|  |  |
| --- | --- |
| 山西省工程建设地方标准 | DB |
| DBJ04/T\*\*\*-2024  备案号：J\*\*-2024 | |
| 写字楼物业服务标准 | |
| The Property Service Standard of Office Buildings  （征求意见稿） | |
| 2024-\*\*-\*\* 发布 2024-\*\*-\*\* 实施 | |
| 山西省住房和城乡建设厅 发布 | |

**写字楼物业服务标准**

The property service standard of office buildings

**（征求意见稿）**

山西省房地产业协会

**2024年4月**

**前 言**

本标准是根据山西省住房和城乡建设厅《关于印发2022年工程建设地方标准制（修）订计划的通知》（晋建科字〔2022〕152号）的要求，标准编制组经深入调查研究，总结实践经验，参考国内有关标准，并广泛征求意见的基础上，结合我省实际对原《写字楼物业服务标准》（DBJ04/T298-2013）进行修订。

本标准的技术内容包括：总则、术语、基本规定、客户服务、房屋共用部位维护管理、共用设施设备运行与维护、公共秩序维护、环境卫生、绿化养护。

本标准修订的主要技术内容是：1、增加物业服务人、物业服务合同、物业服务满意度调查、写字楼物业服务要求、物业服务管理制度、房屋共用部位、共用设施设备维护与管理、节能管理、保密管理等内容；2、完善了装饰装修管理、文化服务、信报服务与快递服务、会议服务；3、对锅炉系统、车辆管理等增加限制性要求。

本标准由山西省住房和城乡建设厅负责管理，由山西省房地产业协会、山西省建投城市运营集团有限公司负责具体标准内容的解释。执行标准过程中，如有意见和建议，请反馈山西省房地产业协会（地址：太原市建设北路85号，邮政编码：030013）；山西建投城市运营集团有限公司（地址：山西综改示范区新化路8号， 邮编：030000）。

本标准主编单位：山西省房地产业协会

山西建投城市运营集团有限公司

本标准参编单位：山西田森物业管理股份有限公司

保利物业股份有限公司山西分公司

山西滨汾物业集团有限公司

本标准主要起草人：张宝军 关生唐 李明亮 赵晓星 张 瑞 王双亮 贾东华 芦俊凤

阎建光 段旭东 李 琳 邓 磊 李旭亮 王继国 李梅龙 陈海英 林月花 王国华 马 超

本标准主要审查人：

**目 次**

**[1 总 则](#_Toc5015)**

**[2 术 语](#_Toc30016)**

**[3 基本规定](#_Toc4828)**

**[4 客户服务](#_Toc13355)**

[4.1 接待服务](#_Toc17420)

[4.2 入驻、撤场服务](#_Toc30170)

[4.3 装饰装修服务](#_Toc5067)

[4.4 保修服务](#_Toc27506)

[4.5 特约服务](#_Toc12423)

[4.6 文化服务](#_Toc16057)

[4.7 客户满意度与改进服务质量](#_Toc16000)

[4.8 信报服务与快递服务](#_Toc14340)

[4.9 会议服务](#_Toc14624)

**[5 房屋共用部位维护与管理](#_Toc22749)**

**[6 共用设施设备运行与维护](#_Toc16939)**

[6.1 一般规定](#_Toc17420)

[6.2 公共照明](#_Toc30170)

[6.3 供配电系统](#_Toc5067)

[6.4 电梯](#_Toc27506)

[6.5 通风空调系统](#_Toc12423)

[6.6 锅炉系统](#_Toc16057)

[6.7 给排水系统](#_Toc16000)

[6.8 视频监控系统](#_Toc14340)

[6.9 车库管理系统](#_Toc14624)

[6.10 广播、会议背景音响](#_Toc23840)

[6.11 对讲系统](#_Toc14340)

[6.12 避雷和接地系统](#_Toc14624)

[6.13 高空作业设备](#_Toc23840)

[6.14 网络、通讯设备](#_Toc18003)

[6.15 公共消防设施](#_Toc18003)

**[7 公共秩序维护](#_Toc24697)**

[7.1 人员要求](#_Toc17656)

[7.2 出入管理](#_Toc8726)

[7.3 安全监控](#_Toc17656)

[7.4 巡查](#_Toc8726)

[7.5 车辆管理](#_Toc17656)

[7.6 突发事件处理](#_Toc8726)

**[8 环境卫生](#_Toc16543)**

[8.1 一般规定](#_Toc585)

[8.2 楼内保洁](#_Toc26790)

[8.3 楼外保洁](#_Toc27119)

[8.4 垃圾收集与整理](#_Toc26022)

[8.5 消杀管理](#_Toc27119)

**[9 绿化养护](#_Toc23996)**

[9.1 一般规定](#_Toc13819)

[9.2 楼内绿化](#_Toc9519)

[9.3 楼外绿化](#_Toc879)

[本标准用词说明](#_Toc32393)

[引用标准目录](#_Toc26975)

1 总 则

**1.0.1** 为规范写字楼物业服务人经营行为，提高物业服务水平，保障客户和物业服务企业的合法权益，促进写字楼物业服务的健康发展，实现物业服务的标准化、规范化、专业化，投资环境优质化、社会环境和谐化、维护广大群众和投资者的权益，结合本省实际情况，制定本标准。

**1.0.2**  本标准适用于山西省行政区域内的写字楼物业服务活动。

**1.0.3** 物业服务人应与业主、物业使用人签订《物业服务合同》，合同中约定的服务标准应不低于本标准的规定。

**1.0.4** 写字楼物业服务除应遵守本标准外，尚应符合国家、行业及我省现行其他有关标准的规定。

2 术 语

**2.0.1** 物业管理 property management

物业产权人通过选聘物业服务人，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理、维护相关区域的环境卫生和秩序的活动。

**2.0.2** 非住宅物业 non-residential property

以非居住为主要使用功能的物业。

非住宅物业包括办公楼、写字楼、学校、医院、场馆、产业园区、商业综合体等物业类型。

**2.0.3** 写字楼物业服务 property service for office building

物业服务人按照物业服务合同的约定，对写字楼的场地、写字楼本体设施设备和秩序进行养护维修、管理的活动。

**2.0.4** 写字楼 office building

为商务、办公活动提供空间的建筑及其附属设施、设备和相关场地。

**2.0.5** 客户 customer

接受写字楼物业服务的组织或个人，包括写字楼物业产权人、物业使用人及其他相关方。

**2.0.6** 物业承接查验 property acceptance inspection

承接物业管理项目前，物业服务人与业主或建设单位按照规定和物业服务合同或前期物业服务合同约定，共同对物业共有部分、共用设施设备、物业费预收或拖欠情况以及相关档案资料等的检查和验收活动。

