

ICS 03.080
CCS A 12

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB 4401/T 100.3—2022

物业服务 第 3 部分：商务写字楼

Realty service Part 3: Business office building

2022-09-14 发布

2022-10-14 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	IV
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 服务等级	2
5 基本要求	3
5.1 档案管理	3
5.2 保密管理	3
5.3 供方管理	3
5.4 财务管理	3
5.5 物业服务费用	3
5.6 共有资金	3
5.7 专项维修资金	4
5.8 岗位形象	4
6 承接查验	4
7 业户服务	5
7.1 物业服务合同	5
7.2 迁入迁出	5
7.3 报事报修	6
7.4 大堂服务	6
7.5 投诉处理	6
7.6 业户意见征询	7
7.7 业户关系	8
7.8 特约服务	8
7.9 装饰装修	8
8 共用设施设备运行与维护	9
8.1 综合管理	9
8.2 供配电系统	9
8.3 公共照明系统	10
8.4 防雷系统	12
8.5 二次生活供水	12
8.6 排污系统	13
8.7 消防系统	14

8.8	电梯系统	16
8.9	擦窗机设施设备	18
8.10	通风与空调系统	18
8.11	智能化系统	18
9	共用部位管理	20
9.1	共用部位管理要求	20
9.2	建筑玻璃幕墙管理	21
9.3	人防工程管理	22
9.4	停机坪管理	22
9.5	超高层阻尼器管理	22
10	秩序维护服务	22
10.1	秩序维护管理	23
10.2	消防安全管理	23
10.3	停车场管理	23
10.4	充电桩管理	24
11	保洁服务	24
11.1	保洁服务管理制度	24
11.2	保洁服务基本要求	24
11.3	保洁服务等级分类	24
11.4	垃圾分类及清运服务等级分类	25
11.5	公共卫生间清洁服务	25
11.6	病媒生物防制	25
11.7	外墙清洗	25
12	绿化服务	26
12.1	管理制度	26
12.2	基本要求	26
12.3	等级分类	26
12.4	白蚁防治	27
13	环境健康	28
13.1	基本要求	28
13.2	环境要素	28
13.3	控烟管理	28
13.4	疫情防控	28
14	应急管理	28
14.1	管理制度	28
14.2	管理机构	29
14.3	基本要求	29
15	绿色节能	30
15.1	能源计量管理	30

15.2	供配电系统节能	30
15.3	通风与空调系统节能	30
15.4	照明系统节能	30
15.5	电梯系统节能	30
15.6	节水管理	31
15.7	建筑节能	31
15.8	节能改造	31
15.9	节能环保宣传	31
16	智慧楼宇	31
16.1	智慧楼宇系统运用	31
16.2	智慧楼宇系统分类	31
17	信息技术	32
17.1	信息技术管理制度	32
17.2	信息技术平台管理	32
18	评价要求	32
18.1	评价原则	32
18.2	评价主体及对象	32
18.3	评价方式	32
18.4	评价结果	32
附录 A	(规范性) 日常保洁服务等级及标准	33
附录 B	(规范性) 专项保洁服务等级及标准	38
附录 C	(规范性) 专项保洁服务等级及标准	39

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。

本文件是 DB4401/T 100《物业服务》的第 3 部分。

DB4401/T 100 已经发布以下部分：

——物业服务 第 2 部分：住宅小区。

本文件由广州市住房和城乡建设局提出及归口，由广州市物业管理行业协会负责解释。

本文件起草单位：广州市物业管理行业协会。

本文件的主要起草人：李朝晖、张涛、李永新、欧洋、洪毅玲、王丽、陈昂鹏、张笑伦、邓日弘、姚海燕、王扬伟、严春燕、张劲、邓华乐、蔡亚辉、程秋霞。

引 言

随着广州市商务写字楼开发市场快速发展,其品质高低,不仅体现在硬件方面,同时也体现在管理、服务等软件方面。

通过编制广州市地方标准《物业服务 第3部分:商务写字楼》,为广州市商务写字楼物业服务提供统一的规范,对促进行业高质量发展有着重要意义。DB4401/T 100《物业服务》系列地方标准拟由以下8个部分构成:

- 第1部分:通则;
- 第2部分:住宅小区;
- 第3部分:商务写字楼;
- 第4部分:商业;
- 第5部分:医院;
- 第6部分:工业园区;
- 第7部分:政府及公众物业;
- 第8部分:学校。

本文件是DB4401/T 100《物业服务》的第3部分,可与《物业服务 第1部分:通则》配套使用,也可独立使用。

本文件是根据广州市商务写字楼物业行业的实际情况和发展规律,遵循“普惠性、规范性”的原则,具有先进性、科学性、合理性和可测评性的特点,可作为广州市商务写字楼服务认证评价的依据。

物业服务 商务写字楼

1 范围

本文件规定了商务写字楼物业服务的服务等级、基本要求、承接查验、业户服务、共用设施设备运行与维护、共用部位管理、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、环境健康、应急管理、绿色节能、智慧楼宇、信息技术、评价要求。

本文件适用于物业服务企业向商务写字楼业户提供物业服务过程中的各项工作。

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 8978 污水综合排放标准
- GB 17167 用能单位能源计量器具配备与管理
- GB 21455 房间空气调节器能效限定值及能效等级
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 26860 电力安全工作规程
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50189 公共建筑节能设备标准
- GB 50365 空调通风系统运行管理规范
- GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
- GB/T 50378 绿色建筑评价标准
- GB/T 51366 建筑碳排放计算标准
- DL/T 596 电力设备预防性试验规程
- 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
- MH/T 6012 航空障碍灯
- SB/T 10737 高空外墙清洗服务规范
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- WS/T 396 公共场所集中式空调通风系统清洗消毒规范
- DB44/T 887 住宅小区物业服务规范
- DB44/T 1315 物业服务 档案管理规范
- DB44/T 1316 物业服务 设施设备标识管理规范
- DBJ440100/T 98 二次供水设施清洗保洁技术规范

DBJ440100/T 238 广州市生活垃圾分类设施配置及作业规范

DBJ/T-15-150-2018 电动汽车充电基础设施建设技术规程

3 术语和定义

GB/T 20647.9和DB44/T 887中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商务写字楼 business office building

为各种商务活动提供办公空间的建筑物及其附属设施设备和场地。

3.2

业户 owner and tenant

接受商务写字楼物业服务的组织或个人，包括商务写字楼物业产权人、使用人及其他相关方。

3.3

承接查验 takeover inspection

物业服务企业按照国家有关规定和物业服务合同的约定，对新接管项目的物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

3.4

共用设施设备 common facilities and equipment

根据法律、法规和房屋买卖合同，属于业主共有的附属设施设备。共用设施一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房。共用设备一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备。

3.5

共用部位 common parts

根据法律、法规和房屋买卖合同，属于业主共有的部位，一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等。

3.6

特约服务 individual service

在对物业共用部分的物业服务基础上，物业服务企业接受业主、物业使用人以及辖区行政主管部门的邀约而为其提供的专项有偿服务。

3.7

责任性投诉 accountable complaint

因物业服务企业未能履行物业服务合同中约定的责任而引起的业户投诉。

3.8

非责任性投诉 unaccountable complaint

超出物业服务企业在物业服务合同中约定履行的责任范围，但影响商务写字楼办公秩序的投诉。

4 服务等级

本文件按照不同的服务内容和服务质量，划分出相应的物业服务等级，由高至低分为超甲级、甲级、乙级。

5 基本要求

5.1 档案管理

5.1.1 应根据 DB44/T 1315 的要求，建立档案管理制度；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。

5.1.2 物业服务档案应包括技术类档案和管理类档案，技术类档案包括：物业竣工验收资料、物业权属资料、物业承接查验资料、共用设施设备台账和维修养护、更新改造档案等；管理类档案包括：业户资料档案、日常管理档案、管理和服务过程形成的文件记录等。

5.1.3 物业服务档案应规范管理，确保资料齐全、分类成册、查阅方便。技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅，管理类档案应确保内容完整、准确。物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等齐全。

5.1.4 物业服务档案保存时间按照国家法律法规要求存档。

5.1.5 物业服务企业更迭时，档案资料应按法律法规要求移交。

5.2 保密管理

5.2.1 应建立保密管理制度，与员工及供应商签署保密协议。

5.2.2 物业服务保密管理应包括文件保密、会议保密、通讯保密、电脑保密、涉外保密等；包括但不限于商务写字楼内部存放、保管、产生涉密载体或从事国家秘密项目的生产、科研、实验的办公室、研究室、实验室、展览室、资料室及领导办公室等；保密涉及对象包含物业服务企业以及服务的业户。

5.2.3 应定期对员工开展保密教育，禁止接触和记录在涉密场所中可能接触到的各类文件、资料、图片、照片、模型、样品、展板、电脑显示器、内容等。

5.3 供方管理

5.3.1 应按照不同分类建立供方管理制度，包括但不限于对供方选择、核准、评审、管理、退出等制度。

5.3.2 应建立供方服务规范及综合评价指标体系，定期开展供方评审，依据评价结果调整采购措施。

5.4 财务管理

5.4.1 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。

5.4.2 应按合同约定执行，向业户公布物业服务资金年度预决算和收支情况。

5.4.3 应按照公示或合同约定的收费标准执行，规范收费。包含物业服务费、能耗费、杂费、延伸服务收费、停车场服务费以及其它费用的缴付标准、时间、方式。

5.5 物业服务费用

5.5.1 应依法实行明码标价。收费明码标价的内容包括：物业服务企业名称、收费项目、收费对象、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费标准、收费依据、价格举报电话等。

