|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 61 |

陕西省地方标准

DB 61/T XXXX—XXXX

写字楼物业服务规范

Service Specification of Office Building Property

（本草案完成时间：2024年7月）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc155083334)

[1 范围 1](#_Toc155083335)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc155083336)

[3 术语和定义 2](#_Toc155083337)

[4 基本要求 2](#_Toc155083338)

[5 客户服务 2](#_Toc155083342)

[6 建筑物共用部位及设施设备的维护和管理 6](#_Toc155083355)

[7 环境卫生服务 9](#_Toc155083391)

[8 绿化服务 12](#_Toc155083406)

[9 公共秩序维护服务 13](#_Toc155083410)

[10 特约服务 14](#_Toc155083417)

[11 服务评价与改进 14](#_Toc155083421)

1. 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。

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。

本文件由陕西省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：陕西信元物业管理有限公司、绿城物业服务集团有限公司陕西分公司

本文件的主要起草人：王刚、刘娟、温向尚、段佳丽、张娟绒、张俊杰、曾晓辉、方杰、邓凯伦、李如意、毕波。

本文件由陕西信元智汇服务有限公司负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施中若有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：陕西信元智汇服务有限公司

电话：029-86513465 18710619799

地址：陕西省西安市未央区未央路142号

电话：710003

写字楼物业服务规范

* 1. 范围

本文件规定了写字楼物业服务的术语和定义、基本要求、业户服务、建筑物共用部位的维护和管理、建筑物附属设施设备的维护和管理、环境卫生服务、绿化服务、公共秩序维护服务、客户服务、特约服务。

本文件适用于陕西省行政区域内选聘物业服务企业提供的写字楼物业服务。自主管理的写字楼物业服务参照执行。

注：业主或物业使用人与物业服务企业可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

* 1. 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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

写字楼 office building

为商务、办公活动提供空间的建筑及附属设施、设备和场地。一般是指机关、企业、事业单位行政管理人员，业务技术人员等办公的业务用房，其中包括办公室、卫生间、设施设备间、楼电梯间等。

3.2 物业服务机构property service agency

依照法定程序设立，以物业服务为经营业务，具有企业法人资格的经济组织。

3.3 业主 owner

业主与客户。

3.4 物业使用人 user of real properties

物业的承租人或实际使用物业的其他人。

3.5 共用部位 common area and facility

属于业主共有共有的房屋主体承重结构部位（包括房屋基础、内外墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）。公共区域及户外墙面、门厅、电梯井、楼梯间、公共走廊通道等。

3.6 共用设施设备 common facilities and equipment

物业管理区域内业主共同使用的给排水管道、水箱、水泵、电梯、照明、消防设施、监控、供电及强弱电线路、燃气管道、绿地、道路、池、井等公共共用设施设备。

3.7 特约服务 special service

通过协商或约定，物业服务机构想接受服务的组织或个人提供超出《物业服务合同》基本服务之外的服务。

* 1. 基本要求
     1. 物业服务机构

应符合以下要求：

1. 具备独立规范的营业执照，完整的组织机构；
2. 具备满足服务需要的设备设施；
3. 根据物业使用人的物业服务需求设置相应的职能部门；
4. 服务窗口应公示物业服务企业物业服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等。提供特约服务的，公示特约服务项目、服务流程及收费标准等；
5. 建立工作流程、岗位职责、服务标准等管理制度。
   * 1. 人员管理

物业服务企业管理人员、专业操作人员、特种设备操作人员，按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。

