ICS
CCS 点击此处添加 CCS 号

DB

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX
代替 DB15/T 969—2016

办公楼物业管理服务标准

Office building property management service standard

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

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.....2
4 基本要求.....4
5 客户服务.....6
6 房屋养护与管理.....7
7 设施设备运行与维护.....7
8 公共秩序维护.....17
9 突发事件处理.....18
10 消防安全管理.....19
11 仓储管理.....19
12 餐饮卫生.....20
13 保洁服务.....20
14 绿化服务.....21
15 监督与投诉.....23

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。

本标准由内蒙古自治区住房和城乡建设厅负责管理，由内蒙古嘉泰物业服务有限公司负责对具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送内蒙古嘉泰物业服务有限公司（地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城区成吉思汗大街东段呼和浩特鸿盛工作园区孵化园内 7 号楼 810 室，邮编：010010 ）。

本文件由内蒙古自治区市场监督管理局提出。

本文件由内蒙古自治区住房和城乡建设厅归口。

本文件起草单位：内蒙古嘉泰物业服务有限公司、内蒙古自治区物业管理协会

本文件主要起草人：苗文军、王改玲、周利兵、王锋、李树绿、丁飞、杜云静、刘欣、侯鑫、贾晓兵、董朝旺、赵文宗

办公楼物业管理服务标准

1 范围

本文件规定了内蒙古自治区内办公物业管理服务活动中的术 语和定义、基本要求、客户服务、房屋养护与管理、设备设施维护与 管理、公共秩序维护、突发事件处理、消防安全管理、仓储管理、餐饮服务、保洁服务、绿化服务等服务要求。

本文件适用于内蒙古自治区内的办公物业管理服务活动。

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。

国办发[2017]26 号 国务院办公厅关于转发国家发展改革委 住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知

内发改环资字[2017]1435 号 内蒙古自治区发展改革委 住房和城乡建设厅关于落实生活垃圾分类制度有关意见的通知

中华人民共和国主席令第 88 号(2021) 中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国主席令第 4 号(2013) 中华人民共和国特种 设备安全法

中华人民共和国国务院令第 698 号(2018) 物业管理条例

中华人民共和国财政部 财基字〔1998〕7 号 物业管理企业 财务管理规定

中华人民共和国国家住房和城乡建设部 建房〔2010〕165 号 物业承接查验办法

中华人民共和国国家发展和改革委员会 价检〔2004〕1428 号关于物业服务收费明码标价规定

中华人民共和国应急管理部（第 5 号）《高层民用建筑消防安全管理规定》（2021 年 8 月实施）

内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会公告第 70 号 (2021) 内蒙古自治区物业管理条例

内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第 67 号公告《内蒙古自治区城乡生活垃圾管理条例》

内蒙古自治区第十一届人民代表大会常务委员会公告第 28 号(2011) 内蒙古自治区城镇供热管理条例

内蒙古自治区人民政府令第 213 号(2015) 内蒙古自治区电 梯安全管理办法

内蒙古自治区人民政府 内政发〔2015〕91 号 关于加强物 业管理促进物业服务业发展的意见

内蒙古自治区发展和改革委员会 内发改费〔2016〕1314 号 关于规范我区物业服务收费管理工作的通知

GB 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 5749-2022 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 13495.1-2015 消防安全标志

GB 14934-2016 食(饮)具消毒卫生标准

GB 15603-2022 常用化学危险品贮存通则

GB 17051-1997 二次供水设施卫生规范
GB/T 17242-1998 投诉处理指南
GB/T 18883-2022 室内空气质量标准
GB 19210-2003 空调通风系统清洗规范
GB/T 20299.3 -2006 建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分：物业管理
GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务
GB 22337-2008 社会生活环境噪声排放标准
GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理
GB 50365-2019 空调通风系统运行管理规范
GB 50310-2002 电梯工程施工质量验收规范
DBJ 03—27-2007 公共建筑节能设计标准
CJJ/T 102-2016 城市生活垃圾分类及其评价标准
DL 408-1991 电业安全工作规程(发电厂和变电所电气部分) HJ/T 167-2004 室内环境空气质量监测技术规范
T/CAS 331-2019 电动汽车充电桩安装服务规范
SB/T 10460-2008 商用电开水器
TSG G0001-2020 锅炉安全技术监察规程
TSG G7002-2015 锅炉定期检验规则
TSG T5002-2017 电梯维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业

已经建成并投入使用的各类建筑物、构筑物及其与之相配套的设施、设备和相关场地。

3.2 办公楼物业

已建成并交付办公使用的建筑物、构筑物及附属设施、设备和场地。
注：若办公楼为专业商业办公楼，也可称之为写字楼。

3.3 业主

物业的所有权人。

3.4 物业使用人

物业的承租人或实际使用人。

3.5 物业服务

物业服务人受业主或者建设单位委托，依据合同约定对物 业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，维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

3.6 物业服务人

物业服务企业和其他物业管理人。

3.7 公共服务

是指物业管理服务中的基本管理工作，是物业服务人面向所有使用人提供的最基本管理服务，其基本内容和要求通常在物业管理服务委托合同中明确规定。一般包括房屋建筑主体的管理；房屋设施设备的管理服务；环境卫生的管理服务；绿化管理服务；秩序维护管理服务；消防管理服务；车辆道路管理服务；公众代办性质的服务。

3.8 特约服务

是指为满足业主、使用人的个别需求，受其委托而提供的服务，通常指在物业管理服务委托合同中未要求、物业服务人在专项服务中也未设立，而业主、物业使用人又提出该方面的需求，物业服务人应在可能的情况下尽量满足其需求，提供特约服务。

3.9 物业服务费

是物业服务人依据物业管理服务合同为业主、物业使用人提供物业管理服务，业主、物业使用人依据物业管理服务合同应当支付的物业管理服务费用。

3.10 包干制

由业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业服务计费方式。

3.11 酬金制

在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金 支付给物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

3.12 物业管理服务

业主和物业服务人按照物业管理服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内环境卫生和公共秩序的活动。

