

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,由成都嘉善商务服务管理有限公司会同有关单位共同编制完成的。

标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考了国内相关标准规范,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共分6章,主要内容包括:总则、术语、基本规定、基础服务、运营服务、评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由成都嘉善商务服务管理有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议,请寄送至成都嘉善商务服务管理有限公司(地址:成都市青羊区敬业路108号青羊工业总部基地T区6栋;邮编:610000;电话:028-61319916;E-mail: celerygood@qq.com),以便今后修订时参考。

主编单位: 成都嘉善商务服务管理有限公司

参编单位: 深圳市科技园物业集团有限公司成都分公司
成都银都物业服务有限公司
成都欧菲物业服务有限公司
成都成飞航空产业发展有限责任公司
成都嘉和欣企业管理服务有限公司
四川环诚物业管理有限公司

主要起草人: 李轶梅 王 彬 马千程 秦 雨

贾全龙 陈 曦 胡 勇 曾 毅
刘 强 樊 德 赵宝成 孙 力
主要审查人：陈 勇 徐 成 郭进华 王玉有
张 翱 谢晓东 梁秋蓉

目次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	4
3.1	服务合同	4
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	4
3.3	服务机构和场所	5
3.4	服务人员	6
3.5	相关方关系	6
3.6	规章制度	7
3.7	档案管理	7
3.8	公共信息导向系统管理	8
3.9	专项委托服务管理	9
3.10	节能环保管理	9
3.11	安全生产管理与应急处置	10
4	基础服务	13
4.1	客户服务	13
4.2	建筑及共用设施设备管理	14
4.3	秩序维护	18
4.4	环境卫生维护	20
4.5	绿化维护	21
5	运营服务	23

5.1	公共服务	23
5.2	会务服务	23
5.3	短驳车服务	24
5.4	餐饮服务	24
5.5	仓储配送服务	25
5.6	住宿服务	25
5.7	资产租赁服务	26
6	评价与改进	27
6.1	评价形式与依据	27
6.2	服务评价与改进	27
	本标准用词说明	29
	引用标准名录	31
	附：条文说明	33

Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	4
3.1	Service contract	4
3.2	Undertake inspection and handover acceptance of existing property projects	4
3.3	Service organization and place	5
3.4	Service personal	6
3.5	Relevant parties' relationship	6
3.6	Rules and regulations	7
3.7	Archives management	7
3.8	Public information-oriented system management	8
3.9	Special entrustment service management	9
3.10	Energy conservation and environment protection management	9
3.11	Safety-emergency management	10
4	Basic services	13
4.1	Customer service	13
4.2	Buildings and supporting facilities and equipment maintenance	14
4.3	Order maintenance	18
4.4	Environmental sanitation maintenance	20

4.5	Greening maintenance	21
5	Operation services	23
5.1	Public service	23
5.2	Conference service	23
5.3	Short barge service	24
5.4	Catering services	24
5.5	Storage and distribution services	25
5.6	Accommodation services	25
5.7	Asset leasing services	26
6	Evaluation and improvement	27
6.1	Evaluation form and basis	27
6.2	Service evaluation and improvement	27
	Explanation of wording in this standard	29
	List of quoted standards	31
	Addition: Explanation of provisions	33

1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进产业园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产业园区物业服务，也适用于第三方实施产业园区物业服务评价活动。

1.0.3 在产业园区物业服务实践中，产业园区管理方、业主、物业服务人可根据实际情况，选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 在产业园区物业服务实践中，除应执行本标准外，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 产业园区 industrial parks

由政府或企业为实现产业发展目标而设立的区域,是经济发展、产业调整升级的重要空间聚集形式,包括工业园区、科技园区、软件园区、物流园区、文化创意园区、总部基地、生态农业园区等。

2.0.2 产业园区物业服务 industrial park property services

物业服务人按照合同约定对产业园区物业管理区域内的建筑及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,并为产业园区客户生产、经营、生活提供其他相关服务的活动。

2.0.3 基础服务 basic service

物业服务人受产业园区管理方委托,按照物业服务合同约定,提供产业园区建筑及附属设施设备维护、秩序维护、清洁服务、绿化维护、客服服务等基本的公共性管理和服务(不包含业主或使用人独立享有或使用区域内建筑及附属设施设备、秩序、清洁、绿化等的维护管理服务),以保证产业园区正常的运营秩序。

2.0.4 专项服务 special service

物业服务人受客户委托,按照服务合同约定,为业主或使用人独立享有或使用区域内设施设备、秩序、清洁、绿化等提供维护管理服务,以及为客户提供会务、接待、政务代办、餐饮、仓储、住宿、资产租赁等配套经营性服务。

