

ICS 03.080.01
CCS A 12

DB15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB15/T 2011—2024
代替DB15/T 2011-2020

党政机关办公区物业服务管理规范

Specification of realty service management in the office area of the
Party and government institutions

2024-12-18 发布

2025-01-18 实施

内蒙古自治区市场监督管理局 发 布

目次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

 4.1 服务机构 2

 4.2 服务人员 2

 4.3 施工管理 3

 4.4 档案管理 3

 4.5 保密管理 3

 4.6 标识管理 3

 4.7 节能管理 3

 4.8 机械化和信息化 4

5 服务要求 4

 5.1 客户服务 4

 5.2 房屋养护维护 5

 5.3 公用设施设备维护 5

 5.4 安全保卫 11

 5.5 保洁服务 13

 5.6 绿化服务 14

6 物业应急管理 14

7 监督管理 14

 7.1 日常监管 14

 7.2 服务质量评价与改进 15

附录 A（规范性） 保洁服务流程表 16

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB15/T 2011-2020《党政机关办公区物业服务管理规范》，与DB15/T 2011-2020相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了术语和定义(见第3章，2020年版的第3章)；
- b) 更改了“基本要求”(见4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7，2020年版的4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7)；
- c) 增加了“机械化和信息化”的基本要求(见4.8)；
- d) 更改了“客户服务”的内容(见5.1.1、5.1.2、5.1.3，2020年版的5.1.1、5.1.2、5.1.3)；
- e) 删除了“延伸便民服务”(见2020年版的5.1.4)；
- f) 删除了“投诉及满意度调查”，并将2020版的相关内容更改后纳入“监督管理”(见7.1.3、7.1.4，2020年版的5.1.5)；
- g) 增加了“信息公示”(见5.1.4)；
- h) 更改了“公用设施设备维护”的基本要求(见5.3.1，2020年版的5.3.1)；
- i) 增加了“设备机房”维护内容(见5.3.2.1)；
- j) 更改了“维护管理内容”(见5.3.2.2、5.3.2.4、5.3.2.5、5.3.2.6，2020年版的5.3.2.1、5.3.2.3、5.3.2.4、5.3.2.5)；
- k) 增加了“供热系统”燃气锅炉维护的相关表述(见5.3.2.7)；
- l) 增加了“消防系统”(见5.3.2.8)；
- m) 增加了“信息化和自动化系统”(见5.3.2.9)；
- n) 增加了“新能源汽车及电动自行车充电系统”(见5.3.2.10)；
- o) 增加了“机械式停车设备”(见5.3.2.11)；
- p) 增加了“运动设施维护管理”(见5.3.2.11)；
- q) 增加了“消防安全”(见5.4.1)；
- r) 更改了“出入管理”(见5.4.2.1，见2020年版的5.4.2.1)；
- s) 更改了“监控”管理内容(见5.4.2.2，2020年版的5.4.2.2)；
- t) 更改了“巡查”要求(见5.4.2.3，2020年版的5.4.2.3)；
- u) 删除了“消防管理”(见2020年版的5.4.2.5)；
- v) 更改了“保洁内容”的结构、表述内容(见5.5.2.4、5.5.2.5、5.5.2.6，2020年版的5.5.2.5、5.5.2.3、5.5.2.6)；
- w) 更改了“物业应急管理”的内容(见第六章，2020年版的第六章)；
- x) 更改了“监督管理”的结构、内容(见第七章，2020年版的第七章)；
- y) 删除了附录A(见2020年版的附录A)；
- z) 删除了附录C(见2020年版的附录C)。

本文件由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局。

本文件主要起草人：杨曦、胡婉娇、杜羽、陈雨轩、王震、刘婷。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2020年首次发布为DB15/T 2011-2020；

——本次为第一次修订。

党政机关办公区物业服务管理规范

1 范围

本文件规定了党政机关办公区物业服务基本要求、服务要求、监督管理与服务质量评价改进。
本文件适用于各级党政机关办公区物业服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 10001 公共信息图形符号(所有部分)
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB 19210 空调通风系统清洗规范
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 25506 消防控制室通用技术要求
GB/T 25894 疏散平面图 设计原则与要求
GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求
GB/T 41568 机关事务管理 术语
GB/T 43542 机关办公区域物业服务监管和评价规范
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
GB 50365 空调通风系统运行管理标准
GB 51348 民用建筑电气设计标准（共二册）
GB 55036 消防设施通用规范
GB 50966 电动汽车充电站设计规范
DL 408 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分
TSG T5002 电梯维护保养规则
DB15/T 2007 党政机关办公区突发事件应急预案编制导则
DB15/T 2009 党政机关办公区绿化养护及服务管理规范
DB15/T 2238.1 公共机构能耗定额 第1部分：党政机关

3 术语和定义

GB/T 41568界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务 **realty service**

对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和公共秩序的活动。

注：物业服务主要包括房屋养护维护、公用设施设备维护、保洁服务、绿化服务和安全保卫服务等。

[来源：GB/T 41568-2024，6.4]

3.2

物业服务单位 **realty service institutions**

依法成立，具有独立法人资格，提供物业服务管理的单位。

3.3

物业监管单位 **realty supervisory and administrative institutions**

对物业服务进行监督管理、考核评价的单位。

3.4

物业服务对象 **realty service clients**

实际接受物业服务的单位和人员。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 根据物业服务合同约定和办公区实际情况设置相应的职能部门，配备相应数量的物业管理服务人员、服务设备和用品。

