

**DB37**

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T XXXX—XXXX

## 超高层建筑物业服务规范

Property service specification for super high-rise building

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

---

山东省市场监督管理局 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 ..... 1
- 4 基本要求 ..... 2
  - 4.1 服务机构 ..... 2
  - 4.2 服务人员 ..... 2
  - 4.3 服务场所 ..... 2
  - 4.4 管理制度 ..... 2
  - 4.5 档案管理 ..... 2
  - 4.6 保密管理 ..... 3
- 5 服务内容 ..... 3
- 6 服务要求 ..... 3
  - 6.1 物业的使用、管理和维护 ..... 3
  - 6.2 绿化养护 ..... 3
  - 6.3 环境维护 ..... 3
  - 6.4 秩序维护 ..... 4
  - 6.5 客户服务 ..... 6
  - 6.6 设备运维管理 ..... 6
  - 6.7 安全管理 ..... 10
  - 6.8 能源管理 ..... 12
- 7 服务评价与改进 ..... 13
- 参考文献 ..... 14

## 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。  
本文件由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

# 超高层建筑物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了超高层建筑物业服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于物业服务企业提供的超高层建筑物业服务，自主管理的超高层建筑物业服务参照执行。

## 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/T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质
- GB/T 18921 城市污水再生利用 景观环境用水水质
- GB/T 19154 擦窗机
- GB/T 19155 高处作业吊篮
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 25499 城市污水再生利用绿地灌溉水质
- GB/T 29044 采暖空调系统水质
- GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB/T 51161 民用建筑能耗标准
- HG/T 3923 循环冷却水用再生水水质标准
- MH 5013 民用直升机场飞行场地技术标准
- DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则
- DB37/T 1997.6—2019 物业服务规范 第6部分：写字楼物业
- DB37/T 3486 微型消防站建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**超高层建筑** super high-rise building

建筑高度大于100.0 m的建筑。

### 3.2

**避难层** refuge storey

在高度超过100.0 m的高层建筑中，用于人员在火灾时暂时躲避火灾及其烟气危害的楼层。

### 3.3

**设备层** equipment floor

建筑物中专为设置暖通、空调、给水排水和电气等的设备和管道且供人员进入操作的空间层。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 中 4.1 的规定。

4.1.2 应按照物业服务合同约定，设置物业服务机构。应根据物业服务企业服务人员数量设置安全生产管理机构，配备专职或者兼职的安全生产管理人员。

4.1.3 有特定要求的物业服务，应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格，取得营业执照，服从物业使用单位和物业服务企业的监督指导，并应符合下列要求：

- 电梯的维护保养由电梯制造单位或者依法取得许可的安装、改造、修理单位进行；
- 高速电梯维保具备特种设备安装改造维修许可证和工商注册证，以及电梯维修人员资格证书；
- 消防维保机构合法注册并获得营业执照；
- 空调维保、供配电系统维保、幕墙系统等单位具有相应机电施工、幕墙施工等资质。

### 4.2 服务人员

4.2.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 中 4.2 的规定。

4.2.2 物业服务人员包括但不限于物业管理人員、客棧接待人員、秩序維護人員、保潔綠化服務人員、工程技術人員、消控值班人員和會議服務人員等。

4.2.3 物业服务企业应根据合同约定确定服务人员数量、能力要求、岗位配置等。

4.2.4 物业服务人员应具备相应的物业管理知识，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从业人员应按国家规定取得职业资格证书，消防控制室值班人员应取得消防设施操作员资格证书。

4.2.5 建筑面积大于 500 000 m<sup>2</sup> 超高层建筑应设置专职消防队伍，建筑面积小于 500 000 m<sup>2</sup> 的超高层建筑宜设置专职消防队伍。

