

T/GZPMA

团 体 标 准

T/GZPMA XX—202X

机关办公楼物业服务规范

Property service specification of government office building

(征求意见稿)

(2024.04)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

广州市物业管理行业协会 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 总则	2
5 基础服务	2
5.1 客户服务	2
5.2 秩序维护服务	5
5.3 保洁服务	6
5.4 绿化服务	10
5.5 房屋及设施设备管理	13
5.6 装修管理	19
5.7 综合服务	19
6 专项服务	20
6.1 会务服务	20
6.2 餐饮服务	21
6.3 司乘服务	23
7 安全生产与应急处置	23
7.1 安全生产管理	23
7.2 消防安全管理	23
7.3 应急处置	24
8 节能环保	26
8.1 能源计量管理	26
8.2 节电管理	26
8.3 节水管理	26
8.4 节能改造	26
8.5 防治扬尘	26
8.6 噪声控制	26
8.7 光污染	26
8.8 固体废弃物处理	27
8.9 排污处理	27
8.10 控烟管理	27
9 信息化应用	27
9.1 信息平台	27
9.2 信息平台使用	27
9.3 信息管理制度	27
10 财务管理	27

11 服务质量评价与改进	28
11.1 评价原则	28
11.2 评价主体及对象	28
11.3 评价方式	28
11.4 评价结果	28
参考文献	29

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。

本标准由广州市物业管理行业协会提出并归口。

本标准起草单位：广州市物业管理行业协会、广州粤华物业有限公司、广州珠江城市管理服务集团股份有限公司、融通地产物业管理有限公司广东分公司、广东鸿山环境集团有限公司、广州市开物物业管理有限公司、广州市万科物业服务有限公司。

本标准主要起草人：曲以江、万佳、张敏、杨树林、何海涛、高升旺、刘敏欣、李曼、徐逢坚、舒俊珍、徐冬凤、钱慧珊。

机关办公楼物业服务规范

1 范围

本标准规定了机关办公楼物业服务的术语和定义、总则、基础服务、专项服务、安全生产与应急处置、节能环保、信息化应用、财务管理、服务质量评价与改进。

本标准适用于机关办公楼物业服务工作。

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 3096 声环境质量标准

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 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 55037 建筑防火通用规范

GA/T 992 停车库（场）出入口控制设备技术要求

GA/T 1211 安全防范高清视频监控系统技术要求

SB/T 10737 高空外墙清洗服务规范

XF 1283 住宅物业消防安全管理

DBJ/T 15-150 电动汽车充电基础设施建设技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关办公楼 government office building

机关、所属事业单位（不含学校、医院）占有、使用或可以确认属于国有资产的，为保障党政机关正常运行需要设置的基本工作场所，包括办公室、服务用房、设备用房和附属用房等。

3.2

物业服务 property service

对管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护办公环境卫生和相关秩序，并提供综合性服务的活动。

3.3

专项服务 special service

在管理区域内，除常规的客户及会务服务、秩序维护、环境维护、设备维护服务外，物业服务企业接受委托，承接机关后勤支持的其他服务，包括餐饮服务、车辆驾驶、辅助服务等。

3.4

服务对象 service recipients

对物业服务内全体客户及对客户相关的人员、相关单位的统称。

3.5

突发事件 emergency

是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

[来源：中华人民共和国突发事件应对法]

4 总则

4.1 机关办公楼物业服务内容包括基础服务、专项服务、安全生产与应急处置、节能环保、信息化应用、财务管理、服务质量评价与改进等内容。

4.2 物业服务合同是各项服务内容和质量标准的依据，保障合同双方的合法权益。

4.3 物业服务机构应根据机关办公楼物业的特性特点，制订突发事件应急预案并适时培训演练，有效配合机关单位做好安全管理与应急处置工作。

4.4 物业服务机构应按照公共机构节能管理规定，结合业主机关单位节能指标，实施机关办公物业的节能管理。

4.5 落实机关单位保密制度，遵守保密规定，防止泄密事件发生。

5 基础服务

5.1 客户服务

5.1.1 物业服务合同

5.1.1.1 应签订规范的物业服务合同，明确双方的权利、义务和责任。

5.1.1.2 应根据物业服务合同约定，设置相适应的物业管理服务部门，并根据服务项目、现场实际情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业物业服务人员、服务设施设备及用品。

5.1.2 接待服务

5.1.2.1 在办公楼（区）大厅或公共区域设立接待服务岗并配置服务人员，接受来访人员咨询，服务时应遵循服务礼仪。

5.1.2.2 接待服务工作时间应覆盖客户及与客户相关的人员和单位的工作时间，其余时间应设值班人员，并公布值班电话。

5.1.2.3 提供多种接待服务，包括但不限于客户接待、早迎晚送、接听电话、物品保管、收发服务等。

5.1.2.4 对咨询、建议、求助等事项，应及时处理或答复，并做好记录。

5.1.2.5 应对工作区域内的物品保持整洁干净。

5.1.2.6 接待服务时应使用普通话，注意用语文明、礼貌和规范。

5.1.2.7 接待服务等级及标准见表1。

表 1 接待服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准	
	一级	二级
服务接待岗设置	应在办公楼（区）出入口或大厅设置专职接待岗	有兼职接待岗，或物业办公室有具备接待工作的职责
提供多种接待途径，包括但不限于客户接待、早迎晚送、接听电话、物品保管、收发服务等	服务内容应包括不少于 5 项	服务内容应包括不少于 3 项

5.1.3 收发服务

5.1.3.1 应有收发服务工作制度，包括送达时间、保管、记录、特殊信件处理要求等，责任到人，流程清晰。

5.1.3.2 应正确分理邮件、包裹单、挂号信和报刊杂志等各类物品，并做好记录，妥善保管。

5.1.3.3 应对代收的邮件、包裹进行登记，并及时投送或通知收件人领取，送达或领取时做好相关记录。

5.1.3.4 对代寄的邮件和包裹应妥善保管，确认收件快递公司，核对取件码等；邮件、包裹寄出前有任何问题应及时通知当事人。

5.1.3.5 特殊信件、物品应由收件人凭有效证件亲自领取并签收，不应代领、代收。

5.1.4 报事报修

5.1.4.1 应有健全的求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度，应包括户内维修需求，以及日常公共区域巡查报修。

5.1.4.2 应建立并妥善保管报事报修记录。

5.1.4.3 接到报事报修信息后，应及时响应，或按照服务对象约定时间进行处理。急修应在 30 min 内到场处理，不涉及材料采购的一般维修应按表 2 规定时间内完成。

5.1.4.4 维修工作完成后将维修情况回复服务对象相关部门。

5.1.4.5 报事报修服务等级及标准见表 2。

表 2 报事报修服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准	
	一级	二级
一般维修维修完成时间	24 h	48 h
报事报修响应时间	≤10 min	≤20 min
报事报修完成率	≥95%	≥90%

5.1.4.6 报事报修服务完成率见公式（1）。

$$J = n / N \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

式中：

- J ——报事报修服务完成率；
- n ——每月报事报修实际完成宗数；
- N ——每月收到报事报修需求宗数。

5.1.5 投诉处理

- 5.1.5.1 应有健全的投诉处理制度。建立并妥善保管投诉档案，投诉档案包括：投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访情况等内容。
- 5.1.5.2 应建立投诉渠道，并公布投诉的联系方式。
- 5.1.5.3 接到服务对象投诉后，应及时记录投诉事项；需到现场处理的，在办公期间应在 1 h 内到达现场。
- 5.1.5.4 接到服务对象投诉后，在办公期间应在 4 h 内（工作时间）向服务对象反馈处理情况，并对投诉事项及处理结果登记存档。

