

ICS. 03. 080. 30

A 12

备案号: 47082-2015

分类号	案卷号	件号
G441		2

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1517—2015

物业服务 办公楼服务规范

Office Building Property Management Service Criterion

2015-02-11 发布

2015-05-11 实施

广东省质量技术监督局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 规章制度	1
5 业户服务	1
6 建筑物共用部位的维护和管理	3
7 建筑物附属设施设备的维护和管理	4
8 环境卫生服务	10
9 绿化服务	13
10 协助维护公共秩序	14
附录 A（资料性附录） 规章制度	15

前 言

《物业服务》系列标准已发布以下部分：

- DB44/T 876-2011《物业服务 会务服务规范》；
- DB44/T 1047-2012《物业服务 清洁检查规范》；
- DB44/T 1048-2012《物业服务 应急管理规范》；
- DB44/T 1049-2012《物业服务 绿化养护检查规范》。
- DB44/T 1315-2014《物业服务 档案管理规范》
- DB44/T 1316-2014《物业服务 设施设备标识管理规范》

本标准为《物业服务》系列标准的一部分。

本标准依据 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》起草。

本标准由广州市物业管理行业协会提出。

本标准由广东省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：广州市物业管理行业协会、广州海运集团物业发展有限公司、广州粤华物业有限公司、广州怡城物业管理有限公司、广州珠江物业酒店管理公司。

本标准的主要起草人：叶亮、张立伟、周鹏、王丽珊、陈亮、何进、何建明、郑伟强、陈昂鹏。

物业服务 办公楼服务规范

1 范围

本标准规定了办公楼服务项目的基本服务要求。

本标准适用于物业服务企业向办公楼业主和物业使用人提供物业服务过程中的各项工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB19120 《空调通风系统清洗规范》

GB50140 《建筑灭火器配置设计规范》

GB/T 20647.9 《社区服务指南》 第9部分：物业服务

DB3703/T 301 《电梯、自动扶梯和自动人行道维护保养基本要求》

DB44/T 887 《住宅小区物业管理服务规范》

DB44/T 1315 《物业服务 档案管理规范》

DB44/T 1316 《物业服务设施设备标识管理规范》

3 术语和定义

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

3.1

办公楼 office building

供机关、企业、事业单位各类业务人员办公的楼宇及其附属设施、设备和场地。

3.2

业户 owners and customers

业主与客户。

4 规章制度

见附录 A。

5 业户服务

5.1 基本要求

各项对业户服务项目的完成时效和服务标准应予公布，自觉接受业户的监督。

5.2 服务措施与要求。

5.2.1 员工持证上岗

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

5.2.2 员工仪容仪表

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。

大堂服务人员应微笑相迎，提供咨询和引导服务。

5.2.3 值守要求

物业管理区域内应设有业户服务中心，为业户提供一站式服务，受理业户从搬入至迁离办公楼期间的各类申请事务。建立24小时人员值班制度。

应设立物业管理处，配备物业管理人员。

应设立24小时服务热线电话并公示。有值班工作记录，字迹清楚，数据准确。

非办公时间应做好人员出入登记的工作。

5.2.4 业户入住服务

业户入住时，服务人员应按规定程序及时受理，入住资料完备后及时提供物业服务，最后建立业户档案。

5.2.5 接待来访来电服务

业户报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集、处理和及时反馈，一般情况应在一个工作日内处理完毕，或在与业户约定的时间内处理和答复。

5.2.6 报修服务

接获业户报修需求后应持维修单到达现场，获得许可后内进，讲明内容后实施维修。进入业户的防静电机房前应换鞋或穿鞋套。维修完成后请业户在维修单上签认，并清扫现场，不得遗留垃圾，水渍和手印。具体服务时限应符合DB44/T 887 一级标准的要求。