4.1.2 建立完善的规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范、内部管理制度等。

4.1.3 应加强对服务人员的管理：

- 配合物业服务对象做好对服务人员的从业资格等审核；
- 对服务人员进行岗前培训，合格后方可上岗；
- 应每季度至少开展1次岗位培训；
- 明确服务人员相对的责任区域和范围，保持相对固定，合理控制服务人员流动率。

4.1.4 有特定要求的物业服务如电梯日常维修保养、消防维保，应委托具备法定专业资质的机构提供服务。

4.1.5 物业服务合同解除或终止后，物业监管单位选聘了新的物业服务单位的，物业服务单位之间应当做好交接工作。

4.2 服务人员

服务人员应符合如下基本要求：

- 遵守国家法律法规及物业监管单位和服务对象的各项规章制度；

- 身体健康，具备正常履行岗位职责的身体条件；
- 具备良好的职业道德，遵守岗位纪律；
- 具备所需专业的从业资格以及技能证书和知识；
- 特定岗位人员应按照国家 and 自治区有关规定持证上岗；
- 熟悉服务区域的基本情况，能正确使用与岗位适配的专用设备；
- 统一着装，主动服务，语言文明；
- 注重物业服务对象信息安全，不打听、不传播、不透露物业服务对象的相关信息。

4.3 施工管理

4.3.1 物业施工应符合法律法规、规范标准，满足合同要求。

4.3.2 维修应遵循文明施工的原则：

- 人员要统一着装，维修现场各类警示标志设置明显；
- 合理安排维修施工时间，以不影响办公区正常办公及秩序为宜；
- 至少提前 24 小时张贴作业安排公告；
- 各种设施设备、材料、苗木等物料应当定点、有序存放，用后及时清理。

4.4 档案管理

4.4.1 建立完善的档案管理制度，档案资料应建立及时，完整齐全，分类管理，方便查阅，使用、查阅、销毁流程有明确规定。

4.4.2 档案内容分为物业档案、物业服务记录档案。应包括但不限于：

- 办公区相关资料，如物业承接查验资料、物业服务对象相关资料、房屋台账等；
- 设备设施的安 装、使用和维护保养等技术资料；
- 日常管理文件如制度、流程等；
- 物业服务、物业维修、投诉处理等资料。

4.5 保密管理

4.5.1 根据物业监管单位和物业服务对象的保密需求及密点设置情况，建立保密制度，涉密岗位服务人员应签订保密协议，提出保密要求，采取保密措施。

4.5.2 建立钥匙管理制度，设置钥匙专用柜，重点区域钥匙专人专管。

4.5.3 定期对服务人员进行保密教育和培训，增强服务人员保密意识，履行保密职责。

4.6 标识管理

4.6.1 应遵循安全、醒目、协调、便利的原则设置各类标识。

4.6.2 公共信息图形符号使用应符合 GB/T 10001 的要求。

4.6.3 消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求。

4.6.4 生活垃圾分类标识应符合 GB/T 19095 的要求。

4.6.5 根据实际需要，应提供临时性标识。

4.6.6 定期检查各类标识，确保标志标牌规范清晰，及时更新，安装稳固。

4.7 节能管理

4.7.1 物业监管单位和物业服务单位应按照权责清晰、人员明确的原则设置能源资源管理岗位和节能监督员。

4.7.2 物业监管单位应按照 DB15/T 2238.1，结合历史能耗监测数据，合理设定能耗定额，并按照 GB/T

29149 的要求配备和使用能源资源计量器具。

4.7.3 物业服务单位需开展以下工作：

- 应按照节能工作制度和实施方案，配合开展节约型机关建设；
- 应定期监控重点用能部位以及重点用能设备的能源消耗和利用效率，采取有效措施降低能耗形成台账；
- 应在节能重点部位张贴节能标识提示，发现能耗问题，及时提报节能改造方案建议；
- 每年至少开展 1 次节能政策法规宣传教育和节能措施培训。

4.8 机械化和信息化

4.8.1 宜结合服务场所实际，可通过机械化和信息化手段提升物业服务效率和质量。

4.8.2 宜建立或使用物业服务智慧化信息平台，提供人员车辆门禁、报修、投诉处理等一站式办理服务。

4.8.3 配合信息化建设单位和物业监管单位对数据采集、传输、应用等进行安全管控。

5 服务要求

5.1 客户服务

5.1.1 接待服务

5.1.1.1 工作时间应有现场接待人员，接待时应遵循服务礼仪，其余时间设值班人员，公布值班电话。

5.1.1.2 现场办理时等待时间不宜超过 5 分钟，等待较长时间应及时与客户沟通。

5.1.1.3 对咨询、建议、求助等事项，应答尽答，做好记录。

5.1.1.4 受理服务事项应进行记录存档。

5.1.2 信报服务

5.1.2.1 对代收的邮件、包裹单和挂号信等各类信报进行登记，当日投送完毕或通知收件人领取，送达或领取时做好签收记录。

5.1.2.2 需由收件人凭有效证件亲自领取签收的，不应代领、代收。

5.1.3 报修维修服务

5.1.3.1 应按照 GB/T 41568 将维修分为日常维修和大中修，进行分类管理，建立报修服务管理制度，明确报修流程、维修时效、服务承诺等内容。

5.1.3.2 宜设立 24 小时报修服务热线或网上报修等便捷方式，及时受理报修申请。

5.1.3.3 建立报修、维修和回访记录，维修结束及时回访，回访率 100%，维修满意度 95%及以上。定期对常见维修区域、类型和维修满意度进行统计分析，及时整改。

