

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB3301/T XXXX—XXXX

机关事务管理 物业服务规范

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

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
5 服务要求	3
6 评价与改进	8
附录 A (资料性) 物业维修施工联系单	10
附录 B (资料性) 保洁服务质量要求	11
附录 C (资料性) 绿化养护服务质量要求	13
附录 D (资料性) 供配电系统服务质量要求	14
附录 E (资料性) 空调通风系统服务质量要求	15
附录 F (资料性) 给排水系统服务质量要求	16
附录 G (资料性) 巡查通知书	17
附录 H (资料性) 投诉处理单	18
附录 I (资料性) 服务满意率评价	19

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DB3301/T 0299—2019《机关事务管理 物业服务规范》，与DB3301/T 0299—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了术语“物业管理单位”“物业使用单位”“物业服务单位”（见2019版的3.1、3.2、3.3）；
- b) “4.1 物业管理”更改为“4.1 一般要求”（见4.1, 2019版的4.1）；
- c) 增加了“服务场所”的要求（见4.3）；
- d) 增加了服务人员保密职责相关要求（见4.7.3）；
- e) 增加了“数字化管理”的要求（见4.8）；
- f) 增加了“服务接管和退出”的要求（见4.9）；
- g) 更改了“能源管理”的要求（见5.7, 2019版的5.6.2）；
- h) 更改了“监督考核”的要求，并将2019版的有关内容更改后纳入（见6.1, 2019版的第7章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由杭州市机关事务局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

机关事务管理 物业服务规范

1 范围

本文件规定了机关事务管理物业服务的管理要求、服务要求、监督考核、评价与改进等内容。
本文件适用于机关事务管理物业服务。

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/T 1576 工业锅炉水质
GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 3096 声环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 7588.1 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯
GB 8978 污水综合排放标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
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/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范
GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
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 50140 建筑灭火器配置设计规范
GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范
CJJ/T 287 园林绿化养护标准
DL/T 596 电力设备预防性试验规程
DB33/T 736 行政机关、场馆能耗定额及计算方法
DB3301/T 0298-2019 机关事务管理 会议服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业管理单位

机关办公楼的管理单位。

3.2

物业使用单位

机关办公楼的使用单位。

3.3 物业服务机构

依法设立、具有独立法人资格，具有相应的专业工程技术人员，专业提供物业管理服务的组织。

3.4

机关事务管理物业服务

物业服务机构受物业管理单位或物业使用单位的委托，根据物业服务合同约定，对机关办公楼及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序等。

4 基本要求

4.1 一般要求

4.1.1 物业管理单位应通过政府采购选择物业服务机构，确定物业服务内容和收费标准，签订物业服务合同，履行物业管理职责。

4.1.2 物业管理单位、物业使用单位、物业服务机构应明确各自责任清单，当服务范围存在交叉或衔接时，应充分沟通后协调处理。

4.2 物业服务机构

4.2.1 应具有独立的法人资格，具备专业物业管理服务能力。

4.2.2 应根据物业服务合同约定，设置物业管理服务职能部门，并根据服务项目、服务面积、复杂情况等配备相应数量的服务人员和设施设备。

4.2.3 应建立健全规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等，并应有具体落实措施及考核办法。

4.2.4 应对分项外包的单位资质和人员进行审核确认。

4.3 服务场所

4.3.1 物业管理单位或使用单位应提供相对集中、规模合理的物业管理用房。

4.3.2 物业服务机构在适当位置公示相关服务信息，如服务人员、服务电话、咨询和投诉处理电话、服务响应时间等。

4.3.3 物业服务场所应遵循安全、醒目、协调、便利的原则设置符号与标志，主要包含公共信息图形符号、信息导向标志、消防安全标志及其他标志。

4.4 人员管理

4.4.1 管理人员应具备物业服务知识，服务人员应持有健康证。

4.4.2 专业技术人员应取得职业技能资格证书，技术主管应取得相应专业技术证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。

4.4.3 掌握物业服务基本法律法规，熟悉机关办公楼的基本情况。上岗前应进行专业技能培训 and 保密教育，合格后上岗。每年至少参加 2 次业务知识培训。

4.4.4 统一着装，佩戴工作牌，遵守工作纪律，仪容仪表整洁大方，精神风貌良好，服务主动热情。

4.5 档案管理

- 4.5.1 建立档案管理制度，进行电子备份，对服务记录应分类归档保存，方便查阅。
- 4.5.2 档案记录应及时准确、清晰完整，并有责任人和审核人签字。
- 4.5.3 档案应设置查阅权限，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

4.6 标识管理

- 4.6.1 应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志、紧急出口及控烟标志。
- 4.6.2 应在主要道路和停车场（库）设置行车指示标志，主要路口设路标。
- 4.6.3 公共信息标识应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定。
- 4.6.4 安全与消防标识应符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的规定。
- 4.6.5 标识应风格统一，文字规范，并设置在明显位置。
- 4.6.6 应定期对标识进行检查，发现损坏或丢失时，应及时修缮或重新安装。

