

# 前 言

本标准是根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达工程建设地方标准计划的通知》（川建标发〔2021〕162号）的要求，由成都欧菲物业服务有限公司、成都三泰联合物业管理师事务所会同有关单位共同编制完成的。

本标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内先进标准，并在广泛征求意见的基础上，制定本标准。

本标准共分 5 章，主要内容包括：总则、术语、一般规定、服务要求、服务评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理，由成都欧菲物业服务有限公司负责具体技术内容的解释。在执行过程中，请各使用单位结合工作实践，总结经验，如有意见或建议请寄送至成都欧菲物业服务有限公司（地址：成都市锦江区三色路 163 号银海芯座大厦 B 座 101 室；邮编 610063；Email: 451737001@qq.com；电话：028-85336022），以供今后修订时参考。

主 编 单 位：成都欧菲物业服务有限公司

成都三泰联合物业管理师事务所

参 编 单 位：成都市锦江区住宅与商务楼宇物业管理协会

成都市锦城物业服务有限责任公司

四川保利物业服务有限公司

四川华玮物业管理有限公司

成都仁恒物业管理有限公司

成都嘉善商务服务有限公司

成都新闻物业有限责任公司

中电建五兴物业管理有限公司

四川环诚物业管理有限公司

主要起草人：陈曦 伍三明 马千程 赖孝刚  
刘旭奔 温文遐 程琳 李轶梅  
舒琳 赵晓辉 黄薇 刘玉棋  
文武 卓甫梅 温锐 燕乐  
吴德

主要审查人：陈勇 徐成 郭进华 王玉有  
张建钢 谢晓东 梁秋蓉

# 目 次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	3
3.1	服务合同	3
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	3
3.3	服务机构和场所	4
3.4	服务人员	5
3.5	规章制度	5
3.6	档案管理	6
3.7	标识管理	6
3.8	保密管理	7
3.9	专项委托服务管理	7
3.10	节能环保管理	8
3.11	安全生产管理与应急处置	8
4	服务要求	11
4.1	客户服务	11
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	12
4.3	秩序维护	18
4.4	环境卫生维护	20
4.5	绿化维护	21
4.6	专项服务	22

5 评价与改进	23
5.1 评价形式与依据	23
5.2 服务评价与改进	23
本标准用词说明	25
引用标准名录	27
附：条文说明	29

## Contents

1	General provisions .....	1
2	Terms .....	2
3	Basic provisions .....	3
3.1	Service contract .....	3
3.2	Undertaking inspection and handover acceptance of existing property projects .....	3
3.3	Service organisations and places .....	4
3.4	Service personnel .....	5
3.5	Rules and regulations .....	5
3.6	Archives management .....	6
3.7	Identification management .....	6
3.8	Confidentiality management .....	7
3.9	Special entrustment service management .....	7
3.10	Energy conservation and environmental management .....	8
3.11	Safety-emergency management .....	8
4	Service requirements .....	11
4.1	Customer service .....	11
4.2	Maintenance and management of buildings and auxiliary facilities and equipments .....	12
4.3	Order maintenance .....	18
4.4	Environmental sanitation maintenance .....	20
4.5	Greening maintenance.....	21

4.6	Special services.....	22
5	Evaluation and improvement.....	23
5.1	Evaluation form and basis.....	23
5.2	Service evaluation and improvement .....	23
	Explanation of wording in this standard .....	25
	List of quoted standards .....	27
	Addition: Explanation of provisions.....	29

# 1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进写字楼物业服务工作规范管理和良性发展，结合四川省实际情况，编制本标准。

1.0.2 本标准适用于四川省行政区域内写字楼物业服务，也适用于第三方实施写字楼物业服务评价活动。

1.0.3 在写字楼物业服务实践中，物业服务人、业主和物业使用人可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 四川省写字楼物业服务除应符合本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

## 2 术 语

### 2.0.1 写字楼 office building

以商务为主，由一种或数种单元办公平面组成，统一实施物业管理的办公建筑。

### 2.0.2 客户 customer

可能或实际接受物业服务人服务的个人或组织，包括写字楼物业产权人、使用人和其他相关方。

### 2.0.3 物业服务人 property service provider

物业服务企业或其他管理人。

### 2.0.4 客户满意度 consumer satisfaction

客户对物业服务的感知结果与期望或者需求比较后的感受。

### 2.0.5 专项服务 special service

物业服务人向客户提供的超出物业服务合同约定，为满足客户个性需求所提供的服务。



## 3 基本规定

### 3.1 服务合同

3.1.1 物业服务人应依照法律法规规定，与写字楼物业委托方签订书面物业服务合同，明确物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.2 物业服务人应依照法律法规规定，与专项委托服务单位签订服务合同，明确服务事项、服务质量、服务费用标准、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.3 物业服务人根据客户需求提供特约服务时（已公示特约服务收费标准者除外），并可与客户签订专项服务合同。