5.2.7 投诉处理

在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在1小时内给予答复；书面回复的应在三个工作日内完成。

非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。

投诉处理率应为100%。

投诉处理及时率应为100%。可联络投诉回复率应为100%。

对投诉事项及处理结果应登记存档，并掌握业户对处理结果的满意度。

5.2.8 信报服务

应正确分拣各类信报，准确投送。做好挂号信、汇款单、快递等特殊邮件和报刊的登记工作。正确处理各类盲信/退信/受损信件，对特殊邮件的处理应做出责任申明。

5.2.9 业户迁出服务

业户迁出时，服务人员应按规定程序及时受理，费用结算、迁出资料完备后同意业户迁离，最后

联同业户对物业进行设备设施安全检查，确保不遗留工程和安全隐患。

5.2.10 物业服务资金收支情况的公布

物业服务收费应采用酬金制方式的，物业服务企业应将物业服务资金收支情况每半年向业主公布一次。

5.2.11 意见征询和物业管理服务不满意率

每半年进行一次抽样的物业服务意见征询；每年进行一次服务意见普调。

征询面应为业户总户数的80%以上。

征询表中选择范围设定为“满意、较满意、一般、较不满意、不满意”。

征询结果及改进措施应向业户公布。

物业管理服务不满意率应不超过5%。

统计结果应存档备查。

5.3 档案管理

应符合 DB44/T 1315 的规定。

6 建筑物共用部位的维护和管理

6.1 共用部位的标识

应符合DB44/T 1316的规定。

6.2 巡检

6.2.1 日检

管理员应每日对物业管理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、消火栓箱封条、应急照明灯、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位、航空障碍灯的状况进行检查。

管理员应填报日检表并送管理处主管审阅。

6.2.2 月检

管理处负责人应每月组织全面检查物业管理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、消火栓箱封条、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位的状况。

检查情况应作好记录，存在问题应及时整改。

6.2.3 年检

管理处负责人应每年组织对物业管理区域范围内的共用部位全面检查一次，并作出报告与评估，送业主/业主委员会；未成立业委会的，应将年检结果在物业管理区域内进行公示。

6.2.4 临检

根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，管理处负责人应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。

6.2.5 巡检结果的处理

根据日检、月检、临检结果，属于小修方面的应于一个工作日内修复；属于管理方面的问题应于两个工作日内采取措施恢复正常；属于大中修方面、须由专项维修资金支付的维修工程，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。

6.3 装修管理

应制定完善的业户装修登记、巡检等管理制度。

对业户的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；应与装修人、装修企业签订《装饰装修管理服务协议》。应建立装修档案，对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管。

应每天对装修单元检查一次，有巡检记录。办公时间内不应从事影响周边业户正常办公的装修项目，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。装修垃圾与客梯不应混梯。对于各类违例行为应及时制止。制止无效应于一个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门。

6.4 制止违章搭建与占用行为

对违反规划乱搭乱建和擅自改变房屋用途的行为应于一个工作日内以书面通知劝阻和制止，制止无效应于两个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门并跟进。

6.5 房屋外观

房屋外墙出现裂缝、离壳、脱落现象，应于发现后一个工作日内到场处理并向业主/业主委员会报告；房屋外墙出现乱涂乱画乱张贴现象，应于发现后两个工作日内到场处理。

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一个工作日内以书面通知劝阻和制止，制止无效应于两个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门并跟进。

6.6 户外设置物

未经有关政府部门批准和业主/业主委员会同意的户外物品设置行为，应于发现后一个工作日内以书面通知进行劝阻和制止，制止无效应于两个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门并跟进。

6.7 工作记录

工作记录应及时、清楚、完整。

7 建筑物附属设施设备的维护和管理

7.1 设备资料与标识管理

设备资料应符合DB44/T 1315的规定。

标识管理应符合DB44/T 1316的规定。

各项工作记录应及时、清楚、完整。

7.2 设备机房管理

设备机房的消防灭火器材应符合GB50140的规定。

设在地下室的强电、弱电设备机房门应有防鼠装置。门口应砌有不低于门槛20CM的挡水台阶，地上楼层的设备机房挡水台阶应不低于10CM。

天花应刷白，无漏水痕迹，无蜘蛛网，无孔洞；机房内水管与电缆槽之间应有防止漏水导致短路的措施。

墙身应刷白，无施工遗留痕迹。无明显的凹凸不平及挂尘的现象。墙身孔洞封闭，风机、百叶风口需应有防小动物的措施。

地面应油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、水泵房设备周围应设置排水沟至集水井。

7.3 楼层设备管井管理

天花、墙身、地面管理要求同6.2。

设备管井房挡水台阶应不低于10CM；空调、水管井内应设有地漏排水；强、弱电井内应穿过楼板的垂直电缆桥架、母线槽周围孔洞应用防火泥封堵，砌防水基，高度应不少于10cm。