5.1.3.4 如需大中修，应报告物业监管单位，配合维修工作。

5.1.4 信息公示

5.1.4.1 设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调、无褪色、无破损。

5.1.4.2 在物业管理区域内显著位置公示物业服务相关信息，包括但不限于：

- 物业服务单位营业执照、项目部组织架构；
- 服务事项、时间、标准；
- 服务人员姓名、照片、岗位信息；

- 咨询投诉方式；
- 特种设备维保单位资质信息；
- 绿色节能环保信息。

- 5.1.4.3 公示或公告内容清晰明确，过期及时撤下。
- 5.1.4.4 如遇停水停电、维修施工等影响正常办公的作业计划应提前公告。

5.2 房屋养护维护

5.2.1 基本要求

- 5.2.1.1 按要求对房屋分类巡查，发现问题及时向房屋所属单位告知，引导物业服务对象正确使用房屋。
- 5.2.1.2 应制定房屋年度维护保养计划和巡查制度，确保维护巡查记录齐全。

5.2.2 养护维护

5.2.2.1 房屋结构巡查

- 对房屋结构进行巡查，内容包括但不限于：
 - 每年至少安全普查 1 次房屋，根据普查结果配合制定维修计划；
 - 每季度至少巡视 1 次梁、柱、板等结构构件。

5.2.2.2 建筑部件巡查

- 对建筑部件进行巡查，内容包括但不限于：
 - 每季度至少检查 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、散水、雨棚、空调室外机支撑构件等；
 - 每半月至少巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等；
 - 每 2 个月至少检查 1 次共用部位的室内地面、墙面；
 - 每 2 个月至少检查 1 次天棚和室外屋面等，发现有可能超出载荷的物品时，应及时组织清理；
 - 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。

5.2.2.3 附属构筑物巡查

- 每半月至少巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、场地、景观等；
- 每年至少检测 1 次防雷设施；
- 每半月至少检查 1 次雨水管井、污水管井、化粪池、沟渠等配套设施。

5.2.2.4 装饰装修

- 对进行房屋装修的物业服务对象要尽到安全提示的义务，包括但不限于：
 - 房屋主体结构以及水电、消防设施情况；
 - 擅自损坏、变更房屋主体结构及相关设施所面临的后果及承担的责任；
 - 用水用电安全须知；
 - 动火作业审批流程以及安全措施；
 - 办公区文明施工要求；
 - 物业服务单位相关负责人联系方式；
 - 装饰装修的材料和设备应使用符合 GB 50222 要求的节能环保等绿色产品；
 - 装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在规定时间内清运。

5.3 公用设施设备维护

5.3.1 基本要求

- 5.3.1.1 建立管理制度、应急预案和安全操作规程。
- 5.3.1.2 定期对公用设施设备进行巡查、维护、清洁，做好运行记录和维修档案等工作台账。
- 5.3.1.3 重大节日、重大活动及恶劣天气前后，组织对公用设施设备系统巡检 1 次，及时排除故障隐患。
- 5.3.1.4 配置的作业工具、工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，确认使用的计量器材检定（校准）合格。
- 5.3.1.5 特种设备应由专业机构进行维修养护，物业服务单位配合。
- 5.3.1.6 在显著区域悬挂或张贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员资质证件、设备标识、安全防护和警示标识等。
- 5.3.1.7 设施设备或部件到期后强制报废的，不应继续使用。即将超过建议使用期限的，应在超期前向物业监管单位及时提出更换建议。

5.3.2 维护管理内容

5.3.2.1 设备机房

5.3.2.2 设备机房应根据不同设施设备的要求分类管理，设备机房应符合 GB 51348 的要求，需具备以下安全、稳定运行的条件：

- 设备机房每月至少清洁 1 次，整洁有序，无杂物；
- 应保持地面防静电、防滑、防水性能良好；
- 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材以及设备维修专用工具；
- 空调机房、水泵房设备周围应设置排水管、沟，且排水设备完好可用；
- 应对有温度、湿度及空气质量要求的机房做好监测及管理。

5.3.2.3 供电及照明系统

5.3.2.3.1 建立 24 小时运行值班制度，一般故障及时修复；涉及供电部门维修处置的，应及时与供电部门联系，向物业监管单位报告。

5.3.2.3.2 从业人员操作时严格按照 DL 408 的规定，熟练掌握触电紧急急救法。

5.3.2.3.3 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等进行重点监测。公共电器设备、公共照明系统等，发现缺损或故障，及时处置。

5.3.2.3.4 接受供电部门委托，对高（低）压供电系统进行维护管理的，内容包括但不限于：

- 每半年至少 1 次对变配电设施设备进行检查、维护；
- 变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- 变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；
- 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
- 变（配）电系统联络自动切换正常。