### 3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.2.1 物业服务人应依照法律法规规定和前期物业服务合同约定对新建物业开展承接查验，并符合以下要求：

1 成立承接查验小组，制订承接查验工作计划、方案，和建设单位共同对物业共用部位、共用设施设备及相应的建设工程档案资料进行查验。

2 依照相关法规规范、标准实施承接查验。对承接查验中发现的问题，记录并督促建设单位整改完善。

3 妥善保管承接查验档案资料，包括：竣工验收资料、设备清单清册、相关测试检验报告记录、产品合格证、使用说明以及承接

查验相关记录等。

3.2.2 物业服务人宜协助建设单位与业主办理验房、接房手续，并将业主在验房过程中提出的问题进行整理汇总报建设单位，督促相关单位整改完善。

3.2.3 物业服务人在办理业主入住手续时，应收集整理业主相关资料信息，建立业主档案，并采取有效措施保护业主信息安全。

3.2.4 物业服务人应当依照法律法规规定和物业服务合同约定，与业主或者业主委员会办理既有物业服务项目的交接验收。

### 3.3 服务机构和场所

3.3.1 物业服务人应根据物业服务合同约定，设立项目物业服务机构，搭建完善组织架构，明确部门及人员工作职责。

3.3.2 物业服务办公场所由写字楼物业服务的委托人提供。物业服务人应配置满足行业相关标准及履行物业服务合同约定所需的办公、服务设施设备。

3.3.3 物业服务人应在服务场所显著位置公示以下服务信息：

- 1 物业服务人营业执照、资格、许可证书。
- 2 服务人员姓名、照片、电话等。
- 3 服务受理电话和服务质量监督三级投诉电话。
- 4 服务工作流程及相关制度。
- 5 特约服务项目服务内容及收费标准等。

3.3.4 物业服务人从事有资质、资格、许可要求的服务活动时，应取得相应的资质、资格、许可证书。

3.3.5 物业服务人宜利用信息化、数字化技术，建设智能化、智慧

化服务平台，实现服务智慧化、管理智能化，提升住宅物业的管理和服务效率，为业主及住户提供便捷、优质的服务。

### 3.4 服务人员

3.4.1 物业服务人应依据物业合同约定，配置相应的服务人员。

3.4.2 服务人员应具备从事物业服务工作相关的专业知识和技能，其中消防设施设备操作、电梯管理、供配电作业、食品加工与制作、锅炉、高处作业、二次供水等相关岗位从业人员应按国家有关规定，取得相应的资格证书、健康证明。

3.4.3 服务人员应统一着装、佩戴标志、仪容整洁、文明用语，宜使用普通话。

3.4.4 物业服务人应定期组织对服务人员开展职业素质以及安全生产、服务知识和技能的教育培训，以及服务知识和技能培训，并建立服务人员考核、奖惩制度。

### 3.5 规章制度

3.5.1 物业服务人应建立和完善人事、财务、行政管理制度，以及设施设备维修保养、绿化养护、环境维护、秩序维护、安全生产、消防与车辆管理等规章制度、操作规程。

3.5.2 物业服务人应定期对各项规章制度、操作规程施行情况进行检查、考核、评估。

3.5.3 物业服务人应根据规章制度、操作规程施行落实情况评估结果，持续更新、改进各项规章制度、操作规程。

## 3.6 档案管理

- 3.6.1 物业服务人应建立档案管理制度，包括档案的分类、收集、归档、应用、查验、保管、销毁等管理规定。
- 3.6.2 物业服务人应设置档案储存场所，明确专人负责档案的收集、整理、保管和查询使用。
- 3.6.3 物业服务人根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，整理规范、分类成册、分类保管、分级管理、查阅方便。
- 3.6.4 物业服务人应根据档案性质、重要性、类型，依法建立实施保密制度，保护业主及物业使用人的隐私。
- 3.6.5 物业服务人物业服务，实行数据化管理的，应定期对数据信息进行备份保存。
- 3.6.6 物业服务人在退出物业服务时，应依照法律法规规定，与业主委员会、决定自行管理的业主或其指定人、街道办事处办理承接查验档案资料及物业服务相关档案资料的移交。

## 3.7 标识管理

- 3.7.1 物业服务人应根据物业服务需要，不断完善物业服务区域内各类公共信息导向标识、标牌，并符合以下要求：
- 1 公共信息图形符号应符合现行国家标准《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1 的相关规定。
  - 2 安全信息标志及其设置、使用要求应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894 的相关规定。
  - 3 公共信息导向系统设置原则和要求应符合现行国家标准《公共信息导向系统 设置原则与要求》GB/T 15566 的相关规定。

