

ICS 03.080

CCS A 12

DB15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 971—2024

代替DB15/T 971-2016

## 商业物业管理服务规范

Commercial property management service specifications

2024-09-27发布

2024-10-27实施

内蒙古自治区市场监督管理局 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  |
| 5 房屋管理与维修养护 .....       | 4  |
| 6 设施设备运行与维护 .....       | 4  |
| 7 公共秩序维护 .....          | 9  |
| 8 突发事件处理 .....          | 11 |
| 9 消防安全管理 .....          | 12 |
| 10 保洁服务 .....           | 13 |
| 11 仓储管理 .....           | 13 |
| 12 卫生防疫 .....           | 14 |
| 13 监督与投诉 .....          | 14 |
| 附录 A（资料性） 保洁服务质量要求..... | 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。

本文件代替DB15/T 971-2016《商业物业管理服务标准》，与DB15/T 971-2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 将标准名称《商业物业管理服务标准》更改为《商业物业管理服务规范》；
- b) 增加了“指引类标识”（见 4.7.2）；
- c) 增加了“供配电系统检测及温控标准”（见 6.2）；
- d) 增加了“高低压供电系统检测及巡检”（见 6.3）；
- e) 增加了“供排水系统巡检记录”（见 6.7）；
- f) 增加了“监控系统录像留影时间要求”（见 6.10）；
- g) 增加了“消防安全管理餐饮厨房管理、厨房管道清洗安全措施”（见第 9 章）。

本文件由内蒙古自治区住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区住房和城乡建设厅、呼和浩特万达广场商业管理有限公司、内蒙古自治区物业管理协会。

本文件主要起草人：张鹤、雷振华、赵文宗、李刚、董朝旺、林玉峰、刘宁、张磊、吴亚如、台立民、于永洪、陈宾、许砚秋、刘泽、李博苑、刘洋、王建、吴小乐、曹彦慧、张思思、邱建刚、陈娟、李文生、张利梅、李刚。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为 DB15/T 971-2016；
- 本次为第一次修订。

# 商业物业管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了商业物业管理服务活动中的术语和定义、基本要求、房屋管理与维修养护、设施设备运行与维护、公共秩序维护、突发事件处理、消防安全管理、保洁服务、仓储管理、卫生防疫、监督与投诉服务要求。

本文件适用于商业物业管理服务活动。

## 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 2894 安全标志及其使用导则  
GB 3096 声环境质量标准  
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  
GB13495.1 消防安全标志 第1部分：标志  
GB 15603 危险化学品仓库储存通则  
GB 17051 二次供水设施卫生规范  
GB/T 17242 投诉处理指南  
GB/T 18883 室内空气质量标准  
GB 19210 空调通风系统清洗规范  
GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务  
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范  
GB 50365 空调通风系统运行管理标准  
DBJ 03-27 公共建筑节能设计标准  
DL 408 电业安全工作规程(发电厂和变电所电气部分)  
HJ/T 167 室内环境空气质量监测技术规范  
TSG G0001 锅炉安全技术监察规程  
TSG G7002 锅炉定期检验规则  
TSG T7004 电梯监督检验和定期检验规则——液压电梯  
TSG T7006 电梯监督检验和定期检验规则——杂物电梯  
DB15/T 3686.1 物业管理服务规程 第1部分：客户服务

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 特约服务

为满足业主（物业使用人）的个别需求，受其委托而提供的服务。

注：通常指在物业管理服务合同中未要求、物业服务人在专项服务中也未设立，而业主（物业使用人）又提出该方面的需求。

### 3.2

#### 包干制

由业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业服务计费方式。

### 3.3

#### 酬金制

在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 具备满足服务需要的设施设备。

4.1.2 根据业主（物业使用人）的物业服务需求设置相应的职能部门。

4.1.3 服务窗口应公示物业服务人、物业服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等。提供特约服务的，公示特约服务项目、服务流程及收费标准等。

4.1.4 采用信息化手段进行管理。

### 4.2 工作人员

4.2.1 具有良好的职业道德。

4.2.2 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。

4.2.3 物业从业人员应经岗前培训，合格后上岗；工作中应定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。

