

吉林省工程建设地方标准

物业服务标准

Standard for property service

DB22/T 5133-2022

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

吉林省市场监督管理厅

施行日期：2022 年 12 月 19 日

2022·长 春

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

本标准用词说明128

引用标准名录129

附：条文说明131

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，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于住宅、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标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

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。

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。

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：

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、无污渍、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、无污渍、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、内外侧无污渍、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、无污渍、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、无污渍、定时消毒，玻璃、不锈钢外壳清洁应符合表 7.2.1 要求实施

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，巡查时应符合本标准第 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、

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

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”。

员，具备为业主提供物业管理专业服务的能力。在具体物业服务过程中，涉及特种设备、消防设施、供电设施、特定消杀等特殊管理服务事项时，国家对从事相关行业从业人员资格，有明确的标准和要求，应当遵照执行。

作为物业项目负责人，应当具有一定的从业经历，这样能够确保熟悉物业行业、依合同履行、保障服务质量。

3.2.3 工作时间内，统一规范服务人员的着装、文明用语、仪容仪表，有利于展现物业服务人的特征和风貌，耐心、热情、周到的服务体验，会促进业主（物业使用人）、客户与物业服务人之间的互信与了解，提升物业服务人的整体形象，提高服务评价价值和满意度。

3.4 服务时限

3.4.1 标准设定维修服务应建立 8h 值班制度，是基于日工作时间作为考量的基础标准；紧急维修服务到场时间和对业主（物业使用人）、客户的投诉答复时间设定，是基于物业服务合同约定或物业服务实际而设定。

3.5 档案管理

3.5.1 本条标准根据《吉林省物业管理条例》第八十二条规定：物业服务人应建立下列物业服务档案和资料：

- 1 业主共有部分经营管理档案；
- 2 共用部位、共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；
- 3 水箱清洗记录及水箱水质检测报告；
- 4 业主名册；
- 5 签订的供水、供电、垃圾清运等书面协议；
- 6 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

依据此规定，本标准结合物业服务实践，作了适当调整。

5 共用部位维护管理

5.1 一般规定

5.1.1 定期检查和维修,是确保共用部位得到及时有效维护管理的前提,也是物业服务正常开展的保证。日常服务过程中,物业服务人应建立共用部位检查和巡检制度,按合同或特殊约定的要求,定期或不定期进行维修养护,这也是衡量物业服务质量的基本依据。

5.3 共用部位管理

5.3.1 建筑物日常维护和小修补属物业服务范畴,应由物业服务人承担,维修养护责任。属大、中修范围的,应启动物业专项维修资金来解决。根据《吉林省物业管理条例》第三十条的规定,使用、筹集物业专项维修资金应由业主大会决定。同时,作为物业服务方,对于共用部位的维修,从维护业主利益和利于物业服务两方面出发,应监督施工质量。

5.4 共用部位维护

5.4.2 本条主要根据《吉林省物业管理条例》第八十八条的规定:任何单位和个人不得在物业管理区域内实施下列行为:

- (一)擅自变动建筑主体和承重结构;
- (二)违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间;
- (三)占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口,损毁消防设施设备;

.....

6 共用设施设备维护管理

6.1 一般规定

6.1.1 共用设施设备维护管理，是物业服务的重要内容，本条参照《吉林省物业管理条例》第八十二条的规定：物业服务人应当建立、保存下列物业服务档案和资料：

- （一）业主共有部分经营管理档案；
- （二）共用部位、共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；
- （三）水箱清洗记录及水箱水质检测报告；
- （四）业主名册；
- （五）签订的供水、供电、垃圾清运等书面协议；
- （六）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

物业共用设施设备的维护管理越来越趋向专业化、标准化，对物业服务人的服务能力和水平提出了更高的要求。

6.1.2 对于电梯、供电、消防等特种设施设备的日常维护管理，国家均有相应的行业管理规定或行业强制标准，同时，专业技术性较强的维修养护人员需取得专业资格证书，方可从事相应岗位。

6.1.4 物业服务人对于设施设备停机维保的情况下，首先，应充分考虑业主（物业使用人）、客户的日常使用需求，通常应选择在使用频率较低的时段进行；其次，应做好提前告知提醒，以免引起业主（物业使用人）、客户的误解，甚至发生影响安全的事故。标准规定了应至少提前1天作出告知提示的要求，是从保证日常使用和确保安全两方面考量提出的，也是物业服务实际过程中的通常做法。

6.1.7 各类设施设备的维修维护及时率是物业服务人依物业服务

的风险评价：

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

6.3.3 本条参照并引用现行行业标准《特种设备安全技术规范》TSG T5001 第九条和第十五条的相关规定：

“第九条 使用单位应当履行以下职责：

（一）保持电梯紧急报警装置能够随时与使用单位安全管理机构或者值班人员实现有效联系。

.....

