

# 团 体 标 准

T/GPM 02—2024

## 商务楼宇物业服务示范项目评价规范

Commercial building property service demonstration project evaluation

code

2024-09-23 发布

2024-09-30 实施

广东省物业管理行业协会

发布



## 目 次

前言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评价要求 .....	2
4.1 评价原则 .....	2
4.2 参评条件 .....	2
4.3 评价指标和评价方法 .....	2
5 评价流程 .....	3
5.1 项目自评 .....	3
5.2 预评 .....	3
5.3 评价 .....	3
5.4 结果公示 .....	3
6 提升与改进 .....	3
附录 A（规范性）写字楼物业服务示范项目评价细则.....	4
附录 B（规范性）商业综合体物业服务示范项目评价细则.....	15
附录 C（规范性）公寓物业服务示范项目评价细则.....	28
参考文献 .....	40

## 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。

本文件由广东省物业管理行业协会提出。

本文件由广东省物业管理行业协会标准化工作委员会归口。

本文件由广东省物业管理行业协会负责具体解释和实施。

本文件起草单位：广东省物业管理行业协会。

本文件主要起草人：杨国贤、徐彬淮、李长江、赵广峰、梁兵、刘忠、肖俊强、肖华、朱琳、潘啸、施仁忠、李永新、贺栩模、卢志瑜、王建辉、刘宏才、陈耀忠、唐学斌、喻斌、韩超、鲁军、陈常伟、刘伟、曾师、吴泽炎、余绍元、姚平、周心怡、张劲、吴宇勋、刘小茹、程家森、盘国安、易华平、谢凯、王利敏、梁雪丹、戴泓、列娜、方天仁、谢维华、李曼、黄立志、何海涛、邓笑华、李承玺、丁作浩、刘芳付、杨志东、李文清、林慧光、冯春强、徐英、孔天明、谭俭卫、谢道清、赵伟、钟锦绣、周倩、李志江、张建辉、卓锐、殷月华、黄健伟、徐高珊、何国光、王伟雄、陈钧明、朱瑞平、米银凡、黄艳妮、邓玉茹、高海峰、孙川、杨国文、闫静怡、陈秀婷、王丽、张红喜、王亦宏、郑凯贤、武志成、陈美清、吴文华、袁晓红、刘连聪、申启彪、张秋梅、邓笑华、翁冠超、唐凯韵、何燕平、魏晓涛、曾丽霞、王丹、历娜、邢益强、匡双展、王东。

# 商务楼宇物业服务示范项目评价规范

## 1 范围

本文件规定了商务楼宇物业服务示范项目评价相关的术语和定义、评价要求、评价流程和提升与改进。

本文件适用于广东省物业管理行业协会会员单位管理的商务楼宇物业服务示范项目的评价，非会员单位可参照执行。

## 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 12955 防火门
- GB/T 39066 楼宇经济术语
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50348 安全防范工程技术标准
- GB 51348 民用建筑电气设计标准
- GB 55024 建筑电气与智能化通用规范
- XF/T 3019 大型商业综合体消防安全管理规则
- DB44/T 1047 物业服务 清洁检查规范
- DB44/T 1049 物业服务 绿化养护检查规范
- DB44/T 1315 物业服务 档案管理规范
- DB44/T 1316 物业服务 设施设备标识管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**商务楼宇** commercial building

为商务办公活动提供场地设施及配套服务的建筑，包含写字楼、商业综合体、公寓。

[来源:GB/T 39066-2020, 2.1, 有修改]

### 3.2

**安全技术防范系统** security system

以公共安全为目的，综合运用实体防护、电子防护等技术构成的防范系统。

注：由安防综合管理系统（对各子系统进行管理和控制的系统）和相关子系统组成，子系统包括但不限于入侵报警系统、视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统、停车库（场）管理系统、楼宇对讲系统。

[来源:GB 50348-2018, 2.0.5条和GB 51348-2019, 14.1.2条, 有修改]

### 3.3

#### 消防设施 fire facilities

用于火灾报警、防火分隔、消防供水、灭火、防烟、排烟、安全疏散以及消防救援等设施的火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、安全疏散设施等。

[来源:中华人民共和国消防法, 第73条和XF/T 3019-2023, 3.2条, 有修改]

### 3.4

#### 绿色物业 green realty

物业服务企业在保证物业管理和服务质量等基本要求的前提下, 通过科学管理、技术改造和行为引导, 有效降低各类物业运行能耗, 最大限度节约资源和保护环境, 致力构建节能低碳生活/办公环境的物业管理活动。

[来源:DB 3715/T 23-2022, 3.1条, 有修改]

## 4 评价要求

### 4.1 评价原则

商务楼宇物业服务示范项目评价应遵循以下原则:

- a) 评价工作应本着公平、公正、公开原则并严格按照本标准进行;
- b) 评价专家与评价项目物业服务企业应遵循回避原则。

### 4.2 参评条件

4.2.1 参加商务楼宇物业服务示范项目评价的项目及物业服务企业应满足以下条件:

- a) 参评项目符合城市规划建设要求, 配套设施齐全, 建筑面积 3 万平方米以上 (含 3 万平方米);
- b) 使用率达 85% 以上 (已使用的建筑面积占可收费总建筑面积的比例) 且实施服务满 1 年以上; 使用率见公式 (1)。

$$R = \frac{n}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中:

R——使用率;

n——已使用的建筑面积;

N——可收费总建筑面积。

- c) 物业服务企业已建立各项与物业服务管理相关的规章制度;
- d) 最近 3 年内 (新建商务楼宇 1 年内) 无重大安全责任事故;
- e) 最近 3 年内 (新建商务楼宇 1 年内) 未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。

4.2.2 已获得示范项目称号的, 如被投诉存在不满足上述条件的情形, 由相关评价机构或行业协会进行核实。若属实, 取消示范项目称号, 并予以通报批评, 该物业服务企业及该项目 3 年内不得参评。

### 4.3 评价指标和评价方法

#### 4.3.1 评价指标

评价指标设置为:基础管理、客户服务、房屋及设施设备管理、环境管理、安全管理和绿色物业六个分项。

### 4.3.2 评价细则

- 4.3.2.1 写字楼评价细则应按附录 A 的规定。
- 4.3.2.2 商业综合体评价细则应按附录 B 的规定。
- 4.3.2.3 公寓评价细则应按附录 C 的规定。

### 4.3.3 评价方法

商务楼宇物业服务示范项目评价可采取综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，对项目物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量、使用功能、服务质量等进行评价。

## 5 评价流程

### 5.1 项目自评

在自我评价的基础上，自愿向相关行业协会或授权单位提出申报商务楼宇物业服务示范项目，并提交申请报告及相关材料。

### 5.2 预评

相关行业协会或授权单位接受会员单位的参评申请和报送的评价材料后组织进行预评筛选，对预评筛选通过的项目，及时出具推荐意见。

### 5.3 评价

相关行业协会或授权单位根据推荐意见，组织专家进行现场评价。

### 5.4 结果公示

评价结果在相关行业协会或授权单位网站和微信公众号进行公示，公示期满无异议则正式对外公布。

## 6 提升与改进

拟参加或已完成物业管理服务示范建设的项目应定期根据本文件定期开展全面检查，找出存在问题和需改进之处，有针对性的改进提升，以适应新的服务需求和管理变化。

附 录 A  
(规范性)

写字楼物业服务示范项目评价细则

A.1 写字楼物业服务示范项目基础管理评价细则

写字楼物业服务示范项目基础管理评价细则见表 A.1。

表A.1 写字楼物业服务示范项目基础管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	员工素质 要求	服务人员应穿着统一工作服和佩戴工作牌，仪表整洁，用语文明规范，耐心热情，熟悉所服务的物业服务区域的基本情况。
2		负责该项目红线范围内的项目负责人应持有相关行业协会颁发的项目经理证书或三级及以上物业管理师职业技能等级证书。
3		应有占比≥ 30% 项目管理层总人数的项目管理人员应持有四级及以上物业管理师等职业技能等级证书。
4		应有占比≥ 30% 项目管理层总人数的项目管理人员持有相关行业协会颁发的项目经理证书。
5	制度建设	<p>项目应建立健全物业管理服务工作程序、服务质量监督制度、客户关系运营制度、财务收费管理制度、绿色物业管理制度等各项管理制度，制定项目各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和绩效考核办法。</p> <p>客户关系运营制度应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应建有完善的档案管理制度，对业主资料、房屋档案、收费管理、日常管理分类进行管理。</li> <li>2. 应建有完善的楼宇品牌运营与服务规范、规章制度体系。</li> <li>3. 应建有完善的商务写字楼使用手册、装饰装修手册及管理规约等各项维护公共利益、维护客户利益的制度；手册、公约内容齐全，公平合理，责任约定明确。</li> </ol>
6	档案管理 要求	应根据 DB44/T 1315 的要求，配备专职（兼职）档案资料管理员，建立档案管理制度，按物业服务各专业板块建立档案宗卷，并实行电子档案和纸质档案分类。物业服务档案应包括技术类档案和管理类档案，技术类档案包括：物业承接查验资料、共用设施设备台账和维修保养形成的记录、更新改造资料等；管理类档案包括：业户资料档案、日常管理档案、管理和服务过程形成的文件记录等。
7	安全生产	应建立健全安全生产管理制度和操作规程，包含但不限于以下内容：完整的安全生产责任和监督管制度。
8		应建设完善的安全生产管理组织机构和人员，定期开展安全生产教育与培训。项目负责人应持有由相关行业协会主办的安全生产管理人员培训结业证书，并进行继续教育。



表A.1 写字楼物业服务示范项目基础管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
9	安全生产	应制定各类应急处理预案，年初制定全年应急演练计划月度分解执行，每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 2 次，其他预案≥ 1次。
10	供应商监督与管理	对供应商的服务人员持有相应的操作资格证应进行把关，对供应商的业绩、服务质量等进行记录和跟踪；对供应商服务质量、响应速度、问题解决能力等多个方面进行监督管理；对供应商服务履约、产品进行有效评价，并签订安全生产协议。
11	收费管理及经营效益	应每年≥ 1 次向业主大会或者全体业主公布维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况。
12		年度物业费收缴率≥ 90%

## A.2 写字楼物业服务示范项目客户服务评价细则

写字楼物业服务示范项目客户服务评价细则见表A.2。

表A.2 写字楼物业服务示范项目客户服务评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	客户服务中心管理	应设置专用的客户服务场所，客户服务中心工作人员通过现场办公或线上方式（微信、QQ、APP 等）提供服务，24h 响应客户诉求。
2		应公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准和收费标准。
3		在物业服务区域显著位置设置公共信息栏，应公示服务时间及 24h 服务电话，并配合相关政府职能部门进行公益性宣传。涉及业主、物业使用人公共服务事项的，应在物业服务区域显著位置张贴通知公告、温馨提示等，履行告知义务。
4	报事报修及客户投诉处理	应有健全的业主或物业使用人求助、建议、咨询和维修等报事报修响应反馈制度。工作时间内，业主或物业使用人报事报修应按合同约定响应，如无合同约定的，则在 30min 内响应。
5		应有健全的投诉处理制度。对客户投诉进行回访，报修回访率90%。业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉应在 4h 内（工作时间）向业主或物业使用人反馈处理情况。
6	装修管理	受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，应与业主或物业使用人、装饰装修企业签订室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。约定装修具体时间，并告知相关业主或物业使用人。对业主或物业使用人提出的装修方案应在 7 个工作日内反馈意见；应建立装饰装修管理档案，工作记录清晰。
7		应建立用火、动火安全管理制度，明确用火、动火管理责任部门和责任人以及用火、动火的审批范围、程序和要求等内容。用火、动火安全管理制度应依法落实遵守消防安全规定，不得在具有火灾、爆炸的场所使用明火；因施工等特殊情况进行电焊、气焊等明火作业的，应当按照规定办理动火审批手续，落实现场监护人，配备消防器材，并在建筑主入口和作业现场显著位置公告，作业人员应当依法持证上岗，严格遵守消防安全规定，清除周围及下方易燃、可燃物，采取防火分隔，作业完毕后，应当进行全面检查，消除遗留火种等。

表A.2 写字楼物业服务示范项目客户服务评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
8	装修管理	单元装饰装修施工期间，现场巡查记录表清晰，频次≥ 1 次/日。发现问题应及时与装修负责人沟通要求其整改，如屡次不改或巡查中发现拆承重结构等重大问题应及时劝阻和制止，劝阻和制止无效的应及时向政府主管部门报告。
9	服务质量管理	每月应≥ 1 次组织项目服务质量自查自检工作，重大节假日前组织安全检查，工作记录清晰齐备。
10		每年开展≥ 1 次调查数量为业主或物业使用人总户数的> 20% 的业主或物业使用人满意率调查，业主或物业使用人满意率达到90%，并公示满意率调查结果、服务质量整改计划和问题处理完成情况。
11	公共文化服务	中秋、国庆、春节等法定节假日对社区进行美化装饰，且每年组织社区文化活动≥ 4 次，并有年度计划、实施方案以及完整活动记录。
12		宜有楼宇活动服务包含但不限于以下内容： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 楼宇文化生活展示、体验或交流分享活动平台。</li> <li>2. 中秋、国庆、春节等节假日对楼宇进行美化装饰。</li> <li>3. 定期组织客户开展联谊、交流、分享等活动，年内≥ 4 次。其中包括≥ 1 次履行社会责任相关活动。</li> <li>4. 每年组织≥ 2 次的特色楼宇技术宣传、职业健康引导、应急演练等教育宣传和实践活动。</li> </ol>

