

 广东省标准

 DBJ/T 15-XX-20XX

 备案号 J XXXXX-20XX

**电力工业物业管理服务标准**

**Service standard for property management in the electric power industry**

**(送审稿)**

202X-XX-XX 发布 202X-XX-XX 实施

广东省住房和城乡建设厅 广东省市场监督管理局

联合发布

本标准不涉及专利

# 广东省住房和城乡建设厅关于发布广东省标准《电力工业物业管理服务标准》的公告

粤建公告[20XX]XX号

经组织专家委员会审查，现批准《电力工业物业管理服务标准》为广东省地方标准，编号为DBJ/TXX-XXX。本标准自20XX年XX月XX日起实施。

本标准由广东省住房和城乡建设厅负责管理，由广东省物业管理行业协会、南网物业管理（广州）有限责任公司负责具体技术内容的解释，并在广东省住房和城乡建设厅门户网站(http://zfcxjst.gd.gov.cn)公开。

广东省住房和城乡建设厅

20XX年XX月XX日

1. **前 言**

根据广东省市场监督管理局《关于批准下达2023年第二批广东省地方标准制修订计划的通知》(粤市监标准 【2023】 591号)文的要求，编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内外标准，并在广泛征求意见的基础上，制定了本标准。

本标准的主要内容:电力工业物业管理服务的术语和定义、管理服务场所分区分类、基本要求、电力生产场所作业安全管理要求、承接查验、综合服务、建（构）筑物巡查维护、设施设备运行服务、安全管理、电力防恐与应急、车辆驾驶服务、环境管理、食堂管理、公寓或招待所服务、绿色物业管理、智慧物业和评价要求。

本标准由广东省住房和城乡建设厅负责管理，由广东省物业管理行业协会、南网物业管理（广州）有限责任公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送广东省物业管理行业协会(地址:广州市天河区黄埔大道西100号富力盈泰广场B座901室，邮编:510040，邮箱:gpmi@163.com)。

本标准主编单位：广东省物业管理行业协会

本标准参编单位：南网物业管理（广州）有限责任公司

广州馨悦商务服务有限公司

广东天安智慧保安服务有限公司

广东智建工程有限公司。

本标准主要起草人员：杨国贤 谭诗念 徐 斐 梁 兵 赵广峰 王 振 但志勇 刘湘健 赵雪军 陈英杰 余兴洪。

目 次

1 总则 5

2 术语 6

3 管理场所分类 8

4 基本要求 9

4.1 人员要求 9

4.2 财务管理 9

4.3 档案管理 9

4.4 保密管理 10

4.5 标识管理 10

5 电力生产场所作业安全管理要求 11

6 承接查验 13

7 综合服务 14

7.1 客户服务 14

7.2 报事报修 14

7.3 装修/施工监管服务 15

7.4　便民服务 15

7.5　其它服务 15

8 建（构）筑物巡查维护 17

8.1 房屋及建（构）筑物本体 17

8.2 水工建筑物日常维护 17

9 设施设备运行服务 18

9.1 供配电系统 18

9.2 空调系统 19

9.3 给排水系统 20

9.4 电梯系统 22

9.5 消防设施设备 23

9.6 建筑物防雷系统 24

9.7 安全技术防范与多媒体系统 25

9.8 公共及生产区照明系统 25

9.9 生产区设备清洁保养 25

10 秩序消防服务 27

10.1 出入管理 27

10.2 交通停车秩序 27

10.3 装卸管理 28

10.4 治安秩序 28

10.5 消防/监控管理 29

10.6 充电桩巡查管理 30

11 电力反恐防范与应急 31

11.1 常态反恐防范要求 31

11.2 反恐防范应急 33

11.3 日常服务应急 34

12 车辆驾驶与管理服务 36

13 环 境 管 理 37

13.1 保洁服务 37

13.2 绿化养护 39

14 食堂管理 41

15 公寓服务 42

16 绿色物业管理 43

17 智慧物业 44

18 评价要求 45

18.1　评价原则 45

18.2　评价主体及对象 45

18.3　评价方式 45

18.4　评价结果 45

本标准用词说明 46

引用标准名录 47

附录A 中央空调系统维护保养 48

附录B 给排水系统维护保养 50

附录C 安全技术防范与多媒体系统巡查维护 51

附录D 重要部位（区域）人防配置表 53

附录E 重要部位分类表 54

附录F 建筑物内公共区域保洁服务标准 55

附录G 建筑物外公共区域保洁服务标准 57

条文说明 58

**Contents**

1 General Provisions 5

2 Terms and Definitions 6

3 Management place classification 8

4 Basic Requirements 9

4.1 Personnel Requirements 9

4.2 Financial Management 9

4.3 Archives Management 9

4.4 Confidentiality Management 10

4.5 Identification Management 10

5 Operational Safety Management Requirements for Electric Power Generation Sites 11

6 Inspection and Acceptance 13

7 Comprehensive Services 14

7.1 Customer Service 14

7.2 Reporting and Maintenance Requests 14

7.3 Renovation/Construction Supervision Services 15

7.4 Convenience Services 15

7.5 Other Services 15

8 Inspection and Maintenance of Buildings 17

8.1 Housing and Building Structures 17

8.2 Routine Maintenance of Hydraulic Structures 17

9 Facility Equipment Operation Services 18

9.1 Power Supply and Distribution Systems 18

9.2 Air Conditioning Systems 19

9.3 Water Supply and Drainage Systems 20

9.4 Elevator Systems 22

9.5 Fire Protection Systems 23

9.6 Lightning Protection Systems for Buildings 24

9.7 Security Technology and Multimedia Systems 25

9.8 Public and Production Area Lighting Systems 25

9.9 Production Area Equipment Cleaning and Maintenance 25

10 Safety Management 27

10.1 Access Management 27

10.2 Traffic and Parking Order 27

10.3 Loading and Unloading Management 28

10.4 Public Order 28

10.5 Fire/Monitoring Management 29

10.6 Inspection Management of Charging Stations 30

11 Electrical Anti-terrorism and Emergency Response 31

11.1 Normal Anti-terrorism Requirements 31

11.2 Counter-terrorism Emergency Response 33

11.3 Daily Service Emergency Response 34

12 Vehicle Driving and Management Services 36

13 Environmental Management 37

13.1 Cleaning Services 37

13.2 Greening Maintenance 39

14 Canteen Management 41

15 Apartment services 42

16 Green Property Management 43

17 Smart Property 44

18 Evaluation Requirements 45

18.1 Evaluation Principles 45

18.2 Evaluation Subjects and Objects 45

18.3 Evaluation Methods 45

18.4 Evaluation Results 45

Explanation of Wording in This Standard 46

List of Quoted standards 47

Appendix A Central Air Conditioning System Maintenance 48

Appendix B Water Supply and Drainage System Maintenance 50

Appendix C Inspection and Maintenance of Security Technology and Multimedia Systems51

Appendix D Civil Air Defense Configuration Table for Important Areas (Regions) 53

Appendix E Classification Table of Important Areas 54

Appendix F Standard for Cleaning Services in Public Areas Inside Buildings 55

Appendix G Standard for Cleaning Services in Public Areas Outside Buildings 57

Explanation of provisions 58

**1** 总 则

* + 1. 为规范电力工业物业服务规范化，完善电力物业服务标准体系，助力电力行业实现双碳目标，制定本规程。
		2. 本文件规定了电力工业物业管理服务的术语和定义、管理场所分类、基本要求、电力生产场所作业安全管理要求、承接查验、综合服务、建（构）筑物巡查维护、设施设备运行服务、安全管理、电力反恐防范与应急、车辆驾驶服务、环境管理、食堂管理、公寓或招待所服务、绿色物业管理、智慧物业和评价等要求。
		3. 电力工业物业管理服务，除应执行本规程外，应符合国家、行业及广东省现行有关标准的规定。

**2** 术 语

**2.0.1** 电力调度大楼 power dispatch building

电力系统信息处理、监视和控制中心机构的场所。

**2.0.2** 发电厂 power plant

由建筑物、能量转换设备和全部必要的辅助设备组成的生产电能的工厂。

**2.0.3**  变电站 substation

用于电能进行汇集、变压和分配的站点，一般由变压器、变电装置、控制保护设备和相关线缆组成。

**2.0.4** 换流站 converter station

将交流电变换为直流电或者将直流电变换为交流电的转换，达到电力系统对于安全稳定及电能质量的要求而建立的站点。

**2.0.5** 水工建筑物 hydraulic structures

水在静力或动力的作用下工作，并与水发生相互影响的各种建筑物。包括挡水建筑物、泄水建筑物、输水建筑物、水电站厂房、开关站、通航建筑物及其附属设施。

**2.0.6** 工作票 working permit

为电网发电、输电、变电、配电、调度等作业安全有序实施而设计的一种组织性书面形式控制依据。

**2.0.7** 操作票 operation permit

 为改变电气设备及相关因素的运用状态进行逻辑性操作和有序沟通而设计的一种组织性书面形式控制依据。

**2.0.8** 白名单 white list

凡进入重点区域的人员（工作人员、外委人员、施工人员等），按规定在客户相关管理部门办理备案手续而形成允许可出入的名单。

**2.0.9** 电力工业物业 power industry property

电力工业区内厂房、仓库等房屋建筑及其附属的设备、设施和场地。

# 3 管理场所分类

**3.1.1**  根据电力作业场所，电力工业物业管理服务场所分为生产场所和非生产场所。

**3.1.2** 生产场所主要包括：输变电场站（变电站、换流站等）、调度机构、抽水蓄能电厂和相关输电线路等各级单位生产人员从事生产作业的地方。

**3.1.3**  非生产场所主要包括：办公场所、供电营业厅、物资仓库、培训中心、员工活动中心、公寓、食堂等。

**3.1.4**  根据电力工业物业项目特点，物业项目类型主要分成电力调度大楼、发电厂类、变电站/换流站和周转仓类四类:

1 电力调度大楼：主要包括电力调度大厦、电力调度中心及其办公场所等附属设施；

2 发电厂：主要包括并入电网运行的火力（燃煤、燃油、燃气及生物质）、水力、核、风力、太阳能、海洋能等发电厂（场、站）及其办公场所等附属设施；

3 变电站/换流站：主要包括高压、超高压交直流变电站/换流站及其办公场所等附属设施；

4 周转仓：发电、输电、变电、配电、计量等电力设备、材料的存储、配送仓库。

# 4 基 本 要 求

**4.1 人员要求**

**4.1.1** 应按要求配置项目负责人、专业主管、专（兼）职安全管理人员等服务团队。

**4.1.2** 着装宜统一、仪容仪表整洁，应做到文明用语、耐心细致。

**4.1.3**  企业应定期组织与物业管理相关的法律法规、岗位知识、专业技能等培训。

**4.1.4** 对客户信息应做到保密不外泄。

**4.1.5** 对新入职的安保人员和重要岗位须进行背景审查，定期对以下相关人员进行安全背景审查，防止可疑人员上岗，包括但不限于：

1 治安反恐怖防范重要岗位人员；

2 反恐怖防范重点目标区域内工作的人员；

3 接触重要信息数据人员。

**4.1.6** 保安人员须持有公安部门核发有效的《保安员证》并持证上岗。

**4.1.7** 消防控制室值班操作人员应依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书。

**4.1.8** 特种作业人员应经专门的安全技术培训并考核合格，取得《中华人民共和国特种作业操作证》后，方可上岗作业。

**4.2 财务管理**

**4.2.1** 有健全完善的财务管理制度，对各类收入做到账目清晰、规范操作。

**4.2.2**  有明确的收付款流程、标准、时间、方式；使用专业的财务系统进行收缴核算。

**4.2.3** 按国家法规，开具合法的发票或收据。

**4.2.4**  编制年度财务预算，做到定期统计、分析，及时发现异常情况并作出纠正调整。

**4.3 档案管理**

**4.3.1** 建立档案管理制度。

**4.3.2** 应符合现行地方标准《物业服务 档案管理规范》DB44/T 1315的相关规定，配备专职（兼职）档案资料管理员。

**4.3.3** 物业档案应实行电子档案和纸质档案，主要内容应包括但不限于：

1 日常管理档案；

2 客户资料档案；

3 合同管理档案；

4 设备管理档案；

5 物业及其配套设施权属清册；

6 物业竣工验收档案。

**4.4 保密管理**

**4.4.1** 应建立保密管理制度，应包括但不限于以下内容：

1 须与物业相关服务员工及供应商签署保密协议；

2 设定保密管理范围及主要对象；

3 定期对员工开展保密教育培训等。

**4.5 标识管理**

**4.5.1** 标识的图形符号应符合现行国家标准《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1的相关规定，消防与安全标识应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894、《消防安全标志 第1部分：标志》GB 13495.1、《消防安全标志设置要求》GB 15630的规定。