4.7 保密管理

- 4.7.1 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度，涉密工作岗位的服务人员应签订保密责任书。
- 4.7.2 定期对服务人员进行保密知识培训，增强服务人员保密意识。

4.8 数字化管理

- 4.8.1 宜利用计算机、通信、网络等技术，促进物业管理模式的转型升级，对物业管理服务流程和要素进行合理、规范、高效的控制和管理。
- 4.8.2 数字化管理在机关物业服务应用中，包含但不限于数据采集、数据查询、权限分配、故障报警数据保护等功能。
- 4.8.3 设备故障或数据异常时，数字化系统应通过工单、电话、短信等方式预警，并有专人进行处理或维护。
- 4.8.4 应安排专人负责数字化系统的日常管理。对数据采集、传输、应用等进行管控，对数据的权限合理分配，对信息安全采用多重措施做好保障，应达到 GB/T 22239 等级保护三级及以上的要求。

4.9 项目接管和退出

- 4.9.1 物业服务单位中标后与物业管理单位或物业使用单位签订物业服务合同，合同内容主要包含物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等，按合同约定时间进行接管并提供物业管理服务。
- 4.9.2 物业服务合同解除或终止后，物业服务单位应与物业管理单位或物业使用单位按照合同约定时间办理交接手续。
- 4.9.3 双方交接工作内容包括但不限于以下内容：
 - a) 移交保管的物业档案和物业服务档案；
 - b) 与新物业服务单位共同查验物业设备设施，形成物业交接查验档案；
 - c) 移交物业服务用房；
 - d) 配合新物业服务单位接管各类服务岗位，维护物业管理区域的正常秩序。
- 4.9.4 原物业服务单位按照法定程序办理交接手续后，终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场。

5 服务要求

5.1 接待服务

5.1.1 咨询接待

- 5.1.1.1 应视情设立接待服务台，配置专职服务人员，负责现场接待、引导、接听电话等。
- 5.1.1.2 接待服务时间应覆盖物业使用单位的工作时间，其余时间设值班人员，并公布值班电话。
- 5.1.1.3 发现问题应及时通报秩序维护员处理，杜绝无关人员进入行政办公区域。

5.1.2 报修受理

- 5.1.2.1 应设置 24 小时报修服务热线，报修受理及时到位。
- 5.1.2.2 报修受理后，详细记录报修信息，并填写物业维修施工联系单，物业维修施工联系单参见附录 A。

5.2 保洁服务

5.2.1 基本要求

- 5.2.1.1 根据清洁区域的不同，对所使用的清洁工具，应标记不同标识或颜色加以区分。
- 5.2.1.2 清洁用品应符合产品标准，并分类保存。危险化学品的储存应符合相关规定。
- 5.2.1.3 遇雨、雪、台风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。
- 5.2.1.4 开展高空清洁作业时，应采取安全防护措施。
- 5.2.1.5 定期对公共场所和周围环境进行预防性卫生消杀，适时投放消杀药物和设施。及时清掏化粪池，保持常年清洁。
- 5.2.1.6 应按相关规定采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外苍蝇、蚊虫滋生。
- 5.2.1.7 定期开展主题宣传和知识培训活动，包括但不限于垃圾分类、控烟等方面。

5.2.2 室内区域清洁

- 5.2.2.1 室内公共区域的地面、扶手、玻璃、门及门窗框、墙面、楼梯、大厅、走廊、天花板、栏杆等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。
- 5.2.2.2 卫生间、开水间地面清洁，无垃圾、无污迹、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。
- 5.2.2.3 室内通风良好，温湿度、空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
- 5.2.2.4 室内区域保洁服务质量要求参见附录 B。
- 5.2.2.5 会议服务环境要求参见 DB3301/T 0298-2019 中附录 I。

5.2.3 室外区域清洁

- 5.2.3.1 室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。
- 5.2.3.2 外墙应保持清洁，无明显污迹。
- 5.2.3.3 定期对喷泉、景观、照明等设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。
- 5.2.3.4 室外区域保洁服务质量要求参见附录 B。

5.3 垃圾处置

- 5.3.1 垃圾投放收集设施应配置齐全，分类标识应 GB/T 19095 的规定。
- 5.3.2 宜设置垃圾中转房（站、车、箱）、垃圾集中缓存区等，并设置显著标识。
- 5.3.3 应制定垃圾定时定点投放制度，明确管理责任人。