5.5.2 应在物业管理区域内的显著位置或收费地点，采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等方式，将服务内容及收费项目、收费标准等有关情况予以公示。

5.5.3 对于代收代缴的费用，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。

5.6 共有资金

5.6.1 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分经营产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

5.6.2 建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定执行；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。

5.7 专项维修资金

5.7.1 在符合法规规定的条件下，物业服务企业组织实施专项维修资金的使用，根据维修和更新、改造的项目提出专项维修资金使用方案，包括但不限于维修和更新、改造项目、费用预算、列支范围、分摊明细等。

5.7.2 物业服务企业组织和实施专项维修资金的使用，应包括提出方案、业主公示、业主表决、组织施工、竣工验收、支付结算等工作内容。

5.7.3 在出现法规所规定的紧急情况时，物业服务企业应按照法规规定、合同约定立即组织和实施维修和更新、改造。

5.7.4 单一产权的商务写字楼，维修资金按照《物业服务合同》的约定执行。

5.8 岗位形象

5.8.1 物业服务人员应具有良好的服务意识、服务态度、服务礼仪。

5.8.2 物业服务上岗应注重仪容仪表，身着统一服装，佩带服务标志。

6 承接查验

6.1 实施承接查验的新建物业，应具备以下条件：

- a) 建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；
- b) 供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政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；
- c) 教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；
- g) 法律、法规规定的其他条件。

6.2 应建立并妥善保管共用部位、共用设施设备档案资料，应包括：

- a) 竣工总平面图，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；
- b) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- c) 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；
- d) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- e) 承接查验协议、查验记录、交接记录；
- f) 承接查验所必需的其他资料(如物业产权资料、买卖合同复印件、客户资料、保修资料等)。

6.3 物业服务企业更迭时的物业承接查验，应依据的文件：

- a) 物业服务合同；
- b) 《中华人民共和国民法典》；
- c) 《物业管理条例》；
- d) 《物业承接查验办法》；
- e) 《管理规约》；
- f) 移交的物业图纸资料、清单；
- g) 物业管理的相关法律、法规、政策、标准和规范；
- h) 物业管理相关的合同、协议等。

6.4 物业服务企业更迭时应做好物业管理资料的查验和移交，主要包括：

- a) 物业原始资料（物业交付使用初期物业服务企业从物业建设单位承接来的物业原始资料）。包括：物业竣工图纸资料，竣工验收资料，设备的使用、维护技术资料，物业产权资料，物业清单等。
- b) 物业共用部位、共用设施设备维修保养和管理以及大中修、更新改造及专业检验的资料。包括：物业设施设备清单、台账，使用、修理、改造报告，重大事故报告、专业检测报告、完好率评定报告等。
- c) 业主资料。包括：业主身份、产权证明，物业查验、问题解决记录，物业使用、装修、维修资料，有关服务、投诉、回访记录和纠纷的处理报告等。
- d) 财务管理资料。包括：属全体业主所有的物业管理固定资产清单、收支账目表、债权债务移交清单，水电等抄表记录及费用代收代缴明细表，物业服务费收缴明细表、维修资金使用审批资料和记录，其他需移交的各类凭证、表格、清单等，业户各类押金、停车费、欠收款项等。
- e) 人事档案资料。双方同意移交留用的在职人员的人事档案、培训、考试记录等。
- f) 合同协议书。包括：对内、对外签订的合同，协议原件。
- g) 其他需移交的资料。

6.5 资料移交应按资料分类列出目录，根据目录名称、数量逐一清点是否相符完好，移交后三方当事人（原有的物业服务企业、业主或业主委员会、新选聘的物业服务企业）在目录清单上签名、盖章。

7 业户服务

7.1 物业服务合同

物业服务企业应签订物业服务合同，内容一般包括但不限于服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

7.2 迁入迁出

7.2.1 应建立业户信息档案，信息档案应包括：业户台账、租户台账、业户合同台账、服务收费台账等。

7.2.2 应为业户办理迁入迁出手续，为业户提供物业咨询服务，告知物业服务企业联系方式，建立意见反馈途径。

7.2.3 宜为业户的迁入迁出提供相应关怀措施，以提升业户服务体验感。

7.3 报事报修

- 7.3.1 应建立业户求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度。
- 7.3.2 应建立并妥善保管报事报修档案，报事报修记录包括：报事报修时间、报事报修事项、响应反馈时间及急修到场时间、维修情况、回访等内容；需明确维修责任的，在报事报修记录中载明。
- 7.3.3 应设置并公布 24 小时服务电话。
- 7.3.4 报事报修服务等级及标准见表 1。

表 1 报事报修服务等级及标准

服务内容	服务等级		
	超甲级	甲级	乙级
报事报修服务完成率	≥95%	≥90%	≥85%
报事报修响应时间	≤10 分钟	≤20 分钟	≤30 分钟

7.3.5 报事报修服务完成率见公式（1）。

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

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。

7.4 大堂服务

- 7.4.1 大堂服务内容应包括但不限于迎送服务、接待服务、咨询服务、访客登记、物品寄存、候梯指引、物品放行、防疫检查等。
- 7.4.2 物业服务企业应根据合同的约定，维持良好的大堂服务品质，营造舒适优雅的商务氛围。
- 7.4.3 应建立完善的迎宾工作指引，并定期安排培训和考核。迎宾人员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范，提供一站式咨询、指引等服务；对外来人员和物品进行管理，服务态度良好。随时关注大堂内人员动态。
- 7.4.4 针对上下班高峰期，应制定电梯疏导措施，提升高峰期乘梯效率。高峰期间应进行业户候梯指引，维持良好候梯秩序，在业户上下班高峰期站立迎送业户，关注做好引导孕妇或行动有障碍等特殊候梯人群优先乘梯。

7.5 投诉处理

- 7.5.1 应建立健全的投诉处理制度。建立并妥善保管投诉档案，投诉记录包括：投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访等内容；属于非责任性投诉的，在投诉记录中载明。
- 7.5.2 应建立投诉渠道，并公布投诉的联系方式,应设立 24 小时值班电话。
- 7.5.3 接到业户投诉后，应及时记录投诉事项；需到现场处理的，在 30 分钟内到达现场。
- 7.5.4 接到业户投诉后，应在 2 小时内向业户反馈处理情况。属于责任性投诉的，物业服务企业应及时与投诉人沟通并进行整改，制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任性投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。
- 7.5.5 应对投诉事项及处理结果登记存档。
- 7.5.6 投诉处理服务等及标准见表 2。

表 2 投诉处理服务等级及标准

服务内容	服务等级		
	超甲级	甲级	乙级
投诉处理反馈及时率	≥95%	≥90%	≥80%
投诉处理完成率	≥100%	≥95%	≥90%

7.5.7 投诉处理反馈及时率见公式（2）。

$$T=n/N*100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

T—投诉处理反馈及时率；

n—每月/每年投诉处理及时反馈的次数；

N—每月/每年投诉的总次数。

7.5.8 投诉处理完成率见公式（3）。

$$K=n/N*100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

K—投诉处理完成率；

n—每月/每年投诉处理实际完成次数；

N—每月/每年投诉总次数。

7.6 业户意见征询

7.6.1 应有健全的业户意见征询制度，建立并妥善保管业户意见征询档案。

7.6.2 宜采取座谈会、上门走访、网上调查等方式，征询业户对物业服务的意见、需求，对合理的建议、意见进行整改，并及时回复。

7.6.3 应每年至少 1 次向业户进行物业服务满意率调查，覆盖率不低于 60%，调查回收率不低于 80%。对物业服务满意情况调查设定为“很满意、满意、一般、不满意、很不满意”；调查结果向全体业户公示。

7.6.4 物业服务满意率等级及标准见表 3。

表 3 物业服务满意率等级及标准

服务内容	服务等级		
	超甲级	甲级	乙级
物业服务满意率	≥95%	≥90%	≥80%

7.6.5 物业服务满意率见公式（4）。

$$S=(n1+n2)/N*100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

S—物业服务满意率；

n1—对物业服务企业服务质量满意的户数；

n2—对物业服务企业服务质量很满意的户数；

N—对物业服务服务企业服务质量进行征询的总户数。

7.7 业户关系

7.7.1 应选择适当的方式与业户沟通，听取业户意见。业户沟通包括：上门走访、前台接待、电话、网络、APP、张贴通知、座谈会、楼宇文化活动、满意率调查等方式。

7.7.2 应通过合法途径获得业户信息，建立业户信息查阅授权与审批制度。

7.7.3 应定期向业户告知物业服务的工作情况，包括但不限于业户公共服务、秩序维护、安全管理等方面的事项等。

7.7.4 应定期对业户进行拜访，并征询服务意见以及诉求，及时回访。定期开展楼宇文化活动和节日装饰布置活动，营造良好的节日氛围。建立并妥善保管楼宇文化活动档案，各项活动应有记录、总结，相关资料齐全。

