

UDC

团体标准

P

T/CMCA XXXX-2026

老旧城区韧性改造项目运维管理标准

Operation and Maintenance Standard for Resilient

Regeneration Projects of Old Urban Areas

(征求意见稿)

××××-××-×× 发布

施

××××-××-×× 实

中国冶金建设协会 发布

前言

本标准是根据中国冶金建设协会《关于印发 2023 年上半年工程建设团体标准编制计划的通知》（冶建协【2023】43 号）文件的要求，由西安建筑科技大学会同有关单位共同完成。

在制定过程中，编制组深入调查研究，认真总结实践经验，参考国内外相关规范，并与有关标准相互协调，在广泛征求意见的基础上，对具体内容反复讨论、研究和修改，最后经审查定稿。

本标准涵盖老旧城区韧性改造项目运维管理全过程的关键技术问题。主要内容包括：总则、术语、基本规定、基层服务、物业管理、公众参与、协同管理。

本标准由中国冶金建设协会负责管理，西安建筑科技大学编制课题组负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送至西安建筑科技大学（地址：陕西省西安市碑林区雁塔路 13 号，邮编：710055）。

本标准主编单位、参编单位、主要起草人和主要审查人。

主编单位：

参编单位：

主要起草人：

主要审查人：

目 次

1 总 则	1
2 术 语	2
3 基本规定	4
4 基层服务	5
4.1 一般规定	5
4.2 日常管理	5
4.3 应急处置	6
4.4 社区文化	7
5 物业管理	9
5.1 一般规定	9
5.2 空间管理	9
5.3 设施管理	10
5.4 知识管理	10
6 公众参与	12
6.1 一般规定	12
6.2 参与形式	12
6.3 信息共享	13
6.4 意见处置	13
7 协同管理	15
7.1 一般规定	15
7.2 组织协同	15
7.3 制度协同	16
7.4 环境管理	17
7.5 安全与社会保障协同	17
本标准用词说明	1
引用标准名录	2

Contents

1	General Provisions	1
2	Terms	2
3	Basic Requirements	4
4	Government Regulation	5
4.1	General Requirements	5
4.2	Institutional System	5
4.3	Environmental Management	6
4.4	Social Security	7
5	Grassroots Services	9
5.1	General Requirements	9
5.2	Daily Management	9
5.3	Emergency Response	10
5.4	Community Culture	11
6	Property Management	13
6.1	General Requirements	13
6.2	Space Management	13
6.3	Facility Management	14
6.4	Knowledge Management	14
7	Public Participation	16
7.1	General Requirements	16
7.2	Participation Modalities	16
7.3	Information Sharing	16
7.4	Opinion Disposal	17
	Explanation of Wording in This Standard	19
	List of Quoted Standards	20
	Addition:Explanation of Provisions	21

1 总 则

1.0.1 为规范老旧小区韧性改造项目的运维管理工作，提升其应对自然灾害、设施老化、环境污染和政策调整等风险的能力，推动城市更新与可持续发展，保障居民生活质量与公共安全，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于老旧小区韧性改造项目完成后的运维管理工作，主要适用于以居住功能为主的项目。相关服务工作以社区为基本实施单元，涵盖基层服务、物业管理、公众参与、协同管理等方面。对于以非居住功能为主的更新区域，如旧工业区、历史街区等，其运维管理的组织模式和实施主体可结合实际情况由街道办事处或其他属地管理单位统筹组织，参照本标准相关条款执行。

1.0.3 本标准秉持“以人为本、公众参与、动态管理、可持续发展”的原则，推动更新区域空间结构优化与服务体系完善，实现韧性改造效益的持续提升。

1.0.4 老旧小区韧性改造项目的运维管理除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 老旧城区 old urban areas

建成时间较早、基础设施老化、公共服务功能不完善、管理机制滞后、居住与环境质量亟待提升，已难以满足现阶段社会发展和居民生活需要的城镇区域，主要包括老旧小区、历史街区和旧工业区等。