5.3.4 有害垃圾投放应保持物品的完整性，防止有害物质外漏。有包装的易腐垃圾应去除包装物后分类投放，避免混入废餐具、塑料、废纸等不利于后续处理的杂质。

5.3.5 垃圾日产日清，清运时应分类收集和运输，并做好防护，避免二次污染。

5.3.6 垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味。

5.4 绿化服务

5.4.1 基本要求

5.4.1.1 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。绿化养护服务质量要求见附录C。

5.4.1.2 绿化养护作业现场应放置明显标识，保证施工人员和过往行人的安全。

5.4.1.3 绿化养护时产生的垃圾应随产随清。

5.4.1.4 室内外绿化养护期内应100%存活。

5.4.2 室内绿化

5.4.2.1 应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内。

5.4.2.2 植株长势良好，无残枝、黄叶，花朵饱满、无萎蔫，托盘内无积水。

5.4.2.3 出现病虫害问题应及时更换，并对更换下的病虫害植物进行治理养护。

5.4.3 室外绿化

5.4.3.1 乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。

5.4.3.2 花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。

5.4.3.3 雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。冬季做好绿植保温措施。

5.4.4 病虫害治理

5.4.4.1 根据病虫害发生规律实施综合治理，病虫害防治应符合CJJ/T 287的要求。

5.4.4.2 定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率应低于5%。

5.5 安全管理

5.5.1 秩序维护

5.5.1.1 应建立出入登记制度，做好人员出入登记和管理。

5.5.1.2 应建立危化品进出报备制度，落实危化品使用和暂存安全管理。

5.5.1.3 将办公设施器材、建筑材料及其他公用物品带出行政区，应由主管单位出具证明（盖章）。

5.5.1.4 引导进出车辆按规定路线行驶，指定车辆停放区域，车库内配置道闸和监控系统，非机动车定点有序停放，并设置集中充电装置。

5.5.1.5 监控设施应24小时正常运行，保证出入口和内部重点区域的安全监控。监控室收到异常情况报警信号后，应及时到现场处置，同时联系属地有关部门做好进一步处理。

5.5.1.6 视频图像监控资料的保存期限应符合相关规定，至少保留30天，重点目标管理单位不少于90天。

5.5.2 消防安全管理

5.5.2.1 消防设施和器材配备应符合 GB 50140 和 GB 50444 要求,消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求,消防控制室应符合 GB 25506 的要求。

5.5.2.2 每月至少开展一次消防检查,检查内容包括消防设施和器材、疏散通道、安全出口及消防车道畅通情况,并做好记录。

5.5.2.3 应开展消防安全巡查,出现问题应及时整改并上报。

5.5.2.4 每年至少组织 1 次消防安全培训,每半年至少开展 1 次消防演练。

5.5.2.5 动火(切割)作业、高空作业等特种作业前应事前审批。

5.5.3 突发事件处理

5.5.3.1 建立突发事件应急预案体系,包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、意外伤害、群体性事件、台风、暴雨及雷电等应急预案。

5.5.3.2 突发事件发生时应立即启动应急预案,迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

5.5.3.3 突发事件发生后编制突发事件处理报告,完善应急预案,并向物业管理单位和物业使用单位汇报。

5.5.3.4 每年至少组织 1 次突发事件应急演练。

5.5.3.5 发生公共卫生事件时,启动相关应急预案,邀请专业单位开展消杀工作。

5.6 房屋及设施设备维护

5.6.1 基本要求

5.6.1.1 设施设备环境和场所应具备防雷电、防火灾、防洪涝、防日晒、防高温、防潮湿、防腐蚀、防噪音等功能,保证设施设备安全、稳定运行。

5.6.1.2 应在显著位置张贴各类设施设备管理制度、紧急联系方式、设备标识、安全防护和警示标识等。

5.6.1.3 建立现场管理、设施设备台账,根据设施设备运行情况,制定月、季、年度维护保养计划。

5.6.1.4 应对重点设施设备进行巡检,设置巡检周期、巡检路线、巡检内容和巡检要求,如实记录运行参数和状况。

5.6.1.5 设施设备损坏应及时安排维修,告知物业管理单位,并做好检查维修记录。维修时应放置警示标志,维修完毕后进行调试,及时清理现场。特种设备由具有资质的专业性机构维修养护,物业服务单位对其进行日常管理。

5.6.2 房屋维护

5.6.2.1 定期巡视梁、板、柱等结构构件,发现外观有变形、开裂等现象,应采取必要防护措施,并委托有资质的单位及时进行合理修缮。

5.6.2.2 建筑物及其附属件质量要求包括但不限于:

- a) 房屋(含地下室)地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅大面积玻璃顶、外墙幕墙等完好,无霉变破损;
- b) 各类管道通畅无锈蚀、无滴漏,室内外标识标牌、室外栏杆、扶手及钢架完好无锈蚀;
- c) 室外铺装及道路平整无坑洼、无破损;
- d) 玻璃无破裂,五金配件完好,门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响;
- e) 粉刷无剥落开裂,墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺,吊顶无污(水)渍、开缝和破损;

f) 屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通。

5.6.2.3 每季对石材进行打蜡、抛光保养工作，石材应无明显接缝高低差，缝条清晰、色泽一致。

5.6.2.4 维修任务应在规定时间内完成。

5.6.2.5 应由具有资质的检测机构按 GB/T 21431 的要求对避雷系统进行全面检测，并出具检测报告。

5.6.3 供配电系统

5.6.3.1 高（低）压变（配）电柜操作应运行正常，各类表计显示正常，功率因数自动补偿电容器（组）有源滤波系统等运行正常，自动切换准确可靠。

5.6.3.2 各类照明灯具、泛光照明系统、应急供电系统、供用电设备设施（包括配电箱柜、桥架、井道、分电箱、开关、插座等）应运行正常。

5.6.3.3 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供配电系统服务质量要求参见附录 D。

5.6.3.4 应委托具有检验资质的单位按 DL/T 596 的要求进行预防性试验。

5.6.3.5 建立 24 小时运行值班监控制度，对供电范围内的电气设备定期巡视，对低压配电柜、配电箱控制柜及线路等进行重点监测，至少每 2 小时巡视一次各机房配电设备运行情况，定期进行检查、维护和清洁，并做好记录。

5.6.3.6 出现故障时，物业管理单位、物业使用单位和物业服务单位应第一时间进行指挥调度，维修人员应及时到场，判断故障原因，并进行维修。

5.6.4 弱电系统

5.6.4.1 定期巡查机房现场环境、监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统设备，确保传输性能符合技术指标要求。

5.6.4.2 定期擦拭设备机柜、控制箱、单体设备外表吸附的灰尘和絮状物。

5.6.4.3 暴雨、冰雹等恶劣天气前后，应检查设备线路，排除故障隐患。

5.6.5 电梯升降系统

5.6.5.1 电梯应有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。

5.6.5.2 应在电梯轿厢内显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。

5.6.5.3 应装设易于识别和触及的紧急报警装置和自动再充电的紧急照明电源。紧急报警装置和紧急照明电源应符合 GB/T 7588.1 的要求。

5.6.5.4 电梯设备机房、井道、底坑无渗水和漏水现象。轿厢内保持清洁，操作按钮及指示灯正常楼层显示清晰，通风和照明应符合 GB/T 7588.1 的要求。

5.6.5.5 电梯应由具有专业资质的维修保养单位至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查。建立每台电梯的台账，日常维护和应急维修应及时记录。电梯维修应符合 GB/T 18775 的要求。

5.6.5.6 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理。

5.6.6 空调通风系统

5.6.6.1 保证空调通风系统安全运行和正常使用，无超标噪音和严重滴漏水现象。

5.6.6.2 定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗。

5.6.6.3 每季度对空调新风机、排气阀进行系统维护保养。每年冬夏两次对空调系统、暖通系统进行全面检查和清洗，空调通风系统清洗应符合 GB 19210 的要求

- 5.6.6.4 分体式空调应定期巡查挂机和室外支架是否稳固。
- 5.6.6.5 巡检锅炉设备/热力站及其辅助设备，确保各类设备、仪器仪表、水管路线运行正常，及时排查和消除设备运行安全隐患和水管“跑”“冒”“漏”等问题。
- 5.6.6.6 锅炉水质应符合 GB/T 1576 的要求。
- 5.6.6.7 空调通风系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并记录存档，零修合格率 100%。
- 5.6.6.8 空调通风系统服务质量要求参见附录 E。

5.6.7 给排水系统

- 5.6.7.1 每日检查污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，确保风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好仪表显示正常，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。
- 5.6.7.2 每委对给排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行养护。每半年对给排水系统进行维护润滑，保持管道畅通。
- 5.6.7.3 每年至少对水箱进行 2 次全面清洗，并提供水质检测报告。以二次供水水箱为取水点，饮用水水质应符合 GB 5749 的要求，饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒以及水质检测应符合建设部、卫生部《城市供水水质管理规定》（建设部令第 156 号）的要求。
- 5.6.7.4 污水处理系统无明显异味和噪声，污水排放应符合 GB 8978 的要求。
- 5.6.7.5 物业使用单位的水压及流量应满足使用要求。
- 5.6.7.6 给排水系统服务质量要求参见附录 F。

5.7 能源管理

- 5.7.1 应根据气候变化、工作性质和物业使用单位的需求，调整设施设备的启停时间、运行参数制定合理的节能运行计划。
- 5.7.2 应对重点用能设备的能源消耗及利用效率进行监控，定期进行能源统计和分析，并采取措施进行改善。
- 5.7.3 综合能耗和电耗定额应符合 DB33/T 736 的要求，水耗应符合用水定额要求。
- 5.7.4 应在办公楼内张贴节能标识提示，并定期对共用设施设备进行巡检及维护保养。
- 5.7.5 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗上升问题，提报节能改造方案建议。