物业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。

前台服务人员应微笑相迎，提供咨询和引导服务，接待服务中应注意用语文明、礼貌、规范。

* 1. 客户服务
     1. 接待服务

对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复，对受理的服务事项应进行记录并存档。

设置24h服务电话，服务场所每日工作时间不少于8h，工作时间应有现场接待人员。

提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及电子智能报修系统、微信、收发信函及电子邮件。

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，按约定的时间内处理完毕。

各项对客户服务项目的完成时效和服务标准应予公布，自觉接受客户的监督。

* + 1. 入住与迁出服务

业主或物业使用人入住和迁出时，应按规定程序及时受理并协助办理相关手续；

应告知业主或物业使用入，进出办公区域的搬迁路线、时间、电梯使用等注意事项；

业主或物业使用人迁出时，服务人员应按规定程序及时受理，费用结算、迁出资料完备后联同业户对现场进行检查，确保无异常和安全隐患。

* + 1. 报修服务

应设置24h报修服务热线，及时受理报修，接到报修电话应做好相关记录。

接到业户报修需求后应持维修单进入维修现场，讲明内容后实施维修。在双方约定的时限内处理业户的报修，急修30 min内赶到现场进行应急处理。

报修、维修应做好记录。

维修完成后请业户在维修单上签字确认，并清扫现场，不得遗留垃圾、水渍等。

维修工作完成后应及时向业主成物业使用人回复维修情况，对重点维修项目应进行回访。

* + 1. 装修管理

应制定完善的业户装修登记、巡检等管理制度。

受理装修申请时应与业主或物业使用人签订装饰装修服务管理协议，建立装修档案，对装修人已取得的政府相关职能部门的消防审批资料进行登记并实施监管。

督促业主或物业使用人做好成品工程保护工作，设置施工防护设施，约定装修施工时间，保护其他业主或物业使用人的合法权益。

应定期巡检装修现场，有巡检记录。发现有违规违章或违反装修协议行为的，应子以劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应及时上报相关部门。

办公时间内不应从事影响周边业户正常办公的装修项目，包括造成严重噪声、强烈气味、粉尘污染、喷漆工艺的油漆工程。

委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，定期清运;自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。

对于违章搭建与占用等各类违规装修的行为应及时制止，制止无效时应向有关行政主管报告。

* + 1. 档案管理

建立档案管理制度。

技术档案主要包括：物业竣工验收档案、物业权属资料、项目承接查验资料。

日常档案主要包括：顾客服务档案、房屋维修管理档案；设备设施维修管理档案、秩序维护服务档案、消防管理档案、保洁服务档案、绿化服务档案、业主及物业使用人资料、物业企业日常管理文件和记录，投诉处理资料、其它资料等。

* 1. 建筑物共用部位及设施设备的维护和管理
     1. 建筑物主体及外置物

房屋外墙出现裂缝、离壳、脱落现象，应于在发现后及时到达现场处理并向业主报告；房屋外墙出现乱涂乱画乱张贴现象，应于发现后到场处理。

空调安装位置应统一，且须符合政府的有关要求，违反规定的行为应以书面通知劝阻和制止，制止无效应报告业委会和有关政府部门并跟进。

未经有关政府部门批准和业主同意的户外物品设置行为，应于发现后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和有关政府部门并跟进。

* + 1. 设备机房管理

设备机房的消防灭火器材应符合国家标准的规定。

设在地下室的强电、弱电设备机房门应有防鼠装置。

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。

设备管井房挡水台阶；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。

管井房门宜分系统应采用通用钥匙管理。

* + 1. 供配电系统管理
       1. 楼层配电房维护
       2. 周检：检查各开关位置、温度、指示灯状况（房内每周清扫一次，房内无垃圾、杂物堆放）。

月度保养：检查计量电度表、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。

* + - 1. 停电应急处理

计划性的停电情况，应提前书面告知业主；停电后10 min内应启动备用发电机。故障停电情况，接报后10 min内应到场处理，视需应以口头或书面形式告知业主，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。

* + 1. 给排水设施设备维护
       1. 二次供水水箱/水池的维护

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。

* + - 1. 水池清洗

每半年对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，应提前48h书面告知业主。

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。

清洗后应取得卫生部门出具的水质检验报告，确保生活饮用水水质达到国家标准的要求，应由管理部门和业主共同验收，填写验收表格。

* + - 1. 供水系统应急处理

停水应急处理：计划性的市政停水情况，应提前在张贴停水通知并采取相应蓄水措施；故障停水情况，接报后立即到场处理，视需要以口头或书面形式告知业主。

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，立即到场处理。

* + - 1. 排污设备清理

写字楼设有厨房、餐厅的应安装污水处理设备，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。

定期对室内集水坑、沙井、室外化粪池进行清理。

* + 1. 电梯管理
       1. 电梯运行与维护

电梯有运行管理制度并有效执行；写字楼内至少应有一部电梯24h运行。

电梯应经取得相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年进行定期检验，并张贴新的合格证。

应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维修，并按照所签定的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