2.0.3 韧性改造 resilient renovation

通过结构调整、技术升级、功能优化等手段对既有空间与设施等进行综合改造与优化，以提升其应对自然灾害、气候变化或社会突发危机等灾害作用的承受、适应和恢复能力。

2.0.4 韧性空间 resilient space

在面对外部干扰（如自然灾害、社会冲突、系统压力）时，能够保持核心功能、迅速恢复并适应变化的空间系统，具备抗干扰性、恢复力与适应性。

2.0.5 韧性管理共同体 resilient governance community

在老旧城区韧性改造及运维管理中，由政府、社区、企业、社会组织、居民等多元主体共同构成的协同治理网络，参与风险预防、应急响应与恢复管理全过程。

2.0.6 韧性管理台账 resilient management ledger

用于记录、跟踪和评估老旧城区韧性改造项目在灾害预防、资源调度、维护管理等方面信息的标准化工具，具备动态更新、全过程管理和绩效评估等功能。

2.0.7 韧性维护 resilient maintenance

通过系统化的策略、技术和管理措施，持续保障一个系统、组织或结构在面对干扰、压力或破坏时，能够维持核心功能、快速恢复并适应变化的运维管理活动。

3 基本规定

3.0.1 老旧城区韧性改造项目应及时收集、整理各环节的各类资料，建立、健全工程项目档案。

3.0.2 运维管理部门应建立风险评估机制，识别潜在风险并制定相应对策，优化运维管理方法，持续提升老旧城区韧性改造项目的韧性水平。

3.0.3 运维管理单位应建立完善的检查评估制度、完备的设置档案和维护计划，定期对管理工作的现状进行检查、评估和改进，确保管理目标的实现。

3.0.4 运维管理应注重整合基础设施、公共服务、历史文化、空间环境与人力等资源，提升资源配置效率与整体协同水平。

3.0.5 运维管理宜结合物联网、云计算等数字化技术，建设智慧运维平台，实现设施状态监测、故障预警、数据分析等功能，提升运维工作的精准性与响应效率。

3.0.6 涉及历史文化名城、历史文化街区、历史建筑及风景名胜区的韧性改造项目的运维管理，应严格遵循国家相关法律法规与保护性规划、运维管理等规定。

3.0.7 运维管理宜构建由物业企业、业主组织与属地管理部门协同参与的“三位一体”管理机制，明确各方在日常巡查、设施维护、应急处置等方面的职责分工与协作。

4 基层服务

4.1 一般规定

4.1.1 老旧小区韧性改造项目运维管理应规范基层服务工作，统筹兼顾老旧小区项目的多维度需求，提升基层服务效能和服务质量。

4.1.2 老旧小区韧性改造项目运维管理的基层服务应遵循以人为本、共治共享、平急结合的原则。

4.1.3 韧性改造运维管理适用于老旧小区更新改造项目，不适用于新建的社区、工业区、商业综合体等项目。

4.1.4 老旧小区韧性改造项目运维管理应涵盖老旧小区内的日常管理、应急处置、评估改进等基层服务领域。

4.1.5 老旧小区韧性改造项目的基层服务实施主体包括物业企业、业主组织、居委会及相关部门。

4.2 日常管理

4.2.1 应成立管理委员会，定期召开居民会议，协商解决社区内有关事务。

4.2.2 宜引入社会组织或专业机构参与社区矛盾调解、心理咨询、特殊人群服务等事项，并提供专业支持。

4.2.3 可启用社区治理软件，实现问题上报、投票决策、进度追踪的线上管理。

4.2.4 应推动公共空间微更新，提升空间使用效率与居民满意度。

4.2.5 应加强对所属区域内的历史建筑、历史街区的保护，可定期开展历史文化讲座。

4.2.6 应针对老年人印制大字版安全手册，制作安全宣传视频，定期开展安全宣讲。

4.2.7 可联合社区卫生服务中心，定期开展急救知识科普和慢性病医治讲座。

4.2.8 应针对独居老人、残障人士、困境儿童等特殊群体开通就医绿色通道、提供社区陪诊服务。

4.3 应急处置

4.3.1 应将所属区域划分为若干网格，实行安全风险网格化管理，定期开展风险隐患排查和治理。

4.3.2 应分场景制定应急处置预案，预案涵盖自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

