T/CPMI 00X—20XX

2019- XX- XX发布

2019- XX-XX实施

中国物业管理协会 发布

产业园区物业服务规范

Property service standards of industrial park

（征求意见稿）

ICS 03.080.30

A 12

|  |
| --- |
|  |

团体标准

目  次

[前  言 II](#_Toc4375009)

[引  言 III](#_Toc4375010)

[1　范围 1](#_Toc4375012)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc4375013)

[3　术语和定义 1](#_Toc4375014)

[4　管理要求 1](#_Toc4375015)

[5　服务要求 5](#_Toc4375016)

[6　评价与改进 13](#_Toc4375017)

[附录A（规范性附录）设施设备养护要求 15](#_Toc4375018)

[参考文献 21](#_Toc4375019)

前  言

本标准依据GB/T　1.1—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组织起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会归口解释。

本标准起草单位：XXX、XXX。

本标准主要起草人：XXX、XXX。

引  言

随着我国经济社会的快速发展，物业服务越来越多地引起人们的关注，并从多方面予以期望和提出需求，产业园区作为我国区域经济发展的重要组织形式和载体，是我国经济发展的重要引擎和产城融合的关键组成部分，这给物业服务提出了更新、更高的要求。为加强和提升产业园区物业服务工作，促进社会和谐和维护社会稳定，特制定本团体标准。

本标准的制定，参考了国际标准化组织制定的质量管理体系标准、职业健康安全管理体系标准、环境管理体系标准和国内已经颁布实施的物业服务相关的法规、标准等，并总结了长期以来产业园区物业服务实际工作经验。对中国物业管理协会成员单位提升和改进服务质量，促进产业园区物业服务行业发展具有指导性作用。

本标准给出了产业园区物业服务的管理要求、服务要求、服务质量评价与改进等相关要求。

产业园区物业服务规范

1. 范围

本标准规定了产业园区（以下简称“园区”）物业服务的术语、管理要求、服务要求、服务质量评价与改进。

本标准适用于中国物业管理协会会员单位的物业服务，其他物业服务组织可参照执行。

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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 15603 常用化学危险品贮存通则

GB 18265 危险化学品经营企业开业条件和技术要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50072 冷库设计规范

GB 50365 空调通风系统运行管理规范

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/T 17242 投诉处理指南

GB/T 15496 企业标准体系 要求

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

下列术语和定义适用于本标准。

产业园区物业服务

物业服务机构按照合同约定对产业园区物业管理区域内的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

注：产业园区具体形式主要包括高新区、开发区、科技园、工业园、产业基地、特色产业园、产业和科技新城等。

1. 管理要求
   1. 服务组织

确立服务宗旨，建立满足组织运营需要的组织管理架构，明确部门及人员职责。

应建立健全服务保障机制，服务应满足安全性、时间性、经济性、便捷性和文明性等要求。

* 1. 人员

法律、法规要求持证上岗的应取得相关资质并保持有效。

管理人员能力及数量应满足服务需求。

专业技术人员、操作人员应经培训合格，方可上岗，并持续教育。

工作人员应按规定的制度从事业务活动，恪守职业道德，遵守行业自律，员工应进行专业知识能力培训，匹配相应业务能力。

* 1. 服务设施设备、工具

应有固定的办公场所，配置满足要求的办公设备。

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，确保安全。

需要检定、校准的设备、器具应确保有效。

* 1. 相关方关系

针对产业园区业态识别、确定客户、供方及其他相关方。

产业园区相关供方单位包括但不限于：

1. 服务物资：办公物资、项目服务物资（产业园物业物资采购应关注入驻企业物资采购需求，整
2. 合资源统一采购，并帮助入驻企业监管货品质量；
3. 维保服务：电梯、消防、电力（产业园物业企业可整合企业专有部位电梯资源，帮助企业代管，
4. 降低维保成本）；
5. 分包服务：保安、保洁、工程、绿化；
6. 配套服务：产业园物业企业经营的各项业务（包括保险代理、商铺配送等）。

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。保持与其他相关方双向沟通。

应对园区企业的服务需求建立沟通机制，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，并接受园区企业的监督评议。

* 1. 服务合同

物业服务组织应与客户订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应对物业管理事项、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。

物业服务合同按照不同的分类方式可以进行不同的分类。通常，可按合作类型、收费模式、甲方对象的不同进行分类。

1. 按合作类型不同可分为：全权委托服务合同、顾问咨询服务合同、并购模式服务合同、早期介
2. 入服务合同、案场服务合同等；
3. 按收费模式不同可分为：酬金制服务合同及包干制服务合同；
4. 按甲方对象不同可分为：与开发商单位签订的服务合同、与业主委员会签订的服务合同、与政
5. 府/事业单位签订的合同等。

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。

* 1. 财务管理

建立健全财务管理制度，应对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，确保账目清晰，对特约服务费用宜独立账目管理。

实行酬金制物业服务计费方式的，应向业主公布物业服务资金年度预决算，并每年不少于一次公示物业服务资金的收支情况。

无论哪种方式计价，都需要物业服务企业核定物业管理成本、法定税金及合理利润率，测算出管辖面积的均摊费用。

多种经营财务的关键控制点在于收益的分配。为业主开办代售飞机、车船票、旅游联系、订餐、订酒店等业务，一般采取计提中介服务费或者提成的方式计价。

多种经营服务的成本核算方法包括市场参考法与成本计算法，计价方式有定额计价与工程量清单计价，定额计价包括单价法与实物法，工程量清单计价一般为综合单价法。如：

1. 餐饮服务，计价方式按照餐标与实物进行，餐标按照一定阶梯的餐饮标准收费；实物计价则按
2. 照完全自由选菜的菜品单价计算总数，最终确定费用；
3. 短驳车服务一般计算出工程量清单即费用清单，按照综合单价，根据里程大小进行定价，此种
4. 方式为综合单价法；
5. 有偿办公区专项服务的收费也是如此，一般按照人均单价计算总价，报价内容包括所有人工费、
6. 税费、物料消耗、管理费等。