第十五条 维保单位应当履行下列职责：

.....

（三）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，维修人员及时抵达所维保电梯所在地实施现场救援，直辖市或者设区的市抵达时间不超过 30min，其他地区一般不超过 1h。”

6.3.5 本条参照并引用现行行业标准《电梯维护保养规则》TSGT 5002-2017 第五条和第七条的相关规定：

“第五条 维保单位应当履行下列职责：

（六）建立每部电梯的维保记录，并且归入电梯技术档案，档案至少保存 4 年。

第七条 维保单位进行电梯维保，应当进行记录。记录至少包括以下内容：

.....

维保记录应当经使用单位安全管理人员签字确认。”

6.3.6 本条参照并引用现行行业标准《电梯维护保养规则》TSG T5002-2017 第五条的相关规定：

“第五条 维保单位应当履行下列职责：

.....

(九) 每年度至少进行 1 次自行检查, 自行检查在特种设备检验检测机构进行定期检验之前进行, 自行检查项目及其内容根据使用状况确定, 但是不少于本规则年度维保和电梯定期检验规定的项目及内容, 并且向使用单位出具有自行检查和审核人员签字、加盖维保单位公章或者其他专用章的自行检查记录或者报告。

6.3.7 本条参照和引用现行国家标准《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》GB/T 18775-2009 第 5.5.1 条的规定: “5.5.1 如果维护组织所作的风险评价结果表明为维护之目的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 本条参照并引用现行国家标准《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》GB/T 18775-2009 中的相关规定:

“5.5.2 标记、标志、图示和书面警示应易于理解, 无歧义;

5.5.3 不应使用仅标注“危险”的标志或书面警示;

5.5.4 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;

5.5.5 电梯设备上的标记、标志、图示和书面警示模糊时应予以更新;

5.5.6 书面警示应采用中文编写。”

6.3.9 在物业服务过程中, 维保单位与物业服务人签订维保协议, 维保单位应对设备维保过程发现的问题履行维修养护义务, 并对存在的安全隐患履行告知提醒责任和义务, 物业服务人了解相关情况后, 应立即组织维修, 确保设备完好和正常使用。发现严重事故隐患时, 应根据应急处置程序和行业管理要求, 及时向当地特种设备安全监督管理部门报告。

6.3.10 本条参照并引用现行国家标准《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》GB/T 18775-2009 中第 5.3.2.16 条的规定:

“5.3.2.16 除了那些由电梯设备管理组织进行的检查和测试

练计划，根据本单位事故风险特点，每年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置方案演练。

6.4 给排水系统

6.4.1 本条标准制定主要根据《吉林省生活饮用水卫生监督管理条例》第十八条和第十九条的规定：

“第十八条 集中式供水单位、二次供水单位应当建立饮用水卫生管理制度，配备专（兼）职人员，负责饮用水卫生管理工作。

第十九条 直接从事供、管水的人员应当取得健康合格证后方可上岗，并每年进行一次健康检查。”

同时，参照并引用现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051-1997 中 8.2 的规定：

“8.2 管理单位对设施的卫生管理必须制定设施的卫生制度并予以实施，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。”

受委托的物业服务人应该根据实际情况建立规范的供水管理和服务制度，并通过贯彻实施，确保服务区域内的用水卫生。

6.4.2 本条标准参照并引用现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051-1997 中 5.5 的规定：

“5.5 蓄水池周围 10m 以内不得有渗水坑和堆放和垃圾等污染源。水箱周围 2m 内不应有污水管线及污染物。”

6.4.4 物业服务活动开展过程中，物业服务人对供水设施设备提供日常检查、维护、保养，并建立和形成常态化的运行管理制度，以确保供水设施设备始终处于良好的运行状态，保障业主（物业使用人）、客户正常用水需求。

6.4.5 本条标准制定主要根据《吉林省生活饮用水卫生监督管理条例》中第十七条的规定：

8 园林绿化养护服务

8.1 一般规定

8.1.1 物业服务人应结合物业服务区域园林绿化整体情况，根据物业服务合同的约定，制定规范合理的绿化养护制度。根据树木、绿植、花卉的品类、季节生长特点等，制定并不断完善具体的养护操作规程，从而确保物业服务区域内的树木、绿篱、草地、花卉等保持良好生长状态，从而达到优化和美化环境的目的。

8.1.2 园林绿化养护工作具有一定的专业性，需要养护工作人员具备一定的植物种植、养护、管理的专业知识，熟悉国家关于园林绿化养护的相关标准，这样才能有效保证园林绿化养护工作的质量。

8.1.3 园林绿化养护的植株主要包含的类型分为树木、花卉、草坪、地被植物、水生植物、竹类等，各类植株生长、修剪、施肥、灌水、病虫害防治等方式方法均不相同，因此，需要区分情况，区别类别，分类施措。

