

上海市地方标准

DB31/T 1210—2020

非居住物业管理服务规范

Nonresidential property management service criterion

2020-03-05 发布

2020-05-01 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 总要求	3
5 顾客服务	5
6 房屋和设施设备运行与维护服务	6
7 秩序维护与安全服务	13
8 环境管理服务	14
9 绿化摆放与养护服务	17
10 应急管理	18
11 仓储与搬运	19
12 服务质量评价	20
附录 A (规范性附录) 办公楼专项服务规范	21
附录 B (规范性附录) 商业物业专项服务规范	25
附录 C (规范性附录) 公众物业专项服务规范	31
附录 D (规范性附录) 医院物业专项服务规范	41
附录 E (规范性附录) 园区物业专项服务规范	45
附录 F (规范性附录) 学校物业专项服务规范	50
参考文献	57

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市房屋管理局提出并组织实施。

本标准由上海市服务业标准化委员会归口。

本标准起草单位：上海市物业管理行业协会、上海青蓝管理咨询有限公司、上海陆家嘴物业管理有限公司、上海东湖物业管理有限公司、上海明华物业管理有限公司、上海生乐物业管理有限公司、上海浦江物流有限公司、上海百联物业管理有限公司、上海新市北企业管理服务有限公司、上海吉晨卫生后勤服务管理有限公司、上海复医天健股份有限公司、上海上房服务股份有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司、上海漕河泾开发区物业管理有限公司、上海虹桥经济开发区物业经营管理有限公司。

本标准主要起草人：周宏伟、高清廉、潘海生、蔡宏图、侯伏峰、李风、吕勇、李涛、陈瑜、柏志成、束志平、傅其昌、陈钧芳、陈宇伟、徐静、王若冰、高吉、黄晨、王伟、毛霆。

非居住物业管理服务规范

1 范围

本标准规定了非居住物业的物业管理服务活动中基本要求、顾客服务、房屋和设施设备运行与维护服务、秩序维护和安全服务、环境管理服务、绿化摆放与养护服务、应急管理和服务质量评价等内容及要求。

本标准适用于上海市内非居住物业管理服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用原则

GB 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 13271 锅炉大气污染物排放标准

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则

GB 15603 常用化学危险品贮存通则

GB 15982 医院消毒卫生标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB 18466 医疗机构污染物排放标准

GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19210 空调通风系统清洗规范

GB 22337 社会生活环境噪声排放标准

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 26860 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分

GB 50333 医院洁净手术部建筑技术规范

GB 50365 空调通风系统运行管理标准

GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG T5002 电梯维护保养规则

ZBFGH 19 锅炉房安全管理规则

DB31/199 污水综合排放标准

- DB31/213 小型锅炉和常压热水锅炉技术要求及运行管理
- DB31/T 316 城市环境(装饰)照明规范
- DB31/329.6 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第6部分:学校、幼儿园、托育机构
- DB31/329.11 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第11部分:医疗机构
- DB31/387 锅炉大气污染物排放标准
- DB31/T 405 集中空调通风系统运行管理规范
- DB31/T 493 屋顶绿化技术规范
- DB31/T 637 高等学校学生公寓管理服务规范
- DG/T J08-207 房屋修缮工程技术规程
- DG/T J08-702 园林绿化养护技术等级标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

非居住物业 nonresidential property

除用于居住以外的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

注:非居住物业特指办公楼、商业、工业园区、公众、医院和学校等物业。

3.2

非居住物业管理 nonresidential property management

物业所有权人通过委托物业服务机构、其他管理人或者自行管理等方式,对办公楼、商业、园区、公众、医院和学校等房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,以及提供各专项服务的活动。

3.3

顾客 customer

接受服务的组织或个人。

注1:顾客可以是业主或使用人。

注2:业主是房屋产权人。

注3:使用人是物业的承租人或实际使用人,包括用户、观众、游客、访客、患者或师生等。

3.4

专项设备设施 specialized equipment

存在于商业、公众、学校、医院等物业,用于特定服务的设备设施。

3.5

共用部位 common area

物业管理区域内部由业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

3.6

办公楼 office building

已建成并交付办公使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.7

商业物业 commercial property

已建成并交付商业经营使用的建筑物及其相关的设施、设备和场地。本标准所指的是购物中心、综合超市、百货店、专业专卖店等物业。

3.8

公众物业 pubic property

已建成并交付使用的,对公众开放的建筑物及附属设施,包括公众文化场馆、公共体育场馆、公共交通场馆、大型会展场馆等。

3.9

产业园区 industrial parks

能满足生产、办公和科学实验需求的实施封闭式管理的建筑群体及相关区域。本标准内简称园区。

3.10

学校 school

按照国家规定设立的有目的、有计划、有组织地进行系统教育的机构,包括:大学、中学、小区及其他教育机构。

3.11

医院物业管理 hospital property management

物业的常规管理和医院特有的后勤延伸服务管理(如:消毒、医疗废物管理及医用辅助设施设备管理)。

3.12

医用气体 medical gas

用于医疗的氧气、氮气、氦气、氧化亚氮、二氧化碳及压缩空气等。

4 总要求

4.1 服务机构与人力资源配置要求

4.1.1 物业服务机构应根据物业特点或物业服务合同约定,设置相适应的物业服务机构,配备管理服务人员。

4.1.2 物业管理服务人员,应:

- a) 符合教育、培训、经历或专业技术等相关能力要求;
- b) 取得相应专业技术证书或职业技能资格证书;
- c) 统一着装、佩戴明显标志,仪表整洁;用语文明规范、耐心热情;
- d) 掌握物业管理基本法律法规,熟悉相关物业的基本情况,能正确使用相关专用设备。

4.2 管理要求

4.2.1 应做好维护保养工作,保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

4.2.2 应为所管物业提供 24 小时的公共秩序维护服务和安全服务。

4.2.3 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。

4.2.4 应对所管物业范围内的绿地和室内绿化进行养护服务,保持所管物业整体的景观效果。

4.2.5 应根据所管物业的特点及其相关活动要求,确保专项活动的服务或专项运行过程的管理的有效实施。

4.2.6 应对专业维保外包服务和维修工具、备品和备件或用于服务的物资的采购及储存的库房进行控制,使专业维保服务、采购和库房的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境和安全等方面的要求。

4.2.7 应从实际出发,制定和实施适宜、有效的节约能源计划、实施方案和相关措施。

4.2.8 应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案,并组织培训、演习、评价和改进,事发时按规定途径及时报告顾客和物业服务机构上级组织和有关部门,并

采取相应措施。

4.2.9 应针对所选择的任何可能影响服务符合性的外包过程,组织应确保对外包过程(含外包方或承包方)实施控制。对外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

4.3 基础管理

4.3.1 财务管理

财务管理,应:

- a) 建立健全财务管理制度,对物业服务费和其他有偿服务费的收支进行财务管理,分类结算,运作规范,账目清晰,需要时,定期公布。
- b) 做好物业管理各项财务预算、控制、核算、分析和考核等工作。

4.3.2 管理制度

物业服务机构应根据物业特点,制定完善的物业管理方案和工作流程,制定完备的内部管理制度,并有具体的落实措施和考核办法。其中内容包括但不限于:

- a) 人力资源管理制度;
- b) 财务管理制度;
- c) 合同管理制度;
- d) 收费管理制度;
- e) 客户服务管理制度;
- f) 房屋维修养护管理制度;
- g) 设施设备维修养护管理制度;
- h) 秩序维护管理制度;
- i) 环境保护管理制度;
- j) 绿化养护管理制度;
- k) 安全生产管理制度;
- l) 应急预案管理制度;
- m) 消防管理制度;
- n) 信息公开管理制度;
- o) 外包服务和物资采购管理制度。

4.3.3 档案管理

档案内容应包括但不限于:

- a) 物业竣工验收档案;
- b) 物业及其配套设施权属清册;
- c) 设备管理档案;
- d) 顾客资料档案;
- e) 合同管理档案;
- f) 日常管理档案。

4.4 标识管理

4.4.1 物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识,包括:电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、商务中心、问询处、男女厕所、消防用品、劳防用品、办公用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放

点标识等引导指示牌和功能标识。

4.4.2 物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识。

4.4.3 物业管理区域内的主要道路及停车场设施交通安全标识,主要路口设路标。

4.4.4 配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识。

4.4.5 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求。各类标识的格式应统一,悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改,文字规范,保持完好。

5 顾客服务

5.1 接待服务

5.1.1 非居住物业的接待服务,应符合:

a) 接待应遵循“公开办事制度、公开办事纪律、公开服务项目、公开收费项目和标准”的原则。接待人员应热情回答顾客咨询,确保 100%答复率。

b) 当顾客报修时,应及时受理,并在规定的时间内到场,小修项目宜当天完成(预约除外)。

5.1.2 办公楼接待服务除应符合 5.1.1 要求外,还应符合附录 A 的 A.1.1 要求。

5.1.3 园区接待服务除应符合 5.1.1 要求外,还应符合附录 E 的 E.4.1~E.4.5 要求。

5.2 投诉处理

5.2.1 应建立并按照投诉处理流程及时受理顾客上门、来电、来函等各类投诉;应核实情况,分清责任,及时采取措施,包括道歉、纠正、解释、回复等,取得顾客谅解。

5.2.2 与投诉者无法协商解决的,应上报上级主管部门处理。

5.2.3 受理顾客投诉,应在 1 个工作日内回复处理结果,最长不得超过 3 个工作日。

5.2.4 顾客直接向上级主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉,应查明事实,确认证据,分清责任后如实反映情况或上报书面材料,协助上级部门做好相应工作。

5.2.5 向公安机关报案的投诉,协助公安部门处理。

5.2.6 涉及依法裁决的投诉,应按法律程序处理。

5.2.7 受理、处置顾客投诉应保留相关记录。

5.3 装修管理

5.3.1 办公楼的装修管理,应符合 A.1.6 的要求。

5.3.2 商业物业的装修管理,应符合附录 B 的 B.1.2 的要求。

5.3.3 公众物业的装修管理,应符合附录 C 的 C.7.2.2 的要求。

5.3.4 园区物业的装修管理,应符合 E.4.7 的要求。

5.4 专项服务

物业服务机构应根据物业特点,提供相关专项活动服务,包括但不限于:

a) 办公楼或其他物业涉及物业服务费、停车费、能耗费、通信费、杂费等收费,顾客报修、超时空调等其他服务收费服务,以及租赁服务、室内绿化布置、票务等有偿服务应符合 A.1.2~A.1.5 条款的要求以及相关约定。

b) 商场住户服务应符合 B.1 的要求;

c) 公众服务、专项活动服务应符合 C.1 和 C.2 的要求;

d) 园区的综合服务,应符合 E.4 的要求;

e) 学校的住宿管理和服 务,应符合附录 F 中 F.4 的要求;特约服务应符合 F.7 的要求。

6 房屋和设施设备运行与维护服务

6.1 房屋维护管理

6.1.1 房屋的维修养护

房屋的维修养护,应:

- 建立健全房屋档案,指导和督促顾客执行安全使用房屋的有关规范要求;
- 实施房屋共用部位的日常管理和维修养护,检修和保养记录应齐全;
- 根据房屋实际使用年限,定期检查房屋共用部位的使用状况;
- 需要维修,属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围的,及时编制维修计划和费用预算,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。

6.1.2 房屋结构检查

房屋的结构检查,应:

- 根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况,对房屋进行定期结构检查与沉降测试,检查中发现问题应及时修缮。
- 不同房屋结构的检查周期应按 DG/T J08-207 要求,并参照表 1 实施。

表 1 房屋结构(预计)检查周期表

结构类型	使用年限	一般使用环境/年	特殊使用环境/年
钢筋混凝土结构	60 年以下	20	15
	60 年~100 年	10	5
	100 年以上	5	2
钢、钢筋混凝土结构	60 年以下	25	15
	60 年~100 年	12	5
	100 年以上	7	2
钢结构	100 年以下	30	15
	100 年~150 年	10	5

注:行业主管部门如对房屋结构检查周期做出另外规定,从其规定。

6.1.3 巡检

定期对房屋共用部位、共用设施设备等依次进行全面检查。建立巡检记录,发现问题及时向房屋产权人报告,根据房屋产权人的委托,安排专项修理。遇紧急情况时,宜采取必要的紧急处理措施。

6.2 共用部位日常维修服务

共用部位日常服务保养、维修服务要求,见表 2。

表 2 共用部位日常服务保养、维修服务要求

序号	部位	日常服务保养、维修服务要求
1	旋转门、自动门、推拉窗	玻璃无破碎,五金配件完好;门、窗开闭灵活,密封性好、无异常声响
2	楼内墙面	墙表面粉刷无明显剥落开裂,墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺,修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致
3	屋顶、管道、排水沟	屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通;发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的,应在规定时间内安排专项修理
4	道路、广场、地下车库	保持路面平整、无开裂和松动、无积水,窨井、积水井不漫溢,积水井、窨井盖无缺损;发现损坏应在规定时间内修复
5	安全、引导标志	大堂应设示意图、单元标牌及司牌;楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌;危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施,保证所有标志、指示牌清晰完整,维护设施得当
6	卫生间、茶水间	保持设施完好、正常;水龙头及便池出水正常,不漏水;地漏畅通不堵塞,保持管道畅通与安全使用;发现损坏应及时修复
7	电梯厅	保持设备设施正常、电梯按钮无缺损、标示清晰完整,发现损坏立即修复
8	避难层、平台	保证避难设施无损坏、地面平整、密封性好、排水系统畅通无堵塞;发现损坏立即修复
9	绿地、花台	龙头出水正常、无滴漏现象;水管无堵塞,无漏水现象,花坛完整
10	玻璃幕墙	定期做好玻璃幕墙的巡检,保持其完好;当发现玻璃幕墙损坏或者存在安全隐患,物业服务机构应立即告知业主,并督促其采取相应措施;当发现玻璃幕墙损坏或者存在安全隐患可能危及人身财产安全,但顾客采取消除危险措施的,物业服务机构应采取必要的应急措施,并立即报告相关行政主管部门

6.3 公共设备设施运行与维护服务

6.3.1 基本要求

应符合但不限于以下要求:

- 设施设备台账、设备卡清晰准确,实施动态管理;
- 制定针对性的设施设备维修养护计划、方案并组织实施;
- 设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理记录完整;
- 共用设施设备保持清洁;
- 制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施;
- 制定设施设备应急预案,定期培训演练并有记录。

6.3.2 机房管理

机房管理,应:

- 应定人、定机和持证操作,连续运行的应实行交接班和值班制度,外来人员进出机房应登记;
- 设备系统图、安全责任人、操作规程及设备突发故障应急处置预案应在墙面的显著位置张贴;
- 机房应符合相关的运行环境和技术条件,具备防火、防潮、防尘、防震、防腐蚀和小动物的功能,保持适宜的照明和通风;
- 配置必要的安全用具、消防器材、防护用品、应急救援及专用工具和监视、测量资源,重要机房应设置消防专用电话和摄像监控装置;

