

DB 4201

武汉市地方标准

DB4201/T XXX—XXXX

武汉市党政机关物业管理服务规范

Specification of property management and service for party and government
organs in Wuhan

(征求意见稿)

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 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 4

4 基本要求 4

 4.1 物业服务机构 4

 4.2 物业服务人员 5

 4.3 节能管理 5

 4.4 保密管理 6

 4.5 档案管理 6

5 服务内容和要求 7

 5.1 房屋养护维护 7

 5.2 公用设施设备维护 7

 5.3 保洁服务 14

 5.4 绿化养护 17

 5.5 秩序维护服务 18

 5.6 综合服务 20

6 安全管理 21

 6.1 消防安全管理 21

 6.2 突发事件应对 22

7 服务质量评价和改进 22

 7.1 投诉处理 22

 7.2 评价考核 23

 7.3 持续改进 23

附录 A（规范性） 保洁服务质量要求 24

参考文献 28

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。

本文件由武汉市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

武汉市党政机关物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了武汉市党政机关物业管理的基本要求、服务内容和要求、安全管理、服务评价和改进。本文件适用于武汉市行政区域内市级党政机关的物业管理与服务，各区级党政机关可参照执行。

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 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
GB/T 18430.1 蒸汽压缩循环冷水(热泵)机组 第1部分：工业或商业用及类似用途的冷水(热泵)机组
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB 19210 空调通风系统清洗规范
GB/T 23331 能源管理体系 要求及使用指南
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 25506 消防控制室通用技术要求
GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求
GB/T 34146 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范
GB/T 36733 服务质量评价通则
GB/T 37228 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
GB/T 37813 公共机构节水管理规范
GB 50365 空调通风系统运行管理规范
GB 55036 消防设施通用规范
TSG 11 锅炉安全技术规程
CJ/T 206 城市供水水质标准
CJJ/T 287 园林绿化养护标准
WS/T 396 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范
XF 503 建筑消防设施检测技术规程
GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制
TSG T5002 电梯维护保养规则
TSG T7001 电梯监督检验和定期检验规则
TSG T7008 电梯自行检测规则

DB42/T 1306 保洁服务通则
DB42/T 1486 机关院区绿化养护服务管理基本规范
DB42/T 1955 电动自行车停放充（换）电场所消防安全管理规范
DB4201/T 634 武汉市党政机关会议服务规范
DB4201/T 638 武汉市公共机构能耗定额标准
DB4201/T 675 生活垃圾分类作业规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

党政机关 party and government organs

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，以及各民主党派、工商联、各人民团体和参照公务员法管理的事业单位。

3.2

物业服务 realty service

对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

[来源：GB/T 41568-2022，6.4]

3.3

物业服务机构 property service agency

依法设立、具有独立法人资格，专业提供物业管理服务的组织。

3.4

物业管理单位 department of property management

与物业服务机构签订物业服务合同的党政机关办公楼（区）后勤管理单位。

3.5

物业使用单位 department of property use

物业服务机构入驻的党政机关办公楼（区）物业服务实际使用单位。

注：与物业服务机构签订物业服务合同的物业使用单位，同时也是物业管理单位。

4 基本要求

4.1 物业服务机构

4.1.1 应具有独立法人资格，具备综合管理、沟通协调及突发事件应急处置能力，并在企业内部建立党组织，充分发挥党建引领作用。

4.1.2 应建立健全相关规章制度，包括但不限于物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等。应按合同约定，在适当位置公示相关服务信息，包括但不限于服务人员、服务电话、咨询和投诉处理电话、服务响应时间等。应积极配合物业使用单位做好禁烟禁塑、爱国卫生运动、平安建设、文明单位创建等主题内容的宣传工作。

4.1.3 有特定要求的物业服务，应委托专业的服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格，取得相应的服务资格许可，配备具有相应资质的专业技术人员，并服从物业管理单位和物业服务机构的监督指导。专业服务机构的资质包括但不限于：

- 电梯日常维护保养单位应取得电梯维修的资格许可；
- 消防维保机构应取得消防设施维护保养检测资质；
- 锅炉、机械式停车设备等特种设备设施的检验机构等应取得相应资格许可；
- 化粪池清掏、外墙高空清洗、二次供水、有害生物防治等单位取得相应的资质、资格许可。

4.1.4 物业服务机构可直接提供专业服务，也可聘请物业服务专业供应商承担公用设施设备维护、保洁服务、绿化养护、秩序维护等专业服务。物业服务机构应提供与分包方签订的分包意向书、分包方的资质及分包方企业介绍，由物业管理单位对分包方提前进行审核后，再签订有效分包合同并备案。

4.1.5 物业使用单位宜根据物业服务合同的约定和实际情况，为物业服务机构提供合理必要的用于行政办公、客户服务、员工休息、存放工具等场所和设施设备，满足物业服务机构日常管理服务工作的需要。

4.2 物业服务人员

4.2.1 服务人员应符合以下要求：

- 遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度；
- 接受物业服务机构和物业管理单位的从业资格审查，无违法犯罪记录；
- 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全保密、服务规范、服务礼仪、突发事件应急演练等培训，合格后上岗；
- 具备良好的沟通和表达能力；
- 熟悉服务区域情况及服务内容，能正确使用相关专用设备，具有岗位相适应的工作技能；
- 认真填写工作记录，妥善保管记录资料；
- 管理岗位的物业管理服务人员具备相应的物业管理知识及相关工作经验；
- 特定岗位服务人员持有卫健部门认可体检机构出具的体检报告或健康证明上岗；
- 专业技术人员取得相应的专业技术证书或职业技能资格，特种设备作业人员取得特种设备作业资格；
- 仪容仪表遵守物业使用单位的规定。

4.2.2 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求。

4.2.3 服务过程中，现场服务人员应做到：

- 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；
- 遵循服务礼仪，保持良好精神状态，举止大方有礼；
- 用语文明规范，使用普通话，服务主动、热情、及时、周到。

4.3 节能管理

4.3.1 应根据 GB/T 23331、DB4201/T 638 的要求和物业使用单位节能指标，制定节能管理制度和合理有效的节能目标，建立节能激励机制，协助物业使用单位做好节约型机关创建工作。

4.3.2 应配合物业使用单位依据 GB/T 29149 的要求合理配备和使用能源资源计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备，建立能源资源计量数据管理和分析制度。

4.3.3 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训，物业服务机构全体工作人员均应具备相应的节能知识和技能。

4.3.4 应根据工作性质、气候变化和物业使用单位需求，制定科学合理、切实可行的节能运行计划，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数。

4.3.5 应定期监控供水、电气等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能源统计和消耗状态分析，根据分析结果采取改进措施。

4.3.6 应在办公楼（区）适当位置张贴节能标识，设置节能宣传专栏、节能宣传公益广告牌等，积极

配合物业使用单位开展节能宣传教育工作。

4.3.7 应严格执行用电巡回检查制度，检查不再使用的电器设备电源是否关闭，做到人走断电、关灯、关空调。

4.3.8 应按照 GB/T 37813 的要求，建立供水、用水管道和设备的巡检、维修和养护制度，定期检查、维护和保养，确保管道设备运行完好，节约用水，防止出现跑、冒、滴、漏和长流水等情况。具备条件的可配合物业管理单位和使用单位探索推广合同节水模式。

4.3.9 应配合物业管理或使用单位做好办公楼（区）能源审计工作，并定期对共用设备设施进行巡检及维护保养，对在维护保养过程中发现的能耗问题，应及时提出节能改造方案建议。

4.3.10 办公楼（区）进行改造、装修、加固时，应配合物业管理或使用单位实施可行性节能改造。

4.4 保密管理

4.4.1 应根据物业使用单位的保密需求建立保密制度，与物业使用单位签订保密协议，并按照保密要求严格管理服务人员，涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。物业服务机构的分包业务应签订相关保密协议。

4.4.2 应定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，进行必要的背景调查和政审。

4.4.3 服务人员应履行保密职责，并至少符合以下规定：

- 不翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；
- 不在外网转发、保存涉密资料；
- 不得以任何形式传播、泄露文件内容、领导谈话内容、领导信息、办公人员照片等服务过程中接触到的信息资讯；
- 工作中接触到与本人工作无关的文件资料，按规定及时上交；
- 未经有关领导同意且有工作人员陪同，不私自清理和处理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等；
- 妥善保管办公室钥匙，不私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