产业园区入驻企业应收款项具有收款周期长、金额大、变动频繁的特点，产业园区特殊欠费处理的关键点包括但不限于：

1. 做好客户沟通，提高服务质量，协助解决入驻企业问题；
2. 物业服务费用作为入驻企业共同财产，欠费催收需取得园区管委会的支持；
3. 取得欠费企业的书面确认、相关内部批准文件及帐务处理合理。
   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：
2. 物业竣工验收资料；
3. 物业权属资料；
4. 物业承接查验资料；
5. 设施设备档案等。
6. 管理类档案包括但不限于：
7. 服务人员档案；
8. 管理制度档案；
9. 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。

产业园区物业客户是企业客户，客户档案当中的基础信息应该包含企业信息和企业关键

人员信息，企业关键人员指企业高层领导/决策者、分管物业领导、负责与物业服务中心对接的办事人员。大客户的信息应当更加的充分和翔实。

物业服务企业宜建立网络信息平台等渠道，合理授权，使各产业园区项目的客户档案能够在物业企业范围内各项目、各职能部门之间共享，促进客户信息的有效使用。

* 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。
   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。

* 1. 安全与应急处置
     1. 安全管理

应设置安全管理机构，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. 应急管理

应建立突发事件分类分级处置机制，产业园区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。

应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、消防事件向政府部门报告，配合政府部门救援。

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. 服务要求
   1. 基本要求

服务组织应按物业服务合同要求及时提供安全、舒适、文明、高效的物业服务。

服务组织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。

服务组织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。

服务人员应服装统一,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。

服务质量要求宜进行量化明确。

应在条件许可和遵循规范服务的基础上，创新服务模式，尽力满足合理的市场需求，提升服务客户的创新能力。

应自觉接受行业主管部门的监督管理与指导检查，按照市场监管的要求合规开展业务和创新，维护市场秩序，防范经营风险。

* 1. 客户服务

物业服务组织宜在服务项目设置客户服务机构，开展包括但不限服务信息收集和传达、投诉接待处置和回访、客户体验和满意度测评等。

服务工作时间应有接待人员，其余时间应设值班人员。公布24小时服务电话。

应通过多种途径为客户提供服务，如现场接待来访、网络客服、接听电话、收发邮件并处置。

对客户信息应予以识别、归类妥善保存，未经授权不得外泄。

服务诉求应有专职人员，负责收集业主诉求意见，及时将业主意见反馈给相关部门，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。

产业园区物业客服服务关键点在与客户资源管理。物业服务企业应通过多种渠道，尽可能多地收集目标客户的相关信息，予以详细记录并进行动态更新，作为与目标客户进行更深入的接触和沟通的基础。产业园区物业来说，目标客户的信息，宜分为以下三个层级：

1. 一级信息：目标项目产权方（或管委会）、大业主的企业信息，如企业名称、地址、邮编；对外公布的联系电话、联系人；企业性质、规模、组织架构、发展历程、资本构成及实力等；
2. 二级信息：目标项目信息，如目标项目的规划设计、运营理念、开发建设施工进程、物业管理服务的需求等；
3. 三级信息：目标项目关键人员信息，如决策人、分管负责人、技术负责人的个人信息、背景资料、兴趣爱好；竞争对手情况，竞争对手与客户的关系等。

产业园区客户关系维护方式包括但不限于：

1. 上门拜访、电话沟通；
2. 目标项目现场拜访；
3. 关注目标客户的企业网站、微博、微信；
4. 在目标客户关注的行业网站、报刊、杂志等媒体上进行广告宣传；
5. 邀请目标客户到企业在管标杆项目或同类型项目参观交流；
6. 参加与物业管理、房地产、产业园区发展相关的展会、论坛、交流会；
7. 参加主管部门、行业协会组织的交流活动。
   1. 房屋及设施设备管理
      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. 房屋本体管理

应建立健全房屋档案，告知、检查和督促客户正确使用房屋，指导其遵守房屋安全使用的相关法律法规。

1. 受理装饰装修申请时，应告知客户房屋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. 装修过程中应严格控制噪音施工时间，产业园区施工作业宜为以下时间：周一至周五18:00—次日08:00；装修材料运输的时间为：每日22:00—次日7:30，节假日不限；
5. 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。

若入驻产业园区的企业存在有精密仪器、科研实验等特殊用电情况的，应告之企业引入双电源回路或增加备用电源（UPS、发电机组）；在电源接入过程中，客户室内照明与动力线路应严格按照开发原设计进行接入，严禁动力与办公照明线路进行交叉接入。

* + 1. 设施设备管理
       1. 强电系统

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. 巡查各项供电运行数据、检查变压器的温升；
2. 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；
3. 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；
4. 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；
5. 变配电设施设备每年应至少进行一次全面检修；
6. 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。
   * + 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. 巡查各项供电运行数据、检查变压器的温升；
2. 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；
3. 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；
4. 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；
5. 变配电设施设备每年应至少进行一次全面检修；
6. 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。
   * + 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；消火栓启泵应能正常启动；
3. 消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象；
4. 通道、安全出口的疏散指示标志醒目、无遮挡；
5. 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. 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. 应建立完整的电梯安全技术档案；
2. 应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；
3. 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；
4. 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。
   * + 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）运行维护按TSG G0001要求执行。
   * + 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24小时运转正常；
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。
   * 1. 绿色管理

