

DB 4201

武汉市地方标准

DB 4201/T XXXX—2022

工业园区物业服务规范

Specification for industrial park property services

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

武汉市市场监督管理局 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 |
| 4.1 服务机构 | 3 |
| 4.2 服务人员 | 3 |
| 4.3 制度建设 | 3 |
| 4.4 财务管理 | 3 |
| 4.5 档案管理 | 3 |
| 4.6 标志管理 | 4 |
| 5 服务内容与要求 | 4 |
| 5.1 客户服务 | 4 |
| 5.2 房屋及设施设备管理 | 6 |
| 5.3 秩序维护服务 | 9 |
| 5.4 环境服务 | 11 |
| 6 应急管理 | 13 |
| 6.1 应急预案 | 13 |
| 6.2 应急准备 | 14 |
| 6.3 监测与预警 | 14 |
| 6.4 应急处置与事后恢复 | 14 |
| 7 服务评价与改进 | 14 |
| 附录 A（规范性） 园区物业管理档案保存期限 | 15 |
| 附录 B（资料性） 房屋及设施设备管理台账模板 | 16 |
| 附录 C（规范性） 房屋及设施设备管理要求 | 17 |
| 参考文献 | 24 |

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。

本文件由武汉市住房保障和房屋管理局提出并归口。

本文件起草单位：武汉市物业管理协会、武汉市标准化研究院。

本文件主要起草人：

工业园区物业服务规范

1 范围

本文件规定了工业园区（通用厂房、仓储、物流园、生态园、总部基地等）（以下简称园区）物业服务的基本要求、服务内容与要求、应急管理及服务评价与改进。

本文件适用于武汉市区域内工业园区物业管理及服务活动。

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/T 2887 计算机场地通用规范
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 3608 高处作业分级
- 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 13271 锅炉大气污染物排放标准
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 13861 生产过程危险和有害因素分类与代码
- GB/T 15227 建筑幕墙气密、水密、抗风压性能检测方法
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 18250 建筑幕墙层间变形性能分级及检测方法
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 21086 建筑幕墙
- GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范
- GB/T 21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- GB/T 33942 特种设备事故应急预案编制导则
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理标准
- GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范
- GB 55014 园林绿化工程项目规范
- CJJ/T 287 园林绿化养护标准
- JGJ 80 建筑施工高处作业安全技术规范
- TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG 11 锅炉安全技术规程
 TSG T5002 电梯维护保养规则
 WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
 XF 503 建筑消防设施检测技术规程
 DB4201/T 569.1-2018 武汉市反恐怖防范管理系统管理规范 第1部分：通则
 DB4201/T 640 写字楼物业服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业园区 industrial park

通过行政或市场化方式建设的，满足制造企业、服务企业从事工业生产、科学试验等产业集群需要的建筑群体或相关区域。

3.2

物业服务 property service

业主自行或者通过选聘物业服务企业等形式，对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

3.3

物业服务人 property service provider

物业服务企业和其他管理人。

3.4

工业园区物业服务 industrial park property services

物业服务人对工业园区范围内房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.5

通用厂房 general plant

即标准厂房，是由政府规划批准建造，供水、供电、供气、通讯、道路、仓储及其他配套设施齐全，能满足从事工业生产和科学试验需要的标准性建筑物或建筑物群体。

3.6

仓储 storehouse

存放、保管、储存物品的建筑物和场地的总称，可以是房屋建筑、洞穴、大型容器或特定的场地等，具有存放和保护物品的功能。

3.7

业主 proprietor

物业的所有权人。

3.8

物业使用人 property user

物业承租人或其他实际使用物业的非所有权人。

4 基本要求

4.1 服务机构

园区物业服务人应满足以下要求：

- 具有提供园区物业服务的有效法定资格；
- 有委托方提供的服务及办公场所；
- 配备满足服务需要的设施设备；
- 建立健全党组织，配备固定的党员活动室，发挥党组织的引领作用。

4.2 服务人员

工业园区物业服务人员应满足以下要求：

- 具有良好的职业道德，身体健康，无不良记录；
- 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得相应职业资格证书或岗位证书；
- 定期参加职业技能、法律法规、卫生健康、安全等相应岗位培训；
- 熟悉园区物业服务内容及特点，熟练掌握相应岗位的工作职责、工作流程及服务标准；
- 工作期间应统一着装并佩戴工牌，仪表仪容整洁，举止规范得体，服务主动热情，态度良好；
- 员工具有保密意识，特别是从事会务服务、设施设备管理、秩序维护服务、档案及资料管理的岗位人员，服务过程中保护好业主或物业使用人的隐私或机密；
- 按照 GB/T 45001 的有关要求开展职业健康安全管理。

4.3 制度建设

园区物业服务人应建立完善的规章制度，应符合下列要求：

- 建立健全内部管理、档案管理、人力资源、财务管理、质量管理、信息管理、资产管理等管理制度，制订各岗位工作职责、工作流程、服务规范及具体考核办法；
- 建立健全服务提供管理制度，包括但不限于装修服务申请、监管、巡查、验收制度，各种设施设备日常巡查、定期保养、维修管理制度，消防安全管理制度，微型消防站制度，装卸货制度，货物进出管理制度，充电和车辆停放管理制度，临时使用能耗管理制度，保洁服务制度，绿化服务制度，消杀工作制度，环境污染控制制度等；
- 建立健全服务公示制度，接受业主或物业使用人的监督；
- 建立健全“三会一课”组织生活制度，党建活动及党建宣传每年至少 4 次；
- 建立健全“志愿服务”制度，推进园区“红色物业”建设。

4.4 财务管理

园区物业服务的财务管理制度应符合下列要求：

- 独立核算，规范记账，账目清晰；
- 每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况；
- 对于提供特约服务的费用、代收代缴的费用，应单独列账，按实际支出费用和约定方式向业主或物业使用人收取。

4.5 档案管理

4.5.1 物业服务人应建立健全统一的档案管理制度，对各项物业服务和管理工作应按要求进行记录、收集、整理、分类、保存、使用、维护、交接。

4.5.2 物业服务人的档案类别包括但不限于：

- 产权和技术资料档案；
- 业主或物业使用人信息档案；
- 迁入迁出档案；
- 装修管理档案；
- 财务管理档案；
- 客户服务档案；
- 房屋及设施设备维修养护管理档案；
- 秩序维护档案；
- 消防管理档案；
- 能耗管理档案；
- 保洁服务档案；
- 绿植档案；
- 消杀管理档案；
- 环境污染源档案；
- 应急预案演练与处置档案。

4.5.3 根据档案载体的特点，建立纸质档案、电子档案。

4.5.4 定期评价档案有效性和安全性，档案保存期限应符合表 A.1 的要求。

4.6 标志管理

4.6.1 公共信息标志应符合 GB/T 10001.1 的要求，安全标志应符合 GB 2894 的要求，消防安全标志应符合 GB 13495.1 的要求，生活垃圾分类标志应符合 GB/T 19095 的要求。

4.6.2 园区内标志包括但不限于以下几类：

- 各主出入口平面示意图；
- 消防设施平面图、火警疏散示意图、消防系统设施设备使用说明图；
- 消防安全重点部位设置防火标志；
- 主要道路、停车场等车辆行驶及导向标志、停车场限速标志、新能源专用停车位标志；
- 工作区域、卫生或消杀作业现场、公共区域、紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标志；
- 各楼层、公共区域、服务休闲区域等公共场所指引标志；
- 天台、梯间窗、设备间、配电箱、景观池等危及人身安全处的安全标志；
- 设施设备名称、运行状态、管道流向和阀门状态的标志。