- e) 统一设置系统分类色标、设备名称标识、运行状态标识和安全警示标识；
f) 机房内无杂物及危险品摆放，设备本体及其附件、电气控制箱、电气开关等保持清洁。

6.3.3 系统设施维护

系统设施维护要求，见表 3。

表 3 系统设施维护要求

序号	系统		维护要求
1	强电系统	变配电	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按照 GB 26860 的要求实施运行与维护，保持安全运行； 2) 高(低)压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录； 3) 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存测试合格报告； 4) 高(低)压变(配)电柜操作运行正常，检测表计显示准确； 5) 高(低)压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常； 6) 变(配)电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定； 7) 功率因素自动补偿电容器(组)运行正常，自动切换正确可靠； 8) 变(配)点系统联络自切正常； 9) 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知顾客
2	强电系统	应急供电	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好； 2) 定期启动及维护备用发电机(组)，确保随时应急启用； 3) 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常； 4) 自动转换开关状态显示完好，动作正常； 5) 定期对应急照明(带蓄电池)设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态； 6) 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养； 7) 遇停电故障转换正常，随时可用
3	弱电系统	楼宇智能化	<ol style="list-style-type: none"> 1) 服务器工作正常、通信正常、整洁； 2) 工作站工作正常、通信正常、整洁； 3) 数字式直接控制器(DDC)工作正常、通信正常、整洁、线路整齐； 4) 末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固
4		程控交换机	<ol style="list-style-type: none"> 1) 程控交换机(PABX)数据通信工作正常、整洁、线路整齐； 2) 维护终端工作正常、整洁； 3) 计费系统工作正常、整洁； 4) 话务台工作正常、语音清晰、整洁； 5) 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损； 6) 语音信箱工作正常、整洁、接线正确
5		网络通信设备	<ol style="list-style-type: none"> 1) 配线架排线整齐，标签完好，数据齐全； 2) 光纤配架排线整齐，标签完好，数据齐全； 3) 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁
6		广播与背景音响系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 音源设备工作正常，整洁完好； 2) 功放设备工作正常，整洁完好； 3) 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰； 4) 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常

表 3 (续)

序号	系统	维护要求
7	安防系统	中央监控
8		巡更
9		周界报警
10		对讲
11		门禁
12	升降系统	电梯与自动扶梯
13		高空作业设备
14		液压升降设备

1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；
 2) 画面分割器工作正常、整洁；
 3) 录入设备工作正常、整洁；
 4) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；
 5) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；
 6) 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行

1) 工作站工作正常、整洁；
 2) 巡更器具工作正常；
 3) 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常

1) 工作站工作正常、整洁；
 2) 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁

1) 基站线路无损、工作正常、整洁；
 2) 天线安装牢固、工作正常

1) 工作站工作正常、整洁；
 2) 服务器工作正常、整洁；
 3) 读卡机指示灯完好、工作正常；
 4) 电子门锁工作正常

1) 按照 GB/T 18775、TSG 08、TSG T5002 的要求实施运行与维护，保持安全运行。
 2) 电梯和自动扶梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。
 3) 电梯和自动扶梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的安全使用许可证，在有效期内安全运行。
 4) 应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。
 5) 电梯发生一般故障，应在 5 分钟内告知电梯专业维修工，电梯专业维修工应在 1 小时内到场修理。如发生电梯困人或其他重大事件时，电梯专业维修人员应在 30 分钟内达到现场解救被困人员并进行抢修

1) 设备需经有资质的检测机构检验合格，保持安全装置完好并在有效期内安全运行。
 2) 设备操作人员应严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程，严禁超载。
 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。
 4) 吊篮运行平稳，无倾斜。
 5) 设备各仪表指示准确，各类开关动作灵活；通信设备正常。
 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。
 7) 设备使用完毕后，需切断电源，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。
 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

1) 升降平台应运行平稳，安全装置完好；
 2) 升降设备本体运行平稳，各类仪表指示准确，安全装置完好

表 3 (续)

序号	系统		维护要求
15	消防系统	联动设备	<ol style="list-style-type: none"> 1) 符合 GB 25201、GB 25506 的要求实施运行与维护,保持安全运行,随时可用。 2) 各项消防设备按规定进行定期检查,保证设施齐全、功能运行正常。 3) 火灾探测器定期进行时效模拟试验,探测器至少每三年进行一次清洗,及时更换失效的器件。 4) 每年进行 1 次消防联动,检测各类消防系统各类运行参数和状况并做记录,保证消防系统开通率及完好率均达到 100%。 5) 当被检测探头响应参数达到预定值时,探测器应当输出火警信号,同时启动探测器的确认灯。 6) 操作启动部件,手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号,报警按钮应当有动作显示。 7) 火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音乐系统强制转入火灾应急广播状态,并控制在选定的楼层(区域)内。 8) 消防控制室在确认火灾后,应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降,接受其反馈信号并显示其状态;释放建筑内的所有门禁装置,保证疏散门的畅通。 9) 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁;末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常;中央联动装置工作正常、显示正确。 10) 消防灭火设施处于良好的待命状态,二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查,清水泡沫灭火装置每年检测 1 次。 11) 消防泵每月启动 1 次并做记录,每年保养 1 次,保证工作站工作正常、整洁
16	消防系统	消防箱/灭火器箱	<ol style="list-style-type: none"> 1) 消火栓每月巡查 1 次并做记录,保持消火栓箱内各种配件完好; 2) 消防带每半年检查 1 次并做记录,阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查 1 次。 3) 微型消防站按要求配备消防器材
17	锅炉系统	燃气锅炉	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按照 ZBFGH 19 的要求实施运行与维护 and 各项安全检测,保持安全运行,锅炉排放烟气应符合 GB 13271 的要求; 2) 每年 1 次对锅炉及附属设备进行全面二级保养;按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查换热器并添加树脂、设备管道烤铲补漆;对除氧器、冷凝水箱检进行修清洗;对锅筒内部进行检查并除垢; 3) 每半年 1 次对蒸汽压力表进行校验;对炉膛清灰; 4) 每季 1 次对锅炉及附属设备进行一级保养;对防爆门及泄爆装置进行安检;清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰;对机械设备更换或添加润滑油;超压、超温保护试验,安全阀自动排气 1 次; 5) 每月 1 次对油气管过滤器进行清洗,对安全连锁装置安全性能实验一次;应有专业人员对锅炉运行进行管理,做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录; 6) 检测水质的硬度,应不大于 3 毫克每升; 7) 锅炉安全附件及仪表齐备,动作可靠; 8) 各种证书齐备,操作人员持证上岗; 9) 在额定的流量范围内,输出蒸汽压力在允许范围之内; 10) 汽、水管道完好,阀件及仪表齐备,无跑、冒、滴、漏; 11) 蒸汽减压站输出压力波动在 20%之内
18		热水锅炉	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按照 DB31/ 213 的要求实施运行与维护,保持安全运行,定期检测温控仪; 2) 定期对温控仪进行检测; 3) 附属设备的维护保养可参照蒸汽锅炉的相应条款实施

表 3 (续)

序号	系统		维护要求
19	给排水系统	各类泵	<ol style="list-style-type: none"> 1) 应定期对给排水系统进行维护、润滑。 2) 每天检查 1 次污水泵、排水泵、阀门等,排水系统通畅,各种管道阀门完好,仪表显示正确,无跑、冒、滴、漏;定期对污水处理系统全面维护保养,作业人员应有相应的职业资格;系统无明显异味和噪声;污水排放达到 DB31/ 199 的要求。 3) 每月对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。每季对楼宇排水总管进行检查,每年 1 次对水泵、管道进行除锈油漆。 4) 用户末端的水压及流量满足使用要求。如遇供水单位限水、停水,按规定时间提前通知委托方。 5) 消防泵/喷淋泵每月启动 1 次并做记录,每年保养 1 次,保证工作正常、整洁
20		蓄水池/水箱	<ol style="list-style-type: none"> 1) 确保水质无污染并符合规定的要求,生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求。 2) 每半年清洗消毒 1 次,无二次污染,每年 4 次对水箱的水质进行检测,应取得水质检测报告,并交委托方审核
21	照明系统		<ol style="list-style-type: none"> 1) 每天 1 次巡检,路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98% 以上的亮灯率,如有缺损,应及时更换; 2) 每月 1 次对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查,保持清洁完好,并保持 98% 以上的亮灯率; 3) 每天 1 次巡检公共电器柜电器设备,遇有故障,应及时处置,保证运行安全、正常
22	避雷系统		<ol style="list-style-type: none"> 1) 每年检查 1 次重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠,并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查; 2) 每半年对顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查;每半年 1 次对楼层强、弱电间的接地装置进行检查,遇有问题及时解决;保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好; 3) 每月 1 次对变配电室的设备的接地带进行检查;每季对各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查;保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好; 4) 主楼侧翼平台的所有避雷设施完好;接地电阻:$\leq 4 \Omega$;弱电设备接地电阻:$\leq 1 \Omega$
23	空调系统		<ol style="list-style-type: none"> 1) 对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行; 2) 定期对空调系统开机前进行检查,测试运行控制和安全控制功能,记录运行参数,分析运行记录; 3) 定期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; 4) 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养;定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道; 5) 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固,测试绝缘值,做好记录; 6) 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养; 7) 各种管道完好,阀件及仪表齐备,无跑、冒、滴、漏; 8) 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; 9) 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;

表 3 (续)

序号	系统	维护要求
23	空调系统	10) 对空调循环水质进行维护保养和水质分析,保证水系统内的水质符合国家标准要求; 11) 能量计费系统处于完好状态; 12) 定期检查空调机组马达、风机的运转情况,记录运行参数; 13) 定期安排对新风量、排风量的测定; 14) 应考虑定期安排对空气品质的测定; 15) 定期安排对风管系统的清洗

6.4 专用设备设施

专用设备设施的管理,应:

- a) 车库管理系统的运行与维护,应符合 A.2.2.5 的要求;
- b) 卫星电视系统的运行与维护,应符合 A.2.2.6 的要求;
- c) 安检设备、自动检票系统、会议系统运行与维护,应符合 C.3 的要求;
- d) 校舍、场地及实验室通用设备运行与维护,应符合 F.1.6 的要求;
- e) 医用空气净化系统、气体系统、负压系统、污水处理设施设备运行与维护,应符合 D.1 的要求。

6.5 设备及其附属设备的安全检验

6.5.1 下列设备及其附属设施应定期委托具有专业资质的机构进行安全检验,并取得有效证书或报告:

- a) 电梯、自动扶梯和压力容器等特种设备;
- b) 高压供配电系统、消防系统及避雷系统;
- c) 高压操作工具、绝缘地毯、绝缘手套、绝缘鞋等安全用具;
- d) 强制检定的监视测量设备。

6.5.2 对非强制检验的监视测量设备应按规定定期校验,对手携式电动工具应按规定定期检测绝缘值。

6.6 能源管理

6.6.1 制定具体的节能计划、目标与措施;制定并落实有效避峰措施和设备设施的经济运行方案,定期进行能耗检测、计量、统计和分析等,发现异常及时分析原因制定有效措施,排除故障,提高设备运行效率。

6.6.2 用电设备实行分区域管理,平衡用电负荷。

6.6.3 加强重点耗能设备的能源计量管理,进行能源消费统计和能源利用状况对比分析,并对异常情况采取措施。

6.6.4 夏季室内温度与相对湿度应符合节能要求。

6.6.5 有公共照明启闭时间表;设施设备更新或改造,应选择节能设备,包括节能灯具、节水装置、高效机电设备等。

6.6.6 制定并实施节能设施的维护保养计划、实施方案,做好日常巡查,保留维保、维修和巡查、数据抄录等相关记录。

6.6.7 有大能耗设备节能措施,空调通风系统的节能运行应符合 GB 50365 的相关规定。

7 秩序维护与安全服务

7.1 基本要求

应根据物业环境的实施情况编制安管理方案,应包括:

- a) 安保人员岗位及职责;
- b) 重点部位和重点区域的管理要求;
- c) 防范措施和处置应对措施。

7.2 公共秩序维护

7.2.1 出入管理

根据不同业态,设定相应的出入管理要求,包括:

- a) 办公楼出入管理,应符合 A.3.1.1 的要求;
- b) 商业物业出入管理,应符合 B.3.1 的要求;
- c) 公众物业出入管理,应符合 C.5.1 的要求;
- d) 医院物业出入管理,应符合 D.3.1 的要求;
- e) 园区物业出入管理,应符合 E.3.2.1 的要求;
- f) 学校物业出入管理,应符合 F.2.1 的要求。

7.2.2 巡视

根据不同业态,制定相应的巡视要求,包括:

- a) 办公楼巡视,应符合 A.3.1.2 的要求;
- b) 商业物业巡视,应符合 B.3.5 的要求;
- c) 公众物业巡视,应符合 C.5.2 的要求;
- d) 医院物业巡视,应符合 D.3.2 的要求;
- e) 园区物业巡视,应符合 E.3.2.3 的要求;
- f) 学校物业巡视,应符合 F.2.2 的要求。

7.2.3 监控

根据不同业态,设定相应的监控要求,包括:

- a) 办公楼监控,应符合 A.3.1.3 的要求;
- b) 商业物业监控,应符合 B.3.4 的要求;
- c) 公众物业监控,应符合 C.5.3 的要求;
- d) 医院物业监控,应符合 D.3.3 的要求;
- e) 园区物业监控,应符合 E.3.2.2 的要求;
- f) 学校物业监控,应符合 F.2.4 的要求。

7.2.4 停车管理

根据不同业态,设定相应的停车管理要求,包括:

- a) 办公楼停车管理,应符合 A.3.1.4 的要求;
- b) 商业物业停车管理,应符合 B.3.2 的要求;
- c) 公众物业停车管理,应符合 C.5.4 的要求;

- d) 医院物业停车管理,应符合 D.3.4 的要求;
- e) 园区物业停车管理,应符合 E.3.3 的要求;
- f) 学校物业停车管理,应符合 F.2.3 的要求。

7.3 消防与安全管理

7.3.1 消防管理

根据不同业态,设定相应的消防管理要求要求,包括:

- a) 办公楼消防管理,应符合 A.3.2.1 的要求;
- b) 商业物业消防管理,应符合 B.3.8 的要求;
- c) 公众物业消防管理,应符合 C.5.5 的要求;
- d) 医院物业消防管理,应符合 D.3.5 的要求;
- e) 园区物业消防管理,应符合 E.3.4 的要求;
- f) 学校物业消防管理,应符合 F.3 的要求。

7.3.2 安全生产及灾害预防

7.3.2.1 普及燃气、燃油、电力的安全使用知识;当遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或接到有关信息时,应采取以下应急措施:

- a) 对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固;
- b) 对集水井水泵运转情况进行检查,保证正常排涝;
- c) 对排水系统进行检查疏通,清除杂物,确保排水畅通;
- d) 及时准备必要的抢险物资,安排值班人员进行巡查。

7.3.2.2 对从事特种作业、外墙清洗、玻璃幕墙维护、2米以上(以基准地面算起)登高及有限空间等人员;在特殊区域(医院或医疗防疫中心直接处置医疗废弃物和接触医患或病菌的物体和学校实验室接触化学物品等)从事有毒有害作业等人员,应采取各类防护措施,降低风险,避免潜在的事故发生。

7.3.2.3 在特殊区域(医院或医疗防疫中心直接处置医疗废弃物和接触医患或病菌的物体和学校实验室接触化学物品等)从事有毒有害作业等人员,应采取各类防护措施,降低风险,避免潜在的事故发生。

7.4 专项活动及特殊区域安全管理

7.4.1 特定公众活动保障服务、大型会展、各专项活动及车辆引导和管理等公众活动的清场和封场,客流与车流的高峰分级管理按照 C.2、C.3、C.5.6 及 C.5.7 的要求实施。

7.4.2 商场货物装卸管理、清场和大型活动保障服务按照 B.3.3、B.3.6 和 B.3.7 的要求实施。

7.4.3 中小学的安全管理、学校大型活动以及校舍安全管理服务按照 F.2.5、F.7.5 及 F.4 的要求实施。

7.4.4 医院的病房以及专业作业区域的安全防范和清场服务按照 D.3 的要求实施。

8 环境管理服务

8.1 基本要求

应根据物业环境的实施情况策划保洁服务年度计划和月度计划,制定保洁方案,保洁方案应包括:

- a) 保洁人员配置及责任区域划分;
- b) 保洁方法,包括使用清洁剂和设施设备配置和使用;
- c) 保洁内容和时间安排;
- d) 保洁质量和验收标准。

8.2 材质清洁要求

物业地面、镜面和墙面的不同材质的清洁卫生,应按照表 4 的要求实施。

表 4 主要材质清洁质量要求

大 类	材 质	质量要求
硬地面	大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢
	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢
	水磨石	表面光亮、无污迹
	木制地板	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍
	PVC 板	光亮、无污迹
	瓷砖	光洁、明亮、无污渍、无水迹
软地面	地毯	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向
	塑胶地垫	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结
金属材质	亚光丝纹不锈钢	表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹
	抛光镜面不锈钢	明亮、无擦痕、无印迹
	亚光轧花不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹
	铝合金	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹
其他材质	玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹
	墙纸	无斑点、无污渍
	高密度板(复合板)	色泽均一、无擦痕、无积灰、无污渍
	涂料	无灰尘、无污渍
	金箔面	光亮、无灰尘、无污渍

8.3 公共部位清洁

公共部位清洁,应按表 5 的要求实施。

表 5 环境卫生服务要求

项 目	服务要求
走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地表面、接缝、角落、边线等处洁净,地面干净有光泽,无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象,保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手干净、无痕迹、定时消毒
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	保持干净、光亮、无灰尘。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹,金属件表面光亮,无痕迹
消防栓、消防箱、公共设施	保持表面干净,无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污迹。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘,内侧无灰尘、无污迹

表 5 (续)

项 目	服务要求
天花板、风口、公共灯具内或外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网,表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点
走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
平台、屋顶	无垃圾堆积
服务功能性用房(如会议室、接待室、茶水间)	保持干净、整洁、无垃圾。热水炉外壳应无污迹、水渍。不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢,落水口无污垢。冷、热水龙头表面光亮、无污渍、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液
公共卫生间	座厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒,保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水,镜面保持光亮,无水迹,面盆无水锈。云石台面无水迹、无皂迹、无毛发,光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净,无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味,定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢,管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味
地下车库	保持地面无垃圾、无污垢;空气流畅,无异味。车库管道无积灰、无污垢。灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。灯罩无积灰、无污迹。地面无积灰、无积水。定位杆、减速条无积灰、无污垢。反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。消防通道无灰尘、无污渍、无杂物
垃圾分类收集	分类垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁
电梯轿厢	轿厢壁无浮灰;不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮,操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕,保持空气清新、无异味。自动扶梯踏步、阶梯干净、无灰尘、无污迹橡胶扶手保持色泽均一,无灰尘、无污渍、定时消毒,玻璃、不锈钢外壳按表 3 相关条款的规定
广场、停车场、绿地、花台、明沟	广场地面干净。明沟无杂物,无积水。外围通道地面应保持畅通,无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印,地面应保持原色。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、无污迹。水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味。办公楼各进出口台阶地面、地垫按表 3 相关条款的规定。绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水
设备机房、管道	无卫生死角、无垃圾堆积,无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍
外墙	目视洁净、光亮、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净,无污迹、无灰尘、无划痕
垃圾箱房	箱房封闭式专人管理,箱房循环保洁;整洁、干净、无异味,灭害措施完善。废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集,不满溢
分类垃圾桶	桶无满溢、无异味、无污迹
消杀灭害	对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水,安排灭蟑螂、老鼠。遇突发性公共卫生事件,应根据卫生防疫部门的指导和规范要求,进行消杀工作
电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其他装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹
外幕墙	按表 4 相关要求

8.4 专用区域保洁及环境管理要求

8.4.1 商业的保洁服务要求,应按照 B.2 的要求实施。

8.4.2 体育赛事、会展、放映、演出、主题活动等大型公众专项活动的环境卫生清洁,按照 C.6 的要求实施。

8.4.3 医院的各区域和场所的消毒范围和医疗废物管理要求,按照 D.2 的要求实施。

8.4.4 园区的公共区域和共用部位保洁,按照 E.2.1、E.2.2、E.2.4 的要求实施。

8.4.5 学校的教学、实验用房、生活服务用房、场地环境卫生清洁及消毒要求按照 F.5 的要求实施。

8.4.6 生活垃圾实行分类投放管理,大件垃圾和建筑垃圾设专用场地集中收集。

8.4.7 餐饮油烟排放、餐厨垃圾处置和废水处置应符合 GB 18483 和 DB31/199 的规定。

9 绿化摆放与养护服务

9.1 基本要求

应根据顾客需求和物业绿化的实施情况策划绿化服务年度计划和月度计划,制定绿化养护和摆放方案,绿化养护方案应包括:

- a) 绿化养护区域;
- b) 绿化养护方法,包括使用的药剂和设施设备配置和使用;
- c) 绿化养护内容和时间安排;
- d) 绿化养护质量和验收标准。

9.2 绿化摆放

共用部位室内绿化应做到正常养护,及时更换,保持鲜艳。室内绿化摆放参照表 6 实施。

表 6 室内绿化摆放分项养护要求

项 目	服务要求
修剪、更换	安排室内绿化修剪与鲜花摆放
绿化外观	叶片光泽、花朵鲜艳。土壤表层无杂物、无枯叶。整体造型应所选品种的观赏效果一致。叶子健壮,叶色正常,在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶
摆放	根据顾客需要或合同约定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
选种	光度、温度、湿度的耐受程度适宜,观赏性强、观赏周期长,管理方便
其他	室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制。发现病变、虫害、枯萎应及时更换

9.3 绿化养护

9.3.1 室外绿化养护应按照表 7 的要求实施。

表 7 室外绿化养护分项养护要求

项 目	服务要求
总要求	一级绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%。绿地设施及硬质景观保持常年完好。植物群落完整,层次丰富,黄土不裸露,有整体观赏效果。植物季相分明,色彩艳丽,生长茂盛
修剪	年普修 8 遍以上,草屑即时清,切边整理 3 次以上,草坪常年保持平整、边缘清晰,草高度不应超过 9 厘米。树冠完整美观,分枝点合适,枝条粗壮,无枯枝死杈;主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪科学合理;内膛不乱,通风透光。树、乔木类要求树冠圆整、树势均匀,45°剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。花灌木开花及时,株型丰满,花后修剪及时合理、无残花。绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致,整型树木造型雅观。草坪修剪不能超过 5 厘米、平整无杂草、无缠绕、无秃,及时切边,草坪边缘线清晰
灌溉	常年保持有效供水,草地充分生长,用覆沙保持调整,保持地形平整,排水流畅
中耕除草、松土	年中耕除草、疏松表土 10 次以上,土壤疏松通透,无杂草
施肥	按植物品种、生长、土壤状况,适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍,花灌木追复合肥 2 遍,充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。土壤理化性状: pH 值 6.0~7.5, Ec 值(mS/cm)0.5~1.5
病虫害防治	预防为主,生态治理,各类病虫害发生低于防治指标。植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹
扶正、加固	按规范做好综合防护措施,及时扶正加固
其他	绿草如茵,绿期在 250 天以上,斑秃黄萎<5%。无白色垃圾、绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)。无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头。无积水,无干旱

9.3.2 大型公共绿地、园林、河道绿化养护应符合 DG/T J08-702 相关等级标准的要求。

9.3.3 屋顶绿化养护应符合 DB31/T 493 的要求。

9.3.4 古树名木养护应符合 GB/T 51168 的要求。

10 应急管理

10.1 应急处置

物业服务机构应针对物业管理区域内可能发生的各类潜在的紧急情况,按照物业管理项目要求,建立现场应急指挥中心,包括人员、岗位、职责、现场通信方式、信息传递途径等。

10.2 应急预案

10.2.1 建立、实施和保持对各类潜在的紧急情况进行预防和应急程序,包括但不限于:

- 办公楼,应符合 A.3.1.5 的要求;
- 商业物业,应符合 B.4 的要求;
- 公众物业,应符合 C.8 的要求;
- 医院物业,应符合 D.4 的要求;
- 园区物业,应符合 E.5 的要求;
- 学校物业,应符合 F.8 的要求。

10.2.2 建立响应紧急情况的计划,包括配备紧急救援物资装备,提供急救。

10.2.3 主出入口、问询处等公共区域宜摆放供顾客取阅紧急救援宣传资料。

10.2.4 应定期评审应急预案，必要时予以修订，特别是发生紧急情况和预案演练后，包括：人员的能力、预案的有效性、物资装备满足程度等。

10.3 应急演练

10.3.1 开展应急措施的培训，定期组织各类应急预案的培训和演练，编制演习方案，包括：演练的内容、时间、地点、参加人员、需要的物资装备、演习告知等。

10.3.2 保留预案演练和评审等相关信息。

11 仓储与搬运

11.1 贮存

11.1.1 基本要求

11.1.1.1 分类清楚，堆放整齐，账、卡、物保持一致。

11.1.1.2 设有设施设备维修和存放场地的，其专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料应建立并实施备品备件采购、存放、出入库、领用或使用和报废等安全管理制度，实行信息化管理。

11.1.1.3 温度、湿度适宜，不合格品及废弃物处置及时。

11.1.2 危险化学品贮存

11.1.2.1 危险化学品的采购宜做到即买即用。

11.1.2.2 危险化学品的贮存应符合 GB 15603 的要求。

11.1.3 消防器材贮存

各类消防器材应严格按照使用说明要求的温度、湿度等储存条件贮存。

11.2 搬运堆放

搬运时，物资应堆放整齐，必要时应对各层之间进行防护。库存物资放置高度不应超过三倍的包装叠加高度，水平长度不应超过其两倍的叠加宽度。易损、易碎、压力容器等物资的搬运，应严格按照产品说明书、通用的搬运标准等进行操作。

11.3 库区安全与环境

11.3.1 库区安全

11.3.1.1 禁止无关人员进出仓库。

11.3.1.2 库区严禁烟火，如确需动火的，应得到主管部门批准，并将该区域的易燃易爆物资、危险化学品搬离之后方可进行。

11.3.1.3 库区应配置相应数量的消防器材，定期检查消防器材的有效使用情况。

11.3.1.4 产生紧急情况时，应按应急预案迅速做出响应，及时报告主管人员，并做好记录。

11.3.2 库区环境

11.3.2.1 保持仓库地面、墙面及各类设施、照明设备无灰尘、污垢、划痕、污渍、霉点等现象，接缝处无积尘。

11.3.2.2 保持空气流畅，保证物资干燥，防止受潮。

11.3.2.3 定期对仓库进行适当清理。

11.3.2.4 对不合格品或废弃物应严格按照相应规定予以处理；固体废弃物的回收实施率宜达到100%。

12 服务质量评价

12.1 自查

12.1.1 服务人员自查

从事物业服务的每位员工均应对所提供的服务实施自主检查，遇服务质量异常或者顾客直接投诉时，应及时纠正，遇重大服务异常情况，应立即报告上级主管人员。

12.1.2 物业服务机构自查

物业服务机构应实施常规例行和专项检查，发现问题，应及时组织落实整改措施。

12.2 上级组织监督检查

物业服务机构的上级组织应定期对物业服务机构进行监督检查，包括：顾客意见征询和物业服务工作督查评定，并可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、顾客联系函、顾客满意度测评等多种形式，征求顾客意见。意见征询和督查评定中发现的问题，应督促物业服务机构落实措施，及时整改，并对整改结果进行回访。

12.3 顾客评定

需要时，顾客可委托相关机构或自行对物业服务人员、物业服务机构的物业服务工作督查评定，物业服务机构应对发现的问题，落实措施，及时整改。

12.4 顾客满意

物业服务机构应主动接受行政主管部门、行业协会等组织的物业服务督查或聘请第三方机构进行顾客意见征询，征询项目包括：顾客服务、房屋和设施设备运行维护服务、秩序维护和安全服务、环境管理服务、绿化摆放与养护服务等方面，意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

附 录 A
(规范性附录)
办公楼专项服务规范

A.1 顾客服务

A.1.1 接待服务

A.1.1.1 大堂服务

大堂服务人员应注意维护大堂的整洁、有序和安全,向顾客提供关于周边交通、景点和办公楼内部各服务功能的咨询。

A.1.1.2 入驻、退租服务

顾客需入驻和退租时,服务人员应按规定的程序及时受理,手续完备,及时建档、归档。

A.1.1.3 报修接待服务

当顾客报修时,应及时受理,并在规定的时间内到场,小修项目宜当天完成(预约除外)。

A.1.2 信报服务

正确分理信件,认真登记报刊杂志和挂号信,正确处理特殊邮件(如退信等)。

A.1.3 通信设施安装服务

A.1.3.1 确保收到顾客需求信息后一个工作日内,联系好专业服务单位为顾客申请通信设施的安装。

A.1.3.2 确保内线电话在收到顾客需求信息之后一个工作日内开通。

A.1.3.3 收到专业服务单位挑线通知后,及时安排工程部门进行施工,并确保一个工作日内开通。

A.1.4 维修资金管理服务

需要时,建立办公楼维修资金管理制度,对办公楼维修资金进行账务管理,运作规范,账目清晰。

A.1.5 延伸管理服务

办公楼物业管理服务机构应根据顾客的需求,开展力所能及的延伸服务,如租赁服务、室内绿化布置、票务服务等。

A.1.6 装修管理服务

A.1.6.1 制定办公楼装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度并在顾客申请装修时告知。

A.1.6.2 建立顾客装修档案,内容应包括装修申请、审批、验收资料。

A.1.6.3 办公区的昼间噪声控制应执行 GB 3096 中的四类标准限值。

A.1.6.4 发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效,报告业主和有关部门处理。

A.2 房屋、设施设备运行与维护服务

A.2.1 房屋维护管理

办公楼的房屋维护管理,应符合 6.1 的要求。

A.2.2 设备设施运行与维护服务

A.2.2.1 变配电系统

办公楼变配电系统的运行维护,应符合 6.3 的要求。

A.2.2.2 应急供电系统

办公楼应急供电系统的运行维护,应符合 6.3 的要求。

A.2.2.3 楼宇智能化设备系统

办公楼应急供电系统的运行维护,应符合 6.3 的要求。

A.2.2.4 安全防范系统

办公楼应急供电系统的运行维护,应符合 6.3 的要求。

A.2.2.5 车库管理系统

车库管理系统的运行维护,应:

- a) 工作站工作正常、整洁;
- b) 服务器工作正常、整洁;
- c) 取票站安装牢固、线路整齐、工作正常;
- d) 栅栏机安装牢固、工作正常;
- e) 收费站工作正常、整洁。

A.2.2.6 卫星电视系统

卫星电视的运行维护,应:

- a) 卫星天线安装牢固,外观整洁;
- b) 放大器、解码器等设备工作正常;
- c) 传输线路正常,图像清晰。

A.3 秩序维护与安全服务

A.3.1 公共秩序维护

A.3.1.1 门卫

A.3.1.1.1 主出入口应安排 24 小时值岗。

A.3.1.1.2 对外来人员(施工、送货、参观等)实行进出管理;对来访客人用语规范,必要时引导至电梯厅或指定区域;非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记。

A.3.1.1.3 对物品进出实施分类管理,实行大件物品进出审验制度,拒绝危险物品进入。

A.3.1.2 巡视

A.3.1.2.1 明确巡视工作职责,规范巡视工作流程,制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 3 小时巡视一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止。

A.3.1.2.2 巡视应使用巡更设备,在监控中心保持巡更记录。如无巡更设备,宜保持两人一组进行巡视。

A.3.1.2.3 收到中央监控室发出的指令后,巡视人员应及时到达,并采取相应措施。

A.3.1.2.4 巡视中发现各区域内的异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施,随时准备启动相应的应急预案。

A.3.1.3 监控

A.3.1.3.1 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通,保持完整的监控记录,保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

A.3.1.3.2 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后,应及时报警,并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理。

A.3.1.3.3 监控的录入资料应至少保持 7 天,有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

