

DB 63

青 海 省 地 方 标 准

DB 63/T 2317—2024

办公区（楼）物业管理服务规范

2024-08-21 发布

2024-09-25 实施

青海省市场监督管理局

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。

本文件由青海省省直机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：青海省省直机关事务管理局、青海改革发展研究院、青海省质量和标准研究院。

本文件主要起草人：刘永靖、杨继林、肖昉、秦永寿、仁钦达娃、邓玉兰、张德虎、文莉萍、王天祥、李鸿雁、吴雷、祁晓蓉、陈陆伟、邓彩霞、朱丽银、刘静。

本文件由青海省省直机关事务管理局监督实施。

办公区（楼）物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了办公楼（区）物业服务的术语和定义、基本要求、服务要求、设施设备维护、服务质量控制与改进及服务退出等内容。

本文件适用于省级党政机关、所属事业单位办公区（楼）的物业管理与服务活动，各市（州）级机关可参照执行。

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 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/T 10001.9 公共信息图形符号 第 部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 19095 城市生活垃圾分类标志
- GB/T 20299.3 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理
- GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 29149 公共机构能源计量器具配备和管理要求
- 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 33942 特种设备事故应急预案编制导则
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范
- AQ/T 9007 生产安全事故应急演练基本规范
- DA/T 22 归档文件整理规则
- DA/T 78 录音录像整理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

办公区（楼）

省级党政机关、所属事业单位（不含学校、医院）占有、使用或可以确认属于国有资产的，为保障其正常运行需要设置的基本工作场所。

3.2

物业

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

3.3

物业服务

物业服务企业受物业使用人或管理单位的委托，按照物业服务合同约定，对办公区（楼）及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护与管理，维护物业管理区域内的环境卫生及相关秩序，以及对物业服务对象提供综合性服务。

3.4

物业服务企业

依法成立、具有独立法人资格，专业提供物业服务的盈利性经济组织。

3.5

物业使用单位

办公区（楼）的使用单位。物业服务企业受物业使用单位的委托。

4 基本要求

4.1 物业管理

4.1.1 物业管理企业应通过政府采购选择物业服务单位，确定物业服务内容和收费标准，签订物业服务合同，履行物业管理职能。

4.1.2 物业管理企业或物业使用单位应为物业服务提供相对集中、规模合理的物业管理用房。

4.2 物业管理企业

4.2.1 应具有独立法人资格，具备专业物业管理服务能力。

4.2.2 应根据服务合同约定，设置物业管理服务职能部门，并根据服务项目、服务面积、复杂情况等配备相应数量的服务人员和设施设备。

4.2.3 应建立健全规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等，并应有具体落实措施及考核办法。

4.2.4 应对分项外包的单位资质和人员进行审核确认。

4.3 机构设置

4.3.1 物业服务企业应按物业服务合同或服务内容约定，设置组织架构，配置项目经理等物业服务人员。

4.3.2 物业服务企业内部机构设置应包括但不限于：

- a) 经理室；
- b) 办公室；
- c) 财务部；
- d) 业务部；
- e) 电梯日常维护保养机构；
- f) 消防维保机构。

4.4 人员要求

4.4.1 管理人员应具备物业服务知识，服务人员应持有健康证。

4.4.2 专业技术人员应取得职业技能资格证书；技术主管应取得相应专业技术证书；从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格，持证上岗率100%。包括但不限于以下服务岗位应持证：

- a) 电梯管理员作业证；
- b) 电工作业证（低压、高压）；
- c) 消防操作证（消控室、消防管理人员）；
- d) 登高作业证（高处工程作业、清洗作业等）；
- e) 健康证明（二次供水设施清洗人员等）。

4.4.3 掌握物业服务基本法律法规，熟悉办公区（楼）的基本情况。上岗前应进行专业基本培训，必须包括安全要求，合格后上岗。项目经理及专业技术岗位人员的文化程度、专业技术资格应符合物业服务合同要求。项目经理及专业技术岗位人员的文化程度、专业技术资格应符合物业服务合同要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确相关人员的资历要求，进行政审，并接受保密教育培训。应定期接受岗位学习与培训，每年至少参加两次业务知识培训，熟悉并掌握本岗位职责及相关要求，提升服务技能和能力，培训的内容包括但不限于：

