

# DB3708

济 宁 市 地 方 标 准

DB3708/T 14—2022

## 党政机关集中办公区物业服务规范

Standardization of property service in centralized office area of party and government organs

2022-06-24 发布

2022-07-24 实施

济宁市市场监督管理局 发布

目 次

前 言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 物业项目接管和退出..... 2

5 基础服务..... 2

    5.1 接待服务..... 2

    5.2 值守服务..... 2

    5.3 报修服务..... 3

    5.4 信报收发服务..... 3

6 会议服务..... 3

    6.1 基本要求..... 3

    6.2 会议需求确认..... 4

    6.3 会前准备..... 4

    6.4 会中服务..... 4

    6.5 会后整理..... 4

    6.6 会后复盘..... 4

7 秩序维护服务..... 5

    7.1 基本要求..... 5

    7.2 出入管理..... 5

    7.3 视频监控..... 6

    7.4 巡逻管理..... 6

    7.5 车辆停放管理..... 6

8 安全及应急服务..... 7

    8.1 消防安全管理..... 7

    8.2 空域安全管理..... 7

    8.3 应急服务..... 7

9 保洁服务..... 8

    9.1 基本要求..... 8

    9.2 建筑物共有部位保洁..... 8

    9.3 功能用房（会议室、接待室等）保洁..... 9

    9.4 化粪池及管道疏通服务..... 9

    9.5 “四害”消杀和环境消毒..... 9

9.6 垃圾收集与处理..... 10

10 绿化养护服务.....11

11 建筑物维护管理.....11

    11.1 基本要求..... 11

    11.2 日常巡检及维护..... 11

12 设备设施维护保养.....11

    12.1 基本要求..... 11

    12.2 电梯..... 12

    12.3 空调系统..... 12

    12.4 给排水系统..... 12

    12.5 供配电系统..... 13

    12.6 弱电系统..... 13

    12.7 消防系统..... 13

13 节能管理.....13

14 办公环境管理.....14

    14.1 空气..... 14

    14.2 噪声..... 14

    14.3 光源..... 14

15 智慧服务.....14

16 服务保障.....15

    16.1 物业服务机构..... 15

    16.2 物业服务人员..... 15

    16.3 保密管理..... 16

    16.4 档案管理..... 16

    16.5 社会事务处理..... 16

    16.6 标识、通知和提示管理..... 16

17 服务监督与考核.....17

附录 A （资料性） 部分应急服务内容及要求.....18

附录 B （资料性） 建筑物共有部位清洁内容及要求.....20

附录 C （资料性） 功能用房保洁内容及要求.....23

附录 D （资料性） 四害消杀内容及要求.....24

附录 E （资料性） 垃圾分类及处理内容及要求.....25

附录 F （资料性） 绿化养护内容及要求..... 26

附录 G （资料性） 供配电系统维护保养内容及要求..... 27

## 前 言

本文件按照 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由济宁市机关事务中心提出、归口并组织实施。

# 党政机关集中办公区物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了市级党政机关集中办公区物业项目接管和退出、基础服务、会议服务、秩序维护服务、安全及应急服务、保洁服务、绿化养护服务、建筑物维护管理、设备设施维护保养、节能管理、办公环境管理、智慧服务、服务保障、服务监督与考核等内容。

本文件适用于市级党政机关集中办公区（以下简称“办公区”）的物业服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求
- GB/T 41568 机关事务管理 术语
- DB37/T 3473 省级机关办公楼（区）物业服务与管理规范

## 3 术语和定义

GB/T 41568、DB37/T 3473 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**集中办公区** centralized office area

机关单位集中办公的场所。

[来源：GB/T 41568，5.9]

### 3.2

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

市级党政机关集中办公区的管理单位。

### 3.3

**物业使用单位** department of property use

市级党政机关集中办公区的使用单位。

### 3.4

**物业服务机构** property service agency

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

[来源：DB37/T 3473，3.7]

### 3.5

**物业公共区域** property public area

门厅、走廊、公用卫生间、天面、楼梯间、车库、活动室、公共会议室、多功能厅等以及建筑物规划红线内的室外公共区域。

## 4 物业项目接管和退出

4.1 物业服务机构中标后与物业管理单位或物业使用单位签订物业服务合同，提供物业管理服务。

4.2 物业服务合同解除或终止后，物业服务机构应与物业管理单位或物业使用单位按照合同约定，在规定时间内办理退出手续，并履行交接工作，包括但不限于：

- 移交保管的物业管理档案；
- 与新物业服务机构共同查验物业共有部位、共有设备设施，形成物业交接查验档案；
- 提供物业服务期间设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；
- 移交物业项目外包合同及其他合同；
- 移交物业服务用房；
- 配合新物业服务机构接管各类服务岗位，并如实告知物业的使用和管理状况。维护物业管理区域的正常秩序；
- 其他事项。

4.3 原物业服务机构按照法定程序办理交接手续后，终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场。

## 5 基础服务

### 5.1 接待服务

5.1.1 在集中办公区或物业公共区域设立接待服务台，配置服务人员。

5.1.2 接待服务工作时间应覆盖服务对象工作时间，其余时间设值班人员，并公布值班电话。

5.1.3 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、引导、接听电话及收发传真等。

5.1.4 对咨询、建议、求助等事项应及时处理或答复，处理和答复率 100 %，并做好记录，记录应清晰、完整，事后存档。

### 5.2 值守服务

### 5.2.1 值守服务包括但不限于以下内容：

- 来电服务；
- 来访服务；
- 现场问题的处理、跟进；
- 突发事件的上报、处理和跟进。

### 5.2.2 值守服务应做到：

- 值守记录清晰、完整；
- 针对物业服务对象的咨询及时回复，对物业服务对象的投诉、报修及时跟进处理；
- 突发事件及时上报等。

## 5.3 报修服务

### 5.3.1 处理物业服务对象的报修，维修应及时到位。

### 5.3.2 报修、维修应做好记录。

### 5.3.3 对维修项目应进行回访，并做好回访记录。

## 5.4 信报收发服务

### 5.4.1 应提供普通邮件、报刊的接收服务，特殊信件、物品不予代领、代收。

### 5.4.2 信报收发记录应清晰、完整。

### 5.4.3 应建立快递收发场地，配备相关设施设备，进行日常管理和维护。

# 6 会议服务

## 6.1 基本要求

### 6.1.1 应配备专业会议服务人员，包括但不限于以下内容：

- 具备扎实和系统的会议服务知识、技能，具备组织多种会务的经验；
- 熟悉会务各项管理制度和操作规程，以及各种会务流程；
- 掌握会务现场环境，熟悉会务现场设备使用方法；
- 具有妥善处理突发事件的能力；
- 做到专注、沉稳有耐性，行为大方得体，并拥有较强的观察能力和沟通能力；
- 应按 16.3.2 要求履行保密职责。

### 6.1.2 应对会议服务人员进行系统性培训，培训内容包括但不限于：会议服务职业道德、职业技能、职业形象、应急措施、保密等。

### 6.1.3 应制定会议服务工作规程，并形成相应文件，制定工作规程时，包括但不限于以下内容：

- 会议服务人员素质和能力；
- 会议服务人员行为礼仪、职业素养；
- 会议前工作准备，包括但不限于：摆台操作规程、会议室检查规程；
- 会议服务提供过程，包括但不限于：会中服务规程、会后整理规程；
- 常见突发事件处理等。

### 6.1.4 宜与餐饮、安保、保洁、设备、信息等相关单位建立良好的协同机制，明确职责分工，服务协同。

### 6.1.5 疫情常态化防控情形下，应根据有关要求做好防控工作。

## 6.2 会议需求确认

6.2.1 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、参会人数、会议确认及车位需求、设施设备需求、物品需求等，形成会议预定单，由物业管理单位审批。