A.3.1.3.4 保障治安电话畅通,接听及时(铃响三声内宜接听)。

A.3.1.4 停车管理

A.3.1.4.1 根据办公楼的情况设置行车指示标志,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,公开收费标准。

A.3.1.4.2 保安人员应对进出办公楼的各类车辆进行管理,维护交通秩序,保证车辆便于通行、易于停放。

A.3.1.4.3 收费管理的车库应 24 小时有专人管理;车辆停放有序,车库场地每周清洁 1 次,无渗漏、无积水,通风良好;无易燃、易爆等物品存放。

A.3.1.4.4 车库内配置道闸和监视系统,地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标,照明、消防器械配置齐全。

A.3.1.4.5 非机动车应定点停放。

A.3.1.5 突发公共事件处置

A.3.1.5.1 制定物业突发公共事件的应急预案,并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂,在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志,每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。

A.3.1.5.2 当物业发生突发公共事件时,各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒,根据不同突发公共事件的现场情况应变处理,在有关部门到达现场前,保证人身安全,减少财产损失,并全力协助政府部门处理相关事宜。

A.3.2 安全管理

A.3.2.1 消防管理

A.3.2.1.1 应建立健全消防管理制度,建立消防责任制;明确专人维护、管理消防器材,保持其完好。

A.3.2.1.2 办公楼内应设置消防设施,保持消防通道畅通,办公楼明显位置设有消防设施平面示意图。

A.3.2.1.3 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护,保持其完整、完好,能正常使用;消防带围绕均匀,灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好,压力指示在区域线范围内,器材不超过有效期,各类设备设施能正

常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。

A.3.2.1.4 定期进行消防宣传和消防演习。

A.3.2.1.5 对易燃易爆品设专人专区管理。

A.3.2.2 安全生产及灾害预防

建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：

- 对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；
- 对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；
- 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；
- 及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。

A.4 环境保洁服务

A.4.1 材质清洁要求

不同材质的保洁要去，应符合 8.2 的要求实施。

A.4.2 部位清洁要求

办公楼不同部位的环境卫生服务，应按 8.3 的要求实施。

附 录 B
(规范性附录)
商业物业专项服务规范

B.1 租户服务

B.1.1 入驻和迁出

B.1.1.1 受业主方委托,按约定的时间办理租户入驻手续:

- 登记租户信息,向租户提供管理规约等入驻资料;
- 向租户明确租赁区域内的设施设备使用范围,办理设施设备交接手续。

B.1.1.2 按业主方要求为租户提供约定的供电、供水、供气、空调等服务。

B.1.1.3 按租户要求提供直线电话或其他电信业务的接入服务。

B.1.1.4 受租户委托,按约定要求管理商铺的备用钥匙(包括封存保管、紧急启用)。

B.1.1.5 按业主方要求办理退租户的迁出手续并提供以下服务:

- 对退租户的拆除、搬运活动进行监督;
- 查验租赁区域的公用设施设备,发现损坏及时报告;
- 确认租赁区域水、电、气、通信等费用的结清。

B.1.2 装修管理

B.1.2.1 配合业主方受理租户装修施工的申请,审核装修方案是否符合供电容量限额、消防、噪声、排气、排污等相关要求。

B.1.2.2 装修申请批准后,受理施工登记,核查特种作业人员的操作证,签订施工管理协议,发放施工许可证明。

B.1.2.3 受业主方委托,对装修施工现场以下内容进行监管:

- 施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运;
- 施工现场的封闭隔离,噪音、异味、粉尘的控制;
- 供电、供水和开降等设备的使用;
- 灭火器材的配置,动用明火,易燃易爆物品和化学危险品的使用;
- 建筑物本体和设施设备的保护。

B.1.2.4 配合业主方进行装修施工验收,监督租户限期整改发现的问题。

B.1.2.5 收集租户装修登记、施工监督管理记录、装修项目竣工图纸和验收整改记录,归入装修管理档案。

B.1.3 服务接待

B.1.3.1 物业现场服务机构设立接待服务窗口,公开办事制度、办事纪律、收费项目及收费标准,公示服务接待电话和服务承诺。

B.1.3.2 接待人员态度和蔼、耐心热情、用语规范,做好来电来访记录。

B.1.3.3 接待时间符合商业营运要求。

B.1.4 报修服务

B.1.4.1 全天 24 小时受理报修。

B.1.4.2 报修 30 分钟内到场,小修项目 24 小时内修复(预约修理除外)急修项目限时修复:

- a) 一次维修及时率 100%;
- b) 一次维修合格率 90%;
- c) 维修服务回访率 100%。

B.1.4.3 电梯故障困人时,物业服务人员 5 分钟内做出响应,专业技术人员 30 分钟内赶到现场实施救援。

B.1.5 客户意见管理

B.1.5.1 物业现场服务机构应与业主方、租户保持沟通,定期开展意见征询。

B.1.5.2 物业服务企业应每年测评业主方和租户对物业服务的满意状况,改进服务质量。

B.1.5.3 投诉管理应符合 GB/T 17242 的要求。

B.2 环境管理

B.2.1 室外区域

B.2.1.1 建筑物外观、门面装饰、店招牌、户外广告设施及卫生设施应保持完好,无违章设摊、搭建、堆放等现象,保持环境整洁。

B.2.1.2 对具有抗风能力要求的中大型户外广告牌等设施应定期进行安全检查,遇台风、汛期应采取相应的安全防范措施。

B.2.1.3 出入口、安全疏散及残疾人通道保持通畅,步行道和台阶地面宜采用防滑材料或铺设防滑垫,其附属设施保持完好。

B.2.1.4 绿化养护要求应符合 DB31/T 316 的规定,使用的药剂不应有害人体健康及造成环境污染。

B.2.1.5 环境照明应符合 DB31/T 316 的要求,户外供电设施、用电设备,定期进行安全检查和维修。

B.2.1.6 商业营运产生的噪声对周边的影响应符合 GB 22337 的规定。

B.2.2 室内区域

B.2.2.1 保持室内通风良好,温度适宜,空气质量宜符合 GB/T 18883。

B.2.2.2 空调通风系统应符合 DB31/ 405 的规定。

B.2.2.3 柜台、公共卫生间、电梯轿厢、自动扶梯扶手带等设施应定期消毒,在传染病流行期应增加消毒频次。

B.2.2.4 生活饮用水水质应符合 GB 5749 的规定,二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯。

B.2.2.5 物业的中水排放应符合 DB31/199 的规定。

B.2.2.6 协助业主方对餐饮单位的废水、油烟排放、残渣处理进行检查。

B.2.2.7 化学危险品的贮存应符合 GB 15603 的要求。

B.2.2.8 商场内禁止吸烟,明确重点防火区域、安全疏散通道及路线。

B.2.3 保洁服务

B.2.3.1 应按商场的营业特点、人流量及污染情况,确定保洁内容、作业频次、质量要求及检查方法。

B.2.3.2 按照作业区域距离地面的高度确定日常保洁和定期保洁植围,2 米以上列入定期保洁,确定保洁周期;2 米以下列入日常保洁,确定作业频次。

B.2.3.3 保洁质量符合附录 A 的要求,外露物体可视表面无明显污迹和灰尘;不可视表面无积尘。

表 B.1 商业物业保洁服务质量要求

区 域		质量要求
室内保洁		1) 地面、墙面、天花等保持干燥清洁、无水渍。 2) 柱面、踢脚、转角、顶角等无积尘、霉斑及蜘蛛网。 3) 楼梯扶手、栏杆无灰尘,平台、踏步无垃圾,梯段侧面无灰尘、污迹和蜘蛛网。 4) 门窗清洁,无破损,顶面及接缝处无霉斑、积尘;玻璃洁净、无水迹、指印和张贴物;金属配件光亮、无锈斑。 5) 灯具(包括应急灯)清洁,灯罩内无积尘和飞虫。 6) 柜台、货架无灰尘,玻璃洁净明亮,底座及边沿洁净。 7) 招牌、广告牌、灯箱、条幅、悬挂物、花盆、道具等清洁,无积尘。 8) 空调散流器、进风百叶窗和火灾探测器无积尘、油垢和蜘蛛网,周围的天花及维修孔处无维修留下的污迹。 9) 墙面外露设施(消防警铃、手动报警器、照明开关、插座面板等)无灰尘,外露管道无积尘和污迹。 10) 消火栓箱、灭火器箱表面洁净,无灰尘,箱内消防带、水嘴、阀门无积尘和锈迹。 11) 室内排水管道、地沟保持畅通,集水井内无垃圾,定期消毒。 12) 垃圾箱定期清洗消毒,箱内垃圾不超过 2/3,箱体周围无抛撒垃圾,无异味
室外保洁		1) 外墙面无污迹、锈迹,门、窗、橱窗清洁、无灰尘;店招牌、广告牌、灯箱等设施清洁; 2) 临街建筑物、构筑物的外墙面保洁符合市容的要求; 3) 入口、台阶、步行道、露天广场的地面雨天无积水,冬天无积雪、积水,晴天无水渍; 4) 在商业营业时间内,室外地面废弃物清除时间不大于 30 分钟; 5) 景观水池、喷泉水质清澈、无污染,水面无杂物,池底无淤积; 6) 绿化带、盆栽植物内无枯叶、烟蒂、杂物; 7) 座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁、无张贴物; 8) 排水沟、窨井内无垃圾,保持畅通; 9) 屋面无积水、垃圾,维修后无遗留杂物; 10) 垃圾箱定期清洗消毒,箱内垃圾不超过 2/3,箱体周围无抛撒垃圾,无异味
配套设施	自动扶梯	1) 不锈钢裙边或玻璃挡板表面无污迹、印痕和灰尘。 2) 橡胶护手带表面无污迹和附着物,保持光洁。 3) 梯级干净整洁,表面无污迹和印痕,槽缝中无残留垃圾。 4) 上下机头踏步及四周保持干净,无污迹和垃圾
	垂直电梯	1) 厅门、轿厢门、轿厢内四壁无印痕和污迹。 2) 召唤面板、轿厢内操作键盘、显示屏无污迹和灰尘,告示牌无灰尘和破损。 3) 轿厢内地面无污迹和垃圾,顶面无油污,灯罩内无积尘和飞虫。 4) 观光梯轿厢和井道玻璃清洁,金属构件无积尘和锈迹
	停车场(库)	1) 地面平整,无积水、垃圾及油渍,划线清晰。 2) 普通标识、安全标识清晰。 3) 收费设施、栏杆、反光镜、防撞栏及减速条等无污迹
	垃圾房	1) 垃圾房内无蚊蝇和老鼠,天花板无蛛网,墙面无污迹,地面无积水。 2) 垃圾房周围无杂物、积水,无异味。 3) 垃圾处理设施无积尘及垃圾残留

表 B.1 (续)

区 域		质量要求
配套设施	公共卫生间	公共卫生间的洁具、台面、镜面、外露水管、垃圾桶的保洁质量,应符合 8.3 的要求
	蔬菜、生鲜、水产等区域	1) 货架及冷柜落地边沿无油垢、水迹和卤水污染; 2) 底座护栏保持光洁,无锈迹、污垢和污迹; 3) 防滑垫保持清洁,无油腻和污迹; 4) 垃圾箱定期清洗消毒,箱内垃圾不超过 2/3,箱体周围无抛撒垃圾,无异味。必要时宜增加垃圾清理频次

B.2.3.4 保洁服务人员、作业工具、清洁药剂、作业规程等应满足策划的要求,保洁时应采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。

B.2.3.5 商场内的卫生消毒、灭鼠除害等应有专人检查,并保持相关记录。

B.2.3.6 明确租户自用区域及公共区域结合部位的保洁范围与责任,并定期检查。

B.2.3.7 提供生活和餐厨垃圾的分类收集放置点,装运垃圾的容器应加盖,防止垃圾外溢、滴漏、倾翻。餐厨垃圾的收集、外运、处理应符合环卫市容的要求。

B.3 秩序维护服务

B.3.1 人员出入管理

B.3.1.1 劝阻拾荒者、小商贩、携带宠物者等进入物业区域。

B.3.1.2 对出入内部专用通道的工作人员进行核查,对联系工作的外来人员进行核查、登记。

B.3.1.3 因夜间营业、施工活动等需要设定的封闭区域,应有明显标识,阻止无关人员进入。

B.3.1.4 因节假日或促销活动等引起人流集中时,应控制人流进入或进行疏导,保持出入口畅通。

B.3.2 车辆管理

B.3.2.1 停车场(库)及车辆进出通道应明确行驶路线、划定停车位、规范设置交通标识,公示收费标准和管理规定。

B.3.2.2 停车场(库)通往商场的入口处,主张贴车库平面图,标注入口处位置、停车区位编号及紧急疏散出口等信息。

B.3.2.3 停车场(库)内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

B.3.2.4 引导进出物业区域的车辆按规定路线行驶,维护正常的交通秩序。消防车进入前,应对车辆采取紧急疏散,保持路线畅通。

B.3.2.5 指挥进入停车场(库)的车辆停入泊位,及时提醒车主注意相关的安全事项。特种车辆和残疾人车辆应停在指定位置。

B.3.2.6 货运车辆应按预约时间、指定通道进出。

B.3.3 货物装卸管理

B.3.3.1 货物装卸应按约定时间、在指定区域进行。

B.3.3.2 维护货物装卸区域的正常秩序:

- a) 阻止无关人员和车辆进入;
- b) 卸货车辆按序进入装卸平台;

- c) 车辆在装卸区域等候时驾驶员不应离开现场；
- d) 督促作业人员及时清除废弃物；
- e) 劝离完成卸货任务的车辆。

B.3.4 监控管理

B.3.4.1 监控室环境应符合系统设备运行要求,定期进行检查和检测,确保监控系统功能正常,通信系统畅通。

B.3.4.2 监控室应 24 小时实施监控管理并保持相关记录完整。监控的录入资料,有特殊要求的应复制备份,查阅应经授权人核准。

B.3.4.3 接到报警信息后,应及时对现场进行核实并记录,发生紧急或异常情况时,应报告并启动相应预案。

B.3.4.4 对商业促销活动的关键区域、通宵营业区域等宜进行跟踪监视。

B.3.4.5 对停止营业的区域进行安全防范技术设防。对租户的设防进行确认,发现问题应及时采取措施。

B.3.5 巡逻管理

B.3.5.1 按商业物业的特点,设定巡逻路线,明确巡逻内容。贵重商品区域、金融营业网点及施工区域等增加巡逻频次,保持巡更和巡逻记录。

B.3.5.2 巡逻中应及时阻止偷盗、损坏物品、乱招贴等行为,关注老、弱、残、儿童的安全。

B.3.5.3 巡逻中发现以下异常情况时应及时处理:

- a) 违章占用通道等有碍安全的行为;
- b) 消费者的违规行为和危险举动;
- c) 可疑人员;
- d) 设施损坏或设备异常。

B.3.5.4 节假日或促销活动时,应观察人群流向,防止拥挤、挤压、踩踏等人身伤害事故发生,必要时启动相应的应急预案。

B.3.6 清场管理

B.3.6.1 确定清场路线,不留死角和盲区。

B.3.6.2 引导消费者及租户按指定路线离场,需要留场的租户工作人员,应事先办理相关手续。

B.3.6.3 要求租户检查确认租赁区域内无安全隐患,关闭门窗及水、电、燃气开关;保险库(箱)、橱柜上锁,无遗留钥匙;商铺及库房内无火种、无滞留人员。

B.3.6.4 人员离场后,对清场区域进行复查,重点检查电梯厅、卫生间、试衣室、消防通道等场所。

B.3.6.5 完成清场的区域应按要求封闭,进行安全防范技术设防。

B.3.6.6 清场过程宜全程录像跟踪,并保持清场检查记录。

B.3.7 大型活动保障服务

B.3.7.1 商业促销、贵宾参观、社区活动等大型活动,应配合业主方编制秩序维护保障方案。内容包括指挥系统、信息传递途径、人/车流集散路线、车位安排、应急预案等。