3.13 物业管理区域

物业管理区域是指相对独立的、只成立一个业主大会并由一个物业服务人实施（或由业主自行实施）统一物业管理的区域。

3.14 特约服务费

是指物业服务人为业主、物业使用人提供物业服务合同约定的公共性服务以外的服务所产生的费用。

3.15 UPS

全名 Uninterruptible Power Supply,不间断电源。是一种将蓄电池与主机相连接，通过主机逆变器等模块电路将直流电压转换成交流电压的系统设备，可以保证电源的安全，为部分对电源稳定性要求较高的设备提供不间断电源。

3.16 EPS

EPS 是英文 Emergency Power Supply 的缩写,译为应急电源,是现代建筑安全保障设施的重 要组成部分.一般情况是作为消防或生产在紧急情况下使用的电源。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 在服务项目设有固定的服务场所，并根据实际工作需要应配备相应数量的智能化办公设备，有专职人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、报修、受理投诉等服务。

4.1.2 在服务场所明显位置公示企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、收费标准、服务电话，业主（物业使用人）交纳物业服务费、公共水电费分摊情况，物业共有部位、共有设备设施经营所得收益等信息。物业服务人实施专业外委的，还应公示外委单位名称、资质，联系方式等信息。

4.1.3 建立健全各项规章制度、岗位职责、工作流程、服务规范等。

4.1.4 具备条件的服务机构，可在项目上设置党小组，发挥党建引领作用。

4.2 工作人员

4.2.1 物业从业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书，应具备相应的物业管理知识。有特殊涉密方面要求的岗位人员应满足相应要求，必要情况下进行政审。

4.2.2 物业从业人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。

4.2.3 物业从业人员服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当、语气亲切、诚恳。

4.2.4 物业人员在服务过程中应保持良好的精神状态，主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。

4.2.5 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，培训合格方可上岗，工作期间还应进行定期培训，包括专业知识、相关法律法规、安全知识等内容。

4.3 财务管理

4.3.1 物业服务人应建立健全财务管理制度，规范记账，账目清晰，并符合《物业管理企业财务管理规定》。

4.3.2 物业服务收费实行明码标价，物业服务收费的定价形式、 收费方式、追缴执行《关于规范我区物业服务收费管理工作的通知》(内发改费字〔2016〕1314 号)的规定，实行酬金制物业定价方式的物业服务人应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况,可聘请专业机构对资金情况进行审计。

4.3.3 物业服务合同约定以外的服务费、代收代缴的费用，应单独列帐，按实际支出费用或约定方式向业主（物业使用人）收取， 并应符合《关于规范我区物业服务收费管理工作的通知》(内发改费字[2016]1314 号)以及政府价格主管部门的相关规定。

4.4 档案管理

4.4.1 物业服务人应建立完善的档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，并且定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。

4.4.2 应根据档案性质的不同，分类进行管理，管理的档案主要包括：

a) 业主（物业使用人）资料；
b) 物业服务人日常管理文件、记录；
c) 物业服务档案；
d) 投诉处理资料；
e) 物业竣工验收档案；
f) 物业权属资料。
g) 项目承接查验资料；
h) 办公楼及其配套设施权属清册；
i) 房屋维修管理档案；
j) 设备设施使用、养护、检查、维修管理档案；
k) 秩序维护档案；
l) 消防管理档案；
m) 社区文化活动档案以及党建活动档案；
n) 保洁服务档案；
o) 绿化养护档案；
p) 其它资料。

4.5 标识管理

4.5.1 通用要求

4.5.1.1 标识的图形符号使用符合 GB/T10001.1 的要求。

4.5.1.2 消防与安全标识应符合 GB 2894 、GB 13495 的要求。

4.5.1.3 各类标识的文字使用应规范，格式应统一。

4.5.1.4 各类标识的设置应安全、牢固、准确、美观、醒目。

4.5.2 指引类标识

4.5.2.1 建筑物各楼层主要出入口应设置平面示意图以及各楼层指示、引导标识。

4.5.2.2 主要道路、停车场应设置导向标识。

4.5.2.3 公共卫生间、服务台等公共服务设施应设置引导和位置标识。

4.5.3 警示类标识

4.5.3.1 办公区域、公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识。

4.5.3.2 可能发生危及人身安全的共有部位、共有设备设施应设置安全警示标识。

4.5.4 设施设备类标识

4.5.4.1 设备机房内应设置设备平面布置图、主要设备系统图。

4.5.4.2 设备机房内所有的设备设施要有明确的标识牌及机组编号，并要和配电柜柜面上的标志牌相互对应。

4.5.4.3 设备机房内所有管路上要有标识，标明管路的种类和供、回管路的走向。

4.5.4.4 配电柜内要标明上级、本级、下级的开关号、设备的名称。

4.5.4.5 照明配电箱内要标明本箱内的上级、本级、下级的开关号、设备名称。

4.5.5 其他标识

根据实际需要，应设置临时性服务标识(如“维修进行中”、“小心地滑”等)及其他标识。

4.6 节能管理

4.6.1 制定节能降耗管理工作方案，有效避免能源、耗材的浪费和无序使用。

4.6.2 根据办公物业内的实际情况，可采取的节能降耗措施包括但不限于：

a) 对公共区域照明灯具进行节能改造；
b) 定期对设备设施进行巡检、维护和养护，保持良好运行状态；
c) 办公楼内张贴节能提示；
d) 根据办公楼内办公人员的作息时间确定合理的照明、空调、电梯等设施启闭时间；
e) 采取节水器具、节水灌溉等节水节流措施；
f) 采购的服务设施设备、服务用品应符合国家推荐节能产品目录，并鼓励引导业主（物业使用人）绿色采购；
g) 开展节能、垃圾分类和污染防治教育宣传；
h) 建立节能环保激励奖励机制，开展绿色物业管理活动方案征集活动，鼓励并引导业主（物业使用人）参与。

5 客户服务

5.1 接待服务

5.1.1 工作时间应有现场接待人员，其余时间设值班人员，应设置并公布 24 小时服务电话。

5.1.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等。

5.1.3 接待服务中应使用普通话，注意用语文明、礼貌、规范，不得使用服务忌语。

5.1.4 咨询、求助等事项，应及时答复，答复率 100%。

5.1.5 受理服务事项应进行记录并存档。

5.2 迁入和迁出服务

5.2.1 业主（物业使用人）迁入和迁出时，应及时受理、办理相关手续，并及时建档、归档。

5.2.2 告知业主（物业使用人）停车地点、进出办公区域的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。业主（物业使用人）搬迁时应安排专人进行现场管理和协调。