**4.5.2** 结合作业现场情况的需要，在显眼位置设作业中的临时性安全警示标识。

**4.5.3** 定期对各类标识标牌进行检查、维护、清洁，确保安全牢固无损坏。

# 5 电力生产场所作业安全管理要求

**5.0.1** 电力生产场所物业管理服务作业包括但不限于：保洁服务、绿化养护、设施设备运行服务等。应贯彻执行国家、地方、行业、客户单位和公司有关安全法规及操作规程，同时严格遵守现行国家标准《电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分》GB26860的规定。

**5.0.2** 作业人员进入设备区作业时，应持有《进网作业证》，开具“厂站第三种工作票”，按工作票规定的范围和时间开展作业任务，并于当天完成任务后办理间断或终结。如遇特殊情况需延长工作时间的，按客户规定办理工作票延期手续。

**5.0.3** 取得工作票许可后，作业人员应在工作负责人的带领和监管下，进入作业区域作业。所有工作人员（包括工作负责人）不应单独进入、滞留在工作场所。

**5.0.4** 应按要求着棉质长袖、纽扣束口工作服，戴安全帽（长发应盘在安全帽内）、穿工作鞋，使用合格的工器具。

**5.0.5** 在作业过程中不应碰撞设备和机具，不应擅自随意移动挡鼠板，发现标牌损坏缺失的一定做好登记，然后办票消缺。

**5.0.6** 工作时作业人员、工器具与带电部位保持足够的安全距离，±80OkV安全距离要求＞10.1m、±50OkV安全距离要求＞6.8m、220kV安全距离要求＞3m、11OkV安全距离要求＞1.5m 、35kV和10kV安全距离要求＞1m。

**5.0.7** 不应在变电站/换流站内或附近焚烧树叶杂草，防止火灾事故发生。

**5.0.8** 电力生产场所安全作业要求包括但不限于以下内容：

1 进网（厂站）作业前，工作负责人、安全管理人员、工程技术人员、工作班成员等应接受安全教育培训并通过考试；

2 应根据现场勘察情况制定施工方案，提交客户属地单位相关部门审批，签订《施工安全责任协议书》，完成安全技术总交底；

3 作业开工前，工作负责人应认真检查现场安全措施是否做足，按《安全技术交底单》向全体作业人员进行安全技术交底，应向全体作业人员讲清现场带电设备的情况，交代清楚安全措施、工作任务及安全注意事项；

4 工作负责人应加强现场作业管理，实行文明施工。现场设备、材料的堆放不能危及设备、材料本身安全或使用。

5 施工现场在施工完毕后，派专人进行清理，包括项目驻地的环境，做到工完、料尽、场清、整洁。完工后经客户驻地单位相关部门验收，验收合格后，由工作负责人带领全部工作班成员撤离作业现场。

**5.0.9** 在大风、大雨、大雾等特殊天气时，物业环境、绿化服务人员，禁止在进入带电设备区域进行户外作业。

**5.0.10**  在生产区域作业时，应获得属地电力企业管理部门批准许可的工作票，在开工前开展安全技术交底，在指定范围内作业，并有专职监护人监管。

**5.0.11** 在带电设备附近剪草、除草作业时，应采取防沙石飞溅和草沫飞扬的措施，对较轻的物件，如：纸皮、垃圾袋、薄夹板等，应放好并用重物压住，避免被强风卷起，防止损坏电力设备或吹入带电体引发事故。

**5.0.12** 带电设备附近工作时，应按规定使用合格的工器具，严禁高举工具作业，严禁竖向搬运梯子，保持安全距离，避免造成人身或设备运行事故。

**5.0.13** 不得在生产区域作业内或附近焚烧树叶杂草，防止火灾事故发生。

**5.0.14** 作业人员不得擅自扩大工作范围。禁止擅自移动、跨（穿）越安全设施。

**5.0.15** 在作业过程中不要碰撞设备和机具,不得擅自随意移动挡鼠板,发现标牌损坏缺失的一定做好登记,然后办票消缺。

# 6 承 接 查 验

**6.0.1** 应依据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《物业承接查验办法》、物业服务合同等文件，对新建物业或服务企业更迭时进行承接查验。

**6.0.2** 承接查验主要包括但不限于以下内容：

1 制定物业承接查验方案；

2 签订物业承接查验协议；

3 开展现场查验前移交有关资料及图纸；

4 现场查验共用部位、共用设施设备及合同内约定的工作；

5 移交合同、客户档案、物业管理费账册等相关台账；

6 移交固定资产及物料；

7 解决在查验时发现的问题；

8 确认现场查验结果；

9 办理物业交接手续。

# 7 综 合 服 务

**7.1 客户服务**

**7.1.1 前台服务**

**7.1.1.1** 提供人工服务的前台，应提供包括但不限于：访客指引、咨询、登记和报事报修等服务。

**7.1.1.2** 上下班高峰期或重要接待时现场提供秩序维护服务。

**7.1.1.3**  前台人员暂时离开应有信息提示，有服务临时补充措施。

**7.1.2 会务服务**

**7.1.2.1**  应建立健全的会议服务管理制度，会务服务申请流程及会务服务流程等制度。

**7.1.2.2**  会前应核对服务信息，检查会场设备设施，确保设备设施正常启用，所需物品配置齐全。

**7.1.2.3** 会前应提供但不限于：会场布置、迎宾、咨询、指引入座和及时通报相关服务信息等。

**7.1.2.4**  会议期间茶水及时补充，监控音响、灯光、通风空调运行正常，对周边环境进行管控。

**7.1.2.5**  会后礼貌引领送客，通报结束信息，检查有无遗漏物品。

**7.1.2.6** 安排现场清理清洁及恢复原样，最后关停设备、关门窗上锁。

**7.2 报事报修**

**7.2.1**  应建立报事报修制度和投诉管理制度并严格执行，主要内容包括但不限于以下内容：

1 应设置并公示联系方式,设立24小时服务电话；

2 做好报事报修、投诉的时间、事项、响应时间 、到场时间、处理结果、回访等内容等；

3 明确维修责任或属于非责任性投诉的，在记录中载明；

4 接报后应及时记录事项并需在20分钟内做出响应（另有约定除外）；

5 接到投诉后，应在2小时内向投诉人反馈处理情况。属于责任性投诉的，物业服务企业应及时与投诉人沟通并进行整改，制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任性投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助；

6 处理完成后形成完整记录并存档。

**7.3 装修/施工监管服务**

**7.3.1**  应遵守电力企业建立装修施工管理制度，包括：装修施工动火作业管理规程、装修施工管理制度、室内空调安装管理制度 ，消防测试管理规定等。

**7.3.2**  按规定办理装修申报登记并取得产权人的书面同意后，将装修施工禁止行为和注意事项告知使用单位和施工单位。

**7.3.3**  特种作业人员持证上岗，无动火许可证的动火作业应立即阻止施工。

**7.3.4**  定期对装修施工现场进行巡查，发现装修人或者装饰装修企业违反现场安全规定、影响现场安全作业的，及时阻止违规行为。

**7.3.5**  装修施工涉及使用共用通道、区域、设施设备要做好现场（成品）保护措施。

**7.3.6**  按物业服务合同约定配合业主对装饰装修施工现场督促做好防火安全措施和公共环境管理工作。

**7.3.7** 按物业服务合同约定配合业主对装饰装修施工现场督促做好防水施工过程监管和验收工作。

**7.3.8**  装修施工方案及图纸、现场巡查记录、整改意见、查验记录、竣工验收等资料记录完整并存档。

**7.4　便民服务**

**7.4.1**  便民服务应针对用户的个性化需求，满足以下要求：

1 便民服务应种类多样，但不限于雨伞借用、快递代收发、物品寄存等并能持续开发新服务项目；

2 便民服务收费应公开透明，不得违反承诺收费。

**7.4.2** 便民服务应符合以下要求：

1 便民服务相关工作人员应做到态度良好、文明礼貌；

2 便民服务过程应规范化，不得丢失或损坏客户物品，不泄露客户信息；

3 便民服务的场所、设备及用品应保持整洁有序。

**7.5　其它服务**

**7.5.1** 应根据客户需求采购、补充公务饮用水，做好供应、配送工作，确保供应及时、充足。

**7.5.2**  为保障饮水机卫生，按规范清洗饮水机，每季度一次。

**7.5.3**  饮水机进行清洗消毒应做到饮水机外观干净整洁，内胆无水垢。

# 8 建（构）筑物巡查维护

**8.1 房屋及建（构）筑物本体**

**8.1.1** 应建立房屋及建（构）筑物本体服务管理制度。

**8.1.2**  建立房屋巡查、管理台帐，指导和督促用户安全和规范使用房屋。

**8.1.3**  制定年度维修保养计划，在维修资金落实后组织实施。

**8.1.4** 每月应≥1次对房屋主体外观、屋面、墙体(女儿墙)及外门(窗)、外走廊与阳台等进行巡检，是否存在漏水、脱落、下沉开裂以及其它破损现象。如有异常，应立刻上报并采取安全措施，进行报修，记录存档。

**8.1.5** 发现使用人未按照楼层承受负荷堆放货物或设备的要及时制止。

**8.1.6**  根据气象台天气预警提醒，遇到台风、暴雨等极端天气，应根据应急预案进行处理。

**8.1.7**  项目主要分类的其它建筑物内部和构筑物巡查应符合表8.1.7要求。

##### 表8.1.7 项目主要分类服务标准-建筑构筑物巡查

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 | 周转仓 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 地面、隔墙、楼梯、扶手巡查 | ≥1次/月 | 无开裂、无脱落、无破损、无锈蚀 | ≥1次/月 | 无开裂、无脱落、无破损、无锈蚀 | ≥1次/月 | 无开裂、无脱落、无破损、无锈蚀 | ≥1次/月 | 无开裂、无脱落、无破损、无锈蚀 |
| 天面、道路、排水沟巡查 | ≥1次/月 | 无开裂、无塌陷、无堵塞 | ≥1次/月 | 无开裂、无塌陷、无堵塞 | ≥1次/月 | 无开裂、无塌陷、无堵塞 | ≥1次/月 | 无开裂、无塌陷、无堵塞 |

**8.2 水工建筑物日常维护**

**8.2.1** 应建立水工建筑物安全管理制度和作业流程。

**8.2.2**  应制定水工建筑物维护工作计划和相关的维护工作方案，主要内容包括不限于以下内容：

1 定期对厂房屋面防水及室内墙面地面巡查；

2 定期对公路路面和边坡巡查及维护；

3 定期对天面排水沟巡查及维护；

4 发现问题及时上报处理并做好临时措施。

# 9 设施设备运行服务

**9.1**  **供配电系统**

**9.1.1** 应符合现行国家标准《电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分》GB 26860的相关规定，建立健全的供配电运行管理、应急、维护保养制度和操作流程。应包含但不限于：

