

物业服务导则

Guidelines for property service

主编部门：吉林省建设标准化管理办公室

批准部门：吉林省住房和城乡建设厅

施行日期：2026年5月1日

2026·长春

吉林省工程建设地方标准全文公开

吉林省住房和城乡建设厅

通告

第 700 号

吉林省住房和城乡建设厅关于发布《房屋建筑和市政基础设施工程安全管理资料导则（试行）》 等 3 项吉林省工程建设导则的通告

根据工作需要，现批准《房屋建筑和市政基础设施工程安全管理资料导则（试行）》《物业服务导则》《建设工程消防验收现场评定导则》为吉林省工程建设导则，编号依次为：JJD 008-2026、JJD 009-2026、JJD 010-2026，自 5 月 1 日起实施。

吉林省住房和城乡建设厅

2026 年 4 月 27 日

吉林省工程建设地方标准全文公开

前 言

根据工作需要，将原《物业服务标准》DB22/T 5133-2022 转化为《物业服务导则》JJD 009-2026。

本导则的主要内容：1 总则；2 术语；3 基本规定；4 查验接收；5 共用部位维护管理；6 共用设施设备维护管理；7 公共卫生保洁服务；8 园林绿化养护；9 公共秩序维护；10 服务检查；11 特别约定。

本导则由吉林省建设标准化管理办公室负责管理，由吉林市物业管理中心负责具体技术内容的解释。

本导则在执行过程中，请各地行业管理部门和相关物业服务人注意总结经验，积累资料，随时将有关意见和建议反馈给吉林省建设标准化管理办公室（地址：长春市民康路 519 号，邮编 130041，Email: jljsbz@126.com），以供今后修订时参考。

本导则主编单位：吉林市物业管理中心

本导则参编单位：吉林市物业管理协会

本导则主要起草人员：谷德军 郎雨春 郭海彬 吕淑惠

运秀英 王春玲 潘宏欣 徐任东

本导则主要审查人员：周 毅 陶乐然 刘善清 臧炜彤

赵 萍 方海英 李海凤

吉林省工程建设地方标准全文公开

目次

1	总则	1
2	术语	2
3	基本规定	5
3.1	服务场所	5
3.2	服务人员	5
3.3	值守	5
3.4	服务时限	6
3.5	档案管理	6
3.6	标识管理	7
3.7	管理制度	7
3.8	专项要求	8
4	查验接收	9
5	共用部位维护管理	10
5.1	一般规定	10
5.2	巡检	10
5.3	共用部位管理	10
5.4	共用部位维护	11
6	共用设施设备维护管理	12
6.1	一般规定	12
6.2	道路、停车场(库)	13
6.3	电梯、自动扶梯和自动人行道	13
6.4	给排水系统	17
6.5	空调通风系统	18
6.6	供配电系统	19
6.7	消防系统	22

6.8	防避雷系统	29
6.9	人防工程	29
7	公共卫生保洁服务	31
7.1	一般规定	31
7.2	服务内容与标准	31
8	园林绿化养护	35
8.1	一般规定	35
8.2	绿地	35
8.3	园林树木	36
8.4	花坛	36
8.5	植物、花卉摆设	36
9	公共秩序维护	38
9.1	一般规定	38
9.2	组织	38
9.3	巡查	39
9.4	车辆通行、停放	39
9.5	消防管理	40
9.6	秩序监控	41
9.7	应急处置	42
9.8	社区警务协作	42
10	服务检查	43
10.1	物业自检	43
10.2	物业服务评价	43
11	特别约定	44
11.1	专项服务	44
11.2	特约服务	44
附录 A	住宅物业专项服务标准	45
附录 B	商务写字楼和办公楼物业专项服务标准	72
附录 C	公众物业专项服务标准	90

附录 D 医院物业专项服务标准	105
附录 E 学校物业专项服务标准	119
本导则用词说明	128
引用标准名录	129

吉林省工程建设地方标准全文公开

吉林省工程建设地方标准全文公开

1 总 则

1.0.1 为深入推进物业服务行业高质量发展，提升物业服务水平，满足人民日益增长的美好生活需要，规范和指导物业服务实践活动，制定本导则。

1.0.2 本导则适用于住宅、商务写字楼和办公楼、公众、医院、学校等物业服务。

1.0.3 物业服务除应符合本导则外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

吉林省工程建设地方标准

2 术语

2.0.1 物业服务 property service

业主通过自行管理或者共同决定委托物业服务人的形式,对于物业服务区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理、维护环境卫生和相关秩序的活动。

2.0.2 物业服务区域 property service area

根据物业建设用地规划许可证确定的红线图(建筑区划)范围,结合物业的共用部位、共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素划定的管理和服务区域。

2.0.3 物业服务人 property service provider

包括物业服务企业和其他管理人。

2.0.4 物业服务合同 property service contract

物业服务人在物业服务区域内,为业主(物业使用人)、客户提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

2.0.5 业主 owner

房屋的所有权人为业主。此外,业主还包括:

- 1 尚未登记取得所有权,但是基于买卖、赠与等旨在转移所有权的行爲已合法占有建筑物专有部分单位或者个人;
- 2 因人民法院、仲裁机构的法律文书或者人民政府的征收决定等取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人;
- 3 因继承取得建筑物专有部分所有权的个人;
- 4 因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人。

2.0.6 物业使用人 property user

物业的承租人或实际使用人。

2.0.7 客户 client

物业使用人、观众、游客、访客、患者或师生等。

2.0.8 共用部位 common parts

物业主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板等）、屋顶及户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

2.0.9 共用设施设备 common facilities and equipment

物业服务区域内，由全体业主共同拥有并使用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、智能控制系统、安防系统、照明、锅炉、暖通线路、煤气线路、消防设施、道路、路灯、沟渠、池井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

2.0.10 生活垃圾分类 domestic waste classification

按照生活垃圾的不同性质，选择适宜而有针对性的方法对各类生活垃圾进行处理、处置或回收利用，减少生活垃圾的处置量，提高可回收物质的纯度，增加其资源利用价值，减少对环境的污染，以实现较好的综合效益。

2.0.11 急修项目 urgent repair items

需紧急维修的项目。主要包括：

- 1 水泵、水箱(池)故障，影响正常使用的；
- 2 电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；
- 3 火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏，消防部门出具整改通知书的；
- 4 外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，经有资质的鉴定机构出具证明的；
- 5 屋顶或外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用，经有资质的鉴定机构出具证明的；
- 6 楼地板、扶梯踏步断裂或阳台、晒台、扶手等各种扶手、栏杆松动或损害的；
- 7 其他涉及安全且严重影响业主生活的维修项目。

2.0.12 特约服务 special agreement for services

物业服务人根据业主或物业使用人的委托提供物业服务合同约定内容之外的服务项目。

2.0.13 突发事件 emergency

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。

2.0.14 服务评价 service evaluation

业主（物业使用人）、客户对物业服务人依合同履行情况、整体印象、员工行为、员工礼节礼貌、经营策略等方面满足其需求和期望程度的主观感受，用具体分值或综合评定结果来表示，反映的是接受服务的业主（物业使用人）、客户对物业服务质量的综合评价。

吉林省工程建设地方标准

3 基本规定

3.1 服务场所

- 3.1.1** 应设置客户接待（物业服务）中心，配置基本办公设备。
- 3.1.2** 在物业服务区域的显要位置应公示物业服务人基础信息、机构设置及人员、物业服务合同约定的服务内容、服务标准和收费标准、服务监督电话和相关规章制度等信息。
- 3.1.3** 在受理报修、求助、咨询、投诉时，记录应清晰、准确，并存档。

3.2 服务人员

- 3.2.1** 物业服务人应根据物业服务区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展需要并能够应对突发情况。
- 3.2.2** 特定岗位服务人员应当取得与本岗位相适应的专业资格证书。项目负责人应从事物业服务工作 1 年以上。
- 3.2.3** 服务人员应统一着装并佩戴企业标志，仪容仪表整洁，用语文明规范，服务耐心热情。
- 3.2.4** 服务人员应基本掌握物业服务相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业服务区域的基本情况，能正确、安全使用相关专用设备。

3.3 值守

- 3.3.1** 应建立接待值班制度，值班事项应有记录。

3.3.2 应设立服务电话，建立应急服务处理机制。

3.3.3 应有完善的值班工作程序和交接班管理制度。

3.4 服务时限

3.4.1 提供维修服务应根据维修内容、委托方的服务需求、服务等级而个性化配置。通常应建立 8h 值班制度，未建立值班制度的，应有报修电话，服务事项有记录存档。急修服务应 30 min 内到场，其他报修按合同或双方约定时间到场。

3.4.2 对业主（物业使用人）、客户的求助、咨询应即时处理。对业主（物业使用人）、客户的投诉，应在 3d 内给予答复。

3.5 档案管理

3.5.1 物业服务人应建立档案管理制度，档案内容应包括但不限于：

- 1 物业竣工验收档案；
- 2 物业及其配套设施权属清册；
- 3 业主（物业使用人）、客户、商户名册及相关信息档案；
- 4 共用部位、共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；
- 5 签订的供水、供电、垃圾清运等书面协议；
- 6 业主共有部分经营管理档案；
- 7 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

3.5.2 档案资料应有专人负责，有条件的应建立档案室并分类管理。

3.5.3 对业主（物业使用人）、客户信息，工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案，应按国家档案管理标准归档管理，并符合相关要求。

3.6 标识管理

3.6.1 物业服务区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、地下停车场（库）出入指引、门牌号、商务中心、问询处、男女厕所、消防用品、安防用品、办公用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点标识等引导指示牌和功能标识。物业服务区域主出入口应设有平面示意图，有完整的幢、单元（门）、楼层、户门标号等标识。写字楼及园区应有导视图。

3.6.2 物业服务区域的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等应设警示性标识。

3.6.3 物业服务区域内的主要道路及停车场应设交通安全标识，主要路口应设路标。

3.6.4 应配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识。

3.6.5 多个标志牌在一起放置时，应按警告、禁止、指令、提示类型的顺序，先左后右、先上后下的顺序排列。

3.6.6 各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好。

3.6.7 安全标志牌应当至少每半年检查 1 次，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求时，应及时修整或更换。

3.6.8 在维修和更换激光安全标志时应有临时的标志替换，以避免发生意外的伤害。

3.7 管理制度

3.7.1 物业服务人应根据物业特点，制定完善的物业服务方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。其中内容包括但不限于：

- 1 人力资源管理制度；
- 2 财务管理制度；
- 3 合同管理制度；
- 4 收费管理制度；
- 5 客户服务管理制度；
- 6 房屋维修养护管理制度；
- 7 设施设备维修养护管理制度；
- 8 秩序维护管理制度；
- 9 环境保护管理制度；
- 10 绿化养护管理制度；
- 11 安全生产管理制度；
- 12 应急预案管理制度；
- 13 消防管理制度；
- 14 信息公开管理制度；
- 15 外包服务和物资采购管理制度。

3.8 专项要求

3.8.1 住宅物业服务除应符合本导则正文部分的要求外，还应符合附录 A 的相关要求。

3.8.2 商务写字楼和办公楼物业服务除应符合本导则正文部分的要求外，还应符合附录 B 的相关要求。

3.8.3 公园、景区、博物馆、展览馆、车站等物业服务除应符合本导则正文部分的要求外，还应符合附录 C 的相关要求。

3.8.4 医院物业服务除应符合本导则正文部分的要求外，还应符合附录 D 的相关要求。

3.8.5 学校物业服务除应符合本导则正文部分的要求外，还应符合附录 E 的相关要求。

3.8.6 厂区、园区物业服务除应符合本导则正文部分的要求外，还应符合附录 B 和附录 C 的相关要求。

4 查验接收

4.0.1 物业服务人在接收物业前，应当与业主、业主委员会、物业管理委员会依据当地行业管理部门的规定和要求完成查验接收工作。查验对象通常应包括但不限于：

1 共用部位：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；

2 共用设备：包括电梯、水泵、水箱、防避雷设备、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、智能控制设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备；

3 共用设施：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、垃圾转运设施及物业服务用房。

4.0.2 查验接收资料内容应主要包括但不限于：

1 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；

2 共用设施设备出厂合格证明和保修卡、保修协议，设施设备安装调试资料、使用说明和维保等技术资料；

3 供电、供水、供热、供燃气、通信、有线电视等准许使用文件；

4 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

5 查验接收所必需的其他资料。

4.0.3 查验双方经确认现场查验结果后形成书面查验记录，对查验中发现的问题，应明确解决措施和完成时限，签订物业查验接收协议。

5 共用部位维护管理

5.1 一般规定

5.1.1 应在物业服务合同中明确约定建筑物共用部位的日常管理和维修养护服务内容，保证物业的正常使用。

5.1.2 应建立并保管建筑物共用部位日常管理和维修养护记录。

5.2 巡检

5.2.1 应定期对物业共用部位进行全面检查，建立巡检记录，发现问题及时向业主、业主委员会报告，根据物业服务合同约定和业主、业主委员会的委托，安排专项维修养护。

5.2.2 应根据特殊天气情况(如台风、暴雨、暴雪等危害性天气)需要，及时对物业服务区域重点部位进行针对性检查，并对检查中发现的问题及时修复或者报告。

5.3 共用部位管理

5.3.1 应根据建筑物实际使用年限和使用状况，属于日常维修养护的，应及时组织维护；需启用物业专项维修资金的，应及时编制计划提交业主、业主委员会，并与业主、业主委员会共同监督施工质量。

5.3.2 物业共用部位被人为损坏的，应由相关责任人负责修复或者赔偿。

5.3.3 重要维护项目应有工作记录。

5.4 共用部位维护

5.4.1 共用部位日常保养服务、维修服务应符合以下要求：

1 墙面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整、无遗缺，修补墙面及面砖应保持材质一致、基本无色差；

2 屋面排水沟应保持排水畅通。发现有防水层空鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理；

3 路面保持平整，无开裂和松动、无积水，积水井、窨井不漫溢，井盖无缺损，发现损坏应在规定时间内修复；

4 卫生间、茶水间保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞，保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复；

5 避难层、平台保证避难设施无损坏、地面平整、密封性好、排水系统畅通无堵塞，发现损坏立即修复；

6 楼梯间、走廊通道保持清洁、通畅，无堆放物；

7 定期做好幕墙的巡检，保持其完好；当发现幕墙损坏或者存在安全隐患，物业服务人应立即告知业主、业主委员会，并督促其采取相应措施；当发现幕墙损坏或者存在安全隐患可能危及人身安全，物业服务人应采取必要的应急措施，并立即报告相关行政主管部门。

5.4.2 建筑物户外设置物(招牌、广告牌、霓虹灯等)以及空调安装、防盗网安装、阳台封闭等应符合政府部门或管理规约的要求，发现违规行为应及时劝阻制止，劝阻制止无效的应及时向相关主管部门报告。

5.4.3 物业服务区域内木门窗、封檐板、木栏杆、楼梯扶手、防护围栏等，出现油漆起皮、剥落的应及时修补。

6 共用设施设备维护管理

6.1 一般规定

6.1.1 物业服务人应建立完整的设施设备的档案资料，设施设备标识齐全。

6.1.2 应由专业人员负责制定实施保养计划，及时填写设备运行保养维护记录，按规定持证上岗。

6.1.3 设备房内照明应符合相关规定，标识、标牌齐全美观，墙面平整无污迹，地面平坦、防滑、无积尘积水，物品摆放整齐，无杂物，设备运行防护应无缺陷，消防灭火设备(或器件)的功能有效，配备符合相关规定。

6.1.4 对设施设备的停机维修保养，应尽可能安排在不影响业主(物业使用人)、客户的正常使用时间段内进行，并至少提前 1d 做出告知提示。

6.1.5 物业服务区域内禁止堆放有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或违禁物品，工业厂区配有合格设施的除外。

6.1.6 机房管理应符合下列要求：

1 应定人、定机和持证操作，连续运行的应实行交接班和值班制度，外来人员进出机房应登记；

2 设备系统图、安全责任人、操作规程及设备突发故障应急处置预案应在墙面的显著位置张贴；

3 机房应符合相关的运行环境和技术条件，具备防火、防潮、防尘、防震、防腐蚀和防小动物进入的功能，保持适宜的照明和通风；

4 配置必要的安全用具、消防器材、防护用品、应急救援及专用工具和监视、测量资源，重要机房应设置消防专用电话和摄像

监控装置；

5 统一设置系统分类色标、设备名称标识、运行状态标识和安全警示标识；

6 机房内无杂物及危险物品摆放，设备本体及其附件、电气控制箱、电气开关等保持清洁。

6.1.7 各类设施设备的维修维护及时率应在 90% 以上。

6.2 道路、停车场(库)

6.2.1 日常应保持物业服务区域内道路畅通，排水功能完好，雨污分流，边石无破损松动，每年进行 1 次全面维修养护。

6.2.2 停车场(库)的消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施功能完好，配备消防设备，确保通道畅通，有各类行车、停车标识。

6.3 电梯、自动扶梯和自动人行道

6.3.1 电梯、自动扶梯和自动人行道维护管理应符合下列要求：

1 物业服务人应确保电梯设备处于安全状态，委托依法取得相应资质的进行维护，委托保险公司提供足够且适当保险；

2 多台电梯设备安装在共用电梯井道或空间或同一机房内，物业服务人应委托同一个维护组织进行维护；

3 在电梯设备使用期间，应保证乘客电梯和载货电梯的报警装置有效并与救援服务组织保持每天 24h 联系；

4 应保证电梯设备使用者能获取准确的维护组织的名称和电话，有关信息应粘贴在明显可见的地方；

5 应妥善保管机房和滑轮间门（活板门）、检修门和安全门以及层门的钥匙，并保证始终可在建筑物内获得，同时应保证仅提供给授权允许进入这些区域的人员使用；

6 应为维护组织和实施救援的人员提供安全进入建筑物和电梯设备区域的通道，并确保维护人员进入工作区域的通道安全畅通。

7 电梯通信工具出现故障或电梯出现危险状况时，物业服务人应立即停止电梯的运行；

8 在下列情况下，物业服务人应及时通知维护组织：

- 1) 察觉电梯设备出现异常或电梯设备所在环境有异常变化时；
- 2) 电梯设备在危险状况下停止运行后；
- 3) 由其授权和指派的人员介入救援后；
- 4) 与电梯设备本身和（或）其使用环境或使用有关的任何改变前；
- 5) 在任何对电梯设备的第三方检查或工作前；
- 6) 在电梯设备准备长期停止运行前；
- 7) 在电梯设备长期停止运行后再次恢复使用前。

6.3.2 物业服务人应在下列情况下进行维护方面的风险评价：

- 1 更换维护组织；
- 2 建筑物和（或）电梯设备的使用发生变化；
- 3 电梯设备经改装或建筑物变化之后；
- 4 在发生了与电梯设备有关的事故之后。

6.3.3 物业服务人应保持与维护组织通信联络畅通，设立 24h 维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除；接到电梯困人故障报告后，维保人员及时抵达维保电梯所在地实施现场救援，设区的市抵达时间不超过 30min，其他地区一般不超过 1h。

6.3.4 物业服务人应督促维护组织依据法规和合同的要求，按照安装使用维护说明书的规定，并且根据所保养电梯使用的特点，制定合理的维保计划与方案，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，更换不符合要求的易损件，使电梯达到安全要求，保证电梯正常运行。

6.3.5 建立电梯的维保记录，维保记录应当经物业服务人的安全管

理人员签字确认。维保记录应及时归入电梯安全技术档案，至少保存4年。

6.3.6 维护组织每年度至少进行1次自行检查，自行检查在特种设备检验机构定期检验之前进行，自行检查项目及其内容根据使用状况确定，但是不少于年度维保和电梯定期检验规定的项目及内容，并且向物业服务人出具有审核人员签字、加盖维护组织公章或者其他专用章的自行检查记录或者报告。

6.3.7 如果维护组织所作的风险评价结果表明需要增加某种附加警示时，应将这些警示直接设置在电梯设备或零部件上。如不能，也应在附近处设置。

6.3.8 标记、标志、图示和书面警示应符合以下要求：

- 1 不应使用仅标注“危险”的标志或书面警示；
- 2 书面警示应采用中文编写，易于理解，无歧义；
- 3 直接附在电梯设备或零部件上的标记、标志、图示和书面警示应能长久地保持清晰，模糊时应予以更新。

6.3.9 维护组织在维保过程中，发现事故隐患及时告知物业服务人；发现严重事故隐患，及时向当地特种设备安全监督管理部门报告。

6.3.10 除由受委托的维护组织进行的检查和测试工作外，物业服务人还需定期完成下列各项工作：

1 电梯

应保持电梯井道以外部分及轿厢内的清洁，通过全程上行及下行来评价乘运质量的变化，以及电梯设备的损坏情况。以下列出评价电梯设备未发生缺失或移位、未受损伤和功能正常的典型检查项目：

- 1) 层门和门地坎；
- 2) 平层准确度；
- 3) 非限制区内的指示器；
- 4) 层站按钮；

- 5) 轿内选层按钮;
- 6) 开关门按钮;
- 7) 轿厢内与救援服务永久保持联系的双向通信工具;
- 8) 轿厢内正常照明;
- 9) 门保护装置;
- 10) 安全标志/须知;
- 11) 对仅载货电梯和杂物电梯只检查相关项目。

2 自动扶梯和自动人行道

应保持自动扶梯和自动人行道外部的清洁,进行全程双向运行(如果有)来评价乘运质量的变化,以及电梯设备的损坏情况。以下列出评价电梯设备未发生缺失或位移、未受损伤和功能正常的典型检查项目:

- 1) 所有的照明和指示器;
- 2) 紧急停止装置;
- 3) 扶手带;
- 4) 围裙板和防夹装置;
- 5) 梳齿板;
- 6) 安全标志/须知;
- 7) 扶手带和梯级/踏板之间的速度差;
- 8) 梯级/踏板;
- 9) 扶手装置和护板;
- 10) 头部防护和前沿板;
- 11) 出入口处的安全性和通畅性。

6.3.11 电梯、自动扶梯和自动人行道紧急情况下的救援工作应符合以下要求:

- 1) 物业服务人授权的救援人员应通过维护组织的培训,培训内容应与特定的电梯设备相符,并应不断更新;
- 2) 所授权的救援人员仅可通过层门解救电梯内乘客;
- 3) 所授权的救援人员无法通过手动和(或)电气应急装置移

动轿厢时，应与维护组织取得联系。

6.3.12 物业服务人应在维护组织协助下制定应急措施和救援预案，每半年至少进行 1 次现场处置方案演练，每年至少组织 1 次专项应急预案演练。

6.4 给排水系统

6.4.1 受委托的物业服务人应制定设施设备管理卫生制度并予以实施，管理人员每年进行 1 次健康检查和卫生知识培训。

6.4.2 应确保蓄水池周围 10m 以内不得有渗水坑，不得堆放垃圾、有害物等污染源。水箱周围 2m 内不应有污水管线及污染物。

6.4.3 日常维护水泵运行无异响，无异常震动，水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠，变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应定期检查，保持设备干燥、无明显灰尘。

6.4.4 受委托的物业服务人每周应对供水设备至少检查 2 次，每季度应对水泵润滑部位加注润滑油，每 3 年应对泵房、管道等设备进行除锈、油漆，每年应保养水泵，保证二次供水正常，泵房整洁，应建立并落实二次供水水池/水箱双管制。

6.4.5 受委托的物业服务人每半年应对生活水箱至少清洗消毒 1 次，清洗单位应有相应资质，保证达到国家饮用标准，并有水质部门检测报告。

6.4.6 发生饮水事故时，物业服务人应立即采取应急措施，同时报告当地卫生部门并协助卫生部门进行调查处理。

6.4.7 物业服务人应制定临时停水情况下的应急处置预案，完善各项保障措施。

6.4.8 排污水泵能正常运转，应无异响和震动，阀门法兰、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀，污水水位控制装置灵敏可靠，控制箱开关、指示灯完好。

6.4.9 下水管道、水沟运行正常无雨污错接、混流，排水检查井、化粪池和隔油池等排水预处理设施、地漏无堵塞、无淤积，各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。

