ICS

中国标准文献分类号

团体标准

T/CPMI XXX—20XX

|  |
| --- |
|       |

写字楼物业服务规范

Property Service Standards for Office Building

|  |
| --- |
|  |
|  |

20XX - XX - XX发布

20XX - XX - XX实施

中国物业管理协会 发布

目  次

[前  言 II](#_Toc29204)

[1　范围 1](#_Toc18200)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc6051)

[3　术语和定义 1](#_Toc2546)

[4　管理要求 2](#_Toc20257)

[4.1　机构设置 2](#_Toc4974)

[4.2　人员 2](#_Toc4712)

[4.3　服务设施设备、工具 2](#_Toc23437)

[4.4　服务沟通 2](#_Toc28881)

[4.5　服务合同 3](#_Toc22043)

[4.6　财务管理 3](#_Toc4464)

[4.7　档案管理 3](#_Toc20100)

[4.8　标识管理 4](#_Toc30719)

[4.9　节能管理 4](#_Toc3991)

[4.10　安全与应急处置 4](#_Toc10789)

[4.11　标准化文件 6](#_Toc4)

[5　服务要求 6](#_Toc17902)

[5.1　基本要求 6](#_Toc564)

[5.2　客户服务 6](#_Toc29190)

[5.3　隐形化服务 7](#_Toc2195)

[5.4　特约服务 7](#_Toc22291)

[5.5　楼宇及设施设备管理 7](#_Toc10384)

[5.6　秩序维护 7](#_Toc25294)

[5.7　环境维护 9](#_Toc14049)

[6　服务质量评价与改进 10](#_Toc17782)

[附录A　（规范性附录）　楼宇及设施设备管理 11](#_Toc32699)

[参 考 文 献 16](#_Toc19347)

前  言

本标准依据GB24421.3-2009给出的规则起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本标准起草单位：西安创业物业发展有限公司、陕西省物业管理协会、陕西省标准化研究院、西安市质量技术监督局、西安天地源物业管理服务有限责任公司、河南楷林物业管理有限公司、成都嘉善商务服务管理有限公司、西安经发物业管理有限责任公司、西安曲江圣境城市发展服务有限公司、智达基业物业管理（北京）有限公司。

本标准主要起草人：...、...。

本标准为首次发布。

写字楼物业服务规范

1. 范围

本标准规定了写字楼物业服务的术语和定义、服务保障、服务要求、服务质量评价与改进。

本标准适用于商业写字楼的物业服务活动，其他类型的写字楼物业服务可参照使用。

1. 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。

GB　2894　安全标志及其使用导则

GB　5749　生活饮用水卫生标准

GB　5768.2　道路交通标志和标线　第2部分：道路交通标志

GB/T　10001　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　17051　二次供水设施卫生规范

GB/T　17242　投诉处理指南

GB　25201　建筑消防设施的维护管理

GB　50303　建筑电气工程施工质量验收规范

GB　50365　空调通风系统运行管理规范

GB　50617　建筑电气照明装置施工与验收规范

JGJ/T　391　绿色建筑运行维护技术规范

TSG　08　特种设备使用管理规则

TSG　G0001　锅炉安全技术监察规程

TSG　T5002　电梯维护保养规则

1. 术语和定义

3.1

写字楼物业服务　property　service　for　office　building

物业服务企业按照物业服务合同的约定，对写字楼的场地、楼宇本体、设施设备、环境和秩序进行维修、养护、管理的活动。

3.2

客户　customer

购买或接受物业服务的组织或个人。

3.3

特约服务　special　service

通过协商或约定，物业服务企业向客户提供超出物业服务合同约定以外的服务。

3.4

承接查验　property　delivery　examination

是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

3.5

共用部位　common　area　and　facility

主体承重结构（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等），户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道，避难层、设备层、架空层或设备间。

3.6

突发事件　emergency

突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

1. 来源于《中华人民共和国突发事件应对法》
2. 管理要求
	1. 机构设置

应根据服务合同约定并结合写字楼服务项目的规模、范围、定位，设置满足需求的机构，管理实行项目负责制。

* 1. 人员

项目负责人应具备工程管理知识和经验，熟悉服务项目的规章制度、岗位工作标准，了解相关设施设备的运行维护要求。

其他管理人员应熟悉写字楼物业服务业务特点、服务流程，具备相关专业知识。

专业技术、操作人员应掌握相关岗位专业知识。

所有员工工作期间应着工装（特种作业工装应符合安全要求）并佩戴标牌。

* 1. 服务设施设备、工具

应有固定的办公场所，使用面积不低于80平米。

应配备满足服务所需的设施设备、工具。包括但不限于：

1. 办公设备，如电脑、打印机、复印机、碎纸机、扫描仪、办公家具等；
2. 环境维护类:扫/洗地机、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推等；
3. 秩序维护类:对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等；
4. 工程维护类:升降机、焊接设备、测温测风设备、摇表、网络测线仪等。