1 需员工值守的配电房（站）运行应实行值班员24小时制，巡查设备运行并对主要运行数据和运行情况进行记录，而无人值守的配电房（站）运行应按制度定时巡查并做好记录；

2 定期对应急电源设备以及UPS和EPS电源控制柜的运行进行检查或测试，重要活动开始前应对发电机、UPS、EPS等设备进行专项维保，发现异常应及时消缺，确保紧急停电时能及时投入；

3 变配电设施设备每年应至少进行1次全面检修，严格执行工作票和操作票制度；

4 绝缘手套、绝缘靴每6个月进行≥1次检查，验电器、绝缘杆及接地线等每年进行≥1次年检。

**9.1.2** 变压器、高压开关柜、继电保护装置及其电缆等要定期进行试验，应委托给有资质和能力单位并符合现行行业标准《电力设备预防性试验规程》DL/T 596的相关规定进行预防性试验，物业服务/使用单位做好监督和验收工作，确保电气设备的安全正常运行。

**9.1.3** 应急发电机能随时起动，每月≥1次功能性试运行，检测是否满足安全、消防相关要求，检验发电机手动及自动启动情况和投切情况是否正常，各类表计显示是否正常，油料储存应符合安全要求，试发电机油压力、水温、机器运转声音和排烟是否正常，蓄电池电压、液面、外表是否正常，对发电机蓄电池组每月进行1次充放电试验并做好测试记录。

**9.1.4** 宜建立停（送）电审批制度，对计划性限电、停电、送电有提前通知客户。

**9.1.5** 应制定临时用水用电管理规定，需要临时用水用电的单位，经申请审批后，按规范装设后才能使用。

**9.1.6** 项目主要分类的供配设施设备巡查维护保养服务标准见表9.1.6。

##### 表9.1.6 项目主要分类服务标准-供配电系统巡查维护

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 | 周转仓 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 变压器 | 巡查≥2次/日 | 运行声音及温度正常，无异常震动、母排无异常发热，绝缘子无破损、防小动物措施严密 | 巡查≥3次/日 | 运行声音及温度正常，无异常震动、母排无异常发热，绝缘子无破损、防小动物措施严密 | / | / | / | / |
| 保养≥1次/年 | 检测接地、线圈绝缘电阻，各接线装置紧固，清理灰尘 | 保养≥1次/年 | 检测接地、线圈绝缘电阻，各接线装置紧固，清理灰尘 | / | / | / | / |
| 配电柜 | 巡查≥2次/日 | 清洁卫生、电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热、功率因数是否达标 | 巡查≥2次/日 | 清洁卫生、电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热、功率因数是否达标 | 巡查≥2次/日 | 清洁卫生、电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热、功率因数是否达标 | 巡查≥1次/日 | 清洁卫生、电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热、功率因数是否达标 |
| 保养≥1次/年 | 紧固螺丝，调整打磨触头、检测接地电阻和过流、联锁保护装置、除尘 | 保养≥1次/年 | 紧固螺丝，调整打磨触头、检测接地电阻和过流、联锁保护装置、除尘 | 保养≥1次/年 | 紧固螺丝，调整打磨触头、检测接地电阻和过流、联锁保护装置、除尘 | 保养≥1次/年 | 紧固螺丝，调整打磨触头、检测接地电阻和过流、联锁保护装置、除尘 |
| 备用发电机组 | 空载试机≥1次/月 | 无异音、手动/自动运行正常，电池液、电压、油位、照明正常 | 空载试机≥1次/月 | 无异音、手动/自动运行正常，电池液、电压、油位、照明正常 | / | / | / | / |

**9.2 空调系统**

**9.2.1** 应符合现行国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365的相关规定，建立运行、维修保养、检测、节能等管理机制，包括但不限于以下内容：

1 中央空调系统运行应按制度每日定时巡查，将运行参数做好记录并存档；

2 在每个供冷期或供暖期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，应对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行；

3 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养≥1次；供冷期每年≥1次对冷却塔进行清洗和维护保养；

4 应符合现行国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365相关规定定期对中央空调系统设备进行养护；集中空调通风系统应符合现行行业标准《公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范》WS/T 396的相关规定进行养护；

5 中央空调每半年≥1次清洁空调新风机、出风口及盘管滤网，对空调循环水水质每年应进行≥1次细菌（如军团菌）检测；冷却水质要求：6.5≤ pH值 ≤8.0，总硬度小于300mg/L；

6 每天应对大堂、会议室、过道等区域，测试出风口温度、湿度，确保温度和湿度符合规范要求。

**9.2.2**　分体空调按要求进行清洗和消毒，运行期间每年≥1次清洗除尘；

**9.2.3**　锅炉（特种设备）运行维护应符合现行行业标准《锅炉安全技术监察规程》TSG G0001的相关规定执行。

**9.2.4**　中央空调系统维护保养具体内容见附录A。

**9.3 给排水系统**

**9.3.1**  应制定给水、排水系统维护保养、巡查、管理制度和应急响应预案。

**9.3.2**  给水系统应包括但不限于以下主要内容：

1 应对生活水泵和消毒装置以及设备控制柜等按附录B进行定期保养；

2 定期清洗和消毒二次供水设施设备，生活水池水箱每半年≥1次清洗消毒并送水质检测，生活饮用水水质应符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749的相关规定；

3 设备机房内设备设施完好，定期对备用水泵进行轮换运行，供水水压正常稳定；

4 保持水箱、蓄水池盖板、防蚊网完好并加锁，钥匙由专人保管，溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好，水池周边无杂物堆放，附近无污染源并整洁卫生；

5 对供水泵运行进行定时巡查并做好记录，巡查要求见表9.3.2。

##### 表9.3.2 项目主要分类服务标准—给水设备设施维护

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 | 周转仓 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 生活泵、喷淋泵、水幕泵、雨淋泵、消防泵 | 巡查≥2次/日 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  | 巡查≥2次/日 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  | 巡查≥1次/日 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  | 巡查≥1次/日 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  |
| 配电柜 | 巡查≥2次/日 | 电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热 | 巡查≥2次/日 | 电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热 | 巡查≥1次/日 | 电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热 | 巡查≥1次/日 | 电压、电流是否正常、三相负荷是否平衡、无异响、触头无过热 |
| 水箱水池 | 巡查≥2次/日 | 无漏水，箱口、通气管理防虫纱网是否完好、水箱水池盖板是否上锁，水位正常 | 巡查≥2次/日 | 无漏水，箱口、通气管理防虫纱网是否完好、水箱水池盖板是否上锁，水位正常 | 巡查≥1次/日 | 无漏水，箱口、通气管理防虫纱网是否完好、水箱盖板是否上锁，水位正常 | 巡查≥1次/日 | 无漏水，箱口、通气管理防虫纱网是否完好、水箱盖板是否上锁，水位正常 |

**9.3.3**  排水系统应包括但不限于以下主要内容：

1 排水排污泵应定期巡查运行情况并做好记录，巡查要求见表9.3.3；

2 应保障排水排污正常运行、沉淀药水补充充足，排水无堵塞、无超标；

3 化粪池巡查每月≥1次，化粪池清理每半年≥1次，若出现淤积应马上清理；

4 集水坑、污水池每月清理1次、每周巡查≥1次，发现问题应及时处理并定期巡查窖井井盖，发现凹陷、破损、缺失及时处理；日常巡查沟、渠、池、井、地下给排水管道，发现堵塞及时进行疏通清洗；

5 台风、暴雨等特殊天气来临行前后及时对主要排水口、管井进行检查；宜根据车库出入口高度、城市主干道高差、有无遮雨棚、城市排水系统状态等配置适量防洪挡板、防洪沙等设施，当降雨过程排水出现异常情况，应立即启动相应的应急预案；

6 楼宇内设有厨房、餐厅应安装污水处理设施或设备，对污水处理设备及隔油池进行定期维护保养，对污水排放进行抽样检查，发现异常及时报告处理。

**9.3.4** 给排水系统维护保养内容见附录B。

##### 表9.3.3 项目主要分类服务标准—排水设备设施巡查维护

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 | 周转仓 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 排水、排污泵 | 巡查≥1次/周 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  | 巡查≥1次/周 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  | 巡查≥1次/周 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  | 巡查≥1次/2周 | 水位、水压、电压、电流、声音、气味以及机房设备清洁、渗漏、液位及报警器是否正常  |
| 隔油池 | 巡查≥1次/月 | 盖板完整、出水口无油污溢出、周边清洁干净 | 巡查≥1次/月 | 盖板完整、出水口无油污溢出、周边清洁干净 | 巡查≥1次/月 | 盖板完整、出水口无油污溢出、周边清洁干净 | 巡查≥1次/月 | 盖板完整、出水口无油污溢出、周边清洁干净 |

**9.4 电梯系统**

**9.4.1** 应建立电梯系统运行、维护保养管理制度、应急操作流程和年度演练计划。

**9.4.2**  应在轿箱内张贴最新的特种设备检验机构出具的《安全检验合格证》和《特种设备使用登记证》。

**9.4.3**  应委托具有维修保养资质的单位与之签订电梯维保合同并应符合现行行业标准《电梯维护保养规则》TSG T5002的相关规定进行维保；并提供派驻保养作业人员有效证件备查。维保合同约定不限于以下要求：电梯故障、困人应急处理响应时间；维保计划安排和停梯预告；上门维保确认、监督配合；设备磨损情况分析报告以及维保期间的安全措施等，物业服务单位监督电梯保养单位按规定做好保养并做好保养记录归档备查。

**9.4.4**  应按《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》规定配置电梯安全总监和电梯安全管理员，每台电梯应有责任人对电梯维保进行监督，确保电梯正常运行；在发生电梯困人或其它重大事件时，电梯安全管理人员应及时处理并通知专业维修保养员进行处理和抢修，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场。

**9.4.5**  电梯设备应建立完整的设备设施台帐，做到一梯一档，大中修都应记录存档备查。

**9.4.6**  定期进行电梯事故应急和救援预案演练，检查应急照明、灭火器和盘车工具齐全，机房操作处张贴悬挂盘车流程和平层表等。

**9.4.7**  电梯系统巡查要求见表9.4.7。

##### 表9.4.7 项目主要分类服务标准—电梯系统巡查

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 | 周转仓 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 轿箱 | ≥1次/周 | 轿厢通风、照明、清洁正常；按钮显示使用正常，轿厢门/厅门开关顺畅、运行平稳无异；  | ≥2次/周 | 轿厢通风、照明、清洁正常；按钮显示使用正常，轿厢门/厅门开关顺畅、运行平稳无异；五方通话呼叫正常； | ≥1次/周 | 轿厢通风、照明、清洁正常；按钮显示使用正常，轿厢门/厅门开关顺畅、运行平稳无异；五方通话呼叫正常； | ≥1次/周 | 轿厢通风、照明、清洁正常；按钮显示使用正常，轿厢门/厅门开关顺畅、运行平稳无异；五方通话呼叫正常； |
| 机房 | ≥2次/日 | 机房通风、照明和应急灯及清洁正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；盘查救援工具齐备良好 | ≥1 次/日 | 机房通风、照明和应急灯及清洁正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；盘查救援工具齐备良好 | ≥1次/日 | 机房通风、照明和应急灯及清洁正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；盘查救援工具齐备良好 | ≥1次/日 | 机房通风、照明和应急灯及清洁正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；盘查救援工具齐备良好 |
| 电梯底坑 | ≥2次/月 | 底坑无明显 积水和杂物 | ≥2次/月 | 底坑无明显积水和杂物 | ≥2次/月 | 底坑无明显积水和杂物 | ≥2次/月 | 底坑无明显积水和杂物 |