6.4.10 制定管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等情况下的应急处置措施。

6.5 空调通风系统

6.5.1 物业服务人对空调通风系统的日常管理应符合以下要求：

1 应根据空调通风系统的规模、复杂程度和管理工作量的大小，配备管理人员，管理人员宜为专职人员，建立相应的运行班组，配备相应的检测仪表和维修设备；

2 管理人员应经过专业培训，经考核合格后才能上岗，用人单位应建立和健全人员的培训和考核档案；

3 物业服务人应委托具有检测资质单位定期对空调冷水和冷却水的水质进行检测和分析。

6.5.2 物业服务人应确保系统日常运行中，设备、管道及附件达到以下要求：

1 表面保持整洁，无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损；

2 无跑、冒、滴、漏、堵现象，绝热外表面不应结露、腐蚀或虫蛀；

3 风管内外表面应光滑平整，非金属风管不得出现龟裂和粉化现象。

6.5.3 空调自控设备和控制系统以及空调通风系统中的温度、压力、流量、热量、耗电量、燃料消耗量等计量监测仪表，应定期检验、标定和维护，仪表工作应正常，失效或缺少的仪表应更换或增设。

6.5.4 制冷机组、空调机组、风机、水泵和冷却塔等设备应定期维护和保养。

6.5.5 空调通风系统的主要设备和风管的检查孔、检修孔和测量孔，不应取消或被遮挡。

6.5.6 物业服务人宜每年进行 1 次空调通风系统能耗系数（CEC）的测算，测算结果应作为对系统节能状况进行监测和比较的依据。

6.5.7 空调通风系统新风口的周边环境应保持清洁，应远离建筑物排风口和开放式冷却塔，不得从机房、建筑物楼道以及吊顶内吸入新风，新风口应设置隔离网。

6.5.8 空调通风系统初次运行和停止运行较长时间后再次运行之前，应对其空气处理设备的空气过滤器、表面式冷却器、加热器、加湿器、冷凝水盘等部位进行全面检查，根据检查结果进行清洗或更换。空气过滤器应定期检查，必要时应清洗或更换。设备冷凝水管道，应设置水封。

6.5.9 空调房间内的送、回、排风口应经常擦洗，保持清洁，表面不得有积尘与霉斑。

6.5.10 空气处理设备的凝结水集水部位不应存在积水、漏水、腐蚀和有害菌群孳生现象。

6.5.11 空调通风系统的设备机房内应保持干燥清洁，不得放置杂物。

6.5.12 冷却塔应保持清洁，应定期检测和清洗，且应做好过滤、缓蚀、阻垢、杀菌和灭藻等水处理工作。

6.5.13 卫生间、厨房等处产生的异味，应避免通过空调通风系统进入其他空调房间。

6.5.14 空调通风系统中的风管和空气处理设备，应定期检查、清洗和验收，去除积尘、污物、铁锈和菌斑等，风管检查周期每 2 年不少于 1 次，空气处理设备检查周期每年不应少于 1 次。

6.6 供配电系统

6.6.1 强电系统检查、维护应符合下列规定：

1 受委托的物业服务人日常对供配电、发电机组等设备进行检查、维护，保持设备完好，并有临时应急用电管理措施，值班技术操作人员每 2 个工作日巡视检查 1 次并按规定记录，每季度清洁保养 1 次强电井及井内设备；

2 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好，配电回路标识清楚，各回路电流在额定范围内；

3 发电机、润滑油泵、启动电机等能保持正常运转状态，如配备有两套主备用启动蓄电池的，按每 2 个月轮换使用 1 次，对启动蓄电池性能每月检测 1 次；

4 在紧急情况下，发电机组能在 15s 内启动，发电机组储备油料必须满足机组满载运行 6 h；

5 功率因数控制器功能完好，设备运作灵敏、可靠无损坏，补偿控制器手动、自动切换有效，补偿电容完好。

6.6.2 强电系统设施日常维护应符合表 6.6.2 的要求。

表 6.6.2 强电系统设施维护要求

序号	系统	维护要求
1	强电系统 变配电	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按照 GB 26860 的要求实施运行与维护，保持安全运行； 2) 高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录； 3) 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存测试合格报告； 4) 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确； 5) 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常； 6) 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定； 7) 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠； 8) 变（配）点系统联络自切正常； 9) 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知顾客
2	强电系统 应急供电	<ol style="list-style-type: none"> 1) 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； 2) 定期启动及维护备用发电机（组），确保随时应急启用； 3) 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常； 4) 自动转换开关状态显示完好，动作正常； 5) 定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态； 6) 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养； 7) 遇停电故障转换正常，随时可用

6.6.3 弱电与安防系统维护应符合下列规定：

- 1 物业服务人要指派专业技术人员对安防系统维修和维护，委托专业单位维护的，需签订保密协议并做好重要数据备份；
- 2 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定；
- 3 硬盘录像资料应至少保存 30 d 以上，专人负责保管；
- 4 红外线报警设备工作正常，出现故障应及时修复，故障期间落实各项安防措施；
- 5 停车场系统主机、读卡器、地感动作灵敏可靠，具有防砸车装置(压力电波、防撞胶条)，道闸旁设置有防止车、行人尾随警示标识；
- 6 物业服务区域无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，公共区域各类报警探测器完好；
- 7 每年至少清洁保养 1 次弱电井及井内设备；
- 8 根据应急负载功耗分布情况，主电源的供电质量和连续供电保障能力，确定是否配置备用电源、备用电源形式及其供电模式，高风险等级单位或部位宜配置备用电源。

6.6.4 弱电与安防系统设施维护要求见表 6.6.4。

表 6.6.4 弱电与安防系统设施维护要求

序号	系统	维护要求
1	楼宇智能化 弱电系统	1) 服务器工作正常、通信正常、整洁； 2) 工作站工作正常、通信正常、整洁； 3) 数字式直接控制器工作正常、通信正常、整洁、线路整齐； 4) 末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固
2	程控交换机 弱电系统	1) 程控交换机数据通信工作正常、整洁、线路整齐； 2) 维护终端工作正常、整洁； 3) 计费系统工作正常、整洁； 4) 话务台工作正常、话音清晰、整洁； 5) 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损； 6) 语音信箱工作正常、整洁、接线正确

续表 6.6.4

序号	系统	维护要求
3	网络通信设备	1) 配线架排线整齐, 标签完好, 数据齐全; 2) 光纤配架排线整齐, 标签完好, 数据齐全; 3) 插座模块安装完好, 线路畅通, 表面整洁
4	弱电系统 广播与背景音乐系统	1) 音源设备工作正常, 整洁完好; 2) 功放设备工作正常, 整洁完好; 3) 扬声器等末端设备工作正常、整洁, 音质保持清晰; 4) 背景音乐与消防报警系统的连接切换工作正常
5	中央监控	1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁; 2) 画面分割器工作正常、整洁; 3) 录入设备工作正常、整洁; 4) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁; 5) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚; 6) 监控的录入资料应至少保持 30d, 有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行
6	安防系统 巡更	1) 工作站工作正常、整洁; 2) 巡更器具工作正常; 3) 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常
7	周界报警	1) 工作站工作正常、整洁; 2) 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁
8	对讲	1) 基站线路无损、工作正常、整洁; 2) 天线安装牢固、工作正常
9	门禁	1) 工作站工作正常、整洁; 2) 服务器工作正常、整洁; 3) 读卡机指示灯完好、工作正常; 4) 电子门锁工作正常

6.7 消防系统

6.7.1 物业服务人根据消防设施操作使用要求制定操作规程, 明确操作人员, 建立消防设施值班、巡查、检测、维修、保养、建档等制度, 确保消防设施正常运行。消防设施操作人员, 应通过消防行业特有工种职业技能鉴定, 持有初级技能以上等级的职业资格证书

书，能熟练操作消防设施。

6.7.2 物业服务人不具备消防设施维修、保养能力的，应与消防设备生产厂家、消防设施施工安装企业等有维修、保养能力的单位签订消防设施维保合同。从事建筑消防设施保养的人员，应当通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有高级技能以上等级职业资格证书；从事建筑消防设施维修的人员，应当通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有技师以上等级职业资格证书。

6.7.3 物业服务人应加强消防控制室管理，并应符合以下要求：

1 实行每日 24h 值班制度。值班人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有初级技能以上等级的职业资格证书；

2 每班工作时间应不大于 8h，每班人员应不少于 2 人，值班人员对火灾报警控制器进行日检查、接班、交班时，应填写《消防控制室值班记录表》。值班期间每 2h 记录 1 次消防控制室内消防设备的运行情况，及时记录消防控制室内消防设备的火警或故障情况；

3 正常工作状态下，严禁将自动喷水灭火系统、防烟排烟系统和联动控制的防火卷帘等防火分隔设施设置在手动控制状态。其他消防设施及相关设备如设置在手动状态时，应有在火灾情况下迅速将手动控制转换为自动控制的可靠措施；

4 应确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足，确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜启动开关处于自动位置（通电状态）。

6.7.4 消防控制室值班人员接到报警信号后，应按下列程序进行处理：

1 接到火灾报警信息后，应以最快方式确认；

2 确认属于误报时，查找误报原因并填写《建筑消防设施故障维修记录表》；

3 火灾确认后，立即将火灾报警联动控制开关转入自动状态

(处于自动状态的除外)，同时拨打“119”火警电话报警；

4 立即启动单位内部灭火和应急疏散预案，同时报告单位消防安全责任人，单位消防安全责任人接到报告后应立即赶赴现场。

6.7.5 消防控制室内应保存下列纸质和电子档案资料：

1 建(构)筑物竣工后的总平面布局图、建筑消防设施平面布置图、建筑消防设施系统图及安全出口布置图、重点部位位置图等；

2 消防安全管理制度、应急灭火预案、应急疏散预案等；

3 消防安全组织结构图，包括消防安全责任人、管理人、专职、义务消防人员等内容；

4 消防安全培训记录、灭火和应急疏散预案的演练记录；

5 值班情况、消防安全检查情况及巡查情况的记录；

6 消防设施一览表，包括消防设施的类型、数量、状态等内容；

7 消防系统控制逻辑关系说明、设备使用说明书、系统操作规程、系统和设备维护保养制度等；

8 设备运行状况、接报警记录、火灾处理情况、设备检修检测报告等资料，并定期保存和归档。

6.7.6 值班、巡查、检测时发现故障，应及时组织修复。因故障维修等原因需要暂时停用消防系统的，应有确保消防安全的有效措施，并经物业服务人明确的消防安全责任人批准。故障排除后应进行相应功能试验并经单位消防安全管理人检查确认，维修情况应记入《建筑消防设施故障维修记录表》。消防设施巡查应明确各类建筑消防设施的巡查部位、频次和内容，巡查时应填写《建筑消防设施巡查记录表》。

6.7.7 物业服务区域消防设施的电源开关、管道阀门，均应处于正常运行位置，并标示开、关状态；对需要保持常开或常闭状态的阀门，应采取铅封、标识等限位措施；对具有信号反馈功能的阀门，其状态信号应反馈到消防控制室；消防设施及其相关设备电气控制柜具有控制方式转换装置的，其所处控制方式宜反馈至消防控制

室。

6.7.8 城市消防远程监控系统联网用户,应按规定协议向监控中心发送建筑消防设施运行状态信息和消防安全管理信息。

6.7.9 实施建筑消防设施的维护保养时,应填写《建筑消防设施维护保养记录表》。

6.7.10 物业服务人对建筑消防设施日常维护保养应符合以下要求:

1 对易污染、易腐蚀生锈的消防设备、管道、阀门应定期清洁、除锈、注润滑剂;

2 储存灭火剂和驱动气体的压力容器应按有关气瓶安全监察规程的要求定期进行试验、标识;

3 确保消防结合器未被圈占、堵塞,无锈、无漏水,无阻碍操作;防排烟、正压送风系统与报警系统联动正常;气体自动灭火装置气压正常,处于自动状态;

4 消火栓(箱)按钮、消防控制室均能启动消防泵,消火栓有区域标记、无漏水,喷淋头无漏水、无积锈;

5 消防控制室设备各项功能使用正常,各种应急指示、照明正常,打印机能打印,控制台显示正常;

6 消防广播正常,声音清楚,无锈,牢固,备用电源切换正常;

7 风机运行噪声、震动正常,润滑到位、风阀、防火阀完好,状态正确;

8 烟感、温感、警铃、扬声器固定牢固;

9 防火卷帘门手动正常,门下有严禁堆占警示标识,防火卷帘门联动正常;

10 离车道近的室外消防栓有防护栏杆,地面消防栓的开启机构灵活无障碍,能及时打开。

6.7.11 凡依法需要计量检定的消防设施所用称重、测压、测流量等计量仪器仪表以及泄压阀、安全阀等,应按有关规定进行定期校

验并提供有效证明文件。单位应储备一定数量的建筑消防设施易损件或与有关产品厂家、供应商签订相关合同，以保证供应。

6.7.12 点型烟感火灾探测器应根据产品说明书的要求定期清洗、标定；产品说明书没有明确要求的，应每 2 年清洗、标定 1 次。可燃气体探测器应根据产品说明书的要求定期进行标定。火灾探测器、可燃气体探测器的标定应由生产企业或具备资质的检测机构承担。承担标定的单位应出具标定记录。每 2 年试验 1 次探测器，并对全部控制装置进行 1 次试验，火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 3 年全部清洗 1 次。

6.7.13 对于使用周期超过产品说明书标识寿命的易损件、消防设备，以及经检查测试已不能正常使用的火灾探测器、压力容器、灭火剂等产品设备应及时更换。

6.7.14 消防给水及消火栓系统应有管理、检查检测、维护保养的操作规程，并应保证系统处于准工作状态。

6.7.15 每月对消防水池、高位消防水池、高位消防水箱等消防水源设施的水位等进行一次检测；消防水池（箱）玻璃水位计两端的角阀在不进行水位观察时应关闭；冬季每天应对消防储水设施进行室内温度和水温检测，当结冰或室内温度低于 5℃ 时，应采取确保不结冰和室温不低于 5℃ 的措施。

6.7.16 消防水泵和稳压泵等供水设施的维护管理应符合下列规定：

1 每月应手动启动消防水泵运转一次，并应检查供电电源的情况；

2 每周应模拟消防水泵自动控制的条件自动启动消防水泵运转一次，且应自动记录自动巡检情况，每月应检测记录；

3 每日应对稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数等进行检查和记录运行情况；

4 每日应对柴油机消防水泵的启动电池的电量进行检测，每周应检查储油箱的储油量，每月应手动启动柴油机消防水泵运行一

次；

- 5 每季度应对消防水泵的出流量和压力进行一次试验；
- 6 每月应对气压水罐的压力和有效容积等进行一次检测。

6.7.17 减压阀的维护管理应符合下列规定：

1 每月应对减压阀组进行一次放水试验，并应检测和记录减压阀前后的压力，当不符合设计值时应采取满足系统要求的调试和维修等措施；

- 2 每年应对减压阀的流量和压力进行一次试验。

6.7.18 阀门的维护管理应符合下列规定：

1 雨淋阀的附属电磁阀应每月检查并应作启动试验，动作失常时应及时更换；

- 2 每月应对电动阀和电磁阀的供电和启闭性能进行检测；

3 系统上所有的控制阀门均应采用铅封或锁链固定在开启或规定的状态，每月应对铅封、锁链进行一次检查，当有破坏或损坏时应及时修理更换；

4 每季度应对室外阀门井中，进水管上的控制阀门进行一次检查，并应核实其处于全开启状态；

5 每天应对水源控制阀、报警阀组进行外观检查，并应保证系统处于无故障状态；

6 每季度应对系统所有的末端试水阀和报警阀的放水试验阀进行一次放水试验，并应检查系统启动、报警功能以及出水情况是否正常；

7 在市政供水阀门处于完全开启状态时，每月应对倒流防止器的压差进行检测，并应符合国家现行标准《减压型倒流防止器》GB/T 25178、《低阻力倒流防止器》JB/T 11151 和《双止回阀倒流防止器》CJ/T 160 等的有关规定。

6.7.19 每季度应对消火栓进行一次外观和漏水检查，发现有异常的消火栓应及时更换。

6.7.20 每季度应对消防水泵接合器的接口及附件进行一次检查，

并应保证接口完好、无渗漏、闷盖齐全。

6.7.21 每年应对系统过滤器进行至少一次排渣，并应检查过滤器是否处于完好状态，当堵塞或损坏时应及时检修。

6.7.22 每年应检查消防水池、消防水箱等蓄水设施的结构材料是否完好，发现问题时应及时处理。

6.7.23 每年应对消防储水设备进行检查，修补缺损和重新油漆。

6.7.24 消火栓、消防水泵接合器、消防水泵房、消防水泵、减压阀、报警阀和阀门等，应有明确的标识；消防给水及消火栓系统处于随时满足消防的需求和安全状态。

6.7.25 永久性地表水天然水源消防取水口应有防止水生生物繁殖的管理技术措施。

6.7.26 消防给水及消火栓系统发生故障，需停水进行修理前，应向主管值班人员报告，并应取得维护负责人的同意，同时应临场监督，应在采取防范措施后再动工。

6.7.27 灭火器配置及设置应符合以下要求：

1 在同一灭火器配置场所，宜选用相同类型和操作方法的灭火器。当同一灭火器配置场所存在不同火灾种类时，应选用通用型灭火器。在同一灭火器配置场所，当选用两种或两种以上类型灭火器时，应采用灭火剂相容的灭火器。

2 灭火器应设置在位置明显和便于取用的地点，且不得影响安全疏散。对有视线障碍的灭火器设置点，应设置指示其位置的发光标志。

3 灭火器的摆放应稳固，其铭牌应朝外。手提式灭火器宜设置在灭火器箱内或挂钩、托架上，其顶部离地面高度不应大于1.50m；底部离地面高度不宜小于0.06m。灭火器箱不得上锁。

4 灭火器不宜设置在潮湿或强腐蚀性的地点。当必须设置时，应有相应的保护措施。

5 灭火器设置在室外时，应有相应的保护措施。灭火器不得设置在超出其使用温度范围的地点。

6.7.28 按要求做好灭火器日常检查，内容包括但不限于：

- 1 灭火器的支架是否牢固及完好；
- 2 灭火器是否在正常压力范围中、灭火器的铅封是否完好；
- 3 灭火器及支架是否清洁干净；
- 4 灭火器是否在有效检测期内。

6.7.29 物业服务人应在物业服务区域的出入口、电梯口、防火门等醒目位置设置提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语；并应在消防车道、消防车作业场地、疏散通道以及消火栓、灭火器、防火门、防火卷帘等消防设施附近设置禁止占用、遮挡的明显标识。

6.8 防避雷系统

6.8.1 每年应对物业服务区域配电设备接地检查 1 次，每 3 个月对重要机房配电柜及设备接地检查 1 次。

6.8.2 每年应对建筑物顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查 1 次。

6.8.3 每半年应对楼层强、弱电间内的接地检查 1 次，发现问题及时解决，保证物业服务区域避雷设施接地完好。

6.8.4 每半年应对重要机房的设备接地检查 1 次。

6.8.5 建筑物防避雷系统，应聘请具有相应资质的专业机构每年检测 1 次；重要建筑物的防避雷系统，每半年检测一次。

6.8.6 防避雷系统检查、检测中发现问题应及时维修维护，检查、检测、维修维护结果要有记录，并存档。

6.9 人防工程

6.9.1 定期对工程设备配置的排烟、排风、通风、照明、供电等设备进行运行，对工程设备防护设施进行检修、润滑、除锈、维护，

做到工程设备内无水渗漏，金属部件无锈蚀，木质部件无腐烂，随时保障各种设施、风、水、电系统的正常运行和密闭设施启动灵活，密闭可靠。

6.9.2 人防工程内严禁存放易燃、易爆、剧毒、放射性和腐蚀性物品，严格禁止向工程设备内排入废水、废气和倾倒废弃物和使用明火，不得乱拉、乱接电线和随意安置电器插头。

6.9.3 对人防工程设备转为车库的管理使用期间，统一规划停车泊位，增加安全防范设施和消防灭火器材的配备，完善场内交通安全标志、标牌、车位线和照明设施，对进出场车辆实行统一管理，认真落实“三防”工作。

6.9.4 按照公共保洁服务要求，保持人防工程内的良好的卫生环境，清除场内的杂物（含进出口通道）。

6.9.5 做好人防工程设备资料管理工作，按照工程建设项目分类，统一建档，统一管理，专人负责，保证人防工事各项技术资料的完整。

6.9.6 每月定期检查人防工程内的防火、防洪、排水、通风电源线路等设备的安全使用情况，发现隐患，及时整改。

7 公共卫生保洁服务

7.1 一般规定

7.1.1 物业服务区域应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，保洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。

7.1.2 保洁员应经过培训，着统一工作服上岗服务。

7.1.3 特殊情况下的保洁消杀工作，宜聘请具有相关资格的专业消杀单位进行。

7.1.4 物业服务区域应禁止有污染物和污染源的物品存放，动物粪便、腐烂物等应及时清理。投放药物灭鼠、杀虫时，应做好标记，并做好告之提醒。

7.1.5 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场应设置“注意防滑”等安全标识。

7.1.6 日常各项保洁服务工作应有记录，每个月进行1次汇总存档。

7.2 服务内容与标准

7.2.1 地面、镜面和墙面的不同材质的清洁卫生应符合表 7.2.1 的要求。

表 7.2.1 主要材质清洁质量要求

分类	材质	质量要求
硬地面	大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢
	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢
	水磨石	表面光亮、无污迹

续表 7.2.1

分类	材质	质量要求
硬地面	木制地板	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍
	PVC板	光亮、无污迹
	瓷砖	光洁、明亮、无污渍、无水迹
软地面	地毯	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向
	塑胶地垫	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结
金属材质	亚光丝纹不锈钢	表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹
	抛光镜面不锈钢	明亮、无擦痕、无印迹
	亚光轧花不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹
	铝合金	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹
其他材质	玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹
	墙纸	无斑点、无污渍
	高密度板(复合)	色泽均一、无擦痕、无积灰、无污渍
	涂料	无灰尘、无污渍
	金箔面	光亮、无灰尘、无污渍

7.2.2 公共保洁服务应符合表 7.2.2 要求。

表 7.2.2 物业公共保洁服务标准

项目	服务要求
走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物；旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。旋转门、空调出风口无灰尘、无污迹。门把手干净、无痕迹、定时消毒
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	保持干净、光亮、无灰尘。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹

续表 7.2.2

项 目	服务要求
消防栓、消防箱、公共设施	保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污迹；监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物；消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹
天花板、风口、公共灯具内外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污迹、无灰尘、无斑点
走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
平台、屋顶	无垃圾堆积、无排水口堵塞，排水顺畅
服务功能性用房（如会议室、接待室、茶水间）	保持干净、整洁、无垃圾。热水炉外壳应无污迹、水渍；不锈钢台面无水迹、无污迹、无擦痕；不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢；冷、热水龙头表面光亮、无污迹、无水垢；下水道无异味、定期滴入消毒液
公共卫生间	座厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮；洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污迹、无毛发、无异味、定时消毒；镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘；废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒；外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘；卫生间内保持空气清新、无异味
地下车库	保持地面无垃圾、无污垢；空气流畅，无异味；车库管道无积灰、无污垢；灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰；灯罩无积灰、无污迹。地面无积灰、无积水；定位杆、减速条无积灰、无污垢；反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。消防通道无灰尘、无污迹、无杂物
垃圾分类收集	分类垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁；桶无满溢、无异味、无污迹
电梯轿厢	轿厢壁无浮灰；不锈钢表面光亮、无污迹；垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味；自动扶梯踏步、阶梯干净、无灰尘、无污迹。胶扶手保持色泽均一，无灰尘、无污迹、定时消毒，玻璃、不锈钢外壳清洁应符合表 7.2.1 要求实施