5 服务内容与要求

5.1 客户服务

5.1.1 公开告知

5.1.1.1 物业服务人应在客户入驻时以书面形式告知提供的服务项目及园区管理要求。

5.1.1.2 应配合园区设置展示区域，展示数据包括但不限于园区大数据、智能安防、智慧物联、停车场实时情况、园区能耗情况等。

5.1.1.3 应在服务中心或展示区域，设置信息公示栏，公示物业服务企业营业执照或复印件、服务人员、服务时间、服务内容、收费标准、报修投诉和监督电话等。提供特约服务的，还应公示特约服务项目、委托方式、服务内容、服务标准和收费标准等。提供装修管理服务的，还应公示装修流程及费用等。

5.1.1.4 对影响客户的作业计划如停水、计划性限电、停电、送电、外墙清洗、电梯维保、消杀等，物业服务人应提前 3 天公告。

5.1.2 接待服务

5.1.2.1 物业服务人应在接待中心或办公场所公布 24 小时服务电话。接待中心工作时间至少 8 小时，工作时间应有现场接待人员，其余时间设值班人员，保障服务电话及时接听。

5.1.2.2 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、电子邮件等，方便客户报事报修、各类咨询业务、办理业务、投诉建议以及诉求处理。

5.1.2.3 接待现场办理等待时间不宜超过 5 min，需等待事件较长应提前与客户沟通。

5.1.2.4 接待服务中应用语文明、礼貌、规范。

5.1.2.5 接待人员应熟知周边道路交通、配套设施和楼内各项服务功能，准确为客户提供指引。

5.1.2.6 客户咨询、求助、投诉等事项，应当场处理，无法当场处理时应告知顾客原因，并上报相关部门，24 小时内予以回复处理。前台诉求回访率达 100%。

5.1.2.7 收费时应明确告知客户收费明细，提供多种便捷的支付方式，提供正规收款票据。

5.1.2.8 来访参观接待，物业服务人应制定接待方案，安排人员讲解。

5.1.3 会务服务

5.1.3.1 会务人员应根据会议级别和客户要求，确定相应的服务标准和准备工作。

5.1.3.2 检查会场的设备和布置情况，夏季室内空调温度设置不低于 26°，冬季室内空调温度设置不高于 20°。

5.1.3.3 提供会议中茶水服务，关注客户需求，每 15 min 加水一次。

5.1.3.4 会议结束后清理会场物品，关闭会场设备，打扫会场。

5.1.4 迁入迁出服务

5.1.4.1 业主或物业使用人迁入迁出时，物业服务人应协助办理相关手续，结清相关费用。

5.1.4.2 应告知业主或物业使用人搬运车辆进出园区要求、临时停车地点、进出园区的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等要求。

5.1.4.3 应安排人员进行现场协调和管理，跟进搬迁相关事宜。

5.1.4.4 应提前获得业主或物业使用人许可，查验房屋状况及时向业主或物业使用人做好反馈。

5.1.5 装修管理服务

5.1.5.1 物业服务人在受理装修申请时应与业主或物业使用人签订装饰装修服务管理协议，并告知装修中的禁止行为和注意事项，明确相关方的权利和义务。

5.1.5.2 应督促业主或物业使用人提前做好成品保护，关注装修区域毗邻方的意见。

5.1.5.3 业主或物业使用人室内外装修与用材应符合环境保护及防火规范 GB 50222 的要求。

5.1.5.4 业主或物业使用人需要消防、环评备案验收的，物业服务人应协助办理。

5.1.5.5 房屋装饰装修过程中不应发生危及房屋结构安全及拆改管线的现象。每天进行不少于 2 次现场巡查管控，发现违规行为应予以提醒、劝阻和制止，制止无效及时上报相关部门依法处理。

5.1.5.6 物业服务人应协助做好相邻关系的协调工作，将施工区域、施工时间、货运时间、噪音施工周期在毗邻区域内予以明示。

5.1.6 特约服务

5.1.6.1 物业服务人应根据业主或物业使用人的实际需求，提供特约服务，需要特定资质的特约服务，物业服务人应取得相应的资质。

5.1.6.2 开展特约服务前应签订合同或协议，明确服务内容与收费标准。

5.1.6.3 特约服务包括但不限于室内承接查验、工程维修维保、会务接待、室内绿化租摆、开荒清洁、物资代采、开工开业活动等。

5.1.6.4 应建立健全配套服务信息库，为配套服务的合规宣传提供便利，活跃园区氛围，共享服务资源。

5.1.6.5 应配合相关部门加强对配套服务区域的监管和巡查，发现违规行为，应及时制止并向相关部门报告。

5.1.7 文化活动

5.1.7.1 物业服务人应根据园区特性组织适合客户需求的健康向上的文化活动。

5.1.7.2 应配合园区党委/工会/街道，组织园区企业职工开展红色文化宣传活动。

5.1.7.3 文化活动前应编制文化活动的计划与实施方案，布置文化活动场地；活动结束后及时做好活动总结。

5.1.7.4 应做好相关行政主管部门、上级党组织、行业协会等相关部门关于园区文化活动方案的组织 and 实施工作。

5.1.8 信息化服务

5.1.8.1 物业服务人宜提供园区一卡通消费服务，同时建立相应的电子商务平台，为园区企业设立配套的商业服务平台。

5.1.8.2 应利用信息化服务平台对园区内的空间、设备、资产、能耗、安全等进行实时监测，统筹园区的整体运营情况。

5.1.8.3 宜构建统一对外的信息发布、报事报修、会议预定等智慧园区软件运营平台。

5.1.9 舆情管理

5.1.9.1 物业服务人应做好物业舆论舆情监测和收集工作，设立统一的舆论舆情信息管控窗口。

5.1.9.2 组建专业的舆情处理人员工作小组，明确小组成员职责及舆情应对处置流程。

5.1.9.3 积极应对、正视舆情，及时化解矛盾问题，加强与主流新闻社交媒体、主管部门的沟通。

5.1.9.4 舆情处理完成后，应及时安抚群众，完善现场服务工作，形成事件报告。

5.2 房屋及设施设备管理

5.2.1 房屋本体及道路、路面

5.2.1.1 物业服务人应制定房屋年度检查计划，房屋外观出现变形、开裂等现象时，应及时向各相关部门和单位报告，配合业主或物业使用人进行房屋安全鉴定申请和维修，同时采取必要的防护措施。