4.5 档案管理

4.5.1 参照《企业档案管理规定》建立物业服务档案管理制度，准确、及时、系统地对各类文件资料和服务记录进行收集、分类、归整、更新，并根据使用需求和保管年限，进行相应的管理。

4.5.2 物业档案分为技术类档案和管理类档案，其中：

——技术类档案包括但不限于：

- 物业竣工验收资料；
- 物业权属资料；
- 物业承接查验资料；
- 设施设备技术资料。

——管理类档案包括但不限于：

- 服务人员档案；
- 管理制度档案；
- 管理与服务过程中形成的文件记录。

4.5.3 档案资料应齐全完整、检索便捷，及时移交物业管理单位备份。物业管理服务过程中产生的电子文件归档与档案管理，可参照 GB/T 18894 相关规定执行。

4.5.4 档案资料应专人管理、专属场所存放，并建立档案借阅管理制度，有条件的应建立档案室存放档案资料。档案资料如有变化应在 1 月内更新归档，每季度应至少更新 1 次。

- 4.5.5 应经过物业管理单位和使用单位同意，办理登记手续后方可查阅或复印档案资料。
- 4.5.6 应遵守物业使用单位的信息、档案资料保密要求，未经许可不应将资料内容转作其他用途。
- 4.5.7 对超过保管期限和保存价值的档案资料，经物业管理单位核准后销毁。

5 服务内容和要求

5.1 房屋养护维护

- 5.1.1 物业服务机构应根据服务合同约定及授权，结合建筑使用年限、使用状况，建立健全建筑物及附属场地设施管理与维护制度，做到内容完整、管理权责清晰。
- 5.1.2 应建立房屋维护方案，对办公楼（区）房屋结构、建筑部件、附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业使用单位正确使用房屋。
- 5.1.3 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况，大风、暴雨等极端天气之前应加强巡查，及时进行应急检查和相应处置。巡查、维护内容及要求参见国家机关事务管理局制定的《机关事务工作指南（2020版）》第五章中“2.1 房屋维护”。
- 5.1.4 应配合物业管理或使用单位制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，并做好记录。
- 5.1.5 巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内应及时上报，协助物业管理或使用单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时配合物业管理或使用单位提出维修计划和合理的解决方案。
- 5.1.6 及时完成日常维修，大中修项目应报告物业使用单位，物业使用单位报请本级机关事务管理部门审批同意后，按照规定对房屋进行维修管理。应做好房屋报修、维修和回访记录。

5.2 公用设施设备维护

5.2.1 基本要求

- 5.2.1.1 应建立健全公用设施设备管理制度体系，包括但不限于运行管理制度、安全操作规程、巡检制度、维护保养制度、备件管理制度、应急处置预案等，管理职责清晰，确保公用设施设备安全运行和正常使用。
- 5.2.1.2 应建立公用设施设备台账，根据公用设施设备运行情况，制定月度、季度、年度维护保养计划，并定期更新公用设施设备台账，回顾预防性维护保养计划的执行情况，确保现场管理工作落实到位。
- 5.2.1.3 应配备符合要求的运行维护专业技术人员，并持证上岗；配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人；安全工作器具按期进行检测和保养，使用的计量器材应检定（校准）合格。
- 5.2.1.4 应在显著位置张贴各类设施设备的管理制度、系统图、紧急联系方式、设备标识、安全防护和警示标识等。
- 5.2.1.5 应按照巡检制度规定的巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和要求，开展日常巡检，并如实记录公用设施设备运行参数和运行状况。
- 5.2.1.6 应定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向物业使用单位报告，安排专项维修，建立报修、维修和回访记录。
- 5.2.1.7 应定期对公用设施设备运行现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相应的预防措施和应急预案。严寒天气来临前对重要部位的管道管线做好防寒防冻处理。
- 5.2.1.8 按照物业服务合同约定，属于物业服务机构维修范围的项目应及时维修，重大故障（指直接影响服务质量，对服务对象造成明显影响的故障维修）应及时上报，并在约定的期限内完成维修。一般设施设备故障维修时间零配件齐全时应不超过 24 小时，各类零修合格率 100%。

5.2.1.9 零配件齐全的消防系统、电梯系统、锅炉系统等专业性较强设备，应交由具有相关资质的专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。

5.2.1.10 遇有极端天气、传统节日或重大活动前，应组织 1 次全面的设施设备安全检查，排查设备故障和安全隐患，并及时组织维修。

5.2.2 设备机房

5.2.2.1 应每日检查设备机房，确保整体环境整洁有序、室内无杂物、灯具干净无积尘、送排风口无积灰、无鼠虫害、天花板及墙身无漏水和孔洞、无蜘蛛网、温湿度符合设备运行要求。

5.2.2.2 设备机房内应配置符合规定的消防、通风、应急照明等附属设施，确保完好有效；安全防护用具配置齐全且检验合格，门窗、锁具应完好有效。

5.2.2.3 设备机房内设施设备标识标牌应齐全，应张贴或悬挂相关管理制度、操作规范、设备证书、操作人员的证书。

5.2.2.4 强电、弱电设备机房门应有防鼠装置，可设置 40~60cm 高度的金属材质防鼠装置。门口应砌有不低于门槛 20cm 的挡水台阶，地上楼层的设备机房挡水台阶应不低于 10cm。

5.2.2.5 设备机房内地面应有地坪漆或铺设防滑地板砖，并划分通道和工作区。空调机房、水泵房设备周围应设置排水沟，且排水设备完好可用。

5.2.3 消防系统

5.2.3.1 消防系统应包括以下内容：

- 火灾自动报警系统；
- 消防水系统，包括室外消火栓系统、自动喷淋系统、消防炮系统等；
- 防排烟系统；
- 气体灭火系统；
- 应急照明和疏散指示系统；
- 灭火器；
- 防火门与防火卷帘。

5.2.3.2 消防系统应有当年的第三方消防检测报告并通过消防部门的审查监督。

5.2.3.3 应按照相关标准配备完善的消防器材、设施。应按照 GB 15630 的要求设置消防安全标志，消防设施和器材的配备应符合 GB 55036 的要求，消防控制室技术要求应符合 GB 25506 的规定，应急照明与疏散指示系统应符合 GB 17945 的规定，消防设备检测应符合 XF 503 的有关要求。

5.2.3.4 对办公楼（区）各消防相关设施设备每年至少进行 1 次全面检测，确保完好有效。消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的有关要求。

5.2.3.5 办公楼（区）设有消防联动系统的，每年至少进行一次全面检测，及时发现并排除故障，确保整个系统反应正常。设有消防控制室的物业单位联网应纳入武汉市城市物联网消防远程监控系统。

5.2.3.6 应做好日常检查巡视，发现问题及时处理，确保消防控制室及消防系统的设施、线路完好无损，处于良好的使用状态，疏散通道、安全出口、消防车道通畅，消防水泵控制随时处于自动状态，并做好记录。

5.2.3.7 对以下消防设施应每月至少进行 1 次例行检查：

- 各处消防栓、水龙带、水枪、消防水管、消防加压水泵；
- 防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道及其照明设施；
- 各类信号指示、水压压力表；
- 消防备用电源；
- 手提式灭火器；
- 消防电话、消防电梯、消防救援口、防火门、防火卷帘；
- 烟感、温感探测器；

- 消防报警按钮、警铃及指示灯、消防广播系统；
- 消防控制联动系统；
- 自动喷洒系统管道、高位消防水箱或水池；
- 气体灭火装置。

5.2.4 照明系统

5.2.4.1 照明种类的确定应符合下列要求：

- 室内工作及相关辅助场所设置正常照明；
- 下列场所除正常照明外，设置应急照明并选用能快速点亮的光源：
 - 需确保正常工作或活动继续进行的场所，设置备用照明；
 - 需确保潜在危险之中的人员安全的场所，设置安全照明；
 - 需确保人员安全疏散的出口和通道，设置疏散照明。
- 需在夜间非工作时间值守或巡视的场所，设置值班照明；
- 需警戒的场所，根据警戒范围的要求设置警戒照明。

5.2.4.2 照明灯具的选用应符合下列要求：

- 选用符合国家强制性产品认证的照明灯具、镇流器；
- 室内照明使用节能灯具；
- 在满足照度情况下进行节能管控；
- 不采用触电防护类别为 0 的灯具。

5.2.4.3 照明灯具光源应符合下列要求：

- 办公室、会议室内灯具光源完好率 100%；
- 楼道灯、区间照明灯光源完好率在 95% 以上；
- 景观照明亮灯光源在 95% 以上；
- 应急照明灯具光源完好率 100%。