7.7.5 业户关系服务等级及标准见表4。

表4 业户关系服务等级及标准

服务内容	服务等级		
	超甲级	甲级	乙级
定期公告服务情况	≥1 次/月	≥1 次/季度	≥1 次/半年
举行楼宇文化活动频次	≥6 次/年	≥4 次/年	≥2 次/年
节日装饰布置频次	≥4 次/年	≥3 次/年	≥2 次/年

7.8 特约服务

7.8.1 特约服务可分为资产管理服务、定制商务服务、政企支持服务、便民服务、其他类别，分别满足业户在资产管理、企业后勤保障、业户商务需求等方面的需求。

7.8.2 特约服务应配备相应的服务人员。

7.8.3 特约服务人员应经过岗前培训及考核，专业技术、操作人员按照国家法律法规的要求持证上岗。特约服务人员应规范着装、佩戴标志。

7.8.4 应建立特约服务管理制度，内容包括：服务流程、服务标准、收费标准、回访、反馈评价等。

7.8.5 特约服务应签订专项服务委托合同或确认单据，明确各方权利义务。

7.8.6 特约服务应符合相关行政主管部门的资质或从业条件要求。

7.8.7 特约服务收费标准应符合市场需求定价，收费标准应向业户进行公示。

7.8.8 完成业户特约服务后应在规定时间内对特约服务内容、价格、服务态度、服务技能等进行回访。

7.9 装饰装修

7.9.1 应建立装饰装修管理制度，包括：装修施工动火作业管理规程、装修施工管理制度、招牌/广告牌/霓虹灯管理制度、室内空调安装管理制度、空调/消防测试管理规定等。

7.9.2 应根据办公场所装饰装修工程办理行政审批要求，告知、指引业户做好装饰装修工程审批手续，并合理开展复核工作以提高业务监管效果。

7.9.3 对属于豁免行政审批实施范围的办公场所装饰装修工程，应按照《广州市物业管理条例》的要求做好相关登记及指导工作。

7.9.4 宜引导施工单位购买工程安全责任保险，建立工程建设过程中的监管制度。

7.9.5 装饰装修施工前，应要求业户提交装饰装修方案，并与业户、施工单位签订装饰装修管理服务协议、消防安全责任书等，明确相关方的权利和义务。

7.9.6 装饰装修过程中，应对装饰装修主要通道、电梯轿厢、共用设施设备等采取成品保护措施，现场张贴施工许可证、动火许可证、施工人员的特种作业资格证等。定期对装饰装修现场进行巡查。督促施工人员做好现场防火及用水用电安全措施。发现施工人员违反有关规定和管理规约的行为，应及时予以劝阻、制止；已造成事实后果或者拒不整改的，应及时报告有关行政主管部门依法处理。

7.9.7 装饰装修工程竣工后，应组织人员及时查验。查验后发现不符合安全要求的，需及时告知业户进行整改。整体竣工验收合格后，业户方能办理入驻手续。

7.9.8 应按照规定，指引业户完成建设工程竣工消防备案手续的办理事宜，以各区发布的相关政策为准；工程所在辖区未发布相关政策的，建设单位凭施工许可手续（含街、镇办理的开工建设信息录入管理手续）向属地建设行政主管部门申请办理消防备案手续。

7.9.9 应建立并妥善保管业户装饰装修档案资料，应包括：装修申请、装修协议、消防安全责任书、装修方案及图纸、现场巡查记录、整改意见、查验记录、竣工验收资料等。

7.9.10 装饰装修服务等级及标准见表5。

表5 装饰装修服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
对装修方案反馈意见期限	—	3个工作日内审核装修资料，并反馈意见	—	5个工作日内审核装修资料，并反馈意见	—	7个工作日内审核装修资料，并反馈意见
装修现场巡查	6次/天	定期巡查、无违规装修	4次/天	定期巡查、无违规装修	2次/天	定期巡查、无违规装修
竣工验收时限	—	1个工作日内，组织人员及时查验，并反馈意见	—	2个工作日内，组织人员及时查验，并反馈意见	—	3个工作日内组织人员及时查验，并反馈意见

8 共用设施设备运行与维护

8.1 综合管理

8.1.1 应有健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度，应包括但不限于：建筑物、道路、围墙等共用部位服务管理制度，供配电系统、公共照明系统、防雷系统、二次供水系统、排污系统、消防系统、电梯系统、擦窗机设施设备、通风和空调系统、智能化系统等共用设施设备服务管理制度。

8.1.2 应有健全的工程岗位责任制度和工程人员管理制度，定期进行培训及考核。

8.1.3 工程人员应具备工程管理知识和经验，熟悉服务项目的规章制度、岗位工作标准，了解相关设施设备的运行维护要求。工程人员上岗应规范着装，佩戴标志，并按照国家法律法规的要求持证上岗。

8.1.4 特种设备应检验合格运行。

8.2 供配电系统

8.2.1 应按 GB 26860 的要求，结合业户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：

- a) 制定配电室出入管理制度；运行人员应 24 小时值班并按照国家法律法规的要求持证上岗，对无人值守的机房应定时巡查；
- b) 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限，停、送电操作前应提前通知业户；
- c) 巡查各项供电运行数据、检查变压器的温升；检查各项工具完备情况、应急设备/器具情况和其他设施设备情况；
- d) 定期对应急电源设备进行巡查、测试和维护，确保紧急停电时能及时投入；
- e) 绝缘安全工器具年检的要求：绝缘杆每年进行一次年检；验电器每年进行一次年检；绝缘手套每六个月进行一次年检；绝缘靴每六个月进行一次年检；
- f) 变配电设施设备每年应至少进行一次全面检修；
- g) 应定期检查、维护电缆沟、强电井和配电箱等供电设施设备，确保运行正常。

8.2.2 应按 DL/T 596 的要求进行预防性试验，确保电气设备的安全、正常运行。

8.2.3 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。油料储存应符合安全要求。

8.2.4 EPS 和 UPS 电源控制柜运行正常，检测表计显示正常，输出负荷不得超出设计范围。确保电源切换功能、散热功能正常。

8.2.5 每月一次进行蓄电池组充放电试验。

8.2.6 电器设备巡查维护保养服务频次及标准见表 6。

8.3 公共照明系统

8.3.1 应建立健全的公共照明运行、保养、节能管理制度。

8.3.2 照度应符合 GB 50034 的相关要求。

8.3.3 航空障碍灯应符合 MH/T6012 的相关规定，建筑物户外霓虹灯应符合政府部门及管理规约的要求。

8.3.4 公共照明服务等级及标准见表 7。

表 6 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					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	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。	巡查频次 ≥ 1 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		维护保养频次 ≥ 1 次/年	
	维护保养频次 ≥ 1 次/年		维护保养频次 ≥ 1 次/年		维护保养频次 ≥ 1 次/年	
	养护频次 ≥ 1 次/半年		养护频次 ≥ 1 次/半年		养护频次 ≥ 1 次/年	

表6 电气设备巡查维护保养服务频次及标准（续）

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
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。	巡查频次≥1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		维护保养频次≥1次/年	
	养护频次≥1次/半年		养护频次≥1次/半年		养护频次≥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。	巡查频次≥1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/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。	空载试机频次≥1次/月	功能运行正常、油箱油位正常。

表7 公共照明服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
公共照明设备巡查	≥1次/天	标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损、接地良好	≥1次/2天	标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失、接地良好	≥1次/3天	标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失、接地良好
户外路灯、灯柱的稳固性检查	≥2次/周	标识清晰、无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形、接地良好	≥2次/周	无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形、接地良好	≥1次/周	无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形、接地良好

表 7 公共照明服务等级及标准（续）

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
航空障碍灯巡查	≥2次/周	标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损、接地良好	≥2次/周	标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失、接地良好	≥1次/周	标识完整、灯具无松脱、开关面板无缺失、接地良好
照明灯具完好率	≥98%		≥95%		≥90%	

8.3.5 照明灯具完好率见公式（5）。

$$B=(n)/N*100\% \dots \dots \dots (5)$$

式中：

B—照明灯具完好率；

n—照明灯具的完好数量；

N—照明灯具的总数量。

8.4 防雷系统

8.4.1 高层、超高层建筑物或重要建筑的避雷接地系统，应聘请具有资质的机构每年定期检测。

8.4.2 物业服务人员应定期巡查防雷与接地系统，包括但不限于：

- a) 建筑物楼顶层的避雷针、避雷线、避雷带及引下线连接牢固；
- b) 楼层强、弱电间内的接地检查，服务区域避雷设施应接地完好。

8.4.3 防雷系统服务等级及标准见表 8。

表 8 防雷系统服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
避雷设施 (避雷带、避雷针、避雷线、 避雷网和设备接地等)巡查	≥1次/月	连接牢固，无松动、脱落、生锈现象	≥1次/季度	连接牢固，无松动、脱落、生锈现象	≥1次/半年	连接牢固，无松动、脱落、生锈现象

8.5 二次生活供水

8.5.1 应定期清洗和消毒二次供水设施设备，清洗消毒应符合 DBJ440100/T 98 的要求。清洗后水样应按要求送检并有检验报告，确保水质符合 GB 5749 的要求。

