

## 前 言

本标准是根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达工程建设地方标准计划的通知》(川建标发〔2021〕162号)的要求,由成都欧菲物业服务有限公司、成都三泰联合物业管理师事务所会同有关单位共同编制完成的。

本标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考有关国内先进标准,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共分5章,主要内容包括:总则、术语、一般规定、服务要求、服务评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由成都欧菲物业服务有限公司负责具体技术内容的解释。在执行过程中,请各使用单位结合工作实践,总结经验。如有意见或建议请寄送至成都欧菲物业服务有限公司(地址:成都市锦江区三色路163号银海芯座大厦B座101室;邮编610063;Email:451737001@qq.com;电话:028-85336022),以供今后修订时参考。

**主编单位:** 成都欧菲物业服务有限公司

成都三泰联合物业管理师事务所

**参编单位:** 成都市锦江区住宅与商务楼宇物业管理协会

成都市锦城物业服务有限责任公司

四川保利物业服务有限公司

四川华玮物业管理有限公司

成都仁恒物业管理有限公司

成都嘉善商务服务有限公司

成都新闻物业有限责任公司

中电建五兴物业管理有限公司

四川环诚物业管理有限公司

主要起草人：陈曦 伍三明 马千程 赖孝刚

刘旭奔 温文遐 程琳 李轶梅

舒琳 赵晓辉 黄薇 刘玉梅

文武 卓甫梅 温锐 燕乐

吴德

主要审查人：陈勇 徐成 郭进华 王玉有

张建钢 谢晓东 梁秋蓉

## 目次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	3
3.1	服务合同	3
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	3
3.3	服务机构和场所	4
3.4	服务人员	5
3.5	规章制度	5
3.6	档案管理	6
3.7	标识管理	6
3.8	保密管理	7
3.9	专项委托服务管理	7
3.10	节能环保管理	8
3.11	安全生产管理与应急处置	8
4	服务要求	11
4.1	客户服务	11
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	12
4.3	秩序维护	18
4.4	环境卫生维护	20
4.5	绿化维护	21
4.6	专项服务	22

5 评价与改进	23
5.1 评价形式与依据	23
5.2 服务评价与改进	23
本标准用词说明	25
引用标准名录	27
附：条文说明	29

## Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic provisions	3
3.1	Service contract	3
3.2	Undertaking inspection and handover acceptance of existing property projects	3
3.3	Service organisations and places	4
3.4	Service personnel	5
3.5	Rules and regulations	5
3.6	Archives management	6
3.7	Identification management	6
3.8	Confidentiality management	7
3.9	Special entrustment service management	7
3.10	Energy conservation and environmental management	8
3.11	Safety-emergency management	8
4	Service requirements	11
4.1	Customer service	11
4.2	Maintenance and management of buildings and auxiliary facilities and equipments	12
4.3	Order maintenance	18
4.4	Environmental sanitation maintenance	20
4.5	Greening maintenance	21

4.6	Special services	22
5	Evaluation and improvement	23
5.1	Evaluation form and basis	23
5.2	Service evaluation and improvement	23
	Explanation of wording in this standard	25
	List of quoted standards	27
	Addition: Explanation of provisions	29

## 1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进写字楼物业服务工作规范管理和良性发展，结合四川省实际情况，编制本标准。

1.0.2 本标准适用于四川省行政区域内写字楼物业服务，也适用于第三方实施写字楼物业服务评价活动。

1.0.3 在写字楼物业服务实践中，物业服务人、业主和物业使用人可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 四川省写字楼物业服务除应符合本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 写字楼 office building

以商务为主，由一种或数种单元办公平面组成，统一实施物业管理的办公建筑。

### 2.0.2 客户 customer

可能或实际接受物业服务人服务的个人或组织，包括写字楼物业产权人、使用人和其他相关方。

### 2.0.3 物业服务人 property service provider

物业服务企业或其他管理人。

### 2.0.4 客户满意度 consumer satisfaction

客户对物业服务的感知结果与期望或者需求比较后的感受。

### 2.0.5 专项服务 special service

物业服务人向客户提供的超出物业服务合同约定，为满足客户个性需求所提供的服务。

### 3 基本规定

#### 3.1 服务合同

3.1.1 物业服务人应依照法律法规规定，与写字楼物业委托方签订书面物业服务合同，明确物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.2 物业服务人应依照法律法规规定，与专项委托服务单位签订服务合同，明确服务事项、服务质量、服务费用标准、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.3 物业服务人根据客户需求提供特约服务时(已公示特约服务收费标准者除外)，并可与客户签订专项服务合同。