## A.3 写字楼物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

写字楼物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则见表A.3。

表A.3 写字楼物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应有健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度，应包含但不限于：建筑物、道路等共用部位服务管理制度，供电系统、公共照明系统、防雷系统、二次供水系统、排污系统、消防设施、电梯系统、擦窗机设施设备、暖通空调系统、安全技术防范系统等共用设施设备服务管理制度。相关部位巡检、维护保养、维修、更新改造等工程管理服务工作记录清晰齐备。每年≥ 1 次对工程人员进行工程专业知识和技能培训。不同工种人员应持有符合国家要求的上岗证书。
2	房屋建筑及共用部位	建筑结构共用部位完好，梁、板、柱等结构构件无破损，主体结构安全；房屋外立面无破损，外墙贴饰面或抹灰完好；屋檐、阳台、雨水罩、空调室外机及其管线排列工整、支撑构件完好、无明显锈蚀情况。巡查记录完整；屋面保温层正常，干净整洁无杂物。
3		应按 DB44/T 1316 的要求做好标识管理，屋面（含露台）雨、污水主管、出墙管等分类标识清晰，管道畅通、无堵塞；女儿墙四周有“禁止攀爬”“禁止高空抛物”等耐用防水警示标识。外墙外保温系统破裂、开裂和脱落的，应及时修复。电缆井、管道井等竖向管井和电缆桥架应当在每层楼板处进行防火封堵，管井检查门维修更换应当依规采用防火门。不得占用电缆井、管道井，或者在电缆井、管道井等竖向管井堆放杂物。除为满足高层建筑的使用功能所设置的自用物品暂存库房、档案室和资料室等附属库房外，不准许在高层民用建筑内设置其他库房。

表A.3 写字楼物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
4	房屋建筑及共用部位	附属库房应当采取相应的防火分隔措施，严格遵守有关消防安全管理规定。
		应建立建筑玻璃幕墙维护保养制度，并按照《既有建筑幕墙安全维护管理办法》《建筑玻璃幕墙使用维护说明书》进行日常使用及维护修缮。建筑玻璃幕墙工程应当在竣工验收满 1y 时，进行 1 次全面检查，此后每 5y 全面检查 1 次；超过设计使用年限后继续使用的，每年全面检查 1 次。
5	设施设备房管理	设备房出入口应设置符合要求的挡鼠板，设备房内配置温度计、湿度计，温度和湿度适合；通风设施运行正常；风口无松动、无尘；尘网保持干净。设备房照明、通风正常，应设置应急照明灯，电梯机房、消防水泵房、高低压电房、应急发电机房、消防控制中心的应急照明照度不得小于正常照明照度；蓄电池电源供电时的持续工作时间不应少于 0.5h。
6		属于消防安全重点部位的设备房（含变配电室、空调机房、自备发电机房、储油间、消防水泵房、消防水箱间、防排烟风机房、锅炉房等设备用房），应设置明显的防火标志，有严格管理制度，无占用和堆放杂物现象。 设备房内配置的灭火器；灭火器级别、数量符合法规规定；灭火器箱应配置灭火器“定期检查卡”和“设备卡”。巡查记录完整。
7		应按 DB44/T 1316 的要求做好标识管理，设备房应关门上锁责任到人。设备房应实行上锁管理，责任落实到人，并应在设备房内或外张贴“设备房责任人”卡，内容包括设备房名称、责任人姓名、工号、联系电话等。设备房应在墙身明显处悬挂“规章制度”、“应急预案”、“操作流程”及“运行记录”“巡查记录”及“外来人员出入登记记录”等。
8		设备房无其他无关管线穿过，天花、墙身平整整洁，无施工遗留物、无水迹，地面贴砖或涂漆完好，电缆构无积水，无堆放杂物，环境符合要求。
9	给排水系统	消防水池/箱设备间的照明、通风设施、防鼠、灭火设施、应急照明主要设施设备功能应完好、水池水位符合要求，设施设备能正常使用；楼宇消火栓系统的最不利点的静压压力应符合国家标准要求。
10		设有水箱/水池的二次供水水箱/水池应按规定定期清洗消毒，水质化验符合饮用水要求。二次供水生活水箱/水池人孔盖板应保持完好并上锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防蚊虫网并保持完好；水箱水位尺标识出最高、最低水位。
11		生活供水系统应运行正常，组件及设备功能完好（包括水泵、控制柜等功能正常）；无负压供水系统运行正常，组件和设备功能完好（包括控制柜、水泵、稳流调节器、负压控制器等）。维护保养（润滑情况良好，及时补充或更换润滑剂等），主、备水泵切换功能正常，巡查记录完整。
12		给排水管道、阀门等设施不生锈、不掉漆，维护保养（做到生锈进行除锈处理，掉漆的进行补漆处理。维护保养巡查记录完整。雨、污水井及渠、屋面雨水口等设施畅通，排污和排水主管道水流畅通，装修单元的无泥沙杂物堵塞主排水管，维护保养、巡查记录完整。污水集水池和污水泵，地下室地坪排水集水坑和污水泵，无泥沙杂物、污水泵运行正常，维护保养、巡查记录完整。
13		水景循环系统、观赏喷水系统的运行控制应实施定期巡查和维护保养，漏电保护应功能正常，水景控制柜标识牌和安全警示应清晰完好并上锁规范管理，维护保养、巡查记录完整。
14	供配电系统	应按 GB 55024 等技术标准的要求做好配电系统的运行维护工作。高低压配电房墙面应张贴逻辑清晰的供电系统图（例如 设置一次结线图），结线图与配电实际相符；高低压配电房及应急发电机房消防设备气体灭火、细水雾灭火等系统设施设备接线及运行正常，系统组件和设备功能完好，气瓶压力在正常范围之内；有关管理制度及操作程序与现场设施相匹配；现场管理人员熟

表A.3 写字楼物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
		悉操作，达到随时启停设备的操作能力。维护保养、巡查记录完整准确。
15	供配电系统	低压配电柜紧固、整洁、可靠接地；接地电阻应符合设计要求；绝缘鞋和绝缘手套等绝缘工具应在有效检验期内。低压电容柜柜内整洁，回路熔断器、回路接触器、热继电器等设备正常，电容器无漏油。层间电房外的低压配电箱及相关线路运行正常；低压配电箱紧固、整洁；双路互投开关功能正常，消防探测器正常。
16		应急（柴油）发电机应定期维护保养，每月启动试验 $\geq 1$ 次，确保能够正常使用。柴油发电机房设置的单间储油间总储量不应 $> 1\text{m}^3$ ，在储油箱的显示管标注计量刻度，储油间及发电机房防火措施设置得当。应急发电机操作人员熟练操作，空载试运行供电频率达到50Hz、电压满足要求，充电机和蓄电池功能正常，储油间及发电机房应急照明保证正常照度，应规范管理、定期巡查，保障燃油满箱。维护保养、巡查和加油记录完整。
17		避雷装置外观应完好，环形避雷带与避雷针及引下线连接良好，外观无变形、无明显锈蚀。每年应委托具有资质的专业机构对建筑防雷与接地系统装置进行检测，检测报告准确，存档备查。维护保养、巡查记录完整。
18		消防主电源运行正常，双电源供电的自动转换和消防设备的主备电源自动切换功能有效，消防用电设备在火灾期间的最少持续供电时间满足技术标准要求；控制柜紧固、检测、调试、清扫、除尘。维护保养、巡查记录完整。
19		应建立电动自行车和新能源汽车充电设施定期巡查制度，相关工作记录完整。
20		公共照明：室外照明故障12h内修复，室内照明故障8h内修复；应急照明发现故障的，应及时修复。
21		应建立运行、维修保养、检测、节能等管理机制，并做好记录。根据系统的冷（热）负荷及能源供应等条件，按节能环保的原则，制定合理的全年运行方案。
22	暖通空调系统	应每天对主要设施设备运行参数进行记录、分析机组的运行情况；应每天对大堂、会议室、过道等区域，测试出风口温度、湿度，确保温度和湿度符合规范要求；巡查压力容器、安全附件及附属设备、空调系统主机、水泵、电机、冷却塔、膨胀水箱等设施的运行状况。
23	电梯系统	电梯应运行正常，定期检验合格。电梯安全检验标志应置于电梯的显著位置；电梯紧急呼叫及通话系统正常，接听人员用语规范。
24		对电梯维保单位日常工作应进行监督，电梯维保作业现场操作规范。
25		应制定电梯应急救援预案并定期演练，发生电梯困人时，应立即启动应急预案，组织救援。发生事故应及时上报，并配合事故调查处理。配备电梯安全总监和电梯安全员，定期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。
26		电梯机房应急救援工具应齐全，机房保养和巡查记录完备。电梯轿厢空调、通风设施运行正常，风口无松动、无尘。
27		电梯出现故障或其他影响安全运行的问题时，物业服务人员应及时到达现场处理，专业维修人员应在30min内到达现场维修。
28	消防设施	消防控制室系统控制逻辑说明、系统操作规程、应急预案、值班制度、维护保养制度、设备时钟校对制度、监督维保方履行合同制度、值班记录等管理资料齐全。应委托具备相应从业条件的消防技术服务机构定期对消防设施依法定期进行维护保养检测，每年应开展 $\geq 1$ 次全面检测，确保消防设施完好有效，处于正常运行状态。维护保养和检测记录完整准确，存档备查。

表A.3 写字楼物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
29	消防设施	火灾自动报警系统完好有效，系统组件和设备功能有效（含火灾报警控制器、消防联动控制器、火灾探测器、手动报警按钮、警报装置、消防电话、应急广播等消防设备功能正常）维护保养记录完整；消防控制室防静电地板完好，无堆放杂物。
30		自动灭火系统（自动喷水灭火系统、气体灭火系统等）应完好有效（处于准工作状态），各系统组件和设备功能有效（含报警阀组、水流指示器、洒水喷头、末端试水装置、消防水泵、稳压装置等功能正常；灭火剂储存容器及容器阀、选择阀、安全泄放装置、阀驱动装置、连接管、集流管信号反馈装置等功能正常）、状态标识清楚。维护保养记录完整。
31		消防给水设施完好，供水正常，消火栓系统（含室内、室外）完好有效，系统组件和设备功能有效（含消火栓、稳压装置、消火栓泵、水泵结合器、消火栓按钮等组件完好，功能正常）、状态标识清楚。消火栓箱应按规定设置“定期检验卡”和“设备卡”填写准确。维护保养记录完整。
32		防烟、排烟系统运行正常，系统组件和设备完好有效（含送风口、电动挡烟垂壁、排烟口、排烟窗、排烟阀的开启或关闭功能正常，以及防烟风机、排烟风机的启动功能正常），排烟口、送风口防护网完好，维护保养记录完整。
33		落实消防设施巡查岗位职责，从事消防设施巡查人员应依法持证上岗，依规建立项目消防设施的巡查制度，明确巡查部位、频次和内容，熟悉现场设施设备操作、报警确警流程，熟悉消防设施的运行情况，发现故障应按规处理，巡查记录完整。监督消防技术服务机构对消防设施、器材和消防标志定期进行检测、维护保养等工作，确保完好有效；核查维保记录，完整存档。应当安排专业机构或者持证专业电工定期对物业服务区域内的电器设备及线路进行检查；对不符合安全要求的，应当及时维修、更换。
34	安全技术防范系统	出入口控制系统设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）应整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常，各线路接触良好、线缆捆扎整齐、设备档案资料、标识齐全。
35		入侵报警系统的报警监控主机、对讲门口机功能应正常。网络控制箱功能应正常，外观、接线完好。红外对射探测器功能正常，接线、探测范围、防水状况良好，附近 1m 范围无树枝或绿化等造成可能的干扰。
36		视频监控系统的安防监控中心数据应：图像清晰，数据有记录，有值班记录，图像文件提取功能正常、监控录像保存 $\geq 30d$ ，监控屏幕之间的时间误差 $\leq 30s$ 。
37		停车库（场）管理系统电脑、服务器应运行正常，数据存储情况良好，出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）功能正常。每年应 $\geq 1$ 次重新校对车辆出入闸时间，记录齐备。

## A.4 写字楼物业服务示范项目环境管理评价细则

写字楼物业服务示范项目环境管理评价细则见表A.4。

表A.4 写字楼物业服务示范项目环境管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应按 DB44/T 1047、DB44/T 1049 的要求，建立环境卫生、垃圾分类、绿化养护、有害生物防制等管理制度，明确责任范围。清洁卫生、绿化养护、项目绿植清册、病媒生物防制等工作记

