

Q/JGSW

上海机关事务管理标准

Q/JGSW. GL7. 2-2019

市级机关物业服务管理规范

2019-02-25 发布

2019-04-01 实施

上海市机关事务管理局

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 综合管理	1
5 建筑物管理	3
6 设施设备管理	4
7 保洁	14
8 绿化	18
9 公共秩序维护	20
10 节能管理	22
11 动力能耗	23
12 延伸便民服务	23
13 服务监管评价与改进	23
参考文献	24

前 言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由上海机关事务标准化建设领导小组办公室提出并归口。

本标准起草单位：上海市机关事务管理局服务监管处(后勤改革指导处)。

本标准主要起草人：张晓卯、都丽、刘群、赵力蓉、陈治中、王婧、徐亮、朱宇晨。

市级机关物业服务管理规范

1 范围

本标准规定了机关物业管理服务的术语和定义、以及综合管理、建筑物管理、设施设备管理、保洁、绿化、公共秩序维护、节能管理、动力能耗等机关物业管理服务的内容与要求。

本标准适用于上海市市级机关物业管理服务活动，市级机关下属单位和各区级机关可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T1576 工业锅炉水质

GB 2894 安全标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001. 1 标志用公共信息图形符号第1部分:通用符号

GB 13495 消防安全标志

DB31/193 电梯维护保养安全规范

DB31/199 污水综合排放标准

DB31/329. 10 重点单位重要部位安全技术防范要求 第10部分:党政机关

DB31/T 361 办公楼物业管理服务规范

DB31/T 550 机关办公建筑合理用能指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

市级机关

本标准市级机关包括本市市级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体、民主党派和工商联等。

3.2

物业管理服务

由物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

4 综合管理

4.1 服务机构

4.1.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,设置相适应的物业服务机构,为服务对象提供一站式服务。

4.1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构,部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

4.2 服务人员配置

4.2.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,配备充足的服务人员,人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

4.2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能,专业技术人员应取得相应专业技术证书。

4.2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态;表情自然、亲切;举止大方、有礼;用语文明、规范;主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务。

4.2.4 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁,仪表仪容整洁端庄;在指定位置佩戴标志,站姿端正,坐姿稳重,行为规范。

4.2.5 服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作,做到字迹清晰、数据准确。

4.2.6 服务人员应接受过相关专业技能的培训,掌握物业管理基本法律法规,熟悉物业管理区域的基本情况,能正确使用相关专用设备。

4.3 服务设施设备

物业服务企业应配备充足的设施设备,满足开展物业管理服务所用。

4.4 管理体系建设及实施

4.4.1 物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系,包括但不限于以下内容:

- 服务指南、服务规范;
- 服务程序或作业指导书;
- 服务质量监督、评价、改进制度;
- 服务满意度测评、投诉处理制度;
- 员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度;
- 消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度;
- 工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度;
- 物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度;
- 设施设备运行管理、维护保养制度。

4.4.2 物业服务企业应并采取措施,确保管理服务规章制度体系正常运行。

4.5 组织运行

4.5.1 物业服务企业应制订物业管理服务工作计划,并组织实施。

4.5.2 物业服务企业应设立24小时服务电话,建立规范工作机制和应对各类突发事件的响应机制。

4.5.3 物业服务企业应接受行政主管部门的行政管理和业主的合同履约监督,做好与服务对象的沟通交流,及时向其通报相关服务信息。

4.5.4 物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目(包括专业分包项目)实施检查监管,并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

4.5.5 物业服务企业应运用信息化、智能化等手段,确保管理效率和服务质量水平不断提高。

5 建筑物管理

5.1 管理要求

建筑物管理应符合以下要求：

- 保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，遵循及时维修、安全可靠、美观实用、经济合理、节能环保的原则，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%；
- 建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录应齐全；
- 建筑物管理分为日常管理和季节性专项管理。日常管理应根据房屋实际使用年限，定期检查、记录房屋共用部位的使用状况；遇季节性状况时，应根据实际情况加大检查力度；
- 发现损坏后，应根据大修、中修、小修、急修分工，及时安排或申报修理，并告知相关业主，做好各类检查维修记录。