4 交通标志标线及其设置、使用要求应符合现行国家标准《道路交通标志和标线》GB 5768 的相关规定。

5 消防安全标志应符合现行国家标准《消防安全标志 第 1 部分：标志》GB 13495.1 的相关规定。

3.7.2 物业服务人应在危险性较大的场所和有关设施设备上设置明显的安全警示标志。

3.7.3 物业服务人应开展精神文明宣传，设置各类倡导文明、环保、健康生活的温馨提示牌及标识。

### 3.8 保密管理

3.8.1 物业服务人应依法建立保密管理制度，开展服务人员保密管理教育培训，签订保密协议，落实各项保密管理要求。

3.8.2 物业服务人应及时了解客户对保密管理相关要求，并制定针对性管控措施，保护客户信息安全。

3.8.3 物业服务人应定期检查各项保密工作落实情况，及时纠正问题，完善各项管理措施。

### 3.9 专项委托服务管理

3.9.1 物业服务人开展消防、电梯、建筑防雷等设施设备维护管理，由具有相应资质或专业技术从业条件的专业机构提供维保、检测服务。物业服务人具有相应资质或专业技术从业条件的，可自行开展维保服务。

3.9.2 物业服务人应认真审核检查专项委托服务机构相关资质、从业条件、操作人员资格证书、工作计划等材料，并开展监督检查、考核。

3.9.3 物业服务人在与专项委托服务机构签订专项委托服务合同时，应同时签订专门的安全生产管理协议，明确各自的安全生产管理职责。

### 3.10 节能环保管理

3.10.1 物业服务人应建立节能降耗管理制度，落实能耗监测、统计、分析及设施设备节能管控，提出改造建议等工作。

3.10.2 物业服务人应开展设施设备管理、检修、维护保养，提高设施设备运行效率，降低能耗。

3.10.3 物业服务人应开展节能环保宣传、教育和培训，制定行为约束规定。

3.10.4 物业服务人应在满足写字楼正常使用前提下，对高耗能设施设备、照明等采取科学节能管理措施。

3.10.5 物业服务人应维护写字楼环境，根据物业合同约定，对物业服务区域内空气、噪声、污水进行管理。

### 3.11 安全生产管理与应急处置

3.11.1 物业服务人应设置安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理员，建立健全从管理机构到基层班组的安全生产、消防安全管理网络。

3.11.2 物业服务人应逐级落实全员安全生产、消防安全责任制，明确各级、各岗位安全职责，并定期对安全生产、消防安全责任制落实情况进行考核并符合国家相关规定。

3.11.3 写字楼物业服务机构负责人及安全生产管理人员应经安全

生产培训，取得安全生产资格证书。

3.11.4 物业服务人安全生产、消防安全管理工作包括：

- 1 建立安全生产、消防安全管理、卫生防疫等规章制度。
- 2 保障安全生产、消防安全管理资金、物资、技术、人员的投入，改善安全生产条件，提升应急处置能力。
- 3 定期开展安全生产教育、培训和宣传。
- 4 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。
- 5 定期开展安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为。
- 6 对高处作业、有限空间作业、动火作业、破土作业、临时用电作业、断路作业等危险作业实行作业票管理和现场监护管理制度。法律法规、规范规定的特种作业，需具备相应的资质、资格证书。

3.11.5 物业服务人应根据写字楼特点，定期开展危险源辨识、环境因素识别和风险评估、应急资源调查，并根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备。

3.11.6 物业服务人编制生产安全事故应急预案应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639 的有关规定，并定期对预案进行评估或评审，以确保预案的全面性、科学性、针对性、可行性、衔接性。

3.11.7 物业服务人应每年至少组织 1 次生产安全事故应急预案演练，演练内容包括综合演练、专项演练，演练形式包括实战演练、桌面推演。

3.11.8 物业服务人应建立大型群众性活动应急方案，与举办大型群众性活动承办方签订安全生产管理协议，明确双方安全生产责任和义务，并监督承办方依法向公安机关申请办理安全许可。

**3. 11. 9** 物业服务人应与客户、专项委托服务单位等相关方签订安全生产管理协议，明确安全生产管理、消防责任义务。

**3. 11. 10** 物业服务人开展写字楼物业服务，宜购买相关的责任保险。



## 4 服务要求

### 4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人应设立客户服务中心，接待客户来访、问询、报事、报修、求助、投诉等，及时回答问询，并将报事、报修、求助、投诉等相关信息整理汇总，及时安排处理并回复。

4.1.2 物业服务人开展客户入场出场服务应符合以下要求：

1 公示客户入场出场手续办理流程 and 注意事项。

2 客户办理入场手续时，应认真核对客户相关资料，建立客户档案，包括客户产权资料或房屋租赁协议、客户经营相关信息、客户相关负责人信息等；同时，签署物业管理服务协议、写字楼管理规约等文件，告知客户写字楼相关管理规定及物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法等内容。

