

ICS 03.080.20

CCS A 10

DB4201

武汉市地方标准

DB4201/T 640—2020

写字楼物业服务规范

Service specification of office property

2020 - 12 - 14 发布

2021 - 01 - 14 实施

武汉市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本要求	2
5 客户服务	4
6 绿化养护	5
7 保洁服务	6
8 公共秩序维护	7
9 房屋与设施设备运行维护	8
10 消防安全管理	11
11 特约服务	11
12 服务评价与改进	12
附录 A （规范性） 物业档案管理要求	13
参考文献	15

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。

本文件由武汉市住房保障和房屋管理局提出并归口。

本文件起草单位：武汉市物业管理协会、武汉市标准化研究院、武汉招商局物业管理有限公司、武汉市万科物业服务服务有限公司、新世界发展(武汉)物业管理有限公司、武汉高科物业管理有限公司、武汉新城物业管理有限公司、武汉贵阁物业管理有限责任公司、武汉丽岛物业管理有限公司、保利(武汉)物业管理有限公司、武汉市万吉物业管理有限公司、深圳市金地物业管理有限公司武汉分公司。

本文件主要起草人：程磊、黄剑平、曾伟、张毅、薛汉江、顾玉兰、朱丹丹、蔡永辉、汪瑞婷、王碧君、刘四新、谭绍波、刘翔、钟曼丽、谢谦、王成泽、刘勇、方淑文、潘必志、周先军、秦玉珮。

写字楼物业服务规范

1 范围

本文件确立了武汉市写字楼物业服务的基本要求，规定了客户服务、绿化养护、保洁服务、公共秩序维护、房屋与设施设备管理、消防安全管理、特约服务以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于武汉市行政区域内各类写字楼的物业服务和管理。

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必不可少。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/T 3608 高处作业分级
- GB/T 3838 地表水环境质量标准
- 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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号要素
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 10001.10 公共信息图形符号 第10部分：通用符号要素
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 17051 生活饮用水水质标准
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范
- GB/T 24274 低压抽出式成套开关设备和控制设备
- GB/T 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB 26860 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分
- GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求
- GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- GB/T 38961 个人健康信息码 参考模型
- GB 50365 空调通风系统运行管理规范
- GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范
- CJJ 140 二次供水工程技术规程
- DL 408 电业安全工作规程（发电厂和变电所电气部分）
- DL/T 593 高压开关设备和控制设备标准的共用技术要求
- DL/T 596 电力设备预防性试验规程

DL/T 995 继电保护和电网安全自动装置检验规程
JGJ 80 建筑施工高处作业安全技术规范
TSG 08 特种设备使用管理规则
TSG T5002 电梯维护保养规则
WS/T 311 医院隔离技术规范
WS/T 699 人群聚集场所手卫生规范
DB4201/T 534 武汉市住宅物业服务等级标准

3 术语和定义

DB4201/T 534界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

3.2

特约服务 special service

根据业主或物业使用人的特殊需求、服务区域条件以及物业服务企业能力，经协商或约定，由物业服务企业向业主或物业使用人提供的超出物业服务合同约定以外的服务。

4 基本要求

4.1 机构管理

提供写字楼物业服务的机构应符合以下要求：

- 具有提供物业服务的有效法定资格；
- 在物业服务区域内设立独立核算的服务机构，配备满足服务需要的设施设备和工具；
- 根据物业服务的实际需要设置相应的职能部门；
- 公示物业服务人员姓名和岗位、物业服务内容和标准、物业服务收费价格以及报修、投诉和监督电话，接受业主或物业使用人的监督；
- 建立健全物业管理制度，包括但不限于岗位职责、财务管理、档案管理、客户服务、绿化养护、保洁服务、公共秩序维护、消防安全管理、房屋管理、设施设备（含特种设备）管理等；
- 建立健全基层党组织，落实“三会一课”组织生活制度，有固定的党员活动室，设置党建宣传栏，宣传栏内容定期更新。

4.2 人员管理

4.2.1 物业服务企业的人员管理应符合以下要求：

- 服务人员具有良好的职业技能与职业素养；
- 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得相应职业资格证书，从事特种作业的人员应按国家规定取得相应的特种作业操作证；
- 服务人员经岗前培训并考核合格后上岗，定期组织服务人员参加专业技能、法律法规、安全等相应岗位培训；