6.2.2 重要会议应有实施方案，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、转场服务、设施设备调试、个性服务、突发事件应对措施等。

## 6.3 会前准备

6.3.1 会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会场准备。一般会议应在会议前 30 min 完成会场准备，重要会议应在会议前 60 min 完成会场准备，包括会议主席台和参会人员坐席牌放置、会议会标、调试设备（麦克风、灯光、音响、空调、投影等）、核对钟表、清理台面、准备茶水等，完成后应由办会人员检查确认。

6.3.2 准备工作完毕，在会议开始前 15 min 在会议室门口礼貌迎接，提醒参会人员存放手机并指引参会人员入座。

6.3.3 大型或重要会议应制定接待方案，根据会议室位置，提前通知参会人员合理的入口路线，提前 30 min 在办公区前做好迎接工作。根据需要在门口、电梯口等场所设置告示牌，安排控梯，并做好突发情况的应急准备。

6.3.4 重要会议应有专人提前 6 h 进行特别安全巡查控制，提前 2 h 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。

## 6.4 会中服务

6.4.1 会议进行时，会议服务人员应随时关注参会人员需求，根据现场情况对会议现场温度随时进行调节，提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务。

6.4.2 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。

6.4.3 会议中场休息时，应根据会议需要，整理会场，及时更换矿泉水、水杯、坐席牌等物品，不应随意翻动参会人员物品。

6.4.4 会议服务人员应严格执行会议服务工作规程要求，若需离开应告知管理人员或办会人员，经管理人员或办会人员同意并安排其他会议服务人员，做好相关交接工作后，方可离场。

## 6.5 会后整理

6.5.1 会后应做好参会人员的指引工作，组织人员和车辆的有序离场。

6.5.2 应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主；如未能及时送还，应统一上交物业服务机构，做好记录，同时立即通知会议主办单位。

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

6.5.4 应进行会场清理，包括室内卫生打扫，桌椅归位，台面清理，窗帘回位，关闭照明、空调、音响等设施设备，门窗上锁等。

6.5.5 应做好会议服务记录、归档工作。

6.5.6 应做好会场的交接工作，确认会议顺利结束，不应影响后续会议。

## 6.6 会后复盘

6.6.1 大型或重要会议完成后应主持召开复盘工作会议，总结会务保障过程中的优缺点，并对不足提出改进建议。



6.6.2 应做好复盘工作的材料记录和归档工作。

## 7 秩序维护服务

### 7.1 基本要求

7.1.1 依据物业服务合同的要求提供公共秩序维护服务，秩序维护服务应符合国家法律、法规的相关规定。

7.1.2 配备专职秩序维护人员，专职秩序维护人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训，具有相应的职业技能，持证上岗。

7.1.3 秩序维护人员上岗时应统一着装、佩戴统一标志，按要求佩带器械，仪容仪表整洁规范，精神状态饱满。

7.1.4 应配置秩序维护所需的设施设备，可包括安保设备、安保（警用）器械等。

### 7.2 出入管理

#### 7.2.1 人员出入管理

7.2.1.1 办公区主出入口应实行 24 h 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。

7.2.1.2 工作人员应凭有效证件、人脸识别系统自动识别等方式进入办公区。

7.2.1.3 加强对外来人员出入查验、管理，应符合以下要求：

- 来访人员申请进入办公区时，应询问来访事由、被访单位和人员等信息，查验其有效身份证件，与受访单位或人员联系得到确认答复后，办理登记手续后放行；
- 参会人员进入办公区时，宜提供有效参会凭证或当日会议通知，方可进入；
- 施工人员进入办公区时，应办理施工许可手续，凭施工证进入；
- 废品回收或商品推销人员不应进入办公楼（区），确需进入的，应接到对应的单位通知后，进行验证、登记，由相关工作人员带入、送出；
- 当上访人员到访办公区时，应按如下程序管理：门岗人员主动上前询问，引导其到接访场所反映问题；当上访人员拒不离开时，立即通知信访人员或相关涉及单位处置，并视情况报警处置；全程维持办公区正常出入秩序，对围观人员进行劝离；
- 特殊时期（如：疫情防控期间）进入办公区时，宜根据特殊时期有关规定予以管理。

7.2.1.4 对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻等不配合的人员，应及时劝离，必要时报警处理。

#### 7.2.2 物品出入管理

7.2.2.1 进入办公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。

7.2.2.2 不应私自携带危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入办公区，因工作原因确需进入的，应由相关单位采取稳妥措施保证安全，经严格登记、备案检查后放行。

7.2.2.3 大件物品搬出时，应有对应单位的物资放行许可，经查验登记后放行。物业使用单位、物业管理单位应与搬家公司签订安全协议。

7.2.2.4 施工人员携带物品出办公区时，应有对应单位开具的证明和清单，经核实后放行。

#### 7.2.3 车辆出入管理

7.2.3.1 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

7.2.3.2 应为办公区内公务和工作人员车辆办理出入凭证或通行权限，保证其无障碍通行。

7.2.3.3 可为部分常驻或经常出入的外部车辆办理出入凭证或通行权限，方便其业务联系。

7.2.3.4 对到访的一般性外部车辆，在办公区内有空余车位时，接办公区内单位的通知并经门岗人员查验、登记后放行。

7.2.3.5 标示车辆行驶路线，对进出办公区的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。

### 7.3 视频监控

7.3.1 视频监控室应备有监控镜头台账，明确分布位置。

7.3.2 监控设施设备应 24 h 开通，定期清洁、检查，发生故障时及时更换并报修，保证系统正常运行，画面清晰，切换稳定，录像回放清晰。

7.3.3 监控室执行 24 h 专人值班制度，值班人员持证上岗，值班电话保持 24 h 畅通，各类记录清晰完整。

7.3.4 监控系统应设分级管控的权限密码。值班期间应遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作，无关人员不应进入监控室。

7.3.5 按照相关规定提供视频查询相关服务，查询中涉及保密、隐私的，应妥善处理，涉及案件的向公安部门报告。

7.3.6 收到火情、险情等异常情况报警时，宜在 2 min 内核实清楚，确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实时立即上报，按照 8.3 要求，启动应急预案处置。

7.3.7 监控记录保存完整，保存时间应不少于 30 天，当存储硬件不能满足要求时，应告知物业使用单位及时扩容。

### 7.4 巡逻管理

7.4.1 制定具体巡逻方案，方案应详实、具体，具备可操作性和针对性，报物业管理单位同意后实施。

7.4.2 按照“全面覆盖、突出重点”的原则科学设定巡逻路线，巡逻范围包含所有公共区域，对机房、设备房、仓库、卫生间、走廊、步行梯、车库、楼台天面等重点区域和部位，应增加检查密度和工作强度；节假日和夜间，可调整或制定不同的巡逻路线。

7.4.3 安排专职人员巡逻巡查，应保持两人一组联合作业，保存巡查巡逻记录。

7.4.4 巡逻时应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况，及时查明原因，果断妥善处置，遇到求救、求助时，及时赶往现场处置。

7.4.5 巡查记录应真实有效、整齐完整，记录保存时间不少于 3 年。

7.4.6 加强对巡逻巡查人员的督导检查，适时评估巡逻质量，保证巡逻效果。

### 7.5 车辆停放管理

#### 7.5.1 机动车管理

7.5.1.1 车辆停放实行专人管理，保证车辆停放有序，及时提醒并纠正乱停乱放行为，对未锁闭门窗、漏油、漏水的车辆进行提醒并提供帮助。

7.5.1.2 重要会议或重大活动时，应提前预留停车位，疏导交通，保障活动顺利进行。

7.5.1.3 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应有专人负责疏导和现场协助处理，不影响其他车辆出入。

