

广东省标准

DBJ/T 15-XX-20XX

备案号 J XXXXX-20XX

**党政机关办公区物业服务标准**

**Party and government office area property service standards**

**（送审稿）**

202X-XX-XX 发布 202X-XX-XX 实施

广东省机关事务管理局

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《党政机关办公区物业服务标准》的公告

粤建公告[20XX]XX号

经组织专家委员会审查，现批准《党政机关办公区物业服务标准》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。

本标准的主要内容：党政机关办公区物业服务的术语和定义、通用管理要求、综合服务要求、保洁服务、绿化养护、应急管理、房屋及设施设备管理、安全服务、餐饮服务、文娱活动场所服务、特约服务、服务监督与改进。

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：广东华信服务集团有限公司

广州珠江城市管理服务集团股份有限公司

广东省合景悠活控股集团有限公司

广州市城投物业服务有限公司

中建四局城市运营服务有限公司

中海物业管理有限公司。

本标准主要起草人员：杨国贤 贺栩模 李长江 肖智斌 陈秀婷 卢志瑜 钟佃洲 张小红 周春英 肖俊雯 李来妹 彭涵江 钟佳锋 易华平 蒋艳嫦。

目 次

[1 总则 6](#_Toc12095)

[2 术语 7](#_Toc10495)

[3 通用管理要求 8](#_Toc21639)

[3.1 物业服务企业 8](#_Toc13700)

[3.2 服务分包 8](#_Toc18304)

[3.3 服务履约 9](#_Toc5027)

[3.4 物业服务人员 9](#_Toc1577)

[3.5 档案管理 10](#_Toc21047)

[3.6 标识管理 11](#_Toc18904)

[3.7 安全生产管理 12](#_Toc15237)

[3.8 智慧管理 12](#_Toc22779)

[3.9 节能降耗 12](#_Toc29846)

[4 保密要求 14](#_Toc9090)

[4.1 基本要求 14](#_Toc14455)

[4.2 制度管理 14](#_Toc24478)

[4.3 人员要求 14](#_Toc5770)

[4.4 物理安全要求 14](#_Toc5195)

[4.5 数据安全管理要求 15](#_Toc22061)

[5 综合服务要求 16](#_Toc12425)

[5.1 客户服务 16](#_Toc20608)

[5.2 会务服务 17](#_Toc30094)

[6 保洁服务 19](#_Toc19896)

[6.1 基本要求 19](#_Toc8614)

[6.2 作业安全 19](#_Toc18251)

[6.3 办公室、会议室保洁服务 19](#_Toc30662)

[6.4 室内保洁要求 20](#_Toc2832)

[6.5 室外保洁要求 20](#_Toc7158)

[6.6 专项保洁要求 21](#_Toc7721)

[6.7 高位保洁要求 22](#_Toc31054)

[6.8 有害生物防制要求 22](#_Toc8426)

[7 绿化养护 24](#_Toc20335)

[7.1 基本要求 24](#_Toc16216)

[7.2 室外绿化养护 24](#_Toc21215)

[7.3 室内绿化养护 24](#_Toc11635)

[8 房屋及设施设备管理 26](#_Toc24944)

[8.1 基本要求 26](#_Toc12473)

[8.2 房屋维护服务 26](#_Toc7634)

[8.3 设施设备房管理 26](#_Toc12193)

[8.4 供配电系统 27](#_Toc28946)

[8.5 给排水系统 28](#_Toc401)

[8.6 消防设施 28](#_Toc25937)

[8.7 通风与空调系统 30](#_Toc32587)

[8.8 电梯系统 30](#_Toc4829)

[8.9 智能化系统 31](#_Toc24599)

[8.10 安全技术防范系统 31](#_Toc6987)

[8.11 会议设备设施、网络系统、电话系统 32](#_Toc4342)

[8.12 公共照明系统 32](#_Toc19025)

[8.13 人防工程 32](#_Toc24217)

[8.14 新能源汽车充电基础设施 32](#_Toc29288)

[9 安全服务 34](#_Toc20472)

[9.1 基本要求 34](#_Toc2941)

[9.2 出入管理 34](#_Toc16062)

[9.3 巡查 35](#_Toc527)

[9.4 车辆停放管理 35](#_Toc22474)

[9.5 消防安全 36](#_Toc25866)

[10 应急管理 38](#_Toc24356)

[10.1 公共卫生应急管理 38](#_Toc25525)

[10.2 应急响应 38](#_Toc13334)

[10.3 防恐应急防范 38](#_Toc17569)

[11 额外专业服务 40](#_Toc31274)

[11.1 餐饮服务 40](#_Toc8068)

[11.2 公寓或招待所服务 40](#_Toc10809)

[11.3 文娱活动场所服务 41](#_Toc22940)

[12 特约服务 42](#_Toc21852)

[13 服务监督与改进 43](#_Toc32402)

[13.1 投诉处理 43](#_Toc16128)

[13.2 满意度调查 43](#_Toc21815)

[13.3 监督检查 43](#_Toc10492)

[13.4 持续改进 44](#_Toc21411)

[引用标准名录 46](#_Toc26170)

[附录A 保洁服务内容及要求 47](#_Toc10624)

[条文说明 50](#_Toc5762)

**Contents**

[1 General provisions 6](#_Toc8946)

[2 Terms and Definitions 7](#_Toc8361)

[3 General management requirements 8](#_Toc32300)

[3.1 Property service enterprises 8](#_Toc21848)

[3.2 Service subcontract 8](#_Toc26024)

[3.3 Service place](#_Toc1135) 9

[3.4 Property service personnel](#_Toc17761) 9

[3.5 File management 1](#_Toc17766)0

[3.6 Identification management 1](#_Toc27830)1

[3.7 Safety production management 1](#_Toc28891)2

[3.8 Smart management 1](#_Toc26012)2

[3.9 Energy saving and consumption reduction 1](#_Toc26012)2

[4 Confidentiality requirements 1](#_Toc32300)4

[4.1 Basic Requirements 1](#_Toc21848)4

[4.2 System management 1](#_Toc26024)4

[4.3 Personnel Requirements 1](#_Toc1135)4

[4.4 Physical safety requirements 1](#_Toc17761)4

[4.5 Data security management requirements 1](#_Toc17761)5

[5 Comprehensive service requirements 1](#_Toc30072)6

[5.1 Customer service 1](#_Toc26234)6

[5.2 Conference service 1](#_Toc26716)7

[6 Cleaning service 1](#_Toc24435)9

[6.1 Basic Requirements 1](#_Toc3928)9

[6.2 Work safety 1](#_Toc12141)9

[6.3 Office meeting room cleaning service 1](#_Toc3088)9

[6.4 Indoor cleaning requirements](#_Toc6901) 20

[6.5 Outdoor cleaning requirements](#_Toc11656) 20

[6.6 Special cleaning requirements](#_Toc28411) 21

[6.7 High-level cleaning requirements](#_Toc23116) 22

[6.8 Pest control requirements](#_Toc23116) 22

[7 Greening and maintenance 2](#_Toc30100)4

[7.1 Basic Requirements 2](#_Toc23365)4

[7.2 Outdoor greening maintenance 2](#_Toc10080)4

[7.3 Indoor greening maintenance 2](#_Toc15606)4

[8 Housing and facilities and equipment management 2](#_Toc31279)6

[8.1 Basic Requirements 2](#_Toc17797)6

[8.2 Housing maintenance services 2](#_Toc9137)6

[8.3 Facilities and equipment room management 2](#_Toc11538)6

[8.4 Power supply and distribution system 2](#_Toc14320)7

[8.5 Water supply and drainage system 2](#_Toc10818)8

[8.6 Fire fighting device 2](#_Toc17081)8

[8.7 Ventilation and air-conditioning system 30](#_Toc29314)

[8.8 Elevator system 3](#_Toc24907)0

[8.9 Intelligent system 3](#_Toc7539)1

[8.10 Security system](#_Toc1695) 31

[8.11 Conference equipment and facilities,network system,telephone system 3](#_Toc3232)2

[8.12 Public lighting system 3](#_Toc9920)2

[8.13 Civil air defense project 3](#_Toc9920)2

[8.14 New energy vehicle charging infrastructure 3](#_Toc9920)2

[9 Safety service 3](#_Toc16871)4

[9.1 Basic Requirements](#_Toc10763) 34

[9.2 Access management 3](#_Toc8774)4

[9.3 Make one's rounds 3](#_Toc23953)5

[9.4 Vehicle parking management 3](#_Toc13627)5

[9.5 Fire safety 3](#_Toc28431)6

[10 Emergency management 3](#_Toc843)8

[10.1 Public health emergency management 3](#_Toc13540)8

[10.2 Emergency response 3](#_Toc31454)8

[10.3 Emergency prevention against terrorism 3](#_Toc26507)8

[11 Additional professional services 4](#_Toc14563)0

[11.1 Catering services 4](#_Toc17712)0

[11.2 Apartment or hostel service 4](#_Toc3069)0

[11.3 Service for cultural and recreational activities 4](#_Toc28261)1

[12 Special service 4](#_Toc16172)2

[13 Service supervision and improvement](#_Toc4400) 43

[13.1 Complaint settling](#_Toc6858) 43

[13.2 Satisfaction survey](#_Toc15231) 43

[13.3 Supervision and inspection](#_Toc11142) 43

[13.4 Continuous improvement 4](#_Toc1260)4

[List of Referenced Standards 4](#_Toc23674)6

[Appendix A Cleaning service contents and requirements 4](#_Toc23674)7

[Explanation of Articles 5](#_Toc18941)0

**1** 总 则

* + 1. 为进一步加强和规范党政机关办公区物业服务工作，通过编制严谨且全面的物业服务规范，为项目建立系统性、严密性、科学性的日常服务运营体系提供依据，从而提升机关办公区域物业服务与管理标准化。
    2. 本文件规定了党政机关办公区物业服务的术语和定义、通用管理要求、保密要求、综合服务要求、保洁服务、绿化养护、房屋及设施设备管理、安全服务、应急管理、餐饮服务、公寓或招待所服务、文娱活动场所服务、特约服务、服务监督与改进。
    3. 党政机关办公区物业服务的管理，除应执行本规程外，尚应符合国家、行业及广东省现行有关标准的规定。

**2** 术 语

**2.0.1** 物业服务 property service

对物业管理服务区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

**2.0.2** 党政机关办公区 party and government offices

党政机关占有、使用或者可以确认属于机关资产的，为保障党政机关正常运行需要设置的办公场所。

**2.0.3**  物业使用单位 department of property use

党政机关办公楼（区）的使用单位。

**2.0.4** 消防设施 firefighting facilities

为保障防护对象的消防安全所配置的火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、安全疏散设施等。

**2.0.5** 安全技术防范系统 security system

以公共安全为目的，综合运用实体防护、电子防护等技术构成的防范系统。

注：由安防综合管理系统（对各子系统进行管理和控制的系统）和相关子系统组成，子系统包括但不仅限于入侵报警系统、视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统、停车库（场）管理系统、楼宇对讲系统。[来源：GB 50348-2018,2.0.5条和GB 51348-2019，14.1.2条,有修改]