5.1.6 客户关系

- 5.1.6.1 日常工作中应关注服务对象的需求，通过上门走访、前台接待、电话、网络等方式向服务对象收集工作意见和建议，并及时对收集的信息进行分析，完善相关工作，促进管理与服务质量改进。
- 5.1.6.2 应定期向服务对象公布物业服务的工作情况，可通过工作会议、定期工作总结、专项报告等方式，汇报日常工作开展情况、项目设施设备状况以及安全隐患的排查结果等。
- 5.1.6.3 物业服务企业相关领导应定期对服务对象进行走访沟通，了解服务对象的需求及现场团队工作情况，听取服务对象对物业服务企业的工作建议或意见，并积极采取行动，不断改进服务质量，提升服务对象满意率。
- 5.1.6.4 沟通服务等级及标准见表 3。

表 3 客户关系服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准	
	一级	二级
工作汇报公告频次	≥ 1 次/m	≥ 1 次/6 m
物业服务企业相关领导走访频次	≥ 2 次/y	≥ 1 次/y

5.1.7 满意率调查

- 5.1.7.1 应有健全的满意率调查制度，妥善保管调查资料。
- 5.1.7.2 对服务对象进行整体满意率调查每年应不少于 1 次，调查内容可包括接待服务、保洁服务、绿化服务、安全服务、设施设备运行维护服务、管理团队水平等方面。对物业服务满意率调查情况可设定为“很满意、满意、一般满意、不满意、很不满意”五个级别。
- 5.1.7.3 应对满意率调查进行汇总、分析并形成报告，根据服务对象提出的工作建议或意见，制定整改措施及计划，落实责任人并及时回访服务对象。
- 5.1.7.4 满意率调查服务等级及标准见表 4。

表4 满意率调查服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准	
	一级	二级
每年调查频次	2	1
满意率	≥ 95%	≥ 90%

5.2 秩序维护服务

5.2.1 秩序维护管理

5.2.1.1 应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度。建立并妥善保管秩序维护档案。

5.2.1.2 物业服务企业将服务对象的保安业务委托给保安服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

5.2.1.3 根据保安服务岗位需要，对保安员进行法律法规、保安专业知识和技能培训每年不少于1次；对保安员进行考核每年不少于1次。

5.2.1.4 保安员上岗应穿着物业服务企业统一配置的保安员服装，佩带统一的保安服务标志。根据保安服务岗位的需要，为保安员配备所需的装备。

5.2.1.5 服务对象主要出入口应有保安员24h在岗值班，登记和查验出入场所的来访人员、车辆和物品。

5.2.1.6 每日定时或不定时对服务对象内重点区域、重点部位进行巡查；发现有破坏、扰乱公共秩序的行为或隐患时，应及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，应及时报告公安机关或其他相关行政主管部门。重点区域指楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域。重点部位指发电机房、变配电机房、资料室、外围及有易燃易爆物品场所。

5.2.1.7 应协助公安机关做好服务对象区域内治安管理工作。及时制止发生在服务对象区域内的违法犯罪行为；对制止无效的违法行为应立即报警，同时采取措施保护现场。

5.2.1.8 秩序维护服务等级及标准见表5。

表5 秩序维护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准	
	一级	二级
保安员培训时间	≥ 55 h/y	≥ 48 h/y
保安员考核频次	≥ 2次/y	≥ 1次/y
重点区域、重点部位巡查频次	≥ 6次/d	≥ 4次/d
治安案件发生次数	≤ 2次/y	≤ 3次/y

5.2.2 车辆管理

- 5.2.2.1 应有健全的停车场管理制度和停车场管理方案，建立并妥善保存车辆信息档案。
- 5.2.2.2 应在停车场入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。
- 5.2.2.3 应规范设置停车场标示牌，按 GB 5768.2 的相关规定设置交通标志，划定交通标线和泊位标线，对停车泊位实施编号管理，专用的无障碍停车位应有相应的标示，停车场内应张贴安全停车的警示标语。
- 5.2.2.4 应保持停车场内通风、照明、排水等设施设备完好。
- 5.2.2.5 应保持停车场内消防设施设备正常使用，保持消防通道畅通。
- 5.2.2.6 应按照 GA/T 992、GA/T 1211 的相关要求设置视频监控和停车场出入口控制设备。
- 5.2.2.7 停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，应及时进行疏导，为车主提供必要的协助。宜提倡服务对象购置相应的停车场责任保险。
- 5.2.2.8 应对停车场进行定期巡查，发现问题应及时上报处理。
- 5.2.2.9 加装电动汽车充电基础设施的，配套用电设备，线路应当符合 DBJ/T 15-150 的相关规定，确保用电安全。

5.3 保洁服务

5.3.1 管理制度

- 5.3.1.1 应建立保洁服务管理制度及岗位职责规定，包括但不限于：日常保洁服务管理制度、石材养护管理制度、管道疏通及化粪池清理管理制度、垃圾分类管理制度、有害生物防制管理制度和卫生防疫管理制度等。
- 5.3.1.2 应建立保洁岗位管理制度。
- 5.3.1.3 应建立并妥善保管保洁服务档案资料。

5.3.2 基本要求

- 5.3.2.1 应按照规定按时保洁，垃圾日清，定期消杀的原则。公共区域应保持清洁卫生、环境优美舒适，办公区域整洁干净。保洁作业工具应摆放隐蔽、整齐，清洁用品和清洁剂应符合环保要求。存放或摆放的清洁剂应有数量清单、使用说明、警示标示、不良反应及应急处理步骤。
- 5.3.2.2 保洁人员上岗前应进行岗前培训，内容包括：岗位职责、标准作业规程、工具使用、清洁剂应用、服务技巧、职业安全、服务规范及礼仪等。
- 5.3.2.3 应每月定期对保洁员进行保洁专业知识、技能培训及考核。
- 5.3.2.4 高位保洁作业人员应按照国家法律法规要求持证上岗，至少 2 人以上同时在场作业，并采取必要的安全防护措施。
- 5.3.2.5 办公室、接待室和会议室的保洁服务应按照合同约定进行。保洁人员应具备专业服务素养。

5.3.3 等级分类

5.3.3.1 日常保洁服务等级

日常保洁服务等级及标准见表6。

表 6 日常保洁服务等级及标准

序号	范围		服务内容	服务等级及标准			
				一级		二级	
				频次	标准	频次	标准
1	大堂区域	大堂/候梯厅/通道	清扫、拖洗地面	每日≥2次	保持干净整洁,目视无污迹、无垃圾杂物	每日≥1次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物
		前台/办公桌面	清洁、整理	每日≥2次	保持干净整洁,目视无污迹、无积尘	每日≥1次	目视无明显污迹、无明显积尘
		玻璃	擦拭玻璃	每周≥1次(3 m以下); 每季度≥1次(3 m以上)	目视无污迹、无积尘	每月≥2次(3 m以下); 每半年≥1次(3 m以上)	目视无明显污迹、无明显积尘
		灯具(2 m以下)	除尘、除污渍	每月≥3次	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每月≥2次	目视无明显污迹
		灯具(2 m以上)	除尘、除污渍	每半年≥1次	目视无灰尘、无污迹	每年≥1次	目视无明显污迹
2	电梯轿厢	电梯轿厢内设施设备	擦拭,清尘除污	每日≥2次(不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理2次,	轿厢内无污迹无粘贴物;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。	每日≥1次(不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理2次,	地面干净无异味,电梯门槽内无垃圾无杂物
3	办公室、接待室、会议室	空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公及会议设施等设施	保洁、除尘除污	每月≥2次	无积尘、无污迹、无蛛网、干净、整洁	每月≥1次	目视无明显污迹、无明显积尘
		茶具	清洗茶具,清洁茶桶茶渣废水	每日≥2次	保持干净整洁,目视无污迹,无异味	每日≥1次	保持干净整洁,目视无污迹,无异味
		地面	清扫、拖洗地面	每日≥2次	保持干净整洁,目视无污迹、无积尘	每日≥1次	目视无明显污迹、无明显积尘