5.2.4.4 定期巡检一次办公楼（区）公共区域的照明系统，发现缺损或故障及时更换或维修，并做好记录，确保公共区域照明、指示灯具线路、开关保持完好和安全使用。

5.2.5 供配电系统

5.2.5.1 应对供配电系统进行严格管理，建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。计划性限电、停电、送电应提前告知物业使用单位。供电和维修人员应持证上岗。

5.2.5.2 应建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复；复杂故障涉及供电部门维修处置时，及时联系供电部门，并向物业使用单位报告；发现应急照明故障，30 分钟内到达故障现场并组织维修。对供配电系统的预防性试验可参照 DL/T 596 规定执行。

5.2.5.3 应定期对配电范围内的电气设备进行巡视维护，对重要配送电（低压配电柜、配电箱、控制柜及线路）和高耗能设备的计量器具进行重点巡视和监测。变配电房每年进行 1 次预防性电气试验，高压操作工具每年检测 1 次，高压绝缘手套、高压绝缘鞋每半年检测 1 次。应建立各项电气设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电。

5.2.5.4 应确保发电机房、控制箱等相关电气设备干净整洁、无杂物、无鼠害，高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好；配电回路标识清楚，各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过 10%；供电管线及设施完好无损，线路连接无松动，带电部分铺设无裸露。

5.2.5.5 核心部位应建立高可控用电保障系统，配备并定期检查维护发电机、不间断电源等应急发电设备，定期试运行，确保相关设施设备在突发情况下正常运转，可随时应急启用。特殊活动应提供供电接口，并派专人值守，保障供电。

5.2.5.6 应建立办公楼（区）用电设备准入记录，建立配电房、楼层空气开关、大型用电设备的峰值用电记录，出现超负荷用电情况应及时报告物业管理或使用单位。

5.2.5.7 每年雨季前应组织防雷检测，参照 DL/T 381 关于防雷系统运行、维护和管理的相关要求进行防雷检测，确保防雷系统的设置正确，符合设计要求，接地装置的接地阻值在规定的数值内，接地网连接牢固可靠，接地设施工作正常。

5.2.6 给排水系统

5.2.6.1 应建立直饮水供水管理制度，生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求，每季度应委托有资质的检测机构对直饮水进行检测，并出具水质检测报告。中央式直饮水系统和楼层小型直饮水机的过滤设备应按照机器规定更换。

5.2.6.2 应每日巡检 1 次办公楼（区）供水设施，确保设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。有水泵房、水箱间的，应每日巡视 1 次。每季度应对水泵润滑部位加注润滑油。每年应保养水泵，确保二次供水正常、泵房整洁。每 3 年应对泵房、管道等设备进行除锈、油漆。应定期对供水系统管路、支架、水泵、水箱、阀门等设备进行日常维护和检修，防止锈蚀，并做好记录。

5.2.6.3 每半年应至少对办公楼（区）二次供水设施进行 1 次全面清洗消毒，清洗单位及清洗人员应具有相应资质，清洗消毒工作完成后应委托有资质的检测机构对水质进行检测，水质应达到 CJ/T 206 的要求，并出具水质检测报告，及时发现和消除污染隐患。单独消防水池应保持水质无臭味，每 5 年消毒 1 次，消防水泵每季度试运行 1 次。

5.2.6.4 计划性的市政停水情况，应提前在办公楼（区）适当显著位置张贴停水通知，并采取相应蓄水措施；故障停水情况，接报后应及时到场处理，并以口头或书面形式告知物业使用单位。

5.2.6.5 应定期对排水管道进行疏通、清污、养护，及时发现并解决故障，确保室内外排水系统通畅。应建立防汛预案，配备防汛物资，每年汛前对雨管、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查并做好记录。

5.2.6.6 化粪池应每年至少清理 2 次。化粪池清理工作应符合以下要求：

- 清理前提前 24 小时书面告知物业使用单位；
- 清理现场设置安全标志；
- 池底污物淘净；
- 出入口疏通；
- 人工清理者将污物包装良好，当天运走；
- 清运过程无漏洒；
- 现场即时清洗干净。

5.2.6.7 给排水系统服务质量应达到以下要求：

- 保证水泵运行平稳、无异响，电源指示灯无波动，运行时水封不漏水、不超标；
- 控制开关无损坏，控制电箱线路接口无松动、锈斑；
- 仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有红油漆标注，运行正常；
- 各类阀门完好，无漏水、锈斑，给水、消防管道阀门有明显功能、工作状态标识；
- 管道分色、流向明晰，无防腐油漆破损；
- 水位自动控制装置工作正常；
- 水池检修口上锁，水池检修口、泄水管安装防虫纱网；
- 水池、水箱门挂锁及防虫网完好，且无异物、无漏水现象；
- 潜水泵电源电缆无老化；
- 雨、污水管井排水通畅，井底无沉淀物，井盖无污物、无缺损、无丢失；
- 定期对化粪池进行巡查，确保无污物溢出；
- 每年雨季来临之前彻底清除排污管网，确保雨水排放畅通、排污系统运转正常。

5.2.7 空调通风系统

5.2.7.1 应建立健全空调通风系统运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，确保空调通风系统安全运行和正常使用。

5.2.7.2 空调通风系统运行管理应符合 GB 50365 的相关要求。空调通风系统使用前应按照 WS/T 396 的要求，对过滤网、送回风口等进行清洗消毒。空调通风系统新风口的周边环境应保持清洁，新风口应设置隔离网。办公楼内温湿度、空气质量等应符合 GB/T 18883 的相关要求。

5.2.7.3 空调通风系统日常运行中，设备、阀门和管道表面应保持整洁；绝热层无脱落和破损，无冒、滴、漏、堵现象；设备、管道及附件的绝热外表面不应结露、腐蚀和虫蛀；集中空调通风系统风管内外表面应光滑平整，非金属风管不应出现龟裂和粉化现象。

5.2.7.4 每季度对空调新风机、排气阀进行系统维护保养。每年冬夏两季对空调系统、暖通系统进行全面检查和清洗，空调通风系统清洗应符合 GB 19210、WS/T 396 的要求。应定期对空调通风系统进行检查维护，每半年检查 1 次管道、阀门并除锈。

5.2.7.5 集中空调通风系统运行前应对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间应开展以下维护作业：

- 每日巡查 1 次运行情况；
- 每半年检查 1 次管道、阀门并除锈；
- 每半年对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱等设备进行检查保养 1 次；
- 每半年安排对新风量、排风量、空气品质进行 1 次测定；
- 每年对系统进行 1 次整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表以及冷却塔噪音，清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等；
- 每年清洗消毒 2 次风机盘管；
- 每年对开放式冷却塔清洗不少于 1 次；
- 每 2 年清洗消毒 1 次风管；
- 定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗；开机阶段，每半月加药 1 次，每月清洗冷却塔塔盘 1 次，并进行排污；
- 冷冻水系统每季度、冷却水系统每月取一次水样，委托有资质的检测机构进行检测，水质应符合 GB/T 18430.1 的要求，如检测不合格应对相关部位进行清洗消毒。

5.2.7.6 分体式空调每年清洁 1 次主机和室外机，每年至少清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等，每年清洗 2 次过滤网。每月巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全生产使用。

5.2.7.7 空调通风系统出现运行故障后，维修人员应及时达到现场维修并记录存档，零修合格率 100%。

5.2.7.8 制冷、供暖系统温度设定以及启用时间应符合节能要求，每月对能耗进行统计分析。夏季室内空调温度设置不应低于 26℃，冬季室内空调温度设置不应高于 20℃，冬季室外最高温度不超过 10℃时可开启供暖系统。对空调通风系统的设备进行更换更新时，应选用节能环保型产品，不应采用国家已明令淘汰的产品。

5.2.7.9 突发公共卫生事件期间，空调通风系统应按照以下要求运行：

- 清洗消毒工作可参照 DB4201/T 633 中的 A.3.2.1.4 执行；
- 当空调通风系统为全空气系统时，关闭回风阀，采用全新风方式运行；
- 当空调通风系统为风机盘加新风系统时，保持新风直接取自室外，排风系统应同步运行，大进深房间保持通风换气，新风系统宜全天候运行；
- 当空调通风系统为无新风的风机盘管系统时，开门开窗加强空气流通。

