ICS 03. 080
A12

DB15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB 15/T
代替 DB 15/T 971—2016

商业物业管理服务标准

（征求意见稿）

- 发布 -- 实施

发布

目 次

前言 II
1 总则 3
2 规范性引用文件 3
3 术语和定义 4
4 基本要求 5
5 房屋维修与管理 7
6 设施设备维修与管理 8
7 秩序维护服务 13
8 突发事件处理 16
9 消防安全管理 17
10 保洁服务 18
11 仓储管理 19
12 卫生防疫 19
13 监督与投诉 19
附录 A（资料性） 工作人员文明服务规范用语 21
附录 B（规范性） 保洁服务质量要求 23
参考文献 24

前　言

本文件的编制依据 GB/T 1.1-2020 的规定。

本文件由内蒙古自治区住房和城乡建设厅提出。

本文件由内蒙古自治区住房和城乡建设厅归口。

本标准修订单位：呼和浩特万达广场商业管理有限公司、内蒙古自治区物业管理协会

本文件参与修订人员：李刚、董朝旺、陈娟、邱建刚、刘宁、张磊、吴亚如、台立民

本文件于 2016 年 3 月首次发布。

商业物业管理服务标准

1 范围

本文件规定了内蒙古自治区内商业物业管理服务活动中的基本要求、房屋维修与管理、设施设备维修与管理、秩序维护服务、突发事件处理、消防安全管理、保洁服务等服务要求。

本文件适用于内蒙古自治区范围内营业面积 5000 ㎡及以上的商业物业管理服务活动。

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构成本间必不可少的条款。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 3096　声环境质量标准
GB 5749　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　消防安全标志
GB 14934　食(饮)具消毒卫生标准
GB 15603　常用化学危险品贮存通则
GB 17051　二次供水设施卫生规范
GB/T 17242　投诉处理指南
GB/T 18883　室内空气质量标准
GB 19210　空调通风系统清洗规范
GB/T 20647.9　社区服务指南　第 9 部分：物业服务
GB 22337　社会生活环境噪声排放标准
GB 25201　建筑消防设施的维护管理
GB 50365　空调通风系统运行管理规范
DBJ03-27　公共建筑节能设计标准
DL 408　电业安全工作规程(发电厂和变电所电气部分)
HJ/T 167　室内环境空气质量监测技术规范
TSG G0001　锅炉安全技术监察规程
TSG G7002　锅炉定期检验规则
TSG T7004　电梯监督检验和定期检验规则——液压电梯
TSG T7006　电梯监督检验和定期检验规则——杂物电梯
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
中华人民共和国国家发展和改革委员会 价格（2014） 2732 号 关于放开部分服务价格的通知
中华人民共和国国家发展和改革委员会 价检（2014） 1428 号 关于物业服务收费明码标价规定
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
中华人民共和国财政部 财基字（1998）7 号 业管理企业财务管理规定
内蒙古自治区第十届人民代表大会常务委员会公告第 4 号 (2003) 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公告第 93 号 (2022) 内蒙古自治区城镇供热管理条例
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

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房屋及其与之相配套的设施、设备和相关场地。

3.2

商业物业

能同时供众多零售商和其他商业服务机构租赁，用于从事经营服务活动的大型收益性物业。

3.3

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。

3.4

业主

房屋的所有权人。

3.5

物业使用人

物业的承租人或实际使用人。

3.6

物业服务人

物业服务企业和其他物业管理人。

3.7

物业公共管理服务

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

物业服务企业

依法成立、具备专门资质并具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经

济实体。

3.9

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，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。

3.10

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。

3.11

包干制

由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业管理企业享有或者承担的物业服务计费方式。

3.12

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管理企业，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。

4 基本要求

4.1 服务机构

设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：

1） 具备满足服务需要的设施设备；

2） 根据业主或物业使用人的物业服务需求设置相应的职能部门；

3） 服务窗口应公示物业服务企业物业服务项目、服务流程、收费依据、收费 标准、投诉渠道等。提供特约服务的，公示头特约服务项目、服务流程及收费标准等；

3） 采用信息化手段进行管理。

4.2 工作人员

物业服务企业的人员应符合如下要求：

1） 具有良好的职业道德；

2） 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得物业管理从业资格证书或岗位证书；

3） 物业从业人员应经岗前培训，合格后上岗；工作中应定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训；

4） 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。

4.3 规章制度

4.3.1 物业服务企业应建立人事、财务、行政等企业内部管理制度。

4.3.2 物业服务企业应根据服务合同特点制定物业服务方案、岗位职责、工作标准以及各类突发事件应急预案等企业内部管理制度。

4.3.3 物业服务项目应制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用、宠物管理等公众管理制度。