# 3 通用管理要求

**3.1 物业服务企业**

**3.1.1**  应与物业使用单位签订合法、规范的物业服务合同，明确双方义务与责任。

**3.1.2** 应具有承担党政机关相关活动及接待工作的能力。应具备综合管理、沟通协调以及突发事件应急处置能力，及时响应甲方布置的临时任务或紧急任务。配合甲方开展各类大型活动，安排合理的人手支援。

**3.1.3**  应根据项目实际情况建立完善的物业服务管理体系和管理架构，职责清晰。各项工作程序、服务规范、服务方案、岗位工作标准、内控管理制度和检查考核制度等管理体系文件完备，能有效控制服务提供的过程和活动。

**3.1.4**  应建立内部、外部良好沟通机制，激励员工提高服务质量以满足物业使用单位的需求和期望。

**3.1.5** 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服务人员的资质和资历要求并进行背景审查。

**3.1.6** 应每月≥ 2 次组织项目服务质量自查自检工作，重大节假日前组织安全检查，工作记录清晰齐备。

**3.1.7** 项目负责人应每周≥ 1 次拜访物业使用单位对接人了解情况，与物业使用单位对接人密切沟通、汇报工作，及时解决各类问题。

**3.1.8** 在新物业服务企业正式投入服务前，原物业服务企业应向物业使用单位移交资料和财物，物业使用单位和新物业服务企业对共用部位、共用设备进行承接查验。

**3.2 服务分包**

**3.2.1** 有特定要求的专业物业服务项目，可由物业服务企业分包专业服务供应商，专业服务供应商应接受物业服务企业和物业使用单位的监督管理。

**3.2.2** 专业服务供应商应具有独立法人资格，具有相应的资质或资格许可，其中包括但不限于：

1 电梯日常维修保养单位应取得电梯维修的资格许可；

2 消防维保机构应取得消防设施维修保养资质；

3 化粪池清掏、外墙清洗、防雷检测、有害生物防制、垃圾清运等单位应取得相应的资格许可。

**3.2.3** 物业服务企业应收集审核与专业服务供应商签订的分包意向书、分包方资格许可、分包方服务能力及服务经历介绍等资料，必要时可提交物业使用单位审批。审核通过后再与分包方签订分包合同。

**3.2.4** 物业服务企业应建立供应商评价机制，按合同约定，通过检查、考核、督促整改等方式对专业服务供应商进行管理。

**3.3 服务履约**

**3.3.1** 应根据《中华人民共和国民法典》要求及物业服务合同约定，物业服务企业应当每年≥ 1 次将服务的事项、负责人员、质量要求、履行情况以书面形式向物业使用单位报告。

**3.3.2** 物业服务企业应在适当位置公示相关服务信息，包括但不限于营业执照、服务时间、服务人员、服务电话、咨询、投诉处理电话和服务响应时间等。

**3.4 物业服务人员**

**3.4.1** 物业服务人员包括物业现场管理、设施设备维修保养、礼宾接待、会议服务、秩序维护、保洁服务、绿化养护、食堂管理等各专业领域的服务人员。

**3.4.2** 项目负责人应持有管理类专业的中级（含）以上职称证书或二级（含）以上职业技能等级证书；项目现场管理人员（各部门负责人）应持有管理类专业的初级（含）以上职称证书或三级以上（含三级）物业管理师职业技能等级证书；从事专业技术岗位的人员应取得相应专业技术人员职业资格证书或职业技能等级证书，从事特种设备作业岗位的人员应取得特种作业资格证书。

**3.4.3** 服务人员应符合如下通用素质要求：

1 遵守国家法律法规及物业服务企业和物业使用单位的各项规章制度；

2 具有良好的职业道德，具备所需的专业技能和理论知识；

3 具备良好的沟通和表达能力；

4 经过法律法规、专业技能、安全、保密、服务规范、礼仪礼貌等培训；

5 持卫生健康管理部门认可的体检机构出具的体检报告方可上岗。

**3.4.4** 服务过程中，应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；头发不染自然发色以外的颜色，饰物佩戴应得当，不得佩戴夸张饰物。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；应主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。

**3.4.5** 年度服务人员流动率≤ 10% ；专用办公室、会议室和接待室的保洁服务人员，应由相对稳定的专人负责，确保环境卫生符合要求，宜实行双人上岗制。

**3.5 档案管理**

**3.5.1** 物业档案分为技术类档案和管理类档案。

**3.5.2** 技术类档案包括但不仅限于：

1 物业竣工验收资料；

2 物业权属资料；

3 物业承接查验资料；

4 设施设备档案等。

**3.5.3** 管理类档案包括但不仅限于以下内容：

1 服务人员人事档案；

2 管理制度档案；

3 管理与服务过程中形成的文件记录：

1. 客户服务：客户资料、客户建议与投诉等；
2. 房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等；
3. 公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等；
4. 公共秩序维护服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等；
5. 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等；
6. 绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等；
7. 其他：客户基础信息、仓储物料资料、合同协议等。

**3.5.4** 档案应规范管理，资料齐全、分类成册、查阅方便。技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅，管理类档案应确保内容完整、准确。

**3.5.5** 物业档案保存时间应符合相关法律法规的要求。技术类档案，合同期满应交还物业使用单位；管理类档案保存时间≥ 2y 。

**3.5.6** 应建立档案管理制度，专人管理、专属场所存放，规范借阅、复制等相关流程。按制度做好借阅登记，使用涉密档案应行规范的审批手续，未经许可，不得将涉密资料转作其他用途。

**3.5.7**  电子档案应及时更新维护档案数据，设置文件密码，定期拷贝储存，及时移交物业使用单位备份。

**3.6 标识管理**

**3.6.1** 应建立标识标牌巡查维护制度，根据物业使用单位运营的需要，协商（补充）制作相应标识及费用承担事宜，统一标识风格，做好标识分类和使用管理工作。

**3.6.2** 物业服务企业应对以下服务场所和设施设备相关标识标牌定期查验和维护，确保标识标牌规范清晰、安装稳固：

1 平面路线图、平面疏散示意图、指引标识、楼层标识、各功能区标识；

2 供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识；

3 设备房门、配电箱、通电设施设备、特种设备以及危及人身安全区域的禁止标志和警告标志；

4 公共健身设施、管道井门、消火栓箱、灭火器箱、电气竖井门、消防通道门等的指令标志和使用提示标志；

5 主要通道、公告栏等显著位置的垃圾分类收集设施引导标识，垃圾收集、处理的容器和场所的生活垃圾分类标识；服务提示性标识；

6 消防车通道、消防车登高操作场地、灭火救援窗、灭火救援破拆口、消防车取水口、室外消火栓、消防水泵接合器、常闭式防火门等的提示性、警示性标识；

7 消防安全重点部位（变配电室、消防水泵房、空调机房、自备发电机房、储油间等）防火标志；

8 消防车通道、消防车登高操作场地、防火卷帘下方的地面禁止占用的区域范围标识。

**3.6.3** 安全标志的颜色、图形标志和设置要求应符合现行国家标准《安全色》GB 2893和《安全标志及其使用导则》GB 2894的相关规定，消防安全标志及设置要求应符合现行国家标准《消防安全标志 第 1 部分：标志》GB 13495.1和《消防安全标志设置要求》GB 15630的相关规定。

**3.6.4** 道路交通指引标识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的相关规定。公共信息标识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和《公共信息图形符号 第7部分：办公教学符号》GB/T10001.7的相关规定。