管井房门宜分系统应采用通用钥匙管理。

7.4 供配电设施设备

7.4.1 基本要求

高压供电柜维护、干式变压器、低压配电柜、应急发电机、柴油机、应急发电机配电屏、路灯和梯灯等的维护保养应符合 DB44/T 887 一级标准的规定。

7.4.2 楼层配电房维护

周检：检查各开关位置、温度、指示灯状况。

月度保养：检查业户计量电度表、配电箱按钮、指示灯；清洁主开关表面；清洁配电箱内外，检查连接线；检查继电器、接触器连接线。

年度保养：完成月度保养内容。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；坚持地线连接状况；测量绝缘。

房内每周清扫一次，房内无垃圾、杂物堆放。

7.4.3 停电应急处理

计划性的市政停电情况，管理处应提前四十八小时书面告知业户；停电后10分钟内应启动备用发电机。故障停电情况，接报后10分钟内应到场处理，视需应以口头或书面形式告知业户，切断故障回路继续送电。待查明故障原因，修复故障后应恢复该回路供电。

7.5 供水设施设备维护

水泵控制箱、生活水泵（含电动机）、供水管路及阀门等设施设备的养护应符合 DB44/T 887 一级标准的规定。

7.5.1 二次供水上、下蓄水池维护

水池盖、检修口设有密封条、防蚊网并上锁；溢流和透气管口安装防虫网；水池底无杂物堆放；水池附近无污染源。

周检：检查水池箱体、人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀。

半年度保养：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。

年度保养：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。

7.5.2 水池清洗

水池每半年应至少清洗一次；管理处应提前四十八小时书面告知业户。

应由具备资质单位负责清洗；清洗人员应持有效健康证；按清洗程序操作；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畅通与否；恢复供水后应检查管道、阀门、浮球等设备零件。

水池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。

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；水质检验报告应向业户公布。

7.5.3 供水系统应急处理

7.5.3.1 停水应急处理

计划性的市政停水情况，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15分钟内到场处理，视需要以口头或书面形式告知业户。

7.5.3.2 管道爆裂应急处理

出现管道爆裂等紧急事件，接报后应马上关闭该管道的水阀，10分钟内到场处理。

7.6 排污设施设备

7.6.1 潜水泵维护

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

7.6.2 排水沟、沙井、化粪池清理

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

7.6.3 隔油池检查清理

办公楼应设有厨房、餐厅的由使用者安装污水处理设备，并负责维护保养。物业公司应协助政府环保机构定期抽样检查。

应每天检查一次污水处理设备、隔油池，提醒使用者及时清理废渣，防止废气扩散。

7.6.4 管道爆裂、池井溢流应急处理

出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等紧急事件，应在接报10分钟内到场处理。

7.7 消防设施维护

7.7.1 基本要求

消防报警系统，消防水泵、喷淋水泵控制箱，消防水泵、喷淋水泵、恒压泵（含电动机），消防水、喷淋水管路、阀门、消火栓箱，防火卷帘（含电动机、控制箱），疏散指示灯，正压风机、排烟风机，气体自动灭火系统等设施的养护应符合 DB44/T 887 一级标准的规定。

7.7.2 消防（治安）监控室

室内无杂物堆放；应每天清扫一次。

7.7.3 消防通道管理、防火检查、志愿消防队和消防演练

应符合DB44/T 887 的规定。

7.7.4 消防宣传教育

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

7.7.5 火警应急处理

在接获火警报告后，应以最快捷方式了解火情、通知志愿消防队员、携带消防器材赶往起火地点抢救，并迅速判断是否报警；尽可能切断电源或气源、疏导人员、禁用电梯，接应消防车；保护现场至调查结束。

