

# DB37

## 山东省地方标准

DB 37/T 3473—2018

---

### 省级机关办公楼（区）物业服务与管理规范

Specification of property service and management for the provincial government  
offices

2018-12-29 发布

2019-01-29 实施

---

山东省市场监督管理局 发布

# 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 基本要求 .....	2
4.1 服务机构 .....	2
4.2 服务人员 .....	2
4.3 服务场所 .....	2
4.4 档案管理 .....	3
4.5 保密管理 .....	3
4.6 社会事务处理 .....	3
5 物业项目接管和退出 .....	3
6 客户服务 .....	4
6.1 接待服务 .....	4
6.2 信报服务 .....	4
6.3 报修服务 .....	4
7 会议服务 .....	4
7.1 基本要求 .....	4
7.2 会前准备 .....	4
7.3 会中服务 .....	5
7.4 会后整理 .....	5
8 秩序维护服务 .....	5
8.1 基本要求 .....	5
8.2 出入管理 .....	5
8.3 监控 .....	6
8.4 巡查 .....	6
8.5 车辆停放管理 .....	6
9 保洁服务 .....	6
9.1 基本要求 .....	7
9.2 建筑物共有部位清洁 .....	7
9.3 建筑物外部共有部位清洁 .....	7
9.4 室内保洁 .....	7
9.5 垃圾收集与处理 .....	7
10 绿化服务 .....	9

11	安全管理	9
11.1	突发事件处理	9
11.2	消防安全管理	9
12	节能管理	10
13	房屋维护与管理	10
14	共用设备设施维护、维修与管理	10
14.1	基本要求	10
14.2	供电及照明系统	11
14.3	弱电系统	11
14.4	电梯升降系统	11
14.5	空调通风系统	12
14.6	给排水系统	12
14.7	消防系统	12
15	评价与改进	12
15.1	评价	12
15.2	改进	12
16	监督与管理	13
附录 A (资料性附录)	会议服务通知单	14
附录 B (资料性附录)	保洁服务内容及要求	16
附录 C (资料性附录)	绿化养护内容及要求	17
附录 D (资料性附录)	房屋日常维护与管理内容及要求	18

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省机关事务管理局提出、归口并监督实施。

本标准起草单位：山东省机关事务管理局、山东省标准化研究院、山东省省直机关房产服务中心、山东青年政治学院。

本标准主要起草人：曲发川、岳睿、郑昱、祁晓丹、宋元新、刘元泉、李普生、孙重才、岳静宜、田雅。

# 省级机关办公楼（区）物业服务与管理规范

## 1 范围

本标准规定了省级机关办公楼（区）物业服务与管理的基本要求，以及物业项目接管和退出、客户服务、会议服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、安全管理、节能管理、房屋维护与管理、共用设备设施维护维修与管理、服务评价与改进、服务监督与管理等的要求。

本标准适用于省级机关办公楼（区）物业服务与管理的工作。

## 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。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 29149 公共机构能源计量器具配备和管理要求

GB 50222 建筑内部装修防火规范

《国家危险废物名录》（环境保护部令第39号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**省级机关办公楼（区）**（简称“办公楼（区）”） **provincial government offices**

省级党政机关、所属事业单位（不含学校、医院）占有、使用或可以确认属于国有资产的，为保障党政机关正常运行需要设置的基本工作场所，包括办公室、服务用房、设备用房和附属用房等。

### 3.2

**物业** **property**

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

注：本标准中特指省级机关办公楼（区）。

### 3.3

**物业管理单位** **department of property management**

省级机关办公楼（区）（包括集中办公区）的管理单位。

## 3.4

**物业使用单位** department of property use

省级机关办公楼（区）的使用单位。

## 3.5

**物业服务** property service

物业服务机构受物业使用或管理单位的委托，按照物业服务合同约定，对物业进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生及相关秩序，以及对物业服务对象提供综合性服务。

## 3.6

**物业服务对象** object of property service

物业使用单位及实际接受物业服务的人员。

## 3.7

**物业服务机构** property service agency

依法设立、具有独立法人资格，具有相应的专业工程技术人员，专业提供物业管理服务的组织。

## 4 基本要求

## 4.1 服务机构

4.1.1 应具有独立的法人资格。

4.1.2 应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品。

4.1.3 应建立规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等。

4.1.4 有特定要求的物业服务，应委托专业的服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格，取得营业执照，并服从物业使用单位或物业服务机构的监督指导，其中：