**2.0.7** 责任性投诉 the responsibility complaints

因物业服务人未能履行《物业服务合同》中约定的责任而引起的客户投诉。

**2.0.8** 非责任性投诉 non-liability complaint

非物业服务人在物业服务合同中约定履行的责任范围，但写字楼正常办公秩序受到影响而引起的客户投诉。

**2.0.9** 客户满意率 customer satisfaction rate

业主或物业使用人中表示满意的人数占总数人数的比例。

**2.0.10** 物业服务区域 property management area

依据城市规划、物业权属、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域和空间范围。

**2.0.11** 共有部位 common parts

建筑区划内，除业主专有部分以外，属于业主共同拥有的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地、空间。

共有部分包括共用部位和共用设施设备。

**2.0.12** 专有部分 exclusive parts

建筑区划内，在构造和利用上具备独立性，可以明确区分、排他使用，能够登记成为特定业主所有权的房屋、车位、摊位等实体和空间。

专有部分表现为业主单独和共同拥有的独立性建筑物及构筑物，或业主拥有产权的建筑物室内的所有部分，涵盖建筑物本体及门窗、管道、线路等专有设施设备。

**2.0.13** 突发公共事件 sudden public events

在写字楼物业服务区域内突然发生且造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、自然灾害（包括气象灾害、地震灾害、地质灾害等）、事故灾难（包括各类安全事故、交通运输事故、公共设施和设备事故、环境污染和生态破坏等事件）、公共卫生事件（包括传染性疫情、群体性不明原因疾病、食品安全事故、严重影响公众健康和生命安全事件）和社会安全事件（包括经济安全事件、涉外安全事件、恐袭事件和群体性事件等）等。

**2.0.14** 特约服务 specially engaged services

物业服务人为满足业主或物业使用人的个性需求，依据相关协议提供的超出物业服务合同约定以外的服务活动。

特约服务分为有偿服务和无偿服务。

3 基本规定

**3.0.1** 物业服务人应与业主、物业使用人签订书面的物业服务合同。合同应明确物业服务事项、服务标准、服务质量、服务期限、服务费用标准及收费方式、物业管理用房的配置，双方的责任、权利、义务以及违约责任等内容进行约定，并按有关规定办理合同备案。

**3.0.2** 物业服务人应符合下列规定：

**1** 应根据服务合同约定并结合写字楼服务项目规模、范围、定位设置相应的管理机构；具备满足物业服务需要的管理人员、专业技术人员和岗位服务人员；

**2** 物业服务人不应将物业服务项目整体转包，专业管理内容可采用专项委托管理方式，委托具有专业资质的专门机构进行管理。

**3** 应对写字楼的管理区域，实行项目责任制；

**4** 配备满足物业服务需要的办公场所和设施设备工具；

**5** 物业服务人应在公共场所公示物业服务企业营业执照或其复印件、项目负责人照片、物业服务内容、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等相关信息；提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等。

**3.0.3** 写字楼物业服务要求：

**1** 写字楼的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

**2** 写字楼物业服务人宜从实际出发，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

**3** 写字楼物业服务人应按照约定，维护物业服务区域的公共秩序，采取合理措施，维护客户的人身、财产和建筑物的安全。

**4** 写字楼物业服务人应按时完成规定的环境保洁服务，为顾客提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

**5** 写字楼物业服务人应对写字楼物业管理范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持办公楼整体的景观效果。

**6** 写字楼物业服务人应对仓储和采购进行控制，使仓储和采购的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。

**7** 写字楼物业服务人应当制定突发公共事件的应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时应按规定途径及时报告上级主管部门及政府有关部门，并按应急预案采取相应措施。

**8** 应保证房屋共用部位完好，共用设施设备正常运行，保证物业服务区域内环境、秩序符合客户要求。

**3.0.4** 物业服务人员应符合下列规定：

**1** 热爱物业服务工作，具有良好的职业道德、遵章守法、尽职尽责；

**2** 项目负责人应具备项目管理知识和经验，掌握物业管理基本法律法规,熟悉服务项目的规章制度、岗位工作标准，了解相关设施设备和运行维护要求，并取得相应职业资格证书；

**3** 管理人员、专业技术操作人员应按照相关专业技能的培训，熟悉写字楼物业服务特点、流程、具备相关专业知识，并取得相应职业资格证书；

**4** 应积极参加岗位培训，熟练掌握岗位职责和操作规范；

**5** 着装统一，佩戴标识，举止得体，行为规范，服务主动、热情礼貌，使用标准服务文明用语，配带必要的装备；

**6** 定期参加专业技能、法律法规、安全等专题培训，熟悉物业的基本情况，能正确使用相关专用设施设备。

**3.0.5** 物业服务管理制度应包括下列内容：

**1** 物业服务人应建立与项目相符的物业服务管理制度，包括但不仅限于行政管理制度、人力资源管理制度、安全生产管理制度、客户服务管理制度、供水、供电、供暖、供气等机构外联管理制度、节能环保管理制度、房屋维修养护管理制度、装饰装修管理制度、报修服务制度、设施设备运行管理制度及维修养护制度、安全防范管理制度、车辆管理制度、保洁管理制度、绿化管理制度、投诉处理制度、应急处理预案、消防安全防范管理制度、财务管理制度、物业服务费用收取办法、特约服务收费管理办法、维修资金管理规定、档案资料管理规定、客户满意度调查制度等；

**2** 物业服务岗位责任制度应包括各部门工作职责、工作程序及标准、员工岗位责任制度、岗位职责考核制度等。

**3.0.6** 消防安全防范管理应符合下列规定：

**1** 消防安全防范管理应符合国家和省有关部门制定的民用建筑消防安全管理相关法律法规的规定，符合国家行业有关消防标准。

**2** 应建立适合写字楼实际的消防安全管理制度、应协助入住客户建立完善消防安全制度、督促客户落实履行消防安全工作；认真执行消防安全防范制度，落实消防安全责任制，逐级逐岗落实消防安全职责；

**3** 结合写字楼实际，利用楼宇电视、板报和公示栏等宣传教育设施，进行消防安全防范制度和消防知识的宣传教育，应建立消防安全责任制度，定期对消防产品进行检查；

**4** 应制定符合写字楼实际情况的灭火和应急疏散预案，每半年至少组织1次有员工、客户参加的消防演练；

**5** 消防岗位工作人员应每半年至少参加1次消防安全教育和培训，熟练掌握消防器材的使用方法；具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初期火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力；