7.8 空调系统维护

系统的养护应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

清洗应符合GB19120的规定。

7.9 电梯设施设备

7.9.1 电梯运行

按电梯运行制度执行；至少应有一部电梯24小时运行。

7.9.2 电梯维护

电梯的维护应符合DB3703/T 301 的规定。

电梯的日常维护保养应根据电梯的类型由取得《特种设备安装改造维修许可证》，且具备相应技术等级的安装、改造、维修保养单位或者电梯制造单位进行。物业服务企业应建立电梯外委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。

停梯维护公示：一般情况应提前24小时以书面通知业户。

7.9.3 电梯应急处理

7.9.3.1 基本要求

管理处应根据实际需要，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24小时不间断通讯设备。

在发生应急情况时，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。

7.9.3.2 停电应急处理

计划性的市政停电情况，管理处应提前在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。

故障停电情况，接报后5分钟内到场处理，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业户。

7.9.3.3 电梯困人应急处理

出现电梯困人情况,5分钟内应到场处理;确定轿厢所在位置;以可能的方式安抚被困乘客;在确认机房电源已关闭情况下,按照《电梯应急指南》解救被困乘客。

7.9.3.4 楼宇火灾时电梯应急处理

楼宇发生火灾,应在3分钟内到场处理;按照《电梯应急指南》操作。

7.9.3.5 地震时电梯应急处理

已发布地震预报的,应按政府要求,决定电梯是否停止使用。震前未发布地震预报的,应在5分钟内到场处理,按照《电梯应急指南》操作。

7.9.3.6 水浸电梯应急处理

应在接报后5分钟内到场处理;按照《电梯应急指南》操作,将电梯提升至顶层。

7.10 楼宇BAS自控系统及视频监控系统(其他弱电系统参照本条规范)

7.10.1 电脑、电源控制箱、网络控制器

日检:检查电源控制箱面仪表、指示灯、开关;检查电源电压($220V \pm 10\%$);检查(UPS)不间断电源;检查电脑及设备自动控制系统工作状态,校正机器时间。打扫卫生,清洁设备表面。

月度保养:在控制计算机上抽验部分(5%)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。

季度保养:完成月度保养内容。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,更换打印机色带;清洁(UPS)不间断电源,试验放电、充电。

半年度保养:完成季度保养内容。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(大于 $0.5M\Omega$)。

年度保养:完成半年度保养内容。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。

7.10.2 (DDC)直接数字控制系统

日检:检查DDC箱表面仪表、指示灯、箱内各开关;检查DDC箱电源电压($220V \pm 10\%$);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($0 \sim 40^{\circ}C$)。

月度保养: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。

半年度保养:完成月度保养内容。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。

年度保养:完成半年度保养内容。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。

7.10.3 传感器、执行机构

日检：检查传感器传回的数据；检查执行机构动作情况。

月度保养：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。

季度保养：完成月度保养内容。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。

年度保养：完成季度保养内容。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。

7.10.4 视频监控系统

月度保养：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。

季度保养：完成月度保养内容。检查末端摄像头线路接口、除尘、调校。

半年度保养：完成季度保养内容。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。

年度保养：完成半年度保养内容。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。

7.11 避雷设施管理和维护

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

7.12 道路设施

如有路面塌陷、违章占用等异常情况，应于一个工作日内处理。

7.13 车场车库

7.13.1 照明设施

日检：检查空气开关、电线线路、灯具、开关箱指示灯。

月度保养：清洁空气开关、电线线路、灯具。

7.13.2 排风机

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）。

维护保养按 DB44/T 887 一级标准执行。

7.13.3 机械停车设备

机械停车设备控制箱，机械停车曳引机，安全装置，轨道、载车板、滑轮、钢构架等的维护保养参照DB44/T 887 《住宅小区物业管理服务规范》一级标准执行。

7.13.4 机械停车设备应急处理

7.13.4.1 基本要求

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

在发生应急情况时，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。

7.13.4.2 停电应急处理

计划性的市政停电情况，管理处应提前张贴停电通知；停电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5分钟内到场处理，启动发电机，恢复机械停车设备运行。