5.3 装修管理服务

5.3.1 建立装修监管制度，受理装修申请时应与提出申请的业主 （物业使用人）签订装饰装修服务监管协议，明确相关方的权利和义务，并应符合住房城乡建设、环境保护等主管部门的相关规定。

5.3.2 制定装修期间人员出入和物品查验制度，装修人员应持证出入。

5.3.3 室内空气污染监测和控制应符合 GB/T 18883 和 HJ/ T167 的要求；办公区的昼间噪声控制应执行 GB 3096 和 GB 22337 的规定。

5.3.4 每日应巡视装修现场，发现有违规或违反协议行为的，应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告相关部门。

5.3.5 保证装修期间的水电等供应，为业主 （物业使用人）提供装修便利。

5.3.6 建立装修档案，装修档案应包括装修申请、装修服务监管协议、验收资料等。

5.3.7 加强成品工程保护工作，设置施工防护设施，保护其他业主权益。

5.4 报修服务

5.4.1 应在双方约定的时限内处理业主 （物业使用人）的报修，急修 10 分钟内赶到现场进行应急处理，或双方根据急修项目的不同，另外约定急修赶赴时限。

5.4.2 报修、维修应做好记录、存档，并及时回访。

5.5 特约服务

5.5.1 根据业主 （物业使用人）的委托，物业服务人直接提供或外聘专业单位、人员提供物业服务合同约定以外的服务，具体委托方式、内容应协商约定，并应符合 4.3.3 的要求。

5.5.2 法律法规对提供服务的单位有特殊要求的，应符合相关规定。

5.5.3 **配送管理服务包括：**

5.5.3.1 配送人员应按照外来人员管理制度登记进入。

5.5.3.2 物业服务人与业主（物业使用人）有单独约定禁止进入的，物业服务人应在主出入口设置投递设施，或与业主（物业使用人）单独约定快递寄存、接收方式。

6 房屋养护与管理

6.1 共有部位维护与保养

6.1.1 每年制订房屋的年度维护保养计划，经业主或物业使用人 同意后，组织实施。

6.1.2 对房屋重要部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保 养记录应齐全，并存档。

6.2 巡查、巡检与管理

6.2.1 指导业主（物业使用人）正确使用房屋、遵守房屋安全使用的相关规范。

6.2.2 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房 屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

6.2.3 巡查中发现问题需要维修时，在保修期内的应及时联系相 关单位进行维修。超出保修期的，按物业服务合同约定进行维修。

7 设施设备运行与维护

7.1 公共照明

7.1.1 每周巡查楼道、大堂、电梯、路道等在内的建筑物内及其周边公共部位照明设施，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

7.1.2 每月对应急照明(带蓄电池)设施进行检查、维护，每月 1 次对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态。

7.1.3 每季度对公共照明进行一次表面清洁、除尘、保持灯具光源照度。

7.2 供变电系统

7.2.1 通用要求

7.2.1.1 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施。从业人员掌握主电源、保安电源线路走向，具备切换实操技能。使用应急发电作为应急供电系统的，从业人员还应掌握应急发电系统操作规程。

7.2.1.2 从业人员操作时严格执行 DL 408 的规定，并熟练掌握触电紧急救护法。

7.2.1.3 总配电室专人值守，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

7.2.1.4 明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知业主（物业使用人）；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

7.2.1.5 发生重大人身、设备安全事故应及时向相关主管部门汇报，并做好记录。

7.2.2 高(低)压供电系统

物业服务人接受供电部门委托对高(低)压供电系统进行维护管理的，执行下列工作内容：

a) 每月至少 1 次对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做记录；
b) 高(低)压变(配)电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
c) 高(低)压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
d) 变(配)电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，每组蓄电池电压一致符合工作要求；
e) 功率因素自动补偿电容器(组)运行正常，自动切换正确可靠；
f) 变(配)电系统联络自动切换正常。
g) 每月对保安电源联络柜进行检查维护及二变测试是否能正常投入使用，填写工作记录并存档。
h) 高压操作工具应定期检测，确保安全性。

7.2.3 应急供电系统

7.2.3.1 发电系统

7.2.3.1.1 每半月对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好， 至少每半月启动及维护备用发电机(组)1 次，确保随时可应急启用，及时填写工作记录并存档。

7.2.3.1.2 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常。

7.2.3.1.3 油料储存应符合相关安全要求。

7.2.3.2 UPS 和 EPS 电源系统

7.2.3.2.1 控制柜运行正常，检测表计显示正常。

7.2.3.2.2 输出负荷不得超出设计范围。

7.2.3.2.3 蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

7.2.3.2.4 电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象。

7.2.3.2.5 确保运行时散热功能正常。

7.2.3.2.6 蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换，保证系统正常运行。

7.3 升降设备系统

7.3.1 电梯

7.3.1.1 电梯验收应符合 GB 50310 的规定。应保证电梯正常运行。

7.3.1.2 在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能随时与中控室取得有效联系。

7.3.1.3 应按照《特种设备安全法》、TSG T5002 、《内蒙古自治区电梯安全管理办法》的规定，对电梯进行安全监测。电梯使用管理单位应当对在用电梯进行经常性日常维护保养，至少每月进行一次自行检查，并作出记录。电梯的日常维护保养必须由依照《特种设备安全法》和《内蒙古自治区电梯安全管理办法》要求取得许可的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位进行。电梯应当至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查。电梯检验检测有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出检验申请。

7.3.1.4 确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用。

7.3.1.5 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同， 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

7.3.1.6 至少配备 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查 2 次电梯安全状况，发现问题及时修理。 每年对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

7.3.1.7 有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，每半年演练 1 次。

7.3.1.8 发生电梯困人时应及时采取措施进行施救。物业服务人员应在 10 分钟内到达现场对被困人员进行情绪安抚工作，并立即通知专业维修人员抵达现场实施救援，抵达时间不超过 30 分钟。

