团体标准

T/CPMI XXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

办公楼物业服务规范

Office building property service standards

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

|  |  |
| --- | --- |
| XXXX - XX - XX 发布 | XXXX - XX - XX 实施 |

中国物业管理协会  发布

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

目次

[前言 II](#_Toc1895)

[1 范围 1](#_Toc29111)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc25198)

[3 术语和定义 1](#_Toc30978)

[4 管理要求 1](#_Toc2701)

[4.1 一般规定 1](#_Toc8836)

[4.2 人员管理 3](#_Toc20361)

[4.3 信息与沟通管理 3](#_Toc6569)

[4.4 档案管理 4](#_Toc30704)

[4.5 安全防范管理 4](#_Toc22171)

[4.6 物业服务专业供应商管理 5](#_Toc32712)

[5 服务要求 5](#_Toc24488)

[5.1 一般规定 5](#_Toc27909)

[5.2 客户服务 6](#_Toc16483)

[5.3 房屋及设施设备管理 7](#_Toc3223)

[5.4 秩序维护管理 9](#_Toc27395)

[5.5 环境管理 10](#_Toc1235)

[5.6 应急处置 12](#_Toc23963)

[5.7 专项服务 12](#_Toc20554)

[6 评价与改进 13](#_Toc29207)

[6.1 服务评价 13](#_Toc3154)

[6.2 投诉处理 13](#_Toc14119)

[6.3 持续改进 13](#_Toc8390)

[参考文献 14](#_Toc24959)

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××××提出。

本文件由中国物业管理协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

办公楼物业服务规范

1. 范围

本文件规定了办公楼物业服务的管理要求、服务要求、评价与改进。

本文件适用于政府机关办公楼的物业服务企业开展管理与服务活动。

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 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 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/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求

GB 50365 空调通风系统运行管理标准

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

DL/T 408 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分

DL/T 995 继电保护和电网安全自动装置检验规程

DL/T 1476 电力安全工器具预防性试验规程

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG T5002 电梯维护保养规则

WS 10013 公共场所集中空调通风系统卫生规范

T/CPMI 020 物业服务 会议服务规范

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. [管理要求](#_Toc23133)
   1. [一般规定](#_Toc19402)
      1. 机构设置

物业服务企业应依法设立从事物业管理活动的具有独立法人资格外，还应具备综合管理、沟通协调以及突发事件应急处置能力。

应根据物业服务合同约定，设置相适应的物业管理服务部门。

应设置必要的物业服务场所，并在适当位置公示相关服务信息，包括但不限于：

1. 物业管理项目负责人；
2. 服务人员；
3. 服务电话；
4. 咨询和投诉处理电话；
5. 服务项目和价格。
   * 1. 制度建设

应建立健全规章制度体系，包括但不限于：

1. 岗位职责；
2. 作业指导书；
3. 服务规范；
4. 应急预案；
5. 人力资源制度；
6. 考核制度；
7. 培训制度；
8. 档案管理制度；
9. 保密管理制度；
10. 能源资源计量数据管理和分析制度。

制度文件应架构完整、职责清晰，有具体落实措施及考核办法，能有效控制服务提供过程和活动。

* + 1. 设备及工具管理

应根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应的设备及工具，包括但不限于：

1. 办公设备：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：扫地车、洗地机、吸水机、吸尘机、高压清洗机、风干机、晶面处理机、割灌机、剪草机、喷药机等；
3. 秩序维护类：对讲机、巡更设备、防恐器具、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；
5. 应急类：带漏电保护的应急电源线、抢险防爆灯、强光电筒、尖头/平板铁锹、撬杠、救援绳、警戒带。

应做好管理和维护，正确使用设备及工具。

* + 1. 绿色环保

应按照GB/T 29149的要求，协助业主合理配备和使用能源资源计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备。

根据工作性质、气候变化和业主需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，按业主节能指标，制定合理、可行的节能运行计划。

定期监测机房、食堂、供热系统、开水间等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能耗统计和消耗状态分析，根据分析结果采取措施改善。