#### 3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.2.1 物业服务人应依照法律法规规定和前期物业服务合同约定对新建物业开展承接查验，并符合以下要求：

1 成立承接查验小组，制订承接查验工作计划、方案，和建设单位共同对物业共用部位、共用设施设备及相应的建设工程档案资料进行查验。

2 依照相关法规规范、标准实施承接查验。对承接查验中发现的问题，记录并督促建设单位整改完善。

3 妥善保管承接查验档案资料，包括：竣工验收资料、设备清单清册、相关测试检验报告记录、产品合格证、使用说明以及承接

查验相关记录等。

**3.2.2** 物业服务人宜协助建设单位与业主办理验房、接房手续，并将业主在验房过程中提出的问题进行整理汇总报建设单位，督促相关单位整改完善。

**3.2.3** 物业服务人在办理业主入住手续时，应收集整理业主相关资料信息，建立业主档案，并采取有效措施保护业主信息安全。

**3.2.4** 物业服务人应当依照法律法规规定和物业服务合同约定，与业主或者业主委员会办理既有物业服务项目的交接验收。

### 3.3 服务机构和场所

**3.3.1** 物业服务人应根据物业服务合同约定，设立项目物业服务机构，搭建完善组织架构，明确部门及人员工作职责。

**3.3.2** 物业服务办公场所由写字楼物业服务的委托人提供。物业服务人应配置满足行业相关标准及履行物业服务合同约定所需的办公、服务设施设备。

**3.3.3** 物业服务人应在服务场所显著位置公示以下服务信息。

- 1 物业服务人营业执照、资格、许可证书。
- 2 服务人员姓名、照片、电话等。
- 3 服务受理电话和服务质量监督三级投诉电话。
- 4 服务工作流程及相关制度。
- 5 特约服务项目服务内容及其收费标准等。

**3.3.4** 物业服务人从事有资质、资格、许可要求的服务活动时，应取得相应的资质、资格、许可证书。

**3.3.5** 物业服务人宜利用信息化、数字化技术，建设智能化、智慧

化服务平台，实现服务智慧化、管理智能化，提升住宅物业的管理和服务效率，为业主及住户提供便捷、优质的服务。

### 3.4 服务人员

3.4.1 物业服务人应依据物业合同约定，配置相应的服务人员。

3.4.2 服务人员应具备从事物业服务工作相关的专业知识和技能，其中消防设施设备操作、电梯管理、供配电作业、食品加工与制作、锅炉、高处作业、二次供水等相关岗位从业人员应按国家有关规定，取得相应的资格证书、健康证明。

3.4.3 服务人员应统一着装、佩戴标志、仪容整洁、文明用语，宜使用普通话。

3.4.4 物业服务人应定期组织对服务人员开展职业素质以及安全生产、服务知识和技能的教育培训，以及服务知识和技能培训，并建立服务人员考核、奖惩制度。

### 3.5 规章制度

3.5.1 物业服务人应建立和完善人事、财务、行政管理制度，以及设施设备维修保养、绿化养护、环境维护、秩序维护、安全生产、消防与车辆管理等规章制度、操作规程。

3.5.2 物业服务人应定期对各项规章制度、操作规程施行情况进行检查、考核、评估。

3.5.3 物业服务人应根据规章制度、操作规程施行落实情况评估结果，持续更新、改进各项规章制度、操作规程。

## 3.6 档案管理

3.6.1 物业服务人应建立档案管理制度，包括档案的分类、收集、归档、应用、查验、保管、销毁等管理规定。

3.6.2 物业服务人应设置档案储存场所，明确专人负责档案的收集、整理、保管和查询使用。

3.6.3 物业服务人根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，整理规范、分类成册、分类保管、分级管理、查阅方便。

3.6.4 物业服务人应根据档案性质、重要性、类型，依法建立实施保密制度，保护业主及物业使用人的隐私。

3.6.5 物业服务人物业服务，实行数据化管理的，应定期对数据信息进行备份保存。

3.6.6 物业服务人在退出物业服务时，应依照法律法规规定，与业主委员会、决定自行管理的业主或其指定人、街道办事处办理承接查验档案资料及物业服务相关档案资料的移交。