5.2.1.2 房屋使用应符合建筑设计要求，不应擅自改变用途。房屋外观、外立面应维持完好、整洁，无破损。

5.2.1.3 提前告知业主或物业使用人按照楼层承受负荷要求设置设备和货物，对超载放置现象及时制止，消除危及建筑结构的安全隐患。

5.2.1.4 应制定并建立园区房屋管理台账，台账模板见表 B.1。

5.2.1.5 房屋本体及道路、路面管理的检查检测、维护频次及管理、检测要求应符合表 C.1 的要求。

5.2.2 供配电系统

5.2.2.1 供配电系统的管理、运行及维护应符合 GB 50194 的要求。物业服务人应制定规范的供配电系统运行、维修保养流程。

5.2.2.2 应制定临时用电管理措施，限电、停电有规范的审批、通知、公告流程。

5.2.2.3 根据园区特性，做好园区非物业类的专业设备供电，配合相关维保单位的维修与保养工作。

5.2.2.4 应建立供配电系统（配电室）及供配电系统（公共照明）台账，台账模板见表 B.2。

5.2.2.5 供配电系统的巡查、检查检测、维护频次及管理、检测要求应符合表 C.2 的要求。

5.2.3 给排水系统

5.2.3.1 物业服务人应制定完善的给排水系统运行、维保、抢修工作规范和操作流程。

5.2.3.2 生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的要求。二次供水卫生应符合 GB 17051 的要求。生活用水二次供水卫生许可证应每五年办理 1 次，物业管理人健康证应每年办理 1 次，并保持有效。

5.2.3.3 定期检查供水设备、排污泵、管道、阀门、雨水井、污水井等，确保无明显锈蚀和损坏、滴漏，发现堵塞漏水情况应及时疏通、维修。

5.2.3.4 应建立给排水系统台账，台账模板见表 B.2。

5.2.3.5 给排水系统的巡查、检查检测、维护频次及管理、检测要求应符合表 C.3 的要求。

5.2.4 弱电智能化系统

5.2.4.1 弱电智能化系统应设专人或委托有专业资质的单位进行维保，保障维修及时率。对监控室值班人员应每季度开展 1 次系统操作培训。巡查、值班、维保、报修处理、培训等记录完整。

5.2.4.2 安全防范系统的技术参数应符合 GB/T 21741 要求。

5.2.4.3 各操作系统用户名及密码应有规范的保管及使用流程，相关人员应遵守保密规定。

5.2.4.4 物业服务人应建立弱电系统（监控、门禁、车辆管理、背景音乐、电子围栏、电子公告牌等）设施设备台账，台账模板见表 B.2。

5.2.4.5 弱电智能化系统的巡查、检测、维护频次及管理、检测要求应符合表 C.4 的要求。

5.2.5 电梯及其他运输系统

5.2.5.1 电梯及其他运输系统管理应符合以下要求：

- 电梯运行平稳、无异响，动作准确可靠；轿厢内外按钮、轿厢内灯具，扶梯踏板、扶手带等配件保持正常使用，多媒体声音适中，体感温度舒适；
- 保持消防电梯与火灾报警系统可靠的联动功能；
- 电梯使用符合 TSG 08 的要求；
- 电梯维保符合 TSG T5002 的要求；
- 电梯准用证、年检合格证、24 小时紧急救援报修电话和乘梯注意事项等应置于轿厢醒目位置；
- 电梯紧急电话系统应定期维修保养，保持通畅；

- 每年进行至少 2 次的电梯和其他运输系统设备现场救援和安全使用演练，做好拍照记录及存档；
- 设置电梯安全员进行每日巡查和记录。发生电梯困人等紧急事件时，专业维修人员在 30 min 内抵达现场；
- 其他运输系统运行过程中不超载，不随意卸开装置的护罩或其他任何装置，使用完毕后切断电源，锁好操纵装置。

5.2.5.2 建立电梯及其他运输系统台账，台账模板见表 B.2。

5.2.5.3 电梯及其他运输系统的巡查、检测、维护频次及管理要求应符合表 C.5 的要求。

5.2.6 空调系统

5.2.6.1 空调系统运行管理应符合 GB 50365 的要求；锅炉设备的检验、检定和校验应符合 TSG 11 的要求；锅炉设备的使用应符合 TSG 08 的要求；公共场所集中空调通风系统卫生应符合 WS 394 的要求。

5.2.6.2 物业服务人应制定空调系统年度保养和清洗计划，并委托具有相应资质的单位清洗和维保。

5.2.6.3 空调系统运行的噪音不应超标，烟尘排放符合 GB 13271 的规定，无严重滴漏水现象，出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场，按照空调系统故障应急处置预案进行维修处理。

5.2.6.4 物业服务人应建立空调系统台账，台账模板见表 B.2。

5.2.6.5 空调系统的巡查、检测、维护频次及管理要求应符合表 C.6 的要求。

5.2.7 消防系统

5.2.7.1 消防系统检测应符合 XF 503 的要求，应设专人并委托有专业资质的单位进行维保，每年应对消防系统进行 1 次全面的检测，并取得合格的年度消防检测报告。每年至少进行 2 次消防系统器材使用培训，并记录存档。

5.2.7.2 消防系统的巡查、试运行、维保、年度检测记录完整，设施设备使用完好率达到 100%，符合 GB 25201 的要求。

5.2.7.3 消防泵房内各设备和屋顶消防设施设备均处于正常使用状态；消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、应急照明、逃生疏散指示牌、消防广播等运行正常；正压送风、防排烟系统运行正常，各设备均处于自动运行状态，每月进行至少 1 次检查和手动试运行操作，并记录存档。

5.2.7.4 危化品存放区域配备对应的自动灭火装置，每月检查灭火装置是否有效。自动喷水灭火系统和消防联动报警系统运行正常，每年进行至少 2 次的现场联动演练，并记录存档。

5.2.7.5 配电室、发电机房等区域的气体灭火设备和其他消防器材齐全，均处于正常使用状态，保证随时可启用，每月至少检查 1 次。

5.2.7.6 园区食堂、厨房、宿舍等人员集中区域，按照消防相关规定配置足够的消防器材并定期检查、记录。厨房排油烟道每月至少清理 1 次，易燃易爆物品及其他杂物每季度清理检查至少 1 次。

5.2.7.7 应建立消防系统（水系统含泵房）、消防系统（联动报警和气体灭火）、消防系统配套器材（灭火器、应急灯、消火栓箱、指示牌等）等设备台账，台账模板见表 B.2。

5.2.7.8 消防系统的巡查、检测、维护频次及管理要求应符合表 C.7 的要求。

5.2.8 能耗管理

5.2.8.1 物业服务人应建立详细的设施设备能耗使用台帐，每年根据实际使用情况及时更新台帐。

5.2.8.2 制定公共部位如空调系统、供水系统、照明系统、电梯系统经济运行方案、节能改造计划，每年根据实际使用情况进行合理调整。

- 5.2.8.3 应采取用水分类计量管理、节水器具、节水灌溉等节水节流措施。
- 5.2.8.4 应根据能耗管理档案，每月定期分析、对比，研究、整改的完善措施，杜绝跑冒滴漏现象。
- 5.2.8.5 应积极开展节能节水、减排等教育宣传。
- 5.2.8.6 应建立公共区域设施设备及办公、宿舍、岗亭等用电台账，模板见表 B.3。
- 5.2.8.7 应建立物业及公共区域用水水表台账，模板见表 B.4。

5.3 秩序维护服务

5.3.1 出入管理

5.3.1.1 出入口及区域设置应满足以下要求：

- 设置出入口岗位，对人员、车辆和物品进行出入管理；
- 至少 1 个出入口实行 24 小时值班制度；
- 按园区管理需要，设立封闭区、限行区和对外开放区，危化品存放及转运区域应设置在封闭区或限行区。