宜引入绿色管理的理念，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、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. 设施设备养护要求

应符合附录A的要求。

* + 1. 产业园区入驻企业专有部位设施设备管理

建立房屋台账（台账内容包括：房屋的交付时间、房屋内设施设备数量及相关参数、房屋维修改造记录等）。

建立应急预案（应急预案包括：大面积停电、停水、燃气泄漏、电梯困人、水浸、失火等事件）。

每月定期对客户室内专有部位的强弱电、给排水、供气、电梯、消防等设施设备进行系统性的安全检查，发现隐患及时函告入驻企业进行整改。

若遇节假日，应在节假日前完成检查内容并函告入驻企业整改及防患。

遇恶劣天气，应及时排查、排除隐患，做到提前预防。

若突发事件已发生，应立即启动应急预案，降低损失及影响。

* 1. 秩序维护
     1. 出入管理

人员出入管理包括但不限于：

1. 产业园人员出入管理宜实施“外松内紧”策略，园区内设立便衣及普通巡逻岗，有资源的企业可与当地民兵预备役机构衔接设立民兵巡逻机制。对于进入园区人员须重点进行公共区域的巡查，及时对违反园区管理的行为予以制止。属于研发及保密企业的需按照企业管理制度及相关要求另行执行；
2. 非工作时间监控中心需要重点加强出入口，以及重点区域的监控，发现可疑人员应及时通知就近岗位进行全程跟进，涉及封闭式管理的应按照公司管理制度及要求另行执行；
3. 园区所有涉及施、整改的项目，企业及施工单位负责人需携带相关手续及证件，前往客户中心办理相关手续并获批后方可进入施工；
4. 外来施工人员在非工作时间段进出园区的，必须由委托单位到秩序维护部办理备案手续，装修期间若有人员需要留宿的，必须由入驻企业方带领留宿人员到客户中心办理相关手续后方可留宿；
5. 涉及邮电、快递业务等经常性进入园区进行投递业务的，由投递企业在客户中心办理车辆通行证，投递的文件及包裹由企业单位直接收取，物业服务企业不再另行接受客户相关物品；
6. 严禁人员带猫、狗、等宠物进入园区。

物品出入管理包括但不限于：

1. 易燃、易爆、有刺激气味、强腐蚀性等危险品未达到储存条件严禁带入园区；
2. 节假日及非工作时间原则上不允许物资带离，若确需非工作时间带出的，企业需要在提前在客 户中心办理相关手续进行报备登记，数量较大或体积较大的物品出入应提前1天向秩序维护部备案；
3. 物品出门时，当值门岗执勤人员应回收《携物证》，并依据《携物证》逐一核对后放行。
   * 1. 巡查管理

应合理制定巡查路线，识别重点区域、重点部位定时巡查，定期评估路线的有效性。对突发事件应启动相应应急预案处置，并保持记录完整。

巡查园区内建筑物内公共设施和消防设备是否完好，发现问题处理，对巡逻区内的可疑人和物品进行监视、询问和检查，发现问题及处理。

检查有无杂物堆放在园区以及园区交通通道，影响通行和园区整体环境，一旦发现，及时上报并组织清理。

在园区内发现盗窃、斗殴等治安事件，及时报告中控室，组织人员保护现场、控制嫌疑人，报告公安机关处理。

* + 1. 消防管理

消防控制室应24小时专人值班，安防设施应24小时运行，保持通讯畅通、数据安全，值班人员掌握使用方法，发现异常情况，及时排查，适时启动应急预案处置，并保持记录完整。

产业园区宜根据其特色建立园区微型消防站，微型消防站应在建筑物内部和避难层设置消防器材存放点，可根据需要在建筑之间分区域设置消防器材存放点。有条件的微型消防站可根据实际选配消防车辆。

除按照消防法规须建立专职消防队的重点单位外，其他设有消防控制室的重点单位，以救早、灭小和“3分钟到场”扑救初起火灾为目标，依托单位志愿消防队伍，配备必要的消防器材，建立重点单位微型消防站，积极开展防火巡查和初起火灾扑救等火灾防控工作。合用消防控制室的重点单位，可联合建立微型消防站。

* + 1. 车辆管理

应公示停车场收费标准，引导、疏导机动车、非机动车有序停放，保持停车场设施完好，管理记录完整。

道路交通安全工作应遵循依法管理、保障产业园区生产、方便职工的原则，保证产业园区道路交通有序、安全、通畅。

进入产业园区的机动车驾驶员，须遵守园区内各项交通管理规定及要求；禁止超过停车场限高规定的车辆、集装箱车以及漏油、漏水等病车进入停车场；机动车在园区内禁止停放在人行道、车行道、消防通道内。

进场司机必须遵守安全防火规定，严禁载有易燃易爆、剧毒等危险品的车辆进入停车场。

* + 1. 产业园区安全生产

产业园物业服务企业应配合当地街道办事处、消防部门、公安部门、园区管委办对入驻企业进行安全生产的相关服务。包括安全教育培训的衔接、月度或季度安全联席会议的组织、安全月公共区域检查发现问题的整改以及协助企业室内安全部位问题的整改等。