- 电梯日常维护保养单位还应取得电梯维修的资格许可；
- 消防维保机构还应取得消防设施维护保养检测机构资质。

## 4.2 服务人员

4.2.1 物业服务人员包括物业现场管理人员，维修维护专业技术人员，接待服务、会议服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等人员。

4.2.2 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资质和能力要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资质和资历要求，并进行政审。

4.2.3 现场管理人员应具备相应的物业管理知识，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。

4.2.4 服务人员应符合如下要求：

- 具有良好的职业道德，具备所需的技能和知识；
- 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密；
- 遵守国家法律、法规及物业管理和使用单位的各项规章制度。

4.2.5 服务过程中，应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；应遵循服务礼仪，保持良好的精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到，及时提供服务。

## 4.3 服务场所

- 4.3.1 物业管理或使用单位应为物业服务提供相对集中、规模合理的物业服务用房。
- 4.3.2 应按合同约定，在适当位置公示相关服务信息，如服务人员、服务电话、咨询和投诉处理电话、服务响应时间等。

#### 4.4 档案管理

- 4.4.1 建立物业信息和档案管理制度，准确、系统、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存。
- 4.4.2 信息、档案资料应收集完整，方便查阅，档案内容至少应包括：
- 物业档案，包括工程竣工验收、项目竣工综合验收、物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案；
  - 物业服务档案，包括物业管理单位和使用单位的相关资料，以及物业运行、物业维修、物业服务、投诉处理等记录档案。
- 4.4.3 应遵守物业使用单位的信息、档案资料保密要求，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

#### 4.5 保密管理

- 4.5.1 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度，按照保密要求管理服务人员。涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。
- 4.5.2 定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识。
- 4.5.3 服务人员应履行保密职责并至少做到：
- 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；
  - 不应以任何形式传播、泄露文件内容、领导谈话内容、领导信息等；
  - 捡到写有“秘密”“机密”或“内部文件”字样的文件或资料，应按规定及时上交；
  - 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等，应经有关领导同意且有工作人员陪同，不应私自处理；
  - 妥善保管办公室钥匙，不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

#### 4.6 社会事务处理

应明确社会事务处理职责分工，与物业管理或使用单位共同协调处理社会治安综合治理、爱国卫生等相关事务。

### 5 物业项目接管和退出

- 5.1 物业服务机构中标后与物业管理或使用单位签订物业服务合同，提供物业管理服务。
- 5.2 物业服务合同解除或终止后，物业服务机构应与物业管理或使用单位按照合同约定，在规定时间内办理退出手续，并履行下列交接工作：
- 移交保管的物业档案、物业服务档案；
  - 与新物业服务机构共同查验物业共有部位、共有设备设施，形成物业交接查验档案；
  - 提供物业服务期间设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；
  - 移交物业项目外包合同及其他合同；
  - 移交物业服务用房；
  - 配合新物业服务机构接管各类服务岗位，维护物业管理区域的正常秩序；
  - 其他事项。
- 5.3 原物业服务机构按照法定程序办理交接手续后，终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场。

## 6 客户服务

### 6.1 接待服务

- 6.1.1 在办公楼（区）大厅或公共区域设立接待服务台，配置专职服务人员，服务时应遵循服务礼仪。
- 6.1.2 接待服务工作时间应覆盖服务对象工作时间，其余时间设值班人员，并公布值班电话。
- 6.1.3 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、引导、接听电话及收发传真等。
- 6.1.4 对咨询、建议、求助等事项，应及时处理或答复，处理和答复率 100 %，并做好记录。
- 6.1.5 受理服务事项应进行记录并存档。

### 6.2 信报服务

- 6.2.1 正确分理邮件、包裹单和挂号信等各类信报，并做好记录，妥善保管。
- 6.2.2 对代收的邮件进行登记，并及时投送或通知收件人领取，送达或领取时做好相关记录。
- 6.2.3 特殊信件、物品应由收件人凭有效证件亲自领取并签收，不应代领、代收。

### 6.3 报修服务

- 6.3.1 在约定时限内处理物业服务对象的报修，维修应及时到位。
- 6.3.2 报修、维修应做好记录。
- 6.3.3 对维修项目应进行回访，并做好回访记录。