续表 7.2.2

项目	服务要求
广场、停车场、绿地、花台、明沟	广场地面干净；明沟无杂物，无积水。外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色；各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹；水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味；办公楼各进出口台阶地面、地垫按表 4 相关内容的规定；绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水
设备机房、管道	无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍
外墙	目视洁净、光亮、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无划痕
垃圾箱房	箱房封闭式专人管理，箱房循环保洁；整洁、干净、无异味，灭害措施完善；废弃物、收集箱外侧表面光洁、无灰尘；废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集，不满溢
消杀灭害	对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水，安排灭蟑螂、老鼠；遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作
电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹；其他装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹
幕墙	按表 7.2.1 的要求实施

8 园林绿化养护

8.1 一般规定

8.1.1 物业服务区域应建立园林绿化养护制度和具体操作规程,绿化养护服务宜定时、定点,根据不同季节要求,按照操作规范进行。

8.1.2 绿化员(包含外聘专业服务机构人员)应经过培训上岗,统一着工作服作业。

8.1.3 应根据树木、植株种类、季节和生长特点,确定养护方式方法。

8.1.4 园林绿化养护服务工作,宜每个月进行1次汇总存档。

8.1.5 大型公共绿地、园林、河道绿化养护应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287等相关标准的要求。

8.1.6 对主要树种、绿篱、花草品种等,应悬挂品名标牌,古树名木养护应符合现行国家标准《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168的要求。

8.2 绿地

8.2.1 草坪及地被植物生长良好,及时修整和补缺,无明显净土裸露。

8.2.2 绿地绿期没有明显枯草、落叶、残枝,绿地边缘完整,无堆物堆料、搭棚、侵占等现象,绿化垃圾及时清运。

8.2.3 根据草坪及地被植物种类、季节、生长周期、天气、土质等情况,实施浇灌、排水、修剪、灭虫,视情况适当施肥。

8.3 园林树木

8.3.1 树木、绿化带应保持枝叶茂密、长势良好。灌木类、绿篱及色带植物应达到棱角、线条统一整齐；特定形状树木应经常保持。

8.3.2 每年定期或不定期对园林树木整形修剪，整形修剪应按乔木类、灌木类、绿篱及色带和藤木类进行分类实施，修剪方法及频次应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的要求。

8.3.3 根据树木、绿化带植株种类、生长情况、土壤肥力等情况进行施肥，根据肥料种类、施肥方式确定施肥用量。

8.3.4 树木应保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象；采取生物防治手段，做好病虫害防治；树木、植物出现缺株、枯损等应及时补种。

8.4 花坛

8.4.1 花坛花卉长势良好，应符合花坛设计要求，造型优美，保持清晰图案和适宜高度。

8.4.2 不应出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据实际情况每周应剪修残枝、落花。

8.4.3 出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时，应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。

8.5 植物、花卉摆设

8.5.1 植物生长良好，应保持叶面清洁光泽，无枯叶，无黄叶，无泥土裸露，花盆干净，底盆无积水现象，无病虫害。

8.5.2 应适时喷洒植物叶面，适度淋水、施肥、养护，盆栽插花色彩精致、美观。

8.5.3 花卉生长良好，开花整齐，造型美观，花卉配置及色彩搭配合理，无病虫害，及时清理枯枝残花。

吉林省工程建设地方标准全文公开

9 公共秩序维护

9.1 一般规定

9.1.1 公共秩序维护人员应 24h 值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完善，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作。

9.1.2 公共秩序维护人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材。

9.1.3 主进出口岗亭实行 24h 值班制，其余出入口应实行值班或巡查制。封闭式物业服务区域要严格管理，对进出人员和车辆进行引导，外来人员应实施登记管理，车辆进出、停放有序，禁止载有危险品和污染源车辆进入。

9.1.4 建立完备的安全、消防、治安和突发事件的防范及应急处置预案。

9.1.5 应有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

9.2 组织

9.2.1 每年对公共秩序维护员的培训和实操不少于 50 课时。

9.2.2 公共秩序维护员应熟悉物业服务区域物业分布基本概况，具有基本职业技能，能及时处理和应对物业服务区域公共秩序的维护工作。

9.2.3 上岗时严格履行岗位规定职责，举止文明，礼貌待人。

9.2.4 保持物业服务区域公共秩序良好，保证人防、物防、技防工作落实，对制定的涉及各类安全管理、治安、消防和自然灾害事故的应急预案进行定期培训和演练，分工明确，各负其责，管理细致。

9.2.5 重要岗位应配备无线对讲装置和必备的安防器材。

9.3 巡查

9.3.1 每天对物业服务区域巡查次数不少于 3 次，重点部位以及发生特殊情况时，应每 2h 巡查 1 次。

9.3.2 至少制定 2 条巡查路线，不定点巡查，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告；发现有违反治安行为的应当制止，并及时向相关部门报告；对违反物业服务区域管理规约的情况应及时劝阻，并接受业主（物业使用人）、客户的求助和询问。

9.4 车辆通行、停放

9.4.1 物业服务区域道路和停车场(库)应设置明显的车辆交通引导和警示标志。

9.4.2 公共秩序维护人员发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，应及时通知、劝告或纠正；发现可疑行为或损坏交通标志设施等应及时制止。

9.4.3 封闭式停车场、车库应专人管理，车库的维护设备和防火设施应结合设施设备检查和消防巡查进行，有安全隐患的及时处理。

9.4.4 收费停车场具有政府主管部门核发的停车场许可证，应按照价格主管部门核定的收费标准收费。

9.4.5 公共秩序维护人员应维持车辆正常通行秩序，物业服务区域车辆进出高峰时，应有人员现场疏导；发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应及时疏导和现场协助处理。

9.5 消防管理

9.5.1 消防设施巡查频次应满足下列要求：

- 1 公共娱乐场所营业时，应结合公共娱乐场所每 2h 巡查 1 次的要求，视情况将建筑消防设施的巡查部分或全部纳入其中，但全部建筑消防设施应保证每日至少巡查 1 次；
- 2 消防安全重点单位，每日巡查 1 次；
- 3 其他单位，每周至少巡查 1 次。

9.5.2 物业服务人对物业服务区域内防火巡查应包括下列内容：

- 1 安全出口、疏散通道、消防车道是否畅通，消防车作业场地是否被占用，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；
- 2 常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品；
- 3 消防设施、器材是否在位、完整有效，消防安全标志是否完好清晰；
- 4 用火、用电、用油、用气有无故障，有无违章情况；
- 5 消防安全重点部位的人员在岗情况；
- 6 装饰装修等施工现场消防安全情况；
- 7 其他消防安全情况。

9.5.3 物业服务人对物业服务区域内防火检查应包括但不限于下列内容：

- 1 消防安全制度、操作规程及临时管理规约、管理规约的执行和落实情况；
- 2 物业使用性质有无违法改变情况；
- 3 用火、用电、用油、用气有无故障，有无违章情况；
- 4 消防安全重点部位管理情况；
- 5 安全出口、疏散通道和消防通道是否畅通；
- 6 消防设施、器材和消防水源是否完好；

- 7 消防控制室值班人员值班情况和持证上岗情况；
- 8 灭火和应急疏散预案的制定与演练情况；
- 9 员工消防知识掌握情况；
- 10 防火巡查、火灾隐患整改及防范措施落实情况；
- 11 其他消防安全情况。

9.5.4 物业服务人通常应每月进行 1 次消防检查,每季度进行 1 次义务消防员演练,每年进行 1 到 2 次消防演习。

9.5.5 消防巡查检查工作应有记录,并存档。

9.5.6 制定防火安全管理办法,指定专人维护、管理消防器材,设施设备应保持完好,定点设置的消防器材不得缺失和挪作他用。

9.5.7 应定期进行消防训练,义务消防员应掌握基本消防技能,熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法。

9.5.8 物业服务人应通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育,物业服务区域内应设有消防警示牌、消防公益广告、消防橱窗等消防知识宣传设施,并结合火灾特点和季节消防安全形势,每季度至少更新 1 次宣传内容。

9.5.9 物业服务人应制定物业服务区域灭火及应急疏散预案,住宅、医院、园区、商务写字楼物业应组建志愿消防队,每月应至少开展 1 次灭火、救生技能训练,每年应组织业主(物业使用人)、客户至少进行 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。

9.6 秩序监控

9.6.1 物业服务区域秩序监控 24h 开通,监控中心落实值班人员。

9.6.2 监控中心应有严格管理制度和设备维修保养制度,所有监控设施设备应处于良好运行状态,重点区域和重要部位应有监控录像。

9.6.3 监控中心收到报警信号后,应立即安排秩序维护人员及时赶

到现场，进行前期处理。

9.6.4 监控的录入资料应至少保持 30 日，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。

9.6.5 熟悉应急预案，保障电话畅通，接听及时。

9.6.6 监控中心不得脱岗和非专业人员替岗，工作应有记录。

9.7 应急处置

9.7.1 物业服务人应制定为应对突发事件、灾害等突发情况的应急处置方案。

9.7.2 成立应急小组，明确成员分工，成员应熟练掌握职责，每年至少组织 4 次小组训练或培训；至少每半年召开 1 次会议，熟悉程序、路线和有关内容，熟练掌握对突发情况的紧急处置方式方法。

9.7.3 应急小组应接受街道（乡镇）的工作指导。

9.8 社区警务协作

9.8.1 物业服务人应为业主（物业使用人）、客户提供社区警务求助与报警电话，物业服务中心应与当地社区警务室保持 24h 联系。

9.8.2 协助社区警务和社区居民组织做好社区服务性工作，物业服务工作应接受社区组织和辖区派出所的指导意见，配合社区警务共同提高公众防范能力。

10 服务检查

10.1 物业自检

10.1.1 物业服务人应至少每季度开展 1 次内部服务流程和服务质量的自我监督检查。

10.1.2 定期对业主（物业使用人）、客户的投诉数据进行汇总分析，及时制定整改提升方案。

10.2 物业服务评价

10.2.1 物业服务人每年应通过书面、电话、网络等方式对业主（物业使用人）、客户开展物业服务满意度调查，满意度综合评价应不低于 80%，以评分为标准的满意度评价应不低于 80 分。

10.2.2 抽样调查样本应具有代表性，调查范围应占物业服务区域内全体业主（物业使用人）、客户的 20% 以上。

10.2.3 对业主满意度调查中发现的问题及合理化建议，应及时整改，并对整改结果进行回访。

10.2.4 业主满意度调查的记录至少保存到物业服务合同终止，有其它相关约定的除外。

10.2.5 物业服务人或者业主可委托第三方机构开展业主满意度调查。

11 特别约定

11.1 专项服务

11.1.1 根据业主（物业使用人）、客户的需要，结合物业服务区域条件和物业服务人的能力，经双方协商，物业服务人可提供物业服务合同范围之外的与物业相关的专项服务。

11.1.2 专项服务内容、标准、收费等，由物业服务人与业主（物业使用人）、客户，本着自愿的原则，达成服务协议。

11.1.3 专项服务协议可作为物业服务合同的附件，也可以另行单独签订。

11.2 特约服务

11.2.1 为满足部分业主（物业使用人）、客户的特殊需要，物业服务人与业主（物业使用人）、客户可以集体或者个人之间特别约定，由物业服务人有偿提供相关特约服务。

11.2.2 特约服务内容、标准、收费等，由物业服务人和服务对象双方本着自愿的原则书面约定。

附录 A 住宅物业专项服务标准

A.1 一般规定

A.1.1 物业服务人应依据物业服务合同的约定提供服务，并接受行政主管部门的监督、检查和指导，通常应包括但不限于以下内容：

1 物业服务区域内物业共用部位，共用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护；

2 物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理；

3 物业服务区域内景观的养护和管理；

4 物业服务区域内公共秩序维护和管理；

5 物业服务区域内绿化养护和管理；

6 物业服务区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放和经营管理；

7 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业服务区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

8 物业服务区域内日常安全巡查服务；

9 物业服务区域内维修、更新等费用的账务管理，物业档案资料的保管；

10 物业服务区域内业主（物业使用人）装饰、装修的行为管理；

11 业主入住时的交房、验房及相关书面告知和签字手续和办理。

A.1.2 建设单位、业主、业主委员会应通过招投标或协议选聘的方式，委托物业服务人为住宅物业提供服务，业主、业主委员会经业主大会同意，可以实施业主自行管理。

A.2 信息公开

A.2.1 物业服务人应当在物业服务区域内显著位置向业主公开下列信息并及时更新，并可以通过互联网等方式告知业主：

1 物业服务人的营业执照或者其他管理人的基本情况、物业项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话；

2 物业服务事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准等；

3 上一年度物业服务合同履行情况；

4 上一年度物业服务费收支情况（实行酬金制的）；

5 上一年度利用业主共用部位发布广告、停车等经营与收益情况；

6 上一年度公共水电费用以及分摊详细情况；

7 电梯、消防、水、电、气、暖等设施设备日常维护保养单位的名称和联系方式；

8 其他应当公开的信息。

A.3 服务设施

A.3.1 根据规定，住宅物业应按规划标准配置相应的物业服务用房，作为物业服务人的办公场所；无物业服务用房的，应指定地点进行接待和服务。

A.3.2 办公场所内应标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。

A.3.3 物业服务人应配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。

A.4 查验接收

A.4.1 新建物业的服务移交时，建设单位、前期物业服务人应当依据规定在相关部门的指导监督下，制定验收清单，进行现场验收，签订物业承接查验协议，形成书面交接记录，并向业主（物业使用人）公开查验结果。

A.4.2 物业服务人更迭时，原物业服务人将物业服务工作移交给该物业的业主、业主委员会、物业管理委员会后，再由业主、业主委员会、物业管理委员会将物业服务工作移交给新的物业服务人。新的物业服务人应当与业主、业主委员会、物业管理委员会制定验收清单，进行现场验收，签订物业承接查验协议，形成书面交接记录，并向业主（物业使用人）公开查验结果。

A.4.3 现场查验二十日前，建设单位或业主、业主委员会应当向物业服务人移交相关资料。移交资料内容应符合本导则第 4.0.2 条的要求。

A.5 装饰装修管理

A.5.1 建立装饰装修管理服务制度。

A.5.2 建立装饰装修管理档案（包括每户业主或物业使用人的申请、协议、巡查、整改、检查等有关记录、图片等）。

A.5.3 物业服务人应向业主、物业使用人明确装饰装修服务工作流程，受理业主、物业使用人的装饰装修申请，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主、物业使用人装饰装修过程中的禁止行为和注意事项。

A.5.4 装饰装修期间应至少每两日巡查 1 次现场，发现业主或物业使用人存在未申请登记或违规装饰装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的问题时，应及时劝阻

或制止；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业服务区域内公示。

A.5.5 装饰装修人员出入和施工时间应按照相关法律规定得到有效控制，对进出小区的装饰装修车辆、人员实行出入证管理。

A.5.6 装饰装修产生的建筑垃圾管理：

1 委托清运建筑垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，每周应清运 1 次；

2 自行清运建筑垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输，指定地点存放，每周应清运 1 次。

A.5.7 装修结束后，应在接到业主验收申请 4 个工作日内组织装修检查，检查内容主要为是否违规装修、是否损坏公共设施设备、是否存在改变使用功能导致雨污混流现象、是否存在渗漏水现象等，如检查不合格，按《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令〔2002〕第 110 号）处理。

A.6 风险管控和突发事件应对

A.6.1 建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估，制定并完善各项管控措施，宜购买公众责任险。

A.6.2 物业服务人应做好风险管理和突发事件应对预防工作，内容包括但不限于：

1 根据住宅物业特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，并充分考虑到物业服务区域内孤寡老人、残疾人、瘫痪病人等行动不便人员，制定相应的应急预案。内容包括但不限于：防爆；疫情；火灾；高空坠物（外墙墙面、花盆等）；严重设备事故（包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）；治安；自然灾害。

2 物业服务人应落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备，建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，使其处于适用状态。

3 物业服务人应制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练，保留预案演练的相关记录。

4 物业服务人应定期评审并修订应急预案，特别是发生应急情况和预案演练后，包括：人员的能力、预案的有效性、物资装备的满足程度等。保留预案评审等相关记录。

5 主出入口、服务窗口等公共区域宜摆放供业主和物业使用人取阅的防灾、抗灾、救灾的宣传资料。

A.6.3 突发事件发生时，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作；突发事件处置结束后，应当对应急预案实施情况进行总结评估，编制突发事件处置报告，并向业主、业主委员会或相关行政主管部门报告。

A.7 综合服务

A.7.1 每日提供不少于 8h 的业务接待服务。

A.7.2 建立业主、物业使用人档案，内容包括但不限于：

1 业主、物业使用人身份证复印件或代办人身份证复印件及授权委托书，共同居住人的基本信息；

2 营业执照复印件、法人授权委托书及法人代表和办理人的身份证复印件(业主属法人单位)；

3 房产证或购房合同复印件；

4 物业服务合同；

5 房屋入住和接收文书；

6 业主(临时)管理规约；

7 房屋验收中发现问题的整改情况报告。

A.7.3 物业服务人为业主和物业使用人提供特约服务时，服务内容、服务标准、收费标准应向业主和物业使用人进行公示。

A.7.4 提供特约服务的物业服务人应当与业主或物业使用人签订专项协议，特约服务内容未在物业服务合同中约定的，仅作为物业

服务满意度调查时的参考，不作为物业服务评价内容。

A.7.5 综合服务分级标准见表 A.7.5。

表 A.7.5 综合服务分级标准表

分项	一级	二级	三级	四级	五级
人员	每名客服服务户数不应超过 500 户	每名客服服务户数不应超过 800 户	每名客服服务户数不应超过 1000 户	设置客服	-
	项目负责人应具有 3 年以上物业服务人同等岗位工作经历	项目负责人应具有 2 年以上物业服务人同等岗位工作经历	项目负责人应具有 1 年以上物业服务人同等岗位工作经历	项目负责人应具有 1 年以上物业服务人同等岗位工作经历	-
维修响应	由物业服务人负责的共用设施设备急修 15min 内响应，其它报修 30 min 内响应。业主报修回访率 100%	由物业服务人负责的共用设施设备急修 20min 内响应，其它报修 30 min 内响应。业主报修回访率 100%	由物业服务人负责的共用设施设备急修 20min 内响应，业主报修回访率 100%	由物业服务人负责的共用设施设备急修 30min 内响应	由物业服务人负责的共用设施设备急修 30min 内响应
受理客户投诉	24h 受理客户投诉，业主提出的意见、建议、投诉、咨询在 1 个工作日内回复；投诉回访率 100%	业主提出的意见、建议、投诉、咨询在 2 个工作日内回复；投诉回访率 100%	业主提出的意见、建议、投诉、咨询在 3 个工作日内回复；投诉回访率 100%	业主提出的意见、建议、投诉、咨询在 5 个工作日内回复	业主提出的意见、建议、投诉、咨询在 7 个工作日内回复
满意度	每年征集 2 次业主意见，覆盖率超过 95%，满意率超过 95%	每年征集 1 次业主意见，覆盖率超过 90%，满意率超过 90%	每年征集 1 次业主意见，覆盖率超过 80%，满意度超过 80%	每年征集 1 次业主意见	-

续表 A.7.5

分项	一级	二级	三级	四级	五级
公示业主共有物业经营收支情况	每季度公示业主共有物业经营收支情况	每半年公示业主共有物业经营收支情况	每半年公示业主共有物业经营收支情况	每年公示业主共有物业经营收支情况	每年公示业主共有物业经营收支情况
社区文化及便民活动	每年组织 12 次社文及便民活动	每年组织 6 次社文及便民活动	每年组织 2 次社文及便民活动	-	-
智能化信息系统	手机客户端与业主实名互联互通	-	-	-	-

A.8 秩序维护服务

A.8.1 应根据住宅区具体情况，合理配备秩序维护人员或专职安保人员，负责住宅物业公共秩序的维护。

A.8.2 专职安保人员应取得公安部门颁发的保安员证。

A.8.3 自动消防系统操作人员应符合本导则第 6.7.1 条的要求。

A.8.4 具有公共秩序维护措施及各类台账记录。

A.8.5 秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

A.8.6 应按以下内容做好出入管理：

1 人员、车辆进出住宅区应有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；

2 封闭管理的住宅区，应做好外来人员车辆进出的登记工作；劝阻商贩及拾荒、乞讨人员不得随意进出住宅区，大件物品进出住宅区应有记录。

A.8.7 秩序维护服务中的日常消防管理应符合本导则第 9.5 节的

要求。

A.8.8 日常车辆管理应符合以下要求：

- 1 制定物业服务区域的车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则，货运车辆进出规定、收费标准等；
- 2 物业服务区域的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；
- 3 维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；
- 4 充电设施的安装和使用，应符合《住宅物业消防安全管理》GA 1283 的要求；
- 5 停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。

A.8.9 安防服务应符合本导则第 9.6 节的要求。

A.8.10 秩序维护标准见表 A.8.10。

表 A.8.10 秩序维护分级服务标准

项目	一级	二级	三级	四级	五级
人员	设置专职秩序维护人员，定期接受专门培训，身体健康，工作认真负责，45 周岁以下人员占总人数 50% 以上	设置专职秩序维护人员，定期接受专门培训，身体健康，工作认真负责，45 周岁以下人员占总人数 40% 以上	设置专职秩序维护人员，定期接受专门保安培训，身体健康，工作认真负责	-	-
出入口值守	出入口 24h 值守。主要出入口有 24h 专人值岗，统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，根据项目特点或岗位需要立岗或坐岗	出入口 24h 值守。主要出入口有 24h 专人值岗，统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，根据项目特点或岗位需要立岗或坐岗	小区主要出入口 24h 值守。至少有一个主要出入口有 24h 专人值岗，统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范	小区主要出入口根据项目特点设置有人值守或无人值守	小区主要出入口有序管理

续表 A.8.10

项目	一级	二级	三级	四级	五级
重点部位巡视	重点部位每1h巡视1次。对违规行为立即制止，违法行为及时报警，协助相关部门处理	重点部位每4h巡视1次。对违规行为立即制止，违法行为及时报警，协助相关部门处理	重点部位每12h巡视1次。对违规行为立即制止，违法行为及时报警，协助相关部门处理	重点部位每日巡视1次。制止违规行为，违法行为及时报警，协助相关部门处理	制止违规行为，违法行为及时报警，协助相关部门处理
应急演练	每年不少于2次	每年2次	每年1次	每年1次	每年1次
防火检查	每周2次	每月2次	每月1次	每月1次	每月1次
区域消防通道检查	每日1次	每2日1次	每周1次	每2周1次	每月1次

A.9 公共保洁服务

A.9.1 应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境清洁。

A.9.2 熟练掌握各类专业保洁设备的使用和各类材质的清洁、保养要求。

A.9.3 保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

A.9.4 公共保洁服务分级标准见表 A.9.4。

表 A.9.4 公共保洁服务分级标准

项目		一级	二级	三级	四级	五级
一、生活垃圾	生活垃圾的收集、清运	实行生活垃圾分类管理，设置有分类标识的密闭式垃圾收集容器	实行生活垃圾分类管理，设置有分类标识的密闭式垃圾收集容器	实行生活垃圾分类管理，设置有分类标识的密闭式垃圾收集容器	应当实行垃圾分类，设置有密闭式分类标识的收集容器	应当实行垃圾分类，配置有标识的垃圾收集容器