2.0.5 专项外委服务 special commissioned services

专业性服务企业接受物业服务人的委托，承接物业服务区域内共用部位、共用设施设备维修保养、园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

2.0.6 共用设施设备 common facilities and equipment

产业园区全体业主或部分业主共用，供产业园区正常运行的各类配套设施设备，包括：道路、园林绿化、广场、沟渠、池、井、车库、共用供电系统、共用消防系统、共用给排水系统、共用设施设备使用的房屋等。

2.0.7 客户 customer

可能或实际接受物业服务人服务的个人或组织，包括产业园区物业产权人、使用人和其他相关方。

2.0.8 相关方 interested party; stakeholder

可影响决策或活动，或被决策或活动所影响，或他自己感觉到被决策或活动所影响的个人或组织，包括：产业园区相关单位、组织、产品或服务供方等。

2.0.9 产业园区管理方 industrial park manager

对产业园区发展建设进行综合管理，落实产业园区各项政府行政管理事务和提供有关政务服务的政府派出机构，或投资产业园区开发建设并实施运营管理的开发建设单位、运营单位。

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，与产业园区管理方和业主签订物业服务合同，明确产业园区物业服务事项、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 物业服务人受客户委托，开展专项服务，应与客户签订专项服务合同，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 物业服务人应依照法律法规的规定，与专项外委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。

3.2 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有部分和其相应的物业档案进行查验。

2 物业服务人应依照相关法规规范、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 物业服务人应妥善管理承接查验档案资料，包括：竣工资料、验收资料、设备清单清册、相关测试检测报告记录、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依据物业服务合同约定，与产业园区管理方、业主或者业主委员会办理既有物业项目的交接验收。

3.3 服务机构和场所

3.3.1 物业服务人应结合产业园物业实际情况，明确服务定位，制订相应的物业服务方案，建立适宜的组织架构，明确岗位职责。

3.3.2 物业服务人应设置固定的办公服务场所，并配备满足服务所需的设施设备及工具，如电脑、打印机、对讲机、办公家具等。

3.3.3 物业服务人应定期对配置的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。

3.3.4 物业服务人应在服务场所显著位置公示营业执照、相关资质证书、主要服务人员信息（姓名、照片、岗位）、物业服务事项、服务流程、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话、投诉电话、24 h 值班电话等物业服务信息。

3.3.5 对有资质、资格许可要求的服务项目，物业服务人或外委专业服务机构及人员应具备相应的资质、资格证书。

3.3.6 物业服务人宜运用大数据、云计算、移动互联网、信息智能终端等技术，建设智能化、智慧化服务平台，实现服务智慧化、管理智能化，提升产业园物业的管理和服务效率，为客户提供便捷、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和产业园区物业服务需求，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，其中从事消防设施设备操作、电梯管理、供配电作业、食品加工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。

3.4.3 服务人员应统一着装，佩戴标志，规范服务，文明用语，主动热情。

3.4.4 物业服务人应定期对服务人员开展职业素质教育、安全生产教育、服务知识和技能培训，建立服务人员奖惩制度。

3.5 相关方关系

3.5.1 物业服务人宜建立产业园区合格供方名录。针对产业园区物业服务所需物资、专业技术支持、专项服务等供方，从其资质资格、产品质量、服务水平、服务便捷性等方面进行筛选，形成相对固定的供方名录。同时，向产业园区客户推荐选用，高效便捷地为客户提供服务。

3.5.2 物业服务人应向相关供方书面告知与产业园区有关的环境污染防治、人员安全管理、消防管理、治安管理、疫情防控等管理要求。

3.5.3 物业服务人应建立相关方沟通联系制度,定期与相关方沟通交流,告知相关方园区相关管理制度、注意事项等,并与相关方签订相关管理协议,明确双方责任权利。同时,将涉及相关方的有关信息及时反馈给相关方。

