

ICS 03.080.01

CCS A 10

# DB 6101

## 西安市地方标准

DB 6101/T 3092—2020

---

### 产业园物业服务规范

Property service specification for industrial park

2020 - 12 - 23 发布

2021 - 01 - 23 实施

---

西安市市场监督管理局 发布

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 综合服务.....	4
6 客户服务.....	6
7 房屋本体与共用设施设备管理服务.....	8
8 秩序维护服务.....	11
9 环境维护服务.....	13
10 服务质量评价与改进.....	15
参考文献.....	17

## 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。

本文件由西安市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：西安创业物业发展有限公司、西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司。

本文件主要起草人：贾砺、张丽芳、杜军安、黄瑾、惠琳、王婷、高放、杨薇、马腾飞、王敏燕、黄珊珊。

本文件为首次发布。

本文件在实施中若有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：西安创业物业发展有限公司

地址：西安市科技路48号创业广场B座506室

电话：029-87998108

# 产业园物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了产业园区物业服务基本要求、综合服务、房屋本体与共用设施设备管理服务、秩序维护服务、环境维护服务及服务质量评价与改进。

本文件适用于产业园区的物业服务。

## 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 5749 生活饮用水卫生标准
- 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 标志用公共信息图形符号 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 18597 危险废物贮存污染控制标准
- 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 50348 安全防范工程技术标准
- GB 50365 空调通风系统运行管理规范
- CJJ 60 城镇污水处理厂运行维护及安全技术规程
- CJJ/T 287 园林绿化养护标准
- DL 408 电业安全工作规程
- TSG G0001 锅炉安全技术监察规程
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**产业园区** industrial park

为促进某一产业发展目标而创立的特殊区位环境，是区域经济发展、产业调整升级的重要空间聚集形式。

### 3.2

**产业园区物业服务** property service of industrial park

物业服务人按照合同约定对园区物业管理区域内的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的活动。

注：产业园区具体形式主要包括科技园、工业园、产业基地、物流园、特色产业园、产业和科技新城等。

### 3.3

#### 产业园区突发事件 preiptating event of industrial park

突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏等严重危害，危及公共安全的事件。产业园区突发事件包括设施设备类、公共卫生类、社会治安类、自然灾害类、事故类、其他类。

### 3.4

#### 房屋及设施设备管理 management of housing and facilities & equipment

依据房屋及设施设备管理要求，通过技术、经济和组织措施，对物业寿命周期内房屋及设施设备进行的综合管理活动。

注：房屋及设施设备管理主要包括制度管理、档案管理、计划管理、分包管理、施工管理、安全管理、维修保养管理和成本管理等内容。

### 3.5

#### 绿色运行 green operation

在基本运行管理的基础上，根据物业设备不同专业系统的技术要求和运行要求，通过对设备设施有关动态参数的记录、观察、分析、调整来实现系统设备低能耗运行效果的具体操作行为，以达到建筑在全寿命周期内，节约资源、保护环境、减少污染的目的，为人们提供健康、适用、高效的使用空间。

## 4 基本要求

### 4.1 物业服务人

#### 4.1.1 组织形式

应依法设立、具有独立法人资格，成立从事物业服务活动统一管理和组织协调的机构。

#### 4.1.2 组织职能

应具备以下职能：

- a) 宣传、贯彻相关国家法律、法规；
- b) 履行物业服务合同；
- c) 制定管理服务方案，建立工作标准（包括服务公示、服务承诺和服务评价标准等）；
- d) 使用、维护园区服务功能及基础设施，组织、协调园区物业相关管理服务工作的；
- e) 组织或指导业主、物业使用人消防、安防安全培训；
- f) 处理由服务活动引起的投诉、纠纷以及事故；
- g) 接受行业主管部门、业主、物业使用人监督。

### 4.2 人员管理

#### 4.2.1 业务素质

应具备以下素质：

- a) 应熟悉行业相关法律、法规和标准；
- b) 应熟悉本岗位服务规定（规范）、服务程序与服务标准，具有良好的职业道德及组织协调、沟通能力。

## 4.2.2 专业技术

应具备以下技术：

- a) 管理人员应具有与本岗位（包括质量管理、标准化管理、设施设备管理、环境与卫生管理、安全管理等）相适应的管理能力；
- b) 技术岗位服务人员应具备与本岗位相适应的专业技术能力；
- c) 专业服务人员应熟悉、掌握本岗位专业基础知识和作业规范，并具备相应的服务技能和技巧；
- d) 特种设备管理岗位人员应具备相应的资质，并持证上岗；
- e) 有涉外服务的岗位人员应具备一定的外语能力。

## 4.2.3 培训

### 4.2.3.1 培训内容

应包括但不限于至少有以下内容：

- a) 国家相关法律、法规、标准等，以及园区的服务宗旨、方针、目标等；
- b) 职业道德、服务理念、服务形象以及良好的人际沟通能力等；
- c) 服务项目的基本知识与服务技能；
- d) 岗位服务规范（规定）、服务标准体系和质量管理体系。

