|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | A 14 |
| CCS  | 01.140.20 |

|  |
| --- |
|  3401 |

合肥市地方标准

DB 3401/T XXXX—XXXX

产业园区物业服务规范

Specification for property services of industrial park

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

合肥市市场监督管理局  发布

目录

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语与定义 1

4 基本要求 2

4.1 服务机构 2

4.2 服务人员 3

4.3 服务设施 3

4.4 标准化质量建设 4

4.5 安全管理 4

4.6 信息管理 5

4.7 相关方管理 5

5 客户服务 6

5.1 客户沟通 6

5.2 交付入住服务 6

5.3 前台接待服务 6

5.4 迁入迁出服务 6

5.5 装修管理服务 7

5.6 报修服务 7

5.7 政务接待服务 7

5.8 会议服务 7

5.9 特约服务文体服务便民服务 8

6 房屋与共用设施设备维修与管理 8

6.1 承接查验 8

6.2 房屋本体管理 9

6.3 日常管理 9

6.4 供电系统 9

6.5 电梯系统 9

6.6 照明系统 10

6.7 空调系统 10

6.8 给排水设施 10

6.9 消防设施 10

6.10 弱电系统 11

6.11 避雷系统 11

6.12 节能与绿色运行 11

6.13 现场施工管理 11

6.15特殊作业要求 12

7 秩序维护服务 12

7.1 出入管理 12

7.2 巡查管理 12

7.3 监控管理 12

7.4 车辆管理 13

7.5 装卸管理 13

7.6 消防管理 13

7.7 应急管理 14

8 环境管理与服务 14

8.1 保洁服务 14

8.2 绿化养护服务 15

8.3 清冰雪服务 15

8.4 垃圾管理 15

8.5 控烟管理 15

8.6 消杀管理 16

9 服务评价与改进 16

1. 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。

本文件由合肥市住房和建设局提出并归口。

本文件起草单位：安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司、合肥湖滨物业管理有限公司、中保恒杰保安服务集团有限公司、安徽同建物业管理有限责任公司、安徽快来堡餐饮管理有限责任公司、安徽创源智慧后勤服务集团有限公司。

本文件主要起草人：王灿、毛军、沈焕明、汪周胜、郑晓娟、蒋爱兵、姚艳红、孙奎、周顺林、徐红、周子超、华喆、王丹、唐长勇、张鑫、刘登伟。

产业园区物业服务规范

* 1. 范围

本文件规定了产业园区物业服务基本要求、客户服务、房屋与共用设施设备维修与管理、秩序维护服务、环境管理与服务、服务评价与改进。

本文件适用于合肥市产业园区的物业服务。

* 1. 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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 13495.1 消防安全标志第1部分：标志

GB 18597 危险废物贮存污染控制标准

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 37487—2019 公共场所卫生管理规范

GB 50365 空调通风系统运行管理规范

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19095 生活垃圾分类标识

GB/T 51327 城市综合防灾规划标准

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

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG G0001 锅炉安全技术监察规程

TSG T5002 电梯维护保养规则

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

* 1. 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 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，具备统一规划的土地、厂区、楼宇，是以发展高新技术产业和特色创新为主，产业调整升级的重要经济技术空间聚集形式。

* + 1.

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物流园、工业园、科技园、特色产业园、产业基地、产业和科技新城等。

* + 1.

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，通过经济、技术和组织措施，对物业寿命周期内房屋及设施设备进行综合管理活动。

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。

* 1. 基本要求
		1. 服务机构

应设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：

1. 取得相应的合法经营资格；
2. 具备相应的服务场所；
3. 具备满足服务需求的设施设备；
4. 具有相应的管理机构、人员、措施和制度；
5. 宜采用信息化手段进行管理。