3.5.4 物业服务人应定期开展供方产品质量、服务及时性、有效性、经济性、合规性等方面的监督、检查、符合性评价,适时调整合格供方名录。

3.6 规章制度

3.6.1 物业服务人应建立健全内部人事、行政管理制度,以及设施设备维修养护、安全生产、绿化养护、环境维护、秩序维护等规章制度、操作规程。

3.6.2 物业服务人应建立健全财务管理制度,依照相关法律、法规、规章及规范性文件进行财务管理,物业服务费及其他费用应收支规范、账目清晰。

3.6.3 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。

3.6.4 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。

3.7 档案管理

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

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

3.7.3 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、保管和查询使用的管理。

3.7.4 物业服务人应根据档案性质、类型、重要性,依法建立实施保密制度,保障产业园物业服务档案资料的安全。

3.7.5 物业服务人实行数字化管理的,应定期对数据信息进行备份保存。

3.7.6 物业服务人在退出物业服务时,应按照国家法律法规规定,与管理方或其指定人办理承接查验档案资料及物业服务相关档案资料的移交。

3.8 公共信息导向系统管理

3.8.1 物业服务人应建立公共信息导向系统管理制度,对产业园区内位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素进行管理维护。

3.8.2 物业服务人应建立产业园区公共信息导向要素设置定位编码表,并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查,及时维护维修。

3.8.3 物业服务人根据实际需要,发现导向要素缺漏或不足的,应及时报告产业园区管理方增设补充。

3.8.4 物业服务人因管理服务需要,需设置导向要素时,应与产业园区的定位、环境条件、风格等相协调,并符合相关法规、标准规定要求。

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，应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。

3.9.2 物业服务人应核对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，工作计划等资料，并开展服务质量监督、检查、考核。

3.9.3 物业服务人应与专项委托服务机构签订专项委托服务合同及安全生产管理协议，明确双方权利及义务。

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 物业服务人应定期对产业园区各单位能源消耗情况进行统计、分析，了解掌握各用能单位能耗量、用能规律和特点、重大耗能设施设备等情况。在统计分析的基础上，制订节能运行管理方案，并落实执行。

3.10.3 物业服务人应积极宣传引导、督促各用能单位开展设施设备运行维护、人员行为约束等节能措施，符合下列要求：

1 开展设施设备管理、检修、维护保养，提高设施设备运行效率。

2 定期对设备系统进行检测和综合效能调适。

3 开展节能环保宣传、教育和培训，制定行为约束规定，督促人员节能环保地使用各类办公、生产、生活设施设备。

4 鼓励低碳的交通出行方式

5 倡导节约食物的文明就餐行为方式、垃圾分类投放收集的环保行为方式等。

3.10.4 物业服务人应在满足产业园区正常运行前提下，对高耗能设施设备、照明等采取科学节能管理措施和节能技术改造，应包括下列内容：

1 制订科学合理的空调通风系统、照明系统等设施设备运行管理方案，并落实执行。

2 改造使用节能环保设施设备及服务用品，并采用恰当的技术和管理手段，开展节能环保工作。

3 鼓励使用再生水、太阳能等再生能源。

3.10.5 物业服务人应开展产业园区环境保护，根据产业园区环境要求，对物业服务区域内空气、噪声、地表水、污水进行监督管理，符合现行国家标准《环境空气质量标准》GB 3095、《声环境质量标准》GB 3096、《地表水环境质量标准》GB 3838、《污水综合排放标准》GB 8978 等的有关要求。

3.10.6 物业服务人应开展产业园区固体废物监督管理，对违反法律法规和产业园区关于固体废物管理相关规定的行为，应及时劝阻、制止、报告，防止固体废物对环境造成污染。

3.11 安全生产管理与应急处置

3.11.1 物业服务人应建立安全生产管理领导机构，设立安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理人员，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。

3.11.3 物业服务人应开展安全生产、消防安全管理。安全生产、消防安全管理工作包括：

- 1 建立安全生产、消防管理规章制度。
- 2 保障对安全生产、消防管理资金、物资、技术、人员的投入力度，改善安全生产条件，提升应急处置能力。
- 3 开展安全生产标准化、信息化建设。
- 4 定期开展安全生产教育、培训和宣传。
- 5 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。
- 6 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。
- 7 开展危险作业管理，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审批管理和现场监护管理制度等。

3.11.4 物业服务人应与商户、外包方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，并对相关方安全生产管理进行监督检查。

3.11.5 物业服务人应定期开展产业园区危险源辨识和风险评估、应急资源调查。根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备、编制生产安全事故应急预案，并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。

3.11.6 物业服务人编制的生产安全事故应急预案应与当地政府、

产业园区管理方、产业园区各单位、企业应急预案相互衔接，应定期组织相关单位联合组织生产安全事故应急预案演练，演练内容包括综合演练、单项演练，演练形式包括实战演练、桌面推演。