### 4.2.3.2 培训方式

可采用线上、线下相结合，外部培训与内部培训相融合等方式进行。

## 4.2.4 管理

应加强人员管理，建立考核、评估及奖惩等制度。

## 4.3 服务设施

4.3.1 应有固定的办公场所，配置满足要求的办公设备。

4.3.2 应配备满足服务所需的设施设备、工具。包括但不限于：

- a) 办公设备，如电脑、打印机、复印机、办公家具等；
- b) 环境维护类，扫/洗地机、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推等；
- c) 秩序维护类，对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等；
- d) 工程维护类，升降机、焊接设备、测温设备、摇表、网络测线仪等。

4.3.3 应保持设施设备、工具完好，确保安全。

4.3.4 需要检定、校准的设备、器具应确保有效使用。

## 4.4 服务合同

4.4.1 物业服务人应与业主、物业使用人订立书面的物业服务合同。

4.4.2 物业服务合同应对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

4.4.3 物业服务合同类型包括：

- a) 按时间先后分为前期物业服务合同和物业服务合同；
- b) 按合作类型分为全权委托服务合同、顾问咨询服务合同、并购模式服务合同；
- c) 按委托阶段分为早期介入服务合同、案场服务合同、承接查验合同和日常管理合同；
- d) 按收费模式分为酬金制服务合同及包干制服务合同；

- e) 按服务委托方分为与开发商单位签订的服务合同、与业主委员会签订的服务合同、与政府/事业单位等组织签订的服务合同。

4.4.4 物业服务合同期限届满应完好保存不少于2年。

4.4.5 物业服务合同需要备案的应按相关规定执行。

4.4.6 在提供特约服务时，应根据服务需求与客户签订书面特约服务合同。

4.4.7 物业服务人应与物业服务相关专项供应商签订书面合同，明确服务本园区的权利和义务。

#### 4.5 财务管理

4.5.1 应建立健全财务管理规范，对物业服务费、车辆停放服务费和其他服务费进行收支管理，确保账目清晰。

4.5.2 特约服务费宜分账管理。

4.5.3 实行酬金制物业服务计费方式的，应当在每年第一季度将上一年度物业服务费收支情况在物业管理区域内显著位置据实公示，公示时间不得少于1个月。

#### 4.6 标准化建设

物业服务企业应进行标准化建设，包括但不限于：

- 人事管理；
- 财务管理；
- 品质管理；
- 采购管理；
- 应急管理；
- 客户服务规范；
- 设施设备维护、安全秩序、环境维护规范；
- 防火安全管理；
- 园区物业管理规约；
- 报修、投诉管理；
- 其他。

### 5 综合服务

#### 5.1 一般要求

5.1.1 物业服务人应按物业服务合同要求及时提供安全、舒适、文明、高效的物业服务。

5.1.2 物业服务人应根据客户需求及项目特点，制定完善的物业管理服务方案，满足服务需求。

5.1.3 物业服务人应在物业管理区域内显著位置，公示服务内容、服务标准、服务流程以及收费项目、收费标准等信息。

5.1.4 服务人员应着装统一，佩戴工牌，服务主动、热情、周到、规范，服务中应符合文明礼仪、尊重业主和物业使用人民族文化习俗等要求。

5.1.5 服务质量要求宜进行量化明确。

5.1.6 应在条件许可情况下创新服务模式，提升服务创新能力。

5.1.7 应自觉接受行业主管部门的监管与指导，合规开展业务，自觉维护市场秩序。

#### 5.2 信息管理

应符合以下要求：

- a) 主要出入口、客户服务中心应设置信息公示栏；
- b) 公示物业服务人营业执照、收费标准（含特约服务）、物业管理项目组织架构、服务时间、停车管理规定、客户咨询或投诉方式等有关信息；
- c) 停水、停电、外墙清洗、电梯维保、消杀等影响业主、物业使用人作业的计划应提前公告；
- d) 公示或公告内容应清晰明确、用语文明、及时更新。

### 5.3 沟通管理

5.3.1 应对客户服务需求建立沟通机制，接受客户的监督评议。

5.3.2 实现有效的沟通应满足以下要求：

- a) 提供有效、便捷的沟通方式；
- b) 确保服务信息有效传递；
- c) 具备沟通知识和技能。

### 5.4 档案管理

5.4.1 应明确责任部门及人员、岗位职责、管理要求、保密要求、借阅复制、保存时限规定等。

5.4.2 档案库房应配置防火、除湿、防鼠设施，并保持设施完好、有效。

5.4.3 物业服务档案应齐全、分类成册、查阅方便。技术类档案应根据专业规程、标准管理。

5.4.4 档案可为纸质形式和电子形式，内容包括但不限于：

- 房屋本体档案，如房屋产权证明文件、竣工验收文件、使用说明、房屋装修记录、维保记录等；
- 设施设备档案，如设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、检验报告、运行记录等；
- 客户服务档案，如业主入驻登记信息、装修管理记录、管理规约、客户建议与投诉记录等；
- 安全防范档案，如视频监控记录、交接班记录、物品出入登记记录、安全巡查记录、突发事件演练与处置记录等；
- 环境管理档案，如绿化总平面图、苗木台账、清洁整改记录、消杀记录等；
- 财务管理档案，如物业费催缴记录、缴费凭证、发票领用登记记录等；
- 其他档案，如合同、协议、公告等。