4.4 财务管理

建立健全财务管理制度，并符合如下要求：

1） 物业服务企业应建立健全财务管理制度，规范记账，做到账目清晰，并符合财务管理规定和内蒙古自治区物业管理条例；

2） 对于提供物业服务合同约定以外特约服务的费用、代收代缴的费用，单独列帐，按实际支出费 用和约定方式向业主或物业使用人收取；

3） 实行酬金制物业收费方式的物业服务企业，应每年不少于一次公布物业服务资金年度预决算和收支情况，宜聘请专业机构对资金情况进行审计。

4.5 档案管理

4.5.1 技术档案

主要包括：

1） 物业竣工验收档案;

2） 物业权属资料；

3） 项目承接查验资料。

4.5.2 日常档案

主要包括：

1） 房屋维修管理档案；

2） 设施设备维修管理档案；

3） 秩序维护档案；

4） 消防管理档案；

5） 保洁档案；

6） 业主及物业使用人资料；

7） 物业企业日常管理文件、记录;

8） 投诉处理资料；

9） 其它资料。

4.6 接待服务

4.6.1 营业时间内服务场所应有现场接待人员，其余时间设值班人员。公布 24 小时服务电话。

4.6.2 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等。

4.6.3 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，参照附录 A。

4.6.4 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%。

4.6.5 受理服务事项应进行记录并存档。

4.7 标识管理

4.7.1 通用要求

4.7.1.1 标识的图符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。

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

4.7.1.3 各类标识的文字使用应规范，格式应统一。

4.7.2 指引类标识

4.7.2.1 建筑物内应提供各楼层主出入口的平面示意图以及各楼层指示、引导标识，公共卫生间、联系电话、服务台、母婴室、第三卫生间等公共服务设施应提供引导和位置标识。

4.7.2.2 应提供建筑物周边主要道路、无障碍通道、停车场、无障碍停车位、泊车导向等标识。

4.7.3 警示类标识

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

4.7.3.2 公共场所内应提供设置设施设备、安全设施设备、消防设施设备的安全警示标识。

4.7.4 设施设备类标识

4.7.4.1 按照设施设备类型，设置设施设备使用说明铭牌。

4.7.4.2 按照设施设备使用功能，标明管理状态、提示、警示、指示等标识。

4.7.5 其他标识

根据实际需要，应提供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。

5 房屋维修与管理

5.1 指导业主或物业使用人正确使用房屋，指导其遵守房屋安全使用的相关规范。

5.2 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。

5.3 巡查中发现问题及时向业主或物业使用人报告，需维修部位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，根据业主或物业使用人委托安排专项维修；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

5.4 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。

5.5 对业主或物业使用人违反规划私搭乱建或擅自改变房屋用途的行为进行书面通知劝阻，劝阻不成的向有关部门报告。

5.6 装饰装修管理服务：

1） 建立装饰装修监督制度,受理装饰装修申请时应与提出申请的业主或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，并符合相关规定；

2） 建立装饰装修管理档案，包括装修申请、装修服务监管协议、验收资料等；

3） 室内空气污染监测和控制应符合 GB/T 18883 和 HJ/T 167 的要求；商业区的昼间噪声控制应执 行 GB 3096 和 GB 22337；

4） 每日巡视装饰装修现场，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） 保证装饰装修期间的水电等供应，为业主或物业使用人提供装饰装修便利。

5.7 报修服务：

1） 在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修，急修 20 min 内赶到现场进行应急处理；

2） 报修、维修应做好记录并存档；

3）对重点维修项目应进行回访和记录，并归档。

6 设施设备维修与管理

6.1 公共照明

6.1.1 公共照明灯按时开启，满足商场营业要求。

6.1.2 每日巡视商场内照明设施，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡等照明设施设备。

6.1.3 制定公共照明节能管理制度，根据商场的实际情况确定不同区域内照明设施合理的关闭时间。

6.2 供配电系统

6.2.1 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施。

6.2.2 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。

6.2.3 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 配电室每周进行检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室每日进行巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

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

6.2.5 发生重大人身、设备安全事故应及时向供电等相关主管部门报告，并记录。

6.2.6 高低压供配电系统按照月度开展温度检测工作，高低压设备设施母线终端接头检测温度不得大于

65℃。

6.3 高低压供电系统

物业服务企业接受供电部门委托对高（低）压供电系统进行维护管理的，执行下列内容：

1） 每半年至少 1 次对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；

2） 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；

3） 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；

4） 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；

5） 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；

6） 变（配）电系统联络自动切换正常；

7） 高压设备按照国家相关规范完成年度耐压检测；

8）DL/T 1476-2015《电力安全工具预防性试验规程》(验电器，绝缘拉杆，安全帽，绝缘胶垫，绝缘梯)一年检测一次/(绝缘手套，绝缘靴)半年检测一次/(接地绝缘棒，接地线)5 年检测一次;