3.11.7 物业服务人应积极配合政府安全生产行政主管部门、产业园区管理方对产业园区安全生产监督管理，开展对高危企业、重点企业的安全生产监督。

3.11.8 物业服务人开展产业园区物业服务，宜购买相关的责任保险。

4 基础服务

4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人应设立产业园区咨询服务窗口，接待客户来访、咨询、报事、求助、投诉等，及时回答问询，并将相关信息整理汇总，及时安排处理客户需求或将客户相关诉求上报产业园区管理方予以处理和回复。

4.1.2 物业服务人应在产业园区工作时间配置客户服务人员，其余时间应设值班人员。公布 24 h 服务电话。

4.1.3 物业服务人应建立客户服务档案，收集整理客户相关信息，包括客户相关证照信息、产业投资发展信息、主要工作人员联络信息，以及服务需求、要求等相关信息资料，并采取有效措施保护客户信息安全。

4.1.4 物业服务人应及时掌握产业园区相关管理信息、配套服务设施设备相关信息，以便为客户提供准确、全面的咨询服务。

4.1.5 物业服务人宜根据产业园区管理方、客户需求，组织开展产业园区商务活动，包括建立企业家俱乐部，举办产业园区峰会，举办贸易、商业促销等宣传活动，举办技术、管理等方面的学术交流、培训活动等。

4.1.6 物业服务人宜根据产业园区管理方、客户需求，组织开展产业园区文化活动，包括举办节假日或传统节日民俗、艺术类的节庆活动，开展以园区企业职工集体文化休闲为主的娱乐活动等。

4.2 建筑及共用设施设备管理

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

4.2.2 物业服务人实施建筑及共用设施管理维护应符合下列要求：

1 定期巡视检查各类建筑物、构筑物地基、墙体、柱梁、房顶、屋面、外牆、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、广场等路面、铺装、交通标识标线、信号灯等设施的完好情况，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 督促监督设置室外招牌、广告牌、夜景灯等设施的客户按照相关法律法规、规定办理报批手续，同时应符合产业园区管理方相关管理规定。

5 开展工程施工和装修装饰管理，严格执行产业园区工程施工和装修装饰报批审核规定，并签订安全管理协议、服务协议等文件。

4.2.3 物业服务人实施共用设施设备用房的管理维护应符合下列规定：

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。

4.2.4 物业服务人实施供配电系统及照明管理维护应符合下列规定：

1 定期对高低压供配电设备进行巡检、保养、检修，应符合现行国家标准《用电安全导则》GB 13869 和《接近电气设备的安全导则》GB 29430 的有关规定。

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

3 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。

4 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。

5 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。

6 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。

7 定期检查景观水池供配电设施设备安全防护装置，及时维修或更换存在安全事故隐患的电气设备。

8 暴雨、雷电、高温、强冷空气等特殊天气期间及用电高峰时段应增加巡检频次。

4.2.5 物业服务人实施给排水系统的管理维护应符合下列规定：

1 定期巡检及保养、检修给排水系统设施设备，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。

2 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。

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

4 定期对排水管道、井池、设备进行检查及维护保养，由专业单位对化粪池进行清掏，确保排水通畅。

4.2.6 物业服务人实施消防系统的管理维护应符合下列规定：

1 由具备从业条件的消防技术服务机构对消防系统进行维护保养。消防设施日常维护管理应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201 的有关规定。

2 每年至少进行一次消防设施功能性检测，并符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》GA 503 的有关规定。

3 消防系统根据专业检测分析报告，并结合设备的建议使用年限，安排大修、中修等专项工程。

4 客户对房屋进行局部改造或装修时，不得破坏或改变现场原有消防设施，确需变动消防设施的，应提前报送消防管理部门获取同意后方可施工。

4.2.7 物业服务人按照物业服务合同约定开展电梯设施设备管理维护应符合以下规定：

1 建立电（扶）梯安全技术档案，专人管理，实时更新。

2 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，应符合行业现行标准《特种设备使用管理规则》TSG 08、《电梯维护保养规则》TSG T5002的有关规定。

3 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行巡视检查管理，并对电梯维保单位履约情况进行监督和评价。

4 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。

4.2.8 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、应急管理等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，并符合下列规定：

1 应根据产业园区内各建筑使用情况和特点，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各建筑空调通风系统运行方案，并落实执行。

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的，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。

4.2.9 物业服务人对安全防范系统维护管理应符合下列规定：

1 定期对视频监控系統、出入口控制系统、电子巡查系统、入侵报警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，开展物理检查、运行环境检查、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，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，升级防火墙，确保网络的正常功能和安全性，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 浪涌保护器安装等。