组织职能,应具备以下：

1. 宣传、贯彻相关国家法律、法规；
2. 物业服务合同；
3. 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，建立工作标准(包括服务公示、服务承诺和服务评价标准等)；
4. 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；
5. 组织或指导业主、物业使用人消防、安防安全培训；
6. 处理由服务活动引起的投诉、纠纷以及事故；
7. 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；
8. 服务质量要求宜进行量化明确；
9. 应在条件许可情况下创新服务模式，提升服务创新能力；
10. 应自觉接受行业主管部门、业主、物业使用人的监管与指导，合规开展业务，自觉维护市场秩序。

签订物业服务合同，其要求包含但不限于：

1. 根据产业园区的特征以及服务需求，选择相对应的服务合同类型；
2. 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；
3. 物业服务合同期限届满应完好保存不少于2年；
4. 物业服务合同需要备案的应按相关规定执行；
5. 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；
6. 物业服务人应与物业服务相关专项供应商应签订书面合同，明确服务本园区的权利和义务。
	* 1. 服务人员

物业服务机构的人员符合以下要求：

1. 具有良好的职业道德，身体健康，能够胜任本职工作；
2. 管理人员以及专业技术操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书；
3. 熟练掌握园区与物业相关信息化管理平台的使用；
4. 熟悉行业相关法律法规和标准，熟悉本岗位服务规范、服务程序与服务标准；
5. 人员应经岗前培训，合格后上岗；
6. 工作中应定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训；
7. 工作中应定期参加专业技能、消防安全等相应的培训；
8. 应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；
9. 具有良好的服务意识，主动热情，窗口服务人员宜使用普通话。
10. 应建立考核及奖惩机制。
	* 1. 服务设施

应有固定的办公场所，配置满足要求的办公设备。

应配备满足服务所需的设施设备、工具、信息化系统等。包括但不限于：

1. 办公设备，如电脑、打印机、复印机、办公家具等；
2. 环境维护类，扫/洗地机、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推等；
3. 秩序维护类，对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等；
4. 工程维护类，升降机、焊接设备、测温设备、摇表、网络测线仪等；
5. 安全防范系统等，如：电子信息技术、计算机网络技术、视频安防监控技术等。

应保持设施设备、工具完好，确保安全。

需要检定、校准的设备、器具应确保有效使用。

物业服务人应根据运营的需要识别、制作、分类和使用、管理相应的标识。标识和指示牌应清晰准确，分布合理。要求包括但不限于：

1. 安全警示标志，应符合GB 2894 的要求；
2. 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 的要求；
3. 道路引导标志，应符合GB 5768.2 的要求：园区应设有消防、交通、安全、物流、人流通道等相关信息指示标志；
4. 楼宇广场公共信息标识，应符合GB/T 10001.1 的要求；
5. 设施设备标识：定期检查、维护、清洁各类标志标牌，做到醒目、安全牢固、无缺损；
6. 服务提示性标识：根据安全要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标志。
	* 1. 标准化质量建设

物业服务企业应进行标准化质量建设，体系内容包括但不限于：

1. 人事管理；
2. 财务管理；
3. 质量管理；
4. 采购管理；
5. 安全管理；
6. 客户服务规范、设施设备维护、安全秩序、环境维护规范；
7. 园区物业管理规约；
8. 报修、投诉管理；
9. 特约服务；
10. 其他。

质量管理：

1. 应制订符合本园区的服务质量目标；
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；
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；
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。

建立健全规范的财务管理机制和流程。其包含以下四个方面：

1. 制定财务规章制度和标准，规范操作，账目清晰；
2. 按照规定和专业要求开具发票并妥善保管；
3. 对成本预算和实际支出进行监控，定期统计分析，纠正异常情况；
4. 定期对收费、费用标准、服务流程进行公示。

档案管理：

1. 物业服务机构应建立完善的物业档案管理制度，包括技术档案和日常档案；
2. 物业服务机构应对档案管理期限、交接、销毁进行合理设定。
	* 1. 安全管理

坚决贯彻国家“安全第一，预防为主、综合治理”的原则，做好预防工作，防止和减少生产安全事故，最大可能地杜绝或减少安全事故的发生。包括但不限于：

1. 建立和完善各项安全管理制度和规范；
2. 安全管理制度落地执行；
3. 员工岗前安全培训到位；
4. 现场各项作业环境安全；
5. 外来人员/车辆出入严格登记；
6. 定期开展消防演练和应急演练；
7. 定期开展园区安全风险管控及隐患排查治理；