应保持设施设备、工具完好，符合法定的检定要求。

* 1. 服务沟通

应建立有效的双向沟通机制，满足服务需求。

实现有效的沟通应满足以下要求：

1. 具备沟通的知识和必要的技能；
2. 服务方式的信息传递；
3. 提供适当的、便捷的联系设施；
4. 保持有效的联系方式。

应建立沟通反馈机制，明确职责，可包括以下工作：

1. 及时与服务相关方沟通，确保服务质量有关信息的真实性，满足服务的要求；
2. 及时将组织的内部信息传递到相关部门、人员。

应将水电气供应单位、网络通信服务商、消防主管部门、公共事业主管部门、特种设备检验单位等外部相关方的要求或反馈信息及时传递到各级服务组织。

应定期对供方服务的及时性、有效性、经济性进行评价，建立合格供方名录，常规服务供方包括但不限于：

1. 电梯、锅炉、立体式停车设备等特种设备维保；
2. 监控、门禁、楼控、停车场管理等弱电系统维保；
3. 供配电设备预防性试验；
4. 消防维保、检测与防雷检测；
5. 化粪池/隔油池清掏、外墙清洗、二次供水水箱清洗；
6. 有害生物防治、垃圾清运。

可采取走访、恳谈会、网络等多种形式沟通，宜使用信息化手段或更加便捷的方式沟通，包括但不限于：

1. 信息化服务设备，如自助设备；
2. 服务保障标准，如人力资源管理、财务管理、安全管理、设施设备及用品管理等；
3. 服务提供标准，如服务要求及流程、质量控制、评价与改进等。
	1. 服务合同

应与客户订立书面的物业服务合同，对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同期满后应完好保存不少于2年。

物业服务合同需要备案的应按相关规定执行。

在提供特约服务时，宜根据服务需要与客户签订特约服务合同。

应与服务供方签订书面的服务合同，明确服务事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、服务期限等。

* 1. 财务管理

应按项目独立核算。

酬金制物业服务计费方式的，应告知客户物业服务资金年度预决算和收支情况。

包干制物业服务计费方式的，应按合同约定执行。

* 1. 档案管理

物业服务档案应包括技术类档案和管理类档案：

1. 技术类档案包括但不限于：
	1. 物业竣工验收资料；
	2. 物业权属资料；
	3. 物业承接查验资料；
	4. 设施设备档案等。
2. 管理类档案包括但不限于：
	1. 服务人员档案；
	2. 管理制度档案；
	3. 管理和服务过程形成的文件记录等。

物业服务档案应规范管理，资料齐全、分类成册、查阅方便。技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅，管理类档案应确保内容完整、准确。

物业服务档案保存时间不少于2年，有法律法规规定的应符合要求。

发生物业服务项目更迭时档案资料应按法律法规要求移交。

档案应专人管理，专属场所存放。

应建立管理制度，规范档案借阅、拷贝、相关流程。

应关注公共突发事件处置、房屋及设施设备运行维护、公共能耗等记录。

* 1. 标识管理

物业服务组织应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。

物业服务组织应对各类标识进行管理，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。

标识应包括但不限于：

1. 安全警示标志，应符合GB　2894的要求；
2. 消防安全标志，应符合GB　13495.1的要求；
3. 道路等引导标志，应符合GB　5768.2的要求；
4. 楼宇广场等公共信息标识，应符合GB/T　10001.1的要求；
5. 设施设备标识；
6. 服务提示性标识。