**9.5 消防设施设备**

**9.5.1** 建立消防设施设备系统运行、维修保养、安全及管理制度和操作规程，包括但不限于以下内容：

1 同一建筑有两个及以上产权、使用单位的消防设施，应明确建筑消防设施的维护管理责任，对建筑消防设施实行统一管理并以合同方式约定各自的权利义务；

2 由具备消防技术服务机构资质的单位对消防设施设备进行维护保养和检测并有完整的保养、检测记录，应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201的相关规定；

3 有设24h消防报修电话，当消防设施发生故障时，专业维保单位应在法规和合同约定的时间内到达现场维修；发生重大故障时，物业人员应及时采取措施应急处理，专业维修保养人员 30 min内到达现场抢修；

4 建筑消防设施应每月进行≥1次专项检查、检测每年≥1次并有完整的检测记录；

5 应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201的相关规定对消防火灾自动报警系统、自动灭火系统、防烟、排烟系统、消火栓系统、消防给水系统等各功能系统按规定巡查、检测和维护保养，确保各系统处于正常工作状态；

6 消防各系统巡查每月≥1次，消防水泵房巡查每天≥1次，消防水泵每月启动≥1次，如有异常应马上维修；

7 消防储水设施水量应达到规定水位，能保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；

8 灭火器按规范配置，无缺失、无过期；疏散通道、安全出口疏散指示标志醒目、无遮挡；火灾时，疏散指示灯、应急照明应维持 30 min以上，超高层建筑维持 90 min以上；

9 消火栓每月检查1次，保持消火栓箱内配件完好并每年定期进行放水试验；

10 消防安全重点单位每日巡查≥1次。

**9.5.2** 对装设电气火灾监控系统的，由厂家或有资质能力的单位进行保养，应定期对各设备传感器、报警器进行（每半年≥1次）全面检查；同时定期对电源线路、开关、继电器等进行预防性维护。

**9.5.3** 定期巡查设置在厨房等部位的燃气探测报警装置，发现气体泄漏，马上按应急预案处置。

**9.5.4**  消防系统巡查维护应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201的相关规定。

**9.6 建筑物防雷系统**

**9.6.1**  建筑物防雷避雷接地系统应由具有资质的机构每年定期进行检测。

**9.6.2**  物业服务人员应定期对建筑物楼顶层的避雷针、避雷线、避雷带及引下线连接牢固；楼层强、弱电间内的接地检查，服务区域避雷设施接地等防雷与接地系统进行巡查。

**9.6.3** 建筑物防雷设施巡查要求见表9.6.3。

##### 表9.6.3 项目主要分类服务标准—建筑物防雷设施巡查

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 | 周转仓 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 避雷带、避雷针、避雷线巡查  | ≥2 次/年 | 连接牢固，无松动、脱落、生锈现象 | ≥2 次/年 | 连接牢固，无松动、脱落、生锈现象 | ≥2 次/年 | 连接牢固，无松动、脱落、生锈现象 | ≥2 次/年 | 连接牢固，无松动、脱落、生锈现象 |

**9.7 安全技术防范与多媒体系统**

**9.7.1** 建立安全技术防范、多媒体系统设施设备管理制度、内容保密管理措施，摄像头采集告知制度等。针对入侵和紧急报警、视频监控、出入口控制、停车场（库）安全管理、安全检查、楼宇对讲、电子巡查与多媒体等系统，与具有资质或能力的供应商签订维护保养合同并建立厂家供应商管理制度，合同内约定好定期保养及故障应急响应时效以及重大活动的保障等内容。

**9.7.2**  根据各种类型设备由相关责任人进行管理，每日定期巡检设备运行工作，如有异常，应马上报供应商处理并记录归档。

**9.7.3**  对各系统的运行数据应进行定期收集，优化设备运行参数，规范记录备份归档。

**9.7.4** 安全技术防范与多媒体系统巡查维护要求见附录C。

**9.8 公共及生产区照明系统**

**9.8.1**  应建立健全的公共及生产区照明管理制度，应包括但不限于：运行、保养、节能等。

**9.8.2**  应制定年度/月度照明维护保养计划。

**9.8.3**  对公共路灯每周≥1次的巡查，确保路灯照明正常。

**9.8.4** 对生产/办公区内的照明配电箱及灯具每周≥1次巡查，确保生产/办公照明正常。

**9.8.5** 对照明配电箱每半年进行≥1次巡查和清洁：是否有积尘、接线是否有松动，端子排和电缆排是否完好，出现异常并紧固端子等。

**9.8.6** 照明度应符合现行国家标准《建筑照明设计标准》GB 50034的相关规定。

**9.9 生产区设备清洁保养**

**9.9.1** 厂房设备辅助清洁保养作业，应制定健全的安全作业制度及流程。

**9.9.2** 应制定厂房设备清洁保养计划，按本标准第6.的规定严格执行同时满足且不限于以下内容：

1 生产区内厂房/设备清洁保养的工作人员，应通过安全部门组织的安全培训并取得合格，方可进入指定区域开展工作；

2 应有相关注意事项和安全措施的细项要求；

3 明确相关的主要责任人员以及现场监护实施人员方可开展工作；

4 进入机械转动或带电区域的作业人员，应严格遵循在安全工作范围内作业；作业范围边界宜设有临时护栏和警示标示，须在监护人员的监督下严格按作业计划、作业流程开展工作。

# 10 秩序消防服务

**10.1 出入管理**

**10.1.1** 应制定人员、车辆、物品进出的相关管理制度。

**10.1.2**  接待来访人员应做到规范指引，除紧急抢修、救人救灾等特殊情况外，需严格执行准入制度，应加强出入人员、车辆和物品的安全检查，防止发生外力破坏、盗窃、恐怖袭击等事件。

**10.1.3** 主要出入口实行24小时值班制度，实行定时站岗制，应有详细的交接班记录。

**10.1.4** 电力企业驻地单位工作人员凭工作卡（证）或人脸识别等生物识别系统确认后出入。

**10.1.5** 营业厅非营业区人员进入应持出入（卡）证或人脸识别等生物识别系统确认后进入。

**10.1.6** 外委工作人员、施工作业人员及车辆出入生产场所时，应经相关对接部门办理相关登记备案手续后，方可出入。因特殊情况，来不及提前登记备案时，应检查其有效证件，要求其说明工作事由并经相关对接部门批准后方可进入。

**10.1.7** 按制度执行物品进出管理，禁止人员、车辆携带违禁易燃、易爆危险品禁止进入。**10.1.8** 装运电力物资材料的车辆在出入生产场所和物资仓库时，应凭相关管理部门核发的物资材料出入放行条，严格查验物资材料清单后放行，并做好进出记录和存档备查。

**10.2 交通停车秩序**

**10.2.1** 应有停车场管理制度，建立并妥善保存车辆信息档案。

**10.2.2**  应有停电、系统故障、暴力、盗窃、车辆堵塞与车祸事件的应急处理方案，定期演练。

**10.2.3**  在显眼位置公示停车收费标准及停车场相关管理要求。

**10.2.4** 安排专人在高峰期对停车场及主要交通出入口进行管控指挥、疏导车辆出入，保证人车通行有序、安全，不发生交通堵塞。

**10.2.5**  保障重大活动、会议接待等车辆指挥、疏导、停放有秩序进行。

**10.2.6**  应保持停车场内通风排气、照明、防洪沙袋、排水、消防设施、设备正常使用，保障车辆安全，保持消防通道畅通。

**10.2.7** 应符合现行国家标准《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》GB 5768.2的规定设置规范的停车场标识标牌，划定交通标线和泊位标线，对停车泊位实施编号管理。张贴安全停车的警示标语；标明专用车位，保障车辆有序停放。

**10.2.8** 物业禁行区域，应协助业主做好车辆限行管理工作。

**10.2.9** 根据车辆实际出入情况进行实时有效疏导，保证出入口畅通。

**10.2.10** 应对停车场进行巡查，巡查中发现车辆停放有问题的，如车门未锁，灯未关、漏油、报警等异常现象，及时通知车主或车管并做好记录。

**10.3 装卸管理**

**10.3.1**  物业公共范围内应划定货物装卸区，指引车辆在指定装卸区域和规定时间进行装卸，避免造成通道阻塞。

**10.3.2** 装卸危险品时，必须检查运输许可证、危化车辆驾驶员和押运证人员资格证等有效；确保安全装卸。

**10.3.3** 对于特殊形态如液体、粉状、超长、尖锐等货物要加强监管，防止污染环境和损坏设备。

**10.3.4** 装卸后要及时清理现场，保持环境整洁卫生。

**10.4 治安秩序**

**10.4.1** 定期开展风险源识别评估，将风险源列入重点巡查管理工作事项。

**10.4.2** 应建立巡查管理制度，结合实际风险源和特点，制定周详的巡查计划及巡查路线，应具备多条可选巡查路线，择机换线巡查，确保安全。

**10.4.3** 充分用好巡查设备并保证巡查记录完整。发现违法、违规行为及异常情况，应及时制止并立即通知相关部门。

**10.4.4** 巡查过程中应与监控室保持联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。

**10.4.5** 物业公共区域巡查≥2次/日，重点区域应增加巡查频次。

**10.4.6** 反恐防范重点区域巡查应观察空中是否有：空飘物体、无人机、异常响声、异常光源、大型飞鸟及动物，可疑人员或车辆等，发现可疑情况须及时报告并进行临时处置。

**10.4.7** 秩序维护巡查要求见表10.4.7。

##### 表10.4.7 项目主要分类服务标准—秩序维护巡查

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 | 周转仓 |
| 重点区域、重点部位巡查频次 | ≥6次/日 | ≥6次/日 | ≥6次/日 | ≥6次/日 |

**10.5 消防/监控管理**

**10.5.1** 应建立消防安全管理制度、消防安全值班制度、分系统控制逻辑说明、消防系统操作规程、设备时钟校对制度、灭火和应急流程及疏散预案。值班记录等文件资料应完整齐全。

**10.5.2** 应建立消防责任制，明确消防安全责任人和消防安全管理人；针对同一物业不同权属而同一消防系统的物业，要明确消防责任，另行签订《消防安全责任界定书》。

**10.5.3** 消防器材和设施应实行专人专管；消防灭火器、水带等每月应进行检查并建立设施器材台帐；消防系统应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201的规定每年进行≥1次全面检测，确保消防系统处理良好的工作状态。

**10.5.4** 消防控制室应由其管理单位实行24小时值班制度，每班≥2人；能够通过城市消防远程监控系统实现远程操作消防控制室所有控制功能的，每班≥1人。消防控制室值班操作人员应依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，依法履行相关岗位职责。