5.3.2.3.5 灯具维修保养内容包括但不限于：

- 每月巡查与维护公共部位照明设施，及时修复损坏设备；
- 每季度对所有公共照明进行 1 次表面清洁、除尘；
- 照明灯具应选用节能环保产品。

5.3.2.3.6 应保持应急供电系统设备完好，可随时应急启用，确保在突发情况下正常运转，维护管理内容包括但不限于：

- a) 发电系统

- 每月对发电机组设备进行检查、维护,保持设备完好,每月至少启动及维护备用发电机(组) 1次,确保随时可应急启用,及时填写工作记录存档;
- 发电机控制柜手动及自动启动正常,各类表计显示正常;自动转换开关状态显示完好,动作正常;
- 油料储存应符合相关安全要求。

b) UPS 和 EPS 电源系统:

- 控制柜运行正常,检测表计显示正常;
- 输出负荷不准超出设计范围;
- 蓄电池组充、放电量稳定,符合工作要求;
- 电源切换功能正常,不出现电火花、输出中断等现象;
- 确保运行时散热功能正常;
- 蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换,保证系统正常运行。

5.3.2.4 弱电系统

5.3.2.4.1 定期检查弱电设备和信号线路,及时更换配件,排除运行安全隐患。

5.3.2.4.2 弱电机房不应设置在厕所、浴室或其他潮湿、易积水场所的正下方或与其贴邻。

5.3.2.5 电梯系统

5.3.2.5.1 物业服务单位至少应配备 1 名取得相关资格证的电梯安全管理人员,电梯安全管理人员维护内容包括但不限于:

- 每日至少检查 2 次电梯安全状况,执行电梯特检所的日常检查上报制度,发现问题应当立即采取相应措施予以消除;
- 每年应接受进行至少 1 次特种设备安全培训,保证具备必要的安全知识。

5.3.2.5.2 电梯系统维护管理内容包括但不限于:

- 在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志、电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话;
- 在电梯轿厢内设置可视监控装置、语音提示广播、五方联动系统、无线通讯装置,确保随时可取得有效联系;
- 每 15 日至少进行 1 次清洁、润滑、调整和检查;
- 按照 TSG T5002 的要求,对电梯进行日常维护保养,至少每月进行 1 次检查;
- 电梯检验有效期届满前 1 个月,应向电梯检验检测机构提出检验申请;
- 有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案,至少每半年演练 1 次;
- 发生电梯困人时,物业服务人员应在 10 分钟内到达现场,安抚被困人员情绪,专业维修人员应在 30 分钟内抵达现场实施救援。

5.3.2.6 空调通风系统

5.3.2.6.1 空调通风系统运行管理符合 GB 50365 的相关要求。

5.3.2.6.2 空调清洗应符合 GB 19210 的规定。

5.3.2.6.3 办公楼内温湿度、空气质量等符合 GB/T 18883 的相关要求。

5.3.2.6.4 定期维保做好记录,保证空调设施设备处于良好状态。

5.3.2.6.5 空调通风系统维护管理内容包括但不限于:

- 中央空调运行前应对设施设备进行系统检查,运行期间每日应巡查 1 次;
- 每半年检查 1 次管道、阀门,安排除锈;

- 每年对系统进行 1 次整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音；
- 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；
- 每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网；
- 每 2 年清洗消毒 1 次风管；
- 分体式空调应定期清洗，每月至少巡查 1 次挂机和室外支架稳固。

5.3.2.7 给排水系统

5.3.2.7.1 生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的要求。

5.3.2.7.2 二次供水卫生应取得卫生部门颁发的卫生许可证，需符合 GB 17051 要求，包括但不限于：

- 每日至少巡视 1 次水泵房、水箱间等供水设施，记录数据，发现损坏及时解决；
- 每月至少检查 1 次水泵情况；
- 每季度应切换启用 1 次备用水泵；
- 每年至少养护 1 次水泵；
- 水箱、蓄水池盖板应保持完好加锁，钥匙由专人保管；
- 溢流管口、透气口应安装金属防护网；
- 每年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前应对暴露管道进行防冻处理；
- 生活水箱有防护网罩等安全措施，水箱周围 2 m 内不应有污水管线及污染物；
- 生活用水管理人员每年进行 1 次健康检查和卫生知识培训，合格上岗；
- 每年对设施进行 2 次全面清洗和消毒，清洗单位及清洗人员应有相应资质；
- 每年至少对水质进行 1 次检验，水质检测报告符合卫生标准，及时公示。

5.3.2.7.3 有直饮水系统的，应进行维护保养，包括但不限于：

- 对直饮水站、管线及其附属设施进行周期性巡查；
- 直饮水站钥匙由专人保管，做好使用记录；
- 定期对管网进行水力冲洗，清洁管道内壁；
- 每半年应对净水罐（箱）进行 1 次清洗和消毒，保持管道卫生，定期采用投加消毒药剂进行管道消毒，消毒后应检验合格；
- 应根据水质和设计等要求及时更换滤芯、吸附等水处理材料；
- 对直饮水系统每年至少进行 1 次水质检测，水样采集应在不同的用水点，抽样点有处理机房总出水点、最不利饮水水嘴用水点和回水点；
- 净水过程中产生的浓水，应根据实际情况最大限度地利用。