4.3 秩序维护

4.3.1 物业服务人开展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，并根据产业园区实际情况，监控部位、目标的风险性、防护等级，以及产业园区管理方、客户的要求、需求等因素，设定、调整监控重点，实现准确、高效安全监控目的。

2 严格管控安全监控室，非经允许，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。查阅、调阅相关信息资料必须执行严格的审批管理制度。

4.3.2 物业服务人应根据产业园区实际情况、安全管控目标风险等级、防护等级要求，以及产业园区管理方、客户的要求、需求等因素，对产业园区主出入口或部分重点区域出入口实行固定值守岗管理服务，并根据各固定值守岗管理要求，制定岗位职责，明确工作内容和标准，包括：

1 严格控制管控区域人员、物品、车辆等的出入，以及严格执行防疫、反恐等的管理要求。

2 维护出入口正常通行秩序，避免出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况。

3 严格管控各类危险化学品、危险废物的出入，依照相关法律法规、规范规定和产业园区相关管理规定，落实申报审核、检查制度。

4.3.3 物业服务人应根据产业园区实际情况，安全管控目标风险等级、防护等级要求，设立安全巡逻岗对产业园区实施安全巡查管理服务，符合下列要求：

1 巡逻人员根据不同场地、部位安全巡查目标风险等级划分，防护等级要求，采取合理的巡查线路、巡查频次、巡查方式执行巡查工作。

2 巡逻人员巡查过程中保持警惕，注意异常声响、气味，发现安全隐患，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 遇见客户有困难，应主动予以协助、帮助。

4.3.4 物业服务人应依照法律法规、规范和产业园区消防管理相关要求、规范，消防安全责任落实、消防组织建立、消防安全制度和管理、消防安全措施、灭火和应急疏散预案编制和演练、火灾事故处置与善后等应符合现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的有关规定，并应符合下列要求。

1 每半年组织全员消防安全培训，应注重实效，开展操作程序、灭火器材使用、防护用品使用、应急处置等训练，不断提升服务人员消防应急处置能力。

2 开展消防设施设备巡查、重点部位巡查,严格管控用电防火、用火、动火、易燃、易爆化学物品等。

3 定期进行火灾隐患排查,发现问题,应采取有效措施,及时整改。

4 开展客户消防安全宣传,并督促客户遵守产业园区消防管理规定,餐饮服务使用燃气必须加装可燃气体报警装置等。

4.3.5 物业服务人开展产业园区交通管理服务应符合下列要求:

1 根据车流量情况,适当调配人员或增设导向牌、路障等设施,引导车辆到划定区域有序停放。

2 合理规划园区人流、车流路线,做好相关提示、标识、引导,保障通行安全。

3 合理规划超高、超重、超宽、超长车辆进入园区的路线和停放点,并在园区主要出入口及路段设立清晰导向标识。

4 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。

5 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。

6 宜根据园区人员流动情况开展公共交通服务,如开设接驳车、引入内部交通巴士、引进市政公交等。

4.4 环境卫生维护

4.4.1 物业服务人提供环境卫生服务应符合下列规定:

1 建立完善环境卫生维护管理制度,物品配置、储存、公共用品用具、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。

2 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、高处作业等高危作业审批管理制度。

3 严格控制和使用清洗药剂、消杀药剂，避免化学药品伤害或造成环境污染。

4 宜尽量采用先进的环境卫生作业机具、环境卫生作业技术，不断提高环境卫生服务水平等。

4.4.2 物业服务人提供公共厕所卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生规范》GB/T 17217 相关规定。

4.4.3 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，及时清理产业园区垃圾。

4.4.4 物业服务人应配合相关管理部门开展传染性疾病预防工作。

4.5 绿化维护

4.5.1 物业服务人应建立产业园区绿化台账，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，并符合下列要求。

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 开展绿化养护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、高处作业等高危作业审批管理制度。

- 3 做好有毒植物识别,采取围挡和设置标识等方式,有效管控。
- 4 应尽量使用绿色低毒安全的环保型农药和肥料,严格控制药品使用剂量,避免化学药品伤害或造成环境污染。
- 5 开展绿化区域清洁,及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾。
- 6 特殊天气,应开展树木绑扎、立桩检查,并做好防涝、防旱、防冻措施等。

5 运营服务

5.1 公共服务

5.1.1 物业服务人宜按产业园区发展建设规划，通过电子显示屏、数字广播、门户网站、微信公众号等方式发布产业园区招商引资、政策法规、政务公开、新闻动态、通知公告等信息，提升产业园区影响力。