8.5.2 应定时巡查，保持水箱、蓄水池盖板、防蚊网完好并加锁，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。水池周边应无杂物堆放，附近无污染源。

8.5.3 应定期清洁，保持水泵房无积水，地面整洁，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；各类安全指示性标识齐全；设施设备表面整洁，无脱漆、生锈现象。

8.5.4 应定期检查泵房线路，保持线路铺设整齐，柜内整洁、无灰尘、接线端子紧固、开关主触头无损伤、电压及电流表指示正常，并定期切换备用水泵。

8.5.5 应定期对供水管道、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。

8.5.6 二次生活供水系统结清服务等级及标准见表9。

表9 二次生活供水系统服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
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/2月	轴承无磨损、无渗漏、运转正常	≥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/2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/2月	管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆	≥1次/季度	管道无滴漏、无松脱，阀门开启正常

8.6 排污系统

8.6.1 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。

8.6.2 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。

8.6.3 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。

8.6.4 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。

8.6.5 设有厨房、餐厅的商务写字楼，应安装污水处理设备，定期对污水处理设备及隔油池进行维护保养，对污水抽样检查。

8.6.6 排污系统维护保养服务等级及标准见表 10。

表 10 排污系统维护保养服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	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	≥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/季度	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	管道无滴漏、无松脱, 阀门开启正常
雨污水管道、水井 巡查	≥1 次/季度	管道标识清晰、无滴漏、无松脱, 雨污水井无堵积、无异味, 井盖完整、覆盖紧贴	≥1 次/半年	管道标识清晰、无滴漏、无松脱, 雨污水井无堵积、无异味, 井盖完整、覆盖紧贴	≥1 次/年	管道标识清晰、无滴漏、无松脱, 雨污水井无堵积、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	≥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	≥2 次/周	随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通无阻

8.7 消防系统

8.7.1 应建立消防系统运行管理制度和操作规程, 并做好记录:

- a) 按照国家标准、行业标准配置消防设施和器材, 设置消防安全标志, 并定期组织检验、维修保养, 确保完好有效;
- b) 由专业维保单位按合同约定的内容、技术标准、频次进行维护保养。设 24 小时值班电话处理各类故障: 发生故障时, 专业维保单位 1 小时内到达现场维修; 发生重大故障时, 物业人员应及时采取措施应急处理, 专业维修保养人员 30 分钟内到达现场抢修; 每年至少进行 1 次全面检测, 每月进行 1 次专项检查, 检测、检查应有记录;
- c) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通, 防火防烟分区、防火间距应符合消防技术标准;
- d) 消防设施档案存档期限应符合 GB 25201 规定;

e) 消防设施巡查按消防相关规定执行,消防系统设施的维护保养应符合 GB25201 标准的规定。
8.7.2 消防系统服务等级及标准见表 11。

表 11 消防系统服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	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;管道阀门无渗漏水;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;管道阀门无渗漏水;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;管道阀门无渗漏水;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。	≥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。	≥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、扬声器及附属弱电线路等正常。	≥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、扬声器及附属弱电线路等正常。	≥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、扬声器及附属弱电线路等正常。

表 11 消防系统服务等级及标准（续）

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
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。	≥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。	≥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。	≥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。

8.8 电梯系统

8.8.1 应建立电梯系统运行管理制度和操作规程，并做好记录。

8.8.2 电梯投入使用前，应由具有相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后方可投入使用，此后定期年检，并张贴新的《安全检验合格证》。

8.8.3 应委托有资质的电梯制造、安装、改造、维修保养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。按照 TSG T5002 的要求进行维保，并对专项服务企业的维修保养工作、定期检修计划的落实情况进行监督。

- 8.8.4 电梯机房应实行封闭管理，机房内通风良好，室温不超过设备安全运行环境温度，应急照明、灭火器和盘车工具齐全，张贴悬挂盘车流程、平层表。
- 8.8.5 电梯运行平稳舒适，轿厢应配备空调、监控，轿厢内整洁，按钮、灯具等配件应保持完好，轿厢内的五方通话必须保持畅通。
- 8.8.6 电梯使用宜实行客货分离，分类管理，按规定时间运行。
- 8.8.7 每月定期对电梯进行清洁、润滑、调整和检查，及时排除日常维护保养和定期检查中发现的问题；除技术年审所规定的年审项目外，应每年1次对其他影响安全性能的各类附件、保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表进行检查、校验；电梯达到预定使用年限时，应按有关规定处置。
- 8.8.8 应配置电梯安全管理员，落实每台电梯的负责人，建立完整的一梯一档、电梯安全技术档案。制定电梯检修和保养计划，开展日常巡查工作。对电梯使用状况进行检查，发现问题应立即处理。
- 8.8.9 定期对电梯使用管理人及相关人员进行特种设备安全培训，确保人员具备必要的安全知识。
- 8.8.10 应制定电梯事故应急措施和救援预案并定期演练，配置必备的专业救助工具及24小时不间断的通讯设备，发生电梯困人或其它重大事件时，电梯安全管理人员应及时处理，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场进行抢修。情况紧急时，可以决定停止电梯使用并按应急预案执行。遇有火灾、地震等影响电梯运行和乘客人身安全的突发事件时，应迅速采取措施，停止电梯运行并按应急预案执行。
- 8.8.11 电梯系统服务等级及标准见表12。

表12 电梯系统服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	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；轿厢启动、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；轿厢启动、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；轿厢启动、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。	≥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。

表 12 电梯系统服务等级及标准（续）

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
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	≥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	≥1 次/两周	底坑无明显积水和杂物

8.9 擦窗机设施设备

8.9.1 用于建筑物窗户和外墙清洗、维修等作业的常设悬吊接近设备。

8.9.2 应建立维修保养、检测等管理机制，并做好记录。

8.9.3 应按规定和设备技术要求检查限位器及安全装置，每五年更换所有润滑油。

8.9.4 应按规范和技术要求进行负载操作测试；每月进行擦窗机维修保养，每年至少一次对擦窗机进行全面维护保养。

8.9.5 设备的保养应由具备从业条件的专业机构实施，使用人必须持证上岗，应熟悉使用说明及安全注意事项。

8.10 通风与空调系统

8.10.1 应遵守空调设备安全操作规程，维护保养标准符合设备要求，确保楼宇控制系统正常运行。

8.10.2 主机应有专人值守，定期巡查主机运行情况，记录运行参数并存档。

8.10.3 应每天对大堂、会议室、过道等区域，测试出风口温度、湿度，确保温度和湿度符合规范要求；巡查压力容器、安全附件及附属设备；每周检查空调系统各种管道、风道、阀件及仪表、空调系统主机、水泵、电机、冷却塔、膨胀水箱等设备；每月检测冷却塔、盘管风机及出风设备的运行噪音、气流速度。

8.10.4 空调循环水水质宜每年进行 2 次军团菌检测。定期清洁新风机、盘管滤网。检查过滤网的压差开关信号，风机故障报警信号。

8.10.5 应根据 GB 50365 的要求建立运行、维修保养、检测、节能等管理机制，并做好记录。根据系统的冷（热）负荷及能源供应等条件，按节能环保的原则，制定合理的全年运行方案。

8.10.6 应定期保养系统设备，养护应符合 GB 50365 标准的规定；集中空调通风系统应按照 WS/T 396 要求进行清洗和消毒。

8.11 智能化系统

8.11.1 智能化系统维护保养服务基础要求包括：

a) 应按以下要求建立智能化系统设施设备管理制度。

- 定期对设备进行检修、维护保养，监控各关键系统如冷冻机、空调、电梯、照明、给排水、变配电、监控、安全防范、广播会议设备、停车场管理等的运行状态，确保设施设备 24 小时运转正常；
- 定期收集各系统的运行数据，优化设备运行参数；
- 各项检查、检测、保养记录完整；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执行。

- b) 应配备值班人员，并进行智能化设施设备的巡查。
c) 智能化系统维护保养服务等级及标准见表 13。

表 13 智能化系统维护保养服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
日常巡查	每天 1 次	设备整洁干净、外观完好、安装牢固，布线规范、功能正常、设备档案资料、标识齐全、数据存储情况良好	每天 1 次	设备整洁干净、外观完好、安装牢固，布线规范、功能正常、设备档案资料、标识齐全	每周 1 次	设备整洁干净、外观完好、安装牢固，布线规范、功能正常、设备档案资料、标识齐全
维护保养	≥2 次/月	设备档案资料、标识齐全、数据存储情况良好	≥1 次/月	设备档案资料、标识齐全	≥1 次/季	设备档案资料、标识齐全

8.11.2 监控系统

监控系统应符合以下要求：

- a) 应定期检查摄像机、监视器、录像设备及其相关设施设备，确保运行正常，保持画面能有效识别监视目标，切换稳定，设备维护工作正常；
- b) 应由专人负责录像资料保管，资料至少连续保存 30 天，行业有其它规定的应按照行业规定执行，并定期校准监控录像设备时间。

8.11.3 门禁系统

门禁系统应符合以下要求：

- a) 门禁系统的识别方式可分为以下三大类：
 - 密码识别：通过密码识别；
 - 卡片识别：通过读卡或读卡加密码方式识别。卡片又分为磁卡、条码和感应卡；
 - 生物智能识别：通过人体生物特征识别。
- b) 应每天检查门禁系统外观、防水状况，清洁表面，定期检查电磁锁的吸力、外观、接线，出门的按钮，确保正常使用。
- c) 门禁控制器应能与消防系统联动。