5.3.2.7.4 限水、停水时，应提前通知物业服务对象。

5.3.2.7.5 排水系统维护保养内容包括但不限于：

- 每季度至少检查 1 次给排水系统，清理疏通 1 次窨井、雨水井、排水管道、化粪池；
- 每年汛期前后对雨（污）水井、屋面雨水口、明沟等排水设施进行检查。

5.3.2.8 供热系统

5.3.2.8.1 定期对供暖管道、安全附件、阀门、仪表进行检查和维护。

5.3.2.8.2 应制止和劝阻对供热管道、散热器、安全附件、阀门等的涂抹、粘贴、覆盖、遮挡、私自开阀放水等行为。

5.3.2.8.3 每日对燃气锅炉运行巡视应记录状态及参数（如温度、压力），发现异常及时报告并处理。

5.3.2.8.4 每月对所使用的燃气锅炉设备及工作人员至少进行 1 次月度检查，并且记录检查情况；月度检查内容包括但不限于：

- 燃气锅炉承压部件及其安全附件和仪表、联锁保护装置完好；

- 燃烧器运行正常；
 - 按规定进行定期检验；
 - 对水(介)质定期进行化验分析，水(介)质未达到标准要求时及时处理，水封管堵塞，以及其他异常情况；
 - 燃气锅炉使用安全与节能管理制度有效执行；
 - 作业人员证书在有效期内；
 - 个人防护装备完好，如耳塞、眼镜、手套等。
- 5.3.2.8.5 每年应当对燃气锅炉燃烧器进行检查，检查内容包括但不限于：
- 燃烧器管路密封；
 - 安全与控制装置齐全和完好；
 - 安全与控制功能无缺失或者失效；
 - 燃烧器运行正常。
- 5.3.2.8.6 燃气锅炉的使用管理应符合 TSG 11 的规定。
- 5.3.2.8.7 供暖期结束后，应及时统计所辖供热区域存在的问题予以解决。
- 5.3.2.9 消防系统
- 5.3.2.9.1 消防设施平面图、火警疏散示意图应按照 GB/T 25894 设置在楼层明显位置，消火栓和灭火器箱应张贴消防设施器材使用方法。
- 5.3.2.9.2 应配备完善的消防器材，定期检查消防设施设备，消防设施的维护管理应符合 GB 25201 等标准要求，灭火器的配备应符合 GB 55036 的相关要求。
- 5.3.2.9.3 消防设施应满足下列要求：
- 疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；
 - 严禁占用防火间距；
 - 室内消火栓箱醒目、无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水枪、水带齐全好用，启泵按钮应能够正常启动消防水泵；
 - 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象；
 - 灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应至少每年进行 1 次维修、检测；
 - 消防水池等消防储水设施水量达到规定水位，冬季应有防冻措施；
 - 自动消防设施运行正常，各设施启停均在消防控制室有信号反馈；
 - 常闭式防火门处于常闭状态；
 - 消防车道设置禁止占用的明显标志。
- 5.3.2.9.4 每月检查 1 次消防设施设备，检查内容包括但不限于：
- 消火栓无损坏，消防水带、枪头在位；
 - 消防水管无漏水；
 - 防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明完好；
 - 手提式灭火器有效；
 - 烟感、温感探测器正常；
 - 消防报警按钮、警铃以及指示灯、消防广播系统、自动喷淋系统、气体灭火装置等正常。
- 5.3.2.9.5 消防系统每月进行 1 次专项检查，检查应有记录。每半年至少进行 1 次联动测试。
- 5.3.2.9.6 设置消防控制室的，应符合 GB 25506 的要求，包括但不限于：
- 实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人；
 - 自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗；

——消防控制室值班期间每 2 小时记录 1 次消防设备的运行情况；

——对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰。

5.3.2.9.7 每月对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每月 1 次对蓄电池组进行充放电试验。