7.5.1.4 应及时清理长期停放在办公区的车辆，确保停车场的公共使用效果。

#### 7.5.2 非机动车管理

7.5.2.1 非机动车应有指定的车辆存放区域，实行专人管理，保证车辆停放整齐有序，不应乱停乱放。

- 7.5.2.2 应定期清理长期不使用车辆，保持车棚内整洁、干净。
- 7.5.2.3 定期巡检和安全检查，加强对充电设备、充电车辆的管理和消防安全防范。
- 7.5.2.4 非机动车停放区域应在明显处张贴非机动车管理规定及电动车消防安全须知。电动车充电区域应放置充电桩安全使用须知、管理制度、安全提示及灭火器具。

## 8 安全及应急服务

### 8.1 消防安全管理

- 8.1.1 严格执行消防法规，确定消防安全责任人、消防安全管理人及其职责，定期进行消防工作检查考核。
- 8.1.2 消防控制室应符合 GB 25506 的相关要求，执行 24 h 双人值班制度，值班人员持消防设施操作员证上岗。
- 8.1.3 成立志愿消防队，建立健全相应组织架构和工作制度，明确工作职责。
- 8.1.4 定期对消防通道进行检查，保持疏散通道、安全出口、消防车道畅通，常闭式防火门处于常闭状态。
- 8.1.5 应在消防车道设置禁止占用的明显标志。
- 8.1.6 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，对违反消防的行为及时制止。
- 8.1.7 定期组织消防安全宣传教育和培训，每半年至少开展 1 次灭火和应急疏散演练。
- 8.1.8 建立消防档案，统一保管、备查。
- 8.1.9 有条件的应按照 DB37/T 3486 的要求建设微型消防站。

### 8.2 空域安全管理

- 8.2.1 各门岗及巡逻人员应定期观测办公区上方及周边上空，加强空域安全管理，防范高空抛物。
- 8.2.2 办公区上方及周边上空原则上无飞行无人机或具有拍照、摄像、监听功能的飞行器出现，一经发现应立即警告制止并即刻上报公安部门，协助公安部门进行处理并做好相应记录。
- 8.2.3 因工作需要，确需飞行的应向相关部门报备。

### 8.3 应急服务

- 8.3.1 应制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
- 8.3.2 应建立突发事件应急服务体系，包括但不限于：
  - 火警火灾应急服务；
  - 非法闯入应急服务；
  - 交通事故应急服务；
  - 上访应急服务；
  - 突发停电应急服务；
  - 突发跑水、停水应急服务；
  - 公共卫生应急服务；
  - 恶劣天气应急服务等。

注：部分应急服务内容及要求参见附录A。

- 8.3.3 应建立由物业服务机构负责人、专（兼）职安全处置人员等组成的应急突发事件处置队伍，服从物业管理单位或物业使用单位统一管理，按应急预案要求实施应急处置。

8.3.4 建立与消防、公安、信访、卫健、供水、供电等联动机制，突发事件发生时应立即启动应急预案，协同物业管理单位或物业使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

8.3.5 突发事件处置结束后，应编制应急处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业管理单位或物业使用单位及行业主管部门报告。

## 9 保洁服务

### 9.1 基本要求

9.1.1 配备专职保洁服务人员，明确人员职责、服务范围、要求及作业标准。

9.1.2 作业人员应按操作标准要求配备作业物品、工具、设备，采取安全防护措施，必要时穿戴安全防护用品。

9.1.3 保洁作业时应设置安全及作业提示标识。

9.1.4 开展 2 m 及以上高空保洁作业时，应在采取充分安全措施的前提下实施，防止对作业人员或他人造成伤害。

9.1.5 雨雪天气应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口处设置警示标志并铺设防滑垫等。

9.1.6 定期进行预防性卫生消杀，应采取综合措施消灭老鼠、蚊蝇和其它有害生物，控制蚊虫孳生，并做好记录。

9.1.7 建立集中办公区公共卫生常态化领导体系和快速反应机制。常态化开展卫生防疫工作，配合做好疫情防控工作。

9.1.8 保洁使用的工具、设备应专项专用，工具、设备的摆放应整齐有序，不阻塞通道。

9.1.9 保洁、清洁工作时宜使用工具车、扫地机、专用电梯等先进工具设备，清洁用品宜使用环保材料。

### 9.2 建筑物共有部位保洁

9.2.1 建筑物共有部位分为内部区域共有部位和外部区域共有部位：

——内部区域共有部位：大厅、楼内公共通道、卫生间、电梯轿厢等；

——外部区域共有部位：建筑物外围及周边道路、外墙、停车场、绿化带及景观等。

9.2.2 建筑物内部区域共有部位保洁项目包括但不限于：

——天花板及设施；

——墙面及设施；

——地面；

——门窗；

——平台、屋顶；

——宣传栏；

——垃圾桶；

——公共卫生间；

——开水间；

——楼梯及楼梯间；

——电梯/扶梯；

——大堂及电梯厅；

——设备设施；

——公共通道。

9.2.3 建筑物外部区域共有部位保洁项目包括但不限于：

- 外围及周边道路；
- 外墙面、阶梯；
- 照明设施；
- 停车场和车库；
- 绿化带及景观等。

9.2.4 外墙高空清洗单位或人员应持有相应资质。

9.2.5 应制定建筑物共有部位保洁的详细工作标准，可包括保洁项目、方式、频次、使用工具、要求、检查规则等内容，保洁内容及要求参见附录 B。

9.2.6 应保持内部区域通风良好，温湿度、空气质量等应符合 GB/T 18883 的要求。

### 9.3 功能用房（会议室、接待室等）保洁

9.3.1 功能用房保洁项目包括但不限于：

- 普通地板地面；
- 地毯；
- 门窗；
- 天花板及设施（灯罩、灯饰、空调出风口等）；
- 桌椅；
- 墙身及踢脚线；
- 垃圾桶；
- 设备设施（音响、电器、屏幕等）。

9.3.2 重要会议室等重点部位的保洁服务，应由相对稳定的专人负责，进入开展服务时，应至少 2 人以上同时进行。

9.3.3 清理报纸等杂物时，应注意检查是否包含其他文字性资料，若包含其他文字性资料，应经工作人员许可后清运。

9.3.4 应制定功能用房保洁的详细工作标准，可包括保洁项目、方式、频次、使用工具、要求、检查规则等内容，保洁内容及要求参见附录 C。

### 9.4 化粪池及管道疏通服务

9.4.1 化粪池及管道疏通服务包括但不限于以下内容：

- 清理化粪池内污物；
- 疏通排污管道；
- 冲洗排污管道；
- 清洗井口周边地面。

9.4.2 不应在正常工作（开放）时间开展化粪池及管道疏通服务。

9.4.3 化粪池清掏单位或人员应持有相应的资质；疏通现场应设护栏及警示标识，有专人看护，周围不应有吸烟及明火情况。

9.4.4 应根据化粪池及管道情况及时进行清理疏通。疏通完毕后井内应无积物浮于面上，出入口畅通，无污水溢出地面；管道排水通畅无堵塞，清运污物无滴漏。

9.4.5 污物清运应做好防护和遮挡措施。

### 9.5 “四害”消杀和环境消毒

### 9.5.1 “四害”消杀

9.5.1.1 应制定消杀工作计划，包括但不限于消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间、消杀频次等内容。消杀内容及要求参见附录 D。

9.5.1.2 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书，消杀物品专人保管，并建立台账。

9.5.1.3 消杀区域包括但不限于以下区域：

- 物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间、开水间及楼宇周围；
- 垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域；
- 雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；
- 办公室、设备房、洗手间等办公用房和空置房；
- 绿化带周围。