7.3.1.9 电梯检修前，检修单位应提前提报检修计划，并在停梯前 24 小时通知使用人，停梯检修的时间应尽量避开用梯高峰。检修时应在明显位置设置安全警示标示，提示人员注意安全。

7.3.1.10 电梯紧急开锁钥匙、机柜钥匙、电源钥匙，应由专人保管，非专业人员不得使用。

7.3.1.11 电梯维保单位和管理单位均应建立电梯技术资料档案。

7.3.2 高处作业设备

7.3.2.1 设备应经有资质的检测机构检验合格后，在有效期内使用。

7.3.2.2 操作人员应经过安全培训，严格遵守安全规定，严格执 行安全操作规程。

7.3.2.3 有专业人员对设备运行进行管理，定期进行检查及保 养，记录使用状况，并存档。

7.4 空调系统

7.4.1 基本要求

7.4.1.1 中央空调制冷主机、冷却塔、冷却（冻）水泵及水处理设备可以外委专业单位进行维修养护。

7.4.1.2 冷冻、冷却水水质应定期检测。

7.4.1.3 建立空调制冷机房及系统设施设备台账，包括制冷主机、循环水泵、冷却塔、补水定压膨胀设备、水处理设备、配电控制设备、空气处理机组、新风机组、风机盘管机组等；对系统资料进行存档（如随机安装使用说明书、空调制冷系统全套图纸）。