5.3.2.10 信息化和自动化系统

5.3.2.10.1 楼宇自动化和智能化系统的维护内容，包括但不限于：

——服务器、UPS、传感器、直接数字控制器等正常、整洁；

——末端设备接线正确、安装牢固；

——每年委托专业机构对仪器仪表等相关设备进行检定和校准。

5.3.2.10.2 电子安全防范系统的维护内容，包括但不限于：

——工作站整洁，巡更器具正常，巡更点位置正确，防盗探测器安装牢固、整洁；

——防盗报警控制器无损、正常、整洁；

——摄像机安装位置正确、视频记录设备正常、图像清晰、线路整齐、标识清楚；

——对讲机的使用和频率范围执行国家无线电使用相关规定；

——门禁系统应约定使用人、使用权限等。

5.3.2.10.3 多媒体的维护内容，包括但不限于：

——多媒体显示、数字音响、摄录像设备工作正常；

——视频、音频、网络线路传输正常、无干扰；

——每半年进行 1 次全面检查与调试。

5.3.2.10.4 车位管理系统的维护内容，包括但不限于：

——区域及车位计数显示器工作正常、整洁，数据准确；

——图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常；

——定期进行系统检查、检修保养。

5.3.2.10.5 避雷系统的维护内容，包括但不限于：

——避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测合格；

——每年雷雨季节前检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置；

——每年检查 1 次重要机房；

——每月检查 1 次变配电室。

5.3.2.11 新能源汽车及电动自行车充电系统

5.3.2.11.1 应设置新能源汽车及电动自行车（电动工具车）充电区域，张贴充电桩安全使用须知、管理制度、安全提示，放置灭火器具。

5.3.2.11.2 安排专人负责充电系统和场地日常管理，每日巡检 1 次。检查维护的内容包括但不限于：

——检查充电桩的外部结构和内部结构、接线端子、电源线和充电线、电子元器件和控制系统、接地系统，确保其正常运行；

——进行功能测试和安全测试，确保充电桩能够正常充电，符合 GB 50966 要求。

5.3.2.12 机械式停车设备

5.3.2.12.1 定期进行设备的安全性检查，确保机械结构、电气系统等关键部件处于良好状态。

5.3.2.12.2 定期执行维护保养工作，如润滑移动部件、检查链条张力等。

5.3.2.12.3 操作员应持证上岗，操作设备前须确认设备区无其他人员。设备检修时至少两人操作，确保一人监护。设备检修完毕试运转时，应两人操作，确保操作人员和设备运行安全。

5.3.2.12.4 机械式停车设备操作与使用应符合 GB/T 33082 要求。

5.3.2.13 运动设施维护管理

- 5.3.2.13.1 应公示运动设施的基本功能、安全提示等须知。
- 5.3.2.13.2 应有专人对运动设施进行维护保养，记录设施运行情况。
- 5.3.2.13.3 每月检查1次运动设施，检查内容包括但不限于：
 - 设施的结构无破损；
 - 固定部件无松动，表面无磨损；
 - 设施不存在安全隐患。

5.4 安全保卫

5.4.1 消防安全

5.4.1.1 防火检查

- 5.4.1.1.1 消防安全管理人每月应至少组织1次防火检查。
- 5.4.1.1.2 消防工作人员每日进行防火巡查，填写记录。对检查中发现的火灾隐患应进行逐项登记，立即整改。
- 5.4.1.1.3 防火检查包括下列内容：
 - 用火、用电、用油、用气无违章；
 - 新建、改建、扩建及装修工程依规定申报；
 - 疏散通道、安全出口和通道畅通，防火间距未被占用；
 - 安全疏散指示标志、应急照明的设置及完好情况；
 - 灭火和应急疏散预案制定、演练及员工消防知识掌握情况；
 - 消防控制室值班情况、消防控制设备运行情况及相关记录；
 - 防火巡查、火灾隐患的整改以及防范措施落实情况；
 - 水泵房、配电室、电梯机房等消防安全重点部位的管理情况；
 - 厨房、灶间烟道清洗情况；
 - 消防水源情况，灭火器材配置及完好情况，室内外消火栓、水泵接合器有无损坏、埋压、遮挡等影响使用情况；
 - 消防安全重点部位的人员在岗在位情况；
 - 其他消防安全情况。

5.4.1.2 动火作业

- 5.4.1.2.1 禁止在具有火灾、爆炸危险的场所使用明火；
- 5.4.1.2.2 因施工等特殊情况需要使用明火作业的，应当按照规定事先办理审批手续，采取相应的消防安全措施：
 - 进行电焊、气焊等具有火灾危险作业的人员和自动消防系统的操作人员，应持证上岗，遵守消防安全操作规程；
 - 焊接、切割、烘烤或加热等动火作业前，应对作业现场的可燃物进行清理；作业现场及其附近无法移走的可燃物应采用不燃材料对其覆盖或隔离；
 - 动火点附近如有阴井、地沟、水封等应进行检查，根据现场的具体情况采取相应的安全防火措施，确保安全；
 - 五级风以上（含五级风）天气，禁止露天动火作业。确需动火作业时，应采取可靠的挡风措施；

- 焊接、切割、烘烤或加热等动火作业应配备灭火器材，应设置动火监护人进行现场监护，每个动火作业点均应设置 1 个监护人；
- 动火作业现场的通排风要良好，以保证作业环境安全；
- 动火作业后，应对现场进行检查，应在确认无火灾危险后，动火操作人员再离开。

5.4.1.3 消防培训

5.4.1.3.1 应建立志愿消防队制度，人数不低于本单位从业人员的 30%，每年至少举行 1 次消防演习。

5.4.1.3.2 至少每半年组织 1 次消防安全教育培训，培训内容包括但不限于：

- 火灾危险性和防火措施；
- 消防器材设施的性能及使用方法；
- 报火警、扑救初起火灾以及疏散逃生知识和方法；
- 安全用电、新能源汽车及电动自行车安全充电知识；
- 消防安全教育应使员工达到“四懂四会”。

5.4.1.3.3 结合每年的 119 消防宣传日，开展消防宣传活动。

5.4.2 秩序维护

5.4.2.1 出入管理

5.4.2.1.1 办公区主出入口应实行 24 小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。

5.4.2.1.2 人员及车辆应凭有效证件或通行授权后进入办公区。

5.4.2.1.3 来访人员申请进入办公区时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，逐一验证身份，与受访单位联系，得到答复后办理登记手续。

5.4.2.1.4 物业服务单位应配合接待单位做好信访应急处置工作。

5.4.2.2 监控

- 监控管理内容包括但不限于：
- 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测；
- 监控室实行专人 24 小时值班制度，做好记录；
- 物业监管单位和物业服务单位应约定监控调阅权限，建立调阅管理制度；
- 值班人员值班期间应遵守操作规程和保密制度；
- 监控记录保持完整，保存时间不应少于 30 天；
- 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应以最快方式确认现场情况，配合实施应急管理处置。