8.11.4 停车场管理系统

停车场管理系统应符合以下要求：

- a) 应按照 GA/T 992、GA/T 1211 的要求设置视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统，并保障其安全运行；
- b) 应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；
- c) 应定期巡查道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等出入口设备，确保设施设备完好；
- d) 宜定期检查车位引导系统管理软件，确保该软件正常运行；
- e) 应建立停车场车管理系统运行记录表，并妥善保存记录。

8.11.5 电子巡更系统

电子巡更系统应符合以下要求：

- a) 应定期检查系统管理软件工作站，确保运行正常；
- b) 应定期对巡更棒（信息采集器）进行测试，确保信息钮（巡更点）位置正确、安装牢固、工作正常；
- c) 应定期将巡更棒（信息采集器）记录的信息下载到电脑，生成巡逻记录，对记录进行分析，并优化巡更路线。巡逻记录需要妥善保管。

8.11.6 防盗报警系统

防盗报警系统应符合以下要求：

- a) 应定期保养，确保系统控制主机、区域报警收集器和前端报警探测器工作正常、整洁。防盗报警控制器线路无损，工作正常、整洁；
- b) 应对探测器进行编号，实现报警部位显示功能；
- c) 系统控制主机应能自动判别报警信号的来源，自动生成报警日志，如实记录报警发生的地点、日期、时间，以备日后查询；
- d) 报警管理系统应具有布防与撤防功能，并可界定白天和夜间工作两种模式，系统根据设定的时间界限自动切换工作模式。

8.11.7 会议设备系统

会议设备系统应符合以下要求：

- a) 应定期维护设备系统，维护人员应严格按照操作说明和技术要求，正确使用会议设备，确保其使用寿命；
- b) 应建立会议设施设备档案、维修保养记录、运行记录等内容的文件管理；
- c) 应定期对音响设备应进行运行测试，至少每半年进行一次全面预防性维护保养。确保背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常；
- d) 根据设备技术说明书中规定的维保周期和实际情况，制定年度预防性维护计划，维护计划应细化到每个月；
- e) 应定期巡查，确保会议设备的环境温度在 15℃~40℃，忌阳光直射，忌靠近热源；
- f) 应定期检查设施设备，确保视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。

8.11.8 智慧巡检系统

智慧巡检系统应符合以下要求：

- a) 宜从物业服务效率出发，建立完善的智慧巡检系统；
- b) 应有配套体系制度对智慧巡检系统检查结果进行跟进处理。

9 共用部位管理

9.1 共用部位管理要求

9.1.1 共用部位的标识应清晰明确、规范齐全；相关标识要求应符合 DB44T 1316 的规定。应对写字楼内及周边各项标识进行有效管理，主要包括：各主出入口的平面示意图；主要道路、停车场、停车导向等标识；办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；各楼层指示、引导标识；

公共卫生间、服务台等公共服务设施引导和位置标识；无障碍设施标识；公共场所的安全设施设备、消防设施设备标识；共用设施设备的安全警示标识；临时性服务标识；其他标识。

9.1.2 应保持物业内道路平整，地砖无缺损，整体地砖颜色、材质接近；墙面漆面不应大面积脱落或空鼓，做好巡查记录，并及时维修保养。

9.1.3 应针对当地的台风雨季，对共用部位进行预防性巡检，主要包括以下内容：

- a) 易发生渗水、漏水、霉变的部位，如屋面墙面防水；
- b) 易产生坠落的部位，如玻璃幕墙、干挂石材、室外广告牌/灯箱、外部悬挂件等；
- c) 易冻裂的室外管道保温层；
- d) 易自爆的外立面玻璃幕墙；
- e) 高空坠物隐患。

9.1.4 共用部位损坏需要维修时，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，属于合同约定由物业服务费用支出的项目应在 24 小时内组织修复；需要动用维修资金的，按照专项维修资金管理辦法执行。

9.1.5 应制定年度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。

9.1.6 共用部位服务等级及标准见表 14。

表 14 共用部位服务等级及标准

服务内容	服务等级					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
基础及内外承重墙体、梁、柱、楼板、屋面、外墙面、幕墙巡查频次	≥1 次/周	结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 外墙贴饰面无渗漏、无明显破损、松脱、空鼓； 幕墙无爆裂现象。	≥2 次/月	结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 外墙贴饰面无渗漏、无明显破损、松脱、空鼓； 幕墙无爆裂现象。	≥1 次/月	结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露； 外墙贴饰面无渗漏、无明显破损、松脱、空鼓； 幕墙无爆裂现象。
门、窗、楼梯、走廊通道、内墙面、共用部位室内装饰巡查频次	≥1 次/天	门厅干净整洁、功能正常，楼梯间、走廊通道通畅	≥2 次/周	门厅干净整洁、功能正常，楼梯间、走廊通道通畅	≥1 次/周	门厅功能正常，楼梯间、走廊通道无垃圾杂物
广场、道路巡查频次	≥1 次/天	广场地面无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无大面积积水、无下沉	≥2 次/周	广场地面无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无大面积积水、无下沉	≥1 次/周	广场地面无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无大面积积水、无下沉

9.2 建筑玻璃幕墙管理

9.2.1 应明确建筑玻璃幕墙管理维护责任的主体，落实维护责任。

9.2.2 应建立维护保养制度，并按照《建筑玻璃幕墙使用维护说明书》进行日常使用及维护修缮。

9.2.3 建筑玻璃幕墙工程应当在竣工验收满1年时，进行一次全面检查，此后每5年全面检查一次；超过设计使用年限后继续使用的，每年全面检查一次。

9.2.4 应委托具有相应建筑工程质量检测资质的鉴定单位进行安全性鉴定。

9.2.5 应制定建筑玻璃幕墙安全维护和管理应急处置预案，并定期组织演练。

9.2.6 从事建筑玻璃幕墙安全检查和的从业人员应当经培训合格后方可上岗。

9.2.7 应建立建筑玻璃幕墙的管理档案，管理档案包括日常巡查和维护、定期检查、安全性鉴定以及维修保养、更换等相关技术材料。

9.3 人防工程管理

9.3.1 在战时或者紧急状态下，应积极配合协助人民防空主管部门，做好人民防空工作。

9.3.2 应确定人民防空工程维护责任人，落实防火、防汛责任。

9.3.3 应建立人民防空工程维护保养档案。

9.3.4 定期对人民防空工程、防护设备等进行维修保养。

9.3.5 定期巡查人防工程防护设备，并做好巡查记录：

- a) 人防工程内部整洁，无渗漏水，空气和饮用水符合国家有关卫生标准；
- b) 防护密闭设备、设施性能良好，进出口道路畅通，孔口伪装及地面附属设施完好；
- c) 风、水、电、暖、通信、消防系统工作正常；
- d) 金属、木质部件无锈蚀损坏；
- e) 防汛设施安全可靠。

9.4 停机坪管理

9.4.1 应建立维修保养、检测等管理机制，并做好记录。

9.4.2 停机坪作业范围内需做好区域防护措施，区域内不得出现架空线缆。

9.4.3 使用人熟悉使用说明(操作手册)及安全注意事项。

9.4.4 应委托有资质的专业公司进行设备的保养。

9.4.5 定期按规定和设备技术要求检查限位器及安全装置,每五年更换所有润滑油。

9.4.6 定期按规范和技术要求检查进行各种负载操作测试；每月一次设备基本维修保养；每季度对停机坪平台进行一次维护保养；每半年对停机坪平台进行一次全面维护保养。

9.5 超高层阻尼器管理

9.5.1 应明确阻尼器管理维护责任的主体，落实维护责任。

9.5.2 应建立维护保养制度，并按照建设单位提供的《阻尼器使用维护说明书》进行日常使用及维护修缮。

9.5.3 应制定阻尼器安全维护和管理应急处置预案，并定期组织演练。

9.5.4 应委托具有阻尼器设计、施工或检测资质的机构进行专项定期安全检查、性能检测。

9.5.5 从事阻尼器安全检查和的从业人员应当经培训合格后方可上岗。

9.5.6 应建立阻尼器的管理档案，管理档案包括日常巡查和维护、定期检查、安全性鉴定以及维修更换等相关技术材料。

10 秩序维护服务

10.1 秩序维护管理

10.1.1 应有健全的秩序服务管理制度、岗位责任制度和秩序维护员管理制度。

10.1.2 将秩序维护业务委托给专业性服务企业，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。

10.1.3 应定期对秩序维护人员进行法律法规、岗位专业知识和技能培训，并进行考核。

10.1.4 秩序维护的关键过程应符合以下要求：

- a) 登记、查验出入写字楼的来访人员、车辆和物品；
- b) 每天对写字楼内重点区域、重点部位进行巡查。重点区域指大堂、出入口、楼内外通道、停车场、外围广场、天台及监控未覆盖易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位指设备机房、资料档案室、避难层、外围商铺及有危险化学品的场所；
- c) 协助公安机关做好写字楼内治安管理工作；
- d) 定期开展楼宇安全知识的宣传，提高业户的安全防范和自我保护意识。