7.4.1.4 空调系统运行期间、停运期间工程维修部人员应定期巡查，填写巡查记录。

7.4.1.5 只有经过培训合格的人员才能操作设备。

7.4.1.6 废弃的冷冻机油以及制冷剂不得随意排放、丢弃，应用适当的容器收集，统一交由合格的单位处理。

7.4.1.7 在给冷却塔添加化学药品时注意防止泄漏，操作员注意戴好防护手套。

7.4.2 巡查内容

7.4.2.1 巡查制冷机组主机（包括离心机组、螺杆机组、涡旋机组）、风机盘管、空调风柜设备。

7.4.2.2 有无不正常的振动、噪声、过热、结露、泄漏现象。

7.4.2.3 压缩机应运转平稳，无异常响声。

7.4.2.4 电气自控系统运行是否正常，机组主要运行参数无明显异常。

7.4.2.5 与主机相连的各水管接头和阀门有无漏水，阀门开度位置是否合适，管道有无异常振动，保温层有无损坏。

7.4.2.6 巡查各种仪表读数应处于正常范围内，如果不正常，要及时查明是仪表原因还是非仪表原因，并进行针对性的处理。

7.4.2.7 冷冻泵、冷却泵、补水泵电机温升正常、无异味。

7.4.2.8 冷却塔、空调风柜风机运转是否正常，出风有无阻碍，皮带松紧是否合适，有无明显磨损。

7.4.2.9 油镜观察冷冻机油颜色是否正常（清亮不浑浊不暗红发黑）、油位是否正常（待机低油位三分之二以上，运行高低油位均不缺油）。

7.4.2.10 集水盘的水位适中，无少水或溢水现象，积水盘水质正常，无泥土、树叶、藻类等，冷凝水排放是否通畅。

7.4.2.11 各风阀的开度在设定位置有无偏移，电动阀开度和温度设定值是否正常。

7.4.2.12 水路进出水压力表压差与机组标称压降基本相符。

7.4.2.13 水箱的水位适中，无少水或溢水现象，浮球阀动作应灵活，出水正常。

7.4.3 维修养护

7.4.3.1 组合式空调机组

7.4.3.1.1 根据实际使用情况，清洗空气过滤网。

7.4.3.1.2 给风机轴承加注黄油。加油时，用手动油枪加油，直到密封圈四周有新黄油出现。

7.4.3.1.3 检查轴承是否良好，若磨损严重，则进行更换。

7.4.3.1.4 检查机壳及附属设备的油漆是否剥落或腐蚀，若出现损坏，则采用防锈漆重新刷涂。

7.4.3.1.5 清洗风机叶轮和轴，若轴上有锈斑，则用砂皮将其磨光。

7.4.3.1.6 检查附属阀门（包括水阀、风阀）工作是否正常，如有损坏，则进行维修或更换。

7.4.3.1.7 清洗表冷器或散热器的翅片，拆卸外壳后，用水枪将清洗药水喷入翅片之间，浸润数分钟，再用清水冲洗干净。

7.4.3.1.8 测量电机绝缘电阻。

7.4.3.2 风机盘管

7.4.3.2.1 清洁风机盘管换热翅片。

7.4.3.2.2 排除盘管内的空气（不定期）。

7.4.3.2.3 清洗风机盘管的水过滤网。

7.4.3.2.4 清洗回风百叶风口的过滤网。

7.4.3.2.5 清洁风机风叶、盘管、积水盘上的污物。

7.4.3.2.6 检查风机是否转动灵活，如有阻滞现象，则应加注润滑油，如有异常摩擦响声则应更换风机轴承。

7.4.3.2.7 拧紧所有紧固件。

7.4.3.2.8 用 500V 摇表检测风机电机线圈绝缘电阻应不低于 0.5MΩ，否则应维修处理。

7.4.3.2.9 检查各接线头是否牢固，是否有过热痕迹，如是则作相应维修。

7.4.4 压力表维修养护

7.4.4.1 检查表内是否有积水，如有则应及时更换。

7.4.4.2 检查信号线接头处是否腐蚀，如腐蚀则应重新焊接。

7.4.4.3 偏差较大或信号线破损的应拆换。

7.4.5 阀门及管道维修养护

7.4.5.1 检查密封胶垫处是否漏水，如漏水应更换密封胶垫。

7.4.5.2 定期对阀杆加润滑油并安装套管。

7.4.5.3 每年对锈蚀严重的阀门(明装)及管道应在彻底铲除底漆后重新刷漆。

7.4.6 浮球阀维修养护

7.4.6.1 检查浮球阀密封胶垫是否老化，如老化则应更换。

7.4.6.2 检查浮球阀连杆是否弯曲，如弯曲则应校直。

7.4.6.3 检查浮球阀连杆插销是否磨损严重，如磨损严重则应更换。

7.5 供暖系统

7.5.1 基本要求

7.5.1.1 机房内悬挂或张贴换热站热力系统图（系统图上各个设备、阀门、开关等应标注编号，且与现场标牌一致）和热力公司、主要设备厂家名单及其联系方式；

7.5.1.2 工程维修部对换热站二次回路，包括循环泵、管网、阀门等设施设备进行巡查，填写记录并存档。

7.5.2 巡查内容

7.5.2.1 巡查补水箱水位是否在 2/3 以上。

7.5.2.2 巡查阀门开度位置是否正常，检查压力表数值是否符合要求。

7.5.2.3 巡查循环泵运行是否正常，供回水温度是否正常。

7.5.2.4 巡查供暖系统是否漏水，遇有漏水、渗漏等情况需做紧急处理。

7.5.2.5 供热系统运行期间，工程维修部人员对管理的供热设备进行巡查。

7.5.3 电动机、水泵维修养护

7.5.3.1 用 500V 摇表检测电动机线圈绝缘电阻是否在 0.5MΩ以上，否则应及时维修。

7.5.3.2 检查电动机轴承有无阻滞或异常声响，如有应更换。

7.5.3.3 检查电动机风叶有无碰壳现象，如有应修整处理,清洁电动机外壳。

7.5.3.4 检查电动机和水泵是否脱漆严重，如脱漆严重则应彻底铲除脱落层油漆后除锈，重新刷漆。

7.5.3.5 检查水泵轴承是否灵活，如有阻滞现象、异常摩擦声响，则应及时维修;转动水泵联轴器，如有摩擦、卡顿、异响等现象，则应及时维修。

7.5.3.6 盘根处如漏水成线则应紧固压盖，机封应无漏水现象。

7.5.3.7 检查水泵机组螺栓是否紧固，如松弛则应拧紧。

7.5.4 控制柜维修养护

7.5.4.1 工程人员在定期对区域内水泵房的控制柜进行一次清洁、保养。

7.5.4.2 用鼓风机、吸尘器、毛刷、干净干抹布清洁柜内所有元器件，清洁控制柜外壳，使柜内无积尘、无污物。

7.5.4.3 停电检查控制箱转换开关、按钮动作应灵活可靠，箱内空气开关、接触器、继电器等电器是否完好、紧固各电器线头和接线端子。

7.5.4.4 检查、紧固所有接线头，对于烧蚀严重的接线头应更换。

7.5.4.5 检查控制柜面板指示灯标识、系统图纸、线路标识是否有脱落现象，如是则应整改。

7.5.5 压力表维修养护

7.5.5.1 检查表内是否有积水，如有则应及时更换。

7.5.5.2 检查信号线接头处是否腐蚀，如腐蚀则应重新焊接。

7.5.5.3 偏差较大或信号线破损的应拆换。

7.5.6 阀门及管道维修养护

7.5.6.1 检查密封胶垫处是否漏水，如漏水应更换密封胶垫。

7.5.6.2 定期对阀杆加润滑油并安装套管。

7.5.6.3 每年对锈蚀严重的阀门(明装)及管道应在彻底铲除底漆后重新刷漆。

7.5.7 浮球阀维修养护

7.5.7.1 检查浮球阀密封胶垫是否老化，如老化则应更换。

7.5.7.2 检查浮球阀连杆是否弯曲，如弯曲则应校直。

7.5.7.3 检查浮球阀连杆插销是否磨损严重，如磨损严重则应更换。

7.5.8 液位控制器（含液位计）维修养护

7.5.8.1 检查密封圈、密封胶垫是否损坏，如损坏则应更换。

7.5.8.2 清洁控制水道、液位控制器污物。

7.5.8.3 检查控制杆两端螺母是否紧固，如松弛则应拧紧。

7.5.9 板式换热器维修养护

7.5.9.1 一般情况可不解体清洗，用水以与介质流动反方向冲洗，可冲出通道内少量的泥沙沉积或介质中的杂物沉淀，但压力不得高于工作压力，也可用对换热器材质无腐蚀性的化学清洗剂清洗。

7.5.9.2 如长时间使用或进出口压差阻力过大时，应根据水质、温度、介质特性等实际情况拆洗。

7.5.9.3 板式热交换器压紧螺帽与上下导杆，应经常加润滑油脂进行润滑。

7.5.9.4 在进行板片清洗同时还必须检查各传热片与橡胶垫圈的粘合是否紧密，密封垫本身是否完好，以免密封垫脱胶与损坏而引起的漏泄。

7.5.9.5 当需更换的密封垫或修补脱胶部分时，需将该板片取下，放在平整表面，将旧垫片拆下，或在脱胶处将传热片凹槽的胶水遗迹用细砂纸擦净，再用稀料等溶剂把凹槽内的油迹擦净，再把新密封垫的背部用细砂纸擦毛，同样用稀料等溶剂把油迹擦净。然后在凹槽和密封垫背面均薄薄涂上一层胶水，待稍干一下，以不粘手指，但仍发粘为度，即将密封垫嵌入槽内，四周压平，敷一层滑石粉，随即将板片装上设备机架轻轻夹紧，粘接牢固后可投入运行。

7.5.9.6 更换板片密封垫时，须将该段全部更新，以免各片间隙不均，影响传热效果。

7.5.9.7 每次将板片重新压紧时，须注意上一次压紧时的刻度位置，切勿使密封垫压过度，以致降低垫圈使用寿命。

7.5.9.8 损坏的板片应进行更换，如没有备用板片，允许短时间内可以拆下两个相邻板片（两张板片不应是换向板片而应是带四孔的板片）。

7.5.9.9 组装换热器时板片和密封垫应保持干净，板片摆放应整齐，并遵照产品组装形式图组装板片。压紧时螺栓应对角压紧，受力应均匀，防止个别螺柱过紧损坏螺柱及板片。

7.5.9.10 供暖运行结束后，对板式换热器有湿保养和放干保养两种，对于水质较好的项目，可以采用将换热器充满水进行保养。但对于水质不好的项目，应将换热器内的水放干进行保养。