电梯日常运行平稳舒适，动作准确可靠，直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件保持完好。

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24h以书面通知业主。

* + - 1. 电梯应急处理
         1. 电梯应急处理应做到：

1. 建立应急事件处理机制，培训本单位工程技术人员解决一般的电梯故障，发生重大故障时应对维修保养单位到达现场的时间做出要求；
2. 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24h不间断通讯设备；
3. 在发生应急情况时，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。
   * + - 1. 停电应急处理应做到：
4. 计划性的市政停电情况，应提前在24h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。
5. 故障停电情况，接报后5 min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。
6. 视需要以口头或书面形式告知业主。
   * + - 1. 电梯困人应急处理应做到：
7. 出现电梯困人情况，5 min内应到场处理；
8. 确定轿厢所在位置；以可能的方式安抚被困乘客；
9. 在确认机房电源已关闭情况下，按照电梯应急指南操作规程，解救被困乘客。
   * + - 1. 楼宇火灾时电梯应急处理应做到：
10. 楼宇发生火灾，应在3 min内到场处理；
11. 按照电梯应急指南操作。
    * + - 1. 水浸电梯应急处理应做到：
12. 应在接报后5 min内到场处理；
13. 按照电梯应急指南操作，将电梯提升至顶层。
    * 1. 空调系统管理

对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

定期检查冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

定期安排对新风量、排风量的测定。

确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。

确保能量计费系统处于完好状态。

保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

应委托取得资质的专业机构定期对空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次符合相关规定。

* + 1. 停车系统管理

工作站、服务器、收费站工作正常、整洁；摄像探头、栅栏机安装牢固、工作正常。

区域及车库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。

系统检查、检修保养定期进行，保证系统运行正常。

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24h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。

* + 1. 监控系统管理

摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

视频记录设备工作正常、整洁。

监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

* + 1. 楼宇自动化系统管理

服务器、UPS、传感器、直接数字控制器等工作正常、通讯正常、线路整齐、整洁。

末端设备接线正确、线路无损、安装牢固。

定期对计算机系统数据进行备份。

每年对传感器、执行器等仪器仪表相关设备进行校对。

建立机房管理制度，控制室机房实行封闭管理，配备符合要求的灭火器材。

* + 1. 多媒体系统管理

音源设备、功放设备工作正常，整洁完好。

扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。

背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备工作正常。

视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。

每半年进行全面检查与调试。

* + 1. 防雷接地系统

避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。

定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置。

定期检查重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。

定期对变配电室内设备的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

* + 1. 锅炉系统管理

建立管理机构，制定安全管理制度、事故应急措施和救援预案、操作规程、记录表卡及锅炉的安全技术档案，技术档案包括但不限于：

1. 锅炉的设计文件、产品质量合格证明、使用维护说明等文件以及安装技术文件和资料；
2. 特种设备的定期检验和定期自行检查记录；
3. 锅炉的日常使用状况记录；
4. 锅炉及其安全附件，安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表的日常维护保养记录（主要安全附件：安全阀每年校验一次、压力表每半年检定一次）；
5. 锅炉运行故障和事故记录；
6. 锅炉管理人员、操作人员、水质处理人员的安全教育和技能培训记录；
7. 与有维护资质的外包单位签订维护合同，明确维护内容、质量要求、相关责任等内容，经管理负责人审核后实施。每月对使用的锅炉应进行一次检查，发现问题需及时处理。
8. 在锅炉安全检验合格有效期届满前1个月向特种设备检验检测机构提出定期检验要求（在用锅炉定期检验一般每年进行一次外部检验，每两年进行一次内部检验，每六年进行一次水压试验）。
   * 1. 应急处理

随时对遇难、遇危、遇险、遇困的业主提供紧急援助；必要时向有关政府部分请求协助；立即向业主和有关部门报告。

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：

1. 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；
2. 对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；
3. 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；
4. 及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。
   * 1. 共用部位的标识

应对写字楼内及周边各项标识进行有效管理，公共信息标识应符合GB/T 10001.1的要求，安全标识应符合GB 2894的要求，消防安全标志标识应符合GB 13495.1和GB 15630的要求，公共场所的安全设施设备标识及使用说明应使用中、英等文书写，文字规范，保持各类标识完好。