5.2.8 电梯系统

5.2.8.1 应建立健全电梯运行、设备维护、安全管理等制度，按照“一梯一档”建立安全技术档案。电梯安全技术档案应完善，包括但不限于以下内容：

- 设计文件、制造单位、产品质量合格证明、使用维护说明等文件以及安装技术文件和资料；
- 定期检验和定期自行检查的记录；
- 日常使用状况和维修保养记录；
- 运行故障和事故记录。

5.2.8.2 办公楼电梯设备应经由相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年定期检验，并在电梯轿厢内或出入口显著位置张贴新的合格证。

5.2.8.3 应根据电梯的类型，委托持有特种设备安装改造维修许可证，且具备相应技术等级的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位（以下简称“维保单位”）进行维保，并签订维保合同，约定维保的年限、要求和双方的权利和义务。应做好对维保单位工作质量的检查监督，确保电梯设备正常运行。

5.2.8.4 应在电梯轿厢内或出入口显著位置标明电梯使用方法、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维保单位等相关信息。停梯维护公示应提前 24 小时以书面形式通知物业使用单位。

5.2.8.5 应按照 GB/T 34146、TSG T5002、TSG T7001 的要求，至少配置 1 名取得特种设备专业人员证的电梯安全管理员，落实每台电梯的责任人。电梯安全管理员应配置必备的专业救助工具及 24 小时不间断的通讯设备，并对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，确保电梯 24 小时安全运行，照明、通风及其他附属设备完好。

5.2.8.6 物业服务人员应每日对电梯进行清洁，保持轿厢整洁，突发公共卫生事件期间还应每日对轿厢和出入口进行消毒作业，并做好清洁和消毒记录。电梯安全管理员应对电梯运行进行每日巡检，并做好巡检记录。

5.2.8.7 应委托具有专业资质的电梯检验机构按照 TSG T5002 的规定和 TSG T7001、TSG T7001 相关要求，每年进行 1 次定期检验。应每周至少 2 次由电梯安全管理员全面检查电梯安全状况。应要求每 15 日由维保单位进行 1 次清洁、润滑、调整和检查，分半月、月度、季度、半年、年度进行电梯维修保养，电梯载荷试验的周期为每 2 年 1 次。

5.2.8.8 应制定电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，每半年组织开展 1 次电梯应急救援演练活动。发生电梯故障时应做到：

- 电梯安全管理员工作时间内 15 分钟内到场应急处理；
- 维修人员 30 分钟内到场实施救援和排除故障；
- 故障停电时，电梯安全管理员到场检查电梯是否有困人现象，无人情况下立即启动发电机，恢复电梯运行；
- 发生电梯困人等故障时，立即启动应急预案，物业服务人员和电梯安全管理员到场按规定的流程处理，做好故障原因、处理方法、处理措施等记录并存档。

5.2.9 弱电系统

5.2.9.1 应建立办公、业务、技术保障等设施设备管理制度和操作规程，明确各类设施设备和岗位责任人及职责，确保设施设备运行正常。

5.2.9.2 每日应对楼宇自控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁安全报警系统、停车库管理系统、闭路监控系统、安监系统、信息自动化系统等设施设备进行巡检，检查运行状态、电源插头开关、数据端口、线路老化、管线接触、表面附着物等情况，及时发现并排除故障，确保运行正常。各项记录应齐全。

5.2.9.3 应定期擦拭设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物，保持整洁完好。应定期清理和维护弱电井及井内设备，并做好弱电井管理，规范布线及设备放置。

5.2.9.4 每月应对室外物联网探头等运用物联网技术提供安全防范措施的设施设备表面清洁 1 次，极端天气下应及时进行排查并保持正常运行。每月应对信息自动化系统设施设备表面清洁 1 次。

5.2.9.5 每季度应进行以下操作：

- 开展系统联动测试及测验，发现设备连接、传感器反馈、执行器动作异常或故障，及时进行维修、校准或更换；
- 检查 1 次按键、显示屏、各系统功能、系统连接点、线路接触情况等；
- 检查 1 次用户电话交换系统机房环境，如发现问题及时报修。

5.2.9.6 每半年应进行以下操作：

- 对系统软件和重要数据进行 1 次备份，保持自控系统完好，有效节约能源资源；
- 对布线系统检查 1 次线缆、面板、配线架、跳线标签及桥架；
- 对 UPS 系统的控制柜检查、清洁、紧固及系统充放电测试 1 次。

5.2.9.7 每年应进行以下操作：

- 对信息自动化系统设施设备和运用物联网技术提供安全防范措施的设施设备内部除尘 1 次；
- 对物联网设备检测系统做 1 次报警联动测试；
- 清洁保养 1 次弱电井及井内设备。

5.2.9.8 发现故障应及时更换坏损设备，对物业服务机构技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备，应及时通知专业机构进行维护并做好过程监督。

5.2.10 锅炉系统

5.2.10.1 应建立锅炉管理制度、应急处置预案和操作规程，逐台建立锅炉安全技术档案，确保锅炉系统安全运行和正常使用。

5.2.10.2 锅炉系统的管理维护应至少有以下安全管理制度：

- 岗位责任制度；
- 人员培训制度；
- 岗位操作规程；
- 交接班制度；
- 清洁卫生制度；
- 巡回检查制度；
- 定期检查检修制度；
- 水质管理制度；
- 事故报告制度。

5.2.10.3 锅炉系统的管理维护应至少有以下记录：

- 锅炉设备安全运行记录；
- 锅炉房值守记录；
- 锅炉房外来人员来访记录；
- 交接班记录；
- 锅炉设备巡视检查记录；
- 锅炉房内环境温度定时、定点测量记录；
- 水质处理设备运行及水质化验记录；
- 锅炉和水质处理设备检修保养记录；
- 物业管理检查记录。

5.2.10.4 应配备持证的锅炉作业人员，并在锅炉使用时应保证每班至少有 1 名持证的作业人员在岗。应对锅炉作业人员定期进行安全教育和专业培训，确保作业人员具备必要的锅炉作业知识和作业技能，掌握锅炉安全操作要求及事故应急措施，按章作业。

5.2.10.5 锅炉运行期间，应安排专人值守，值守人员应持证上岗、无脱岗现象；应每日对锅炉房和锅炉设施设备进行巡查，确保锅炉房内干净整洁、温湿度适宜、无虫鼠害、无事故隐患、设备正常运行；

防止无关人员进入锅炉房；应定点、定时测量室内温度，通过有效的管理措施及技术措施，确保室内环境温度满足规定要求，同时应积极开展节约能源的管理工作。

5.2.10.6 锅炉停运期间，应对锅炉设备进行专项维保，加强各种设备设施校验与技术检验工作，防止超压、防止过热、防止缺水、防止积垢，确保设备设施处于良好工作状态，杜绝人为事故及安全事故的发生。

5.2.10.7 应根据相关安全技术规范要求及设备使用状况对锅炉系统定期进行维护保养，每月至少对使用中的锅炉进行1次检查，每年应检查1次锅炉系统。对发现的异常情况应及时处理，并做好记录，保证在用锅炉处于正常使用状态。

5.2.10.8 应经由相应资质的特种设备检验机构对锅炉系统进行定期检验，检验规程应符合TSG 11的要求。

5.3 保洁服务

5.3.1 基本要求

5.3.1.1 应建立健全保洁服务制度、消杀制度和作业操作规程，落实生活垃圾分类投放管理责任人制度，配备专职保洁服务人员，明确服务人员、职责、服务内容和责任范围；应根据DB42/T 1306的要求，按照各项制度和操作规程开展保洁消杀服务，做好记录。

5.3.1.2 保洁服务应定时定点，按照操作规范进行，保持办公楼（区）环境干净整洁，生活垃圾日产日清、分类投放，使用环保清洁剂。

5.3.1.3 清洁作业时，应采取必要的安全防范措施，正确使用各类保洁用品用具，避免造成人身伤害。

5.3.1.4 根据清洁区域的不同，对所使用的清洁工具应标记不同标识或颜色加以区分；每次使用后，应清洗干净并存放在指定位置。

5.3.1.5 应通过正规渠道采购清洁用品，并分类保存，同时做好采购和保存记录。化学危险品的储存应符合相关规定，办公楼（区）不应有污染物和污染源的物品存放。

5.3.1.6 办公楼（区）内所有保洁范围，均应做到干净整洁，保洁服务应达到以下要求：

- 无灰尘污迹、无乱涂乱画痕迹、无乱堆乱放杂物、无异味、无堵塞；
- 生活垃圾分类投放，及时清理，每日循环保洁；
- 对重点区域（如卫生间、茶水间等）定期消毒、除异味。