7.5.10 完成维修养护后填写记录并存档。

7.5.11 水泵定期轮换使用。

7.6 供水系统

7.6.1 负责供水设施的日常运转、保养、清洗、消毒。

7.6.2 制定供水设施卫生管理制度并予以实施。管理人员每年 进行一次健康检查和卫生知识培训，合格上岗。

7.6.3 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，每年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，并对水质进行检验，及时发现和消 除污染隐患，保证饮水卫生安全。二次供水设施符合 GB 17051-1997 的要求，水质符合 GB 5749-2022 的要求，并取得政府卫生防疫部门颁 发的水质检测合格报告。

7.6.4 每日至少应巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解 决。每日至少应巡视 4 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

7.6.5 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢 流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

7.6.6 每月应切换启用 1 次备用水泵。

7.6.7 每月至少应检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂； 每年至少应养护 1 次水泵。

7.6.8 每年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。每年人冬前 应对暴露管道进行防冻处理。

7.6.9 发生供水事故时，按照应急预案立即采取应急措施。

7.7 排水系统

7.7.1 每年雨、雪季来临前，应集中对雨、污水井、屋面雨水口等设施 进行检查，组织清理疏通，确

保其畅通。每次降雨、雪前后应对主要排 水口、管井进行检查并记录存档。

7.7.2 每周至少应对集水坑巡视 1 次，检查设备运行状态，并进行 1 次设备手动启动测试；对污水泵每半年应养护 1 次。

7.7.3 每月至少应对化粪池巡视 1 次，检查化粪池有无溢满情况， 每半年至少应对化粪池及关联污水管井沉淀物进行清掏 1 次，并记录存档。

7.8 电子信息化和自动化管理系统

7.8.1 物业服务数字化管理

鼓励物业服务人建立高效、完整的数字化管理平台，物业服务的数字化应用技术应符合 GB/T 20299.3 的要求。

7.8.2 楼宇自动化和智能化系统

7.8.2.1 服务器、UPS、传感器、直接数字控制器等工作正常、通讯正常、线路整齐、整洁。

7.8.2.2 末端设备接线正确、线路无损、安装牢固。

7.8.2.3 每周对计算机系统数据进行备份。

7.8.2.4 每年委托专业机构对仪器仪表等相关设备进行检定和校准。

7.8.2.5 建立机房管理制度，控制室机房实行封闭管理，配备符合要求的灭火器材。

7.8.3 电子安全防范系统

7.8.3.1 电子巡更及防盗报警系统

7.8.3.1.1 工作站工作正常、整洁。

7.8.3.1.2 巡更器具工作正常。

7.8.3.1.3 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

7.8.3.1.4 各类防盗探测器安装牢固、线路无损，工作正常、整洁。

7.8.3.1.5 防盗报警控制器线路无损，工作正常、整洁。

7.8.3.2 监控系统

7.8.3.2.1 摄像机安装牢固、位置正确，工作正常、整洁。

7.8.3.2.2 视频记录设备工作正常、整洁。

7.8.3.2.3 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

7.8.3.2.4 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

7.8.3.3 对讲系统

7.8.3.3.1 对讲机的使用和频率范围执行国家无线电使用相关规定，接受相关主管部门的监督和管理。

7.8.3.3.2 天线和基站线路安装牢固、工作正常、无损、整洁。

7.8.3.4 门禁系统

7.8.3.4.1 根据需要可设置门禁系统，物业服务人和业主（物业使用人）双方应约定使用人、使用权限等，并建立门禁管理规章制度。

7.8.3.4.2 确保工作站、服务器、读卡机和电子门锁等相关设施安装牢固、工作正常。

7.8.3.5 广播、会议背景音响

7.8.3.5.1 音源设备、功放设备工作正常，整洁完好。

7.8.3.5.2 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。

7.8.3.5.3 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

7.8.3.5.4 多媒体显示、数字音响、摄录像设备工作正常。

7.8.3.5.5 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。

7.8.3.5.6 每半年进行一次全面检查与调试。

7.8.3.6 网络与通讯设备

根据业主（物业使用人）的实际需求和双方约定，可部分或全部达到以下要求：

a) 通讯处理机、交换和调制解调器数据通讯工作正常；
b) 维护终端工作正常、整洁；
c) 工作电源及 UPS 工作正常，设备整洁，显示仪表无损，每月至少 1 次应对 UPS 蓄电池组进行电压测试，确保满足使用要求。
d) 配线架、光纤配架排线整齐，标识完好，数据齐全；
e) 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁；
f) 对相关软件定期进行检测，发现故障及时记录，并通知软件供应商进行维修；
g) 做好机房防火、防霉、防潮、防雷击的安全保卫工作和清洁卫生工作，机房内设警示标识；
h) 温度应保持在 25℃左右，并做好日常安全检查，排除隐患，避免发生事故；
i) 对关键的数据和信息做好备份工作，经业主同意后加装网络安全设备。

7.8.3.7 车库管理系统

7.8.3.7.1 工作站、服务器、收费站工作正常、整洁；取票站、栅栏机安装牢固、工作正常。

7.8.3.7.2 区域及车库车位计数显示器工作正常、整洁，数据准确。

7.8.3.7.3 图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常。

7.8.3.7.4 系统检查、检修保养定期进行，保证系统运行正常。

7.9 避雷系统

7.9.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测合格。

7.9.2 每年雷雨季节前检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置。

7.9.3 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。

7.9.4 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。

8 公共秩序维护

8.1 人员及器械要求

8.1.1 秩序维护人员接受过相关安全防范知识与技能培训，持证上岗。

8.1.2 上岗时佩戴统一标志，器械佩带规范，仪容仪表规范整齐。

8.1.3 秩序维护人员应配备秩序维护所需设备，可包括身份验证设备、安保设备、安保（警用）器械设备等。

8.2 出入管理

8.2.1 主出入口实行 24 小时在岗值班，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。应物业使用人要求可适时提供立岗服务。

8.2.2 对进出办公楼人员进行出入管理，非办公人员进入、非办公时间进入应进行登记。

8.2.3 对于来访人员用语文明规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。

8.2.4 对进出办公楼物品进行出入管理，大件物品搬出应实行查验登记放行制度；发现有可疑危险品时，应现场留守人员阻止任何人再接触可疑物品，并立即对附近区域人员进行疏散，设置临时警戒线，不得任何人擅自入内，并上报主管部门。