5.4.5 物业服务档案保存不少于2年，有法律法规要求的应从其要求，电子档案定期备份，存储可靠。

5.4.6 物业服务项目管理权更迭时档案应按法律法规要求移交。

5.4.7 物业服务人宜建立网络档案信息平台，促进信息有效利用。

### 5.5 标识管理

5.5.1 物业服务人应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。

5.5.2 物业服务人应对各类标识进行管理，标识和指示牌应清晰准确，分布合理。

5.5.3 标识应包括但不限于：

- a) 安全警示标志，应符合 GB 2894 的要求；
- b) 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 的要求；
- c) 道路引导标志，应符合 GB 5768.2 的要求；
- d) 楼宇广场公共信息标识，应符合 GB/T 10001.1 的要求；
- e) 设施设备标识；
- f) 服务提示性标识。

### 5.6 供方管理

5.6.1 应关注供水、供电、供气、网络运营单位、消防主管部门、公共事业主管部门、特种设备检验单位等外部相关方的要求，并配合其服务客户。

5.6.2 供方业务包括电梯、锅炉、机械停车设备等特种设备维保；中央空调主机维保；消防、监控、门禁、楼控、停车系统、防入侵报警等弱电、智能化系统维保；供配电设备预防性试验检测；消防、防雷检测；化粪池、隔油池清掏；外墙清洗；二次供水水质检测、水箱清洗；有害生物防治；屋面、玻璃雨棚、道路等共用设施修缮；物资供应等专项业务。

5.6.3 对供方的管理，应包括但不限于：

- a) 选聘与专项服务匹配的供方；
- b) 专项服务与物业服务规范一致；
- c) 对专项服务评价考评；
- d) 实施合格供方名录管理。

## 5.7 质量管理

5.7.1 应制订符合本园区的服务质量目标。

5.7.2 应建立实施质量管理体系。开展以职责、人员、物资、服务程序为核心，注重服务实现过程持续改进的质量管理活动。

5.7.3 应开展服务标准化工作，建立与服务质量、管理要求、岗位规范相配套的服务标准体系，充分考虑满足园区客户需求和期望。

5.7.4 可采用 PDCA（计划-实施-检查-改进）方法，实现对服务标准体系和质量管理体系的持续改进，不断提升园区客户满意度。

## 6 客户服务

### 6.1 客户接待

6.1.1 物业服务人应在服务项目设置客户接待中心，提供一站式业务办理、咨询、投诉受理服务。

6.1.2 接待中心应配置必要的接待设施，保持环境整洁。

6.1.3 应公示服务时间、服务电话、办事流程等信息。

6.1.4 可提供现场、电话、微信、邮箱等多种方式受理客户诉求，应提供 8 小时现场服务，24 小时电话服务，现场服务等待时间不宜超过 5 分钟，超时应主动与客户沟通，服务受理应记录完整、准确。

6.1.5 宜为客户提供多种费用支付方式。

6.1.6 有效投诉应给予答复时限承诺，投诉处理进程和结果及时反馈投诉人，投诉处理意见应回访并保留记录。

6.1.7 服务质量投诉处理可参照 GB/T 17242 的要求执行。

### 6.2 客户关系

6.2.1 应公示服务电话及投诉邮箱等意见收集信息，可发放物业服务信息卡（载明联系方式、投诉电话、邮箱），保持沟通渠道畅通。

6.2.2 每年可委托第三方对服务满意度进行调查，并根据客户提出的有效意见建议整改，持续改进。

6.2.3 每年至少开展二次园区文化活动，提倡文明、和谐、节能、环保、绿色理念。

6.2.4 可设置客户服务专员，提供日常便捷、高效服务。

### 6.3 入住迁出

6.3.1 物业服务人应提供客户易于获取入住与迁出流程和资料信息的服务。

6.3.2 入住与迁出流程规范、清晰、合理，宜提供一站式服务。

6.3.3 应向客户提供入住和迁出物品搬运的便利服务。

#### 6.4 装饰装修

6.4.1 应签订书面装修服务协议，明示装修审批、验收、施工时段、垃圾清运、安全施工承诺、涉及高空和有限空间作业的应就危险源防控措施等要求。

6.4.2 对水、电、气、消防、安防、废物排放等设施设备有改动的，方案应符合相关法律、法规的要求，物业服务人应核查审批许可手续，监督实施。

6.4.3 对装饰装修材料、设备需临时存放、大件吊装的可结合园区条件给予便利，协助安全管理。

6.4.4 对违规行为、装修造成不良后果并拒不整改的应及时劝阻、制止、报告有关部门依法处理。

6.4.5 应关注装修区毗邻方的意见，并及时妥善处置。

#### 6.5 文体服务

6.5.1 物业服务人开展园区文体服务应按规报备审批，服务内容应健康、文明，包括但不限于：

- 结合国家法定节假日或传统节日举办民俗、艺术类的节庆活动；
- 开展以园区职工集体文化休闲为主的文体活动；
- 根据园区客户所属行业特点举办技术、管理等方面的学术活动；
- 为园区行业贸易、商业促销等举办文化类宣传活动；
- 根据客户需求，举办与文化、体育有关的其他活动。