4.3.3 应在显著位置张贴应急疏散图，明确避难场所、急救物资点和重点风险区域。

4.3.4 应提前建立特殊人群档案，登记独居老人、残疾人士、孕产妇等群体的住址和联系方式，保障应急响应精准高效。

4.3.5 应定期组织应急演练和急救培训，提升居民与服务人员的应对能力。

4.3.6 应储备必要的应急物资，并建立定期检查与补充机制，保障应急物资的可用性与时效性。

4.3.7 应建立线上线下融合的信息发布机制，实现灾情预警、动态播报与居民互动反馈功能的集成。

4.3.8 应设置 24 小时应急服务热线，灾害发生时及时掌控居民受困位置、伤亡及救治情况。

4.3.9 应按照灾害分级标准，启动灾害分级应对联动流程，明确应急指挥体系与职责分工，提升联动效率。

4.3.10 灾害发生时，应启用社区内符合条件的公共空间（如活动中心、学校体育馆）作为应急安置点，并设置特殊人群专区、物资供应区和医疗服务点。

4.3.11 应及时组织心理咨询人员进驻安置点，提供心理支持与情绪干预，缓解居民恐慌与应激反应。

4.3.12 灾后应及时开展项目评估，评估内容应包括：

- 1 委托第三方检测机构对受损房屋进行结构安全性鉴定；
- 2 排查供水、供电、燃气管道等公共设施受损情况；
- 3 进行灾后环境质量评估。

4.3.13 灾后应修订相关应急预案，将新发现的风险点纳入日常巡查范围，并补充缺失场景与响应机制。

4.3.14 宜建立应急案例库，开展典型案例复盘与专项培训，提升灾后恢复与风险再识别能力。

4.4 社区文化

4.4.1 应定期评估辖区内的服务质量和效率、居民参与度和满意度、社区的应急能力。

4.4.2 应建立多元化居民意见反馈渠道，包括移动端平台、热线电话、线下意见箱等，确保反馈便捷有效。

4.4.3 应在社区公告栏定期发布服务反馈报告，公示高频问题、整

改措施及完成情况。

4.4.4 可设立奖励机制，对提出合理建议、积极参与社区治理及响应迅速的单位和个人予以表彰。

4.4.5 可制定老旧城区基层服务操作手册，明确服务流程、岗位职责与工作标准，推动服务制度化、流程化。

4.4.6 应根据服务评估与居民反馈，动态调整资源配置与服务方式，提升服务的适配性与精准性。

5 物业管理

5.1 一般规定

5.1.1 老旧城区物业管理应以“平灾结合、多方共建”为核心理念，通过适应性改造、智慧化升级与社区参与等，提升城市韧性，增强可持续发展能力。

5.1.2 物业服务企业应建立韧性管理台账，记录设施隐患排查、应急演练、居民培训等相关信息，并定期向属地街道或社区备案。

5.1.3 应建立以物业服务企业、街道办事处、居民委员会为主体的韧性管理协同机制，明确各方在日常管理、应急响应、信息沟通中的职责与分工。

5.1.4 小区设施的韧性改造应符合国家现行标准，优先选用绿色、低碳、可循环利用的建筑材料及设备。

5.1.5 本章适用于老旧城区内所有物业管理项目，特别强调韧性建设，确保区域的长期稳定和可持续发展。

5.2 空间管理

5.2.1 应加强消防通道、疏散路径的日常管理，采用智能监控与识别技术，及时发现占道行为并组织清理。

5.2.2 应定期检查建筑外墙、阳台栏杆、空调支架等易脱落部位，发现隐患应及时加固，防范高空坠物风险。

5.2.3 应急物资储备应采用“集中+分布式”模式配置，设立集中仓库储备核心物资，在各楼栋合理配置微型应急物资箱。

5.2.4 物业应考虑沿建筑外围设置绿化隔离带，植物应选择抗风、耐火品种。

5.2.5 应公示垃圾分类标准，配置相应分类设施，明确物业在设施维护和清运协助中的职责。

5.2.6 公共活动室宜采用可移动隔断、折叠家具，日常作为居民活动场所，灾时转换为临时指挥点或安置空间。

5.2.7 宜设置社区共享空间，支持居民间物资交换、资源共享，倡导低碳生活方式。

5.3 设施管理

5.3.1 应建立设施维护专项小组，明确责任分工与应急响应机制，并定期对项目内各种设施设备进行专项检查。

5.3.2 应设立 24 小时报修热线，对业主报修及时响应，记录故障信息并安排维修。