表A.4 写字楼物业服务示范项目环境管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
	基础管理	录清晰齐备。
2		每年≥ 1 次对保洁员、绿化工进行保洁的专业知识和技能培训。
3	室外公共区域保洁	楼宇的栋号、楼层、房号、楼层安全疏散示意图等标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻楼宇各单位名录标识在大堂内显著位置标识清晰，表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积尘、无杂物。
4		道路的雨水井（排水井）口应安装防蚊虫网并保持完好，地面无垃圾，明沟内无杂物、无积水。室外沟渠、窨井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损。
5		道路干净，路面无油迹、无垃圾、无杂物等。
6		园林水景、无落叶、水面垃圾、杂物，保持水质洁净。
7		清扫停车场、车库地面，标识牌、道闸、闸机、凸面镜等干净无积尘；地下空间沟渠无垃圾，消防管道、风管及照明灯具等高位设施目视无蜘蛛网。
8	室内公共区域保洁	保洁作业工具应摆放隐蔽、整齐，清洁用品/清洁剂应符合环保要求。存放/摆放的清洁剂位置宜有数量清单、使用说明、警示标示、不良反应及应急处理步骤。
9		公共部位地面清洁，无垃圾、乱堆放和积尘；墙身无张贴、乱吊挂的情况，墙面目视无污渍、无积灰，无明显印记斑点；四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；无擅自占用和堆放杂物现象。
10		信报箱、大堂玻璃、公共玻璃窗、共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌、灯具等）表面无积灰、无蜘蛛网。
11		电梯轿厢门、面板和地面四壁光洁明亮、表面无积灰、无蜘蛛网，电梯轿厢无异味，操作面板无污迹，轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫，地面无垃圾。
12		公共卫生间应定期进行检查维修，卫生间内各类设施（含无障碍设施）使用情况良好，无侵占损坏等现象。应对卫生间进行循环保洁，保持无积水、无灰尘、无污渍、无杂物、无异味。
13		天面、屋面、平台整洁，无积存污水和垃圾。
14	专项保洁	垃圾日产日清，设有垃圾收集点（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等）的，设备能正常使用，无明显异味，垃圾容器无满溢；建筑装修垃圾封闭存放或集中存放，不应在物业服务区域内乱堆乱倒。
15		应每年疏通≥ 1 次排污主管道，管道无堵塞，无异味。沙井每季度清理≥ 1 次，无杂草，无垃圾、无明显泥沙沉淀。
16		化粪池、隔油池功能正常，无渗漏，井盖完好；化粪池、隔油池定期检查及清理记录完备。
17		大堂、电梯厅、电梯轿厢地面等石材应定期进行石材养护，目视材质表面光洁。
18		楼宇内餐饮场所的经营单位应当及时对厨房灶具和排油烟罩设施进行清洗，排油烟管道每季度进行≥ 1 次检查、清洗。
19	有害生物防制	高层建筑物上部外墙立面清洗后应保持色泽整体一致、明亮，无污垢，无灰尘覆盖。宜定期对外墙清洗，每年≥ 1 次，清洗过程中不应对环境造成二次污染。
20		定期进行除“四害”消杀工作，对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊、蝇、蟑螂，放置灭鼠药物；视天气季节需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。
21		如发现白蚁、蛇、东风螺、红火蚁、马蜂等有害生物，应及时处理，并设置相应警示标识。
22	绿化养护	乔木长势良好，无枯枝、无安全隐患，应定期修枝。
23		灌木长势良好，修剪整齐美观。

表A.4 写字楼物业服务示范项目环境管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
24	绿化养护	地被和花坛植物生长旺盛，无枯黄。
25		绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，绿化草坪及绿化带内无明显杂草，无垃圾杂物。
26		选择适合的绿植、花卉提供花卉组景装饰、绿化租摆服务，绿植、花卉均应长势良好，无灰尘，无枯黄。
27		绿化无病虫害，喷洒药物前应通知或张贴公告告知业户喷药计划，并设置警示标识。

## A.5 写字楼物业服务示范项目安全管理评价细则

写字楼物业服务示范项目安全管理评价细则见表A.5。

表A.5 写字楼物业服务示范项目安全管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，工作记录清晰齐备。将楼宇的保安业务委托给保安服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任，并建立监管考核制度。
2		保安员无犯罪记录，按公安部门规定持证上岗。定期组织保安（秩序维护人员）进行培训学习。
3	公共秩序维护	主要出入口有保安员 24h 在岗值班，登记、查验出入来访人员、车辆和物品。
4		设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志，标志应清晰、完整、准确，没有遮挡、转向、涂改、移位或转为他用。应在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料。
5		设 24h 值班电话，保安员需按物业服务协议规定时间内到达现场。
6		制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人、电梯困人、公共卫生防疫、电动汽车、电动自行车、电动摩托车充电安全及自燃风险防范及其他不可预见紧急事件的应急处理预案，每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 2 次，其他预案≥ 1 次。
7	车辆管理	应在停车场入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。
8		应建立车辆有序停放、巡查等停车场管理制度，妥善保存车辆信息档案。应根据 DBJ/T 15-150 对项目内电动汽车充电设施建设、巡查等管理制度。
9		停车场内配置灭火器材，入口有限高、限速标识，行车标识、减速标识、反光标识和停车线清晰，凸面镜设置妥当，警示标志齐全有温馨提示。
10		配备防汛沙袋、挡水板及相关排水设施设备，防汛沙袋存放处设置明显标识，标注责任人，沙袋数量，联系电话等信息，并定期检查，确保正常使用。
11		停车库（场）机动车、非机动车停放有序，通道顺畅，无杂物、垃圾堆放。
12		应张贴电动汽车停放充电引发火灾的防范常识宣传标语和消防安全海报，引导群众增强消防安全意识。

表A.5 写字楼物业服务示范项目安全管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
13	消防管理	应当明确专人担任消防安全管理人，负责整个项目的消防安全管理工作，并在项目显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过 100m 的高层公共建筑，宜聘用相应级别的注册工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。按照GB/T 38315 制定有针对性的灭火和应急疏散预案，根据需要建立志愿消防队等消防组织，开展消防安全宣传培训和消防演练。应当每年进行≥ 1 次全要素消防综合演练，建筑高度超过 100m 的高层公共建筑应当每半年进行≥ 1 次全要素消防综合演练。有实施方案以及总结工作到位。
14		每日定时或不定时对物业服务区域内重点区域、重点部位进行防火巡查，巡查记录依规填写；在营业期间应当至少每 2 小时进行一次防火巡查；重点区域指楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业服务区域；重点部位指发电机房、变配电机房、避难层、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所。对于消防车通道、消防车登高操作场地的消防安全管理，应当依法做到不设置构筑物、停车泊位（严禁停车）、固定隔离桩等障碍物；消防车通道上方、登高操作面不应设置妨碍消防车作业的架空管线、广告牌、装饰物等障碍物。
15		建立各级、各岗位消防安全责任人及其职责，本单位的消防安全责任制度、消防安全操作规程等重要规章制度在显眼位置进行公示。
16		微型消防站、反恐防暴应急物资均宜建立相对应配置台账，定期检查和保养，确保正常使用。
17		消防控制室实行 24h 值班制度，值班人员每班≥ 2 人，消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求。能够通过城市消防远程监控系统实现远程操作消防控制室所有控制功能的，每班≥ 1 人。
18		消防服务单位应当每年组织开展 1 次整栋建筑的消防安全评估。建筑高度超过 100m 的高层公共建筑应当每季度开展 1 次消防安全自我评估，每年委托具有资质的机构开展 1 次消防安全评估。消防安全评估报告应当包括存在的消防安全问题、火灾隐患以及改进措施等内容。
19		应当每半个月开展≥ 1 次防火检查，并填写检查记录。共有部位防火门、消防疏散楼梯、安全出口指示灯、应急照明灯具及防火封堵措施等正常，灭火器在有效期内。室内消火栓、自然排烟窗、机械排烟口、机械加压送风口、防火卷帘、常闭式防火门等建筑消防设施不应被埋压、圈占、遮挡、损坏、挪用或擅自拆除、停用。
20		应保持室防火门、防火卷帘、防火封堵等防火分隔设施完整有效。其中包括防火分区、防烟分区的防火墙、防火隔墙和防火门常闭、常开、窗和防火卷帘完好无损，防火卷帘下无堆放物品。常开防火门（火灾时）和常闭防火门自行关闭功能有效，防火卷帘手动启闭、联动关闭功能有效。室内外消火栓可正常使用、配置齐全，整洁、封条有效；消火栓箱、灭火器箱上应张贴使用方法标识。室外消火栓无掉漆，标识清晰，定期翻新、检查。保养、检查等工作记录齐备。
21		安全疏散与避难逃生设施管理应符合法规和消防技术标准的规定和要求。1. 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。2. 疏散楼梯间、封闭楼梯间、防烟楼梯间、疏散楼梯和疏散走道、疏散门和安全出口（采用平开门）等设施完好，维护保养记录完整。3. 消防车道、消防电梯、救援场地和入口等灭火救援设施完好、运行正常。4. 确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。高层建筑内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置。不应占用避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，不应锁闭避难层（间）和避难走道出入口。



表A.5 写字楼物业服务示范项目安全管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
22	消防管理	应对电动汽车、电动自行车、电动摩托车集中存放、充电场所实施消防管理，配置消防器材。以上场所应优先独立设置在室外，与其他建筑、安全出口保持足够的安全距离；确需设置在室内时，应满足防火分隔、安全疏散、灭火救援等消防安全要求，并应加强巡查巡防或采取安排专人值守、加装自动断电、视频监控等措施。

## A.6 写字楼物业服务示范项目绿色物业评价细则

写字楼物业服务示范项目绿色物业评价细则见表A.6。

表A.6 写字楼物业服务示范项目绿色物业评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	宜组建绿色物业建设团队，设置节能节水、垃圾分类、宣传培训、监督检查等岗位，明确岗位职责，建立定岗定责、落实到人的工作机制。 宜建立绿色物业管理体系，根据商务楼宇用能及环境现状制定相应的管理制度与目标。 宜建立健全的节能降耗能源管理认证方面能力机制。
2		宜根据不同类型、不同寿命周期物业特点，编制绿色物业管理方案，方案包括但不限于以下内容： 1. 房屋维护绿色管理； 2. 共用设施设备维护绿色管理； 3. 秩序维护绿色管理； 4. 环境维护绿色管理。
3	装饰装修	引导业户在装修过程中使用环保材料，降低室内污染并减少对周边环境的影响。
4	公共设施设备维护	宜建立设施设备绿色维护管理制度，制定节能节水等操作规程，开展日常运行、巡检、保养、维修等相关工作，并保留记录。
5		对共用部位的建筑遮阳设施和新能源系统，如太阳能热水系统、太阳能光伏系统等，应按实际需求对各系统进行日常巡检，并保留记录。
6		宜对电力、燃气、热力等能源消耗进行分类计量，加强对照明、电梯、空调等重点设备能耗分析。运用能耗监管平台实施能耗管理。
7		应在设施设备开关、洗手池、垃圾箱等位置明示或张贴节能节水标识标牌。
8	照明系统	宜采用三相四线制供电，合理选择照明线路。
9		按 GB 50034 的相关规定调整室内照度和照明时间，宜采用减少照明灯具数量、使用高效节能照明灯具、安装智能调控装置等方式。
10		走廊、楼梯间、门厅、卫生间、会议室和地下停车场等公共场所照明宜采用声控、感应控制、智能照明控制措施。
11	电梯系统	根据办公区楼层数，合理设置电梯停靠基准层。并排两部以上电梯的办公场所，宜采用单双层分别运行的方式。
12		根据工作日下班后及节假日期间的电梯使用情况，宜实行错时关停部分电梯，保留必要电梯。

表A.6 写字楼物业服务示范项目绿色物业评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
13	暖通空调系统	室内温度应设置为：冬季制热温度不高于 20℃，夏季制冷温度不低于 26℃。
14		宜根据使用区域性质的要求和外界气温变化，适当调节风机和水泵的运转台数。
15		合理设定空调系统启停时间，在小负荷状态下宜采取制冷主机间歇运行方式节约能耗。
16	供水系统	宜采用节能型开水器或开水供应量大、恒温控制、噪声低、排放少的中央热水系统。
17		卫生间等用水区域宜安装节水型器具，宜使用非常规水冲厕。
18	环境维护	应建立环境污染防治管理制度、环境保护工作责任制度。
19		宜使用绿色环保清洁用品，按实际需求对作业流程和保洁方法进行科学设计，减少对物体表面的伤害。
20		绿化养护用药应按高效、低毒、无污染的标准选用，减少环境污染。
21		科学规划绿化用水灌溉系统，合理安排灌溉次数和用量，宜采用高效节水方式：喷灌、微灌和滴灌等。
22		宜对油烟排放进行监测，油烟排放、污水排放、设备运行噪声应符合国家相关标准。
23		宜对雨水、污水进行排放、处理和再利用。使雨水、污水成为物业服务区域内的再生水资源，用于冲洗道路、浇灌绿地、冲洗汽车等。
24	噪声污染防治	宜在停车场周围建立隔音绿化带，减少噪音对办公区域的影响。
25		应合理设计人、车动线，设置限速、禁止鸣笛标识。
26		应限制办公/营业区内施工时间及所使用的机械，减少噪音对办公/营业的影响。
27	大气污染防治	建筑施工、装修装饰垃圾应集中装袋堆放、定期洒水、布覆盖等措施，做到日产日清。
28		装修时，应对中央空调的送、回风口进行有效保护。
29		办公区域内张贴禁烟标识，宜采取控烟措施，及时劝阻禁烟区内的吸烟行为。
30	信息化与数据库管理	宜建立服务于业户的信息技术平台，包括但不限于：微信公众号、微信小程序、移动应用软件、客户关系管理系统、自动化办公系统、智慧巡检系统、智慧安防系统等，且有完善的平台管理规范。
31		应建立完整的数据库管理制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修保养资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。

附 录 B  
(规范性)

商业综合体物业服务示范项目评价细则

B.1 商业综合体物业服务示范项目基础管理评价细则

商业综合体物业服务示范项目基础管理评价细则见表 B.1。

表 B.1 商业综合体物业服务示范项目基础管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	员工素质要求	服务人员应穿着统一工作服和佩戴工作牌，仪表整洁，用语文明规范，耐心热情，熟悉所服务的物业服务区域的基本情况。
2		负责该项目红线范围内的项目负责人应持有相关行业协会颁发的项目经理证书或三级及以上物业管理师职业技能等级证书。
3		应有占比≥ 30% 项目管理层总人数的项目管理人员应持有四级及以上物业管理师等职业技能等级证书。
4		应有占比≥ 30% 项目管理层总人数的项目管理人员持有相关行业协会颁发的项目经理证书。
5	制度建设	<p>项目应建立健全物业管理服务工作程序、服务质量监督制度、客户关系运营制度、财务收费管理制度、绿色物业管理制度等各项管理制度，制定项目各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和绩效考核办法。</p> <p>客户关系运营制度应包含但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应建有完善的档案管理制度，对业主资料、房屋档案、收费管理、日常管理分类进行管理。</li> <li>2. 应建有完善的楼宇品牌运营与服务规范、规章制度体系。</li> <li>3. 应建有完善的商务写字楼使用手册、装饰装修手册及管理规约等各项维护公共利益、维护客户利益的制度；手册、公约内容齐全，公平合理，责任约定明确。</li> </ol>
6	档案管理要求	应根据 DB44/T 1315 的要求，配备专职（兼职）档案资料管理员，建立档案管理制度，按物业服务各专业板块建立档案宗卷，并实行电子档案和纸质档案分类。物业服务档案应包括技术类档案和管理类档案，技术类档案包括：物业承接查验资料、共用设施设备台账和维修养护形成的记录、更新改造资料等；管理类档案包括：业户资料档案、日常管理档案、管理和服务过程形成的文件记录等。
7	安全生产	应建立健全安全生产管理制度和操作规程，包含但不限于以下内容：完整的安全生产责任和监督管制度。
8		应建设完善的安全生产管理组织机构和人员，定期开展安全生产教育与培训。项目负责人应持有由相关行业协会主办的安全生产管理人员培训结业证书，并进行继续教育。