——严密管控设备用具安全。

对园区内违反《治安管理条例》的行为进行制止，并报公安机关处理。如非法携带枪支弹药、非法侵入他人住宅，偷盗他人财物等。

对园区内妨碍他人正常生活的行为进行禁止。如发出噪音、污染，乱扔杂物，搭建各类违章建筑等。

预防和控制火灾的发生，如防火安全宣传，及时扑灭火灾，消防器材的保[养和](https://baike.so.com/doc/336950-356872.html%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.so.com/doc/_blank)维修等。

严格按照GB/T 51327要求编制综合防灾专项规划，实施综合防灾评估，开展重大危险源调查评估、灾害风险评估等，确定防御灾种及重点内容。

* + 1. 信息管理

依据物业服务合同，物业服务机构应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。

主要出入口、客户服务中心应设置信息公示栏和服务咨询点。

物业服务机构应在办公场所公示营业执照或复印件、服务项目、服务流程、服务承诺、收费标准、投诉渠道等。提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等，包括但不限于：

1. 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；
2. 公示或公告内容应清晰明确、用语文明、及时更新。

物业服务机构应建立共享型公共信息服务平台，完善信息发布系统，并及时提供多样化的信息服务渠道，包括但不限于：

1. 动态信息查询；业务办理信息咨询；网上报修受理；
2. 信息服务在线订购；公共服务咨询预订；
3. 投诉建议受理。

物业服务机构应建立共享型公共信息服务平台，完善信息发布系统，并及时提供多样化的信息服务渠道，包括但不限于：

1. 物理安全；
2. 网络安全；
3. 应用安全。
	* 1. 相关方管理

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。

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。

对供方的管理，应包括但不限于：

1. 选聘与专项服务匹配的供方；
2. 专项服务与物业服务规范一致；
3. 对专项服务评价考评；
4. 实施合格供方名录管理；
5. 签订符合法律法规要求的书面物业服务合同。
	1. 客户服务
		1. 客户沟通
6. 提供有效、便捷的沟通方式；
7. 确保服务信息有效传递；
8. 具备沟通知识和技能。
	* 1. 交付入住服务

制定园区交付入住的文件制度、入住流程清单，服务事项，明确入住注意事项等。

园区主要出入口、物业服务中心等公共区域公示交付入住流程和注意事项等。

办理交付入住手续，需要办理以下事项，包括但不限于：

1. 提交资料，含《入住通知单》《入住缴费清单》《收房流转单》、身份证复印件、购房或租房合同、通知单要求的其他资料等；
2. 签署资料，含《物业服务协议书》《消防安全管理协议》《业主临时公约》；
3. 费用缴纳，含物业管理费、保证金、能源费及押金等；
4. 房屋验收，含房屋室内检查、水、电、能源抄表记录、开通水电等；
5. 物品领取，含《业主手册》《装修手册》、钥匙、门禁卡等；
6. 其它事项。

交付入住手续办理后，建立一户一档资料。

* + 1. 前台接待服务

服务场所按照物业服务合同约定的工作时间配备接待人员，其余时间设值班人员。公示服务电话。

提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话、微信、信函及电子邮件等多种方式受理客户诉求。

接待服务中应文明、礼貌，符合规范。

对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率100%。

受理服务事项应进行记录并存档。

* + 1. 迁入迁出服务

物业使用人迁入迁出时，应通过业主或园区管理方的许可后。业主或物业使用人迁入迁出时，物业应协助办理相关手续，并及时建档、归档。

应告知业主或物业使用人停车地点、进出园区的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

应安排人员进行现场管理和协调。

迁入服务主要包括：

1. 登记业主或物业使用人信息资料、获取相关有效证件复印件；
2. 发放并简要介绍管理规约、公用事业开通接驳服务和业户手册等；
3. 签署相关文书、收取相关费用；
4. 办理房屋及钥匙交接。