定期巡检各区域的电路、水路，各线路安全稳定运行。

定期对共用设施设备进行巡检及维护保养，根据巡检及维护保养过程中发现的能耗上升问题提供节能改造方案建议。

* + 1. 保密管理

应明确涉密岗位保密职责，与涉密岗位服务人员签订保密协议，特殊安全保密要求的岗位应进行必要的背景调查和资格审查，并向业主报备。

应与物业服务专业供应商签订保密协议。

定期对物业服务人员进行保密教育和培训。

* 1. [人员管理](#_Toc6275)

应根据物业服务合同要求配备相应数量和资格条件的管理人员和服务人员，包括现场管理人员、维修维护专业技术人员、特种设备作业人员、保安人员、客服人员、保洁人员等。

管理人员应具备相应的物业管理知识及相关工作经验。

服务人员应满足以下基本条件：

1. 遵守法律法规，遵守各项规章制度；
2. 具有良好的职业道德，具备岗位所需的技能、知识、工作经验和资格；
3. 履行工作职责，遵守工作标准，忠于职守；
4. 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全保密、节能环保、服务规范、服务礼仪等培训；
5. 具备良好的沟通和表达能力；
6. 持卫生健康管理部门认可的体检机构出具的体检报告。

专业技术人员应取得职业技能资格证书，包括但不限于：

1. 特种设备安全管理和作业人员证；
2. 电工作业证（低压、高压）；
3. 消防设施操作员证（消控室、消防管理人员）；
4. 特种作业操作证—高处作业（高处工程作业、清洗作业等）；
5. 持卫生健康管理部门认可的体检机构出具的体检报告。

应统一着装，佩戴服务标志，仪容仪表整洁。应熟悉服务区域情况及服务内容，服务操作规范，服务态度主动热情，语言文明，宜使用普通话。

* 1. [信息与沟通管理](#_Toc906)
     1. 标识标牌

应在明显位置设置标识标牌，标识标牌应安装稳固、风格统一、文字规范、清晰准确。

公共信息标识应符合GB/T 10001.1的要求，消防与安全标识应符合GB 13495.1和GB 2894的规定。

指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识等应体现党政机关办公楼的庄重特征。

应定期对标识标牌进行检查，发现损坏或丢失时，应及时修缮或重新安装。

对涉及人身安全、作业安全和设施设备运行状态或安全的标识，应做到每天检查，并做好交接工作，宜使用登记签字、拍照或录像等方式留存依据。

* + 1. 数字化管理

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。

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。

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。

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。

* 1. [档案管理](#_Toc29263)

应建立档案管理制度，及时、准确、完整地对各类文件资料进行收集、分类、归整、更新，并根据使用需求及保管期限，进行相应的管理，确保档案资料齐全完整，检索便捷。

档案应包括但不限于：

1. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
2. 房屋建筑及附属设备设施的维护养护及管理档案，包含设备清单及台账、运行记录、维保计划及记录、大中修及改造记录等；
3. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
4. 承接查验所必需的其他资料；
5. 物业服务期间的财会资料；
6. 物业管理用房；
7. 公共秩序维护档案，包含巡视、值守、消防、停车场管理等记录；
8. 环境管理档案，保洁、绿化养护、有害生物防治等记录；
9. 突发事件处置档案；
10. 客户服务档案，客户需求受理、客户沟通、客户投诉、客户满意度、评价与改进等记录。

档案应专人管理、专属场所存放。具备条件的应建立档案室存放档案资料。

在进行档案查阅、复制、借出时履行登记手续，登记手续应与被查资料一并保存。

严格遵守业主关于档案资料的保密要求，使用涉密档案应履行规范的审批手续。未经许可，不得将涉密资料内容转作其他用途。

电子档案应及时更新维护档案数据，设置文件密码，定期拷贝储存，及时移交业主备份。

对超过保管期限和失去保存价值的档案，经业主核准后送至有资质单位集中销毁。

* 1. [安全防范管理](#_Toc27683)

物业服务企业应建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，健全风险防范化解机制，提高安全生产水平，确保安全生产。

开展危险源辨识，对危险源进行风险评估，建立项目风险清单，制定应急预案；在危险源发生变化后，应对风险进行再评估，及时调整应急预案，控制项目管理风险。

通过日常巡查、综合检查、专业检查、季节性检查、节假日检查等方式，落实安全隐患排查，必要时书面函告业主，提出隐患整治建议；隐患排险前或排除过程中，应设置警示标志，暂时停止使用相关设施设备。