## 7 会议服务

### 7.1 基本要求

- 7.1.1 配备专业会议服务人员，会议服务人员应仪容整洁大方，仪态端正得体，语言准确规范。
- 7.1.2 对会议服务人员进行系统性培训，培训内容包括会议服务职业道德、职业技能和职业形象等。
- 7.1.3 制定会议服务工作规程，并形成相应文件，制定工作规程时，应至少规范以下方面：
  - 会议服务人员素质和能力；
  - 会议服务人员行为、仪表、仪态；
  - 会议资源准备；
  - 会议服务提供过程；
  - 常见突发事件处理等。
- 7.1.4 会议服务人员应遵守保密要求，不应在任何场所透露与会议有关的内容，不应随意翻阅会议资料。

### 7.2 会前准备

- 7.2.1 会议管理人员登记会议室使用申请及会议服务需求信息，并形成会议通知单，会议通知单具体内容参见附录 A。
- 7.2.2 会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备和会场布置。会场准备应在会议前 20 分钟完成，包括会议主席台或会议台座次安排、会议横幅主题、调试设备（麦克风、灯光、音响、空调、投影等）、核对钟表、清理台面、准备茶水等。
- 7.2.3 准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认，并整理好仪容仪表，在会议开始前 15 分钟在会议室门口礼貌迎接。
- 7.2.4 大型或重要会议应制定接待方案，提前 30 分钟完成准备工作，在办公楼（区）前做好迎接工作，



根据需要在门口、电梯口等场所设置告示牌，并做好突发情况的应急准备。

### 7.3 会中服务

7.3.1 会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务。

7.3.2 会议中场休息时，会议服务人员应留在会议室看管物品，或将会议室门上锁，得到通知时方可打开。

7.3.3 会议服务人员若需离开应告知管理人员或办会人员，经管理人员或办会人员同意并安排其他会议服务人员，做好相关交接工作后，方可离场。

### 7.4 会后整理

7.4.1 参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如未能及时送还，应妥善管理，做好记录，同时立即通知会议主办单位。

7.4.2 应按要求将会议使用后的物品统一收集、归还、处理，参会人员未带走的会议资料应妥善处理。

7.4.3 应进行会场清理，包括室内卫生打扫、桌椅归位、台面清理、窗帘回位、照明设备和空调等电器关闭，门窗上锁等。

7.4.4 应做好会议服务记录、归档工作。

## 8 秩序维护服务

### 8.1 基本要求

8.1.1 配置秩序维护所需的设施设备，可包括身份验证设备、安保设备、安保（警用）器械等。

8.1.2 配备专职秩序维护人员，秩序维护人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。

8.1.3 秩序维护人员上岗时应佩戴统一标志，按要求佩带器械，仪容仪表整洁规范。

### 8.2 出入管理

#### 8.2.1 人员出入管理

8.2.1.1 办公楼（区）主出入口应实行 24 小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。

8.2.1.2 工作人员应凭有效证件进入办公楼（区）。

8.2.1.3 来访人员申请进入办公楼（区）时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，查验其有效身份证件，使用办公固定电话与受访单位或人员联系，得到确认答复后办理登记手续。

8.2.1.4 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。废品回收或商品推销人员不应进入办公楼（区），确需进入的，应进行验证、登记，联系相关部门征得同意后，由相关工作人员带入、送出。

#### 8.2.2 物品出入管理

8.2.2.1 进入办公楼（区）的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记。

8.2.2.2 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以扣留，并上报主管部门。

8.2.2.3 大件物品搬出应有相关部门签发的出门证，经查验后放行，并形成记录。

8.2.2.4 施工人员携带物品出办公楼（区），应有相关部门开据的证明和清单，经核实后放行。

### 8.2.3 车辆出入管理

- 8.2.3.1 公务和工作人员车辆应凭有效通行证进入办公楼（区）。
- 8.2.3.2 制定车辆行驶路线，对进出办公楼（区）的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。
- 8.2.3.3 当外来车辆进入办公楼（区）时，应按门卫指引的路线行驶，有序停放在指定区域内。
- 8.2.3.4 载有易燃、易爆等危险物品的车辆不应进入办公楼（区）。

### 8.3 监控

- 8.3.1 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。
- 8.3.2 监控室实行专人 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，做好相关记录。
- 8.3.3 值班期间应遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。无关人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。
- 8.3.4 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后时应以最快方式确认，确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实时立即上报，拨打“110 或 119”报警，安排相关人员及时到达现场进行前期处置，必要时启动应急预案。
- 8.3.5 监控记录保持完整，保存时间不应少于 30 天。