6.5.2 应积极配合街道办事处、社区、园区主管部门或客户相关单位的各类文体活动。

6.5.3 进行体育健身活动时应有相关安全保护措施，如发生运动伤害，应有及时、有效的应急救援方案及措施。

6.5.4 应建立园区各类文体活动档案。

#### 6.6 便民服务

6.6.1 宜在主要出入口设置便民服务站，提供便民服务。

6.6.2 服务站可配置共享充电宝、擦鞋机、伞套机、充电器、应急医药箱、打气筒等设施，提供雨伞、针线包、办公文具以及大件行李寄存等服务，配置物品质量、卫生合格。

6.6.3 应保持服务站设施设备齐全、完好、有效。

#### 6.7 特约服务

##### 6.7.1 政务助理服务

6.7.1.1 可根据园区客户需求，经政府相关部门授权，搭建政务助理服务平台，开展包括但不限于工商、税务、卫生、消防、房产等证照代办、政策咨询服务等。

6.7.1.2 助理服务的内容、收费等信息应清晰公示，需要特殊审批的应依法获取相应许可。

6.7.1.3 开展政务服务应专人专职，热情、高效、精准、安全，及时。

##### 6.7.2 会务服务

6.7.2.1 预订渠道畅通，需求受理应及时、准确，响应快速有效。

6.7.2.2 会议现场应整洁有序，体感舒适，照明、音响、视频、空调等系统运行正常。

6.7.2.3 服务人员应做到语言规范、手势标准，对会议内容保密。

6.7.2.4 可根据客户需求提供定制化会议服务。

6.7.2.5 会议准备须充分，关键过程要规范，服务要求应经会议组织方确认。

- 6.7.2.6 应进行会场巡视，随时关注客户需求，确保设备设施无故障、会场及外围秩序安全无隐患。
- 6.7.2.7 会议现场遇紧急事件发生时，工作人员应迅速到位，有效处置。
- 6.7.2.8 会议结束后应及时清点物资、清理场地、关闭设备设施。

### 6.7.3 班车服务

- 6.7.3.1 可根据园区客户的需求提供通勤车服务。
- 6.7.3.2 可自营或与汽车服务、公交公司联营，运营手续应合法、合规。
- 6.7.3.3 通勤车辆班次、路线、站点、服务费用等信息应公示。

### 6.7.4 宿舍管理服务

- 6.7.4.1 可提供园区宿舍管理服务，包括从入住到搬离全过程管理、设施设备维护、秩序维护、环境卫生维护以及安全督查、住宿管理等。
- 6.7.4.2 应公示各项宿舍管理规定，建立住宿人员管理档案。
- 6.7.4.3 宜独立建立客服中心，配置专人服务。
- 6.7.4.4 宜定期与客户联合（包括安全）巡查，共同维护宿舍秩序。

## 7 房屋本体与共用设施设备管理服务

### 7.1 承接查验

- 7.1.1 应依据物业服务合同对新建物业开展承接查验，具体要求按《物业承接查验办法》执行。
- 7.1.2 应结合实际情况，与相关方保持密切沟通，按计划开展承接查验，包括但不限于：
  - 签订物业承接查验协议；
  - 接收有关技术资料；
  - 查验共用部位、共用设施设备；
  - 确认现场查验结果；
  - 汇总查验发现的问题报相关方处置；
  - 办理物业交接手续。

### 7.2 房屋本体管理

- 7.2.1 应建立健全房屋档案，检查、督促园区客户正确使用房屋，指导其遵守房屋安全使用的相关法律法规。
- 7.2.2 应制定房屋共用部位的日常维护计划，年度小修、中修、大修方案及具体的实施措施，并设专人进行日常管理和维修养护，确保各项记录完整。
- 7.2.3 定期对房屋结构及涉及使用安全的部位（地基基础、承重结构、非承重墙、公共楼地面、外墙面、吊顶等）进行检查并做好记录，发现损坏及时安排专项维修。
- 7.2.4 每年不少于1次排查地基基础白蚁的防治和消杀工作，检查公共部位有无白蚁。
- 7.2.5 每季度检查公共区域墙面、地面、门、窗，墙体无剥落开裂、门窗开闭灵活、玻璃无破损。
- 7.2.6 对装修区域共用部位应有效防护。
- 7.2.7 各出入口应设置物业服务、维修、报警等便民标识，危险隐患部位应设置安全防范警示标识，定期检查各种标识，保持清晰完整。