8.1.4 植株种类不同，决定了园林绿化养护实施过程中的时间、频次、方式、措施等存在很大差别，物业服务人应当结合实际情况，分别建立各类植株养护档案，既有利于保留服务痕迹，又方便养护工作具有针对性。

作的前提。同时，制定和完善各项应急预案，加强日常培训和演练，是提高物业服务人应急处置能力的重要保证。

9.3 巡查

9.3.1 物业巡查是确保物业服务区域安全的一项必要措施，本标准提出每天巡查次数不少于 3 次的基础要求，是按照上午、下午和晚间三个时间段进行划分后做出的要求。重点部位以及发生特殊情况时，应按需要增加巡查频次，通常每 2h 一次。

9.3.2 巡查路线不应固定设置，采取这种方式，更加利于安全管理。对于巡查中发现各种情况，要求巡查人员应当具备处置能力。

9.4 车辆通行、停放

9.4.1 必要的车辆交通引导和警示标志，能够有效疏导物业服务区域内车辆依规则、按路线停放和通行，防止因无序行驶和停放，引发的车辆事故和纠纷。

9.4.3 物业服务实际中，物业服务人通常对封闭式停车场、车库实行专人负责管理，这样更利于具体服务人员熟悉环境，方便管理。对车库的维护设备和防火设施检查，应结合设施设备维护管理进行。

9.4.4 随着城市的发展和人民生活水平的提高，停车难、停车贵问题是人们普遍关注的问题，也易引发物业矛盾，因此，本条明确了物业服务过程中涉及停车收费标准时，应符合当地价格主管部门的规定和相关要求。

9.4.5 有效引导或疏导车辆有序通行，是物业服务秩序维护的一项重要工作内容，尤其是服务区域发生车辆事故或纠纷时，及时疏导车辆和加强现场处置，是及时化解矛盾纠纷和维护服务区域良好秩序的重要保障。

9.5 消防管理

9.5.1 本条参照并引用现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201-2010 中 6.1.4 的规定：

“6.1.4 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 消防防火巡查是物业服务中加强安全管理，消除消防安全隐患的必要措施。

9.5.3 本条参照并引用《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部令第 61 号）第二十六条的规定：

“第二十六条 机关、团体、事业单位应当至少每季度进行一次防火检查，其他单位应当至少每月进行一次防火检查。检查的内容应当包括：

- （一）火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；
- （二）安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况；
- （三）消防车通道、消防水源情况；
- （四）灭火器材配置及有效情况；
- （五）用火、用电有无违章情况；
- （六）重点工种人员以及其他员工消防知识的掌握情况；
- （七）消防安全重点部位的管理情况；
- （八）易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；
- （九）消防（控制室）值班情况和设施运行、记录情况；

综合国家相关政策指导意见和物业管理地方性法律法规的规定，为加强物业管理，提升服务质量，创设安全稳定的服务环境，物业服务人在基层社区治理工作中应积极配合居（村）民委员会和社区警务室，共同提高区域维稳能力，促进和谐社区建设。

11 特别约定

11.1 专项服务

11.1.1 物业服务人为业主（物业使用人）、客户提供的专项服务，是与物业服务相关的，涉及业主自用部位的维修、下水疏通、家庭保洁等服务内容，双方本着自愿、平等互利的原则，以合同方式订立服务协议。

11.2 特约服务

11.2.1 物业服务人为业主（物业使用人）、客户提供的特约服务，不在物业服务人日常服务范畴，其服务内容应不限于居家养老、托幼、餐食、代购、货物运送等，双方本着自愿、平等互利原则，以合同方式订立服务协议。

A.8.8 随着家用汽车的数量逐年增加，特别是电动汽车越来越成为汽车销售的主力，电动车的高速增长推动了充电桩的发展，但随之而来的充电安全问题，也给物业服务带来了极大困扰。因此，物业服务人应根据相关政策法规，加强对充电桩等充电设施的安装程序、消防安全等一系列新情况、新问题的应对和管理工作。

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 商务写字楼和办公楼是从事商业和办公活动的场所，关注并满足商务写字楼、办公楼客户群的需求，根据其需求建立适应客户商业和办公运行的服务模式，是商务写字楼、办公楼物业管理的着眼点。同时，该业态物业管理服务的重要性更在于辅助、优化和延伸商务写字楼、办公楼的运行环境，提升高品质的物业价值。因此，建立健全物业服务规章制度体系，不仅能够有效提升商务写字楼、办公楼物业服务水平，而且有利于提升商业和办公环境，提升客户的服务感受，促进地域经济发展。

B.1.3 商务写字楼和办公楼物业服务对员工仪容仪表要求的标准通常高于住宅物业要求的标准，本条是对日常服务过程中员工仪容仪表的基础性要求。

B.1.4 商务写字楼、办公楼物业服务中的值班值守工作通常涉及客户业务咨询、受理、引导、物业服务事项受理、处置、反馈意见收集、安全管理等方面的综合性服务工作，是特别能够展现物业服务人基本服务理念、服务要求、服务面貌的重要服务内容。本条是对值班值守工作的基础性要求。