5.3.1.2 对人员、车辆、物品的管理应满足以下要求：

- 配置智能化道闸和门禁系统，实现自动识别车辆通行和工作证件查验等功能，对进出园区的内部人员、车辆进行管控；
- 配置智能化来访登记系统，实现前置审批、自动识别通行等功能，对进出园区的外部人员、车辆进行管控；
- 对进出园区的物品实行查验放行制度，发现可疑危险物品时，应予以扣留，并立即上报。

5.3.1.3 出入口反恐怖物防所采用的防护器材与设施应符合 DB4201/T 569.1-2018 7.3.3 的规定。

5.3.1.4 突发公共卫生事件应急防控期间的出入口管理工作应满足以下要求：

- 1) 常态化管理期间要求包括但不限于：
 - 物业服务人根据疫情发展情况减少出入口数量，必要时只设置1个人行出入口；
 - 出入口24小时均有人值守，根据需要增加人力，设置测温点配备测温设备、免洗消毒液、消毒水等，各类宣传材料统一于园区出入口处等相对独立区域张贴展示；
 - 依据相关政策要求，做好人员出入扫码或登记，记录存档；进入园区的人员佩戴口罩、测量体温不超过固定温度等；
 - 设置快递、外卖等物品临时存放点，协助做好快递暂存区域管理。
- 2) 非常态化管理期间要求包括但不限于：
 - 协助园区做好出入口封闭管控；
 - 设置外卖、物资外围暂存点，统一转运。

5.3.2 巡查管理

5.3.2.1 巡查计划安排应满足以下要求：

- 巡查计划及巡查路线覆盖全面，涉及物品堆放点、危化品区域、车棚、消防通道、隐蔽点等重点区域；
- 设置 24 小时巡查制度，园区内公共区域每日巡查至少 2 次，施工区域、重点区域每日巡查至少 4 次。

5.3.2.2 巡查过程应满足以下要求：

- 采取智能化巡更系统，巡查记录留存 2 年以上；
- 巡查人员配备对讲机等实时通话设备和巡查记录仪，记录仪视频资料保留一周以上；

——巡查人员关注施工相关区域，对施工人员、动火作业等危险作业手续履行情况、作业现场安全管控等情况进行检查。

5.3.2.3 巡查问题处理应满足以下要求：

- 巡查过程中与监控室实行联动，收到指令后安排巡查人员 5 min 内到达现场；
- 巡查中发现违规行为，立即制止；发现异常情况，立即上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

5.3.3 监控管理

监控室管理应满足以下要求：

- 监控室实行 24 小时值班制度，每班至少 2 人。监控室采用移动通讯与内部对讲通讯并行的通讯方式，随时保持通讯畅通；
- 采用数字化监控设备，配合当地公安部门，建立一键报警机制；
- 监控录像保存时间至少 30 日，监控记录的查看、回放、拷贝等执行相应的审批程序；
- 异常情况警报时，安排巡查人员 5 min 内到达现场处理，情况严重时立即报警。

5.3.4 停车与车辆管理

5.3.4.1 停车场设置应满足以下要求：

- 设置专人负责车场巡视和交通疏导；
- 采取智能化车辆道闸系统，无人值守停车场安装非法闯入报警系统；
- 设置新能源专用停车位，每月检查维护充电桩；
- 委托专业检测单位对机械式停车设备进行每年至少 1 次的检测；
- 设置非机动车集中停放区域和充电区，并配备灭火设备，设置巡逻点，每日至少巡查 2 次；
- 非机动车充电端口配备自动断电等安全装置，对安全装置每季度维护 1 次。

5.3.4.2 园区车辆管理要求包括：

- 停车场车辆行驶路线应设置合理、规范，导向标志、地面停车区域停车标线完整；
- 物业服务人应规划人车分流，每季度对停车场内监控、照明、消防、减速带等设施进行维护；
- 机动车不应停放在人行道、车行道、消防通道、绿化带等禁停区域；
- 封闭管理的园区，共享单车、共享电动车不应进入园区；
- 有市政道路的半开放式园区应设置非机动车停放区，非机动车不应乱停乱放。

5.3.5 装卸管理

装卸管理要求包括：

- 物业服务人应划定货物装卸区域、货运线路、其他运输设备等，在货运沿线安装必要的防护装置，引导车辆在指定区域和规定时间装卸；
- 指定专人对装卸工作进行监管，无关人员不应进入装卸区域，对尖锐、超长等特殊形态货物加强监管，保障人员和财产安全；
- 货物装卸后，应及时安排人员清理现场，保持环境整洁；
- 货运电动车、叉车等园区内机动车应每半年保养 1 次，每年委托专业单位检测 1 次，并出具检测报告。

5.3.6 消防安全管理

5.3.6.1 消防安全管理的要求包括：

- 物业服务人应与园区内企业或消防部门签订消防责任书，明确责任区域防火责任人；
- 疏散通道、安全出口、消防通道保持畅通，无杂物堆放，无违章占用，并在醒目处有明确的疏散指示牌；
- 园区公共区域每日至少进行1次防火巡查，并建立巡查记录；每季度至少对园区商铺、办公区室内进行1次防火巡查；
- 消防控制室实行24小时值班，每班至少2人，严格履行交接班手续，认真核对值班记录和消防控制器运行记录，交接值班专用工具，并签字确认；
- 无关人员不应进入消防控制室内，消防控制室内不应吸烟、动用明火、存放易燃易爆危险物品、堆放杂物，无关电气线路、管道不应穿过消防控制室；
- 消防控制室值班人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有初级技能以上等级职业资格证书，每年至少进行2次系统操作培训。
- 物业消防管理人每周应至少检查1次值班操作人员工作情况，并做好检查记录。

5.3.6.2 建立志愿消防队伍，设置微型消防站，配备消防器材，由专人每月检查、记录，保证微型消防站各类器材随时可启用；微型消防站应设置人员值守、器材存放等用房，可与消防控制室合用；有条件的，可单独设置。微型消防站的配备应满足以下要求：

- 人员配备至少6人；
- 设站长、副站长、消防员、控制室值班员等岗位；
- 配有消防车辆的微型消防站设驾驶员岗位；
- 站长由单位消防安全管理人兼任，消防员负责防火巡查和初起火灾扑救工作；
- 根据扑救初起火灾需要，配备灭火器、水枪、水带等灭火器材，外线电话、手持对讲机等通信器材，消防头盔、灭火防护服、防护靴、破拆工具等器材。配置标准符合表1的要求。

表1 微型消防站配置标准

| 序号 | 类别 | 器材名称 | 单位 | 配备数量 | 配备标准 |
|----|--------|-----------------|----|------|------|
| 1 | 消防车 | 小型消防车 | 辆 | 1 | 选配 |
| 2 | | 消防摩托车 | 辆 | 1 | 选配 |
| 3 | 灭火器材 | 水枪 | 把 | 2 | 必配 |
| 4 | | ABC型干粉灭火器（4kg装） | 具 | 16 | 必配 |
| 5 | | 强光照明灯 | 个 | 2 | 必配 |
| 6 | | 水带 | 盘 | 10 | 必配 |
| 7 | | 分水器 | 个 | 1 | 必配 |
| 8 | | 消火栓扳手 | 个 | 1 | 必配 |
| 9 | 个人防护器材 | 消防头盔 | 顶 | 6 | 必配 |
| 10 | | 消防员灭火防护服 | 套 | 6 | 必配 |
| 11 | | 消防手套 | 双 | 6 | 必配 |
| 12 | | 消防员灭火防护靴 | 双 | 6 | 必配 |
| 13 | | 防毒面具 | 具 | 10 | 必配 |
| 14 | 通讯器材 | 正压式消防空气呼吸器 | 具 | 2 | 选配 |
| 15 | | 外线电话 | 台 | 1 | 选配 |
| 16 | | 手持对讲机 | 台 | 4 | 选配 |