9）高压供配电系统因按照相关要求必须进行现场巡视巡查一次，并进行巡更打点。

6.4 应急供电系统

6.4.1 发电系统

6.4.1.1 每月对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，至少每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。

6.4.1.2 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常。

6.4.1.3 自动转换开关状态显示完好，运作正常。

6.4.1.4 油料储存应符合 GB15603, GB25201 相关安全要求。

6.4.1.5 应急发电机机房应使用防爆灯。

6.4.2 UPS 和 EPS 电源系统

6.4.2.1 控制柜运行正常，检测表计显示正常。

6.4.2.2 输出负荷不得超出设计范围。

6.4.2.3 蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

6.4.2.4 电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象。

6.4.2.5 确保运行时散热功能正常。

6.4.2.6 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。

6.4.2.7 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用；定期对应急照明（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；每半年至少 1 次对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录；高压部分每 2 年低压部分每 1 年进行 1 次电气设备试验，并留存合格报告。

6.5 升降设备系统

6.5.1 电梯系统

6.5.1.1 电梯验收应符合 GB 50310 的规定。应保证载人电梯正常运行。

6.5.1.2 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、值班人员取得有效联系。

6.5.1.3 应按照《特种设备安全法》、TSG T5001、《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。

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

6.5.1.5 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。

6.5.1.6 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。

6.5.1.7 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。

6.5.1.8 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 分钟内到达现场组织进行救 援工作及被困人员情绪安抚工作，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。

6.5.2 高空作业设备

6.5.2.1 设备应经有资质的检测机构检验合格后，在有效期内使用。

6.5.2.2 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。

6.5.2.3 应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。

6.6 空调系统

6.6.1 空调系统的运行管理应符合 GB 50365 的规定。

6.6.2 运行前应对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。

6.6.3 运行期间每日应巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

6.6.4 有相应的节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。

6.6.5 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管虑网，每 2 年清洗消毒 1 次风管，空调清洗应符合 GB 19210 的规定。

6.6.6 每半年检查 1 次管道、阀门并除锈。

6.6.7 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。

6.6.8 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

6.7 给排水系统

6.7.1 每天 1 次对各类水泵、阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常，各种管道阀门完好，仪表显示正确，系统元明显异味和噪声。

6.7.2 每季度对楼宇排水总管进行检查，每年对水泵、管道进行除锈油漆，每半年对轴承进行润滑，每年对污水处理系统全面维护保养。

6. 7.3 每半年 1 次对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，确保生活饮用水水质达到 GB 5749 的要求。生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照 GB 17051 执行。

6.7.4 每半年对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行 1 次保养。

6.7.5 进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。

6.7.6 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养;

6.7.7 每周对自来是供水系统紫外线消毒装置开展一次日常检查维修事宜，避免紫外线灯管存在故障。

6.8 楼宇自动化系统

6.8.1 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。

6.8.2 末端设备接线正确、线路元损、安装牢固。

6.8.3 每日对计算机系统数据进行备份。

6.8.4 每年对仪器仪表等相关设备进行校对。

6.8.5 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。

6.9 电子巡更及防盗报警系统

6.9.1 工作站工作正常、整洁。

6.9.2 巡更器具工作正常。

6.9.3 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

6.9.4 各类防盗探测器安装牢固、线路元损、工作正常、整洁。

6.9.5 防盗报警控制器线路元损、工作正常、整洁。

6.10 监控系统

6.10.1 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

6.10.2 视频记录设备工作正常、整洁。

6.10.3 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

6.10.4 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

6.10.5 监控开机核对录像时间，误差不大于法律规定要求，不得随意更改时间，保证录像资料有效。

6.11 车库管理系统

6.11.1 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。

6.11.2 区域及车库车位计数显示器工作正常、整洁、数据准确。

6.11.3 图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常。

6.11.4 按使用情况对系统进行检查、检修保养，保证系统运行正常。

6.12 网络与通讯设备

6.12.1 通讯处理机、交换和调制解调器数据通讯工作正常。

6.12.2 维护终端工作正常、整洁。

6.12.3 工作电源及 UPS 工作正常，设备整洁，显示仪表无损。

6.12.4 配线架、光纤配架排线整齐，标识完好，数据齐全。

6.12.5 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

6.12.6 按使用情况对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。

6.12.7 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，温度应保持在 25℃左右，并每日做好安全检查，排除隐患，避免发生事故。