B.1.6 对客户体验中所反映出的各类信息能够迅速收集、处理和反馈，是商务写字楼、办公楼物业服务的重要特点之一，更是物业服务价值的最直观体现。

B.1.10 商务写字楼、办公楼通常应禁止外部人员随意进出服务区，对客户信报需求，通过为客户设置信报箱方便接收；客户有特约需求需要送到客户手中的，为防止出现纠纷，送达前应当预先做好登记。为防止快递人员随意出入服务区域，为安全管理带来隐患，

通常在服务区域应当设置快递柜，如果没有快递柜，则应设置快递取放区。客户领取时，为防止丢失，应该实名登记。

B.1.11 引导服务是商务写字楼和办公楼物业服务的一个显著服务亮点，高效、规范、有亲和力的引导服务能够为客户提供舒适的服务体验，既能促进商务活动的开展，也有助于提高办公效率。

B.1.12 本条标准是物业服务人对自身服务情况向客户开展意见征询的基本要求。本条非强制执行标准，物业服务意见征询没有统一模式，物业服务人应根据物业服务实际，通过多种形式征询客户对物业服务情况的意见或建议，以便于及时发现自身在内部管理和活动开展中存在的问题。

B.2 建筑物共用部位的维护和管理

B.2.1 本条是物业服务人对建筑物共用部位日检的内容，也是物业服务的常态化工作内容。

B.2.2 本条是物业服务人对建筑物共用部位月检的基础性内容，物业服务人也可在此基础上，扩大月检的范围和内容。

B.2.3 共用部位年检，是物业服务人实施共用部位维护和管理的重要举措，为物业服务人制订年度共用部位维修养护计划提供依据。

B.2.4 物业服务开展过程中，因为季节变化或极限天气的影响，如春季多风，夏季易出现洪涝，冬季多冰雪霜冻，以及台风、地震、暴雨、暴雪等特殊天气，这些都会对建筑物及其附属设施设备产生重大影响，因此，出现季节和特殊天气变化的情况时，物业服务人应当开展针对性检查活动，防止意外情况的发生。

B.2.9 装饰装修期间开展日检是物业服务人对服务区域加强安全管理，维持良好的生活秩序，创建安定和谐商务和办公环境的有效措施。

B.2.10 运送装饰装修垃圾的电梯不与客梯混梯是物业管理和服

务的通常做法，主要目的是保证客户的乘梯安全，保障客户良好的用梯环境。

B.2.13 商务写字楼和办公楼通常在规划建设时，统一设置空调安装机位；未规划设置的，物业服务人应当与业主、业主委员会协商，或按政府相关部门的要求统一规划设置，防止客户随意安装，对其他客户的商务和办公环境造成影响，影响建筑物整体美观。

B.2.14 根据《中华人民共和国民法典》第二百七十一条的规定：

“第二百七十一条 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。”

因此，客户的户外设置物首先应征得业主或业主委员会的同意，同时应遵守《业主管理规约》的相关要求。

单一产权的商务写字楼内的使用人有上述需求的，应征得产权人的同意。

同时，根据《吉林省城市市容和环境卫生管理条例》第二十三条的规定：

“第二十三条 在建筑物、构筑物和其他设施上悬挂、张贴宣传品；利用条幅、旗帜、充气装置、实物造型等载体设置宣传品等，应当经城市市容和环境卫生行政主管部门批准。”

对未取得相关审批及同意，擅自在户外安装、悬挂，广告、标识、装饰物的，物业服务人应及时劝阻和制止，制止无效的，按程序报告。

B.3 建筑物附属设施设备的维护和管理

B.3.5 本条是设备间和机房日常服务管理的基础性要求。其中，运用具体数据表述的内容为基本标准，在实际服务过程中应不低于此标准。同时，根据现行国家标准《民用建筑电气设计标准》GB 51348-2019 中 4.10.10 的规定：

B.6 仓储与搬运

B.6.1 本条是仓储服务的基础性要求。其中，由于危险化学品的特殊性，因此仓储服务时应严格按照现行国家标准《常用化学危险品贮存通则》GB 15603 的相关要求实施。

B.6.2 搬运与堆放仓储物资和商品时，物业服务人通常做到空间利用效率最大化，但建筑物负担荷载的地面，尤其是当库房位于建筑物中间层时，荷载应有一定的承重范围，在贮存物资和商品时，应考虑这一因素，以免影响建筑安全。同时，堆放物资和商品时，垛距和通道应保持合理的距离，目的是方便物资和商品的移动和搬运。本条规定的距离标准为参考数据，非强制执行标准。