B.3.7.2 活动前应对人/车流集散路线、车位及活动所需的设施设备等进行检查和确认,必要时进行区域临时封闭。

B.3.7.3 活动中宜对商场入口、活动区域、通道、悬高围栏等处的人流聚集状况及车辆进出实施重点维护,发生拥挤时启动相关的应急预案。

B.3.7.4 监控室对活动现场进行实时监控,与现场保持通信畅通。

B.3.8 消防管理

B.3.8.1 建立健全消防管理防火安全责任制,组建义务消防队。

B.3.8.2 制定防火检查、隐患整改、应急预案演练等制度,建立防火管理档案。

B.3.8.3 火灾报警系统和联动装置应完好并保持自动控制状态,每年至少进行一次消防联动测试。定期点动备用发电机,每年进行一次负载试验。

B.3.8.4 定期对消防设备、器材、安全标识、应急照明、疏散导向灯等进行检查,确保完好。

B.3.8.5 对消防安全进行日常检查,并保持检查记录,检查内容应包括:

- a) 无存放易燃易爆物品和化学危险品(商品除外);
- b) 消防通道、消防设施周围、防火卷帘门下及机房内无堆放物品;
- c) 无乱接乱拉电线、超负荷用电;
- d) 排油烟装置及烟道有定期清洗记录;
- e) 停车库、装卸区域及机房内无吸烟;
- f) 装修施工现场无安全隐患;
- g) 火灾隐患的整改及防范措施。

B.3.8.6 每年至少进行一次消防演习。

B.4 应急管理

B.4.1 根据商业物业的特点,应配合业主方对自然灾害、事故灾难、公共卫生及社会安全等突发紧急事件制定应急预案。

B.4.2 常见的突发事件包括:

- 停电、停水;
- 溢水、水浸;
- 燃气、燃油泄漏;
- 火警、火灾;
- 电梯困人、自动扶梯逆行;
- 盗窃、斗殴等治安事件;
- 人群拥挤、踩踏;
- 突发疾病、意外伤亡;
- 车辆碰撞、交通堵塞等。

B.4.3 定期开展应急预案的培训及演练,保持应急预案的适宜性、可操作性。

B.4.4 突发事件发生时应立即启动应急预案,迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

B.4.5 编制突发事件处理报告,内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等,并向业主方或相关行政主管部门报告。

附 录 C
(规范性附录)
公众物业专项服务规范

C.1 公众服务

C.1.1 票务服务

C.1.1.1 按委托方约定提供票务远程和现场预订服务。对已知客流饱和的情况,应建议改期;如遇特殊情况,及时通知预订方退订或改期。

C.1.1.2 现场票务受理处应明示售票时间、票证种类、收费价目、票证使用方法、使用期限、禁忌事项等。

C.1.1.3 票务受理应迅速、准确,必要时应核对相关证件。

C.1.1.4 对预知的退票信息,应通过广播、电子信息屏、电话、传真、电子邮件等方式,预先告知顾客;对不可预见的退票事项,应告知原因。

C.1.2 证卡办理

C.1.2.1 公示办理各类证卡的时间及地点、渠道、方式等。

C.1.2.2 办理时,应核对约定的有效证件,审核申请材料,必要时签订协议,按规定收取费用,发放证卡。

C.1.2.3 到期一个月前,应根据预留信息通知顾客办理续、退证卡手续,并按约定及时办理。

C.1.2.4 退还时,应核对约定的有效证件和专项证卡,验证顾客归还物品,退还押金。

C.1.3 安检服务

C.1.3.1 公示安检须知。

C.1.3.2 确保安检设备处于正常状态,使用前应进行确认,连续运行的应在运营间隙进行确认。

C.1.3.3 发现警示信号或报警声的,应做进一步检查。

C.1.3.4 安检中发现下列物品,禁止携带进入运营区域并报告:

- 危险物品(各类枪支弹药、管制刀具、易燃易爆化学物品、剧毒物品、放射性物品等);
- 仿真武器及其他有可能造成人员伤害的物品。

C.1.3.5 安检服务应达到以下要求:

- 安检信息录入错误率 $<0.1\%$;
- 可疑物品开包率 100% 。

C.1.4 检票服务

C.1.4.1 服务人员应目光平视、微笑,宜致迎宾词。

C.1.4.2 采用人工检票时:

- 应按规定的票证标准、验证方式进行,遇外宾宜使用英语;
- 特殊票种、证件应登记,凡不符合所持票种、证件以及实际人数与指定团体注明人数不一致等情况,应礼貌引导至售票处进行票务处理;

——客流高峰或团队、贵宾进入时,宜开设专用通道或备用通道放行;有安检要求的,宜使用移动安检器具。

C.1.4.3 采用设备检票时:

——应在检票前,确认检票设备(扫描枪、感应器等)处于正常状态;

——票据有效期内,按规定的验证方式放行,不得泄露解码方式;

——当检票系统发生故障或客流骤增时,采用人工检票方式启用备用检票系统。

C.1.4.4 停止检票时应设立醒目标识,礼貌提示开启、关闭时间。

C.1.4.5 每日应统计检票信息。

C.1.5 引导服务

C.1.5.1 场馆设立各类标识,应保持外观完好,图形和文字无缺损、信息准确。

C.1.5.2 当固定标识不能满足特定活动需求时,应增设临时移动标识。必要时,临时移动标识应符合GB/T 10001.1的规定。

C.1.5.3 可提供电子信息屏、广播提示、导览图、导览器材租借等方式进行引导。

C.1.5.4 必要时设立引导岗,通过规范的手势、语言行动指引顾客至目标区域。

C.1.6 问询服务

C.1.6.1 设立问讯服务台,明示问询专线电话。

C.1.6.2 问讯解答礼貌、准确、简洁,必要时提供双语(中英文)、手语服务。

C.1.6.3 问讯服务台提供的资讯应与运营现状相符。

C.1.6.4 必要时保持问讯记录,包括问讯时间、问讯方式、问讯内容、答复情况、答复人。

C.1.7 物品寄存服务

C.1.7.1 公示寄存须知,明确禁止寄存物品、寄存与领取方法、逾期寄存物的处理等。禁止寄存物品包括:

——枪支、弹药、管制刀具、雷管;

——易燃品、易爆品、毒品、放射性物质;

——活体、贵重物品(含现金、票据)、易损物品;

——其他可能危害公共安全的物品。

C.1.7.2 存包柜(含衣架)应予编号。寄存场地整洁干燥,防止发生寄存物品丢失、损坏。

C.1.7.3 寄存时应当面查验寄存物品的外观,确认并记录寄存物品数量、特征,发放寄存包号码牌。必要时,口头说明物品寄存的注意事项。

C.1.7.4 领取寄存物品时,应:

——与寄存人共同确认寄存物品;

——查验代领寄存物品者的有效证件;

——在寄存凭证遗失时,查验寄存物品,登记领取人姓名、有效证件、被领取物品、联系方式等。

C.1.7.5 寄存交接应轻拿轻放,准确迅速。

C.1.7.6 自助寄存柜应明示寄存操作说明,保持寄存设施的完好,寄存箱内清洁干燥。

C.1.7.7 查验、统计当天寄存物品数,超过规定寄存时间的物品应进行登记并移交相关部门。

C.1.8 物品租借服务

C.1.8.1 公示租借须知,明示物品名称、收费标准、租借及归还方法、使用方法及违约责任等,必要时以

口头形式说明。

C.1.8.2 租借物品应确保完好,发现破损影响其使用功能应停止租借。

C.1.8.3 交付与归还租借物品,需由顾客与服务人员共同验收确认完好状况,记录租借期限、借出与归还时间、物品名称、押金金额及物品状况。

C.1.8.4 归还时发现租借物品损坏的,或超过租借期限尚未归还的,应及时报告委托方。

C.1.8.5 应根据物品的不同特性、租借频次等,定期清点,进行相应的消毒、维护和保养,减少损耗。

C.1.9 广播服务

C.1.9.1 广播服务应保持播音清晰、速度均匀、音量适宜、播报内容准确无误。

C.1.9.2 常规广播的播报格式、内容、时间、频次和语种,在播报前应得到委托方确认。

C.1.9.3 常规广播可在播报前进行录音,按时间顺序进行播报的编码,以保证广播服务质。

C.1.9.4 寻人、寻物或失物招领广播,应事先记录申请人真实姓名、联系方式、有效证件、物品名称、等候地点等。

C.1.9.5 寻人、寻物或失物招领广播时,同一广播内容应播报两次,每次应连续播报两遍,两次播报的间隔约 15 秒。

C.1.9.6 下列情况应按应急程序启动紧急广播:

——客流量过大造成秩序混乱;

——因火灾、刑事案件、发现危险品(如爆炸物)等原因进行人员紧急疏散;

——影响正常运营的设备设施故障;

——其他突发情况等。

C.1.10 讲解服务

C.1.10.1 定点讲解、区域讲解和移动讲解,应按事先确认的内容、语种、时间、位置或路线进行。

C.1.10.2 使用讲解器具(激光棒、扩音器等)前,应确认功能正常。

C.1.10.3 讲解语言表达流畅,可根据服务对象的年龄、服务区域的大小等,调整讲解音量、速度和语调。

C.1.10.4 讲解区域转换时,应提示下一参观点或离场出口。

C.1.11 无障碍服务

C.1.11.1 无障碍设施(包括通道、电梯、卫生设施等)应保证正常投入使用并完好。

C.1.11.2 向残障人士提供无障碍检票,提供轮椅等助残物品的租借服务。

C.1.11.3 无人陪护的残障人士,宜提供局部或全程陪游服务。

C.1.12 医疗救助服务

C.1.12.1 现场应根据物业的规模、特性,配置突发伤病救护的简易外用药品、医用器具,药品一般为非处方药。

C.1.12.2 应定期清点药品数量、品种,查验有效期,当配置量少于 30%时应及时补充。

C.1.12.3 应协助突发伤病转送专业医疗机构。

C.1.12.4 应协助委托方做好取证工作,包括:

——现场拍照、录音、录像;

——见证人、当事人笔录;

- 证物保全和留证；
- 必要时，保持现场。

C.1.13 投诉处理

- C.1.13.1 设立投诉接待窗口，明示投诉渠道，实行专人或分级处理。
- C.1.13.2 由物业管理服务机构责任导致的投诉，应在 24 小时内给出回复意见。
- C.1.13.3 涉及相关方的，应在 2 小时内转告相关方，并跟踪回复情况。
- C.1.13.4 保持投诉受理、处理、回复的记录。

C.2 专项活动服务

C.2.1 公共文化活动

- C.2.1.1 涉及演艺活动的，宜在检票时劝阻迟到者至指定区域等候，并提示适时入场时间。
- C.2.1.2 重复使用的辅助观赏用具(如耳机、眼镜等)、应在每次使用后消毒。
- C.2.1.3 引位时应主动询问并指引，避免影响观赏效果。对特殊人群(如老年人、残障人、儿童等)，宜提供相应的帮助。
- C.2.1.4 放映、演艺开始前，应广播提示注意事项或使用电子屏蔽设备以保证演出效果。
- C.2.1.5 放映、演艺结束应进行散场提示，并提前开启通道，及时清洁场地，确保无明显垃圾(纸杯、塑料袋)和碎屑。

C.2.2 公共体育活动

- C.2.2.1 对活动者有健康状况要求的体育活动，应以“警示”方式予以公示，必要时应审核体格检查合格的证明。
- C.2.2.2 应公示安全须知，使活动者了解该项活动的安全要领。
- C.2.2.3 在活动过程中发现有碍安全的行为，及时劝阻。
- C.2.2.4 发生安全意外事故时，应按规定程序采取救援措施。

C.2.3 公共交通运行服务

- C.2.3.1 客运站台、候客区设有服务台的，应提供交通信息咨询服务，提供简易救急药品、针线、宣传资料等。
- C.2.3.2 确保专用母婴室、哺乳室及附属的婴儿床、婴儿车等设施完好、安全、卫生。
- C.2.3.3 老、弱、病、残、孕等特殊顾客等候区域标识清晰设施完好。
- C.2.3.4 设行李手推车的，应取用便捷、回收及时、摆放整齐。

C.2.4 会展活动

- C.2.4.1 协助会展主办方指导办理参展手续，受理进场布展、道具装卸等申请事宜。
- C.2.4.2 告知参展方布展、撤展施工要求及分区域、分批次的施工安排，并实施监管。
- C.2.4.3 布展、撤展、道具装卸区域应进行秩序维护，道具堆放区域应由专人管理。
- C.2.4.4 定时对参展区域进行巡查，防止展位超越划分区域或其他违反参展要求的现象发生。
- C.2.4.5 提供展会咨询和引导服务，配置机动服务人员，及时响应会展主办方提出的临时需求。

C.3 特定活动保障服务

C.3.1 策划要求

C.3.1.1 特定活动至少提前三天编制保障方案,方案应包括指挥系统、信息传递网络、岗位设置、服务内容和标准、车流与客流疏导安排、应急措施等,并获得委托方认可。

C.3.1.2 活动策划时,应与当地公安、消防等相关部门保持动态联络,保证活动能得到相关方的支援。

C.3.2 活动准备

C.3.2.1 提前一小时完成行进路线及活动区域踏勘、人员待命、车位预留等准备工作。

C.3.2.2 踏勘行进路线、活动区域,应确保:

- 无安全隐患,无闲杂人员,无影响活动的施工作业;
- 环境整洁、布置无差错、物品摆放到位;
- 所到路线、区域设施无缺损,设备运行处于良好状态;
- 设置隔离带、缓冲区、车辆专用通道。

C.3.3 活动保障

C.3.3.1 按预定内容和要求提供服务,全程维护行进路线和活动区域的秩序,及时响应委托方提出的临时需求。

C.3.3.2 特定活动结束后,应协助委托方清点和移交物品,恢复区域的正常秩序和环境。

C.4 客流与车流高峰管理

C.4.1 根据物业的性质、用途及活动特点,编制客流与车流高峰分级管理方案。

C.4.2 分级管理方案应考虑指挥控制中心的设立、客流与车流的行进路线、备用场地和周边停车场地的利用、隔离设施(路障、隔离带等)的设置和准备、秩序维护人员的分布和装备配置、临时售票的控制、突发事件的应急程序等。

C.4.3 应按分级管理方案设置的缓冲区、隔离区、紧急分流通道、应急停车场地等,分区域、分时段、分车种、分道缓解客流/车流高峰。

C.4.4 客流量、车流量宜进行分级管理。分级管理要求应符合表 C.1 的规定。

表 C.1 客流量、车流量分级管理要求

分 级		客流高峰	车流高峰
三级	每小时客流库流量 \geq 设计流量的 1 倍	疏导至缓冲区	按车辆分道进行疏导,保证班车、特种车辆的优先通行
二级	每小时客流库流量 \geq 设计流量的 1.5 倍	疏导至缓冲区、隔离区;分批控制客流进入	分时段控制进出,启用备用停车场地或引导车辆至相邻停车场
一级	每小时客流库流量 \geq 设计流量的 2 倍	疏导至缓冲区、隔离区;分批控制客流进入;开启紧急分流通道	预订车位,分区域控制车流,开启经交通管理部门认可的临时停车道路

C.5 公共秩序维护

C.5.1 出入口管理

- C.5.1.1 开放时间内,公众进入开放区域按 C.1.3 和 C.1.4 执行;工作人员应由指定通道出入并登记。
- C.5.1.2 非开放区域应设立明显告知标识。
- C.5.1.3 物品出入应指定运输路线、装卸区域,出管辖区域的物品,应核查有效物品出门凭证。
- C.5.1.4 可能危害他人人身、财产或公共安全的物品,未经批准禁止进入管辖区域。