迁出服务主要包括：

1. 登记有效的联系方式；
2. 结清各项费用；
3. 办理房屋及钥匙交接。
	* 1. 装修管理服务

建立业主装修申请管理制度。

受理装修申请时应告知业主或物业使用人有关制度和规定，签订装修协议，明确相关方的权利和义务。

应定期巡视装修现场，发现有违规行为应予以告知、制止、上报。

保证单位装修期间的水电等供应，为业主或物业使用人提供装修便利。

建立业主或物业使用人的装修档案，包括装修申请、审核、验收资料等。

* + 1. 报修服务

应在双方合同约定的时限内处理业主或物业使用人的报修。

受理报修服务应做好记录，处理及时，并进行满意度回访，定期进行总结分析。

* + 1. 政务接待服务

物业服务机构应根据业主或物业使用人实际需求，选择做好或提供政务接待服务。服务内容包括但不限于：

1. 组织策划，如明确接待任务、制定接待方案、落实部署、组织实施等；
2. 会议服务，如政务会议、商务会议等；
3. 住宿服务，如人员保障选派、人员管理培训等；
4. 环境布置，如园区现场摆放各类指示牌及标识、检查各类设施设备、消除现场安全隐患、做好现场公区保洁工作等；
5. 餐饮服务，安排预订简餐、提供酒店用餐等；
6. 内外场专项停车管理；
7. 其他服务。

物业服务机构应做好接待服务关键环节和制定突发事件应急预案及演练工作。

完成接待后，应建立政务接待服务评估工作记录档案。

* + 1. 会议服务

物业服务机构除按照合同协议要求提供的基本会议服务外，还应根据业主和物业使用人会议需求确认，包括但不限于：

1. 建立会务接待完整体系，会前准备明确评估，会间服务标准清晰、会后整理评估闭环；
2. 依据会议规模和服务要求配置会议服务人员；
3. 会议人员要求具备参观接待、会务服务、园区讲解、突发事件应急统筹的能力；
4. 车辆停放管理；
5. 环境卫生管理；
6. 会场秩序维护；
7. 会议个性化服务，如仪式、迎宾、摄影、茶歇、餐饮、接送车辆等；
8. 会议保密事项。

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会议活动。

进行会议活动时应有相关安全防范保护措施，如发生运动伤害，应有及时、有效的应急救护方案及措施。

会后应建立专项会议档案，形成会议评估材料改进后续服务。

* + 1. 特约服务文体服务便民服务

物业服务人应根据业主或物业使用人实际需求，选择做好特约服务，服务内容应贴近生活、健康、文明，结合园区实际情况，助推园区企业发展，包括但不限于：

1. 运营策划服务，政务服务、代办服务、招商服务、企业孵化、市场培育等；
2. 商务配套服务，如票务服务、会务服务、媒体服务、班车服务、复印装订等；
3. 生活配套服务，如餐饮、购物、拎包入住、集采仓储等；
4. 厂房办公租赁代理服务，如物资代采提供办公空间租赁、园区规划咨询等；
5. 公寓宿舍服务，如空气净化、室内清洁消杀、地毯清洗、石材养护、绿植租摆、室内维修等；
6. 人力资源服务，如人力派遣（保安、保洁、会务等）、人力资源外包、就业创业服务等：
7. 其他服务。

物业服务人开展园区文体服务应按规定报备审批，服务内容应具有特色化、专业化、人性化，包括但不限于：

1. 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；
2. 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；
3. 开展以园区职工集体文化休闲为主的文体活动；
4. 为园区行业贸易、商业促销等举办文化类宣传活动；
5. 根据客户需求，举办与文化、体育有关的其他活动。