5.4 环境服务

5.4.1 保洁服务

5.4.1.1 通用要求

物业服务人应按照DB4201/T 640的规定进行保洁。根据园区特点制定保洁工作方案及实施计划，做好保洁工作记录和归档。员工宿舍公共区域保洁参见DB4201/T 534的内容。

保洁工具、器械与药剂的使用注意事项包括但不限于：

- 保洁作业工具摆放隐蔽、整齐，定点定位；
- 保洁器械严格按照操作手册使用与保养；
- 保洁药剂严格按使用说明使用、保存及废弃处置。

垃圾收运注意事项包括但不限于：

- 园区内垃圾应分类管理，生活垃圾、生产垃圾、建筑垃圾、绿化垃圾、危险废物有相应集中点，且有明显标识。垃圾集中点的设置参见CJJ/T 47的内容；
- 园区内垃圾桶数量适宜、布局合理、桶身洁净，桶内垃圾不超过桶容积的2/3，桶周无散落垃圾；
- 生活垃圾袋装化的要求，见《武汉市生活垃圾分类管理办法》；
- 建筑垃圾委托物业服务人管理的，应袋装化放置于指定集中点，定期清运；业主或物业使用人自行清运的，应督促其即清即运；
- 每天至少向园区垃圾集中点转运2次垃圾，转运过程无遗漏、无污水、无异味，不造成二次污染；垃圾集中点的垃圾由具备资质的单位清运出园，每天至少1次；
- 园区内食堂、餐饮区等餐厨垃圾的管理参见《武汉市餐厨废弃物管理办法》的相关规定。

5.4.1.2 室内保洁

园区室内保洁要求包括但不限于：

- 办公区保洁应符合DB4201/T 640的规定；
- 生产区保洁员不应超越生产区划定的禁入线，严格遵守生产区对保洁着装、保洁工具、操作规程、垃圾存放与处理的特殊要求；
- 展厅、会议厅、接待厅等重要接待区及附近卫生间，应在每批次使用前后增加保洁频次。

5.4.1.3 室外保洁

园区室外保洁要求包括但不限于：

- 高空作业应按照GB/T 3608及JGJ 80的要求做好安全防护；
- 座椅、健身器材等公共服务设施每天至少清洁1次；
- 指示牌、灯罩灯杆、景观等设施及装置每周至少清洁1次；
- 明沟、明渠、对外开放的天台排水沟每季度至少清洁1次，去除垃圾、淤堵，保证水流畅通，大风、大雨天气之前应补充临时清洁；
- 建筑物、构筑物、设施等表面非广告位的贴纸一经发现应立即去除。

5.4.1.4 停车场保洁

园区停车场的保洁要求包括但不限于：

- 停车场每天清扫至少1次；
- 非植草砖停车场地面每月冲洗至少1次；

——立体停车位保洁由立体停车装置的现场操作管理人员随时进行。

5.4.2 绿化服务

- 5.4.2.1 物业服务人应根据园区绿化工程特点制定绿化工作方案及实施计划，做好绿化工作记录和归档。
- 5.4.2.2 应严格按使用说明使用、保存及废弃处置绿化药剂，划定绿化药剂库存专区。
- 5.4.2.3 园区绿化养护及管理应符合 CJJ/T 287 的要求。
- 5.4.2.4 应根据园区植物、绿地及其附属设施、景观水体等特点选择养护及管理等级。
- 5.4.2.5 服务范围内有古树名木的，对其养护应符合 GB/T 51168 的要求。
- 5.4.2.6 根据 GB 55014 的相关规定判断园区内市政路绿化是否需更新，需更新的应及时上报相关部门。

5.4.3 消杀管理

- 5.4.3.1 物业服务人应根据实际消杀需求、消杀的次生影响等综合制定园区公共区域常规消杀方案。
- 5.4.3.2 应严格按使用说明使用、保存及废弃处置消杀药剂及消杀工具，划定消杀药剂库存专区，设置专人管理，领用、归还及废弃处置等记录清晰完整并归档。
- 5.4.3.3 应至少提前一天发布消杀公告，告知客户消杀方式、时间、区域、所用药剂及注意事项等信息；消杀时现场应有防护；消杀完成后及时进行现场清理和安全时效提醒。
- 5.4.3.4 消杀作业应严格遵守劳保措施要求。
- 5.4.3.5 业主或物业使用人有专业消杀的，物业服务人应对其可能造成的连锁影响进行监督，必要时对公共区域消杀方案做相应调整。

5.4.4 环境污染控制

- 5.4.4.1 物业服务人通过审查业主或物业使用人的工商注册材料及有效的环保审批文件，配合业主或物业使用人勘察生产现场，识别污染源。
- 5.4.4.2 应审核配套的污染源控制条件，包括污染防治设施设备、危废物暂存地点及设施、危废物专项处置协议等，保证园区具备污染源控制条件。
- 5.4.4.3 应建立园区污染源管理档案，一户一档，与相关业主或物业使用人签订污染源管理规约，定期向业主或物业使用人收集有效的环保监测数据报告。
- 5.4.4.4 应配合相关检查部门向相关业主或物业使用人发整改函。
- 5.4.4.5 应配合相关业主或物业使用人或相关监管部门进行环保检查及环保宣传工作。

6 应急管理

6.1 应急预案

- 6.1.1 根据园区特征，建立物业服务的专项及现场应急预案，注意与业主或物业使用人相关应急预案保持联动衔接。物业服务应急预案包括但不限于火灾应急预案、治安事件应急预案、人员伤害应急预案、触电事件应急预案、极端天气应急预案、天然气/煤气泄漏应急预案、供水/电/气故障应急预案、电梯故障应急预案、突发停电/水应急预案、水浸事故应急预案、交通意外应急预案、舆情应急预案、高空坠物应急预案、危险品被盗应急预案、突发公共卫生事件应急预案等。
- 6.1.2 应急预案的编制、评审、签发及修订应符合 GB/T 29639 及 GB/T 33942 的要求。

6.2 应急准备

- 6.2.1 根据应急预案配置应急队伍。定期对应急队伍进行应急救援知识培训，每季度至少 1 次。
- 6.2.2 根据应急预案配置应急物资。应急物资应定点存放，专人管理，定期点检，每周至少 1 次。
- 6.2.3 根据应急预案的分级分类确定相应培训和演练频次，每个应急预案每年至少培训或演练 1 次。

6.3 监测与预警

依据GB/T 13861识别服务过程中的危险和有害因素，建立隐患日常排查和预警机制。

6.4 应急处置与事后恢复

- 6.4.1 突发事件发生时应立即启动相应应急预案，实施应急处置与救援。
- 6.4.2 应急处置结束后，配合相关部门进行事件调查及现场恢复，对应急情况发生及处置过程进行分析、评估、总结。