7.13.5 停车场管理系统

7.13.5.1 基本要求

停车场管理系统工作站、出入口设备等的维护保养应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

7.13.5.2 停车场管理系统应急处理

在发生应急情况时，管理处应在通知设备维保单位的同时，由管理处技术人员先行实施力所能及的处理。

7.13.5.3 停电应急处理

计划性的市政停电情况，管理处应提前张贴停电通知；启动应急发电机；恢复停车管理设备运行。

故障停电情况，接报后5分钟内到场处理，启动发电机，恢复停车管理设备运行。

8 环境卫生服务

8.1 垃圾收集容器设置

电梯等候厅及主要出入口设置果皮箱。

8.2 卫生维护

8.2.1 大堂及楼层公共区域

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

玻璃每周清洁一次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍、无划痕。

指示牌每周清洁一次，无积尘、无污渍、干净、整洁、金属表面光亮无痕迹。

天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁二次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

烟灰筒每日清洁一次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，外表面光亮、洁净、无灰尘。

低位墙身每周清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

高位墙身每月清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

踢脚线每周清洁一次，整洁；无积尘、污渍。

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、无污迹。

防滑地毯每周清洗一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

接待前台、大堂摆设每日清洁一次，表面干净无污迹、无灰尘。

通道大门每日清洁一次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

不锈钢饰面每周清洁一次，表面光亮、洁净，无灰尘、无痕迹、无水迹并定期做钢油护理。

墙面灯箱每月除尘一次，灯箱内无积尘，外表面无灰尘、无污渍，干净整洁。

8.2.2 广场及外围公共区域

广场及外围路面巡回保洁，地面干净，无垃圾、杂物，无积水、无污迹、油渍、轮胎印。

绿化带每日清理一次，无垃圾、杂物、积水。

出入口台阶每周清洁二次，接缝处干净整洁，无污垢，表面无杂物、无积水。

广场灯具每周清洁一次，无积尘、污渍。

水景清洗每月二次，无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味。

广告牌、招牌及广告旗每月清洁一次，表面及边框无积灰、无污垢。

果皮箱每天清洗一次，清倒一次。无满溢、无积水、无异味，外表面无污迹；洁净、无灰尘。

8.2.3 洗手间

地面巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒。

低位墙身每周清洁二次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

高位墙身每月清洁二次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

厕位隔板及附件每天清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

地漏存水封每日检查存水隔臭情况。

厕具每日清洁四次，表面光洁、明亮，无污垢、无异味、无积水，定时消毒。

厕纸容器每日清倒至少二次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹；洁净、无灰尘。

垃圾（烟灰）筒每日清洁一次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，外表面光亮、洁净、无灰尘。

洗手台每日清洁四次，无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。

玻璃镜每日清洁四次，光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。

高位照明设施及风口每月清洁一次，无积尘、无蛛网、干净、整洁。

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）每日清洁二次，表面光亮、无水渍、无污渍。

8.2.4 走火梯

梯级及地面每日清洁一次，表面干净整洁、无垃圾、杂物、无积水、无污渍，接缝处无污垢。

排烟或送风口每月清洁一次，无积尘、无污渍。

梯级扶手每日清洁一次，表面光亮、整洁，无积尘、污渍。

防火门每日清洁一次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

通道低位墙身每周清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。高位墙身每月清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁；踢脚线每周清洁一次，整洁；无积尘、污渍。

天花、照明设施每月清洁一次，无积尘、蜘蛛网。

生活垃圾桶每日清洁二次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

8.2.5 垂直升降电梯

电梯厢地面巡回保洁，干净整洁、有光泽，无垃圾、无杂物、无污迹，石材饰面定期做晶面护理；防滑地毯每周清洗一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水、摆放规整。