### 8.4 巡查

- 8.4.1 应制定巡逻路线，按指定时间和路线对路面、楼道进行巡查，并对重点区域、重点部位增加巡查频次。
- 8.4.2 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况，保持通讯设施设备畅通。
- 8.4.3 巡查宜使用巡更设备，保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查，保持重点区域、重点部位巡查记录。
- 8.4.4 巡查中发现异常情况，应立即查明并上报物业管理或使用单位，并现场对紧急情况采取必要的处理措施；发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

### 8.5 车辆停放管理

#### 8.5.1 机动车管理

- 8.5.1.1 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
- 8.5.1.2 车辆停放实行专人管理，保证车辆停放有序，不应随意占道或占位停放，避免堵塞或妨碍其它车辆通行，并提醒驾驶员关闭好门窗。
- 8.5.1.3 应适时巡检停放车辆的状况，发现车门、窗没关好，漏水，漏油等现象应及时通知车主。

#### 8.5.2 非机动车管理

- 8.5.2.1 指定车辆的集中存放区域，实行专人管理，保证车辆停放整齐有序。道路、庭院、楼道、走廊等公用部位不应乱停车辆。
- 8.5.2.2 应定期清理长期不使用车辆。
- 8.5.2.3 外来人员的摩托车、（电动）自行车等进入办公楼（区）应存放在指定位置。

## 9 保洁服务

## 9.1 基本要求

- 9.1.1 建立保洁管理制度和保洁服务方案，做好保洁服务工作记录。
- 9.1.2 配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围。
- 9.1.3 根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁、专项清洁或深度清洁相结合的方式，保持物业服务区域整洁、干净。其中，日常保洁每日不少于2次，日常巡查每日不少于4次，专项或深度清洁根据合同约定频次或实际需要进行。
- 9.1.4 根据清洁区域的不同，对所使用的墩布、抹布、尘推等清洁工具，应标记不同标识或颜色进行区分。
- 9.1.5 清洁时应采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
- 9.1.6 开展2米或2米以上高空清洁作业时，应由专业保洁服务机构在采取充分安全措施的前提下实施。
- 9.1.7 雨雪天气应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口处设置警示标志并铺设防滑垫等。
- 9.1.8 定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制蚊虫孳生。配合有关部门进行有害生物的预防和控制。适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。

## 9.2 建筑物共有部位清洁

- 9.2.1 对大厅、楼内公共通道、楼梯及楼梯间、卫生间、电梯轿厢等区域进行卫生清理，清洁内容及要求参见附录B。
- 9.2.2 公共卫生间、电梯轿厢每日至少消毒1次，垃圾收集容器每日至少消毒2次。
- 9.2.3 保持楼内通风良好，温湿度、空气质量等应符合GB/T 18883的要求。

## 9.3 建筑物外部共有部位清洁

- 9.3.1 对道路、沟渠、绿化带等区域进行清洁，清洁内容及要求参见附录B，重点区域应安排人员定时巡视。
- 9.3.2 清理绿化带内各种杂物，对办公区垃圾桶、垃圾缓存区卫生及时清理，并在每年5月份~11月份进行消杀。

## 9.4 室内保洁

- 9.4.1 进入接待室、会议室等进行保洁应登记，办公室保洁应实行双人以上人员同时上岗制。
- 9.4.2 重要领导办公室和重要会议室的保洁服务，应由相对稳定的专人负责。
- 9.4.3 应妥善保管领导办公室、会议室钥匙，除日常保洁外，其他时间内不应擅自进入办公室，不应将钥匙提供给他人。
- 9.4.4 室内保洁时，应保持桌面材料及屋内设施原状。不应坐、卧，不应翻阅文件、资料、报刊、书籍，不应吃东西、饮水，不应大声喧哗、嬉笑，不应使用和动用工作人员任何工作和私人的物品，存取物品应经工作人员同意。
- 9.4.5 保洁过程中，应注意检查办公室安全情况，发现有异味、异常声音、异常情况应及时汇报。发现设备设施破损应及时报修。
- 9.4.6 清理报纸等杂物时，应注意检查是否包含其他文字性资料，若包含其他文字性资料，应经工作人员许可后清运。
- 9.4.7 不应询问、打听、传播工作人员私事，不应透露有关工作信息。