C.5.2 巡逻管理

- C.5.2.1 根据区域特征制定巡逻方案,方案应包括人员配置、路线、频次。巡逻路线设计应符合公众物业特点,覆盖管辖范围,确保重点及隐蔽部位无遗漏。
- C.5.2.2 巡逻重点发生改变时,巡逻路线应做相应的调整,确保巡逻的有效性。
- C.5.2.3 客流集中区域、临时施工地点应增设区域巡逻,维护区域现场秩序。
- C.5.2.4 现场巡逻应劝阻损坏设施及有损公众物业形象的行为,发现异常紧急情况,应及时报告,确认后启动应急程序。
- C.5.2.5 保持电子巡更或巡逻记录,巡逻记录应包括每次巡逻起止时间、异常情况及处置。

C.5.3 监控管理

- C.5.3.1 监控设备档案资料齐全,现场应有设备清单及对应区域位置分布资料。
- C.5.3.2 监控人员应持证上岗,全天 24 小时实施监控,保持通信畅通。
- C.5.3.3 发现可疑情况或接到报警信号后,通知人员现场核实。经核实发生紧急或异常情况的,应报告并启动相应应急预案。
- C.5.3.4 采用硬盘录像的,按系统设置保存录像资料,检索应经授权人核准。

C.5.4 车辆管理

- C.5.4.1 设置交通指示标识,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,明示收费标准。
- C.5.4.2 引导车辆驶入指定的泊位,发现异常情况应提示,车位停满时应疏导。
- C.5.4.3 保持进出通道畅通,车辆停放整齐。
- C.5.4.4 车辆造成人员伤害、设备设施损坏、车辆碰擦等,应及时救助、取证、报告、记录,必要时保护现场。

C.5.5 消防管理

- C.5.5.1 按要求,建立消防管理制度,包括消防责任制、消防档案、消防预案等。
- C.5.5.2 定期进行消防宣传,每年至少进行一次安全防火技能培训和消防演习,并对演练效果进行评价。
- C.5.5.3 应定期检查和维护消防设施设备,发现缺损,应及时修复或更换。
- C.5.5.4 消防设施和器材检查应符合下列要求:
 - a) 消防通道保持畅通;
 - b) 安全出口的防火门完好,防火门处于常闭状态;
 - c) 消火栓箱内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能齐全完好,无故障、生锈、漏水,接口垫圈完整无缺,消火栓箱门完好无缺,能正常开启;
 - d) 灭火器配置和性能达到要求;

e) 疏散标识指示准确、状态正常。

C.5.6 清场管理

C.5.6.1 根据物业运行的特点,制定清场方案。方案包括岗位配置、路线、路障和路标设置、展品的保护、座椅的撤收、疏散通道准备等。

C.5.6.2 清场前 30 分钟开启疏散通道,运用广播、电子信息屏、增设移动标识等,提醒、引导人员按规定的疏散路线离开现场,必要时打开应急通道。

C.5.6.3 清场时应及时清理物品,并逐项检查:

- 水、电、燃气源已切断;
- 门窗和需要上锁橱柜已锁闭;
- 无易燃物品及可疑物品等隐患;
- 无滞留人员等。

C.5.6.4 贵重物品或顾客遗失物品应采取相应的防护措施。

C.5.6.5 停止开放的区域,清场后应分区布防。

C.5.7 封闭管理

C.5.7.1 根据委托方安排的赛事、演出、放映、展览设施使等,确定区域的封闭和启用时间。

C.5.7.2 区域封闭前应按 C.5.6.3 的要求进行清场、布防,并做出标识。

C.5.7.3 封闭期间应定期巡视,发现异常及时处置。因工作要进入封闭区域的,应得到授权人的批准。

C.5.7.4 启封前应确认封闭状态,指定启封人员,保持启封时间、人员、状态等记录。

C.6 环境与卫生

C.6.1 环境清洁

C.6.1.1 根据公众物业特点、开放时间、客流量变化情况等,制定并实施环境清洁方案。

C.6.1.2 馆内外主要材质、不同部位、外墙等清洗保养要求及质量验收方法应符合 8.3 的要求。

C.6.1.3 清洁剂的使用应符合国家环境保护的有关要求,清洁进行中应采取防护措施,保障人身安全。

C.6.2 公共卫生

C.6.2.1 室内公共区域环境应符合 GB/T 18883 的要求。

C.6.2.2 应定时、定点对公共设施进行消毒,并保持记录。消毒范围包括:

- 空调通风口;
- 垂直梯轿厢、自动扶梯扶手;
- 座椅、公用电话及其他公用器具;
- 专用化妆间、更衣室、休息室、母婴室等附属设施;
- 盥洗设施、垃圾容器、垃圾房等。

C.6.2.3 遇客流高峰应增加清洁、消毒频次,可增设临时垃圾收集点、流动厕所。

C.6.2.4 根据运行特点,建立并保持公共卫生突发事件应急预案。

C.6.3 专项、专区清洁

C.6.3.1 体育赛事、会展期间,应按活动周期、间隔、频次,实施阶段性循环清洁。

C.6.3.2 赛事、放映、演出、主题活动前及场间,应进行清洁检查,发现严重影响环境的污物应及时清理。

C.6.3.3 专项、专区清洁质量应符合表 C.2 的要求。

表 C.2 专项、专区清洁质量要求

专项专区	质量标准
舞台、乐池	无拆装垃圾和装饰废弃料,垃圾容器日清
刷务用品、道具	摆放在指定位置,保持整洁
赛道、辅道	无颗粒垃圾、无废弃物,周边规定范围内无塑料袋、纸片等轻质废弃物
运动场地(跑道、草坪、赛场等)	无废弃物、无积水
看台、观众席	座椅无积灰、无污迹,座位底部出风口无杂物、无积灰;地面无水迹、无污物,无积尘
展示区域、互动演示区域	广告、操作提示牌,各类灯具、显示屏等无积灰;展品表面及内部可视部位无污迹、无积灰、无水迹;各类可接触部位无积灰、无水迹,定时消毒;操作台、玻璃面罩及柜体无积灰、无水迹;地面无垃圾、无污迹
幕布、影屏	无静电、无积灰、无污迹

C.6.4 废弃物处置

C.6.4.1 废弃物应及时分类、处置,减少对建筑物及周边环境造成的污染及人身危害。

C.6.4.2 应识别、评价危险废弃物,并分类收集、存放及处置。

C.6.4.3 垃圾日产日清,垃圾容器、垃圾房保持清洁、定期消毒、杀虫灭害。

C.6.5 绿化养护

C.6.5.1 根据公众物业特点制定并实施绿化养护方案。

C.6.5.2 对绿化进行养护管理,保持花草树林长势良好、修剪整齐美观,保持绿地整洁、无杂。

C.6.5.3 应根据节假日或主题活动性质,对公共区域进行花卉布置和绿化盆景摆放,保持观赏效果及清洁。

C.6.5.4 应使用符合环保要求的药剂、化肥等材料。

C.7 建筑物及附属设施设备运行与维修保养

C.7.1 基本要求

C.7.1.1 预防性维护

C.7.1.1.1 收集并保存工程技术档案副本(含图纸、使用说明书、验收/检测报告等),档案内容齐全,数据准确,检索方便。

C.7.1.1.2 根据公众物业设施设备特点,编制年度维护保养计划和专项资金使用预算,并按计划完成维护保养工作。

C.7.1.1.3 遇有特定活动,应通知专业保养单位事先进行专项保养、检查。

C.7.1.2 纠正性维护

C.7.1.2.1 明示报修电话,全年 365 天,全天 24 小时提供维修服务,急修项目应 20 分钟~30 分钟内到达现场处理,一般修理项目应当天完成,修复率 100%。

C.7.1.2.2 建立日常巡视制度,发现损坏及时修复,保持运行记录清晰、完整。

C.7.1.3 能源与安全管理

C.7.1.3.1 根据公众物业节能降耗要求,制定能源管理方案。

C.7.1.3.2 特种设备应具备准运许可证明,建立安全管理制度,维护保养应委托专业维保单位,并按合同约定对维保过程实施监管和验证,具体要求应按《特种设备安全监察条例》规定实施。

C.7.1.3.3 确保设施设备运行安全、正常,实施经济运行,节约能源。

C.7.2 建筑物及附属设施

C.7.2.1 安全检测

为保证建筑物的安全使用,每年至少进行1次外墙及附属设施使用情况的全面检查,发现隐患报告委托方。

C.7.2.2 装饰及装修管理

C.7.2.2.1 对区域施工、装饰装修应实行核准登记制度,并实施现场监管。

C.7.2.2.2 房屋装饰装修应符合规定,告知、劝阻导致结构安全、使用安全隐患的行为,包括随意改变原设计使用用途、改变原设计结构形式等。

C.7.3 设备设施运行与维修保养

C.7.3.1 供配电、弱电、给排水、暖通、升降、避雷等设备设施的系统运行与维修保养应符合6.3.3的要求。

C.7.3.2 专项设备设施。

a) 安检系统:

- 探测器图像清晰,能显示物品形状和位置;
- 警示功能正常,无误报警,声光报警器音量和报警声适宜;
- 传送设施完好,能有效防止行包夹损;
- 信息采集、统计功能正常。

b) 动检票系统:

- 能实现自动检票和出入控制,进、出闸机开闭灵活;
- 控制装置能即时进行自动控制与人工控制的转换;
- 可设定检票权限,能实时生成出入记录。

c) 会议设备:

- 显示:实现数字输入和模拟输入信号传输、切换与记录,图像显示清晰、无抖动、不缺色;
- 音响:输出无啸叫、音色不失真、声压达到使用值,录音功能正常;
- 灯光:调光满足使用要求;
- 同声翻译:双向传输,通道选择有效;
- 表决:实现分区、识别、统计和联动显示;
- 远程:实现信息双向同步传输和网络间的切换;
- 集控:对显示、音响、灯光等实现集中管理、分散控制。

C.8 突发公共事件应急处置

C.8.1 按照本场馆实际情况,建立现场应急指挥中心,包括人员、岗位、职责、通信方式、信息传递途

径等。

C.8.2 识别并制定各类突发公共事件的预防、响应、处理程序,应包括:

- 反恐防爆;
- 疫情;
- 火灾;
- 治安;
- 严重设备故障;
- 自然灾害;
- 其他。

C.8.3 应对可能发生的突发事件,储备必需的应急物资及装备,建立储备清单,规定储备时间、标识要求、存储方法。

C.8.4 应通过设岗、巡查、监控等手段监视运行过程中发生突发事件的预兆及隐患,确保第一时间获取信息。

C.8.5 主出入口、问询处、检票口等公共区域宜摆放供顾客取阅的应急宣传资料。

C.8.6 每年组织 1 次以上应急预案综合演练,保持演练记录,包括:

- a) 演练前应编制演习计划,计划内容:演习的时间、地点、参加人员、需要的物资装备、演习告知等。
- b) 演练后应进行总结与评价,包括:人员的能力、预案的有效性、物资装备满足程度等。

附录 D

(规范性附录)

医院物业专项服务规范

D.1 房屋、设施及设备运行与维护服务

D.1.1 房屋及常规公用设施、设备管理

D.1.1.1 房屋及常规公用设施、设备维护应按第 6 章的要求执行。

D.1.1.2 手术室等无菌环境应做好空气净化设备的维护保养,细菌菌落指标应符合 GB 15982 的要求。

D.1.1.3 空调通风系统设备清洁维护应按 GB 19210 的要求执行,各项卫生指标应符合 DB31/405 的要求。

D.1.1.4 建筑维修施工项目在施工前应经过医院感染风险评估,在施工中按感染风险级别采取相应的控制措施。

D.1.2 医用制冷系统管理

医用制冷系统设备维护按照 6.3.3 中空调系统的要求执行。

D.1.3 医用气体系统管理

D.1.3.1 瓶装医用气体管理

D.1.3.1.1 每天检查瓶装医用气体系统的运行状态,做好记录。瓶装医用气体的压力值应符合规定的要求。

D.1.3.1.2 瓶装的医用气体的放置地点应远离明火,并用专用器具固定。

D.1.3.2 压缩空气系统管理

D.1.3.2.1 每天检查压缩空气系统设备的运行状态,做好记录。压缩空气的压力值应符合规定的要求。

D.1.3.2.2 定期对压缩空气系统设备进行维护保养,确保在用和备用的设施设备完好。

D.1.3.2.3 定期对压缩空气系统设备(压缩机、制冷干燥机、压力自停装置、压缩空气管道、末端压缩空气装置)的功能进行检查,保持设备状态完好。防止压缩空气系统漏气,确保输出的压缩空气不带水。

D.1.3.3 负压系统管理

D.1.3.3.1 每天检查吸引系统设备的运行状态,做好记录。系统真空度应符合规定的要求。

D.1.3.3.2 定期对吸引系统设备进行维护保养,确保在用和备用的设施设备完好。

D.1.3.3.3 定期对真空罐放水。

D.1.3.3.4 定期对压缩空气系统设备(真空泵、止回阀、电磁阀、电气控制箱、压力自停装置、负压管道、末端负压装置)的功能进行检查,保持设备状态完好。防止负压系统漏气。

D.1.4 手术室空调净化系统管理

D.1.4.1 定期对空调净化系统进行检查和保养,测试运行状态,记录运行参数,分析运行记录。

D.1.4.2 定期对空气处理系统、新风处理系统进行清洗和保养。根据风量风速、细菌浓度等情况适时更换中、高效过滤器。

D.1.4.3 各种管道应保持完好, 阀件及仪表齐备, 无跑、冒、滴。

D.1.4.4 细菌浓度应符合 GB 50333 的要求。

D.1.5 医院污水处理系统管理

D.1.5.1 每天检查电动格栅、泥水分离机、二级生化装置、消毒装置, 确保调节池、消毒池、污水泵运行正常。

D.1.5.2 每天按规定检查污水处理后水质的剩余有效氯含量, 做好记录。有效氯含量指标应符合 GB 18466 的要求。

D.1.5.3 定期对污水处理系统设备进行维护保养, 污水排放质量应符合 DB31/199 的要求。

D.1.6 生活热水系统管理

D.1.6.1 每天检查循环泵、阀门、疏水器、电动阀、温控装置的运行状态, 做好记录。

D.1.6.2 定期检查热交换器、集水器、分水器, 无跑、冒、滴、漏现象, 保温材料无缺损。

D.1.6.3 定期检查温控自停装置, 确保水温控制在规定范围内。

D.1.6.4 定期对热水系统设备进行维护保养, 保持设备状态完好。

D.1.7 标识管理

D.1.7.1 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。消防与安全标识应符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的要求。

D.1.7.2 保持各科室、病区、门急诊、检查室等区域的消防、安全与公共服务标识的清洁。

D.1.7.3 应规范使用物业服务标识:

——对设备管道按规定分类色标进行标色。

——配置并正确使用设备运行状态标识及安全警示标识。

——配置并在适当时使用“小心地滑”“维修中”等临时作业服务状态标识。

D.1.7.4 发现标识缺损, 应立即处理、修复。

D.1.8 节能环境管理

D.1.8.1 在满足需要的前提下, 对大能耗的系统设备、照明系统采取节能管理措施。通过控制空调系统的运行模式, 调节水温、蒸汽压力等运行参数, 达到节能运行效果。