9.5.1.4 下雨、大风天气不应进行消杀作业。

9.5.1.5 “四害”消杀作业宜使用环保药品，对环境质量有影响的施药、排污等作业，应做好有效稀释、防护措施。

9.5.1.6 消杀喷药应选择在非工作时间完成，消杀现场应设置醒目的安全警示标识，并注意关闭门窗，将药剂喷洒在墙角、桌下，不应喷洒在扶手、门壁、桌面、器具、设施上，如需在办公时间进行，应先征得同意后进行。

9.5.1.7 投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

9.5.1.8 消杀作业完成后，应进行检查，并将器具、药具统一清洗保管，药物包装统一回收，交由专业单位处理，记录存档。

### 9.5.2 环境消毒

9.5.2.1 环境消毒区域包括但不限于：

- 机关食堂、会议室、电梯、卫生间等人群密集或通风不良的密闭空间；
- 垃圾集中收集点等重点室外公共区域。

9.5.2.2 应制定常规环境消毒服务标准，包括但不限于消毒方式、频次、使用工具、要求、检查规则等内容。

9.5.2.3 特殊时期的环境消毒频次、方式，应按有关要求执行。

9.5.2.4 消毒产品应符合国家卫生健康部门和相关标准要求。

### 9.6 垃圾收集与处理

9.6.1 应根据实际情况合理设置环境卫生设施进行垃圾分类收集：

- 各办公室设置可回收物和其他垃圾容器；
- 各楼层根据实际情况设置可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾容器；
- 各楼栋定点设置有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾集中收集点。

9.6.2 垃圾投放、处理的容器和场所应设置明显的标志标识，垃圾分类标志符合 GB/T 19095 的相关要求。

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

9.6.4 协助物业管理单位或物业使用单位进行垃圾分类和处理工作，按照以下要求执行：

- 建筑（维修）垃圾分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站；
- 日常垃圾按照“可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾”分类处理工作每日不少于 3

次，处理要求参见附录 E；

——疫情防控期间，宜在重要出入口设置废弃口罩等专用定点收集桶，引导人员将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内。

## 10 绿化养护服务

10.1 应建立物业服务区域绿化养护管理台账，制定室内外植物、树木、草地、花卉等定期养护服务的年度工作计划及标准，根据季节和气候状况，对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护，室内外绿化养护内容及要求参见附录 F。

10.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员，绿化养护人员应具备相关绿化养护技能。

10.3 应定期检查绿化区域内设施状态，并对绿化区域的景观进行维护，保持绿植生长良好，无枯死、无树挂现象，出现死株及时进行补栽，有良好的观赏效果；草坪生长整齐，修剪高度一致，覆盖率高。

10.4 绿化养护时产生的垃圾应随产随清。

10.5 根据病虫害发生规律实施综合治理，确保植物生长良好。

10.6 各类植物所属科目、名称等应进行标识化管理。

## 11 建筑物维护管理

### 11.1 基本要求

11.1.1 办公用房维修应遵循安全节能、节材环保、标准严格、经济适用的原则，以消除安全隐患、恢复和完善使用功能、降低能源资源消耗为重点。

11.1.2 应建立建筑物维护与管理制度，对建筑物进行有效管理，并引导物业使用单位正确使用房屋。

11.1.3 维护、维修的特种作业人员应持证上岗。

### 11.2 日常巡检及维护

11.2.1 根据房屋实际情况，检查房屋的使用状况，编制日常巡检计划，规定日常检查周期、频次和内容，并按计划组织实施，留存相关检查资料。

11.2.2 巡检内容包括但不限于：

- 建筑物结构；
- 建筑部件；
- 附属构筑物；
- 户外设置物；
- 标识标牌等。

11.2.3 应按要求制定建筑物巡检和维护的详细工作标准，包括物业公共区域和专有区域的巡检项目、维护保养方式、确认维修等级（日常维修、大中修）标准、维修流程、气候影响应对措施、建筑装修管理、建筑物标识管理等内容。

11.2.4 应及时修复或排除房屋或其设施设备的轻微损伤、小故障，保持房屋及其设施正常使用和运转。

## 12 设备设施维护保养

### 12.1 基本要求

- 12.1.1 应建立设备设施的台账，编制设备设施保养内容及要求。
- 12.1.2 应配备符合要求的运维专业技术人员，作业人员应持证上岗，设备机房应有专人管理，作业时应做好安全防范措施。
- 12.1.3 在显著区域悬挂或张贴各类设备设施管理制度、系统图、安全防护和警示标识、紧急联系方式和责任人信息。应保持设备房及设备设施的标识清晰、整洁、固定牢固。
- 12.1.4 应定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相应的预防措施和应急预案。
- 12.1.5 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构应对其日常管理。

## 12.2 电梯

- 12.2.1 应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务。
- 12.2.2 至少配备一名取得特种设备作业证件的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。
- 12.2.3 在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理，并要求维保单位至少每 15 天进行一次清洁、润滑、调整 and 检查，并分半月、月度、季度、半年、年度进行电梯维修保养。
- 12.2.4 在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。
- 12.2.5 制定电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年至少演练 1 次。
- 12.2.6 电梯出现故障时，电梯安全管理人员应立即到场处理，维保专业人员 30 min 内到场进行救助和排除故障。

## 12.3 空调系统

- 12.3.1 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。
- 12.3.2 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间专人值守，时刻关注运行情况。
- 12.3.3 定期对空调通风系统进行检查维护，包括但不限于：
  - 管道、阀门的检查和除锈每半年不少于 1 次；
  - 系统整体性维修养护每年不少于 2 次；
  - 压力容器、仪表检验、冷却塔清洗每年不少于 1 次；
  - 清洗消毒新风机和空气处理机滤网等每年不少于 1 次；
  - 清洗消毒风口每年不少于 2 次。
- 12.3.4 分体式空调应定期清洗，定期巡查挂机和室外支架是否稳固。
- 12.3.5 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

## 12.4 给排水系统

- 12.4.1 应建立水质管理制度，配备专（兼）职管理人员，每年至少对二次供水中的生活饮用水设施进行 1 次全面清洗、消毒，并每半年至少对水质进行 1 次检测，及时发现和消除污染隐患。根据使用情况，更换饮用水设施滤芯。
- 12.4.2 每日至少巡检 1 次供水设施，保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。有水泵房、水箱间的，应每日巡视至少 1 次，每年至少养护 1 次水泵。



12.4.3 至少每半年对排水管主管道进行疏通、清污，支管道随堵随清，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨、污水井，屋面雨水口等排水设施进行检查。

12.4.4 如遇供水单位限水、停水，应第一时间通知物业使用单位，并尽可能提前做好储水和临时供水工作。

## 12.5 供配电系统

12.5.1 建立 24 h 运行值班监控制度，一般故障 2 h 内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向物业管理单位或物业使用单位报告。发现应急照明故障，应在 10 min 内到达并组织维修。

12.5.2 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，对高、低压配电柜，配电箱，控制柜及线路进行重点监测。每年至少进行 1 次预防性试验，绝缘工具每半年检测 1 次。

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

12.5.4 建立规范用电联系保障和线路检修机制，定期检查、维护发电机组、UPS 电源等应急供电系统，保持设备完好，可随时应急启用。

12.5.5 照明设备每周至少巡视 1 次，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。

12.5.6 重大活动时应启动应急发电车保障措施。

12.5.7 具体供配电系统维护保养内容及要求参见附录 G。

## 12.6 弱电系统

12.6.1 应定期巡视检查楼宇智能控制系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统、红外线报警系统、闭路监控系统、停车场管理系统等弱电系统环境和运行情况。

12.6.2 定期擦拭设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物，保持整洁完好。做好弱电井管理，规范布线及设备放置。