4.2.4 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。

### 4.3 规章制度

4.3.1 物业服务人应建立人事、财务、行政、安全等内部管理制度。

4.3.2 物业服务人应根据服务合同特点制定物业服务方案、岗位职责、工作标准以及各类突发事件应急预案等管理制度。

4.3.3 物业服务项目应制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用、宠物管理等管理制度。

### 4.4 财务管理

4.4.1 物业服务人应建立财务管理制度，并符合相关规定。

4.4.2 对于提供特约服务的费用、代收代缴的费用，单独列帐，按实际支出费用和约定方式向业主（物业使用人）收取。

4.4.3 实行酬金制物业收费方式的物业服务人，应每年不少于1次公布物业服务资金年度预决算和收支情况，宜聘请专业机构对资金情况进行审计。

#### 4.5 档案管理

##### 4.5.1 技术档案

4.5.1.1 物业竣工验收档案。

4.5.1.2 物业权属资料。

4.5.1.3 项目承接查验资料。

##### 4.5.2 日常档案

4.5.2.1 业主及物业使用人资料。

4.5.2.2 设施设备维修管理档案。

4.5.2.3 秩序维护档案。

4.5.2.4 消防管理档案。

4.5.2.5 保洁档案。

4.5.2.6 房屋维修管理档案。

4.5.2.7 物业企业日常管理文件、记录。

4.5.2.8 投诉处理资料。

4.5.2.9 其他资料。

#### 4.6 接待服务

4.6.1 营业时间内服务场所应有现场接待人员，其余时间设值班人员。公布24小时服务电话。

4.6.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等。

4.6.3 接待服务应符合DB15/T 3686.1的相关规定。

4.6.4 对业主（物业使用人）的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率100%。

4.6.5 受理服务事项应进行记录并存档。

#### 4.7 标识管理

##### 4.7.1 通用要求

4.7.1.1 标识的图符号使用应符合GB/T 10001.1的要求。

4.7.1.2 消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495的要求。

4.7.1.3 各类标识的文字使用应规范，格式应统一。

##### 4.7.2 指引类标识

4.7.2.1 建筑物内应提供各楼层主出入口的平面示意图以及各楼层指示、引导标识。

4.7.2.2 公共卫生间、联系电话、服务台、母婴室、第三卫生间等公共服务设施应提供引导和位置标识。

4.7.2.3 应提供建筑物周边主要道路、无障碍通道、停车场、无障碍停车位、泊车导向等标识。

#### 4.7.3 警示类标识

4.7.3.1 办公区域、公共区域内应设置紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识。

4.7.3.2 公共场所内应设置设施设备、安全设施设备、消防设施设备的安全警示标识。

#### 4.7.4 设施设备类标识

4.7.4.1 按照设施设备类型，设置设施设备使用说明铭牌。

4.7.4.2 按照设施设备使用功能，标明管理状态、提示、警示、指示等标识。

4.7.4.3 其他标识根据实际需要，应提供设置临时性服务标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）及其他标识。

### 5 房屋管理与维修养护

5.1 指导业主（物业使用人）正确使用房屋，遵守房屋安全使用的相关规范。

5.2 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

5.3 巡查中发现问题及时向业主（物业使用人）报告，需维修部位在保修期内的应及时联系相关单位进行维修；超出保修期的，根据业主（物业使用人）委托安排专项维修；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

5.4 每年制订房屋的年度维护保养计划，经业主（物业使用人）同意后，组织实施。

5.5 对业主（物业使用人）违反规划私搭乱建或擅自改变房屋用途的行为进行书面通知劝阻，劝阻不成的向有关部门报告。

5.6 根据装饰装修服务，具体如下：

- a) 建立装饰装修监督制度，受理装饰装修申请时应与提出申请的业主（物业使用人）签订装饰装修服务监管协议，明确相关方的权利和义务，并符合相关规定；
- b) 建立装饰装修管理档案，包括装修申请、装修服务监管协议、验收资料等；
- c) 室内空气质量监测和控制应符合 GB/T 18883和 HJ/T 167的要求；商业区的昼间噪声控制应执行 GB 3096和 GB 22337；
- d) 每日巡视装饰装修现场，发现有违规或违反协议行为的，应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告相关部门；
- e) 保证装饰装修期间的水、电等供应，为业主（物业使用人）提供装饰装修便利。

5.7 根据报修服务，具体如下：

- a) 在双方约定的时限内处理业主（物业使用人）的报修，急修 10分钟内赶到现场进行应急处理；
- b) 报修、维修应做好记录并存档；
- c) 对重点维修项目应进行回访和记录，并归档。