- 服务人员熟悉写字楼物业服务的特点，掌握物业管理制度以及本岗位的岗位职责、工作流程和服务规范；
- 服务人员统一着装并佩戴工牌，仪容仪表整洁，行为举止规范，服务态度良好；
- 服务人员具有保密意识，服务过程中保护业主或物业使用人的隐私；
- 从事二次供水设施运行维护、清洗消毒的工作人员取得健康证明后上岗，并每年进行一次健康检查。

4.2.2 宜按照 GB/T 28001 的要求开展职业健康安全管理。

4.3 财务管理

物业服务企业的财务管理应符合以下要求：

- 独立核算，规范记账，账目清晰；
- 物业服务收费实行明码标价，实行酬金制的物业服务项目依据合同约定公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况；
- 特约服务的费用单独列账，按约定方式向业主或物业使用人收取；
- 代收代缴的费用单独列账，按实际支出费用向业主或物业使用人收取。

4.4 档案管理

4.4.1 各项物业服务和管理工作应按要求做好记录并存档。档案应规范管理，档案资料内容完整、准确并定期整理。

4.4.2 档案应分类管理，归档文件及保存期限应符合附录 A 的要求。

4.4.3 过期档案应统一销毁。

4.5 标志管理

4.5.1 通用要求

4.5.1.1 物业服务企业应根据需要制作、使用相应的标志。公共标志的图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB/T 10001.10 的要求。

4.5.1.2 各类标志应清晰准确、分布合理、设置规范、样式统一。

4.5.1.3 应定期巡检，发现标志损坏应及时更换或维修。

4.5.1.4 应设置生活垃圾分类标志，符合 GB/T 19095 的要求。

4.5.1.5 根据实际需要设置临时性标志，包括但不限于“维修进行中”、“小心地滑”等。

4.5.2 指引类标志

4.5.2.1 应在写字楼各楼层设置楼层平面示意图以及指引标志。

4.5.2.2 应在写字楼周边内部主要道路、停车场按照 GB 5768.2 的要求设置道路交通标志、停车导向标志。

4.5.2.3 应设置公共卫生间、电梯、服务台等公共服务设施引导标志。

4.5.3 警示类标志

4.5.3.1 办公区域、公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁止吸烟等警示性标志。

4.5.3.2 应设置消防、安全标志，符合 GB 13495.1、GB 2894 的要求。

4.5.3.3 应设置共用设施设备、安全设施设备、消防设施设备等安全警示标志。

4.5.3.4 应在水景周围设置相应的安全防范标志。

4.5.4 设施设备类标志

- 4.5.4.1 设备机房内所有设施设备应设置明确的标志牌及机组编号。
- 4.5.4.2 设备机房内所有管路应设置标志，标明管路的种类和供、回管路的走向。
- 4.5.4.3 配电柜和照明配电箱内应标明上、本、下级的开关号和设备名称。

4.6 节能管理

- 4.6.1 物业服务企业应定期进行能耗分析，制定节能改造计划和节能措施。
- 4.6.2 应根据楼内实际情况，采取相应的节能降耗措施，包括但不限于：
 - 写字楼内张贴节能提示；
 - 定期对共用设施设备进行巡检，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏；
 - 使用低能耗高效率办公设备，推行无纸化办公；
 - 科学调节设施设备的运行设置，根据楼内办公人员的作息时间确定合理的照明、空调开关时间；
 - 照明使用节能灯具、自控开关。
- 4.6.3 夏季室内空调温度设置宜不低于26℃，冬季室内空调温度设置宜不高于20℃。

5 客户服务

5.1 接待服务

- 5.1.1 客户接待时间每日不少于12小时，并设有现场接待人员，其他时间应设置值班人员。应提供并公布24小时服务电话。
- 5.1.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、微信及电子邮件等。
- 5.1.3 接待服务中应使用普通话，用语应文明、礼貌、规范。
- 5.1.4 接待人员应热情并及时答复客户的咨询、求助等事项。对客户咨询的重要事项，应做好记录并及时上报。
- 5.1.5 接待人员应熟知周边道路交通状况，并能及时准确为客户提供指引。
- 5.1.6 宜采用乔迁贺喜、节日问候、生日祝福等方式表达关怀。