安全检查的内容包括但不限于：

1. 工作场所是否符合消防安全要求；
2. 安全通道及安全疏散门是否畅通；
3. 布置工作任务时有无布置安全工作；
4. 有无进行安全教育；
5. 职工是否遵守劳动纪律，是否遵守安全生产操作规程；
6. 安全防护、保险、报警、急救装置或消防器材是否完备；
7. 个人劳动防护用品是否齐备及正确使用；
8. 工作衔接配合是否合理；
9. 事故隐患是否存在；
10. 安全计划措施是否落实和实施；
11. 锅炉、压力容器、电梯、电气设备、机械设备、危险物品、消防设施、机动车辆、厨房、员工宿舍等；
12. 安全检查应及时记录。
    1. 环境维护
       1. 保洁服务

应建立保洁管理制度，按物业合同约定定时清洁共用部位，保持干净整洁，生活垃圾分类管理、日产日清，并保持记录完整。

产业园区须关注特有工作流程，包括但不限于：

1. 参观接待；
2. 会议服务；
3. 企业室内特约服务；
4. 外包单位监管。
   * 1. 有害生物防治

应制定有害生物防治计划，根据实际情况，宜委托有相关资质单位开展专项消杀工作，做好用药及工具安全管理，提前通知客户做好防范。

应做好事先通知以及现场的警示标识，防止中毒或误食。

办公区消杀活动一般在非办公时间进行，如特殊情况须先征得客户同意后方可进行。

办公室、配套设施应在下班后进行，并注意：关闭门窗，将药液喷在墙角、桌下或壁面上，禁止喷在桌面、食品和器具上。

* + 1. 绿化养护服务

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，可委托专业单位开展绿化养护，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。

为园区业主提供绿化配置建议，包括但不限于：

1. 靠近墙体位置尽量避免选用分支太多和生长太快的树种，避免后期因生长遮挡公司LOGO或划伤墙体，也可采用与墙体保持一定距离栽种的方式来避免此类问题的发生；
2. 水景周边避免选用落叶树种，可减少对水景的污染和清理频次；
3. 高大乔木的栽种位置考虑后期移栽、更换或枯枝修剪时升降机或吊车、货车能否施工，如果施工是否会造成路面损坏；
4. 乔、灌、草配置比例适宜，考虑后期植物之间的生长速度，保持植物生长的持续度和景观的延续性；
5. 果树尽量选择观花类，弱化果实，如无法避免结果，可于初果期低矮部分提前处理，避免造成绿化损坏和人员采摘跌落受伤风险。白果类果实较多的果树可考虑自行集中采摘后分发给客户；
6. 更多设计规范及养护细则可参考《城市园林绿化操作规程及政策法规》。

根据园区业主个性化需求，可提供室内租摆服务：

1. 室内租摆培训应着重于礼节礼貌的培训，还需根据入驻企业特殊需求进行相应规定要求；
2. 租摆品种、数量应与入驻企业室内环境相结合。
   1. 特约服务
      1. 会务服务

应根据会议级别及客户要求，确定相应的服务标准和准备工作。

负责会场人员应在会议前30分钟开启会议室门，打开相关设备，并对运行情况进行检查，确保会议设备处于完好状态。

检查会议室布置情况，确保会场整洁，布置协调，温度调制到22℃～26℃，花木适度，摆放合理，符合业主要求。

对临时紧急会议，应接到通知10分钟内准备完毕。

会议开始前10分钟客服应站立在门厅处做好接待、引领工作，迎接与会人员。

客人到达即迎客入座，面带微笑、举止大方、礼貌用语。

客人入座后随即提供茶水。

倒水时应遵循“先宾客后主人、先职位高后职位低”的原则，其他人员顺时针方向依次斟倒。

服务完毕，迅速收拾好边台（茶杯、暖壶等），拿走剩余的物品，关上会议室门。

会议结束后，检查会议室内是否有与会人员遗忘的物品，如发现应及时交还客人或交客服中心处。

检查会议室设备是否关闭,是否恢复到使用前的状态。

* + 1. 园区文化活动

服务内容应健康、文明。活动内容包括但不限于：

1. 结合国家法定节假日或传统节日举办民俗、艺术类的节庆活动；
2. 开展以园区企业职工集体文化休闲为主的娱乐活动；
3. 根据园区企业所属行业特点举办技术、管理等方面的学术活动；
4. 为园区企业贸易、商业促销等举办文化类宣传活动；
5. 根据园区企业的需求，举办与文化有关的其它活动；
6. 每年至少向业户进行1次文化活动意向调查，并分析、总结调查结果；
7. 根据活动意向调查结果，结合文化活动设施情况，制定出文化活动计划与实施方案；
8. 为保证效果，活动前模拟组织安排或相关演练工作；
9. 文化活动结束后及时做好本次文化活动的总结工作，相关资料及记录分类归档。
   * 1. 信息服务