6 评价与改进

6.1 监督考核

6.1.1 监督

- 6.1.1.1 物业管理单位应根据合同内容制定监督检查细则，对物业服务单位的履约情况和服务质量进行考核。
- 6.1.1.2 物业服务单位应主动进行内部自查，接受物业管理单位和物业使用单位的监督、检查及考核，并对问题及时整改。
- 6.1.1.3 物业管理单位或物业使用单位可依据考核结果按合同约定进行奖惩。

6.1.2 考核

- 6.1.2.1 物业管理单位或物业使用单位可采取日常监督考核、评价小组考核等方式对物业服务单位的运行情况进行考核管理。

- 6.1.2.2 每月至少开展 1 次日常监督考核，执行“日巡查、周检查、月考核”的考核机制。日常巡查发现的问题，物业管理单位应发放巡查通知书并全程跟踪整改进度。巡查通知书参见附录 G。
- 6.1.2.3 每季度应开展 1 次评价小组考核，评价小组成员由物业管理单位召集。
- 6.1.2.4 出现以下安全管理责任事故的情形，物业服务单位应立即整改，并按合同约定接受处罚：
- a) 工作时间，因管理或操作人员失误等原因导致能源中心不能正常供电，致使办公连续中断 1 小时以上的情形；
 - b) 发生火灾事故，经消防部门认定负重大责任的情形；
 - c) 组织高空作业或装修施工，出现人员伤亡事故（直接责任不在物业服务单位）的情形；
 - d) 因工作人员操作失误或管理疏漏，造成空调、消防设施设备、供水等重大设备严重故障，致使正常办公受到严重影响的情形；
 - e) 其它被认定的严重责任事故。

6.2 满意度评价

- 6.2.1 采取多种形式收集物业使用单位对物业服务满意度的信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量，物业服务满意度调查每季度开展不少于 1 次。
- 6.2.2 对物业服务满意度信息的收集可采用直接与物业使用单位沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。
- 6.2.3 物业服务单位应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公开服务信箱和监督投诉电话。
- 6.2.4 投诉信息受理后，应如实填写投诉处理单。投诉处理单参见附录 H。
- 6.2.5 投诉处理率应达到 100%。处理完成后应在 10 个工作日内进行回访，将处理结果及时告知投诉者，并记录存档。

6.3 持续改进

- 6.3.1 物业服务单位应及时分析投诉处理和评价过程中发现的问题，采取纠正措施，不断改进服务内容和质量。
- 6.3.2 物业服务单位应建立有效的培训计划，定期组织相关人员进行技能培训。

附录 A
(资料性)
物业维修施工联系单

物业维修施工联系单见表 A.1。

表 A.1 物业维修施工联系单

报送单位		报送日期	
施工内容			
	签发人：		
受理单位		受理日期	
完成情况			
	签收人：		
反馈日期：			

附录 B
(资料性)
保洁服务质量要求

保洁服务质量要求见表 B.1。

表 B.1 保洁服务质量要求

区域		服务质量要求
室内区域	一、服务功能性用房（办公室、会议室、活动室、阅览室等独立区域）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 脚踢线等处无积垢、灰尘、水迹和胶粘物等。 2. 地面保持干燥洁净、无污垢、纸屑。 3. 内墙面、天花板、顶角、转角及墙踢脚等处无积尘、霉斑和蜘蛛网。 4. 玻璃门、玻璃窗等表面应洁净、明亮，无水迹、手指印和张贴物。 5. 窗台及上下四周接缝处等应光洁、无灰尘。 6. 门面、门框、门背等应无油迹和灰尘，金属门饰、门锁、门附件等应保持金属光亮，无锈斑、污迹。 7. 办公室家具应保持表面无灰尘，辅助设施的物件表面无积尘和污迹。
	二、自动扶梯/垂直电梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自动扶梯金属踏板表面无锈迹和污迹，槽缝无残留垃圾、纸屑。 2. 自动扶梯不锈钢裙边或玻璃挡板等表面无水迹和污迹；橡胶扶手表面应保持光洁，无胶黏物及油迹。 3. 垂直电梯召唤面板应光亮，无指印和污迹。 4. 垂直电梯轿厢门和内壁面应保持光亮洁净，无手印、污迹、胶黏物和乱张贴。 5. 梯内地毯保持清洁，无污渍、纸屑、垃圾等，定期更换清洗。
	三、候梯厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大理石、花岗石墙面应保持光亮，无污迹。 2. 电梯门保持明亮，无手印和污渍，有透视度；地面无纸屑和水迹。 3. 候梯厅直立式垃圾桶（烟缸），清洁无污垢，无异味，无满溢拖挂，摆放合理、整齐。 4. 候梯厅内绿色植物生长茂盛，绿叶无浮灰，花盆干净，无烟蒂、杂物，盆地无水迹。
	四、走廊/楼梯（消防梯）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 楼梯无痕迹、油污、纸屑、烟蒂和废弃物。 2. 扶手栏杆应洁净，无污迹、锈斑及灰尘。 3. 楼梯墙面无污迹、鞋印等。 4. 通道设施、消防设施等无破损、无积灰、水印。 5. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃定期清洗。
	五、卫生间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 镜面应明净，无水迹。 2. 台盆和台面应无积垢、锈迹、皂迹和毛发。 3. 面池水龙头应无皂迹、锈迹和污垢。 4. 便斗内应放置清洁球，无积垢、黄迹，无堵塞。 5. 坐便器、大便池外部无积垢，内部无黄斑、霉斑，外部无污迹、无积灰。 6. 废纸篓无拖挂、无满溢，废弃物袋装，及时倾倒，定期清洗消毒。 7. 地面无积水和脚印，地砖缝隙无霉斑、积垢。 8. 隔板无积灰、无蛛网、无锈迹、无乱张贴刻画。 9. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃定期清洗。 10. 洗手液、卫生纸、擦手纸定期补足，摆放整齐，各类设施无积灰。 11. 卫生间整体无异味、清洁明亮。