D.1.8.2 加强重点设备的能源计量管理, 进行能耗统计和能源利用状况对比分析, 采取相应的节能管理措施。

D.1.8.3 除医疗环境需要的特殊场合外, 室内环境温度为夏季不低于 26℃, 冬季不高于 20℃。

D.1.8.4 宜使用符合环保要求的自用设备、设施及易耗品, 特别是各类化学清洁剂。

D.1.8.5 医院绿化摆放及绿化养护服务可参照第 9 章的要求执行。

D.2 保洁、消毒及医疗废物管理服务

D.2.1 保洁服务

D.2.1.1 各区域保洁质量应符合 8.3 的要求。

D.2.1.2 生活垃圾的收集、运送用黑色垃圾袋。

D.2.2 消毒服务

D.2.2.1 不同区域的消毒服务应符合表 D.1 要求。

表 D.1 不同区域消毒服务要求

区域	范围	服务要求
半污染区	医务人员办公室、治疗室、一般消毒室、走廊、出院卫生处理室	办公室、治疗室、处理室内的桌椅、门窗把手必须每天用消毒液喷雾或洗擦消毒两次,地面每天用消毒液拖两次。消毒液浓度为 250 mg/L~500 mg/L 有效氯或等效消毒液
污染区	病室、污物室、厕所、入院卫生处理室等	病室床头柜一柜一巾、病床终末消毒用 2 000 mg/L 有效氯或等效消毒液擦拭;污物室污物池、废物箱每天用 2 000 mg/L 有效氯或等效消毒液消毒液喷雾 1 次;厕所小便池、坐便器、蹲便器、面盆用 2 000 mg/L 有效氯或等效消毒液进行消毒。地面每天用 2 000 mg/L 有效氯或等效消毒液拖 1 次

D.2.2.2 清洁区、半污染区、污染区拖把禁止交叉使用,对各类区域使用的拖把应标记不同的颜色。

D.2.2.3 拖把、抹布、痰盂、脸盆等清洁工具及用具使用后应进行消毒。应采用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒。

D.2.3 医疗废物管理服务

D.2.3.1 医疗废物应分类收集,用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的 3/4 时,应严密封口、称重,系上中文标签。标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别、重量、备注等。

D.2.3.2 感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装。

D.2.3.3 传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装。

D.2.3.4 损伤性废物的收集,应使用规定容器。容器应装入黄色垃圾袋,使用有盖的专门车辆进行运输。

D.2.3.5 各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物贮存场所,并由专人负责贮存管理。

D.2.3.6 医疗废物转运后,对医疗废物收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒,应采用 2 000 mg/L 有效氯消毒液进行消毒,并做好记录。

D.2.3.7 若发生医疗废物泄漏、扩散,应及时控制现场,由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋,对污染环境用 2 000 mg/L 有效氯消毒液进行消毒,防止医疗废物的再次扩散,造成更大的污染。

D.3 秩序维护与安全服务

D.3.1 公共区域秩序维护

D.3.1.1 医院的主要出入口应定岗值守,禁止危害人身、财产或公共安全的物品进入医院。

D.3.1.2 门诊挂号应有专人维持秩序,对设置一米线的窗口,加强巡视或安排定岗管理。

D.3.1.3 病区应执行访客管理制度。

D.3.1.4 做好大型活动秩序维护和现场人员疏导工作。

D.3.1.5 物业服务人员对病人及家属提出的问询应及时给予指引。

D.3.2 安全巡视

D.3.2.1 对医院的重点区域、重点部位、重点设备机房应定时巡视、检查。发现违法、违章行为应及时

制止。

D.3.2.2 规范使用巡更设备。如无巡更设备,由两人一组进行巡视。应保持巡视记录。

D.3.2.3 与中央监控室监控管理人员保持联络,按指令及时赶赴事发现场,并采取相应措施。

D.3.2.4 发现异常情况,立即通知有关部门,并采取必要措施,随时准备启动相应的应急预案。

D.3.2.5 门诊结束及医院工作人员下班后,应对门诊区域和办公区域进行检查。确保关闭门窗及水电开关,现场无滞留人员。

D.3.3 中央监控室监控管理

中央监控室监控管理按照 DB31/329.11 的要求执行。

D.3.4 车辆管理

D.3.4.1 车辆管理按照 C.4 和 C.5.4 的要求执行。

D.3.4.2 绿色通道、急救通道和院区重要通道应安排专人进行管理,保证 24 小时通畅。

D.3.4.3 停车库/停车场应设置残疾人专用车位,以方便残疾人就诊。

D.3.5 消防管理

D.3.5.1 消防管理按照 A.3.2 的要求执行。

D.3.5.2 建立物业服务与外界通信联络的可靠方式。发生紧急状况时,应保持与外界联络畅通。

D.4 应急管理

突发事件应急处置,应按照 C.8 实施。

D.5 员工自身安全防护

D.5.1 物业服务人员工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品。

D.5.2 物业服务人员在易发生职业健康危害的有毒有害作业场所工作时,应正确使用冲洗设施和防护急救器具。

D.5.3 处置、转运医疗废物的专职人员应穿好隔离衣、胶鞋,戴口罩、帽子、袖套、手套等防护用品。

D.5.4 物业服务人员在接触病人身体或病人接触过的物品后,应立即用酒精、消毒剂或消毒肥皂进行手部消毒清洗。

D.5.5 物业服务机构应定期安排下列物业服务人员进行健康检查,必要时对相关人员进行免疫接种:

——处置、转运医疗废物的专职人员。

——在传染病科、检验科等科室服务的物业服务人员。

D.5.6 物业服务人员应严格执行物业服务安全操作规程,遵守医院管理制度,知晓各项应急预案及处置要求。

附录 E

(规范性附录)

园区物业专项服务规范

E.1 建筑物、设施设备运行与维护

E.1.1 建筑物

E.1.1.1 做好建筑物和设施设备的维护保养工作。

E.1.1.2 定期巡查建筑物公共部位的完好状况,配合相关部门进行建筑物的安全检查。

E.1.1.3 告知客户园区内房屋结构、道路、桥梁等的设计限制参数。

E.1.2 供配电系统

E.1.2.1 制定供配电系统的运行维护作业规范和程序。

E.1.2.2 组织实施维保,对变配电设备、设施进行检修、维护和组织检测。保持园区变配电设备运行正常。

E.1.2.3 限电、停电、送电提前通知客户。

E.1.2.4 停电区域加强安全警戒,维持区域秩序,必要时启动应急预案。

E.1.2.5 保持应急供电系统设备完好,处于有效的待机状态,确保随时应急启用。

E.1.2.6 合理申请、及时调整契约负荷值,有效控制单月最大用电需求值。

E.1.3 雷电防护系统

按照上海市有关要求,对防雷装置定期组织检测,做好防雷系统日常维护。

E.1.4 给排水系统

给排水系统的运行与维修保养,应符合 6.3 的相关规定。

E.1.5 消防系统

E.1.5.1 保持消防系统运行正常,符合 GB 25201 的要求。

E.1.5.2 建立园区消防系统台账。

E.1.5.3 定期对火灾报警系统、灭火系统进行检查保养,每年按规定进行检测和联动测试。

E.1.5.4 定期保养水泵、阀门、消火栓等机械部位,无渗漏;泵房、储罐室保持清洁。

E.1.6 电梯

E.1.6.1 电梯使用和日常维护保养符合《上海市电梯安全监察办法》的规定。

E.1.6.2 定期检查电梯,保持三方通话功能正常。

E.1.7 技术防范系统

技术防范系统的运行与维修保养,应符合 6.3 的相关规定。

E.1.8 暖通系统

E.1.8.1 中央空调系统的运行与维修保养,应符合 6.3 的相关规定。

E.1.8.2 督促客户定期检查分体式空调室外机安装支架的牢固状况。

E.1.9 锅炉

E.1.9.1 锅炉系统的运行与维修保养,应符合 6.3 的相关规定。

E.1.9.2 锅炉废气排放符合 DB31/387 中的相关规定。

E.1.10 停车管理系统

E.1.10.1 车辆出入口的监视设备正常运行。

E.1.10.2 定期保养停车库(场)等设备,保持其外观清洁,无锈蚀,功能正常。

E.1.10.3 定期巡视,维护保养停车库(场)内配备照明设施、停车设施和灭火器材。

E.1.10.4 定期维护保养各类交通和安全警示标识,保持设施和标识完好,车辆行驶、停放标识标线明显。

E.1.11 公共照明

E.1.11.1 定期巡检和维护园区内公共部位的照明设备,灯具安装牢固,工作正常。

E.1.11.2 合理安排和调整灯光照明启闭时间。

E.1.12 园区内跨道路的构架、管道

E.1.12.1 定期维护保养管道直埋、架设沿线道路设立的警示标识,保持清晰、准确、醒目和完好。

E.1.12.2 发现管道或其附属设施损坏或出现违章、违规开挖、架设等现象,及时劝阻并上报。

E.2 环境及绿化管理与服务

E.2.1 保洁基本服务

园区公共区域、公共部位保洁要求符合 C.6.1 的规定。

E.2.2 园容综合管理

E.2.2.1 保持园区内道路、水景、水系等公用设施的完好,发现损坏及时报告。

E.2.2.2 加强对园区内施工现场的管理,督促施工单位文明施工。施工现场应设置明显标识和安全防护措施,不得妨碍交通、行人的正常活动。

E.2.2.3 发现园区内发生的下列行为,应及时劝阻、取证、报告:

- a) 未经批准在道路上搭建各种建筑物、构筑物或堆放有碍园容景观的物品;
- b) 占用道路装卸物品、污染路面和堵塞交通;
- c) 未经批准临街设置广告标牌、标语;
- d) 侵占、覆盖、毁坏河道和防洪、排污、排水沟渠等设施;
- e) 向河道和防洪、排污、排水沟渠排放有毒有害废水、废液、工业废渣、工业垃圾和其他废弃物。

E.2.3 环境绿化管理

园区环境绿化符合 9.3 的规定。

E.2.4 环境污染防治

E.2.4.1 建立环保制度,并向园区内客户和相关方进行宣传,减少环境污染。

E.2.4.2 生活垃圾(除餐饮垃圾)及时清运。

E.2.4.3 建立危险废弃物管理制度,督促园区内客户按国家规定做好危险废弃物的申报登记、储存、防护和处置。发现违规行为,及时报告并配合相关部门进行处置。

E.2.4.4 公共区域产生的危险废弃物集中收集、分装,交由具备专业资质许可的单位统一清运、处理。存放、收集危险废弃物的场所需设立明显的识别标识。

E.3 安全管理与服务要求

E.3.1 基本运作要求

E.3.1.1 制定园区公共秩序维护制度。

E.3.1.2 制定内部管理规定,包括岗位职责及规范、运作管理规程、技防(消防)设施设备使用管理等内容。

E.3.1.3 保安人员熟悉园区及客户的基本情况,书面记录各项工作的开展情况。

E.3.1.4 根据园区实际情况设置门岗、巡视岗、监控岗及车辆管理岗等岗位。

E.3.1.5 配备专用设备、器材,管理有序。

E.3.2 公共秩序维护

E.3.2.1 人员、物品进出管理

E.3.2.1.1 园区主要出入口安排人员值守。

E.3.2.1.2 对访客提供必要的指引服务,对施工、送货、参观等外来人员实施登记管理,对无关人员应劝阻其进入园区。

E.3.2.1.3 对货运车辆进出及以其他方式带出园区的大件物品,要求客户提供相关的放行凭证。

E.3.2.1.4 对于客户生产所需,并须获得安监、消防等部门许可的易燃、易爆、有毒等危险品,在运输方提供相应许可文件并做好各项安全防范措施后,方可运入园区。

E.3.2.2 监控服务

E.3.2.2.1 监控人员熟悉各类控制系统的操作方法,能正确操作。发现设备故障,及时记录并报修。

E.3.2.2.2 监视、监控及报警系统设施设备 24 小时开通,保持监控记录完整。发现问题及时处理。

E.3.2.2.3 监控人员对监控记录严格保密,不得擅自泄露记录内容和资料。

E.3.2.3 巡视服务

E.3.2.3.1 制定多套巡视路线,交错实施,对重点区域增加巡视频次。

E.3.2.3.2 及时、完整地做好巡视记录。发现问题及时记录,并按相关制度处理。

E.3.3 园区车辆及道路管理

E.3.3.1 引导车辆有序进出园区行驶、停放,维护道路交通秩序,确保园区道路畅通。

E.3.3.2 货运车辆装、卸货在指定区域内进行。运送大型物品的车辆按限高、限宽要求装载。运送有毒有害危险品和化学品的车辆应显著悬挂危险品标识,并按限定时间、路线和速度行驶。

E.3.4 消防安全

E.3.4.1 消防器材

E.3.4.1.1 建立园区消防器材台账,并建立消防安全管理制度。

E.3.4.1.2 定期对园区内消防器材进行巡视、检查、维保。发现失效、损坏,及时报告、更换。

E.3.4.2 消防通道

E.3.4.2.1 确保消防通道标识清晰、完好。

E.3.4.2.2 发现影响消防通道通畅、安全现象,应及时劝阻。劝阻无效,应报告相关部门。

E.3.4.3 消防培训与演练

E.3.4.3.1 制定消防宣传计划,配合做好消防培训工作。

E.3.4.3.2 制定消防演练计划,每年至少进行一次消防模拟演练,配合相关部门做好消防安全工作。

E.4 综合服务

E.4.1 公开告知

E.4.1.1 依据物业服务合同,由物业服务企业在客户入驻时以书面形式告知提供的服务项目及园区管理要求。

E.4.1.2 在物业服务企业办公场所明示物业服务机构的服务受理电话、服务时段、服务承诺、收费标准、投诉监督电话。

E.4.2 接待服务

客户接待服务符合 A.1.1 的要求。

E.4.3 沟通及投诉处理服务

E.4.3.1 定期走访客户,了解和掌握客户物业服务需求信息。

E.4.3.2 及时处理客户投诉并做好记录,对于暂时无法处理的问题,做好解释工作。

E.4.4 客户意见调查

主动听取客户的意见和反映,及时分析,建立客户满意情况档案。

E.4.5 迁入、迁出服务

客户迁入、迁出服务符合 A.1.1.2 的要求和 B.1.1 的要求。

E.4.6 维修资金管理服务

建筑物及其附属设施维修资金管理使用应参照规定执行。

E.4.7 二次装修服务

E.4.7.1 建立装修申请、审批、巡视、验收等管理制度,并在客户办理入驻手续时告知。

E.4.7.2 督促装修客户按工程特性办理相关手续。

E.4.7.3 及时发现、劝阻、制止违反装修管理制度的行为、现象;违规者不听劝阻的,应报告有关部门,并协助有关部门处理。

E.4.7.4 客户二次装修涉及变更原设计的,督促其按有关规范重新布置火灾探测器,并按规定报消防部门审批。

E.4.8 报修受理服务

E.4.8.1 及时受理客户报修并做好记录,在规定的时限内提供维修服务并回访。

E.4.8.2 做好报修服务及时率、合格率的统计。

E.5 突发事件处置

E.5.1 根据项目特点,制定相应的应急预案。

E.5.2 根据应急预案加强培训,定期演练、评估,持续改进。

E.5.3 识别并制定突发事件应急处置预案,包括但不限于以下应急预案:

- a) 治安事件处置预案;
- b) 特种设备事故处置预案;
- c) 水浸事故处置预案;
- d) 停电应急处置预案;
- e) 防汛防台处置预案;
- f) 灾害性天气应急预案;
- g) 火灾、爆炸事故应急处置预案;
- h) 人员伤害应急处置预案;
- i) 触电事故应急处置预案;
- j) 交通事故应急处置预案;
- k) 交通疏导应急处置预案;
- l) 危险品泄漏处置预案;
- m) 天然气、煤气泄漏处置预案;
- n) 公共卫生突发事件处置预案;
- o) 房屋危险应急处置预案。

附 录 F
(规范性附录)
学校物业专项服务规范

F.1 校舍与设施设备管理

F.1.1 承接查验

F.1.1.1 物业服务企业承接新建物业时,应当按照《物业管理条例》和《房屋接管验收标准》规定,对承接的校舍及配套的设施设备进行查验。承接查验应由交接双方签署记录文件,长期保存备查。