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。

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、有效的应急救护方 案及措施。

应建立园区各类文体活动档案。

宜在主要出入口设置便民服务站，提供便民服务。

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。

应保持服务站设施设备齐全、完好、有效。

* 1. 房屋与共用设施设备维修与管理
		1. 承接查验

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《安徽省物业承接查验办法》执行。

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：

1. 签订物业承接查验协议；
2. 接收有关技术资料；
3. 共用设备查验；
4. 共用设施查验；
5. 共用部位查验。
	* 1. 房屋本体管理

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。

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。

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。

每年应当委托或配合白蚁防治单位定期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。

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。

对装修区域共用部位应有效防护。

共用设施设备维修与管理。

* + 1. 日常管理

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。

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。

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识齐全、运行正常。

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。

特种设备管理应符合下列要求：

1. 物业服务人应配置特种设备安全管理人员并持证上岗；
2. 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；
3. 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：
4. 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，账物相符；
5. 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。
	* 1. 供电系统

定期巡查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。

合理安排和调整灯光照明启闭时间。

* + 1. 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：

建立完整的电梯安全技术档案。

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。

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。

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能继续使用。

* + 1. 照明系统

定期巡查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。

合理安排和调整灯光照明启闭时间。

* + 1. 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。

按计划正常运行、检修、维保，保持相关记录完整。

定期清洗、消毒空调滤网。

条件允许可进行空气质量监测，质量符合 WS 394 的要求。

宜采用技术可行、经济合理的节能措施。

锅炉（特种设备） 运行维护按 TSG GOO01 要求执行。

* + 1. 给排水设施

定期对屋面排水沟、室内、室外排水管道、化粪池进行清理疏通。

按照合同要求每年对清洗生活水箱进行清洗和水质化验，生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求。

生活饮用水设施管理、清洗消毒人员应持有效健康证。

中水供水系统运行维护可参考 CJJ 60 的相关要求执行。

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。

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。

* + 1. 消防设施

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。

应对建筑消防设施每年至少进行 1 次全面检测，并出具检测报告。确保设备设施完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。

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。

消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象。

消防通道、安全出口的疏散指示标识醒目、无遮挡。

灭火器配置合理，无缺失、无过期、无欠压，消防水池等消防储水设施水量达到规定水位。

定期对消防设施进行巡查，及时消除火灾隐患。

* + 1. 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 。

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。

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。

各项检查、检测、保养记录完整。

* + 1. 避雷系统

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：

1. 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测；
2. 定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置，发现问题及时处理；
3. 定期检查重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对钢窗、钢结构进行外观检查，发现问题及时处理；
4. 定期对变配电室内的接地带、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、构架等金属物接地可靠。
	* 1. 节能与绿色运行

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：

1. 按期开展设施设备维修和保养；
2. 科学调节设施设备的运行设置；
3. 采用适宜的技术改造。

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。

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。

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。

* + 1. 现场施工管理

向客户公示业务所需材料、受理条件；业务受理流程清晰、顺畅，并形成记录，存档备查。

应与工程相关方签订安全管理协议，明确各方的安全管理职责；根据客户情况，告知其按政府相关部门规定进行报审报建，并取得相关证件。

明确装修施工要求，并向客户公示水电收费标准及房屋荷载、电负荷等建筑主要技术指标，不应违法私搭乱建，擅自改变房屋用途。

明确装修保障要求，提供安全施工管控标准，并要求施工单位购买相关保险，减少工程施工期间的人、财、物的风险损失。

对有精密仪器、科研实验室等特殊用电情况的装修，应及时告知客户配备相应等级场所的设备设施。

对涉及临时用电，特种作业、高空、动火等高风险作业的装修承包单位施工人员的特种作业证件进行登记备案。

做好现场围挡、降尘工作、配备消防器材，装修施工垃圾集中处理，避免影响周边环境。

明确施工现场管理要求，定期巡检并形成记录，确保规范施工及装修工程不影响房屋本体设施设备的使用。

* + 1. 特殊作业要求

特殊作业应做到：

1. 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；
2. 委托外包的，应选择有资质的服务供应商；
3. 作业过程中应采取防护措施，设置醒目的安全作业标志：
4. 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。