**6** 防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家或行政主管部门核发的消防设施操作员职业资格证书，持证上岗；

**7** 消防控制室应实行24小时值班制度，每班不少于两人，做好值班记录；保障疏散通道、安全出口、消防通道畅通；消防系统设施设备应齐全，对公共消防设施、灭火器材以及消防安全标志的维护保养，确保其完好有效，可随时启用；建筑消防设施应每年至少进行1次全面检测；

**8** 对水泵房、风机房、变（配）电室、监控中心、网络中心、锅炉房等消防安全重点部位设置明显的警示标志，并应设专人每日巡查，做好记录；对易燃易爆品设专人专区管理，并做好记录；

**9** 应每日进行防火巡查，每半个月至少开展1次防火检查，并做好防火安全检查记录；应加强写字楼中商业服务网点的管理，增加巡查频次，要求业主和网点使用人配合物业服务企业工作。要将消防工作纳入重要议事日程，每月召开由物业服务人、业主、客户参加的消防安全例会；

**10** 发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即纠正或排除；无法立即纠正、排除的，应向辖区应急管理部门和消防救援机构报告。发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合消防救援工作；

**11** 物业服务区域内，任何业主和物业使用人禁止违规燃烧纸张、纤维、塑料制品、木制品及其他废弃物品，维护消防安全；

**12** 应建立消防管理档案，档案主要分为消防安全基本资料和消防安全管理资料。消防安全基本资料包括单位基本概况和消防安全重点部位情况；建筑物或者场所施工、使用或者开业前的消防设计审核、消防验收以及消防安全检查的文件和资料；消防管理组织机构和各级消防安全负责人；消防安全制度；消防设施、灭火器材情况；志愿消防队人员及其消防装备配备情况；与消防安全有关的重点工种人员情况；灭火和应急疏散预案。消防安全管理情况包括公安消防机构和公安派出所填发的各种法律文书；消防设施定期检查记录、自动消防设施全面检查测试的报告以及维修保养的记录；火灾隐患及其整改情况记录；防火检查和巡查记录；消防安全培训记录；灭火和应急疏散预案的演练记录；火灾情况记录；消防奖惩情况记录。

**3.0.7** 物业承接查验应符合下列规定：

**1** 物业承接查验应参照住建部《物业承接查验办法》的规定；

**2** 物业服务人应依据相关规定和《物业服务合同》约定，对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收；

**3** 应签订《物业承接查验协议》，对遗留问题的处理进行约定，移交的物业资料应记录清楚；

**4** 对房屋及共用部位、共用设施设备、查验应做好交接记录。

**3.0.8** 房屋共用部位、共有设施设备维护与管理

**1** 物业服务人应与产权人、开发建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则。

**2** 应根据承接查验的设施设备移交清单及现场实际情况建立设施设备台帐，实施设施设备档案管理。

**3** 应制定房屋和各类设施设备的管理、巡查、检测、维护保养制度和计划，明确维护保养内容、管理方法与要求、巡检周期。

**4** 每年应定期对房屋共用设施设备进行完好率评定，按照设施设备台帐编制设施设备年度保养及大/中/小修计划，并分解到每月完成实施。

**5** 房屋和设施设备的巡检、检查检测、维护保养等应有记录，并确保记录文件内容完整、清晰，并存档。

**3.0.9** 档案管理应符合下列规定：

**1** 物业管理档案应健全，有专人负责管理，查阅方便；档案管理应严格遵守有关保密规定，档案使用登记手续完备，不得外泄客户资料，未经客户许可不得将档案资料转做其他用途；

**2** 档案内容应包括物业竣工验收及承接查验资料；房屋及其配套设施权属资料、设施设备管理及维修养护资料、装饰装修管理资料、应急事件处理资料、消防安全管理资料、秩序维护资料、保洁资料、绿化资料、客户资料、投诉处理资料、物业服务日常管理记录和其他资料等；

**3** 宜引入智慧物业管理手段，设立电子档案，电子档案包括并不限于：现有客户清单及上述原始档案内文件资料的存档情况、业主和物业使用人的联系方式、历任业主和物业使用人的变更记录（如去向、联系方式等）、物业重大事件记录。电子档案不应保存在日常工作电子设备中。

**4** 业主、客户资料应一户一档，清晰便查。

业主档案包括但不限于业主收楼资料、产权证、业主身份证、产权变更资料等的复印件；装修档案（内容包括：装修申请、登记、查验资料）；往来文件；

客户档案包括但不限于客户营业执照和法人代表身份证、身份信息、公司职员资料等承租资料复印件；装修档案（内容包括：装修申请、登记、查验资料）。

**3.0.10** 财务管理应符合下列规定：

**1** 严格执行财务管理制度，严格按制度公开物业管理费和其它费用的交纳标准、时间、收取方式（合同另有约定的除外），收费应操作规范，账目清晰；

**2** 对客户报修、特约服务等需单独结算的费用应按实际支出费用或约定方式收取；

**3** 实行酬金制的，物业服务人应每年公布物业服务资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。

**3.0.11** 标识管理应符合以下规定：

**1** 写字楼应建立标识管理制度；

**2** 标识管理包括平面示意图、禁止标识、警告标识、提示标识、消防安全标识、道路引导标识、公共信息标识、设施设备标识等；

**3** 标识应清晰、准确、分布合理；

**4** 标识制作应符合国家及相关行业标准。

**3.0.12** 客户满意度调查应符合下列规定：

**1** 可自行开展或委托第三方进行客户满意度调查，制定调查方案、确定调查范围、明确数据收集方法；

**2** 物业服务人应每半年开展一次客户意见调查，客户对物业服务的满意度应不低于合同约定标准；

**3** 每次调查的客户，其专有部分应不低于建筑物总面积2/3且不少于总客户数2/3；

**4** 应对满意度调查结果进行分析、形成调查报告，对调查中反馈问题结合服务质量评估进行整改，对客户提出的合理建议应及时整改。

**3.0.13** 节能管理应符合下列规定：

**1** 制定相应的节能降耗方案，主要内容包括节水、节电、节材；写字楼内应张贴节能提示；

**2** 执行国家关于公共建筑空调温度控制的相关规定，应根据作息时间确定合理的照明和空调开关时间；

**3** 每日应对共用设备设施进行巡检，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏等；

**4** 楼外绿化用水宜采用中水，而且应采用渗灌等节能方式；

**5** 节约办公器材，办公用纸应节能回收。

**3.0.14** 保密管理应符合下列规定：

**1** 信息安全和保密管理工作，应按照国家保密法和国家保密标准执行；

**2** 应对员工进行保密教育和培训，树立员工的保密意识；

**3** 应对重要资料运用信息化手段进行加密。

**3.0.15** 写字楼物业服务中，对外委托的专项委托服务应参照本标准的规定执行。

**3.0.16** 物业服务人应定期对物业服务合同的落实进行考核，结合考核结果和客户满意度调查信息，提出改进意见和措施，并在客户监督下整改，公示整改结果。

**3.0.17** 物业服务人应主动接受客户的监督，公布监督、投诉电话。积极配合有关部门做好投诉处理工作，及时反馈投诉处理结果，并对投诉处理结果进行回访，投诉处理率、回访率、投诉处理及时率、可联络投诉回复率应达到100%、客户责任性投诉满意度应达到90%以上；并做好投诉处理相关记录。