## 3.7 标识管理

3.7.1 物业服务人应根据物业服务需要，不断完善物业服务区域内各类公共信息导向标识、标牌，并符合以下要求：

1 公共信息图形符号应符合现行国家标准《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1的相关规定。

2 安全信息标志及其设置、使用要求应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894的相关规定。

3 公共信息导向系统设置原则和要求应符合现行国家标准《公共信息导向系统 设置原则与要求》GB/T 15566的相关规定。

4 交通标志标线及其设置、使用要求应符合现行国家标准《道路交通标志和标线》GB 5768 的相关规定。

5 消防安全标志应符合现行国家标准《消防安全标志 第1部分：标志》GB 13495.1 的相关规定。

3.7.2 物业服务人应在危险性较大的场所和有关设施设备上设置明显的安全警示标志。

3.7.3 物业服务人应开展精神文明宣传,设置各类倡导文明、环保、健康生活的温馨提示牌及标识。

### 3.8 保密管理

3.8.1 物业服务人应依法建立保密管理制度,开展服务人员保密管理教育培训,签订保密协议,落实各项保密管理要求。

3.8.2 物业服务人应及时了解客户对保密管理相关要求,并制定针对性管控措施,保护客户信息安全。

3.8.3 物业服务人应定期检查各项保密工作落实情况,及时纠正问题,完善各项管理措施。

### 3.9 专项委托服务管理

3.9.1 物业服务人开展消防、电梯、建筑防雷等设施设备维护管理,由具有相应资质或专业技术从业条件的专业机构提供维保、检测服务。物业服务人具有相应资质或专业技术从业条件的,可自行开展维保服务。

3.9.2 物业服务人应认真审核检查专项委托服务机构相关资质、从业条件、操作人员资格证书、工作计划等材料,并开展监督检查、考核。

**3.9.3** 物业服务人在与专项委托服务机构签订专项委托服务合同时，应同时签订专门的安全生产管理协议，明确各自的安全生产管理职责。

### **3.10 节能环保管理**

**3.10.1** 物业服务人应建立节能降耗管理制度，落实能耗监测、统计、分析及设施设备节能管控，提出改造建议等工作。

**3.10.2** 物业服务人应开展设施设备管理、检修、维护保养，提高设施设备运行效率，降低能耗。

**3.10.3** 物业服务人应开展节能环保宣传、教育和培训，制定行为约束规定。

**3.10.4** 物业服务人应在满足写字楼正常使用前提下，对高耗能设施设备、照明等采取科学节能管理措施。

**3.10.5** 物业服务人应维护写字楼环境，根据物业合同约定，对物业服务区域内空气、噪声、污水进行管理。

### **3.11 安全生产管理与应急处置**

**3.11.1** 物业服务人应设置安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理员，建立健全从管理机构到基层班组的安全生产、消防安全管理网络。

**3.11.2** 物业服务人应逐级落实全员安全生产、消防安全责任制，明确各级、各岗位安全职责，并定期对安全生产、消防安全责任制落实情况进行考核并符合国家相关规定。

**3.11.3** 写字楼物业服务机构负责人及安全生产管理人员应经安全

生产培训，取得安全生产资格证书。

### 3.11.4 物业服务人安全生产、消防安全管理工作包括：

- 1 建立安全生产、消防安全管理、卫生防疫等规章制度。
- 2 保障安全生产、消防安全管理资金、物资、技术、人员的投入，改善安全生产条件，提升应急处置能力。
- 3 定期开展安全生产教育、培训和宣传。
- 4 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。
- 5 定期开展安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为。
- 6 对高处作业、有限空间作业、动火作业、破土作业、临时用电作业、断路作业等危险作业实行作业票管理和现场监护管理制度。法律法规、规范规定的特种作业，需具备相应的资质、资格证书。

3.11.5 物业服务人应根据写字楼特点，定期开展危险源辨识、环境因素识别和风险评估、应急资源调查，并根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备。

3.11.6 物业服务人编制生产安全事故应急预案应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639的有关规定，并定期对预案进行评估或评审，以确保预案的全面性、科学性、针对性、可行性、衔接性。

3.11.7 物业服务人应每年至少组织 1 次生产安全事故应急预案演练，演练内容包括综合演练、专项演练，演练形式包括实战演练、桌面推演。

3.11.8 物业服务人应建立大型群众性活动应急方案，与举办大型群众性活动承办方签订安全生产管理协议，明确双方安全生产责任和义务，并监督承办方依法向公安机关申请办理安全许可。

3.11.9 物业服务人应与客户、专项委托服务单位等相关方签订安全生产管理协议，明确安全生产管理、消防责任义务。

3.11.10 物业服务人开展写字楼物业服务，宜购买相关的责任保险。

## 4 服务要求

### 4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人应设立客户服务中心，接待客户来访、问询、报事、报修、求助、投诉等，及时回答问询，并将报事、报修、求助、投诉等相关信息整理汇总，及时安排处理并回复。

4.1.2 物业服务人开展客户入场出场服务应符合以下要求：

1 公示客户入场出场手续办理流程 and 注意事项。

2 客户办理入场手续时，应认真核对客户相关资料，建立客户档案，包括客户产权资料或房屋租赁协议、客户经营相关信息、客户相关负责人信息等；同时，签署物业管理服务协议、写字楼管理规约等文件，告知客户写字楼相关管理规定及物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法等内容。