5.2 服务项目及要求

5.2.1 房屋结构检查

根据房屋类型和使用环境等情况，定期对房屋进行结构检查与沉降测试，发现问题及时修缮解决。不同房屋结构检查周期按DB31/T 361标准6.1.3条规定执行。

5.2.2 屋面维护

防水层、隔热层、排水、伸缩缝、沉降缝、分仓缝、女儿墙、烟囱等表面，无起泡、破损和缺损。

5.2.3 外立面维护

外立面维护要求包括：

- 外墙面及其附属件、幕墙及其附属件等，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求；
- 室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物等，门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件完好，外露及悬挂物牢固安全。

5.2.4 承重构件维护

承重构件表面、构建本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

5.2.5 室内装修维护

室内装修维护要求包括：

- 地面瓷砖平整、无缺损；墙面无剥落、起皮；附属件完好，外观统一；
- 各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损；
- 各类栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀；
- 室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好；
- 各类功能性设施完好。

5.2.6 地基基础维护

地基基础维护要求包括：

- 地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开；
- 预制构件无开裂、损毁；
- 基础本体无沉降、倾斜、开裂

5.2.7 附属建筑维护

附属建筑维护要求包括：

- 楼面、门厅、电梯厅、各类通道、无障碍设施、台阶、路面、坡道、停车场等道路场地设施平整、无破损、无积水；
- 各类围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，电器类围护设施工作正常；
- 各类附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，保持原貌，能安全使用。

6 设施设备管理

6.1 管理要求

6.1.1 维护保养

设施设备维护保养要求包括：

- 应对设施设备进行日常和定期维护保养，保存维护保养记录；
- 日常维护保养做到制度常态化；设备操作人员确保班前检查、按规操作、定时巡视、详细记录；
- 定期维护保养应根据国家和本市规定及标准、设施设备用途及磨损程度、结构复杂程度等，决定维护的间隔周期和维护停机时间；
- 定期维护保养时，对设施设备实施内外清扫和擦洗，检查安全装置、润滑系统、过滤器、指示器、电气线路和自动控制元器件等所有部件正常与否，进行技术调试和维修；
- 每年年底根据大楼设备运行情况和维护保养标准，制定年度设备维保计划；
- 按年度计划中规定的各类设施设备维保的时间节点进行维保，可根据气候变化适当调整保养时间。

6.1.2 巡检

6.1.2.1 主要设备巡检

应定期按照规定路线对主要设备进行巡检并做好记录，观察设备运行是否正常，检查记录数据是否在正常范围内。如发现异常则应及时检修，记录归位存放。

6.1.2.2 机房/（设备）巡检

应定期进行机房/（设备）巡检，要求包括：

- 按该机房/（设备）巡检内容与要求依次巡检（含机房环境、设备运行状况、消防器材等）；
- 观察设备运行是否正常；
- 对机房环境或设备表面进行清洁与检查，要求无积灰、无油渍，物品摆放有序，照明通风良好，门窗开启灵活，防小动物设施完好、温湿度适宜；
- 如发现设备异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录；

6.1.2.3 公共区域巡检

应定期进行公共区域巡检，要求包括：

- 巡检区域：走廊、楼梯、电梯厅、卫生间、茶水间、车库、外围等；
- 巡检内容：门、窗、墙、地、顶、灯、空调、应急指示、各类标识、公共设施（如雨伞架、擦鞋机、椅子）、房屋外观等；

- 巡检要求：门窗完好，开启灵活；墙地顶、房屋外观完好、无损坏；灯、空调开启良好，光照、温度适宜；应急指示、各类标识、公共设施完好、无损坏；
- 如发现异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录。

6.1.3 故障维修

6.1.3.1 日常检修

日常检修要求包括：

- 日常巡视发现损坏后根据维修程度进行区分，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，根据设备故障情况，及时编制维修方案并实施维修，确保设施设备正常运行；
- 各类检查维修应留有记录备查。

6.1.3.2 报修维修服务

报修维修要求包括：

- 制定报修规程、时间要求和服务承诺，维修服务规范化管理，整个受理报修流程留有记录备查；
- 维修人员应于 15 分钟内到达报修现场，根据检查情况判断故障原因，维修过程中注意采取断电、搬开障碍物、遮盖等防护措施；
- 故障消除后进行调试，向报修人演示，征询维修服务质量；
- 将维修情况和更换材料进行记录，并保存。