表 B.1 (续)

区域		服务质量要求
室内区域	六、开水间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 茶叶漏水篮定期倾倒，茶水桶无异味散发，无积垢，定期清洗消毒。 2. 开水箱表面清洁无污染，无锈迹，无水垢，背后无卫生死角。 3. 垃圾桶无破损，需套袋装置废弃物，桶内垃圾不得超过桶高 2/3，桶表面无污迹，桶内无积水和异味散发，垃圾桶需加盖放置，位置摆放端正，对垃圾桶需定期清洗消毒。 4. 开水间内墙面无积垢、蛛网，地面干燥无积水、积垢。
	七、大厅/门厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大厅/门厅地坪地面，无垃圾、水迹及脚印（视石材情况，定期进行清洗或抛光处理）。 2. 挑空厅顶及吊顶灯无蛛网、无长期积灰。 3. 大厅/门厅环境应整洁，大理石墙面、立柱应清洁光亮，无积灰。 4. 大厅/门厅内各类摆设、装饰物无积灰，摆放整齐。 5. 落地玻璃明亮，无手印，无水迹，定期清洗。 6. 进门地毯定期清洗、更换，无破损。 7. 绿植生长茂盛，绿叶无浮灰，花盆干净，无烟蒂、杂物，盆底无水迹。 8. 直立式垃圾桶（烟缸），清洁无污垢，无异味，无满溢拖挂，摆放合理整齐。 9. 座椅应保持清洁，无水迹和污迹。 10. 地面保持整洁。
	八、设备房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 无卫生死角，无废弃物堆积，无蛛网，无积水。 2. 管道漆面干净，无锈斑，无油渍，无积灰。
室外区域	一、地下车库	<ol style="list-style-type: none"> 1. 车库地面无积水、积尘油迹和垃圾。 2. 照明灯表面无灰尘，无蛛网。 3. 消防设施应定期除尘。 4. 车库应定期喷洒灭害药水进行消杀处理，保持空气流通，无异味。 5. 雨季应设置警告牌，做好防滑措施。 6. 下水沟渠定期清理，无积土，无落叶，无堵塞。 7. 管道设施无明显积灰。 8. 地下车库无杂物堆积，标识标杆清晰。
	二、外立面、雨棚	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外墙立面无明显积灰、渗出物及污迹，建议一年一次外墙清洗。 2. 雨棚无积水，无杂草，无青苔，无垃圾，建议一季度清洗/清理一次。
	三、广场、停车场	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面应保持干净、平整，路面标识清晰。无大面积积水，无大面积落叶，无青苔、杂草、油污。 2. 道路指示牌、照明、垃圾桶、果壳箱等无积灰、无污垢。 3. 绿化带内无烟蒂、杂物，无白色垃圾。 4. 各类设施设备无破损，无蛛网悬挂，无严重积灰。 5. 明沟下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积，定期清理。
	四、天台/屋顶/台阶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 无垃圾，无淤泥，无杂草，无杂物堆积。 2. 设施设备整齐，无大面积积灰，无私自拉线、拖挂、晾晒。 3. 标识、标签、挂牌清晰，无积灰，无污渍，无锈迹。 4. 定期处理石材渗出物。 5. 定期冲洗台阶。 6. 定期清洁屋顶，下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积。 7. 明沟通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积物。
	五、园林绿地	<ol style="list-style-type: none"> 1. 无大面积落叶堆积，无枯枝修剪树枝堆积，无杂物堆积。 2. 目测无垃圾、飘落物等。 3. 栏杆、座椅无灰尘、无污垢。
	六、人工湖、喷水池	<ol style="list-style-type: none"> 1. 喷水池应保持水质清澈，无沉积物，无异味。 2. 人工湖、水景保持水面清洁，无漂浮物。 3. 无死亡生物。
	七、垃圾房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 封闭式，垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾、其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色、灰色。标识标牌清晰，专人管理。 2. 垃圾房内整洁、分区分类堆放。 3. 垃圾日产日清，无拖挂，不满溢。 4. 垃圾装袋、装桶，不散放。 5. 垃圾房地面、墙面、垃圾桶等每日清洗、消毒，定期灭四害。