* 1. [物业服务专业供应商管理](#_Toc27437)

物业服务企业应对物业服务专业供应商进行严格筛选，建立合格物业服务专业供应商名录，定期对物业服务专业供应商的服务质量、及时性、有效性进行评价。

常规外包服务可包括如下：

1. 电梯、供热系统、机械停车设备等特种设备维护保养；
2. 中央空调维护保养；
3. 消防、监控、门禁、楼控、停车系统、防入侵报警等弱电、智慧化系统维护保养；
4. 供配电设备预防性试验检测；
5. 消防、防雷检测；
6. 化粪池、隔油池清掏、外墙清洗；
7. 二次供水水质检测、水箱清洗；
8. 有害生物防治；
9. 屋面、雨棚、道路等共用设施修缮；
10. 物资供应等专项业务。

物业服务专业供应商退出项目应当坚持维护社会稳定、保证业主基本生活秩序、平稳过渡的原则进行。

物业服务专业供应商物业服务合同期限未满，物业服务专业供应商要求提前解除合同的，应在拟解除合同日前3个月，将拟退出原因、退出时间、同意承担的违约责任以书面形式告知物业服务企业。无特殊情况物业服务专业供应商不得单方面停止服务擅自退出。

物业管理服务合同期满、物业服务专业供应商不再续约，物业服务企业应在合同到期日前3个月与业主商定下一个物业服务专业供应商。

1. [服务要求](#_Toc22323)
   1. [一般规定](#_Toc1925)

物业服务企业应与业主订立书面的物业服务合同，对合同双方的名称等基本信息、服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、服务用房的管理、服务期限、服务交接、双方权利义务、违约责任、解决争议的方法等内容进行约定。物业服务合同在有效期间应妥善保管。服务期间，如服务内容发生变化的，应及时签订补充合同或协议，以保障服务工作的有效正常开展。

物业服务合同解除或终止后，物业服务企业应与业主和新物业服务企业三方，按物业服务合同约定时间办理移交手续。移交工作内容包括但不限于以下方面：

1. 应根据档案目录进行清点，确保交接档案与目录一致。交接记录和现场查验结果，应由业主、物业服务企业、新物业服务企业共同书面确认；
2. 移交物业服务档案；
3. 移交固定资产、物业管理用房，以及相关钥匙和用户密码；
4. 配合新物业服务企业接管各类服务岗位，确保物业管理区域秩序正常。

原物业服务企业按照法定程序办理交接手续后，在规定时限内终止物业管理服务活动，撤出物业服务区域现场,保持各项管理与服务活动平稳过渡。

* 1. [客户服务](#_Toc4551)
     1. 接待服务

在办公楼大厅或公共区域设立接待服务台，配备接待服务人员，服务时应遵循服务礼仪。

负责办公楼大堂及门前的人员、车辆进出秩序维护，为访客、办事人员、参会人员提供指引服务。

遇上访人员，应礼貌、耐心地指引到信访楼或信访室。

接待服务工作时间应根据业主要求覆盖服务对象工作时间，其余时间设置值班人员，设置24小时服务热线。

对咨询、建议、求助、投诉等事项，应及时处理或答复，并做好记录。

* + 1. 收发服务

根据业主需求，在适宜位置设立快递收发点。

正确分拣邮件、包裹单、挂号信和报刊/杂志等各类信报、物品，并做好记录，及时投送或通知收件人领取。

对代收的邮件进行登记，送达或领取时做好相关记录。

特殊信件、物品应由收件人凭有效证件亲自领取并签收，不应代领、代收。

* + 1. 报事报修服务

准确及时受理报修事宜，并做好报修信息登记。

在约定时限内处理报修项目，并做好记录。

及时对维修项目进行回访，并做好回访记录。

* + 1. 办事大厅服务

负责维护办事大厅的环境秩序和办事秩序；当办事人员询问时，应做好办事流程的指引服务。

办事大厅开放前的准备工作：

1. 打开办事大厅照明灯、空调，并检查是否完好；
2. 打开办事大厅内LED屏电源，检查显示内容是否正常；
3. 摆放、整理好办事大厅的宣传牌、宣传架、资料架；
4. 检查、整理好填写台的各类资料、表格。