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

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

## 12.7 消防系统

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

12.7.2 应定期对消防各子系统进行功能性、安全性的检查。

12.7.3 定期测试、维护消防设施设备，维保质量达到 GB 25201 的要求，保证消防设施的完整性、有效性和消防系统运行正常化。

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

## 13 节能管理

13.1 应结合物业使用单位节能指标，实施节能管理。

13.2 应设置能源资源管理岗位，权责清晰、人员明确。

13.3 应制定年度节约能源资源实施方案，并明确年度节约能源资源目标。

13.4 应制定公共区域节能、节水、生活垃圾分类、绿色消费以及用能设备设施节能操作规程等节约能源资源的管理制度。

13.5 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗问题，提报节能改造方案建议。

13.6 应建立能源资源计量数据管理和分析制度，建立健全能源资源计量器具和能源资源消费统计台账，配合物业管理单位或物业使用单位依据 GB/T 29149 的要求，合理配备和使用符合国家标准的能源资源计量器具。

13.7 定期监控重点用能部位的能源消耗和利用效率，每季度至少进行 1 次能源统计和消耗状态分析，根据分析结果视需要采取措施改善。

13.8 应根据工作性质、季节变化和物业管理单位或物业使用单位需求，设定或调整设备设施的启停时间、运行参数。

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

13.10 办公区进行改建、装修、加固时，配合物业管理单位或物业使用单位实施节能改造。

13.11 宜使用照明、空调“闪断”功能，减少能源浪费。

注：定时关闭，可根据需求手动开启。

## 14 办公环境管理

### 14.1 空气

14.1.1 宜通过加装空气检测仪等方式，定期检测空气质量。办公环境空气质量应达到 GB 3095 规定的一类标准。

14.1.2 物业项目改造施工和装修施工过程应采取洒水、覆盖、遮挡等有效的降尘措施，降低大气总悬浮颗粒物浓度。

14.1.3 应设置施工垃圾集中堆放区域，并明确标识，同时设置防尘网或防尘布，有效控制扬尘和其他污染物的扩散。

14.1.4 应加强无烟环境管理，明确标识，开展控烟活动，设置控烟劝导员，规范建设室外吸烟区，配合无烟党政机关建设工作安排。

### 14.2 噪声

14.2.1 宜通过加装噪声检测仪等方式，定期检测噪声数值。办公环境噪声质量应达到 GB 3096 规定的 2 类标准。

14.2.2 应建立噪声管理机制，对噪声源采取有效控制措施。

### 14.3 光源

14.3.1 宜通过加装光源检测设备等方式，定期开展霓虹灯、电子显示装置、灯箱等设施监督检查，控制光污染。

14.3.2 应对电子显示屏等设施安装亮度调节装置，控制亮度和使用时间。

14.3.3 采取有效措施，降低建筑物玻璃幕墙反射光对办公区人员的影响。

## 15 智慧服务

15.1 物业管理服务宜逐步实现和完善智慧化服务功能，包括但不限于：

- 公共信息服务，利用计算机等管理工具对综合信息实施有效的动态管理，并可通过各种智能终端(电视机、可视对讲、显示屏、智能手机等)向物业服务对象发布各类公共资讯；
- 线上交费；
- 线上报事报修，实现线上报修，线上处理进度查询；
- 线上数据统计，实现物业服务、能源资源消耗线上统计、查询；
- 线上客户投诉处理，实现线上满意度调查、用户意见建议征求和客户投诉，处理进度可线上查询；
- 线上服务预定，可通过微信端、APP端、网页端等渠道建立网上服务大厅，实现来访来客、会议室预约等功能。

#### 15.2 宜建立数字化、网络化的物业管理信息系统，实现以下功能：

- 智慧停车，无人化管理停车场，停车数据实现系统平台查询；
- 智慧访客，提升访客进出效率，访客数据实现系统平台查询；
- 智慧门禁和安防，通过人脸识别技术，实现门禁进出的数字化管理；
- 智慧服务，线上实现区域内智慧化服务功能；
- 智慧收费管理，自动生成账单，线上账单推送，费用直达物业账号，收费统一管理；
- 智慧评价，建立以网上满意度调查为主的服务评价机制。

### 16 服务保障

#### 16.1 物业服务机构

16.1.1 应根据物业服务合同约定，设置与物业服务区域相适应的物业管理服务职能部门、物业服务场所和用房，并根据服务项目、现场情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品。

16.1.2 应建立健全物业服务规程和人员管理制度，包括物业服务机构营业执照、企业信用评价等级、服务事项、服务标准、物业服务方案、岗位职责、工作流程、内部管理制度等。

16.1.3 应在适当位置公示相关服务信息，如服务人员、服务电话、咨询和投诉处理电话等。

16.1.4 有特定要求的物业服务，应委托专业的服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格，取得营业执照，并取得相应的服务资格许可，拥有专业的技术人员，具备相应的资质，服从物业服务单位或物业服务机构的监督指导。

16.1.5 应依据具体条件、具体情况在防疫主管部门指导下开展疫情防控工作，建立健全疫情防范制度和预案，收集、汇总与报告物业服务对象健康信息，开展疫情防控知识的宣传教育，定期组织防疫培训、防疫物资储备等工作。

16.1.6 物业公共区域钥匙应放在指定区域并由专人保管，取用、归还应有记录，钥匙标识应清晰、准确。

16.1.7 应定期开展服务人员培训，包括但不限于理论知识、专业知识、仪容仪表、工作要求、日常保密、疫情防控、实操演练等。培训应有记录，培训结束后需及时对培训课程进行总结，并做好监督考核工作。

16.1.8 应成立党组织或党小组或通过联合组建等形式实现党组织覆盖。

#### 16.2 物业服务人员

16.2.1 应根据服务项目和服务规模,结合服务合同,设置完善的岗位,配备齐全服务人员,包括物业现场管理人员、维修维护专业技术人员、接待服务人员、会议服务人员、秩序维护服务人员、保洁服务人员、绿化服务人员等。

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

16.2.3 服务过程中应使用普通话、统一着装、指定位置佩戴标志、仪容仪表整洁端庄。遵守服务礼仪,行为规范、举止大方、用语文明,服务热情主动。

16.2.4 物业服务人员应符合以下要求:

- 具有良好的职业道德,具备所需的技能和知识;
- 遵守国家法律、法规及物业管理单位或物业使用单位的各项规章制度;
- 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密、疫情防控、突发事件应急预案等培训和演练,保守工作秘密;
- 熟悉并认真执行本岗位工作职责,服务工作记录清晰、完整、系统、可追溯。

### 16.3 保密管理

16.3.1 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度,涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议,按照保密要求管理服务人员,每季度至少开展1次保密培训。

16.3.2 物业服务人员应严格履行保密职责,做到但不限于以下要求:

- 不翻阅、拍照、复制、抄录保密文件、资料;
- 不得以任何形式传播、泄露保密文件内容、领导谈话内容、领导信息、办公人员照片、车辆信息等;
- 未经有关领导同意且有工作人员陪同,不私自清理和处理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等;
- 妥善保管办公室钥匙,不私自配置,将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

16.3.3 应加强出入车辆保密管理,装有监听设备的车辆不应驶入办公区。

### 16.4 档案管理

16.4.1 建立物业信息和档案管理制度,包括对档案保管、使用、交接、销毁等要求做出规定。

16.4.2 应准确、系统、及时、完整地对文件资料和服务记录进行归档保存。

16.4.3 档案资料应分类清晰,查阅方便。对各类档案信息进行动态管理,随时更新。

16.4.4 档案包括但不限于以下内容:

- 物业档案,包括工程竣工验收、项目竣工综合验收、物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案;
- 物业服务档案,包括物业管理单位和物业使用单位的相关资料,以及物业运行、物业维修、物业服务、投诉处理等记录档案。