结合配备数量基数合理设定。为避免与被救助之间产生法律纠纷，在为被救助提供救助服务时，救助服务的取证工作十分重要且必要。

C.2 专项服务

C.2.2 本条是公共体育活动服务的基本要求。公共体育活动应公示安全须知，使活动者了解该项活动的安全要领。服务大型体育活动时，物业服务人应对可能存在或发生的潜在风险，环境的变化或人员的行为，充分研判，预先制定防范措施，消除不安全因素。

C.3 特定活动保障服务

C.3.1 本条明确了特定活动保障方案通常应包含的一般内容，物业服务人在制定的保障方案前后都应充分尊重委托方的意见。

C.3.3 本条是活动准备的基本要求，物业服务人应根据活动具体内容、特点、要求等，充分考虑与活动相关的内外部因素的变化，做好各项准备和安排。

C.4 客流与车流高峰管理

C.4.1 大型活动策划、组织实施过程中，物业服务人应对对其所引发的人流、车流高峰，可能存在或发生的潜在风险、环境的变化或人员的行为进行充分研判，预先防范，消除不安全因素，对可能发生的危险制定应急预案。

C.4.3 物业服务人为应对客流和车流高峰，在实际执行分级管理方案时需要注意的事项如下：

1 安全标识的使用应参照现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894 的要求；

2 人流及车流高峰管理及控制，可参照《景区最大承载量核定工作导则》LB/T 034-2014，科学核定所在区域安全承载量，并设定预警分级，根据预警分级采取科学有效控制疏导人员分流方式，避免出现人员拥挤导致的踩踏事件。

C.5 公共秩序维护

C.5.1 本条是出入口管理的基础性要求。公众物业服务中，通常设置工作人员单独进出通道，物资进出与人员进出采取不同的出入路线，开放区域与非开放区域有明显的告知和提示。

C.5.2 日常安全巡查既是安全管理的需要，也是提升服务水平的重要手段，做好巡查工作路线、频次的设计，有利于增加服务触点，提高服务能力，同时也将突发事件处置的反应时间，降到最短。安全巡查工作可借助科技手段，提高工作效率，降低运营成本。

C.5.4 随着城市汽车保有量不断增加，车辆管理已经成为广泛关注的社会问题，公众场所在日常及特殊活动期间的车辆引导、停放、管理，以及因此产生的纠纷，应当引起物业服务人的充分重视，在做好基础服务工作的同时，加强特殊事件的应急处置。

C.5.5 消防维护及管理直接涉及到人民群众生命财产安全，物业服务人应将其放在各项工作的重要位置，根据《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部令第 61 号）的相关条款的规定：

“第四条 法人单位的法定代表人或者非法人单位的主要负责人是单位的消防安全责任人，对本单位的消防安全工作全面负责。

第五条 单位应当落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，明确逐级和岗位消防安全职责，确定各级、各岗位的消防安全责任人。

第四十条 消防安全重点单位应当按照灭火和应急疏散预案，

附录 D 医院物业专项服务标准

D.1 一般规定

D.1.1 医院物业服务是指物业经营者运用现代科学管理手段和专业技术，融管理、服务、经营于一体，对医院的后勤保障实施全方位、多功能的统一管理和服务的活动。其特点是为医院的使用人提供全面、高效、节约、有偿的服务。基本要求是统一、规范、科学、高效、安全和协调。

医院物业服务工作重点：一是要覆盖所有场所点位；二是要设定较高的服务标准；三是要重点关注特殊人群的需求。

本条对医院物业服务中通常意义上的重点点位进行了明确，物业服务人可根据所服务对象的特点，参照本条标准进一步细化具体的服务内容及标准。

D.2 客户服务

D.2.1 本条主要根据《吉林省物业管理条例》第八十一条的规定：“第八十一条 物业服务人应当在物业管理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：

（一）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。

（二）物业服务事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准等；

（三）上一年度物业服务合同履行情况；

（四）上一年度专项维修资金使用情况；

（五）上一年度利用业主共有部分发布广告、停车等经营与收

益情况；

（六）上一年度公共水电费用以及分摊详细情况；

（七）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；

（八）其他应当公开的信息。”

医院因其行业的特殊性，要求在日常问题沟通、求助、投诉、维修反应、维修计划、日常保养等方面更加迅速高效及时，且应实时信息共享，避免因信息不对称造成医患矛盾激化，甚至是医疗事故的发生。因此，物业服务人在制订医院业态物业客户服务及维修保养等相关工作制度流程，以及对应工作标准考核值的设定上，较其他物业服务业态要体现更高的服务标准及履约能力。

D.2.3 本条是对医院物业报修服务的基本要求。其中，对于服务响应时间设定非强制要求，属参考标准。为满足委托人及病患的具体要求，物业服务人应在此基础上，结合实际制订更为具体的、有针对性的报修流程及标准。