### 4.3 服务场所

4.3.1 服务场所应配置基本办公设备，设置相对集中，规模合理，满足服务需要。

4.3.2 应根据合同约定，在适当位置公示相关服务信息，如服务标准、收费标准、服务人员、服务电话、咨询和投诉处理电话及服务响应时间等。

4.3.3 宜设置党建中心等党建活动场所。

### 4.4 管理制度

应符合 DB37/T 1997.1—2019 中 4.3 的规定。

### 4.5 档案管理

4.5.1 根据档案载体不同，分为文书档案、电子档案和实物档案。

4.5.2 根据物业服务情况需要，除 DB37/T 1997.1—2019 中 4.5.1 规定的档案分类以外，档案分类包括但不限于：

- 物业基础档案，包括工程竣工验收、消防验收、物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案；
- 客户服务档案，包括客户信息、物业服务（含租户档案、业主档案等）等档案；
- 物业服务档案，包括物业服务企业的相关资料，以及安全管理（含突发公共事件、消防管理等）、物业运行（含秩序管理、保洁管理、绿化管理等）、物业维修、投诉处理等记录档案。

## 4.6 保密管理

- 4.6.1 应制定保密制度，涉密岗位应签订保密协议。
- 4.6.2 应定期对涉密岗位人员进行保密教育和培训。

## 5 服务内容

除DB37/T 1997.1—2019中第5章规定的服务内容以外，还应包括但不限于：

- 公共区域的设备运维管理；
- 公共区域安全管理；
- 公共区域能源管理。

## 6 服务要求

### 6.1 物业的使用、管理和维护

- 6.1.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 中 6.1 的规定。
- 6.1.2 应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。
- 6.1.3 应对建筑结构、建筑部件、附属构筑物、园区道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好。
- 6.1.4 应制定巡查制度，根据超高层建筑实际情况检查建筑的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。
- 6.1.5 发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时协助业主联系建设单位进行维修。超出保修期的，应及时配合提出维修计划和维修资金使用计划。
- 6.1.6 及时完成日常报修事项，大中修项目应报告业主单位，做好报修、维修和回访记录。
- 6.1.7 应制定建筑的年度维护保养计划，及时对建筑进行维护保养，建筑维护保养记录应齐全。

### 6.2 绿化养护

- 6.2.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 中 6.2 的规定。
- 6.2.2 绿化养护要求见 DB37/T 1997.1—2019 中表 A.1。
- 6.2.3 宜结合超高层建筑特点设置空中花园。应对空中花园景观进行管理和养护，包括绿植摆放安全、栽培基质标准、绿植品种选择、定期巡视检查等方面。

### 6.3 环境维护

- 6.3.1 应建立保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录。
- 6.3.2 应按照物业服务合同约定，配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围。应采用日常保洁、专项清洁、深度清洁相结合的方式，制定清洁频次与巡视频次。

- 6.3.3 合理设置环境卫生设施，在适当位置设置垃圾（卫生）桶，设置垃圾中转站，在集中装修期间应有临时垃圾堆放处等。
- 6.3.4 生活垃圾及各类废弃物应严格执行国家垃圾分类政策，有序分类，合理利用。生活垃圾应日产日清，装修垃圾应进行专门管理并及时清运。
- 6.3.5 按照不同清洁区域，对所使用的墩布、抹布、尘推等清洁工具，应标记不同标识或颜色进行区分。

- 6.3.6 雨雪天气应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口处设置警示标志并铺设防滑垫。
- 6.3.7 应定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制蚊虫滋生。配合有关部门进行有害生物的预防和控制。适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。
- 6.3.8 涉及高处作业的建筑幕墙清洗工作，应委托有作业资质的专业机构，并做好现场监督管理。
- 6.3.9 特殊作业要求应符合 DB37/T 1997.1—2019 中 6.2.2 的规定。
- 6.3.10 环境维护要求应符合 DB37/T 1997.1—2019 中表 B.1。

## 6.4 秩序维护

### 6.4.1 通则

- 6.4.1.1 应落实岗位职责制、应急预案和岗位操作规程。
- 6.4.1.2 应配置秩序维护设备，包括身份验证设备、安保设备、防爆（警用）器械等。
- 6.4.1.3 应配备专职秩序维护人员与消防控制室值守人员，相关人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。
- 6.4.1.4 秩序维护人员上岗时应佩戴统一标志，按要求佩戴器械，仪容仪表整洁规范。
- 6.4.1.5 秩序服务要求应符合 DB37/T 1997.1—2019 中表 C.1。