* 1. 秩序维护服务
		1. 出入管理

应实行封闭式管理，出入口实行合同约定的值班制度。

应对进出园区的人员、车辆及物品实行查验放行制度，并做好核实登记。

来访接待应注意文明、礼貌、规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。

根据园区内的实际情况规定车辆行驶路线，对进出园区的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅 。

发现有可疑危险品时，应予以滞留，并上报相关部门。

对于园区内不予对外开放的区域，应协助相关业主或物业使用人做好出入限制工作。

各类油罐及危险化学品进入园区需专用运输车辆，严禁私自装载违禁物品、易燃、易爆等危险品，并指定园区行驶路线，规划区域停放，并做好记录。

* + 1. 巡查管理

根据园区实际情况，制定巡查计划及巡查路线。

每日对园区内公共区域开展巡查，重点区域应加大巡查力度。

巡查应使用巡更设备，保持巡更记录完好，无法安装巡更设备时，应使用纸质巡更表，收存留档。

巡查过程和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。

巡查中注意异响、气味、粉尘等异常情况，如有可疑现象，应立即查明并上报，并对紧急情况 采取必要的处理措施。

巡查人员在巡查过程中，发现异常情况需确认现场情况，发现可疑人员要上前盘问核实确保完成巡查任务。

巡查发现的问题应尽快解决，若特殊情况无法处理需及时上报，现场发现的问题处理完毕后，要留下问题处理的过程、措施和验证结果。

* + 1. 监控管理

监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像。

监控室内电话畅通，接听及时。

监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，按应急预案进行操作，应及时报警、上报，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

监控记录保持完整，保存时间不少于30天。

监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不应擅自泄露记录内容和资料。

每日对监控设备进行日常清洁。

工作无关人员不得擅自进入监控室，需要进入监控室的管理人员应经秩序主管签字认可，外来人员进入应经管理处经理签字认可，进出监控室人员应做好登记手续，填写进出登记表。

监控室操作台不得放置于监控工作无关的物品，监控室内只允许放置于监控人员相同数量的工作椅，并应按固定的位置摆放对讲机、充电器。

* + 1. 车辆管理

加强对园区内车辆的监督检查，发现有不规范驾驶行为应及时劝阻。

指定车辆的停放区域，定期维护停车场内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及 限高指示标志。

装修、送货车辆需提前预约，指定地点停放。

公安、消防等公务车辆进入园区需及时放行并协助引导。

实行专人管理，保证车辆停放有序。

公示收费标准和管理规定，开具有效票据。

非机动车应定点集中存放，整齐有序。

* + 1. 装卸管理

划定公共范围内货物装卸区域，提醒、引导车辆在指定区域和规定时间装卸，防止阻塞通道。

应告知业主或物业使用人使用货梯运送货物。

对液体、超长、尖锐、粉状等特殊形态货物的运送加强监管，防止污染环境和损坏货梯。

监督货物装卸后的现场清理工作，保持环境整洁。

作业现场统一指挥，装卸作业人员和机具操作人员应严格遵守，服从指挥，非装卸人员不得在作业现场逗留。

* + 1. 消防管理

协助消防部门做好消防安全管理工作。

制定消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材、消防设施。

消防巡查人员、自动消防系统操作人员应接受消防职业技能培训，自动消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书，持证上岗。

定期进行防火巡查、防火检查，巡查、检查时应填写记录，由检查人及其主管人员签字。

消防控制室实行24小时值班，每班不少于2人，并持证上岗。

制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每年至少举行一次消防演习。

应组织有关人员每年至少进行一次集中消防培训。

配电室、水泵房、风机房等消防安全重点部位应设置明显的警示标志，配备消防器材，由专人每天巡查；对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。

物业服务机构应建立消防档案，统一保管、备查。

网络、人工智能等新技术、新材料、新设施提供环保、高效服务。

动火作业需提前到物业服务中心本人携带特种操作证办理动火证。

* + 1. 应急管理

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。

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

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：

1. 自然灾害；
2. 公共卫生事件；
3. 安全生产事故；
4. 消防事故；
5. 治安事件；
6. 交通事故；
7. 供电故障；
8. 设施设备突发故障：
9. 群体上访。