3 客户办理出场手续时，应核对客户履行完成房屋租赁协议、物业管理服务协议、写字楼管理规约等约定的义务。

4 根据客户入场出场的相关服务需求，为客户提供相应的服务和便利。

4.1.3 物业服务人开展装饰装修管理服务应符合以下要求：

1 与客户签订装饰装修管理服务协议，明确写字楼装饰装修相关管理规定及注意事项，包括公共区域成品保护、装饰装修现场安全管理要求、环境保护要求、装饰装修作业人员进出管理、相关服务费标准、装修作业时间规定等内容。

2 定期对装饰装修现场进行巡查，发现违规违章或违反写字楼

装饰装修相关管理规定的行为，应予以劝阻、制止或上报相关部门予以处理。

3 根据客户装饰装修服务需求，提供相应的服务和便利。

4.1.4 物业服务人应建立客户沟通回访制度，开展客户沟通联系，符合以下要求：

1 对报修处理完成后，应通过上门、电话、微信等方式，就维修服务质量、服务态度、服务收费等情况对客户进行回访。

2 投诉处理基本要素、程序及解决争议的途径等相关要求应符合现行国家标准《投诉处理指南》GB/T 17242 有关规定。投诉处理完成后，及时回访客户，取得客户的理解与支持。

3 制订客户满意度调查方案，依照方案组织开展客户满意度调查，及时整理汇总客户意见、建议，采取有效措施整改完善，并及时回访客户。

4 宜开展客户交流会、组织客户举办各类文艺、文体活动等方式，加深与客户沟通联系。

## 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.2 物业服务人应建立完善建筑及附属设施设备台账，依据台账，每年编制年度建筑及附属设施设备维护保养工作计划并落实执行。

4.2.3 物业服务人实施建筑及附属设施设备管理维护应符合以下要求：

1 定期巡视检查建筑墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告相关业主组

织维修处理。

2 定期巡视检查道路、场地等路面、铺装等设施的完好情况，发现问题及时维修维护或报告相关业主组织维修处理。

3 每年由专业机构对建筑防雷系统进行检测并出具检测报告。

4.2.4 物业服务人实施设施设备用房的管理维护应符合以下规定：

1 设施设备用房内清洁，无杂物堆放，物品定置管理、各类警示标识、设备铭牌、设备管理卡等齐全。

2 设施设备用房内照明、通风、排水设施保持完好；室内温湿度、照度符合设备运行要求；防止老鼠等小动物进入措施完善，消防设施完好有效。

3 管理制度、应急处置方案、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范。

4 外来人员进入设施设备用房需获得允许，并做好登记。

4.2.5 物业服务人实施供配电系统及照明系统管理维护应符合以下规定：

1 对供配电设施进行运行维护管理，巡视检查、试验检测、缺陷处理等工作要求应符合现行国家标准《电力用户供配电设施运行维护规范》GB/T 37136 的相关规定。

2 电气设备安装、使用、维修等的用电安全要求应符合现行国家标准《用电安全导则》GB/T 13869 的有关规定。

3 供配电系统管理、维护、维修作业人员的防护措施和安全原则应符合现行国家标准《接近电气设备的安全导则》GB 29480 的有关规定。

4 供配电系统预防性试验符合现行行业标准《电力设备预防性试验规则》DL/T 596 的有关规定。

5 定期对柴油发电机进行空载、带载试机运行。按照柴油发电机运行管理维护技术文件要求进行维护保养。

6 定期对应急电源 EPS、不间断电源 UPS 进行维护保养。检查接线端子紧固情况、风扇及滤网完好情况，并定期进行充放电测试、电源切换测试等。

7 定期对机动车充电和电动自行车充电设备及线路进行巡检，发现隐患及时维修处置。

8 定期巡检照明、光彩设施，及时维护完好，并根据季节调整启停时间。

4.2.6 物业服务人实施楼宇综合布线系统管理维护应符合以下规定：

1 严格执行综合布线跳线位置调整和标签变更审批制度，避免跳线混乱。

2 定期清除综合布线机柜内外灰尘，并检查机房内双绞线、面板、配线架、跳线上的标签粘贴固定完整情况。

3 根据需要，使用性能测试仪对铜缆信道、光纤信道进行检测核对。

4.2.7 物业服务人对安全防范系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统等安全防范系统各组成设施设备、部件和线路进行巡检，开展设备清洁、调试、调整、机械构件维护、电气参数与性能检查、功能性能测试等维护，确保设备运行正常。

2 定期检查、维护安防网络系统软硬件，紧固清洁线路，测试数据传输质量，确保网络的正常功能和安全，并定期进行系统校时、数据备份。

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/737163120125006145>