应根据园区企业需求，编制信息服务计划，通过合法渠道获取信息，进行整理和筛选后，将信息提供给园区企业或以相应形式发布。

根据园区企业的要求和约定，提供的信息应准确、可靠、及时、适用。

应及时收集园区企业对信息服务的意见或建议，认真分析和处理，以改善服务质量。

应将信息服务的计划、内容、责任人、反馈意见或建议等情况资料归档。

* + 1. 政务服务

应建立与其服务项目相适应的办公自动化系统，宜与上级部门建立网络连接，运用功能齐全、高效安全的管理软件，实行规范化管理和网上监察。政务服务的内容包括但不限于：

1. 证照代办；
2. 科技服务；
3. 知识产权。

协助配合政府相关部门、上级政务服务中心指导园区企业填写相关表格。

应在规定的时间内审核园区企业的申报资料。审核通过的，应在规定的时间内完结代办手续，出具受理通知单，通知园区企业取件时间；审核不通过的，应告之退件原因。

代办完结的资料应及时整理、归档，报送上级部门，并做好记录。

为园区企业组织与政务服务有关的宣传培训。

* + 1. 短驳车服务

应证照齐全，合法营运。

明确客运经营者、客运车辆、和从业人员的管理责任，建立相关台帐。

* + 1. 餐饮服务

按餐饮行业的规范要求做好园区餐饮服务。

监督和协助园区餐饮提供机构按要求做好餐饮服务工作，确保园区人员的用餐安全。

* + 1. 仓储配送服务

应建立与服务类型相适应的仓库。冷藏库应符合GB 50072的规定。危险品仓库的建设及储存条件应符合GB 15603和GB 18265的规定。

应根据不同类型的仓库设施，为业主提供储存、货物转换、运输衔接等服务。

应设有专门的零担快运作业区、专门配送作业区。

应遵守约定的时效及服务质量。

* + 1. 设备代管服务

应根据合同约定进行设备管理技术性支持、设备的运行管理（如：日常的清扫、维护、保养等）以及设备的运营管理资产管理（如：设备的租赁、使用等）。无特种设备管理维护资质的，应委托设备代管分包方进行设备代管服务。

特种设备管理应符合下列要求：

1. 特种设备安全管理人员应对在用特种设备至少每月进行1次自行检查并做好记录，对异常情况和故障的处理以及安全隐患的整改应进行跟踪落实；
2. 应建立特种设备及其安全附件台帐，并逐台建立安全技术档案，帐物相符；
3. 应与特种设备安全监督管理部门、检验检测机构、专业维护保养单位建立有效的联络、交流机制；
4. 特种设备作业人员应携带《特种设备作业人员证》上岗操作，应执行有关安全管理制度，按照特种设备安全技术操作规程进行操作，不应擅自离岗。
   * 1. 园区配套住宿服务

应有与服务相匹配的设施要求。

1. 配备工程设备，包括但不限于变配电、空调冷冻、备用发电、供、排水、热水供给、洗衣房及其所需的设备等；
2. 配备安全设备，包括但不限于对讲通信、事故广播、消防指挥、消防监控、各种灭火器材等；
3. 配备内部运行设施，包括但不限于员工食堂、员工宿舍、员工俱乐部、员工更衣室、员工通道等。

商务住宿服务包括但不限于接待服务、客房服务、餐饮服务、汽车租赁服务等。

员工住宿服务一般以物业服务传统的服务内容为基础，以合同约定为主，结合项目情况可提供相应增值服务，如生活日用品超市服务、便民洗衣服务等。

* + 1. 租赁服务

根据租赁市场、租赁区域、出租人、租赁经营方和相关政策等具体情况，制定合理并具有市场竞争行的物业整体租赁价格标准和具体租赁价格标准。

应自觉接受行业主管部门的监督管理与指导检查，按照市场监管的要求合规开展业务和创新，维护市场秩序，防范经营风险。

应制定物业租赁管理规定、承租人管理规定、物业租赁租金管理规定、房屋使用与维修管理规定，房屋入租与退租管理规定、租赁合同管理办法、突发事件应急处理办法、承租人投诉处理规定等制度。

物业租赁合同签订立后三十日内，应向当地行政主管部门办理备案手续。

租赁项目完成后，应对项目所涉及的合同履行记录及客户基本信息进行归档管理。档案资料应包括：委托方姓名、联系地址、电话；代理租赁物业的地址、类型、建筑面积、物业的成新程度；月租金的标的；对租赁户的要求和对物业服务企业代理租赁的要求；物业服务企业收取代理租赁费用与管理费，记录承租方的姓名、联系地址、电话一级承租日期与期限等。

1. 评价与改进
   1. 评价形式与依据

评价形式包括但不限于：

1. 自我评价；
2. 主管部门确认（经政府有关部门认可的机构确认）；
3. 社会评价（第三方满意度调查机构开展园区企业满意度问卷调查，新闻媒体等进行的调查评价，消费者组织、质量技术监督部门开展对服务质量的监督评价）。

评价依据包括但不限于：

1. 有关国家法律、法规、方针、政策、规章和强制性标准；
2. 合同约定；
3. 园区各服务提供组织的相关工作制度及规范；
4. 服务质量记录、服务满意度调查与统计材料、园区现状与发展评估、综合管理评估以及培训教育效果的评估与考核等结果。
   1. 服务质量管理

应以园区企业为中心，开展以职责管理、人员和物质资源、服务过程与程序为核心，注重服务实现过程对服务质量进行持续改进的质量管理，建立、实施质量管理体系。

开展服务标准化工作宜符合GB/T　15496的要求。制定和实施以服务质量标准与服务管理标准、岗位规范或工作标准相配套的服务标准体系，并与质量管理体系相结合。服务质量标准中的服务规范和服务提供规范，应充分考虑园区企业的需求和期望。

采用PDCA（计划-实施-检查-改进）模式方法，从策划、实施、检查、处置、再策划、周而复始地顺序运作，实现对服务标准体系和质量管理体系持续改进，不断提高园区企业满意度。

应制订符合所辖区域实际的服务质量目标。

* 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。

应自行开展或委托第三方组织进行客户满意度调查，每年至少开展1次。

针对产业园区物业服务特性，制定满意度调查方案，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，应制定改进方案实施。