5.1.2 物业服务人宜协助产业园区管理方、客户代办各类证照，以及代办劳动就业、政策咨询、社会保险、福利救助等公共政务服务事项。

5.1.3 物业服务人宜协助产业园区管理方、客户搭建劳动就业信息平台，发布产业园区企业人才、用工需求信息，推介劳动用工。

5.1.4 物业服务人宜协助产业园区管理方、客户搭建产业园区产品交易信息平台，为产业园区企业及其客户提供产品预订、交易等服务。

5.2 会务服务

5.2.1 物业服务人宜根据产业园区管理方、客户会务服务要求，做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项。

5.2.2 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节，并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时精神饱满、热情周到、动作规范。

5.2.3 严格执行保密制度，保护客户信息安全。

5.3 短驳车服务

5.3.1 物业服务人应根据产业园区管理方、客户需求及产业园区实际情况，制订针对性短驳车服务方案，并落实执行。

5.3.2 物业服务人应开展车辆驾驶、随车服务人员守法意识、安全意识、服务意识及相关服务知识、技能培训教育，驾驶员身体状态要求、观察要求、信号装置使用要求、安全装置使用要求、停车避让要求、典型路况与环境驾驶要求、交通事故处置等安全文明操作应符合现行行业标准《机动车驾驶人安全文明操作规范 第1部分：通用要求》GA/T 1773.1 的相关规定。

5.3.3 物业服务人应熟悉掌握车辆使用说明书、车辆车况，并依照法律法规要求，定期检验检测车辆，取得检验合格证。

5.3.4 物业服务人应每日运行前对车辆做安全技术性能检查，包括轮胎、喇叭、刮水器、后视镜、灯光、制动、安全防护等装置。

5.3.5 物业服务人应保持车辆内外干净卫生，定时消毒杀菌。

5.4 餐饮服务

5.4.1 物业服务人应根据产业园区管理方、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、分餐式餐饮、外卖餐饮等。

5.4.2 物业服务人开展餐饮服务应建立并执行食品从业人员健康管理制。

5.4.3 物业服务人开展餐饮服务，设施设备配置、原料采购、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。

5.4.4 物业服务人开展餐饮服务，餐厅、厨房等的卫生管理应符合现行国家标准《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。

5.5 仓储配送服务

5.5.1 物业服务人宜根据不同类型仓库设施配置情况，为客户提供储存、货物转换、运输衔接等服务。

5.5.2 低温仓储的入库作业、储存作业、出库作业、环境控制、安全控制及信息处理等应符合现行国家标准《低温仓储作业规范》GB/T 31078 的有关规定。危险化学品的贮存应符合现行国家标准《常用危险化学品贮存通则》GB 13603 和《危险化学品经营企业安全技术基本要求》GB 18265 的有关规定。

5.5.3 仓储服务人员应符合现行国家标准《仓储从业人员职业资质》GB/T 21070 的有关规定。仓储服务质量应符合现行国家标准《仓储服务质量》GB/T 21071 的有关规定。

5.6 住宿服务

5.6.1 物业服务人应开展住宿服务相关岗位服务人员业务技能培训，并按照相关法律法规要求，相关岗位服务人员应取得从业资格。

5.6.2 物业服务人应根据相关法规要求查验入住客人的身份证明，按规定的项目如实登记。建立客人信息管理系统，符合《旅游饭店管理信息系统建设规范》GB/T 26257 的相关要求。

5.6.3 住宿服务设施设备配置应符合现行国家标准《公共场所设计卫生规范 第1部分：总则》GB 37489.1相关要求。

5.6.4 公共用品用具、通风换气、卫生相关产品、外送清洗管理、病媒生物防治、环境清扫保洁等管理要求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。

5.6.5 物业服务人应加强服务人员安全知识培训，落实安全防范措施，协助公安机关做好治安管理相关工作。

5.7 资产租赁服务

5.7.1 物业服务人应依照法律法规、规范和有关规定，结合产业园区实际情况，制订资产租赁服务方案，并严格执行。

5.7.2 物业服务人宜根据客户需求，做好租赁信息发布、洽谈、手续办理、费用结算以及租赁资产交接和回收等服务工作。

5.7.3 物业服务人应建立租赁资产管理档案，并严格管理，采取有效措施保护客户信息安全。

6 评价与改进

6.1 评价形式与依据

6.1.1 产业园物业服务评价形式包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 业主评价。
- 3 第三方评价。