## 9.5 垃圾收集与处理

9.5.1 根据实际情况合理设置环境卫生设施，设立对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存的专门场所或容器，设置单独存放餐厨垃圾的专门密闭容器，在办公室、公共区域适当位置配置可回收垃圾、其他垃圾等分类垃圾桶（篓），设置垃圾中转房（站、车、箱）、垃圾集中缓存区等。垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标识。

9.5.2 公共区域垃圾应及时清理，保持清洁无异味，四周无散积垃圾，在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。

9.5.3 协助物业管理或使用单位进行垃圾分类和处理工作，其中：

——建筑（维修）垃圾分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站；

——日常垃圾按照“有害垃圾、餐厨垃圾、可回收物、其他垃圾”分类处理，处理要求见表1。

表1 垃圾分类及处理要求

序号	类别	主要品种	处理要求
1	有害垃圾	废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物等	a) 设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位置设置有害垃圾标志。列入《国家危险废物名录》的有害垃圾，应按要求设置临时贮存场所； b) 有害垃圾应交由具备资质的机构进行收运处置，根据有害垃圾的品种和产生数量，合理约定收运频率。
2	餐厨垃圾	机关食堂产生的餐厨垃圾，包括剩菜剩饭、骨头、菜根菜叶、果皮等	a) 设置专门的密闭容器单独存放，明确专人清理，避免混入废餐具、塑料、饮料瓶罐、废纸等不利于后续处理的杂物； b) 建立健全台账制度，记录餐厨垃圾数量、去向； c) 鼓励就餐人数多的单位安装餐厨垃圾就地资源化处理设备； d) 不具备就地资源化处理条件的要与专业的餐厨垃圾收运处置机构签订收运处置协议，交由专业机构进行回收处理，做到“日产日清”。
3	可回收物	废弃电器电子产品	a) 建立台账制度，记录电器电子类产品数量、去向； b) 超过规定使用年限或经专业技术部门鉴定无法修复的，履行资产处置程序后，交由具备资质的再生资源回收企业进行环保回收处理。
4		其他可回收物	a) 根据可回收物的种类和产生量，设置专门容器或临时存储空间，设置标识，专人分拣打包； b) 与专业回收企业合作，将可回收垃圾纳入再生资源回收利用渠道； c) 涉密的废旧文件资料，按照保密规定和要求进行收运处置。
5	其他垃圾	卫生纸、餐巾纸、烟头、果皮果壳等	及时清理。

## 10 绿化服务

- 10.1 建立物业服务区域绿化养护方案及绿化管理制度，并做好工作记录。
- 10.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。
- 10.3 根据季节和气候状况，对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护，室内外绿化养护内容及要求参见附录 C。
- 10.4 应定期检查绿化区域内设施状态，并对绿化区域的景观进行维护，保持绿植生长良好，无枯死、无树挂，有良好的观赏效果；草坪生长整齐，修剪高度一致，覆盖率高。
- 10.5 绿化养护时产生的垃圾应随产随清。
- 10.6 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。
- 10.7 根据病虫害发生规律实施综合治理，确保植物生长良好。

## 11 安全管理

### 11.1 突发事件处理

- 11.1.1 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
- 11.1.2 建立应急突发事件处置队伍，至少应由物业服务机构负责人、专兼职安全处置人员组成，服从物业管理或使用单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处置。
- 11.1.3 建立突发事件应急预案体系，指定专职（责）部门负责应急预案编制、评审与发布、宣传与培训、演练与改进等工作。涉及物业管理和使用单位的，应根据其要求开展工作。应急预案通常包括：
  - 火警火灾应急预案；
  - 群体性上访应急预案；
  - 突发停电应急预案；
  - 突发跑水应急预案；
  - 电梯困人应急预案；
  - 意外伤害应急预案；
  - 台风、暴雨、雷电应急预案；
  - 防汛应急预案；
  - 山体滑坡应急预案等。
- 11.1.4 突发事件发生时应立即启动应急预案，建立与相关部门的联动机制，协同物业管理或使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。
- 11.1.5 突发事件发生后编制突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业管理或使用单位及行业主管部门报告。
- 11.1.6 定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