表B.1 商业综合体物业服务示范项目基础管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
9	安全生产	应制定各类应急处理预案，年初制定全年应急演练计划月度分解执行，每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 2 次，其他预案≥ 1 次。
10		项目日常消防安全管理： 1. 大型商业综合体宜定期开展消防安全评估，及时掌握本单位的消防安全状况。 2. 大型商业综合体应投保火灾公众责任险（非大型商业综合体可参照执行）。 3. 不准许增设夹层、隔间用作员工宿舍或人员休息区域。 4. 办公区、员工休息室和宿舍等区域不准许使用明火加热食品，未处于使用状态的用电设备应及时切断电源；其他消防安全管理应符合 XF/T 3019 的有关要求。
11	供应商监督与管理	对供应商的服务人员持有相应的操作资格证应进行把关，对供应商的业绩、服务质量等进行记录和跟踪；对供应商服务质量、响应速度、问题解决能力等多个方面进行监督管理；对供应商服务履约、产品进行有效评价，并签订安全生产协议。
12	收费管理及经营效益	应每年≥ 1 次向业主大会或者全体业主公布维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况。
13		年度物业费收缴率≥ 90%

## B.2 商业综合体物业服务示范项目客户服务评价细则

商业综合体物业服务示范项目客户服务评价细则见表B.2。

表B.2 商业综合体物业服务示范项目客户服务评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	客户服务中心管理	应设置专用的客户服务场所，客户服务中心工作人员通过现场办公或线上方式（微信、QQ、APP 等）提供服务，24h 响应客户诉求。
2		应公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准和收费标准。
3		在物业服务区域显著位置设置公共信息栏，应公示服务时间及 24h 服务电话，并配合相关政府职能部门进行公益性宣传。涉及业主、物业使用人公共服务事项的，应在物业服务区域显著位置张贴通知公告、温馨提示等，履行告知义务。
4		为特定人群（老年人、儿童、残疾人等）提供特殊服务，如轮椅租借服务、寻人服务等。
5	报事报修及客户投诉处理	应有健全的业主或物业使用人求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度。工作时间内，业主或物业使用人报事报修应按合同约定响应，如无合同约定的，则在 30min 内响应。
6		应有健全的投诉处理制度。对客户投诉进行回访，报修回访率90%。业主或使用人提出的意见、建议、投诉应在 4h 内（工作时间）向业主或使用人反馈处理情况。商业广场的投诉处理率应达到 100%。

表B.2 商业综合体物业服务示范项目客户服务评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
7	报事报修及客户投诉处理	商业广场内报修、维修服务应符合但不限于以下要求： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 报修 15min 内回复；</li> <li>2. 小修项目 24h 内修复(预约修理除外)，小修急修及时率 100%；</li> <li>3. 一次性维修合格率大于 90%；</li> <li>4. 维修服务回访率 100%；</li> <li>5. 急修项目限时修复。</li> </ol>
8	装修管理	受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记,应与业主或物业使用人、装饰装修企业签订室内装饰装修管理服务协议,告知业主或物业使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。约定装修具体时间,并告知相关业主或物业使用人。对业主或物业使用人提出的装修方案应在 7 个工作日内反馈意见;应建立装饰装修管理档案,工作记录清晰。
9		应建立用火、动火安全管理制度,明确用火、动火管理责任部门和责任人以及用火、动火的审批范围、程序和要求等内容。制度应依法落实遵守消防安全规定,不得在具有火灾、爆炸的场所使用明火;因施工等特殊情况进行电焊、气焊等明火作业的,应当按照规定办理动火审批手续,落实现场监护人,配备消防器材,并在建筑主入口和作业现场显著位置公告,作业人员应当依法持证上岗,严格遵守消防安全规定,清除周围及下方易燃、可燃物,采取防火分隔,作业完毕后,应当进行全面检查,消除遗留火种等。
10		单元装饰装修施工期间,现场巡查记录表清晰,频次 $\geq 1$ 次/日。发现问题及时与装修负责人沟通要求其整改,如屡次不改或巡查中发现拆承重结构等重大问题应及时劝阻和制止,劝阻和制止无效的应及时向政府主管部门报告。
11	服务质量管理	每月应 $\geq 1$ 次组织项目服务质量自查自检工作,重大节假日前组织安全检查,工作记录清晰齐备。
12		每年开展 $\geq 1$ 次调查,并公示满意率调查结果、服务质量整改计划和问题处理完成情况。
13		每年开展的满意率调查数量及满意率应符合但不限于以下要求: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办公区满意率调查数量为业户总户数的<math>&gt; 20\%</math>的业主满意率调查,业主满意率达到 90%;</li> <li>2. 商业广场内满意率调查数量为商户总户数的<math>&gt; 80\%</math>的商户满意率调查,商户满意率达到 90%。</li> </ol>
14	公共文化服务	中秋、国庆、春节等法定节假日对社区进行美化装饰,且每年组织社区文化活动 $\geq 4$ 次,并有年度计划、实施方案以及完整活动记录。社区文化等活动使用的宣传条幅、广告牌、仿真绿植等临时性装饰材料应采用不燃、难燃材料制作。
15		宜有楼宇活动服务包含但不限于以下内容: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 楼宇文化生活展示、体验或交流分享活动平台。</li> <li>2. 中秋、国庆、春节等节假日对楼宇进行美化装饰。</li> <li>3. 定期组织客户开展联谊、交流、分享等活动,年内<math>\geq 4</math>次。其中包括<math>\geq 1</math>次履行社会责任相关活动。</li> <li>4. 每年组织<math>\geq 2</math>次的特色楼宇技术宣传、职业健康引导、应急演练等教育宣传和实践活动。</li> </ol>

## B.3 商业综合体物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

商业综合体物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则见表B.3。

表B.3 商业综合体物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应有健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度，应包含但不限于：建筑物、道路等共用部位服务管理制度，供配电系统、公共照明系统、防雷系统、二次供水系统、排污系统、消防设施、电梯系统、擦窗机设施设备、暖通空调系统、安全技术防范系统等共用设施设备服务管理制度。相关部门巡检、维护保养、维修、更新改造等工程管理服务记录清晰齐备。每年≥ 1次对工程人员进行工程专业知识和技能培训。
2		商业广场内对共用设备进行维护保养时，应尽量降低对营业环境的影响。
3	房屋建筑及共用部位	建筑结构共用部位完好，梁、板、柱等结构构件无破损，主体结构安全；房屋外立面无破损，外墙贴饰面或抹灰完好；屋檐、阳台、雨水罩、空调室外机支撑构件完好，巡查记录完整；屋面保温层正常，无生长植物。对具有抗风能力要求的中大型户外广告牌等设施应定期进行安全检查，遇台风、汛期应采取相应的安全防范措施。
4		应按 DB44/T 1316 的要求做好标识管理，屋面（含露台）雨、污水主管、出墙管等分类标识清晰，管道畅通、无堵塞；女儿墙四周有“禁止攀爬”“禁止高空抛物”等耐用防水警示标识。外墙外保温系统破裂、开裂和脱落的，应及时修复。电缆井、管道井等竖向管井和电缆桥架应当在每层楼板处进行防火封堵，管井检查门维修更换应当依规采用防火门。不得占用电缆井、管道井，或者在电缆井、管道井等竖向管井堆放杂物。大型商业综合体内不同使用功能场所之间的防火分隔应确保完好有效。
5		应建立建筑玻璃幕墙维护保养制度，并按照《既有建筑幕墙安全维护管理办法》《建筑玻璃幕墙使用维护说明书》进行日常使用及维护修缮。建筑玻璃幕墙工程应当在竣工验收满 1y 时，进行 1 次全面检查，此后每 5y 全面检查 1 次；超过设计使用年限后继续使用的，每年全面检查 1 次。
6	设施设备房管理	设备房出入口应设置符合要求的挡鼠板，设备房内配置温度计、湿度计，温度和湿度适合；通风设施运行正常；风口无松动、无尘；尘网保持干净。设备房照明、通风正常，应设置应急照明灯，电梯机房、消防水泵房、高低压电房、应急发电机房、消防控制中心的应急照明照度不得小于正常照明照度；蓄电池电源供电时的持续工作时间不应≥ 0.5h。
7		商业综合体项目的消防控制室、消防水泵房、柴油发电机房、储油间、消防水箱间、防排烟风机房、锅炉房、空调机房等设备房部位和营业厅、厨房及可燃物品仓库等部位应确定为消防安全重点部位。消防安全重点部位的管理，应建立岗位消防安全责任制，明确消防安全管理责任部门和责任人，设置明显的提示标识，落实特殊防范和重点管控措施，纳入防火巡查检查重点对象。锅炉房、柴油发电机房、制冷机房、空调机房、油浸变压器室、通信机房的防火分隔及内部设置的防爆型灯具、火灾报警装置、事故排风机、通风系统、自动灭火系统等消防设施和器材应保持完好有效。消防安全重点部位的管理应符合 XF/T 3009 的有关规定和有关法规规定。
8		应按 DB44/T 1316 的要求做好标识管理，设备房应关门上锁责任到人。设备房应实行上锁管理，责任落实到人，并应在设备房内外张贴“设备房责任人”卡，内容包括设备房名称、责任人姓名、工号、联系电话等。设备房应在墙身明显处悬挂“规章制度”、“应急预案”、“操作流程”及“运行记录”“巡查记录”及“外来人员出入登记记录”等。

表B.3 商业综合体物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
9	设施设备房管理	设备房无其他无关管线穿过，天花、墙身平整整洁，无施工遗留物、无水迹，地面贴砖或涂漆完好，电缆构无积水，无堆放杂物，环境符合要求。
10	给排水系统	消防水池/箱设备间的照明、通风设施、防鼠、灭火设施、应急照明主要设施设备功能应完好、水池水位符合要求，设施设备能正常使用；楼宇消火栓系统的最不利点的静压压力应符合国家标准要求。
11		设有水箱/水池的二次供水水箱/水池按规定清洗消毒、水质化验。二次供水生活水箱/水池人孔盖板应保持完好并上锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防蚊虫网并保持完好；水箱水位尺标识出最高、最低水位。
12		生活供水系统运行正常，组件及设备功能完好（包括水泵、控制柜、等功能正常）；无负压供水系统运行正常，组件和设备功能完好（包括控制柜、水泵、稳流调节器、负压控制器等）。维护保养（润滑情况良好，及时补充或更换润滑剂等），主、备水泵切换功能正常，巡查记录完整。
13		给排水管道、阀门等设施不生锈、不掉漆，维护保养（做到生锈进行除锈处理，掉漆的进行补漆处理。维护保养巡查记录完整。雨、污水井及渠、屋面雨水口等设施畅通，排污和排水主管道水流畅通，装修单元的无泥沙杂物堵塞主排水管，维护保养、巡查记录完整。排污泵运行正常，维护保养、巡查记录完整。
14		水景循环系统、观赏喷水系统的运行控制应实施定期巡查和维护保养，漏电保护应功能正常，水景控制柜的标识和安全警示应清晰完好并上锁规范管理，维护保养、巡查记录完整。
15	供配电系统	应按 GB 55024 等技术标准的要求做好配电系统的运行维护工作。高低压配电房墙面应张贴逻辑清晰的供电系统图（例如设置一次结线图），结线图与配电实际相符；高低压配电房及应急发电机房消防设备气体灭火、细水雾灭火等系统设施设备接线及运行正常，系统组件和设备功能完好，气瓶压力在正常范围之内；有关管理制度及操作程序与现场设施相匹配；现场管理人员熟悉操作，达到随时启停设备的操作能力。维护保养、巡查记录完整准确。变配电室内不应堆放可燃杂物，消防设施的配电柜（箱）应有区别其他配电装置的明显标识，配电室运行值班人员应能正确区分消防配电和其他配电线路，确保火灾情况下消防配电线路正常供电。
16		低压配电柜紧固、整洁、可靠接地；接地电阻符合设计要求；绝缘鞋和绝缘手套等绝缘工具在有效检验期内。低压电容柜柜内整洁，回路熔断器、回路接触器、热继电器等设备正常，电容器无漏油。层间电房外的低压配电箱及相关线路运行正常；低压配电箱紧固、整洁；双路互投开关功能正常，消防探测器正常。
17		应急（柴油）发电机应定期维护保养，每月启动试验 $\geq 1$ 次，确保能够正常使用。柴油发电机房设置的单间储油间总储存量不应 $> 1\text{m}^3$ ，在储油箱的显示管标注计量刻度，储油间及发电机房防火措施设置得当。应急发电机操作人员熟练操作，空载试运行供电频率达到 50Hz、电压满足要求，充电机和蓄电池功能证功能正常，储油间及发电机房应急照明保证正常照度，应规范管理、定期巡查，保障燃油满箱。维护保养、巡查和加油记录完整。
18		避雷装置外观完好，环形避雷带与避雷针及引下线连接良好，外观无变形、无明显锈蚀。每年应委托具有资质的专业机构对建筑防雷与接地系统装置进行检测，检测报告准确，存档备查。维护保养、巡查记录完整。
19		消防主电源运行正常，双电源供电的自动转换和消防设备的主备电源自动切换功能有效，消防用电设备在火灾期间的最少持续供电时间满足技术标准要求；控制柜紧固、检测、调试、清扫、