5.3.3 故障维修期间，应采取应急措施保障居民基本生活与安全。

5.3.4 韧性改造项目应配备导视图和指引牌，以方便居民出行、规范物业管理。

5.3.5 应定期开展设备节能改造与管理升级，提升建筑能效水平与设施运行效率。

5.4 知识管理

5.4.1 应采用信息化手段构建知识档案，内容覆盖空间管理、人员管理、设施管理、应急管理、服务记录等。

5.4.2 应建立线上知识共享平台，促进知识的快速传播与文化遗产。

5.4.3 应定期检查员工资格证的有效性，定期对专项作业人员进行技能考核。

5.4.4 应定期组织应急演练，检验现存知识管理体系的可行性，并定期更新完善。

5.4.5 应在公共区域设置防灾教育展示区，通过视频、图示等方式宣传避险行为以及紧急逃生常识等。

5.4.6 应结合独居老人、残障人士等特殊人群的特点开展定向防灾宣传教育，提高其应对突发事件的能力。

5.4.7 应建立业主意见处理机制，记录并跟踪建议与诉求的处理进展，并作为服务改进的依据。

6 公众参与

6.1 一般规定

6.1.1 旧城区韧性改造项目运维管理中的公众参与工作应涵盖参与渠道、信息共享、意见反馈等核心环节。

6.1.2 公众参与应遵循合法性、广泛性、平等性、有效性和持续性的原则。

6.1.3 公众参与对象应涵盖居民、企事业单位、社会组织等多元主体，确保参与群体的代表性和全面性。

6.1.4 应建立公众参与的长效机制，保障公众在更新改造项目运维全过程中持续、稳定地发挥作用。

6.1.5 旧城区韧性改造项目的运维管理应坚持“以人民为中心”的原则，充分调动公众参与的积极性，确保公众利益的实现。

6.2 参与形式

6.2.1 应设置线下参与、线上参与等多种参与渠道，包括但不限于社区公告栏、社区议事会、政务 APP、社区智慧化平台等。

6.2.2 应积极组织召开民主议事会，在涉及居民切身利益的运维事项中，组织社区居民与运维管理工作人员、政府人员等多方进行商议，考虑公众建议，制定运维管理方案。

6.2.3 应组织成立居民委员会、社区委员会等多种居民自治组织，直接参与旧城区更新改造项目运维管理过程中。

6.3 信息共享

6.3.1 信息共享应遵循开放、透明、安全和高效的原则，保障信息的准确性、及时性与公众可获取性。

6.3.2 共享信息内容宜包括基础设施情况、设施运维计划、应急预案、服务项目执行进展、重大事项公示等。

6.3.3 宜采用人工发布与智能推送相结合的方式，依托信息管理系统提高共享效率。

6.3.4 线上信息平台宜设有直观展示界面，支持多终端访问，并实现街道、物业、社区组织与居民之间的信息联通。

6.3.5 应建立运维风险信息共享机制，保障突发事件信息在第一时间以内以清晰、简明、易于理解的形式传达至居民。

6.3.6 对涉及居民隐私或敏感数据的信息，应采用加密处理、分级管理和访问控制等技术手段保障安全。

6.4 意见处置

6.4.1 处置居民意见时应确保居民意见得到充分尊重和有效处理，提升居民满意度。

6.4.2 意见处置应包括意见收集渠道、意见处理流程、意见反馈等。

6.4.3 意见收集渠道包括线上方式（如社区网站、APP、微信公众号）和线下方式（如议事会、入户走访、意见箱）等。

6.4.4 应定期开展意见征集活动，并在运维项目的重大决策、关键环节、突发事件等阶段主动征求公众意见。

6.4.5 对收集到的居民意见应形成书面记录并分类整理，意见分为

紧急类、一般类、建议类，分别制定处理流程。

6.4.6 紧急类意见应在 24 小时内响应，一般类意见应在 20 个工作日内处理完毕，建议类意见应在 15 个工作日内反馈处理结果。

6.4.7 在处理居民意见时应及时与居民沟通，解释处理进展和结果。

6.4.8 在意见反馈时应通过线上与线下相结合的方式向居民反馈意见处理结果。

6.4.9 对居民意见的收集、处理、反馈等全过程进行记录，并形成档案。

7 协同管理

7.1 一般规定

7.1.1 老旧城区韧性改造项目的运维管理应以提升区域防灾减灾能力、生态环境质量、公共服务水平和可持续发展为核心目标，构建多元主体参与、信息共享、责任共担的协同管理体系。