应定时巡检，确保标识安全、完好。

* 1. 节能管理

在充分满足运行前提下可对高耗能设施设备、照明等采取科学节能管理，包括但不限于：

1. 做好设施设备维修和保养；
2. 科学调节设施设备的运行设置；
3. 采用恰当的技术改造。

密切做好能耗监测，关注最新技术的发展，参照《高耗能落后设备（产品）淘汰目录》协助客户做好老旧设施设备淘汰工作。

应关注以下工作：

1. 建立公共能耗的管理台账，并重点关注耗能较大的设施设备如空调、电梯、水泵、共用部位照明、泛光照明等；
2. 进行能耗数据的收集、分析；
3. 采取节能措施如优化设施设备的运行方案和设定参数、开展节能改造等。
	1. 安全与应急处置
		1. 安全管理

应设立安全管理机构，开展环境因素、危险源识别及评估。

建立安全管理制度，设置安全提示标识、制定相应作业要求及注意事项。具体工作包括：

1. 应定期开展安全教育、培训和宣传；
2. 应开展隐患排查及治理；
3. 应对风险作业实施作业许可管理，重点管控；
4. 应合理配发劳动防护用品，关注员工职业健康。
	* 1. 消防安全

应协助为写字楼商户办理进场、撤场等手续，督促商户依法经营，履行消防安全检查督导职责。

应定期入户检查消防安全、用电安全、共用设施设备安全。

应定期对避难层（间）进行消防安全检查和维护，确保各类消防设施、设备完好有效，任何个人或组织不应私自改变使用功能。

禁止擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施，应按照《人民防空工程维护管理办法》定期检查维护。

高层建筑内使用可燃气体作燃料时，应采用管道供气，不得使用瓶装液化石油气。

应依据GB　50303、GB50617的相关要求，定期检查泛光照明线路敷设、连接是否规范可靠；灯具散热条件应符合要求，周边无可燃物。

* + 1. 信息安全

应保护客户的个人隐私。

应根据客户信息的重要程度，设定管理密级。

需要销毁的档案资料，应在有人监督的情况下销毁并做好登记。

不应在常规运行的电脑等设备中存放客户信息等相关的重要资料。

连接互联网的应安装杀毒软件并及时更新，防止黑客恶意攻击。

* + 1. 应急处置

应建立突发事件分类分级处置机制，突发事件包括设施设备类、公共卫生类、社会治安类、自然灾害类、事故类、其他类。

结合物业管理区域风险及特点制定应急预案及相应的工作方案，各类预案每年至少进行1次演练，预案包括但不限于：

1. 停水、停电、停气；
2. 天然气泄漏；
3. 客户区域水浸；
4. 电梯困人；
5. 公共卫生安全事件；
6. 治安、刑事事件；
7. 群体性事件；
8. 雷暴、台风、冰冻天气；
9. 地震；
10. 火灾；
11. 意外伤害；
12. 醉酒、精神病人。

适时启动应急预案处置和报告，执行信息发布制度。其中治安事件、刑事事件、消防事件应向政府部门报告，协助政府部门救援。

对突发事件处置应进行记录，记录的方式包括文字、录音、录像和拍照等。

应及时恢复秩序，对突发事件及处置进行总结评估。

* 1. 标准化文件

应建立完善的物业服务标准化文件体系，并有效实施，包括但不限于：

1. 服务通用标准，如标准化导则、信息和知识、符号和标志等；
2. 服务保障标准，如人力资源、财务、安全、设施设备管理等；
3. 服务提供标准，如服务流程、操作规范、岗位工作标准、质量控制、评价改进等。
4. 服务要求
	1. 基本要求