**3.6.5** 生活垃圾分类标识应符合现行国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095和物业使用单位所在城市的要求。

**3.6.6** 物业服务企业应要求作业方在设施设备施工、检查维修、卫生消杀、有害生物防制、大型树木修剪等作业现场，对作业现场周边的坑、井、渠、沟、陡坡等场所设置禁止标志和警告标志。

**3.7 安全生产管理**

**3.7.1** 应建立健全安全生产管理制度和操作规程，完整的安全生产责任和监督管理制度。

**3.7.2** 应建设完善的安全生产管理组织机构和人员，定期开展安全生产教育与培训。

**3.7.3** 应制定各类应急处理预案和全年应急演练计划，定期进行安全演练如电梯困人、火警、台风等。

**3.8 智慧管理**

**3.8.1**  在征得物业使用单位的同意后，可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，诉求处理等功能。

**3.8.2**  能熟悉操作使用物业使用单位提供的信息管理平台，为物业使用人提供优质服务。

**3.9 节能降耗**

**3.9.1** 应根据不同类型、不同寿命周期物业特点，编制绿色物业管理方案，方案包括但不限于以下内容:

1 房屋维护绿色管理；

2 共用设施设备维护绿色管理；

3 秩序维护绿色管理；

4 环境维护绿色管理。

**3.9.2** 应建立设施设备绿色维护管理制度，制定节能节水等操作规程。定期对公共能耗进行分析，并向物业使用单位提出建议，制定相应工作计划，开展日常运行、巡检、保养、维修等相关工作，相关工作记录完整。

**3.9.3** 应在设施设备开关、洗手池等位置明示或张贴节能节水标识标牌。

**3.9.4** 应符合现行国家标准《建筑照明设计标准》GB 50034 的相关规定调整公共区域室内照度和照明时间，应采用减少照明灯具数量、使用高效节能照明灯具、安装智能调控装置等方式。

**3.9.5** 公共区域设置暖通空调系统的，应设定室内温度冬季不宜高于 20℃，夏季不宜低于 26℃，并根据使用区域性质的要求和外界气温变化，适当调节风机和水泵的运转台数。

# 4 保密要求

**4.1 基本要求**

**4.1.1** 应与物业使用单位签订保密协议并严格遵守。

**4.1.2** 应与项目的服务人员、服务分包单位或个人签订保密协议，严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》相关规定。

**4.2 制度管理**

**4.2.1** 应根据物业使用单位的保密需求，制定并执行完善的保密制度，包括但不限于信息存储、传输、销毁及备份等措施，确保物业使用单位信息的安全。

**4.2.2** 应建立健全涉密人员管理制度并设立专门的保密责任人或机构，负责保密工作的日常管理和监督。

**4.2.3** 应建立严格的信息使用和访问制度，对各类信息系统进行安全管理和访问控制，确保只有经过授权的人员才能查看、使用物业使用单位的信息。

**4.3 人员要求**

**4.3.1** 对涉及特殊安全保密要求的岗位，应配合物业使用单位进行必要的背景调查和政审且应与涉密岗位的服务人员签订保密协议。

**4.3.2** 应定期对项目内的服务人员进行保密教育和培训并进行考核，提高服务人员的保密意识。

**4.3.3** 服务人员应履行保密职责并符合以下规定：

1 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；

2 不以任何形式传播、泄露服务过程中接触的信息资讯；

3 特定场合应有监督人员陪同，未经允许，不应携带手机或其他电子产品进入特定作业场所；

4 未经确认，不得私自处理属于物业使用人的印刷品、纸制品和其他物件；

5 工作中捡获的文件资料，应做好登记并及时报告上交；

6 应按规定保管办公区钥匙，不应私自配置，不应交由非授权人保管和使用。

**4.4 物理安全要求**

**4.4.1** 应确保物业使用单位所在建筑物或场所的物理安全，包括但不限于门禁系统、监控摄像头等安全设施的安装和维护。

**4.4.2** 严格控制外来人员的进出，对进入敏感区域的人员进行身份验证和登记，留存归档。

**4.4.3** 应确保信息设备所在环境的安全，包含但不限于：防火、防水、防静电、防雷击、防电磁波干扰等物理措施。设备房应具备这些安全措施，并配备火灾报警及消防设备、安全的供配电系统、空调系统等‌。

**4.4.4** 应对各类信息设备进行安全保护，包含但不限于：设备的防盗、防毁、电源保护、防止电磁泄漏（屏蔽）、防线路截获和抗电磁干扰等。

**4.4.5** 应对信息存储介质进行安全管理，保证存储在介质中的信息完整性和有效性。

**4.5 数据安全管理要求**

**4.5.1** 应根据《中华人民共和国数据安全法》，与物业使用单位共同制定信息数据提取制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、视频监控资料等数据定期进行备份，确保物业使用人的信息安全。

**4.5.2** 应履行数据安全保护义务，建立数据安全管理责任和评价考核制度，制定数据安全计划，实施数据安全技术防护，开展数据安全风险评估，制定网络安全事件应急预案，及时处置安全事件，组织数据安全教育、培训。

**4.5.3** 不应将涉密素材和涉密文件内容通过云助手、图片识别小程序、AI写作、工作群组等网上办公软件或小程序进行上传、编辑、讨论等，造成相关涉密数据被窃取，泄露国家机密。

**4.5.4** 从事涉密岗位、有机会接触到涉密内容的物业服务人员应定期对手机、电脑等私人电子设备开展自查，杜绝用互联网设备处理涉密信息，同时也要及时对涉密电脑开展病毒自检，防止境外间谍情报机关植入病毒窃取数据。

# 5 综合服务要求

**5.1 客户服务**

**Ⅰ 基本要求**

**5.1.1** 应设置专用的服务场所，物业服务中心工作人员通过现场办公或线上方式（微信、QQ、APP等）提供服务，24h响应物业使用人诉求。

**5.1.2** 应有健全的物业使用人求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度。在工作时间内，应按合同约定对物业使用人报事报修进行响应；如无合同约定的，应在30min内响应。当日的维修及返单销项情况应进行记录并保存归档。

**5.1.3** 服务人员应仪容仪表整洁，举止端庄得体，语言精练准确，服务礼仪规范；态度热情、礼貌、耐心。

**5.1.4** 每季度应开展≥ 1 次满意率调查，调查数量为项目内所有物业使用单位，满意率应达到90%，并主动向物业使用单位提交满意率调查结果、服务质量整改计划和问题处理完成情况。

**Ⅱ 接待服务**

**5.1.5** 接待服务应符合以下要求：

1 在办公楼（区）大厅或公共区域需设立接待服务台的，应配置专职服务人员，接受来访人员咨询和登记；

2 接待服务工作时间应覆盖物业使用单位工作时间，非工作时间设值班人员并公布值班电话；

3 宜提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、办证业务指引、接听电话及收发传真；

4 对咨询、建议、求助等事项，应及时处理或答复并做好记录；

5 对受理服务事项应进行记录并存档。

**Ⅲ 信报服务**

**5.1.6** 信报服务应符合以下要求：

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；

2 对代收的邮件、包裹进行登记，及时投送或通知收件人领取，送达或领取时做好相关记录；

3 对代寄的邮件、包裹应妥善保管，确认收件快递公司，核对取件码等；邮件、包裹寄出前有任何问题应及时通知当事人；

4 特殊信件、物品应由收件人凭有效证件亲自领取并签收，不得代领、代收。

**Ⅳ 报事报修服务**

**5.1.7** 报事报修服务应符合以下要求：

1 在约定时限内处理物业使用单位的报事报修，维修应及时到位；

2 报事、报修、维修应做好记录；

3 对维修项目应进行回访并做好回访记录。

**5.1.8** 对咨询、建议、求助等事项,及时处理或答复,处理和答复率 100% ,并做好记录。记录填写规范,保存完好。

**5.1.9** 对重要场所、重要设备维修进行 100% 回访,对小修、零修按照用户评价确认回访率。

**5.1.10** 维修满意率为≥ 95% 。

**5.2 会务服务**

**Ⅰ 确认需求**

**5.2.1** 应建立会议需求及相关信息登记制度，包括但不限于会议名称、会议类型、会议地点、会议时间、参会人员及人数、特别安保及车位需求、设施设备需求、物品需求。

**5.2.2** 应根据会议要求制定实施方案，明确责任分工，包括但不限于停车管理、安全管理、会场布置、卫生清洁、会场服务、设施设备调试。

**Ⅱ 会前准备**

**5.2.3** 会前准备应符合以下要求：

1 会务服务人员应根据会议需求及标准等级，提前布置会场，准备会务设施设备及物品，包括会议主席台和参会人员座席牌放置、会议会标、饮水、设备调试、室温调节等；

2 应保证灯光、音响、空调、电脑、投影、视频音频等设施设备正常使用；

3 宜有专人负责会场服务及安全巡查，主要出入口（大堂出入口、电梯门口、会议室门口等）及过道拐弯处应设置会议入场指示牌、安全提示和消防疏散路径指示；

4 物业使用人的重要级别会议应有专人提前 24h 进行特别安全巡查，提前 6h 确保设施设备的正常使用，确保无可疑物体或不明物体，无安全隐患，避免无关人员进入会场。

**Ⅲ 会中服务**

**5.2.4** 会中服务应符合以下要求：

1 会务服务人员应提前 30min 到达会场，指引参会人员入座并根据实际需求，提供茶水服务等；

2 会议进行时，宜每隔 20min 左右，为参会人员添加茶水，对主席台或主宾位客人要视情况及时补水，加水过程中应做到走路轻、讲话轻、动作轻，确保加水时无茶水滴漏，避免影响会议；

3 会议中应加强安全保卫及巡视工作，防止无关人员进入会议室扰乱会议；

4 中途休会的会场整理工作，应根据会议需要更换矿泉水、茶杯、座席牌等物品；不应随意翻动参会人员物品；

5 会务服务人员不应随意离岗、串岗、聊天，手机应保持静音；

6 会议期间应全程监视设备的运行情况，出现异常及时应对、快速处理，确保会议正常进行。

**Ⅳ 会后服务**

**5.2.5** 会后服务应符合以下要求：

1 会后应指引人员和车辆有序疏散，无拥堵现象；

2 应在参会人员离场后 10min 内开始会场清洁和整理服务，桌椅摆放有序，回收会务用品，保持会场干净、无污迹、无灰尘、无手印、无文件遗漏，关闭门窗及设施设备；

3 应做好会议服务记录归档工作；

4 如发现有遗忘物品，应第一时间交至会议主办方，做好登记保存归档。

# 6 保 洁 服 务

**6.1 基本要求**

**6.1.1** 应建立环境卫生、垃圾分类、病媒生物防制等管理制度，明确责任范围。清洁卫生、病媒生物防制等工作记录清晰齐备。

**6.1.2** 采用日常保洁和专项保洁相结合的方式提供服务，每年≥ 1 次对保洁员进行保洁的专业知识和技能培训。

**6.1.3** 保洁服务内容及要求按附录表A执行。

**6.2 作业安全**

**6.2.1** 保洁作业时，应采取必要的安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

**6.2.2** 雨天和潮湿天气应在通道、台阶、出入口设置“注意防滑”等安全警示标识，采取除水、铺设防滑垫等相应的安全防护措施。

**6.2.3** 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，宜安排在非上下班高峰期作业，现场应设置“注意防滑”等安全警示标识。

**6.2.4**  应正确使用保洁工具用品，严格遵守安全操作规程。

**6.2.5** 应使用符合环保要求的清洁剂。物业管理服务区域禁止有污染物和污染源的物品存放。

**6.2.6** 作业时应小心执扫，控制扬尘，不扰民，不溅污行人衣物，避免妨碍行人和车辆正常行驶。

**6.2.7** 洁具、容器和运输工具应标识清晰，完成作业后及时回收，并定点整齐摆放，保持洁净。扫帚、拖把、垃圾铲等洁具随用随清洗；运输用大垃圾桶、手推车或机动车应每天清洗 1 次，容器和工具完好率为 90％ （含）以上。

**6.3 办公室、会议室保洁服务**

**6.3.1** 保洁服务人员进入办公室、会议室前应先敲门并征得同意。

**6.3.2** 保洁时，应保持桌面材料及屋内设施原状。不应坐、卧，不应翻阅资料、文件、报刊、书籍等与服务无关事项，不应使用和动用办公室人员任何工作和私人物品，存取物品应经办公室人员同意。发现会议室有遗漏物品应通知办公室人员。

**6.3.3** 应妥善保管和使用办公室、会议室钥匙、密码，除日常保洁外，其他时间不应擅自进入办公室，不应将钥匙、密码提供或转交给他人。

**6.3.4** 保洁过程中，应注意检查办公室、会议室安全情况，发现异味、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。

**6.3.5** 清理报纸等杂物时，应经甲方同意后清理，应注意检查是否包含其他文件性资料，若包含其他文件性资料，应提醒。重要办公室、会议室应有专人负责，服务人员应相对稳定。

**6.3.6** 不应私自处理杂物，应待办公室人员检查后清运。

**6.4 室内保洁要求**

**6.4.1** 办公室、会议室干净、整洁，地面清洁，无垃圾、乱堆放和积尘；墙身无张贴、乱吊挂的情况，墙面目视无污渍、无积灰，无明显印记斑点；四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；无擅自占用和堆放杂物现象。绿植租摆无灰尘，蜘蛛网。