5.3.1.7 清洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大厅地面时，应尽量安排在非上下班高峰期作业，现场应设置“注意防滑”等安全标识。

5.3.1.8 遇雨、雪、台风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口放置警示标志，铺设防滑垫，及时做好除湿工作。

5.3.1.9 应定期做好日常服务监督，对员工行为规范和环境保洁效果进行定期巡查，记录检查结果，及时反馈整改措施。

5.3.2 办公区域环境维护

5.3.2.1 室内公共区域的地面、扶手、玻璃、门及门窗框、墙面、楼梯、大厅、走廊、天花板、栏杆等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。

5.3.2.2 卫生间、开水间地面清洁，无垃圾、无污迹、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电气设施外观清洁，物品摆放有序。

5.3.2.3 室内通风良好，温湿度、空气质量应符合GB/T 18883的要求。

5.3.2.4 保洁服务人员在办公室、会议室开展保洁作业时做到：

- 未经许可不在办公及会议期间进入室内保洁；

- 根据要求开展的，在进入办公室、会议室前应先敲门并征得同意；
- 保洁作业时不随意移动办公物品、私人物件，办公用品轻拿轻放；
- 经工作人员同意后存取物品；
- 发现会议室有遗漏物品通知办会人员及时处理；
- 保洁作业完成后保持桌面材料及屋内设施原状；
- 保洁过程中注意检查室内安全情况，发现异味、异常声音等异常情况及时汇报，发现设施设备破损及时报修；
- 妥善保管和使用办公室、会议室钥匙、密码，除日常保洁外，其他时间不得擅自进入，不将钥匙、密码提供或转交给非授权人员；
- 清理报刊等杂物时，检查其中是否包含其他文件资料，若发现有其他文件资料，提醒办公室人员检查后清运，不私自处理；
- 重要办公室、会议室由专人负责保洁工作，服务人员相对固定。

5.3.2.5 办公区域各部位保洁服务质量应符合附录 A 的要求。

5.3.3 公共区域环境维护

5.3.3.1 室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的地面应保持干净整洁、无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。

5.3.3.2 外墙应保持清洁，无明显污迹。

5.3.3.3 应定期对喷泉、雕塑、假山、花坛、绿地、绿化带等院内景观以及照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。

5.3.3.4 公共区域各部位保洁服务质量应符合附录 A 的要求。

5.3.4 垃圾分类及收运处置

5.3.4.1 垃圾投放收集设施应配置齐全，根据实际情况合理布局和设置垃圾分类设施设备，垃圾分类、收集与处理工作参照《武汉市生活垃圾分类管理办法》、《武汉市党政机关生活垃圾分类工作规范》的规定开展，垃圾分类应符合 DB4201/T 675 的要求。

5.3.4.2 应开展垃圾分类宣传引导和源头减量，与符合规定的企业签订垃圾分类收运合同。应制定生活垃圾分类日常管理制度，建立生活垃圾分类管理台账，记录责任区域内产生的生活垃圾类别、数量、去向等情况。

5.3.4.3 办公楼（区）内垃圾每日收集 2 次，日产日清。清运时应分类收集和运输，并做好防护，实行全过程封闭式管理，避免造成二次环境污染。

5.3.4.4 分类投放点应配套设置投放指引牌，因场地限制无法设置指引牌的，应利用墙体、宣传栏等张贴清晰的指引内容。露天设置的分类投放点宜硬底化和设置挡雨棚。具备条件的机关院区应设置分类投放亭，垃圾产生量大的单位应建设分类收集屋。

5.3.4.5 应定时巡查分类收集点和分类归集点的环境卫生状况，确保无垃圾溢出、无污水积存，周围无杂物、无异味、无蚊蝇孳生、无鼠害。

5.3.4.6 分类收集设施设备应及时清洁、定期维护，对破损的容器及时更换，确保容器整洁完好，容器和工具完好率 98% 以上，保持垃圾分类标识规范清晰。

5.3.5 病媒生物防制

5.3.5.1 应每月制定消杀工作计划，消杀工作计划包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等，并做好消杀记录。

5.3.5.2 应建立严格的消杀药物管理制度，对消杀药物的使用进行严格管理，采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物，消杀药物供应商具有有效资格证书。应建立消杀药物采购和使用台账。

5.3.5.3 消杀用品存放时，用品包装应完好，依据台账收集并保存好使用说明书、安全用药等方面的资料，存放的仓库应干燥通风，并配备消防设备和急救药箱等。对灭鼠药剂等使用有安全要求的消杀用品应单独存放并专人管理。

5.3.5.4 消杀作业人员应符合下列要求：

- 具有相关部门消杀专业培训，持证上岗；
- 熟悉消杀作业方法、操作规程、频次和质量要求；
- 熟练掌握安全用药、害虫习性知识和防控技术方法及清洁注意事项；
- 严守工作纪律，按时保质完成消杀任务。

5.3.5.5 消杀人员作业前应按规定着统一服装，穿长衣、长裤，戴口罩、手套，做好个人安全防护措施。

5.3.5.6 消杀区域包括但不限于以下区域：

- 食堂；
- 办公楼（区）内的各人行通道、各楼层的梯口、洗手间及楼宇周围；
- 垃圾桶（箱）、垃圾中转站、化粪池、污水井等室外公共区域；
- 雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；
- 办公用房、设备房、空置房；
- 绿化带周围。

5.3.5.7 应采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，并配合有关部门进行病媒生物防制。

5.3.5.8 应根据繁殖季节和当年孳生实际情况，合理确定蚊、蝇、蟑螂等害虫消杀频次。每月不少于2次灭鼠工作，在老鼠活动频繁期和消杀效果不好时，应适当增加消杀频次。

5.3.5.9 每次消杀工作前应至少提前1日在告示栏、电梯口、走廊等醒目位置张贴消杀公告（温馨提示），告知物业使用单位消杀时间、地点、范围和注意事项，并在作业现场设置安全警示牌，在投药位置设置明显标识，采取安全保护措施，确保人员安全。

5.3.5.10 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管，灭鼠1周后撤回饵料。

5.3.5.11 应根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁、跳蚤等消杀防治工作。

5.3.6 环境消毒

5.3.6.1 消毒产品应符合国家卫健部门要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。

5.3.6.2 办公楼（区）所有区域的消毒时间、点位、频次、使用药剂及配比、操作人员均应详细记录。

5.3.6.3 消毒作业前应严格按照消毒剂的产品说明书进行配制，并根据消毒区域和物品材质的不同合理选用喷洒、拖拭、擦拭等消毒方式。达到消毒作用时间后先用清水重新拖洗或擦拭，以免腐蚀；然后用干燥抹布拖拭或擦拭一遍，保持表面干燥、无水渍。

5.3.6.4 环境消毒区域包括但不限于以下区域：

- 走道、楼梯、电梯轿厢、卫生间、茶水间（开水间）、会议室、接待室、入口岗亭、收发室、值班室等人群密集或通风不良区域；
- 垃圾中转站、垃圾桶（箱）等区域及配套设施设备。

5.3.6.5 突发公共卫生事件期间应按相关部门规定，定期进行环境消毒，可参照 DB4201/T 633 相关要求开展环境消毒工作。

5.4 绿化养护

5.4.1 基本要求

5.4.1.1 机关院区物业管理单位同时与专业绿化养护服务机构签订绿化养护合同的，应按照物业服务合同和绿化养护服务合同的规定，明确划分物业服务机构和绿化养护服务机构在院区内的绿化服务范围，做到权责清晰。机关院区绿化养护服务应符合 DB42/T 486 的要求。