4	楼道区域	楼道、楼梯	清扫、拖洗	楼道和楼梯每周清扫 ≥ 2 次,每月清拖 ≥ 2 次	目视无污迹、无垃圾杂物	每周 ≥ 1 次(清扫);每月清拖 ≥ 1 次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物
		扶手	除尘、擦拭	电梯楼道扶手每月擦拭 ≥ 2 次,非电梯楼道扶手每天擦拭 ≥ 1 次	目视整洁干净	电梯楼道扶手每月擦拭 ≥ 1 次,非电梯楼道扶手每周擦拭 ≥ 3 次	目视无明显灰尘
		楼道窗户(内侧)	清洁、窗框、刮拭窗玻璃	电梯楼道窗户每季度 ≥ 2 次;非电梯楼道窗每月 ≥ 2 次	目视无灰尘、呈本色	电梯楼道窗户每季度 ≥ 1 次;非电梯楼道窗每月 ≥ 1 次	目视无明显灰尘
5	天花墙身区域	天花、墙身	除尘、除蛛网	每季度 ≥ 1 次	目视无污迹、无蜘蛛网、无乱涂乱画	每半年 ≥ 1 次	目视无明显污迹、无明显蜘蛛网,无明显乱涂乱画
6	天面平台	天面、平台	清扫垃圾、杂物	每月 ≥ 2 次	目视无青苔、无纸屑烟头、无堆放垃圾杂物,排水口无堵塞	每月 ≥ 1 次	目视无青苔、无纸屑烟头、无堆放垃圾杂物,排水口无堵塞
7	道路、广场及共用设施	道路、广场	清扫地面、主干道路面	每天 ≥ 2 次	目视无积水、无垃圾杂物	每天 ≥ 1 次	目视无积水、无垃圾杂物
		门头	擦拭	每月 ≥ 1 次	目视无污迹	每季度 ≥ 2 次	目视无污迹
		雨棚	清扫垃圾、杂物,冲洗玻璃雨棚	每季度 ≥ 1 次	目视无杂物、无污迹	每半年 ≥ 1 次	目视无明显杂物、无污迹
		宣传栏、健身设施及其它共用设施	擦拭	每周 ≥ 3 次	保持干净、目视表面无积尘、无污迹	每周 ≥ 1 次	目视表面无明显积尘、无明显污迹
		户外公共灯具	擦拭	3米以上每季度 ≥ 1 次;3米以下每月 ≥ 1 次	目视无污迹、无蚊虫堆积	3米以上每半年 ≥ 1 次;3米以下每季度 ≥ 1 次	目视无明显污迹

		不锈钢设施护理	清尘除污	每月 ≥ 1 次	目视洁净	每季度 ≥ 1 次	目视无明显污迹
		卫生间	清洁洗手台、便池、马桶	每日 ≥ 2 次	目视台面无积水，镜面无污迹、无异味	每日 ≥ 1 次	无明显异味
		开水间	清洁、除尘除污	每日 ≥ 3 次	目视无积水、无污迹、无垃圾杂物	每日 ≥ 2 次	无明显积水、无污迹、无垃圾杂物
8	停车场、车库	车场地面、标识牌、道闸、沟渠	清扫停车场、车库地面	每日 ≥ 1 次	地面无杂物、无污迹	每周 ≥ 3 次	地面无杂物、无污迹
			擦拭标识牌、道闸、闸机、凸面镜、沟渠	每周 ≥ 1 次	无灰尘、无污迹、沟渠无杂物	每月 ≥ 2 次	灰尘、无污迹、沟渠无杂物
		各类管道、管线、风管等	消防管道、风管及照明灯具等高位设施除尘	每季度 ≥ 1 次	目视无蜘蛛网	每半年 ≥ 1 次	目视无明显蜘蛛网
9	水景保洁	保洁	打捞水面，清理池底	每日打捞水面1次；每月保洁池底1次	目视无沉淀物、水质不浑浊、无杂物	每周打捞水面1次；每季度保洁池底1次	目视无明显杂物
10	绿植	保洁	擦拭	每月 ≥ 2 次	目视无污迹、无青苔	每月 ≥ 1 次	目视无明显污迹

5.3.4 管道疏通及化粪池、化油池清理服务

管道疏通及化粪池、化油池清理服务应按照合同约定进行。每月对污水管井进行巡查，按需进行清理，确保出入口畅通，污水不溢出地面。

5.3.5 垃圾分类及清运服务等级分类

5.3.5.1 日常垃圾按照“可回收物、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾”分类处理。具体按属地政府部门要求适当调整配置，定时定点投放。

5.3.5.2 垃圾分类及清运服务等级及标准见表7。

表7 垃圾分类及清运服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
清洗、消毒垃圾容器	每日清洗 ≥ 1 次，蝇、蚊孳生季节消毒处理每周 ≥ 1 次	目视桶身干净、无异味，垃圾收容器无满溢	每周清洗 ≥ 2 次（夏季1次/日），蝇、蚊孳生季节消毒处理每周1次	无明显异味，垃圾收容器无满溢

5.3.6 外墙清洗

5.3.6.1 高空清洗作业应符合 SB/T 10737 的规定，应由有资质的专业公司进行外墙清洗。

5.3.6.2 高层建筑上部外墙立面清洗后应保持色泽整体一致、明亮，无污垢，无灰尘覆盖。宜定期对外墙清洗，每年至少1次，清洗过程中不应对环境造成二次污染。

5.3.7 有害生物防治

5.3.7.1 物业服务企业应具有有害生物防制资质或与具有有害生物防制资质公司签订规范的服务合同，有完善的消杀服务方案。建立专项档案，消杀计划，公告、消杀记录、药品清单（应注明批号）以及每次消杀记录均应进行存档。

5.3.7.2 应定期进行病媒生物防制工作，频次和防治标准应符合有关规定。在梅雨季节和疫情高发时期，有针对性地进行不定期消毒。喷洒的药品应符合相关环保标准，放置和喷洒前应通知服务对象，并设置相应警示标识。

5.3.7.3 病媒生物防制服务等级和标准见表8。

表8 病媒生物防制服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
病媒生物防制	4~11月，每月 ≥ 4 次，其它月份每月 ≥ 2 次	目视无鼠洞、鼠粪、鼠路及蟑螂、蚊虫	4~11月，每月 ≥ 2 次，其它月份每月 ≥ 1 次	目视无明显鼠洞、鼠粪、鼠路及蟑螂、蚊虫
白蚁防治	每月 ≥ 1 次	目视无蚁害	每季度 ≥ 2 次	目视无明显蚁害

5.4 绿化服务

5.4.1 管理制度

- 5.4.1.1 应有健全的绿化服务管理制度。
- 5.4.1.2 应有健全的绿化岗位责任制度和绿化员管理制度。
- 5.4.1.3 应建立并妥善保管绿化服务档案资料。