**6.4.2** 信报箱、大堂玻璃、公共玻璃窗、共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓箱、指示牌、灯具等）表面无积灰、无蜘蛛网。 每年≥ 1 次清洗窗帘。

**6.4.3** 电梯轿厢门、面板和地面四壁光洁明亮、表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹，轿厢顶罩无油污，轿厢沟槽无垃圾，灯罩内无积灰和飞虫，地面无垃圾。

**6.4.4** 公共卫生间无异味、无茶渣、烟头、纸巾、果皮等垃圾堆积，地面无积水，镜面无污渍、洗手台无明显水渍，便池无明显污迹及异味。及时补充卫生间内卫生纸、洗手液等易耗品。

**6.4.5** 门厅保持地面干净、保持材料本色，无明显灰尘、污渍和杂物，无积水。

**6.5 室外保洁要求**

**6.5.1** 主出入口或指定区域有消防疏散平面图，路标、建筑物组、栋、单元（门）、户门标识清晰，表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积尘、无杂物。

**6.5.2** 道路的雨水井（排水井）口应安装防蚊虫网并保持完好，明沟内无垃圾、无杂物、无积水。室外沟渠、窨井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损。

**6.5.3**  道路通畅、平整、干净，路面无油迹、无垃圾、无杂物等。每月≥ 1 次用水冲洗道路。

**6.5.4** 园林水景无落叶、水面垃圾、杂物，保持水质洁净。

**6.5.5** 园林小品目视无严重破损、无污迹、无青苔。

**6.5.6** 清扫停车场、车库地面，标识牌、道闸、闸机、凸面镜等干净无积尘；地下空间沟渠无垃圾，消防管道、风管及照明灯具等高位设施目视无积尘、无蜘蛛网。

**6.5.7**  天面、屋面、平台整洁，无积存污水和垃圾。

**6.6 专项保洁要求**

**6.6.1** 物业管理服务区域内垃圾应做到日产日清，在物业使用单位指定的各公共部位设置公共垃圾箱；在室外公共部位设置杂物箱等垃圾收集点（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等）的，设备能正常使用，无明显异味，垃圾收容器无满溢；由专人负责垃圾分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

**6.6.2** 垃圾收集与处理应符合以下要求：

1 垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标志并应符合现行国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095 规范要求；

2 建筑垃圾及生活垃圾应分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站；

3 配合物业使用单位督促装饰装修施工单位对装修垃圾清运处理；

4 公共区域内垃圾应及时清理，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；垃圾清运处理应符合广东省及省内各地有关法律、法规规定；

5 做好生活垃圾分类宣贯工作，按照“有害垃圾、餐厨垃圾、可回收垃圾、其他垃圾”进行分类存放，做好废纸及可再生废物的回收工作，按相关部门规定处理。

**6.6.3** 排污管道无堵塞、无异味；沙井每季度≥清理 1 次，无杂草、无垃圾、无明显泥沙沉淀。

**6.6.4**  化粪池、隔油池功能正常，无渗漏，井盖完好；化粪池、隔油池定期检查及清理记录完备。

**6.6.5** 大堂、电梯轿厢地面等石材应定期进行石材养护，目视材质表面光洁。

**6.6.6** 各场所清洁消毒应符合但不限于以下要求：

1 办公室在上班期间保持通风系统畅通，室内产生的垃圾不得残存过夜；

2 会议室在开会期间保持通风系统畅通。会议结束后或下次开会前 1h ，及时使用消毒剂对会议桌台面、座椅靠背和扶手进行擦洗消毒；

3 食堂（餐厅）操作间、售卖间、洗消间、仓库等区域，每天工作结束时分别对墙面、地面擦（拖）拭消毒。餐桌、餐椅每次用餐结束后分别擦拭消毒。餐厨垃圾及时清运；

4 电梯每天早上和中午上班前，对电梯轿厢擦拭消毒 1 次。上班期间，电梯按键板每天定时擦拭消毒；

5 地下车库每周≥ 1 次对车库出入口、地面、墙面、机械车位喷洒消毒。清运时间应避开工作时间；

6 大堂、走廊、楼梯间、卫生间，每天下班后对地面、台盆、坐便器进行拖（擦）拭消毒。走廊处免冲洗消毒液和卫生间洗手液不断档。

**6.7 高位保洁要求**

**6.7.1**  在垂直高度基准面≥ 2m （含 2m ）高处进行的清洁作业，应在采取充分安全措施的前提下实施，应符合现行国家标准《高处作业分级》GB/T 3608的相关规定。

**6.7.2** 高位保洁作业人员应按照国家法律法规的要求持证上岗，至少 2 人以上同时在场作业，采取必要的安全防护措施。

**6.7.3** 日常高位保洁的服务内容及要求应该符合表6.7.2要求。

##### 表6.7.2 日常高位保洁的服务内容及要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务要求 | |
| 频次 | 服务标准 |
| 室内玻璃（3米以上） | ≥2次/季 | 目视无积尘、无污迹 |
| 室外玻璃光棚 | ≥2次/季 | 目视无积尘、无污迹 |
| 灯具（2米以上） | ≥1次/季 | 目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网 |
| 天花 | ≥1次/季 | 目视无污迹、无蜘蛛网 |
| 墙身 | ≥1次/季 | 目视无污迹、无蜘蛛网、无乱涂乱画 |
| 楼宇门头（2米以上） | ≥1次/月 | 目视无污迹 |
| 户外公共灯具（3米以上） | ≥1次/月 | 目视无污迹、无蚊虫堆积 |
| 停车场、车库消防管道、风管及照明灯具 | ≥1次/季 | 目视无积尘、无蜘蛛网 |

**6.8 有害生物防制要求**

**6.8.1** 定期进行有害生物防制工作，对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；视天气季节需要喷洒药物。放置和喷洒前应提前 1 个工作日在明显位置张贴公告，设置相应警示标识。

**6.8.2** 如发现白蚁、蛇、东风螺、红火蚁、马蜂等有害生物，应设置相应警示标识，及时处理并记录归档。

# 7 绿 化 养 护

**7.1 基本要求**

**7.1.1** 根据物业管理服务区域特点和绿化实际需要，应制定绿化养护制度，完善养护措施。

**7.1.2** 应建立绿化养护管理台账，填写养护登记表包含植物的名称、摆放和更换时间、养护内容和时间等资料，做好工作记录。

**7.1.3** 合理配置专、兼职绿化养护服务人员。绿化养护服务人员应具备相应的绿化养护知识技能。

**7.1.4** 在进行修剪、打药等风险操作时，作业人员应穿戴安全制服、安全帽、手套等，做好防护措施。工作现场必要时应设立安全警示标志牌。

**7.1.5** 应对栅栏、喷灌设施、花盆、树木加固支架、遮阳装置等物业绿化工具、设施定期维护，保持绿化工具、设施完好，无安全隐患。

**7.2 室外绿化养护**

**7.2.1** 草坪地被生长旺盛，无枯黄，无裸露地。草坪边缘完整，平整无坑洼，草的高度整齐一致，无明显杂草。地被无死株、无枯黄。

**7.2.2** 花坛生长旺盛，无枯黄，无明显残花败叶。

**7.2.3** 灌木、绿篱无死苗、缺苗，长势良好，修剪整齐美观。

**7.2.4** 乔木长势良好，无枯枝、无安全隐患，应定期修枝。

**7.2.5** 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，绿化草坪及绿化带内无明显杂草，无垃圾杂物。

**7.2.6** 绿化无病虫害，喷洒药物前应通知或张贴公告告知物业使用人喷药计划并设置警示标识。

**7.2.7** 台风、暴雨来临前，及时加固、支撑、修剪高大树木。灾后及时扶树、护树，补好残缺。

**7.2.8** 寒冷季节采取培土护根、保护树干、包裹植株、移入温室保护等防冻保温措施。

**7.3 室内绿化养护**

**7.3.1** 定期浇水、施肥、修剪，保持植物生长良好，叶色正常，叶面清洁光泽，花朵鲜艳。

**7.3.2** 定期巡视，及时清除残花黄叶断枝、盆内杂物，确保土壤表层无杂物、无枯叶；盆器及托盘完好干净。托盘无积土积水。

**7.3.3** 应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。发现病变、虫害、枯萎应予以更换。

**7.3.4** 植物的花盆、器皿应干净整洁，无脏物，花盆（器皿）内填充适当的海草或陶粒，保证花盆（器皿）内无杂物、垃圾，如有损坏残缺应及时更换。

# 8 **房屋及设施设备管理**

**8.1 基本要求**

**8.1.1** 应建立健全共用部位和共用设施设备服务管理制度。设施设备运行、操作工作记录清晰齐备，相关部位巡检、维护等工程管理服务工作记录清晰齐备。

**8.1.2** 每年≥ 1 次应对工程人员进行工程专业知识和技能培训，不同工种人员应持有符合国家要求的上岗证书。

**8.1.3** 应定期对房屋及设施设备进行安全隐患排查，并向物业使用单位报告安全隐患排查情况，协助物业使用单位消除房屋及设施设备安全隐患。

**8.2 房屋维护管理**

**8.2.1** 应做到建筑结构共有部位完好，梁、板、柱等结构构件无破损，主体结构安全；房屋外立面无破损，外墙贴饰面或抹灰完好；空调室外机支撑构件完好，外机及管线排列整齐，巡查记录完整；屋檐、天面、玻璃幕墙、屋面保温层正常。天面、平台干净整洁无杂物。

**8.2.2**  负责对房屋进行日常管理和维修养护。维修属于小修范围的应及时组织修复；属于大、中修范围的应及时编制维修计划，向物业使用单位提出报告与建议。

**8.2.3**  每年应≥ 1 次房屋安全普查,根据普查结果制定维修计划,并组织实施。

**8.3 设施设备房管理**

**8.3.1** 设备房出入口应设置符合要求的挡鼠板，设备房内应配置温度计、湿度计，应控制适合的温度和湿度；通风设施运行正常；风口无松动、无尘；尘网保持干净。设备房照明、通风正常，应设置应急照明灯；电梯机房、消防水泵房、变配电室、应急发电机房、消防控制中心等设备房的应急照明照度不得小于正常照明照度；蓄电池电源供电时的持续工作时间应≥ 0.5h 。

**8.3.2** 属于消防安全重点部位的设备房（含变配电室、空调机房、自备发电机房、储油间、消防水泵房、消防水箱间、防排烟风机房、锅炉房等设备用房），应设置明显的防火标志，有严格管理制度，无占用和堆放杂物现象。

**8.3.3** 设备房内应配置灭火器，灭火器级别、数量符合法规规定；灭火器箱应配置灭火器“定期检查卡”和“设备卡 ”，巡查记录完整。 应符合现行行业标准《固定式压力容器安全技术监察规程》TSG 21的相关规定，定期进行压力容器检测提交报告并存档备查。