- a) 能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训；
- b) 按照 AQ/T 9007 的要求，每半年对相关人员进行各类应急预案培训。

4.4.4 应统一着装，佩戴工作标志，遵守工作纪律，仪容仪表整洁大方，服务主动热情，文明用语，行为规范。

4.5 财务管理

4.5.1 遵守财政法规，建立健全财务管理制度，按物业服务项目独立核算。

4.5.2 依法纳税。

4.5.3 对于合同约定的收费项目及标准，应按合同要求执行。

4.6 保密管理

4.6.1 按照保密要求，与涉密工作岗位的人员签订保密协议。

4.6.2 涉密文件单独建立档卷，与公共档案分开存放，实行专区专柜。

4.6.3 定期对服务人员进行保密教育培训，培养服务人员保密意识。

4.6.4 涉密人员履行保密职责并至少做到：

- a) 不翻阅、拍照、复制抄录文件、资料；
- b) 不应以任何形式传播、泄漏文件内容、领导谈话内容、领导信息等；
- c) 捡到写有“秘密”“机密”“内部文件”字样的文件或资料，应按规定及时上交；
- d) 妥善保管办公室钥匙，不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

4.6.5 涉密活动或涉密会议的服务人员，物业服务机构进行严格审查，不准许安排临时聘用人员，不准许无关人员进入活动场地或会场范围。

4.6.6 物业服务机构不应私自处理写有“秘密”“机密”“内部字样”的文件或资料，应按规定及时上交。

4.6.7 涉密计算机发生故障，应报备并由专业技术人员进行修复。

4.7 档案管理

4.7.1 建立档案管理制度，进行电子备份，对服务记录应分类归档保存，方便查阅。

4.7.2 档案应专人管理，存放环境整洁、安全，防潮防蛀。

4.7.3 物业信息和档案资料，应分类分册，保持齐全完整，明确各类档案管理保存期限，保管安全，查阅方便，档案内容至少应包括：

- a) 办公楼及其配套设施设备权属清册；
- b) 设施设备管理档案；
- c) 物业服务对象相关资料档案；
- d) 日常运营管理与服务档案。

4.7.4 档案使用、移交、调阅登记手续完备，档案记录应及时准确、清晰完整，并有责任人和审核人签字。

4.7.5 档案应设置查阅权限，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

4.7.6 档案资料管理要求按照 DA/T 22、DA/T 78 执行。

4.8 标识管理

4.8.1 应在建筑物各楼层主要的明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志、紧急出口及控烟标志。应在适当位置张贴节能节水标识。

4.8.2 公共卫生间、电话、服务台等公共服务设施应提供引导和位置标识。

4.8.3 应在主要道路和停车场（库）设置行车指示标志，主要路口设路标。

4.8.4 公共信息标识应符合GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定。

4.8.5 安全与消防标识应符合GB 2894和GB 13495.1 的规定。

4.8.6 垃圾投放收集设施应配置齐全，分类标识应符合 GB/T 19095 的规定。

4.8.7 标识应风格统一，文字规范，并设置在明显位置。

4.8.8 固定标志标识应齐全、规范、清晰、坚实安全。

4.8.9 应定期对标识进行检查，确保无缺失、无脱离；发现损坏或丢失时，应及时修缮或重新安装。

4.9 节能管理

4.9.1 应配合物业管理单位和使用单位使用符合 GB/T 29149 规定的计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备，建立能源资源计量数据管理和分析制度。

4.9.2 应根据工作性质、气候变化和物业管理企业和使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理可行的节能运行计划。

4.9.3 定期监控网络机房、食堂、开水间等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能源统计和消耗状态分析，根据分析结果视需要采取措施改善。

4.9.4 配备使用节水器具，对老旧用水器具进行更换。

4.9.5 办公区域的绿化用水，宜使用雨水、河水或再生水；提倡循环用水；推广自动灌溉、微灌、滴灌、喷灌等节水灌溉方式。

4.9.6 配合物业管理单位做好办公大楼能源审计和共用设备设施进行维护保养。

- 4.9.7 安装有辅助热源的全天候热水系统，应定期检查辅助热源装置工作正常与否，及时排除故障。
- 4.9.8 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗问题，提报节能改造方案建议。
- 4.9.9 办公区（楼）进行大中修、加固、改建时，配合物业管理单位和使用单位实施节能节水改造。
- 4.10 社会事务处理