7.1.2 协同管理应遵循统筹协调、职责明确、机制联动、数据支撑的原则，推动政府部门、运维单位、社区组织、公众及社会力量协同参与，提升管理效能。

7.1.3 协同管理机制应与本标准其他章节所涉及的运维管理内容相衔接，形成横向贯通、纵向联动的组织网络和制度体系。

7.2 组织协同

7.2.2 运维管理单位应配合有关主管部门，建设信息共享平台，实现监管数据、检查结果、整改情况等信息的动态互通与更新。

7.2.3 应依托数字化管理平台，建立覆盖设施运行状态的监管信息档案与维护记录系统，提升数据支撑能力和管理透明度。

7.2.4 应搭建多方沟通平台，推动居民议事协商与政务服务、社区服务协同衔接，提升社区协同治理能力。

7.2.5 应明确各参与主体在设施维护、问题整改等方面的责任清单，对跨区域、跨部门的运维事项，划定牵头单位与配合单位的职责边界。

7.2.6 应建立应急协同机制，在突发事故时，确保主管部门、运维单

位、社区组织等快速响应、联动处置，同步做好居民疏散与信息通报。

7.2.7 运维管理部门应定期开展协同效能评估，通过居民满意度调查、问题解决时效考核等方式，优化协调机制，对履职不力的单位建立约谈与问责制度。

7.3 制度协同

7.3.1 应制定老旧城区韧性改造项目运维管理服务分级标准，明确基础服务、提升服务和特色服务的内容及要求，指导多主体差异化履责。

7.3.2 应建立健全运维管理企业准入与评价机制，明确企业资质、管理经验、人员能力等基本条件，优先聘用具备中高级职称和专业水平能力的管理技术人员。

7.3.3 运维管理单位应定期开展自评与第三方评估，结合实际运维管理成效与公众反馈，动态调整服务内容与标准。

7.3.4 应推动各部门运维管理制度衔接，梳理住建、民政、消防等部门相关规定，消除制度冲突，形成覆盖设施维护、安全管理、服务供给的统一制度框架。

7.3.5 应建立运维服务激励制度，对优质服务企业给予项目优先承接权，对居民满意度高的社区组织给予资金或政策支持，激发多主体参与热情。

7.4 环境管理

7.4.1 应符合现行国家标准《城市环境卫生设施规划标准》（GB/T 50337）、《城市容貌标准》（GB 50449）中环境卫生设施设置与管理的相关规定。

7.4.2 应建设生活垃圾分类、污水处理、噪声控制、绿化维护等设施，并将相关支出纳入运维成本或建设概算。

7.4.3 运维单位应完善环境管理制度，并符合以下要求：

- 1 加强扬尘控制、生活污水接入、市政配套设施的管理；
- 2 推行中水回用、固废分类等绿色管理措施；
- 3 建设环境监测预警系统，监控空气、水体、土壤等污染指标；
- 4 畅通居民环境投诉渠道，设立信息反馈机制，依法依规处置

违规行为。

7.4.4 应保护老旧城区特有的历史环境要素，如传统街巷铺装、历史水系等，在绿化维护、设施更新时宜采用兼容传统风貌的工艺与材料，避免破坏历史环境肌理。

7.5 安全与社会保障协同

7.5.1 应制定突发事件应急预案，涵盖自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件，明确部门分工与响应流程。

7.5.2 应建设覆盖重点区域的视频监控系统，加强预防措施，提升公共安全保障能力。