### 7.3 共用设施设备管理

#### 7.3.1 一般要求

7.3.1.1 应对共用设施设备的保养维修制定工作计划及详细实施方案，并设专人进行日常管理、检查测试和维修养护，保证共用设施设备完好。

7.3.1.2 应建立共用设施设备的台账，做好运行、巡查、维修、保养等记录，建立维护档案，并按国家规定办理年检手续，保证其性能符合相关标准。

7.3.1.3 制定共用设施设备操作规程及保养规范，操作维护人员应严格执行，确保共用设施设备标志齐全、运行正常。

7.3.1.4 对容易危及人身安全的共用设施设备应有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

7.3.1.5 特种设备管理应符合下列要求：

- 物业服务人应配置特种设备安全管理人员并持证上岗；
- 特种设备安全管理人员应监督、验收特种设备维保单位维保工作；
- 对特种设备至少每月进行 1 次安全管理自查并做好记录，对异常情况和故障处理以及安全隐患整改应进行跟踪记录和报告；
- 应建立特种设备及其安全附件台账，并建立安全技术管理档案，帐物相符；
- 应与特种设备安全监督管理部门、检验检测机构、专业维护保养单位建立有效的联络、交流机制。

### 7.3.2 强电系统

7.3.2.1 按照 DL 408 的要求，结合客户用电需求和电力系统特点，建立健全系统运行管理规范 and 操作规程，并做好记录。包括但不限于：

- a) 巡查各项供电运行数据、检查变压器的温度；
- b) 检查各项工具完备情况、应急设备/器具情况和其他设施设备情况；
- c) 定期对应急电源设备进行巡查、测试和维护，确保紧急停电时能及时投用；
- d) 应规范管理和使用电气绝缘用具，如高压验电器、绝缘垫、高压绝缘手套、高压绝缘靴、绝缘棒，做到放置规范、标签齐全，并保持有效；
- e) 变配电设施设备每年应至少进行 1 次全面检修；
- f) 应定期检查、维护电缆沟、强电井和配电箱等供电设施设备，确保运行正常。

7.3.2.2 若园区客户有精密仪器、科研实验等用电情况的，应告之引入双电源回路或增加备用电源(UPS、发电机组)；在电源接入过程中，客户室内照明与动力线路应严格按照开发原设计进行接入，严禁动力与办公照明线路进行混用接入。

### 7.4 弱电系统

应根据弱电系统设施配备实际情况，制定完善的管理规范，确保系统正常运行，并符合以下要求：

- a) 定期对设备进行检修、维护和保养，出现故障及时修复，确保设备设施运转正常；
- b) 定期备份系统软件及数据，其中视频录像存储容量应能达到 30 天以上，有特殊要求的参照相关规定；
- c) 各项检查、检测、保养记录完整。

### 7.5 给排水系统

7.5.1 定期对屋面排水沟、室内、室外排水管道进行清理疏通，化粪池每年不少于 2 次清掏。

7.5.2 每年不少于 2 次清洗生活水箱和水质化验，生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求。

7.5.3 生活饮用水设施管理、清洗消毒人员应持有效健康证。

7.5.4 中水供水系统运行维护可参考 CJJ 60 的相关要求执行。

7.5.5 生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门应每日检查，定期维护保养，无跑、冒、滴、漏现象。

7.5.6 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口应安装防护网。

## 7.6 消防系统

应按照GB 25201要求维护建筑消防设施，建立维修、保养、检测等管理机制，并做好记录。应包含但不限于：

- a) 应对建筑消防设施每年至少进行1次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；
- b) 室内消火栓水压应符合要求；消火栓箱醒目、无遮挡；水带、水枪应完好；消火栓水泵应能正常启动；
- c) 消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象；
- d) 消防通道、安全出口的疏散指示标识醒目、无遮挡；
- e) 灭火器放置合理，无缺失、无过期，消防水池等消防储水设施水量达到规定水位；
- f) 定期对消防设施进行巡查，及时消除火灾隐患。

## 7.7 电梯系统

应建立维修、保养、检测等管理机制，并做好记录。包含但不限于：

- a) 建立完整的电梯安全技术档案；
- b) 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行检查，发现问题应立即处理；情况紧急时，可以决定停止使用并报告有关负责人；
- c) 委托并监督具备相应资质的单位按照TSG 08、TSG T5002的要求进行维保；
- d) 电梯及其安全保护装置应定期检验和校验；电梯达到使用年限后，应进行安全评估达标后方可继续使用。

## 7.8 空调系统

应根据GB 50365的要求建立维修、保养、检测、节能等管理机制，并做好记录。应包含但不限于：

- a) 按计划正常运行、检修、维保，保持相关记录完整；
- b) 定期清洗、消毒空调滤网；
- c) 条件允许可进行空气质量监测，质量符合WS 394的要求；
- d) 宜采用技术可行、经济合理的节能措施；
- e) 锅炉（特种设备）运行维护按TSG G0001要求执行。

## 7.9 节能与绿色运行

7.9.1 在充分满足运行的前提下可对高耗能设施设备、照明等采取科学节能管理，包括但不限于：

- a) 按期开展设施设备维修和保养；
- b) 科学调节设施设备的运行设置；
- c) 采用适宜的技术改造。

7.9.2 密切做好能耗监测，关注最新技术的发展，参照《高耗能落后设备（产品）淘汰目录》协助客户做好老旧设施设备升级改造工作。

7.9.3 宜引入绿色运行的理念，关注节能减排、使用可再生能源、注重生态环保、远离污染、延长设施寿命等方面，为客户提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务。