表B.3 商业综合体物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
		除尘。维护保养、巡查记录完整。
20	供配电系统	建立电动自行车和新能源汽车充电桩定期巡查制度，相关工作记录完整。
21		公共照明：室外照明故障 12h 内修复，室内照明故障 8h 内修复；应急照明发现故障的，应及时修复。
22	暖通空调系统	应建立运行、维修保养、检测、节能等管理机制，并做好记录。根据系统的冷（热）负荷及能源供应等条件，按节能环保的原则，制定合理的全年运行方案。
23		应每天对主要设施设备运行参数进行记录、分析机组的运行情况；应每天对大堂、会议室、过道等区域，测试出风口温度、湿度，确保温度和湿度符合规范要求；巡查压力容器、安全附件及附属设备、空调系统主机、水泵、电机、冷却塔、膨胀水箱等设施的运行状况。
24	电梯系统	电梯运行正常，定期检验合格。电梯安全检验标志应置于电梯的显著位置；电梯紧急呼叫及通话系统正常，接听人员用语规范。
25		对电梯维保单位日常工作进行监督，电梯维保作业现场操作规范。
26		应制定电梯应急救援预案并定期演练，发生电梯困人时，应立即启动应急预案，组织救援。发生事故应及时上报，并配合事故调查处理。配备电梯安全总监和电梯安全员，定期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。
27		电梯机房应急救援工具齐全，机房保养和巡查记录完备。电梯轿厢空调、通风设施运行正常，风口无松动、无尘。
28		电梯出现故障或其他影响安全运行的问题时，物业服务人员应及时到达现场处理，专业维修人员应在 30min 内到达现场维修。
29	消防设施	消防控制室系统控制逻辑说明、系统操作规程、应急预案、值班制度、维护保养制度、设备时钟校对制度、监督维保方履行合同制度、值班记录等管理资料齐全。应委托具备相应从业条件的消防技术服务机构对消防设施依法定期进行维护保养检测，每年开展≥ 1 次全面检测，确保消防设施完好有效，处于正常运行状态。维护保养和检测记录完整准确，存档被查。大型商业综合体宜采用消防物联网、消防远程监控等先进消防技术加强日常管理工作。
30		火灾自动报警系统完好有效，系统组件和设备功能有效（含火灾报警控制器、消防联动控制器、火灾探测器、手动报警按钮、警报装置、消防电话、应急广播等消防设备功能正常）维护保养记录完整；消防控制室防静电地板完好，无堆放杂物。
31		自动灭火系统（自动喷水灭火系统、气体灭火系统等）完好有效（处于准工作状态），各系统组件和设备功能有效（含报警阀组、水流指示器、洒水喷头、末端试水装置、消防水泵、稳压装置等功能正常；灭火剂储存容器及容器阀、选择阀、安全泄放装置、阀驱动装置、连接管、集流管信号反馈装置等功能正常）。维护保养记录完整。
32		消防给水设施完好，供水正常。消防水泵房无堆放杂物，无关人员不进入，不准许擅自启停设备和关开阀门，巡检、维保人员出入宜登记。消火栓系统（含室内、室外）完好有效，系统组件和设备功能有效（含消火栓、稳压装置、消火栓泵、水泵结合器、消火栓按钮等组件完好，功能正常）。室内消火栓箱不应上锁，箱内设备齐全、完好，无圈占、遮挡消火栓，箱内无堆放杂物。消火栓箱按规定设置“定期检验卡”和“设备卡”填写准确。维护保养记录完整。
33		防烟、排烟系统运行正常，系统组件和设备完好有效（含送风口、电动挡烟垂壁、排烟口、排烟



表B.3 商业综合体物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
		窗、排烟阀的开启或关闭功能正常，以及排烟风机、排烟风机的启动功能正常），排烟口、送风口防护网完好，维护保养记录完整。
34	消防设施	落实消防设施巡查岗位职责，从事消防设施巡查人员应依法持证上岗，依规建立项目消防设施的巡查制度，明确巡查部位、频次和内容，熟悉现场设施设备操作、报警确警流程，熟悉消防设施的运行情况，发现故障应按规处理，巡查记录完整。 监督消防技术服务机构对消防设施、器材和消防标志定期进行检测、维护保养等工作，确保完好有效；核查维保记录，完整存档。 还应当安排专业机构或者持证专业电工定期对物业服务区域内的电器设备及线路进行检查；对不符合安全要求的，应当及时维修、更换。
35		出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常，各线路接触良好、缆线捆扎整齐、设备档案资料、标识齐全。
36	安全技术防范系统	入侵报警系统的报警监控主机、对讲门口机功能正常。网络控制箱功能正常，外观、接线完好。红外对射探测器功能正常，接线、探测范围、防水状况良好，附近 1m 范围无树枝或绿化等造成可能的干扰。
37		视频监控系统的安防监控中心数据：图像清晰，数据有记录，有值班记录，图像文件提取功能正常、监控录像保存≥ 30d，监控屏幕之间的时间误差≤ 30s。
38		停车库（场）管理系统电脑、服务器运行正常，数据存储情况良好，出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）功能正常。每年≥ 1 次重新校对车辆出入闸时间，记录齐备。

## B.4 商业综合体物业服务示范项目环境管理评价细则

商业综合体物业服务示范项目环境管理评价细则见表B.4。

表B.4 商业综合体物业服务示范项目环境管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应按 DB44/T 1047、DB44/T 1049 的要求，建立环境卫生、垃圾分类、绿化养护、有害生物防制等管理制度，明确责任范围。清洁卫生、绿化养护、项目绿植清册、病媒生物防制等工作记录清晰齐备。
2		每年≥ 1 次对保洁员、绿化工进行保洁的专业知识和技能培训。
3	室外公共区域保洁	楼宇的栋号、楼层、房号、楼层安全疏散示意图等标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻楼宇各单位名录标识在大堂内显著位署标识清晰，表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积尘、无杂物。
4		道路的雨水井（排水井）口应安装防蚊虫网并保持完好，地面无垃圾，明沟内无杂物、无积水。室外沟渠、窨井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损。
5		路面无乱设摊点，道路通畅、平整、干净；商业网点管理有序，路面无油迹、杂物等。
6		园林水景、无落叶、水面垃圾、杂物，保持水质洁净。
7		清扫停车场、车库地面，标识牌、道闸、闸机、凸面镜等干净无积尘；地下空间沟渠无垃圾，消防管道、风管及照明灯具等高位设施目视无蜘蛛网。

表B.4 商业综合体物业服务示范项目环境管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
8	室内公共区域保洁	保洁作业工具应摆放隐蔽、整齐，清洁用品/清洁剂应符合环保要求。存放/摆放的清洁剂位置宜有数量清单、使用说明、警示标示、不良反应及应急处理步骤。
9		公共部位地面清洁，无垃圾、乱堆放和积尘；墙身无张贴、乱吊挂的情况，墙面目视无污渍、无积灰，无明显印记斑点；四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；无擅自占用和堆放杂物现象。
10		信报箱、大堂玻璃、公共玻璃窗、共用设施（楼梯和自动扶梯的扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌、灯具等）表面无积灰、无蜘蛛网。
11		电梯轿厢门、面板和地面四壁光洁明亮、表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹，轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫，地面无垃圾。
12		公共卫生间应定期进行检查维修，卫生间内各类设施（含无障碍设施）使用情况良好，无侵占损坏等现象。应对卫生间进行循环保洁，保持无积水、无灰尘、无污渍、无杂物、无异味。特定人群（老年人、儿童、残疾人、母婴等）的公共卫生间或母婴服务设施完善。
13		天面、屋面、平台整洁，无积存污水和垃圾。
14	专项保洁	垃圾日产日清，设有垃圾收集点（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等）的，设备能正常使用，无明显异味，垃圾收容器无满溢；建筑装修垃圾封闭存放或集中存放，不应在物业服务区域内乱堆乱倒。
15		建筑物外立面广告设施应保持完好整洁。
16		疏通排污管道，每年 $\geq 1$ 次，无堵塞，无异味。
17		化粪池、隔油池功能正常，无渗漏，井盖完好；化粪池、隔油池定期检查及清理记录完备。
18		大堂、电梯厅、电梯轿厢地面等石材应定期进行石材养护，目视材质表面光洁。
19		楼宇内餐饮场所的经营单位应当及时对厨房灶具和排油烟罩设施进行清洗，排油烟管道每季度进行 $\geq 1$ 次检查、清洗。
20	高层建筑物上部外墙立面清洗后应保持色泽整体一致、明亮，无污垢，无灰尘覆盖。宜定期对外墙清洗，每年 $\geq 1$ 次，清洗过程中不应对环境造成二次污染。	
21	有害生物防制	定期进行除“四害”消杀工作，对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；视天气季节需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。
22		如发现白蚁、蛇、东风螺、红火蚁、马蜂等有害生物，应及时处理，并设置相应警示标识。
23	绿化养护	乔木长势良好，无枯枝、无安全隐患，应定期修枝。
24		灌木长势良好，修剪整齐美观。
25		地被和花坛植物生长旺盛，无枯黄。
26		绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，绿化草坪及绿化带内无明显杂草，无垃圾杂物。
27		选择适合的绿植、花卉提供花卉组景装饰、绿化租摆服务，绿植、花卉均应长势良好，无灰尘，无枯黄。

表B.4 商业综合体物业服务示范项目环境管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
28	绿化养护	绿化无病虫害，喷洒药物前应通知或张贴公告告知业户喷药计划，并设置警示标识。

## B.5 商业综合体物业服务示范项目安全管理评价细则

商业综合体物业服务示范项目安全管理评价细则见表B.5。

表B.5 商业综合体物业服务示范项目安全管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，工作记录清晰齐备。将楼宇的保安业务委托给保安服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任，并建立监管考核制度。
2		保安员无犯罪记录，按公安部门规定持证上岗。定期组织保安（秩序维护人员）进行培训学习。
3	公共秩序维护	主要出入口有保安员 24h 在岗值班，登记、查验出入来访人员、车辆和物品。劝阻拾荒者、违章小商贩等进入物业管辖经营区域。需设定封闭区域的，应有明显标识，阻止无关人员进入。因节假日或促销活动等引起人流集中时，应按应急预案要求控制人流进入且进行有效疏导，保持出入口畅通。
4		劝阻携带宠物者进入楼宇内的营业区域。限制无主宠物进入楼宇。
5		设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志，标志应清晰、完整、准确，没有遮挡、转向、涂改、移位或转为他用。应在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料。
6		设 24h 值班电话，保安员需按物业服务协议规定时间内到达现场。
7		商场营业区域清场管理，应做到但不限于以下要求： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确定清场路线，引导顾客及商户按指定路线离场，不留死角和盲区。</li> <li>2. 需要留场的商户工作人员，应事先办理相关手续。</li> <li>3. 要求商户检查并签字确认租赁区域内无安全隐患。</li> <li>4. 人员离场后，对清场区域进行复查，重点检查试衣间、卫生间、电梯厅、消防通道等场所。</li> <li>5. 完成清场的区域应按要求封闭。</li> <li>6. 应保留清场检查记录，清场过程宜全程录像跟踪。</li> </ol>
8		应制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人、电梯困人、大型活动、公共卫生防疫、电动自行车、电动汽车、电动摩托车充电安全及自燃风险防范及其他不可预见紧急事件的应急处理预案，每年演练电梯困人、火警、台风、大型活动等重要预案 2 次，其他预案≥ 1 次。
9	车辆管理	应在停车库（场）入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。

表B.5 商业综合体物业服务示范项目安全管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
10	车辆管理	应建立车辆停放、电动汽车充电设施建设、电动自行车停放等停车场管理制度，妥善保存车辆信息档案。
11		停车库（场）内应配置灭火器材，入口有限高、限速标识，行车标识、减速标识、反光标识和停车线清晰，凸面镜设置妥当，警示标志齐全有温馨提示。
12		配备防汛沙袋、挡水板及相关排水设施设备，防汛沙袋存放处设置明显标识，标注责任人，沙袋数量，联系电话等信息，并定期检查，确保正常使用。
13		停车库（场）机动车、非机动车停放有序，通道顺畅，无杂物、垃圾堆放。
14		应张贴电动车停放充电引发火灾的防范常识宣传标语和消防安全海报，引导群众增强消防安全意识。
15	消防管理	应当明确专人担任消防安全管理人，负责整个项目的消防安全管理工作，并在项目显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过 100m 的高层公共建筑，宜聘用相应级别的注册工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。按照GB/T 38315制定有针对性的灭火和应急疏散预案，根据需要建立志愿消防队等消防组织，开展消防安全宣传培训和消防演练。应当每年进行≥ 1 次全要素消防综合演练，建筑高度超过 100m 的高层公共建筑应当每半年进行≥ 1 次全要素消防综合演练。有实施方案以及总结工作到位。
16		每日定时或不定时对物业服务区域内重点区域、重点部位进行巡查，在营业期间应当至少每 2 小时进行 1 次防火巡查；巡查记录依规填写；对于消防车通道、消防车登高操作场地的消防安全管理，应当依法做到不设置构筑物、停车泊位（严禁停车）、固定隔离桩等障碍物；消防车通道上方、登高操作面不应设置妨碍消防车作业的架空管线、广告牌、装饰物等障碍物。消防安全重点区域指楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业服务区域；重点部位指发电机房、变配电机房、避难层、资料室、营业厅、厨房及可燃物品仓库外围商铺及有易燃易爆物品场所等部位。
17		建立各级、各岗位消防安全责任人及其职责，本单位的消防安全责任制度、消防安全操作规程等重要规章制度在显眼位置进行公示。大型商业综合体消防管理应符合《国务院办公厅关于印发消防安全责任制实施办法的通知》及《大型商业综合体消防安全管理规则（试行）》的规定。
18		微型消防站、反恐防暴应急物资均宜建立相对应配置台账，定期检查和保养，确保正常使用。
19		消防控制室实行 24h 值班制度，值班人员每班≥ 2 人，消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求。能够通过城市消防远程监控系统实现远程操作消防控制室所有控制功能的，每班≥ 1 人。
20		消防服务单位应当每年组织开展≥ 1 次整栋建筑的消防安全评估。消防安全评估报告应当包括存在的消防安全问题、火灾隐患以及改进措施等内容。
21		应当每半个月开展≥ 1 次防火检查，并填写检查记录。共有部位防火门、消防疏散楼梯、安全出口指示灯、应急照明灯具及防火封堵措施等正常，灭火器在有效期内。商业综合体的商场、公共娱乐场所不得在营业期间动火施工。