5.2 迁入迁出服务

- 5.2.1 业主或物业使用人迁入和迁出时，应受理并协助办理相关手续。
- 5.2.2 应告知业主或物业使用人停车地点、进出办公区域的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定及注意事项等信息。
- 5.2.3 业主或物业使用人搬迁时应安排专人进行现场管理和协调，并跟进搬迁相关事宜。

5.3 装修服务

- 5.3.1 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。
- 5.3.2 应定期巡检装修现场，发现有违规违章或违反协议行为的，应予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时上报相关部门。
- 5.3.3 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。
- 5.3.4 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。

5.4 报修服务

- 5.4.1 应设置 24 小时报修服务热线。
- 5.4.2 及时受理报修，接到报修电话应做好相关记录。
- 5.4.3 应在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修。
- 5.4.4 维修工作完成应及时向业主或物业使用人回复维修情况。

6 绿化养护

6.1 室外绿化养护

6.1.1 浇灌与排水

- 6.1.1.1 制定浇灌计划，浇灌水下渗充足均匀。采用节水浇灌设备和措施，及时排涝。
- 6.1.1.2 根据天气状况、植物种类、生长情况和土壤湿度合理安排浇灌。大雨过后对低洼积水处应及时排涝。

6.1.2 施肥

每年施基肥1次，花灌木每年施肥2次，乔木每年施肥2次，草坪每年施肥3次，绿篱、色块每年施肥2次。施肥后应及时补足水分。

6.1.3 病虫害及灾害防治

- 6.1.3.1 定期巡检，观察植物的生长情况，在病虫害易发和高发期前加强施药预防，发现病虫害应及时采取有效处置措施。
- 6.1.3.2 施药前应提前通知业主或物业使用人，设置警示标志，做好安全防护工作。
- 6.1.3.3 适时进行防冻保暖，冬季至少对乔、灌木涂白防护1次。
- 6.1.3.4 对根系不稳及易倾倒的乔、灌木提前采取防护措施。

6.1.4 整形修剪

- 6.1.4.1 根据植物习性和长势状况定期整形修剪。
- 6.1.4.2 草坪三月至十月每月至少修剪2次，草坪修剪后整体效果平整，及时清扫草屑、杂物。
- 6.1.4.3 乔木每半年至少修剪1次，灌木每季度至少修剪1次。乔木修剪后树冠圆整，树势均匀，不影响车辆行人通行。
- 6.1.4.4 地被植物应修剪整齐、无枯枝枯叶、无大面积虫斑。