7.9.4 宜采用移动互联网、物联网、人工智能等新技术、新材料、新设施提供环保、高效服务。

## 7.10 特殊作业要求

特殊作业应做到：

- 定期检测相应设备工具。如，高空保洁作业前应检查设施、设备、人员防护装置等是否处于良好状态；
- 委托外包的，应选择有资质的服务供应商；
- 作业过程中应采取防护措施，设置醒目的安全及作业标志；
- 符合国家相关规定。

注：本标准的特殊作业包括高空作业、有限空间作业、腐蚀性药剂配置作业等。

## 8 秩序维护服务

### 8.1 安全管理

- 8.1.1 应设置安全管理机构，开展危险源识别、评估及管控。
- 8.1.2 建立安全管理制度，设置安全提示标识、制定相应作业要求及注意事项。包括但不限于：
- a) 定期开展安全教育、培训和宣传；
  - b) 开展隐患排查及治理；
  - c) 对风险作业实施作业许可管理，重点管控；
  - d) 配发劳动防护用品，关注员工职业健康。

### 8.2 门岗值勤

- 8.2.1 园区主出入口 24 小时值班，在规定时间设立立岗维护园区门口环境、秩序，并有详细交接班记录。
- 8.2.2 对外来人员、车辆及物品实行进出管理：
- 对来访人员实施被访人员授权准入管理；
  - 对装修人员实施临时出入证管理；
  - 对进出车辆实行证、卡管理；
  - 对物品进出实施报备管理，大型物品进出备案、查验。
- 8.2.3 保持出入口环境整洁、有序，道路通畅。

### 8.3 巡逻防范

- 8.3.1 根据园区特点，制定详细的巡逻方案、明确巡逻工作职责、配备巡更设备。
- 8.3.2 巡逻应作好记录。发现违法、违规、违约行为应及时制止；发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。
- 8.3.3 应建立公共安全技术防范系统管理制度，并应保持完整的记录。
- 8.3.4 应保持园区范围的出入口、周界、电子巡更系统、停车场、公共区域、办公楼道的重点安全部位安全监控、录像及布警设施完好，监控的视音频资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或标准执行。

### 8.4 车辆管理

- 8.4.1 应合理设置人员、车辆、物品路线，相应标识齐全、清晰，为共享车、新能源车停放提供便利。
- 8.4.2 宜采用智能化停车管理系统，公示停车收费标准，提供多种支付方式。
- 8.4.3 按合同约定提供车辆、大件物品、设备出入许可管理，宜采用人员和车辆自动识别设施。

8.4.4 应合理设置应急救援通道、残疾人交通设施。

8.4.5 应设置非机动车辆停放场地、配备充电设施，杜绝公共通道、楼梯间、安全出口等区域停放及充电行为。

8.4.6 应合理规划超高、超重、超宽、超长车辆以及危化品车辆在园区的行驶时间、路线和停放点。

## 8.5 消防管理

8.5.1 园区建筑消防控制室应实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 名值班人员，具有相应的消防设施操作员职业资格，其中 1 名应是消防安全管理员，至少具备以下能力：

- a) 熟悉园区建筑疏散通道（楼梯）和安全出口、楼栋布局、结构以及消防控制室等消防安全重点部位的位置及管理情况；
- b) 熟悉园区消防设施、灭火器材的位置以及维护保养情况；
- c) 熟悉园区消防安全状况及隐患整改情况；
- d) 掌握火警处置程序和要求，按规程定时检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，并保持其处于正常工作状态；
- e) 发生火情能适时启动应急预案处置；
- f) 掌握消防设施和灭火器材使用方法、组织人员疏散的方法、防火巡查检查的方法、开展群众性消防宣传教育的方法。