5.4.1.2 应根据物业服务合同、区域特点、季节变化、绿化植物生长特点等实际需要，制定养护制度，合理配备专兼职养护人员，完善养护措施，建立管理台账。

5.4.2 室内绿化

5.4.2.1 应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。

5.4.2.2 室内盆栽品种选择和搭配适宜，布置合理，盆栽植物的色彩、形态、气质应与办公环境、空间大小、装饰氛围和功能相协调。

5.4.2.3 应定期浇水、施肥、修剪，保持植物生长良好、叶色正常、叶面清洁光泽、花朵鲜艳。

5.4.2.4 应定期巡视，及时清除残花黄叶断枝、盆内杂物，确保土壤表层无杂物、无枯叶，盆器及托盘完好干净，托盘内无积水、无积土。

5.4.2.5 应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。应根据病虫害发生规律定期对病虫害情况进行检查，出现病虫害问题应及时更换，并对更换下的病虫害植物进行治理养护。

5.4.3 室外绿化

5.4.3.1 应符合 CJJ/T 287 的一级养护质量要求。

5.4.3.2 应根据气候、土壤及植物品种，合理安排灌溉时间和灌溉量，灌溉均匀、浇足浇透，确保土壤湿度保持在植物正常需水状态。宜采用节水灌溉设备和设施。提前做好排水措施，出现积水应及时排出。

5.4.3.3 实施户外修剪、打药、施肥作业时，作业人员应穿戴安全制服、安全帽、手套等，作业现场放置明显标识，采取必要的作业隔离和安全防护措施。

5.4.3.4 宜采用生物防治手段。应及时有效采取物理防治手段。采用化学防治时，应选择符合环保要求及对有益生物影响小的农药，宜不同药剂交替使用。防治药品应有专人专项管理，建立出入库及使用全过程的台账。

5.4.3.5 应对栅栏、喷灌设施、花盆、树木加固支架、遮阳装置等物业绿化工具、设施每周维护 1 次，保持绿化工具、设施完好，无安全隐患。

5.4.3.6 应对绿地内的垃圾进行清理，每日至少巡检 2 次；每周清理道路分隔绿化带中隐蔽处的各种垃圾 1 次，因修剪、补植工作或因天气原因造成的绿化垃圾应在 1 日内清理干净。

5.4.3.7 暴雨、霜冻、暴雪等极端恶劣天气来临前后，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。办公楼（区）内绿化夏季应做好防涝、抗旱措施，冬季应做好保温措施。

5.4.4 绿化摆放

5.4.4.1 室内绿化摆放应符合以下要求：

- 在室内公共位置摆放绿化，布局合理、均匀、美观，疏密有度，赏心悦目；
- 摆放观赏性墙、观赏周期长、存活率高、适应室内光温湿度、方便管理的品种；
- 植物的色彩、形态、气质与办公环境、空间大小、装饰氛围和功能相协调；
- 植物的花盆（器皿）表面干净整洁、无污迹；
- 植物的花盆（器皿）内无杂物、无垃圾，如有损坏残缺及时更换。

5.4.4.2 室外绿化摆放应符合以下要求：

- 根据室外服务区域整体规划和风格，选用适合的盆栽植物品种，进行多品种搭配，合理设置摆放位置；
- 根据季节变化，定期更换绿植和花卉品种，个别花盆（器皿）损坏、枯萎或死亡的植物及时更换；
- 室外植物生长良好，开花整齐，色彩搭配合理，轮廓清晰，无病虫害，无枯枝残花。

5.4.4.3 重要活动（会议）及节假日的绿化摆放应符合以下要求：

- 根据不同活动（会议）的性质、特点、风格，摆放相适应的植物品种组合，排列整齐、对称、美观，与活动（会议）氛围项协调；
- 根据季节、气候、节假日内涵、物业使用单位要求等，选择和搭配适合的植物品种，摆放整齐美观，艺术感强，较好营造节假日氛围。

5.5 秩序维护服务

5.5.1 基本要求

5.5.1.1 应制定出入管理、门岗管理、巡逻管理、监控管理、车辆秩序管理、重大活动秩序管理等各项管理制度、操作流程、应急处置预案，并按要求执行，确保正常工作秩序和办公区域安全。应做好各项记录。

5.5.1.2 应根据值守岗位的实际需要，配备相应的保安人员，保安服务应符合 GA/T 594 的要求。保安人员对扰乱办公楼（区）正常秩序的行为应予以劝阻；劝阻无效的，可将行为人带离现场，并及时报告公安机关。

5.5.1.3 保安人员应配置秩序维护所需的防范装备及器械，上岗时应佩戴统一标志，按要求着装并佩戴器械，仪容仪表整洁规范。

5.5.1.4 工作期间应做好信息收集与反馈，发现异常及时报告与请示。

5.5.1.5 重点部位、敏感区域等要害岗位，应加强重点防范。

5.5.2 门岗管理

5.5.2.1 办公楼（区）主出入口管理岗位应实行 24 小时值班制，对人、物、车、事进行动态管理，并做好相应记录，确保秩序井然有序。

5.5.2.2 可在每栋办公楼出入口设置出入管理岗，应按照礼仪服务有关要求做好出入管理工作。

5.5.2.3 应密切关注岗位及周边安全动态，发现异常或可疑情况，及时做好处置。

5.5.3 出入管理

5.5.3.1 人员出入管理应做到：

- 工作人员凭有效证件进出办公楼（区）；
- 接待来访人员执行来访证件登记制度；
- 参会人员需进入办公楼（区）时，查看并登记会议通知，经确认后放行；
- 快递员、送餐人员不进入办公楼（区），确需进入的，进行验证、登记；
- 施工人员办理施工出入手续后方可出入办公楼（区），配合相关部门跟踪监管；
- 热情引导信访群众到指定接待场所，配合做好信息登记、情绪疏导、秩序维护，为具备条件单位规划设计独立通道，并配备视频记录仪，在处置异常来访行为时全程录像；
- 排查可疑人员，对不出示证件、不按规定登记、不听劝阻强行闯入者，及时劝离，必要时联系物业使用单位处理，情形严重时可联系公安机关处理；

——突发公共卫生事件等特殊时期人员进入办公楼（区），按特殊时期管理规定执行。

5.5.3.2 物品出入应符合以下要求：

- 快递及其他邮政包裹未经物业管理或使用单位工作人员授权，不进入办公楼（区）；
- 大宗物品进入予以记录，经物品使用单位人员确认后进入；
- 大宗物品运出时有相关部门签发的出门证或放行单，经查验后放行，并做好记录；
- 与工程有关物品出入时请相关负责人核查，并签字形成记录；
- 施工人员携带物品出办公楼（区）时，查验核实相关部门开具的证明和清单后放行；
- 当发现有携带易燃、易爆、剧毒等可疑物品进入时，予以暂扣并立即上报物业管理或使用单位进行核实和处理；
- 向物业管理或使用单位工作人员提供临时性物品寄存服务，转交物品时做好记录。

5.5.3.3 车辆出入应符合以下要求：

- 公务车和工作人员车辆凭有效权限或通行证进入办公楼（区）；
- 外来车辆征得物业管理或使用单位工作人员同意，并登记后进入办公楼（区）；
- 对进出办公楼（区）的车辆进行有效疏导，确保出入口的通畅；
- 车辆进出 24 小时有记录，必要时对进出的车辆进行检查，载有易燃、易爆、剧毒等可疑物品不进入办公楼（区）。

5.5.4 巡查管理

5.5.4.1 应制定巡查方案，明确工作职责，合理安排巡查路线，做到巡视检查无死角、无盲区、无断层，定期评估巡查路线的有效性，及时发现并排除安全隐患。

5.5.4.2 按规定时间和路线进行巡查，至少每 4 小时巡查 1 次，对重点区域、重点部位增加巡查频次，并做好巡查记录。

5.5.4.3 巡查时宜携带必要的防护装备及检查工具，重点对可疑人员和公用设施设备出现的异常情况进行检查和处置，并保持通讯设施设备畅通。

5.5.4.4 巡逻时，发现异常情况，应及时查明并现场处置。如现场无法处置，应按程序上报并记录，维护办公区域秩序，尽快恢复常态。

5.5.4.5 巡查时不应影响办公楼（区）正常工作秩序。

5.5.5 监控管理

5.5.5.1 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常。

5.5.5.2 监控室应实行 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时通畅。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应立即到现场确认，确认属于误报时查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实时立即上报，拨打 119 或 110 报警，安排相关人员及时到场进行前期处置，必要时启动应急预案。

5.5.5.3 值班人员应熟悉办公区域地理位置及摄像头分布情况，了解设备运行状态，保持监控画面呈现的时间、地址信息与实际状态一致，并密切关注监控画面，实时做好相关记录，及时应对处置可疑或异常情况。