6.2 维护保养设备及要求

严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作。

6.2.1 供配电系统

6.2.1.1 变电室巡检

变电室巡检应每天一次，检查内容和要求包括：

- 隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好；
- 闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地线连接应紧密牢固；门柜锁完好；
- 接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀；
- 手提、手推干粉灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

6.2.1.2 变配电抄表

变配电抄表要求包括：

- 低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等；
- 高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情况；
- 变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等；
- 对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

6.2.1.3 倒闸操作

倒闸操作要求包括：

- 如因操作而影响用户正常使用的，事先发出经审批的停电通知；
- 操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致；
- 操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施；
- 操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律；
- 操作过程做好记录并保存。

6.2.1.4 停电限电操作

停电限电倒闸操作要求包括：

- 停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理处负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施；
- 物业管理处张贴的告示、通知等按规定时间撤除；
- 停电前，关停受影响的设备，如锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障；
- 当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

6.2.1.5 高（低）压变配电系统维护管理

高（低）压变配电系统维护管理要求包括：

- 高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录；
- 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存测试合格报告；
- 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定；
- 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
- 变（配）点系统联络自切正常。

6.2.2 应急供电系统

6.2.2.1 柴油发电机组维护保养

定期对柴油发电机组设备进行检查和维护，保持设备完好，包括：

- 定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查；
- 定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压、液位达标；
- 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常；
- 定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器；
- 定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用；
- 定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态；
- 定期进行烟道除灰清洁。

6.2.2.2 UPS 设备巡检

应定期对UPS设备巡检，巡检要求包括：

- 应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好；
- 检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压；
- 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃~25℃，室内通风，环境卫生良好。

6.2.2.3 防雷接地检查

防雷接地巡检要求包括：

- 定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等；
- 定期对办公楼变配电室设备的接地带进行检查；
- 定期对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；
- 保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

6.2.3 楼宇智能化系统

6.2.3.1 楼宇设备自动化（BA）系统

楼宇设备自动化（BA）系统管理要求包括：

- 服务器、工作站、数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、线路整齐；末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固；
- BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化，变更空调运行模式，保持舒适的温度环境，并符合节能要求；
- 定期对 BA 系统巡检，查看各系统设备运行情况，包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送（排）风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

6.2.3.2 网络与通讯设备系统

6.2.3.2.1 程控交换机

程控交换机管理要求包括：

- 程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；
- 维护终端工作正常、整洁；
- 计费系统工作正常、整洁；
- 话务台工作正常、话音清晰、整洁；
- 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损；
- 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

6.2.3.2.2 网络通讯设备

程控交换机管理要求包括：

- 配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；
- 光线配架排线整齐，标签完好，数据齐全；
- 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

6.2.3.2.3 广播与背景音响系统

广播与背景音响系统管理要求包括:

- 音源设备工作正常, 整洁;
- 功放设备工作正常, 整洁;
- 扬声器等末端设备工作正常、整洁, 音质保持清晰;
- 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

6.2.4 安全防范系统

6.2.4.1 中央监控系统

中央监控系统管理要求包括:

- 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁;
- 画面分割器工作正常、整洁;
- 录入设备工作正常、整洁;
- 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁;
- 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚;
- 监控的录入资料至少保存7天, 有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

6.2.4.2 巡更系统

巡更系统管理要求包括:

- 工作站工作正常、整洁;
- 巡更器具工作正常;
- 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

6.2.4.3 周界报警系统

周界报警系统管理要求包括:

- 工作站工作正常、整洁;
- 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

6.2.4.4 对讲系统

对讲系统管理要求包括:

- 基站线路无损、工作正常、整洁;
- 天线安装牢固、工作正常、整洁。

6.2.5 车库管理系统

车库管理系统管理要求包括:

- 工作站工作正常、整洁;
- 服务器工作正常、整洁;
- 取票站安装牢固、线路整齐、工作正常;
- 栅栏机安装牢固、工作正常;
- 收费站工作正常、整洁。

6.2.6 门禁系统

6.2.6.1 维护与维修管理

门禁系统维护与维修管理要求如下：

- 服务器、工作站、读卡器以及电子门锁工作正常，指示灯完好；
- 在门禁接报修后尽快采取措施修复，确保用户进出。

6.2.6.2 门禁卡开通、授权

门禁卡开通、授权管理要求如下：

- 按照规定程序进行用户门禁开通、权限变更、挂失以及删除等操作；
- 开通、授权后，交予用户亲自检验，确保门禁卡能正常使用。填写相关记录，用户签名。

6.2.7 卫星电视系统

卫星电视系统管理要求如下：

- 卫星天线安装牢固、外观整洁；
- 放大器、解码器等设备工作正常；
- 传输线路正常、图像清晰。

6.2.8 消防报警与灭火系统

6.2.8.1 消防控制服务

消防控制服务要求如下：

- 消防监控系统 24 小时运行，执勤人员应密切注视屏幕，注意监控设备运行情况和其他相关设备，经常切换云台，及时发现和掌控受控范围、确保监控无死角；
- 接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案；
- 消防设施出现报警故障，应及时报修处理；
- 消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接收器反馈信号并显示其状态。

6.2.8.2 消防报警与火灾处理

消防报警与火灾处理要求如下：

- 当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探测器确认灯；
- 操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示；
- 火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内；
- 能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号；
- 当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，能正确指示出故障部位；
- 显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，能显示预报警信号；
- 主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；
- 火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号，消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号正常；
- 火灾确认后，能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接收器反馈信号并显示其状态；
- 火灾确认后，发出控制信号，将火层的防烟风阀、排烟阀打开，接收其反馈信号并显示其状

态；

- 火灾确认后，能释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；
- 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；
- 末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常；
- 中央联动装置工作正常，显示正确。

6.2.8.3 消防设施设备维护

消防设施设备维护要求如下：

- 各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常；
- 火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；
- 每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；
- 消防灭火设施处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置每年检测一次；
- 消防泵每月启动一次并做记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；
- 消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；
- 消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

6.2.9 会议音响系统

定期检查，确保会议所需麦克风、投影等设施设备工作正常，并填写检查记录。

6.2.10 电梯及自动扶梯系统

6.2.10.1 电梯及自动扶梯运行和维护

运行和维护要求如下：

- 电梯及自动扶梯的维护应符合 DB31/193 的规定；应由取得资质的维修保养单位或电梯制造单位进行；
- 应配备持证电梯及自动扶梯管理人员，落实责任人，配置必备的专业救助工具，保持通讯设备畅通；
- 应定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温度适宜（如超过 35℃则开启空调），无漏水、进水；
- 电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内（水平距离偏差不得超过 3mm，距离间隙不得超过 35mm）；
- 轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯起动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感；
- 每周对电梯机房清洁一次，保持地面无积灰、控制柜、主机表面无污渍；
- 应确保大楼内 24 小时运行的电梯和自动扶梯比例不低于 50%，夜间或节假日确保 1 台 24 小时运行，若需停梯，应提前 24 小时张贴书面通知。

6.2.10.2 电梯故障处理

电梯故障处理要求如下：

- 电梯异常情况下，在通知电梯维保单位同时，有电梯安全管理人员先行实施处理；
- 一般故障情况，接到故障报修后 1 小时内到场处理；

——出现电梯困人情况时，接报后 15 分钟内到场处理，确定轿厢位置并安抚乘客，采取措施解救被困乘客。

6.2.10.3 停电应急处理

电梯停电应急处理要求如下：

- 因故障停电时，接报后 15 分钟内到场处理，检查是否困人，若无人，电梯管理人启动发电机供电，恢复电梯运行；
- 因计划停电时，应提前 24 小时张贴停电通知，启动应急发电机，恢复电梯运行。

6.2.11 给排水系统

6.2.11.1 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

生活水泵、消防、喷淋水泵巡检要求如下：

- 定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检，检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确；检查管道接头和阀门有无渗漏水，压力表显示压力等是否正常，用户末端的水压及流量满足使用要求；检查机房内有无异常运行声响，异常气味；机房温度是否适宜，有无漏水、进水，门窗是否关闭；
- 定期对生活水泵及其机房环境清洁一次，保持地面无积灰。控制柜、主机表面无污渍；
- 做好巡检相关记录；
- 生活饮用水水质符合 GB5749 的规定，确保水质无污染，二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯，应参照《上海市生活饮用水卫生监督管理办法》执行。