3 客户办理出场手续时，应核对客户履行完成房屋租赁协议、物业管理服务协议、写字楼管理规约等约定的义务。

4 根据客户入场出场的相关服务需求，为客户提供相应的服务和便利。

4.1.3 物业服务人开展装饰装修管理服务应符合以下要求：

1 与客户签订装饰装修管理服务协议，明确写字楼装饰装修相关管理规定及注意事项，包括公共区域成品保护、装饰装修现场安全管理要求、环境保护要求、装饰装修作业人员进出管理、相关服务费用标准、装修作业时间规定等内容。

2 定期对装饰装修现场进行巡查，发现违规违章或违反写字楼

装饰装修相关管理规定的行为，应予以劝阻、制止或上报相关部门予以处理。

3 根据客户装饰装修服务需求，提供相应的服务和便利。

4.1.4 物业服务人应建立客户沟通回访制度，开展客户沟通联系，符合以下要求：

1 对报修处理完成后，应通过上门、电话、微信等方式，就维修服务质量、服务态度、服务收费等情况对客户进行回访。

2 投诉处理基本要素、程序及解决争议的途径等相关要求应符合现行国家标准《投诉处理指南》GB/T 17242 有关规定。投诉处理完成后，及时回访客户，取得客户的理解与支持。

3 制订客户满意度调查方案，依照方案组织开展客户满意度调查，及时整理汇总客户意见、建议，采取有效措施整改完善，并及时回访客户。

4 宜开展客户交流会、组织客户举办各类文艺、文体活动等方式，加深与客户沟通联系。

#### 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.2 物业服务人应建立完善建筑及附属设施设备台账，依据台账，每年编制年度建筑及附属设施设备维护保养工作计划并落实执行。

4.2.3 物业服务人实施建筑及附属设施设备管理维护应符合以下要求：

1 定期巡视检查建筑墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告相关业主组

织维修处理。

2 定期巡视检查道路、场地等路面、铺装等设施的完好情况，发现问题及时维修维护或报告相关业主组织维修处理。

3 每年由专业机构对建筑防雷系统进行检测并出具检测报告。

4.2.4 物业服务人实施设施设备用房的管理维护应符合以下规定。

1 设施设备用房内清洁，无杂物堆放，物品定置管理、各类警示标识、设备铭牌、设备管理卡等齐全。

2 设施设备用房内照明、通风、排水设施保持完好；室内温湿度、照度符合设备运行要求；防止老鼠等小动物进入措施完善，消防设施完好有效。

3 管理制度、应急处置方案、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范。

4 外来人员进入设施设备用房需获得允许，并做好登记。

4.2.5 物业服务人实施供配电系统及照明系统管理维护应符合以下规定：

1 对供配电设施进行运行维护管理，巡视检查、试验检测、缺陷处理等工作要求应符合现行国家标准《电力用户供配电设施运行维护规范》GB/T 7136 的相关规定。

2 电气设备安装、使用、维修等的用电安全要求应符合现行国家标准《用电安全导则》GB/T 13869 的有关规定。

3 供配电系统管理、维护、维修作业人员的防护措施和安全原则应符合现行国家标准《接近电气设备的安全导则》GB 29480 的有关规定。

4 供配电系统预防性试验应符合现行行业标准《电力设备预防性试验规则》DL/T 596 的有关规定。

5 定期对柴油发电机进行空载、带载试机运行。按照柴油发电机运行管理维护技术文件要求进行维护保养。

6 定期对应急电源 EPS、不间断电源 UPS 进行维护保养。检查接线端子紧固情况、风扇及滤网完好情况，并定期进行充放电测试、电源切换测试等。

7 定期对机动车充电和电动自行车充电设备及线路进行巡检，发现隐患及时维修处置。

8 定期巡检照明、光彩设施，及时维护完好，并根据季节调整启停时间。

4.2.6 物业服务人实施楼宇综合布线系统管理维护应符合以下规定：

1 严格执行综合布线跳线位置调整和标签变更审批制度，避免跳线混乱。

2 定期清除综合布线机柜内外灰尘，并检查机房内双绞线、面板、配线架、跳线上的标签粘贴固定完整情况。

3 根据需要，使用性能测试仪对铜缆信道、光纤信道进行检测核对。

4.2.7 物业服务人对安全防范系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对视频监控系统、出入口控制系统、电子巡更系统等安全防范系统各组成设施设备、部件和线路进行巡检，开展设备清洁、调试、调整、机械构件维护、电气参数与性能检查、功能性能测试等维护，确保设备运行正常。