应主动接受园区企业的监督，公布监督与投诉电话，并认真处理园区企业的意见和建议，对投诉处理结果应及时通知投诉者。服务质量投诉处理应符合GB/T 17242的要求。

1. （规范性附录）  
   设施设备养护要求
   1. 高压设备
      1. 在规定期限内委托供电部门对高压变配电设备进行例行项目的电力安全测试，不符合项目应及时整改。
      2. 在规定期限内委托专业检测部门对高压操作用具（绝缘垫、绝缘鞋、绝缘手套、高压测试笔和绝缘棒等）进行例行的耐压试验检测，不合格的用具应及时更换。
      3. 每年委托专业部门测试避雷器装置及系统接地电阻，不合格项目应及时整改。
      4. 每年校验计量用电表，失准表计应更换。
      5. 年度变配电设备保养内容：
2. 停电后首先做好安全防范工作，进行高压验电、挂接地线、合接地刀闸等工作；
3. 停电后用吹风机对配电设备进行吹污、吹尘清洁；
4. 检查移动小车移出机构是否灵活，并在机械丝杠、小轮上加润滑油；
5. 移出断路器小车，清理真空断路器及周围的灰尘，并给触头涂抹凡士林膏；
6. 使用干净抹布清理移动小车单元内部的灰尘；
7. 检查接地刀开关安装螺栓是否紧固，如松动则拧紧；
8. 更换PT柜新熔体的规格和容量应与更换前的熔体一致；
9. 清理二次回路及小母线的灰尘，并紧固螺丝；
10. 紧固母排螺丝及电缆接线螺丝；
11. 直流屏柜清灰检查，紧固螺丝；
12. 清灰检查电池柜内电池及接线情况，并对电池进行测试，发现电池容量不足的电池及时更换；
13. 变压器进行清灰检查，紧固螺丝；测试变压器绕组绝缘电阻值；
14. 检查变压器接地是否可靠，测试系统接地电阻值。
    1. 空调机组

空调机组养护要求见下表。

* 1. 空调机组养护要求

| **序号** | **保养工作内容** | **建议保养**  **频次** | **建议保养标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 机组在制冷工作状态时的压力 | 每年两次换季保养 | 高压：1.6-2.3兆帕  低压：0.35-0.52兆帕 |
| 2 | 机组在制暖工作状态时的压力 | 高压：1.6-2.3兆帕  低压：0.19-0.48兆帕 |
| 3 | 机组在制冷或制暖工作状态时的油压差 | “开利”>0.15兆帕  “约克”>0.3兆帕 |
| 4 | 压缩机工作状态时的三相电流 | 每年两次换季保养 | “开利”48-68安培  “约克”150-180安培 |
| 5 | 检查电脑控制程序、各控制点保护工作状况，并清扫灰尘 | 工作正常，无灰尘。 |
| 6 | 检查压缩机各截止阀、电磁阀、膨胀阀、四通阀、水流开关等工作情况及制冷系统是否渗漏 | 各阀门动作可靠、工作正常，系统无渗漏 |
| 7 | 检查散热风扇运转情况，轴承注润滑油。 | 运转正常、散热效果良好 |
| 8 | 检查主电路、接触器接线端子、压缩机地脚螺栓是否牢固；清扫灰尘。 | 紧固牢靠，无灰尘。 |
| 9 | 检查压缩机运转状况，能正常上下载。 | 运状正常、无异振动和声响 |
| 10 | 检查冷冻油、油位、油色情况 | 正常、干净、不得出现混蚀、水份、金属屑等现象 |
| 11 | 检查干燥过滤器前后端温差，翅片清洗冲洗 | 温度一致，翅片干净 |
| 12 | 检查各检测点（化霜、水温、油温、环境温度、流量等）传感器工作状况 | 显示或检测数据正常 |
| 13 | 电子箱的综合检查，主副接触器，各类控制开关、保护元件、熔丝、接插件等是否良好 | 均能保证设备可靠运行 |
| 14 | 维护清洁电脑控制系统及软件 | 无灰尘，运行正常 |
| 15 | 校验机组各安全保护开关 | 动作有效 |
| 16 | 压缩机排气高压保护 | 压力<2.7兆帕 |
| 17 | 压缩机吸气低压保护 | 压力>0.2兆帕 |
| 18 | 润滑油压保护 | 压力<0.15兆帕 |
| 19 | 循环水温保护 | 温度>2摄氏度 |
| 20 | 检查压缩机线圈绝缘电阻 | 绝缘电阻>2兆帕 |
| 21 | 检查系统泄漏情况 | 无泄漏，若有泄漏，排除故障，添加制冷剂 |
| 22 | 检查压缩机冷冻油并作调换或添加 | 定量充注或更换 |
| 23 | 检查制冷系统、压缩机截止阀、电磁阀、膨胀阀、四通阀等各类阀门工作状态 | 可靠有效 |
| 24 | 拆除清洗吸气过滤网，更换吸气过滤网垫片 | 保持过滤网清洁 |
| 25 | 检查干燥过滤器滤芯并作调换 | 换油或打开系统后必须更换 |