应按物业服务合同要求提供安全、舒适、文明、高效的物业服务。

应根据客户需求及项目特点，制定完善的物业管理服务方案，满足服务需求。

应在物业管理区域内显著位置，将诉求受理方式进行公示，按相关法规公示服务内容、服务标准、服务流程以及收费项目、收费标准等信息。

服务人员应挂牌上岗，服务主动、热情、周到、规范，服务中应符合文明礼仪、文化习俗等要求。

应保持写字楼共用部位功能完好，共用设施设备运行正常，消防设备完好率100%。

管理区域内的环境、秩序维护应满足合同约定与相关法规、标准规定的标准。

客户服务应达到以下标准：

1. 客户服务响应及时率100%；
2. 维修及时率100%；
3. 返修率＜1%；
4. 客户回访率100%。
	1. 客户服务

应在服务项目设置客户服务机构，为客户提供现场接待来访、网络客服、接听电话、收发邮件等服务。

服务工作时间应有接待人员，其余时间应设值班人员，公布24h服务电话。

可将部分职能前置到服务前台，如提供问询、指引、报事报修、求助等服务。

应设专职人员，负责收集客户诉求意见并反馈给相关部门，并定期将处理进度及结果反馈给业户。

服务质量投诉处理可参照GB/T　17242的要求。

应建立客户回访制度，充分了解客户的服务需求。

可开展文化建设活动，如讲座、商务会、交友联谊会、文体娱乐活动、企业内刊等。

可通过以下沟通及关怀措施，提升客户服务感知度：

1. 客户乔迁贺喜；
2. 客户生日问候；
3. 异常天气、特殊时期温馨提示；
4. 换季短信；
5. 慰问、看望。

可开展以下多元化服务：

1. 会务服务如会场提供、会场布置、会议准备、安全保障、参会车辆引导等；
2. 在一楼大堂或主要出入口配置客户电梯乘运人员；对于客货梯分开的，应对送餐、送货、搬运进行分类引导和管理，避免影响客梯的乘运舒适感；
3. 客户信件、报刊的订阅、收发、保管，并及时派发到位；
4. 便民服务如雨伞借用、伞套机、擦鞋机、充电器、急救包等。
	1. 隐形化服务

可开展以下的隐形化清洁服务：

1. 公共区域清洁服务，应错开人流高峰期进行；
2. 石材养护可安排在夜间作业，避免对客户产生影响；
3. 生活垃圾清运宜使用货梯，避开客户正常上班时间；
4. 大范围的清洁作业应安排在节假日进行；
5. 可根据各楼层客户男女人数，合理安排洗手间保洁频次，使用高峰时段适当加大频次；
6. 服务人员工作中遇客户经过，立即停下驻足致意，而后继续操作。

可设置服务人员的工作通道，实行物业服务人员、装修人员、快递、送餐人员通道与客户动线分离，装修材料进场应使用专梯。

秩序维护人员可佩戴耳麦，皮鞋可定制为在石材地面不发出响声，公共区域巡查作业时，手机应调至无声模式，接听电话应控制说话音量。

应严格控制装修施工时间，正常办公时间内严禁从事有噪音、异味等对环境产生较大影响的装修施工工程，避免对客户正常办公造成影响。

可开展“零干扰”的维修服务：

1. 对影响客户感受的维修服务可安排在客户非工作时间进行，维修过程中（时间安排、维修现场、气味、声音等）应尽量不影响客户工作；
2. 计划性设备保养可安排在夜间及节假日进行。
	1. 特约服务

应根据客户的实际需求，提供力所能及的特约服务。

在提供特约服务前，应向客户明示服务事项和质量，并与客户商定收费标准。

可根据客户的委托，开展以下特约服务：

1. 商务服务如代管服务、产品展销、企业广告展示、装修监理、快递物流、商务差旅、租车等；
2. 增值服务如技术咨询、办公环境空气治理、绿化、虫控、家政服务等；
3. 政务服务如消防手续协办、水电气协办、工商手续协办、居住证协办；
4. 团购服务如办公用、饮用水、酒店、车辆保险、企业礼品等团购；
5. 中介服务，为投资型客户提供房屋的租赁、营销等协助服务。
	1. 楼宇及设施设备管理

应符合附录A的要求。

* 1. 秩序维护
		1. 出入管理

应按照物业服务合同约定并结合服务现场的实际需求，合理设置主出入口管理岗位。

人员进出管理模式应根据现场的实际情况确定，全开放式的可采取末端管理措施、封闭式的可采取前段管理措施。

应对出入物品实行管理，大件物品出入应提前报备，宜安排在非工作时间内进行。

应根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出车辆进行管控，保证出入口的畅通。

应对进出的车辆、物品及访客进行记录，记录保存时间不少于1年。

电梯使用高峰期应进行秩序管控和客流疏导。

节假日的管理应遵循以下要求：

1. 提前统计客户加班人员、紧急联络人等信息；
2. 提醒客户关好门窗、水、电、燃气开关；
3. 严格控制人员及车辆出入并记录；
4. 值班人员不得脱岗、空岗，及时处理客户的诉求。
	* 1. 巡查

应根据现场情况合理制定巡查路线，定期评估路线的有效性。

应识别并划分巡查重点区域、重点部位、重点设备机房。

重点区域、重点部位、重点设备机房应至少每4h巡查1次，有异常情况的频次可适当增加。

巡查过程中收到安防监控中心发出的指令后，巡查人员应及时到达现场，并采取相应措施。

巡查过程中要始终保持警惕性，注意异常声响、气味；如有可疑现象，应立即查明并上报，对紧急情况可采取必要的处理措施，随时准备启动相应的应急预案；如有可疑人员应上前询问，必要时查看证件；对推销、回收物品的人员进行劝离。