2 定期检查、维护安防网络系统软硬件，紧固清洁线路，测试数据传输质量，确保网络的正常功能和网络安全，并定期进行系统校时、数据备份。

3 定期对系统供电及防雷接地进行维护保养，包括设备清洁、电源测量、UPS 电源主机维护、电池检查、电源切换测试、等电位连接检查、SPD 浪涌保护器检查等。

4.2.8 物业服务人对停车场管理系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对停车场道闸设备、线路等各类设施设备进行巡检并实施润滑、紧固、除尘、更换等维护保养，确保各设施设备运行正常。

2 定期巡检和维护停车场管理系统，对系统数据进行整理、备份。系统权限设置适当，做好密码管理及主机病毒防范。

3 停车场设施设备保养维修期间做好车辆出入疏导和管理。

4.2.9 物业服务人对消防设施设备维护管理应符合以下规定：

1 由具备从业条件的消防技术服务机构对自动消防设施设备进行维护保养，符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201 的有关规定。

2 依据灭火器配置定位编码表，定期对灭火器进行维护检查。压力不够或达到维修年限的灭火器应及时维修，达到使用年限的灭火器应及时回收报废处理。

3 每年至少一次对消防设施进行检测，符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503 的有关规定。

4.2.10 物业服务人对电梯设备的维护管理应符合以下规定：

1 由具备相应资质的专业机构对电梯进行定期维护保养、维修，维护保养应符合现行行业标准《特种设备安全技术规范》TSG 08、《电梯维护保养规则》TSG T5002 的有关规定。

2 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行巡视检查管理，

符合现行行业标准《特种设备安全技术规范》TSG 08 的有关规定。同时，开展对电梯维保单位履约情况的监督和评价考核。

3 电梯各项运行指标和安全防护功能符合强制检测检验标准，并取得定期检验合格证。

4 根据写字楼电梯使用实际情况，合理调配设置电梯运行方式，确保电梯使用安全、高效。

#### 4.2.11 物业服务人实施供水系统的管理维护应符合以下规定：

1 定期进行生活水箱清洗和水质检测，确保生活饮用水符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749 的有关规定。供水设施设备管理维护要求符合现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051 的有关规定。供水管理和清洗消毒人员应取得相关健康证明。

2 定期巡检及保养、检修供水系统设施设备，确保设施完整、设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

3 水箱、蓄水池检查口盖板保持完好并加双锁，生活水箱溢流管口、通气口应安装防护罩、防护网。

#### 4.2.12 物业服务人实施排水系统的管理维护应符合以下规定：

1 定期巡视检查雨、污水排水管道、井等设施，及时清掏、疏通。

2 定期巡视、清掏、检测集水坑及其附属设施，定期保养检修抽水泵、控制柜。

3 定期巡查化粪池、隔油池，并视实际情况定期由专业清掏机构进行疏通、清掏。

4 汛期应开展排水系统巡视检查频次，并对配置的防汛、防涝设施设备的巡查、维护。

**4.2.13** 物业服务人应建立空调通风系统的维护管理制度，空调通风系统的管理、安全卫生与环境、节能、应急管理应符合现行国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365 的有关规定，并符合以下规定：

1 根据写字楼实际，并依据系统的冷（热）及能源供应等条件，经技术经济比较，按节能环保的原则合理制订运行方案。

2 定期对空调通风系统进行维护保养、检测、检修。涉及特种作业或专业维护，应由专业人员操作或聘请专业机构进行维护保养作业。

3 定期对开放式冷却塔、过滤网、过滤器、净化器、风口、空气处理机组、表冷器、加热（湿）器、冷凝水盘等设备或部件进行清洗、消毒或更换，符合现行行业标准《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394 的有关规定。

**4.2.14** 物业服务人实施高处作业设施设备管理维护应符合以下规定：

1 严禁未经过专业培训、安全培训的人员或非法律法规规定的特种作业人员操作、使用高处作业设施设备。

2 由具有相应专业技术能力的服务商或设备生产厂家定期对设施设备进行维护保养。

3 属特种设备的高处作业设施设备，由具有相应资质的专业机构定期进行维护保养，并取得检验合格证。

4 开展高处作业设施设备管护，采用设备锁定、遮挡、警示等防护措施，确保设施设备安全。

### 4.3 秩序维护

#### 4.3.1 物业服务人实施门岗秩序维护值守应符合以下规定：

- 1 主出入口实行 24h 值守；其他出入口，可根据物业服务合同约定和实际情况，实行相应方式值守。
- 2 门岗值守人员应按照防疫、反恐等管理要求严格控制人员、物品、车辆等的出入。
- 3 外来人员、物品、车辆等的出入应实行登记管理制度。
- 4 门岗值守应配备必要的应急救援物资装备。
- 5 宜采用出入口控制系统等设施设备，提高出入口管控、安全防范能力。