### 11.2 消防安全管理

- 11.2.1 建立消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核。
- 11.2.2 物业管理单位、使用单位、物业服务机构应分别签订安全责任书，明确安全责任。
- 11.2.3 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，人员持证上岗。
- 11.2.4 按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志，定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修。委托专业维保机构定期检验维修，对建筑消防设施每年至少进行 1 次全

面检测，维保质量达到消防要求。

11.2.5 根据情况确定消防安全重点部位，并设置明显的警示标志，配备符合要求的灭火器材，由专人每日巡查；对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。

11.2.6 定期对消防通道进行检查，保持疏散通道、安全出口、消防车道畅通，常闭式防火门处于常闭状态。应在消防车道设置禁止占用的明显标志。

11.2.7 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，对违反消防的行为及时制止。

11.2.8 定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练。

11.2.9 建立消防档案，统一保管、备查。

## 12 节能管理

12.1 应配合物业管理和使用单位依据 GB/T 29149 的要求合理配备和使用符合国家标准能源资源计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备，建立能源资源计量数据管理和分析制度。

12.2 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。

12.3 应根据工作性质、气候变化和物业管理或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。

12.4 定期监控网络机房、食堂、开水间、锅炉房等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能源统计和消耗状态分析，根据分析结果视需要采取措施改善。

12.5 办公楼内应张贴节能标识提示，并定期对共用设备设施进行巡检及维护保养，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏等情况。

12.6 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗问题，提报节能改造方案建议。

12.7 办公楼（区）进行改建、装修、加固时，配合物业管理或使用单位实施节能改造。

## 13 房屋维护与管理

13.1 建立房屋维护与管理制度，对办公楼（区）房屋结构、建筑部件、附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业使用单位正确使用房屋。

13.2 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。巡查及维护内容及要求参见附录 D。

13.3 巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理或使用单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，还应及时配合提出维修计划和维修资金使用计划。

13.4 及时完成日常维修，大中修项目应报告物业使用单位，物业使用单位按照规定对房屋进行维修管理。做好房屋报修、维修和回访记录。

13.5 应配合物业管理或使用单位制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录应齐全。

## 14 共用设备设施维护、维修与管理

### 14.1 基本要求

14.1.1 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所，具备防雷电、防火灾、防洪涝、防日晒、防高温、防潮湿、防腐蚀、防噪音等功能，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度符合相关安全规范。

14.1.2 建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划等制度和标准，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账。

14.1.3 在显著区域悬挂或张贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设备标识、安全防护和警示标识等。

14.1.4 配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。

14.1.5 定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。

14.1.6 根据设施设备管理的需要，对重点设施设备进行巡检，设定巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检标准，按要求及时、如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，日常维修合格率 100 %。

14.1.7 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构对其监督并进行日常管理。

## 14.2 供电及照明系统

14.2.1 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

14.2.2 建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障 8 小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向物业使用单位报告。发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修。

14.2.3 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等进行重点监测。

14.2.4 定期巡检公共电器柜、电器设备、公共使用的照明系统、指示灯具线路、开关等，发现缺损或故障，及时处置。有重要和重大活动时，提前对活动区域照明系统进行检查、维修。

14.2.5 定期检查、维护应急供电系统，保持设备完好，可随时应急启用。

14.2.6 照明设备每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。

## 14.3 弱电系统

14.3.1 定期巡视检查机房现场环境，及监控系统、门禁系统、安全防范系统、多媒体系统和会议系统。

14.3.2 定期擦拭设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物，保持整洁完好。

14.3.3 汛期、暴雨、冰雹等天气前后和重大节日后，应检查设备线路，排除故障隐患，做好故障记录。

14.3.4 及时更换已损坏的配件，或在部件即将达到生命周期之前更换，避免因使其设备故障扩大，影响其他相关设备的安全运行。

## 14.4 电梯升降系统

14.4.1 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，做好档案管理。

14.4.2 应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务。

14.4.3 至少配置一名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。

14.4.4 在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理，并要求维保单位至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。

14.4.5 在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。

14.4.6 制定电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。

14.4.7 电梯出现故障时，物业服务人员15分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场进行救助和排除故障。

#### 14.5 空调通风系统

14.5.1 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

14.5.2 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。

14.5.3 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日巡视1次运行情况。

14.5.4 定期对空调通风系统进行检查维护，每半年检查1次管道、阀门并除锈。每年对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等。每2年清洗消毒1次风管。