**8.3.4** 设备房应关门上锁、责任到人。设备房应张贴“设备房责任人”卡，内容包括设备房名称、责任人姓名、工号、联系电话等。应在设备房墙身明显处悬挂“规章制度”“应急预案”“操作流程”“运行记录”“巡查记录”和“外来人员出入登记记录”。宜在设备房悬挂设备系统原理图。

**8.3.5** 设备房无其他无关管线穿过；天花、墙身平整整洁，无施工遗留物、无水迹；地面贴砖或涂漆完好；电缆沟无积水，无堆放杂物。

**8.4 供配电系统管理**

**8.4.1** 应符合现行国家标准《建筑电气与智能化通用规范》GB 55024等技术标准的相关规定做好配电系统的运行维护工作。高低压配电房墙面应张贴逻辑清晰的供电系统图（例如 设置一次结线图），结线图与配电实际相符；高低压配电房及应急发电机房消防设备气体灭火、细水雾灭火等系统设施设备接线及运行正常，系统组件和设备功能完好，气瓶压力在正常范围之内；有关管理制度及操作程序与现场设施相匹配；现场管理人员熟悉操作，达到随时启停设备的操作能力。维护保养、巡查记录完整准确。

**8.4.2** 低压配电柜紧固、整洁、可靠接地；接地电阻符合设计要求；绝缘鞋和绝缘手套等绝缘工具在有效检验期内。低压电容柜柜内整洁，回路熔断器、回路接触器、热继电器等设备正常，电容器无漏油现象。层间电房外的低压配电箱及相关线路运行正常；低压配电箱紧固、整洁；双路互投开关功能正常，消防探测器正常。

**8.4.3** 应急发电机可正常启动，启动后运行正常，储油间及机房防火措施设置得当。应急发电机操作人员熟练操作，空载试运行供电频率、电压均满足设计要求，发电机储油量应不少于储油罐/箱的 50% ，应符合现行国家标准《建筑防火通用规范》GB 55037的相关规定，单间储油间的燃油存量不大于1m³，充电机和蓄电池功能正常，储油间及机房应急照明设置得当，管理有序、按保养规范定期试运行。

**8.4.4** 楼宇避雷装置外观完好，环形避雷带与避雷针及引下线连接良好，外观无变形、无明显锈蚀。物业服务企业应当按照物业服务合同的约定对物业服务区域内的雷电防护装置进行维护管理和委托检测，存档备查。宜采用新技术对雷电防护装置的工作状态和有效性进行在线实时监测。维护保养、巡查记录完整。

**8.4.5** 消防主电源运行正常，双电源供电的自动转换和消防设备的主备电源自动切换功能有效，指示灯与双电源开关投入现状相对应，消防用电设备在火灾期间的最少持续供电时间满足技术标准要求；控制柜应定期保养（主要包括清洁、紧固、润滑、调整和防腐等）。维护保养、巡查记录完整。

**8.4.6** 应建立新能源汽车充电设施定期巡查制度，相关工作记录完整。

**8.4.7** 室外照明故障 12h 内修复，室内照明故障 8h 内修复；应急照明发现故障的，应及时修复。

**8.4.8** 有重要和重大会议/活动时，提前对会议/活动区域相关照明进行检查、维修。有突发极端天气、自然灾害等发生前对设备设施加强巡视频次、维保，做好应急预案。

**8.5 给排水系统管理**

**8.5.1** 消防水池/箱设备间的照明、通风、防鼠、灭火、应急照明等主要设施设备功能完好；水池水位符合要求，能正常使用；消火栓系统的最不利点的静压压力应符合国家标准要求。

**8.5.2** 设有二次供水的水箱/水池按规定清洗消毒、水质化验。二次供水的生活水箱/水池人孔盖板应保持完好并上锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装防蚊虫网并保持完好；水箱水位尺标识出最高、最低水位。

**8.5.3**  生活供水系统运行正常，组件及设备功能完好（包括水泵、控制柜等）；无负压供水系统运行正常，组件和设备功能完好（包括控制柜、水泵、稳流调节器、负压控制器等）；维护保养（润滑、补充或更换润滑剂等）及时、情况良好，主、备水泵切换功能正常，巡查记录完整。

**8.5.4** 给排水管道、阀门等设施标识清晰，阀门开启正常、不生锈、不掉漆；维护保养、巡查记录完整。

**8.5.5** 雨、污水井及渠、屋面雨水口等设施畅通，排污和排水主管道水流畅通，装修单元的无泥沙杂物堵塞主排水管，排污泵运行正常，维护保养、巡查记录完整。

**8.5.6** 水景电器设施漏电保护功能正常，实施定期巡查和维护保养；水景控制柜设有标识并上锁管理，水池设有安全警示。维护保养、巡查记录完整。

**8.6 消防设施管理**

**8.6.1** 消防设施维护保养检测应由具备从业条件的消防技术服务机构实施，应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201的相关规定做好消防设施的维护管理。消控室各分系统控制逻辑说明、系统操作规程、应急预案、值班制度、维护保养制度、设备时钟校对制度、值班记录等文件资料完整齐全。

**8.6.2** 消防设施、器材和消防标志依法定期进行检测、维护保养且完好有效。消防设施每年进行1次全面检测，检测记录完整准确，存档备查。

**8.6.3** 火灾自动报警系统完好有效，系统组件和设备功能正常、有效（含火灾报警控制器、消防联动控制器、火灾探测器、手动报警按钮、警报装置、消防电话、应急广播等消防设备），维护保养记录完整；消防控制室防静电地板完好，无堆放杂物。

**8.6.4** 自动灭火系统（自动喷水灭火系统、气体灭火系统等）完好有效（处于准工作状态），各系统组件和设备功能正常、有效（含报警阀组、水流指示器、洒水喷头、末端试水装置、消防水泵、稳压装置等；灭火剂储存容器及容器阀、选择阀、安全泄放装置、阀驱动装置、连接管、集流管信号反馈装置等）、状态标识清楚。维护保养记录完整。

**8.6.5** 消防给水设施完好，供水正常，消火栓系统（含室内、室外）完好有效，系统组件完好和设备功能正常、有效（含消火栓、稳压装置、消火栓泵、水泵接合器、消火栓按钮等）、状态标识清楚。消火栓箱按规定设置“定期检验卡”和“设备卡”并填写准确。维护保养记录完整。

**8.6.6** 防烟、排烟系统运行正常，系统组件和设备完好、正常、有效（含送风口、电动挡烟垂壁、排烟窗、排烟阀或排烟口的开启或关闭功能，加压送风机、排烟风机、补风机的现场手动启动、火灾自动报警系统自动启动和消防控制室手动启动功能完好有效），排烟阀或排烟口、送风口防护网完好，维护保养记录完整。

**8.6.7** 安全疏散设施完整，疏散楼梯间、封闭楼梯间、防烟楼梯间、疏散楼梯和疏散走道、疏散门和安全出口（采用平开门）等设施完好。

**8.6.8** 消防车道、消防电梯、救援场地和入口等灭火救援设施完好、运行正常。维护保养记录完整。

**8.6.9** 防火分区、防烟分区的防火墙、防火隔墙和防火门（常闭、常开）、窗和防火卷帘完好无损，常开防火门（火灾时）和常闭防火门自行关闭功能有效，防火卷帘手动启闭、联动关闭功能有效。涉及疏散的电动栅杆、疏散通道上的门禁系统控制的门和庭院的电动大门、停车场出入口的挡杆等，火灾发生后，联动控制自动打开功能完好有效。

**8.6.10** 从事建筑消防设施巡查人员（消防技术服务机构从业人员）应持证上岗，熟悉现场设施设备操作、报警确认流程，熟悉消防设施设备的运行情况，有完善的巡查记录。

**8.6.11** 与具备从业条件的消防技术服务机构签订消防设施、器材维护保养、检测评估合同，监督履行合同和维保记录完整。

**8.7 通风与空调系统管理**

**8.7.1** 应遵守空调设备安全操作规程，维护保养标准符合设备要求，确保楼宇控制系统正常运行。

**8.7.2** 主机应有专人值守，定期巡查主机运行情况，记录运行参数并存档。

**8.7.3** 应每天对大堂、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；巡查压力容器、安全附件及附属设备；每周检查空调系统各种管道、风道、阀件及仪表、空调系统主机、水泵、电机、冷却塔、膨胀水箱等设备；每月检测冷却塔、盘管风机及出风设备的运行噪音、气流速度。

**8.7.4** 空调循环水处理宜由相关资质机构进行维护保养，空调循环水水质宜每年进行2次军团菌检测。应定期清洁新风机、盘管滤网、检查过滤网的压差、开关信号、风机故障报警信号等。

**8.7.5** 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、节能等管理机制并做好记录。根据系统的冷（热）负荷及能源供应等条件，按节能环保的原则，制定合理的全年运行方案。

**8.7.6** 应定期保养系统设备，养护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；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 10005的相关规定进行清洗和消毒。

**8.7.7** 每年应对系统进行≥ 1 次的整体性维修养护,检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

**8.7.8** 每年应≥ 1 次对新风机、空气处理机滤网等进行清洗消毒;每 2 年应≥ 1 次对风管进行清洗消毒。

**8.7.9** 每年应≥ 1 次对分体式空调主机和室外机进行清洁。每月应≥ 1 次巡查挂机和室外支架是否稳固。

**8.8 电梯系统管理**

**8.8.1** 电梯运行正常，定期检验合格。电梯安全员每日≥ 1 次进行巡检，实行零风险报告。在电梯显著位置内张贴“电梯检验合格标志 ”“电梯安全使用须知 ”“维保单位名称和电话标识 ”“禁止吸烟标志 ”和“严禁推门、扒门的警告标志 ”等；电梯紧急呼叫及通话系统正常，接听人员用语规范。

**8.8.2** 委托具有电梯维修保养资质的单位进行电梯维护保养，应符合现行行业标准《电梯维护保养规则》TSG T5002 的相关规定和电梯维护保养规则进行保养，物业服务企业配备的电梯安全管理人员对电梯日常使用安全及电梯维护保养作业实施监督。

**8.8.3** 应制定电梯困人或其他重大事件等电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动应急救援预案，组织救援，及时向相关行政主管部门报告重大事件。配备电梯安全总监和电梯安全员，定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。电梯施行自行检测的应符合现行行业标准《电梯自行检测规则》TSG T7008的相关规定进行。