#### 4.3.2 物业服务人实施秩序维护巡逻应符合以下规定：

- 1 根据写字楼不同区域、部位安全巡查目标风险等级划分、防护等级要求，制订合理的巡查线路、巡查频次、巡查方式工作方案，并落实执行。
- 2 秩序维护巡逻服务中，发现占用、阻塞、封闭消防车通道、疏散走道、安全出口等安全隐患，应采取有效措施予以劝导、制止、整改，并将相关情况及时上报。
- 3 秩序维护巡逻服务中，发现客户搁置物、悬挂物等存在安全隐患，应采取有效措施予以劝导、劝阻，并将相关情况及时上报。发现客户有困难，应主动予以协助、帮助。
- 4 宜结合重要点位固定视频监控系统、电子巡查系统、周界入侵报警系统等安全防范系统，通过人防、物防、技防相结合，提高物业服务区域内安全防范工作效率。

#### 4.3.3 物业服务人实施安全监控管理应符合下列规定：

1 熟练掌握并正确使用各类安全监控设施设备,并根据监控部位、目标的风险性、防护等级,设定、调整监控重点。

2 严格管控安全监控室,未经允许,非工作人员严禁进入。采取有效措施保护公共信息安全。

3 安全监控影像资料、报警记录等信息资料应保存 30 日以上。

4 查阅、调阅相关安全监控信息资料必须执行严格的审批管理制度。

#### 4.3.4 物业服务人实施车辆管理应符合下列规定:

1 根据车流量情况,适当调配人员,引导车辆有序通行、停放。

2 开展停车场巡查,重点巡查停车场设施设备安全、通道通行安全、人员、物品安全等。

3 开展非机动车、电动自行车巡查停放管理,防止非机动车、电动自行车在公共门厅、楼梯间、疏散走道、安全出口停放或为电动自行车充电。

4 开展电动汽车、电动自行车停放场所充电设施、消防设施巡查。电动自行车宜分组停放,并保持安全距离。

#### 4.3.5 物业服务人实施消防管理应符合下列规定:

1 定期组织全员消防安全培训、应急预案演练。培训、演练应注重实效,开展操作程序、灭火器材使用、防护用品使用、应急处置等的训练,不断提升物业从业人员消防应急处置能力。

2 重点开展消防设施设备巡查、重点部位巡查、装饰装修巡查,保持消防车通道畅通,严格管控用电防火、用火、动火,及易燃、易爆化学物品等。

3 开展客户消防安全知识宣传,督促其自觉遵守法律法规、管理规约有关消防安全管理规定。组织动员客户参与消防演练,提升自救互助能力。

## 4.4 环境卫生维护

4.4.1 物业服务人应建立完善环境卫生维护管理制度，物品配置、储存、卫生清扫工具、工作车、病媒生物防治等的管理应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定。

4.4.2 物业服务人应定期开展卫生作业人员职业素质教育，遵守安全操作规程，保持良好个人卫生，严格执行消杀作业、高处作业等危险作业审批管理制度。

4.4.3 物业服务人应严格管控使用清洗药剂、消杀药剂，避免化学药品伤害，同时做好清洁剂保管和出入库管理。

4.4.4 物业服务人应按照垃圾分类投放，分类收集、分类运输、分类处置原则，及时清理垃圾。

4.4.5 物业服务人实施公共厕所卫生管理、卫生清洁作业应符合现行国家标准《公共厕所卫生规范》GB/T 17217 相关规定。

4.4.6 物业服务人宜采用先进的环境卫生作业机具、智能化作业机具、环境卫生作业技术，不断提高环境卫生服务水平等。

4.4.7 物业服务人开展传染性疾病预防工作应符合以下要求：

1 熟知卫生行政管理部门公布的传染性疾病的症状、特征和预防措施，熟知所在地传染性疾病预防机构、部门、联系人地址、电话。

2 能够对传染性疾病的表现症状做出大致判断和及时反映；能够及时履行报告制度，并搞好现场控制。

3 开展对工作人员防疫工作宣传和管理。严格要求工作人员注意个人卫生，开展个人防护和使用工具、物品的卫生和消毒管理。

4.4.8 物业服务人实施水景观管理维护应符合以下规定：

- 1 及时清捞水域各类漂浮物、杂物。
- 2 通过水处理、循环处理景观水池用水，再生水质应符合现行国家标准《城市污水再生利用景观环境用水水质》GB/T 18921 的相关规定。
- 3 开展水景观驳岸、沿岸环境卫生管理，及时清理垃圾、枯叶、枯枝等。