7.5.3 应建立网络舆情监测与快速响应机制，及时回应公众关切问题，透明披露问题处理进展。

7.5.4 用工单位宜优先聘用本地居民参与项目韧性改造和后期运维服务，并配套提供职业培训与技能提升支持。

7.5.5 应按人口规模和风险等级储备应急物资，包括急救设备、防汛器材等，定期检查更新，确保突发事件时物资充足可用。

7.5.6 针对独居老人、残障人士等特殊群体，建立安全结对帮扶机制，定期走访排查安全隐患，协助应对突发情况。

7.5.7 应组建社区安全巡查队伍，联合公安、消防等部门开展常态化安全检查，重点排查电气线路、消防通道等隐患并督促整改。

7.5.8 应推动运维岗位与社会保障政策衔接，为从业人员办理社会保险，对低收入家庭优先提供公益性岗位，增强保障力度。

7.5.9 应开展常态化安全宣传教育，通过应急演练、知识讲座等形式，提升居民安全防范意识和自救互救能力。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

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

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 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

- 《建筑施工场界环境噪声排放标准》 GB 12523
- 《社会生活环境噪声排放标准》 GB 22337
- 《建筑消防设施的维护管理》 GB 25201
- 《城镇燃气设计规范》 GB 50028
- 《供配电系统设计规范》 GB 50052
- 《低压配电设计规范》 GB 50054
- 《城市社区应急避难场所设计规范》 GB 50365
- 《住宅建筑规范》 GB 50368
- 《城市容貌标准》 GB 50449
- 《城市综合防灾规划标准》 GB 50493
- 《无障碍设计规范》 GB 50763
- 《消防给水及消火栓系统技术规范》 GB 50974
- 《既有建筑维护与改造通用规范》 GB 55022
- 《电梯制造与安装安全规范》 GB 7588-2003
- 《建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》GB/T 20299.3
- 《社区服务指南》 GB/T 20647.4
- 《社区服务指南 第9部分：物业服务》 GB/T 20647.9
- 《城市安全风险评估技术规范》 GB/T 21028
- 《安全韧性城市评价指南》 GB/T 40947
- 《城市公共设施 适老化设施服务要求与评价》 GB/T 45158
- 《建设工程文件归档整理规范》 GB/T 50328

《城市环境卫生设施规划标准》 GB/T 50337

《绿色建筑评价标准》 GB/T 50378

《环境卫生设施设置标准》 CJJ 27

《固定污染源烟气（SO₂、NO_X、颗粒物）排放连续监测技术规范》

HJ 75

《电梯维护保养规则》 TSG T5002

《旧工业建筑再生利用规划设计标准》 T/CMCA 2001

《旧工业建筑再生利用运营维护标准》 T/CMCA 40012