附 录 C
(资料性)
绿化养护服务质量要求

绿化养护服务质量要求见表C.1。

表 C.1 绿化养护服务质量要求

项目		频次	服务质量要求
乔木	修剪	每年至少1次	生长良好，无脱节、无枯枝，残叶及时清理
	抹芽	4月—10月每月至少1次	无滋生芽
	浇水	7月—9月至少每2天1次；10月—6月至少每2周1次	无干枯死
	排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水
	施肥	春、秋至少各1次	养分充足，生长良好
	病虫害	视病虫害情况及时防治	主要病虫害发生率低于5%
灌木	修剪	4月—10月至少每月1次	整洁、美观、枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝，残叶及时清理
	浇水	7月—9月至少每2天1次；10月—6月至少每2周1次	无枯死
	排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水
	施肥	春、秋至少各1次	养分充足，生长良好
	病虫害	视病虫害情况及时防治	主要病虫害发生率低于5%
草坪	修剪	5月、7月、9月、11月至少各1次	整洁、美观，草高不超过8cm
	除草	4月—10月循环清除，11月—3月至少每月1次	杂草面积不大于5%
	切边	5月、7月、9月、11月至少各1次	与乔灌木界限明显
	浇水	7月—9月至少每天1次；10月—6月至少每2周1次	无枯死
	排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水
	施肥	春、秋至少各1次	养分充足，生长良好
	病虫害	视病虫害情况及时防治	及时防治，斑秃黄萎低于5%
室内和室外花卉	园区草花	每年至少更换5次	鲜艳、美观，无土裸露
	室内花卉	至少每周1次，每个包厢循环清理、适时浇水、修剪	无杂草，枯叶，无枯死
	室外花卉	至少每3天1次，每层楼循环清理、适时浇水、修剪	无杂草，枯叶，无枯死
	施肥	根据植物生长需要适时增肥	养分充足，生长良好
	病虫害	视病虫害情况及时防治	无明显病虫害
	重大节日摆花	主楼各主要入口，摆花营造节日氛围	注重节日特色

附录 D

(资料性)

供配电系统服务质量要求

供配电系统服务质量要求见表D.1。

表 D.1 供配电系统服务质量要求

类别	区域	服务质量要求
供配电系统	高低压配电房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度等，并安排人员 24 小时值班。 2. 配电柜操作开关设明显标志，各类标识清晰；各类指示灯完好无缺，各类仪表完整、指示正确。 3. 各级开关工作正常，无发热、过载、短路痕迹，高低压开关柜前后门锁完好无损，配电房钥匙应按管理要求进行管理。 4. 配电室内有完整的高压、低压配电系统图，配电柜高压进线和低压馈电回路应有明确的“回路标识”名称。 5. 直流屏工作正常，电池保养正确。 6. 补偿电容柜运行正常，各电容器组完好无损，电容器维修有依据。 7. 高压操作绝缘工具齐全，绝缘手套、绝缘鞋检验合格且有检验合格证，放置恰当。 8. 变压器设备区域内干净、无浮尘，电缆、母线及变压器表面无浮尘。 9. 变压器无过载、超温，变压器台架无锈斑。 10. 高压电缆进线位置应有“高压危险”的警示牌。 11. 配电房设备或线路改变，须上报物业管理单位批准。
	层间配电室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电缆桥架及大电流母线槽支架稳固，各类线槽无破损，电缆绑扎稳固，插接箱完好。 2. 电源开关、接触器、指示灯、转换开关和按钮等能正常使用。 3. 各连线无损坏和过载过热痕迹，动力箱 T 接口和总开关接口无过载过热。 4. 门槛及母线电缆桥架穿越楼板部分，有效阻火、阻水措施。

附录 E

(资料性)