7 服务评价与改进

- 7.1 物业服务人应建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），制定岗位考核细则或服务标准，每年至少对各项服务定期组织评价与考核 1 次，并及时公布结果，保持服务的达标性。
- 7.2 应建立有效的服务质量监督机制，主动接受相关管理部门、社会公众媒体、业主或物业使用人的监督、检查。对在监督、检查中发现的问题，应及时整改。
- 7.3 每年应与至少 90% 以上的业主或物业使用人进行沟通、走访，倾听客户意见与建议并详实记录，能够解答的宜当面答复。每年至少 2 次征询业主或物业使用人对物业服务的意见。
- 7.4 对物业服务人的评价程序包括但不限于：
 - a) 建立评价机制；
 - b) 成立评价组织；
 - c) 制定评价方案；
 - d) 评价实施；
 - e) 数据分析与编写评价报告；
 - f) 评价结果处理。
- 7.5 对物业服务人的评价内容包括但不限于：
 - 服务态度；
 - 工作效率；
 - 办理过程；
 - 办理结果。
- 7.6 对物业服务人的评价主要包括以下几种方式：
 - 客户评价：主要包括客户满意度、满意率评价，与客户的主动沟通以及信息分析等方式。
 - 企业评价：主要包括“神秘顾客”暗访、内部质量检查与审核等方式。
 - 第三方评价：主要包括认证机构评审与监督审核、委托专业机构进行满意度调查，以及行业组织的评优评先等方式。
- 7.7 应建立服务改进机制，对服务评价结果进行分析，制定服务改进计划，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

附 录 A
(规范性)
园区物业管理档案保存期限

档案保存期限应符合表A.1的要求。

表 A.1 园区物业管理档案保存期限

| 档案类别 | 保存期限 | 保存年限（最低） |
|-----------------|-------|--------------|
| 产权和技术资料档案 | 永久 | 项目设计使用年限 |
| 业主或物业使用人信息档案 | 永久 | 项目设计使用年限 |
| 迁入迁出档案 | 长期 | 5 年以上 |
| 装修管理档案 | 长期 | 5 年以上 |
| 财务管理档案 | 永久或年限 | 参见《会计档案管理办法》 |
| 客户服务档案 | 长期 | 5 年以上 |
| 房屋及设施设备维修养护管理档案 | 长期 | 设施设备使用年限 |
| 秩序维护档案 | 短期 | 2 年 |
| 消防管理档案 | 长期 | 5 年以上 |
| 能耗管理档案 | 短期 | 2 年 |
| 保洁服务档案 | 短期 | 2 年 |
| 绿植档案 | 短期 | 2 年 |
| 消杀管理档案 | 短期 | 2 年 |
| 环境污染源档案 | 短期 | 5 年 |
| 应急预案演练与处置档案 | 短期 | 5 年 |

附录 B
(资料性)

房屋及设施设备管理台账模板

表 B.1 房屋管理台账模板

| 序号 | 房屋栋号/编号 | 投入使用时间 | 房屋使用性质 | 房屋建筑高度(m) | 是否有地下室或人防设施 | 是否存放易燃易爆品 | 是否存放化学/有害物品 | 是否有污水排放特殊要求 | 是否有烟尘排放特殊要求 | 是否有防雷防火特殊要求 | 是否有安防警戒特殊要求 | 备注 |
|----|-----------|--------|------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----|
| 1 | 例: ×栋/×号楼 | ×年×月 | 例: 办公/厂房/物流仓库/宿舍 | …… | 是/否 | 是/否 | 是/否 | 是/否 | 是/否 | 是/否 | 是/否 | …… |

表 B.2 设施设备台账模板

| 序号 | 设备名称 | 规格型号 | 品牌/厂家 | 使用类型 | 设备编号 | 设备所在具体位置 | 投入使用时间 | 数量 | 备注 |
|----|------|------|-------|----------|-------------|-----------------|---------|----|----|
| 1 | …… | …… | …… | 例: 高压/低压 | 根据各项目所需自行编辑 | 例: ×栋(楼)×层/××机房 | 例: ×年×月 | …… | …… |

表 B.3 公共区域设施设备及办公、宿舍、岗亭等用电台账模板

| 序号 | 设备名称 | 规格型号 | 使用类型 | 功率(KW) | 单位 | 数量 | 日使用时间(H/日) | 使用区域 |
|----|------|------|---------------------------|--------|------------|----|------------|-------------------------------|
| 1 | …… | …… | 例: 照明/空调/给排水/弱电/电梯/办公/宿舍等 | …… | 例: 个/盏/套/台 | …… | …… | 例: 地下车库/××#办公楼/园区室外/××#厂房/物业等 |

表 B.4 物业及公共区域用水水表台账模板

| 序号 | 水表表号 | 规格型号 | 水表具体位置 | 使用类型 | 备注 |
|----|------|-----------------|-------------------------|--------------------------|----|
| 1 | …… | 例: 口径DN20/DN25等 | 例: ×栋(楼)×层/××机房/×栋(楼)旁边 | 例: 办公/公厕/保洁/绿化/空调/水景/消防等 | …… |

附 录 C
(规范性)
房屋及设施设备管理要求

C.1 房屋本体及道路、路面管理的检查检测、维护频次及管理、检测要求应符合表 C.1 的要求。

表 C.1 房屋本体及道路、路面管理要求

| 序号 | 房屋共用部位 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|--------------|----------------------------------|------------------------------|--|
| 1 | 梁、柱结构、楼梯 | 1次/年 | 1次/5年 | 建筑主承重梁、柱结构和楼梯无改动、外观完好无变形、无裂纹、无损伤 |
| 2 | 门、窗、栏杆、扶手 | 1次/季度 | 1次/年 | 外观完好无变形、无松动、无裂纹破损，门窗启闭灵活，处于正常使用状态 |
| 3 | 外墙墙体、面砖及装饰线条 | 1次/年 | 1次/3年 | 外墙墙体、面砖平整无明显空鼓和大面积开裂现象，装饰线条无裂纹和松脱现象；大风、暴雨等极端天气前进行预防性安全检查；应出具相关检测报告 |
| 4 | 玻璃幕墙 | 竣工验收1年后进行1次，此后1次/5年，使用10年以上1次/3年 | 交付使用10年以内的1次/5年，使用10年以上1次/3年 | 按照GB/T 21086、GB/T 15227、GB/T 18250中有关规定，由专业幕墙检测单位进行周期性检测和维护，并出具检测报告；大风、暴雨等极端天气前进行预防性安全检查 |
| 5 | 排水管、雨立管 | 1次/半年 | 1次/年 | 外挂式排水管、雨立管外观完好，无松脱、无变形、无漏水，管件和固件无缺失 |
| 6 | 屋面、天沟、室外散水 | 1次/半年 | 1次/年 | 屋面外观整洁，无明显破损和面积渗、漏水痕迹；天沟无杂物堆积、整体畅通无堵塞现象；室外散水外观平整，无明显破损、塌陷 |
| 7 | 建筑防雷设施 | 1次/年 | 1次/年 | 按照GB/T 21431中规定，由具备专业防雷检测资质单位进行周期性检测和维护 |
| 8 | 房屋避雷带 | 1次/年 | 1次/3年 | 外观完好无断裂、无严重锈蚀、无其他物件捆绑、拉扯现象 |
| 9 | 共用水、电管井 | 1次/季度 | 1次/年 | 水管井无漏水现象，管井房排水畅通；电管井线路有序规范，管井封堵完好 |
| 10 | 地下车库、地下人防设施 | 1次/年 | 1次/年 | 顶面梁、柱结构外观完好无变形、无裂纹、无损伤、无严重渗水；地面防水层完好，无严重塌陷现象 |