**3.0.18** 延伸服务管理

物业服务人应根据客户的需求，开展延伸服务如租赁服务、室内绿化服务、票务商务服务、会务服务等。

4 客户服务

4.1 接待服务

**4.1.1** 应根据物业服务合同的约定，提供安全、舒适、文明、高效的客户服务。

**4.1.2** 应根据客户的需求建立物业服务中心。提供咨询、服务受理、求助、投诉、接待、引导等服务；对客户的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率100%。建立24小时值班制度，在物业服务区域明显位置公布24小时服务电话。

**4.1.3** 应提供多种接待途径，包括对客户现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等。

**4.1.4** 接待服务中应用语文明、礼貌、主动、周到、热情，符合文明礼仪、文化习俗等要求。

**4.1.5** 应提供大堂服务，大堂服务人员应注意大堂的整洁、有序和安全，向客户、访客提供周边交通、景点和写字楼内各服务功能的咨询。

**4.1.6** 受理服务事项应进行记录并存档。

4.2 入驻、撤场服务

**4.2.1** 客户入驻和撤场时，应按规定程序及时受理，在承诺的时间内办理完成相关手续，及时建档、归档。

**4.2.2** 应告知客户停车地点、进出搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

**4.2.3** 客户搬迁时应安排专人进行现场管理和协调。

4.3 装饰装修服务

**4.3.1** 装饰装修应符合以下要求：

**1** 物业服务人应与客户签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议；

**2** 按规定审核装饰装修方案，办理施工手续和装饰装修人员登记；

**3** 书面告知装修人及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装饰装修现场公示；

**4** 装饰装修现场应有消防及安全管理防范措施；

**5** 有效控制装饰装修人员出入和施工时间，施工时间应符合相关约定；

**6** 监督装饰装修垃圾定点堆放、定时清运；

**7** 每日巡视检查装饰装修现场，及时劝阻和制止违规行为；制止无效的，报告有关部门；

**8** 装饰装修记录完整。

**4.3.2** 应保证装修期间的水、电等供应，为客户提供装修便利。

**4.3.3** 客户的装修档案应包括装修方案、协议、验收资料等。

**4.3.4** 集中装修期应设有临时垃圾堆放处，当日清运。

4.4 报修服务

**4.4.1** 物业服务人应按照《物业服务合同》约定及时处理客户的报修，急修20分钟内赶到现场并进行应急处理，小修应当天完成（预约除外）。

**4.4.2** 对重点维修项目进行回访。

**4.4.3** 报修、维修应做好记录。

4.5 特约服务

**4.5.1** 物业服务人应在条件许可的情况下，努力满足客户的特约服务需求。

**4.5.2** 特约服务通常包括商务配套服务和生活配套服务，如票务服务、会务服务、信报服务、复印装订；餐饮、购物；写字间租赁代理服务；其它服务。

**4.5.3** 对客户提供特约服务前，应向客户明示特约服务内容、服务标准、收费标准等。

**4.5.4** 举办大型商务和文化活动时应及时疏导人流，防止发生踩踏等安全事故。

4.6 文化服务

**4.6.1** 楼内应设置有党建、红色精神文化园地，积极开展宣传、教育、学习等活动。

**4.6.2** 物业服务人每年组织开展健康有益、积极向上的各类文化活动。

4.7 客户满意度与改进服务质量

**4.7.1** 客户满意度

客户满意度调查应符合以下要求：

**1** 客户满意度调查方案具有针对性；

**2** 满意度调查内容应涵盖物业服务合同的约定；

**3** 满意度调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈；

**4** 每年开展客户满意度调查不少于2次，调查覆盖率100%，回收率不低于90%；

**5** 客户满意率应达95%以上；

**4.7.2** 应建立服务质量评估与改进机制，通过客户满意度调查，对服务质量进行改进。

**4.7.3** 每年至少开展一次服务质量考核和评估对所有服务项目及服务人员进行全面的评价。对发现的问题、客户评价、满意度调查中提出的问题制定整改报告，并对整改后的结果进行复查。

4.8 信报服务与快递服务

**4.8.1** 信报服务

设立信报投递柜，正确分拣各类信报，准确投送。做好挂号信件和报刊的收发登记工作。正确处理各类盲信、退信、受损信件。

**4.8.2** 快递服务

应建立快递收发制度，为客户收发快递物品提供便利。不应阻止快递人员进入管理区域收发快递，非经收件人许可，不应阻止快递人员上门投递。

4.9 会议服务

**4.9.1** 物业服务人可为客户提供会议服务。

**4.9.2** 会议服务应符合以下要求：

**1** 详细了解客户需求并填写会议订单，根据需求制定不同类别的会议服务标准。

**2** 按客户需求布置会议室，设置会议引导标志，对会议音响、视听、灯光、转播等设施设备进行全面检查调试，确保正常使用。

**3** 为会议提供书写用品、卫生用品和饮水杯具，摆放时保持间距精准，确保用品、杯具卫生。

**4** 会议服务人员应向参会人员进行安全、疏散通道等提示。

**5** 播放投影前将会议室内灯光进行调节，保持现场灯光柔和，投影幕布清晰。

**6** 会议服务人员应在会场内停留，细心观察客户需求，并在会议室门口备岗，及时提供茶水服务。

**7** 会议结束后，请客户在会议订单上签字确认。

**8** 待与会人员全部离场后，清理会场，清洁会议室及使用过的杯具并进行消毒。

**4.9.3** 建立建全会议服务安全管理制度，严格执行安全管理制度，制定切实可行的消防疏散应急预案和突发事件应急处理程序。

5 房屋共用部位维护与管理

**5.0.1** 物业服务人应指导客户依据房屋使用说明书正确使用房屋，遵守房屋安全使用的相关规范，保障房屋正常使用功能。

**5.0.2** 房屋在使用和检查中发现的质量问题，在保修期内的应及时报建设单位进行维修。保修期外的，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，向房屋产权人提出报告与建议，根据房屋产权人的决定，组织维修或更新改造。