6.2.11.2 生活水泵切换

生活水泵切换要求如下：

- 两周一次对生活水泵进行切换；
- 做好生活水泵切换记录。

6.2.11.3 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

生活水泵、消防、喷淋水泵维保要求如下：

- 水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠；
- 检查水泵及电机轴承运行情况，视情况加注润滑油；定期对水泵、管道进行除锈油漆；
- 观察点击运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，对轴加油，使水泵达到良好状态；
- 维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

6.2.11.4 水箱水池

6.2.11.5 水箱、水池巡检

应定期对水箱、水池进行巡检，要求如下：

- 检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水；
- 确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用；
- 确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质；
- 巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

6.2.11.6 水箱、水池清洗

应定期对水箱、水池进行清洗，要求如下：

- 对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、阀门、浮球进行检修保养；
- 清洗完毕后，用符合 GB5749 的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行喷雾涂刷；
- 对水箱出水取样，7 天内送区卫生防疫部门化验，确保水质化验报告合格，否则重新清洗水箱、水池；
- 做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告，并保存。

6.2.11.7 排水管道巡检

应定期对排水管道进行巡检，要求如下：

- 定期对排水管道进行巡检；每季度对楼宇排水纵观进行检查，定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排放达到 DB31/199 的要求；
- 雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；排水管线标识应完善，油漆完好；道路路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窨井盖完好；
- 做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

6.2.11.8 烧水器

6.2.11.8.1 烧水器巡检

应定期对烧水器进行巡检，要求如下：

- 确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有煤气烧水器，确保煤气阀门完好；
- 烧水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；煤气管道无泄漏；
- 做好烧水器巡检记录。

6.2.11.9 烧水器维护保养

烧水器维护保养要求如下：

- 每季度对烧水器净水器进行反冲，清洁玻璃管；如是煤气烧水器，每月一次清洁点火盘；定期更换滤芯；煤气点火软管每两年更换一次；
- 做好烧水器维保记录。

6.2.12 空调系统维护保养

空调系统维护保养要求如下：

- 定期对空调系统进行维护保养；
- 定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；
- 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；
- 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；
- 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；
- 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；

- 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；
- 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；
- 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；
- 能量计费系统处于完好状态；
- 定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数；
- 定期安排对新风量、排风量的测定；
- 应考虑定期安排对空气品质的测定；
- 定期安排对风管系统的清洗；
- 做好空调系统维护保养记录。

6.2.13 锅炉系统

6.2.13.1 蒸汽锅炉

6.2.13.1.1 蒸汽锅炉维护保养

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。除定期送检外，还应做好以下日常维护：

- 每年一次对锅炉及附属设备进行全面二级保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查换热器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检进行修清洗；对锅筒内部进行检查并除垢；
- 每半年一次对蒸汽压力表进行校验；
- 每季一次对锅炉及附属设备进行一级保养；对防爆门及泄爆装置进行安检：清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀自动排气一次；
- 每月一次对油气管路过滤器进行清洗，对安全连锁装置安全性能实验一次；应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录；
- 测水质的硬度，应符合 GB/T1576《工业锅炉水质》要求；
- 锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠；
- 在额定的流量范围内，输出蒸汽压力在允许范围之内；蒸汽减压站输出压力波动在 20%之内；
- 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- 各种证书齐备，操作人员持证上岗。

6.2.13.1.2 蒸汽锅炉运行管理

蒸汽锅炉运行管理要求如下：

- 按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，每小时巡检锅炉及其附属设备运行情况两次，记录一次运行数据；
- 锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施；
- 做好锅炉运行记录并签名存放。

6.2.13.2 热水锅炉

热水锅炉管理要求如下：

- 定期对温控仪进行检测；
- 定期对附属设备进行维护保养；

- 做好热水锅炉检测、维护保养记录。
- 其他类型锅炉按照相关规程进行维护保养。

6.2.14 公共照明系统

公共照明系统管理要求如下：

- 每天巡检路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共区域，保持亮灯，如有缺损，及时更换；
- 每月对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好；
- 每天检查公共电器柜电气设备，遇有故障，及时处置，保证运行安全、正常。

6.2.15 避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：

- 每年检查一次区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；
- 每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；
- 每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；
- 每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；
- 每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