5.4.2 基础要求

- 5.4.2.1 应根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，计划抽疏，按时修剪，清除杂草，防治病虫害，及时补种，施肥松土，做好防涝工作。花草树木长势良好，整齐美观，无折损现象，无斑秃，无灼伤，无虫害症状。
- 5.4.2.2 根据绿化服务岗位需要，对绿化员进行绿化专业知识和技能培训应每年不少于1次，绿化员上岗前应进行岗前培训，内容包括：岗位职责、标准作业规程、工具使用、药物应用、服务技巧、职业安全、服务规范及礼仪等。绿化员上岗应穿着物业服务企业或绿化公司统一配置的服装。

5.4.3 等级分类

- 5.4.3.1 草坪养护服务等级及标准见表9。

表9 草坪养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
修剪	每年≥8次	草的高度≤6cm；保持成型美观，生长旺盛，无枯黄	每年≥6次	草的高度≤8cm；保持成型美观，生长旺盛，无枯黄
保洁	每天≥3次		每天≥2次	
清除杂草	每年≥12次		每年≥8次	

- 5.4.3.2 地被养护服务等级及标准见表10。

表10 地被养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
养护	每年≥6次	保持成型美观，生长良好	每年≥4次	保持成型美观，生长良好
保洁	每年≥2次		每年≥1次	

- 5.4.3.3 灌木养护服务等级及标准见表11。

表 11 灌木养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		一级	
	频次	标准	频次	标准
施肥	每年≥2次	生长良好、无凌乱枝条和冗长枝叶，灌木株形整齐	每年≥1次	无凌乱枝条和冗长枝叶
修剪	每年≥4次		每年≥2次	

5.4.3.4 乔木养护服务等级及标准见表 12。

表 12 乔木养护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		一级	
	频次	标准	频次	标准
施肥	每年≥2次	生长良好，无死株、保持成型美观，	每年≥1次	生长良好，无死株、保持成型美观，
修剪	每年≥4次		每年≥2次	

5.4.3.5 绿化租摆服务等级及标准见表 13。

表 13 绿化租摆服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
养护频次	每周≥5次	按要求内容选择适合的绿植、花卉，长势良好，无灰尘，无枯黄	每周≥2次	选择适合的绿植、花卉，长势良好，无灰尘，无枯黄
绿植、花卉组景装饰更换频次	每年≥2次		每年≥1次	

5.4.4 绿化虫害防治

喷洒药物前应提前通知或张贴公告告知服务对象喷药计划，喷洒药物均匀，并设置警示标识。遇到大风雨天、重大节日或专项活动期间应调整喷药时间。针对不同的病虫害，施行不同的防治措施。病虫害防治服务等级及标准见表14。

表 14 病虫害防治服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
喷洒药物, 治病虫害植物	每月 ≥ 1 次	目视虫害	每月 ≥ 1 次	目视无明显虫害

5.5 房屋及设施设备管理

5.5.1 管理要求

5.5.1.1 应有健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度，包括但不限于：建筑物、道路、围墙等共用部位服务管理制度，二次供水、排水（污）、供配电、照明、电梯、消防、弱电、空调、避雷、水景、公益文体等共用设施设备服务管理制度。

5.5.1.2 应有健全的工程岗位责任制度和工程人员管理制度。

5.5.1.3 物业服务企业将共用部位、共用设施设备的维护业务委托给专业服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

5.5.1.4 应建立并妥善保管共用部位、共用设施设备档案资料。

5.5.2 承接查验

5.5.2.1 实施承接查验应具备以下条件：

- 供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；
- 道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；
- 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；
- 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全。

5.5.2.2 物业承接查验接收资料应包括如下资料：

- 竣工总平面、单体建筑结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；
- 物业及配套设施的产权清单；
- 物业服务用房清单；
- 物业承接查验协议。

5.5.3 供配电系统

5.5.3.1 应结合甲方用电需求和电力系统特点，应建立系统运行管理制度和操作规程，并做好记录。应包含但不限于：

- 建立配送电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度，制定突发事件应急处理预案和临时用电管理措施，供电和工程人员应持证上岗；
- 应 24 h 值班监控，一般故障 1 h 内，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，向甲方报告制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施；

- c) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护,加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测,公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好,确保用电安全;照明设备每周巡视1次,一般故障1d内修复,复杂故障1周内修复;
- d) 核心部位用电应建立可控用电保障和配备应急发电设备,维护应急发电设备,确保甲方在突发情况下正常运转;
- e) 电气设备巡查维护保养服务频次及标准见表15。

表15 电气设备巡查维护保养服务频次及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
高低压配电柜	巡查频次≥ 4次/天	柜内整洁,合闸功能及分闸功能正常,电压表及电流表指示正常,接线端子紧固,接地良好,互感器无断线。	巡查频次≥ 2次/天	柜内整洁,合闸功能及分闸功能正常,电压表及电流表指示正常,接线端子紧固,接地良好,互感器无断线。
	维护保养频次≥ 1次/年		维护保养频次≥ 1次/年	
变压器	巡查频次≥ 4次/天	运行声音、温度正常,无异常震动、无异常噪声,母排导线连接紧固,无异常发热,绝缘子无破损,接地部分牢固可靠。	巡查频次≥ 2次/天	运行声音、温度正常,无异常震动、无异常噪声,母排导线连接紧固,无异常发热,绝缘子无破损,接地部分牢固可靠。
	维护保养频次≥ 1次/年		维护保养频次≥ 1次/年	
控制柜设备	巡查频次≥ 4次/天	柜内整洁,电压表及电流表指示正常,开关主触头有无损伤,各功能转换开关、紧急停止按钮正常,各接线端子紧固。	巡查频次≥ 2次/天	柜内整洁,电压表及电流表指示正常,开关主触头有无损伤,各功能转换开关、紧急停止按钮正常,各接线端子紧固。
发电机组	空载试机频次≥ 1次/半月	手动/自动运行正常,电池液、电压、油位、照明正常。	空载试机频次≥ 1次/月	功能运行正常、油箱油位正常。

5.5.4 给排水系统

5.5.4.1 每年对二次供水设备进行1次全面清洗和消毒,并对水质进行检验,及时发现和消除污染隐患,饮用水水质符合GB 5749的要求。

5.5.4.2 每日巡检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、水箱间应每日巡视1次,每年养护1次水泵。

5.5.4.3 定期对排水管进行疏通、清污,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。

5.5.4.4 如遇供水单位限水、停水,应按规定时间通知甲方工作人员。

5.5.5 消防系统

5.5.5.1 应建立消防系统运行管理制度和操作规程,并做好记录。

5.5.5.2 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、排烟系统、防火门与防火卷帘等子系统。

5.5.5.3 定期对消防各子系统进行功能性、安全性的检查，消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的要求。

5.5.5.4 自动消防设施，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，每月进行 1 次专项检查，检测、检查应做好记录。