**5.0.3** 写字楼外观应完好、整洁；外墙面无明显剥落、墙面饰材无明显遗缺、玻璃幕墙安装牢固、无开裂；屋面防水应完好无损，排水通畅；防雷接地等设施应及时防腐，保证其使用功能。

**5.0.4** 室外招牌、广告牌、霓虹灯安装牢固，保持整洁、统一和美观，无安全隐患或破损。

**5.0.5** 对违反规划在共有部位私搭乱建、私设广告、擅自改变房屋用途的行为应及时劝阻，劝阻无效的，应按《物业服务合同》约定进行处理并报告相关行政主管部门。

**5.0.6** 标识管理应符合以下规定：

**1** 各主出入口应设有平面示意图；写字楼大堂内应设置客户楼层分布图；

**2** 主要道路、停车场等应设有导向和泊车标识；

**3** 紧急出口、消防通道、禁烟区等应设有警示性标识；

**4** 各楼层应设有指示、引导标识；

**5** 公共卫生间、电话、服务台等公共服务设施应设有引导和位置标识；

**6** 共用设备设施、安全设备设施应设有标识或安全警示标识；

**7** 召开会议或举办活动等临时性服务应设有指示、引导标识。

6 共用设施设备运行与维护

6.1 一般规定

**6.1.1** 认真执行共用设施设备运行管理制度及维修养护制度；制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施。

**6.1.2** 共用设施设备的管理和操作，应配备具备上岗资格的专业技术人员，各专业人员应严格执行操作规程和安全作业的规定。

**6.1.3** 应明确规定配电系统的限电、停电审批权限并通知客户；遇紧急情况时，应按规定采取必要的处置措施。

**6.1.4** 当发生重大人身、设备安全事故，如电梯、中央空调和锅炉故障、停水、爆管及水污染等，应立即启动相应的应急预案，及时向主管部门报告和通知客户，并做好记录。

**6.1.5** 锅炉系统应有完善的环保和水处理设施设备，且应100%正常投用；燃料应符合省市环保标准，烟尘、二氧化硫等污染物应达标排放；软化水、炉水指标应达到国家规定的水质指标。

**6.1.6** 机房环境应符合设施设备要求，保持环境整洁，无渗漏、无积水、无杂物堆放；设备表面无积尘、无锈蚀；无鼠及虫害发生。

**6.1.7** 共用设施设备运行管理及维修养护应做好记录，并收集整理文字、图像、音频，资料存档。

6.2 公共照明

**6.2.1** 合理制定公共照明、亮化、泛化照明系统的开启、关闭时间，满足物业服务区域内使用要求。

**6.2.2** 应每日巡视院落、道路、大堂、电梯厅、楼道等公共部位照明设施和写字楼景观照明、霓虹灯等，不需要的照明应及时关闭，并及时修复损坏的照明设施。

6.3 供配电系统

**6.3.1** 供配电系统（未移交电网企业的）管理应符合下列规定：

**1** 总变（配）电室应设专人管理，定时检查设备运行状况。具备无人值守条件的变（配）电室应定期检查，用电高峰时期适当增加巡查次数；其他低压配电室应定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁并符合设备要求，配备符合要求的灭火器材；

**2** 应定期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，每月二次启动备用发电机（组），确保随时可应急启用；应定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每年对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；每年对变配电设备设施进行停电全面检修，并做记录；每年对高压电气设备进行预防性试验，留存高压电气测试合格的报告。

**6.3.2** 供配电系统（未移交电网企业的）运行应满足下列要求：

**1** 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，表计显示准确；

**2** 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；

**3** 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求，至少每年进行一次充、放电实验；

**4** 功率因数自动补偿电容器（组）运行正常，功率因素不低于±0.9，电容器容量满足工作要求，无鼓包、漏液等异常情况，自动切换正确可靠；

**5** 变（配）电系统联络自切正常。

**6.3.3** 应急供电系统（未移交电网企业的）应符合下列规定：

**1** 应按照发电机组设备使用说明书的要求进行维护保养，保证其功能完善；定期更换发电机机油、机油滤清器、柴油滤清器、空气滤清器、冷却液；

**2** 应每月对应急照明柜进行检查、维护、清洁和切换试验，保证其工作正常；定期进行蓄电池组充、放电试验；

**3** 制定双电源切换操作程序，做好备用电源切换准备。

**6.3.4** 供配电系统安全工器具配置和使用要求

应配备质量合格、数量满足工作需求的安全工器具，安全工器具使用前应进行试验有效期的核查及外观检查，安全工器具应妥善保管，存放在干燥通风的场所，不允许当作其他工具使用，且不合格的安全工器具不应存放在工作现场。

**6.3.5** 物业服务区域内应配置电动车充电设备

**1** 改建、扩建的民用电动汽车充电基础设施的设计、施工及验收应符合《电动汽车充电基础设施技术标准》，宜选取停车场中集中停车区域设置电动汽车停车位，充电桩宜实行“一位一桩”。充电设施应处于视频监控设施的监控范围内。

**2** 应配置充电桩硬件维护保养人员，维护保养人员应按充电桩生产厂家的顾客手册和国家标准进行月度维护、季度维护和年度维护，并做好相关检查保养记录，每年维护总次数不得少于12次。

6.4 电梯

**6.4.1** 应委托有专业资质的维修保养单位对电梯、自动扶梯每半月进行一次维护保养；按市场监管部门要求，每年对电梯进行安全检测并获得《安全检验合格证》，确保其在有效期内运行。

**6.4.2** 应设专人监督电梯维修保养单位认真落实维修保养过程中的现场安全防护措施，保证施工安全。

**6.4.3** 应设专职管理人员对电梯运行进行管理，应每日巡查，保证电梯正常运行，平层准确、开/关门姿态正常，轿厢照明、楼层显示器、内外呼梯控制板外观及功能完好，警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损；自动扶梯运行平稳舒适，安全防护装置齐全有效；根据温度情况开关轿厢风扇；并做好日常运行巡检及记录。

