十六条 审查会议应听取起草单位介绍标准起草过程、主要内容的确定依据、重大分歧意见的处理情况，并对标准文本逐条进行审查。

会议审查应有不少于审查专家组人数的四分之三同意为通过。强制性标准应有审查专家组一致同意为通过。

审查会议应形成安徽省地方标准审查会议纪要（附件6），由组长代表审查专家组签字，并附安徽省地方标准审查专家签字表决表（附件7）。

第二十七条 起草单位应按照审查意见对地方标准送审稿进行修改，形成地方标准报批稿，并报送审查专家组组长出具安徽省地方标准报批稿复核意见（附件8），由申报单位向安徽省质量技术监督局报批。

第二十八条 报批地方标准应提交下列材料：

（一）申报单位出具的报批公文一份；

（二）地方标准报批稿一份及电子文本；

- (三) 地方标准编制说明两份及电子文本;
- (四) 审查会议纪要一份;
- (五) 审查专家组表决意见一份;
- (六) 报批稿复核意见一份;
- (七) 采用国际标准和国外先进标准的, 应附标准原文及译文各一份;
- (八) 强制性地方标准, 应附征集意见汇总表一份。

第二十九条 地方标准由安徽省质量技术监督局统一批准、发布。

法律法规另有规定的, 适用其规定。

第三十条 强制性地方标准批准发布前, 将标准报批稿在安徽省质量技术监督局网站上公示 30 日。必要时安徽省质量技术监督局组织相关领域的专家和代表举行论证会, 经公示无异议或者经协商一致的, 方可批准发布。

第五章 备案、印刷与归档

第三十一条 安徽省质量技术监督局在地方标准发布后 30 日内向国家标准化管理委员会备案。

第三十二条 安徽省质量技术监督局统一出版、印刷地方标准, 印刷应符合 GB/T 1 的规定。

第三十三条 地方标准的档案管理遵照国家《标准档案管理办法》执行。

第六章 实施与监督

第三十四条 强制性地方标准应有足够的实施过渡期，一般不少于6个月。

第三十五条 地方标准发布后，有关单位应认真做好地方标准的宣贯和实施工作，加强对地方标准实施的监督，定期对实施情况进行调查评估，并及时将有关情况向安徽省质量技术监督局反馈。

第三十六条 安徽省质量技术监督局定期收集地方标准宣贯及实施情况，及时研究解决实施中的有关标准问题，对重要地方标准的实施情况进行调查评估。

第三十七条 对在生产、销售、服务等活动中违反地方标准的，各级行政管理部门应按照有关法律法规的规定进行处理。

第七章 复审、修订与废止

第三十八条 地方标准实施后，应根据科学技术和经济社会发展需要，适时进行复审，复审周期一般不超过5年。

第三十九条 地方标准的复审原则上采用会议审查的形式，一般要有参加过该地方标准审查的单位或人员参加。

第四十条 安徽省质量技术监督局根据实际情况组织复审并向社会公布相关信息。

继续有效的重新发布实施；需要修订的按本办法规定列入修订计划，及时安排修订；需要废止的公告废止。