#### 4.5 绿化维护

4.5.1 物业服务人应建立写字楼绿化台账，包括绿化分布图、植物台账、盆栽植物台账等资料。

4.5.2 物业服务人实施植物养护、绿地管理等绿化养护工作应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的有关规定，并符合以下要求：

- 1 依照各类绿化植物固有生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等养护作业，保证绿化植物的健康生长，同时应满足观赏性要求。
- 2 物业服务人应对绿化养护作业人员定期开展职业素质教育，遵守安全操作规程，严格执行消杀作业、高处作业等高危作业审批管理制度。
- 3 做好有毒植物识别，采取围栏和设置标识等方式，有效管控。
- 4 应尽量使用无毒、无刺激性的农药和肥料。
- 5 绿化维护区域清洁，及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾。
- 6 特殊天气，应开展树木绑花、立桩检查，并做好防涝、防旱、防冻措施等。

## 4.6 专项服务

### 4.6.1 物业服务人提供招商招租服务应符合以下要求：

- 1 根据写字楼项目定位、业态规划方案，制订项目招商招租方案，并开展目标客户储备、招商招租宣传推广等活动。
- 2 根据写字楼环境条件、项目定位，采取美化陈列与装饰布置、文化活动开展、休闲场地打造等方式，营造良好的环境氛围。
- 3 开展客户沟通，与客户建立密切的联系。
- 4 根据客户需求，开设或引进写字楼办公、休闲、生活配套服务项目，为客户提供工作、生活的便捷服务。

### 4.6.2 物业服务人提供餐饮服务应符合以下要求：

- 1 根据客户需求，制订相应的餐饮服务方案，包括特色餐饮、自助式餐饮、外卖餐饮等餐饮服务。
- 2 餐饮服务设施设备配置、原材料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等管理要求应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定。
- 3 餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定。

### 4.6.3 物业服务人提供客户购物服务应符合以下要求：

- 1 购物环境良好，秩序井然，商品富有特色。
- 2 商品销售服务管理、标识标注管理、卫生安全管理、售后服务管理等质量管理要求，以及商品采购、运输、贮存等管理要求应符合现行国家标准《商品经营质量管理规范》GB/T 16868 的有关规定。
- 3 开展食品安全管理，保证销售食品安全卫生。

## 5 评价与改进

### 5.1 评价形式与依据

5.1.1 写字楼物业服务评价应包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 业主评价。
- 3 第三方评价。

5.1.2 写字楼物业服务评价应包括以下内容：

- 1 相关法律、法规、规章和标准。
- 2 合同约定。
- 3 相关工作制度。
- 4 服务质量记录、服务满意度调查与统计材料、综合管理评估、安全管理评估以及培训教育效果的评估与考核等。

### 5.2 服务评价与改进

5.2.1 物业服务人应建立质量评价与改进机制，依据评价结果制定相应的改进措施并落实。

5.2.2 物业服务人应建立检查机制，每月开展服务质量检查，并对检查情况进行统计、分析和改进。

5.2.3 物业服务人应定期对投诉、报修进行统计、分析和改进。

5.2.4 物业服务人宜自行开展或委托第三方组织进行满意度调查。对满意度调查结果进行分析，形成调查报告。满意度调查结果可作为服务与管理持续改进依据，制订改进方案并实施。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待,对于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:

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:

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:

正面词采用“宜”,反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择,在一定条件下可以这样做的: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”。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 引用标准名录

- 1 《空调通风系统运行管理标准》GB 50365
- 2 《安全标志及其使用导则》GB 2894
- 3 《公共信息导向系统 设置原则与要求》GB/T 15566
- 4 《道路交通标志和标线》GB 5768
- 5 《消防安全标志 第1部分：标志》GB 13496.1
- 6 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 7 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 8 《公共场所卫生管理规范》GB 37487
- 9 《接近电气设备的安全导则》GB 29480
- 10 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488
- 11 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 12 《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444
- 13 《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306
- 14 《商品经营质量管理规范》GB/T 16868
- 15 《城市污水再生利用 景观环境用水水质》GB/T 18921
- 16 《公共厕所卫生规范》GB/T 17217
- 17 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639
- 18 《投诉处理指南》GB/T 17242
- 19 《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1
- 20 《电力用户供配电设施运行维护规范》GB/T 37136
- 21 《用电安全导则》GB/T 13869

- 22 《电力设备预防性试验规则》DL/T 596
- 23 《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503
- 24 《特种设备使用管理规则》TSG 08
- 25 《电梯维护保养规则》TSG T5002
- 26 《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394
- 27 《园林绿化养护标准》CJJ/T 287

四川省工程建设地方标准

## 四川省物业服务标准

Standard of property service in Sichuan Province

### 第2分册：写字楼物业服务标准

Volume 2: Standard of office premises property service

DBJ51/T 219.2—2023

条文说明

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 制定说明

为便于业主、物业服务人等单位有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需要注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 目次