16.4.5 应遵守物业使用单位的信息、档案资料保密要求,未经许可,不应将资料内容转作其他用途。

16.4.6 宜参照《全国物业管理示范大厦标准》建立管理档案。

### 16.5 社会事务处理

应明确社会事务处理职责,物业服务机构应与物业管理单位或物业使用单位共同协调处理社会治安综合治理、爱国卫生、突发事件等相关事务。

### 16.6 标识、通知和提示管理

- 16.6.1 物业管理单位应根据服务要求及运营管理需求识别、分类、制作和使用相应的标识，统一标识风格。
- 16.6.2 各类标识应符合 GB 2894、GB 13495.1、GB 5768.2、GB/T 10001.1、GB/T 19095 的要求。
- 16.6.3 所有车辆通行区域和停车场应设置明显的车辆交通引导和警示标志，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。物业服务机构应对各类标识进行管理。
- 16.6.4 物业服务机构应定时对标识巡检，确保标识安全、完好。
- 16.6.5 物业服务机构应对计划性工作、重大活动、紧急突发事件、温馨提示和需要通知、提示的其他事务性工作服务进行管理。
- 16.6.6 通知和提示行文应规范，内容清晰、完整，通知和提示范围覆盖全面。
- 16.6.7 通知和提示送达应及时、有效，过时的通知和提示应及时清理。

## 17 服务监督与考核

- 17.1 物业管理单位或物业使用单位与物业服务机构订立物业服务合同时，应载明主要管理项目的管理目标和要求，物业服务机构的目标完成情况应作为服务质量评价的重要指标。
- 17.2 物业服务机构应主动接受行业主管部门及物业管理单位或物业使用单位的监督检查及考核，物业单位或物业使用单位可通过现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等形式，对物业服务机构履约合同情况进行日常监管和服务考核。
- 17.3 应建立物业服务评价机制，通过对物业管理单位、物业使用单位及其它外来办事单位（人员）发放调查问卷、电话访问、直接与服务对象沟通、第三方机构测评等方式进行满意度调查，收集物业服务对象意见，每季度至少进行 1 次，满意率不应低于 95 %。
- 17.4 应畅通物业服务投诉渠道和方式，建立投诉处理机制，及时对投诉信息进行核实、处理和反馈，投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。
- 17.5 受理、处理物业服务对象投诉应做详细记录。
- 17.6 应及时分析评价过程中发现的问题，不断改进服务的内容和质量，并及时向投诉者反馈处理结果，进行回访，回访率 100 %。

附 录 A  
( 资料性 )  
部分应急服务内容及要求

A.1 火警火灾应急服务内容及要求见表 A.1。

表 A.1 火警火灾应急服务内容及要求

序号	服务内容及要求	备注
1	物业人员接报警后，立即到现场核实，误报时查明故障原因；如为火警，确认火情，具体包括：火势大小、具体位置、有无人员被困、有无易燃易爆品、现场消防设施设备情况。	
2	火势较大时，中控室人员立即报火警，并在路口等待消防车；立即向物业管理单位安保负责人、物业服务机构负责人报告，启动应急预案；立即召集义务消防队参加灭火；立即通知物业服务机构、物业管理单位、医护及就近人员前来参加救援。	
3	安保负责人立即报告本部门领导，逐级上报。	
4	在消防车到来前，按照应急预案启动灭火组、疏散组、救援组等工作，物业服务机构秩序部人员参加灭火组进行灭火、物业管理单位人员和消防维保人员参加疏散组组织逃生、物业服务机构其他人员参加救援组搜索被困人员。	
5	消防车到来后，配合消防队开展相关工作。	
6	全力配合事后调查，做好善后工作。	

A.2 非法闯入应急服务内容及要求见表 A.2。

表 A.2 非法闯入应急服务内容及要求

序号	服务内容及要求	备注
1	办公区物业人员参与所负责区域安全巡查工作，发现可疑人员、异常行为时，应向前询问，出现纠缠、闹访、打架、围困办公区工作人员、扰乱办公秩序时，应先采取措施保护相关人的人身安全，立即上报。	
2	立即组织人员到现场询问情况，阻止事态进一步发展，可视情况报警处理。	
3	立即明确当事人身份，办公区外的追溯是否进行了登记手续，未登记的立即劝离，正常登记的进行劝解。	
4	对不听劝解的，首先应保护办公区人员的人身安全，其次要防止破坏；当出现打砸抢烧等违法犯罪等行为时，立即启动应急预案处置。	

A.3 交通事故应急服务内容及要求见表 A.3。

表 A.3 交通事故应急服务内容及要求

序号	服务内容及要求	备注
1	接到交通事故信息后，立即报告物业管理单位安保部门、物业服务机构部门经理。	

2	立即赶往现场援助；出现人员伤亡的，立即拨打 112、110，并保护好现场，设置警戒线，引导办公区交通。	
3	配合做好事后调查工作，依法提供视频录像。	
4	全程做好相关保密工作，做好相关记录，修复破坏的设施设备。	

A.4 上访应急服务内容及要求见表 A.4。

表 A.4 上访应急服务内容及要求

序号	服务内容及要求	备注
1	发现办公区周边有上访人员时，第一时间告知其到相关信访部门反映问题。	
2	上访人员坚持找办公区内单位、领导时，由门岗人员通知带班班长，带班班长立即通知信访部门工作人员前来处理。	
3	信访部门工作人员不在现场时，或不能立刻赶到现场时，让其电话通知办公区涉事单位到现场处理；必要时，由班长通知办公区内涉事单位处理。	
4	全程安抚上访人员情绪，但不参与问题处理和解答；全程维护出入口正常秩序，防止出现交通拥堵和交通事故。	
5	上访人员情绪激动可能做出异常举动时，立即联系属地公安部门前来处理。	
6	当出现较大规模或影响较大的上访事件时，立即报告安保部门，由安保部门及时上报。	

A.5 恶劣天气应急服务内容及要求见表 A.5。

表 A.5 恶劣天气应急服务内容及要求

序号	服务内容及要求	备注
1	在物业管理区域设置应对恶劣天气应急物资储备点，储备相应物资，定期对应急物资进行盘点及使用性能检查。	
2	及时关注天气预报及当地应急部门通知，根据预报及时启动应急措施，在办公区内下发应对恶劣天气注意事项的通知。	
3	a) 针对汛情状况，科学布置挡水板、沙袋等物资，合理配备防汛人员，畅通应急响应，做好联防联控，做好排水管道疏通、排水设施等试运行； b) 针对北方冬季特点，配备扫雪设备，储备融雪物资，及时开展积雪清理，保持车辆及行人安全通畅，排除积雪坍塌风险点； c) 做好空域安全管理，防止大风导致高空坠物。	
4	物业应急服务小组所有成员保持 24 h 联络畅通，安排专人昼夜值班，及时做好处置工作；按照早报告、早处置的原则，对恶劣天气所造成的灾害程度及时上报领导。	
5	恶劣天气后物业人员要及时投入到现场恢复等工作之中，保障院区正常办公。	
6	事后，及时统计灾情损失情况，并形成书面材料上报领导及有关部门，配合做好受伤人员的救治和灾后现场处理。	