6.13 广播、会议背景音响

6.13.1 音源设备、功放设备工作正常，整洁完好。

6.13.2 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。

6.13.3 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

6.13.4 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备工作正常。

6.13.5 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。

6.13.6 每半年进行 1 次全面检查与调试。

6.14 避雷系统

6.14.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测合格。

6.14.2 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。

6.14.3 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。

6.15 供热系统

6.15.1 锅炉系统

6.15.1.1 严格执行《特种设备安全法》和有关安全生产的法律、法规的规定，接受并配合特种设备安全监督管理部门的安全监察工作，保证锅炉的安全使用。

6.15.1.2 按照 TSG G0001 的有关规定，建立健全锅炉安全、使用、节能、技术档案管理制度和岗位安全、节能责任制度。

6.15.1.3 各种证书齐备，配备专职、兼职的安全管理人员，作业人员持证上岗。每年对特种设备作业人员进行安全、节能教育和培训，保证作业人员具备必要的安全、节能知识。

6.15.1.4 噪声的监测、控制管理执行 GB 22337 的规定。

6.15.1.5 根据《特种设备安全法》及国家有关规定，按照 TSG G000K TSG G7002 的具体要求，接受 并配合行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测。

6.15.1.6 除按照《特种设备安全法》、TSG G0001 的规定外，锅炉设备的维护和保养还应满足以下要求：

1） 至少每月进行 1 次在用锅炉设备的自行检查，并记录；

2） 对在用锅炉设备进行经常性日常维护和保养，并记录；

3） 对在用锅炉设备的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表进行定期校验、检修，并记录。

6.15.2 其他设备设施

6.15.2.1 包括供热管网、热用户室内系统在内的，除锅炉系统外的其它供热设施设备的管理和维护应执行《内蒙古自治区城镇供热管理条例》的规定。

6.15.2.2 定期对供暖管道、安全附件、阀门、仪表进行检查和维护，确保无跑、冒、滴、漏。

6.15.2.3 制止和劝阻对供热管道、暖气片、安全附件、阀门、仪表等的涂抹、粘贴、覆盖、遮挡、私自开阀放水等行为。

6.16 节能管理

6.16.1 制定设施设备的经济运行方案，定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，发现异常，及时分析原因，排除故障，提高设备运行效率。

6.16.2 用电实施设备分区域管理，均衡用电负荷，功率因素不低于 0.90。

6.16.3 商场内的空调通风系统的节能运行应符合 GB 50365 的规定。供暖设施节能方案应按 DBJ03-27 的要求制定。

6.16.4 设施设备更新或改造时，宜采用节能设备（例如：节能灯、节水装置、高效机电设备等）。

6.16.5 每周应对运行的设施设备进行巡检、维护和养护，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏，做好记录并存档。

7 秩序维护服务

7.1 人员要求

7.1.1 秩序维护人员接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。

7.1.2 上岗时佩带统一标志，器械佩带规范，仪容仪表规范整齐。

7.2 开店和出入管理

7.2.1 开店前 30 分钟值班班长下达开店准备指令，待各岗位准备工作完毕后由值班班长在开店时间前 1 分钟下达开店指令，各岗开启店内各种通道。

7.2.2 在各出入口设秩序维护人员值守，商场营业时间内不间断值勤。

7.2.3 确保顾客出入口为顾客专用。

7.2.4 对物品进出检查实行电子防盗报警装置和人工检查相结合的方式。

7.2.5 人员进出时应注意维持秩序和及时疏导，保证出入口的畅通。

7.2.6 人员密集时段应在主要出入口增派秩序维护人员，加强值守。

7.3 内部通道管理

7.3.1 确保员工通道、收货通道等为专用通道，设置物品寄存处和防盗报警装置，设置秩序维护人员值守，对人员和货物进出进行监督，杜绝人货并进并出。

7.3.2 对外来人员和车辆进行登记，必要时进行安全检查。

7.3.3 在收货繁忙时段，应增派收货区域维护秩序的秩序维护人员，保证收货通道畅通。

7.3.4 在垃圾出口设检查人员，检查是否混有未执行报废手续的商品。

7.4 卖场管理

7.4.1 由专人通过中央监控室不间断对卖场内部进行监控，监控资料至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定执行。

7.4.2 安排秩序维护人员对商场内外进行巡视，发现违法、违章行为应及时制止，注意异常气味、声响。

7.4.3 巡视过程和中央监控室实行联动，收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施。

7.4.4 巡视中发现各区域内的异常情况，应立即上报，通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

7.5 车辆管理

7.5.1 指定专人进行车辆管理，维护交通秩序，保证车辆通行、易于停放。

7.5.2 对顾客车辆、运货车辆、商场班车等不同种类的车辆实行分类管理，应明确行驶路线、划定停车位指定不同的停放区域、规范设置交通标识、公示收费标准和管理规定。

7.5.3 停车区域内应设监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速、温馨提示标志及指示标志。