14.5.5 分体式空调应定期清洗，定期巡查挂机和室外支架是否稳固。

14.5.6 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

#### 14.6 给排水系统

14.6.1 每年至少对二次供水设施进行1次全面清洗、消毒，并对水质进行检验，及时发现和消除污染隐患，饮用水水质符合GB 5749的要求。

14.6.2 每日巡检1次供水设施，保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。有水泵房、水箱间的，应每日巡视1次，每年养护1次水泵。

14.6.3 定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查。

14.6.4 如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼（区）内工作人员。

#### 14.7 消防系统

14.7.1 消防系统主要包括火灾自动报警系统、火灾应急照明和疏散指示标志、水灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、防火门与防火卷帘等子系统。

14.7.2 定期对消防各子系统进行功能性、安全性的检查，消防设施日常维护管理应符合GB 25201的要求。

14.7.3 设自动消防设施的，应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测和维保，每年至少进行1次全面联动检测，每月进行1次专项检查，检测、检查应做好记录。

### 15 评价与改进

#### 15.1 评价

15.1.1 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话，投诉处理应符合GB/T 17242的要求。

15.1.2 受理、处理物业服务对象投诉并记录，及时向投诉者反馈处理结果，并进行回访，回访率100%。

15.1.3 每年至少应收集1次物业服务对象的满意度意见。物业服务满意度信息收集可采用直接与物业服务对象沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式，满意度不低于90%。

#### 15.2 改进



应及时分析评价过程中发现的问题，不断改进服务的内容和质量，并对整改结果进行回访。

## 16 监督与管理

16.1 物业管理或使用单位与物业服务机构订立物业服务合同时，应载明秩序维护管理、保密管理、共用设备设施运行维护管理、节能管理等目标和要求，物业服务机构的目标完成情况应作为服务质量评价的重要指标。

16.2 物业服务机构应主动接受行业主管部门及物业管理或使用单位的监督检查及考核，物业管理或使用单位可通过现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等形式，对物业服务机构履约合同情况进行日常监管和服务考核。

16.3 物业管理或使用单位可依据考核结果按照合同约定进行奖惩。

AA

附 录 A  
(资料性附录)  
会议服务通知单

会议服务通知单样式见表A.1。

表A.1 会议服务通知单

类别	项目	内容	备注
会议名称			
会议类型	<input type="checkbox"/> 座谈会 <input type="checkbox"/> 报告会 <input type="checkbox"/> 其他 (        )		
会议日期	年    月    日		
会议时间	上午: (        :        ) — (        :        ) 下午: (        :        ) — (        :        ) 晚上: (        :        ) — (        :        )		
会议地点			
参会领导			
参会人数			
安全管理类	1、预留贵宾车位	<input type="checkbox"/> 是 贵宾车位 (    ) 位 <input type="checkbox"/> 否	
	2、是否需要特别安保	<input type="checkbox"/> 是 需要人数: (    ) 工作事项: (        ) <input type="checkbox"/> 否	1、是否增加安保力量? 2、会前、会中、会后是否需要特别安保要求?
设施设备类	1、是否需要使用专梯	<input type="checkbox"/> 是 通往楼层 (    ) <input type="checkbox"/> 否	
	2、是否需要使用投影	<input type="checkbox"/> 是 使用时间 (    ) <input type="checkbox"/> 否	与灯光相匹配
	3、是否需要录音笔	<input type="checkbox"/> 是 使用时间 (    ) <input type="checkbox"/> 否	
	4、是否需要视频会议系统	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
会务服务类	1、是否需要预留宣传牌	<input type="checkbox"/> 是 数 量 (    ) 摆放时间 (    )	
	2、是否需要协助制作与悬挂横幅	<input type="checkbox"/> 是 横幅内容 (    ) <input type="checkbox"/> 否	
	3、是否需要签到台	<input type="checkbox"/> 是 摆放位置 (    ) <input type="checkbox"/> 否	

表 A.1 会议服务通知单（续表）

类别	项目	内容	备注
会务服务类	4、是否需要配发会议资料	<input type="checkbox"/> 是 发放方式（ ） <input type="checkbox"/> 否	
	5、是否需要提供果盘/茶歇	<input type="checkbox"/> 是 水果种类（ ） <input type="checkbox"/> 否	需配备纸巾
	6、会中由服务人员续水，还是在座位上摆放瓶装水	<input type="checkbox"/> 人员续水 <input type="checkbox"/> 瓶装水	
其他			
通知人：	日期：	经办人：	

