

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2022

写字楼物业服务规范

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 发布

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。

本文件由唐山市市场监督管理局路北区分局提出。

本文件起草单位：唐山市融融物业服务有限公司。

本文件主要起草人：

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基本要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于写字楼物业服务。

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

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，仅限于该日期对应的版本适用于本文件；凡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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 17051 二次供水设施卫生规范

DB13/T 2671 机关办公楼物业管理服务规范

3 术语和定义

本文件没有需界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 服务企业要求

4.1.1 应根据物业服务合同约定，设置物业服务机构，并配备相应的服务人员及服务设施。

4.1.2 应制定内部管理制度，并有具体落实措施及考核办法。

4.1.3 公示物业服务内容、服务流程和标准、收费依据和标准、服务电话和投诉渠道等；提供特约或延伸服务的，公示具体项目、服务流程及收费标准等。

4.1.4 有客户服务中心或前台及人员，为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

4.2 人员要求

4.2.1 管理人员应取得相关资格证书，专业技术操作人员应取得相应的专业技术证书或职业资格证书。从事特种作业的服务人员应经过专业培训，并取得特种作业资格。

4.2.2 进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后方可上岗；定期组织法律法规、安全、专业技能等相应的培训，提高管理和服务水平。

4.2.3 统一着装，佩戴工牌，仪容仪表整洁。服务主动热情。

4.3 项目接管

物业服务企业通过投标形式，制定投标文件及物业管理方案，确定物业管理范围及内容、人员配置、管理服务费用等，中标后签订物业管理服务合同，履行物业管理服务。

4.4 档案管理

根据实际情况需要，按合理的分类方法进行档案管理，档案分类包括但不限于：

- a)房屋产权档案及竣工验收资料（含工程图纸和设备资料等）；
- b)业主或物业使用人信息档案；
- c)行政档案；
- d)财务档案；
- e)物业共用部位及共用设施设备的维护养护及管理档案；
- f)公共区域秩序维护档案；
- g)公共区域环境管理档案；
- h)客户服务档案。

4.4.1 根据档案载体不同，建立文书档案、电子档案和实物档案。

4.4.2 根据档案性质、重要性、类型及常用程度，采取有效措施，保护业主或物业使用人隐私。

4.4.3 建立档案收集、整理、保管、检索、应用以及查验、鉴定和销毁制度，提高档案管理水平。

4.5 保密管理

保密管理应符合以下要求：

- a) 建立保密制度；
- b) 对员工进行保密教育和培训，树立员工的保密意识；
- c) 对重要资料运用信息化手段进行加密。

4.6 标识管理

4.6.1 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。

4.6.2 制定统一设计风格的标识，明确安装位置，对状态标识要经常验证，对标识的使用情况进行检查，发现损坏或丢失应进行更换或替补。

4.7 节能管理

节能降耗措施包括但不限于：

- a) 严格执行国家关于公共建筑空调温度控制的相关规定；
- b) 开展节能降耗宣传、培训；
- c) 对共用设备设施定期巡检，预防跑、冒、滴、漏；
- d) 确定合理的照明、空调关闭时间；
- e) 对公共区域照明灯具进行节能改造。

5 服务内容

5.1 物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和养护

5.1.1 房屋管理

5.1.1.1 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况。巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，属于合同约定由物业服务费用支出的项目应在2小时内组织维修；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，向业主及房屋管理机构提出书面申请，根据业主的决定，组织维修。

5.1.1.2 保持公共区域门窗、配件完好，开闭灵活，无异常响声。

5.1.1.3 保持道路路面平整、无破损、无积水。

5.1.2 公共照明系统管理

5.1.2.1 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求。

5.1.2.2 定期巡视院落、道路、大堂、电梯厅、楼道等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具。

5.1.2.3 有重要和重大活动时，提前对活动区域相关灯具进行检查、维修。

5.1.3 供配电系统管理

5.1.3.1 按规定的周期对发电机（组）设备进行检查、维护，保持设备完好。

5.1.3.2 应定期启动及维护备用发电机（组），确保随时应急启用。

5.1.3.3 应定期对蓄电池进行充放试验，进行蓄电检查及保养。

5.1.3.4 配电室入口应设置挡鼠板，室内应设有温湿度计及消防灭火器材，配电柜应有相关安全操作标识。

5.1.4 电梯管理

5.1.4.1 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。

5.1.4.2 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。

5.1.4.3 应至少配备一名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理并做好电梯运行巡查与记录。

5.1.4.4 建立应急事件处理机制，每半年至少进行一次应急演练。

5.1.5 给排水系统管理

5.1.5.1 每日对各类水泵、阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常，各种管道阀门完好。

5.1.5.2 确保仪表显示正确，系统无明显异味和噪声。

5.1.5.3 每季度对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆，定期对轴承进行润滑，定期对污水处理系统进行全面维护保养。

5.1.5.4 每半年对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，并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 GB5749 的要求；生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照 GB 17051 执行。

5.1.5.5 定期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。

5.1.5.6 进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。

5.1.5.7水泵房应配备挡鼠板、粘鼠板等防灭鼠装置，水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口应安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护。