**10.5.5** 应建立志愿消防队，每半年应配合电力企业组织≥1次以上消防设施、器材使用、灭火和安全疏 散为重点的消防宣传和演练活动，消防重点单位应符合法律规定的要求。

**10.5.6** 定期组织物业服务人员消防应急疏散和灭火技能训练。

**10.5.7** 发生火情时,应立即启动火警和应急疏散预案,拨打119火警电话,组织安全疏散,实施初起火灾扑救。

**10.5.8** 每月≥1次针对物业包括消防水源、疏散通道、应急照明、灭火器材、消防车及车道、消防值班室值班人员应急操作知识、用火、用电进行防火安全检查。

**10.5.9** 消防设施管理应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201的规定，定期巡查，发现问题及时组织处理。

**10.5.10** 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。

**10.5.11** 对电动自行车、电动摩托车和电动汽车停放应符合消防安全管理要求。

**10.5.12** 视频监控设备完好，监控运行记录完整，视频回放保存时间≥ 30d ，防范恐怖袭击重点目标的视频图像信息保存期限≥ 90d ，定期校正监控录像设备时间，应与北京时间保持一致。

**10.6 充电桩巡查管理**

**10.6.1** 应建立电动汽车停放、充电设备安全管理制度，明确安全责任人。

**10.6.2** 应在显眼位置设置公示充电设备运营机构的名称、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准、救援电话、监督热线及可供使用的设备情况等。

**10.6.3** 充电区域内必须配备相应的消防器材并对消防器材进行日常巡查和定期保养，需做好相关记录存档备查。

**10.6.4** 对充电设施进行日常巡查外，应定期同设备厂家进行维护保养并做好相关记录存档备查。

**10.6.5** 加装电动汽车充电设施及配套用电设备的线路，应符合现行地方标准《电动汽车充电基础设施建设技术规程》DBJ/T-15-150的规定。

**11** 电力反恐防范与应急

**11.1 常态反恐防范要求**

**Ⅰ 制度要求**

**11.1.1** 应建立健全的反恐防范责任管理制度，反恐防范组织架构（物业应急分队）和相关应急处置预案、流程等，确保电网、电站设备安全运行。

**11.1.2** 全面落实治安反恐防范工作责任制，物业服务企业应配合并按照电力企业驻地单位的分工，全面落实治安反恐防范工作。

**11.1.3** 成立反恐防范应急分队：在电力企业驻地单位反恐防范应急响应架构下成立反恐防范应急分队，应每半年至少组织1次定期进行反恐防范应急演练、重点目标演练。

**Ⅱ 人防要求**

**11.1.4** 建立治安反恐防范教育培训，提高员工反恐防范意识，定期对重点部门和重要岗位员工进行有针对性的教育培训，重点目标场所每年至少组织1次治安反恐防范教育培训和演练。

**11.1.5** 已实施警企联动的重要区域、特别重要区域，要明确各区域的警企联系人和联系方式，常用应急电话应贴于保安室墙上，信息定期更新，确保沟通渠道畅通。

**11.1.6** 进入重点部位等特殊区域场所的外联、外委、施工单位人员，需经电力企业驻地单位审批备案，凭工作票、临时工作证及身份证核对后方可进入。

**11.1.7** 进入生产场所的外来人员：作业人员凭有效工作票及相关资质证明，经核实、登记后进入；非作业人员凭有效证件，经主管部门同意，核实登记后进入。实行“白名单”的场所，检查其工作证，了解其工作事由，经核实登记后方可出入。

**11.1.8**  重要部位（区域）人防配置应按附录D要求。

**Ⅲ 技防要求**

**11.1.9**  定期检查/测试视频监控系统、入侵报警系统、无人机防御系统、门禁系统、紧急报警系统、强闯报警系统等技防设备，确保正常投入使用。

**11.1.10**  定期监督检查如下设备运行和性能是否达到要求，发现异常及时报告处置：

1 检查所有的视频监控系统的清晰度、运行状况是否正常；

2 监督检查报警系统信息本地保存时间是否≥180天；

3 重点目标现场监督检查视频录像保存时间应≥90天，视频监控范围内的报警系统；

4 发生报警时，应能与该视频系统联动；

5 监督检查辅助照明灯光应满足视频系统正常摄取图像的照度要求，视频监控系统的备用电源是否能满足至少4小时正常工作的需要；

6 监督检查入侵报警系统备用电源是否能满足至少24小时正常工作的需要；

7 监督检查安全技术防范系统的资料信息、事件信息、报警信息等保存时间是否≥90天；

8 监督检查安全技术防范系统是否独立运行，通讯网络是否为专用网络。

**Ⅳ 物防要求**

**11.1.11**  健全岗位反恐防范装备检查、管理和装备的培训应用。

**11.1.12** 查车辆出入口的电动栏杆应符合现行行业标准《车辆出入口电动栏杆机技术要求》GA/T 1132的规定并随时能启用。

**11.1.13** 检查防暴升降式阻车路障是否应符合现行行业标准《防暴升降式阻车路障》GA/T 1343的规定并随时能启用。

**11.1.14** 检查防尾随联动互锁安全门应符合现行行业标准《防尾随联动互锁安全门通用技术条件》GA 576的规定并定期测试。

**11.1.15**  检查实体防护设施比如：围墙、钢铁围栏等是否完整。

**11.1.16**  按规定反恐防范装备物资包括并不限于如下物资：

1 装备应符合现行行业标准《公安单警装备 强光手电》GA 883规定的强光手电筒；

2 装备由铝合金制成，哨音分贝≥160db,配尼龙绳的哨子；

3 装备应符合现行国家标准《400MHz频段模拟公众无线对讲机技术规范和测量方法》GB/T 21646规定的模拟信号对讲机；

4 装备应符合现行行业标准《约束叉》GA/T 1145规定的防暴钢叉；

5 装备应符合现行行业标准《防暴头盔》GA 294规定的防暴头盔；

6 装备应符合现行行业标准《防割手套》GA 614规定的防割（防刺）手套；

7 装备应符合现行行业标准《警用防刺服》GA 68规定的防刺服；

8 装备应符合现行国家标准《防护服装 化学防护服》GB 24539规定的化学防护服；

9 装备应符合现行行业标准《防爆毯》GA 69规定的防爆毯；

10 装备应符合现行行业标准《警用防暴盾牌》GA 422规定的防暴盾牌。

**Ⅴ 常态三级反恐防范要求**

**11.1.17** 重点目标分级管理：物业服务企业按电力企业驻地单位对重点部位（见附录E），治安反恐防范重点目标分级管理要求（重点目标分级由电力企业驻地单位会同属地公安部门依据有关规定认定及报备）有侧重的开展工作。

**11.1.18**  重点目标防范应符合现行行业标准《电力系统治安反恐防范要求第1部分:电网企业》GA 1800.1的相关规定，针对重点防范目标：电力调度机构、变电站/换流站、直接为重要用户供电的变电站，将治安反恐防范采取常态与非常态结合的方式进行防范。

**11.1.19**  常态反恐防范工作分为三级管理，将重点目标的防范级别与重点目标等级相对应，三级防范分级管理由低到高分为常态三级、二级、一级防范，防范主要措施包括但不限于:

1 常态三级反恐防范工作要求：岗位人员按三级防范标准配置到岗，主要岗位手持岗位配置的防恐装备，全面启用物防和周界设置视频监控系统、入侵和紧急报警等三级防范系统并要求对重点部位加强日常巡逻，巡查要求见表11.1.19中的常态三级标准；

2 常态二级防范工作要求：岗位人员按二级防范标准配置到岗，主要岗位手持岗位配置的防恐装备，全面启用物防和三级电子防范设备的基础上，全面启用人员、车所出入口控制系统、应设置强闯报警/灯光/视频监控系统联动响应等二级电子防范系统，要求对重点部位加强日常巡逻，巡查要求见表11.1.19中的常态二级标准；

3 常态一级防范工作要求：岗位人员按一级防范标准配置到岗，主要岗位手持岗位配置的防恐装备，全面启用物防和二级电子防范设备的基础上，配合电力企业反无人机防御系统的启用，要求对重点部位加强日常巡逻，巡查要求见表11.1.19中的常态一级标准。

##### 表11.1.19 常态三级反恐防范重点部位巡查标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 重点部位 | 常态一级 | 常态二级 | 常态三级 |
| 电力调度机构 | 巡逻周期间隔≤4 h | 巡逻周期间隔≤4 h | 巡逻周期间隔≤6 h |
| 重点目标场所 | 巡逻周期间隔≤4 h | 巡逻周期间隔≤6h | 巡逻周期间隔≤4 h |
| 变电站、换流站 | 巡逻周期间隔≤6 h | 巡逻周期间隔≤12 h | 巡逻周期间隔≤24 h |

**11.2 反恐防范应急**

**11.2.1**  非常态反恐防范信息、事件处理要求：发生恐怖袭击信息或发生恐怖袭击事件时，按治安反恐防范事件信息报送流程及时报警，要求治安案件应≤1 h、涉恐信息≤0.5 h将案（事）件简况先以电话方式逐级上报同时应按重大事项报告时限及要求书面报送；发生其他涉治安防恐类的事件信息，按照电力企业驻地单位相关要求及时报送。

**11.2.2** 发生非常态反恐防范时，应立即开展治安防恐动员，在满足常态防范措施的基础上，落实包括但不限于以下内容：

1 加强保卫力量，安防监控中心加强监控，发现异常情况及时处理；

2 启动反恐防范应急分队与及“一所一警”、“一站一警”警企协作机制，加强场所的巡逻守护，视情况请求电力企业驻地单位协调属地公安机关派驻警力进行安全守卫；

3 物业负责人24小时带班组织防范工作，进入应急工作状态。重点部位定点巡查，严格控制无关人员进入并实行24小时不间断巡查；

4 周界出入口应设置警戒区域，实行进出许可管控，必要时紧急疏散人员；

5 加强对出入人员、车辆及物品的安全检查，对外来人员携带物品进行开包检查，由受访人接入送出；

6 做好防护器具、救援器材、应急物资以及重点部位的门、窗、锁、防冲撞装置等设施的有效检查，消除安全 隐患；

7 结合实际关闭部分周界出入口，周界出入口的防冲撞装置 应设置为阻截状态，严禁外部车辆进入重点部位；

8 做好技防设施、通信设备的检查和维护，确保安 防系统正常运行及通信设备的正常使用。

**11.2.3**  在非常态出现突发紧急事件的情况下，按属地政府和反恐部门统一部署要求执行。

**11.2.4** 发现无人机入侵需报属地公安机关，击落的无人机需送交属地公安机关。

**11.3 日常服务应急**

**11.3.1**  建立日常运行服务应急管理制度、制定突发事件应急处理程序，落实应急管理组织机构及职责并成立应急分队。

**11.3.2**  建立良性的应急管理运行机制，包括：隐患排查、预测预警、应急处置、恢复和信息的报告。

**11.3.3** 应制定各类应急预案，包括意外事故类、公共卫生类、社会治安类、自然灾害类及其他类应急预案，分类的主要内容应包括但不限于：

1 意外事故：主要包括火警火灾、电梯故障困人、燃气泄漏、突发爆水管、大面积停水/停电等、车辆交通安全等；

2 社会安全：主要包括打架斗殴、游泳池人员溺水、火警火灾、群体性冲突、涉外突发事件、防恐怖主义和防暴力事件等；

3 公共卫生：主要包括传染病疫情、食物中毒等；

4 自然灾害：主要包括地震、暴雨、台风、雷电、高温等。

**11.3.4**  应识别安全、环境、职业健康风险源，建立风险源管控台帐并定期评估。

**11.3.5** 定期对相关人员进行应急预案培训。

**11.3.6** 应制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。

**11.3.7** 每年组织对各类型应急预案均不能少于一次应急预案演练，不断优化应急预案。

**11.3.8** 应急救援器材、设备和物资应定期检查、维护和保养。

**11.3.9** 事件处置应记录并存档。

# 12 车辆驾驶与管理服务

**12.0.1** 应建立健全的车辆运输管理工作规程和岗位责任制度。

**12.0.2** 车辆调度实行24小时值班制度，接收到客户车辆服务需求，应及时安排所需车辆和驾驶员，做到不漏调、错调或车型不符等情况。

**12.0.3**  按客户需求选择适当驾驶路线，驾驶员应严格遵守交通法规，驾驶过程中应注意力集中，按规定车速行驶，文明驾驶，做到安全、准时、车行舒适、热情周到。

**12.0.4**  遇到大雨、大雾、台风天气要低速慢行，打开安全警示灯，能见度极低或风力、雨水过大时要把车辆停至安全地带，待危险降低后再出车。

**12.0.5**  车辆内外应保持干净整洁并定期清洗，车内无异味。

**12.0.6**  车辆应按停车约定标准进行规范停放。

**12.0.7** 应定期（≥1次/月）对驾驶员的驾驶行为进行观察、开展交通安全教育和驾驶技能培训并做好记录；相关资料如培训方案，培训相片，考核记录，培训签到表等归档备查。

**12.0.8** 应根据车辆保养手册要求，定期对车辆进行维护保养；每次出车前应对车辆车况进行检查并做好相应记录；如发现故障或隐患应马上安排维修工作。

**12.0.9**  每年≥1次对经常行驶区域的道路开展全面、具体的风险评估，形成指导性的评估报告。

# 13 环 境 管 理

**13.1 保洁服务**

**Ⅰ 建筑物内外保洁**

**13.1.1**  应建立健全的保洁服务管理制度、保洁员岗位责任制度和制定年度保洁计划。

**13.1.2** 公共区域应保持环境整洁、无异味。

**13.1.3**  保洁工具和清洁剂应分类摆放到工具房，整齐有序。

**13.1.4** 定期进行保洁专业技能、知识培训考核。

**13.1.5**  高空作业现场应至少有2人以上，应实施成品保护措施，并确保至少有2人以上工作人员在场，所有作业人员都应持有符合国家法规要求的资格证书，并采取必要的个人安全防护措施。

**13.1.6** 水工区域作业按工作计划实施执行，对交通洞口、配电房及保安室周边范围≥1次/日的清扫，交通洞路面≥1次/季的清扫，岩措梁、拱顶≥1次/半年的清扫，目视无垃圾、无杂物、无污垢。

**13.1.7**  定期清理水工建筑物周边垃圾，石渣，枯枝烂叶等，保证水流通畅；保持水库清洁、美观。

**13.2.8** 台风、暴雨等特殊天气来临前，提前做好加固大型绿植和修剪枯枝以及清理沟渠工作。

**13.1.9**  建筑物内公共区域保洁：项目主要分类的建筑物内公共区域保洁服务标准见附录F

**13.1.10**  建筑物外公共区域保洁：项目主要分类的建筑物外公共区域保洁服务标准见附录G

**Ⅱ 垃圾清运**

**13.1.11** 根据物业实际情况设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器，按可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾应按属性进行分类处置。