D.3 卫生保洁

D.3.1 本条对医院物业服务中保洁人员数量、污物间数量及面积的基础数量值设定，是基于物业服务实践进行考量后得出的，物业服务人在具体物业服务活动中可作为参考。

D.3.2 医院清洁工作具有专业性强、标准高、强度大、风险高等特点，保洁人员应经专业培训后方可上岗，在清洁工具使用，消毒剂的选用，消毒清洁流程设定及个人防护过程中，应严格按照现行行业标准《医院环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T 512-2016 进行。

D.3.3 本条标准参照现行行业标准《医院环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T 512-2016 中的相关规定：

“3.12 低度风险区域：基本没有患者或患者只作短暂停留的区

域：如行政管理部门、图书馆、会议室、病案室等。

3.13 中度风险区域：有普通患者居住，患者体液、排泄物、分泌物对环境表面存在潜在污染可能性的区域。如普通住院病房、门诊科室、功能检查室等。

3.14 高度风险区域：有感染或定植患者居住的区域以及对高度易感患者采取保护性隔离措施的区域，如感染性疾病科、手术室、产房、重症监护病区、移植病房、烧伤病房、早产儿室等。”

物业服务人在消毒剂的选择上应严格遵照现行行业标准《医疗机构消毒技术规范》WS/T 367-2012 的相关要求。

D.3.14 本条为强制性标准。主要根据《医疗废物管理条例》的相关条款而制定。

“第十二条 医疗卫生机构和医疗废物集中处置单位，应当对医疗废物进行登记，登记内容应当包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、处置方法、最终去向以及经办人签名等项目。登记资料至少保存 3 年。

第十六条 医疗卫生机构应当及时收集本单位产生的医疗废物，并按照类别分置于防渗漏、防锐器穿透的专用包装物或者密闭的容器内。医疗废物专用包装物、容器，应当有明显的警示标识和警示说明。

第十七条 医疗卫生机构应当建立医疗废物的暂时贮存设施、设备，不得露天存放医疗废物；医疗废物暂时贮存的时间不得超过 2 天。医疗废物的暂时贮存设施、设备，应当远离医疗区、食品加工区和人员活动区以及生活垃圾存放场所，并设置明显的警示标识和防渗漏、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防盗以及预防儿童接触等安全措施。

第二十二条 从事医疗废物集中处置活动的单位，应当向县级以上人民政府环境保护行政主管部门申请领取经营许可证；未取得经营许可证的单位，不得从事有关医疗废物集中处置的活动。”

D.3.16 因为医院人群的特殊性，除“四害”工作涉及消杀用药和

环境污染，所以宜选择专业机构实施。

D.4 安全及秩序维护

D.4.1 本条非强制性标准。由于医院属于面向大众的公开场所，人、车流动性较大，由此给物业服务人的安全及秩序维护工作带来了更严峻的考验。因此，本条明确了重点区域、监控室应确保 24h 值班和在岗。为确保安全管理，本条明确了医院安全及秩序维护服务实行 24h 巡查，重要区域 1h 巡查 1 次。

根据《保安服务管理条例》第二十五条的规定：

“第二十五条 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。”

考虑到医院场所的特殊性，因此本条将安全与秩序维护服务中形成的监控影像资料、报警记录，设定留存时间延长至 90 日。物业服务实践中，物业服务人也可与委托方确认留存时间，但不宜低于《保安服务管理条例》规定的要求。

D.4.2 医院停车管理与其他停车场管理相比，具有特殊性。为确保就医车辆迅速到达相应区域位置，争分夺秒救治患者，在不能满足车辆停放时，物业服务人应确保救治通道交通秩序通畅，避免因拥堵延误救治时间。因此，物业服务人应在畅通急救通道、车辆停放和行进路线、标识设置、岗位安排、智能化管理及应急处置等方面做好相关工作。

D.5 设施设备维护管理

D.5.1 供水在医院运行中至关重要。目前，医院生活用水多采用二次供水方式，物业服务人在医院二次供水日常管理中应严格参照并执行现行行业标准《医院二次供水运行管理》WS436-2013 的规

定。本条标准参照并部分引用现行行业标准《医院二次供水运行管理》WS436-2013 中 6.2.1 的规定：

“6.2.1 对二次供水传输水箱（池）进行全面清洗、消毒、并对水质进行检验，应 ≥ 1 次/年，及时发现和消除污染隐患，保证医院生活饮水的卫生安全。

参照并引用现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051-1997 中 8.1 和 8.2 的规定：

8.1 设施的管理部门负责设施的日常运转、保养、清洗、消毒。

8.2 管理单位对设施的卫生管理必须制定设施的卫生管理制度并予以实施，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。”

D.5.2 加强医院污水的处理和排放管理，不仅有助于加强公共卫生管理，更有助于预防和控制传染病的发生和流行。物业服务人对医院污水处理和排放管理，应严格按照现行国家标准《医院水污染物排放标准》GB 18466-2005 的相关要求实施。