写字楼内及周边标识主要包括：

——各主出入口的平面示意图；

——主要道路、停车场、泊车导向等标识；

——办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；

——各楼层指示、引导标识；

——公共卫生间、服务台等公共服务设施引导和位置标识；

——公共场所的安全设施设备、消防设施设备标识；

——共用设施设备的安全警示标识；

——临时性服务标识；

——其他标识。

* + 1. 巡检管理
       1. 日检

应每日对物业服务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、屋顶等设施和部位、航空障碍灯的状况进行检查，并填报日检表。

* + - 1. 月检

物业项目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、楼层走廊通道、消火栓箱封条、楼层疏散指示灯、屋顶等设施和部位的状况。检查情况应作好记录，存在问题应及时整改。

* + - 1. 年检

物业项目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，应将年检结果在物业管理区域内进行公示。

* + - 1. 临检

根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，管理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。

* + - 1. 巡检结果的处理

根据日检、月检、临检结果，按照要求的周期不同，向业主或专项维修单位提出书面报告并跟进。

* + - 1. 工作巡查、运行及维修保养记录

工作记录应及时、清楚、完整。

* 1. 环境卫生服务
     1. 基本要求

建立保洁管理制度和保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录。

配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，在主出入口设置果皮箱，在适当位置放置垃圾（卫生）桶，设置垃圾中转站，在集中装修期间应有临时垃圾堆放处等。

生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。

雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。

建筑物外立面清洗应委托有相应资质的保洁机构进行作业。

保洁服务要求可根据保洁区域现状，参照服务标准执行。

* + 1. 卫生清洁
       1. 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。

玻璃每周清洁至少一次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍、无划痕。

指示牌每周清洁至少一次，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至少二次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

烟灰筒每日清洁至少一次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，外表面光亮、洁净、无灰尘。

低位墙身每周清洁至少一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

高位墙身每月清洁至少一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

踢脚线每周清洁至少一次，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。

防滑地毯每周清洗至少一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

接待前台、大堂摆设每日清洁至少一次，表面干净无污迹、无灰尘。

通道大门每日清洁至少一次，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至少一次，表面光亮、洁净，无灰尘、无痕迹、无水迹并定期做钢油护理。

墙面灯箱每月除尘至少一次，灯箱内无积尘，外表面无灰尘、无污渍，干净整洁。

* + - 1. 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。

绿化带每日清理至少一次，无垃圾、杂物、积水。

出入口台阶每周清洁至少二次，接缝处干净整洁，无污垢，表面无杂物、无积水。

广场灯具每周清洁至少一次，无积尘、污渍。

水景清洗每月至少二次，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至少一次，表面及边框无积灰、无污垢。

垃圾箱每天清洗至少一次，清倒一次。无满溢、无积水、无异味，外表面无污迹；洁净、无灰尘。

* + - 1. 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。

低位墙身每周清洁至少二次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

高位墙身每月清洁至少二次，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）筒每日清洁至少一次，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、檫手纸盒、干手机等）每日清洁二次，表面光亮、无水渍、无污渍。

* + - 1. 楼梯间

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

排烟或送风口每月至少清洁一次，无积尘、无污渍。

梯级扶手每日至少清洁一次，表面光亮、整洁，无积尘、污渍。

防火门每日至少清洁一次，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。

通道低位墙身每周至少清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。高位墙身每月至少清洁一次，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、照明设施每月至少清洁一次，无积尘、蜘蛛网。

生活垃圾桶每日至少清洁二次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

* + - 1. 电梯间

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。

电梯厢内壁每日至少清洁一次，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、外两侧每日至少清洁一次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；并定期做钢油护理。

电梯内按钮每日至少抹净一次，无积尘、无污迹。

电梯内天花、出风口、照明设施每月至少清洁一次，无积尘、污垢。

电梯门轨每周至少清洁一次，无积尘、污垢。

* + - 1. 垃圾台

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。

地漏口每周至少清洁一次，无杂物、无异味、不堵塞。

垃圾房台垃圾不过夜，要定期消毒灭鼠，做到清洁无异味。

垃圾台每周至少清洁二次，干净、整洁、无污垢。

* + - 1. 外墙

玻璃幕墙及外墙石材每半年至少清洁一次，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。

* + - 1. 消防公共设施

消火栓、箱，灭火器每月至少清洁一次，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、报警器每月至少清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹。

烟感器、喷淋、消防广播每月至少清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹。

走火疏散图每周至少清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹。

* + - 1. 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。

地面每日至少清洁一次，无杂物、无污渍、干净整洁。

窗户每周至少清洁一次，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、空调出风口每月至少清洁一次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