巡查记录应真实有效、整齐完整，记录保存时间不少于1年。

* + 1. 消防监控

消防控制室应实行每日24h值班制度，值班人员应取得[建构筑物消防员](https://www.baidu.com/s?wd=%E5%BB%BA%E6%9E%84%E7%AD%91%E7%89%A9%E6%B6%88%E9%98%B2%E5%91%98&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao)职业资格证书。

安防设施如录像监控、周界、门禁、道闸、可燃气体报警、巡更系统等应24h运行，值班人员应熟练掌握操作使用方法和日常的清洁保养技能。

安防监控中心应保持通讯畅通，接听及时，完整记录。

收到异常情况报警应及时安排巡查人员赶到现场查看处理，如遇突发事件应及时应急处置。

各类安防监控记录的查看、回放、拷贝应有相应的审批流程和记录。

监控中心禁止与工作无关人员入内，做好保密工作。

* + 1. 车辆管理

可根据现场实际情况，设置相关标识标志，规范车辆行驶路线，引导车辆有序停放。

经营性停车场应办理收费备案手续，并在停车场公示收费标准，提供正规票据。

停车场地应定时清洁，无积水、通风良好；无易燃易爆等危险物品存放。

停车场地面、墙面应设立指示；地标、照明、消防器械配置齐全有效。

停车场墙、柱宜采用不同颜色区分，方便客户快速找车。

高峰时段应在停车场各出入口进行车辆指引分流，维持停车场秩序正常。

宜设立挡风遮雨的出租车、网约车候车区，方便客户候车。

非机动车应定点停放，整齐有序。

* + 1. 电动车充电管理：

不应在建筑的共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车或者为电动车充电；

应合理规划电动车停放和充电区域，引导客户将电动车停放在安全区域；

可设置电动车智能充电桩，规范管理，引导客户安全充电。

* 1. 环境维护
		1. 开荒

应提前制定开荒清洁方案，准备好各项工具、物料和人员，进行人员安全教育。

不同的部位（如地面、墙面、门窗、卫生间、电梯厅、轿厢等）应按照相应的清洁流程和要求进行作业。

可对仍在尾期施工的区域进行有效围挡，或对开荒清洁区域进行防护，防止二次污染。

* + 1. 日常清洁

应建立清洁管理制度和服务方案，对清洁服务工作进行记录。

应按照物业服务合同或客户服务协议约定，结合写字楼的定位、地域环境及清洁卫生服务标准等级，确定其清洁周期、频次和标准。

对于石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质，应进行专项清洁管理。

* + 1. 垃圾处理

应在合适位置设置垃圾集中收集站，并定期清洁消杀。

垃圾可分为建筑垃圾、经营生产垃圾及日常生活垃圾，日常生活垃圾应进行分类收集。

建筑垃圾应由施工单位自行清运；经营生产垃圾应由生产单位按照环保要求处理；日常生活垃圾应在规定的时间内收集并转运到垃圾站，分类整理后运至城市指定消纳场所统一处理；危险废弃物应集中分类收集、存放，并交由专业公司处理。