办事大厅开放中的管理与服务：

1. 不定期巡回检查，做好办事大厅的秩序维护工作；
2. 当办事人员提问时，应耐心、礼貌地做好解答和指引服务；
3. 遇办事人员大声说话、大声接听电话时，应礼貌提醒；
4. 遇办事人员之间或办事窗口在争执时，应及时劝喻，及时维护现场秩序，防止事态恶化。

办事大厅开放时间结束后的服务：做好人员清场工作；关好门窗、灯、空调；整理好桌椅家具、资料架、填写台的资料、表格等。

* + 1. 信访接待服务

物资及设施配备：信访监控系统、身份证识别系统、门禁系统及专用按钮、安检棒。人员配备要求：不少于2人，至少配备男、女员工各1人。

指引信访人员详细填写信访登记表，指引信访人员用身份证识别系统导出信访人员身份信息，并核对。指引信访人员在休息区等待轮候。

信访人员进入接访室前，提示除材料以外，所有物品需存放在储物柜；存放妥当之后，再次以安检棒安检，方可进入接访室。

应随时关注信访人员的动态，对情绪激动和神情异常的信访人员加以关注，必要时做好安抚和防范工作，异常情况及时处理。

* 1. [房屋及设施设备管理](#_Toc4430)
     1. 房屋及附属设施维护

应通过房屋使用说明书、房屋质量保证书、管理规约、用户手册等宣传，使业主了解房屋及设施设备的使用方法，引导业主正确使用房屋。

建立健全房屋及附属设施档案，按照“一房一档”建立承重系统安全档案，包括但不限于：日常检查记录、发现问题上报记录、分析研判资料、装修及改造方案图纸、整改验收资料等。

物业服务企业应定期巡查，发现安全隐患应及时书面报告业主，并配合处置；发现房屋及配套设施设备使用问题，应及时开展维修工作，做好报修、维修和回访记录。

物业服务企业应配合业主制定房屋年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养相关记录应齐全。

办公用房装修、改造或安装大型设施设备过程中，协助业主监督施工单位不随意拆除、改动原有承重结构。

* + 1. 设施设备维护
       1. 消防系统

消防设施的值班、巡查、检测、维修、保养应符合GB 25201的规定和要求。

中控室应实行每日24h值班制度，应保持通讯畅通，收到异常情况报警应及时报告；经现场查看确警后按规范处理，遇突发事件及时启动应急预案。

* + - 1. 供配电系统及照明系统

建立供配电系统运行、检修保养和配电房管理制度，制定突发事件应急处理方案和临时用电管理措施。

公共照明应定时开启、按季调整。

应定期巡查照明设施，保持齐全，完好。

工程维修人员操作应符合DL/T 408的规定。

总配电室建立24小时运行值班监控制度，发生故障及时向业主报告并妥善解决。发现应急照明故障，应及时响应并组织维修。

对供电范围内的电气设备定期巡检维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测。应定期开展下列周期性维保、检测工作：

1. 按DL/T 995的要求对高压电气设备进行检测试验；
2. 按DL/T 1476的要求定期检验检査电力安全工器具。

定期巡检公共电气柜、电气设备、公共照明系统、指示灯具、开关等，发现缺损或故障，及时处置。有重要和重大活动时，提前对活动区域照明系统进行检查、维修。

核心部位用电应建立电源管理应急预案，配备应急发电设备。定期对应急发电设备进行空载、带载测试，保持其正常工作。

应定期对应急照明蓄电池充放电试验，保持其正常工作。

* + - 1. 给排水系统

应配备专职或兼职人员管理给排水系统。每月对用水量进行1次计量确认，每5年开展1次水平衡测试。

遇供水单位限水、停水的情况，应按规定时间提前通知业主。

应定期巡査水泵、阀门、仪表等，无明显异味和噪声，保持给水排水管道通畅、阀门完好、仪表显示准确。

应定期保养电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜。

应定期清理集水坑、隔油池、化粪池等。

生活饮用水应符合GB 5749的要求，设施设备维护管理应符合下列要求：

1. 日常维护应符合GB 17051的规定；
2. 每半年应进行二次供水水箱、蓄水池清洗消毒，并应取得水质检验报告；
3. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口安装金属防护网并保持完好；
4. 气温零下时应对室外水管采取防冻措施。
   * + 1. 电梯系统