### 6.4.2 出入管理

#### 6.4.2.1 人员出入管理

- 6.4.2.1.1 主出入口应实行 24 h 人员值守，其他出入口应设置门禁系统。
- 6.4.2.1.2 工作人员应凭人脸识别等有效权限进出。
- 6.4.2.1.3 来访人员申请进入时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，查验其有效身份证件，使用办公固定电话与受访单位或人员联系，得到确认答复后办理登记手续。
- 6.4.2.1.4 对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应对相关人员及时劝离。
- 6.4.2.1.5 人员密集时应注意维持秩序，控制人员进入并及时疏导，保证出入口的畅通。
- 6.4.2.1.6 商业业态应确保顾客出入口专用，且出、入分开，禁止危险物品等进入。

#### 6.4.2.2 物品出入管理

- 6.4.2.2.1 进入建筑的大件物品应进行检查登记，当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以制止。
- 6.4.2.2.2 物业服务机构应向需求单位提供大件物品运送路线图。
- 6.4.2.2.3 大件物品搬出应有相关部门签发的出门证，经查验后放行，并形成记录。
- 6.4.2.2.4 施工人员携带物品离开建筑，应有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
- 6.4.2.2.5 应确保员工通道、运货通道等为专用通道，设置物品寄存处和防盗报警装置，设秩序维护人员值守或电子门禁和监控设施，对人员和货物进出进行监督。
- 6.4.2.2.6 商业业态在运货繁忙时段，应增派运货区域维护秩序人员，保证运货通道畅通。

### 6.4.3 监控管理

6.4.3.1 室内环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。

6.4.3.2 视频监控值班岗应熟练掌握视频监控系统操作，对各处视频监控巡查，发现异常情况立刻调度人员进行处置；发现系统故障立即上报。

6.4.3.3 有重大接待、商业活动、突发事件时，及时进行屏幕调整切换，全程跟踪，随时上报现场情况。

6.4.3.4 监控视频的查询、拷贝应通过物业服务单位负责人员审批，并做好登记，不准许私自拷贝传播。

6.4.3.5 监控录像保存时间应不少于 30 d。

#### 6.4.4 巡查管理

6.4.4.1 应根据实际情况制定高、低区巡逻路线，按指定时间和路线对路面、楼道进行巡查，并对重点区域、重点部位增加巡查频次。

6.4.4.2 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况，保持通讯设施设备畅通。

6.4.4.3 巡查应设置巡更点位，确定重点区域、重点部位巡查频次，并保存巡更记录。

6.4.4.4 巡查中发现异常情况，应立即查明并逐级上报，并对现场紧急情况采取必要的处理措施；发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

#### 6.4.5 停车管理

6.4.5.1 收费停车场（库）应在出入口张贴收费标准。

6.4.5.2 设置专人车辆管理，维护交通秩序，保证车辆停放有序，不应随意占道或占位停放，避免堵塞或妨碍其他车辆通行，并提醒驾驶员关闭好门窗。

6.4.5.3 对外来车辆、运货车辆等不同种类的车辆实行分类管理，指定不同的停放区域。

6.4.5.4 定期维护停车区域内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及指示标志。

6.4.5.5 设定车辆行驶路线，设置行车指示标志，对进出车辆进行疏导，保证车辆出入口的通畅。

6.4.5.6 应适时巡检停放车辆的状况，发现车门、窗未关，漏水，漏油等现象应及时通知车主。

#### 6.4.6 反恐怖管理

6.4.6.1 应制定反恐重点部位清单，定期巡查。

6.4.6.2 应在反恐重点部位设置反恐物资柜，箱内应包括防爆头盔、防刺背心、防暴钢叉、防爆警棍、防爆钢盾、警戒带、防爆罐等，并定期巡查。

6.4.6.3 应设置专兼职防爆队伍，并定期开展培训、演练。

6.4.6.4 宜设置犬防队，配合开展反恐搜爆巡查工作。

#### 6.4.7 清场管理

6.4.7.1 应在商业租户闭店后执行“关水、关电、关煤气和关闭厨房门”检查，发现问题立即处理。

6.4.7.2 应制定清场路线，并按清场路线进行清场，对清场过程进行全程监控，不留死角和盲区。

6.4.7.3 清场结束后，对清场区域进行封闭，做好巡逻排查，并留有记录。

#### 6.4.8 大型活动保障

6.4.8.1 应制定大型活动保障方案，内容包括人员安排、指挥系统、信息传递途径、人(车)流集散路线、车位安排、现场恢复、应急预案等。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/428074137137007001>