5.5.5.5 消防系统服务等级及标准见表 16。

表 16 消防系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
消防水泵房巡查	≥2 次/天	泵房清洁；通风降温除湿良好，日常照明和应急照明正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；消火栓泵、稳压泵、喷淋泵管网水压正常‘管道阀门无渗水；控制柜电压、指示灯正常	≥1 次/天	泵房清洁；通风降温除湿良好，日常照明和应急照明正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；消火栓泵、稳压泵、喷淋泵管网水压正常‘管道阀门无渗水；控制柜电压、指示灯正常
消防风机巡查	≥1 次/周	防烟风机和排烟风机完好，风道完整无破损；控制柜指示灯正常。	≥1 次/月	防烟风机和排烟风机完好，风道完整无破损；控制柜指示灯正常。
气体灭火系统巡查	≥1 次/两周	系统设施设备应齐全完好，运行状态、压力、电源、指示灯、控制箱、喷头、管道、阀门、报警器、机房门窗等应正常。	≥1 次/月	系统设施设备应齐全完好，运行状态、压力、电源、指示灯、控制箱、喷头、管道、阀门、报警器、机房门窗等应正常。
消防广播系统巡查	≥1 次/两周	广播系统扬声器应齐全，外观完好正常，无明显和异常的附着物影响其功能；对讲插头开关、电源电压、麦克风、扬声器及附属弱电路等正常。	≥1 次/月	广播系统扬声器应齐全，外观完好正常，无明显和异常的附着物影响其功能；对讲插头开关、电源电压、麦克风、扬声器及附属弱电路等正常。
消防专用电话巡查	≥1 次/两周	消防专用电话和电话插孔应齐全完好，每部消防专用电话和电话插孔与消防运行值班室试通话，性能应良好。	≥1 次/月	消防专用电话和电话插孔应齐全完好，每部消防专用电话和电话插孔与消防运行值班室试通话，性能应良好。
火灾事故照明和疏散指示系统巡查	≥1 次/两周	事故照明系统和疏散指示系统的设施设备应齐全完好；事故照明灯断电后（照明）功能正常。	≥1 次/月	事故照明系统和疏散指示系统的设施设备应齐全完好；事故照明灯断电后（照明）功能正常

5.5.6 空调系统

5.5.6.1 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

5.5.6.2 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。

5.5.6.3 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，运行期间每日巡视 1 次运行情况。

5.5.6.4 定期对空调通风系统进行检查维护，每半年检查1次管道、阀门并除锈。每年对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等，每2年清洗、消毒1次风管。

5.5.6.5 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。

5.5.6.6 空调系统出现运行故障后，工程人员应及时到达现场维修，并做好记录。

5.5.7 电梯系统

5.5.7.1 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，做好档案管理。

5.5.7.2 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。

5.5.7.3 应至少配置一名取得特种设备作业人员证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。

5.5.7.4 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日进行一次清洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。

5.5.7.5 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。

5.5.7.6 制定电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。

5.5.7.7 电梯出现故障时，物业服务人员15 min内到场应急处理，维保专业人员30 min内到场进行救助和排除故障。

5.5.7.8 电梯系统服务等级及标准见表17。

表17 电梯系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
电梯轿厢巡查	≥2次/天	轿厢门/厅门开、关顺畅无异响；轿厢起动、运行平稳，无异响、异动；轿厢紧急呼叫正常；风扇、照明正常；指令按钮显示正常，按钮灵敏无失效	≥1次/天	轿厢门/厅门开、关顺畅，无异响；轿厢起动、运行平稳，无异响、异动；轿厢紧急呼叫正常；风扇、照明正常；指令按钮显示正常，按钮灵敏无失效。
电梯机房巡查	≥2次/天	机房清洁；通风降温除湿良好；日常照明和应急照明正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；盘查救援工具齐备良好；各类标识清晰完善	≥1次/天	机房清洁；通风降温除湿良好；日常照明和应急照明正常；消防器材齐备；防小动物措施良好；盘查救援工具齐备良好；各类标识清晰完善。
扶梯（若有）巡查	≥2次/天	起动、运行平稳，无异响、异动	≥1次/天	起动、运行平稳，无异响、异动
电梯底坑巡查	≥1次/周	底坑无明显积水和杂物	≥1次/两周	底坑无明显积水和杂物

5.5.8 弱电系统

- 5.5.8.1 定期巡视检查机房现场环境及监控系统、门禁系统、安全防范系统、多媒体系统和会议系统。
- 5.5.8.2 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。
- 5.5.8.3 汛期、暴雨等天气前后和重大节日后，应检查设备线路，排除故障隐患，做好故障记录。
- 5.5.8.4 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，避免因设备故障扩大影响其他相关设备的安全运行。
- 5.5.8.5 弱电系统服务等级及标准见表 18。

表 18 弱电系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
摄像机、监视器、录像设备巡查	每半月 1 次	设备外观完好、安装牢固、布线规范、图像质量清晰、功能正常；设备档案资料、标识齐全	每月 ≥ 1 次	设备外观完好、安装牢固、图像质量清晰、功能正常；设备档案资料、识齐全

5.5.9 排污系统

- 5.5.9.1 每年汛期前后对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，并采取有效措施，保持疏通。每次降雨前后及时对主要排水口、管井进行检查，降雨过程中应密切观察排水情况，并按物业面积配置适量防洪设施。
- 5.5.9.2 应定期检查排污泵，确保运行正常，保持控制柜柜内整洁、无灰尘、接线端子紧固。
- 5.5.9.3 应定期对排污管道、阀门等进行除锈、刷漆，管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆、无污迹。
- 5.5.9.4 应定期巡查化粪池，保持污水无外溢、无堵积、无异味，井盖完整、覆盖紧贴。
- 5.5.9.5 排污系统维护保养服务等级及标准见表 19。

表 19 排污系统维护保养服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
污水泵、控制柜保养	≥ 1 次/季度	泵体无明显的锈蚀，运行正常	≥ 1 次/半年	泵体无明显的锈蚀，运行正常
排污管道、阀门保养	≥ 1 次/月	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆、无污迹	≥ 1 次/半年	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆、无污迹
雨污水管	≥ 1 次/季度	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，雨	≥ 1 次/半年	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，雨

道、水井巡查		污水井无堵积、无异味，井盖完整、覆盖紧贴		污水井无堵积、无异味，井盖完整、覆盖紧贴
化粪池巡查	≥1次/季度	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通无阻	≥1次/季度	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通无阻
隔油池巡查	≥2次/周	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通无阻	≥2次/周	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通无阻

5.5.10 二次生活供水

- 5.5.10.1 应配合自来水公司进行水池清洗工作，索取相应的检测报告。
- 5.5.10.2 水箱、蓄水池盖板上锁并保持完好，钥匙由专人保管。溢流管口、透气口安装不锈钢防护网。
- 5.5.10.3 设备运行状况良好，通风、照明良好，泵房内无杂物堆放。
- 5.5.10.4 二次生活供水系统结清服务等级及标准见表 20。

表 20 二次供水系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
供水设施（水池/箱）保养	每半年≥1次	设定高低水位报警系统，对水箱进行水位监测	每年≥1次	设定高低水位报警系统，对水箱进行水位监测
水泵保养	≥1次/月	泵体外观整洁、无脱漆、轴承无磨损、无渗漏、各接线端子紧固、运转正常、电压及电流表指示正常	≥1次/季度	泵体运转正常
控制柜保养	≥1次/月	柜内整洁、无灰尘、接线端子紧固、开关主触头有无损伤、电压及电流表指示正常	≥1次/季度	柜内整洁、无灰尘、接线端子紧固、开关主触头有无损伤、电压及电流表指示正常
管道、阀门保养	≥1次/月	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆、无污迹	≥1次/季度	管道无滴漏、无松脱，阀门开启正常