垃圾桶及垃圾站应日产日清，保持清洁无异味，周边无散积垃圾。

* + 1. 外墙清洗

外墙清洗过程中，不应对环境造成二次污染；采用喷砂清洗时，落砂应回收再利用。

清洗施工前应测定作业点的风力，当风力超过5级时，不应进行高处作业。

雨天、雾天和气温超过35℃或低于5℃时，不应进行施工；夜间不应进行高处作业。

清洗维护应优先采用环保型材料，宜选用pH值4～10的清洗剂，不得使用有毒有害化学品。

化学清洗剂和辅剂等清洗维护材料，应为具备有效质检报告或生产许可证的合格产品，并标明产品名称、种类、执行标准、生产日期、使用说明、保质期等。

* + 1. 有害生物防治

应根据环境、季节及老鼠、苍蝇、蚊子、蟑螂等有害生物特性定期开展防治工作。

应委托具有专业防治资质的机构进行作业，操作人员应持有效证件作业。

应对用药及工具进行安全管理，提前通知客户做好防范。

* + 1. 绿化

应建立绿化管理制度，根据地域、季节特点制订绿化养护实施方案，可委托专业单位进行绿化养护，包括修剪、除草、浇灌、施肥等工作。

病虫害防治不得使用国家明令禁止的药品，并提前通知客户做好防范，保持记录完整。

应按照物业服务合同约定，结合根据写字楼定位及客户的不同需求，选择合适的绿植、花艺在共用区域内摆放。

摆放时应考虑所在的空间和位置，不应影响人员安全通行。

重大节假日或庆典活动，可适当调整公共区域的绿植、花艺等装饰。

* + 1. 控烟

应与写字楼入驻客户签订承诺控烟责任书。

应在疏散楼梯间、电梯前室、餐厅、通道口、卫生间等区域张贴控烟标识。

符合条件的可设立室外吸烟点，室外吸烟点应满足消防安全及环境的要求。

1. 服务质量评价与改进

应建立质量评价与改进机制，按照服务质量要求定期开展服务质量考核与检查。

每年应至少开展1次自我评价，对所有服务项目及服务人员进行全面客观的评价，对发现的问题制定整改措施并对整改后的结果进行复查。

每年应至少开展1次管理评审活动。

可自行开展或委托第三方组织进行客户满意度调查，每年应至少开展1次。

应制定合理的满意度调查方案，明确抽样样本、数据收集方法、调查问卷内容。

应对满意度调查结果进行分析，形成调查报告；满意度调查结果可作为服务与管理持续改进依据，应制定改进方案并实施。

1. （规范性附录）
楼宇及设施设备管理
	1. 承接查验

应依据物业服务合同对新建物业开展承接查验，具体要求按《物业承接查验办法》执行。

应结合实际情况，与相关方保持密切沟通，按计划开展承接查验，具体工作包括：

1. 接收有关技术资料；
2. 查验共用部位、共用设施设备；
3. 汇总查验发现的问题报相关方解决；
4. 确认现场查验结果；
5. 签订物业承接查验协议；
6. 办理物业交接手续。
	1. 装修管理

应按法律法规、物业服务合同，制定装修管理规定，开展装修管理活动，包括：

1. 受理装饰装修申请时，应告知客户装饰装修中的有关制度和规定，签订装饰装修协议，明确装饰装修禁止行为与注意事项，明确相关方的权利和义务，并整理保存装修申请、审批、验收资料等材料；
2. 巡视装修现场，发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止，如制止无效应上报有关部门处理；
3. 对装修区域内的共用部位（地面、墙面、通道、电梯前室、电梯轿厢等）进行有效防护；
4. 装饰装修产生的建筑垃圾应堆放于专门设置的堆放点，集中存放，及时外运。
	1. 运行维护

应建立健全楼宇及设施设备档案，告知、检查和督促客户安全正确使用，减少人为损坏。

应合理制订运行维护方案，主动进行日常巡检和计划性保养，降低设施的故障率，延长使用寿命。

应根据现场情况合理规划日常巡检的关键部位、路线、标准和频次，对巡检发现的问题进行及时处理。

可建立预防性维修的管理体系，合理制订维修策略，准确掌握设施技术状态，预防故障的发生，提升服务质量。

宜引入信息化管理手段，对运行、巡检、维保等数据信息进行记录和分析，实现设施设备运行维护更加“安全、可靠、经济、合理”的目的。

* 1. 绿色管理

宜引入绿色管理的理念，遵循JGJ/T　391的要求，从节能减排、使用可再生能源、注重生态环保、远离污染、延长设施寿命等方面入手，为客户提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务。

宜通过移动[互联网](https://baike.baidu.com/item/%E4%BA%92%E8%81%94%E7%BD%91/199186)、物联网、人工智能等新技术、新材料、新设施的应用，将设备、客户与服务有机结合，让客户参与管理，满足写字楼智能化、综合化和灵活性的变化趋势。

* 1. 管理要点
		1. 楼宇本体

应对重点进行日常巡检，如：屋面、外立面、承重结构、共用部位室内装饰等。

应针对当地的季节特征，对共用部位进行预防性巡检，主要包括以下内容：

1. 易发生渗水、漏水、霉变的部位，如屋面墙面防水；
2. 易产生坠落的部位，如玻璃幕墙、干挂石材、室外广告牌/灯箱、外部悬挂件等；
3. 易冻裂的室外管道保温层；
4. 自爆的外立面玻璃幕墙；
5. 高空坠物隐患。