续表 A.9.4

项目	一级	二级	三级	四级	五级	
一、生活垃圾	生活垃圾的收集、清运	垃圾收集容器配置在每个单元楼外门口、电梯直达地下停车场的通道附近	垃圾收集容器配置在每个单元楼外门口、电梯直达地下停车场的通道附近	垃圾收集容器配置在业主方便投放垃圾之处	垃圾收集容器配置在业主方便投放垃圾之处	-
		垃圾在容器内满箱不高于80%，无垃圾外溢和堆放现象	垃圾在容器内满箱不高于90%，无垃圾溢出和堆放现象	无垃圾外溢和堆放现象	无垃圾外溢和堆放现象	-
		春、夏、秋三季每周至少清洗1次垃圾收集容器，冬季保持垃圾收集容器干净整洁；蝇、蚊孳生季节每日喷洒1次杀虫药	春、夏、秋三季每周至少清洗1次垃圾收集容器，冬季保持垃圾收集容器干净整洁；蝇、蚊孳生季节每日喷洒1次杀虫药	春、夏、秋三季每周至少清洗1次垃圾收集容器，冬季保持垃圾收集容器干净整洁；蝇、蚊孳生季节每日喷洒1次杀虫药	春、夏、秋三季每月至少清洗1次垃圾收集容器，冬季保持垃圾收集容器干净整洁；蝇、蚊孳生季节每3日喷洒1次杀虫药	保持垃圾收集容器干净整洁；蝇、蚊孳生季节每周喷洒1次杀虫药
		每日清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所；垃圾清运车封闭运输、外观整洁	每日清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所；垃圾清运车封闭运输、外观整洁	每日清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所；垃圾清运车外观整洁	每日清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所；垃圾清运车外观整洁	每日清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
二、楼内清洁	大堂、一层候梯厅	每日清扫并清拖 2 次大堂、一层候梯厅地面，地面洁净无水渍和污渍。雨天、雪天应铺设防滑措施	每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面，地面洁净无水渍和污渍	每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面	每日清扫 1 次、每周清拖 2 次大堂、一层候梯厅地面	每日清扫 1 次、每周清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面
		每日清洁 1 次单元门、信报箱等，确保无灰尘、蜘蛛网	每周清洁 2 次单元门、信报箱等，无蜘蛛网	每周清洁 1 次单元门、信报箱等，无蜘蛛网	每月清洁 1 次单元门、信报箱	每月清洁 1 次单元门、信报箱
		每周清洁 2 次大堂墙面和玻璃、一层候梯厅墙面	每周清洁 1 次大堂墙面和玻璃、一层候梯厅墙面	每月清洁 2 次大堂墙面和玻璃、一层候梯厅墙面	每月清洁 1 次大堂玻璃	-
		每日清扫并清拖 1 次楼道、楼梯地面无水渍和污渍；根据地面材质，定期做地面清洗、养护	每日清扫 1 次楼道、每周清拖 3 次楼道、楼梯地面，无水渍和污渍；根据地面材质，定期做地面清洗、养护	每周清扫或清拖 2 次楼道、楼梯地面	每周清扫 2 次、每月清拖 1 次楼道、楼梯地面	每周清扫 1 次、每季清拖 1 次楼道、楼梯地面

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
二、楼内清洁	大堂、一层候梯厅	每日清洁 1 次楼梯扶手、栏杆、楼道窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施没有灰尘和蜘蛛网。手持部位定期消毒	每周清洁 3 次楼梯扶手、栏杆、楼道窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施没有灰尘和蜘蛛网。手持部位定期消毒	每周清洁 2 次楼梯扶手、栏杆、楼道窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施无蜘蛛网	每月清洁 1 次楼梯扶手、栏杆、楼道窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施	每季清洁 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施
		每月清洁 1 次楼道窗玻璃。目视洁净、明亮、无污迹	每 2 月清洁 1 次楼道窗玻璃。目视洁净、明亮、无污迹	每季度清洁 1 次楼道窗玻璃	-	-
		每季度清洁 1 次楼内灯具	每季度清洁 1 次楼内灯具	每季度清洁 1 次楼内灯具	-	-
		每日清洁 1 次电梯轿厢门、面板，无水渍和污渍；每月养护 2 次。轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰、飞虫	每日清洁 1 次电梯轿厢门、面板，无水渍和污渍；每月养护 1 次。轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫	每日清洁 1 次电梯轿厢门、面板；每季度养护 1 次	每周清洁 2 次电梯轿厢门、面板	每周清洁 1 次电梯轿厢门、面板
二、楼内清洁	大堂、一层候梯厅	每日清拖 2 次轿厢地面，无水渍和污渍。保持轿厢内空气清新、无异味	每日清拖 1 次轿厢地面，地面保持洁净。保持轿厢内空气清新、无异味	每日清拖 1 次轿厢地面	每周清拖 2 次轿厢地面	每周清拖 1 次轿厢地面

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
二、楼内清洁	大堂、一层候梯厅	清洁门轨、胶条	清洁门轨、胶条	清洁门轨、胶条	-	-
		每天消毒至少两次	每天消毒至少1次	每2日消毒至少1次	-	-
三、楼外清洁	天台、屋面及雨篷、门头	每月清扫1次天台、屋面；雨季期间，每月清扫2次天台、屋面；无明显垃圾	每2月清扫1次天台、屋面；雨季期间，每月清扫1次天台、屋面；无明显垃圾	每季度清扫1次天台、屋面；雨季期间，每2月清扫1次天台、屋面；无明显垃圾	雨季前、雨季期间各清扫1次天台、雨搭及屋面	雨季前清扫1次天台、雨篷及屋面
		每月清洁1次雨篷、门头等	每2月清洁1次雨篷、门头等	每季度清洁1次雨篷、门头等	每半年清洁1次雨篷、门头等	-
	管理用房、设备机房	每日清洁1次物业服务用房、门卫、岗亭	每日清洁1次物业服务用房、门卫、岗亭	每日清洁1次物业服务用房、门卫、岗亭	每日清洁1次物业服务用房、门卫、岗亭	每日清洁1次物业服务用房、门卫、岗亭
		每周清洁1次设备机房	每月清洁2次设备机房	每月清洁1次设备机房	每月清洁1次设备机房	每月清洁1次设备机房
三、楼外清洁	楼外道路及场地	每日清扫1次、循环巡视保洁楼外道路、散水坡无杂物	每日清扫1次、巡视保洁3次楼外道路、散水坡	每日清扫1次、巡视保洁2次楼外道路、散水坡	每日清扫1次楼外道路	每日清扫1次楼外道路

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
三、楼外清洁	楼外道路及场地	每日清扫1次室外停车场、自行车棚地面、活动广场、游乐场，清洁1次公共绿地	每日清扫1次室外停车场、活动广场、游乐场。每周清扫3次自行车棚地面、清洁3次公共绿地	每日清扫1次室外停车场、活动广场、游乐场。每周清洁2次自行车棚地面、清洁2次公共绿地	每日清扫1次室外停车场、活动广场、游乐场。每半月清扫1次自行车棚地面、清洁1次公共绿地	每月清扫1次自行车棚地面、清洁1次公共绿地
四、附属设施清洁	地下停车场	每日清洁1次地下停车场地面和共用卫生间；每季应冲洗1次；坡道、地面无明显积淤和垃圾	每周清洁3次地下停车场地面和共用卫生间；坡道、地面无明显积淤和垃圾	每周清洁2次地下停车场地面和共用卫生间	每周清洁1次地下停车场地面和共用卫生间	每两周清洁1次地下停车场和卫生间
四、附属设施清洁	地下停车场	每周清洁1次停车场内标牌、反光镜、减速带、路障等设施。无蜘蛛网和明显污迹	每周清洁1次停车场内标牌、反光镜、减速带、路障等设施。无蜘蛛网和明显污迹	每月清洁1次停车场内标牌、反光镜、减速带、路障等设施	每月清洁1次停车场内标牌、反光镜、减速带、路障等设施	每月清洁1次停车场内标牌、反光镜、减速带、路障等设施
	室内公共设施	每月清洁1次灯具、烟感、管线、消防设施等。无蜘蛛网和明显污迹	每月清洁1次灯具、烟感、管线、消防设施等。无蜘蛛网和明显污迹	每月清洁1次灯具、烟感、管线、消防设施等	每月清洁1次灯具、烟感、管线、消防设施等	每月清洁1次灯具、烟感、管线、消防设施等

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
四、 附属 设施 清洁	室外 公共 设施 清洁	水景根据水质情况进行消毒净化处理,使用期间每周清洁3次水面,每年清洁2次水池池底	水景根据水质情况进行消毒净化处理,使用期间每周清洁2次水面,每年清洁2次水池池底	水景根据水质情况进行消毒净化处理,使用期间每周清洁1次水面,每年清洁1次水池池底	水景根据水质情况进行消毒净化处理,使用期间每周清洁1次水面,每年清洁1次水池池底	水景根据水质情况进行消毒净化处理,使用期间每月清洁1次水面,每年清洁1次水池池底
		装饰小品,春、夏、秋季每月清洁2次,冬季每月清洁1次	装饰小品,春、夏、秋季每月清洁1次,冬季每2月清洁1次	装饰小品,春、夏、秋季每2月清洁1次,冬季清洁1次	装饰小品,春、夏、秋季每季度清洁1次	装饰小品,每半年清洁1次
四、 附属 设施 清洁	室外 公共 设施 清洁	宣传栏、室外信报箱等功能设施,春、夏、秋每周清洁1次,冬季每周清洁2次	宣传栏、室外信报箱等功能设施,春、夏、秋每周清洁1次,冬季每2周清洁1次	宣传栏、室外信报箱等功能设施,春、夏、秋每月清洁1次,冬季每2月清洁1次	宣传栏、室外信报箱、游乐设施、室外停车场、自行车棚设施每季度清洁1次	宣传栏、室外信报箱、游乐设施、室外停车场、自行车棚设施每半年清洁1次
		标识牌、楼外公共照明灯具每月清洁1次	标识牌、楼外公共照明灯具每月清洁1次	标识牌、楼外公共照明灯具每季度清洁1次	标识牌、楼外公共照明灯具每季度清洁1次	标识牌、楼外公共照明灯具每半年清洁1次

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
四、 附属 设施 清洁	室外 公共 设施 清洁	游乐设施、 室外停车 场、自行车 棚设施每 周清洁1次	游 乐 设 施、室外 停车场、 自行车棚 设施每月 清洁1次	游 乐 设 施、室外 停车场、 自行车棚 设施每月 清洁1次		
四、 消杀	制 度 建 设	建立消杀 工作制度， 制定消杀 计划并组 织实施和 质量监控； 灭鼠灭蚊 每两个月 至少1次， 夏季每月 1次	建立消杀 工作 制 度，制定 消杀计划 并组 织 实施和质 量监控； 灭鼠灭蚊 每两个月 至少1次， 夏季每月 1次	建立消杀 工作 制 度，制定 消杀计划 并组 织 实施和质 量监控； 灭鼠灭蚊 每 年 至 少 3 次		
		配合相关 部门进行 有害生物 预防和控制	配合相关 部门进行 有害生物 预防和控制	配合相关 部门进行 有害生物 预防和控制	配合相关 部门进行 有害生物 预防和控制	配合相关 部门进行 有害生物 预防和控制
四、 消杀	消 杀 实 施	投放药物 预先告知， 投药位置 有明显标 志	投放药物 预 先 告 知，投药 位置有明 显标志	投放药物 预 先 告 知，投药 位置有明 显标志	投放药物 预 先 告 知，投药 位置有明 显标志	投放药物 预 先 告 知，投药 位置有明 显标志
		有专业人 员严格按 相关规程 操作	有专业人 员严格按 相关规程 操作	消杀作业 严格按相 关规程操 作	消杀作业 严格按相 关规程操 作	消杀作业 严格按相 关规程操 作

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
五、特殊状况清洁	雨雪天气清洁	小到中雨后4h道路无成片积水，雨后天晴1日内恢复道路清洁	小到中雨后6h道路无成片积水，雨后天晴1日内恢复道路清洁	小到中雨后8h道路无成片积水，雨后天晴1日内恢复道路清洁	-	-
		及时组织清扫积雪，铲除结冰；主要道路在降雪停止后6h内或次日12时前清扫干净；其他责任地段的冰雪，在降雪停止后2日内清扫干净；做好重点部位的防滑处理	及时组织清扫积雪，铲除结冰；主要道路在降雪停止后8h内或次日16时前清扫干净；其他责任地段的冰雪，在降雪停止后2日内清扫干净；做好重点部位的防滑处理；	及时组织清扫积雪，铲除结冰；主要道路在降雪停止后，小雪当日、中到大雪2日内清扫干净；其他责任地段的冰雪，在降雪停止后3日内清扫干净；做好重点部位的防滑处理	降雪季节，组织清扫积雪，铲除结冰；主要道路的冰雪在降雪停止后，小雪当日、中到大雪3日内清扫干净；其他责任地段的冰雪，在降雪停止后5日内清扫干净	降雪季节，组织清扫积雪，铲除结冰
五、特殊状况清洁	警示	设置冰面警示	设置冰面警示	设置冰面警示	设置冰面警示	设置冰面警示
	特殊情况清洁	突发故障，维修工程完毕后1日内清洁完毕	突发故障，维修工程完毕后1日内清洁完毕	突发故障，维修工程完毕后2日内清洁完毕	-	-
		重大群体活动后次日9时前清洁完毕	重大群体活动后次日10时前清洁完毕	重大群体活动后次日12时前清洁完毕	-	-

续表 A.9.4

项目		一级	二级	三级	四级	五级
六、检查记录	工作检查和记录	每日检查 1 次清洁质量,做好记录	每日检查 1 次清洁质量,做好记录	每日检查 1 次清洁质量,做好记录	每日检查 1 次清洁质量,做好记录	每日抽查 1 次清洁质量,做好记录
		每 2 周全面检查 1 次清洁质量,做好记录	每月全面检查 1 次清洁质量,做好记录	每季度全面检查 1 次清洁质量,做好记录	-	-
		清洁档案齐全	清洁档案齐全	清洁档案齐全	-	-

A.10 公共绿化养护服务

A.10.1 具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。

A.10.2 绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)。

A.10.3 公共绿化养护分级服务标准见表 A.10.3。

表 A.10.3 公共绿化养护分级服务标准表

分项	内容	一级	二级	三级	四级	五级
一、基本要求	基础	有绿化专业人员,编制绿化养护措施和工作计划,并组织落实;生长季节每周至少检查 1 次绿化工作	有绿化专业人员,编制绿化养护措施和工作计划,并组织落实;生长季节每月检查 4 次绿化工作	编制绿化养护措施和工作计划,生长季节每月检查 3 次绿化工作	编制绿化养护措施和工作计划,生长季节每 2 周检查 1 次植物生长情况	生长季节每月检查 1 次植物生长情况
		绿化充分,植物配置合理,无缺失植被,无裸露净土	绿化比较充分,植物配置基本合理,植被无明显缺失	绿化基本充分,植物配置一般,无明显裸露净土	-	-

续表 A.10.3

分项	内容	一级	二级	三级	四级	五级
一、基本要求	标牌	绿地设有宣传和提示标牌	绿地设有宣传和提示标牌	绿地设有宣传和提示标牌	-	-
	档案	绿化档案齐全	绿化档案齐全	绿化档案齐全	-	-
	乔木	配置合理，疏密有序；植株生长健壮，树冠完整，无枯黄枝叶；出现死亡或缺株后1周内清除，适时补栽，生长季节叶片保存率高于95%	配置合理，疏密有序；植株生长良好，树冠基本完整，无枯黄枝叶；出现死亡或缺株后半个月内清除，适时补栽，生长季节叶片保存率高于90%	植株生长正常，主枝基本完整，基本无枯黄枝叶，出现死亡或缺株后补栽，生长季节叶片保存率高于85%	生长基本正常，植株无明显偏冠和缺枝，植株保存率高于90%，年成活率高于85%	植株保存率高于5%，年成活率高于85%
	灌木	配置合理，疏密有序；植株生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好，符合植物品种的造型特点	配置合理，疏密有序；植株生长良好，主枝完整，保存率高于98%，年成活率高于98%	植株生长正常，主枝完整，保存率在95%以上，年成活率高于95%	生长基本正常，植株无明显偏冠和缺枝，植株保存率高于90%，年成活率高于90%	植株保存率高于85%，年成活率高于85%
绿篱及造型植物	造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，无枯黄枝和脱脚，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽	植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，无明显枯黄枝和脱脚，修剪和补种及时，保存率高于98%，年成活率高于98%	植株生长整齐，无明显枯黄枝，保存率高于95%，年成活率高于95%	植株保存率高于90%，年成活率高于90%	植株保存率高于85%，年成活率高于85%	

续表 A.10.3

分项	内容	一级	二级	三级	四级	五级
一、基本要求	植被和草坪	目测无杂草，地被植物和草坪死亡率不超过2%	目测基本无杂草，地被植物覆和草坪死亡率不超过5%	地被植物覆和草坪死亡率不超过5%	地被植物和草坪死亡率不超过10%	保证基本成活
	花坛植物	色彩鲜艳，密度适中，花坛植物死亡率超过1%后及时补栽更换	色彩鲜艳，密度基本适中，花坛植物死亡率超过2%后能及时补栽	花坛植物死亡率超过5%后能及时补栽或更换	花坛植物死亡率不超过10%	花坛植物死亡率不超过15%
二、养护管理	灌溉和排涝	有灌溉计划、排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；确保在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤情况合理安排灌溉	有计划地进行浇灌，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水1次，需水量大的植物根据情况合理灌溉	有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数	出现干旱情况及时灌溉，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象；一般植物在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水1次	根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉；不出现严重旱涝现象；一般植物在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水1次

续表 A.10.3

分项	内容	一级	二级	三级	四级	五级
二、 养护 和管理	施肥	乔木每年施肥1次至2次，灌木每年施肥3次至4次，地被和草坪植物每年施肥4次至5次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质	乔木每年施肥1次；灌木每年施肥2次至3次；地被和草坪植物每年施肥3次至4次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，使用有机肥料	根据植物生长情况施肥，乔木每2年、灌木每年至少施肥1次；地被和草坪植物每年至少施肥3次至4次；花坛植物根据生长情况进行追肥	根据植物生长情况施肥，一般乔木每2年施肥1次；灌木每年施肥1次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前施肥1次；花坛植物根据生长情况追肥	根据情况施肥，一般乔木每3年至4年施肥1次；灌木每2年施肥1次；地被和草坪植物每年开春后施肥1次；花坛植物根据生长情况追肥
二、 养护 和管理	病虫害 防治和 灾害预 防	采取预防为主，综合防治的方针，了解并掌握病虫害的发生情况，尽量采用物理方法防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响	根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查4次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生	据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象	根据病虫害发生规律，植物生长季每2周检查1次病虫害情况；有效控制病虫害，不因病虫害影响景观效果	植物生长季每月检查1次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象

续表 A.10.3

分项	内容	一级	二级	三级	四级	五级
二、 养护 和管 理内 容	整形 修剪	有防冻保 暖、台风预 防、防旱及 涝害预防 措施	有防冻保 暖、台风预 防、防旱及 涝害预防 措施	防 冻 保 暖、台风 预防、防 旱及涝害 预防措施	-	-
		需刷白保 护的乔木 每年刷白 1 次	需刷白保 护的乔木 每年刷白 1 次	需刷白保 护的乔木 每年刷白 1 次	-	-
		做好消 杀 药品的储 存管理，专 人负责，对 使用情况 进行登记	做好消 杀 药品的储 存管理，专 人负责，对 使用情况 进行登记	做好消 杀 药品的储 存管理， 专 人 负 责，对使 用情况进 行登记	做好消 杀 药品的储 存管理， 专 人 负 责，对使 用情况进 行登记	做好消 杀 药品的储 存管理， 专 人 负 责，对使 用情况进 行登记
		乔木每 年 夏季修剪 1 次；灌木 修剪及时， 全年至少 修剪 3 次； 绿篱超过 齐平线 10cm 时及 时修剪，每 年至少修 剪 5 次；草 坪修剪及 时，剪去草 叶不超过 原高度 1/3 长度，生长 季节保持 不超过 10 cm	乔木每 年 修剪 1 次； 灌木修剪 及时，全年 至少修剪 2 次；绿篱 超过齐平 线 10cm 时 及时修剪， 每年至少 修剪 5 次； 草坪修剪 及时，剪去 草叶不超过 原高度 1/3 长度，生长 季节保持不 超过 10cm	木每年修 剪 1 次； 灌木修剪 及时，全年 至少修剪 2 次； 绿篱超过 齐平线 10cm 时 及时修 剪，每年 至少修剪 3 次；草 坪修剪及 时，生长 季节保持 不超 过 10cm	乔木每 2 年修剪 1 次；灌木 修 剪 及 时，全年 至少修剪 1 次；绿 篱超过齐 平 线 15cm 时 及 时 修 剪；草坪 修 剪 及 时，生长 季节保持 不超 过 10 cm	乔木每 2 年修剪 1 次；灌木 修 剪 及 时，全年 至少修剪 1 次；绿 篱超过齐 平 线 20 cm 时及 时修剪； 草坪修剪 及时，生 长季节保 持不超过 10 cm

续表 A.10.3

分项	内容	一级	二级	三级	四级	五级
二、 养护 和管 理	除草	每年全面除草5次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的2%，局部杂草覆盖率不超过绿地面积的30%，无20cm以上的杂草	每年全面除草4次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的5%，不出现20cm以上的杂草	每年全面除草3次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的10%，不出现20cm以上的杂草	每年全面除草2次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的20%，不出现20cm以上的杂草	每年全面除草1次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的30%，不出现20cm以上的杂草
	垃圾处理	绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物随时清理	绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物1日内处理	绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物2日内处理	绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物3日内处理	绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物1周内处理
	绿化整体感官	无人破坏，绿地、草坪内无侵占现象，树干无钉栓刻画现象	无人破坏，绿地、草坪内无侵占现象，树干无钉栓刻画现象	无人破坏，绿地、草坪内无侵占现象，树干基本无钉栓刻画现象	对人为破坏及时处理，绿地、草坪内无侵占现象	绿地、草坪内无侵占现象

A.11 共用设施设备维护管理

A.11.1 共用设施设备维护管理的基础性内容应符合本导则第 6.1

节的要求。

A.11.2 共用设施设备维护管理分级服务标准见表 A.11.2。

表 A.11.2 共用设备设施日常维护管理分级服务标准表

项目		一级	二级	三级	四级	五级
供电系统	公共照明	1.院落、楼道照明每周巡查1次，不定期巡视，及时修复损坏的开关、灯罩、灯泡； 2.保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率95%以上；	1.院落、楼道照明每周巡查1次，及时修复损坏的开关、灯罩、灯泡； 2.保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率90%以上；	1.院落、楼道照明每月巡查1次，及时修复损坏的开关、灯罩、灯泡； 2.保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率85%以上；	1.对存在隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志； 2.路灯、楼道灯完好率不低于80%，院落照明灯按时开启，满足使用要求	路灯、楼道灯完好率不低于75%，院落照明灯按时开启，满足使用要求
	公共照明	3.公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次，保证工作正常；灯具无损坏、无变形，完好率95%以上	3.公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次，保证工作正常；灯具无损坏、无变形，完好率90%以上	3.公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年1次，保证工作正常；灯具基本无损坏、无变形，完好率85%以上	-	-

续表 A.11.2

项目		一级	二级	三级	四级	五级
弱电系统	监控摄像	<p>1.设备运转正常,实现区域有效监控,画面清晰;</p> <p>2.按要求对硬盘录像机等设备进行保养;</p> <p>3.一般性故障当日修复;较复杂的故障日内修复;动用维修资金的编制方案,采取防范措施</p>	<p>1.设备运转正常,实现区域有效监控,画面清晰;</p> <p>2.按要求对硬盘录像机等设备进行保养;</p> <p>3.系统发生故障,2日内修复;较为复杂的故障日内修复;动用维修资金的编制方案,采取防范措施</p>	<p>1.每周巡视1次,保证系统正常;</p> <p>2.门锁、对讲主机检查保养每季1次;</p> <p>3.系统发生故障,当日修复;较复杂的故障日内修复;动用维修资金的编制方案,采取防范措施</p>	<p>1.每周巡视1次,保证系统正常;</p> <p>2.门锁、对讲主机检查保养每季1次;</p> <p>3.系统发生故障,当日修复;较复杂的故障日内修复;动用维修资金的编制方案,采取防范措施</p>	<p>系统发生故障,应当及时修复;需用物业维修的资金应及时编制方案,采取防范措施</p>
	电子防盗门/禁	<p>1.每周巡视1次,保证系统正常;</p> <p>2.门锁、对讲主机检查保养每季1次;</p> <p>3.系统发生故障,2小时内修复;较复杂的故障日内修复;动用维修资金的编制方案,采取防范措施</p>	<p>1.每周巡视1次,保证系统正常;</p> <p>2.门锁、对讲主机检查保养每季1次;</p> <p>3.系统发生故障,3小时内修复;较为复杂的故障日内修复;动用维修资金的编制方案,采取防范措施</p>	<p>1.每周巡视1次,保证系统正常;</p> <p>2.门锁、对讲主机检查保养每半年1次;</p> <p>3.系统发生故障,当日修复;较为复杂的故障日内修复;动用维修资金的编制方案,采取防范措施</p>	<p>1.保证系统工作正常;</p> <p>2.门锁、对讲主机检查保养每年1次;</p> <p>3.系统发生故障,15日内组织维修;需用物业维修资金的应呈报业委会或居(村)民委会,并采取防范措施</p>	<p>保证系统工作正常。发生故障,应当及时组织修复;需用物业维修的资金应呈报业委会或居(村)民委会,并采取防范措施</p>