5.5.11 停车场管理系统

- 5.5.11.1 应有停车场管理制度和停车场管理方案，建立并妥善保存车辆信息档案。
- 5.5.11.2 定期巡查停车场管理系统工作站电脑、服务器，确保电脑运行正常，数据存储良好。
- 5.5.11.3 定期巡查道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等出入口设备，确保设备设施完好，能正常使用。
- 5.5.11.4 应有停电、系统故障、暴力、盗窃、车辆堵塞与车祸事件的应急处理方案，定期演练。
- 5.5.11.5 停车场管理系统服务等级及标准见表 21。

表 21 停车场管理系统服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
停车场管理系统工作站巡查	每半月≥1次	电脑运行正常、数据存储情况良好	每月≥1次	电脑运行正常、数据存储情况良好
出入口设备巡查	每半月≥1次	设备整齐、无破损、安装牢固、功能正常、各线路接触良好、缆线捆扎整齐；设备档案资料、标识齐全	每月≥1次	设备无破损、安装牢固、功能正常、各线路接触良好；设备档案资料、标识齐全

5.6 装修管理

5.6.1 装修协议签订

5.6.1.1 装饰装修前,物业服务企业应与装修人或装修人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议,包括但不限于装修施工动火作业管理规程、装修施工管理制度、室内空调安装管理制度、空调/消防测试管理规定,并对装饰装修过程进行监督。

5.6.1.2 装饰装修使用的材料和设备应符合 GB 55037 的相关规定,应有产品质量检验合格证明。

5.6.2 装修垃圾管理

装修垃圾应在指定地点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施;装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。

5.6.3 装修巡查

5.6.3.1 装修过程房屋本体及公共区域、公用设施设备现场成品应保持完好,隐蔽工程标识清晰、过程监管记录完整、张贴文件完好。

5.6.3.2 定期对装修现场进行巡查,装修噪声、装修粉尘及装修异味等应受控。

5.6.3.3 装饰装修服务等级及标准见表 22。

表 22 装饰装修服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准			
	一级		二级	
	频次	标准	频次	标准
装修现场巡查	6次/天	定期巡查、无违规装修,现场用火、用电安全等	4次/天	定期巡查、无违规装修,现场用火、用电安全等

5.7 综合服务

5.7.1 人员要求

- 5.7.1.1 接受物业服务企业和客户单位的从业资格审查。
- 5.7.1.2 掌握物业管理的相关法律法规和各项规章制度。
- 5.7.1.3 具有良好的职业道德，掌握职业技能和专业知识，专业人员应取得相关资格证书，定期参加安全知识、专业技能等培训。
- 5.7.1.4 经岗前培训，接受保密教育，合格后上岗，熟悉客户服务区域的基本情况，能正确使用相关专用设备。
- 5.7.1.5 统一着装，佩戴工牌，仪容仪表端庄整洁、言行举止文明、规范，服务主动热情。

5.7.2 档案管理

- 5.7.2.1 应建立完善档案管理制度；规范档案借阅、拷贝等相关流程；档案应有专人管理，专属场所存放。
- 5.7.2.2 定期收集各类档案资料，并分类整理。
- 5.7.2.3 及时对文件资料和记录进行归档保存。
- 5.7.2.4 物业服务档案保存时间按照国家法律法规要求存档，对超过保管期和失去保存价值的档案，应经物业管理单位核准后方可销毁。
- 5.7.2.5 物业服务企业更迭时，档案资料应按法律法规的相关要求进行移交。

5.7.3 标识管理

- 5.7.3.1 物业服务企业应根据运营需要，识别、制作、分类和使用相应的标识。
- 5.7.3.2 物业服务企业应对各类标识进行管理，标识和指示牌应清晰准确，合理分布。
- 5.7.3.3 标识包括但不限于：禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路引导标志、公共信息标识、设施设备标识等。
- 5.7.3.4 定期巡查各项标识，确保标识牌规范、清晰完好，安装稳固。

5.7.4 供应商管理

- 5.7.4.1 应建立供应商管理制度，在公平、合法、合理的前提下甄选供应商。
- 5.7.4.2 供应商应具备合格服务或产品的能力及资质证明。
- 5.7.4.3 应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务及责任。
- 5.7.4.4 应对供应商专项服务进行监督，定期进行考核和评价，依据结果调整采购措施。

5.7.5 保密管理

- 5.7.5.1 应建立完善保密管理制度，与物业服务人员签署保密协议。
- 5.7.5.2 每季度应对物业服务人员进行至少1次保密教育培训。
- 5.7.5.3 物业服务人员禁止接触和记录在工作中可能接触到的各类文件、资料、图片、照片、模型、样品、展板、电磁介质、电脑显示器等。不应以任何形式传播、泄露文件资料、机关单位领导谈话内容及领导信息等。

6 专项服务

6.1 会务服务

6.1.1 需求确认

- 6.1.1.1 应有健全的会务服务制度及突发情况应急预案,符合项目的实际情况及服务对象个性化需求。
- 6.1.1.2 根据服务对象的需求建立会议服务分类管理,不同规格的会议有相对应的服务配置标准。
- 6.1.1.3 应根据会议需求制定实施方案,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、设施设备调试。

6.1.2 会前准备

- 6.1.2.1 根据会议需求提前布置会场,准备会务设施设备及物品,主要出入口及过道拐弯处应设置会议入场指示牌。
- 6.1.2.2 做好相关设施设备调试,保证灯光、音响、空调、电脑、投影、视频音频等设施正常使用。
- 6.1.2.3 重要会议应安排专人提前 24 h 进行特别安全巡查控制,确保会场无可疑物体或不明物体,无关人员进入会场。

6.1.3 会中服务

- 6.1.3.1 会务服务人员应提前至少 30 min 到达会场,指引参会人员入座并根据实际需求,提供茶水服务等,会议进行时,宜每隔 20 min 左右,为参会人员添加茶水。
- 6.1.3.2 中途休会的会场整理工作,应根据会议需要更换饮用水、茶杯、坐席牌等物品。
- 6.1.3.3 设备设施保障人员应根据现场情况调节控制会务设施设备情况,出现异常及时应对、快速处理。

6.1.4 会后服务

- 6.1.4.1 会议结束后应做好指引工作,引导参会人员及车辆有序离场。
- 6.1.4.2 应在参会人员离场后 10 min 内开始会场清洁和整理服务,桌椅摆放复位,回收会议用品,保持会场干净,检查文件物品,遗漏妥善处理。
- 6.1.4.3 应做好会议服务记录、归档工作。

6.2 餐饮服务

- 6.2.1 应建立健全餐厅管理工作机构和管理制度,实行安全生产责任制,明确负责人员和职责分工,责任落实到人。
- 6.2.2 应建立食堂工作人员管理制度,食堂工作人员持有效期内的健康证,培训后上岗。
- 6.2.3 定期征集就餐人员对食堂管理的合理化建议或意见,并及时改进和反馈。
- 6.2.4 参与服务因根据客户要求及实际情况提供服务,服务等级标准见表 23。

表 23 餐饮服务等级及标准

序号	范围		服务等级及标准	
			一级	二级
1	墙身		干净整洁无污渍,无乱张贴,有公益宣传 温馨提示	干净整洁无污渍,无乱张贴
2	地面		干净、无积水、有防滑到措施	干净、无积水
3	餐厅	桌椅	没有破损,摆放整齐	
		牙签/纸巾	准备充足	——