附 录 B  
( 资料性 )  
建筑物共有部位清洁内容及要求

B.1 建筑物内部区域共有部位清洁内容及要求见表 B.1。

表 B.1 建筑物内部区域共有部位清洁内容及要求

项目	服务内容及要求		
	内容	频次	要求
天花板及设施	清扫、擦拭普通天花板； 清扫、清洗防水性天花板（瓷砖、玻璃等）； 清扫、擦拭天花板设施（烟感、照明灯具、空调风口、管道线槽表面等）。	每月至少清洁 1 次。	无积尘、无蛛网。
地面	清洗硬质地面（水泥、瓷砖、玻璃、塑胶等）； 打蜡及晶面处理地面（大理石、木地板等）； 清扫、拖拭硬质地面； 铲除口胶糖、痰迹等地面附着物。	每日至少清洁 2 次。	无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁。
墙面及设施	清扫、擦拭普通墙面； 清扫、清洗防水性墙面（瓷砖、玻璃等）； 大理石墙面打蜡、抛光处理； 擦拭楼梯扶手； 清洗、擦拭门窗； 清扫、擦拭墙上设施（门牌、标识、风扇、管道、消防模块、消防风口、开关插座等）。	低位墙身、高位墙身每月至少清洁 1 次。	表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。 无积尘、无蛛网。
宣传栏	标识栏、指示牌等。	每周至少保洁 1 次。	表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。 无积尘、无蛛网。
窗户	窗台、玻璃、窗帘。	每周至少保洁 1 次。	玻璃光洁、明亮、无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍。
平台、屋顶	清扫天面（屋面）地面； 清扫女儿墙面； 清扫雨水沟、地漏，清除杂物。	每季度至少清扫 1 次；雨季期间，每半月至少清扫 1 次；每日至少巡查 1 次 天台，有杂物及时清扫。	目视地面无杂物、无杂草，雨水沟、地漏无杂物、无堵塞。



表 B.1 ( 续 )

项目	服务内容及要求		
	内容	频次	要求
卫生间	清洁洗手间地面、墙壁、天花板； 清洗厕门及隔断； 清洗便器； 清洗洗手盆、洗手台镜面及台面； 擦拭墙面及天花设施（纸巾盒、干手器、排风扇、洗手液盒、照明灯具等）； 公共洗手间内的清洁卫生用品（洗手液、纸巾、擦手纸等）摆放及补充。	每日至少清洁 4 次，循环保洁。	地面干净、无污渍、无积水；洁具洁净、无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污迹，金属饰件有金属光泽；换气扇表面无积尘；洗手台干净、无污垢；保持空气流通，无明显异味。
楼梯及楼梯间	清扫、清理。	每日至少清洁 1 次。	梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无灰尘、无污渍，防滑条（缝）干净。
电梯/扶梯	清扫、拖拭电梯轿厢地面；如铺设地毯，则须进行吸尘除污； 擦拭轿厢门壁、天花板、灯饰，不锈钢件上光打蜡； 清理电梯门槽。	每日至少擦拭 1 次轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板，清拖 1 次轿厢地面、扶梯阶梯表面；不锈钢材料装饰的轿厢 每月至少护理 2 次；石材装饰的轿厢每 季度至少养护 1 次。	轿厢内无污渍、无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净、无异味，电梯门槽内无垃圾、无杂物；扶梯橡胶扶手无水渍、无灰尘、无污渍，阶梯表面缝隙内无杂物、干净整洁、无灰尘、无污迹，两侧挡板表面干净整洁、无积尘、无污迹。
设施设备	配电箱、设备机房、消防栓、报警器、开关插座、灯具、空调出风口等。	每周至少清洁 1 次。	表面干净，无灰尘、无污迹；监控摄像头、报警器等表面光亮、无灰尘、无斑点。
垃圾桶	立式垃圾桶、分类垃圾桶。	每日至少保洁 2 次。	内部无满溢、无异味，外表面无污迹、无灰尘。
大堂及电梯厅	清洁大堂及电梯厅地面； 清洁大堂及电梯厅墙壁；清洁大堂及电梯厅天花板； 清洗、擦拭大门，刮洗玻璃大门； 清洁大堂及电梯厅设施（展架、标识、信报箱、宣传栏、其它装饰物等）。	每日至少保洁 2 次。	大堂玻璃门无污迹、无水渍、无手印； 地面无积尘、无污迹、无杂物，大理石地面 1 m 内可清晰映出人物形体； 墙面、天花板、设施无积尘、无污迹、无手印、无蜘蛛网。

B.2 建筑物外部区域共有部位清洁内容及要求见表 B.2。

表 B.2 建筑物外部区域共有部位清洁内容及要求

项目	服务内容及要求		
	内容	频次	要求
外围及周边道路	清扫、清洗外围道路； 清扫道路集水坑、雨水沟（渠、井），清理杂物，保持通畅； 清扫、擦拭外围设施（路灯、监控等）。	每日至少清扫 1 次。属高空作业范围的部分路灯等每半年至少保洁 1 次。	保持干净，无杂物、无积水、无污迹；沟渠、池、井内无杂物、无异味；各种标识、宣传栏、路灯等表面干净、无积尘、无水印。
停车场	清洗地下室、停车场（库）的地面； 拖拭地下室、停车场（库）的地面； 清洁地下室、停车场（库）的墙面、天花、线槽、管道； 清擦拭地下室、停车场（库）的设施（挡车桩、挡车杆、标识牌、架空管线等）。	每半月至少保洁 1 次。	表面无污渍。
	清扫、清理地下室、停车场。	每日至少保洁 1 次。	地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。
绿化带及景观	清扫绿化带等公共绿地； 清理垃圾、堆积物、枯枝碎叶。	每日至少保洁 1 次。	绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净、无污渍；景观水质清澈、无异味、无漂浮物，建筑整洁、无涂污。

附 录 C  
( 资料性 )  
功能用房保洁内容及要求

功能用房保洁内容及要求见表C.1。

表 C.1 功能用房保洁内容及要求

项目	服务内容及要求		
	内容	频次	要求
普通地板地面	清扫、拖拭，铲除口香糖、痰迹等地面附着物。	每日至少清洁 2 次。	无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁。
窗户	窗台、玻璃、窗帘。	窗户每周至少保洁 1 次， 每季度至少深度保洁 1 次。  窗帘每半年至少清洗 1 次。	玻璃光洁、明亮、无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、 无污渍。
天花板及设施	清扫、擦拭普通天花板； 清扫、清洗防水性天花板（瓷砖、玻璃等）； 清扫、擦拭天花板设施(灯罩、灯饰、空调风口、管道线槽表面等)。	每月至少清洁 1 次。	无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网。
桌椅	擦拭清洁。	每周至少清洁 2 次。根据会议需要，会议前后进行清洁。	表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁。
地毯	清扫、清洁。	每月至少清洁 1 次。	表面干净无杂物、无污迹、无积水。
墙身及地脚线	清扫、擦拭。	每周至少清洁 1 次。	表面无污迹、无水迹，地脚接缝处干净、无污垢。
垃圾桶	立式垃圾桶、分类垃圾桶。	每日至少保洁 2 次。	内部无满溢、无异味，外表面无污迹、无灰尘。

附 录 D  
( 资料性 )  
四害消杀内容及要求

四害消杀内容及要求见表D.1。

表 D.1 四害消杀内容及要求

时间	主要消杀对象	作业频率
一月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
二月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
三月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 2 次
	越冬蚊蝇	每月 2 次
四月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 2 次
	蚊幼、蚊子、苍蝇	每月 4 次
五月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
	苍蝇、蚊幼、蚊子	每月 4 次
六月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
	苍蝇、蚊幼、蚊子	每月 8 次
七月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
	苍蝇、蚊幼、蚊子	每月 8 次
八月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
	苍蝇、蚊幼、蚊子	每月 8 次
九月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
	苍蝇、蚊幼、蚊子	每月 4 次
十月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
	苍蝇、蚊幼、蚊子	每月 4 次
十一月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
十二月	蟑螂、老鼠、白蚁等	每月 1 次
备注	1、气温低于 10℃，消杀作业主要在窖井地面以下部位。 2、在六、七、八月份，防止蚊蝇等由下水道进入建筑物，作业频率按照作业频率较高的蚊蝇类标准，雨后加强一次。 3、夏季蚊蝇消杀安排在当日 18 时后。 4、因天气因素导致计划作业日不能进行作业的，及时调整作业时间。	