* 1. 锅炉

锅炉养护要求见下表。

* 1. 锅炉养护要求

| **序号** | **保养工作内容** | **建议保养频次** | **建议保养标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 检查调整点火电极 | 每月一次 | 使点火顺利、稳定 |
| 2 | 检查燃烧自动、手动及熄火装置 | 每月一次 | 装置完好 |
| 3 | 清洁燃烧电眼 | 无污垢、通畅 |
| 4 | 检查水位控制装置 | 装置安全牢靠，水位不得超出设定水位正负2毫米 |
| 5 | 清洁油过滤器 | 过滤器清洁 |
| 6 | 检查调整进水进油开关阀门 | 阀门开启灵活、牢靠、不渗水（油） |
| 7 | 起压停炉安全阀 | 符合按设定开启压力 |
| 8 | 检查锅炉控制箱 | 箱内清洁、电气线路点接触牢靠、指示灯与报警器完好 |
| 9 | 清洁进风口 | 风口通畅、确保燃烧稳定 |
| 10 | 检查、调整点火电极 | 每季一次 | 电极无积碳、点火正常 |
| 11 | 校正水位控制器 | 水位控制在正常范围内 |
| 12 | 燃烧器零部件清洗 | 清洁无尘、无锈蚀、油路畅通 |
| 13 | 自动、手动模拟低水位、高水位状态试验 | 水位状态试验必须完好 |
| 14 | 调整锅炉燃烧器风油比 | 确保燃烧充分 |
| 15 | 锅炉内烟管尘灰清除 | 年度一次 | 炉膛烟管无灰尘 |
| 16 | 紧固各电气接线端子（点） | 电子接线端子（点）紧固无松动 |
| 17 | 换损坏密封垫圈、密封带 |  |

* 1. 照明设备
     1. 及时修复和更换坏损的照明灯具及配件。
     2. 室外照明灯杆有油漆脱落现象应及时作防锈油漆处理。
     3. 发生设备故障时，应首先确保人身安全，并迅速、正确地判断故障原因和处理，尽快修复故障设备，使其正常投入运行。
  2. 弱电设备
     1. 周界防范、视频安防监视系统设备由外包维保单位按闭路摄像监视系统维护保养要求进行保养，保养并记录。
     2. 建议设施设备维护人员每月对以下设备进行维护保养并做好记录：

1. 检测BA主机电源输出电压和备用电源切换速度，对设备外表及主机柜进行清洁，接线进行紧固；
2. 对系统各稳频器、衰减器、滤波器等设备进行清洁、保养检查输出，输入信号是否符合参数要求，更换老化，损坏设备。
   * 1. 建议设施设备维护人员每季对以下设备进行维护保养并做好记录：
3. 对大楼内温度、压力、流量传感器检测、整修、表面清洁，校正误差，更换老化，损坏设备；
4. 对输入／输出控制器、单元控制器、录像机、监控器、信号放大器进行清洁、保养，更换损坏设备。
   * 1. 建议设施设备维护人员每年对以下设备进行维护保养并做好记录：
5. 对分支器、终端器、天线进行清洁、保养；
6. 对BA系统，卫星系统避雷接地、工作接地进行测试，确保其符合质量要求；
7. 对各执行机构（电磁阀、风阀、转换器等）进行信号检测、机械部分清洗、加油。
   1. 监视系统

监视系统养护要求见下表。

* 1. 监视系统养护要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **保养工作内容** | **建议保养**  **频次** | **建议保养标准** |
| 1 | 检查摄像机、红外线报警探测器支架是否牢靠稳固 | 每月一次 | 牢固 |
| 2 | 检查摄像机工作状态 | 清晰度不低于400或100万像素 |
| 3 | 检查红外线报警探测器工作状态 | 灵敏度不低于0.7秒 |
| 4 | 检查其它设备（如巡更等）工作状态 | 自测功能正常 |
| 5 | 测试数字硬盘录像机功能 | 硬盘文件完好、回放图像清晰 |
| 6 | 测试监视器、画面处理器功能 | 自测功能正常 |
| 7 | 测试字符发生器、切换器、分配器功能 | 自测功能正常 |
| 8 | 测试报警主机功能 | 灵敏度不低于5秒 |
| 9 | 测试巡更系统功能 | 自测功能正常 |
| 10 | 接插件、线路测试检查与紧固 | 线路工作正常、无短路无开路现象 |
| 11 | 清洁各设备及设备箱 | 无积灰 |
| 12 | 检查冷却风扇工作状况 | 清洁、完好 |

* 1. 消防设备
     1. 建议设施设备维护人员每月对以下设备进行维护保养并做好记录：

1. 喷淋泵、消防泵进行一次功能性试验并按照水泵保养要求对喷淋泵、消防泵进行保养并对日常巡检中产生的问题进行处理；
2. 水流指示器进行一次功能性试验并对水流指示器灵敏度做适当调节；
3. 检查喷头、末端试水装置是否有漏水，末端压力是否正常，并及时更换损坏表计或阀门；
4. 对管道进行一次保养，对油漆脱落及标识缺损进行修复；
5. 对备用电源检查维护，使其保持完好，接线点无发热、松动、过载现象，切断正常电源，检查是否能正常投入使用；
6. 对疏散指示标志保养一次，如有损坏即予修复或更换。
   * 1. 建议项目部设施设备维护人员每季对以下设备进行维护保养：
7. 对报警阀组、控制信号阀进行一次功能性试验，查看阀门进出水压力是否正常，对各接线端子紧固并对各阀门进行开启动作，更换损坏阀门；
8. 对室内消火栓及附属设施保养保洁，保持配件与附属设施完好，检查、保养消防水泵接合器，外观检查接口、附件完整、无渗漏、闷盖齐全；
9. 对压力表检查、保洁、检测，确保其动作灵活，指示准确，保持有效；
10. 对安全阀、减压阀检查、检测、保洁，确保其动作可靠，保持开启状态；
11. 对应急照明保洁、切除主要供电检查其是否处于有效待命状态；
12. 对排烟机、排烟阀维护保养，检查控制信号接受是否正常，启闭状态是否显示，机械开启、关闭、手柄复位灵活。阀片到位：电磁阀，通电吸合；
13. 排烟窗保洁检查，动作正常无异响，多页窗清洁。
    * 1. 火灾报警系统维护保养要求见下表：
    1. 火灾报警系统维护保养要求