6.1.2 产业园物业服务评价依据包括以下内容

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

6.2 服务评价与改进

6.2.1 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。

6.2.2 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。

6.2.3 物业服务人应定期对投诉、报修进行统计、分析和改进。

6.2.4 物业服务人宜自行开展或委托第三方机构进行满意度调查。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，制订和实施改进方案。

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 《环境空气质量标准》GB 3095
- 2 《声环境质量标准》GB 3096
- 3 《地表水环境质量标准》GB 3838
- 4 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 5 《污水综合排放标准》GB 8978
- 6 《用电安全导则》GB 13869
- 7 《常用危险化学品贮存通则》GB 15603
- 8 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 9 《危险化学品经营企业安全技术基本要求》GB 18265
- 10 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 11 《接近电气设备的安全导则》GB 29480
- 12 《公共场所卫生管理规范》GB 37487
- 13 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488
- 14 《公共场所设计卫生规范 第1部分：总则》GB 37489.1
- 15 《空调通风系统运行管理标准》GB 50365
- 16 《企业标准体系 要求》GB/T 15496
- 17 《公共厕所卫生规范》GB/T 17217
- 18 《投诉处理指南》GB/T 17242
- 19 《仓储从业人员职业资质》GB/T 21070
- 20 《仓储服务质量》GB/T 21071
- 21 《服务业组织标准化工作指南》GB/T 24421

- 22 《旅游饭店管理信息系统建设规范》GB/T 26357
- 23 《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306
- 24 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639
- 25 《低温仓储作业规范》GB/T 31078
- 26 《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248
- 27 《电力设备预防性试验规则》DL/T 596
- 28 《建筑消防设施的检测技术规程》GA 503
- 29 《特种设备使用管理规则》TSG 08
- 30 《电梯维护保养规则》TSG T5002
- 31 《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394
- 32 《园林绿化养护标准》CJJ/T 287
- 33 《机动车驾驶人安全文明操作规范 第 1 部分：通用要求》
GA/T 1773.1

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 3 分册：产业园区物业服务标准

Volume3: Standard of industrial park property service

DBJ51/T 219.3—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

1	总 则	39
3	基本规定	40
3.1	服务合同	40
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	40
3.3	服务机构和场所	40
3.4	服务人员	41
3.5	相关方关系	42
3.8	公共信息导向系统管理	42
3.10	节能环保管理	42
3.11	安全生产管理与应急管理	43
4	基础服务	45
4.2	建筑及共用设施设备管理	45
4.3	秩序维护	45
6	评价与改进	47
6.1	评价形式与依据	47

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

1 总 则

1.0.3 本标准以总部基地园区物业管理内容为借鉴,以集中统一的委托管理服务为主要物业管理模式,涵盖了政府主导型、开发公司主导型、政园合一型三种开发模式。对产业园区物业包括服务合同、承接查验与既有物业项目交接验收、服务机构和场所、服务人员、相关方关系、规章制度、档案管理、公共信息导向系统管理、专项委托服务管理、节能环保管理、安全生产管理与应急处置等基本规定、客户服务、建筑物及共用设施设备管理、秩序维护、环境维护与绿化维护、运营服务等服务要求,及服务质量评价与改进的关键控制要点和解决方案措施进行规范。医疗、工业生产等专业性产业园区物业服务,应根据服务要求及特色,对相应内容进行增补,如增加医疗废弃物、污水排放等处置或协助服务的相关内容。

1.0.1~1.0.4 为进一步体现政府顶层设计、城市圈层发展和产业持续迭代的特性,宜将园区物业服务植入城市公共服务体系,建立产业发展周期和地产服务平台,体现产业园区物业服务在城市发展和产业更新中的积极作用,如公共事件的处置以及城市服务的提供等。

3 基本规定

3.1 服务合同

3.1.1 依据产业园区物业服务特点,物业服务人除与产业园区管理方签订物业服务合同,明确产业园区物业基础服务范围、专项服务项目等内容外,还应与园区内不同的业主和接受物业专项服务、特约服务的业主和相关方签订服务合同,明确专项、特约服务项目、服务标准等内容。

3.1.2 物业服务人应根据园区内不同业主或使用人个性化物业服务需求,制订专项服务方案,为其提供设施设备、秩序、清洁、绿化等的维护管理专项服务,以及会务、接待、政务代办、餐饮、仓储、物流等配套专项服务。

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 为满足物业服务需要,物业服务人配置的设施设备及工具应包括:

1 办公设备类：电脑、打印机、复印机、碎纸机、扫描仪、办公家具等。

2 环境维护类：扫/洗地机、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推、剪草机、绿篱机喷药机等。