**8.8.4** 电梯机房应急救援工具齐全，机房保养和巡查记录完备。电梯轿厢空调、通风设施运行正常，风口无松动、无尘。

**8.8.5** 电梯出现故障时，物业服务人员应及时到达现场处理，专业维修人员应在 30min 内到达现场维修。

**8.9 智能化系统管理**

**8.9.1** 定期对智能化系统设施设备进行检修、维护保养，监控各关键系统如冷冻机、空调、电梯、照明、给排水、变配电、监控、安全防范、广播会议设备、停车场管理等的运行状态，确保设施设备 24h 运转正常。

**8.9.2** 设备整洁干净、外观完好、安装牢固，布线规范、功能正常、设备档案资料、标识齐全。

**8.9.3** 应配备值班人员并进行智能化设施设备的巡查。各项检查、检测、保养记录完整；定期收集各系统的运行数据，优化设备运行参数；定期备份系统软件及数据。

**8.10 安全技术防范系统管理**

**8.10.1** 出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常，各线路接触良好、缆线捆扎整齐，设备档案资料、标识齐全。

**8.10.2** 安全防卫设备设施系统功能正常。入侵报警系统的报警监控主机、对讲门闸机功能正常。网络控制箱功能正常，外观、接线完好。

**8.10.3** 监控中心数据：图像清晰，监控无盲点，数据有记录，有值班记录，图像文件提取功能正常，视频录像存储容量应能达到 30d 以上，有特殊要求的参照相关规定执行。

**8.10.4** 停车场管理系统电脑、服务器运行正常，数据存储情况良好，出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）功能正常。每年≥ 1 次重新校对车辆出入闸时间，记录齐备。

**8.11 会议设备设施、网络系统、电话系统管理**

**8.11.1** 会议、网络、电话系统各功能正常，随时能正常使用；应定期维护设备系统，维护人员应严格按照操作说明和技术要求。

**8.11.2** 服务人员应正确使用设备，确保其使用寿命。

**8.11.3** 应建立设施设备档案、维修保养记录、运行记录等内容的文件管理。

**8.11.4** 应定期对音响设备进行运行测试，至少每半年进行 1 次全面预防性维护保养，确保背景音效。

**8.11.5** 与消防报警系统的连接切换工作正常。

**8.11.6** 根据设备技术说明书中规定的维保周期和实际情况，制定年度预防性维护计划，维护计划应细化到每个月。

**8.11.7** 应定期巡查，确保设备的环境温度在 15℃～40℃ ，忌阳光直射忌靠近热源。

**8.11.8** 应定期检查设施设备，确保视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。

**8.12 公共照明系统管理**

**8.12.1** 应建立健全的公共照明运行、保养、节能管理制度。

**8.12.2** 照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。

**8.12.3** 公共照明设备标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失、接地良好。

**8.12.4** 户外路灯、灯柱无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形、接地良好。

**8.12.5** 公共照明灯具完好率≥ 90% 。

**8.13 人防工程管理**

**8.13.1** 项目具备人防工程的，人防工程维护保养应符合行业标准《人民防空工程维护管理技术规程》RFJ 05 的相关规定。

**8.13.2** 人防工程维护应满足以下要求:

1 工程内部整洁、无渗漏水；

2 风、水、电、暖、通信、消防系统、防汛设施工作正常；

3 金属、木质部件无锈蚀损坏。

**8.14 新能源汽车充电基础设施管理**

**8.14.1** 项目具备新能源汽车充电基础设施的，工程人员应每天≥ 2 次对充电设施进行巡查，工作记录清晰齐备；

**8.14.2** 如发现充电基础设施发生故障的，工程人员应及时通知物业使用单位对接人，并做好暂停使用提示措施。

# 9 **安 全 服 务**

**9.1**  **基本要求**

**9.1.1** 应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，工作记录清晰齐备。

**9.1.2** 配置安全管理所需的设施设备，可包括身份验证设备、安保设备、安保（警用）器械等。

**9.1.3** 保安人员应符合现行行业标准《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594和相关保安服务法规的要求持证上岗，承担保安职责；应定期组织保安员进行安全护卫等相关知识培训学习。

**9.1.4** 保安人员上岗时应佩戴统一标志，按物业使用单位要求佩戴器械，仪容仪表整洁规范。

**9.2 出入管理**

**Ⅰ 人员出入管理**

**9.2.1** 人员出入管理应符合以下要求：

1 办公楼（区）主出入口应实行 24h 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；

2 工作人员应凭有效证件进入办公楼（区）；

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，拨打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；

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；快递人员物品放在指定位置进行登记。

**Ⅱ 物品出入管理**

**9.2.2** 物品出入管理应符合以下要求：

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；

2 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂留并及时逐级上报；

3 大件物品搬出应有相关部门签发的物资放行审批证明，经查验后放行并形成记录；

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

**Ⅲ 车辆出入管理**

**9.2.3** 车辆出入管理应符合以下要求：

1 应凭有效通行证进入办公楼（区）；

2 制定办公楼（区）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；

3 当外来车辆进入办公楼（区）时，应由门卫指引其路线行驶，由专人指引有序停放在指定区域内。

**9.3 巡查**

**9.3.1** 应制定巡逻路线，每日定时或不定时对物业管理服务区域内重点区域、重点部位进行巡查；重点区域指楼宇天台、停车场（库）、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理服务区域；重点部位指发电机房、变配电机房、资料室及有易燃易爆物品场所。有异常情况的频次可适当增加，对重点区域、重点部位增加巡查频次，定期评估路线的有效性。

**9.3.2** 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。

**9.3.3** 巡查宜使用巡更设备，做好巡更记录。如无巡更设备，宜保持 2 人一组进行巡查，保存重点区域、重点部位巡查记录。

**9.3.4** 巡查中发现异常情况，应立即查明并逐级上报同时对紧急情况采取必要的处理措施；发现有可疑人员应前往询问，核实身份。

**9.3.5** 巡查记录应真实有效、整齐完整，记录保存并归档。

**9.4 车辆停放管理**

**9.4.1** 建立车辆停放、电动自行车停放、新能源汽车充电设施巡查等停车场管理制度，相关工作记录清晰完整，并妥善保存车辆信息档案。

**9.4.2** 停车场内配置灭火器材，入口有限高、限速标识，行车标识、减速标识、反光标识和停车线清晰，凸面镜设置妥当，警示标志齐全，有温馨提示。

**9.4.3** 配备防汛沙袋、挡水板及相关排水设施设备，防汛沙袋存放处设置明显标识，标注责任人、沙袋数量、联系电话等信息。

**9.4.4** 停车场内车辆停放有序，通道顺畅，无杂物、垃圾堆放。

**9.5 消防安全**

**9.5.1** 应制定灭火和应急疏散预案，应建立志愿消防队，应符合现行行业标准《住宅物业消防安全管理》XF 1283 的相关规定开展消防安全宣传培训和进行每月≥ 1次灭火、救生技能训练。每年举办≥ 1次物业使用人、员工共同参与的消防演练，有实施方案以及总结，工作到位。

**9.5.2** 建立各级、各岗位消防安全责任人及其职责，本项目的消防安全责任制度、消防安全操作规程等重要规章制度在显眼位置进行公示。

**9.5.3** 消防控制室应由其管理单位实行 24h 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，有完善的交接班和消防值班记录，发现设备问题应及时报修和做好记录。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。

**9.5.4** 防火卷帘、防火门标识清晰、完好、牢固，防火门、防火卷帘能正常使用，防火卷帘下方无杂物。

**9.5.5** 每日应对火灾报警控制器、联动控制设备进行设备运行巡查并记录归档。

**9.5.6** 共有部位防火门、消防疏散楼梯、安全出口指示灯、应急照明灯具及防火封堵措施等正常，灭火器、防烟面罩在有效期内。

**9.5.7** 室内外消火栓可正常使用、配置齐全，整洁、封条有效。室外消火栓无掉漆，标识清晰，定期翻新、检查；保养、检查等工作记录齐备。

**9.5.8**  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。

**9.5.9**  微型消防站、反恐防暴应急物资均宜建立相对应配置台账，定期检查和保养，确保正常使用。

**9.5.10**  建筑内的安全出口、疏散走道、楼梯间、门厅区域应采取禁止电动自行车停放充电的措施，并应设置警示标识。

**9.5.11**  电动自行车充电柜或充电桩应具备充满自动断电、充电故障自动断电、过载保护、短路保护、漏电保护、充电故障报警等功能。应建立电动自行车充电设施巡查制度，相关工作记录完整。

**9.5.12**  电动自行车停放充电场所应按照国家和地方消防技术标准配备消防设施器材，并保持完好有效。

**9.5.13**  架空层电动自行车停放充电场所应全域设置视频监控系统。

# 10 **应 急 管 理**

**10.1 公共卫生应急管理**

**10.1.1** 物业服务企业应严格执行公共卫生事件应急相关法规的要求，成立公共卫生应急工作领导小组，制定突发公共卫生事件、防疫等相应防控措施和应急预案，在突发公共卫生事件及疫情发生时，负责做好组织、指挥、协调和服务保障工作，及时向物业使用单位汇报相关情况。

**10.1.2** 与物业使用单位协同确定相关人员进入的控制措施，做好人员进出管理工作。

**10.1.3** 应按防控措施做好公共区域等场所卫生消毒工作，环境及物品以清洁为主、预防性消毒为辅，受到污染时应随时进行清洁消毒。

**10.2 应急响应**

**10.2.1** 应制定反恐防暴、群体事件、火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人、电梯困人、公共卫生防疫、电动车充电安全及自燃风险防范及其他不可预见紧急事件的应急处理预案，电梯困人、火警、台风等重要预案每年开展≥ 2次演练，其他预案每年开展≥ 1 次演练。每次演练活动应进行总结评价，保持应急预案的适宜性、可操作性。

**10.2.2** 应对工作环境内的危险源及风险进行识别，根据危险源及风险不同，分别制定应急预案响应措施，明确应急指挥机构及各级人员职责。

**10.2.3** 针对各种可能发生的突发紧急或群体事件，完善预测预警机制，建立预测预警系统，完善应急储备物资，定期进行盘点、更新。

**10.2.4** 突发紧急及群体事件时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处理、秩序维护、抢险救援、后勤保障、清洁处理等工作、做好相关记录。

**10.2.5** 突发紧急及群体事件处置完成后应及时编制处置报告，完善应急预案并上报相关部门。

**10.3 防恐应急防范**

**10.3.1** 非常态防恐信息、事件处理要求：发生恐怖袭击信息或发生恐怖袭击事件时，按治安防恐事件信息报送流程及时报警，并同时告知物业使用单位对接人，要求治安案件应≤ 1h 、涉恐信息≤ 0.5h 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，按照物业使用单位相关要求及时报送。

**10.3.2** 发生非常态防恐时，应立即向物业使用单位对接人汇报，并开展治安防恐动员，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 启动防恐应急分队与“一所一警”“一站一警”警企协作机制，加强场所的巡逻守护，视情况请求物业使用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 24h 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 24h 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 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。

