

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

商贸物流园区物业管理服务要求

Requirements for property management services in business logistics park

（征求意见稿）

（本草案完成时间：）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 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 1

 4.1 资质要求 1

 4.2 管理机构与人力资源配置要求 1

 4.3 财务管理服务要求 2

 4.4 物业档案管理要求 2

 4.5 其他 2

5 设施设备要求 2

 5.1 基础设施 2

 5.2 物流设施设备 2

 5.3 配套设施 2

 5.4 道路交通 3

6 环境服务要求 3

 6.1 保洁基本服务 3

 6.2 园容综合管理 3

 6.3 环境污染防治 3

7 安全管理与服务要求 3

 7.1 基本运作要求 3

 7.2 公共秩序维护 3

 7.3 园区车辆及道路交通管理 4

 7.4 消防安全 4

8 客户服务 4

 8.1 公开告知 4

 8.2 接待服务 4

 8.3 沟通及投诉处理服务 4

 8.4 客户意见调查 5

 8.5 二次装修服务 5

 8.6 报修受理服务 5

9 服务评估 5

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

商贸物流园区物业管理服务要求

1 范围

本文件规定了商贸物流园区物业管理服务中的基本要求、设施设备要求、环境及服务要求、安全管理与服务要求、客户服务以及服务评估等要求。

本文件适用于商贸物流园区物业管理服务管理。

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 5768（所有部分） 道路交通标志和标线
GB/T 18354 物流术语
GB/T 30334—2013 物流园区服务规范及评估指标
GB 50028 城镇燃气设计规范
GB 50052 供配电系统设计规范
GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范
GB 50282 城市给水工程规划规范
GB 50289 城市工程管线综合规划规范
GB/T 50293 城市电力规划规范
GB 50318 城市排水工程规划规范
CJJ 34 城镇供热管网设计规范
SB/T 11198—2017 商贸物流园区建设与运营服务规范
物业服务企业资质管理办法[中华人民共和国建设部令第164号(2007)]

3 术语和定义

GB/T 18354、SB/T 11198—2017界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

商贸物流园区 business logistics park

依托各类大型商贸市场、商品交易市场、产业园区而规划，提供一体化、全方位的物流服务，主要服务于商品集散的物流园区。

[来源：SB/T 11198—2017，3.4]

4 基本要求

4.1 资质要求

物业服务企业具备物业管理服务的资质，符合《物业服务企业资质管理办法》的要求。

4.2 管理机构与人力资源配置要求

4.2.1 物业服务企业应根据园区的具体情况和合同约定，设置相适应的办公楼物业管理服务机构，配备管理人员和服务设施。

4.2.2 管理人员应取得物业管理从业资格证书或岗位证书，专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

4.2.3 管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待顾客主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。

- 4.2.4 管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动。
- 4.2.5 管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。
- 4.2.6 管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

4.3 财务管理服务要求

- 4.3.1 建立健全财务管理制度，对物业管理费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范账目清晰。
- 4.3.2 物业管理费、能耗费、通讯费、杂费、特约服务收费、车库管理费以及其它费用的缴付标准、时间、方式严格按照公开收费制度进行(合同另有约定除外)，收费流程应操作规范。

4.4 物业档案管理要求

应建立完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：

- 物业竣工验收档案；
- 办公楼及其配套设施权属清册；
- 设备管理档案；
- 客户资料档案；
- 日常管理档案。

4.5 其他

- 4.5.1 应提供环境保洁和绿地养护服务。
- 4.5.2 应提供建筑物和公共设施设备维护保养服务，编制各类维修保养计划并组织实施；制定各类建筑物设施设备运行维护档案和作业规范，确保公共设施设备的正常运行。
- 4.5.3 应结合园区实际情况，制定环境管理措施。
- 4.5.4 应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等建立突发事件应急处置预案，并组织实施培训、演练、评价和改进。

5 设施设备要求

5.1 基础设施

- 5.1.1 应配套建设与园区产业发展相适应的电力、供排水、供（采）暖、通讯、消防和防汛等基础设施。
- 5.1.2 基础设施的地下管线铺设应符合 GB 50289 的规定。
- 5.1.3 应根据所属地电网规划，建设符合 GB 50293 和 GB 50052 的规定，满足入驻企业正常生产经营活动需要的电力设施和内部应急供电系统。
- 5.1.4 提供满足入驻企业的供水设施，建设完善的排水设施，应符合 GB 50282、GB 50318 的规定，并与所属城市总体供排水规划相适宜。
- 5.1.5 建设供热设施应符合 CJJ 34 的规定。
- 5.1.6 建设燃气设施应符合 GB 50028 的规定。

5.2 物流设施设备

- 5.2.1 应为入驻企业开展仓储、运输、配送、加工、贸易等活动提供必要的物流设施设备。
- 5.2.2 根据园区定位、服务功能、规划吞吐量、商品流通规模，确定物流设施布局和建设规模。

5.3 配套设施

- 5.3.1 应为入驻企业提供办公场所、商品展示等相应的配套设施。
- 5.3.2 宜为工商、税务、海关、检验检疫等政府服务机构及银行、保险、中介、餐饮、住宿、汽配汽修等服务企业提供相应的配套设施。
- 5.3.3 宜配套建设废物回收设施。