7.5.4 根据商场的实际情况规定车辆行驶路线，设置行车指示标志，对进出物业管理区域的车辆进行疏导，保证车辆出入口的通畅。

7.5.5 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

7.5.6 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。

7.6 广告的规划设计管理

7.6.1 广告位设置不能超出建筑物的最大承载值、破坏承重结构；不能影响公共区域的交通动线，堵塞出入口；不能占用消防通道或堵塞消防通道，遮挡消防设施；不能影响周边店铺的商品展示和正常经营；

不能影响商业用楼的内外部的通透性或可视性，遮挡自然采光。

7.6.2 广告位设置必须合理控制密度。根据每个区域的特点，合理控制广告位数量和尺寸。同类或同区域的广告位应统一规格及表现形式。

7.6.3 广告位设置要充分考虑安全性和结构的合理性。在安装牢固的前提下，突现其展示的功能性，橱窗类广告位要考虑防盗功能以防展示商品被盗。物业企业与广告位使用方双方应在合同中约定广告位的维护、管理及发生广告牌脱落等安全事故的权责等内容。

7.7 宠物控制

7.7.1 劝阻携带大型宠物者进入物业区域。

7.7.2 限制无主宠物进入。

7.8 大型活动保障服务

7.8.1 商业促销、贵宾参观、社区活动等大型活动，应配合业主方编制秩序维护保障方案，内容包括 指挥系统、信息传递途径、人/车流集散路线、车位安排、应急预案等。

7.8.2 确定活动方案后，应及时协助业土方依法向公安机关申请安全许可，制定灭火和应急疏散预案并组织演练，明确消防安全责任分工，确定消防安全管理人员，保持消防设施和消防器材配置齐全、完好有效，保证疏散通道、安全出口、疏散指示标志、应急照明和消防车通道符合消防技术标准和管理规定。

7.8.3 活动前，应对人、车流集散路线、车位及活动所需的设施设备等进行检查和确认，必要时进行区域临时封闭。

7.8.4 活动中，宜对商场入口、活动区域、通道、悬高围栏等处的人流聚集状况及车辆进出实施重点维护，发生拥挤时启动相关的应急预案。

7.8.5 监控室对活动现场进行实时监控，与现场保持通讯畅通。

7.9 监控及巡逻管理

7.9.1 监控室门上有明显警示标志；室内无杂物堆放；每天清扫 1 次。

7.9.2 监控室环境应符合系统设备运行要求，根据使用情况进行检查和检测，确保监控系统功能正常，保证通讯系统畅通（铃响三声内及时接听）。

7.9.3 监控室应 24 h 实施监控管理并保持相关记录完整。监控的录入资料，有特殊要求的应复制备份，查阅应经授权人核准。

7.9.4 接到报警信息后，应及时对现场进行核实并记录，发生紧急或异常情况时，应报告并启动相应预案。

7.9.5 对商业促销活动的关键区域、通宵营业区域等宜进行跟踪监视。

7.9.6 对停止营业的区域进行安全防范技术设防。对租户的设防进行确认，发现问题应及时采取措施。

7.9.7 按商业物业的特点，设定巡逻路线，明确巡逻内容。贵重商品区域、金融营业网点及施工区域等增加巡逻频次，至少每 2 小时巡逻 1 次。巡逻应使用巡更设备，并保持巡更和巡逻记录。如无巡更设备，

应尽量保证两人一组进行巡逻。

7.9.8 巡逻中应及时阻止偷盗、损坏物品、乱张贴等行为，关注老、弱、残、儿童的安全。

7.9.9 巡逻中发现异常情况时应及时处理：

1） 违章占用通道等有碍安全的行为；

2） 消费者的违规行为和危险举动；

3） 可疑人员；

4） 设施损坏或设备异常。

7.9.10 节假日或促销活动时，应观察人群流向，防止拥挤、挤压、踩踏等人身伤害事故发生，必要时启动相应的应急预案。

7.10 闭店和清场管理

7.10.1 闭店前 30 分钟值班班长下达闭店准备指令，值班人员锁闭屋面平台并检查有无安全隐患和人员逗留，闭店前 1 分钟有值班班长下达闭店指令，值班人员开始清场。