### 6 设施设备运行与维护

#### 6.1 公共照明

6.1.1 公共照明灯按时开启，满足商场营业要求。

6.1.2 每日巡视商场内照明设施，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡等照明设施设备。

6.1.3 制定公共照明节能管理制度，根据商场的实际情况确定不同区域内照明设施合理的开启与关闭时间。

## 6.2 供配电系统

6.2.1 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施。

6.2.2 从业人员操作时严格执行 DL 408的规定，并熟练掌握触电紧急救护法。

6.2.3 总配电室专人值守，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室每周进行检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室每日进行巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

6.2.4 明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知业主（物业使用人）；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

6.2.5 发生重大人身、设备安全事故应及时向供电等相关主管部门报告，并记录。

6.2.6 高低压供配电系统按照月度开展温度检测工作，高低压设备设施母线终端接头检测温度不应大于 65℃。

## 6.3 高低压供电系统

物业服务人对高（低）压供电系统进行维护管理的，执行下列内容：

- a) 每半年至少 1 次对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；
- b) 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- c) 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- d) 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；
- e) 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
- f) 变（配）电系统联络自动切换正常；
- g) 高压设备按照国家相关规定进行年度耐压检测；
- h) 按照 DL/T 1476规定对验电器、绝缘拉杆、安全帽、绝缘胶垫、绝缘梯、绝缘手套、绝缘靴、接地绝缘棒、接地线等进行检测；
- i) 高压供配电系统应每日至少进行现场巡视巡查一次，并进行巡更打点。

## 6.4 应急供电系统

### 6.4.1 发电系统

6.4.1.1 每半月对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，至少每半月启动及维护备用发电机（组）1 次，确保随时可应急启用，及时填写工作记录并存档。

6.4.1.2 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常。

6.4.1.3 自动转换开关状态显示完好，运作正常。

6.4.1.4 油料储存应符合 GB 15603, GB 25201相关安全要求。

6.4.1.5 应急发电机机房应使用防爆灯。

### 6.4.2 UPS和 EPS电源系统

6.4.2.1 控制柜运行正常，检测表计显示正常。

6.4.2.2 输出负荷不应超出设计范围。

6.4.2.3 蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

6.4.2.4 电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象。

6.4.2.5 确保运行时散热功能正常。

6.4.2.6 蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换，保证系统正常运行。

6.4.2.7 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用；定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每季度1次对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；每半年至少1次对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录；高压部分每年进行1次电气设备试验，并留存合格报告。

## 6.5 升降设备系统

### 6.5.1 电梯

6.5.1.1 至少配备一名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理员，监督电梯维保公司严格按照 GB 50310的规定保证电梯正常运行。

6.5.1.2 在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能满足使用要求，并符合相关部门的规定。

6.5.1.3 物业服务人对电梯的管理应符合 TSG T5002。

6.5.1.4 确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用。

6.5.1.5 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

6.5.1.6 每日至少检查2次电梯安全状况，发现问题及时维修。每年对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6.5.1.7 有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。

6.5.1.8 发生电梯困人时应及时采取措施进行施救。物业从业人员应在10分钟内到达现场对被困人员进行情绪安抚工作，并立即通知专业维修人员抵达现场实施救援，抵达时间不超过30分钟。

6.5.1.9 电梯检修前，检修单位应提前提报检修计划，并在停梯前24小时通知使用人，停梯检修的时间应尽量避开用梯高峰。检修时应在明显位置设置安全警示标示，提示人员注意安全。

6.5.1.10 电梯紧急开锁钥匙、机柜钥匙、电源钥匙，应由专人保管，非专业人员不应使用。

### 6.5.2 高处作业设备

6.5.2.1 设备应经有资质的检测机构检验合格后，在有效期内使用。

6.5.2.2 操作人员应经过安全培训，严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程。

6.5.2.3 应有专业人员对设备运行进行管理，定期进行检查及保养，记录使用状况，并存档。

## 6.6 空调系统

6.6.1 空调系统的运行管理应符合 GB 50365的规定。

6.6.2 运行前应对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。

6.6.3 运行期间每日应巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

6.6.4 有相应的节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。

6.6.5 每年清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒2次风机盘管滤网，每2年清洗消毒1次风管，空调清洗应符合 GB 19210的规定。

6.6.6 每半年检查1次管道、阀门并除锈。

6.6.7 每年检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音。

6.6.8 每年对空调系统进行1次整体性维修养护。

## 6.7 供排水系统