续表 A.11.2

项目		一级	二级	三级	四级	五级
给排水系统	二次供水设施	<p>1.每日检查运行情况；1次巡查；1次地下管道、部位等管线、阀门；</p> <p>2.水泵、阀门全面检查、保养；1次水泵润滑；1次注油；管道等除锈、防腐、至少1次；</p>	<p>1.每周检查运行情况；1次巡查；1次地下管道、部位等管线、阀门；</p> <p>2.水泵、阀门全面检查、保养；1次水泵润滑；1次注油；水泵、管道等除锈、防腐、至少1次；</p>	<p>1.泵房设备运行情况；1次巡查；1次地下管道、部位等管线、阀门；</p> <p>2.水泵、阀门全面检查、保养；1次水泵润滑；1次注油；管道等除锈、防腐、至少1次；</p>	<p>1.泵房设备运行情况；1次巡查；1次地下管道、部位等管线、阀门；</p> <p>2.水泵、阀门全面检查、保养；1次水泵润滑；1次注油；管道等除锈、防腐、至少1次；</p>	<p>1.泵房设备运行情况；1次巡查；1次地下管道、部位等管线、阀门；</p> <p>2.水泵、阀门全面检查、保养；1次水泵润滑；1次注油；管道等除锈、防腐、至少1次；</p>
	二次供水设施	<p>3.水箱、水池每年清洗2次，检查附属配件；</p> <p>4.水箱、水池具备一人一孔一盖，板上完好，溢流管口安装完好；管网保护完好；对秋冬季露水处理，确保安全；</p> <p>5.泵房环境整洁，通风良好，能有效防蛇鼠等小动物进入</p>	<p>3.水箱、水池每年清洗2次，检查附属配件；</p> <p>4.水箱、水池具备一人一孔一盖，板上完好，溢流管口安装完好；管网保护完好；对秋冬季露水处理，确保安全；</p> <p>5.泵房环境整洁，通风良好，能有效防蛇鼠等小动物进入</p>	<p>3.水箱、水池每年清洗2次，检查附属配件；</p> <p>4.水箱、水池具备一人一孔一盖，板上完好，溢流管口安装完好；管网保护完好；对秋冬季露水处理，确保安全；</p> <p>5.泵房环境整洁，通风良好，能有效防蛇鼠等小动物进入</p>	<p>3.水箱、水池每年清洗2次，检查附属配件；</p> <p>4.水箱、水池具备一人一孔一盖，板上完好，溢流管口安装完好；管网保护完好；对秋冬季露水处理，确保安全；</p> <p>5.泵房环境整洁，通风良好，能有效防蛇鼠等小动物进入</p>	<p>3.水箱、水池每年清洗2次，检查附属配件；</p> <p>4.水箱、水池具备一人一孔一盖，板上完好，溢流管口安装完好；管网保护完好；对秋冬季露水处理，确保安全；</p> <p>5.泵房环境整洁，通风良好，能有效防蛇鼠等小动物进入</p>

续表 A.11.2

项目		一级	二级	三级	四级	五级
给排水系统	各类水泵及管网	1. 公共污水管道每1季度检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通; 2. 雨水管道、化粪池等部位每季检查1次, 每年至少清理2次, 保证排水畅通, 无堵塞;	1. 公共污水管道每半年检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通; 2. 雨水管道、化粪池等部位每季检查1次, 每年清理2次, 保证排水畅通, 无堵塞;	1. 公共污水管道每1年检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通; 2. 雨水管道、化粪池等部位每半年检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通, 无堵塞;	1. 公共污水管道每1年检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通; 2. 雨水管道、化粪池等部位每半年检查1次, 视情况进行疏通, 排水畅通, 无堵塞;	1. 定期对化粪池清挖、清抽, 集水坑定期清理; 2. 损坏井盖及时更换。
	各类水泵及管网	3. 污水提升泵每半年检查保养1次, 定期对化粪池进行清挖、清抽, 集水坑定期清理; 4. 雨季前对屋面落水沟、雨水管进行清理清挖; 5. 定期对铸铁雨水井盖、明装雨水管道进行除锈、刷漆, 损坏井盖及时更换	3. 污水提升泵每半年检查保养1次, 定期对化粪池进行清挖、清抽, 集水坑定期清理; 4. 雨季前对屋面落水沟、雨水管进行清理清挖; 5. 定期对铸铁雨水井盖、明装雨水管道进行除锈、刷漆, 损坏井盖及时更换	3. 污水提升泵每年检查保养1次, 定期对化粪池进行清挖、清抽, 集水坑定期清理; 4. 雨季前对屋面落水沟、雨水管进行清理清挖; 5. 定期对铸铁雨水井盖、明装雨水管道进行除锈、刷漆, 损坏井盖及时更换	3. 污水提升泵每年检查保养1次, 定期对化粪池进行清挖、清抽, 集水坑定期清理; 4. 雨季前对屋面落水沟、雨水管进行清理清挖; 5. 定期对铸铁雨水井盖、明装雨水管道进行除锈、刷漆, 损坏井盖及时更换	-

附录 B 商务写字楼和办公楼物业专项服务标准

B.1 客户服务

B.1.1 建立健全商务写字楼、办公楼物业服务规章制度体系，包括但不限于以下内容：

员工岗位责任制度；岗位考核制度；客户服务指南；24 小时值班制度；房屋使用手册；装饰装修管理规定；设施设备运行管理制度及维护保养制度；报修服务制度；投诉处理制度；应急处理预案；物业服务费用收取办法；物业服务费用收支公布制度；物业服务意见征询制度；专项维修资金管理规规定；档案资料管理规定；客户资料保密规定；岗位职责、工作程序、工作标准。

B.1.2 上岗员工应符合本导则第 3.2 节的规定。

B.1.3 员工仪容仪表应符合：

1 管理服务人员应统一着装，佩戴标志，配带必要的装备；举止得体，行为规范，作风严谨，服务主动，热情礼貌，应使用标准服务礼貌用语；

2 大堂服务人员应微笑相迎，提供咨询和引导服务。

B.1.4 值班值守应做到：

1 物业服务区域内应设有客户服务中心，为客户提供一站式服务，受理客户从进入至离开写字楼、办公楼期间的各类申请事务；

2 应设立物业服务中心，值班岗位设置合理，物业服务人员职责明晰；

3 建立 24h 人员值班制度，设立 24h 服务电话并公示。值班工作记录清楚，数据准确；

4 非办公时间应做好人员出入登记工作。

B.1.5 客户入住时，服务人员应按规定程序及时受理，发放客户须知。入住资料完备后，及时提供物业服务，并建立客户档案。

B.1.6 客户报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集、处理和反馈，通常应在一个工作日内处理完毕，特殊情况应与客户沟通后约定时间，并在约定的时间内处理和答复。

B.1.7 接到客户报修需求后，及时安排维修服务人员。维修服务人员应持维修派工单据到达现场，获得客户许可后进入，查明原因后向客户明确维修内容、方法、程序后，实施维修。进入防静电机房前应换鞋或穿鞋套。服务响应时间应符合附录 A.7.5 一级标准的要求。

B.1.8 维修完成后，及时向客户反馈，请客户在维修派工单上签字确认。离开维修现场前，应及时清扫维修作业产生的垃圾、水渍、污渍。

B.1.9 客户迁出时，服务人员应按规定程序及时受理，会同客户做好各项安全检查，确保不遗留工程和安全隐患，费用结算、迁出资料完备后，引导客户迁离。

B.1.10 信报和快递服务应符合以下要求：

1 合理设置信报箱，根据客户需求送达信报，做好投送登记工作；

2 正确处理各类盲信/退信/受损信件，对特殊邮件的处理做出责任申明；

3 合理设置快递柜或快递集中取放区域，方便客户领取，领取实名登记。

B.1.11 引导服务应符合以下要求：

1 大堂及前台的装饰、环境等有利于营造舒适优雅的氛围；

2 建立商务写字楼、办公楼日常迎宾管理制度，服务人员始终保持良好服务态度；

3 迎宾人员形象气质佳、着装统一，引导用语准确、有亲和力，引导手势规范，提供一站式咨询、指引等服务；

4 随时关注大堂人员动态，对进出客户提出帮助或需求的，服务人员主动微笑询问，热情提供帮助和服务；

5 应针对上下班高峰期制定电梯疏导措施，进行客户候梯指引，维持良好候梯秩序；站立迎送客户，引导孕妇、老人、残疾人等特殊人群优先乘梯。

B.1.12 物业服务意见征询应符合以下要求：

1 抽样物业服务意见征询每半年进行 1 次，抽样比率不低于客户总数的 20%；每年对全体客户进行 1 次物业服务意见征询，征询面应为客户总户数的 80% 以上；

2 通常物业服务意见征询应以表格形式将物业服务内容分项分类列出，评定意见常设置为“满意、较满意、一般、较不满意、不满意”，其中，物业服务不满意率应不超过 5%；

3 物业服务意见征询可以采取书面形式，也可通过网络征询，采取书面形式应将征询意见表送达参与征询的每一位客户；

4 物业服务人应针对征询结果，及时制定改进措施，并将征询结果和具体改进方案向客户公布，统计结果应存档备查。

B.2 建筑物共用部位的维护和管理

B.2.1 物业服务人应每月组织全面检查物业服务区域范围内的道路路面、绿化及绿地卫生、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇悬挂物、裙楼卫生、楼层走火通道、消火栓箱、应急照明灯、楼层疏散指示灯、楼面设施等进行检查，填报日检查表并送管理处主管审阅。

B.2.2 物业服务人应每月组织全面检查物业服务区域范围内的道路路面、绿化及绿地卫生、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇悬挂物、裙楼卫生、楼层走火通道、消火栓箱、应急照明灯、楼层疏散指示灯、楼面设施等。检查情况应作好记录，存在问题应及时整改。

B.2.3 物业服务人应每年组织对物业服务区域范围内的共用部位全面检查 1 次，并作出报告与评估，送业主或业主委员会，并将年

检结果在物业服务区域内进行公示。

B.2.4 根据特殊情况(如季节变化、异常危害性天气等)需要,管理处负责人应临时安排对重点部位和重要设施设备进行针对性检查。

B.2.5 根据定期和临检结果,属日常维修范围的,应于一个工作日内修复;属于管理和服务方面的问题,应于两个工作日内采取措施恢复正常;属大型维修、更新、改造范围的,需要启用专项维修资金的维修工程,应于一周内向业主、业主委员会或专项维修资金代管单位提出书面报告并跟进。

B.2.6 应制订完善的客户装饰装修登记、巡检等管理制度。

B.2.7 对客户的装饰装修方案应在两个工作日内就其中的管线、防水、外观、公共设施等改动申请作出书面答复,并告知禁止行为和注意事项。

B.2.8 与装饰装修人、装饰装修企业签订《装饰装修管理服务协议》,建立装饰装修档案,对装饰装修人已取得的政府相关职能部门的审批资料进行登记并实施监督。

B.2.9 每天对装饰装修情况检查1次,有巡检记录。办公时间内不应从事影响周边客户正常办公的装饰装修项目,包括一切可造成严重噪声、强烈气味、粉尘污染、喷漆工艺的油漆工程。

B.2.10 运送装饰装修垃圾电梯与客梯不应混梯。

B.2.11 对违反规划乱搭乱建和装修中擅自改变房屋用途的行为,应于1个工作日内以书面通知形式劝阻和制止,制止无效应于2个工作日内报告业主、业主委员会和相关政府部门并跟进。

B.2.12 建筑物外墙出现乱涂乱画乱张贴现象,应于发现后2个工作日内到场处理。

B.2.13 空调安装位置应统一,且须符合政府的有关要求,违反规定的行为应于1个工作日内以书面通知劝阻和制止;制止无效应于2个工作日内报告业主、业主委员会和有关政府部门并跟进。

B.2.14 未经有关政府部门批准或业主、业主委员会同意,在建筑外立面或从属建筑物的外围区域的设置行为,应于发现后1个工作

日内以书面通知进行劝阻和制止；制止无效应于 2 个工作日内报告业主、业主委员会和有关部门并跟进。

B.2.15 工作记录应及时、清晰、完整，按档案管理要求归档备查。

B.3 建筑物附属设施设备的维护和管理

B.3.1 设施设备档案资料应符合本导则第 4.0.2 条的规定。

B.3.2 标识管理应符合本导则第 3.6 节的规定。

B.3.3 各项工作记录应清晰、完整、准确，及时归档备查。

B.3.4 设备机房的消防管理应符合本导则第 6.7 节的相关规定。

B.3.5 设备间和机房的管理应符合以下要求：

1 设在地下室的强电、弱电设备机房门应有防鼠设施；门口应砌有不低于门槛 200mm 的挡水台阶，地上楼层的设备机房挡水台阶应不低于 100mm；

2 天花板、墙身应刷白，无漏水痕迹，无蜘蛛网，无孔洞，无施工遗留痕迹，无明显的凹凸不平及挂尘的现象；机房内水管与电缆槽之间应有防止漏水导致短路的措施；

3 墙身孔洞封闭，变压器室、配电装置室、电容器室等应设置防雨雪和小动物从采光窗、通风窗、门、电缆沟等进入室内的设施；

4 地面应有地坪漆或敷设防滑地板砖，机房内应划分通道和工作区，空调机房、泵房设备周围应设置排水沟至集水井；

5 设备管井房挡水台阶应不低于 100mm，空调、水管井内应设有地漏排水；

6 强、弱电井内应穿过楼板的垂直电缆桥架、母线槽周围孔隙应用防火封堵材料封堵，砌防水基，高度应不少于 100mm；

7 管井房门宜分系统采用通用钥匙管理。

B.3.6 供配电设施设备维护保养应符合以下规定：

1 基础维护应符合本导则第 6.6 节的要求；

2 每周检查各开关位置、温度、指示灯状况，房内无垃圾、杂物堆放；

3 每月检查保养客户计量电度表、配电箱按钮、指示灯，清洁主开关表面、配电箱内外，检查连接线；

4 每年 12 月份，完成月度保养内容的同时，检查主开关灭弧罩和灭弧栅状况，检查主开关动、静触头紧固状况，检查各分开关分断、合闸状况，检查接线螺丝紧固状况，检查地线连接状况。

B.3.7 计划性的市政停电情况，管理处应提前 48h 书面告知客户，配置备用发电机的，停电后 10min 内应启动备用发电机；故障停电情况，接报后 10min 内应到场处理，查明故障原因，以口头或书面形式告知客户。

B.3.8 供水设施设备维护保养应符合以下规定：

1 日常维修养护应符合本导则第 8.4 节的相关要求；

2 每周检查水池箱体、人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀；

3 每半年配合水池清洗工作，检查低水位限制浮球、进水闸阀、排水阀、溢流口，阀杆加油，解体检查进水液压阀，检查清洁水位控制浮球，池内扶梯检查、除锈；

4 每年 12 月份，完成季度保养内容。检查测量水位控制浮球绝缘；检查进水手动闸阀；管道除锈补漆。

B.3.9 水箱清洗保养应符合以下规定：

1 水箱清洗应符合本导则第 6.4.5 条的要求；

2 水箱清洗前，管理处应提前 48h 书面告知客户；

3 按量使用政府部门规定的消毒药物，排水时应注意排水管道是否畅通；

4 恢复供水后应检查管道、阀门、浮球等设备零件；

5 水箱清洗后应由管理处和业主、业主委员会共同验收，填写验收表格。

B.3.10 水质检验应由政府认可的专业部门负责，水质抽样应于水

池清洗后三至五天内进行，抽取水样应存于专业部门提供的规范水瓶，检验报告应向客户公布。

B.3.11 计划性的市政停水，管理处应提前在相关楼宇张贴停水通知并采取相应蓄水措施；故障停水情况，接报后 15min 内到场处理，视需要以口头或书面形式告知客户。

B.3.12 出现管道爆裂等紧急事件，接报后应立即关闭该管道的水阀，10min 内到场处理。

B.3.13 排水设施设备维护管理应符合以下规定：

- 1 办公楼设有厨房、餐厅的应由使用者安装污水处理设备，并负责维护保养，物业服务人应协助政府环保机构定期抽样检查；
- 2 应每天检查 1 次污水处理设备、隔油池，提醒使用者及时清理废渣，防止废气扩散；
- 3 出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等紧急事件，应在接报 10min 内到场处理。

B.3.14 电梯设施设备维护管理应符合以下规定：

- 1 建立电梯运行管理制度，应确保至少有一部电梯 24h 运行；
- 2 电梯的维护应符合本导则第 6.3 节的相关要求；
- 3 建立电梯保养工作的监督管理制度，做好对保养单位工作质量的检查监督，确保电梯设备正常运行；
- 4 停梯维护一般情况应提前 24h 以书面通知客户；
- 5 应根据实际需要，配备持证电梯安全管理人员，落实每台电梯的责任人，配置必备的专业救助工具及 24h 不间断通讯设备。

B.3.15 停梯及应急情况处置应符合以下规定：

- 1 发生应急情况，管理处应在通知电梯维保单位的同时，由电梯安全管理人员先行实施力所能及的处理；
- 2 计划性的市政停电情况，管理处应提前二十四小时张贴停电通知，停电前停止电梯运行，启动应急发电机，恢复电梯运行；
- 3 故障停电情况，接报后 5h 内到场处理，立即检查电梯有否困人，无人情况下电梯管理人员立即启动发电机供电，恢复电梯运

行，视需要以口头或书面形式告知客户；

4 出现以下情况时，应第一时间联系维护组织，并按《电梯应急指南》操作：

- 1) 电梯困人情况，5h 内应到场处理，确定轿厢所在位置，做好被困乘客安抚，确认机房电源已关闭；
- 2) 楼宇发生火灾，应在 3h 内到场处置；
- 3) 发生地震时，应在 5h 内到场处置；
- 4) 水浸电梯时，应在接报后 5h 内到场处置，并将电梯提升至顶层。

B.3.16 楼宇 BAS 自控系统维护管理应符合以下规定：

1 每日检查电源控制箱面仪表、指示灯、开关、电源电压(220V \pm 10%)、(UPS)不间断电源、电脑及设备自动控制系统工作状态，校正机器时间，做好设备清洁；

2 每月在控制计算机上抽验部分设备自动/手动的启动/停止功能、设备故障报警功能，清洁电源控制箱内部、表面，清洁网络控制器内部元件；

3 每季度在完成月度保养内容同时，清洁电源控制箱内部元件，检查线路连接情况并紧固；清洁网络控制器内部元件，检查线路连接情况并紧固；清洁电脑表面，整理磁盘碎片，清洁打印机，清洁(UPS)不间断电源，试验放电、充电；

4 每半年在完成季度保养内容的同时，试验电源控制箱主供电源与备供电源转换功能；停电、清洁控制计算机内部元件，检查印刷电路板、插接件、线路连接情况并紧固，测量各线路绝缘；

5 每年 12 月份，完成半年保养内容同时，停设备自动控制系统电源，对网络控制器进行内部清洁，检查内部插接件、印刷电路板的插接、连接情况并紧固；停自动控制电脑电源，进行内部清洁，检查内部插接件、印刷电路板、线路连接情况并紧固；停电清洁不间断电源，检查线路连接情况，并进行放电、充电试验；检查控制计算机外围设备线路连接情况并紧固；检查线路连接情况并紧固；

清洁显示器内部元件，检查插接件、印刷电路板、线路连接情况并紧固；停电清洁电源控制箱内元件，检查线路连接情况并紧固，外表、底座除锈，补油漆。

B.3.17 (DDC)直接数字控制系统维护管理应符合以下规定：

1 每日检查 DDC 箱表面仪表、指示灯、箱内各开关；检查 DDC 箱电源电压(220V±10%)；检查箱内各模块工作状态、通讯状况；检查 DDC 箱环境温度、内部温度(0~40℃)；

2 每月度清洁各系统设备现场 DDC 箱表面、仪表、指示灯；检查 DDC 箱输入、输出信号线路连接情况，并紧固；清洁各系统设备现场 DDC 箱内模块；

3 每半年在完成月度保养内容基础上，停电清洁各系统设备现场 DDC 箱内元件。检查模块、印刷电路板、线路连接情况并紧固；

4 每年 12 月份，完成半年度保养内容同时，检查各系统设备现场 DDC 箱内模块、扩展模块变压器、元件工作情况。停电测量各 DDC 箱线路绝缘。

B.3.18 传感器、执行机构维护管理应符合以下规定：

1 每日检查传感器传回的数据，检查执行机构动作情况；

2 每月检查、清洁设备传感器外表及引线，检查清洁设备执行机构外表及引线；

3 每季度在完成月度保养内容的基础上，抽查传感器传输数据(每季抽查 5%)；抽查执行机构动作(每季抽查 5%)；测量传感器、执行机构线路绝缘；

4 每年 12 月份，完成季度保养内容的同时，检查执行机构活动情况，转动部分活动、加润滑油；检查执行机构的机械传动部分情况；检查传感器、执行机构传输线连接情况并紧固；清洁传感器、执行机构外表，对外表、机座除锈，补油漆。

B.3.19 视频监控系统的维护管理应符合以下规定：

1 每月检查监视屏指示灯、稳压电源、点阵模块线路、蜂鸣

器、清洁除尘；检查矩阵切换器线路接口、清洁除尘；检查稳压电源线路接口、清洁除尘；检查监视屏线路接口、清洁除尘；检查硬盘录像机线路接口、清洁除尘；

2 每季度在完成月度检查保养内容的基础上，检查末端摄像头线路接口、除尘、调校；

3 每半年在完成季度保养内容的基础上，全面检查和除尘，监控室设备紧线(电脑、显示屏、矩阵切换器、稳压电源、监视屏、录像机)，检查电梯轿箱监控箱线路、除尘；

4 每年 12 月份，在完成半年度保养内容的同时，检查各层红外线报警感应器线路、距离、微波和红外感应器、清洁除尘；检查末端摄像枪线路接口、调整摄像枪焦距定位、清洁除尘；检查监控室稳压电源内部线路接口、检测功能运行状况、全面清洁除尘；检查红外线报警感应器电源箱线路、电源变压器。

B.3.20 车场车库日常管理应符合以下要求：

1 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；

2 按要求配建新能源汽车充电设备，且设施正常开启使用；

3 需要人工进行指引、提醒和缴费等服务时，语言及手势应文明规范；

4 上下班高峰期，应安排专人负责疏导出入口车辆，避免拥堵；

5 礼貌劝阻影响安全或违规行为，确保车辆停放有序，车场畅通无阻；

6 安全巡查覆盖全面，发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记，发生交通事故、自然灾害等意外事故时，应及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不宜超过 3 分钟。

B.3.21 车场车库日常检查和维护保养应符合以下规定：

1 每天检查照明设施空气开关、电线线路、灯具、开关箱指示灯；每月清洁空气开关、电线线路、灯具；

2 每天定时启动停车库排风，给地下车库通风换气(有 BAS 系统可设定自动控制运行)；

3 每周检查机械停车设备控制箱、机械停车曳引机、安全装置；按照设备使用要求对轨道、载车板、滑轮、钢构架等进行维护保养；

4 应根据实际需要配备适量的持有机械停车设备管理或维修证书的管理人员，配置必备的专业救助工具及 24h 不间断通讯设备。

B.3.22 发生应急情况时，管理处应在通知机械停车设备维保单位的同时，由机械停车设备管理人员先行实施力所能及的处理。

B.3.23 计划性的市政停电，管理处应提前张贴停电通知，提前停止机械停车设备运行，启动应急发电机，恢复机械停车设备运行；故障停电情况，接报后 5min 内到场处理，启动发电机，恢复机械停车设备运行。