		空调/风扇:	有配备, 无故障	视情况配备, 无故障
		酱料台	保持充足	——
4	售卖间	热菜器	采用热水或其他形式保温, 设备无故障	
		用具	干净、无故障	
		保洁柜	干净, 用具用箱装载	
		紫外线灯	正常使用, 无损坏	
5	洗消间	洗手池	水龙头无漏水, 池盆无饭菜渣	
		消毒柜	干净、无故障	
		洗消用具	干净卫生, 残旧设备及时更换	干净卫生
6	切配加工区	用具	生熟分开, 有明显标识	生熟分开
8	洗菜区	洗菜池	水龙头无漏水, 肉菜分开清洗	水龙头无漏水
		用具	装载食材用具分开	——
9	制作间/厨房	厨柜	干净, 柜门没有破损	
		味料	未过期, 有盖遮挡	
		炉头/管道	没有破损, 无漏气情况	
10	点心间	操作台	保持干净	
		搅抖机/压面机	干净, 正常使用	
		烘炉	炉内部保持干净	
		半成品柜	有专人负责	——
11	仓库	物料	摆放整齐, 有标识, 无过期物品	
		空调	正常运行, 保持干爽	
12	油烟机	整体情况	干净, 无锈蚀破损	
		运作	正常运转, 无故障	
		清洗情况	每季度清洗一次, 有清洗记录, 或有书面提醒客户清洗	有定期清理, 或提醒客户定期清洗
		安全要求	大于 1000 方的场所排油烟罩及烹饪部位应当设置自动灭火装置 (或物业服务企业应尽安全提醒责任)	
13	燃气管道	整体情况	干净, 无锈蚀破损, 现场无燃气泄漏异味	
		阀门	无变形, 正常开关, 总开关处需按要求安装防爆灯具	

		燃气报警器	安装位置正确，正常使用	
		安全要求	每季度不少于 1 次全面检测	配合煤气公司要求，定期检查

6.3 司乘服务

- 6.3.1 应有健全的司机服务管理制度，包括人员管理规定、车辆管理规定、安全行车规定及培训制度和突发应急措施等。
- 6.3.2 接到出车任务后应确认出车时间、内容，提前规划行车线路，并预热车辆、检查车辆状况，提前 10 min 到在指定地点等候。
- 6.3.3 应进行每日例行行车安全检查，发现问题应及时排除，确保车辆正常运行。
- 6.3.4 应安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，行车时集中精力，严禁疲劳驾驶、酒后驾驶等违法违规行为。
- 6.3.5 出车完毕应将车辆停泊在指定位置，锁好方向盘、门窗等，交还钥匙，填写行车记录。对车辆事故、违章、损坏等异常情况应及时汇报。
- 6.3.6 应做好车辆的日常维护、保养工作，保持车辆整洁和车况良好。

7 安全生产与应急处置

7.1 安全生产管理

- 7.1.1 应建立健全安全生产规章制度，普及安全管理知识。
- 7.1.2 依据广东省突发事件总体应急预案的要求，制定物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。
- 7.1.3 应当在发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障机关人身安全，减少财产损失。
- 7.1.4 合理安排巡查路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。

7.2 消防安全管理

- 7.2.1 应有健全的消防安全管理制度、消防安全值班制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。
- 7.2.2 落实消防安全管理责任，明确服务区域消防安全责任人和消防安全管理人。
- 7.2.3 按照相关规定建立志愿消防队，配建微型消防站。
- 7.2.4 消防控制室有值班人员 24 h 在岗值班，每班 2 人。
- 7.2.5 物业服务企业对每名员工应至少每年进行 1 次消防安全培训，提高检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织疏散逃生能力和消防宣传教育能力，提升消防安全管理水平。应每月至少开展 1 次物业服务人员灭火和救生技能训练。应每年组织服务对象至少进行 1 次以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动。相关内容应符合 XF 1283 的规定。
- 7.2.6 发现服务对象和群众有危及消防安全行为和隐患时，应及时劝阻、制止，不接受劝阻、制止的，应及时报告消防安全行政管理部门。
- 7.2.7 发生火情时，物业服务企业应立即启动灭火和应急疏散预案，拨打 119 火警电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救。
- 7.2.8 凡动用明火作业的，应报服务对象或物业服务企业审核批准，再由专业人员实施。

7.2.9 服务区域内举办超过 1000 人的大型活动时，应取得公安机关安全许可。物业服务企业应制定大型活动的消防和应急预案，确定消防安全管理人员，明确消防安全责任。

7.3 应急处置

7.3.1 建立应急处置队伍

7.3.1.1 物业服务企业应建立应急突发事件处置队伍，由物业服务项目负责人、各部门主管、专职\兼职安全管理人员组成。

7.3.1.2 应明确应急处置队伍成员的分工与职责。

7.3.1.3 应急处置队伍应服从物业服务企业或服务对象统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处理。

7.3.2 配置应急物资

7.3.2.1 根据服务对象实际情况设立应急避难场所，设置醒目的应急疏散标识，保障各类紧急疏散通道畅通。

7.3.2.2 物业服务企业应根据可能发生的安全事故特点和危害，配备相应的应急救援装备和物资，提高应急救援的专业化水平。

7.3.2.3 应设立应急物资台账，定期对应急物资进行盘点及使用性能检查、维护和保养。

7.3.3 制定应急预案

7.3.3.1 物业服务企业应结合服务对象的实际情况，并在服务对象的指导下建立突发公共卫生事件、群体事件、治安事件、自然灾害、事故灾难或疫情防控等突发事件应急预案体系。定期组织安全培训，开展应急演练。

7.3.3.2 物业服务企业应明确应急预案规定的应急响应级别，明确各级应急预案启动的条件。

7.3.3.3 应明确应急预案中不同层级、不同岗位人员的应急处理职责、处理方法和注意事项。

7.3.3.4 根据物业服务行业特点、所涉及的范围和突发事件的发生过程、性质和机理的不同，突发事件主要分为以下几类：

- a) 自然灾害：主要包括地震、暴雨、台风、雷电、高温等；
- b) 事故灾害：主要包括电梯故障困人、燃气泄漏、突发跑水、大面积停水/停电等；
- c) 公共卫生事件：主要包括传染病疫情、食物中毒等；
- d) 社会安全事件：主要包括打架斗殴、游泳池人员溺水、火警火灾、群体性冲突、涉外突发事件等。

7.3.3.5 应急预案应包含但不限于以下内容：

- a) 编写目的：简述应急预案编制的目的；
- b) 编写依据：简述应急预案编制所依据的法律、法规、规章、标准等文件；
- c) 适用范围：说明应急预案适用的工作范围和突发事件类型、级别；
- d) 预案启动条件：明确在什么样的情况下启动应急预案；
- e) 应急组织机构及职责：明确应急救援队伍的成员和具体分工、职责；
- f) 预警：根据物业服务企业监测监控系统数据变化或有关部门提供的预警信息进行预警，明确预警的条件、方式、方法和信息发布的程序；
- g) 应急联系电话：明确应急指挥人，应急救援队伍，外部援助及相关成员的电话；
- h) 信息报告程序：突发事件发生后向行政主管部门、上级单位报告突发事件信息的流程、内容、时限和责任人；

- i) 应急处理：根据突发事件的类别，明确应急处理的程序和措施；
- j) 应急物资与装备：明确执行相关应急处置所需的物资和装备的类型、数量、性能、存放位置、使用条件等内容；
- k) 注意事项：明确在应急处置过程中需要特别重视的事项。

7.3.3.6 应制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果，使相关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施及相关注意事项。