5.4.2.3 巡查

日常巡查包括但不限于：

- 应根据办公物业区域及楼内实际情况，制定相对固定的巡查路线；
- 应每 3 小时至少巡查 1 次所有区域；
- 巡查应使用巡更设备。如无巡更设备，宜保持两人 1 组进行巡查；
- 巡查过程和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场；
- 巡查中发现异常声响、气味、烟雾、溢水等情况，应立即查明上报物业监管单位，现场对紧急情况采取必要的处理措施；发现有可疑人员应前往盘问，检查证件。

5.4.2.4 车辆停放管理

- 5.4.2.4.1 合理规划机动车和非机动车停放区域，张贴车辆引导标识，规范管理。
- 5.4.2.4.2 车辆停放实行专人管理，避免堵塞或妨碍其他车辆通行。
- 5.4.2.4.3 停车场（库）内不准许存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。
- 5.4.2.4.4 每季度清理1次长期不使用车辆。

5.4.2.5 重大活动安保

- 5.4.2.5.1 重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案和突发事件处理预案，对活动场所安全隐患进行排查。应提前控制停车位，做好停车场车位牌等标识信息。
- 5.4.2.5.2 活动举办过程中，应做好交通疏导、现场治安秩序维护和突发事件的处置工作。

5.5 保洁服务

5.5.1 基本要求

- 5.5.1.1 物业服务单位应建立保洁管理制度和保洁服务方案。
- 5.5.1.2 根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁、专项清洁或深度清洁相结合的方式。
- 5.5.1.3 清理报纸等杂物时，应注意检查夹带其他文字性资料，若夹带其他文字性资料，应经办公人员许可后清运。
- 5.5.1.4 保洁所使用的拖布、抹布、手套均需要进行分色分类使用放置。
- 5.5.1.5 清洁时要避开进出高峰时间。
- 5.5.1.6 进行高空清洁等专项作业时，作业人员应持证上岗，佩戴好劳动保护用品，在采取充分安全措施的前提下实施作业。
- 5.5.1.7 雨雪天气应采取安全防护措施，冬季应随时关注屋檐冰凌，及时设置警示线或清理。

5.5.2 保洁内容

5.5.2.1 办公用房公共区域

对楼内公共区域、设备设施进行清洁。清洁内容及要求符合附录A。

5.5.2.2 公共场地区域

对楼外公共场地、水景、绿化景观区域进行清洁。清洁内容及要求符合附录A。

5.5.2.3 室内保洁

- 5.5.2.3.1 重要办公室和会议室的保洁服务，人员固定、双人入室。清洁内容及要求符合附录A。
- 5.5.2.3.2 除日常保洁外，其他时间内不应擅自进入重要办公室，不准许私自向重要办公室传递、摆放外来文件、资料等。
- 5.5.2.3.3 室内保洁时，应保持桌面材料及室内设施原状。
- 5.5.2.3.4 保洁过程中，应注意检查办公室安全情况，发现异常情况应及时汇报，发现设施设备破损应及时报修。

5.5.2.4 除雪

- 5.5.2.4.1 物业服务单位制定除雪责任路段划分及不同降雪等级除雪预案。
- 5.5.2.4.2 物业服务单位应关注天气预报，做好除雪应急准备，完成除雪工作。

5.5.2.4.3 除雪内容及要求符合附录 A。

5.5.2.4.4 机械扫雪使用应注意以下几点：

- 除雪融雪机械设备应安全可靠、方便操作、性能完好；
- 装挂的除雪融雪设备应与配装车辆连接牢固；
- 除雪融雪机械应有作业警示标志、警示灯和夜间照明装备；
- 推雪铲应配备避障装置；
- 融雪剂撒布机应撒布剂量可调，撒布准确，融雪剂不准许堆放或撒布在绿化带中。

5.5.2.5 垃圾分类处理

5.5.2.5.1 应按照 GB/T 19095 实行垃圾分类，垃圾投放、处理的容器和场所应设置明显的生活垃圾分类标志标识及生活垃圾分类指引。

5.5.2.5.2 各办公室、楼层、办公楼栋、机关餐厅宜设置与之相符的垃圾容器。

5.5.2.5.3 制定分类收运台账，厨余垃圾、有害垃圾应与具备相应资质和条件的机构签订收运协议。在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。

5.5.2.5.4 建筑垃圾分类堆放至指定垃圾缓存区，专门清运。

5.5.2.5.5 宜采取好氧堆肥等方式对厨余垃圾、落叶进行就地资源化处理。

5.5.2.6 卫生消杀与病媒生物防治

5.5.2.6.1 应制定消杀工作计划，科学确定消杀区域、消杀频次、消杀药物、消杀方式等。

5.5.2.6.2 应采用符合国家相关标准的低毒、环保的消杀药物，消杀过程中严格做好防护措施。

5.5.2.6.3 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生。配合卫生防疫部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