| **序号** | **保养工作内容** | | **建议保养频次** | **建议标准** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 消防系统供电状况检查 | | 每月一次 |  | |
| 1.1 | 主电源 | | 交流220伏 | |
| 1.2 | 备用电充放电 | | 直流12伏 | |
| 1.3 | 主备电切换功能 | | 主电源切断时，备电应能自动供电 | |
| 2 | 报警系统主控制屏功能检查 | |  | |
| 2.1 | 液晶显示功能 | | 显示清晰 | |
| 2.2 | 各类指示灯工作状态 | | 指示灯正常、指示状态与实际状态相符 | |
| 2.3 | 各类操作按钮、开关 | | 按键灵活功能正常 | |
| 2.4 | 主控制器与各分机通讯 | | 各分机信息能够在主控制器显示 | |
| 2.5 | 控制器内置打印机 | | 打印正常、字迹清晰、不缺纸 | |
| 2.6 | 火警报警功能 | | 功能正常 | |
| 2.7 | 故障报警功能 | | 功能正常 | |
| 2.8 | 消音功能 | | 功能正常 | |
| 2.9 | 复位功能 | | 功能正常 | |
| 2.10 | 隔离功能 | | 功能正常 | |
| 3 | 图文终端功能检查 | |  | |
| 3.1 | 火警显示功能 | | 功能正常 | |
| 3.2 | 故障显示功能 | | 功能正常 | |
| 3.3 | 文字显示功能 | | 功能正常、信息准确 | |
| 3.4 | 图形显示功能 | | 功能正常、信息准确 | |
| 3.5 | 保存历史记录功能 | | 功能正常、信息准确 | |
| 3.6 | 外置打印机打印功能 | | 设备工作正常、打印信息准确 | |
| 4 | 测试各类探测器 | | 每月测试系统总数10%，年内全部测试一遍 | |
| 4.1 | 地址码烟感 | | 加烟后能报火警，并有独立地址回馈地址正确 | |
| 4.2 | 常规烟感 | | 加烟后能报火警 | |
| 4.3 | 地址码温感 | | 加温后能报火警，并有独立地址回馈地址正确 | |
| 4.4 | 常规温感 | | 每月一次 | 加温后能报火警 | |
| 4.5 | 址码手报 | | 取下玻璃或按下按钮后能报火警，并有独立地址回馈地址正确 | |
| 4.6 | 常规手报 | | 按下玻璃或按下按钮后能报火警 | |
| 5 | 水流指示器监视功能测试 | | 管网放水时，相应水流指示器应报火警 | |
| 6 | 监控阀监视信号测试 | | 管网放水时，相应水流指示器应报火警 |
| 7 | 湿式报警阀监视信号测试 | | 湿式报警阀动作后应能报火警，并产生启动喷淋泵信号 |
| 8 | 室内消火栓监视信号测试 | | 能够产生启动消防泵信号 |
| 9 | 二次装修施工检查 | | 确保系统正常运行 |
| 10 | 根据检查测试结果，及时发现故障并排除 | | 无故障点 |
| 11 | 各类设备单项联动测试 | 每季一次 | |  |
| 11.1 | 警铃联动测试 | 发生火警时，报警所在层及上、下层共3层的警铃动作 |
| 11.2 | 消防广播联动测试 | 发生火警时，报警所在层及上、下层共3层的消防广播动作 |
| 11.3 | 排烟、正压风机启、停及联动测试 | 本地及远程控制正常，能够按照联动关系动作 |
| 11.4 | 排烟风阀联动测试 | 发生火警时，报警所在层的排烟阀打开 |
| 11.5 | 正压风阀联动测试 | 发生火警时，报警所在层及上、下层共3层的正压阀打开 |
| 11.6 | 电梯迫降联动测试 | 本地及远程控制正常，能够按照联动关系动作 |
| 11.7 | 空调联动测试 | 发生火警时，报警所在层及上、下层共3层的空调自动停止 |
| 11.8 | 防火卷帘门及防火门联动测试 | 本地及远程控制正常，能按照联动关系动作 |
| 11.9 | 消防泵、喷淋泵远程启、停及联动测试 | 本地及远程控制正常，能按照联动关系动作 |
| 12 | 检查所有接线端予是否松动、破损和脱落 | 接线牢固可靠 |
| 13 | 根据测试结果，及时发现故降（被联动设备本身故障除外）并排除 | 无故障点 |
| 14 | 各类设备全面联动测试 | 每年二次 | | 各设备均能按联动关系动作 |

参 考 文 献

1. 中华人民共和国安全生产法.2014.
2. 中华人民共和国道路交通安全法.2011.
3. 中华人民共和国道路运输条例.2016.
4. 中华人民共和国食品安全法.2015.
5. 中华人民共和国物业管理条例 国务院2018
6. 物业承接查验办法 建房（2010）165号
7. 物业设施设备管理指南 中国物业管理协会设施设备技术委员会，2010
8. 物业服务 绿化养护检查规范  DB44/T 1049-2012
9. 物业承接查验操作指南  中国物业管理协会设施设备技术委员，2014
10. 城市园林绿化养护管理质量标准 DB42/T 1124-2015
11. 中华人民共和国特种设备安全法
12. 机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定
13. 物业管理 首都经济贸易大学出版社，2008
14. 物业管理指南丛书 中国计划出版社，2017
15. 城市园林绿化操作规程及政策法规

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