表C.1 房屋本体及道路、路面管理要求（续）

| 序号 | 房屋共用部位 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|-------------|--------|-------|---|
| 11 | 路面、站石、路牙、井盖 | 1次/月 | 1次/季度 | 路面、站石、路牙外观完好，无明显破损和损坏；井盖封闭完整无缺失和破损；发现凹陷、变形、破损、丢失等，应及时维修 |
| 12 | 交通标示线、标示牌 | 1次/年 | 1次/年 | 交通标示线清晰可见，无大面积破损脱落、无大面积污迹遮挡；标示牌外观完好，无损坏缺失 |

C.2 供配电系统的巡查、检查检测、维护频次及管理和检测要求应符合表 C.2 的要求。

表 C.2 供配电系统管理要求

| 序号 | 供配电系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|---------------|--------|--------|-------|---|
| 1 | 公共照明 | 1次/日 | — | 1次/半年 | 安排专人巡检；外观完好，正常使用，完好率达到99% |
| 2 | 高压配电室 | 至少3次/日 | 1次/年 | 1次/年 | 工作环境整洁，封堵措施完整，应急预案完善，巡查、维保记录完整，检测报告合格 |
| 3 | 变压器 | 至少3次/日 | 1次/年 | 1次/年 | 年度维保记录完整，检测报告合格 |
| 4 | 配电室低压设备 | 至少3次/日 | 1次/月 | 1次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到99% |
| 5 | 高压进线电缆设备 | 1次/周 | 1次/年 | — | 年度维保记录完整，检测报告合格 |
| 6 | 低压出线电缆设备 | 1次/周 | 1次/年 | — | 年度维保记录完整，检测报告合格 |
| 7 | 低压分电/转换箱（柜）设备 | 1次/季度 | — | 1次/季度 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到99% |
| 8 | 备用电源/发电机组 | 1次/周 | 2次/月 | 1次/2年 | 巡查、维保记录完整，保证可随时启用，完好率达到100% |
| 9 | 计量设备 | 1次/月 | 1次/2年 | 1次/2年 | 巡查、抄表记录完整，设备使用正常，完好率达到100%，对计量不准确设备及时更换并记录 |
| 10 | 机房 | 至少3次/日 | 1次/月 | 1次/年 | 机房穿墙、穿楼板孔洞等区域封堵完好，机房门窗有完好的防护器具和措施，机房内干净、干燥、无杂物，温度、湿度符合GB/T 2887要求 |

表C.2 供配电系统管理要求（续）

| 序号 | 供配电系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|----------|------|--------|-------|--|
| 11 | 高压操作工具 | — | 1次/年 | 1次/年 | 年度检测报告合格，严格在报告有效期内使用工具；管理、操作、维修人员高压证每3年检查一次，每班至少2人持证上岗 |
| 12 | 高压安全防护用具 | — | 2次/年 | — | 包括绝缘鞋及绝缘手套等 |
| 13 | 维修仪表工具 | — | 1次/3年 | 1次/3年 | 使用正常，完好率达到100% |

C.3 给排水系统的巡查、检查检测、维护频次及管理和检测要求应符合表C.3的要求。

表C.3 给排水系统管理要求

| 序号 | 给排水系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|-------------------|------------------|------------------|--------|---|
| 1 | 二次供水生活水泵房设备 | 至少3次/日 | 1次/年 | 1次/年 | 工作环境整洁，卫生措施完整，应急预案完善，巡查、维保记录完整，无跑冒滴漏现象 |
| 2 | 二次供水生活水箱 | 3次/日 | 1次/月 | 1次/季度 | 定期清洗、消毒、检测，卫生防护措施完善，周边无污染源，清洗消毒记录完整，季度水质检测报告合格并有效 |
| 3 | 给水系统管道、阀门设备 | 1次/半年 | — | 1次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到99% |
| 4 | 地下室排污、排水设备 | 2次/周 | 至少1次/年 雨季1次/天 | 1次/半年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，无堵塞外溢，完好率达到99% |
| 5 | 室外、屋面排水沟渠、集水坑、污水坑 | 雨季1次/周 | — | 至少1次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到99% |
| 6 | 污水井、雨水井 | 1次/半年 | 雨季2次/周 | 1次/半年 | 巡查、维保、清理疏捞，拍照、记录完整，保障排水畅通 |
| 7 | 化粪池 | 1次/年 雨季至少1次/周 | — | 1次/年 | 巡查、维保、清理疏捞，拍照、记录完整，保障排水畅通 |
| 8 | 计量设备 | 1次/3年 | — | 1次/3年 | 巡查、抄表记录完整，设备使用正常，完好率达到100%，对计量不准确设备及时更换并记录 |
| 9 | 其他设备 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到99% |

C.4 弱电智能化系统的巡查、检测、维护频次及管理 and 检测要求应符合表 C.4 的要求。

表 C.4 弱电智能化系统管理要求

| 序号 | 弱电智能化系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|-----------------|------|--------|-------|---|
| 1 | 视频监控系 统 | 1次/日 | 1次/月 | 1次/半年 | 中控室各监视器图像清晰、显示和操作正常、录像参数设置正确、视频存储时间至少30天 |
| 2 | 车辆管理系 统 | 1次/日 | 1次/周 | 1次/季度 | 车牌识别正常或刷卡正常、识别区设置正确、设备无松动现象、接插件无松动；指示灯正常、接插件无松动；闸杆起降正常、无摇晃、无松动和裂痕、无异响；服务器无异常卡顿、数据备份正常、硬盘各分区容量正常、通讯正常；车辆出入的监视设备图像清晰，计费系统准确稳定 |
| 3 | 电梯五方对 讲系统 | 1次/周 | 1次/月 | 1次/半年 | 通话清晰、接插件无松动、设备固定牢靠、接插件无松动 |
| 4 | 显示屏、电子 公告牌系统 | 1次/月 | 1次/季度 | 1次/半年 | 屏幕显示通讯正常、屏内无积水、接插牢靠；传输设备指示灯正常、接插件无松动、无烧焦现象或气味；软件各功能正常、通讯正常、接插件无松动 |
| 5 | 巡更系统 | 1次/月 | 1次/半年 | 1次/半年 | 外观正常、各设备数据采集正常；服务器各功能正常、数据备份正常 |
| 6 | 音响音箱等 播放设备 | 1次/月 | 1次/半年 | 1次/半年 | 播放清晰无杂音、分区控制功能正常、定时播放功能正常、设备接插牢靠、无烧焦现象或气味、音箱外观正常、无松动无进水现象 |
| 7 | 电动门设备 | 1次/周 | 1次/月 | 1次/半年 | 门体无断裂松动现象、指示灯和显示屏正常、轨道内无杂物、门体运行无脱轨现象；控制器接插件无松动、无烧焦现象或气味；开关门功能正常 |
| 8 | 楼宇对讲系 统 | 1次/月 | 1次/半年 | 1次/半年 | 主机无松动、无进水现象、通话清晰；电源设备接插牢靠、无烧焦现象或气味 |
| 9 | 门禁系统 | 1次/周 | 1次/月 | 1次/半年 | 服务器各功能正常、无异常卡顿、数据备份正常、接插件无松动、硬盘各分区容量正常、通讯正常；门开关正常、无异响、松动、脱焊锈蚀，门锁无松动、开关门按钮正常 |
| 10 | 电子围栏系 统 | 1次/周 | 1次/月 | 1次/半年 | 围栏导线张力正常无断线短路现象、导线30cm范围内无树枝和其它杂物；承力杆、中间杆固定牢靠无断裂弯曲现象；警灯、报警器声光报警正常、固定牢靠；警示牌无污损脱落；脉冲主机功能正常、接插件无松动、无烧焦现象或气味；键盘设防撤防设置正常 |