表 B.5 商业综合体物业服务示范项目安全管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
22	消防管理	应保持室内防火门、防火卷帘、防火封堵等防火分隔设施完整有效。其中包括防火分区、防烟分区的防火墙、防火隔墙和防火门常闭、常开、窗和防火卷帘完好无损，防火卷帘下无堆放物品，两侧各 0.3m 范围内不应放置物品。常开防火门（火灾时）和常闭防火门自行关闭功能有效，防火卷帘手动启闭、联动关闭功能有效。室内外消火栓可正常使用、配置齐全，整洁、封条有效；消火栓箱、灭火器箱上应张贴使用方法标识。室外消火栓无掉漆，标识清晰，定期翻新、检查。保养、检查等工作记录齐备。
23		商场及各类仓库、小库内禁止吸烟，明确重点防火区域、安全疏散通道及路线；保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。疏散楼梯间、封闭楼梯间、防烟楼梯间、疏散楼梯和疏散走道、疏散门和安全出口（采用平开门）等设施完好，维护保养记录完整。消防车道、消防电梯、救援场地和入口等灭火救援设施完好、运行正常。确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准；安全疏散与避难逃生设施管理应符合 XF/T 3019 的有关要求。大型商业综合体内不准许生产、经营、储存、使用和展示甲、乙类易燃易爆危险物品，还应采取措施禁止外来人员携带甲、乙类易燃易爆危险物品进入建筑内。
24		汽车库不应擅自改变使用性质和规模，汽车出入口设置的电动起降杆，应具备自动开启功能。对电动自行车、电动汽车、电动摩托车停放实施消防安全管理。
25		应对电动汽车、电动自行车、电动摩托车集中存放、充电场所实施消防管理，配置消防器材。以上场所应优先独立设置在室外，与其他建筑、安全出口保持足够的安全距离；确需设置在室内时，应满足防火分隔、安全疏散、灭火救援等消防安全要求，并应加强巡查巡防或采取安排专人值守、加装自动断电、视频监控等措施。

## B.6 商业综合体物业服务示范项目绿色物业评价细则

商业综合体物业服务示范项目绿色物业评价细则见表B.6。

表 B.6 商业综合体物业服务示范项目绿色物业评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	宜组建绿色物业建设团队，设置节能节水、垃圾分类、宣传培训、监督检查等岗位，明确岗位职责，建立定岗定责、落实到人的工作机制。 宜建立绿色物业管理体系，根据商务楼宇用能及环境现状制定相应的管理制度与目标。 宜建立健全的节能降耗能源管理认证方面能力机制。
2		宜根据不同类型、不同寿命周期物业特点，编制绿色物业管理方案，方案包括但不限于以下内容： 1. 房屋维护绿色管理； 2. 共用设施设备维护绿色管理； 3. 秩序维护绿色管理； 4. 环境维护绿色管理。
3	装饰装修	引导业户在装修过程中使用环保材料，降低室内污染并减少对周边环境的影响。

表B.6 商业综合体物业服务示范项目绿色物业评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
4	公共设施设 备维护	宜建立设施设备绿色维护管理制度，制定节能节水等操作规程，开展日常运行、巡检、保养、维修等相关工作，并保留记录。
5		对共用部位的建筑遮阳设施和新能源系统，如太阳能热水系统、太阳能光伏系统等，应按实际需求对各系统进行日常巡检，并保留记录。
6		宜对电力、燃气、热力等能源消耗进行分类计量，加强对照明、电梯、空调等重点设备能耗分析。运用能耗监管平台实施能耗管理。
7		应在设施设备开关、洗手池、垃圾箱等位置明示或张贴节能节水标识标牌。
8	照明系统	宜采用三相四线制供电，合理选择照明线路。
9		按 GB 50034 的相关规定调整室内照度和照明时间，宜采用减少照明灯具数量、使用高效节能照明灯具、安装智能调控装置等方式。
10		走廊、楼梯间、门厅、卫生间、会议室和地下停车场等公共场所照明宜采用声控、感应控制、智能照明控制措施。
11	电梯系统	根据办公区楼层数，合理设置电梯停靠基准层。 并排两部以上电梯的办公场所，宜采用单双层分别运行的方式。
12		根据工作日下班后及节假日期间的电梯使用情况，宜实行错时关停部分电梯，保留必要电梯。
13	暖通空调系 统	室内温度应设置为：冬季制热温度不高于 20℃，夏季制冷温度不低于 26℃。
14		宜根据使用区域性质的要求和外界气温变化，适当调节风机和水泵的运转台数。
15		合理设定空调系统启停时间，在小负荷状态下宜采取制冷主机间歇运行方式节约能耗。
16	供水系统	宜采用节能型开水器或开水供应量、恒温控制、噪声低、排放少的中央热水系统。
17		卫生间等用水区域宜安装节水型器具，宜使用非常规水冲厕。
18	环境维护	应建立环境污染防治管理制度、环境保护工作责任制度。
19		宜使用绿色环保清洁用品，按实际需求对作业流程和保洁方法进行科学设计，减少对物体表面的伤害。
20		绿化养护用药应按高效、低毒、无污染的标准选用，减少环境污染。
21		科学规划绿化用水灌溉系统，合理安排灌溉次数和用量，宜采用高效节水方式：喷灌、微灌和滴灌等。
22		宜对油烟排放进行监测，油烟排放、污水排放、设备运行噪声应符合国家相关标准。
23		宜对雨水、污水进行排放、处理和再利用。使雨水、污水成为物业服务区域内的再生水资源，用于冲洗道路、浇灌绿地、冲洗汽车等。
24	噪声污染防 治	宜在停车场周围建立隔音绿化带，减少噪音对办公区域的影响。
25		应合理设计人、车动线，设置限速、禁止鸣笛标识。
26		应限制办公/营业区内施工时间及所使用的机械，减少噪音对办公/营业的影响。

表B.6 商业综合体物业服务示范项目绿色物业评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
27	大气污染防治	建筑施工、装修装饰垃圾应集中装袋堆放、定期洒水、布覆盖等措施，做到日产日清。
28		装修时，应对中央空调的送、回风口进行有效保护。
29		办公区域内张贴禁烟标识，宜采取控烟措施，及时劝阻禁烟区内的吸烟行为。
30	信息化与数据库管理	宜建立服务于业户的信息技术平台，包括但不限于：微信公众号、微信小程序、移动应用软件、客户关系管理系统、自动化办公系统、智慧巡检系统、智慧安防系统等，且有完善的平台管理规范。
31		应建立完整的数据库管理制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。

附 录 C  
(规范性)

公寓物业服务示范项目评价细则

C.1 公寓物业服务示范项目基础管理评价细则

公寓物业服务示范项目基础管理评价细则见表 C.1。

表C.1 公寓物业服务示范项目基础管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	员工素质 要求	服务人员应穿着统一工作服和佩戴工作牌，仪表整洁，用语文明规范，耐心热情，熟悉所服务的物业服务区域的基本情况。
2		负责该项目红线范围内的项目负责人应持有相关行业协会颁发的项目经理证书或三级及以上物业管理师职业技能等级证书。
3		应有占比≥ 30% 项目管理层总人数的项目管理人员应持有四级及以上物业管理师等职业技能等级证书。
4		应有占比≥ 30% 项目管理层总人数的项目管理人员持有相关行业协会颁发的项目经理证书。
5	制度建设	项目应建立健全物业管理服务工作程序、服务质量监督制度、客户关系运营制度、财务收费管理制度、绿色物业管理制度等各项管理制度，制定项目各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和绩效考核办法。 客户关系运营制度应包含但不限于以下内容： 1. 应建有完善的档案管理制度，对业主资料、房屋档案、收费管理、日常管理分类进行管理。 2. 应建有完善的楼宇品牌运营与服务规范、规章制度体系。 3. 应建有完善的商务写字楼使用手册、装饰装修手册及管理规约等各项维护公共利益、维护客户利益的制度；手册、公约内容齐全，公平合理，责任约定明确。
6	档案管理 要求	应根据 DB44/T 1315 的要求，配备专职（兼职）档案资料管理员，建立档案管理制度，按物业服务各专业板块建立档案宗卷，并实行电子档案和纸质档案分类。物业服务档案应包括技术类档案和管理类档案，技术类档案包括：物业承接查验资料、共用设施设备台账和维修保养形成的记录、更新改造资料等；管理类档案包括：业户资料档案、日常管理档案、管理和服务过程形成的文件记录等。
7	安全生产	应建立健全安全生产管理制度和操作规程，包含但不限于以下内容：完整的安全生产责任和监督管制度。
8		应建设完善的安全生产管理组织机构和人员，定期开展安全生产教育与培训。项目负责人应持有由相关行业协会主办的安全生产管理人员培训结业证书，并进行继续教育。
9		应制定各类应急处理预案，年初制定全年应急演练计划月度分解执行，每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 2 次，其他预案≥ 1 次。



表C.1 公寓物业服务示范项目基础管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
10	安全生产	项目日常消防安全管理：1. 定期开展；2. 办公区、员工休息室和宿舍等区域不准许使用明火加热食品，未处于使用状态的用电设备应及时切断电源。
11	供应商监督与管理	对供应商的服务人员持有相应的操作资格证应进行把关，对供应商的业绩、服务质量等进行记录和跟踪；对供应商服务质量、响应速度、问题解决能力等多个方面进行监督管理；对供应商服务履约、产品进行有效评价，并签订安全生产协议。
12	收费管理及经营效益	应每年≥ 1 次向业主大会或者全体业主公布维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况。
13	益	年度物业费收缴率≥ 90%

## C.2 公寓物业服务示范项目客户服务评价细则

公寓物业服务示范项目客户服务评价细则见表C.2。

表C.2 公寓物业服务示范项目客户服务评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	客户服务 中心管理	应设置专用的客户服务场所，客户服务中心工作人员通过现场办公或线上方式（微信、QQ、APP等）提供服务，24h 响应客户诉求。
2		应公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准和收费标准。
3		根据《商品房屋租赁管理办法》应与业主签订租赁合同、托管合同、承包经营合同。
4		按相关行政部门的管理要求，如实查验、按时按地上所有住客的身份信息及来访登记管理。配合住客办理居住证、暂住证、境外人员临时住宿备案登记。对住客信息应做到保密。
5		在物业服务区域显著位置设置公共信息栏，应公示服务时间及 24h 服务电话，并配合相关政府职能部门进行公益性宣传。涉及业主、物业使用人公共服务事项的，应在物业服务区域显著位置张贴通知公告、温馨提示等，履行告知义务。
6		提供住客基础服务，包括但不限于：接待服务；钥匙寄存和行李运送寄存服务；叫车服务；定时叫醒服务；客房清洁和蚊虫消杀服务。为住客提供贴心、专业、专属的管家式服务。
7	报事报修 及客户投 诉处理	应有健全的业户求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度。工作时间内，业主报事报修应按合同约定响应，如无合同约定的，则在 30min 内响应。
8		应有健全的投诉处理制度。对客户投诉进行回访，报修回访率90%。业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉应在 4h 内（工作时间）向业主或物业使用人反馈处理情况。

表C.2 公寓物业服务示范项目客户服务评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
9	装修管理	受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。对业户提出的装修方案应在 7 个工作日内反馈意见；建立装饰装修管理档案，工作记录清晰。
10		应建立用火、动火安全管理制度，明确用火、动火管理责任部门和责任人以及用火、动火的审批范围、程序和要求等内容。用火、动火安全管理制度应依法落实遵守消防安全规定，不得在具有火灾、爆炸的场所使用明火；因施工等特殊情况需要进行电焊、气焊等明火作业的，应当按照规定办理动火审批手续，落实现场监护人，配备消防器材，并在建筑主入口和作业现场显著位置公告，作业人员应当依法持证上岗，严格遵守消防安全规定，清除周围及下方易燃、可燃物，采取防火分隔，作业完毕后，应当进行全面检查，消除遗留火种等。
11		单元装饰装修施工期间，现场巡查记录表清晰，频次≥ 1 次/日。发现问题及时与装修负责人沟通要求其整改，如屡次不改或巡查中发现拆承重结构等重大问题应及时劝阻和制止，劝阻和制止无效的应及时向政府主管部门报告。
12	服务质量管理	每月应≥ 1 次组织项目服务质量自查自检工作，重大节假日前组织安全检查，工作记录清晰齐备。
13		每年开展≥ 1 次调查数量为业户总户数的> 20% 以上的业主满意率调查，业主满意率达到90%，并公示满意率调查结果、服务质量整改计划和问题处理完成情况。
14	公共文化服务	中秋、国庆、春节等法定节假日对社区进行美化装饰，且每年组织社区文化活动≥ 4 次，并有年度计划、实施方案以及完整活动记录。内部活动使用的宣传条幅、广告牌、仿真绿植等临时性装饰材料应采用不燃、难燃材料制作。
15		宜有楼宇活动服务包含但不限于以下内容： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 楼宇文化生活展示、体验或交流分享活动平台。</li> <li>2. 中秋、国庆、春节等节假日对楼宇进行美化装饰。</li> <li>3. 定期组织客户开展联谊、交流、分享等活动，年内≥ 4 次。其中包括≥ 1 次履行社会责任相关活动。</li> <li>4. 每年组织≥ 2 次的特色楼宇技术宣传、职业健康引导、应急演练等教育宣传和实践活动。</li> </ol>
16		公寓公共区域宜设立接待区、休闲区、健身房等。

