

ICS 03.080

CCS A 12

DB15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 969—2024

代替DB15/T 969-2016

办公楼物业管理服务规范

Property management service specifications for office buildings

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	2
4 基本要求	2
5 客户服务	4
6 房屋管理与维修养护	5
7 设施设备运行与维护	6
8 公共秩序维护	10
9 突发事件处理	12
10 消防安全管理	12
11 仓储管理	13
12 餐饮服务	13
13 保洁服务	13
14 绿化服务	14
15 监督与投诉	15
参考文献	16

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 969—2016《办公楼物业管理服务标准》，与DB15/T 969—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《办公楼物业管理服务标准》更改为《办公楼物业管理服务规范》；
- b) 更改了范围中“餐饮服务”（见第1章, 2016年版的第1章）；
- c) 删除了术语定义中的“物业”“办公楼物业”“业主”“物业使用人”“物业服务”“物业服务企业”“物业服务费”（见2016年版的第3章）；
- d) 更改术语和定义中的“特约服务”（见第3章, 2016年版的第3章）；
- e) 增加了“建立健全各项规章制度、岗位职责、工作流程、服务规范等”（见4.1.3）；
- f) 增加了“具备条件的服务机构，可在项目上设置党小组，发挥党建引领作用”（见 4.1.4）；
- g) 增加了“规章制度”（见4.3）；
- h) 更改了“房屋管理与维修养护”（见第6章, 2016年版的第6章）；
- i) 更改了“共有部位维护与保养”（见6.1, 2016年版的6.1）和“巡查、巡检与管理”（见6.2, 2016年版的6.2）；
- j) 更改了“供暖系统”（见7.5, 2016年版的7.5）；
- k) 更改了“自动化和智能化系统”（见7.8, 2016年版的7.8）；
- l) 更改了“人员及器械要求”（见8.1, 2016年版的8.1）；
- m) 更改了“餐饮服务”（见第12章, 2016年版的第12章）；
- n) 增加了“基本要求”（见第13章）；
- o) 增加了“沟通评价与改进”（见15.4）；
- p) 删除了附录A（见2016年版的附录A）。

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、内蒙古嘉泰物业服务有限公司、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、董朝旺、苗文军、周利兵、王改玲、王锋、李树绿、杜云静、刘欣、侯鑫、黄志鹏、于永淇、陈宾、许砚秋、吴小乐、曹彦慧、刘泽、李博苑、刘洋、王建、张思思、王雪峰、敖登格日乐、邱建刚、陈娟、李文生、王大千、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 969—2016；
- 本次为第一次修订。

办公楼物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了办公物业管理服务活动中的术语和定义、基本要求、客户服务、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、仓储管理、餐饮服务、保洁服务、绿化服务等服务要求。

本文件适用于办公物业管理服务活动。

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
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具
- 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 20299.3 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理
- 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/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 39752 电动汽车供电设备安全要求及试验规范
- GB 50310 电梯工程施工质量验收规范
- CJJ/T 102 城市生活垃圾分类及其评价标准
- DL/T 408 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分
- HJ/T 167 室内环境空气质量监测技术规范
- TSG 11 锅炉安全技术规程
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- DB15/T 3686.1 物业管理服务规程 第1部分：客户服务
- DB15/T 3686.4 物业管理服务规程 第4部分：保洁服务
- DB15/T 3686.5 物业管理服务规程 第5部分：绿化服务

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 在服务项目应设常驻机构，并根据实际工作需要应配备相应数量的智能化办公设备，有专职人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、报修、受理投诉等服务。

4.1.2 在服务场所明显位置公示企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、收费标准、服务电话，业主（物业使用人）交纳物业服务费、公共水电费分摊情况，物业共有部位、共有设备设施经营所得收益等信息。物业服务人实施专业外委的，还应公示外委单位名称、资质，联系方式等信息。

4.1.3 建立健全各项规章制度、岗位职责、工作流程、服务规范等。

4.1.4 具备条件的服务机构，可在项目上设置党小组，发挥党建引领作用。

4.2 工作人员

4.2.1 根据项目实际需求配备专业的技术人员，物业从业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书，应具备相应的物业管理知识。有特殊涉密方面要求的岗位人员应满足相应要求，必要时进行政审。