6.1.5 除草与松土

每年至少全面除草4次，植物生长旺季应每月清除杂草1次。定期疏松表土。

6.1.6 补植

乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株时及时补植，保证无黄土裸露。

6.2 室内绿植养护

6.2.1 摆放

- 6.2.1.1 根据楼内布局的需要在公共部位摆放绿植，布局合理、均匀。

6.2.1.2 绿植的造型、颜色应与楼内装饰、风格和功能相配套。

6.2.1.3 重大节日或庆典活动，可调整更换公共部位的绿植。

6.2.2 选种

应选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的绿植。

7 保洁服务

7.1 楼内保洁

7.1.1 根据楼内区域的不同，对使用的清洁工具应标记不同标识或颜色进行区分。清洁剂、消毒剂等应符合国家环保要求。

7.1.2 大堂、电梯厅、楼梯、过道地面循环保洁。天然大理石地面每月至少打蜡或晶面处理 1 次，人造大理石地面每季度至少打蜡或晶面处理 1 次。

7.1.3 墙面 1.5 米以下部位每周至少清洁 1 次，1.5 米至 2.3 米部位每月至少清洁 1 次，2.3 米以上部位每季度至少清洁 1 次。

7.1.4 楼梯扶手、栏杆每日至少擦拭 1 次。

7.1.5 天花板、通风口内外、公用灯具每月至少清洁 1 次。

7.1.6 门、玻璃（内面）和窗台每周至少擦拭 1 次。

7.1.7 公共卫生间循环保洁，每日至少消杀 1 次，厕纸篓垃圾不超过 2/3。

7.1.8 会议室、接待室和茶水间每日至少清洁 1 次。

7.1.9 电梯轿厢每日至少清洁、防疫、消毒消杀 1 次，每月至少保养 1 次。

7.1.10 开关、插座面板、指示牌、踢脚线、消防栓箱每月至少擦拭 1 次。

7.2 外围保洁

7.2.1 高处清洁作业应按照 GB/T 3608 的要求分级，并按照 JGJ 80 中对应级别进行操作。清洁时应做好安全防护措施。

7.2.2 外围及周边道路、广场、坡道、台阶等区域每日至少清扫 1 次，重点区域应巡检清洁。

7.2.3 外墙每半年清洁 1 次。天台、明沟每月至少清洁 1 次。绿化带及景观每月至少清洁 1 次。

7.2.4 根据水质情况对水景进行消毒净化处理，水质符合 GB 3838 中的 V 类标准。水面每日至少清洁 1 次，水池池底每月至少清洁 2 次。水池（箱）、各类过滤装置应每年至少清洗 1 次。

7.2.5 指示牌、宣传栏、信报箱、路灯罩、围栏等设施每周至少清洁 1 次。

7.2.6 遇暴雪等恶劣天气后应及时清理主干路、广场的积雪，并在通道、台阶、出入口设置警示标志及铺设防滑垫。

7.3 垃圾收集与处理

7.3.1 生活垃圾实行分类管理。配置数量适宜的垃圾桶，垃圾桶布局合理。

7.3.2 生活垃圾实行袋装化，垃圾日产日清，每日至少清运 2 次，将收集的垃圾清运至垃圾收集点。垃圾收集点应设置在不影响写字楼环境处。

7.3.3 垃圾桶每日至少清洁 2 次，垃圾桶周边无散落垃圾。

7.3.4 蚊、蝇、蟑螂孳生季节，垃圾收集点及垃圾桶每日至少喷洒杀虫药 1 次。

7.4 车场保洁

- 7.4.1 车场地面每日至少清扫1次。
- 7.4.2 定期检查车场卫生，及时处置乱堆乱放等问题，确保车场消防通道畅通
- 7.4.3 墙面、指示牌、定位杆、减速条、指示灯、反光镜、管道、箱柜和器具等设施每月至少清洁1次。

7.5 四害消杀

- 7.5.1 投放消杀四害药物前应提前通知业主或物业使用人，投药位置设置明显标志。
- 7.5.2 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月至少消杀2次，老鼠每季度至少消杀1次。

8 公共秩序维护

8.1 出入管理

- 8.1.1 合理设置主出入口管理岗位，主出入口实行24小时值班制度。
- 8.1.2 应对外来人员、非工作时间进入人员进行登记。
- 8.1.3 应对出入物品进行管理。大件物品出入提前报备，宜安排在工作时段内进行，并实行查验放行。发现有可疑危险品时，应予以扣留，并上报主管部门。
- 8.1.4 电梯使用高峰期应进行秩序管控和客流疏导。
- 8.1.5 节假日前及时发布安全提示，提醒业主或物业使用人关好门窗、水、电、燃气。

8.2 巡查

- 8.2.1 合理制定巡查路线，巡查路线无盲区，定期评估路线的有效性，并进行相应调整。
- 8.2.2 识别划分巡查重点区域、重点部位，确定巡查频次和巡查要点，每日工作时间至少巡查6次，每日非工作时间至少巡查3次，重点区域、重点部位适当增加巡查频次。
- 8.2.3 巡查宜使用巡更设备，按规定路线巡查并做好记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查。
- 8.2.4 巡查过程与监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。
- 8.2.5 巡查中发现异常情况，应立即查明原因，及时采取必要的处理措施，根据需求上报主管部门。

8.3 监控

- 8.3.1 监控室应实行24小时值班制度，每班不少于2人。监控室应保持通讯畅通，接听及时。
- 8.3.2 出入口、楼内重点区域及重点部位的安全监控应24小时运行。
- 8.3.3 收到异常情况警报应及时安排巡查人员赶到现场进行前期处理，情况严重时应及时报警。
- 8.3.4 做好保密工作，无关人员不得进入监控室。
- 8.3.5 监控记录的查看、回放、拷贝等执行相应的审批程序。