7.10.2 确定清场路线，不留死角和盲区。

7.10.3 引导消费者及租户按指定路线离场，需要留场的租户工作人员，应事先办理相关手续。

7.10.4 要求租户检查确认租赁区域内无安全隐患。关闭门窗及水、电、燃气开关；保险库（箱）、橱柜上锁，无遗留钥匙；商铺及库房内无火种、无滞留人员。

7.10.5 人员离场后，对清场区域进行复查，重点检查电梯厅、卫生间、试衣室、消防通道等场所。

7.10.6 完成清场的区域应按要求封闭，进行安全防范技术设防。

7.10.7 清场过程宜全程录像跟踪，并保持清场检查记录。

7.10.8 闭店后，现场班长组织商场内外的夜间巡逻和检查，协调处理闭店后的保洁清洗、商户施工、工程维修及各类突发事件。

8 突发事件处理

8.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。

8.2 明确突发事件处理责任人。

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

8.4 每季度对相关人员进行 1 次应急预案培训。

8.5 每年组织 1 次以上应急预案演习。

8.6 突发事件通常包括:

1） 突发火灾；

2） 自然灾害；

3） 爆炸；

4） 燃气泄露；

5） 电梯故障；

6） 紧急停电停水；

7） 刑事事件；

8） 踩踏事件。

9 消防安全管理

9.1 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、消防设施。

9.2 制定防火巡查、防火检查制度，确定检查人员、内容、部位和频次。商场应每日进行防火巡查，营业期间至少每 2 小时巡查 1 次，营业结束后应检查并消除遗留火种；每月至少进行 1 次全面防火检查，巡查、检查时应填写记录，由检查人及其主管人员签字；巡查、检查时应及时纠正违法违章行为，拒不改正的应上报公安消防机关。

9.3 消防控制室实行 24 小时值班，每班不少于 2 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。

9.4 物业服务企业应建立义务消防员制度，建立微型消防站,制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每年至少举行 1 次消防演习。

9.5 开展经常性的消防安全宣传和培训。对新上岗的员工和有关从业人员要进行岗前消防培训，应组织有关人员每年至少进行 1 次集中消防培训，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。

9.6 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。

9.7 根据情况确定配电室、水泵房、风机房、电梯机房、厨房等消防安全重点部位，并设明显的警示标志，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；厨房烟道按月清洗。

9.8 设自动消防设施的单位，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 1 次全面联动检测，每月进行 1 次专项检查，检测、检查应有记录并存档。

9.9 消防档案的管理应执行 GB 25201 的规定。

9.10 消防设施管理执行 GB 25201 的规定，还应满足下列要求：

1） 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；严禁占用防火间距；确保防火门、疏散标志、应急照明、防排烟口等设施处于正常状态。

2） 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；

3） 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象；

4） 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 2 次维修、检测；

5） 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；

6） 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。

9.11 餐饮厨房管理;

1）厨房区域内灭火器按每 20 平方米配备两具 4KG 干粉灭火器，灭火器须在离灶台、常用大功率设备等周边 1 米距离内，安放位置固定并设明显标识、方便拿取,配备灭火器箱;

2）厨房区域内，须配置灭火毯，规格≥1.2 米×1.2 米，必须固定放置于灶台左右两侧（或后方）并设有明显、统一的标识，每个灶台应配置≥1 张，厨房内工作人员必须熟悉使用方法，每名员工每年 1 次灭火毯实操演练;

3）利用燃气等明火或电热加工等装置（含配置高温自动保护装置的烹饪设备，如电炸锅等），进行煎、炒、烹、炸等涉油热加工的厨房（含明厨）区域，宜安装厨房设备自动灭火装置,并每 6 个月维护保养一次；

4）使用燃气厨房宜加装燃气报警器和事故排风机，联动状态下气阀切断、报警信号可反馈到消控室且位置描述准确。

5）厨房内存在热加工操作的区域须安装 70℃报警的感温探测器。安装空间高度小于 8 米时，每 20～30 平米≥1 个，厨房内独立封闭空间必须加装感烟探测器；

6）厨房面积大于 50 平方米、地下室厨房面积大于 30 平方米，必须设置≥2 个安全出口，2 个安全出口间距≥5 米；安全出口疏散门开启方向应向外;

7）厨房工作人员进行厨房消防安全知识培训与考核，内容应包括但不限于：厨房作业管理(包括设备设施配置要求、三关一锁（关水、关电、关气、锁闭）、油烟清洗、动火监护等）、突发情况处置方法、灭火器材使用维护、消防四个能力、厨房自动灭火装置的使用维护等;

8）每口油锅要有 1 人负责操作，并坚守岗位。后厨操作人员在油炸作业操作时严禁离人;

9.12 厨房管道清洗:

须使用能够满足挡火要求如：双扣式、阶梯式等挡火板，挡火板之间须无间隙拼接;油烟管道须建立清洗计划；商户排油烟管道（含一级、二级油烟净化器）在满足不积油情况下，可分为两级清洗方式：一级为重油烟商户，分户排油烟管道每月≥1 次；二级为轻油烟商户，分户排油烟管道（含一级、二级油烟净化器）每 2 个月≥1 次,对于重油烟商户，每半月联合检查 1 次，发现有明显积油的，须立即清洗;；建立油烟管道清洗档案，每月归档 1 次。档案应包括但不限于：油烟管道清洗合同、清洗单位资质、清洗前后对比照片（照片必须设置参照物、纯白 A4 纸对比色卡，带时间水印，拍摄油烟净化器电极板格栅清洗前后照片时，除设置参照物、纯白 A4 纸外，还必须体现电极板格栅侧面商铺号标识、油烟净化器设备箱外标识牌）、验收记录、清洗收据或发票影印件等;

10 保洁服务

10.1 建立物业服务区域保洁服务方案和保洁管理制度，对保洁服务工作做好记录。

10.2 配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围。

10.3 根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，包括但不限于：

1） 公共卫生间内盥洗及清洁设施齐全完整；

2） 在商场进出口、顾客存包处、顾客休息区设置垃圾（卫生）桶；

3） 在商场入口处设置防尘脚垫、雨具存放器等装置；

4） 集中装修期间应有临时垃圾堆放处；

5） 在适当位置设置垃圾中转房。

10.4 生活垃圾日产日清，装修垃圾专项管理并及时督促清运。

10.5 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

10.6 保洁服务质量应符合附录 B 中表 B.1 的要求。

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 化学危险品的贮存应符合 GB 15603 的要求。

12 卫生防疫

12.1 提供购物和餐饮服务的，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 适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。

13 监督与投诉

13.1 服务意见征询

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%以上的业主或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，对业主或物业使用人反映问题的处理率达 100%。

13.2 服务监督

13.2.1 物业服务企业应加强对商业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。

13.2.2 物业服务企业应主动接受业主或物业使用人的监督，公布监督、投诉电话。

13.2.3 应根据业主或物业使用人的建议和投诉处理结果，及时纠正不足。

13.3 投诉处理

13.3.1 投诉管理应满足 GB/T 17242 的要求。同时，受理、处置业主或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。

13.3.2 在满足 13.3.1 的前提下，可根据受理投诉的不同，采取如下处理方式：

1） 物业服务企业直接受理的投诉，应核实情况，在 1 个工作日内回复处理结果，最长不得超过 3 个工作日；

2） 属于物业服务企业责任的，应向业主或物业使用人道歉并及时纠正；属于元效投诉的，应做好解释工作。与投诉者元法协商解决的，应上报主管部门处理；

3） 业主或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；

4） 需向公安机关报案的，及时报案并协助公安部门做好处理工作。涉及依法裁决的，应按法律程序处理。

13.4 沟通、评价和改进

沟通、服务质量的评价和改进可参照 GB/T 20647.9 的相关要求。

附录 A
（资料性）

工作人员文明服务规范用语

表 A.1 给出了工作人员的文明用语。

表 A.1 文明用语

类别	文明用语
基本用语	“先生”、“女士”、“您好”、“请问”、“谢谢”、“不好意思”、“麻烦您”、“对 不起”、“请稍候”、“清原谅”、“很抱歉”、“没关系”、“请转告”、“不客气”、 “再见”、“请慢走”
接待服务对象咨询时	“先生/女士，您好！请问有什么事我可以帮助您？” “对不起，让您久等了。” “对不起，这个问题我决定不了。清稍候片刻，待我请示后再给您答复，好吗？” “具体内容您可参照服务指南。” “谢谢您的合作，再见。”
受理服务时	“先生、女士，很高兴为您服务。” “谢谢您的合作，再见。” “不客气，这是我们应该做的。”
服务对象提出意见和建 议时	“谢谢您的宝贵意见和建议，我们会在工作中改正和改进。”“您反映的情况我们将尽快落实，谢谢您对我们工作的支持。”“谢谢您的批评，有不妥的，请予谅解。” “我们会将你的意见和建议向上级反映，谢谢你的支持与合作。”
接听电话时	“您好，这里是 XX。请问有什么事我可以帮助您？” “先生、女士，请听我给您详细解释。〃 “对不起，先生、女士，这个问题我暂时答复不了您，请留下您的姓名和联系电话，待我请 示（了解清楚）后再尽快地给您回复，好吗？” “对不起，他（她）不在，请问您需要留言吗？” “您稍等，我记录一下，请讲。〃 “这个问题请您拨打 XX 电话咨询，好吗？” “对不起，您拨错电话了。”
拨出电话时	“您好，我是 XX 的工作人员，请问您这是 XX 吗？麻烦找一下 XX,行吗？” “我是 XX 单位 XX,他回来后麻烦您让他给我回复个电话，我的电话号码是 XX,好吗？谢谢！” “您好，这里是 XX,您上次咨询的关于’XX 的问题现在给您答复 XX。” “如果您还有什么不清楚的，欢迎再来咨询。”