B.4 卫生清洁服务

B.4.1 大堂及楼层公共区域卫生清洁服务应符合以下要求：

1 电梯等候厅及主要出入口设置果皮箱；

2 地面每日巡回保洁，表面光亮、无污渍、杂物、划痕，地角线无积尘，干净整洁，定时消毒，定期做晶面护理；

3 玻璃每周清洁 1 次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、污迹、水渍、划痕；

4 指示牌每周清洁 1 次，无积尘、污渍，干净、整洁，金属表面光亮无痕迹；

5 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁 2 次，无积尘、斑点、污渍、蛛网，干净、整洁；

6 烟灰筒每日清洁 1 次，内部无满溢、异味，表面无污迹，外表面光亮、洁净、无灰尘；

7 低位墙身每周清洁 1 次，表面无污迹、灰尘，干净、整洁；高位墙身每月清洁 1 次，表面无污迹、灰尘，干净、整洁；踢脚线每周清洁 1 次，无积尘、污渍。

8 绿化盆景巡回保洁，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、套盆表面光亮，无灰尘、污迹；

9 防滑地毯每周清洗 1 次，表面干净无杂物、污迹、积水；

10 接待前台、大堂摆设每日清洁 1 次，表面干净无污迹、灰尘；

11 通道大门每日清洁 1 次，门把手金属件表面光亮，无灰尘、污渍，定时消毒；门框、门中轴、门边缝部位光亮，无痕迹、灰尘；

12 不锈钢饰面每周清洁 1 次，表面光亮、洁净，无灰尘、痕迹、水迹，定期做钢油护理；

13 墙面灯箱每月除尘 1 次，灯箱内无积尘，外表面无灰尘、污渍，干净、整洁。

B.4.2 广场及外围公共区域卫生清洁服务应符合以下要求：

1 广场及外围路面巡回保洁，地面干净，无垃圾、杂物、积水、污迹、油渍；

2 绿化带每日清理 1 次，无垃圾、杂物、积水；

3 出入口台阶每周清洁 2 次，接缝处干净整洁，无污垢，表面无杂物、积水；

4 广场灯具每周清洁 1 次，无积尘、污渍；

5 水景清洗每月 2 次，无漂浮物、沉积杂物、青苔，水保持清澈、无异味；

6 广告牌、招牌及广告旗每月清洁 1 次，表面及边框无积灰、污垢；

7 果皮箱每天清洗、清倒 1 次，无满溢、积水、异味，外表面洁净。

B.4.3 洗手间卫生清洁服务应符合以下要求：

1 地面巡回保洁，无垃圾、污渍、积水，干爽、整洁，定时

消毒；

2 低位墙身每周清洁 1 次，高位墙身每月清洁 2 次，表面干净整洁；

3 厕位隔板及附件每天清洁 1 次，表面无污迹、灰尘，干净整洁；

4 地漏存水封每日检查存水隔臭情况；

5 厕具每日清洁 3 次，表面光洁、明亮，无污垢、异味、积水，定时消毒；

6 厕纸容器每日清倒至少 2 次，内部无满溢、异味，外表面洁净；

7 垃圾(烟灰)筒每日至少清洁 1 次，内部无满溢、异味，外表面光亮洁净；

8 洗手台每日清洁 4 次，无水迹、皂迹、毛发，表面光亮洁净；

9 玻璃镜每日清洁 4 次，表面光洁、明亮，无水渍、擦痕，镜框边缘无灰尘；

10 高位照明设施及风口每月清洁 1 次，干净整洁；

11 水龙头及其它金属配件、配属器件(洗手液盒、擦手纸盒、干手机等)每日清洁 2 次，表面光亮，无水渍、污渍。

B.4.4 走火梯卫生清洁服务应符合以下要求：

1 台阶及地面每日清洁 1 次，表面无垃圾、杂物、积水、污渍，接缝处无污垢；

2 排烟或送风口每月清洁 1 次，无积尘、污渍；

3 楼梯扶手每日清洁 1 次，表面光亮、整洁，无污渍；

4 防火门每日清洁 1 次，门把手金属件表面光亮，无灰尘、污渍，定时消毒；门框、门中轴、门边缝部位光亮，无痕迹、灰尘；

5 通道低位墙身每周清洁 1 次，高位墙身每月清洁 1 次，表面干净整洁；踢脚线每周清洁 1 次，无积尘、污渍；

6 天花板、照明设施每月清洁 1 次，无积尘、蜘蛛网；

7 生活垃圾桶每日清洁 2 次，内部无满溢、异味，外表面干净整洁。

B.4.5 垂直升降电梯卫生清洁服务应符合以下要求：

1 电梯厢地面巡回保洁，干净整洁、有光泽，无垃圾、杂物、污迹，石材饰面定期做晶面护理；

2 防滑地毯每周清洗 1 次，表面干净无杂物、污迹、积水，摆放规整；

3 电梯厢内壁每日清洁 1 次，不锈钢表面光亮，无手印、污迹、灰尘，并定期做钢油护理；

4 电梯门内、外两侧每日清洁 1 次，不锈钢表面光亮，无手印、污迹、灰尘，并定期做钢油护理；

5 电梯内按钮每日抹净消毒 1 次，无积尘、污迹；

6 电梯内天花、出风口、照明设施每月清洁 1 次，无积尘、污垢；

7 电梯门轨每周清洁 1 次，无积尘、污垢。

B.4.6 手扶电梯卫生清洁服务应符合以下要求：

1 橡胶扶手每日清洁 1 次，无水渍、灰尘、污渍，定时消毒；

2 阶梯每日清洁 1 次，表面缝隙内无杂物、灰尘、污迹，干净整洁；

3 两侧挡板每周清洁 1 次，表面干净整洁，无积尘、污迹。

B.4.7 垃圾房卫生清洁服务应符合以下要求：

1 垃圾收集箱内外侧表面光洁，无残留物、异味，定时消毒；

2 地面、墙身每日清洁 2 次，保持干净整洁，无散落垃圾；

3 地漏口每周清洁 1 次，无杂物、异味，不堵塞；

4 垃圾不过夜，定期消毒灭鼠，清洁无异味；

5 垃圾房门(卷闸门)每周清洁 2 次，表面干净整洁。

B.4.8 玻璃幕墙及外墙石材应每年清洁 1 次，目视光洁干净，表面、接缝、角落、边线无粘附物，无灰尘、划痕，通透度好。

B.4.9 公共消防设施卫生清洁服务应符合以下要求：

1 消火栓、箱、灭火器每月清洁 1 次，外表面光亮，无痕迹、灰尘，内侧无灰尘、污迹；

2 火警通讯电话插座、报警器每月清洁 1 次，表面干净整洁；

3 烟感器、喷淋、消防广播每月清洁 1 次，表面干净整洁；

4 走火疏散图每周清洁 1 次，表面干净整洁，无破损；

B.4.10 功能用房(会所、会议室、接待室)卫生清洁服务应符合以下要求：

1 烟灰缸每日及时清洁，无烟头、烟灰堆积，表面光亮，无污渍、灰尘；

2 地面每日清洁 1 次，干净整洁；

3 窗户每周清洁 1 次，玻璃光洁、明亮、无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、污渍；

4 天花板、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁 1 次，做到干净整洁，无积尘、斑点、污渍、蛛网；

5 桌椅每日清洁 1 次，表面无灰尘、污渍、划痕、水迹；

6 地毯视情况清洗，表面干净无杂物、污迹、积水；

7 指引水牌每周清洁 1 次，表面光亮，无灰尘、污迹；

8 各种娱乐设施(台球桌、乒乓球台、音响等)每周清洁 2 次，干净整洁，无积尘、污迹；

9 墙身及地脚线每周清洁 1 次，表面无污迹、水迹，地角接缝处无污垢；

10 垃圾桶每日清洁 1 次，内部无满溢、异味，外表面无污迹、灰尘。

B.4.11 垃圾收集、运输、处理应符合以下要求：

1 分类设置垃圾桶；

2 运输用大垃圾桶每天清洗 1 次，运输用手推车半年翻新油漆 1 次，容器和工具完好率 100%；

3 每日收集垃圾，垃圾袋装率 100%，收集率 100%，垃圾收运过程无洒漏。

B.4.12 每月对沟、渠、井喷洒 1 次药物灭蚊虫，放置灭鼠药物，视防疫需求喷洒消毒药物。

B.4.13 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施鼠虫害消杀防治工作。

B.5 公共秩序维护

B.5.1 门岗服务应符合以下要求：

1 主要出入口应安排 24h 值岗，对外来人员(访问、参观、施工、送货等)提供服务、进行管理；

2 问候、问话、回答等用语规范，必要时引导至电梯厅或指示到达的方向、部位；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记，必要时通过监控室监控；

3 物品进出实施分类管理，大件物品进出实行审验制度，防止危险物品进入，禁止无证明或无许可大件物品流出。

B.5.2 秩序维护人员巡查前应熟悉工作职责、工作流程、巡查路线和方法，巡查时应符合本导则第 9.3 节的相关要求。

B.5.3 视频监控管理应符合以下规定：

1 监视监控设施应 24h 开通，保持完整的监控记录，保证对物业服务区域安全出入口、重点部位的安全监控、录像；

2 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按应急处置要求及时报告，并安排秩序维护人员到现场进行前期处理；

3 监控录像资料、报警记录不得删改及扩散，应当至少留存 30 日备查。

B.5.4 大型活动保障服务应符合以下要求：

1 商业促销、贵宾参观、社区活动等大型聚集性活动，配合业主、业主委员会、活动组织方编制活动保障方案，包括但不限于：组织指挥、信息传递途径、人/车流集散路线、车辆停放及管理、

活动场地布置及安全防范、应急处置预案：

2 活动前对人/车流集散路线、车位停放区域划分、活动所需设施设备进行检查确认，必要时采取区域临时封闭措施；

3 活动中做好出入口人/车流控制，做好悬高围栏的警示及防护，采取疏导形式避免人员发生拥挤踩踏；

4 与主办方配合，做好活动撤场的各项撤收工作。

B.6 仓储与搬运

B.6.1 仓储服务应符合以下规定：

1 存储的物资和商品分类清楚，堆放整齐，账、卡、物保持一致；

2 设有设施设备维修和存放场地的，其专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料应建立并实施备品备件采购、存放、出入库、领取、使用和报废等安全管理制度，并实行信息化管理；

3 具备并落实温、湿度管控措施，各类物资和商品应严格按照要求的温度、湿度进行贮存；

4 危险化学品的采购宜做到即买即用，危险化学品的贮存应符合 GB 15603 的要求。

B.6.2 搬运与堆放服务应符合以下规定：

1 搬运时，物资应堆放整齐，必要时应对各层之间进行防护；

2 易损、易碎、压力容器等物资的搬运，应严格按照产品说明书、通用的搬运标准等进行操作，遵守安全操作规程；

3 需仓储的物资和商品，尽量利用库位空间，采取立体储存方式，且不超过建筑物安全负荷量，垛距通常保持 0.5m~0.8m，主要通道宽通常保持 2.5m~3m；

4 根据物资和商品的不同收发批量、包装外型、性质和盘点方法的要求，利用不同的堆码工具，采取不同的堆码形式；不同品

种、产地、等级、单价的物资和商品，须分别堆码，以便收发、保管；危险品和非危险品的堆码，性质相互抵触的物品应当区分堆放；

5 堆码应按一定的规格、尺寸叠放，排列整齐、规范，包装标志应统一朝外，便于查找。

B.6.3 库区维护管理应符合以下规定：

1 禁止无关人员进出仓库；

2 库区严禁烟火，如确需动火的，应得到主管部门批准，并将该区域的易燃易爆物资、危险化学品搬离之后方可进行；

3 定期检查消防器材的有效使用情况，灭火器配置应符合本导则第 6.7.27 条的要求；

4 保持仓库地面、墙面及各类设施、照明设备无灰尘、污垢、划痕、污渍、霉点等现象，接缝处无积尘；

5 有必要的通风设施，根据库区温度、湿度情况，适时进行通风；

6 定期对仓库进行适当清理，对不合格品或废弃物应严格按照相应规定予以处理，固体废弃物的回收率达 100%。

B.6.4 发生突发情况时，应按应急预案迅速做出响应，及时报告主管人员。情况处置完成后，及时做好记录。

附录 C 公众物业专项服务标准

C.1 基础服务

C.1.1 票务服务应符合以下要求：

1 按委托方约定提供票务远程和现场预订服务，对已知客流饱和的情况，应建议改期，如遇特殊情况，及时通知预订方退订或改期；

2 现场票务受理处应明示售票时间、票证种类、收费价目、票证使用方法、使用期限、禁忌事项等；

3 票务受理应迅速、准确，必要时应核对相关证件；

4 对预知的退票信息，应通过广播、电子信息屏、电话、传真、电子邮件等方式，预先告知客户；对不可预见的退票事项，应告知原因。

C.1.2 证卡办理服务应符合以下要求：

1 公示办理各类证卡的时间、地点、渠道、方式等；

2 办理时，应核对约定的有效证件，审核申请材料，必要时签订协议，按规定收取费用，发放证卡，不得泄露、出售或者非法向他人提供客户个人信息；

3 证卡到期一个月前，应根据预留信息通知客户办理续、退证卡手续，并按约定及时办理；

4 退证卡时，应核对约定的有效证件和专项证卡，验证客户信息，归还物品，退还押金。

C.1.3 安检服务应符合以下要求：

1 公示安检须知；

2 确保安检设备处于正常状态，安全检查仪器应当经有关部门检测，检测合格后方可使用；

- 3 民航等特殊安检岗位，安检人员应取得岗位证书；
- 4 安检人员上岗时，应当着制式服装，佩戴专门标志，服装样式和标志由服务委托方统一规定；
- 5 手工人身检查一般应由同性别安检人员实施；对女性实施检查时，必须由女安检人员进行；
- 6 需通过安全门安检时，应当引导旅客逐个通过，发现警示信号或报警声的，应做进一步检查；
- 7 安检中发现下列物品，禁止携带进入运营区域并报告：
 - 1) 危险物品（各类枪支弹药、管制刀具、易燃易爆化学物品、剧毒物品、放射性物品等）；
 - 2) 仿真武器及其他有可能造成人员伤害的物品。
- 8 对国家有明确规定或特殊部门交运的保密货物、不宜检查的精密仪器和物品，按规定凭免检证明予以免检。

C.1.4 检票服务应符合以下要求：

- 1 服务人员应目光平视、微笑，宜致迎宾词；
- 2 采用人工检票时，应按下述要求落实：
 - 1) 按规定的票证标准、验证方式进行，遇外宾宜使用英语；
 - 2) 特殊票种、证件应登记，凡不符合所持票种、证件以及实际人数与指定团体注明人数不一致等情况，应礼貌引导至售票处进行票务处理；
 - 3) 客流高峰或团队、贵宾进入时，宜开设专用通道或备用通道放行，有安检要求的，宜使用移动安检器具。
- 3 采用设备检票时，应落实下述要求：
 - 1) 在检票前，确认检票设备（扫描枪、感应器等）处于正常状态；
 - 2) 票据有效期内，按规定的验证方式放行，不得泄露解码方式；
 - 3) 当检票系统发生故障或客流骤增时，采用人工检票方式启用备用检票系统。

- 4 停止检票时应设立醒目标识，礼貌提示开启、关闭时间；
- 5 每日应统计检票信息。

C.1.5 引导服务应符合以下要求：

1 服务区域内设立各类标识，应保持外观完好，图形和文字无缺损，信息准确，方便识别；

2 当固定标识不能满足特定活动需求时，应增设临时移动标识，增设临时移动标识宜符合现行国家标准《公共信息图形符号》GB/T 10001.1 的规定；

3 可通过电子信息屏、广播提示、导览图、导览器材租借等方式进行引导；

4 设置引导岗时，应通过规范的手势、语言、行动指引顾客至目标区域。

C.1.6 问询服务应符合以下要求：

1 设立问讯服务台，明示问询专线电话；

2 问讯解答礼貌、准确、简洁，必要时提供双语（中英文）、手语服务；

3 问讯服务台提供的资讯应与运营现状相符；

4 必要时保管问讯记录，包括问讯时间、问讯方式、问讯内容、答复情况、答复人。

C.1.7 物品寄存服务应符合以下要求：

1 公示寄存须知，明确禁止寄存的物品、寄存与领取方法、逾期寄存物的处理等；

2 禁止寄存以下物品：

- 1) 枪支、弹药、管制刀具、雷管；
- 2) 易燃品、易爆品、毒品、放射性物质；
- 3) 活体、贵重物品（含现金、票据）、易损物品；
- 4) 其他可能危害公共安全的物品。

3 寄存场地应整洁干净，保持必要通风；

4 存包柜（含衣架）应予编号，防止发生寄存物品丢失、损

坏；寄存时应当面查验寄存物品的外观，确认并记录寄存物品数量、特征，发放寄存包号码牌。

5 领取寄存物品时，应符合以下要求：

- 1) 与寄存人共同确认寄存物品；
- 2) 查验代领寄存物品者的有效证件；
- 3) 在寄存凭证遗失时，查验寄存物品时登记的领取人姓名、有效证件、被领取物品、联系方式等。

6 寄存交接应轻拿轻放，准确迅速；

7 自助寄存柜应明示寄存操作说明，保持寄存设施完好，寄存箱内清洁干燥：

8 每日查验、统计当天寄存物品数，超过规定寄存时间未领取的物品，应进行登记并移交相关部门，寄存区域应有 24h 视频监控。

C.1.8 物品租借服务应符合以下要求：

1 公示租借须知，明示物品名称、收费标准、租借及归还方法、使用方法及违约责任等，必要时以口头形式说明；

2 租借物品应确保完好，发现破损影响其使用功能应停止租借；

3 交付与归还租借物品，需由客户与服务人员共同验收确认完好状况，记录租借期限、借出与归还时间、物品名称、押金金额及物品状况；

4 归还时发现租借物品损坏或超过租借期限未归还的，应及时报告委托方；

5 应根据物品的不同特性、租借频次等，定期清点，进行相应的消毒、维护和保养，减少损耗。

C.1.9 广播服务应符合以下要求：

1 广播服务应保持播音清晰、语速平稳、音量适宜、播报内容准确无误；

2 常规广播的播报格式、内容、时间、频次和语种，在播报

前应得到委托方确认：

3 常规广播可在播报前进行录音，按时间顺序进行播报编码，以保证广播服务质量；

4 寻人、寻物或失物招领广播，应事先记录申请人真实姓名、联系方式、有效证件、物品名称、等候地点等；

5 寻人、寻物或失物招领广播时，同一广播内容应播报两次，每次应连续播报两遍，两次播报的间隔宜为 10s~30s；

6 下列情况应按应急程序启动紧急广播：

- 1) 客流量过大造成秩序混乱；
- 2) 因火灾、刑事案件、发现危险品等原因进行人员紧急疏散；
- 3) 影响正常运营的设施设备故障；
- 4) 其他突发情况等。

C.1.10 讲解服务应符合以下要求：

1 定点讲解、区域讲解和移动讲解，应按事先确认的内容、语种、时间、位置或路线进行；

2 使用讲解器具（激光棒、扩音器等）前，应确认功能正常；

3 讲解语言表达流畅，可根据服务对象的年龄、物业服务区域的大小等，调整讲解音量、速度和语调；

4 讲解区域转换时，应提示下一参观点或离场出口。

C.1.11 无障碍服务应符合以下要求：

1 应确保无障碍设施（包括通道、电梯、卫生设施等）正常使用完好；

2 向残障人士提供无障碍检票，提供轮椅等助残物品的租借服务；

3 无人陪护的残障人士，宜提供局部或全程陪游服务。

C.1.12 医疗救助服务应符合以下要求：

1 现场应根据物业的规模、特点，配置突发伤病救护的简易外用药品、医用器具，药品一般为非处方药；

2 定期清点药品数量、品种，查验有效期，当配置量少于规定数量的 30%时，应及时补充；

3 协助突发伤病转送专业医院；

4 应协助委托方做好取证工作，包括但不限于以下内容：

1) 现场拍照、录音、录像；

2) 见证人、当事人笔录；

3) 证物保全和留证；

4) 必要时保持现场。

C.1.13 投诉处理应符合以下要求：

1 设立投诉接待窗口，明示投诉渠道，实行专人或分级处理；

2 由物业服务人自身责任导致的投诉，应在 24h 内给出回复意见；涉及相关方的，应在 2h 内转告相关方，并跟踪回复情况；

3 保留投诉受理、处理、回复的记录，存档备查。

C.2 专项服务

C.2.1 公共文化活动服务应符合以下要求：

1 涉及演艺活动的，宜在检票时劝阻迟到者至指定区域等候，并提示适时入场时间；

2 重复使用的辅助观赏用具（如耳机、眼镜等），应在每次使用后消毒；

3 引位时应主动询问并指引，避免影响观赏效果；对特殊人群（如老年人、残障人、儿童等），宜提供相应的帮助；

4 放映、演艺开始前，应广播提示注意事项或使用电子屏蔽设备以保证演出效果；

5 放映、演艺结束前应进行散场提示，并提前开启通道，及时清洁和撤收场地，确保无明显垃圾（纸杯、果皮、塑料袋等）和碎屑。

C.2.2 公共体育活动服务应符合以下要求：

- 1 对活动者有健康状况要求的体育活动，应以“警示”方式予以公示，必要时应根据主办方要求，审核身体检查合格证明；
- 2 应公示安全须知，使活动参与者了解该项活动的安全注意事项；
- 3 在活动过程中发现有碍安全的行为，应及时劝阻；
- 4 发生安全及其他意外事故时，应按规定程序采取救援措施。

C.2.3 公共交通运行服务应符合以下要求：

- 1 客运站台、候客区设有服务台的，应提供交通信息咨询服务，提供简易救急药品、针线、宣传资料等；
- 2 确保专用母婴室、哺乳室及附属的婴儿床、婴儿车等设施完好、安全、卫生；
- 3 老、弱、病、残、孕等特殊顾客等候区域标识清晰设施完好；
- 4 设行李手推车的，应取用便捷、回收及时、摆放整齐。

C.2.4 会展活动服务应符合以下要求：

- 1 协助会展主办方指导办理参展手续，受理进场布展、道具装卸等申请事宜；
- 2 告知参展方布展、撤展施工要求及分区域、分批次的施工安排，并实施监管；
- 3 布展、撤展、道具装卸区域应进行秩序维护，道具堆放区域应由专人管理；
- 4 定时对参展区域进行巡查，防止展位超越划分区域或其他违反参展要求的现象发生；
- 5 提供展会咨询和引导服务，配置机动服务人员，及时响应会展主办方提出的临时需求。

C.3 特定活动保障服务

C.3.1 特定活动应按委托方要求提前编制保障方案，方案编制前

应与委托方沟通，方案编制完成后，应获得委托方认可。保障方案应包括但不限于：指挥系统、信息传递网络、岗位设置、服务内容和标准、车流与客流疏导安排、应急措施。

C.3.2 活动策划时，当活动涉及城市治安、交通、市容市貌、消防及其它涉及城市公共管理事项时，应配合委托方提前与相关管理部门沟通，保持动态联络，确保活动能获得相关方的支援。

C.3.3 应按以下要求做好活动准备：

1 提前完成行进路线及活动区域踏勘、人员待命、车位预留等准备工作；

2 踏勘行进路线、活动区域，应按以下要求落实：

- 1) 无安全隐患，无闲杂人员，无影响活动的施工作业；
- 2) 环境整洁、布置无差错、物品摆放到位；
- 3) 所到路线、区域设施无缺损，设备运行处于良好状态；
- 4) 设置隔离带、缓冲区、车辆专用通道。

C.3.4 按预定内容和要求提供服务，全程维护行进路线和活动区域的秩序，及时响应委托方提出的临时需求。

C.3.5 特定活动结束后，应协助委托方清点和移交物品，恢复区域的正常秩序和环境。

C.4 客流与车流高峰管理

C.4.1 根据物业的性质、用途及活动特点，编制客流与车流高峰分级管理方案。

C.4.2 分级管理方案应考虑指挥控制中心的设立、客流与车流的行进路线、备用场地和周边停车场地的利用、隔离设施（路障、隔离带等）的设置和准备、秩序维护人员的分布和装备配置、临时售票的控制、突发事件的应急处置程序等。