5.5.2.6.4 消杀作业完成后，应进行检查，将器具、药具统一清洗送指定地点由专人保管，记录存档。

5.6 绿化服务

按照DB15/T 2009的要求执行。

6 物业应急管理

6.1 根据突发事件应急预案体系，制定物业服务应急措施，应急预案的制定及内容应符合 DB15/T 2007。

6.2 建立应急突发事件处置队伍，服从物业监管单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处置。

6.3 每半年至少开展 1 次应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

6.4 突发事件发生时应立即配合启动应急预案，完成应急处置任务。

7 监督管理

7.1 日常监管

7.1.1 物业监管单位的监督检查，应通过现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等不同形式进行，做好记录。

7.1.2 监督检查频次，应根据实际情况，可进行日检、周检、月检、季检、年检和不定期检查。

7.1.3 建立投诉处理机制，投诉管理应满足 GB/T 17242 的要求。

7.1.4 物业服务满意度调查一般按季度组织实施，1 年内不少于 1 次，满意度为 90%以上。对物业服务

满意度信息的收集可采用直接与物业服务对象沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式。

7.2 服务质量评价与改进

7.2.1 按照 GB/T 43542 的要求及方法组织物业服务质量评价。

7.2.2 按照 GB/T 43542 本文件以及物业服务合同约定，设置、细化评价要点，打分、出具评价报告。

7.2.3 加强绩效管理，依据考核评价结果，按照合同约定对物业服务企业进行奖惩。

7.2.4 物业监管单位应和物业服务单位运用适宜的统计方法对在日常监管及质量评价中收集的信息进行分析，利用分析结果评估物业服务的效果和效率。

附 录 A
(规范性)
保洁服务流程表

保洁服务流程见表A. 1。

表A. 1 保洁服务流程表

项目	要 求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净、无水渍。
	定期养护大理石、花岗石等材质干净、无尘。
	进出口地垫整洁。
	公共通道的门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无尘、无污渍。
	门窗玻璃干净、无尘，透光性好。
	天花板无蛛网。
	灯具干净、无积尘。
	空调风口干净、无污迹。
	指示牌干净、无污渍，指示醒目。
	墙面无污垢、无积尘、无粘贴迹。
	垃圾桶内外清洁，无灰尘，上口无垃圾堆积，烟蒂不超过5只。
楼梯及楼梯间	梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无尘、无污渍。
	防滑条（缝）干净。
	墙面、天花板无积尘、无蛛网。
开水间及清洁间	地面干净、无杂物、无积水。
	天花板无蛛网。
	灯罩表面无积尘。
	墙面干净、无污渍。
	各种物品表面干净、无污渍。
	清洁工具摆放整齐有序。
卫生间	地面干净、无污渍、无积水，排水通畅无堵塞。
	洁具洁净、无污渍、无破损、无黄锈、无尿碱、无异味。
	门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污渍、无画痕，金属饰件有金属光泽。
	天花板表面无蛛网。
	换气扇表面无积尘。
	洗手台干净、无污垢，镜面无水痕。
	保持空气流通、无明显异味。
	垃圾桶（套垃圾袋）清理及时。
电梯轿厢	轿厢内无污渍、无粘贴物。
	灯具、操作指示板明亮。
	厢内地面干净、无异味。

表A.1 保洁服务流程表（续）

项目	要求
电器、消防等设备设施	电梯门槽内无垃圾、无杂物。
	地垫整洁，铺放整齐。
	配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等保证表面干净、无尘、无污迹。
	监控摄像头、门禁系统等表面光亮、无尘、无斑点。
平台、屋顶	天台、内天井无杂物。
外墙	楼宇外墙做到目视洁净、无污垢，表面、接缝、角落、边线等处洁净、无污迹、无积尘。
公共场地	道路地面保持干净、无杂物、无积水、无污迹。
	降雨后，应对积水及时进行清扫。
	沟渠、池、井内无杂物、无异味。
	垃圾桶、栏杆、标志标识、宣传栏表面干净、无积尘、无水印，摆放端正。
	定期清洁室外照明及公用设施干净、无积尘。
	定期清洁属高空作业范围的路灯、景观灯等，表面无污渍。
水景	水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味。
	根据水质情况进行消毒净化处理，每年清洁2次水池池底。
绿化景观	绿地内无杂物。
	花台、雕塑、景观表面干净、无污渍。
	建筑整洁、无涂污。
垃圾处理	垃圾应装袋清理，人员活动低峰时将楼内垃圾收集、运送到垃圾中转房（车），日产日清。
	垃圾桶（箱）身表面干净、无污渍，地面无垃圾。
	垃圾中转房（车）整洁，标识清晰，无明显异味。
室内保洁	桌椅、卷柜、沙发等家具干净明亮。
	地面干净，无水渍。
	门窗、窗台、插座盒无灰尘。
	天花板无蛛网。
除雪	道路无积雪，见路面，见道线，保证道路畅通。
	楼前、平台、台阶、坡道、停车场、人行道、广场等主要出入通道无积雪、残冰。
	清除的积雪不准许随意抛撒在路边，主要路段两侧树坑、草坪内堆积的积雪须整理整齐，如雪量较多时，积雪要外运。
	院内垃圾箱、射灯、灌木、标志标识等表面无积雪和积雪掩埋现象。
消杀	对办公楼各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间、开水间、垃圾桶等公共区域科学规范消杀。
	对雨水井、排水沟、化粪池、污水井等较阴暗潮湿区域科学规范消杀。