4.2.2 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，培训合格方可上岗，工作期间还应进行定期培训，包括专业知识、相关法律法规、安全知识等内容。

4.2.3 物业从业人员着装及服务用语应符合DB15/T 3686.1的相关规定。

4.2.4 物业从业人员在服务过程中应保持良好的精神状态，主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。

4.3 规章制度

4.3.1 物业服务人应建立人力资源、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项目特点制定物业服务方案、岗位标准、工作标准以及各类突发事件应急预案等管理制度。

4.3.3 物业服务人应按照法律法规及管理规约的规定，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。

4.3.4 物业服务人应根据需要在显著位置张贴悬挂相应的管理制度。

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 物业服务收费实行明码标价，物业服务收费的定价形式、收费方式、追缴等符合相关规定，实行酬金制物业定价方式的物业服务人应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。

4.4.3 物业服务合同约定以外的服务费、代收代缴的费用，应单独列帐，按实际支出费用或约定方式向业主（物业使用人）收取，并应符合政府价格主管部门的相关规定。

4.5 档案管理

4.5.1 物业服务人应建立完善的档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，并且定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。

4.5.2 应根据档案性质的不同，分类进行管理，管理的档案主要包括：

- a) 业主（物业使用人）资料；
- b) 物业服务人日常管理文件、记录；
- c) 物业服务档案；
- d) 投诉处理资料；
- e) 物业竣工验收档案；
- f) 物业权属资料；
- g) 项目承接查验资料；
- h) 办公楼及其配套设施台账；
- i) 房屋维修管理档案；
- j) 设备设施使用、养护、检查、维修管理档案；
- k) 秩序维护档案；
- l) 消防管理档案；
- m) 文化活动档案以及党建活动档案；
- n) 保洁服务档案；
- o) 绿化养护档案；
- p) 其他资料。

4.6 标识管理

4.6.1 通用要求

4.6.1.1 标识的图形符号使用符合GB/T 10001.1的要求。

4.6.1.2 消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495.1的要求。

4.6.1.3 各类标识的文字使用应规范，格式应统一。

4.6.1.4 各类标识的设置应安全、牢固、准确、美观、醒目。

4.6.2 指引类标识

4.6.2.1 建筑物各楼层主要出入口应设置平面示意图以及各楼层指示、引导标识。

4.6.2.2 主要道路、停车场应设置导向标识。

4.6.2.3 公共卫生间、服务台等公共服务设施应设置引导和位置标识。

4.6.3 警示类标识

4.6.3.1 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。

4.6.3.2 可能发生危及人身安全的共有部位、共有设备设施应设置安全警示标识。

4.6.4 设施设备类标识

4.6.4.1 设备机房内应设置设备平面布置图、主要设备系统图、设备操作流程圖。

4.6.4.2 设备机房内所有的设备设施要有明确的标识牌及机组编号，并要和配电柜柜面上的标志牌相互对应。

4.6.4.3 设备机房内所有管路上要有标识，标明管路的种类和供、回管路的走向。

4.6.4.4 配电柜内要标明上级、本级、下级的开关号、设备的名称。

4.6.4.5 照明配电箱内要标明本箱内的上级、本级、下级的开关号、设备名称。

4.6.5 其他标识

根据实际需要，应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。

4.7 节能管理

4.7.1 节能管理应符合GB/T 36710、GB/T 37813的规定。

4.7.2 制定节能降耗管理工作方案，有效避免能源、耗材的浪费和无序使用。

4.7.3 根据办公物业内的实际情况，可采取的节能降耗措施包括但不限于：

- a) 对公共区域照明灯具进行节能改造；
- b) 定期对设备设施进行巡检、维护和养护，保持良好运行状态；
- c) 办公楼内张贴节能提示；
- d) 根据办公楼内办公人员的作息时间确定合理的照明、空调、电梯等设施启闭时间；
- e) 采取节水、节电措施；
- f) 采购的服务设施设备、服务用品应符合国家推荐节能产品目录，并鼓励引导业主（物业使用人）绿色采购；
- g) 开展节能、垃圾分类和污染防治教育宣传；
- h) 建立节能环保激励奖励机制，开展绿色物业管理活动方案征集活动，鼓励并引导业主（物业使用人）参与。