C.5 电梯及其他运输系统的巡查、检测、维护频次及管理要求应符合表 C.5 的要求。

表 C.5 电梯及其他运输系统管理要求

| 序号 | 电梯及其他运输系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理要求 |
|----|------------|------|--------|----------|---|
| 1 | 机房设备 | 1次/日 | 1次/年 | 1次/15日内 | 安全警示标识齐全、设备洁净无浮灰、平层标识清晰、设备运行无异响、线路无短接、安全钳限速器联动试验有效 |
| | 机房环境 | 1次/日 | - | 1次/15日内 | 机房内干净、干燥、无杂物，机房温度5-40度；保障措施和救援工具齐全，张贴应急救援说明、松闸盘车装置规整、机房门锁符合标准、照明完好 |
| 2 | 井道对重及曳引钢丝绳 | - | 1次/年 | 1次/15日内 | 对重块无松动，补偿装置无破损，油盒油量适中，钢丝绳无油泥、生锈、断股、磨损 |
| | 井道门头及轿厢顶 | - | 1次/年 | 1次/15日内 | 门头无垃圾、开关门顺畅无卡顿、无异响、门锁及验证开关触点接触可靠无短接、轿厢照明完好、无垃圾杂物、油杯油量适中、检修安全开关有效 |
| 3 | 门厅及轿厢 | 1次/日 | 1次/年 | 1次/15日内 | 呼梯面板牢靠、按钮灵敏有效、有消防功能及锁梯功能的消防开关及锁梯功能完好有效、轿厢照明及灯罩、按钮、防夹人装置、五方对讲、应急照明、换气扇完好有效，年检合格证有效、安全标识齐全 |
| 4 | 底坑 | - | 1次/年 | 1次/15日内 | 底坑无垃圾杂物、干燥无积水、照明完好、爬梯牢靠、各安全开关有效、缓冲装置完好有效、缓冲距标识清晰 |
| 5 | 电梯 | - | 1次/年 | - | 每年委托当地特种设备监督检验单位定期检验一次，并出具检测报告和核发电梯使用标志，检验合格证及时领取并更换、检验报告存档记录完整 |
| 6 | 其他运输、升降设备 | 1次/日 | 1次/年 | 运行期间1次/日 | 由当地特种设备监督检验单位定期检验、保养和全面测试；经检验合格后，在有效期内使用，严格执行作业前的机电系统安全检查与运行状态的确认，安全装置完好，通讯设备正常使用；检查、养护记录完整，设施设备完好率达到100% |

C.6 空调系统的巡查、检测、维护频次及管理要求应符合表 C.6 的要求。

表 C.6 空调系统管理要求

| 序号 | 空调系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|----------|-------------|-------------|--------|---|
| 1 | 中央空调机房设备 | 至少 3 次/日 | 1 次/半年 | 1 次/半年 | 工作环境整洁，应急预案完善，巡查、维保记录完整 |
| 2 | 中央空调主机 | 运行期至少 3 次/日 | 1 次/半年 | 1 次/半年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到 100% |
| 3 | 冷却循环系统 | 运行期至少 3 次/日 | 运行期至少 3 次/日 | 1 次/半年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到 99%。由具备专业资质的单位进行系统清洗，并出具相关检测报告 |
| 4 | 冷冻循环系统 | 运行期至少 3 次/日 | 运行期至少 3 次/日 | 1 次/半年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到 99% |
| 5 | 采暖设备 | 运行期至少 3 次/日 | 1 次/半年 | 1 次/半年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到 100%，烟尘排放符合标准 |
| 6 | 送排风系统 | 2 次/周 | 2 次/周 | 1 次/半年 | 滤网和过滤装置定期清洗、消毒；符合 WS 394 的要求；巡查、维保记录完整；设备使用正常，完好率达到 99% |
| 7 | 末端主要设备 | 运行期 1 次/周 | 1 次/半年 | 1 次/半年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，完好率达到 99% |

C.7 消防系统的巡查、检测、维护频次及管理和检测要求应符合表 C.7 的要求。

表 C.7 消防系统管理要求

| 序号 | 消防系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|--------------|-------|--------|--------|---|
| 1 | 消防泵房设备 | 1 次/日 | 2 次/月 | 1 次/年 | 工作环境整洁，应急预案完善，巡查、试运行、维保记录完整，无跑冒滴漏现象，系统水压和设备启动正常，消防电话通畅 |
| 2 | 消防水系统管道、阀门设备 | 1 次/月 | 1 次/月 | 1 次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，无跑冒滴漏现象，阀门启闭灵活。湿式报警阀系统每月进行一次试启动报警，记录完整 |
| 3 | 消防水系统补水、稳压设备 | 1 次/日 | 2 次/月 | 1 次/年 | 巡查、试运行、维保记录完整，无跑冒滴漏现象，系统水压和设备启动正常 |
| 4 | 消防联动报警系统 | 1 次/日 | 1 次/年 | 1 次/半年 | 巡查、试运行、维保、年度检测记录完整 |
| 5 | 气体灭火系统设备 | 1 次/周 | 1 次/年 | 1 次/年 | 巡查、年度检测记录记录完整，设备使用正常 |
| 6 | 室外、地面消火栓 | 1 次/月 | 1 次/月 | 1 次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常 |

表C.7 消防系统管理要求（续）

| 序号 | 消防系统 | 巡查频次 | 检查检测频次 | 维护频次 | 管理和检测要求 |
|----|--------------------|------|--------|------|--------------------------------------|
| 7 | 灭火器材 | 1次/月 | 1次/年 | 1次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，且均处于有效期内，完好率达到99% |
| 8 | 室内外消防应急指示、照明、广播等设施 | 1次/月 | 1次/年 | 1次/年 | 巡查、维保记录完整，设备使用正常，指示牌、图位置均正确，完好率达到99% |

参 考 文 献

- [1] GA 1103 仓储场所消防安全管理通则
 - [2] GB 5768 道路交通标志和标线
 - [3] GB 18265 危险化学品经营企业安全技术基本要求
 - [4] GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范
 - [5] GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
 - [6] GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范
 - [7] CJJ/T 47-2016 生活垃圾转运站技术规范
 - [8] DB4201/T 534-2017 武汉市住宅物业服务等级标准
 - [9] 武汉市人民政府令第297号 《武汉市生活垃圾分类管理办法》
 - [10] 武汉市人民政府令第238号 《武汉市餐厨废弃物管理办法》
 - [11] 《中华人民共和国突发事件应对法》(2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过)
 - [12] 中华人民共和国财政部 国家档案局令第79号 《会计档案管理办法》
 - [13] 《消防安全重点单位微型消防站建设标准(试行)》
-