8.4 车场管理

- 8.4.1 应在危险区域设置减速带，坡（通）道防滑线交叉路口及拐弯处应安装广角镜。
- 8.4.2 应在车场入口、车辆停放区域等显著位置设置车场平面布局图、交通组织示意图和收费标准公示牌。地面车位号码清晰。
- 8.4.3 应设置通风、照明、排水、通讯、消防、监控等设施设备，定期维修养护。
- 8.4.4 设有充电基础设施的车场，应在新能源车辆停车位和充电基础设施处设置道路引导、“仅允许电动汽车停靠充电”等标志。发现在共用车道、楼梯间、安全出口等区域充电的，及时劝阻。

- 8.4.5 车场应 24 小时专人值守，宜采用智能化车辆门禁系统，采集出入车辆车牌号码、车辆图像、进出场时间等信息，引导出入车辆按照规定路线行驶，引导有序停放。车辆出入高峰期应有专人疏导。
- 8.4.6 巡查发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放等异常情况及时劝告、纠正。车场内不得存放易燃易爆品、化学危险品或其他违禁物品。
- 8.4.7 建立完善固定停车位车主和租赁停车位车主档案信息。每月至少清点场内车辆 1 次，发现异常及时处置。
- 8.4.8 划定非机动车专用停放区域，引导有序停放。劝阻、制止共享单车进入物业区域。
- 8.4.9 人防工程作为车场使用的，应做好人防功能的日常维护工作。

8.5 应急处置

- 8.5.1 应建立突发事件分类分级处置机制和快速响应机制，明确突发事件责任人。
- 8.5.2 应按照 GB/T 29639 的要求编制应急预案。
- 8.5.3 编制年度应急预案培训计划，每年至少培训 1 次，预案包括但不限于：
——停电、停水、停气；
——天然气泄漏；
——楼内区域水浸；
——电梯困人；
——突发公共卫生事件；
——治安、刑事事件；
——群体性事件；
——城市内涝、雷暴、洪水；
——火灾。
- 8.5.4 发生突发事件时应及时启动相应应急预案，突发事件责任人统一指挥协调应急处置工作。
- 8.5.5 突发事件结束后及时恢复秩序，调查评估突发事件起因、经过、责任及损失，形成总结报告。必要时及时修订完善相关应急预案。

9 房屋与设施设备运行维护

9.1 房屋主体

- 9.1.1 对违反规划私搭乱建或擅自改变房屋使用性质的行为进行劝阻，劝阻无效时向有关部门报告。
- 9.1.2 制定房屋年度维护保养和检查计划，定期检查屋面、外立面、承重结构等共用部位。重点巡查玻璃幕墙、室外广告牌（灯箱）、外部悬挂件等，大风、暴雨等极端天气前进行应急检查。
- 9.1.3 需要维修、更新或改造时，在保修期内的应及时联系维保单位进行维修，超过保修期的：
——合同约定由物业服务企业承担的维修项目，应及时组织维修；
——需要动用维修资金的，应及时编制维修资金使用方案，并及时向房屋产权人提出书面申请，根据房屋产权人的决定组织维修。
- 9.1.4 房屋外墙出现裂缝、渗水、空鼓、脱落、凹凸现象时，应及时组织维修。
- 9.1.5 疑似危及房屋安全的，应委托第三位鉴定机构进行房屋安全鉴定，制定房屋维修方案。

9.2 公共照明

9.2.1 每日应定时安排专人巡检道路、大堂、电梯厅、楼道等公共部位照明系统设施和公共照明电气柜、电器设备等，发现问题应及时进行维修。

9.2.2 重大活动时，应提前对活动区域相关灯具进行检查、维修。

9.3 供变电系统

9.3.1 供变电系统的管理工作应符合 DL 408 的要求。

9.3.2 中心配电室应有专人值守，每 2 小时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄，用电高峰时期增加巡检次数。其他低压配电室每日巡检不少于 1 次。

9.3.3 配电室室内温度、湿度应符合 DL/T 593 和 GB/T 24274 的要求。

9.3.4 每半年应对变配电设施设备进行检查、维护、清洁。

9.3.5 每两年对高压电气设备按照 DL/T 596 和 DL/T 995 的要求进行检测试验，每半年对高压安全防护用具按照 GB 26860 的规定进行检测试验，留存检测试验合格的报告。