**10.3.3** 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 额外专业服务

**11.1 餐饮服务**

**Ⅰ 基本要求**

**11.1.1** 应严格执行食品经营法规的相关规定，食堂经营应依法取得食品经营许可。

**11.1.2** 应建立食堂工作人员管理制度，食堂工作人员凭无犯罪记录证明、有效期内的健康证、体检表、培训上岗证上岗。

**11.1.3** 定期征集就餐人员对食堂管理的合理化建议或意见，及时改进和反馈。

**11.1.4** 安全使用天然气及电器，对灶具开关等定期进行安全检查。应对排烟管道的定期清洗，以防患火灾安全事故。工作期间注意人身安全，做好防滑、防火等安全预防措施。

**Ⅱ 卫生管理要求**

**11.1.5** 应严格执行与食品安全相关的国家规定，保证就餐人员的饮食卫生。

**11.1.6** 应严格执行食品安全法相关条例的规定，食堂应当制定并执行原料控制、 餐具饮具清洗消毒、食品留样等制度。

**11.1.7** 严禁采用霉坏、变质的食品原料，米、菜、肉等食材应清洗干净。

**11.1.8** 食堂及周边区域的卫生应每天清扫，就餐餐厅内要做到干净整洁、窗户明亮，通风良好。厨房、操作间应保持清洁、整齐、无杂物，垃圾及时清理。

**11.1.9** 各种炊具和灶具每次使用后应及时清洗，保持清洁。

**11.1.10** 应保持冰箱的清洁卫生，食品应干、湿、生、熟分开存放，防止食品相互交叉污染。

**Ⅲ 会议、招待用餐**

**11.1.11** 会议或招待需安排在食堂餐厅用餐的，服务人员凭通过审批的会议用餐通知单，确定用餐标准后安排就餐。

**11.1.12** 用餐结束后，陪餐的经办人员应在用餐确认单上签名。

**11.2 公寓或招待所服务**

**11.2.1** 应建立公寓或招待所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。

**11.2.2** 应设置 24h 前台服务人员，接待客户做到礼貌热情，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。

**11.2.3** 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。

**11.2.4** 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。

**11.3 文娱活动场所服务**

**11.3.1** 文娱活动场所主要为物业使用单位内部人员服务，不对外开放。

**11.3.2** 文娱活动场所按规定时间开放，其间应保持室内清洁卫生。

**11.3.3** 活动结束后应将设备器材归位，检查设备器材有无损坏，如有损坏，需向主管领导报备。

**11.3.4** 服务结束后应关闭照明及电器。

# 12 **特 约 服 务**

**12.0.1** 根据物业使用单位的需求策划特约服务方案，按照不同的服务方案，提供相应的特约服务。

**12.0.2** 应制定特约服务工作内容、工作流程、服务标准及收费标准。

**12.0.3** 宜根据党政机关办公区服务需求的动态变化及时更新特约服务的内容。

# 13 服务监督与改进

**13.1 投诉处理**

**13.1.1** 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话，投诉处理应符合现行国家标准《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》GB/T 19012 的相关规定。

**13.1.2** 接到投诉后应记录投诉内容并尽快查明事实，分清责任。

**13.1.3** 投诉处理完成后1个工作日内进行回访，对投诉处理资料进行归档。

**13.2 满意率调查**

**13.2.1** 日常工作中关注物业使用单位的需求，通过现场、电话、信件等方式向物业使用单位收集工作意见和建议，及时对这些信息进行分析，完善相关工作，促进管理与服务质量的改进。

**13.2.2** 按照物业服务项目制定满意率调查方案及调查问卷，每年≥ 1 次宜通过纸质、问卷星等调研方式对物业使用人开展满意率调查。

**13.2.3** 对满意率调查结果进行汇总分析并形成报告，对物业使用单位提出的意见或建议，制定整改措施及计划并有效实施，跟踪实施效果并及时回访物业使用单位。

**13.3 监督检查**

**13.3.1** 应成立监督检查机构或小组，制定监督检查计划和实施方案。

**13.3.2** 应定期或不定期进行监督检查或抽查，监督检查可采取包含但不限于以下方式进行：

1 日常检查；

2 月度检查；

3 年度考核检查；

4 重大节日节前安全检查；

5 重点检查；

6 专项检查；

7 质量事故调查等。

**13.3.3** 对监督检查结果综合分析评价，实施绩效考核。

**13.4 持续改进**

**13.4.1** 对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中存在的问题进行分析，找出原因，制定纠正措施和实施计划，跟踪措施的实施情况及效果，形成报告。

**13.4.2** 定期组织对服务人员进行知识更新培训和技能培训，确保服务人员技能及综合素质持续改进。

**13.4.3** 持续改进方法应符合现行国家标准《质量管理 组织的质量实现持续成功指南》 GB/T19004的相关规定。

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

《安全色》 GB 2893

《安全标志及其使用导则》 GB 2894

《道路交通标志和标线 第 2 部分：道路交通标志》 GB 5768.2

《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

《建筑消防设施的维护管理》 GB 25201

《建筑照明设计标准》 GB 50034

《空调通风系统运行管理标准》 GB 50365

《建筑电气与智能化通用规范》 GB 55024

《建筑防火通用规范》 GB 55037

《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》 GB/T 10001.1

《公共信息图形符号 第 7 部分：办公教学符号》 GB/T 10001.7

《质量管理 组织的质量实现持续成功指南》 GB/T 19004

《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》 GB/T 19012

《生活垃圾分类标志》 GB/T 19095

《保安服务操作规程与质量控制》 GA/T 594

《人民防空工程维护管理技术规程》RFJ 05

《固定式压力容器安全技术监察规程》 TSG 21

《电梯维护保养规则》 TSG T5002

《电梯自行检测规则》 TSG T7008

《住宅物业消防安全管理》 XF 1283

《公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范》 WS/T 10005

附录A 保洁服务内容及要求

保洁服务内容及要求见表A.1。

表A.1 保洁服务内容及要求

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | | 优质 | | 良好 | | 基础 | |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 室内保洁 | 地面 | ≥4次/日 | 目视无垃圾杂物、无污迹，干净整洁 | ≥2次/日 | 目视无明显垃圾杂物、无明显污迹 | ≥2次/日 | 目视无明显垃圾杂物、无明显污迹 |
| 灯具（2米以下） | ≥1次/周 | 目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网 | ≥2次/月 | 目视无明显污迹 | ≥2次/月 | 目视无明显污迹 |
| 玻璃（3米以下） | ≥2次/周 | 目视无污迹、无积尘 | ≥1次/周 | 目视无明显污迹、无明显积尘 | ≥2次/月 | 目视无明显污迹、无明显积尘 |
| 过道、楼梯 | ≥2次/周 | 目视无垃圾杂物、无污迹 | ≥1次/周 | 目视无明显垃圾杂物、无明显污迹 | ≥1次/周 | 目视无明显垃圾杂物、无明显污迹 |
| 楼梯扶手、栏杆 | ≥1次/日 | 目视干净整洁 | ≥1次/周 | 目视无明显灰尘 | ≥2次/月 | 目视无明显灰尘 |
| 电梯扶手 | ≥2次/月 | 目视干净整洁 | ≥1次/月 | 目视无明显灰尘 | ≥2次/季 | 目视无明显灰尘 |
| 公共窗台（内侧） | ≥1次/周 | 目视无灰尘、呈本色 | ≥2次/月 | 目视无明显灰尘 | ≥1次/月 | 目视无明显灰尘 |
| 指示牌 | ≥1次/周 | 目视无污迹、无破损 | ≥2次/月 | 目视无明显污迹、无明显破损 | ≥1次/月 | 目视无明显污迹、无明显破损 |
| 电梯轿厢门 | ≥2次/日 | 目视无污迹、无灰尘，表面光亮 | ≥1次/日 | 目视无明显污迹、无明显灰尘 | ≥1次/日 | 目视无明显污迹、无明显灰尘 |
| 电梯轿厢地面和四壁 | ≥2次/日 | 目视无垃圾杂物、无污迹，干净整洁、有光泽 | ≥2次/日 | 目视无明显垃圾杂物、无明显污迹 | ≥1次/日 | 目视无明显垃圾杂物、无明显污迹 |
| 电梯轿厢操作面板 | ≥2次/日 | 目视无污迹、无积尘 | ≥2次/日 | 目视无明显污迹、无明显积尘 | ≥1次/日 | 目视无明显污迹、无明显积尘 |
| 电梯轿厢沟槽、灯罩 | ≥1次/周 | 目视沟槽无垃圾，灯罩内无积灰和飞虫 | ≥2次/月 | 目视沟槽无明显垃圾，灯罩内无明显积灰 | ≥1次/月 | 目视沟槽无明显垃圾，灯罩内无明显积灰 |
| 公共卫生间 | ≥4次/日 | 无异味、地面无积水，镜面无污渍、洗手台无水渍，便池无污迹 | ≥2次/日 | 无异味、地面无明显积水，镜面无明显污渍、洗手台无明显水渍，便池无明显污迹 | ≥2次/日 | 无异味、地面无明显积水，镜面无明显污渍、洗手台无明显水渍，便池无明显污迹 |

续表A.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | | 优质 | | 良好 | | 基础 | |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 室外保洁 | 标识、标牌 | ≥1次/周 | 无灰尘、无污迹、无破损 | ≥2次/月 | 无灰尘、无污迹 | ≥1次/月 | 无灰尘、无污迹 |
| 雨水井（排水井）口、沟渠（井） | ≥1次/周 | 无垃圾杂物、无明显积水，沟渠（井）盖无破损 | ≥2次/月 | 无垃圾杂物、沟渠（井）盖无破损 | ≥1次/月 | 无垃圾杂物、沟渠（井）盖无破损 |
| 道路、广场 | ≥2次/日 | 目视无垃圾杂物、无积水 | ≥2次/日 | 目视无垃圾杂物、无积水 | ≥1次/日 | 目视无明显垃圾杂物、无明显积水 |
| 园林水景 | ≥1次/周 | 目视无落叶、水面无垃圾杂物，保持水质洁净 | ≥2次/月 | 目视水面无明显垃圾杂物 | ≥1次/月 | 目视水面无明显垃圾杂物 |
| 园林小品 | ≥1次/周 | 目视无严重破损、无污迹、无青苔。 | ≥2次/月 | 目视无明显破损、无明显污迹、无明显青苔 | ≥1次/月 | 目视无明显破损、无明显污迹 |
| 停车场、车库地面 | ≥1次/日 | 无垃圾杂物、无污迹 | ≥1次/日 | 无垃圾杂物、无污迹 | ≥1次/2日 | 无垃圾杂物、无污迹 |
| 停车场、车库标识牌、道闸、闸机、凸面镜 | ≥1次/周 | 无灰尘、无污迹 | ≥2次/月 | 无灰尘、无污迹 | ≥1次/月 | 无灰尘、无污迹 |
| 停车场、车库沟渠 | ≥1次/周 | 无垃圾杂物 | ≥2次/月 | 无垃圾杂物 | ≥1次/月 | 无垃圾杂物 |
| 天面、屋面、平台 | ≥1次/周 | 目视无污迹、无垃圾杂物、无青苔 | ≥2次/月 | 目视无垃圾杂物 | ≥1次/月 | 目视无垃圾杂物 |
| 专项保洁 | 垃圾容器清洗、消毒 | 清洗≥1次/日，蚊、蝇孳生季节，消毒处理≥1次/周 | 目视容器外观干净、无异味、垃圾无满溢 | 清洗≥1次/日，蚊、蝇孳生季节，消毒处理≥1次/周 | 目视无明显垃无异味、垃圾无满溢 | 清洗≥2次/周，夏季清洗≥1次/日，蚊、蝇孳生季节，消毒处理每周1次 | 目视无明显垃圾杂物、无明显污迹 |
| 排污管道 | ≥1次/月 | 无堵塞、无异味 | ≥1次/季 | 无堵塞、无异味 | ≥1次/半年 | 无堵塞、无异味 |