6.2.16 标识系统

标识系统设置要求如下：

- 办公区域、公共区域及仓储库区内设指示性标识包括引导标志和功能标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、商务中心、问询处、男女厕所、消防用品、劳防用品、办公用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点标识等；
- 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识；
- 考虑主要道路及停车场设施交通标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”等临时性服务状态标识；
- 标识的图形符号符合 GB/T 10001. 1 的要求；
- 消防与安全标识符合 GB 2894、GB 13495 的要求。各类标识的格式统一，悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

7 保洁

7.1 大堂及楼层公共区域

大堂及楼层公共区域保洁要求如下：

- 大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物；
- 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站；

- 确保及时清洗积痰盆；
- 确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网；
- 旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹；
- 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周清洁一次，清晰无灰尘；
- 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，每月清洁2次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹；
- 室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味；
- 做好清洁服务记录。

7.2 电梯及自动扶梯系统

电梯及自动扶梯系统实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理；
- 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢；
- 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整；
- 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土；
- 做好电梯清洁服务记录。

7.3 消防梯及公共通道

消防梯及公共通道保洁要求如下：

- 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹；
- 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘；
- 做好消防梯及公共通道清洁服务记录。

7.4 地下车库

地下车库实行每日清扫，保洁要求如下：

- 保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；
- 消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘；
- 地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁；
- 灯具及各类管道无灰尘、无蛛网；
- 做好地下车库清洁服务记录。

7.5 外围

外围保洁频次为每周清洗两次，保洁要求如下：

- 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积灰、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除；
- 做好外围清洁服务记录。

7.6 大理石墙面

定期进行大理石墙面清洁，保洁要求如下：

- 每月一次刷洗墙面和缝隙，确保墙面无污迹、无水迹；不用酸性清洁剂进行清洗；
- 每周一次清抹地面，确保无水迹；
- 做好大理石墙面清洁服务记录。

7.7 垃圾房

垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作：

- 垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢；
- 5-10月每天一次、其余时间每周一次消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生；
- 垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒；
- 地漏口无杂物、堵塞；
- 垃圾房内垃圾不过夜；
- 做好垃圾房清洁服务记录。

7.8 大楼平台

定期进行大楼平台清洁，保洁要求如下：

- 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等；
- 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理；
- 平台无明显破损、脱落；
- 做好平台清洁服务记录。

7.9 卫生间

卫生间实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻；
- 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修；
- 清洁墙面、隔断板，保持无污迹；
- 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒；
- 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒；
- 厕纸容器每日清倒至少二次，内部无满溢、无异味，外表无污迹；
- 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加；
- 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积灰；
- 做好卫生间清洁服务记录。

7.10 茶水间

茶水间保洁服务要求如下：

- 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢；
- 冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布一周一换；
- 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；每季度清洗一次不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢；
- 按规范操作煤气烧水器、电烧水器，确保工作时间内开水供应；

——做好茶水间清洁服务记录。

7.11 展示厅

展示厅保洁要求如下：

- 玻璃橱顶无浮灰，玻璃橱立面地面干净，木橱、不锈钢、花瓶、横梁、踢脚线、绿化盆景、触摸屏、桌椅、茶几、画框、窗帘下沿横杆无灰尘。玻璃门无手印、无污迹。每月一次用刮刀、毛套清洁幕墙玻璃，每季度一次用百洁布、铜亮剂清洁铜条，每年一次清洁展品橱内玻璃；
- 地面无杂物、无水渍、无污渍、光亮整洁。玻璃门、木门、玻璃窗、图片框、石桥、石柱、护栏、电源箱、茶座、开关、风口、铜条、门压板等部位干净、明亮、整齐；每月一次用抛光机、光亮剂进行大理石养护；
- 做好展示厅清洁服务记录。

7.12 贵宾厅

贵宾厅保洁要求如下：

- 保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁；
- 隔板、屏风、木饰墙、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网；
- 地毯无杂物，平整；
- 卫生间干净整洁；
- 做好贵宾厅清洁服务记录。

7.13 设备机房、管道

设备机房、管道保洁要求如下：

- 消防栓、消防箱、灭火器箱、公共设施表面干净、无灰尘。报警器、灭火器表面光亮、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘；监控摄像头、门警器表面光亮、无斑点；消防栓表面光亮、无灰尘；
- 做好设备机房、管道清洁服务记录。