F.1.1.2 物业服务机构更迭时,新进驻的物业服务企业应依据相关法规与学校组织对校舍及配套的设施设备实际状况进行承接查验。交接双方签署记录文件,长期保存备查。

F.1.2 校舍台账

F.1.2.1 建立校舍台账。台账应包含建筑物名称、建筑面积、层数、竣工时间、结构安全鉴定评级等要素。

F.1.2.2 建立空置房屋、消防重点单位(部位)及备用钥匙管理台账。

F.1.2.3 每年定期核对和更新校舍台账,做到账实相符。

F.1.3 校舍管理

F.1.3.1 根据学校课程表或楼宇、场馆使用通知开放和关闭教室及其他楼宇、场馆。

F.1.3.2 根据教学、科研活动需要开启和关闭教室及其他楼宇、场馆的灯光照明。

F.1.3.3 开放教室及其他楼宇、场馆之前,应进行防火、防盗等安全检查。

F.1.3.4 配合校方办理房屋使用情况登记、钥匙管理、房屋临时借用,并做好记录。

F.1.3.5 校舍使用管理服务应适应教学、科研、办公及生活需要,并建立相应的规章制度和质量记录。

F.1.3.6 食堂、商业用房等按约定管理。

F.1.4 校舍维修管理

F.1.4.1 校舍日常养护

F.1.4.1.1 对校舍地面、屋面、墙面、门窗、给排水管等进行日常检修、保养。

F.1.4.1.2 提供日常零星维修。

F.1.4.1.3 发现房屋存在安全隐患,应及时采取必要的处置及防护措施。

F.1.4.1.4 校舍日常养护服务应建立房屋维修质量等考核指标,并实施考核。

F.1.4.2 校舍计划维修

F.1.4.2.1 根据房屋构件、部件的合理使用年限、不同结构的养护要求等,制定大、中型维修及预防性维修等维修养护计划。

F.1.4.2.2 大、中型维修经校方批准后,按约定实施。

F.1.4.2.3 实施校舍计划维修养护,宜在假期或休息日进行,应不影响正常教学活动。

F.1.4.2.4 协助学校建立服务区域历史建筑物台账,配合开展历史建筑物保护工作。

F.1.4.3 校舍装修管理

F.1.4.3.1 对外来施工人员实行登记、备案管理,施工人员进入楼内施工,应进行登记、验证。

F.1.4.3.2 配合校方对施工现场消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理。

F.1.4.3.3 告知施工单位应避免施工噪声、扬尘、异味等对教学、生活环境造成影响。

F.1.5 场地管理

F.1.5.1 提供道路、停车场地、户外场地等零星维修与计划养护服务。

F.1.5.2 定期巡检道路、场地。

F.1.5.3 按约定维修养护体育场地。

F.1.6 设施设备运行管理与养护

F.1.6.1 建立日常运行记录。

F.1.6.2 设施设备运行管理与养护,应符合第 6 章的要求。

F.1.6.3 电梯、中央空调、安防系统、消防系统、智能化系统等设施设备的维修保养宜委托给专业单位,物业服务企业应按约定对维修保养专业服务单位的服务过程、服务质量进行监管。

F.1.6.4 实验室通用设施设备管理:

- a) 检查供水设路设备,保持管道、阀门等无锈蚀、无渗漏,总水阀可以随时开启。
- b) 检查、巡视供电设跑设备,保持可靠、安全运行。
- c) 检查、巡视通风排气装置,保持功能良好。
- d) 检查污水排放管道系统,保持畅通,配合校方识别实验室危险因素,对重大危险因素进行预防和有效控制。

F.1.7 节能管理

F.1.7.1 根据校方节能管理要求,制定节能管理方案,开展节能宣传。

F.1.7.2 做好能耗、水耗的计量记录工作,配合校方实时监控用水、用电情况。

F.1.7.3 定期分析能源消费、用能效率、节能效益等,并拟订节能措施。

F.1.7.4 定期检查能源系统,杜绝跑、冒、滴、漏等,减少资源浪费。

F.1.7.5 配合校方实施空调设备及风管的清洗维护,确保换热效率。

F.1.8 标识管理

F.1.8.1 定期检查、维护,保持设施设备、道路交通、水体、消防、安全警示等各类固定标识安置牢固。

F.1.8.2 定期保洁,保持各种标识清洁、醒目。

F.1.8.3 根据安全需要、作业现场实际情况,及时设置临时性安全警示标识。

F.1.8.4 配合校方按照 GB 2894 的要求补充、完善安全标识。

F.1.8.5 配合校方在教学楼、办公楼、图书馆、阅览室、食堂等公共场所设立禁烟标志。

F.2 秩序维护管理

F.2.1 出入管理

F.2.1.1 校门设置门岗,门卫应由专职秩序维护人员担任。

F.2.1.2 校门门卫应提示进入人员出示证件,查验校外人员的有效证件并登记。

F.2.1.3 校内机动车辆应凭证出入校门,外来机动车辆出入校门,应验证、登记,并发放临时出入凭证。

F.2.1.4 对大件物品带出校门应实施出门证管理。

F.2.1.5 学生出入校门高峰时段,应安排人员维护交通秩序,防止发生拥挤、踩踏等伤害事故。

F.2.1.6 禁止将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物质、动物和管制器具等危险物品带入校园。

F.2.2 安全巡视

F.2.2.1 定时巡视服务区域,重点关注消防与安全防范重点部位。

F.2.2.2 每日教学、办公活动结束后,应对教学、办公场所进行巡查。

F.2.2.3 应劝说闲杂人员、推销人员离开校区。

F.2.2.4 对危害安全、影响教学秩序的行为应进行劝阻,劝阻无效的应及时报告校方。

F.2.3 车辆管理

F.2.3.1 提示、引导机动车辆和非机动车辆在规定停车区域有序停放。

F.2.3.2 及时疏导占道车辆,保持校区道路畅通。

F.2.3.3 配合校方定期清理无主非机动车辆。

F.2.4 监控服务

F.2.4.1 消防、安防监控中心应配备专职人员,24小时值班,并做好值班记录。

F.2.4.2 监控影像资料、报警记录的存留与查阅,应按《保安服务管理条例》执行。

F.2.4.3 消防、安防监控中心应及时接听公安、消防及学校保卫部门报警联动电话。

F.2.5 中小学安全管理

F.2.5.1 学校重要部位安全技术防范系统的配置、维护等,应符合 DB31/329.6 的要求。

F.2.5.2 中小学安全防范管理应完美学校安全风险预防体系,着力构建校园及周边安全环境,健全学校安全风险管制机制,完善学校安全事故处理和风险化解机制。

F.2.6 信息通报

物业服务企业应建立、完善安全信息通报制度。

F.3 消防安全管理

F.3.1 基础管理

F.3.1.1 建立消防台账,包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。

F.3.1.2 配合校方制定消防安全管理制度,明确消防安全管理责任人及防火安全责任。

F.3.1.3 物业服务企业按规定组建员工义务消防队。

F.3.1.4 定期进行消防知识培训和消防演练,保留演练记录。

F.3.1.5 消防控制中心管理应符合 GB 25201 的要求。

F.3.2 防火检查

F.3.2.1 按规定,进行防火巡查和检查,并保留记录。

F.3.2.2 防火巡查和检查重点关注实验室和学生宿舍等。

F.3.3 火险隐患整改

发现火险隐患,应采取相应措施并及时报告校方,配合校方消除火灾隐患。

F.4 住宿管理与服务

F.4.1 制度要求

依据相关法律法规及学校规章制定住宿管理制度,并公示。

F.4.2 日常管理服务

F.4.2.1 住宿管理与服务应符合 DB31/T 637 的要求。

F.4.2.2 配合校方接待留学生、少数民族学生入住。

F.4.2.3 建立住宿备用钥匙台账,借用钥匙应保留书面记录。

F.4.2.4 对外来人员来访、大件物品出入、学生晚归等实施登记管理。

F.4.2.5 进行每日安全巡查,女学生宿舍应增加夜间巡查频次。

F.4.2.6 学生发生意外伤害或失踪事件,应及时报告校方,并保留书面记录。

F.4.2.7 配合校方进行宿舍卫生检查、学生晚归检查及住宿安全检查,提供检查记录,发现异常情况及时报告校方。

F.5 环境保洁

F.5.1 教学、科研、办公用房保洁

F.5.1.1 按第 8 章的环境卫生服务要求,提供教学、科研及办公区域公共环境保洁服务。

F.5.1.2 按合同约定提供教学、科研、辅助用房、办公用房等室内保洁服务。

F.5.1.3 应劝阻在教学、科研、办公等公共场所吸烟的行为。

F.5.1.4 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。

F.5.2 生活服务用房保洁

F.5.2.1 宿舍楼保洁

F.5.2.1.1 定时保洁,保持楼梯、走道、活动室等公共部位清洁卫生,垃圾日产日清。

F.5.2.1.2 保持公共部位的墙面、门、窗台无污迹、无积灰,门、窗玻璃明亮。

F.5.2.1.3 公共卫生间、盥洗室及时保洁,保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。

F.5.2.1.4 按合同约定提供宿舍室内日常保洁服务。

F.5.2.2 公共浴室保洁

F.5.2.2.1 每日定时清洁地面、地漏、排水沟等,保持地面清洁,排水通畅。

F.5.2.2.2 每日定时开窗通风。

F.5.2.3 开水房保洁

F.5.2.3.1 每日定时进行环境保洁,保持墙面干净,地面清洁、无积水。

F.5.2.3.2 每日定时洗刷水槽,清理地漏,保持水槽干净,排水通畅。

F.5.2.3.3 每日定时清洁供水设备,保持设备表面清洁。

F.5.2.4 自助洗衣房保洁

F.5.2.4.1 每日进行环境保洁,保持地面清洁、无积水。

F.5.2.4.2 定期擦拭洗衣设备,保持设备清洁。

F.5.3 水体、场地保洁

F.5.3.1 及时清理水体沿岸垃圾、杂物。

F.5.3.2 定期清洁水景水体,保持水面无漂杂物,硬底池壁无污垢。

F.5.3.3 发现水体有污染或疑似污染现象,应及时报告校方。

F.5.3.4 跑道、球场、草坪等场地应保持无废弃物、无积水。

F.5.4 绿化保洁

F.5.4.1 树枝上无悬挂杂物,孤植树保留落叶层。

F.5.4.2 绿篱、地被植物、花坛无废弃物。

F.5.5 垃圾处理

F.5.5.1 设置分类垃圾存放点,及时处理。

F.5.5.2 生活垃圾分类收集,日产日清,教学区域应及时收集、清运。

F.5.5.3 配合校方管理有害废弃物。

F.5.6 灭害消杀

F.5.6.1 定期灭鼠、灭蝉、灭蝇、灭蚊。

F.5.6.2 实施灭害消杀,应防止对环境造成次生污染。

F.5.7 环境消毒

F.5.7.1 定期对公共卫生间、公共浴室、开水房、自助洗衣房、垃圾堆放点等部位实施环境消毒。

F.5.7.2 环境消毒所选用的消毒剂应合格有效。

F.5.8 二次供水设施卫生管理

二次供水设施卫生管理应符合 GB 17051 的要求。

F.6 绿化服务

F.6.1 养护管理

F.6.1.1 根据学校物业特点制定并实施绿化养护方案,对校园植物进行养护管理。

F.6.1.2 机械割草、花木施肥应避免噪声、异味等对教学、生活环境造成影响。

F.6.2 养护要求

F.6.2.1 基础要求

F.6.2.1.1 植株生长健壮,无枯株、缺植空秃或失水现象。

F.6.2.1.2 枝叶生长色泽正常,色叶植物叶色变化明显。

F.6.2.1.3 现花植物按时茂盛开花,现果植物正常结果。

F.6.2.1.4 基本无有害生物危害症状。

F.6.2.2 园林植物景观养护要求

F.6.2.2.1 行道树群体植株树冠完整、规格整齐,树干挺直。

F.6.2.2.2 孤植树树形完美,树冠饱满,树穴覆盖完整,黄土不裸露。

F.6.2.2.3 绿篱修剪保持三面以上平整饱满、直线挺直、曲线柔和,开花植物花期一致。

F.6.2.2.4 地被种植密度合理、植株规格整齐,群体景观效果好;混合种植种类配置合理,叶色、叶型协调。

F.6.2.2.5 草坪成坪高度符合约定,草坪平坦饱满,护栏设施完好无损。

F.6.2.2.6 花坛图案精美,色影丰富,株高相等,花期一致。

F.6.2.2.7 垂直绿化植物枝叶分布均匀,疏密合理。

F.6.2.3 园林硬质景观养护要求

F.6.2.3.1 园林建筑及构筑物外观整洁,构件完整无损。

F.6.2.3.2 道路地坪平整、无缺损、无积水,无障碍设施完好、畅通。

F.6.2.3.3 假山叠石稳固安全,不适于攀爬的假山盖石、置石应有醒目警示标志和防护设施。

F.7 特约服务

F.7.1 服务受理

F.7.1.1 物业服务企业可提供物业服务合同以外的特约服务。

F.7.1.2 特约服务包括但不限于:教学辅助服务、会务服务、收发服务、大型活动现场服务、代理租赁服务等。

F.7.1.3 物业服务企业提供特约服务应就服务内容、服务要求及收费等相关事项与校方另行订立专项协议。

F.7.2 教学辅助服务

F.7.2.1 教学模型、实物、图表、板书用笔、板擦等教具与教学用品的保管、领用、发放等教务服务。

F.7.2.2 教学设备、器材维修服务。

F.7.3 会务服务

F.7.3.1 会前准备应严谨、周到,包括:物品准备、物品摆放、台型设置、设备调试等。

F.7.3.2 会中服务应礼貌、热情,包括:接待服务、茶水服务、茶歇服务等。

F.7.3.3 会后服务应及时,包括:清理遗留物、清洁会场、关闭设备等。

F.7.3.4 礼仪服务应根据会议要求,包括:座席引导,嘉宾迎送及颁奖、剪彩服务等。

F.7.4 收发服务

F.7.4.1 报纸、杂志、信函、信件及其他资料与物品的接收、分发服务。

F.7.4.2 重要信函及贵重物品收发应登记收发时间、收件人、经办人等,并由收件人签名确认。

F.7.5 大型活动现场服务

F.7.5.1 对活动场地实施清洁、整理,提供花卉盆景布置服务。

F.7.5.2 临时电源、设备的安装调试。

F.7.5.3 对参加活动的车辆实施临时疏导及停放管理。

F.7.5.4 协助维护现场秩序。

F.7.5.5 提供出口通道防护、安全用电防护、应急事故防护等安全防护措施。

F.7.6 代理租赁服务

F.7.6.1 提供房屋、场地代理租赁及租赁过程中的管理服务。

F.7.6.2 提供代理租赁应办理房屋租赁登记、备案。

F.8 应急管理

F.8.1 应急预案

F.8.1.1 制定突发事件应急预案,包括:火警、火灾、防汛、防台、高温、严寒、意外停水、停电、水浸、交通、溺水、电梯困人、人员踩踏事故、突发实验事故、意外伤害事故、治安、群体、突发卫生事件等。

F.8.1.2 大型活动应制定人群疏散安全应急预案,并配备相应的管理设施。

F.8.2 应急预案演练与处置

F.8.2.1 定期组织突发事件应急处置演练,并对应急预案进行评估和改进。

F.8.2.2 启动应急预案,应向学校及有关部门报告,并保留相关记录。

参 考 文 献

- [1] 物业管理条例(国务院令 第 504 号)
 - [2] 保安服务管理条例(国务院令 第 564 号)
 - [3] 特种设备安全监察条例(国务院令 第 373 号)
 - [4] 上海市生活垃圾管理条例(上海市人民代表大会公告第 11 号)
-