## BB

**附 录 B**  
**(资料性附录)**  
**保洁服务内容及要求**

建筑物共有部位清洁内容及要求见表B.1。

**表B.1 建筑物共有部位清洁内容及要求**

项目	内容及要求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。
楼梯及楼梯间	每日清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。
卫生间	每日清洁2次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。
开水间、清洁间	每日清洁1次，地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。
垃圾桶、房	垃圾桶身表面干净无污渍，地面无垃圾；垃圾中转房地面每日拖洗2次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。
电梯轿厢	每日擦拭1次轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次；石材装饰的轿厢每季度养护1次。轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。
电器、消防等设施	配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁1次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。
平台、屋顶	每季度清扫1次；雨季期间，每半月清扫1次；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。
外墙	每年清洗1-2次，目视洁净无污垢，表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。

建筑物外部共有部位清洁内容及要求见表B.2。

**表B.2 建筑物外部共有部位清洁内容及要求**

项目	内容及要求
外围及周边道路	每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印。
照明设施	每半月清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁1次，表面无污渍。
地下车库	每日清洁2次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。
绿化带及景观	每日清洁1次，绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍，景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。

**附 录 C**  
**(资料性附录)**  
**绿化养护内容及要求**

室内绿植养护内容及要求见表C.1。

**表C.1 室内绿植养护内容及要求**

项目	服务要求
绿化外观	土壤表层无杂物、无枯叶；叶子健壮，叶色正常，有光泽；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。
摆放	根据室内布局的需要或物业服务对象需要在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。
修剪养护	定期浇水、施肥，定期修剪，保证造型优美。
选种	选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的植物。
用肥及用药控制	选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。发现病虫害及时更换植物，不应在室内喷洒农药。

室外绿植养护内容及要求见表C.2。

**表C.2 室外绿化养护内容及要求**

项目	服务要求
修剪	a) 草地：根据长势状况每年定期修剪整形，草的高度不超过 9 cm 且保持一致，草坪无杂草草屑； b) 灌木：根据长势状况每年定期修剪整形，植物主枝分布均匀，通风透气，造型美观，绿篱整齐一致； c) 乔木：每年冬季修剪 1 遍，树冠圆整、树势均匀，45 度剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。
灌溉	具体灌溉次数视天气情况而定，供水充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水现象。
除杂草、松土	a) 草地定期除杂草，草地上无开花杂草，花木丛中无高于花木的杂草； b) 定期疏松表土，土壤疏松通透。
施肥	定期进行施肥，施肥均匀、充足、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。
病虫害防治	及时防治，病株、虫害现象不成灾。
扶正、加固	对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固。
补植	对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种，能满足植物生长的条件下无黄土裸露。
防风防汛	灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏通道路，清理扶植，尽快恢复原状。
清理绿化垃圾	修剪下来的树枝和杂草，当天清理运走，专人跟踪保洁。
防寒	寒冷季节应有防冻保温措施。

## DD

附 录 D  
(资料性附录)  
房屋日常维护与管理内容及要求

房屋日常维护与管理内容及要求见表D.1。

表D.1 房屋日常维护与管理内容及要求

项目	内容及要求
房屋结构	每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
建筑部件	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 每季度检查1次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等；</li> <li>b) 每半月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等；</li> <li>c) 每2个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等；</li> <li>d) 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。</li> </ul>
附属构筑物	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 每半月巡查1次大门、围墙(栏)、道路、场地、管井、沟渠、景观等；</li> <li>b) 汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1次、每年检测1次防雷设施；</li> <li>c) 每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等配套设施。</li> </ul>
装饰装修	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 装饰装修前，物业服务机构应与装修人或装修人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行监督；</li> <li>b) 装饰装修使用的材料和设备应符合 GB 50222 的要求，应有质量检验合格证明和有中文标识的产品名称、规格、型号、生产厂厂名、厂址等；</li> <li>c) 装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。</li> </ul>
标识标牌	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 标识标牌应符合 GB/T 10001.1 的要求，消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495 的要求；</li> <li>b) 定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、主要供水阀门、电气开关状态标识、主要管线流向标识、交通标识等，确保标志标牌规范清晰，安装稳固。</li> </ul>