应明确社会事务处理职责分工，与物业管理或使用单位共同协调处理社会治安综合治理、爱国卫生、“美丽中国”“健康中国”建设等相关事务。

5 服务要求

5.1 接待服务

5.1.1 咨询接待

- 5.1.1.1 办公区（楼）应视情设立接待服务台，配置专职服务人员，负责现场接待、引导、接听电话等。
- 5.1.1.2 接待服务时间应覆盖物业使用单位的工作时间，其余时间增设值班人员，并公布值班电话。
- 5.1.1.3 发现问题应及时通报秩序维护员处理，不准许无关人员进入接待服务区。

5.1.2 报修受理

- 5.1.2.1 在约定时限内处理物业服务对象的报修，维修应及时到位。
- 5.1.2.2 报修、维修应做好记录。报修处理单见附录 A。
- 5.1.2.3 对维修项目应进行回访，并做好回访记录。

5.1.3 信报服务

- 5.1.3.1 正确分理邮件、包裹单和挂号信等各类信报，并做好记录，妥善保管。记录单见附录 B。
- 5.1.3.2 对代收的邮件进行登记，并及时投送或通知收件人领取，送达或领取时做好相关记录。
- 5.1.3.3 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。

5.2 保洁服务

5.2.1 一般规定

- 5.2.1.1 根据清洁区域的不同，对所使用的清洁工具，应标记不同标识或颜色加以区分。
- 5.2.1.2 清洁用品应符合产品标准，并分类保存。危险化学品的储存应符合相关规定。
- 5.2.1.3 遇雨、雪、大风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。
- 5.2.1.4 开展高空清洁作业时，应采取安全防护措施。
- 5.2.1.5 定期对公共场所和周围环境进行预防型卫生消杀，适时投放消杀药物和设施。及时清掏化粪池，保持常年清洁。
- 5.2.1.6 应按相关规定采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外苍蝇、蚊虫孳生。
- 5.2.1.7 定期开展主题宣传和知识培训活动，包括但不限于垃圾分类、控烟等方面。

5.2.2 室内外区域清洁

- 5.2.2.1 室内公共区域的地面、扶手、玻璃、门及门窗框、墙面、楼梯、大厅、走廊、天花板、栏杆 等应保持整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。
- 5.2.2.2 卫生间、开水间地面清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、 镜面光滑无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放整洁有序。
- 5.2.2.3 室内通风良好，空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
- 5.2.2.4 室外公共区域的地面等应保持整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍。
- 5.2.2.5 室内外区域保洁服务质量应符合附录 C 规定。

5.2.3 垃圾分类与处理

- 5.2.3.1 宜设置垃圾中转房（站、车、箱）、垃圾集中缓存区等，并设置显著标识。
- 5.2.3.2 应制定垃圾定时定点投放制度，明确管理责任人。
- 5.2.3.3 有害垃圾投放应保持物品的完整性，防止有害物质外漏。有包装的易腐烂垃圾应去除包装物后分类投放，避免混入废餐具、塑料、废纸等不利于后续处理的杂质。
- 5.2.3.4 垃圾日产日清，清运时应分类收集和运输，并做好防护，避免二次污染。
- 5.2.3.5 垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味。
- 5.2.3.6 垃圾分类和处理的具体要求应符合附录 D 的规定。

5.3 秩序维护服务

5.3.1 监控管理

- 5.3.1.1 监控设施应24 h正常运行，监控室内实行24 h专人值班。
- 5.3.1.2 监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控和录像。
- 5.3.1.3 监控室内电话畅通，接听及时。
- 5.3.2 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警、上报，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。
- 5.3.2.1 视频图像监控资料的保存期限应至少保留30 d，重点目标管理单位不少于90 d。
- 5.3.2.2 双方应约定监控调阅的权限，建立包括申请、审批、签字确认、记录、存档等在内的调阅管理制度。
- 5.3.2.3 监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不准擅自泄露记录内容和资料。

5.3.3 人员出入管理

- 5.3.3.1 主出入口实行 24h 在岗值班。
- 5.3.3.2 应建立出入登记制度，做好人员出入登记和管理。
- 5.3.3.3 应建立物品进出安全检查制度。
- 5.3.3.4 出入登记发现问题或发现可疑危险品时，应及时联系秩序维护员处理。