10.1.5 秩序维护服务等级及标准见表 15。

表 15 秩序维护服务等级及标准

服务内容	服务等级及标准		
	超甲级	甲级	乙级
秩序维护员培训时长	≥60 学时/年	≥50 学时/年	≥40 学时/年
秩序维护员考核频次	≥3 次/年	≥2 次/年	≥1 次/年
重点区域、重点部位巡查频次	≥2 次/天	≥2 次/天	≥1 次/天
治安案件发生频次	≤2 次/年	≤3 次/年	≤4 次/年

10.2 消防安全管理

10.2.1 应有消防安全管理制度、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。

10.2.2 应建立消防责任制，明确消防安全责任人、消防安全管理人，专人维护管理消防器材及设施。

10.2.3 消防控制室应有值班人员须按照国家法律法规的要求持证上岗，24 小时在岗值班，每班 2 人，应符合国家法律法规规定。

10.2.4 应对每名员工每年至少进行 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；每月应至少开展 1 次物业服务人员灭火、救生技能训练。

10.2.5 应建立志愿消防队，每半年应组织业户至少进行 1 次以上消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动，应符合法律规定的要求（消防重点单位）。

10.2.6 发生火情时，应立即启动火警和应急疏散预案，拨打 119 火警电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救。

10.2.7 消防设施管理执行 GB 25201 的规定，定期巡查，发现问题及时组织处理。

10.2.8 应建立消防设施台账，并妥善保管消防管理档案。

10.3 停车场管理

10.3.1 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。

10.3.2 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。

10.3.3 依法经营停车场，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。

10.3.4 应规范设置停车场标示牌，应按 GB 5768.2 的标准设置交通标志，划定交通标线和泊位标线，对停车泊位实施编号管理。标明专用的无障碍停车位。停车场应张贴安全停车的警示标语。

10.3.5 应定期巡查，保持停车场内通风排气、照明、防洪沙袋、排水、消防设施、设备正常使用，保障车辆安全，保持消防通道畅通。

10.3.6 宜购买相应停车场责任保险，停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，及时进行疏导，为车主提供必要的协助。

10.3.7 机械式停车设备应具有《安全检验合格证》，作业人员按照国家法律法规的要求持证上岗。机械停车设备由专业单位维护保养，需要签订《维护保养合同》。

10.3.8 车场值班人员有必要的人身安全防范措施，并定期组织培训，有培训记录。

10.4 充电桩管理

10.4.1 应建立电动汽车停放、充电设备安全管理组织及安全管理的规章制度，明确安全负责人。

10.4.2 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-15-150-2018 的技术要求。

10.4.3 应在明显位置设置公示牌，明示充电设备运营机构的名称、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准、求援电话、监督举报电话以及当前站内充电设备可供使用情况等。

10.4.4 充电区域内应配置相应的消防器材。并定期对消防器材进行检查，并做好记录。

10.4.5 定期对充电设施进行巡查，由设备厂家进行维护和保养，并做好记录。

11 保洁服务

11.1 保洁服务管理制度

11.1.1 应有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及保洁服务方案、石材养护管理制度、地毯清洗管理制度、外墙清洁管理制度、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、卫生防疫管理制度。

11.1.2 应建立并妥善保管保洁服务档案资料。

11.2 保洁服务基础要求

11.2.1 公共区域应保持清洁卫生、环境优美。保洁作业工具应摆放隐蔽、整齐，清洁用品/清洁剂应符合环保要求。存放/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。

11.2.2 保洁人员上岗前必须进行岗前培训，内容包括：岗位职责、标准作业规程、工具使用、清洁药剂应用、服务技巧、职业安全、服务规范及礼仪等。

11.2.3 每月应定期对保洁员进行保洁专业知识、技能培训及考核。

11.2.4 高位保洁作业人员应按照国家法律法规的要求持证上岗，至少 2 人以上同时在场作业，采取必要的安全防护措施。

11.3 保洁服务等级分类

11.3.1 日常保洁服务等级及标准按附录 A 执行。

11.3.2 专项保洁服务等级及标准按附录 B 执行。

11.3.3 管道疏通及化粪池清理服务等级及标准按附录 C 执行。

11.4 垃圾分类及清运服务等级分类

11.4.1 应在合适位置设置垃圾集中收集站，并定期清洁消杀。

11.4.2 应按照 DBJ440100/T 238 的要求配置生活垃圾分类收集容器，做好分类收集，日产日清，装修垃圾应专门管理并及时督促清运。

11.4.3 宜根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，公共卫生间内盥洗及清洁设施齐全完整，在业户进出口、休息区设置垃圾（卫生）桶，在业户入口处设置防尘脚垫、雨具存放器等装置，在适当位置设置垃圾中转房，集中装修期间应有建筑垃圾临时堆放处。

11.4.4 应定期进行巡查，确保垃圾收集箱内外侧表面光洁、无残留物、无异味、定时消毒；地面、墙身干净、整洁、无污垢，周围地面无散落垃圾；地漏口无杂物、无异味、不堵塞。

11.4.5 垃圾中转站应定期消毒灭鼠，做到清洁无异味；垃圾房门（卷闸门）干净、整洁、无污垢。

11.4.6 垃圾分类具体按属地政府部门要求适当调整配置，定时定点投放，严格按照《广州市生活垃圾管理条例》执行。

11.4.7 垃圾分类及清运服务等级及标准见表 16。

表 16 垃圾分类及清运服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
垃圾容器清洗、消毒	清洗≥1次/每天，蝇、蚊孳生季节的消毒处理≥1次/每周	目视桶身干净、无异味，垃圾容器无满溢	清洗≥1次/每天，蝇、蚊孳生季节的消毒处理≥1次/每周	无明显异味，垃圾容器无满溢	每周清洗≥2次（夏季每天1次），蝇、蚊孳生季节每周消毒处理1次	无明显异味，垃圾容器无满溢

11.5 公共卫生间清洁服务

11.5.1 应定期进行检查维修，卫生间内各类设施（含无障碍设施）使用情况良好，无侵占损坏等现象。

11.5.2 宜配置香薰和节纸、节水、节电装置，洗手台宜放置水培植物或绿化工艺品摆设。

11.5.3 应对卫生间进行循环保洁，保持无积水、无灰尘、无污渍、无杂物、无异味。

11.6 病媒生物防制

11.6.1 应与具有有害生物防制资质的公司签订规范的服务合同，有完善的消杀服务方案，并配合相关部门进行有害生物的预防和控制。

11.6.2 应定期对沟、渠、井喷洒、放置药物。喷洒的药品须符合环保标准，放置和喷洒前应通知业户，并设置相应警示标识。

11.6.3 应每月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。

11.6.4 应建立病媒生物防制专项档案，消杀计划，公告、消杀记录、药品清单（应注明批号）以及每次消杀记录须进行存档。

11.6.5 病媒生物防制服务等级和标准见表 17。

11.7 外墙清洗

11.7.1 高空清洗作业应按 SB/T 10737 标准执行，须由有资质的专业公司进行外墙清洗。

11.7.2 高层建筑物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。

表 17 病媒生物防制服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	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	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

12 绿化服务

12.1 管理制度

12.1.1 应制定绿化养护管理制度、绿化标准作业规程、绿化方案、绿化垃圾处理专项管理制度等。

12.1.2 应建立并执行绿化岗位责任制度和绿化员管理制度。

12.1.3 应设置专业人员进行绿化养护管理，并建立绿植养护台账。

12.2 基础要求

12.2.1 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。

12.2.2 绿化员上岗前必须进行岗前培训，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。

12.2.3 应根据绿化服务岗位需要，定期对绿化员进行相关专业知识和技能培训。绿化员应规范着装，佩戴标识。应根据写字楼定位选择合适的绿植、花艺在共用区域内摆放。植物种类丰富，造型优美，长势良好。

12.3 等级分类

12.3.1 草坪养护服务等级及标准见表 18。

表 18 草坪养护服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	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	每年 ≥4 次	草的高度 ≤10cm；保持成型美观，生长旺盛，无枯黄
保洁	每天 ≥3 次		每天 ≥2 次		每天 ≥1 次	
清除杂草	每年 ≥12 次		每年 ≥8 次		每年 ≥6 次	

12.3.2 地被养护服务等级及标准见表 19。

表 19 地被养护服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
养护	每年≥8次	保持成型美观，	每年≥6次	保持成型美观，生	每年≥4次	保持成型美观，
保洁	每天≥3次	生长良好	每年≥2次	长良好	每年≥1次	生长良好

12.3.3 灌木养护服务等级及标准见表 20。

表 20 灌木养护服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
修剪	每年≥8次	生长良好、无凌乱枝条和冗长枝叶，灌木株形整齐	每年≥4次	无凌乱枝条和冗长枝叶	每年≥2次	无凌乱枝条和冗长枝叶

12.3.4 绿化租摆服务等级及标准见表 21。

表 21 绿化租摆服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
养护频次	每周≥5次	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	每周≥1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≥4次		每年≥2次		每年≥1次	

12.3.5 病虫害防治。喷洒药物前应将喷药计划以通知或张贴公告的方式告知业户，喷洒药物均匀，并挂上提示牌。遇到大风雨天、重大节日或专项活动期间调整喷药时间。针对不同的病虫害，施行不同的防治措施。