桌椅每周至少清洁二次，表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁。

地毯每周至少清洁一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

指引水牌每周至少清洁一次，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）每周至少清洁二次，干净整洁，无积尘、无污迹。

墙身及地脚线每周至少清洁一次，表面无污迹、无水迹，地角接缝处干净、无污垢。

垃圾桶每日至少清洁一次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

* + - 1. 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一次。

容器和工具完好率为98％以上。

* + 1. 垃圾收集与处理

实行垃圾分类制度，在适当位置放置垃圾（卫生）桶，设置垃圾中转站；

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。

* + 1. 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。

* 1. 绿化服务
     1. 服务要求

制定物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好工作记录。

根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。

根据季节要求，按照养护规范对植物、草地、花卉等进行定期养护。

重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花卉摆放等。

根据业主或物业使用人需求，提供有偿的绿化养护服务。

绿化养护要求可根据绿化区域现状，参照相关服务标准执行。

* + 1. 室内绿植养护要求

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。

1. 室内绿植服务要求

| 项目 | 服务要求 |
| --- | --- |
| 绿化外观 | 土壤表层无杂物、无枯叶。叶子健壮，叶色正常，有光泽。盆器及托盘完好干净，托盘无积土。 |
| 摆放 | 根据需要在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能协调。 |
| 修剪养护 | 定期浇水、施肥，定期修剪，保证造型优美。 |
| 选种 | 选择观赏性强、观赏周期长、存活率高的植物。 |
| 用肥及用药控制 | 应选用无毒、无害、园艺型肥料。发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。 |

* + 1. 室外绿植养护要求

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。

1. 室外绿植服务要求

| 项目 | 服务要求 |
| --- | --- |
| 修剪 | 草地：根据长势状况每年定期修剪整形，草的高度不超过9cm且保持一致，草坪无杂草草屑；  灌木：根据长势状况每年定期修剪整形，植物主枝分布均匀，通风透气，造型美观，草篱整齐一致；  乔木：每年冬季修剪一遍，树冠圆整、树势均匀，45°剪口靠节光滑。针叶树保持顶端优势。 |
| 灌溉 | 灌溉次数视天气和植物种类情况而定，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水现象。 |
| 除杂草、松土 | 草地定期除杂草，草地上无开花杂草，花木丛中无高于花木的杂草；定期疏松表土，土壤疏通通透。 |
| 施肥 | 定期进行施肥，施肥均匀、充足、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。 |
| 病虫害防治 | 及时防治病株、虫害。 |
| 扶正、加固 | 对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固。 |
| 补植 | 对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种，能满足植物生长的条件下无黄土裸露。 |
| 防风防汛 | 灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏通道路，清理扶植，尽快恢复原状。 |
| 清理绿化垃圾 | 修剪下来的树枝和杂草等及时清运，跟踪保洁。 |
| 防寒 | 寒冷季节应有防冻保温措施。 |

* 1. 公共秩序维护服务
     1. 出入管理

主出入口实行24h值班制度。

建立人员出入管理制度，对进出写字楼人员进行出入管理。

对外来人员（访问、参观、施工、送货等）提供服务、进行管理；

对进出写字楼物品实施分类管理，大件物品进出应实行查验放行制度，并形成记录；发现有可疑危险品时，应保护好现场，并上报部门负责人。

* + 1. 巡视管理

根据写字楼内实际情况，明确巡视工作职责、流程，制定相对固定的巡查路线。

重点区域、部位和设备房应增加巡视频次，并规范记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查。

巡查过程和监控中心实行联动，收到指令后，及时到达现场。

巡查中发现异常应立即通知有关部门查明并报告相关负责人，对紧急情况采取必要的处理措施；随时准备启动相应的应急预案。

* + 1. 监控管理

写字楼监控室实行专人24h值班制度，电话畅通，接听及时（铃响三声内应接听。

监控设施齐全，确保对出入口、内部重点区域的安全监控、录像。

监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

监控录像资料、报警记录不得删改及扩散，保存完整的监控记录备查，保存时间应符合国家规定要求。

* + 1. 车辆管理

定期维护车场内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速标识及指示标志。

划定车辆停放区域，实行专人管理，保证车辆停放有序。

规划车辆行驶路线，根据实际情况，对进出车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。

非机动车应定点集中有序存放。

* + 1. 消防安全管理

制定消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材和消防设施。

定期组织防火巡查、防火检查，巡查、检查时填写记录，并由检查人及其主管人员签字；巡查、检查时应及时纠正违法违章行为，拒不改正的，应上报相关部门。

消防控制室实行24h值班，每班不少于两人，消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书，持证上岗。