C.4.3 应按分级管理方案设置缓冲区、隔离区、紧急分流通道、应急停车场地等，分区域、分时段、分车种、分道缓解客流/车流

高峰。

C.4.4 客流量、车流量宜进行分级管理，分级管理应符合表 C.4.4 的要求。

表 C.4.4 客流量、车流量分级管理要求

分 级		客流高峰	车流高峰
三级	每小时客流、车流量是设计流量的 1 倍	疏导至缓冲区	按车辆分道进行疏导，保证班车、特种车辆的优先通行。
二级	每小时客流、车流量是设计流量的 1.5 倍	疏导至缓冲区、隔离区；分批控制客流进入。	分时段控制进出，启用备用停车场或引导车辆至相邻停车场。
一级	每小时客流、车流量是设计流量的 2 倍	疏导至缓冲区、隔离区；分批控制客流进入；开启紧急分流通道。	预订车位，分区域控制车流，开启经交通管理部门认可的临时停车道路。

C.5 公共秩序维护

C.5.1 出入口管理应符合以下要求：

- 1 开放时间内，公众进入开放区域按本附录第 C.1.3 和 C.1.4 条执行；工作人员应由指定通道出入并登记；
- 2 非开放区域应设立明显告知标识；
- 3 物品出入应指定运输路线、装卸区域，出物业服务区域的物品，应核查有效物品出门凭证；
- 4 可能危害他人人身、财产或公共安全的物品，未经批准禁止进入物业服务区域。

C.5.2 巡查应符合以下要求：

- 1 根据物业服务区域特征制定巡查方案，方案应包括人员配置、路线、频次。巡逻路线设计应符合公众物业特点，覆盖管辖范围，确保重点及隐蔽部位无遗漏；
- 2 客流集中区域、临时施工地点应增设区域巡查，维护区域现场秩序；

3 巡查方式及巡查处置应符合本导则第 9.4 节的相关要求；

4 采取电子或手工填写方式留存巡查记录，巡查记录应包括每次巡查起止时间、巡查路线及部位、异常情况处置。

C.5.3 监控管理应符合以下要求：

1 监控设备档案资料齐全，现场应有设备清单及对应区域位置分布资料；

2 监控人员应持证上岗，全天 24h 实施监控，保持通信畅通；

3 发现可疑情况或接到报警信号后，通知人员现场核实，发生紧急或异常情况后，应按程序报告并启动相应应急预案；

4 采用硬盘录像的，按系统设置保存录像资料，检索应经授权人核准。

C.5.4 车辆管理和服务应符合以下要求：

1 设置交通指示标识，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，明示收费标准；

2 引导车辆驶入指定的泊位，发现异常情况应提示，车位停满时应疏导；

3 保持进出通道畅通，车辆停放整齐；

4 车辆造成人员伤亡、设施设备损坏、车辆碰擦等，应及时救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。

C.5.5 消防维护和管理应符合以下要求：

1 按要求建立消防管理制度，包括消防责任制、消防档案、消防预案等；

2 定期进行消防宣传，每年至少进行 1 次安全防火技能培训和消防演习，并对演练效果进行评价；

3 消防设施设备维护及器材配置应符合本导则第 6.7 节的相关要求；

4 消防日常管理和检查应符合本导则第 9.6 节的相关要求。

C.5.6 清场服务应符合以下要求：

1 根据物业运行的特点，制定清场方案，方案应包括：岗位

配置、路线、路障和路标设置、展品的保护、座椅的撤收、疏散通道准备等；

2 清场前 30min 开启疏散通道，运用广播、电子信息屏、增设移动标识等，提醒、引导人员按规定的疏散路线离开现场，必要时打开应急通道；

3 清场时应及时清理物品，并按以下内容逐项检查：

- 1) 水、电、燃气源已切断；
- 2) 门窗和需要上锁橱柜已锁闭；
- 3) 无易燃物品及可疑物品等隐患；
- 4) 无滞留人员等。

4 贵重物品或顾客遗失物品应采取相应的防护措施；

5 停止开放的区域，清场后应分区布防。

C.5.7 区域封闭管理和服务应符合以下要求：

1 根据委托方安排的赛事、演出、放映、展览等活动，确定区域的封闭和启用时间；

2 区域封闭前应按本导则 C.5.6 条的要求进行清场、布防，并做出标识；

3 封闭期间应定期巡查，发现异常及时处置；因工作需要确需进入封闭区域的，应得到物业服务委托方的批准；

4 启封前应确认封闭状态，指定启封人员，做好工作记录。

C.6 环境与卫生

C.6.1 环境清洁服务应符合以下要求：

1 根据公众物业特点、开放时间、客流量变化情况等，制定并实施环境清洁方案；

2 场馆内外主要材质、不同部位、外墙等清洗保养要求及质量验收方法应符合本导则第 7.2 节的相关要求；

3 清洁剂的使用应符合国家环境保护的有关要求，清洁进行

中应采取防护措施，保障人身安全。

C.6.2 公共卫生服务应符合以下要求：

1 室内公共区域环境应符合现行国家标准《室内空气质量标准》GB/T 18883 的要求；

2 应定时、定点对公共设施进行消毒，并保持记录，消毒范围通常包括：

- 1) 空调通风口；
- 2) 垂直梯轿厢、自动扶梯扶手；
- 3) 座椅、公用电话及其他公用器具；
- 4) 专用化妆间、更衣室、休息室、母婴室等附属设施；
- 5) 盥洗设施、垃圾容器、垃圾房等。

3 遇客流高峰应增加清洁、消毒频次，可增设临时垃圾收集点、流动厕所；

4 根据运行特点，建立并保持公共卫生突发事件应急预案。

C.6.3 专项、专区清洁服务应符合以下要求：

1 体育赛事、会展期间，应按活动周期、间隔、频次，实施阶段性清洁；

2 赛事、放映、演出、主题活动前，应进行清洁检查，发现严重影响环境的污物应及时清理。

C.6.4 专项、专区清洁质量应符合表 C.6.4 的要求。

表 C.6.4 专项、专区清洁质量要求

专项专区	质量标准
舞台、乐池	无拆装垃圾和装饰废弃料，垃圾容器日清。
剧务用品、道具	摆放在指定位置，保持整洁。
赛道、辅道	无颗粒垃圾、无废弃物，周边规定范围内无塑料袋、纸片等轻质废弃物。
运动场地（跑道、草坪、赛场等）	无废弃物、无积水。
看台、观众席	座椅无积灰、无污迹，座位底部出风口无杂物、无积灰；地面无水迹、无污物，无积尘。

续表 C.6.4

专项专区	质量标准
展示区域、互动演示区域	广告、操作提示牌，各类灯具、显示屏等无积灰；展品表面及内部可视部位无污迹、无积灰、无水迹；各类可接触部位无积灰、无水迹，定时消毒；操作台、玻璃面罩及柜体无积灰、无水迹；地面无垃圾、无污迹。
幕布、影屏	无静电、无积灰、无污迹。

C.6.5 废弃物处置应符合以下要求：

- 1 废弃物应及时分类处置，减少对建筑物及周边环境造成污染及人身危害；
- 2 应识别、评价危险废弃物，并分类收集、存放及处置；
- 3 垃圾日产日清，垃圾容器、垃圾房保持清洁，定期消毒、杀虫灭害。

C.6.6 绿化养护服务应符合以下要求：

- 1 结合物业服务特点制定绿化养护方案；
- 2 对绿化进行养护管理，保持花草树林长势良好、修剪整齐美观，保持绿地整洁，无杂草、杂物；
- 3 应根据节假日或主题活动性质，对公共区域进行花卉布置和绿化盆景摆放，保持观赏效果及清洁；
- 4 应使用符合环保要求的药剂、化肥等材料。

C.7 建筑物及附属设施设备运行与维修保养

C.7.1 预防性维修保养应符合以下要求：

- 1 收集并保存工程技术档案副本（含图纸、使用说明书、验收/检测报告等），档案内容齐全，数据准确，检索方便；
- 2 根据公众物业设施设备特点，编制年度维护保养计划，并按计划完成维护保养工作；需特殊维修、更新、改造的，应向服务对象提供资金使用预算；

3 遇有特定活动，应通知专业保养单位事先进行专项保养、检查。

C.7.2 纠正性维修保养应符合以下要求：

1 明示报修电话，提供全天 24h 维修服务，急修项目应 20min~30min 内到达现场处理，一般维修项目应当天完成，修复率 100%；

2 建立日常巡检制度，发现损坏及时修复，保持运行记录清晰、完整。

C.7.3 根据公众物业节能降耗要求，制定能源管理方案，建立节能制度和措施。

C.7.4 特种设备应具备准运许可证明，建立安全管理制度，维护保养应委托专业维保单位，并按合同约定对维保过程实施监管，确保设施设备运行安全。

C.7.5 对区域施工、装饰装修应实行核准登记制度，房屋装饰装修应符合规定，告知、劝阻导致结构安全、使用安全隐患的行为，并实施现场监管。

C.7.6 供配电、给排水、暖通、升降、避雷等设备设施的系统运行与维修保养应符合本导则第 6.3~6.8 节的相关要求。

C.7.7 专项设施设备维修保养应符合以下要求：

1 安检系统：

- 1) 探测器图像清晰，能显示物品形状和位置；
- 2) 警示功能正常，无误报警，声光报警器音量和报警声适宜；
- 3) 传送设施完好，能有效防止行包夹损；
- 4) 信息采集、统计功能正常。

2 自动检票系统：

- 1) 能实现自动检票和出入控制，进、出闸机开闭灵活；
- 2) 控制装置能即时进行自动控制与人工控制的转换；
- 3) 可设定检票权限，能实时生成出入记录。

3 会议设备：

- 1) 显示：实现数字输入和模拟输入信号传输、切换与记录，图像显示清晰、无抖动、不缺色；
- 2) 音响：输出无啸叫、音色不失真、声压达到使用值，录音功能正常；
- 3) 灯光：调光满足使用要求；
- 4) 同声翻译：双向传输，通道选择有效；
- 5) 表决：实现分区、识别、统计和联动显示；
- 6) 远程：实现信息双向同步传输和网络间的切换；
- 7) 集控：对显示、音响、灯光等实现集中管理、分散控制。

C.8 突发公共事件应急处置

C.8.1 按照物业服务区域实际情况，建立现场应急指挥中心，包括人员、岗位、职责、通信方式、信息传递途径等。

C.8.2 识别并制定各类突发公共事件的预防、响应、处理程序，通常应包括：防恐防爆，疫情，火灾，治安，严重设备故障，自然灾害等。

C.8.3 应对可能发生的突发事件，储备必需的应急物资及装备，建立储备清单，规定储备时间、标识要求、存储方法。

C.8.4 应通过设岗、巡查、监控等手段，确保及时发现运行过程中发生突发事件的情况及排除隐患，并确保发生突发情况第一时间获取信息。

C.8.5 主出入口、问询处、检票口等公共区域宜摆放供顾客取阅的应急宣传资料。

C.8.6 每年组织 1 次以上应急预案综合演练，做好演练记录。演练前应编制演练计划，计划内容应包括演习的时间、地点、参加人员、需要的物资装备、演习告知等。演练后应对人员能力、预案有效性、物资装备保障进行总结与评价。

附录 D 医院物业专项服务标准

D.1 一般规定

D.1.1 结合医院物业服务的特点，建立科学合理的物业服务流程(或物业服务整体设计)，通过优化物业服务点位，如：门诊大厅、导医台、挂号收费窗口、分诊护士台、医生诊室、医疗室、输液区、药房、病房、手术室、ICU、重点科室、电梯、候诊区、洗手间等，为医患人员提供卫生、健康、安全、舒适的物业服务。

D.1.2 物业服务人应通过不断改进服务质量，让医患人员获得良好的服务体验，包括但不限于以下方面：

- 1 物业服务人员着装统一，对有需要的人员主动微笑询问和提供帮助，服务态度良好；
- 2 景观、装修、绿化等美观大方，与医院风格协调一致；
- 3 标识标牌清晰完好，路线指引准确；
- 4 整体环境干净整洁，无明显噪音，温湿度适宜；
- 5 公共设备设施功能正常，遇故障及时维修；
- 6 确保出入、乘梯与就医排队等秩序良好；
- 7 宜考虑残障人士、年长者、孕妇、婴幼儿等特殊人群的需求，可提供方便特殊人群使用的无障碍措施等。

D.2 客户服务

D.2.1 信息公示或公告应符合以下要求：

- 1 在客户服务中心或医院显著位置公示物业服务的组织架构、服务时间、服务内容、服务标准、特约服务项目、收费标准、咨询或投诉方式、物业服务报告等信息；

2 影响医患人员的作业计划应提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理等；

3 设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损；

4 公示或公告宜采用图示、视频等形式，并做到内容清晰、措辞适当，及时更新；

5 重要事件应书面送达信息通知单，紧急情况宜使用应急广播进行通知。

D.2.2 投诉处理应符合以下要求：

1 建立 24h 值班制度，提供热线电话、服务窗口、电子服务平台等多种物业投诉渠道；

2 投诉内容应清晰记录，及时分发处理，现场投诉应礼貌接待和妥善处理；

3 属于医院事务的，宜指引投诉人到医院指定部门处理；

4 及时向院方和医护人员传达投诉处理进程或结果；

5 在接到投诉后 24h 内完成回访和调查，并有回访记录。

D.2.3 报修服务应符合以下要求：

1 接到报修任务后，应 3min 内通知维修部门，紧急维修应 10 min 内到场，常规维修按预约时间到场，零修、急修及时率达到 100%；

2 维修收费和流程应按物业公示信息或约定进行，并主动说明情况；

3 做到工具齐全，作业规范，并及时解答院方和医护人员的询问；

4 维修现场应做好安全和施工防护，保持现场干净整洁；

5 维修完成后应说明注意事项；

6 在接到报修后 24h 内完成回访。

D.3 卫生保洁

D.3.1 保洁人员数量宜按不低于 1 人/1500m² 建筑面积的标准配置，污物间数量宜按不低于 40 张病床位 1 间的标准配置，且面积宜不小于 3 m²/间。

D.3.2 根据风险等级和清洁等级要求制定并严格执行标准化操作规程，包括但不限于清洁与消毒的工作流程、作业时间和频率、使用的清洁剂与消毒剂名称、配制浓度、作业时间以及更换频率等。

D.3.3 日常清洁与消毒中，医院不同风险区域应实施不同等级的环境清洁与消毒管理，并遵循相关标准及医院感染防控管理的要求，包括但不限于：

1 低度风险区域采取湿式卫生，频次应不低于 1 次/天~2 次/天；

2 中度风险区域采取湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁，频次应不低于 2 次/天；

3 高度风险区域内高频接触的环境表面实施中、低水平消毒，其他区域采取湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁，频次应不低于 3 次/天；

4 高度风险区域的环境及物体表面一般采用 400mg/L~700mg/L 有效氯的含氯消毒液消毒，发生患者血液、体液、排泄物等污染时采用不低于 2000mg/L 有效氯的含氯消毒液消毒。常见消毒方法及消毒效果应符合现行行业标准《医院消毒技术规范》WS/T 367 和《医院环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T 512 的要求。

D.3.4 清洁病房或诊疗区域时，应有序进行，由上而下，由里到外，由轻度污染区到重度污染区。

D.3.5 诊疗环境与物体表面应保持清洁、干燥，遇污染时应随时进行污点清洁与消毒，患者出院时应及时进行终末消毒，感染高风险的部位应定期进行消毒。

D.3.6 感染暴发或环境表面检出多重耐药菌时，应增加清洁和消毒频次，消毒溶液种类和浓度依据耐药菌的种属和抗性进行选择。当突发公共卫生事件发生时，应配合医院执行相应级别的应急防控响应措施。

D.3.7 保洁工具应分区使用，使用色标或字标等标识区分。擦拭物体表面的布巾，不同患者及区域之间应更换。擦拭地面的地巾，不同病房及区域之间应更换。做到一床一巾、一桌一巾、一室一拖布。保洁工具使用后应按要求及时清洁消毒，干燥保存。

D.3.8 污洗间干净、干燥，通风良好。保洁工具定点、分类、分开摆放，并有明显标识。

D.3.9 洗手间无异味、无积水污渍，坐厕隔板常消毒，纸巾常备，患者便器干净并摆放整齐。

D.3.10 特殊天气时公共场地应及时清扫，不影响医患人员的正常活动。

D.3.11 作业时不影响医患人员正常办公、就医和休息，清洁完毕后将物品复位。

D.3.12 作业现场摆放醒目的警示标志，采取安全防护措施，注意地面防滑。

D.3.13 特殊区域清洁应符合表 D.3.13 的要求。

表 D.3.13 特殊区域清洁要求

区域	服务质量	要求
诊室、检查室、留观室、实验室、抢救室、治疗室、化验室	室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；	每周全面清洁 2 次，并用消毒液消毒；每天擦拭不少于 2 次，不影响门诊工作；墙裙及踢脚线每周清洁 1 次；室内灯具及空调每周擦拭 1 次，天花板每周除尘 1 次；窗户每周清洁 1 次；
诊室、检查室、留观室、实验室、抢救室、治疗室、化验室	垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢。	痰盂每天倾倒并刷洗不少于 2 次，呕吐物及时清除并冲洗，每周用消毒液消毒 1 次；垃圾桶每天倾倒两次，表面每天擦洗 1 次；各诊室候诊区桌椅、水龙头等物每日用消毒液擦拭 1 次；传染科门诊每日下班时用消毒液喷雾 1 次，每班更换泡手液 1 次；传染科诊室每周末熏蒸消毒 1 次。

续表 D.3.13

区域	服务质量	要求
CT、磁共振	地面、走廊清洁无杂物；诊椅干净，无污迹，无灰尘。	每天不间断进行擦拭，每月清洗地面1次，同时用消毒液消毒1次；地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；走廊每日清洁不少于3次。
	窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜及凳无灰尘、无污迹；	每天定期窗户、窗台大面积污迹进行清理，每周联系玻璃清洁队伍对其彻底清洁养护；垃圾桶、果皮箱、痰盂每天用消毒液进行消毒维护1次，每周对垃圾桶、果皮箱、痰盂进行彻底消毒。
	公共区域卫生间无异味、无水迹、无杂物、无小广告。	卫生间洁具每天擦拭一遍，每周全面擦洗1次并用消毒液消毒1次。
	定期对磁共振、CT进行彻底消毒。	每周对磁共振、CT所有的死角进行消毒；每月联系专业清洁人员，对其地面进行清洗养护；每月联系专业玻璃清洁人员对磁共振、CT的所有玻璃进行擦拭。
	墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；	每天保洁人员对所有墙壁灰尘进行维护，每月对所有公共区域进行维护。
	治疗台、治疗车(盘)、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及无杂物缠绕。	每天使用前后用消毒液对治疗台、治疗车(盘)及药车进行消毒处理；每周清理车轮1次，每月用润滑油对车轮进行保养。
普通病房	室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜及凳无灰尘、无污迹；不得检出致病微生物。	每月清洗地面1次，同时用消毒液消毒1次；地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；保证一日5扫(上午上班前、晨间护理后、下午上班前、下午下班前、晚班熄灯前)；一日3拖(上午上班前、下午上班前、下班后)；每月全面清洁1次；走廊每日3拖；床头柜及凳子每日擦拭1次(抹布每床一个)，每出院一病人全面清洗1次并用消毒液消毒1次；病房卫生间洁具每天擦拭1遍，每周全面擦洗1次并用消毒液消毒1次；室内灯具及空调每月擦拭1次，天花板每周除尘1次；内窗户玻璃每周清洁1次，外窗户玻璃每月清洁2次；走廊内墙每周用消毒液擦拭1次，每月刷墙2次；痰盂每天倾倒并刷洗2次，痰盂中呕吐物及时清除并冲洗，每日消毒1次；病人痰杯、便具清洁后用含氯消毒液浸泡30min；垃圾桶每天倾倒2次，垃圾不得溢出，及时更换垃圾袋，表面每天擦拭1次并消毒；垃圾篓每周消毒1次。

续表 D.3.13

医护办公室、检查室、化验室、值班室、处置室、更衣室	室内整洁有序；地面无灰尘、无杂物，墙面无蛛网。	每周用全面清洗地面不少于3次，并用0.5%“84”消毒液消毒；每天清洁地面2次；室内灯具及空调每月擦拭1次，天花板每周除尘1次；内窗户玻璃每周清洁1次；外窗户玻璃每月清洁2次；垃圾桶每天倾倒两次，及时更换垃圾袋，每周擦洗表面1次；医护办公室桌凳每天抹1次。
治疗室、换药室(含门诊)、配液室	基本要求同上，地面无药迹；治疗台、治疗车(盘)、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及无杂物缠绕。	地面每周全面清洁3次；并用消毒液消毒；每天清扫擦拭地面4次；每天用消毒液对治疗台、治疗车(盘)及药车进行消毒处理，每月用润滑油对车轮进行保养；换药室每日用紫外线消毒1次。
污物室	基本要求同上；消毒缸外表干净，消毒液及时更换，浓度符合卫生部门标准。	消毒缸每天擦拭1次；每周按医务办、护理部要求更换消毒液；按院方要求分类清理垃圾。
传染科病房	基本要求同普通病房，物体表面菌落计数 $\leq 15\text{cfu}/\text{M}^3$ ；不得检出致病微生物。	同普通病房，用消毒液消毒。
重症病房、监护病房(含ICU、COU等)、家属等待室(含门诊手术室)	同普通病房；不得检出致病微生物。	同普通病房；手术陪人等待室每周末彻底全面打扫卫生熏蒸消毒1次；家属等待室推车每日用消毒液擦拭1次。
四害消杀	把四害控制在国家规定的标准之内，并且杀灭工作不影响正常的工作和休息。	每天上午上班全面清洗便器、洗手池，喷少量空气清新剂，男卫生间放置滤洁香块；每小时清洁地面和冲便器1次，每日刷便池1次；每周杀虫1次，每天消毒1次；每周清洁1次墙面、门窗及天花板；垃圾桶及时倾倒，每天清洗消毒1次。
垃圾收集、清理	垃圾分类收集，及时清理，防止污染扩散。	每周巡查1次排水沟，及时疏通排水管道；每周清理天台1次，清扫垃圾及积水，每半年清理管线1次。

D.3.14 医疗废物管理应符合以下要求：

1 科室、楼层垃圾桶内盛放的医疗废物不超过 3/4，桶盖保持闭合状态，并定期消毒；

2 各类医疗废物之间不得混合收集，按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装，收集时确认封口严密、标识清晰完整；

3 按医院规定的路线、时间，使用密闭运输工具转运到指定的医疗废物暂存场所，专人负责管理；

4 医疗废物暂存不超过 2d，并交由医院指定的有医疗废物处置资质的单位进行集中处置；

5 收集传染性较强的特殊医疗废物时按照医院要求消毒，并单独标识、运输、存放，不得与常规医疗废物和生活垃圾混装、混存；

6 医疗废物所有转移交接环节应双签交接登记，宜采用电子化手段提高交接记录的可靠性和及时性，交接记录保存 3 年以上；

7 作业结束后及时对医疗废物暂存场所及收集、运输工具等进行清洁消毒。

D.3.15 医院生活垃圾管理应符合以下要求：

1 对医院生活垃圾进行明显标志并分类袋装化收集和处理；

2 医院生活垃圾宜日产日清，院内暂存不宜超过 24 h；

3 生活垃圾交付有资质单位进行终端处理，经恰当处理后可循环再利用的可回收物、有害垃圾严格执行追踪制度并保留记录；

4 医院生活垃圾不与医疗废物、建筑垃圾、绿化垃圾等混装、混运、混放。

D.3.16 消杀服务应符合以下要求：

1 至少每周对全院环境进行 1 次全面消杀，并做好记录；

2 选择有资质的机构开展除四害工作，公共区域无鼠害、虫害；

3 作业前告知客户作业时间、区域、药品名称、注意事项等信息，必要时做好隔离防护；

- 4 有药物使用、存储安全管理制度和措施；
- 5 投放点警示标志清晰有效，并进行回收管理。

D.3.17 绿化养护服务应符合以下要求：

- 1 基础服务应符合本导则第 8.2—8.5 节的相关要求；
- 2 使用低毒药剂，有毒绿化药剂、肥料的使用应进行公示，必要时做好安全防护；
- 3 作业后应及时清理作业机具及产生的绿化垃圾；
- 4 宜设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌，已施药区域应悬挂安全提示牌；
- 5 根据合同约定协助医院做好利于环境美化、病患康复的绿植选品、培育、养护、摆放等工作。