9.3.6 应配备应急发电机，定期对发电机组设备进行维护保养，每 4 小时检查应急电源供电系统(EPS)和不间断电源供电系统(UPS)设备运行状况。

9.3.7 定期对应急照明系统(带蓄电池)设施进行检查、维护，每月对蓄电池组进行充放电试验 1 次。

9.3.8 各类机房应配备安全防护用品、电气绝缘用具。

9.4 弱电系统

楼内弱电系统管理工作应按照表 1 的要求开展。

表1 弱电系统管理要求

弱电系统	设施设备	检测频次	特殊要求
楼宇自动化系统	服务器、传感器、直接数字控制器	每半年1次	每年委托具有相应资质的机构仪器仪表进行校对 定期对系统计算机数据进行备份 控制室机房实行封闭管理
电子巡更及防盗报警系统	巡更器材、更点位置 防盗报警控制器	每半年1次	-
监控系统(CCTV)	视频记录设备、监视器	每半年1次	-
对讲系统	无线和基站线路	每半年1次	-
门禁系统	工作站、服务器、读卡机和电子门锁	每半年1次	-
广播、会议背景音响	音源、功放设备、音箱、扬声器、背景音乐与消防报警系统、多媒体、摄录像、同声翻译、应急广播	每半年1次	-
网络与通讯设备	通讯处理机、交换和调制解调器、维护终端、工作电源、配线架、光纤配架、插座模块	每半年1次	对关键数据和信息做好备份 做好机房防火、防霉、防潮、防雷击等安全和清洁卫生工作，机房温度保持在 25℃左右
程控交换机	设备维护终端、计费系统、话务台、语音信箱	每半年1次	-

9.5 避雷系统

9.5.1 避雷系统的检测工作应委托具有相应资质的机构按照 GB/T 21431 的要求每年开展 1 次。

9.5.2 定期对大楼顶层的避雷带、避雷针、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查，保持避雷设备接地完好。

9.6 消防设施设备

9.6.1 楼内消防设施设备的维护管理应符合 GB 25201 的要求。

9.6.2 消防报警系统日常运行与维护管理应符合以下要求：

——每日巡查报警主机，消除各类误报信息并处理各类报警故障；

——每年进行消防联动测试 1 次，及时修复故障；

——火灾探测器定期进行实效模拟试验，每两年清洗 1 次，及时更换失效的器件。

9.6.3 消防水系统日常运行与维护管理应符合以下要求：

——消防泵每月启动 1 次，每年保养 1 次；

——消火栓每月巡查 1 次；

——消防喷淋系统每月巡查 1 次，查看水压压力情况；

——室外消火栓、水泵接合器完好，发现损坏、埋压、遮挡、圈占等现象及时处置；

——消防水池等消防储水设施水量达到规定水位，冬季室外消防管道及设施实施防冻措施。

9.6.4 消防排烟、送风系统日常运行与维护管理应符合以下要求：

——定期检查消防排烟、正压送风系统与报警系统联动情况；

——检查风机运行噪声、震动情况，清理风阀及风口灰尘，润滑机械传动部位。

9.6.5 消防常用设施日常运行与维护管理应符合以下要求：

——灭火器按照 GB 50444 的要求每月检查 1 次，临近失效及时更新或充压；

——消防疏散指示牌（灯）每季度放电测试 1 次，放电时间不足时及时进行维修或更换；

——定期检查防火卷帘门，楼内防火门处于常闭状态，随时定向开启；

——二氧化碳自动灭火装置每季度进行信号测试与称重检查，灭火装置每年检测 1 次。

9.7 电梯系统

9.7.1 按照楼内电梯数量合理配备电梯安全管理人员。

9.7.2 委托具有相应资质的机构定期进行电梯的维护保养，监督维保机构按照 TSG 08、TSG T5002 的要求实施维修保养。

9.7.3 应在电梯显著位置张贴使用安全注意事项、警示标志、救援值班电话和电梯使用标志。

9.7.4 设置 24 小时应急救援电话，电梯通讯报警装置使用正常。

9.7.5 配合开展电梯年检工作，发现问题及时整改。

9.7.6 发生电梯困人等紧急事件时，应立即启动应急预案。物业服务人员应在 10 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