5.1.5.8定期对室内集水坑、隔油池、室外化粪池进行清理。

5.1.6空调系统管理

5.1.6.1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。

5.1.6.2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。

5.1.6.3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。

5.1.6.4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。

5.1.6.5定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

5.1.6.6定期安排对新风量、排风量的测定。

5.1.6.7确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。

5.1.6.8确保能量计费系统处于完好状态。

5.1.6.9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。

5.1.6.10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。

5.1.6.11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。

5.1.7停车系统管理

5.1.7.1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。

5.1.7.2区域及车库车位计数显示器工作正常、整洁、数据准确。

5.1.7.3图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常。

5.1.7.4系统检查、检修保养定期进行，保证系统运行正常。

5.1.8弱电系统管理

5.1.8.1定期巡视检查机房现场环境、监控系统、门禁系统、安全防范系统、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。

5.1.8.2定期对设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗擦拭外表吸附的灰尘和絮状物，整洁完好。

5.1.8.3汛期、暴雨、冰雹等天气前后或重大节日前，检查设备线路，排除故障隐患，做好故障记录，保证传输畅

通。

5.1.8.4及时更换已损坏的配件，或在部件即将达到生命周期之前更换，避免因使其故障扩大，影响其他相关设备的安全运行。

5.1.9防雷接地系统

5.1.9.1避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。

5.1.9.2定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置。

5.1.9.3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。

5.1.9.4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。

5.2 公共绿化养护

5.2.1 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。

5.2.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。

5.2.3 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。

5.2.4 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花卉摆放等。

5.2.5 根据业主或物业使用人需求，提供有偿的绿化养护服务，公示服务项目及收费价格。

5.2.6 绿化产生的垃圾要随产随清。

5.2.7 楼内、楼外绿化养护标准应符合 DB13/T 2671 的规定。

5.3 公共区域环境卫生维护

楼内清洁、楼外清洁、垃圾收集与处理应符合 DB13/T 2671 的规定。

5.4 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

5.4.1 出入管理

5.4.1.1 主出入口实行 24 小时值班制度。

5.4.1.2 建立人员出入管理制度，对进出写字楼人员进行出入管理。

5.4.1.3 对进出写字楼物品实施管理，大件物品搬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，并上报主管部门。

5.4.2 巡查管理

5.4.2.1 根据写字楼内实际情况，制定巡查路线。

5.4.2.2 宜使用巡更设备，保留巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查。

5.4.2.3 巡查过程和监控中心实行联动，收到指令后，及时到达现场。

5.4.2.4 巡查中发现异常应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

5.4.3 监控管理

5.4.3.1 监控中心实行专人 24 小时值班制度，电话畅通，接听及时。

5.4.3.2 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。

5.4.3.3 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，并安排相关人员及时赶到现场 进行前期处理。

5.4.3.4 监控影像保持完整，保存时间应符合国家规定要求。

5.4.4 车辆管理

5.4.4.1 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。

5.4.4.2 划定车辆停放区域，公开收费标准，实行专人管理，保证车辆停放有序。

5.4.4.3 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。

5.4.4.4 非机动车应定点集中有序存放。

5.4.4.5 对占用和堵塞消防安全通道的车辆及时清理，确保畅通无阻。

5.4.5 消防安全管理

应符合 DB13/T 2671 的规定。

5.5 客户服务

5.5.1 接待服务

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

5.5.1.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件。

5.5.1.3 接待服务中应注意用语文明、礼貌、规范。

5.5.1.4 对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复。

5.5.1.5 受理服务事项应进行记录并存档。

5.5.2 进驻和迁出服务

5.5.2.1 业主或物业使用人进驻和迁出时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。

5.5.2.2 告知业主或物业使用人停车地点、进出路线、搬运时间、电梯使用规定等。

5.5.2.3 安排专人进行现场管理和协调。

5.5.3 装修服务

5.5.3.1 建立业主装修申请审批制度。

5.5.3.2 受理装修申请时应告知业主或物业使用人有关规定，签订装修协议，明确相关方的权利和义务。

5.5.3.3 定期巡视装修现场，发现有违规行为的，应予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告有关行政主管部门。

5.5.3.4 为业主或物业使用人提供装修便利。

5.5.3.5 建立业主或物业使用人装修档案，包括装修申请、审批、验收资料等。

5.5.4 报修服务

5.5.4.1 在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修，急修 30 分钟内赶到现场进行应急处理。

5.5.4.2 报修、维修应做好记录。

5.5.4.3 对重点维修项目应进行回访。

5.5.5 特约服务

a)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： b)

商务配套服务，如票务服务、信报服务、会务服务、复印装订等；

c)生活配套服务，如餐饮、购物等；

d)写字间租赁代理服务；

e)其它服务。

5.6 突发事件应急处置

5.6.1 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。

5.6.2 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。

5.6.3 定期对相关人员进行应急预案培训。

5.6.4 定期组织应急预案演练。

5.6.5 突发事件包括但不限于突发火灾、电梯故障、紧急停电停水、治安事件等。

6 服务评价与改进

6.1 基本要求

6.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。

6.1.2 保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

6.2 评价程序

主要包括建立评价机制、成立评价组织、制定评价方案、评价实施、数据分析与编写评价报告、评价结果处理。

6.3 服务常用方法

6.3.1 客户评价

主要包括客户满意率测评、与客户的主动沟通、信息分析。

6.3.2 企业评价

内部质量检查与审核。

6.3.3 第三方评价

主要包括认证机构的评审与监督审核、专业机构的满意度调查、行业组织的评优评先。

6.4 服务改进

6.4.1 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

6.4.2 及时处理业主或物业使用人投诉、建议，并对处理结果进行回访。

6.4.3 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。