8.5.2 消防控制室值班记录应有效、完整，字迹清晰，保存完好。

8.5.3 应定期对客户、相关方及服务人员进行消防安全教育、消防知识培训和防火技能训练。

8.5.4 明火作业应审批，作业应严格遵守消防安全操作规程，并采取相应的消防安全措施。进行电焊、气焊等具有火灾危险的作业人员应持证上岗。

8.5.5 应严格实施易燃易爆品的管理，以防止火灾的发生。

8.5.6 应对消防设施和器具每月巡查维护，保持消防通道畅通，保证消防系统处于良好工作状态。

8.5.7 宜建立园区微型消防站，在建筑物内和避难层设置消防器材存放点，园区规模较大的应配置消防车辆，3 分钟内到达火灾事故点，器材、车辆定期检查、维护和保养。

## 8.6 安防管理

8.6.1 应遵循合理使用、防护适当的原则，参照 GB 50348 标准维护公共安全技术防范系统。

8.6.2 应落实安防责任制，制定实施治安管理规范，防范各种违法、违规情况发生。

8.6.3 应定期对客户、相关方及服务人员进行治安防范意识、知识教育。

## 8.7 应急管理

8.7.1 应建立突发事件分类分级处置机制，园区突发事件包括设施设备类、公共卫生类、社会治安类、自然灾害类、事故类、其他类。

8.7.2 应识别园区安全、环境、职业健康风险源，建立风险源管控台帐，并定期评估，保持有效。

8.7.3 应结合物业管理区域风险及特点制定应急预案，包括但不限于：

- 自然灾害；
- 公共卫生事件；
- 安全生产事故；
- 消防事故；
- 治安事件；
- 交通事故；
- 供电故障；

——设施设备突发故障；

——群体上访。

8.7.4 各类预案每年至少进行1次演练，持续优化应急预案。

8.7.5 应适时启动应急预案，遇治安事件、刑事事件、消防事件的发生向有关部门立即报告，并配合救援，及时恢复园区秩序。

8.7.6 事件处置应进行记录，记录方式包括文字、录音、录像和拍照等。

8.7.7 应配备必要的应急救援器材、设备和物资，并定期检查、维护和保养。

8.7.8 应配合街道办事处、消防、公安、治安等相关部门，对客户进行安全生产管理，包括但不限于：

——安全教育培训；

——安全联席工作协调会议；

——协助敦促客户户内安全隐患整改；

——安全生产重点单位协助检查。

## 9 环境维护服务

### 9.1 保洁服务

#### 9.1.1 建筑物内公共区域

9.1.1.1 应对地面、墙面、玻璃、天花板及配套设施定时进行清洁，保持干净、无灰尘、无污迹。

9.1.1.2 楼梯扶手、栏杆、电梯轿厢、外露管道应定期进行清洁，确保无卫生死角、无灰尘、无蜘蛛网、无污渍。保持电梯轿厢内空气清新、无异味。

9.1.1.3 公共卫生间应巡回拖扫、冲洗、消毒，保持卫生间清洁、空气清新。

9.1.1.4 机动车地下停车场内反光镜每日定时擦拭，保证反光镜干净、明亮、无污迹、无水渍；定位杆及减速条定期进行除尘，保证定位杆、减速条无积灰、无污垢。

9.1.1.5 按合同定期清洗外墙，保持外墙洁净、无污垢。

#### 9.1.2 建筑物外公共区域

9.1.2.1 应定期对园区道路、天台、屋顶进行清扫，保持地面干净、无污物、无垃圾、无积水。

9.1.2.2 公共绿地、草坪每天巡查，保持公共绿地及草坪无杂物、无垃圾。

9.1.2.3 应对明沟定期进行清理，保持无杂物，无积水。

9.1.2.4 应对宣传栏、标识牌、健身娱乐设施等定期擦拭，保持干净、无灰尘、无污迹。

9.1.2.5 应定期对水景水体处理，保持水体清洁、无杂物、无异味。

9.1.2.6 应定期对雨、污水井和化粪池进行检查，视检查情况及时清掏。

9.1.2.7 自行车停车场地面应每天定时清扫，保持地面无杂物、无积水。

9.1.2.8 应对园区内公共场所定期进行灭鼠、消毒。

### 9.2 有害生物防治

9.2.1 应制定有害生物防治计划，根据实际情况，宜委托有相关资质单位开展专项消杀工作，做好用药及工具安全管理，提前通知客户做好防范。

9.2.2 应做好事先通知以及现场的警示标识，防止中毒或误食。

9.2.3 办公区消杀活动一般在非办公时间进行，如特殊情况须先征得客户同意、做好防护后方可进行。

### 9.3 绿化养护

9.3.1 根据物业服务项目的地理位置和项目绿化要求，制定绿化养护方案，包括但不限于：

——乔灌木养护：

- 保护措施完备，维护及时，发现缺株、死株及时补栽；
- 叶色正常，无明显枯死枝杈，新枝入冬前木质化较好，冠形完整，分枝点合适；
- 修剪科学合理、适时适度，冠形优美，主侧枝条分布匀称，疏密得当，剪口、锯口平滑，涂敷得当，与周围环境相协调，较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾；
- 定期施肥，肥量种类适宜，方法合理；
- 土壤无板结，除草及时，除草工具使用适当，无大型、缠绕性杂草；
- 树冠下、树穴内无生活垃圾、砖石瓦砾、干枝枯叶及其他废弃物，树干上无违法悬挂物；
- 无明显病害、虫害。

——草坪养护：

- 管理精细，目测无杂草，生长旺盛；
- 长势旺盛，叶色浓绿，无明显病害、虫害；
- 修剪高度符合标准，坪面平整、均匀，修剪适时适度，严格按操作规程进行，切边线宽窄适宜；
- 除杂草及时，除草剂选用适当，人工除草方法适当。