各类应急预案每年至少进行1次演练，持续优化应急预案。

应适时启动应急预案，遇治安事件、刑事案件、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。

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。

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。

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：

1. 安全教育培训；
2. 安全联席工作协调会议；
3. 协助督促客户户内安全隐患整改；
4. 安全生产重点单位协助检查。
	1. 环境管理与服务
		1. 保洁服务

制定保洁管理制度、保洁服务方案和保洁服务流程，保洁人员应（统一着装）按时定点进岗、离岗，对保洁服务工作做好记录。

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

根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，在主要进出口设置果皮箱，在适当位置放置分类垃圾桶，设置垃圾中转房（站、车、箱），在集中装修期间应有临时垃圾堆放处、并设立围挡。

生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。

特殊保洁作业时应依据相关规定采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

根据实际情况开展消杀工作，制定有效的虫、鼠控制工作流程，在传染病流行期间应按照卫生防疫部门的要求配合做好突发性传染病控制工作。

高空作业，人员需经过专业培训，取得高空作业证，并在证书有效期内，持证上岗，严禁无证上岗。

作业必须穿工作服，戴安全帽及手套，系好安全带。

* + 1. 绿化养护服务

制定物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好服务工作记录。

根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。

绿化养护人员应根据季节要求，对植物、草地、花卉等进行定期修剪、养护。

重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。

及时更换枯萎、折断的花卉植物。

建立绿化养护技术档案及台账。

* + 1. 清冰雪服务

制定清雪方案，及时做好冰雪清理工作，实施机械化和人工清运结合，提供高速有效的服务并在相关区域设立警示标志。

行车道应保证车辆正常通行；人行道、甬道基本清理干净，露出地面；广场、室外楼梯、台阶、无障碍坡路无积雪残冰。

积雪应堆放在不妨碍车辆、行人通行的区域内；需要外运的，按合同约定及时清运。

根据气温变化，及时清除屋檐、落水管等部位的残雪、冰溜子，无法清除的，做好围挡和警示。

* + 1. 垃圾管理（含其他废弃物管理、环境污染控制、可回收物）

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。

应按GB/T 19095 要求设置生活垃圾分类标志。

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。

垃圾桶应日产日清，保持清洁无异味，周边无散积垃圾。

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。

建筑垃圾应指定堆放点，在运输途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染，集中存放，定期清运。

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。

应密切关注客户有害废弃物（含废气、废水、废液、固态废物等）管理，配合主管部门对客户废弃物排放的监管。

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。

应监管园区各类场所的噪声污染。

* + 1. 控烟管理

应与业主、物业使用人签订控烟承诺书，开展控烟文化宣传。

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。

对建筑物内公共区域吸烟行为应每日定时巡查，及时纠正。

生产厂房、车间、仓库内严禁吸烟行为，粘贴禁止吸烟标识。

* + 1. 消杀管理

制定物业服务区域消杀服务方案建立消杀档案。

定期提交消杀计划，评估后实施作为日常监控的依据。消杀计划应就日程、人员安排，药品的名称、用途、浓度，消杀的频次、部位进行说明。

消杀人员需统一服装、佩戴工作证上岗。消杀、投药应事先做好通知及现场警示标识。

每日应对公共区域公共设施进行一次专项消杀。

公用洗手间每日清洁消毒，配备足够的洗手液（或肥皂），保证水龙头等供水设施正常工作，保证消毒频次和效果。

卫生管理和卫生质量应符合 GB 37487-2019的要求。

* 1. 服务评价与改进

应主动接受社会、业主或物业使用人的监督，对外公布监督、投诉电话。

采取多种形式如电话、走访、座谈会、问卷调查等。

投诉处理应公开并符合GB/T 17242 的规定。

根据回访情况、投诉意见、满意度测评结果等提出服务改进措施。持续改进服务质量。

——————————