空调通风系统服务质量要求

空调通风系统服务质量要求见表E.1。

表 E.1 空调通风系统服务质量要求

类别	区域	服务质量要求
空调通风系统	中央空调机房、冷却塔	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各阀门完好无损，无漏水、锈斑；主要管道阀门挂有表示其工作状态的标识牌。 2. 管道温度计、压力计和传感器完好无缺、无故障，表面分色、流向指示清晰明确。 3. 各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀。 4. 配电线路安装牢靠、符合规范要求，主回路导线、接头无发热现象和过载痕迹。 5. 电气控制屏完好，仪表或显示屏完整、显示正确。 6. 仪表运行参数显示正确，设定仪表刻度有红线点注，有整定的标准运行参数记载，有完整的运行记录。 7. 每月对空调水进行水样化验，承压锅炉每日对水质进行化验。 8. 冷却塔管道及设备防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀。 9. 风管防火阀门处于正常状态，冷却塔运行噪声应符合 GB 3096 的要求，无明显飘水。
	层间空调机房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新风机及风柜尘网无破损，静压箱及管道保温完好。 2. 空调机附属配套设备齐全、运行正常、无缺损。 3. 电气控制箱接线整齐、无浮尘，电线接口无松动。 4. 设备及设备台架无锈蚀，排水系统规范、畅通。

附 录 F

(资料性)

给排水系统服务质量要求

给排水系统服务质量要求见表F.1。

表 F.1 给排水系统服务质量要求

类别	服务质量要求
给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保证水泵运行平稳、无异响，电源指示无波动，运行时水封不漏水、不超标。 2. 控制开关无损坏，控制电箱线路接口无松动、锈斑。 3. 仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有红油漆标注，运行正常。 4. 各类阀门完好，无漏水、锈斑；给水、消防管道阀门有明显功能、工作状态标识。 5. 管道分色、流向明晰，无防腐油漆破损。 6. 水位自动控制装置工作正常。 7. 水池检修口上锁，水池检修口、泄水管口安装防虫纱网。 8. 水池、水箱门挂锁及防虫网完好，且无异物、无漏水现象。 9. 潜水泵电源电缆无老化。 10. 雨、污水管井排水畅通，井底无沉淀物，井盖无污物、无缺损、无丢失。 11. 定期对化粪池进行巡查，确保无污水溢出。 12. 每年雨季来临之前应彻底清除排污管网，确保雨水排放畅通、排污系统运转正常。

附录 G
(资料性)
巡查通知书

巡查通知书见表G.1。

表 G.1 巡查通知书

巡查通知书	
<p>物业：<u> </u></p> <p>我单位在巡查中发现存在下列故障（隐患），现通知你单位，请尽快采取措施整改和消除隐患，并在消除隐患后书面告知我单位。</p>	
故障（隐患）	整改时间
	<u>立即整改项</u>
	<u>限期整改项</u>
巡查经办人：	物业签收人： 签收时间：____年__月__日 联系电话：

附录 H
(资料性)
投诉处理单

投诉处理单见表H.1。

表 H.1 投诉处理单

受理编号		受理日期	
反映人姓名		联系电话	
类型	咨询 () 投诉 () 建议 ()		
内容			
受理部门意见			
承办部门		经办人	
		负责人	
处理结果			
领导签发		回复时间	

紧急 一般

附 录 I
(资料性)
服务满意率评价

1.1 原则

服务满意率是衡量服务质量优劣的一个指标。服务满意率调查应坚持全面、客观、尊重服务对象意见的原则，使调查结果切实反映服务质量状况。

1.2 调查范围

1.2.1 调查范围为直接接受服务的个人或单位，适合于服务对象评价或第三方开展调查。

1.2.2 可由物业管理单位组织开展服务对象评价、第三方服务满意率抽样测评，评价表见表I.1。

1.3 调查方法

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放《服务满意度调查评价表》等方式获得调查结果。调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一天、一个月或一年等）内接受服务的服务对象的数量为基数，按（I.1）式计算。

$$n = 10 + 5\%N \quad \dots\dots\dots (I.1)$$

式中：

n——样本大小；

N——基数。

1.4 服务满意率计算

对服务质量满意率可通过设定多个项目来进行测评。对每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意（很好）”，得10分；第二档为“比较满意（较好）”，得8分；第三档为“满意（一般）”，得6分；第四档为“不满意（较差）”，得3分；第五档为“非常不满意（很差）”，得0分。n个抽样样本对某一调查测评项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按（I.2）式计算。

$$q_i = \sum_{j=1}^m q_j \quad \dots\dots\dots (I.2)$$

式中：

q_j ——n个样本中第j个顾客对第i个调查测评项目的打分；

q_i ——n个抽样样本对第i个调查测评项目打分的平均值（满分为10分）；

n——样本大小。

服务满意度按（I.3）式计算。

$$M = \sum_{i=1}^m q_i / (10 \times m) \times 100\% \quad \dots\dots\dots (I.3)$$

式中：

M——服务质量满意率，%；

m——调查表中所列调查测评项数。

1.5 服务满意率调查评价表

服务满意率调查评价表见表I.1。

表 I.1 服务满意率调查评价表

评定等次 项目	很满意	比较满意	一般	较差	很差
服务态度					
服务效率					
服务质量					
服务安全措施					
说明	1. 请在你认定的评定等次格子内打“√”； 2. 每项评定只能打一个“√”。				