——地被植物养护：

- 应使植物规格整齐，无死株，叶色、叶型协调，群体景观效果好；
- 生长茂盛，基本无有害生物危害情况，无大型杂草。

——绿篱修剪外形优美，修剪强度适宜、疏密得当，操作标准、工具齐全。

——园林机械使用方法符合标准，机械日常保养符合标准，使用时人员防保符合标准。

——园林建筑及构筑物维护外貌整洁，构件和各项设施完整无损。

——假山叠石维护：

- 假山叠石完整、稳固、安全；
- 不适于攀爬的叠石有醒目标志和防护设备；
- 假山四周及石缝不得有影响安全和景观的杂草、杂物。

9.3.2 绿化养护应根据植物类别及其生长特点分类养护，制定养护计划。

9.3.3 绿化养护要求参照 CJJ/T 287 执行。

9.3.4 物业服务区域绿化养护环境管理要求包括但不限于：

——应考虑业主/物业使用人作息时间，宿舍区应避开节假日、休息时间，其他区域应避开工作时间；

——高空修剪、割草作业、喷洒农药等养护活动，需提前向业主/物业使用人告知；

——日常养护过程应做好爱护花草树木等宣传引导工作；

——绿化区域内无垃圾、杂物，下陷坑穴及鼠洞应及时填堵；

——栅栏、植物铭牌、花盆、加固支架、遮阳防冻装置、树池（树木基坑）等绿化设施应定期维护，保持设施完好、干净整洁；

——绿化垃圾处理应符合规定和环保要求，杜绝焚烧现象。

9.3.5 绿化养护应制定人员、设备、农药、肥料、油料等安全管理规范，设备使用、操作、保养严格按照说明书，严禁违规操作。

9.3.6 使用农药、肥料应选用符合环保要求的产品。

9.3.7 应制定绿化养护应急预案、灾害处置措施，如：暴风、暴雨、洪涝、抗旱、雪天、冻害。

9.4 垃圾管理

- 9.4.1 应设置垃圾集中收集站，设置分类垃圾桶，有害垃圾按指定地点存放，定时清运、清洁、消杀。
- 9.4.2 应按 GB/T 19095 要求设置生活垃圾分类标志。
- 9.4.3 可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾宜按所属区域要求进行分类处置。
- 9.4.4 垃圾桶应日产日清，保持清洁无异味，周边无散积垃圾。
- 9.4.5 园区应设置危险废物的收集容器并具有易于识别的标志，有专门人员负责危险废物的收集和运输，选择具有处理危险废物资质的组织处理。
- 9.4.6 建筑垃圾应指定堆放点，集中存放，定期清运。

## 9.5 其他废弃物管理

- 9.5.1 结合园区特点，可协助园区客户做好生产废料、废品的管理，其中包括临时堆放、集中清运等。
- 9.5.2 应密切关注客户有害废弃物（含废气、废水、废液、固体废物等）管理，配合主管部门对客户废弃物排放的监管。
- 9.5.3 发现危险废弃物暂存不符合 GB 18597 的应及时提示客户，必要时应向主管部门报告。
- 9.5.4 应监管园区各类场所的噪声污染。

## 9.6 控烟管理

- 9.6.1 应与业主、物业使用人签订控烟承诺书，开展控烟文化宣传。
- 9.6.2 建筑物外公共区域应设置吸烟点，数量充足，并配置防火设施保持有效。
- 9.6.3 对建筑物内公共区域吸烟行为应每日定时巡查，及时纠正。

## 10 服务质量评价与改进

### 10.1 服务评价

#### 10.1.1 评价依据包括但不限于：

- 国家法律、法规和强制性标准；
- 合同约定；
- 本标准以及相关标准。

#### 10.1.2 评价形式包括但不限于：

- 自我评价；
- 主管部门评价（包括经政府有关部门认可的机构）；
- 社会评价（包括第三方开展满意度调查评价、新闻媒体调查评价、消费者组织评价）；
- 客户评价。

#### 10.1.3 评价周期

自我评价宜每年不少于2次、客户评价每年不少于1次、社会评价宜每2年1次，其中客户评价参与人数应不少于服务客户数的 $\frac{2}{3}$ 。

#### 10.1.4 评价方法

- 自我评价可组织内部人员对服务内容及质量的符合性，采用评价表进行评议记分，确定服务满意程度；
- 社会评价可由有关行政主管部门组织专家或技术人员对服务情况采用评价表进行评议记分，确定服务满意程度；
- 客户评价可采用调查问卷形式，对调查问卷进行统计，确定服务满意程度；
- 服务评价应有评价结果，并应作为服务与管理持续改进的重要依据。

## 10.2 服务改进

10.2.1 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查、形成闭环管理。

10.2.2 应及时处理业主或物业使用人的日常投诉、建议，持续提升服务质量。

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典
  - [2] 突发事件应对法
  - [3] 特种设备安全法
  - [4] 特种设备安全监察条例
  - [5] 陕西省物业管理条例
  - [6] 陕西省消防管理条例
  - [7] 西安市物业管理条例
  - [8] 西安市住宅室内装饰装修管理办法
  - [9] 西安市物业服务收费管理办法
  - [10] 物业承接查验办法（建房[2010]165号）
  - [11] 公共场所集中空调通风系统卫生管理办法
  - [12] GB/T 1000.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
  - [13] GB/T 19001-2016 质量管理体系要求
  - [14] GB/T 24001-2016 环境管理体系要求及使用指南
  - [15] GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
  - [16] GB/T 19001 质量管理体系要求
  - [17] GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南
  - [18] JGJ 16-2008 民用建筑电气设计规范
  - [19] 物业管理（首都经济贸易大学出版社，2008）
  - [20] 物业管理指南丛书（中国计划出版社，2017）
-