D.4 安全及秩序维护

D.4.1 出入、监控与巡查服务和管理应符合以下要求：

- 1 保安人员数量宜按照医院规模和具体服务要求配备；
- 2 按合同约定对医院出入口的人员、车辆和物品进行管理，重点区域(包括但不限于急诊科、住院部儿科和妇产科、财务科和收费处等)应 24h 人员在岗并有相应的安全措施；
- 3 监控室实行 24h 值班，密切观察重点区域，监控有效、图像清晰，并做好各种记录；
- 4 监控影像资料、报警记录等应至少留存 90 日备查；
- 5 实行 24h 安全巡查，覆盖区域全面，重要区域应每 1h 巡查 1 次，对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，发现安全隐患和紧急情况及时采取必要的处理措施，并有巡查记录；
- 6 遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况，能迅速有效解决；
- 7 遇到医疗纠纷，保安员接报后 3min 内到达现场维护秩序，按处理机制及时上报，两个工作日内出具事件报告。

8 对物业服务区域相关安全标志进行巡查和维护，包括但不限于：

- 1) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、景观池等处的禁止标志或警告标志；
- 2) 设备房门、配电箱、通电设施设备或特种设备上的禁止标志和警告标志；
- 3) 公共健身设施、儿童游乐设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标志。

D.4.2 车辆管理和服务应符合以下要求：

1 停车场管理实行 24h 值班，每 30min 巡查 1 次；制定详细的异常情况处置预案，遇有情况，及时按要求处置，并做好相关报告和记录工作；

2 依据物业服务合同约定并按政府批准的停车收费标准收费，停车场(库)公示管理规定、收费标准，支持多种支付模式；

3 医院规划无法满足停车需求时，应采取交通提示、疏导和分流措施；

4 应规划救护车专用车位，并畅通急救通道，确保救护车快速通行；

5 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰；

6 应采用智能化停车系统，实时显示医院停车位的使用情况；

7 停车场(库)灯光照明、环境通风等应符合相关规定，无危险品存放。

D.5 设施设备维护管理

D.5.1 二次供水运行管理应符合《医院二次供水运行管理》WS 436 的规定，并符合以下要求：

1 生活水箱定期清洗、消毒，有防护网罩等安全措施，周边无污染源；

2 水质无异味及异色等现象，二次供水水质定期检测，水质化验报告符合卫生标准并公示；

3 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；

4 发生突然停水等故障，及时维修；停水超过 30min 宜启用备用水源，并及时告知医院维修进展。

D.5.2 医疗区域的污水应集中处理，并符合现行国家标准《医院水污染物排放标准》GB 18466 相关要求后方可排放。

D.5.3 应按医院规定确保热水正常供应。

D.5.4 空调通风系统日常维护管理应符合本导则第 8.5 节的要求。

D.5.5 综合性医院门诊区和病区空调通风系统运行管理人员，应接受医院感染控制专业人员对其进行的消毒理论知识培训，掌握防止空气微生物传播及空调通风系统二次污染的基本知识与技能。有关防止空调通风系统二次污染的专门性规章制度，应在医院感染控制专业人员的参与下，结合空调通风系统的实际情况制订。

D.5.6 综合性医院门诊区和病区空调通风系统空调通风系统清洁或更换过滤器时，应配戴护目镜、口罩和防护手套。拆下的过滤器应按照医用垃圾的规定处理。

D.5.7 在空调通风系统使用期间，应每 2 个月对空气处理设备的过滤器、热交换器、冷凝水盘以及设备的箱体内壁表面进行微生物污染状况检测。如达不到相应技术指标要求应分析原因，采取相应的解决措施。

D.5.8 锅炉设备的检验、检定和校验应符合现行行业标准《锅炉安全技术监察规程》TSG G0001 的要求。

D.5.9 锅炉设备的使用应符合现行行业标准《特种设备使用管理规则》TSG 08 的要求。

D.5.10 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求。

D.5.11 设施设备相关的管道、阀件及仪表完好，各标识、标志清晰、完整，无跑冒滴漏现象。

D.5.12 设施设备系统故障响应及时，接到报修后宜在 15min 内到场处置。

D.6 辅助服务

D.6.1 导医服务通常包括但不限于以下内容：

- 1 协助引导病人就诊，合理安排病人挂号、就诊、检查；
- 2 辅助护送急诊病人去急诊科；
- 3 为高龄老人、行动不便者提供轮椅及陪伴就诊交费等服务。

D.6.2 电梯运行服务应符合以下要求：

- 1 司梯人员需持证上岗，按规定着装，运行过程中应礼貌、热情；
- 2 按医院规定时间开梯、锁梯；
- 3 引导行动不便的病员及家属优先乘梯；
- 4 发生紧急情况时按照应急预案组织好人员疏散；
- 5 遇电梯故障及时报修并悬挂指示牌、做好解释工作。

D.6.3 病房辅助服务通常包括但不限于以下内容：

- 1 协助医护人员查对非探视时间进出病房的人员，并予以登记管理；
- 2 协助医护人员送检大小便、血、特殊化验标本等，并准确收回检验结果；
- 3 及时转达会诊单、检查单、化验单，并做好签收、预约、划价、记账；
- 4 及时准确的核对药品名称、数量；
- 5 协助医护人员及时准确的领取常规静脉液体、药品、制剂；
- 6 送检病房中设备时，确保设备无 2 次损坏、无丢失，并填写维修交接手续；
- 7 协助医护人员将出院病人的病历送达档案室，签收清楚；
- 8 管理和维护使用的轮椅、平车、交换车，并保持正常运行。

D.6.4 手术室辅助服务应符合表 D.6.4 的要求。

表 D.6.4 手术室辅助服务要求

区 域	要 求
家属等待区	保证等候区域清洁、通风；维持等候区域秩序，保持大厅安静
手术室前台	维持手术室出入秩序，根据手术通知单，接送病人；做好前台物品管理；对使用过物品应及时按要求消毒
洗刷间	配制备洁用具消毒液，保持消毒液浓度达标，配制手术器械消毒液，器械的洗刷、消毒应及时、规范、洁净
更衣间及沐浴间	及时清洁更衣间、沐浴间，确保无污垢；及时添加消毒用品；确保沐浴设施使用正常，发现问题及时报修；定时收集、整理污衣袋并送至洗衣房
医疗废物暂存间	收集的医疗废物要放置在周转箱，并做到室内无血迹、无水迹、无遗漏
限制区	注意保护病人，防止接送过程中发生碰撞，对病人造成伤害；手术过程中，根据医护人员及病人家属委托做好取血、送检病理、领取外送物品等事宜；手术后，协助医护人员对术后室内进行清洁、消毒，收集术后敷料、医疗废物；做好洗手池清洁卫生，及时添加洗手液；协助医护人员做好其他事宜
无菌区	运送洗涤后的手术衣、敷料等物品到供应室消毒；对消毒后的物品按日期摆放，以便取用，防止消毒过期

D.6.5 洗涤服务应符合以下要求：

- 1 医用织物洗涤应符合现行行业标准《医院医用织物洗涤消毒技术规范》WS/T 508 的要求；
- 2 及时收回脏、污衣物，洗净后及时送回，并做好清点登记，确保无丢失；收回的污染被服，及时分类消毒、洗涤、干燥、烫平；
- 3 手术室敷料及特殊污染物应单独处理；
- 4 隔离衣与病人被服分开，妇、儿科与其它科病人被服分开，有色与无色被服分开，棉、化纤分开，防止交叉感染；
- 5 对于破损及缺失部分，应及时缝补或提请服务方更新；
- 6 协助护理人员做好消毒包的消毒标识工作，运送过程中防止 2 次污染；
- 7 衣物收送人员需分类、清点、登记，并检查洗涤质量。

D.6.6 室内消毒时消毒剂使用应符合现行行业标准《医院消毒技术规范》WS/T 367 的要求。

D.6.7 室内区域消毒分类达标标准应符合表 D.6.7 的要求。

表 D.6.7 室内区域消毒分类达标标准表

环境类别	范围	标准		
		空气 cfu/m ³	物体表面 cfu/cm ²	医护人员手 cfu/cm ²
I类	层流洁净手术室、层流洁净病房。	≤10	≤5	≤5
II类	普通手术室、产房、婴儿室、早产儿室、普通保护性隔离室、供应室无菌区、烧伤病房、重症监护病房。	≤200	≤5	≤5
III类	儿科病房、妇产科检查室、注射室、换药室、治疗室、供应室清洁区、急诊室、化验室、各类普通病房和房间。	≤500	≤10	≤10
IV类	传染病科及病房。	≤500	≤15	≤15

D.6.8 医用气体使用、存放和管理服务应符合以下要求：

1 医用气体管理应符合现行行业标准《医院医用气体系统运行管理》WS 435 的要求；

2 瓶装医用气体容器的使用应符合现行行业标准《特种设备使用管理规则》TSG 08 的要求，存放时用专用器具固定，远离明火，不可与其他气瓶混用、混放、混装，避免曝晒和剧烈碰撞，好、坏、空、实瓶分别存放；

3 存放气瓶时，旋紧瓶帽，放置整齐，留出通道；气瓶立放时，设有防倒装置；卧放时，防止滚动，头部朝向一方，堆放气瓶垛高不宜超过五层；

4 置于专用仓库储存，气瓶仓库应符合现行国家标准《建筑设计防火规范》GB 50016 的要求，仓库内应通风、干燥，避免阳光直射；冬季储存需采暖时，宜采用水暖或低压蒸汽方式；

5 储罐周围设安全标志，必要时设单独围栏或围墙，储罐本体有色标，气瓶的颜色和标记应符合现行国家标准《气瓶颜色标志》GB/T 7144 的要求；

6 医用气体机房/站与外界相通的入口安装金属防护门，保持锁闭，窗户加装金属栅栏；

7 医用气体机房/站宜安装入侵报警装置和视频监控装置；

8 定期巡检集中储气容器、输送管网、使用末端设施等，保持设备状态完好。

吉林省工程建设地方标准全文

附录 E 学校物业专项服务标准

E.1 校舍与设施设备管理

E.1.1 物业服务查验接收工作应符合本导则第 4 章的相关要求。

E.1.2 建立校舍台账。台账应包含建筑物名称、建筑面积、层数、竣工时间、结构安全鉴定评级、空置房屋、消防重点单位（部位）及备用钥匙管理等要素。

E.1.3 每年定期核对和更新校舍台账，做到账实相符。

E.1.4 校舍使用管理应符合以下要求：

1 根据学校课程安排或楼宇、场馆使用通知，开放或关闭教室、楼宇、场馆；

2 根据教学、科研活动需要开启或关闭教室、楼宇、场馆的灯光照明；

3 开放教室、楼宇、场馆之前，应进行防火、防盗等安全检查；

4 配合校方办理房屋使用情况登记、钥匙管理、房屋临时借用，并做好记录；

5 应适应教学、科研、办公及生活需要，并建立相应规章制度；

6 食堂、商业用房等按约定管理。

E.1.5 校舍日常维护应符合以下要求：

1 对校舍地面、屋面、墙面、门窗、给排水管等进行日常检修、保养；

2 按约定提供日常维修；

3 发现房屋存在安全隐患，应及时采取必要的处置及防护措施；

4 建立房屋日常维护质量考核指标，并实施考核。

E.1.6 校舍计划维修应符合以下要求：

1 根据房屋构件、部件的合理使用年限、不同结构的养护要求等，制定大、中型维修及预防性维修等维修养护计划；

2 大、中型维修经校方批准后，按约定实施；

3 实施校舍计划维修养护，宜在假期或休息日进行，不应影响正常教学活动；

4 协助学校建立物业服务区域历史建筑物台账，配合开展历史建筑物保护工作。

E.1.7 校舍装修管理应符合以下要求：

1 对外来施工人员实行登记、备案管理，施工人员进入校园施工应进行登记、验证；

2 配合校方对施工现场消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理；

3 提醒并告知施工单位应避免施工噪声、扬尘、异味等对教学、生活环境造成影响。

E.1.8 道路、场地、场馆维护管理应符合以下要求：

1 按约定提供维修与计划养护服务；

2 定期巡检，发现问题及时维护；

3 按约定维修养护场地、场馆的设施设备。

E.1.9 建立专有设施设备日常运行和维护管理记录。

E.1.10 实验室通用设施设备维护管理应包括但不限于以下内容：

1 检查供水设施设备，保持管道、阀门等无锈蚀、无渗漏，总阀可随时关闭；

2 巡检供电设施设备，保持可靠、安全运行；

3 巡检通风排气装置，保持功能良好；

4 检查污水排放管道系统，保持畅通；

5 配合校方识别实验室危险因素，采取必要预防措施。

E.1.11 节能管理通常应包含以下内容：

- 1 根据校方节能管理要求，制定节能管理方案，开展节能宣传；
- 2 做好能耗、水耗的计量记录工作，配合校方实时监控用水、用电情况；
- 3 定期分析能源消费、用能效率、节能效益等，并拟订节能措施；
- 4 定期检查能源系统，杜绝跑、冒、滴、漏等，减少资源浪费；
- 5 配合校方实施空调设备及风管的清洗维护，确保换热效率。

E.1.12 标识设置及维护管理应符合以下要求：

- 1 校园内标识设置应符合本导则第 3.6 节的相关要求；
- 2 定期检查、维护，保持设施设备、道路交通、水体、消防、安全警示等各类固定标识安置牢固；定期保洁，保持各种标识清洁、醒目；
- 3 根据安全需要和作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标识；
- 4 配合校方按照要求补充、完善安全标识；
- 5 配合校方在教学楼、办公楼、图书馆、阅览室、食堂等公共场所设立禁烟标志。

E.2 秩序维护管理

E.2.1 校门出入管理应符合以下要求：

- 1 校门设置门岗，门卫应由专职秩序维护人员担任；
- 2 提示进入学校人员出示证件，查验校外人员的有效证件并登记；
- 3 校内机动车辆应凭证出入校门，外来机动车辆出入校门，应根据校方要求进行验证、登记；发生突发公共卫生事件时，应严格按照要求采取相应防控措施，并制发临时出入凭证；

- 4 对大件物品带出校门应实施出门证管理；
- 5 学生出入校门高峰时段，应安排人员维护交通秩序，防止发生拥挤、踩踏等伤害事故；
- 6 禁止将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物质、动物和管制器具等危险物品带入校园；
- 7 建立并完善门岗安全管理和信息通报制度。

E.2.2 安全巡查应符合以下要求：

- 1 定时巡查物业服务区域，重点关注消防与安全防范重点部位；
- 2 每日教学、办公活动结束后，应对教学、办公场所进行巡查；
- 3 劝说闲杂人员、推销人员离开校区；
- 4 对危害安全、影响教学秩序的行为应进行劝阻，劝阻无效的应及时报告校方或向属地公安部门报告。

E.2.3 车辆管理通常应包含以下内容：

- 1 提示、引导机动车辆和非机动车辆在规定停车区域有序停放；
- 2 及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通；
- 3 配合校方清理无主非机动车辆。

E.2.4 监控服务和管理应符合以下要求：

- 1 消防、安防监控中心应配备专职人员，24h 值班，并做好值班记录；
- 2 监控影像资料、报警记录的存留与查阅，应按《保安服务管理条例》执行；
- 3 消防、安防监控中心应确保与公安、消防及学校保卫部门通信联络畅通。

E.2.5 中小学安全管理应符合以下要求：

- 1 做好学校重要部位安全技术防范系统的配置、维护等；
- 2 安全防范管理应符合学校安全风险预防要求；

3 配合学校建立健全安全风险管控机制，建立并完善安全事故处理和风险化解措施。

E.3 消防管理

E.3.1 建立消防台账，包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。

E.3.2 配合校方制定消防安全管理制度，明确消防安全管理责任人及防火安全责任。

E.3.3 物业服务人按规定组建员工义务消防队。

E.3.4 按照学校要求，配合学校定期进行消防知识培训和消防演练，保留演练记录。

E.3.5 消防控制室管理应符合本导则第 6.7.3—6.7.5 条的要求。

E.3.6 防火巡查和消防检查应符合以下要求：

1 按学校消防管理规定，进行防火巡查和消防检查，并保留记录；

2 防火巡查和消防检查应重点关注实验室和学生宿舍等校园防火重要点位；

3 发现火灾隐患，应按应急处置程序采取相应措施，并及时报告校方，配合校方消除火灾隐患。

E.4 住宿管理与服务

E.4.1 依据相关法律法规及学校规章制定住宿管理制度，并公示。

E.4.2 应根据男女宿舍情况，专人负责管理，做好日检查管理记录并存档。

E.4.3 住宿日常管理服务通常应包含但不限于以下内容：

1 配合校方接待新入学学生入住，指定专人接待留学生、少数民族学生；

- 2 建立住宿备用钥匙台账，借用钥匙应保留书面记录；
- 3 对外来人员来访、大件物品出入等实施登记管理；
- 4 进行每日安全巡查，女学生宿舍应增加夜间巡查频次；
- 5 住宿学生发生意外伤害或失踪事件，应及时报告校方，并保留书面记录；
- 6 配合校方进行宿舍卫生检查、学生晚归检查及住宿安全检查，提供检查记录，发现异常情况及时报告校方。

E.5 卫生管理及保洁服务

- E.5.1** 按照合同约定提供环境卫生清理及保洁服务，并应符合本导则第7章的相关要求。
- E.5.2** 应劝阻在教学、科研、办公等公共场所吸烟的行为。
- E.5.3** 保洁服务不应影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。
- E.5.4** 设置分类垃圾存放点，生活垃圾分类收集，日产日清；教学区域应及时收集、清运；配合校方对有害废弃物进行集中管理和处置。
- E.5.5** 定期采取灭鼠、灭蝇、灭蚊措施；实施灭害消杀，应防止对环境造成次生污染。
- E.5.6** 定期对公共卫生间、公共浴室、开水房、自助洗衣房、垃圾堆放点等部位实施环境消毒，所选用的消毒剂应环保且处于有效期。

E.6 绿化养护服务

- E.6.1** 根据学校物业特点制定并实施绿化养护方案，依方案对校园植物进行养护管理。
- E.6.2** 机械割草、花木施肥应避免噪声、异味等对教学、生活环境造成影响。

E.6.3 绿化养护服务通常应达到植株生长健壮，无枯株、缺植空秃或失水现象；枝叶生长色泽正常，色叶植物叶色变化明显；确保观花植物按时茂盛开花，观果植物正常结果；基本无有害生物危害症状。

E.6.4 园林植物景观养护应符合以下要求：

- 1 行道树群体植株树冠完整、规格整齐，树干挺直；
- 2 孤植树树形完美，树冠饱满，树穴覆盖完整；
- 3 绿篱修剪平整饱满、直线挺直、曲线柔和，开花植物花期一致；
- 4 地被种植密度合理，植株规格整齐，群体景观效果好；混合种植种类配置合理，叶色、叶型协调；
- 5 草坪成坪高度符合约定，草坪平坦饱满，护栏设施完好无损；
- 6 花坛图案精美，色影丰富，株高相等，花期一致；
- 7 垂直绿化植物枝叶分布均匀，疏密合理。

E.6.5 园林硬质景观养护应符合以下要求：

- 1 园林建筑及构筑物外观整洁，构件完整无损；
- 2 道路地坪平整、无缺损、无积水，无障碍设施完好、畅通；
- 3 假山叠石稳固安全，不适于攀爬的假山盖石、置石应有醒目警示标志和防护设施。

E.7 特约服务

E.7.1 物业服务人可提供物业服务合同以外的特约服务。

E.7.2 特约服务包括但不限于：教学辅助服务；会务服务；收发服务；大型活动现场服务等。

E.7.3 物业服务人提供特约服务时应就服务内容、服务要求及收费等相关事项与校方另行订立专项协议。

E.7.4 教学辅助服务应提前制定服务计划，明确人员分工，做好

时间安排。

E.7.5 教学辅助服务通常包括：教学模型、实物、图表、板书用笔、板擦等教具与教学用品的保管、领用、发放等教务服务；教学设备、器材维修服务。

E.7.6 会务服务应符合以下要求：

1 会前准备应严谨、周到，包括：物品准备、物品摆放、台型设置、设备调试等；

2 会中服务应礼貌、热情，包括：接待、茶水、茶歇等；

3 会后服务应及时、高效，包括：清理遗留物、清洁会场、关闭设备等；

4 礼仪服务应根据会议要求，做到仪容仪表得体、大方，引导语言和动作文明、规范，包括：座席引导、嘉宾迎送、颁奖、剪彩等。

E.7.7 收发服务内容应主要包括：报纸、杂志、信函、信件及其他资料与物品的接收、分发。

E.7.8 重要信函及贵重物品收发应登记收发时间、收件人、经办人等，并由收件人签名确认。

E.7.9 大型活动现场服务应符合以下要求：

1 对活动场地实施清洁、整理，提供花卉盆景布置服务；

2 做好临时电源、设备的安装调试；

3 对参加活动的车辆实施临时疏导及停放管理；

4 协助校方组织人员维护现场秩序；

5 做好出口通道防护、安全用电防护、应急事故防护等安全防护措施。

E.8 应急管理

E.8.1 制定突发事件应急预案，包括但不限于：火灾、防汛、防台风、高温、严寒、意外停水、停电、水浸、交通、溺水、电梯困

人、人员踩踏事故、突发实验事故、意外伤害事故、治安、群体、突发公共卫生事件等。

E.8.2 学校组织大型活动时，应制定人群疏散方案和突发事件安全应急预案，并配备相应的管理设施。

E.8.3 定期组织突发事件应急处置演练，演练后应对应急预案进行评估和改进。

E.8.4 启动应急预案，应向学校及相关部门报告，并保留记录。

吉林省工程建设地方标准全文

本导则用词说明

1 为便于在执行本导则条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

- 1) 表示很严格，非这样做不可的用词：
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；
- 2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；
- 3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：
正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；
- 4) 表示允许有选择，在一定条件下可以这样做的用词，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

- 1 《建筑设计防火规范》 GB 50016
- 2 《火灾自动报警系统设计规范》 GB 50116
- 3 《建筑灭火器配置设计规范》 GB 50140
- 4 《医院洁净手术部建筑技术规范》 GB 50333
- 5 《空调通风系统运行管理标准》 GB 50365
- 6 《消防给水及消火栓技术规范》 GB 50974
- 7 《安全标志及其使用导则》 GB 2894
- 8 《常用化学危险品贮存通则》 GB 15603
- 9 《医院消毒卫生标准》 GB 15982
- 10 《二次供水设施卫生规范》 GB 17051
- 11 《建筑消防设施的维护管理》 GB 25201
- 12 《消防控制室通用技术要求》 GB 25506
- 13 《电力安全工作规程》 GB 26860
- 14 《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》 GB/T 51168
- 15 《气瓶颜色标志》 GB/T 7144
- 16 《安全防范系统供电技术要求》 GB/T 15408
- 17 《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》 GB/T 18775
- 18 《园林绿化养护标准》 CJJ/T 287
- 19 《特种设备使用管理规则》 TSG 08
- 20 《锅炉安全技术监察规程》 TSG G0001
- 21 《电梯维护保养规则》 TSGT 5002
- 22 《医务人员手卫生规范》 WS/T 313
- 23 《医院消毒技术规范》 WS/T 367

24 《医院医用气体系统运行管理》 WS 435

25 《医院医用织物洗涤消毒技术规范》 WS/T 508

26 《医院环境表面清洁与消毒管理规范》 WS/T 512

吉林省工程建设地方标准全文公开