**13.1.12**  垃圾桶内垃圾应做到日产日清，桶外周边无垃圾，保持清洁无异味。

**13.1.13** 定时对垃圾分类收集容器、收集点、中转站进行清运、消杀、灭鼠、保洁；垃圾桶外观目视干净整洁、无破损。

**13.1.14** 垃圾清运作业应做好有效遮挡及防护，防止二次污染，尽量避免客户出行高峰时段进行。

**13.1.15**  应指定危险废弃物投放点，设置标识标牌，由专人负责清运，应选择具有资质证书的第三方机构进行处理。垃圾清运服务要求见表13.1.15。

##### 表13.1.15 项目主要分类服务标准—垃圾清运

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 垃圾容器清洗、消毒 | 清洗≥1次/日，消毒≥4次/月，夏季消毒≥2次/周 | 无异味、无满溢 | 清洗≥4次/周、夏季清洗≥1次/日，消毒≥2次/月，夏季消毒≥1次/周 | 无异味、无满溢 | 清洗≥4次/周、夏季清洗≥1次/日，消毒≥2次/月，夏季消毒≥1次/周 | 无异味、无满溢 |

**Ⅲ 有害生物防制**

**13.1.16** 应制定有害生物防制计划，定期对有害生物巡检（如白蚁、红火蚁、马蜂、蛇、薇甘菊、凤眼莲等），做到早发现早处理。

**13.1.17**  应与具有专业白蚁、红火蚁防治资质公司签订规范的服务合同，明确双方的权利、义务和责任。

**13.1.18** 每月应进行≥1次除“四害”和消杀工作。在雨季和传染性疾病高发时期，应有针对性进行消毒工作。

**13.1.19**  发现马蜂窝和蛇应及时报消防人员处理。

**13.1.20** 应建立有害生物专项档案，对有害生物防制过程资料存档，包括计划、公告、操作记录、药品清单及工作照片。有害生物防制服务要求见表13.1.20。

##### 表13.1.20 项目主要分类服务标准—有害生物防制

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 有害生物防制 | 5-10月，≥1次/月；其它月份≥1次/2月；雨季和传染性疾病高发时期消杀≥1次/月 | 目视无明显蚁害、蚁巢、鼠洞、蛇洞及蚊虫、蟑螂等 | 4-11月，≥1次/月；其它月份≥1次/2月；雨季和传染性疾病高发时期消杀≥1次/月 | 目视无明显蚁害、蚁巢、鼠洞、蛇洞及蚊虫、蟑螂等 | 4-11月，≥1次/月；其它月份≥1次/2月；雨季和传染性疾病高发时期消杀≥1次/月 | 目视无明显蚁害、蚁巢、鼠洞、蛇洞及蚊虫、蟑螂等 |

**Ⅳ 环境健康管控（含控烟管理）**

**13.1.21**  室内公共区域应在显眼位置设置禁止吸烟标识标牌，室外吸烟点应按相关法规要求设置管理，定期做好禁止吸烟的教育宣传工作。

**13.1.22** 宜建立噪声管理制度，应符合现行国家标准《声环境质量标准》GB 3096的相关规定，采取有效降噪措施。

**13.1.23** 为防止对行人产生影响，空调排热与排风应取高位排措施；并对废气进行定期检测，发现问题就及时处理。

**13.2 绿化养护**

**13.2.1** 建立健全绿化服务管理制度、绿化管养方案和安全操作规范。建立绿植台帐，做好日常管理工作记录并存档。

**13.2.2** 绿化养护应结合物业实际需要，根据植物类别及生长特点制定养护计划，配备专业绿化养护人员进行分类养护。

**13.2.3** 根据季节要求，对乔木、灌木、花卉、草坪、地被植物等进行定期养护、修剪、及时补种，防治病虫害。确保绿植美观整齐，生长良好，无折损现象，无斑秃，无虫害症状，无灼伤等现象。

**13.2.4**  应制定绿化养护肥料、农药等储存管理规范、安全管理规范和养护设备使用、操作规范；使用肥料、农药的产品应符合环保要求。

**13.2.5** 绿植租摆应根据绿植租摆工作计划进行养护，应包含但不限于以下内容：

1 应根据现场定位选择合适的盆景植物、花艺进行摆放；

2 绿植应保持造型优美，长势良好；

3 植物铭牌、花盆、支架等绿化设施应定期维护保洁，确保整洁完好。

**13.2.6** 绿化管养作业会产生较大噪声时应错开办公区内物业使用人工作时间和作息时间。

**13.2.7**　绿植养护服务要求见表13.2.7。

##### 表13.2.7 项目主要分类服务标准-绿植养护

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 换流站、变电站 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 草坪 | 保洁 | ≥4次/月 | 无枯黄、无斑秃、保持成型美观 | ≥2次/月 | 无枯黄、无斑秃、保持成型美观 | ≥1次/月 | 无枯黄、无斑秃、保持成型美观 |
| 修剪 | ≥12次/年 | ≥10次/年 | ≥8次/年 |
| 除杂草 | ≥12次/年 | ≥10次/年 | ≥8次/年 |

续表13.2.7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 换流站、变电站 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 地被 | 保洁 | ≥4次/年 | 保持成型美观，生长良好 | ≥2次/月 | 保持成型美观，生长良好 | ≥2次/年 | 保持成型美观，生长良好 |
| 养护 | ≥2次/年 | ≥1次/2月 | ≥1次/2月 |
| 灌木 | 修剪 | ≥1次/年 | 无凌乱枝条 | ≥1次/年 | 无凌乱枝条 | ≥1次/年 | 无凌乱枝条 |
| 乔木 | 修剪 | ≥1次/年 | 除枯枝弱叶 | ≥1次/年 | 除枯枝弱叶 | ≥1次/年 | 除枯枝弱叶 |
| 绿化租摆 | 养护 | ≥3次/月 | 长势良好，无积尘、无枯黄，按季节选择合适的绿植 | ≥4次/月 | 长势良好，无积尘、无枯黄，按季节选择合适的绿植 | ≥4次/月 | 长势良好，无积尘、无枯黄，按季节选择合适的绿植 |
| 更换频次 | ≥1次/半年 | ≥1次/年 | ≥1次/年 |

# 14 食 堂 管 理

**14.0.1** 应符合现行国家标准《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》GB 31654的相关规定建立厨房、食堂食品安全管理制度，采取有效管理措施，保证食品安全。

**14.0.2**　食堂应持有《食品安全许可证》、食堂从业人员应持有食品从业人员健康证并在显眼地方上墙，每天上岗前应进行健康状况检查，如发现异常情况应暂停上岗。

**14.0.3**　应当及时对厨房灶具和排油烟罩设施进行清洗，每日应对洗碗机和消毒柜进行检查，排油烟管道每季度至少进行一次检查、清洗。

**14.0.4**应制定完善的食品、食材供应商管理制度并严格落实监管，做好相关可追溯的记录存档备查。

**14.0.5**　应制定完善的厨房、食堂食品安全卫生监督机制。按制度落实主要监督工作包括但不限于以下内容：

1 每班次对食堂环境清洁质量、厨房及食品安全卫生、生熟冷冻食品储存与管理、留样食品的管理、食品添加剂使用与管理、食堂紫外线消毒、食品采购与食品进出库的登记等做好监督检查和管理工作，宜进行相关记录存档；