5.5.5.4 值班期间应严格遵守操作规程和保密规定，做好监控记录的保存工作，其他人进入监控室或查阅监控，应经授权人批准。如需调用监控信息，应严格履行审批手续。未经授权或确认，不得随意调阅、拷贝、拍摄、录制，或者采取其他途径，泄露或扩散监控信息。

5.5.5.5 监控设备应保持 24 小时正常运行，对出入口和内部重点区域的重点监控，配备不间断电源或自发电装备，确保设备始终处于有效工作状态，保持监控画面完整。

5.5.5.6 摄像头、报警器等监控设备每半年至少清洁 1 次，保持表面洁净光亮，无灰尘污渍。

5.5.5.7 相关记录、监控录像等资料应保存完好，保存时间不少于 30 天。被列入重点目标管理单位的，保存期限应不少于 90 天。

5.5.6 车辆停放管理

5.5.6.1 应配置秩序维护人员，负责维持交通秩序，引导车辆按交通标志、标线行车，按划线车位停车，划定停车泊位不应占用消防车通道。车辆停放应实行专人管理，避免出现乱停乱放、阻塞或妨碍其他车辆通行、占用消防通道等现象。

5.5.6.2 应科学制定车辆行驶路线，合理规划车辆停放区域，按照 GB/T 15566.11 的要求设置停车场导向系统，对车辆及停放区域实行规范化管理。

5.5.6.3 应定期对设置充电桩的停车区域配套设施设备进行检查，确保充电桩及其相关设备情况良好，并做好巡查记录，发现设备损坏和安全隐患应立即通知维修人员，并按要求上报。

5.5.6.4 应对自行车、电动车、摩托车等非机动车进行引导管控，停放于指定的集中停放场地，道路、庭院、楼道、走廊等公共区域不应停放非机动车辆。应对非机动车辆的停放实行专人管理，确保停放整齐有序，并定期清理停放区域内长期不使用的车辆。

5.5.6.5 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应及时疏导和处理，不影响其他车辆出入。

5.5.7 重大活动秩序管理

5.5.7.1 重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案，合理安排安保人员，提前通知物业使用单位全体人员，并对活动场所安全隐患进行全方位细致排查。

5.5.7.2 举办重大活动期间，应有专人负责提前控制停车位，做好交通疏导工作，保障活动场所通道、出入口通畅，确保活动顺利进行。

5.5.7.3 重大活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍活动安全的行为。

5.6 综合服务

5.6.1 会议服务应符合 DB4201/T 634 的要求，会议服务应做到：

- 会务服务人员仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪，并经过专业培训；
- 会前准备充足，会场环境舒适，设施设备正常，会务用品齐全，满足办会方的需求；
- 会前半小时，会务服务人员完成会场布置工作；
- 会议期间会务服务人员每隔 20~30 分钟续一次茶水，根据参会人员饮水情况，适时调整续水频次，沉着冷静、灵活处理会中突发事件；
- 会议期间会务服务人员时刻关注会场内温湿度，适时调整空调及加湿器等配套设备；
- 会后清理及时清洗干净会务用品并消毒，关闭会场内设施设备；
- 定期巡查会议室，确保会场环境干净整洁，会务用品充足，时刻保持候会状态。

5.6.2 接待服务应符合以下要求：

- 在办公楼大厅或公共区域设立接待服务台，配置专职服务人员，并公布 24 小时值班电话；
- 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、引导、接听电话及收发传真等；
- 接待过程中，如发生特殊情况或敏感事件，及时上报主管领导；
- 对咨询、建议、求助等事项，及时给出指引，或联系相关人员处理，并做好记录；
- 受理服务事项及时进行记录并存档。

5.6.3 信报服务应做到：

- 提供普通邮件、报刊的接收服务，特殊邮件、物品不予代领、代收；
- 与快递员做好对接与信息核实，正确分理各类信报，妥善保管，准确投送，并做好记录；

- 对代收的邮件进行登记，并在 24 小时内投送或通知收件人领取；
- 定期梳理信报，防止信报沉积。

5.6.4 报修服务应做到：

- 制定报修规程、响应时间和服务承诺等报修制度，受理报修流程留有记录备查；
- 在指定位置张贴报修联系方式等相关信息；
- 在约定时限内处理物业服务对象的报修，维修及时到位；
- 维修完毕后清理并恢复现场，请报修人在相关记录表格上签字确认；
- 及时将维修资料归档；
- 及时对维修项目进行回访，并做好回访记录。

5.6.5 物业使用单位的运动场馆包括室外网球场和室内羽毛球场、乒乓球室、台球室等。物业使用单位有运动场馆服务需求的，运动场馆服务应做到：

- 具备条件的可在运动场馆出入口设置服务台，由专人值守并负责接待服务工作；
- 工作日期间劝止非机关干部职工入内；
- 节假日如外来人员进入运动场馆，需由机关干部职工陪同带领进入；
- 根据运动场馆容量控制场馆内人数，采取预约登记方式，如未提前预约劝止进入；
- 做好运动场馆内日常巡查和清洁卫生工作，对违反公共场所秩序的行为加以劝阻；
- 对运动场馆内运动器材、电器等公用设施进行日常管理和维护，发现问题及时报修，并做好检修记录和保养记录，保证公用设施正常使用。

5.6.6 物业使用单位有图书点服务需求的，物业服务机构应配置专人负责图书点书籍的借阅、清点和保管工作，图书点服务应做到：

- 提供借阅服务时详细记录借阅人姓名、工作单位、联系方式、书籍名称、书籍编码、借阅时间等借阅信息；
- 定期对书籍开展清点工作，并做好记录，确保书籍无缺失；
- 做好书籍保管工作，借阅人每次归还图书时仔细检查图书是否有严重破损，如有则要求借阅人照价赔偿；如有小破损，则交由图书管理员进行修补，确保书籍完好。

5.6.7 物业服务机构宜建立物业服务智慧化信息平台，运用云计算、物联网、大数据等信息化技术手段，开展物业管理服务工作，有效提升物业管理效率和服务水平。

6 安全管理

6.1 消防安全管理

6.1.1 应建立健全消防安全责任制、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，至少每季度进行 1 次防火检查，定期进行消防安全工作检查考核，发现问题及时整改并上报，确保各项消防规章制度得到落实。

6.1.2 物业管理单位、物业使用单位、物业服务机构应分别签订消防安全责任书，明确办公楼（区）消防安全管理责任。

6.1.3 应按照 5.2.3 的要求对消防设施、器材进行日常维护和定期检查，发现损坏和故障及时报修并做好记录，确保消防设施、器材正常使用，保持消防通道畅通，消除火灾隐患。对易燃易爆物品设专人专区管理，并在明显位置设施警示标志。楼梯出入口、电梯口等醒目位置应张贴提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图，消火栓和灭火器（箱）应张贴消防设施、器材的使用方法。

6.1.4 办公楼（区）设有消防控制室的，应配备持有中级消防设施操作员职业资格证书的专职人员，24 小时定岗值班，建立管理制度、设备操作规程。值班人员应熟悉办公楼（区）消防分布情况及设备

工作原理，密切关注设备运行情况，发现异常及时应对处置，保持消防联动控制，随时处于备用状态。符合相关要求的物业使用单位应建立微型消防站。

6.1.5 应建立电动自行车停放、充电的日常消防管理和防火巡查制度，明确专人负责，定期组织开展防火检查，加强夜间防火巡查，并如实填写检查和巡查记录，及时消除火灾隐患。对检查发现电动自行车违规停放、充电的，应劝止并组织清理。办公区内电动自行车停放充（换）电场所消防安全管理应符合 DB42/T 1955 的要求。

6.1.6 应设置消防宣传专栏、消防宣传公益广告等固定消防宣传设施，定期组织开展形式多样的消防安全培训教育，提高消防安全意识，熟悉并能正确使用各种消防设施、器材。

6.1.7 每半年根据应急预案至少开展 1 次灭火和应急疏散演练，并结合实际不断完善预案，保持应急预案的适宜性、可操作性。消防演练时，应设置明显标识并事先告知演练范围内的人员。

6.2 突发事件应对

6.2.1 应建立健全应急管理相关的责任制度、预案体系、应急救援队伍、物资与装备保障、监测预警、应急响应、应急处置与救援、教育培训、应急演练、报告反馈、安全生产、记录归档等运行机制并有效落实，规范突发事件应对工作，有效预防、及时控制和最大限度消除危害，保障办公楼（区）安全和正常秩序。