8.2.5 根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出办公物业区域的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。

8.2.6 对外来人员和车辆、物品的进出应做好记录，记录保存时间不少于一年。

8.3 监控

8.3.1 监控室内实行专人 24 小时值班。

8.3.2 监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、 录像布放。在岗人员应至少每小时循环浏览 1 次。发现楼内可疑人员、可疑动态，应及时通知巡查人员进行调查跟进。

8.3.3 确保监控室内电话畅通，接听及时并记录完整。

8.3.4 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时采取应急措施。

8.3.5 监控记录保持完整，保存时间应不少于 30 天，或按特殊约定。

8.3.6 建立包括申请、审批、签字确认、记录、存档等在内的调阅管理制度。 业主（物业使用人）调阅监控录像的，需经物业服务人内部审批后予以调阅。外部单位因公需要调取监控录像的，需出示介绍信或工作证明予以调阅。

8.3.7 监控室值班期间应遵守操作规程和保密制度。无关人员进入监控中心，应经授权人批准。

8.4 巡 查

8.4.1 应根据办公物业区域及楼内实际情况，制定科学合理的巡查路线，定期评估路线的科学性，实时进行调整。

8.4.2 应识别并划分办公楼物业重点区域、重点部位、重点设备机房，规定巡查路线应至少每 2 小时巡查 1 次，重点部位，可根据业主（物业使用人）要求专人看护。

8.4.3 巡查应使用巡更设备，保留巡更记录。巡逻人员应配置对讲机、强光手电等安保设备，宜保持双人一组进行巡逻。

8.4.4 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。

8.4.5 巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，对紧急情况宜采取必要的处理措施。

8.4.6 巡查记录应真实、完整，记录保存时间应不低于 1 年。

8.5 车辆停放管理

8.5.1 车库内应设监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及导向标识。

8.5.2 指定车辆的停放区域，公开收费标准，实行专人管理，保证车辆停放有序。

8.5.3 非机动车应定点集中存放，整齐有序 。禁止非机动车在共用通道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电或为电动车充电；应合理规划电动车停放和充电区域，设置智能充电桩，规范管理，安全充电。电动自行车充电设施运营单位收取充电服务费的，应当明码标价。

8.5.4 安装电动汽车充电桩的车位（库），应符合消防有关规定和 T/CAS331-2019《电动汽车充电桩安装服务规范》要求,宜在车位（库）附近适当增加灭火器材。

8.5.5 根据实际情况宜设立出租车、网约车候车区，加设防雨棚，方便客户候车 。

8.5.6 有偿停放的，物业服务人应与业主（物业使用人）约定交纳车位保险。

8.5.7 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。

8.6 宠物控制

8.6.1 劝阻携带宠物者进入物业区域，在出入口设置宠物临时寄存点，执行公务的警犬、军犬除外。

8.6.2 物业服务人应制定宠物应急处置措施，防止宠物伤人、破坏事件发生。

9 突发事件处理

9.1 楼内的突发事件通常包括：突发自然灾害、突发火灾、电梯故障、紧急停电停水、治安事件、意外伤害、公共卫生等事件。

9.2 根据国家及自治区相关法律、法规，制定常见突发事件及特殊突发事件包括群体上访、应急踩踏、暴恐防护等的应急预案，建立快速响应机制，明确突发事件处理责任人。

9.3 事件发生时应及时告知业主（物业使用人），重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

9.4 每半年对相关人员进行各类应急预案培训，每年组织一次以上应急预案演习。

9.5 为防止或减少突发自然灾害(雪、雨、风等)对建筑物及其内部设施设备、物品等的破坏，应建立健全应对突发自然灾害建筑物防护管理、巡查、档案记录等制度。

9.6 发生公共卫生事件时，立即报告卫生防疫主管部门，并采取相应措施，做好记录留档等工作。

10 消防安全管理

10.1 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、管理消防器材和消防设施。

10.2 按国家有关规定相应周期，机关、团体、事业单位至少每季度，其它单位至少每月，重点消防单位每日或者营业期间每 2 小时一次要组织防火巡查、防火检查，巡查、检查时填写记录，并由检查人及其主管人员签字；巡查、检查时应及时纠正违法违章行为，拒不改正的，应上报消防救援机构。

10.3 消防控制室实行 24 小时值班，每班不少于两人，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。

10.4 物业服务企业应建立义务消防员制度，人数不低于本单位从业人员的 30%,制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每半年至少举行一次消防演习。

10.5 开展经常性的消防安全宣传和培训。组织有关人员每季度至少进行一次消防教育培训，使其具备检查消除火灾隐患的能力、 组织扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力。消防巡查人员、自动消防系统操作人员、专职消防队、志愿消防队消防员应接受消防职业技能培训。

10.6 根据情况确定消防安全重点部位，并设置明显的警示标志， 有专人每日巡查，对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。

10.7 消防档案的管理应执行 GB 25201 的规定。

10.8 消防设施管理执行 GB 25201 的规定，还应满足下列要求：

a) 疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；严禁占用消防作业区；
b) 室内消火栓箱醒目、无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水枪、水带齐全好用，启泵按钮应能够正常启动消防水泵；
c) 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象；
d) 灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应至少每年进行 1 次维修、检测；
e) 消防水池等消防储水设施水量达到规定水位，冬季应有防冻措施；
f) 自动消防设施运行正常；发生火灾时，火灾自动报警系 统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈；
g) 设自动消防设施的，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维保，每年至少进行一次全面联动检测，每月进行一次专项检查，检测、检查应有记录。

11 仓储管理

11.1 根据实际需要，制定仓储管理制度或措施，落实管理责任到人，做好搬运、储存、巡查记录，并归档。

11.2 仓储货架离地间隙不少于 20 公分，物品按规定分类放置，标识、标号张贴明显无破损，每类物品设置仓储台账，记录入库时间、数量、仓储位置、生产及过期时间。

11.3 应每天一次检查库房防火、防盗设施、及时堵塞漏洞、除潮通风、防范鼠患、虫患，防范小动物进入，做好检查记录并存档。

11.4 化学危险品的贮存应符合 GB 15603 的要求。

12 餐饮卫生

12.1 提供食品销售和餐饮服务的,除执行食品安全、卫生防疫相关规定外,还应符合 GB 3096、GB 5749、GB 14934 和 GB 22337 的 规定。