建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，按照“一梯一档”建立安全技术档案。

应与具有相应资质的专业维保单位签订电梯维保合同，委托其定期维保电梯，明确电梯故障到场时间，对其服务进行监督。电梯维保应符合TSG 08、TSG T5002的要求。

动态调整电梯运行频次，上下班高峰期时合理调度电梯，避免搭乘拥挤。

应在电梯轿厢内或扶梯出入口等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。

制定电梯突发事件或事故的应急措施或救援预案，定期开展电梯应急演练。

* + - 1. 空调系统

空调设施设备应运行正常，仪表完好有效。

空调通风系统卫生要求应符合WS 10013的要求。

通风设施设备的运行管理应符合GB 50365的规定，滤网定期清洗、消毒。

空调能耗计量应准确，定期分析用电情况，及时调整节电方案。

* + - 1. 监控系统

应制定安防监控操作规程和刑事、治安案件、灾害事故等应急预案。实行专人24小时值班制度，值班电话保持24小时畅通，做好相关记录。

定期检查和检测监控设施设备，确保监控系统功能正常、通讯系统畅通。

监控中心收到并确认火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，安排相关人员及时到达现场处理并记录。

监控记录保持完整并做好储存和备份，确保监控记录的完整性和可追溯性。

监控记录、影像等查看、回放、拷贝应有相应的审批流程和记录。

* + - 1. 弱电系统

每日对机房现场环境及监控系统、门禁系统、安全防范系统、多媒体系统和会议系统等进行巡检，有故障及时排除。

定期对设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物进行清理保持整洁完好。

遇有极端天气或重大节日活动时，应检查设备线路，排除故障隐患，保证传输通畅。

每年清洁保养1次弱电井及井内设备。

* + - 1. 供热系统

建立供热系统使用管理制度和规程，建立供热系统安全技术档案。

应配备相应持证的供热系统作业人员，并且在供热系统使用时应保证每班至少有1名持证的作业人员在岗。对供热系统作业人员定期进行安全教育和专业培训，保证作业人员具备专业的作业知识、作业技能，掌握供热系统安全操作要求及事故应急措施，按章作业。

应根据相关安全技术规范要求和设备使用状况对供热系统进行定期维护保养。对发现的异常情况及时处理，并作好记录，保证在用供热系统处于正常使用状态。

应由具有相应资质的检验检测机构对供热系统进行定期检验。

* + - 1. 其它系统

智能车库管理系统、电动车智能充电设备、机械式停车设备、燃气系统、门禁系统、新能源汽车充电设施等专业设备或系统，应与具有相应资质的专业维保单位签订日常维护保养合同。

安排专人负责场地日常管理。对场地进行养护、维修等施工时，应按照规定设置规范的安全警示标志和安全防护设施，结束后及时清理并做好施工记录。

负责运行、维护的人员应掌握管井设备的结构、性能、操作方法，按时巡检，并做好记录。

* 1. [秩序维护管理](#_Toc22628)
     1. 出入管理

办公楼主出入口应实行24小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。

应对外来人员进行核实、登记，经被访人员同意后方可准许进入。

做好大堂门外台阶车辆疏导和临时停车管控工作，防止车辆堵塞出入口。

对来访人员携带的物品进出实施分类管理，大宗物品进出应进行审验并记录。

排查可疑人员及物品，发现疑点及时询问，必要时上报业主，并通知有关部门处理。

大件物品、装箱物品搬离时，应预先办理物品出门手续，经业主签字确认后方可放行。。

* + 1. 来访登记服务

礼貌接待，询问访客拟拜访的单位、人员信息。

联系被访人，确认拜访许可。

提示访客出示身份证件，在来访登记系统在线办理来访登记手续，登记访客信息包括访客姓名、性别、人数、事由、携带物品、证件号码、被访部门、被访人员等，或在来访登记表上详细记录访客信息。

将打印或填写好的访客单（访客证）交给访客，提醒访客应将访客单交被访人签字，离开时交回门岗。

做好指引和提示服务。

* + 1. 安检服务

根据业主要求对外来人员和物品进行合法合规的安全检查。

物资及应急物资配备：安检棒、安检机、对讲机、警棍、防暴盾牌、防暴叉、伸缩关节叉、防暴长棍、防暴头盔、防刺背心、防刺手套。

安检区域应设置书面提示，提醒办案、办事人员、当事人禁带物品，包括：药品、食品、饮料、剪刀、水果刀等刀具、各类尖锐器具等；特定区域禁带有照相功能的手机、照相机、MP3、录音笔等。