7.3.3.7 应制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。应急演练等级及标准见表 24。

表 24 应急演练等级及标准

服务内容	服务等级及标准	
	一级	二级
消防应急演练	≥2 次/年（消防重点单位每半年 1 次）	≥1 次/年（消防重点单位每半年 1 次）
台风应急演练	≥2 次/年	≥1 次/年
暴雨应急演练	≥2 次/年	≥1 次/年
大面积停水/停电应急演练	≥1 次/2 年	≥1 次/2 年
安全事件演练（具体内容结合项目实际自行选择）	≥2 次/年	≥1 次/年
其他	≥1 次/3 年	≥1 次/3 年

7.3.4 应急处置实施

7.3.4.1 物业服务企业接收到突发事件后，应根据实地了解情况后根据情况进行分析，判断事件的类别和等级。

7.3.4.2 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同服务对象迅速开展指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

7.3.5 事后恢复与评估

7.3.5.1 物业服务企业应采取措施，配合服务对象恢复生产秩序，消防事故带来的不良影响。

7.3.5.2 现场的污染物应统一收集，含有油类和化工品的废弃物应集中运输到环保部门指定的地点处理。

7.3.5.3 事故现场的重要证据应当妥善保护，不得破坏事故现场，必要时应做出标志、绘图现场简图、照相摄像并书面记录。

7.3.5.4 对事故造成损坏的设备设施、建构筑物 and 场所进行鉴定后积极修复或拆除重建，尽快使设备设施满足生产条件，做好事故整改和防范措施。

7.3.6 应急处置记录档案

7.3.6.1 物业服务企业应建立并妥善保管应急处置记录档案资料。

7.3.6.2 突发事件处置结束后应形成突发事件处置报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业服务企业总部或服务对象报告。

8 节能环保

8.1 能源计量管理

8.1.1 应做好能源消耗的原始记录、建立能源基础和历史数据的存储和统计资料档案，建立能耗台账。

8.1.2 应对能耗的使用趋势进行分析，对能耗数据进行纵向和横向比较。

8.2 节电管理

8.2.1 通过分类计量表计，对电力、天然气、生物质能、热力等能源消耗进行分类计量；并定时统计重点能耗系统（如电梯、水泵、照明、中央空调系统等）的用电参数，及时分析和比较，制定合理有效的节能目标。

8.2.2 应对空调系统、采暖系统、配电、照明设备、电梯以及其他大型设备进行专项节能管理。

8.2.3 合理选择导线截面、材质，有效降低线路的损耗。

8.3 节水管理

8.3.1 应采用节水的卫生器具、感应式水龙头、感应冲水系统等提高节水成效。

8.3.2 根据建筑及设备条件建立雨水和空调冷凝水收集回灌系统。

8.3.3 开展节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传，制作相关节能标识。

8.4 节能改造

8.4.1 安装能耗在线监测系统，实时监测能源消耗情况，分析发现管理节能的空间。

8.4.2 采用变频变流量调节技术，根据实际所需冷(热)量控制中央空调系统冷(热)量的输出，使输送能耗随流量的增减而增减。

8.4.3 采用蓄冷空调技术，配合错峰用电政策，降低空调系统运行能耗及成本。

8.5 防治扬尘

物业管理区域内建筑施工与装修垃圾应进行集中堆放，并采取定期洒水、篷布覆盖等措施防止尘土飞扬。

8.6 噪声控制

8.6.1 应建立噪声管理机制，采取有效降噪措施；环境噪声应符合 GB 3096 的规定；并建立噪声投诉处理机制，协调处理噪声污染纠纷。

8.6.2 应加强交通噪音的防治和停车场的管理，合理设置各类交通、提醒标识，合理规划停车位，在停车场的周围建立一定宽度的绿化带，减少噪音对工作、生活区域的影响。

8.7 光污染

8.7.1 采取有效措施降低建筑物玻璃幕墙反射光的影响；安装亮度调节装置，科学控制户外灯箱广告等灯具亮度和使用时间，应符合城市照明管理要求和电子显示屏亮度控制标准。

8.7.2 受周边已建成的建筑物玻璃幕墙定向反射光影响的，应在玻璃上张贴反射膜，以降低反射光的影响。

8.8 固体废弃物处理

- 8.8.1 应与具备相应资质的公司签订固体废弃物收集、清运协议，对物业管理区域内固体废弃物进行规范管理。
- 8.8.2 应对各种固废垃圾及时进行清运，防止垃圾飞散与腐坏变质造成气体和液体污染。
- 8.8.3 垃圾在外运的途中应采取有效地密闭和覆盖措施，避免洒落在地面上，形成二次污染物对环境造成污染。
- 8.8.4 污水处理设施产生的污泥经浓缩、脱水后应及时外运，避免污水散发出的异味及有害气体对环境造成污染。

8.9 排污处理

在装修施工过程中不应将污水与雨水、空调冷凝水的排水管道混接。

8.10 控烟管理

- 8.10.1 在室内公共区域设置明显的禁止吸烟标志和举报投诉电话号码标识，定期做好禁止吸烟的宣传教育工作。
- 8.10.2 室外吸烟点按法规要求设置并管理。

9 信息化应用

9.1 信息平台

信息技术具体应用在直接服务于业户的平台，包括但不限于：微信群、微信公众号、自动化办公系统等。

9.2 信息平台使用

- 9.2.1 物业服务企业应按照业户需求建立微信群，通过微信群向业户及时传递信息、通知、活动内容，也可对业户的诉求进行收集、处理、反馈。
- 9.2.2 物业服务企业宜建立微信公众号，通过微信公众号实现与业户的全方位沟通、互动，沟通形式，包括但不限于：文字、图片、语音、视频、链接。
- 9.2.3 宜建立符合物业服务企业工作需要的自动化办公系统，确保物业服务更加高效便捷。

9.3 信息管理制度

- 9.3.1 应建立信息平台管理制度，确保客户的信息安全。
- 9.3.2 应定期对信息平台使用进行检查，并给出检查报告。

10 财务管理

- 10.1 应有健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰，按项目独立核算。
- 10.2 双方应按合同约定结合月度考核结果，按时开具发票和支付物业服务费。
- 10.3 对于代收代缴或增值服务的费用，物业服务企业应按照相关主管部门所定价格进行收取，符合法律法规约定。
- 10.4 配合服务对象做好相关的审计工作，提供相关佐证资料。

11 服务质量评价与改进

11.1 评价原则

评价工作应遵循公平、公正、公开的原则。

11.2 评价主体及对象

11.2.1 评价的主体为行业主管部门、行业协会、被授权第三方机构、物业服务企业的上级单位、物业服务企业。

11.2.2 评价的对象为接受物业服务企业提供的机关办公单位。

11.3 评价方式

评价分为定期现场检查和不定期现场检查两种方式。定期现场检查每个自然年度至少进行一次，检查范围覆盖本文件所有服务内容。

11.4 评价结果

广州市物业管理行业协会应通过定期和不定期现场检查，按照本文件确定机关办公单位物业服务等级并进行公示。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令（第379号） 物业管理条例
 - [2] 中华人民共和国主席令（第69号） 中华人民共和国突发事件应对法
 - [3] 中华人民共和国主席令（第4号） 中华人民共和国特种设备安全法
 - [4] 中华人民共和国国务院令（第373号） 特种设备安全监察条例
 - [5] 中华人民共和国建设部令（第110号） 住宅室内装饰装修管理办法
 - [6] 住房和城乡建设部建房〔2010〕165号 物业承接查验办法
 - [7] 《物业管理》（首都经济贸易大学出版社，2008）
 - [8] 《物业管理指南丛书》（中国计划出版社，2017）
-