电梯厢内壁每日清洁一次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；并定期做钢油护理。

电梯门内、外两侧每日清洁一次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；并定期做钢油护理。

电梯内按钮每日抹净一次，无积尘、无污迹。

电梯内天花、出风口、照明设施每月清洁一次，无积尘、污垢。

电梯门轨每周清洁一次，无积尘、污垢。

8.2.6 手扶电梯

橡胶扶手每日清洁一次，无水渍、无灰尘、无污渍、定时消毒。

阶梯每日清洁一次，表面缝隙内无杂物、干净整洁、无灰尘、无污迹。

两侧挡板每周清洁一次，表面干净整洁、无积尘、无污迹。

8.2.7 垃圾房

垃圾收集箱内外侧表面光洁、无残留物、无异味、定时消毒。

地面、墙身每日清洁二次，干净、整洁、无污垢，周围地面无散落垃圾。

地漏口每周清洁一次，无杂物、无异味、不堵塞。

垃圾房内垃圾不过夜，要定期消毒灭鼠，做到清洁无异味。

垃圾房门（卷闸门）每周清洁二次，干净、整洁、无污垢。

8.2.8 外墙

玻璃幕墙及外墙石材每半年清洁一次，目视光洁干净、无污迹，表面、接缝、角落、边线无粘附物、无灰尘；无划痕，通透度好。

8.2.9 消防公共设施

消火栓、箱，灭火器每月清洁一次，外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

火警通讯电话插座、报警器每月清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹。

烟感器、喷淋、消防广播每月清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹。

走火疏散图每周清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹。

8.2.10 功能用房（会所、会议室、接待室）

烟灰缸每日及时清洁，无5个以上烟头，无烟灰，表面光亮、无污渍、无灰尘。

地面每日清洁一次，无杂物、无污渍、干净整洁。

窗户每周清洁一次，玻璃光洁、明亮，无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍。

天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁一次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

桌椅每周清洁二次，表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁。

地毯每周清洁一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

指引水牌每周清洁一次，表面光亮，无灰尘、无污迹。

各种娱乐设施（台球桌、乒乓球台、音响等）每周清洁二次，干净整洁，无积尘、无污迹。

墙身及地脚线每周清洁一次，表面无污迹、无水迹，地角接缝处干净、无污垢。

垃圾桶每日清洁一次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

8.2.11 垃圾运输工具

运输用大垃圾桶每天清洗一次。运输用手推车半年翻新油漆一次。
容器和工具完好率为98%以上。

8.3 垃圾收集与处理

每天收集垃圾，垃圾袋装率100%，收集率100%；运于指定地点，收运过程无洒漏。

8.4 灭虫除害消毒

每月一次，对沟、渠、井喷洒药物灭蚊虫，放置灭鼠药物；视防疫需要喷洒消毒药物；根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁消杀防治工作。

9 绿化服务

9.1 绿化植物维护

具体操作结合季节、气候等自然状况及绿化品种不同进行。

9.1.1 花坛地被

花坛、花带轮廓应清晰，整齐美观，色彩艳丽，无残缺，无残花败叶。生长良好，植物覆盖率高，无黄土裸露，花卉配置按设计要求，色彩搭配美观大方，色块效果好，与周围植物配置协调，无病虫害。

9.1.2 绿篱草皮

草皮生长茂盛、颜色正常，不枯黄；按设计要求进行修剪，每年修剪暖地型6次以上，冷地型15次以上；修剪时高度、宽度适当，高度保持0.3-0.5cm，平整无杂草、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰且整齐一致，生长良好，无病虫害。覆盖率95%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过2%。草坪绿色期：冷季型草不得少于270天，暖季型草不得少于180天。绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。

9.1.3 乔木

叶色正常，在正常的条件下不黄叶，不焦叶、不卷叶、叶上无虫尿、虫粪、虫网灰尘；被啃咬的叶片最严重的每株在5%以下。树木枝、干健壮，无明显枯枝、死枝，树冠基本完整，主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪合理，内膛不乱，通风透光。在生长良好，符合植物生长规律的基础上，成活率达98%以上，树木有蛀干害虫危害的株数不超过1%。行道树无缺株，绿地内无死树，按设计要求或自然树形进行修剪。

9.1.4 灌木

植物生长旺盛，花灌木开花及时、正常、整齐，脚叶整齐，植物配置按设计要求，层次丰富，色彩搭配合理，无病虫害，花后修剪及时。

9.1.5 室内摆设植物

生长良好，长期保持叶面清洁光泽，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，保持每天喷洒叶面，适度淋水，施肥，及时更换和养护，盆栽插花色彩精致大方美观鲜艳。