5.3.4 车辆进出和停放管理

- 5.3.4.1 公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库/停车场。
- 5.3.4.2 标示车辆行驶路线，对进出办公区（楼）的车辆进行有效疏导，保证出入口通畅。
- 5.3.4.3 合理规划车辆停放区域，对车辆及停放区域实行规范管理。
- 5.3.4.4 车辆停放实行专人管理，保证车辆停放有序，不应随意占道或占位停放，不准妨碍其它车辆通行。
- 5.3.4.5 其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）应登记进入办公区（楼），按秩序员指定的位置进

行停放。

5.3.4.6 不准载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公区（楼）。

5.4 安全服务

5.4.1 日常巡查

5.4.1.1 应根据办公物业区域及楼内实际情况，确定相对固定的巡查路线。

5.4.1.2 对所有区域、部位、设备机房应至少每 3h 巡查 1 次。

5.4.1.3 巡查宜使用巡更设备，保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查。

5.4.1.4 巡查过程和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。

5.4.1.5 巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，对紧急情况宜采取必要的处理措施。

5.4.2 消防安全管理

5.4.2.1 消防设施和器材配备应符合GB 50140和GB 50444要求，消防设施的维护管理应符合GB 25201的要求，消防控制室应符合GB 25506的要求。

5.4.2.2 易燃易爆品设专区专人管理，并应符合消防相关要求。

5.4.2.3 消防安全检查包括但不限于以下内容：

- a) 每月至少开展 1 次消防检查，检查内容包括消防设施和器材、疏散通道、安全出口及消防车畅通情况，并做好记录；
- b) 每月启动 1 次消防泵并作记录，每年保养 1 次，保证其运行正常；
- c) 每月巡查 1 次消防栓，保证消防栓箱内各种配件完好；
- d) 每天检查火警功能、报警功能是否正常，控制中心24h值班监控；
- e) 每年对探测器和全部控制装置进行 1 次检测，确保其正常运行；
- f) 火灾探测器投入运行后，应定期清洗，不合格的应当调换；
- g) 每半年检查 1 次消防水带，阀杆处加注润滑油并作 1 次放水检查；
- h) 每月检查 1 次灭火器，临近失效立即更新或充压；
- i) 保持消防通道畅通。

5.4.2.4 对消防安全进行巡查，出现问题应及时整改并上报。

5.4.2.5 每年至少各组织 1 次消防安全培训和生产安全培训，每半年至少组织 1 次消防演练。

5.4.3 突发事件处理

5.4.3.1 按合同约定的服务内容制定突发事件应急预案，建立突发事件应急预案体系，包括但不限于突发自然灾害、突发火灾、电梯故障、突发停电、紧急停电停水、意外伤害、卫生防疫、治安事件、暴雨及雷电等应急预案，按照 GB/T 29639、GB/T 33942 的要求定期进行修订和完善。

5.4.3.2 突发事件发生时应立即启动应急预案、迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间向物业管理单位和物业使用单位汇报。

5.4.3.3 突发事件发生后编制突发事件处理报告，并完善应急预案，并向物业管理单位和物业使用单位汇报。

5.4.3.4 为防止或减少突发自然灾害（雪、雨、风等）对建筑物及其内部设施设备、物品等的破坏，应建立健全应对突发自然灾害建筑物防护管理、巡查、档案记录等制度。

5.5 绿化服务

- 5.5.1 制定物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好服务工作记录。
- 5.5.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。
- 5.5.3 绿化养护人员应根据季节要求，对植物、草地、花卉等进行定期修剪、消杀、养护。公共区域绿化日常养护应符合附录 E 规范要求。
- 5.5.4 重大节日宜进行绿化装饰。
- 5.5.5 使用的药剂不应危害人体健康及造成环境污染。