续表A.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | | 优质 | | 良好 | | 基础 | |
| 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 | 频次 | 服务标准 |
| 专项保洁 | 化粪池、隔油池 | ≥1次/年 | 无渗漏、无堵积 | ≥1次/年 | 无渗漏、无堵积 | ≥1次/年 | 无渗漏、无堵积 |
| 大堂、电梯轿厢地面等石材晶面处理 | ≥4次/月 | 目视材质表面光洁、无灰尘 | ≥2次/月 | 目视材质表面光洁、无灰尘 | ≥1次/月 | 目视材质表面光洁、无灰尘 |
| 地毯 | ≥3次/季 | 目视无灰尘、无污迹 | ≥2次/季 | 目视无灰尘、无污迹 | ≥1次/季 | 目视无灰尘、无污迹 |

广东省标准

党政机关办公区物业服务标准

Party and government office area property service standards

DBJ XX-XX-2020

# 条 文 说 明

**制 定 说 明**

《党政机关办公区物业服务标准》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，认真总结了广东省党政机关办公区物业服务的实践经验，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，《党政机关办公区物业服务标准》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。

**3 通用管理要求**

**3.2 服务分包**

**3.2.1** 专业服务供应商：在物业服务中，是指那些作为社会服务资源的提供者、统筹者与组织者，为物业服务企业提供专业、高效的服务支持的企业或个人。他们不再仅仅是客户服务需求的生产者，而是可以通过提供间接服务、人文服务和信息服务，组织和整合社会化专业服务的所有资源，共同为客户提供服务解决方案，以达到甚至超出客户的需求目标。这些专业服务供应商可能包括各种领域的专家和企业，如维修工程师、安全顾问、具有相应资质或资格许可的电梯/消防维保机构、防雷检测机构、有害生物防制机构等，他们各自具备专业技能和知识，能够为客户提供专业、细致的服务。他们不仅能够提升物业服务的整体质量和效率，还能够增强客户对物业服务的满意度和信任度。

**3.4 物业服务人员**

**3.4.3** 党政机关办公区服务的物业服务人员应持卫生健康管理部门认可的体检机构出具的体检报告方可上岗，这既是对个人健康的保障，也是对公共安全和社会责任的体现。这主要是基于以下几个原因：

1 健康保障：体检报告是评估个人健康状况的重要依据。通过体检，可以及时发现并预防潜在的健康问题，从而确保物业服务人员在工作岗位上保持健康状态，避免因健康问题而影响工作效率和服务质量。

2 安全防范：党政机关办公区作为公共机构，对员工的健康状况有着严格的要求。持有体检报告的物业服务人员被证明没有携带传染性疾病或其他可能危害公共安全的健康问题，这有助于保障党政机关办公区内部以及来访人员的安全。

3 职责要求：物业服务人员的工作涉及多个方面，包括保洁、保安、接待等。这些工作都需要良好的健康状况作为支撑。持有体检报告可以证明物业服务人员具备从事相关工作的身体条件，符合党政机关办公区对员工的健康要求。

4 合规性：党政机关办公区在招聘和管理员工时需要遵守相关的法律法规和政策要求。要求物业服务人员持体检报告上岗是符合相关规定的做法，可以确保招聘流程的合规性和公正性。

# 5 综合服务要求

**5.2 会务服务**

**5.2.3** 物业服务中心的会务服务人员包括会务现场服务人员和会务设备操作人员。会务现场服务人员主要负责会议前的准备工作，如茶水、会议用品的摆放，保持会议室与服务区的干净整洁，会议条幅、指示牌的摆放及悬挂以及会后的会场整理等。他们还需要负责客人遗留物品的收集整理并及时上报，使用清洁工具的保养及维护。在会议进行中，他们可能需要提供临时的服务支持，如会议临时更改信息的通知及发放等。会务设备操作人员则主要负责学校机关会议室音视频会议设备（如MCU、视频终端、音视频矩阵、调音台、拼接屏等）的日常管理、操作、维护、保养工作。他们需要确保这些设备在会议期间能够正常运行，为会议的顺利进行提供技术支持。这两类会务服务人员在物业服务中都扮演着重要的角色，他们的工作保障了会议的顺利进行和参会人员的良好体验。

# 8 房屋及设施设备管理

**8.4 供配电系统**

**8.4.4** 供配电系统中的避雷装置是指一系列用于防止雷电对电力设备和系统造成损害的设备。这些装置通常包括接闪器（如避雷针、避雷带、避雷网等）、引下线、接地装置以及电涌保护器（SPD）等。

接闪器是避雷装置中直接接受雷电电击的金属物件，它通过引下线和接地装置与大地相连，当雷电击中建筑物时，电流通过接闪器、引下线和接地装置泄入大地，从而保护建筑物免受雷击。

引下线是连接接闪器与接地装置的金属导体，它负责将雷电电流从接闪器传导至接地装置。

接地装置则是将雷电电流引入大地的导体，通过它可以将雷电电流有效地泄入大地，避免雷电对设备和系统造成损害。

电涌保护器（SPD）则是一种用于限制瞬态过电压和分泄电涌电流的器件，它可以有效地保护电力设备和系统免受雷电过电压和电涌电流的损害。

避雷装置在供配电系统中起到了至关重要的作用，它能够有效地保护电力设备和系统免受雷电的侵害，确保供配电系统的安全稳定运行。

**8.6 消防系统**

**8.6.9** 防火分区和防烟分区在建筑物内部的设计中起到非常关键的作用，它们的主要目的是在火灾发生时，尽可能地将火势和烟雾控制在一定范围内，以减少火灾对人员和财产的损失。

防火分区是指通过楼板、防火墙、防火门、防火窗、防火卷帘等分隔设施，将建筑内部划分为若干防火单元，这些防火单元能在一定时间内防止火灾向同一建筑的其余部分蔓延。

防火墙是防火分区的主要构成部分，它是防止火灾蔓延至其他建筑或相邻防火分区的重要设施，其耐火极限应大于等于 3h 。

防火隔墙则是用于防止火灾蔓延至相邻区域的设施，其耐火极限根据规范来确定。

防烟分区则是在设置排烟系统的场所或部位，利用挡烟垂壁、挡烟梁等设施，控制火灾产生的烟气流动，使烟气封闭于着火区域顶部空间范围内，防止进入同一防火分区其余部分，最终通过排烟设施将烟气排至室外。防烟分区的目的主要是为了在火灾时将烟气控制在一定范围内，提高排烟口的排烟效果，为人员疏散和消防扑救提供有利条件。

防火分区和防烟分区在建筑设计中都非常重要，它们能够有效地减少火灾对人员和财产的损失，为人们提供更安全的生活环境。

# 9 安 全 服 务

**9.5 消防安全**

**9.5.3** 消防控制室是设有火灾自动报警控制设备和消防控制设备，用于接收、显示、处理火灾报警信号，控制相关消防设施的专门处所。

在物业服务方面，消防控制室是一个至关重要的设施，其主要功能和作用体现在以下几个方面：接收、显示和处理火灾报警信号：消防控制室设有火灾自动报警控制设备和消防控制设备，能够接收、显示并处理来自建筑物内各种火灾报警装置的信号。这有助于及时发现火灾，为后续的应急处理提供重要信息。控制相关消防设施：在火灾发生时，消防控制室可以控制启动消防广播、消防应急照明、消防电梯、防火卷帘、防火门、消防防排烟系统以及各类消防灭火系统等。通过及时启动这些设施，可以迅速有效地进行灭火和疏散工作，保障人员和财产的安全。

消防控制室在物业服务中扮演着至关重要的角色，是保障建筑消防安全的重要设施之一。物业管理人员需要重视消防控制室的建设和管理工作，确保其能够正常运行并发挥应有的作用。

# 10 **应 急 管 理**

**10.3 防恐应急防范**

随着党政机关办公区后勤服务的社会化推广，物业服务企业为党政机关提供人员来访登记、车辆进出管理、秩序维护等安全保卫工作。因此党政机关办公区的物业服务应包含防恐应急防范。防恐应急防范是一项综合性的工作，需要物业服务人员具备高度的安全意识和专业技能，为预防和应对恐怖袭击事件而采取的一系列安全措施和应急响应措施。这些科学有效的措施和机制旨在确保物业管理服务区域内的人员和财产安全，维护正常的社会秩序。

党政机关办公区物业服务的防恐应急防范的必要性主要体现在以下几个方面：

1 党政机关作为国家的职能管理机构，其所在物业区域的安全稳定直接关系到社会的稳定。一旦发生恐怖袭击事件，不仅会造成直接的人员伤亡和财产损失，更可能引发社会恐慌和政治动荡。因此，加强党政机关办公区物业服务的防恐应急防范，是保障核心区域安全、维护国家政权稳定的必然要求。

2 加强物业服务的防恐应急防范，可以有效预防和应对恐怖袭击事件的发生。通过建立健全的预警机制、完善应急预案、常态化应急演练等措施，可以及时发现并消除潜在的恐怖威胁，确保党政机关的安全运行。通过加强防恐应急防范工作，还可以提升党政机关的形象和公信力，增强人民群众对政府的信任和支持。

3 通过加强防恐应急防范工作，可以有效遏制恐怖袭击事件的发生，减少社会恐慌和不安定因素的产生。这有助于维护社会的稳定和谐，为经济发展提供良好的社会环境。

# 11 额外专业服务

**Ⅲ 会议、招待用餐**

**11.1.12** 陪餐的经办人员是指会议或招待举办方陪同参会或招待人员到食堂餐厅用餐的相关工作人员，而非物业服务人员。