**6.4.4** 物业服务人应通过多种方式宣传电梯正确使用、应急救援等安全方面的知识，提高电梯乘坐人员的自我保护和安全意识。

**6.4.5** 根据客户使用需求，相应的调整电梯运行时间；电梯故障或因故停止使用时，应及时告知客户。

**6.4.6** 电梯机房应实行封闭管理，安全标识齐全，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明和灭火器，盘车工具齐全，并置于显眼方便处。

**6.4.7** 电梯发生故障时，应立即断电停用，采取有效的应急救援措施，并通知维修保养单位和相关部门，及时消除安全隐患。

**6.4.8** 要求电梯维修保养单位设立24小时维修值班电话。电梯发生一般性故障，专业维修保养人员应在1小时内到达现场维修；发生电梯困人或其它重大事件时，电梯专职管理人员应先进行应急处理，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场进行抢修。

**6.4.9** 合格证、年检证明、紧急救援电话和乘梯注意事项，应张贴在轿厢明显位置。

6.5 通风空调系统

**6.5.1** 在制冷、供暖期前一个月，应完成设备维护、保养，包括但不限于循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值。

**6.5.2** 空调系统开机前应进行检查，测试其运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录符合要求后方能开机。

**6.5.3** 每日应检查冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

**6.5.4** 每日应检查空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器。

**6.5.5** 每半年应检查空调机组马达、风机的运转情况。

**6.5.6** 应确保各种管道、阀门及仪表完好齐备。

**6.5.7** 应保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

**6.5.8** 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

**6.5.9** 定期委托专业机构对空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次应符合空调使用说明相关规定；集中空调通风系统应符合国家卫生标准要求，各设施部件应按照《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》及相关要求进行清洗维护。

6.6 锅炉系统

**6.6.1** 本章规定适用于自行配置锅炉系统的写字楼。

**6.6.2** 承压锅炉使用管理应符合下列规定：

**1** 严格执行国务院《特种设备安全监察条例》和有关安全生产的法律、行政法规的规定，保证锅炉的安全使用；

**2** 锅炉在安装前应到特种设备安全监督管理部门备案，锅炉在投入使用前或使用后30日内，应当向设区市的特种设备安全监督管理部门办理注册登记手续，领取锅炉使用证。使用证应置于锅炉的显著位置；

**3** 锅炉系统应专门进行承接查验，并做好记录，查验中应把竣工的相关运行调试资料进行移交；

**4** 锅炉管理人员及操作人员应当经特种设备安全监管管理部门考核合格，取得由国家统一颁发的特种作业人员证书，方可从事相应的作业和管理工作；

**5** 技术档案包括：锅炉的设计文件、能效审查报告、产品质量合格证明、使用维护说明等文件以及安装调试、运转资料；特种设备的定期检验和定期自行检查记录；锅炉的日常使用状况记录；锅炉及其安全附件，高低水位联锁安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表的日常维护保养记录；锅炉运行故障和事故记录；锅炉管理人员、操作人员、水质处理人员的安全教育和技能培训记录；

**6** 每月应对在用锅炉进行检查，发现问题应及时处理；

**7** 在锅炉安全检验合格有效期届满前1个月，向特种设备检验检测机构提出定期检验要求：在用锅炉每年进行外部检验，每两年进行内部检验，每六年进行水压试验。未经检验或者检验不合格的锅炉，不得继续使用；

**8** 制定锅炉的事故应急措施和救援预案；在用锅炉应做好防爆的安全管理；

**9** 锅炉存在严重事故隐患的，无改造维修价值或过户移装的，应及时向原登记的特种设备安全监督管理部门办理注销手续。

**6.6.3** 承压锅炉日常维护保养应符合下列规定：

**1** 每年应对锅炉及附属设备进行全面保养，应按规定更换油（气）喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、温度计、水位表、压力表，检查水处理设备并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱进行检修清洗；对锅炉内部进行检查，发现问题及时处理；