9.8 其他升降设备

9.8.1 升降设备应经具有相应资质的机构检验合格，保持安全装置完好并在有效期内安全运行。

9.8.2 应严格执行作业前的机电系统安全检查与运行状态的确认。

9.8.3 吊篮（工作台）运行平稳，无倾斜。各仪表指示准确，开关动作灵活，通讯设备正常。

9.8.4 运行过程中不得超载，不得随意卸开装置的护罩、封门或其他任何装置。

9.8.5 使用完毕后应切断电源，锁好操纵装置，锁定悬挂装置。

9.8.6 应定期对升降设备进行检查、保养和全面测试。

9.9 给排水系统

9.9.1 委托具有相应资质的机构每月对饮用水水池（箱）水质进行检测，每季度至少进行1次清洗、消毒，并标注清洗、消毒的单位和时间，清洗、消毒完毕，水质经检测符合GB 17051和GB 5749的要求后投入使用。

9.9.2 定期按照CJJ 140的要求对二次供水系统进行维护保养。

9.9.3 室内外排水沟渠（井）、集水坑、污水坑、化粪池每年至少清掏1次，定期检查排污泵、管道、阀门、雨水和污水井等，发现堵塞漏水情况应及时疏通。

9.9.4 定期巡检水景循环设备房。定期对给水景循环系统明装管道进行全面检查，对锈蚀部位应及时处理。

9.10 空调（暖通）系统

9.10.1 应按照GB 50365的要求对空调系统进行常规运行管理。制定年度清洗保养计划，委托具有相应资质的机构定期对空调（暖通）设施设备进行清洗保养。

9.10.2 制冷/暖主机运行开机前应对供电部分、冷水机组、新风系统、水系统、供暖主机、水泵、管网系统等设施设备进行系统检查。

9.10.3 应监测仪器仪表、设备系统等运行情况和安全控制功能，定期测定新风量、排风量，对主要运行参数进行记录，出现异常情况应及时处理。

9.10.4 每日定时对空调（暖通）系统进行巡查，定期对空调（暖通）系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水箱、分水器等进行检查保养。

9.10.5 定期对空调（暖通）系统主机、循环泵、配电柜/箱、控制柜/箱主电路等螺栓紧固，测试绝缘值。

9.10.6 在初次运行、供冷期和供暖期交替运行、长时间停运后再次运行前，应对空气过滤器、表面式冷却器、加热器、加湿器等进行全面检查测试。

10 消防安全管理

10.1 应开展消防安全法律法规宣传工作，消防宣传和培训活动每半年至少组织1次。疏散通道、安全出口、消防车道等重点部位每天至少巡检1次，发现消防安全隐患及时整改。

10.2 建立消防安全管理机构，宜设置具有注册消防工程师资格的专职消防安全管理员，明确各部门消防管理责任，制定消防管理制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。

10.3 应建立义务消防员机制，明确承担扑救初期火灾及疏散任务的人员。设置微型消防站，并配备相应的消防灭火和救援器材。灭火和应急疏散演练每季度至少开展1次，宜动员组织业主或物业使用人参加演练。

10.4 应在各楼层明显位置张贴消防疏散示意图。

10.5 楼内应设有符合GB 25506要求的消防控制室。消防控制室实行24小时值班，每班不少于2人。

10.6 应保证火灾自动报警系统、灭火系统和其他联动控制设备处于正常工作状态。收到火警信号时，应及时赶赴现场核查处置。

11 特约服务

11.1.1 应公示特约服务的服务项目、委托方式、服务内容、服务标准和收费标准等。

11.1.2 开展特约服务前应签订合同或协议。

11.1.3 可根据业主或物业使用人的委托，在物业服务企业取得相应合法合规资质后开展服务，包括但不限于：

- 商务服务，如会务服务、商务咨询、广告展示等；
- 生活服务，如清洁服务、信报服务、餐饮服务、代购服务、代管服务、通信服务；
- 租赁服务，如电脑、电视、相机、手机等办公设备和车辆租赁；
- 政务服务，如工商手续协办、水电气协办、消防手续协办；
- 文化服务，组织开展各类文化建设活动；
- 中介服务，为投资型业主提供房屋租赁、营销等服务。