5 客户服务

5.1 接待服务

5.1.1 工作时间应有现场接待人员，其余时间设值班人员，应设置并公布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、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等。

5.1.3 接待服务中应使用普通话，注意用语文明、礼貌、规范，不应使用服务忌语。

5.1.4 投诉、建议、求助、咨询等事项，应及时回复，回复率100%。

5.1.5 受理服务事项应进行记录并存档。

5.2 入驻和退出服务

5.2.1 业主（物业使用人）入驻和退出时，应及时受理、办理相关手续，并及时建档、归档。

5.2.2 告知业主（物业使用人）停车地点、进出办公区域的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。业主（物业使用人）搬迁时应安排专人进行现场管理和协调。

5.3 装修管理服务

5.3.1 建立装修管理制度，受理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，并应符合住房城乡建设、生态环境等主管部门的相关规定。

5.3.2 制定装修期间人员出入和物品查验制度，装修人员应持证出入。

5.3.3 室内空气质量监测和控制应符合GB/T 18883和HJ/T 167的要求；办公区的昼间噪声控制应执行GB 3096和GB 22337的规定。

5.3.4 每日应巡视装修现场，发现有违规或违反协议行为的，应予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告相关部门。

5.3.5 保证装修期间的水、电等供应，为业主（物业使用人）提供装修便利。

5.3.6 建立装修档案，装修档案应包括装修申请、装修服务监管协议、验收资料等。

5.3.7 加强成品工程保护工作，设置施工防护设施，保护其他业主权益。

5.4 报修服务

5.4.1 应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，或双方根据急修项目的不同，另外约定急修赶赴时限。

5.4.2 报修、维修应做好记录、存档，并及时回访。

5.5 特约服务

委托物业服务人提供特约服务的，应签订专项服务委托合同，明确特约服务事项和各方权利义务。

6 房屋管理与维修养护

6.1 共有部位维护与保养

6.1.1 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。

6.1.2 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全，并存档。

6.2 巡查、巡检与管理

6.2.1 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。

6.2.2 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。

6.2.3 巡查中发现问题需要维修时，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，按物业服务合同约定进行维修。

7 设施设备运行与维护

7.1 公共照明

7.1.1 每日巡查楼道、大堂、电梯、路、道等在内的建筑物内及其周边公共部位照明设施，及时修复损坏的照明设施。

7.1.2 每月对应急照明(带蓄电池)设施进行检查、维护，每月1次对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态。

7.1.3 每季度对公共照明进行一次表面清洁、除尘、保持灯具光源照度。

7.2 供配电系统

7.2.1 通用要求

7.2.1.1 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施。物业从业人员掌握主电源、保安电源线路走向，具备切换实操技能。使用应急发电作为应急供电系统的，物业从业人员还应掌握应急发电系统操作规程，作业要求应符合DL/T 408的规定要求。

7.2.1.2 总配电室专人值守，并持有专业证书上岗，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定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

7.2.1.3 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。

7.2.1.4 发生重大人身、设备安全事故应及时向相关主管部门报告，并做好记录。

7.2.2 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，执行下列工作内容：

- a) 每月至少1次对变(配)电设施设备进行检查、维护、清洁，并做记录；
- 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，每组蓄电池电压一致符合工作要求；
- 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) 每月对保安电源联络柜进行检查维护及二变测试是否能正常投入使用，填写工作记录并存档；
- h) 高压操作工具应定期检测，确保安全性。

7.2.3 应急供电系统

7.2.3.1 发电系统

7.2.3.1.1 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。

7.2.3.1.2 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常。

7.2.3.1.3 油料储存应符合相关安全要求。

7.2.3.2 UPS和EPS电源系统