D.5.3 医院空调通风系统的运行及维护是根据现行国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365-2019 第4章节安全卫生与环境、第5章节节能、第6章节应急管理措施等条款的具体要求而制定。同时，该文件附录 B 部分对医院空调的使用和要求进行了规定，物业服务人可参照并细化管理制度流程。

D.5.7 本条参照现行国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365 中的相关规定并结合物业服务实际情况综合制定。

D.5.12 本条对报修响应到场处置时间的规定，是基于医院场所的特殊性，结合物业服务实践中报修处置的各环节和 workflows 响应时间，综合考量后得出。

D.6 辅助服务

D.6.1 本条是导医服务的基本内容。优质的导医服务既能有效解

决患者因对医院环境的不熟悉而引起的不必要时间消耗，提高患者就医效率，同时，又能显著提升医院整体服务形象，物业服务实践中，物业服务人可根据服务对象的具体情况，参照本条标准具体实施。

D.6.2 医院电梯利用效率较高，极易发生人员拥堵，也易引发其它安全隐患，乘梯引导和司梯服务是目前大型医院通常采用的做法。物业服务人在具体电梯运行服务过程中应以本条标准为基础，优化乘梯引导和司梯服务。

D.6.4 由于外科手术技术的飞速发展，手术室护理工作范围和内容的不断拓展和完善，手术室大量直接的、间接的非专业技术性护理工作需要完成，护理人员资源短缺，物业服务人为医院提供手术室辅助服务也成为了必然趋势。物业服务人在医院物业服务实践中，可根据具体情况需求，在符合相关法律、法规和特定行业规定的前提下，与委托方约定个性化的服务内容及标准。

D.6.5 本条是医院洗涤服务的基本要求。医用织物作为特殊的医用物品，多数将接触患者和医务人员皮肤。加强医院医用织物洗涤消毒管理，对于提高医院管理水平、预防传染、改善患者就医体验具有重要意义。物业服务人应将医用织物洗涤消毒工作纳入医院物业服务的重要内容，建立常态化管理机制，强化责任意识，加强风险控制，确保洗涤消毒质量符合临床使用要求，保障患者及医务人员安全。

D.6.6 消毒与灭菌是切断医院感染传播途径，有效预防与控制医院感染的重要举措，现行国家标准《医院消毒卫生标准》GB 15982规定了医院消毒卫生标准和消毒管理基本要求以及检查方法，适用于各级各类医院。物业服务人在执行特殊消毒与灭菌工作时，通常还应参考《医院环境表面清洁与消毒管理规范》和《医院消毒技术规范》的相关要求细化工作内容、操作流程及操作标准。

D.6.7 本条标准参照并引用现行国家标准《医院消毒卫生标准》GB 15982 中关于各类环境空气、物体表面菌落总数的相关要求。

D.6.8 随着医疗技术的快速发展，越来越多的医院都将采用集中供应的医用气体系统。医用气体种类较多，医用气体的使用、存放和管理，对医院的安全运行具有重要意义。本条标准对医用气体使用、存放和管理服务进行了规范，物业服务人应根据本标准的要求，进一步细化医用气体使用、存放和管理制度。

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.1.2 建立物业资产台账（本文指校舍台账），是确保物业服务有序开展的前提条件。《物业承接查验办法》第三十五条规定：物业服务人应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。

E.1.4 校舍使用管理的目的是维护正常的教学秩序，同时，做好能源管理和消防安全管理。在实践中物业服务人应结合自身服务特点，确保管理无盲点，将校舍使用管理与教学及师生服务相结合。

E.1.5 校舍及场地管理直接关系到学校资产的使用寿命，关乎正常的教学秩序，物业服务人在校舍日常维护方面，应明确专人负责校舍日常维护工作，确保校舍日常维护科学有序，确保月度、季度、年度巡查、养护、维修制度落实到位。

E.1.7 加强校舍装修管理的目的旨在保障正常的教学秩序。

E.1.9 建立专有设施设备日常运行和维护管理记录，是建立设备档案的基础，是设施设备数据分析、能源统计、问题诊断、故障分析等的必要前提。

E.1.11 节能减排是国家发展的一项长期战略方针，更是一项政治任务。2021 年国务院印发了“十四五”节能减排综合工作方案，中小学和大中专院校都逐步将建设能源节约型校园作为一项重要工作。物业服务人应根据《吉林省物业管理条例》的相关要求，鼓励采用新技术、新方法，运用信息化手段，提高物业管理和服务质量。根据各学校的具体情况，针对性的制订节能减排相关制度，制定并逐步完善节能措施，切实有效的降低学校能耗成本，创建低碳节能型校园。