应定期检查楼宇的使用状况，需要维修、更新、改造时，可参照《住宅专项维修资金管理办法》的相关规定执行。

* + 1. 变配电系统

按照DL　408的要求，结合客户用电需求和电力系统特点，建立健全系统运行管理制度和操作规程。并做好记录,具体工作应包含，但不限于：

1. 运行人员应24h值班并持证上岗，对箱变和设计无人值守的机房应定时巡视；
2. 制定配电室出入管理制度，灭火器材应按照规范配置并有效；
3. 巡查各项供电运行数据、检查变压器的温升；
4. 检查各项工具完备情况、应急设备/器具情况和其他设施设备情况；
5. 定期对应急电源设备进行巡查、测试和维护，确保紧急停电时能及时投入；
6. 应规范管理和使用电气绝缘用具，如高压验电器、绝缘垫、高压绝缘手套、高压绝缘靴、绝缘棒，做到放置规范、标签齐全，并保持有效；
7. 变配电设施设备每年应至少进行一次全面检修；
8. 应定期检查、维护电缆沟、强电井和配电箱等供电设施设备，确保运行正常；
9. 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限，停、送电按规定提前通知客户。
	* 1. 给排水系统

应建立维修、保养、检测等管理机制，并做好记录。具体工作包含但不限于：

1. 生活饮用水应符合GB　5749的要求，涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康证、水质检测的要求应按照GB　17051及CJJ　140的相关条款执行；
2. 中水供水系统运行维护可参考CJJ　60的相关要求执行；
3. 每天检查一次生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）；
4. 设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象；
5. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口应安装防护网；
6. 生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养；
7. 集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞；
8. 制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知客户。
	* 1. 消防系统

应按照按GB　25201要求维护建筑消防设施，建立维修、保养、检测等管理机制，并做好记录。具体工作应包含，但不限于：

1. 应对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；
2. 室内消火栓水压应符合要求；消火栓箱醒目、无遮挡；水带、水枪应完好；
3. 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象；
4. 疏散通道、安全出口的疏散指示标志醒目、无遮挡；
5. 灭火器放置合理，无缺失、无过期，消防水池等消防储水设施水量达到规定水位；
6. 安全出口、疏散指示灯火灾时应在维持90分钟以上的照明时间；
7. 消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；
8. 消防泵每月启动一次，每年保养一次；
9. 消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；
10. 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；
11. 保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；
12. 消防设施、器材和消防安全标志在位及完好；
13. 应定期对消防设施进行巡查，及时消除火灾隐患。
	* 1. 电梯与升降系统

　　　应建立维修、保养、检测等管理机制，并做好记录。具体工作应包含，但不限于：

1. 建立完整的电梯安全技术档案；
2. 制定电梯检修和保养计划，开展日常巡视工作；
3. 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行检查，发现问题应立即处理；情况紧急时，可以决定停止使用并报告有关负责人；
4. 委托并监督具备相应资质的单位按照TSG　08、TSG　T5002的要求进行维保；
5. 电梯及其安全保护装置应定期检验和校验；电梯达到使用年限后，应进行安全评估达标后才能继续使用；
6. 电梯运行平稳舒适，安全防护装置齐全有效，五方通话正常；
7. 电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，应急照明、灭火器和盘车工具齐全，并挂于显眼方便处；
8. 发生电梯困人或其它重大事件时，电梯安全管理人员应及时处理，专业维修保养人员应在20分钟内到达现场进行抢修；
9. 遇有火灾、地震等影响电梯运行和乘客人身安全的突发事件时，应迅速采取措施，停止电梯运行并报告有关负责人。
	* 1. 空调系统

应根据GB　50365的要求建立维修、保养、检测、节能等管理机制，并做好记录。具体工作应包含，但不限于：

1. 对空调系统进行清洗、消毒和空气质量测定，保证空气质量符合WS　394的要求；
2. 宜采用技术可行、经济合理的节能措施；
3. 锅炉（特种设备）运行维护应按TSG　G0001的要求执行；
4. 定期巡查设备运行状态并记录运行参数；
5. 每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；
6. 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；
7. 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；
8. 在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，应对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行；
9. 应根据服务项目的季节特点，在供冷季结束后及时放掉冷却塔管道中的积水并关闭新风机组，防止冻坏设备；
10. 检查和调整水平衡和风平衡问题，以保证室内空调效果的均衡，提高制冷效率；
11. 采取合理的措施进行空调水质处理，减少水垢的产生，防止管道堵塞；
12. 宜合理利用楼宇自动化系统，充分发挥系统效率，在保证空调质量的前提下，杜绝能源的浪费。
	* 1. 弱电系统