3 秩序维护类：巡逻车、对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等。

4 工程维护类：升降机、电锤、焊接设备、测温测风设备、摇表、网络测线仪等。

5 应急物资类：自动体外除颤器（AED）、应急消防及防汛器材、急救箱、充电宝、针线包等。

3.3.3 物业服务人应开展服务设施设备的维护管理，避免因服务设施设备故障、失效、缺失造成服务难以实现，甚至是安全生产事故。服务设施设备管理应包括：

1 需要检测、检定、校准的设备及工具应定期送至专业检测机构进行检测、检定、校准。

2 进行有效性标识。

3 实施定置定责管理。（定置管理：依照 5S 管理要求，将各类服务设施设备及工具划定位置，定点存放，并标识清楚。定责管理：对各类服务设施设备及工具，明确管理维护责任人。

3.4 服务人员

3.4.4 物业服务人员应遵章守纪，严格依照操作规程要求从事物业服务活动；同时应主动学习，不断提升业务能力，熟悉掌握物业服务必备的专业知识和技能。

3.5 相关方关系

3.5.1 物业服务人建立的供方名录应包括：

1 物资：办公物资、服务物资、生产物资等供方（物业服务人建立物资供方目录时，应关注客户所需物资需求，整合资源，统一采购，统一监管品质）。

2 专业技术支持：电梯、消防维保、污水处理、电力维护等专业技术服务机构。

3 专项服务：秩序维护、安保、环境维护、设施设备维护、餐饮、物流配送、证照代办等专项服务商。

3.5.3 物业服务人与相关方建立良好的沟通联系，是产业园区物业服务的重要工作之一。这不仅能高效、有序、便捷地实现物业服务，同时能营造良好的共荣、共赢、互帮互助的物业服务氛围。

3.8 公共信息导向系统管理

3.8.3 物业服务人在产业园区物业服务中，应主动从导向要素的导向信息的连续性（导向信息衔接）、导向内容的一致性、设置规律性（同类节点、相同高度）、设置数量的合理性等方面观察发现导向要素是否有缺漏、不足、不合理情况，并及时报告产业园区管理方或业主增设补充。

3.10 节能环保管理

3.10.3 设备系统检测主要包括：变压器运行、三相负载平衡、谐波电压、谐波电流、功率因数等供配电系统性能检测，空调风系统

性能检测，照明系统检测等。综合效能调适：通过设备系统性能检测、测试验证，对设备系统进行平衡调试，提升系统性能，满足用户使用需求。

3.11 安全生产管理与应急处置

3.11.3 物业服务人应依照法律法规规定，落实生产经营单位安全生产主体责任：

1 建立安全生产规章制度，包括各项安全生产管理制度、消防管理制度、培训制度、职业健康环境管理制度、操作规程等。

2 不断完善、改善安全生产条件，包括资金、技术、人员等的投入。

3 安全生产标准化包括目标职责、制度化管理、教育培训、现场管理、安全风险管控及隐患排查治理、应急管理、持续改进等方面的内容；物业服务人宜根据自身实际情况，利用信息化手段开展安全生产管理工作，包括安全生产电子台账管理、重大危险源监控、应急管理、预测预警等信息系统。

3.11.5 依照《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，生产安全事故应急预案的编制应遵照成立应急预案编制工作组、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。

产业园区物业管理风险评估主要有：

1 可能发生的生产安全事故类型有：火灾爆炸、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。

4 基础服务

4.2 建筑及共用设施设备管理

4.2.9 产业园区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。

4.3 秩序维护

4.3.1

- 1 物业服务人应根据公园实际情况，对不同场地、部位等监控目标进行风险等级划分，并根据防护等级要求，制订相应的安全监控方案并落实，以达到精准、高效的安全监控目的。
- 2 保护公共信息安全，是物业服务人实施安全监控管理服务中应当重点履行的责任和义务。
- 3 《保安服务管理条例》第二十五条第二款规定：保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查，保安从业单位和客户单位不得删改或者扩散。《中华人民共和国反恐怖主义

法》第三十二条第三款规定：重点目标的管理单位应当建立公共安全视频图像信息系统值班监看、信息保存使用、运行维护等管理制度，保障相关系统正常运行。采集的视频图像信息保存期限不得少于九十日。故本款进行了明确区分规定。

6 评价与改进

6.1 评价形式与依据

6.1.1 第三方评价包括：第三方满意度调查机构开展园区企业满意度问卷调查，新闻媒体等进行的调查评价，消费者组织、质量技术监督部门开展对服务质量的监督评价等。