## C.3 公寓物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

公寓物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则见表C.3。

表C.3 公寓物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应有健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度，应包括但不限于：建筑物、道路等共用部位服务管理制度，供配电系统、公共照明系统、防雷系统、二次供水系统、排污系统、消防设施、电梯系统、擦窗机设施设备、暖通空调系统、安全技术防范系统等共用设施设备服务管理制度。相关部位巡检、维护保养、维修、更新改造等工程管理服务工作记录清晰齐备。每年≥1次对工程人员进行工程专业知识和技能培训。
2	房屋建筑及共用部位	建筑结构共用部位完好，梁、板、柱等结构构件无破损，主体结构安全；房屋外立面无破损，外墙贴饰面或抹灰完好；屋檐、阳台、雨水罩、空调室外机支撑构件完好，巡查记录完整；屋面保温层正常，无生长植物。外墙外保温系统破裂、开裂和脱落的，应及时修复。电缆井、管道井等竖向管井和电缆桥架应当在每层楼板处进行防火封堵，管井检查门维修更换应当依规采用防火门。不得占用电缆井、管道井，或者在电缆井、管道井等竖向管井堆放杂物。
3		应按 DB44/T 1316 的要求做好标识管理，屋面（含露台）雨、污水主管、出墙管等分类标识清晰，管道畅通、无堵塞；女儿墙四周有“禁止攀爬”“禁止高空抛物”等耐用防水警示标识。除为满足高层建筑的使用功能所设置的自用物品暂存库房、档案室和资料室等附属库房外，不准许在高层民用建筑内设置其他库房。附属库房应当采取相应的防火分隔措施，严格遵守有关消防安全管理规定。项目的公共排油烟管道应当定期检查，并采取防火措施。
4		应建立建筑玻璃幕墙维护保养制度，并按照《既有建筑幕墙安全维护管理办法》《建筑玻璃幕墙使用维护说明书》进行日常使用及维护修缮。建筑玻璃幕墙工程应当在竣工验收满1y时，进行1次全面检查，此后每5y全面检查1次；超过设计使用年限后继续使用的，每年全面检查1次。
5		设备房出入口应设置符合要求的挡鼠板，设备房内配置温度计、湿度计，温度和湿度适合；通风设施运行正常；风口无松动、无尘；尘网保持干净。设备房照明、通风正常，应设置应急照明灯，电梯机房、消防水泵房、高低压电房、应急发电机房、消防控制中心的应急照明照度不得小于正常照明照度；蓄电池电源供电时的持续工作时间不应少于0.5h。消防设施配电柜电源开关、消防设备用房内管道阀门等应当标识开、关状态；对需要保持常开或者常闭状态的阀门，应当采取铅封等限位措施。
6	设施设备房管理	属于消防安全重点部位的设备房（含变配电室、空调机房、自备发电机房、储油间、消防水泵房、消防水箱间、防排烟风机房、锅炉房等设备用房），应设置明显的防火标志，有严格管理制度，无占用和堆放杂物现象。 设备房门配置的灭火器；灭火器级别、数量符合法规规定；灭火器箱应配置灭火器“定期检查卡”和“设备卡”。巡查记录完整。
7		应按 DB44/T 1316 的要求做好标识管理，设备房应关门上锁责任到人。设备房应实行上锁管理，责任落实到人，并应在设备房内或外张贴“设备房责任人”卡，内容包括设备房名称、责任人姓名、工号、联系电话等。设备房应在墙身明显处悬挂“规章制度”、“应急预案”、“操作流程图”及“运行记录”“巡查记录”及“外来人员出入登记记录”等。
8		设备房无其他无关管穿过，天花、墙身平整整洁，无施工遗留物、无水迹，地面贴砖或涂漆完好，电缆构无积水，无堆放杂物，环境符合要求。

表C.3 公寓物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
9	给排水系统	消防水池/箱设备间的照明、通风设施、防鼠、灭火设施、应急照明、水池水位及主要设施设备功能完好，能正常使用；小区消火栓系统的最不利点的静压压力应符合国家标准要求。
10		设有水箱/水池的二次供水水箱/水池按规定清洗消毒、水质化验。二次供水生活水箱/水池人孔盖板应保持完好并上锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防蚊虫网并保持完好；水箱水位尺标识出最高、最低水位。
11		生活供水系统运行正常，组件及设备功能完好（包括水泵、控制柜、等功能正常）；无负压供水系统运行正常，组件和设备功能完好（包括控制柜、水泵、稳流调节器、负压控制器等）。维护保养（润滑情况良好，及时补充或更换润滑剂等），主、备水泵切换功能正常，巡查记录完整。
12		给排水管道、阀门等设施不生锈、不掉漆，维护保养（做到生锈进行除锈处理，掉漆的进行补漆处理。维护保养巡查记录完整。雨、污水井及渠、屋面雨水口等设施畅通，排污和排水主管道水流畅通，装修单元的无泥沙杂物堵塞主排水管，维护保养、巡查记录完整。排污泵运行正常，维护保养、巡查记录完整。
13		水景电器设施漏电保护功能正常，有实施定期巡查和维护保养；水景控制柜设有标识并上锁管理，水池设有安全警示。维护保养、巡查记录完整。
14	供配电系统	应按 GB 55024 等技术标准的要求做好配电系统的运行维护工作。高低压配电房墙面应张贴逻辑清晰的供电系统图（例如 设置一次结线图），结线图与配电实际相符；高低压配电房及应急发电机房消防设备气体灭火、细水雾灭火等系统设施设备接线及运行正常，系统组件和设备功能完好，气瓶压力在正常范围之内；有关管理制度及操作程序与现场设施相匹配；现场管理人员熟悉操作，达到随时启停设备的操作能力。维护保养、巡查记录完整准确。
15		低压配电柜紧固、整洁、可靠接地；接地电阻符合设计要求；绝缘鞋和绝缘手套等绝缘工具在有效检验期内。低压电容柜柜内整洁，回路熔断器、回路接触器、热继电器等设备正常，电容器无漏油。层间电房外的低压配电箱及相关线路运行正常；低压配电箱紧固、整洁；双路互投开关功能正常，消防探测器正常。
16		应急（柴油）发电机应定期维护保养，每月启动试验 $\geq 1$ 次，确保能够正常使用。柴油发电机房设置的单间储油间总储存量不应 $> 1\text{m}^3$ ，在储油箱的显示管标注计量刻度，储油间及发电机房防火措施设置得当。应急发电机操作人员熟练操作，空载试运行供电频率达到 50Hz、电压满足要求，充电机和蓄电池功能正常，储油间及发电机房应急照明保证正常照度，应规范管理、定期巡查，保障燃油满箱。维护保养、巡查和加油记录完整。
17		避雷装置外观完好，环形避雷带与避雷针及引下线连接良好，外观无变形、无明显锈蚀。每年应委托具有资质的专业机构对建筑防雷与接地系统装置进行检测，检测报告准确，存档备查。维护保养、巡查记录完整。
18		消防主电源运行正常，双电源供电的自动转换和消防设备的主备电源自动切换功能有效，消防用电设备在火灾期间的最少持续供电时间满足技术标准要求；控制柜紧固、检测、调试、清扫、除尘。维护保养、巡查记录完整。
19		建立电动自行车和新能源汽车充电桩定期巡查制度，相关工作记录完整。
20		公共照明：室外照明故障 12h 内修复，室内照明故障8h 内修复；应急照明发现故障的，应及时修复。

表C.3 公寓物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
21	暖通空调系统	应建立运行、维修保养、检测、节能等管理机制，并做好记录。根据系统的冷（热）负荷及能源供应等条件，按节能环保的原则，制定合理的全年运行方案。
22		应每天对主要设施设备运行参数进行记录、分析机组的运行情况；应每天对大堂、会议室、过道等区域，测试出风口温度、湿度，确保温度和湿度符合规范要求；巡查压力容器、安全附件及附属设备、空调系统主机、水泵、电机、冷却塔、膨胀水箱等设施的运行状况。
23	电梯系统	电梯运行正常，定期检验合格。电梯安全检验标志应置于电梯的显著位置；电梯紧急呼叫及通话系统正常，接听人员用语规范。宜采用智能刷卡电梯，保证住客安全。
24		对电梯维保单位日常工作进行监督，电梯维保作业现场操作规范。
25		应制定电梯应急应急救援预案并定期演练，发生电梯困人时，应立即启动应急预案，组织救援。发生事故应及时上报，并配合事故调查处理。配备电梯安全总监和电梯安全员，定期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。
26		电梯机房应急救援工具齐全，机房保养和巡查记录完备。电梯轿厢空调、通风设施运行正常，风口无松动、无尘。
27		电梯出现故障或其他影响安全运行的问题时，物业服务人员应及时到达现场处理，专业维修人员应在 30min 内到达现场维修。
28	消防设施	消防控制室系统控制逻辑说明、系统操作规程、应急预案、值班制度、维护保养制度、设备时钟校对制度、值班记录等文件资料完整齐全。应委托具备相应从业条件的消防技术服务机构对消防设施依法定期进行维护保养检测，每年开展≥ 1 次全面检测，确保消防设施完好有效，处于正常运行状态。维护保养和检测记录完整准确，存档被查。
29		火灾自动报警系统完好有效，系统组件和设备功能有效（含火灾报警控制器、消防联动控制器、火灾探测器、手动报警按钮、警报装置、消防电话、应急广播等消防设备功能正常）维护保养记录完整；消防控制室防静电地板完好，无堆放杂物。
30		自动灭火系统（自动喷水灭火系统、气体灭火系统等）完好有效（处于准工作状态），各系统组件和设备功能有效（含报警阀组、水流指示器、洒水喷头、末端试水装置、消防水泵、稳压装置等功能正常；灭火剂储存容器及容器阀、选择阀、安全泄放装置、阀驱动装置、连接管、集流管信号反馈装置等功能正常）。维护保养记录完整。
31		消防给水设施完好，供水正常，消火栓系统（含室内、室外）完好有效，系统组件和设备功能有效（含消火栓、稳压装置、消火栓泵、水泵结合器、消火栓按钮等组件完好，功能正常）。消火栓箱按规定设置“定期检验卡”和“设备卡”填写准确。维护保养记录完整。
32		防烟、排烟系统运行正常，系统组件和设备完好有效（含送风口、电动挡烟垂壁、排烟口、排烟窗、排烟阀的开启或关闭功能正常，以及防烟风机、排烟风机的启动功能正常），排烟口、送风口防护网完好，维护保养记录完整。
33		落实消防设施巡查岗位职责，从事消防设施巡查人员应依法持证上岗，依规建立项目消防设施的巡查制度，明确巡查部位、频次和内容，熟悉现场设施设备操作、报警确警流程，熟悉消防设施的运行情况，发现故障应按规处理，巡查记录完整。监督消防技术服务机构对消防设施、器材和消防标志定期进行检测、维护保养等工作，确保完好有效；核查维保记录，完整存档。应当安排专业机构或者持证专业电工定期对物业服务区域内的电器设备及线路进行检查；对不符合安全要求的，应当及时维修、更换。

表C.3 公寓物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
34	消防设施	公寓内客房应配备防毒面具、灭火器、应急手电筒等。
35	安全技术防范系统	出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常，各线路接触良好、缆线捆扎整齐、设备档案资料、标识齐全。
36		入侵报警系统的报警监控主机、对讲门口机功能正常。网络控制箱功能正常，外观、接线完好。红外对射探测器功能正常，接线、探测范围、防水状况良好，附近 1m 范围无树枝或绿化等造成可能的干扰。
37		视频监控系统的安防监控中心数据：图像清晰，数据有记录，有值班记录，图像文件提取功能正常、监控录像保存≥ 30d，监控屏幕之间的时间误差≤ 30s。
38		停车库（场）管理系统电脑、服务器运行正常，数据存储情况良好，出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）功能正常。每年≥ 1 次重新校对车辆出入闸时间，记录齐备。

## C.4 公寓物业服务示范项目环境管理评价细则

公寓物业服务示范项目环境管理评价细则见表C.4。

表C.4 公寓服务示范项目环境管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应按 DB44/T 1047、DB44/T 1049 的要求，建立环境卫生、垃圾分类、绿化养护、有害生物防制等管理制度，明确责任范围。清洁卫生、绿化养护、项目绿植清册、病媒生物防制等工作记录清晰齐备。
2		每年≥ 1 次对保洁员、绿化工进行保洁的专业知识和技能培训。
3	室外公共区域保洁	楼宇的栋号、楼层、房号、楼层安全疏散示意图等标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻楼宇各单位名录标识在大堂内显著位置标识清晰，表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积尘、无杂物。
4		道路的雨水井（排水井）口应安装防蚊虫网并保持完好，地面无垃圾，明沟内无杂物、无积水。室外沟渠、窨井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损。
5		路面无乱设摊点，道路通畅、平整、干净；商业网点管理有序，路面无油迹、杂物等。
6		园林水景、无落叶、水面垃圾、杂物，保持水质洁净。
7		清扫停车场、车库地面，标识牌、道闸、闸机、凸面镜等干净无积尘；地下空间沟渠无垃圾，消防管道、风管及照明灯具等高位设施目视无蜘蛛网。
8	室内公共区域保洁	保洁作业工具应摆放隐蔽、整齐，清洁用品/清洁剂应符合环保要求。存放/摆放的清洁剂位置宜有数量清单、使用说明、警示标示、不良反应及应急处理步骤。