5.4 道路交通

- 5.4.1 园区路网规划应综合考虑所在地的地貌情况、用地要求、交通需求、绿化要求、管线铺设需求等。合理布局园区的主要道路、次要道路和支路。
- 5.4.2 应人车分流，园区出入口宜按车辆类型、流向设计。
- 5.4.3 应根据园区内物流总量、入驻企业数量，设立相应的停车场，并按车辆类型分类。
- 5.4.4 园区内设置道路交通标志，应符合 GB 5768 中的规定。

6 环境服务要求

6.1 保洁基本服务

- 6.1.1 环境应整洁无杂物。园区内所有公共区域（如道路、广场、停车场等）及公共部位（如走廊、楼梯、电梯间等）应保持地面整洁，无尘土、垃圾、杂物、积水等。绿化带内应无落叶、纸屑等废弃物，保持绿色植被的清洁美观。
- 6.1.2 设施应干净无污损。公共区域的设施设备（如垃圾桶、座椅、路灯、导视牌等）应定期清洁，保持表面干净无污损，无非法张贴物，无蛛网等。同时，确保这些设施功能完好，无损坏现象。
- 6.1.3 卫生间应清洁无异味。公共卫生间应保持清洁无异味，地面、墙面、门窗、洁具等应定期消毒，无污渍、水渍、积尘。

6.2 园容综合管理

- 6.2.1 应保持园区内道路、水景、水系等公用设施的完好，发现损坏及时报告。
- 6.2.2 应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。
- 6.2.3 发现园区内发生的下列行为，应及时劝阻、取证、报告：
 - 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；
 - 占用道路装卸物品、污染路面和堵塞交通；
 - 未经批准临街设置广告标牌、标语；
 - 侵占、覆盖、毁坏河道和防洪、排污、排水沟渠等设施；
 - 向河道和防洪、排污、排水沟渠排放有毒有害废水、废液和其他废弃物。

6.3 环境污染防治

- 6.3.1 应建立环保制度，并向园区内客户和相关方进行宣传，减少环境污染。
- 6.3.2 生活垃圾(除餐饮垃圾)及时清运。
- 6.3.3 应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。
- 6.3.4 公共区域产生的危险废弃物应集中收集、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。

7 安全管理与服务要求

7.1 基本运作要求

- 7.1.1 应制定园区公共秩序维护制度。
- 7.1.2 应制定内部管理规定，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。
- 7.1.3 保安人员应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。
- 7.1.4 应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。
- 7.1.5 应配备专用设备、器材，管理有序。

7.2 公共秩序维护

7.2.1 人员、物品进出管理

- 7.2.1.1 园区主要出入口应安排人员值守。
- 7.2.1.2 应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。
- 7.2.1.3 对货运车辆进出及以其他方式带出园区的大件物品，应要求客户提供相关的放行凭证。
- 7.2.1.4 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。

7.2.2 监控服务

- 7.2.2.1 监控人员应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。
- 7.2.2.2 监视、监控及报警系统设施设备应 24 小时开通，保持监控记录完整。发现问题及时处理。
- 7.2.2.3 监控人员应对监控记录严格保密，不得擅自泄露记录内容和资料。

7.2.3 巡视服务

- 7.2.3.1 应制定多套巡视路线，交错实施，对重点区域增加巡视频次。
- 7.2.3.2 应及时、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。

7.3 园区车辆及道路交通管理

- 7.3.1 应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。
- 7.3.2 货运车辆装卸货应在指定区域内进行。运送大型物品的车辆应按限高、限宽要求装载。
- 7.3.3 运送有毒有害危险品和化学品的车辆应悬挂危险品标识，并按限定时间、路线和速度行驶。

7.4 消防安全

7.4.1 消防器材

- 7.4.1.1 应建立园区消防器材台账，并建立消防安全管理制度。
- 7.4.1.2 应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。

7.4.2 消防通道

- 7.4.2.1 应确保消防通道标识清晰、完好。
- 7.4.2.2 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。

7.4.3 消防培训与演练

- 7.4.3.1 应制定消防宣传计划，配合做好消防培训工作。
- 7.4.3.2 应制定消防演练计划，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。

8 客户服务

8.1 公开告知

- 8.1.1 应依据物业服务合同，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。
- 8.1.2 在物业服务企业办公场所应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。

8.2 接待服务

- 8.2.1 接待人员应保持热情、友好的态度，主动问候并提供帮助。同时，应具备专业的物流知识和服务经验，能够为客户提供专业的咨询和建议。
- 8.2.2 接待人员应迅速响应客户需求，高效处理客户问题或要求，避免让客户等待过长时间。
- 8.2.3 应与客户保持良好沟通，确保信息传递准确及时。

8.3 沟通及投诉处理服务

- 8.3.1 应定期走访客户，了解和掌握客户物业服务需求信息

8.3.2 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。

8.4 客户意见调查

应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。

8.5 二次装修服务

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

8.5.2 应督促装修客户按工程特性办理相关手续。

8.5.3 应及时发现、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。

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

8.6 报修受理服务

应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。做好报修服务及时率、合格率的统计。

9 服务评估

9.1 物业服务企业应根据合同约定服务目标，建立企业内部针对服务质量的分级检查、监管和评估机制，确保管理服务质量。

9.2 物业服务企业应自觉遵守和实施行业自律公约，接受行业监督，规范服务。

9.3 物业服务企业应对物业服务合同的履行、管理规定和行业标准的执行情况进行自查，对自查结果进行分析和总结，并制定实施持续改进措施。