附 录 E  
( 资料性 )  
垃圾分类及处理内容及要求

垃圾分类及处理内容及要求见表E.1。

表 E.1 垃圾分类及处理内容及要求

序号	类别		主要品种	处理要求
1	可回收物	废弃电器电子产品	废弃计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪、投影仪、电视机、空调机等。	a) 建立台账制度，记录电器电子类资产数量、去向； b) 超过规定使用年限或经专业技术部门鉴定无法修复的，履行资产处置程序后，交由具备资质的再生资源回收企业进行环保回收处理。
		其他可回收物	公开发行的废旧报刊书籍，废塑料，废包装物，废旧纺织物，废金属，废玻璃等。	a) 根据可回收物的种类和产生量，设置专门容器或临时存储空间，设置标识，专人分拣打包； b) 与专业回收企业合作，将可回收物纳入再生资源回收利用渠道； c) 涉密的废旧文件资料，按照保密规定和要求进行收运处置。
2	有害垃圾		废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物等。	a) 设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位置设置有害垃圾标志。列入《国家危险废物名录》的有害垃圾，应按要求设置临时贮存场所； b) 有害垃圾应交由具备资质的机构进行收运处置，根据有害垃圾的品种和产生数量，合理约定收运频率。
3	厨余垃圾		机关食堂产生的厨余垃圾机关食堂产生的餐厨垃圾分为餐厨废弃物、餐油水混合物、餐厨边角废料和废弃油脂等四类。	a) 设置专门的密闭容器单独存放，明确专人清理，避免混入废餐具、塑料、饮料瓶罐、废纸等不利于后续处理的杂物； b) 建立健全台账制度，记录厨余垃圾数量、种类、处置单位； c) 鼓励就餐人数多的单位安装厨余垃圾就地资源化处理设备； d) 不具备就地资源化处理条件的要与专业的厨余垃圾收运处置机构签订收运处置协议，交由专业机构进行回收处理，做到“日产日清”。
4	其他垃圾		除可回收物、有害垃圾、厨余垃圾之外的垃圾，如卫生纸、餐巾纸、烟头、果壳等。	及时清理。

附 录 F  
( 资 料 性 )  
绿化养护内容及要求

F.1 室内绿植养护内容及要求见表 F.1。

表 F.1 室内绿植养护内容及要求

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

F.2 室外绿植养护内容及要求见表 F.2。

表 F.2 室外绿化养护内容及要求

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

## 附 录 G

( 资料性 )

## 供配电系统维护保养内容及要求

供配电系统维护保养内容及要求见表G.1。

表 G.1 供配电系统维护保养内容及要求

项 目	服务内容及要求	
	频次	要求
高压配电柜	每周至少 1 次	a) 检查有无异常噪声、异味； b) 检查指示灯是否完好，继保装置是否完好； c) 检查电压指示是否在规定的范围内； d) 检查高压试电棒、绝缘工具、各种操作手柄是否齐备、无损； e) 检查各种警示牌是否齐备，三相短路接地线是否完好无损； f) 检查直流操作柜运行是否正常，有无异响，异味； g) 清理外部灰尘。
	每年至少 1 次	a) 检查操作机构是否灵活，电气、机械互锁机构是否正常； b) 联系外包单位按规定校验继保装置及避雷器、清洁母线排及电缆沟，调试各高压真空开关及隔离开关； c) 检测接地电阻（应符合规定要求）； d) 整理柜内二次线路，紧固各接线端，清洁柜内； e) 检测直流控制柜直流输出及操作系统，紧固接线，更换损坏元件，保证运行正常； f) 清洁母线排及电缆沟，调试各高压真空开关及隔离开关； g) 对电缆托架、底座、柜内外除锈、油漆。
柴油发电机	每周至少 1 次	a) 机房卫生； b) 检查其油位、水位、燃油量、蓄电池和皮带，排烟系统、控制箱； c) 目检发动机有无损坏、渗漏、皮带是否松弛或磨损； d) 清洁电气接头和蓄电池。
	每两周至少 1 次	试运行 30 min，观察其油压、油量、水温、电压、电流、频率及有无异常声音。
	每半年至少 1 次	a) 打开发电机端盖，检测对地绝缘电阻，并除尘； b) 检查配电箱内接头是否拧紧。
	一年至少 1 次	a) 调整气门及喷油嘴，更换机油，检查皮带张紧轮、水泵后部张紧轮； b) 更换真空控制器通风器。
	每二年至少 1 次	a) 清洗并校准油嘴、燃油泵及真空控制器，检查或更换风扇、水泵、皮带张紧轮轴承、水泵后部张紧轮； b) 检查、修理增压器、减振器； c) 检查、清洗发电机零部件。

表 G.1 (续)

项目	服务内容及要求	
	频次	要求
变压器房	每周至少 1 次	a) 检查外观是否完好, 有无异响、异味; b) 检查温控器指示是否正常, 超温时风机能否正常启动, 风机运行是否正常; c) 检查室内降温用轴流风机运行情况; d) 检查变压器电压、电流是否在额定范围内。
	每年至少 1 次	a) 检测接地电阻, 各接线装置紧固; b) 检测变压器线圈绝缘电阻; c) 紧固螺丝、清理灰尘。
低压配电柜、动力柜、控制柜、补偿柜	每天至少 1 次	a) 清洁卫生; b) 检查外观是否完好, 电压、电流、功率因数仪表等指示仪表是否正常, 有无短路、过载现象, 有无异常响声; c) 检查低压配电电器及低压控制电器的触头接触是否良好, 有无接触不良及过载发热现象。
	每半年至少 1 次	a) 紧固配电装置螺丝, 调整接触点间隙, 更换烧坏触头; b) 若有过载现象, 应更换容量大的配电设备; c) 检查无功功率因数自动控制器、补偿电容组有无损坏, 紧固连接螺栓; d) 检测双电源自动切换装置正常与否。
	一年至少 1 次	a) 重复上述检查; b) 检测接地电阻; c) 测试过流保护装置, 联锁装置是否可靠; d) 对电缆托架、底座、柜内外除锈、油漆。
供电线路及母线槽	每天至少 1 次	a) 清洁卫生; b) 检查外观是否完好, 有无异味。
	每周至少 1 次	a) 清洁卫生; b) 检查敷设环境有无积水、杂物、虫鼠害。
	每月至少 1 次	a) 重复上述内容; b) 检查线路有无过热现象; c) 检查进出线路接线装置是否完好; d) 检查母线槽接头、转弯及插接箱部位有无过热现象。
供电线路及母线槽	每年至少 1 次	a) 重复上述内容; b) 检测线路绝缘电阻; c) 检测母线槽相间绝缘及接地电阻; d) 紧固各连接螺栓, 电缆桥架、托架、母线槽除锈、油漆。
配电箱	每周至少 1 次	a) 检查配电箱开关有无过热现象; b) 检查配电箱各开关有无异响。
	每半年至少 1 次	a) 开箱检查各开关接线端子有无过热、打火、烧蚀的现象; b) 紧固各压线螺丝; c) 测试配电箱内漏电开关工作可靠性。



表 G.1 (续)

项 目	服务内容及要求	
	频次	要求
避雷带	每周至少 1 次	清洁不锈钢避雷带。
	每季至少 1 次	a) 对避雷带生锈部位刷漆； b) 检查避雷带搭接部位焊接是否牢固。
	每年至少 1 次	每年四月初对不同高程的避雷带接地电阻进行测试。
接地带	每季至少 1 次	a) 接地带生锈部位刷漆。 b) 检查接地带搭接部位焊接是否牢固。
	每年至少 1 次	每年四月初对接地带接地电阻进行测试。