应建立义务消防员制度，制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每年至少举行一次消防演练。

应开展经常性的消防安全宣传和培训。应组织有关人员每年至少进行一次消防教育培训，使其具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力。消防巡查人员、自动消防系统操作人员、专职消防队、志愿消防队消防员应接受消防职业技能培训。

根据情况确定消防安全重点部位，并设置明显的警示标志，有专人每日巡查，对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。

应建立消防档案，统一保管、备查。

* + 1. 应急事件处置

制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制，明确突发事件责任人。

事件发生时应及时告知业主或物业使用人，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

定期对相关人员进行应急预案培训。

定期组织应急预案演练。

突发事件包括但不限于：突发火灾、电梯故障、紧急停电停水、治安事件、意外伤害等及时上报相关人员。

* 1. 特约服务

根据业主或物业使用人实际需求提供特约服务。特约服务包括但不限于：

1. 信报服务；
2. 会务服务；
3. 餐饮；
4. 购物；
5. 写字间租赁代理服务；
6. 其它服务等。
   1. 服务评价与改进
      1. 服务评价及满意度测评

自我评价每年至少进行1次。

评价形式包括但不限于：

1. 自我评价；
2. 业主及物业使用人评价；
3. 第三方评价。

评价依据包括但不限于：

1. 相关国家法规政策和强制性标准；
2. 服务合同；
3. 约定的服务标准、服务规范及作业指导书。

评价内容包括但不限于：

1. 提供的服务应按合同的约定和规定的要求组织实施；
2. 对服务提供过程、人员的数量和技能、设施设备及场所的完好状况，以及安全、卫生、环境等应满足服务提供特性的要求；
3. 服务相关要求应达到国家、行业、地方和企业标准；
4. 服务档案资料和各项质量记录或报告应完整、齐全、真实、有效，且具有可追溯性。

采取电话、走访、座谈会等多种形式，每半年征询业主或物业使用人的意见。

对物业服务制定满意度测评方案，每年对业主或物业使用人开展整体满意度测评。

对自我评价和满意度测评进行汇总，分析进行全面客观的评价，并形成年度物业服务报告，对业主或物业使用人提出的工作建议或意见，制定整改措施及计划，及时改进并回访。

* + 1. 投诉处理及改进
       1. 投诉处理

建立投诉处理机制，并安排工作人员处理投诉。投诉处理应满足GB/T17242的要求。

接到投诉及时受理并记录投诉内容。

根据投诉情况，采取以下处理方式：

1. 物业服务企业直接受理的，应核实情况；
2. 属于物业服务企业责任的，应在1个工作日内回复处理结果，最长不超过3个工作日；
3. 不属于物业服务企业责任的，应交给相关单位进行处理，并跟踪处理结果；
4. 属于无效投诉的，应做好解释工作。

应对投诉处理过程和处理改进结果进行持续监督。

投诉处理完成后应及时回告投诉人并形成报告，针对投诉人提出的意见，制定整改方案及计划。

* + - 1. 改进

应建立纠正、预防和改进措施，对服务评价结果进行数据分析，及时对评价不合格项改进，明确责任人，制定改进、预防方案措施，在规定时间内完成改进。

应建立长效机制，消除不符合项产生的原因，防止已改进不合格项再次发生。

应规范策划、实施、检查、处置程序，实现服务质量的持续改进，不断提高写字楼物业服务水平，提高顾客满意度。



参考文献

DB 61/T 1009-2016 清洗保洁服务规范 第1部分：总则

DB 61/T 1281-2019 清洗保洁服务规范 第4部分 石材清洗护理服务

DB 61/T 1468-2021 公共建筑集中空调系统清洗消毒服务规范

DB22/T+5133-2022（吉林）物业服务标准

DB31T/1375-2022（上海）办公楼物业企业安全生产管理实施指南

DB37/T+1997.6-2019（山东）物业服务规范 第6部分：写字楼物业