表 A.2 给出了工作人员的服务忌语。

表 A.2 服务忌语

服务忌语
“不知道！” “你问我，我问谁！” “瞎吵什么，没看见我正忙着吗？ ” “不是给你说了吗？怎么还不清楚！” “有意见投诉去。” “有意见，找领导去。″ “我的态度就这样，你能怎样？″ “谁叫你这么写的！″ “喂！过来，你看您这表，填的叫什么表啊？” “你懂不懂啊？不懂就别来问！” “谁办的你找谁去。″ “不归我管，问别人去。” “下班了/没时间，明天再来！”

附录 B
（规范性）

保洁服务质量要求

表 B.1 规定了保洁服务质量应符合的要求。

表 B.1 保洁服务质量要求

序号	保洁部位		保洁质量要求
1	通用部位	地面（大理石）	无垃圾、无杂物、无污迹，晶面处理后光泽均匀
		地面（木地板）	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍
		地面（瓷砖）	无污垢、污渍。光亮、色泽均一，点、线、面线条清晰
		墙面、柱面（大理石）	目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮
		墙面、柱面（面砖）	表面光滑，色泽均一，点、线、面、线条清晰
		墙面、柱面（涂料）	无划痕、无污垢
		墙面、柱面（不锈钢/黄	表面色泽均一，明亮、无划痕印迹、有金属质感
		墙面、柱面（铝合金板）	表面光滑，接缝处保持洁净
2	楼梯及 楼梯间	梯步	表面干净无污渍，防滑条缝无藏污
		扶手	干净无灰尘
3	门窗	窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙	无灰尘、印迹、污垢、污渍
		金属框架拉手	洁净、无氧化斑点，色泽光亮。
		玻璃	干净，无浮尘、无印迹、明亮
		门底	无污迹
4	卫生间	整体	空气流通、无浮尘、无异味
		台面、镜面	无明显水迹
		面盆	无积水，无污垢
		小便斗、座便器	无黄渍、无尿碱
		水龙头	干净无污渍
		天花板、灯具、墙角	无灰尘、无蜘蛛网
		隔断	干净，无乱写乱画
		卫生纸架	干净无污迹，卫生用品齐全
		厕纸篓	无污迹，厕纸不超过容积的 2/3
5	接待室	家具、物品	摆放整齐有序
		电器、仪器	表面干净
6	垃圾箱、房	整体	干净干燥、无臭味
		墙身	墙身无污迹、无粘附物
		垃圾桶	封闭良好，不满溢，无积灰
7	地下车库	地面	无垃圾杂物，无积水
		标识、指示牌	干净、无浮尘

表 B.1 保洁服务质量要求（续）

序号	保洁部位		保洁质量要求
8	电梯	轿厢地面	干净，无垃圾杂物
		轿门	表面光亮
		轿厢内壁	四壁光洁明亮，无污迹
		轿厢显示屏	干净，无灰尘、印迹、污渍、污垢、划痕
		内壁及门槽顶部	无积灰
9	扶梯	扶手	洁净、无污渍，定时消毒
		踏板	洁净、无污迹
		护壁板	干净、光滑、明亮
10	照明设施	灯杆	无明显污迹，无乱张贴
		灯箱、灯罩	外壳无明显灰尘、污迹，灯罩内无死蚊、蝇、虫
11	消防设施	消火栓、消防箱	外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹
		报警器、火警通讯 电话插座、灭火器	表面光亮、无积尘
		烟感器、扬声器	无积尘、无污渍
12	空调风口、排风扇		无灰尘、污渍
13	监控设施		无灰尘、蜘蛛网
14	指引标识牌、广告牌		无灰尘、污渍
15	外围及周边道路	地面	干净无杂物，无积水，无明显污迹、油迹
		沟、渠、井	不满溢，无杂物，无异味
16	绿化带及水池		无杂物，花台表面干净无污渍
17	水池		水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，整体无异
18	平台屋面		无垃圾堆积
19	休闲椅、娱乐设施		洁净、无污渍，每周消毒

参考文献

[1]中华人民共和国主席令第 6 号(2008)中华人民共和国消防法
[2]中华人民共和国公安部令第 107 号(2009)消防监督检查规定
[3]中华人民共和国公安部令第 106 号(2009)建设工程消防监督检查规定
[4]中华人民共和国中国气象局第 24 号令(2013)防雷减灾管理办法