应根据弱电系统设施配备实际情况，制定完善的管理制度，确保系统正常运作，并符合以下要求：

1. 定期对设备进行检修、维护和保养，出现故障及时修复，确保设备设施24h运转正常；
2. 定期备份系统软件及数据，其中视频录像存储容量应能达到30天以上，有特殊要求的参照相关规定；
3. 各项检查、检测、保养记录完整；
4. 通过后台定期监控各关键系统如冷冻机、空调、电梯、照明、给排水、变配电、监控、安全防范、广播会议设备、停车场管理等的运行状态，检查末端设备的工作情况，发现故障及时修复；
5. 定期收集各系统的运行数据，检查设备运行情况，优化设备运行参数；
6. 根据服务项目的气候特性，必要时冬季要关注防冻开关及风阀的工作状况。
	* 1. 高空作业设备

运行维护应遵守以下规定：

1. 应经具备资质的检测机构检验合格，保持安全装置完好并在有效期内安全运行；
2. 设备操作人员严格遵守安全规定和操作规程，严禁超载；
3. 在运行中不应随意卸开装置的护罩、封门及其他任何装置；
4. 定期对设备系统进行检查及保养，对提升系统进行全面测试。
	* 1. 擦窗机

运行维护应做到：

1. 专人管理，并建立完善的使用、维修、保养制度；
2. 在明显部位张贴使用须知及安全警示标识；
3. 操作人员应经过培训，并取得操作证后方可上机作业；
4. 检查、修理和保养，应由具有专业技术人员完成；
5. 使用时应确保不超过规定的载荷量，尽可能均匀分布载荷；
6. 只能用于外墙清洗和维护，不应做物料运输或其他用途使用；
7. 在遇雷雨、雾和风速大于10.8m/s（六级大风）等恶劣气候时，严禁使用；
8. 吊篮内不应使用高凳、脚手架和梯子等。
	* 1. 停机坪

运行维护要点包括但不限于：

1. 定期检查，确保平台上无杂物、周边5米内无漂浮物、出入通道无阻碍、防滑与排水设施工作正常；
2. 定期检查着陆区域界线灯、航空障碍灯，确保机坪周边亮灯位置不少于8个、每个方向的导航灯不少于5个；
3. 风向标3个月更换一次，周边不应有障碍物阻碍风向；
4. 确保周边灭火器、消防栓、消防电话等消防设施工作正常；
5. 定期检查周边护栏的反光漆，保证夜间救援时不阻挡飞行员视线；
6. 综合控制室专人专用、培训上岗，值班人员应熟悉各系统的操作和应用。
	1. 检验检测

可根据地基土类型、沉降速率等情况，对楼宇本体的沉降进行检测。

应每年委托专业避雷装置检测单位进行1次防雷装置安全性能检测,并出具安全检测证书。

应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测1次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。

高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫1次/年、验电笔1次/年、绝缘鞋及绝缘手套2次/年。

应每年委托专业的检测单位对建筑消防设施及电气检测1次，并出具检验报告。

应每半年清洗1次供水水箱，清洗后24h内取水样,送专业检测单位进行检验,要求检验合格并出具检验报告,直饮水系统可参照本规定。

应每两年委托专业检测单位对机械式停车设备检测1次，并出具检验报告。

应每年对压力表、万用表、兆欧表校正检测1次，对确认合格的计量、检测设备应做好记录及标识，属特种设备的压力容器、擦窗机、锅炉等应由质监局或具有资质的第三方检验，并出具检验合格证。

参 考 文 献

1. 物业管理条例
2. 突发事件应对法
3. 特种设备安全法
4. 特种设备安全监察条例
5. 消防法
6. 住宅室内装饰装修管理办法
7. 物业服务收费管理办法
8. 物业承接查验办法
9. 公共场所集中空调通风系统卫生管理办法
10. GB/T　19001-2016　 质量管理体系要求
11. GB/T　24001-2016　 环境管理体系要求及使用指南
12. 物业管理（首都经济贸易大学出版社，2008）
13. 物业管理指南从书（中国计划出版社，2017）

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_