文明执勤，礼貌指引人员配合安检。

查出禁带物品，应礼貌指出，并做好存放指引服务，如发生违法行为应坚决制止和纠正，并上报业主。

当天安检服务结束后，应对安检通道、安检间、储物柜进行清场、物品清理，遗留物品全部转交法警。

* + 1. 车辆交通

公务用车和工作人员车辆应凭有效通行证件或经电子识别系统验证进入办公楼。

对外来车辆出入实行登记管理制度。货车进出应有审验程序。

车辆停放实行专人管理，合理有序安排车辆的停放区域，机械式停车设备应按承重、车辆尺寸有序停放。

应设置车辆行驶指示标识，合理规划车辆行驶路线，保证出入通道畅通。

规范电动自行车库设置，对电动自行车充电设施进行安全巡查，遇紧急情况及时处置。

* + 1. 巡查巡逻

制订巡查巡逻计划，合理安排巡逻路线，一般设施设备和区域每2小时进行1次巡查。对重点设施设备和区域、重点部位应增加巡逻频次。

巡逻时宜使用相应设备并做好个人防护措施。

巡逻过程中，发现问题应及时处理，无法处理时应向业主报告，并协助业主或警方处理，同时采取必要措施，制止事态扩大。

收到监控中心指令后，巡逻人员应及时到达现场并采取相应措施。

巡逻记录或电子记录和问题跟进应定期有检查和跟进确认，记录保存。

* 1. [环境管理](#_Toc32326)
     1. 大堂、电梯厅、通道

门窗明亮，地面、墙面、标识标牌保持干净，进出口地垫整洁。灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹。清洁时，应设置工作进行中标志。

* + 1. 办公室

办公室地面、桌面干净，办公家具、设备及门窗整洁，茶具清洁，纸篓清倒干净。

* + 1. 会议室、接待室

家具、物品摆放整齐有序，环境干净整洁。

* + 1. 卫生间

清洁卫生间时应放置“工作进行中”标示牌；卫生间每日循环保洁，地面干净，无污渍无积水，定期消杀，保持通风。

* + 1. 开水间、清洁间

地面干净，无杂物、无积水，清洁工具摆放整齐有序。

* + 1. 电梯轿厢

轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。

* + 1. 消防设施及其他设施

消防栓、配电箱、报警器及开关插座表面干净，无尘、无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。

* + 1. 屋面、平台及配套设施等

屋顶、平台、天台、露台、内天井无杂物，排水沟无泥沙堆积，排水口无堵塞。

* + 1. 广场、大门口、主干道及配套设施

道路地面保持无杂物、无积水、无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘、无水印；室外照明及共用设施表面无污渍。

* + 1. 垃圾清运

垃圾转运站应按垃圾分类要求收集管理，垃圾桶每天冲清，站点墙面、地面干净，定期消杀，无明显异味。

* + 1. 外墙清洗

外墙清洗人员应持有有效的特种设备安全管理和作业人员证，作业时应有合规的安全防护措施，外墙干净、无明显污渍。

* + 1. 有害生物防治

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，并检查、评价防治效果，做好记录；应对用药及工具进行安全管理，提前通知客户做好防范。

* + 1. 控烟

所有室内区域均为禁烟区域，物业服务人员应自觉遵守控烟条例，并配合做控烟宣传工作；安全疏散通道、电梯前室、会议室、食堂、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. 绿化养护

应建立绿化养护管理制度，根据地域、季节特点制订绿化养护实施方案，建立绿植养护台账。

绿化养护应符合CJJ/T 287的要求。

应定期开展病虫害防治工作，并做好记录；作业前应通知业主，使用有害绿化药剂、肥料等应提前向业主报备，并在作业现场设置安全警示标识，必要时对作业现场进行围蔽。

配合业主做好重大节假日、庆典、重要接待的绿化布置装饰工作。

* 1. 应急处置
     1. 事前预防

应建立应急处置队伍，实行24小时值班制度，设置应急电话并公示，并保持电话畅通。

应配置满足需要的应急物资，并定期给查、维护及更新，保证可随时取用。

应结合项目的实际情况和风险特点，制定相应的应急预案，并对预案进行培训和演练，保留记录。

演练时应结合突发事件的性质，联系社会救援力量，联合业主共同参与。

* + 1. 事中处理

当突发事件发生时，应立即启动应急预案，同时处置和报告。

发生消防事件、治安事件、刑事事件的，在报告业主的同时，应向当地政府应急部门报告。报告时，应说明清楚事件事故类型、是否有人员被困、严重程度、发生位置、是否有危化品等情况。