12.2 可适时开展卫生防疫活动，在垃圾桶、箱、房以及公共卫生间等蝇、蚊、蟑螂等害虫孳生的敏感区域，按季节不同定期喷洒杀虫药，并做好消毒工作。如合同中没有约定而业主（物业使用人）仍有要求的，具体应执行 5.5.1。

13 保洁服务

13.1 楼内

13.1.1 每日清扫、清拖至少 2 次大堂(包括地面、墙面等),每日擦拭大堂内信报箱等设施，配有家具或其他配饰的，每月护理保养 1 次(如石材等的打蜡保养),每日对大堂及一层候梯厅等进行 4 次保洁巡视，宜实行流动式保洁服务。

13.1.2 每日清扫并清拖 1 次楼道、楼梯地面，每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共有设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日对楼道、楼梯做 2 次保洁巡视。

13.1.3 每日至少清洁 4 次公共卫生间；每周至少 4 次对公共卫生间进行消毒。

13.2 电梯

每日至少擦拭 2 次电梯轿厢门、面板，每日至少清拖 2 次轿厢地面。不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次，石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次；每日对电梯轿厢做 4 次保洁巡视。

13.3 天台、屋面

每月清扫 1 次天台，屋面；雨季期间，每月清扫 2 次天台、 屋面。强降雨、雪后集中组织清扫，每周巡查 1 次，有杂物及时清扫。

13.4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次楼外道路，每日对楼外道路做 4 次保洁巡视，每月清洁 1 次楼外公共照明及共有设施。

13.5 水景

根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁 1 次水面，每年清洁 2 次水池池底。

13.6 雨雪天气的清洁服务

13.6.1 降雨后，应对积水及时进行清扫。昼间降雨的，应随时组织清扫；夜间降雨的，应在次日 8:00 前清扫完毕。

13.6.2 降雪后，应及时组织清扫积雪，铲除积冰。昼间降雪的，应随时组织清扫；夜间降雪的，应在次日上班前清扫完楼外主要干道冰雪。

13.7 生活垃圾的收集和清运及分类

13.7.1 设有垃圾箱等垃圾收集容器，有明确的分类标识，按照 CJJ/T 102 的规定实施生活垃圾分类收集。每 2 天至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每两日喷洒 1 次杀虫药。

13.7.2 保证垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3,周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定地点，清运频次不低于 2 次/日。

13.7.3 配合相关部门进行灭虫除害的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。定期进行消杀灭害，有相关记录并存档。

13.7.4 物业服务人应积极配合政府主管部位开展垃圾分类工作，引导业主（物业使用人）将生活垃圾进行分类投递，具体参照属地生活垃圾分类管理办法实施。

14 绿化服务

14.1 通用要求

14.1.1 建立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。

14.1.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。

14.1.3 绿化养护人员应根据季节要求，按照养护规范对乔灌木、草地、花卉等进行养护。

14.1.4 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。

14.2 室内养护

室内绿色植物养护应符合表 1 的要求。

表 1 室内绿色植物养护要求

项 目	服务要求
绿化外观	土壤表层无杂物、无枯叶、叶子健壮，叶色正常，有光泽。盆器及托盘完好干净，托盘无积土，绿植有铭牌。
摆放	根据室内布局的需要或顾客需要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。

修剪养护	定期浇水、施肥，定期修剪，保证造型优美。
选种	选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的植物。
用肥及用药控制	应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

14.3 室外养护

室外绿化养护应符合表 2 的要求。

表 2 室外绿化养护要求

项 目	服务要求
修剪	草地：根据长势状况每年定期修剪整形，结合不同草类，保持适宜高度，草坪无杂草草屑； 灌木：根据长势状况每年定期修剪整形，植物主枝分布均匀，通风透气，造型美观，绿篱整齐一致； 乔木：每年冬季修剪一遍，树冠圆整、树势均匀，45度剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。
灌溉	具体灌溉次数视天气情况而定，保持土壤水分充足，植物长势良好，不出现大面积缺水枯萎现象。
除杂草、松土	草地定期除杂草，草地上、花木丛中无杂草； 定期疏松表土，土壤疏松通透。
施肥	定期进行施肥，施肥均匀、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。
病虫害防治	及时防治病株、虫害。
扶正、加固	对新植和弱小植物做好综合防护，及时扶正加固。
补植	对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种，能满足植物生长的条件下无黄土裸露。
防风防汛	灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
清理绿化垃圾	修剪下来的树枝和杂草，当天清理运走，专人跟踪保洁。

防寒	寒冷季节应有防冻保温措施

15 监督与投诉

15.1 意见征询

采取多种形式如电话、走访、座谈会、问卷调查等，每年与至少 90%以上的业主（物业使用人）进行沟通；每年至少 2 次征询业主或物业使用人对物业服务的意见，对业主（物业使用人）反映问题的处理率达 100%。

15.2 服务监督

15.2.1 物业服务人应加强对办公物业管理服务机构的监督检查，做好管理服务工作自查评定。也可以请第三方单位对物业服务进行评估。物业服务人应积极配合行业主管部门监督、接受检查。

15.2.2 物业服务人应主动接受业主（物业使用人）的监督，公布监督、投诉电话。

15.2.3 根据业主（物业使用人）的建议和投诉处理结果，及时纠正不足。

15.3 投诉处理

15.3.1 投诉管理应满足 GB/T 17242 的要求。同时，受理、处理业主（物业使用人）的投诉产生的包括登记、记录等在内的所有档案应存档，备查。

15.3.2 在满足 15.3.1 的前提下，可根据受理投诉的不同，采取如下处理方式：

a) 物业服务人直接受理的投诉，应核实情况，属于物业服务人责任的，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；属于无效投诉的，应做好解释工作。与投诉者无法协商解决的，应上报主管部门处理；
b) 业主（物业使用人）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，协助上级部门或其他相关部门做好相应工作；
c) 需向公安机关报案的，及时报案并协助公安部门做好处理跟踪。涉及依法裁决的，应按法律程序处理