12 服务评价与改进

12.1 满意度测评

12.1.1 每年应开展自我评价1次。

12.1.2 采取电话、走访、座谈会等方式，每年至少收集一次业主或物业使用人的意见。

12.1.3 应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。

12.1.4 对自我评价和满意度测评结果进行汇总、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意见和建议，制定改进措施及计划，落实责任人并及时回访。

12.2 投诉处理

12.2.1 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/T 17242 的要求。

12.2.2 接到投诉后，应及时受理并记录。

12.2.3 根据投诉情况，采取以下处理：

- 物业服务企业直接受理的，应核实情况。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，最长不得超过3个工作日。不属于物业服务企业责任的，应移交给相关单位进行处理，并实时跟踪处理结果。属于无效投诉的，应做好解释工作；
- 主管部门转来的投诉，应核实情况，协助主管部门做好处置工作；
- 需向公安机关报案的，应及时向公安机关报案并跟踪处理；
- 涉及依法裁决的，应按法律程序处理。

12.2.4 应对投诉处理过程和处理改进结果进行持续监督。

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

附 录 A
(规范性)
物业档案管理要求

表A.1规定了物业服务企业提供物业档案管理的要求。

表A.1 物业档案管理要求

档案类型	档案名称	主要归档文件或记录	档案保存期限	
技术档案	规划建设档案	建设用地规划批准书、建设工程规划(施工)许可证、设计施工图	永久	
	环评档案	工程环境影响评价审核意见通知、污水排放许可证、环评报告、新建房屋白蚁预防工程合同及合格证	永久	
	工程竣工验收档案	工程竣工验收证明书、其它验收意见书、竣工图、专业验收检测报告、设施设备出厂资质证书和房屋使用说明书、绿化竣工图纸	永久	
	项目竣工综合验收档案	-	永久	
	物业承接查验档案	承接查验记录表、资料交接记录表、承接查验设备清单、房屋测绘	永久	
	设施设备技术资料	主要设施设备登记表		永久
		主要设施设备测量记录		永久
		主要设施设备运行记录		5年
			10年	
日常档案	业主或物业使用人服务档案	业主或物业使用人信息登记表、迁入迁出登记表、特约服务协议	永久	
		接待咨询记录、报修维修记录表、满意度测评报告、投诉处理记录	3-5年	
	装修档案	装修申请表、装修审批表、装修协议、装修验收资料	永久	
	房屋维修管理档案	房屋检查报告、房屋维修损坏维修记录	永久	
	设施设备维修管理档案	设施设备损坏维修记录	永久	
		设施设备检查记录、设施设备维护保养计划和报告实施记录、设施设备运行参数查抄记录	2年	
		供变电检测合格报告、电梯安全技术档案、电梯年检报告、水质检测报告、能源消耗记录表	5-10年	
秩序维护档案	人员、车辆及物品出入登记表、物品出入记录、监控调阅记录、应急处置记录、值班巡查档案	2年		
	监控录像资料	30天		

表 A.1 物业档案管理要求（续）

档案类型	档案名称	主要归档文件或记录	档案保存期限
日常档案	消防管理档案	消防设施设备维修、保养、检测记录、消防控制系统联动测试记录、消防安全检查记录、消防安全培训及演习记录、消防系统年度检测记录、消防控制室值班记录	5年
	财务档案	年度财务报告	永久
		现金和银行存款日记账	25年
		银行存款余额调节表、银行对账单	5年
		月度、季度财务报告	3年
	保洁档案	楼内保洁记录、外围保洁记录、车库保洁记录、四害消杀记录	1年
	绿化档案	绿化养护记录	1年
	车场档案	车位租赁协议	长期
车场设施设备维修记录、值班记录		2年	

参 考 文 献

- [1] 湖北省人民代表大会常务委员会公告2016年第二〇〇号 湖北省物业服务和管理条例
 - [2] 武汉市人民代表大会常务委员会公告2018年第十五号 武汉市物业管理条例
 - [3] 武发改价格（2019）298号 武汉市物业服务收费管理实施细则
 - [4] 武汉市人民代表大会常务委员会公告2013年第二十个 武汉市房屋安全管理条例
-