12.4 白蚁防治

12.4.1 应与具有专业白蚁防治资质公司签订规范的服务合同，有完善的消杀服务方案，并配合相关部门进行有害生物的预防和控制。

12.4.2 应建立白蚁防治专项档案，消杀计划，公告、消杀记录、药品清单（应注明批号）以及每次消杀记录须进行存档。

12.4.3 白蚁防治服务等级及标准见表 22。

表 22 白蚁防治服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
白蚁防治	每月≥1次	目视无蚁害	每月≥1次	目视无明显蚁害	每月≥1次	目视无明显蚁害

13 环境健康

13.1 基本要求

13.1.1 应建立环境污染防治管理制度、环境保护工作责任制度；建立污染源排放清单，明确污染源去向。

13.1.2 引导业户在装修过程中使用环保材料，不使用消耗臭氧层物质，降低室内污染并减少对周边环境的影响。

13.1.3 建筑运行阶段，应按照 GB/T 51366 的要求，对暖通空调、生活热水、照明和电梯、可再生能源、建筑碳汇系统在建筑运行期间的碳排放量进行计算。

13.2 环境要素

13.2.1 空调排热与排风采取高位排放措施，不得对行人产生影响。定期对排放的废气进行检测，检测结果达标。

13.2.2 应每季度不低于一次检测二次供水水质，且检测结果满足 GB 5749 的要求。生产、生活污水经处理达标后排放，定期对排放污水进行检测，并符合 GB 8978 的要求。

13.2.3 应建立噪声管理机制，采取有效降噪措施；环境噪声符合现行国家标准 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。

13.2.4 宜采取有效措施，降低建筑物玻璃幕墙反射光对项目的影响；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。

13.3 控烟管理

13.3.1 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。

13.3.2 室外吸烟点按法规要求设置并管理。

13.4 疫情防控

13.4.1 应依照政府疫情防控指挥部门的相关指引文件及标准执行。

13.4.2 配合所辖街道办事处等相关行政主管部门做好卫生防疫工作，对业户做好卫生防疫的宣传工作。

14 应急管理

14.1 管理制度

- 14.1.1 应根据写字楼风险及特点建立应急管理制度，落实应急管理组织机构及职责。
- 14.1.2 应建立完善的应急保障体系，包括：人力保障、财力保障、物资保障。
- 14.1.3 应建立完善的监督管理体系，包括：预案演练、培训教育、责任与奖惩。
- 14.1.4 应制定各类应急预案，建立良性的应急管理运行机制，包括：隐患排查、预警、预测、应急处置、恢复与重建、信息的报告与发布。
- 14.1.5 应适时启动应急预案处置和报告，执行信息发布制度。其中治安、刑事、消防、卫生防疫等重大事件应及时向政府相关部门报告，接受其指导管理。
- 14.1.6 应建立并妥善保管应急管理档案资料。对突发事件处置应进行记录，记录的方式包括文字、录音、录像和拍照等，并对突发事件及处置进行总结评估。

14.2 管理机构

- 14.2.1 应组建应急管理机构，包括：指挥机构、处置机构、支援机构。明确突发事件处理责任人。
- 14.2.2 应明确各管理机构的分工与职责。
- 14.2.3 应落实培训和应急演练，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。

14.3 基本要求

- 14.3.1 应在事故风险分析和应急资源调查的基础上编制与上下级单位和行政主管部门相衔接的应急预案。
- 14.3.2 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。
- 14.3.3 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。
- 14.3.4 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、性质和机理不同，突发事件主要分为以下几类：
- 自然灾害：主要包括地震、暴雨、台风、雷电、高温等；
 - 意外事故：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；
 - 公共卫生：主要包括传染病疫情、食物中毒等；
 - 社会安全：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、防恐怖主义和防暴力事件等。
- 14.3.5 应急预案应包含以下内容：
- 编写目的：简述应急预案编制的目的；
 - 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；
 - 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；
 - 预案启动条件：明确在什么样的情况下启动应急预案；
 - 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；
 - 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；
 - 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；
 - 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；
 - 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；
 - 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；
 - 注意事项：明确在应急处置过程中需要特别重视的事项。

14.3.6 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。如应急预案涉及到业户，应做好宣传教育和告知等工作。

14.3.7 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，定期演练。其中消防应急演练须邀请业户参与。

14.3.8 应急演练服务等级及标准频次见表 23。

表 23 应急演练服务等级及标准频次

应急演练内容	服务标准		
	超甲级	甲级	乙级
自然灾害应急演练	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/2 年
意外事故应急演练	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/2 年
公共卫生事件应急演练	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/2 年
社会安全事件应急演练	≥1 次/年	≥1 次/年	≥1 次/2 年

15 绿色节能

15.1 能源计量管理

15.1.1 应制定设施设备经济运行方案、节能奖惩制度和节能改造计划，合理配备和管理能源计量器具；能源计量器具配备率和准确度等级符合现行国家标准 GB 17167 的有关规定。能源计量器具实行定期检定（校准）。

15.1.2 建立能耗统计报表或汇总表，有效使用能源计量数据，进行节能分析，制定节能目标。

15.2 供配电系统节能

15.2.1 用电设备应实施分区域管理，均衡用电负荷，功率因素不低于 0.90。

15.2.2 应定期对变压器的技术参数、经济参数、运行参数进行技术经济分析，合理选择变压器容量。

15.2.3 宜合理选择导线截面、材质，有效降低线路的损耗。

15.3 通风与空调系统节能

15.3.1 空调通风系统的节能运行应符合 GB 50365 的规定；集中空调系统的冷源机组能效指标符合现行国家标准 GB 50189 的规定；分散式空调器能效比不低于现行国家标准 GB 12021.3 规定的节能评价价值。

15.3.2 应合理控制新风量及送风温度。

15.3.3 应优化冷源机组的运行时数、处理负荷及调整供冷温度等节能措施。

15.4 照明系统节能

15.4.1 应采用高效节能照明装置。照度及照明功率密度值应符合现行国家标准 GB 50034 的要求。

15.4.2 照明宜采用集中、分区、分组控制相结合，并合理采用自动控制措施；如采用声控、光控、人体感应或自动降低照度控制措施。

15.5 电梯系统节能

15.5.1 应采用变频、能量回馈、预防性保养、驱动器休眠、智能管理等技术实现电梯系统节能。

15.6 节水管理

15.6.1 应采用节水的卫生器具，提高节水成效。

15.6.2 宜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。

15.7 建筑节能

15.7.1 宜根据建筑节能设计采取相应的节能措施。

15.8 节能改造

15.8.1 早期介入阶段，物业服务企业应在开发设计时建议建设单位选择性能优良的节能设备。

15.8.2 日常管理阶段，物业服务企业应关注技术进步，适时淘汰老旧用电、用水等设备，更换新型节能产品。

15.8.3 设备老化阶段，物业服务企业应及时使用专项维修资金，制定改造计划，更换新产品和节能设备、材料。

15.9 节能环保宣传

15.9.1 宜开展节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传，制作相关节能标识。

15.9.2 宜鼓励并引导业户采购国家推荐的节能产品。

15.9.3 宜实施节能环保奖励机制，鼓励并引导业户参与节能环保活动。

15.9.4 宜按 GB/T 50378 的要求实行绿色建筑运营。

16 智慧楼宇

16.1 智慧楼宇系统运用

16.1.1 宜运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台。

16.2 智慧楼宇系统分类

16.2.1 宜组织建立高效的智能化管理和服务系统，应包括：

- a) 移动办公平台：办公自动化系统、品质核查系统、设备管理系统、巡查系统、会议室（及公共场所）预定等；
- b) 客服管理系统，包括客户信息管理、客户委托服务、代办缴费、供方管理、办公福利采买、商旅、智能管理系统、恶劣天气灾害预警提示及交通路况温馨提示等；
- c) 智慧巡检系统，包括自动显示、自动抄表、自动测量、自动报警、人脸识别、客流统计、访客定位跟踪系统等；
- d) 楼内服务系统：依据商务写字楼自身场地特点，结合信息化系统提供呼叫中心、客服管理平台、访客门禁、停车缴费、快递物流楼内配送、收费管理系统、租赁管理系统、仓库管理系统、大数据分析平台等楼宇内的信息化便捷服务。具备停车场智能系统，有自动识别车牌、智能动态监控、移动支付缴费等功能；
- e) 物联网平台：EBA 设备远程监控平台、能源管理平台、智慧消防平台、智慧安防系统等。

17 信息技术

17.1 信息技术管理制度

17.1.1 应建立完善的信息技术管理制度，包括：信息技术平台管理制度、后台数据库管理制度。

17.1.2 应对系统进行分级管理，有授权机制、访问控制、加密与解密相关管理制度。账户、密码专人管理，定期更换。

17.2 信息技术平台管理

17.2.1 应定期检查，确保服务软件稳定运行，服务器、防火墙、交换机和调制解调器的技术状态良好，线路整洁有序，服务器备份正常，定期升级服务软件。

17.2.2 应建立故障处理流程，故障服务请求 15 分钟内到达现场，一般故障恢复时间不超过 4 小时，逾期及时通知受影响用户。

17.2.3 系统配置的时钟同步装置应工作正常，各级交换中心配备的时钟等级和性能参数应符合相关的国家标准和规定要求。

17.2.4 定期对服务器、交换机、传输线路、工作站进行除尘保养，测试公共区域信号强度、传输速率，及时维修、更换故障设备。

17.2.5 应按照属地行政部门的要求接入公共服务平台。

18 评价要求

18.1 评价原则

18.1.1 评价工作应遵循公平、公正、公开的原则。

18.2 评价主体及对象

18.2.1 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。

18.2.2 评价的对象为物业服务企业提供的商务写字楼。

18.3 评价方式

18.3.1 评价分为定期现场检查、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一次，检查范围覆盖本文件所有服务内容。