E.2 秩序维护管理

E.2.4 本条为监控服务和管理的的基本要求。其中，关于监控影像资料、报警记录的存留与查阅，应按《保安服务管理条例》第二十五条的规定执行。

“第二十五条 保安服务中使用的技术防范产品，应当符合有关的产品质量要求。保安服务中安装监控设备应当遵守国家有关技术规范，使用监控设备不得侵犯他人合法权益或者个人隐私。

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。”

E.2.5 现行国家标准《中小学、幼儿园安全防范要求》GB/T29315于2022年6月1日起正式实施。这一标准明确了校园安全防范的16个重点部位和区域，把校园安全防护区域从内部延伸到了门口、周边地区。也为物业服务人在校园秩序维护管理工作，提供了更明确的法律依据与业务支持。对其他类院校秩序维护管理工作，也具有参照价值。物业服务人可参照该文件，并结合本标准，进一步丰富完善个性化的中小学安全管理的服务内容及标准。

E.3 消防管理

E.3.2 消防管理直接涉及到人民群众生命财产安全，特别是校园内以学生为主体的人群，消防意识相对淡泊，应急反应及自救能力较弱，物业服务人更应将其放在各项工作的重要位置。根据《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部令第61号公布）第四条、第五条的规定：

“第四条 法人单位的法定代表人或者非法人单位的主要负责人是单位的消防安全责任人，对本单位的消防安全工作全面负责。

第五条 单位应当落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，明确逐级和岗位消防安全职责，确定各级、各岗位的消防安全责任人。”

E.3.4 根据《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部令第 61 号公布）第四十条的规定：

“第四十条 消防安全重点单位应当按照灭火和应急疏散预案，至少每半年进行一次演练，并结合实际，不断完善预案。其他单位应当结合本单位实际，参照制定相应的应急方案，至少每年组织一次演练。”

E.4 住宿管理与服务

E.4.2 住宿管理是校园管理的重要组织部分，在管理制度设计及实践中，要充分考虑学生性别区别和学生群体自制能力较弱的特性，同时，针对近年来校园霸凌事件时有发生现状，要以学生人身财产安全为前提，进行相关管理制度设计，做到责任落实到人，并做好日常工作记录。

E.4.3 本条为日常住宿管理和服务的基础性内容。物业服务人在物业服务实践过程中，应在本条标准的基础上，根据服务对象的具体情况，经与服务委托方充分协商后，进一步丰富和完善住宿管理和服务内容。

E.5 卫生管理及保洁服务

E.5.2 国家卫生健康委与教育部 2020 年 12 月 9 日联合印发了《关于进一步加强无烟学校建设工作的通知》，指导各地开展无烟学校建设，营造健康向上的无烟校园环境。学校的物业服务人，应当与校方共同配合，积极创建无烟校园，并形成长效机制，通过宣传引导、设立标志标识、日常监督检查等手段，实现校园内全面控烟。

E.6 绿化养护服务

E.6.1 良好的园林绿化景观，不仅可以显著提升学校整体面貌，增强学校的吸引力，更利于师生愉悦身心，促进学校教学活动开展。因此，物业服务人应根据学校绿化整体情况，科学制定和实施绿化养护方案。

E.6.3 本条是绿化养护服务的一般性要求。

E.6.4 本条参照现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T287 的相关内容，对园林植物景观养护做出基础性要求。

E.6.5 本条参照现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T287 的相关内容，对园林硬质景观养护做出基础性要求。

E.7 特约服务

E.7.2 在学校物业服务实践中，委托方在进行物业招标工作中，对物业服务范围、内容均会根据自身管理及服务需要，进行更加个性化的设定，诸如：教学辅助服务、会务服务、收发服务、大型活动现场服务等，通常会一并纳入招标范围，包干计费，签订整体综合物业委托合同。丰富物业服务内容的同时，物业服务标准也会根据相关委托方需求不同，差异设定。本条所涉及的特约服务内容，仅供相关委托方与物业服务人参照，在法律框架内，双方可自行扩充、完善和调整具体的服务内容及标准。

E.7.9 学校组织的大型活动，因处在校园内或由师生共同参加，在实施各项活动保障服务时，要重点考虑学校环境和人群的特点，不仅要确保现场服务质量，还应做好现场秩序维护和安全防范措施应对。

E.8 应急管理

E.8.1 学校发生突发应急事件，往往会严重影响教学工作的正常开展，严重影响学校的管理效率和教育质量，并可能带来其他不良后果。因此，学校物业服务中，物业服务人应与校方密切配合，将应急管理放在各项管理工作的重中之重，加强各种突发事件应急预案制定。

E.8.2 学校作为教育教学的特殊场所，在组织大型活动时，师生参与度通常较高，易引发因人员聚集和拥挤带来的各种安全隐患。因此，物业服务人在校方组织大型活动前，应与校方共同配合，完善各项安全应急预案，制定突发情况下人员疏散方案。在活动现场，应提前设置和准备各种安全防护设施设备。