2 对各类食堂、食厅制定餐前、餐中、餐后的相关服务流程宜有效进行实施，保障用餐服务的顺利进行。

# 15 公寓服务

**15.0.1**  应建立公寓管理服务工作规程以及入住及退房流程，使客户安心入住、舒适住房和快速退房，做到流程简便、顺畅、无错漏；房态信息更新无误、及时。

**15.0.2**  应设置24小时前台服务人员，接待客户做到端庄友爱，文明用语，应答尽答，耐心细致；应统一公示收费标准及注意事项并提醒客户。

**15.0.3**  房间内设备、器具、家具应确保完好，能正常使用；做到整洁齐备，无异味，无积水、无污渍、无灰尘、无蜘蛛网。

**15.0.4** 应定期更换布草，做到干净整洁，无破损，无异味，无污渍、张铺规范。一次性消耗品做到及时更换、补充；摆放整洁得体。

# 16 绿色物业管理

**16.0.1** 积极开展节约能源资源、保护生态环境的实践活动，建设低碳科普教育基地,做好绿色物业管理的教育宣传。

**16.0.2**  科学实施节约用电、节约用水、垃圾分类管理、资源回收、污染防治、降低碳排放等措施,做好项目绿化碳汇建设。

**16.0.3**  不使用国家《高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录》中列出的设备（产品）。

**16.0.4**  根据技术的进步，及时淘汰老旧用电、用水等设施，更新节能新产品。

**16.0.5**  采用高效节能照明装置。照度及照明功率密度值应符合现行国家标准GB50034的要求。

**16.0.6**  照明宜采用集中、分区、分组控制相结合，并合理采用自动控制措施；如采用声控、光控、人体感应或自动降低照度控制措施。根据季节天气变化，适时调整室外公共照明的开启和关闭时间。

# 17 智 慧 物 业

**17.0.1**　善用物联网、大数据和人工智能技术建立智能化物业管理服务平台。

**17.0.2**　建立智能化办公系统，实现无纸化办公。

**17.0.3**　建立客户管理系统，记录客户信息，维护客户关系，了解客户需求，跟进客户投诉。

**17.0.4**　建立信息化系统平台，实现远程处理访客进出管理，停车缴费，快递配送通知，收费管理等。

**17.0.5**　具备停车场智能系统，有自动识别车牌、智能动态监控、停车引导、定位寻车，移动支付缴费等功能。

# 18 评 价 要 求

**18.1　评价原则**

**18.1.1**　评价工作应当遵循公平、公正、公开的原则。

**18.2　评价主体及对象**

**18.2.1**　评价的主体为行业主管部门、行业协会、物业服务企业的上级单位、物业服务企业。

**18.2.2**　评价的对象为物业企业提供服务的电力工业物业服务项目。

**18.3　评价方式**

**18.3.1** 评价分为定期现场检查、不定期现场检查两种方式。定期现场检查每个自然年度至少一次，检查范围覆盖本文所有服务内容。

**18.4　评价结果**

**18.4.1** 行业协会通过定期、不定期现场检查，按照本文件确定电力工业物业服务等级并进行公示。

# 本标准用词说明

**1** 为便于在执行本规程条文时区别对待，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

《安全标志及其使用导则》GB 2894

《声环境质量标准》GB 3096

《生活饮用水卫生标准》GB 5749

《消防安全标志 第1部分：标志》GB 13495.1

《消防安全标志设置要求》GB 15630

《防护服装 化学防护服》GB 24539

《建筑消防设施的维护管理》GB 25201

《电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分》GB 26860

《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》GB 31654

《建筑照明设计标准》GB 50034

《空调通风系统运行管理标准》GB 50365

《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》GB 5768.2

《400MHz频段模拟公众无线对讲机技术规范和测量方法》GB/T 21646

《电力设备预防性试验规程》DL/T 596

《车辆出入口电动栏杆机技术要求》GA/T 1132

《警用防刺服》GA 68

《防爆毯》GA 69

《防暴头盔》GA 294

《警用防暴盾牌》GA 422规定

《防尾随联动互锁安全门通用技术条件》GA 576

《防割手套》GA 614

《公安单警装备 强光手电》GA 883

《电力系统治安反恐防范要求 第1部分：电网企业》GA 1800.1

《约束叉》GA/T 1145

《防暴升降式阻车路障》GA/T 1343

《锅炉安全技术监察规程 释义》TSG G0001

《电梯维修保养规则》TSG T5002

《公共场所集中式空调通风系统清洗消毒规范》WS/T 396

《物业服务 档案管理规范》DB44/T 1315

《电动汽车充电基础设施建设技术规程》DBJ/T 15—150

附录A 中央空调系统维护保养

中央空调系统维护保养内容见表A.1。

表A.1 中央空调系统维护保养内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 时间 | 次数 | 维修养护内容 |
| 空调主机 | 每年供冷季节机组启动前 | ≥1 | 1、检查制冷剂液位和油面。2、检查加热器和变频压缩机。3、检查和测试所有运行控制和安全控制功能。4、检查调整微电脑控制中心的设定值。5、启动机组，检查整个运行状况，记录、机组运行参数。6、根据运行记录，分析处理机组问题。 |
| 运行期间 | ≥1 | 1、检查机组各项运行参数的工况，调整安全控制装置。2、检查控制装置的运行。3、检查制冷剂液位和油位。4、检查润滑系统的运行。5、检查回油系统。6、检查电机和启动器的运行。7、记录运行状态参数，分析确认机组运行是否正常，必要时进行机组检修。8、每月进行一次泄漏检查。9、记录和报告有需要更换的零配件。10、冷却电机轴承打油/更换轴承。11、高/低压控制检测/修理/更换。12、空调机组检测/修理/更换零配件。13、冷凝器清理沉积物质。14、电器装置有否接驳松脱/触点氧化/外来物质/修理/更换。15、控制和保护装置调整设定值检测/修理/更换。 |
| 每年制冷期结束停机期间 | ≥1 | 1、检查压缩电机组件的各项环节。2、检查压缩机润滑油系统。3、执行各项正确操作程序，检查电机启动器。4、检查控制面板，确定各操作状态是否正常。5、检查冷凝器洁净情况是否需要清洗。6、检查系统的泄漏、制冷剂并给予正确的处理方法。 |
| 冷却冷冻泵 | 每年 | ≥1 | 1、检查运行记录；检查联轴器及盘根的使用情况。2、转动阀门，检查阀门能否灵活开启、关闭。 |
| 每年 | ≥1 | 1、清洗水泵及电机轴承并加润滑油。2、检测电机接地电阻并记录。3、检测冷却、冷冻泵电机绝缘电阻值。4、更换水泵轴衬套，重新加装填料。5、泵壳、泵体清锈刷漆。 |
| 冷却塔 | 每半年 | ≥1 | 1、进行水处理。2、检查电机皮带是否正常。3、清洗冷却塔塔体。 |

续表A.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 时间 | 次数 | 维修养护内容 |
| 冷却塔 | 每年 | ≥1 | 1、清洗填料，更换脱落布水器。2、更换磨损严重的皮带。3、检测电机接地电阻、电机绝缘电阻并做好记录。4、更换或清洗电机及风叶轴承并加注黄油。5、更换各类标示。 |
| 新风机组 | 每年 | ≥1 | 1、清洗风机及管道过滤网，清洗公共场所风机出风口。2、更换或清洗电机及风机轴承，并加注黄油。3、风机外壳清锈刷漆。4、测试控制部分工作性能。 |
| 风机盘管 | 每月 | ≥1 | 1、观察风机是否正常运行，有无异常声响。2、空调开关及电磁阀工作是否正常。 |
| 每季 | ≥1 | 1、检查冷凝水接水盘是否畅通排水。2、保温要求达到的标准是否良好，自动排气阀工作是否正常。 |
| 每年 | ≥1 | 1、检测电机接地电阻及电机绝缘电阻值。2、清洗接水盘。3、清洗回风口、出风口、过滤网。4、盘管风机轴承加注黄油。 |
| 专业水处理 | 每半年 | ≥1 | 检查水质微生物及其他指标是否满足要求。 |
| 自控箱及控制器 | 每季 | ≥1 | 1、检查线路有无过热现象。2、检查进出线路接线装置是否完好。 |
| 每年 | ≥1 | 1、检测箱体的接地电阻。2、更换接触不良的部件。 |

附录B 给排水系统维护保养

给排水系统维护保养内容见表B.1。

表B.1 给排水系统维护保养内容

| 项目 | 时间 | 次数 | 维修养护内容 |
| --- | --- | --- | --- |
| 生活泵、排水泵 | 每月 | ≥1 | 1、生活供水的主、备用泵进行手动切换试验并记录。2、消防泵、喷淋泵应启动管网末端试水装置或打开水泵出水管放水试验。3、注意水压表是否在检验合格后的规定时间内使用。 |
| 每年 | ≥1 | 1、电机、泵体轴承清洗加润滑油；如有异常声响，则更换同型号规格轴承。2、泵体、水泵叶轮及管道除锈、刷漆。3、检测电机接地电阻。4、检查电机与水泵弹性联轴器有无损坏，如有损坏则更换。5、更换磨损的水泵轴衬套。6、性能测试。 |
| 水箱水池 | 每周 | ≥1 | 1、检查外观是否完好，有无跑、冒、滴、漏现象，箱口防虫纱网是否完好。2、打开排污阀排污。3、检查进水浮球阀并作手动进水试验。4、观察水质情况，检测水的pH值和含氯量。5、水箱、水池盖板是否上锁并且完好。 |
| 每半年 | ≥1 | 1、清洗水池，按比例投放漂白粉进行消毒。2、送水样至市卫生防疫站进行水质化验。3、各类金属构件及管道作防锈处理。 |
| 给水井雨水井污水井 | 半年 | ≥1 | 1、清理污泥，疏通下水管道。2、各类井盖及金属构件刷漆。 |
| 供水排污管网 | 每季 | ≥1 | 1、清理管道内的杂物，疏通排污管道。2、检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。 |
| 每年 | ≥1 | 1、重复上述内容。2、检查修整全部管架。3、管道及支架除锈刷漆。4、检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常。5、管道内部清洗、作防腐处理。6、各类阀门丝杆上油作防锈处理。 |

附录C 安全技术防范与多媒体系统巡查维护

安全技术防范与多媒体系统巡查维护内容见表C.1。

表C.1 安全技术防范与多媒体系统巡查维护内容

| 项目 | 时间 | 次数 | 维修养护内容 |
| --- | --- | --- | --- |
| 闭路监控系统 |
| 摄像机 | 每半年 | ≥1 | 1、线路整理。2、检查各视频及音频接头。 |
| 每年 | ≥1 | 1、检查各线路接口是否正常、线路是否侵蚀老化。2、线路标号是否清晰可见，合理编排线路并检修调整。3、检查云台机械机构和电动元器件的工作情况。 |
| 计算机监视器 | 每半年 | ≥1 | 1、主机、显示器及打印机清洁除尘。2、检测UPS工作情况是否正常。3、检查各连接线路是否牢固完好，是否有养护腐蚀现象。 |
| 每半年 | ≥1 | 1、清洁主机内部灰尘。2、数据整理与备份。3、计算机数据整理、内部测试。 |
| 录像机 | 每周 | ≥1 | 1、清洁除尘。2、检查外观是否完好。 |
| 每月 | ≥1 | 1、检察录制标准。2、测试各功能键的工作情况。 |
| 每半年 | ≥1 | 检测音频和视频接口，测试各项性能指标。 |
| 画面分割器AD主机 | 每周 | ≥1 | 1、清洁除尘。2、检查外观是否完好。3、检查连接线的牢固程度。 |
| 每半年 | ≥1 | 测试各功能键的工作情况。 |
| 每年 | ≥1 | 线路整理，功能测试。 |

续表C.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 时间 | 次数 | 维修养护内容 |
| 停车场管理系统 |
| 停车场管理系统用计算机 | 每半年 | ≥1 | 1、主机、显示器及打印机清洁除尘。2、检测UPS工作情况是否正常。3、检测连接接口。4、内部数据整理和备份。 |
| 读卡器控制器 | 每半年 | ≥1 | 1、清洁除尘。2、读卡器固定螺丝牢固状况。 |
| 每半年 | ≥1 | 1、检测系统接口性能。2、检查电器元件工作情况。 |
| 地感装置 | 每半年 | ≥1 | 测试地感装置的灵敏程度，根据测试结果调解灵活度。 |
| 门禁管理系统 |
| 门禁管理系统用计算机 | 每半年 | ≥1 | 1、主机、显示器及打印机清洁除尘。2、检测UPS工作情况是否正常。3、检测连接接口。4、内部数据整理和备份。 |
| 读卡器控制器 | 每半年 | ≥1 | 1、清洁除尘。2、读卡器固定螺丝牢固状况。 |
| 多媒体会议系统及其它系统 |
| 控制主机 | 每月 | ≥1 | 1、主机、显示器及打印机清洁除尘。2、检测UPS工作情况是否正常。3、检测连接接口。4、内部数据整理和备份。 |
| 音箱、投影、报警前端设备 | 每周 | ≥1 | 1、清洁除尘。2、音箱、投影、报警前端设备固定螺丝牢固状况。3、音箱、投影、报警前端设备测试和运行。 |
| 终端设备 | 每半年 | ≥1 | 1、检测系统接口性能。2、检查电器元件工作情况。 |

附录D 重要部位（区域）人防配置表

重要部位（区域）人防配置见表D.1。

表D.1 重要部位（区域）人防配置表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务区域（岗位） | 配置要求 | 重点目标安保力量配置标准 | 非重点目标安保力量配置标准 |
| 1 | 门岗（执勤哨位） | 24小时执勤 | 每岗≥2人 | 每岗≥1人 |
| 2 | 安防（含消防）监控中心（室） | 24小时监控 | 每班次≥2人；消防监控中心持证上岗≥1人/班 | 每班次≥1人 |
| 3 | 行政办公区域出入口，财务室、档案室、保密室；各类控制室、机房 | 巡逻周期间隔 | ≥2次/天 | ≥1次/天 |
| 4 | 项目所在周界、出入口、危险化学品存放处、重要物品存放处及重要部位巡逻 | 巡逻周期间隔 | ≥2人/班，≥6小时/班 | 每班次≥1人 |
| 5 | 其他自行确定的重要部位（区域) | 巡逻周期间隔 | ≥2次/天 | ≥1次/天 |
| 注：合署的场所人防按照“就高不就低”原则配置。 |