表C.4 公寓服务示范项目环境管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
9	室内公共区域保洁	公共部位地面清洁，无垃圾、乱堆放和积尘；墙身无张贴、乱吊挂的情况，墙面目视无污渍、无积灰，无明显印记斑点；四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；无擅自占用和堆放杂物现象。
10		信报箱、大堂玻璃、公共玻璃窗、共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌、灯具等）表面无积灰、无蜘蛛网。
11		电梯轿厢门、面板和地面四壁光洁明亮、表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹，轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫，地面无垃圾。
12		公共卫生间应定期进行检查维修，卫生间内各类设施（含无障碍设施）使用情况良好，无侵占损坏等现象。应对卫生间进行循环保洁，保持无积水、无灰尘、无污渍、无杂物、无异味。
13		天面、屋面、平台整洁，无积存污水和垃圾。
14	专项保洁	垃圾日产日清，设有垃圾收集点（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等）的，设备能正常使用，无明显异味，垃圾收容器无满溢；建筑装修垃圾封闭存放或集中存放，不应在物业服务区域内乱堆乱倒。
15		疏通排污管道，每年 $\geq 1$ 次，无堵塞，无异味。
16		化粪池、隔油池功能正常，无渗漏，井盖完好；化粪池、隔油池定期检查及清理记录完备。
17		大堂、电梯厅、电梯轿厢地面等石材应定期进行石材养护，目视材质表面光洁。
18		楼宇内餐饮场所的经营单位应当及时对厨房灶具和排油烟罩设施进行清洗，排油烟管道每季度进行 $\geq 1$ 次检查、清洗。
19		高层建筑物上部外墙立面清洗后应保持色泽整体一致、明亮，无污垢，无灰尘覆盖。宜定期对外墙清洗，每年 $\geq 1$ 次，清洗过程中不应对环境造成二次污染。
20	有害生物防制	定期进行除“四害”消杀工作，对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；视天气季节需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。
21		如发现白蚁、蛇、东风螺、红火蚁、马蜂等有害生物，应及时处理，并设置相应警示标识。
22	绿化养护	乔木长势良好，无枯枝、无安全隐患，应定期修枝。
23		灌木长势良好，修剪整齐美观。
24		地被和花坛植物生长旺盛，无枯黄。
25		绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，绿化草坪及绿化带内无明显杂草，无垃圾杂物。
26		选择适合的绿植、花卉提供花卉组景装饰、绿化租摆服务，绿植、花卉均应长势良好，无灰尘，无枯黄。
27		绿化无病虫害，喷洒药物前应通知或张贴公告告知业户喷药计划，并设置警示标识。

### C.5 公寓物业服务示范项目安全管理评价细则

公寓物业服务示范项目安全管理评价细则见表C.5。

表C.5 公寓物业服务示范项目安全管理评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，工作记录清晰齐备。将楼宇的保安业务委托给保安服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任，并建立监管考核制度。宜引导高层建筑的业主、使用人投保火灾公众责任险。
2		保安员无犯罪记录，按公安部门规定持证上岗。定期组织保安（秩序维护人员）进行培训学习。
3	公共秩序维护	主要出入口有保安员 24h 在岗值班，登记、查验出入来访人员、车辆和物品。
4		设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志，标志应清晰、完整、准确，没有遮挡、转向、涂改、移位或转为他用。应在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料。
5		设 24h 值班电话，保安员需按物业服务协议规定时间内到达现场。
6		制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人、电梯困人、公共卫生防疫、电动汽车、电动自行车、电动摩托车充电安全及自燃风险防范及其他不可预见紧急事件的应急处理预案，每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 2 次，其他预案≥ 1 次。
7	车辆管理	应在停车库（场）入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。
8		建立车辆停放、电动汽车充电设施建设、电动自行车停放等停车场管理制度，妥善保存车辆信息档案。
9		停车库（场）内配置灭火器材，入口有限高、限速标识，行车标识、减速标识、反光标识和停车线清晰，凸面镜设置妥当，警示标志齐全有温馨提示。
10		配备防汛沙袋、挡水板及相关排水设施设备，防汛沙袋存放处设置明显标识，标注责任人，沙袋数量，联系电话等信息，并定期检查，确保正常使用。
11		停车库（场）机动车、非机动车停放有序，通道顺畅，无杂物、垃圾堆放。
12		张贴电动汽车、电动自行车、电动摩托车停放充电引发火灾的防范常识宣传标语和消防安全海报，引导群众增强消防安全意识。
13		非机动车在指定位置停放，不乱停放现象。不准许在建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与公寓（高层公寓）保持安全距离；确需设置公寓（高层公寓）内的，应当与该公寓的其他部分进行防火分隔。电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能。电动自行车的存放、充电还应符合国家有关法规的规定和技术标准的要求。
14	消防管理	按照GB/T 38315 制定有针对性的灭火和应急疏散预案，根据需要建立志愿消防队等消防组织，开展消防安全宣传培训和消防演练。应当每年进行≥ 1 次全要素消防综合演练，建筑高度超过 100m 的高层公共建筑应当每半年进行≥ 1 次全要素消防综合演练。有实施方案以及总结工作到位。
15		每日定时或不定时对物业服务区域内重点区域、重点部位进行巡查，在营业期间应当至少每 2 小时进行 1 次防火巡查；重点区域指楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业服务区域；重点部位指发电机房、变配电机房、避难层、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所。每日应当进行 1 次防火巡查，巡查记录依规填写；对于消防车通道、消防车登高操作场地的消防安全管理，应当依法做到不设置构筑物、停车泊位（严禁停车）、



表C.5 公寓物业服务示范项目安全管理评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
		固定隔离桩等障碍物；消防车通道上方、登高操作面不应设置妨碍消防车作业的架空管线、广告牌、装饰物等障碍物。
16	消防管理	建立各级、各岗位消防安全责任人及其职责，本单位的消防安全责任制度、消防安全操作规程等重要规章制度在显眼位置进行公示。项目应依法明确专人担任消防安全管理人，负责项目的消防安全管理工作，并在项目显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。
17		微型消防站、反恐防暴应急物资均宜建立相对应配置台账，定期检查和保养，确保正常使用。
18		消防控制室实行 24h 值班制度，值班人员每班≥ 2 人，消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求。能够通过城市消防远程监控系统实现远程操作消防控制室所有控制功能的，每班≥ 1 人。
19		消防服务单位应当每年组织开展≥ 1 次整栋建筑的消防安全评估。消防安全评估报告应当包括存在的消防安全问题、火灾隐患以及改进措施等内容。
20		应当每半个月开展≥ 1 次防火检查，并填写检查记录。共有部位防火门、消防疏散楼梯、安全出口指示灯、应急照明灯具及防火封堵措施等正常，灭火器在有效期内。应保持疏散通道、安全出口畅通，不应堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。消防车通道、消防车登高操作场地、灭火救援窗、灭火救援破拆口、消防车取水口、室外消火栓、消防水泵接合器、常闭式防火门等应当设置明显的提示性、警示性标识并保持完好。消防车通道、消防车登高操作场地、防火卷帘下方还应当在在地面标识出禁止占用的区域范围。消火栓箱、灭火器箱上应张贴使用方法标识。
21		应保持防火门、防火卷帘、防火封堵等防火分隔设施完整有效。其中包括防火分区、防烟分区的防火墙、防火隔墙和防火门常闭、常开、窗和防火卷帘完好无损，防火卷帘下无堆放物品。常开防火门（火灾时）和常闭防火门自行关闭功能有效，防火卷帘手动启闭、联动关闭功能有效。室内外消火栓可正常使用、配置齐全，整洁、封条有效。室外消火栓无掉漆，标识清晰，定期翻新、检查。保养、检查等工作记录齐备。
22	消防管理	安全疏散与避难逃生设施管理应符合法规和消防技术标准的规定和要求。1. 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。2. 疏散楼梯间、封闭楼梯间、防烟楼梯间、疏散楼梯和疏散走道、疏散门和安全出口（采用平开门）等设施完好，维护保养记录完整。3. 消防车道、消防电梯、救援场地和入口等灭火救援设施完好、运行正常。4. 确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。 公寓（高层公寓的）内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置。不应占用避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，不应锁闭避难层（间）和避难走道出入口。
23		户内应在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及紧急电话，保证 24h 电话畅通。
24		户门的耐火性能应达到 GB 12955 规定的 B 类级别。
25		应对电动汽车、电动自行车、电动摩托车集中存放、充电场所实施消防管理，配置消防器材。以上场所应优先独立设置在室外，与其他建筑、安全出口保持足够的安全距离；确需设置在室内时，应满足防火分隔、安全疏散、灭火救援等消防安全要求，并应加强巡查巡防或采取安排专人值守、加装自动断电、视频监控等措施。

## C.6 公寓物业服务示范项目绿色物业评价细则

公寓物业服务示范项目绿色物业评价细则见表C.6。

表 C.6 公寓物业服务示范项目绿色物业评价细则

序号	评价指标	评价标准
1	基础管理	宜组建绿色物业建设团队，设置节能节水、垃圾分类、宣传培训、监督检查等岗位，明确岗位职责，建立定岗定责、落实到人的工作机制。 宜建立绿色物业管理体系，根据商务楼宇用能及环境现状制定相应的管理制度与目标。 宜建立健全的节能降耗能源管理认证方面能力机制。
2		宜根据不同类型、不同寿命周期物业特点，编制绿色物业管理方案，方案包括但不限于以下内容： 1. 房屋维护绿色管理； 2. 共用设施设备维护绿色管理； 3. 秩序维护绿色管理； 4. 环境维护绿色管理。
3	装饰装修	引导业户在装修过程中使用环保材料，降低室内污染并减少对周边环境的影响。
4	公共设施设 备维护	宜建立设施设备绿色维护管理制度，制定节能节水等操作规程，开展日常运行、巡检、保养、维修等相关工作，并保留记录。
5		对共用部位的建筑遮阳设施和新能源系统，如太阳能热水系统、太阳能光伏系统等，应按实际需求对各系统进行日常巡检，并保留记录。
6		宜对电力、燃气、热力等能源消耗进行分类计量，加强对照明、电梯、空调等重点设备能耗分析。运用能耗监管平台实施能耗管理。
7		应在设施设备开关、洗手池、垃圾箱等位置明示或张贴节能节水标识标牌。
8	照明系统	宜采用三相四线制供电，合理选择照明线路。
9		按 GB 50034 的相关规定调整室内照度和照明时间，宜采用减少照明灯具数量、使用高效节能照明灯具、安装智能调控装置等方式。
10		走廊、楼梯间、门厅、卫生间、会议室和地下停车场等公共场所照明宜采用声控、感应控制、智能照明控制措施。
11	电梯系统	根据办公区楼层数，合理设置电梯停靠基准层。并排两部以上电梯的办公场所，宜采用单双层分别运行的方式。
12		根据工作日下班后及节假日期间的电梯使用情况，宜实行错时关停部分电梯，保留必要电梯。
13	暖通空调系 统	室内温度应设置为：冬季制热温度不高于 20℃，夏季制冷温度不低于 26℃。
14		宜根据使用区域性质的要求和外界气温变化，适当调节风机和水泵的运转台数。
15		合理设定空调系统启停时间，在小负荷状态下宜采取制冷主机间歇运行方式节约能耗。
16	供水系统	宜采用节能型开水器或开水供应量大、恒温控制、噪声低、排放少的中央热水系统。
17		卫生间等用水区域宜安装节水型器具，宜使用非常规水冲厕。
18	环境维护	应建立环境污染防治管理制度、环境保护工作责任制度。

表C.6 公寓物业服务示范项目绿色物业评价细则（续）

序号	评价指标	评价标准
19	环境维护	宜使用绿色环保清洁用品，按实际需求对作业流程和保洁方法进行科学设计，减少对物体表面的伤害。
20		绿化养护用药应按高效、低毒、无污染的标准选用，减少环境污染。
21		科学规划绿化用水灌溉系统，合理安排灌溉次数和用量，宜采用高效节水方式：喷灌、微灌和滴灌等。
22		宜对油烟排放进行监测，油烟排放、污水排放、设备运行噪声应符合国家相关标准。
23		宜对雨水、污水进行排放、处理和再利用。使雨水、污水成为物业服务区域内的再生水资源，用于冲洗道路、浇灌绿地、冲洗汽车等。
24	噪声污染防治	宜在停车场周围建立隔音绿化带，减少噪音对办公区域的影响。
25		应合理设计人、车动线，设置限速、禁止鸣笛标识。
26		应限制办公/营业区内施工时间及所使用的机械，减少噪音对办公/营业的影响。
27	大气污染防治	建筑施工、装修装饰垃圾应集中装袋堆放、定期洒水、布覆盖等措施，做到日产日清。
28		装修时，应对中央空调的送、回风口进行有效保护。
29		办公区域内张贴禁烟标识，宜采取控烟措施，及时劝阻禁烟区内的吸烟行为。
30	信息化与数据库管理	宜建立服务于业户的信息技术平台，包括但不限于：微信公众号、微信小程序、移动应用软件、客户关系管理系统、自动化办公系统、智慧巡检系统、智慧安防系统等，且有完善的平台管理规范。
31		应建立完整的数据库管理制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。

参 考 文 献

- [1] GB 50348—2018 安全防范工程技术标准
- [2] DB 4401/T 100.3—2020 广州市地方标准 物业服务 第 3 部分：商务楼宇
- [3] 中华人民共和国消防法
- [4] 中华人民共和国应急管理部令 第 5 号 高层民用建筑消防安全管理规定
- [5] 中华人民共和国建设部 建质[2006]291 号 既有建筑幕墙安全维护管理办法