18.4 评价结果

18.4.1 行业协会通过定期、不定期现场检查，按照本文件确定商务写字楼物业服务等级并进行公示。

附 录 A
(规范性)
日常保洁服务等级及标准

日常保洁服务等级及标准见表A.1。

表 A.1 日常保洁服务等级及标准

范围	服务内容	服务标准						
		超甲级		甲级		乙级		
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	
大堂区域	大堂及候梯厅	清扫、拖洗地面	每天 ≥ 4 次	保持干净整洁,目视无污迹、无垃圾杂物	每天 ≥ 2 次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物	每天 ≥ 2 次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物
	玻璃	擦拭玻璃	3米以下每周 ≥ 2 次;3米以上每季度 ≥ 1 次	目视无污迹、无积尘	3米以下每周 ≥ 1 次;3米以上每季度 ≥ 1 次	目视无明显污迹、无明显积尘	3米以下每月 ≥ 2 次;3米以上每半年 ≥ 1 次	目视无明显污迹、无明显积尘
	灯具(2米以下)	除尘、除污渍	每周 ≥ 1 次	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每月 ≥ 2 次	目视无明显污迹	每月 ≥ 2 次	目视无明显污迹
	高位吊灯	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	每2年 ≥ 1 次	目视无明显污迹
	灯具(2米以下)	除尘、除污渍	每周 ≥ 1 次	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	每月 ≥ 2 次	目视无明显污迹	每月 ≥ 2 次	目视无明显污迹
	水晶灯(2米以上)	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	每2年 ≥ 1 次	目视无明显污迹

表 A.1 日常保洁服务等级及标准（续）

范围		服务内容	服务标准					
			超甲级		甲级		乙级	
			频次	标准	频次	标准	频次	标准
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	楼道和楼梯每周清扫≥1次，每月清拖≥1次	目视无明显污迹、无明显垃圾杂物	楼道和楼梯每周清扫≥1次，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，非电梯楼道扶手每天擦拭≥1次	目视无明显灰尘	电梯楼道扶手每季度擦拭≥2次，非电梯楼道扶手每月擦拭≥2次	目视无明显灰尘
	楼道公共窗(内侧)	清洁窗框、刮拭窗玻璃	电梯楼道公共窗每月≥2次、楼梯窗每月≥1次；非电梯楼道公共窗、楼梯窗每周≥1次	目视无灰尘、呈本色	电梯楼道公共窗每月≥1次、楼梯窗每月≥1次；非电梯楼道公共窗、楼梯窗每月≥2次	目视无明显灰尘	电梯楼道公共窗每月≥1次、楼梯窗每两个月≥1次；非电梯楼道公共窗、楼梯窗每月≥1次	目视无明显灰尘
天花墙身区域	天花	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	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
	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	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

表 A.1 日常保洁服务等级及标准（续）

范围		服务内容	服务标准					
			超甲级		甲级		乙级	
			频次	标准	频次	标准	频次	标准
天台平台	天台	清扫垃圾、杂物	每周≥1次	目视无青苔、无纸屑烟头、无堆放垃圾杂物	每月≥1次	目视无堆放垃圾杂物	每月≥1次	目视无堆放垃圾杂物
	平台	清理下水道、排水口；擦拭护栏；冲洗平台	每周≥1次	目视无青苔、无纸屑烟头、无堆放垃圾杂物	每周≥1次	目视无堆放垃圾杂物	每周≥1次	目视无堆放垃圾杂物
电梯区域	电梯轿厢门	擦拭轿厢门、内壁、饰板	每天≥2次	目视表面光亮、无污迹、无灰尘	每天≥1次	目视无明显污迹、无明显灰尘	每天≥1次	目视无明显污迹、无明显灰尘
	轿厢地面	扫、拖地面；地毯除尘	每天≥2次	目视干净整洁、有光泽、无垃圾、无杂物、无污迹	每天≥2次	目视无明显杂物、无明显污迹	每天≥1次	目视无明显杂物、无明显污迹
	面板	擦拭	每天≥2次	目视无积尘、无污迹	每天≥2次	目视无明显积尘、无明显污迹	每天≥1次	目视无明显积尘、无明显污迹
	天花、出风口、照明设施	清洁天花板、排风口百叶、摄像头及照明设施	每月≥1次	目视无积尘、污迹，出风口周边无水渍	每季度≥1次	目视无明显污垢	每月≥1次	目视无明显污垢
	门轨	清扫门轨，清除杂物	每两周≥1次	目视无杂物	每月≥1次	目视无明显杂物	每月≥1次	目视无明显杂物

表 A.1 日常保洁服务等级及标准（续）

范围	服务内容	服务标准						
		超甲级		甲级		乙级		
		频次	标准	频次	标准	频次	标准	
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≥2次	目视无积水、无垃圾杂物	每天≥1次	目视无明显积水、无明显垃圾杂物
	门头	擦拭	每月≥1次	目视无污迹	每两月≥1次	目视无污迹	每季度≥1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	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	每天≥1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	每两周≥1次	目视表面无明显积尘
	户外公共灯具（3米以上）	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	3米以上每年≥1次；3米以下每半年≥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	每半年≥1次	目视无明显污迹
	活动设施	设施消毒	每月≥1次，病菌高发期每天≥2次	——	每月≥1次，病菌高发期每天≥2次	——	每月≥1次，病菌高发期每天≥2次	——
	公用卫生间	清洁洗手台、便池、马桶、镜子，擦拭挡板	每天≥4次	目视台面无积水，镜面无污迹、无异味	每天≥2次	无明显异味	每天≥2次	无明显异味

表 A.1 日常保洁服务等级及标准（续）

范围	服务内容	服务标准					
		超甲级		甲级		乙级	
		频次	标准	频次	标准	频次	标准
停车场、 车库	清扫停车场、车库地面	每天≥1次	地面无杂物、无污迹	每天≥1次	地面无杂物、无污迹	每2天≥1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	无灰尘、无污迹、沟渠无杂物	每月≥1次	无灰尘、无污迹、沟渠无杂物
	消防管道、风管及照明灯具等高危设施除尘	每季度≥1次	目视无蜘蛛网、无灰尘	每半年≥1次	目视无蜘蛛网、无灰尘	每年≥1次	目视无蜘蛛网、无灰尘

DB4401

附 录 B
(规范性)
专项保洁服务等级及标准

专项保洁服务等级及标准见表 B.1。

表 B.1 专项保洁服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
大堂、电梯厅、电梯轿厢 地面石材晶面处理	每月≥4次	目视材质表面光洁。检测光泽度：大理石≥80度，花岗岩≥90度	每月≥2次	目视材质基本光洁。检测光泽度：大理石≥75度，花岗岩≥85度	每月≥1次	目视材质基本光洁。检测光泽度：大理石≥70度，花岗岩≥80度
地毯清洗频次	每季度≥3次	目视无灰尘、无污迹	每季度≥2次	目视无灰尘、无污迹	每季度≥1次	目视无灰尘、无污迹

附录 C

(规范性)

管道疏通及化粪池清理服务等级及标准

管道疏通及化粪池清理服务等级及标准见表 C.1。

表 C.1 管道疏通及化粪池清理服务等级及标准

服务内容	服务标准					
	超甲级		甲级		乙级	
	频次	标准	频次	标准	频次	标准
隔油池清掏/油脂分离器	(油) 1次≥ 每两天; 渣 (油渣) 每月 ≥1次	池内无明显悬浮 物、无气味、流 水畅顺	(油) 每两 天≥1次; 渣 (油渣) 每 月≥1次	池内无明显 悬浮物、无气 味、流水畅顺	(油) 每周 ≥2次; 渣 (油渣) 每 月≥1次	池内无明显 悬浮物、无气 味、流水畅顺
排油烟管道(主管)	1次≥每半年	无油垢、排烟顺 畅、无气味	1次≥每半 年	无油垢、排烟 顺畅、无气味	1次≥每年	无油垢、排烟 顺畅、无气味
排污管道疏通	每年疏通≥1 次	无堵塞、排水顺 畅、无异味	每年疏通≥ 1次	无堵塞、排水 顺畅、无异味	每年疏通 ≥1次	无堵塞、排水 顺畅、无异味
排污水井清理	每年清理≥ 1次	无蚊蝇、无堵积、 井盖完成、覆盖 紧贴	每年清理≥ 1次	无蚊蝇、无堵 积, 井盖完 成、覆盖紧贴	每年清理 ≥1次	无蚊蝇、无堵 积, 井盖完 成、覆盖紧贴
化粪池清理	每年清理≥ 1次	无堵积	每年清理≥ 1次	无堵积	每年清理 ≥1次	无堵积