3	基本规定	35
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	35
3.3	服务机构和场所	35
3.11	安全生产管理与应急处置	35
4	服务要求	37
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	37
4.3	秩序维护	39

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

### 3 基本规定

#### 3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.2.1 《物业承接查验办法》由住房和城乡建设部制定，2011年1月1日开始实施。所称物业承接查验，是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

#### 3.3 服务机构和场所

3.3.2 物业服务人应定期对配置的办公、服务设施设备及工具进行维护保养，需要检测、检定、校准的设备及工具应定期检测、检定、校准，以确保设备及工具使用安全可靠。

#### 3.11 安全生产管理与应急处置

3.11.1 物业服务人应根据有关法律法规规定和企业实际，设立安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理人员，同时，应明确本场所消防安全责任人。消防安全责任人可根据实际需要确定本场所消防安全管理人。承包、租赁场所的承租人，是其承包、租赁范围消防安全责任人。

3.11.5 物业服务人应针对写字楼特点，定期开展危险源辨识、环境因素识别、风险评估、事故情景预先设定等工作，并结合应急资

源现状调查结果，进行应急物资、装备匹配性分析，配置完善应急物资，提升应急处置能力，实现风险自辨自控、隐患自查自治。

**3.11.6** 依照现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639 的相关规定，写字楼物业管理生产安全事故应急预案的编制应按照成立应急预案编制作业组、资料收集、风险评估、应急资源调查、应急预案编制、桌面推演、应急预案评审和批准等 8 个步骤进行。

写字楼物业管理风险评估主要有：

可能发生的生产安全事故类型有：火灾、触电、淹溺、机械伤害、灼烫、高处坠落、物体打击、中毒窒息、压力容器爆炸、电梯困人、水浸、排水管网阻塞、燃气泄漏、消防系统故障。

2 可能发生的自然灾害类事件有洪涝、地震、生物灾害等。

3 可能发生的公共卫生突发事件、社会安全事件有：

1) 公共卫生突发事件：传染病、饮用水污染。

2) 社会安全事件：交通事故、噪声扰民、高空抛物、寻衅滋事、环境污染、打架斗殴、盗窃、抢劫、故意伤害（杀人、群体性事件）。

**3.11.7** 生产安全事故应急预案演练按目的与作用分为检验性演练、示范性演练和研究性演练。各种类型的演练应讲究实效，相互配合，互为补充。

## 4 服务要求

### 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.7 写字楼安防系统主要设施设备包括：

1 视频监控系统：摄像机及其配套设备，视频、音频设备，存储、回放、检索设备等。

2 出入口控制系统：进出闸机、读写器等。

3 电子巡查系统：信息标识装置、数据采集器、信息转换传输设备、管理终端等。

4 入侵报警系统：探测器、紧急报警装置、传输设备，处理、控制、管理设备，显示、记录设备等。

#### 4.2.9

1 住宅物业自动消防系统主要包括：火灾自动报警及联动系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、防排烟系统、防火卷帘系统、气体灭火系统、应急照明疏散指示系统、消防广播及通信系统等。

2 依照现行国家标准《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444的规定，灭火器维修年限应符合表1的规定，灭火器报废年限应符合表2的规定。

表1 灭火器维修年限

灭火器类型		维修期限
水基灭火器	手提式水基型灭火器	出厂期满3年，首次维修以后每满1年
	推车式水基型灭火器	

续表

灭火器类型		维修期限
干粉灭火器	手提式（贮压式） 干粉灭火器	出厂期满 5 年，首次维修每满 2 年
干粉灭火器	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器	出厂期满 5 年，首次维修每满 2 年
	推车式（贮压式） 干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器	
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	
	推车式二氧化碳灭火器	

表 2 灭火器报废期限

灭火器类型		报废期限/年
水基型灭火器	手提式水基型灭火器	6
	推车式水基型灭火器	
干粉灭火器	手提式（贮压式） 干粉灭火器	10
	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器	
	推车式（贮压式） 干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器	
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	10
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	12
	推车式二氧化碳灭火器	

4.2.14 写字楼高处作业设施设备主要包括：轨道式擦窗机、轮载式擦窗机、插杆式擦窗机、剪叉式液压升降平台、曲臂式高空作业平台、铝合金升降平台等。

### 4.3 秩序维护

4.3.1 物业服务人应根据写字楼实际情况，在主出入口门岗、主要通行口等处设置、配置相应的应急救援物资装备，主要有：对讲机、防暴盾牌、防暴头盔、防暴钢叉、防刺背心、防刺手套、灭火器、医药箱、警示带、反光背心、测温器等。