**2** 每季度应对防爆门及泄爆装置进行安检；对燃烧器、鼓风机风叶、烟管进行清理；对机械设备更换或添加润滑油；每季度应进行超压、超温保护试验，进行安全阀自动排气；对管路过滤器进行清洗，对安全连锁装置的安全性能进行试验；

**3** 锅炉安全附件及仪表应齐全，动作灵敏可靠，其中安全阀应经常启动排气；

**4** 安全阀应每年校验；压力表应每半年检定；水位表应每班冲洗校对；

**5** 在额定的流量范围内，锅炉系统各设备应不得超压运行。蒸汽减压装置输出压力波动在20％之内；

**6** 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

**7** 锅炉启用前应进行试运行，停用后应做好停炉维护保养工作。

**6.6.4** 非承压锅炉的温度计和水位计应按规定进行保养和清洗，确保对锅炉参数计量准确。应定期检查锅炉顶部的敞口或大气连通管，保证锅炉始终与大气相通。非承压锅炉使用和维护可参照承压锅炉规定执行。

**6.6.5** 以天然气为燃料的锅炉,其天然气释放管或大气排放管不得直接通向大气,应通向贮存或处理装置。

6.7 给排水系统

**6.7.1** 每日应检查各类水泵、管道、阀门等，确保给排水系统通畅和设备运行正常，供水压力应符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

**6.7.2** 每季度应检查排水总管、污水坑、化粪池、排水沟渠（井），定期疏通清掏，使排水畅通无堵塞；定期对水泵、管道进行除锈刷漆；定期对污水处理系统全面维护保养。

**6.7.3** 每年应至少二次由专业清洁公司清洗消毒二次供水水箱、蓄水池，并取得《二次供水卫生许可证》；供水管理人员每年进行1次健康检查和卫生知识培训，应持《健康证》上岗。水质应送有关部门检验，水质检验报告应符合卫生标准并公示。

**6.7.4** 生活水箱（池）入口应封闭，加盖加锁，宜实行双人双锁管理，溢水管、泄水管、通气口应加金属网，室外的通气口应有防护设施。每年秋、冬季应对暴露水管采取防冻保护措施。

6.8 视频监控系统

**6.8.1** 摄像机应安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

**6.8.2** 视频记录设备应工作正常、整洁，监控视频记录应保持完整，保存时间应不少于30天。

**6.8.3** 监视器应工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

**6.8.4** 矩阵应工作正常、线路整齐、标识清楚。

6.9 车库管理系统

**6.9.1** 工作站、服务器、摄像机、收费站应工作正常、整洁；取票站、栅栏机应安装牢固、工作正常。

**6.9.2** 系统检查、检修保养应定期进行，保证系统正常运行。

**6.9.3** 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守，并对设备使用人进行专业培训，按规定对设备进行年检、维保。

6.10 广播、会议背景音响

**6.10.1** 音源设备、功放设备应工作正常，整洁完好。

**6.10.2** 扬声器等末端设备应工作正常、整洁，音质保持清晰。

**6.10.3** 背景音响与消防报警系统的连接切换应工作正常。

**6.10.4** 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备应工作正常。

**6.10.5** 视频、音频、网络线路应传输正常、无干扰。

**6.10.6** 每半年应进行一次全面检查与调试。

6.11 对讲系统

**6.11.1** 基站线路应工作正常，整洁无损坏。

**6.11.2** 天线应工作正常，安装牢固。

**6.11.3** 按照规定办理无线电注册手续。

6.12 避雷和接地系统

**6.12.1** 每年应委托专业检测机构检测避雷系统，检测结果应符合设计要求。

**6.12.2** 每半年应检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置，有问题及时解决。

**6.12.3** 每季度应检查强、弱电井、设备间的机电设备、配电柜接地装置；每月应检查变配电设备的接地装置、避雷器，保证所有机电设备、管道、金属构架物等接地良好。

6.13 高空作业设备

**6.13.1** 设备应经有资质的检测机构检验合格，保证保护安全装置完好并在有效期内安全运行。

**6.13.2** 设备员应严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程、严禁超载，作业前应进行安全技术交底。

**6.13.3** 设备应严格执行作业前的机电系统安全检查与运行状态的确认。

**6.13.4** 吊篮运行应平稳、无倾斜。

**6.13.5** 设备各仪表指示准确，各类开关动作灵活，通讯设备正常。

**6.13.6** 在运行中，不得随意卸开装置的护罩、封门及其他任何装置。

**6.13.7** 设备使用完毕后，应切断电源，锁好操纵装置，并将悬挂装置按规定方法予以锁定。应有专业人员对设备运行进行管理、记录。

**6.13.8** 应定期对设备系统进行检查及保养，对提升系统进行全面测试。清除灰尘、滴漏的液体以及可能打滑的其他物质因素。

6.14 网络、通讯设备

**6.14.1** 通讯处理机、交换和调制解调器数据通讯应工作正常；维护终端工作正常、整洁。

**6.14.2** 工作电源及UPS应工作正常，设备整洁，显示仪表无损。

**6.14.3** 配线架、光纤配架排线整齐，标识完好。

**6.14.4** 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

**6.14.5** 应保障使用网络运行正常，发现故障应及时通知运营商进行维修，并做好记录。

**6.14.6** 做好机房防火、防霉、防潮、防雷击的安全保卫工作和清洁卫生工作，机房内设警示标识，温度应保持在25度左右，并定期做好安全检查，排除隐患，避免发生事故。

**6.14.7** 对关键的数据和信息做好备份工作。

6.15 公共消防设施

**6.15.1** 火灾报警控制器、联动控制设备应每日巡查，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部应除尘。消防设施设置平面图，火警疏散示意图应设置在楼梯明显位置。

**6.15.2** 控制屏开关应处于自动状态，火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置应每月抽查测试，探测器投入运行 2 年后，应每年由专业清洗单位清洗。

**6.15.3** 备用电源应每月检测切换，备用电源、蓄电池应每季度进行充放电试验。

**6.15.4** 消防广播系统应每月检查测试，机柜内部及其设备内部应每年除尘。

**6.15.5** 防排烟系统应每月检查测试 1 次，防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等应每年养护。

**6.15.6** 防火分隔设施应每月抽查测试，防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位应每年补充润滑油，电控箱内部应每年除尘；防火门附件应每半年维修养护，并在门转动部位补充润滑油。