* + 1. 事后总结

发生突发事件得到控制，危害得到控制或消防后，应进行事后恢复。

当突发事件处置结束后，应对事故发生的原因进行分析，对处置过程、应急预案、救援能力进行评估和总结，对存在的问题进行整改。

对突发事件处置应进行记录，记录的方式包括文字、图片、录像、录音等。

突发事件处置记录、报告、评估和总结等及时整理归档保存，保存期应与合同期一致。

* 1. [专项服务](#_Toc6065)
     1. 会务服务

应按照T/CPMI 020的要求为业主提供会务服务。

* + 1. 车辆驾驶服务

应按物业服务合同约定和项目车辆驾驶服务的具体要求，制定车辆驾驶服务管理制度和安全管理制度。

严格按照服务流程，为业主提供驾驶服务，包括但不限于以下要求：

1. 持证上岗；车辆驾驶服务人员身体健康，熟练掌握车辆驾驶技术；遵纪守法，文明开车，安全驾驶；
2. 接到任务应准时出车，安全驾驶；做好出车记录，注意节约用油；无出车任务应将车辆停放在指定停车位置，并检查车辆存油量，保证油量充足；
3. 无出车任务时，应主动做好车辆的检查、维护、保养工作，保持车辆整洁，使车辆始终处于良好状态；车辆需要维修时，及时书面告知业主，协助做好维修质量监督工作；
4. 定期开展交通安全学习。
   * 1. 辅助服务

搬运服务。接到任务后应尽快安排人员前往现场给予协助；如需搬运、搬动的物品、家具体积较大、数量较多时，应与服务请求部门做好有关人员、时间等方面的沟通，并尽力按要求落实；必要时做好需搬运物品、通道地面及墙面、电梯的防护，以及搬运人员的安全防护；搬运完毕后，应做好回复和现场检查工作，并做好记录。

辅助工作。业主单位有重要接待、专项创建、考察迎检等阶段任务安排时，需要临时配合完成的辅助工作，应明确相关的人员、时间、任务安排，明确具体要求，并做好保密工作；任务完成之后应加以总结，做好记录。

1. [评价与改进](#_Toc12990)
   1. [服务评价](#_Toc14299)

业主应定期对物业服务进行监督考核与评价。

监督考核与评价方式包括现场检查、临时抽查、随机采访、满意度调查、第三方评价等形式。

监督考核与评价内容包括但不限于基本要求、服务内容及要求等。

* 1. 投诉处理

物业服务企业应有规范的投诉处理程序，保持投诉渠道畅通。

物业服务企业应公示投诉流程，投诉处理可按GB/T 17242执行，明确投诉处理时限。应定期与业主进行沟通交流，听取意见和建议，并及时处理、反馈。

* 1. [持续改进](#_Toc4186)

物业服务企业应根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量：

1. 根据评价结果进行持续改进；
2. 对评价中发现的问题采取整改措施；
3. 对工作改进进行跟踪、复查和验证。

参考文献

1. 企业事业单位内部治安保卫条例（2004年9月13日国务院第64次常务会议通过2004年9月27日中华人民共和国国务院令第421号公布自2004年12月1日起施行）
2. 住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见（建房〔2020〕99号）
3. 机关事务管理条例（2012年6月28日中华人民共和国国务院令第621号公布）
4. 公共机构节能条例（2008年8月1日中华人民共和国国务院令第531号公布，根据2017年3月1日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》修改）
5. 物业管理条例（2003年6月8日中华人民共和国国务院令第379号公布，根据2007年8月26日《国务院关于修改<物业管理条例>的决定》第一次修订，根据2016年2月6日《国务院关于修改部分行政法规的决定》第二次修订，根据2018年3月19日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第三次修订）
6. 物业承接查验办法

EndLine