6 设施设备维护

6.1 房屋巡查

- 6.1.1 建立房屋日常维护管理制度，对办公区整体建筑进行有效管理，保持办公区功能完好，并检查督促房屋使用单位正确使用房屋。
- 6.1.2 建立办公区巡查管理制度，定期检查房屋使用和安全状况，并做好巡检管理记录。办公区日常巡查管理内容和要求见附录F。定期巡视梁、板、柱等结构件，发现外观有变形、开裂等现象，应采取必要防护措施。
- 6.1.3 建筑物及其附属件质量要求包括但不限于：
 - a) 房屋（含地下室）地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅大面积玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损；
 - b) 各类管道通畅无锈蚀、无滴漏，室内外标识标牌、室外栏杆、扶手及钢架完好无锈；
 - c) 室外铺装及道路平整无坑洼、无破损；
 - d) 玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响；粉刷无剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损；
 - e) 屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通。
- 6.1.4 每季度对石材进行打蜡、抛光保养工作，石材应无明显接缝高低差，缝条清晰、色泽一致。
- 6.1.5 维修任务应在规定时间内完成。

6.2 给排水系统维护

- 6.2.1 每半年至少对供水设施进行 1 次全面清洗、消毒，并提供水质监测报告，饮用水水质符合GB 5749 的要求。
- 6.2.2 每日巡检 1 次排水设施，做好记录。保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
- 6.2.3 每日巡检 1 次水泵房、水箱间，每年养护 1 次水泵系统。
- 6.2.4 定期对排水管进行疏通、清污，保证排水系统正常；每年汛前对雨水井、污水井、屋面雨水口 等排水设施进行检查和养护，发现问题及时处理。
- 6.2.5 接到供水部门限水停水通知后应通知办公区域内的用户。
- 6.2.6 污水处理系统无明显异味和噪声，污水排放应符合GB 8978 的要求。
- 6.2.7 物业使用单位的水压及流量应满足使用要求。
- 6.2.8 给排水系统服务质量要求应符合附录 G 的规定。

6.3 供电和照明系统维护

- 6.3.1 建立变配电运行管理制度、电器维修管理制度，制定供电突发事件应急处理和临时用电管理措施。

6.3.2 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，保持亮灯率在99%以上。建立24h运行值班监控制度，一般故障30min内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30min内到达故障现场并组织维修。

6.3.3 对供电范围内的电气设备定期巡检维护，每日巡查室内、室外公共电气柜1次，每月保养室内、室外公共电气柜1次，每年电气安全检查1次，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，保证电气设备运行安全正常。

6.3.4 定期巡检公共照明、指示灯具及线路，开关应保持完好，确保用电安全。

6.3.5 定期检查、维护应急发电设备，确保应急设备可随时应急启动。

6.3.6 照明设备每天巡检1次，发现故障及时修复。

6.3.7 有重要和重大活动时，应提前对活动区域相关供电线路进行检查、维修。

6.4 升降设备系统维护

6.4.1 在规定的检验有效期届满前1个月，向特种设备检验检测机构提出定期检验申请。未经定期检验或者检验不合格的电梯，不准许继续使用。

6.4.2 应当委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并且与维保单位签订维保合同，约定维保的期限、要求和双方的权利义务。

6.4.3 应至少配置1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，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检与记录。

6.4.4 应当在电梯轿厢内或者出入口的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。

6.4.5 在对电梯进行日常巡视、检查时发现异常情况应及时联系维保单位进行处理，并要求维保单位至少每15d进行1次清洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。

6.4.6 按照国家及地方相关规定制定应急措施和救援预案，每半年至少进行1次应急演练。

6.4.7 物业服务企业应要求电梯维保单位设立维保值班人员，以保证发生故障或电梯困人事件后，维保人员能够及时到达现场进行救援。

6.5 供热系统维护

6.5.1 定期对供暖管道、安全附件、阀门、仪表进行检查和维护，确保无跑、冒、滴、漏。每年在供热开始前完成采暖供热系统的年度检修保养工作。

6.5.2 供热季节，供热交换站内应设24h值班人员，供暖温度达到18℃以上。

6.5.3 加强巡检管理，每2h巡检1次机房和设备，并做好设备运行记录，及时发现和处理设备的各类故障隐患。

6.5.4 应制止和劝阻对供热管道、散热器、安全附件、阀门、仪表等的涂抹、粘贴、覆盖、遮挡、私自开阀放水等行为。

6.6 电子信息化和自动化管理系统

6.6.1 物业服务的数字化应用技术应符合GB/T 20299.3的要求。

6.6.2 建立电子信息化和自动化管理系统包括但不限于以下几个方面：

- a) 楼宇自动化和智能化系统；
- b) 电子巡更及防盗报警系统；
- c) 监控系统；
- d) 对讲系统；
- e) 门禁系统；