7.14 广场、地面停车场、台阶

广场、地面停车场、台阶保洁要求如下：

- 保持地面干净、无垃圾；
- 座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁，无张贴物；
- 各类指示牌、照明灯具、栏杆、反光镜等保持无污垢、清晰完好；
- 办公楼各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢，纤维整洁成统一方向；
- 做好广场、地面停车场、台阶清洁服务记录。

7.15 绿地、花台、水池

绿地、花台、水池保洁要求如下：

- 绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、杂物；
- 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味；
- 做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

8 绿化

8.1 草坪养护

草坪养护服务要求见表1。

表1 草坪养护服务要求

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10平方米范围内废弃物不得多于3个。

8.2 花坛养护

花坛养护服务要求见表2。

表2 花坛养护服务要求

项目	服务要求
景观	花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花。全年观赏期300天以上，确保重大节日花繁叶盛。
排灌	梅雨、暴雨季节防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。
施肥	花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。
补植	出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。
换花	花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期不超过10天，空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施上肥料。
有害生物控制	花坛基本无有害生物症状，植株受害率小于3%，无杂草。
清洁	每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

8.3 乔木、灌木养护

乔木、灌木养护服务要求见表3。

表3 乔木、灌木养护服务要求

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。
施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于10%，树干受害率小于5%，无影响景观面貌的杂草。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10平方米范围内废弃物不得多于3个。

8.4 容器绿植养护

容器绿植养护服务要求见表4。

表4 容器绿植养护服务要求

项目	服务要求
景观	布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。
排灌	排水畅通无积水。根据植物不同习性及其所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。
修剪	及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。
清洁	保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。
施肥	选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。
有害生物控制	基本无有害生物危害症状。植株、枝叶受害率小于3%。
更换	综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

8.5 公共区域绿化租放

公共区域绿化租放应符合以下要求：

- 公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果；
- 每盆植物生长良好，层次分明，枝叶茂盛，无病虫害。花盆、垫水盆、叶面做到日日清，无灰尘，无枯枝落叶，盆土无异味。绿化整体造型与所选品种的观赏效果相一致。实施修建，枝条分布合理均匀，通风透光，保持形态美观；
- 对生长不良植物及时更换，确保绿化布置观赏效果。

8.6 绿植景点布置

绿植景点布置应符合以下要求：

- 设计方案合理布局、均匀、疏密有度，植物的色彩、形态与空间大小、氛围及功能相协调；
- 按设计方案布置景点，植物上的枯枝黄叶、残花、杂草、竹签清理修建好，并将花盆清洁，大盆植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥土。放置时调整绿化观赏面使其正对人的视线；
- 景点保证每季有花，花型整齐，布局美观，植物配制疏密适当。确保春节、劳动节、国庆节等重大节日的开花植物植株健壮，花型正，花色艳，不露底。品种间搭配合理，有层次，植物取材于周围环境，美工设计配合得当，细节自然。

8.7 临时应急绿化布置

临时应急绿化布置应符合以下要求：

- 按照突击任务对绿化设计的总体方案，根据现有绿化材料及布置现场大小、形状、环境条件、家具陈饰、色彩基调等各种不同条件来选择适宜的品种。设计的绿化布置方案要符合任务要求；
- 绿化材料送至指定摆放位置，按确认后的绿化方案进行布置。

9 公共秩序维护

9.1 门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：

- 主出入口应安排 24 小时值班；
- 对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等，登记证件，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）；
- 保安人员工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务，必要时引导来宾至电梯厅或指定区域；
- 凡遇市民群众上访，及时通知上级部门，做好劝说、劝阻、疏导工作，方法得体；对外来联系工作人员，凭有效证件和会客单，并与相关单位联系确认后方可进入。

9.2 信访接待

信访接待服务应符合以下要求：

- 对信访人员在进入信访接待室前进行安检，确认其随身携带物品无易燃易爆危险品、管制刀具或其他危险物品；
- 按规定程序进行信访接待，应进行信访接待室巡查和接待等候区安全管理，维护和防止混乱局面及事故发生；
- 做好相关数据统计和整理，填好值班检查记录。