**6.15.7** 水灭火系统消防泵、喷淋泵应每月盘车，每半年检查润滑情况；每年养护室内、外消火栓。

**6.15.8** 应急照明、疏散指示标识应每月测试，并测量照度、供电时间。

**6.15.9** 消防电梯应每月检查测试按钮迫降、联动控制功能和轿箱内消防电话。

**6.15.10** 灭火器应每日巡查，每月检查核对灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

**6.15.11** 室外消防栓、喷淋泵、水泵应做好冬季防冻保暖工作。

7 公共秩序维护

7.1 人员要求

**7.1.1** 应设有专职公共秩序维护人员，应具有较强的责任心、身体健康，并定期接受相关专业知识与技能培训。

**7.1.2** 应能够处置和应对写字楼公共秩序维护工作，能正确使用写字楼内设置的各类消防、物防、技防器械和设备，并配备对讲装置。

7.2 出入管理

**7.2.1** 应按照物业管理合同的约定，合理配置主出入口。

人员出入管理应视实际情况确定，可分别采用末端管理和前段管理。

**7.2.2** 主出入口应实行24小时值班。

**7.2.3** 对来访人员热情接待，必要时引导至指定区域。劝阻可疑人员进入，劝阻无效及时报告公安机关及相关部门。

**7.2.4** 应根据实际情况，确定车辆行驶路线，对进出车辆进行有效疏导，保证出入口畅通。

**7.2.5** 对外来车辆出入应做好登记，外拉物品实行出入登记管理，记录保存时间不少于一年。

**7.2.6** 保证出入口的安全通畅。

7.3 安全监控

**7.3.1** 监控室应实行专人24小时值班，确保监控室内电话畅通，接听及时。

**7.3.2** 监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

**7.3.3** 监控室收到火情、险情及其他异常的情况报警信号后，应核实情况后视情况报警处理，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

**7.3.4** 设立监控资料调用、查阅权限，调用、查阅需经授权。

7.4 巡查

**7.4.1** 应根据实际确定巡查路线、定期对巡查路线进行安全评估。

**7.4.2** 每日应按时对服务区域进行安全巡查，巡查中应排除各种不安全因素，发现违法、违章行为及时劝阻，发现疑点应追查原因，同时通知有关部门，并做好巡查记录。

**7.4.3** 重点区域、重点部位、重点设备机房至少每3小时巡查1次，并做好记录。

**7.4.4** 巡查过程中应通过巡更设备和监控室保持联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场，并采取相应措施。

**7.4.5** 巡查中发现写字楼内涉及公共安全的设施设备发生缺失、损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。

**7.4.6** 巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，对紧急情况应采取必要的处理措施。

7.5 车辆管理

**7.5.1** 根据实际情况设置相关标识标志，规范车辆行驶路线，引导车辆有序停放。

**7.5.2** 车库内应设监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速、限高及指示标识。

**7.5.3** 经营性停车场应办理收费备案审批，公示收费标准，提供正规票据，实行专人管理，保证车辆停放有序，停车场定时清洁，无易燃易爆等危险物品存放。

**7.5.4** 停车场应规划建设电动车、新能源车辆集中停放的区域，应配置充电桩，并引导客户安全充电。

**7.5.5** 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌、照明、消防器械配置齐全。

**7.5.6** 非机动车应定点存放，整齐有序。电动车不应随意在公共区域内停放充电。

7.6 突发事件处理

**7.6.1** 突发公共事件发生后应及时告知客户，并立即启动应急预案，明确应急事件处理责任人，全力协助有关部门，做好现场维护、人员输送、协助调查等工作，尽可能将损失与危害降到最低；并按规定及时上报。

**7.6.2** 定期对相关工作人员进行突发公共事件情况处理培训；每年至少组织一次各类应急预案演习。做到事前有演习方案，时候有总结报告。

8 环境卫生

8.1 一般规定

**8.1.1** 应认真执行保洁制度，落实保洁岗位责任制，保洁服务工作应做好记录。

**8.1.2** 应根据实际需要合理配置相关清洁设备。

**8.1.3** 应配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

**8.1.4** 根据物业服务合同的约定，制定日常清洁范围、周期和频次。

**8.1.5** 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

**8.1.6** 应结合写字楼的不同部位、不同材质进行专项清洁管理。

8.2 楼内保洁

**8.2.1** 大厅、电梯厅、楼梯、公共通道地面应每日清扫，不定期巡视，保持地面干净、无垃圾、无杂物、无污迹，保持地面材质原貌；进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物；盆栽植物无积尘。

**8.2.2** 大厅门窗玻璃、窗框、窗台、楼梯扶手、栏杆等应每日擦拭，保持干净，无污渍。

**8.2.3** 楼内墙面应每月清洁，保持墙面目视无污渍。

**8.2.4** 公共卫生间应每日清洁，保持整体洁净，无异味。台面、镜面无明显水迹；小便斗、座便器无黄渍、无尿碱；水龙头干净无明显污渍；天花板、灯具、墙角无积尘、无蜘蛛网。应每半月对隔断门、洗手池、水龙头进行消毒。

**8.2.5** 开水间应每日清洁，保持整体洁净干燥，无异味。

**8.2.6** 接待室和会议室应每日清洁，家具、物品摆放整齐有序，目视洁净。

**8.2.7** 电梯轿厢应每日清洁，保持地面干净，无垃圾杂物；四壁洁净。

**8.2.8** 照明设施应至少每半年清洁一次，保持灯箱、灯罩外壳无破损、无积尘、无污迹，灯罩内无死蚊、蝇、虫。

**8.2.9** 消防设施应定期清洁，保持消防栓、消防箱、报警器、火警通讯、电话插座、灭火器、喷淋盖、烟感器、扬声器等表面无积尘、无污渍。

**8.2.10** 指引标识牌、公告栏应每日清洁，保持表面无积尘、无污渍。

**8.2.11** 烟灰缸、果皮箱应每日清洁，箱内无满溢、无异味、无污迹。

**8.2.12** 空调风口、排风扇定期清洁，保持表面无灰尘、无污渍。

**8.2.13** 监控设施无灰尘、无蜘蛛网。

8.3 楼外保洁

**8.3.1** 外墙应保持目视洁净，无污垢。

**8.3.2** 地下车库应每日清洁，保持地面无垃圾杂物、无积水，墙面无污渍；标识、指示牌、指示灯、消防箱、防火门等公共设施应干净、无积尘。

**8.3.3** 广场地面干净；明沟无杂物，无积水；外围道路应每日清扫，保持地面干净无杂物、无积灰、无积水、无明显污迹；沟、渠、井无满溢、无杂物、无异味；各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢；写字楼各进出口台阶地面、地垫无污渍。

**8.3.4** 绿化带卫生应每日清理，保持无杂物，花台表面干净无污渍。

**8.3.5** 水池应每日清捞，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，整体无异味。

**8.3.6** 平台屋面应每周清理，保持无垃圾堆积。

8.4 垃圾收集与处理

**8.4.1** 垃圾房应每日清洁，保持整体干净干燥、无臭味；垃圾桶封闭良好，无满溢、无积灰。

**8.4.2** 生活垃圾应按垃圾分类进行收集和管理，日产日清；装修垃圾应有专人负责及时清运。

8.5 消杀管理

**8.5.1** 根据当地情况适时开展卫生消杀活动，配合卫生防疫部门做好突发性传染病防治工作。

**8.5.2** 消杀工作应在尽量不影响客户工作的前提下进行；消杀使用的药剂应是卫生部门发放或者使用低毒高效，且符合国家、行业标准要求的，在消杀过程中应做好个人防护。

**8.5.3** 灭鼠、灭蟑的毒饵、药剂应妥善保管，施放期应告知客户；施放、回收应有记录。

9 绿化养护

9.1 一般规定

**9.1.1** 应认真执行绿化管理制度，并编制和落实绿化养护方案，并做好绿化工作记录。

**9.1.2** 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。

**9.1.3** 绿化养护人员应根据季节要求，按照养护规范对植物、草地、花卉等进行定期养护。

**9.1.4** 重大节日应对公共区域进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。

9.2 楼内绿化

**9.2.1** 公共区域应根据服务合同的约定或平面布局进行绿化；绿化植物色彩、形态应与空间、装饰氛围及功能相协调。

**9.2.2** 绿化植物应鲜活，具有观赏价值。叶面干净，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净。

**9.2.3** 应选择适宜在室内栽培的，观赏性强，观赏期长，存活率高，方便管理的植物品种。

**9.2.4** 应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

9.3 楼外绿化

**9.3.1** 应根据绿化方案确定绿地设施及硬质景观布置。其植物群落应完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。

**9.3.2** 绿化灌溉次数应视天气情况而定，供水应充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等现象。

**9.3.3** 草坪应保持平整，无纸屑、杂物；乔木修剪科学合理；绿篱修剪整齐有型；灌木花卉修剪及时。修剪下的树枝和杂草，应当天清理运走。

**9.3.4** 应按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施肥。

**9.3.5** 应及时有效防治病虫害现象。喷洒农药时应做好警示、防止人与宠物误碰、误食。

**9.3.6** 对新植和弱小树木、植物应做好综合防护，及时扶正加固；对残缺花草树木应及时补种。

**9.3.7** 风雨季节应灾前预防，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。

**9.3.8** 寒冷季节应有防冻保温措施。

本标准用词说明

**1**　为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

**1**）表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

**2**）表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

**3**）表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词应采用“宜”，反面词应采用“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**

物业管理术语 T/CPMI014-2023

房地产业基础术语标准 JCS/T30-2015

住宅物业消防安全管理 GA1083-2015

二次供水设施卫生规范 GB17051-1997

建筑消防设施的维护管理 GB25201-2010

物业管理员（师）职业能力评价规范 T/CPM1010-2020