9.1.6 室外花卉摆放

花卉生长良好，开花整齐，花卉配置合理，无病虫害，色彩搭配合理，轮廓清晰，造型美观，色块效果好，层次分明，及时清理枯枝残花。

10 协助维护公共秩序

10.1 门卫

主要出入口应安排24小时值岗；对外来人员（访问、参观、施工、送货等）提供服务、进行管理；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，必要时通知监控室实施监控；物品进出实施分类管理。大件物品进出实行审验制度，拒绝危险物品进入；禁止无证明或无许可大件物品流出。

10.2 巡视

明确巡视工作职责、流程，制定相对固定的巡视路线。重点区域、部位和设备房至少每3小时巡视一次，并规范记录。发现违法、违章行为应及时制止；巡视应使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录。如无巡更设备，应尽量保证两人一组进行巡视；收到监控室发出的指令后，应及时到达现场，并采取相应措施；巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门和报告相关负责人，并在现场采取必要的应急措施，随时准备启动相应的应急预案。

10.3 监控

办公楼的监视监控设施应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助部署警力；监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理。

保持电话畅通，及时接听（铃响三声内应接听）。

10.4 应急处理

随时对遇难、遇危、遇险、遇困的业户提供紧急援助；随时应公安机关、国家安全机关要求提供必要协助；立即向业主/业主委员会和有关部门报告。

如获得台风、暴雨或其他灾害性天气信息时，应启动相应应急预案；并采取如下应急措施：

对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固。对容易折断的树木及时进行修剪；

对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；

对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；

及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。

10.5 工作记录

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。

附 录 A
(规范性附录)
规章制度

A.1 总则

建立健全办公楼物业服务规章制度体系，应包括但不限于本附录以下内容。

A.2 业户服务

员工岗位责任制度、岗位考核制度、业户服务指南、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、物业服务费用或物业服务资金收取办法、物业服务资金收支公布制度、物业管理意见征询制度、专项维修资金管理規定、档案资料管理规定、业户资料保密规定、岗位职责、工作程序、工作标准等。

A.3 建筑物共用部位的维护和管理

建筑物共用部位管理规定、建筑物共用部位维护制度、巡检制度、装饰装修管理办法、户外设置物管理规定。共有设备运行时间表等。

A.4 建筑物附属设施设备的维护和管理

A.4.1 供水设施设备

供水设施设备管理规定、操作规程、维护保养办法、水池清洗办法、应急处理预案等。

A.4.2 排污设施设备

排污设施设备管理规定、维护保养办法、操作规程、排污设施清理办法、应急处理预案等。

A.4.3 供电设施设备

供电设施设备管理规定、维护保养办法、安全操作规程、应急处理预案等。

A.4.4 电梯设施设备

电梯设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度、监督管理制度、安全操作规程、应急处理预案等。

A.4.5 擦窗机

擦窗机操作规程、钥匙管理规定、维护保养办法、故障应急处理程序等。

A.4.6 空调系统

空调机操作规程、空调通风管理规程、空调水处理管理规定、空调系统维护办法、空调故障应急处理程序等。

A.4.7 消防设施

消防安全制度、防火安全责任制、消防设施设备管理规定、维护保养办法、消防培训和演练办法、应急处理预案等。

A.4.8 楼宇BAS自控系统及CCTV保安监控系统

自控系统及保安监控系统设施设备管理规定、维护保养办法等。

A.4.9 避雷设施

避雷设施管理规定、维护保养办法等。

A.4.10 道路设施

道路管理规定、维护保养办法等。

A.4.11 车场车库

车场车库管理规定、维护保养办法、停车须知、应急处理预案（包括火警、盗警、车辆失窃、水淹车库）等。

A.5 环境卫生管理

环境卫生管理规定、环境卫生巡检制度、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等。

A.6 绿化管理

绿化设施管理规定、维护保养办法等。

A.7 协助维护公共秩序

秩序维护员管理规定、秩序维护员站岗值勤标准、秩序维护员巡逻值勤标准、秩序维护员交接班要求、秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度、应急处理预案（火警、盗警、地震、台风、爆炸、炸弹恐吓、人员急救、高空掷物伤人及其他不可预见紧急事件）等。

广东省地方标准
物业服务 办公楼服务规范
DB44/T 1517—2015

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码: 510220
网址: www.bz360.org
电话: 020-84250337
南方医科大学广州广卫印刷厂