附录E 重要部位分类表

重要部位分类表见表E.1。

表E.1 重要部位分类表

|  |  |
| --- | --- |
| 重点目标 | 治安反恐防范重点部位 |
| 电力调度机构 | （1） 周界；（2） 周界出入口、门卫室；（3） 调度楼出入口；（4） 通往调度控制中心（室）、信息通信机房、通信调度中心（室）的电 梯、电梯厅及通道；（5） 调度控制中心（室）、信息通信机房、通信调度中心（室）、自动化 机房、档案室出入口及与其联通的通道；（6） 调度控制中心（室）与信息通信机房以及配电室相连的强弱电设备 间，供电电缆、通讯电缆、光缆等线缆通道；（7） 与外界相通的窗口、通风口、管道口（沟、渠等）；（8） 安防监控中心（室）；（9） 其他经评估应列为的重点部位。 |
| 变电站、换流站（含接地极址） | （1） 周界；（2） 周界出入口、门卫室；（3） 与站外相通的窗口、通风口、管道口（沟、渠等）；（4） 安防监控中心（室）/安防设备间；（5） 主控楼出入口；（6） 主控室、二次设备机房出入口。 |
| 直接为重要用户供电的变电站、开关站 | （1） 周界；（2） 周界出入口（开关站与站外相通的门）；（3） 与外界相通的窗口、通风口、管道口（沟、渠等）；（4） 与开关站相通的门。 |
| 非生产场所 | （1） 周界；（2） 周界出入口、门卫室；（3） 财务室、机要室、档案室、通信机房、自动化机房、信息机房、配 电房、电池室等主要出入口及与其联通的走廊；（4） 与外界相通的窗口、通风口、管道口（沟、渠等）；（5） 安防监控中心（室）。（6） 其他经评估应列为的重点部位。 |
| 其他 | 根据属地实际，由政府、公安机关会同有关部门、相关企业依据国家有关 规定共同确定的其他设施、部位。 |

附录F 建筑物内公共区域保洁服务标准

项目主要分类的建筑物内公共区域保洁服务标准见表F.1。

表F.1 建筑物内公共区域保洁服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 地面、墙面、天花、楼道 | ≥1次/3日 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无垃圾。 | ≥2次/3日 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无垃圾。 | ≥1次/3日 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无垃圾。 |
| 楼梯扶手、栏杆 | ≥1次/月 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无胶印。 | ≥2次/月 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无胶印。 | ≥1次/月 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无胶印。 |
| 开关、桌椅、文件柜及办公电子设备。 | ≥1次/日 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无垃圾。 | ≥2次/日 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无垃圾。 | ≥1次/日 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无垃圾。 |
| 窗帘 | ≥1次/年 | 整洁干净、无污渍、无积尘、无蜘蛛网 | ≥1次/年 | 整洁干净、无污渍、无积尘、无蜘蛛网 | ≥1次/年 | 整洁干净、无污渍、无积尘、无蜘蛛网 |
| 玻璃 | ≥1次/季 | 整洁干净、无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无水印 | ≥1次/季 | 整洁干净、无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无水印 | ≥1次/半年 | 整洁干净、无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无水印 |
| 灯具 | 2米以下：≥1次/月 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网 | 2米以下：≥1次/半年 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网 | 2米以下：≥1次/半年 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网 |
| 灯具 | 2米以上：≥1次/年 | 2米以上：≥1次/2年 | 2米以上：≥1次/2年 |
| 电梯轿厢地面、轿厢门、面板 | 2次/日 | 无污迹、无灰尘、无垃圾杂物、无水渍、有光泽、呈本色，电梯轿厢内无异味。 | 2次/日 | 无污迹、无灰尘、无垃圾杂物、无水渍、有光泽、呈本色，电梯轿厢内无异味。 | 2次/日 | 无污迹、无灰尘、无垃圾杂物、无水渍、有光泽、呈本色，电梯轿厢内无异味。 |
| 电梯轿厢天花、出风口、照明设施和门轨 | ≥1次/2月 | 无污迹、无灰尘，出风口周边无水渍 | ≥1次/2月 | 无污迹、无灰尘，出风口周边无水渍 | ≥1次/季 | 无污迹、无灰尘，出风口周边无水渍 |
| 公共卫生间的地面、镜面、洗手台、便池 | ≥2次/日 | 地面、台面无积水，镜面无污渍、无水渍，无异味 | ≥2次/日 | 地面、台面无积水，镜面无污渍、无水渍，无异味 | ≥1次/日 | 地面、台面无积水，镜面无污渍、无水渍，无异味 |
| 地下停车场的地面、沟渠、各类管道、管线和风管等 | ≥1次/季 | 无杂物、无污迹、无灰尘、无蜘蛛网。 | ≥1次/季 | 无杂物、无污迹、无灰尘、无蜘蛛网。 | ≥1次/季 | 无杂物、无污迹、无灰尘、无蜘蛛网。 |

续表F.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 地下停车场的标识标牌、道闸 | ≥1次/周 | 无杂物、无污迹、无灰尘、无蜘蛛网。 | ≥1次/2周 | 无杂物、无污迹、无灰尘、无蜘蛛网。 | ≥1次/周 | 无杂物、无污迹、无灰尘、无蜘蛛网。 |
| 建筑物外墙 | 按合同约定 | 无污垢 | 按合同约定 | 无污垢 | 按合同约定 | 无污垢 |
| 大理石（石材晶面处理） | ≥1次/季 | 表面光洁 | ≥1次/季 | 表面光洁 | 按合同约定 | 表面光洁 |
| 地毯 | ≥1次/季 | 无积尘、无污渍 | ≥1次/季 | 无积尘、无污渍 | ≥1次/季 | 无积尘、无污渍 |

附录G 建筑物外公共区域保洁服务标准

项目主要分类的建筑物外公共区域保洁服务标准见表G.1。

表G.1 建筑物外公共区域保洁服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 电力调度大楼 | 发电厂 | 变电站/换流站 |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 天面、屋顶 | ≥1次/月 | 无杂物堆放、无垃圾 | ≥1次/月 | 无杂物堆放、无垃圾 | ≥1次/月 | 无杂物堆放、无垃圾 |
| 平台 | ≥1次/周 | 无杂物堆放、无垃圾无青苔 | ≥1次/周 | 无杂物堆放、无垃圾、无青苔 | ≥1次/周 | 无杂物堆放、无垃圾、无青苔 |
| 道路、广场 | 2次/日 | 无积水、无垃圾杂物、无污渍 | ≥1次/日 | 无积水、无垃圾杂物、无污渍 | ≥1次/周 | 无积水、无垃圾杂物、无污渍 |
| 门头 | ≥1次/年 | 无污渍、无蜘蛛网 | ≥1次/年 | 无污渍、无蜘蛛网 | ≥1次/年 | 无污渍、无蜘蛛网 |
| 雨棚 | ≥1次/年 | 无垃圾杂物、无污渍 | ≥1次/半年 | 无垃圾杂物、无污渍 | ≥1次/半年 | 无垃圾杂物、无污渍 |
| 宣传栏、健身设施及其它共用设施 | ≥1次/月；消毒≥1次/月，病菌高发期≥1次/周 | 无积尘、无污渍 | ≥1次/月；消毒≥1次/月，病菌高发期≥1次/周 | 无积尘、无污渍 | ≥1次/月；消毒≥1次/月，病菌高发期≥1次/周 | 无积尘、无污渍 |
| 户外公共灯具 | 3米以上，≥1次/年 | 无污渍、无蚊虫堆积 | 3米以上，≥1次/年 | 无污渍、无蚊虫堆积 | 3米以上，≥1次/年 | 无污渍、无蚊虫堆积 |
| 3米以下，≥1次/半年 | 无污渍、无蚊虫堆积 | 3米以下，≥1次/半年 | 无污渍、无蚊虫堆积 | 3米以下，≥1次/半年 | 无污渍、无蚊虫堆积 |
| 标识标牌 | ≥1次/周 | 无积尘、无污渍 | ≥2次/月 | 无积尘、无污渍 | ≥2次/月 | 无积尘、无污渍 |
| 水景水体 | 打捞水面垃圾≥1次/周 | 水体清洁、无杂物、无异味 | 打捞水面垃圾≥2次/月 | 水体清洁、无杂物、无异味 | 打捞水面垃圾≥2次/月 | 水体清洁、无杂物、无异味 |
| 池底保洁≥1次/半年 | 水体清洁、无杂物、无异味 | 池底保洁≥1次/半年 | 水体清洁、无杂物、无异味 | 池底保洁≥1次/半年 | 水体清洁、无杂物、无异味 |
| 化粪池 | ≥1次/年 | 无堵塞、无外溢 | ≥1次/年 | 无堵塞、无外溢 | 按合同约定 | 无堵塞、无外溢 |

广东省标准

电力工业物业管理服务标准

Service standard for property management in the electric power industry

DBJ XX-XX-2020

# 条 文 说 明

**制 定 说 明**

《电力工业物业管理服务标准》DBJ/T XXX-XXXX，经广东省住房和城乡建设厅XX年XX月XX日以第XX号公告批准、发布。

本标准编制过程中，编制组进行了广泛调查研究，认真总结了广东省电力工业物业管理服务的实践经验，广泛征求了有关单位和专家的意见，对主要问题进行了反复讨论与修改。

为便于广大设计、科研、学校、物业等单位有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，《电力工业物业管理服务标准》编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

# **4 基 本 要 求**

**4.1 人员要求**

**4.1.3** 客户信息：根据《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国数据安全法》，客户信息应包含但不限于各办公场所到访客户或参观学习人员所登记的信息，并进行保密。

**4.3 档案管理**

**4.3.1** 档案管理制度：根据《中华人民共和国档案法》等法律法规，本规定档案管理制度是指企业在建设、经营和服务等活动中直接形成的对社会和企业具有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录；应当形成档案，开展档案收集、整理、保管、利用及监督管理等活动。

# 9 设施设备运行服务

**9.1 供配电系统**

**9.1.1** UPS电源柜是一种专门设计的电源备用设备，一般用于保证临时停电时，建筑物的持续供电的设备。

EPS应急电源是根据消防设施、应急照明、事故照明等一级负荷供电设备需要而组成的电源设备。主要用于建筑物发生火情或其他紧急情况下为应急照明等各种灯具（含单进单出型金属卤素灯、钠灯）提供集中供电的应急电源装置。

**9.3 给排水系统**

**9.3.2** 生活水泵和消毒装置以及设备控制柜等进行定期保养的基础，应当符合下列要求:

1 维修养护内容完备；

2 维修养护内容数据详细具体。

本条附录所列项目满足第1款要求，为满足第2款要求，服务企业可以根据维修养护实际情况，用本条附件作为汇总表，现场记录可另附详细表格。

# 10 秩序消防服务

**10.5.5** 志愿消防队：根据《中华人民共和国消防法》第四十一条　机关、团体、企业、事业等单位以及村民委员会、居民委员会根据需要，建立志愿消防队等多种形式的消防组织，开展群众性自防自救工作。

# 15 公 寓 服 务

**15.0.4** 布草：泛指现代酒店、宾馆和招待所里与“布”有关的一切物品，包括但不限于床上用品如床单、被套、枕套、枕芯、被芯等，酒店卫浴产品如方巾、面巾、浴巾、浴袍等，以及酒店餐厅用纺织品如台布、口布、椅套等。

# 17 智 慧 物 业

**17.0.1** 随着科技的快速发展，物联网、大数据和人工智能等前沿技术已广泛应用于各行各业，为提升服务效率和管理水平带来了显著效果。在物业管理领域，如何有效利用这些技术，构建智能化物业管理服务平台，已成为当前行业发展的重要趋势。通过智能化手段，实现物业管理的自动化、智能化，减少人力成本，提高管理效率。借助大数据和人工智能技术，对物业服务进行精准分析，为业主提供更加个性化、贴心的服务。利用物联网技术，对物业区域内的安全设施进行实时监控，确保物业环境的安全稳定。