9.3 安保巡逻

安保巡逻应符合DB 31/329.10-2008标准，包括：

- 在全天候负责区域内，正门、边门、区域通道、围墙、办公楼、楼内餐厅、公共走道交通设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确管辖区内的治安秩序，做好防盗、防恐和防火等安全工作；
- 按规定进行双休日和夜间巡逻检查，人防与技防相结合，加强对重点部位、重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；

- 定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理；
- 检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明、阀门、灭火器材、消防箱、烟感、喷淋、空调和新风机房、送风和排烟装置、水箱、水泵机房等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录；
- 检查大楼周围的保安防范动态，道路通畅及车辆停放状况，各类标识，消防设备、设施、环境卫生等状况，并做好记录。

9.4 监控

办公楼监视监控设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控；发现问题及时采取措施。

9.5 车辆管理

9.5.1 车辆及停车场所管理要求

车辆及停车场所管理应符合以下要求：

- 车辆进入前，保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序指挥进入；
- 保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；
- 停车场严禁吸烟；停车场严禁带病车辆，特别是漏油车辆进入；车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品；
- 非机动车按指定车位停放，不得进入机动车车库
- 车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作；每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知业主，做好相关记录；
- 每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

9.5.2 车辆准入管理

应加强车辆安全出入管理、有序地为机关提供通畅的出入和停放管理，包括：

- 凡需进入机关办公驻地车辆，持有有效车辆通行证；
- 无证车辆不得进入；特殊情况通过联系后征得相关部门同意确认，登记后放行；
- 保安人员指挥相关车辆按要求在指定位置接受检查、确认车证相符后放行；
- 安排指定车位停放，并做好相关记录。

9.6 外来闯入处理

外来闯入处理应符合以下要求：

- 发现可疑人员非法混入或闯入，及时报告管理处和监控值班人员，提供闯入人员外貌特征、闯入位置等信息；
- 监控值班人员加强监控和搜索，及时提供有效捕捉信息；
- 安保人员加强巡逻，及时采取控制措施，管控各路口，保证重要部位、重点区域的警戒。

9.7 重大任务安保

重大任务服务应符合以下要求：

- 相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全

- 执勤和管控，防止无关人员闯入；
- 确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；
- 符合保密工作相关制度。

9.8 突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

- 制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；
- 在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；每年组织不少于一次的突发公共事件应急演练；
- 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

9.9 消防管理

- 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；
- 办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；
- 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；
- 定期进行消防宣传和消防演习。

10 节能管理

10.1 制度建设

应建立能源管理岗位责任制、能源消费计量统计制度、物业服务节能目标管理体系、节能采购办法等规章制度；针对机关用能情况，制定相应补充制度措施。

10.2 节能措施

应针对机关用能情况采取以下节能措施：

- 对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗；
- 采用新能源技术，采用高效节能照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明；
- 用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷；
- 采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗；
- 减少用电设备待机时间，执行国家关于空调室内温度控制规定。

10.3 节能台账

10.3.1 应建立物业所涉及水、电、煤、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整；

10.3.2 应指定专人记帐、定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照要求上报相关数据信息。

11 动力能耗

按DB 31/T550《机关办公建筑合理用能指南》的要求，合理用能。

12 延伸便民服务

物业服务机构根据服务对象的需求，开展力所能及的延伸服务，如理发服务、票务服务、保密纸回收服务、洗衣收发服务、重点楼宇邮件（品）安检服务、快递派发服务、便利商店供应服务等。

13 服务监管评价与改进

13.1 服务监管评价

13.1.1 监管考核

应对物业服务企业服务质量进行考核评价。

13.1.2 服务质量评价

应定期开展满意度调查，听取服务对象的评价和意见。

13.2 服务质量改进

物业服务企业应对收集的服务反馈信息进行分析处理，找出产生不合格服务项的根本原因，制定整改措施，进一步提高服务质量；同时，对提出的新需求进行分析，识别改进机会。

参 考 文 献

- [1] DB31/T 815-2014机关物业室内绿化养护要求
 - [2] DB31/T 223-1999蒸汽供热系统运行管理
 - [3] 上海市生活饮用水卫生监督管理办法 上海市人民政府令（第13号）
 - [4] 市级机关集中办公地安全保卫工作规定
 - [5] 上海市突发公共事件总体应急预案
-