6.2.2 物业服务机构可与物业管理单位和使用单位签订突发事件安全责任书，明确管理职责，强化风险防控意识，定期组织专项排查。

6.2.3 突发事件发生时应立即启动应急处置预案，按照 GB/T 37228 相关要求建立与相关部门联动机制，协同物业管理或使用单位迅速开展指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

6.2.4 涉众型突发事件发生时，应根据保安服务合同和 GA/T 594 中“人群控制服务”的规定，对人群进行有效疏导和控制，维护办公楼（区）的治安秩序和安全。

6.2.5 突发事件的威胁和危害得到有效控制或消除后，应积极配合相关部门开展善后处理、恢复重建、调查评估等后期工作，并立即对应急处置预案的有效性、应急救援的实际效果进行评估与总结，编制突发事件处理报告，完善应急处置预案，向物业管理单位和使用单位报送。

6.2.6 应急处置时应做好个人防护措施，在确保自身安全的前提下，采取积极、正确、有效的方法进行应急处置。

7 服务质量评价和改进

7.1 投诉处理

7.1.1 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话，投诉处理应符合 GB/T 19012 的要求。

7.1.2 接到投诉后，应详细记录投诉者姓名、联系方式及投诉内容，如实填写投诉记录，并立即将投诉问题反馈给相关责任部门负责人。责任部门接到投诉后，应签署限期整改意见，并具体落实投诉整改意见。

7.1.3 接到投诉后，根据投诉问题的严重程度，应在以下时限内回复并处理完毕能够解决的问题：

- 一般投诉 2 个小时内回复，1 个工作日内处理完毕；
- 重要投诉 1 个工作日内回复，2 个工作日内处理完毕；
- 重大投诉 2 小时内回复，3 个工作日内日处理完毕。

7.1.4 对于超出部门处理权限的投诉问题，责任部门负责人应及时上报领导，由领导签署处理意见，

协调其他相关责任部门处理落实。对于确实不能解决的投诉问题，应及时向投诉者给予合理回复，征得投诉者的谅解。

7.1.5 投诉处理完毕后，应在 3 个工作日之内进行回访，将投诉处理结果告知投诉者，并征询投诉者意见建议。若投诉者无异议，则投诉处理结束，应做好工作记录并存档。投诉回访率和投诉处理回访满意度均应达到 100%。

7.2 评价考核

7.2.1 物业管理单位在与物业服务机构签订物业服务合同时，应明确相关物业管理服务的内容和要求，作为服务质量评价的依据。

7.2.2 物业服务管理单位应根据物业服务合同的约定和 GB/T 36733 的要求，对物业服务机构的服务质量定期开展监督检查和评价考核。

7.2.3 物业管理单位应结合实际需要，通过日常巡查、临时抽查、定期考核、随机访问、意见征集、邀请第三方测评等方式，对物业服务机构履行合同的情况进行考核管理。物业管理单位应向物业服务机构反馈限期整改的事项，在物业服务机构限期整改完成后应验证整改成效，并重新评价。

7.2.4 物业管理单位应依据监督检查及服务评价，确定考核结果，按照合同约定进行奖惩。

7.2.5 物业服务机构应结合实际需要，采取以下检查监督和评价考核的措施，通过自查自纠、分析总结、整改落实，不断改进提升服务成效和质量：

——每季度至少进行 1 次内部服务流程和服务质量的自我检查监督；

——每季度或每半年通过直接与服务对象沟通、电话回访、发放调查问卷等方式，至少开展 1 次满意度调查，收集服务满意率信息；

——每年至少进行 1 次内部人员考核，考核内容包括理论知识、实际操作、管理制度、相关政策法规等。

7.3 持续改进

7.3.1 物业服务机构应及时分析投诉处理和评价考核中发现的问题，采取切实有效的整改措施，不断改进服务内容和质量，并对整改结果进行回访，提高服务对象的满意度。

7.3.2 物业管理单位应进行跟踪验证，确保物业服务机构的整改措施落地见效。

附 录 A
（规范性）
保洁服务质量要求

办公区域和公共区域的各部位保洁服务质量应符合表A. 1的要求。

表A. 1 保洁服务质量要求

区域		服务质量要求
办公区域	大厅（大堂）及楼层公共区域（包括楼内公共通道、楼梯、楼梯间、阳台等）	1. 地面、楼梯每日巡回保洁，表面光亮、无污渍、无杂物、无划痕、无水渍，每周消毒1次； 2. 天花板干净无灰尘、无污渍、无积垢、无蜘蛛网； 3. 扶手、栏杆、门框、窗框、标识标牌等设施设备干净无灰尘、无污渍、无锈迹； 4. 楼梯间、走道等区域每日至少清洁2次，确保无灰尘、无杂物、无异味； 5. 对地面大理石、花岗石等材质定期养护，确保地面干净、有光泽； 6. 进出口地毯、地垫定期更换清洗，地坪地面无垃圾、水迹及脚印； 7. 座椅保持清洁，无积尘、水迹和污渍； 8. 低位墙身（2米以下）每周清洁1次，高位墙身（2米以上）每月清洁1次，表面干净整洁，无污迹、无灰尘、无脱漆、无霉斑； 9. 门窗玻璃定期清洗，确保干净无尘、透光性好； 10. 空调风口、照明灯具、窗帘、地脚线、标识标牌等每周清洁1次，无积尘、无污渍、无蜘蛛网，干净整洁 11. 垃圾容器每日清洁2次，内部无满溢、无异味，外表无污迹、无灰尘，地面无垃圾遗落； 12. 绿化盆景每日巡回保洁，绿植生长茂盛，绿叶无浮灰，花盆干净，无烟蒂、杂物，盆底无水迹。
	办公室	1. 指定服务的办公室每日至少清洁一次，按照物业服务合同的约定开展保洁服务，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具洁净； 2. 其他办公室定期清洁门窗、玻璃。
	会议室	1. 天气条件允许的情况下每日开窗通风； 2. 室内桌椅板凳、茶几沙发摆放整齐，干净无尘； 3. 保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，窗帘洁净、挂放整齐，地毯清洁卫生； 4. 门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢； 5. 茶水柜内物品摆放整齐，茶水柜内外无水渍及污渍，会议相关物质（矿泉水、纸杯、纸巾等）准备充足； 6. 会前半小时卫生准备工作完毕，桌椅无尘、玻璃明亮、地面清洁、垃圾容器内外干净； 7. 会前半小时将消毒后的茶杯、热水瓶摆放到位； 8. 会议结束后及时清理现场，清洗消毒相关会务用品，并关闭门窗、照明、空调及其他配套设施设备； 9. 每周对会议室内地毯进行全面吸尘清洁，确保地毯干净、松软、无污渍、无霉斑； 10. 每月对会议室皮质座椅或沙发进行上油保养，确保皮质保持光泽。

表A.1 保洁服务质量要求（续）

区域		服务质量要求
办公区域	接待室、值班室、收发室、活动室、阅览室等独立区域	1. 地面干燥洁净、无污垢、无纸屑； 2. 内墙面、天花板、顶角等处无积尘、污渍、霉斑和蜘蛛网； 3. 玻璃门、玻璃窗等表面洁净明亮； 4. 保持空气流通，室内无异味； 5. 室内家具保持表面无尘，辅助设施的物件表面无积尘和污迹； 6. 接待茶具、饮水机、消毒柜每日清洁1次，其中茶具每次使用后及时清洁消毒； 7. 值班室床单、被套、枕头、毛巾等物品，定期清洁、更换。
	茶水间（开水间）	1. 保持空气流通，空气清新、无异味； 2. 每日至少清洁2次，定期清洗消毒，地面、墙面、台面干净整洁，无杂物、无污渍、无水渍、无积尘； 3. 开水器干净，出水口无污渍、锈迹，水槽内无污水、残渣； 4. 水龙头、水池干净光亮，无水渍、锈迹，无污物； 5. 茶水柜干净无污渍，柜内物品摆放整齐； 6. 垃圾桶内外干净无污渍，垃圾不得超过垃圾桶的三分之二，垃圾袋套装规范平整，更换及时； 7. 茶叶篓干净无污渍、残渣； 8. 开水瓶统一放在指定区域摆放整齐，无水渍污渍。
	卫生间	1. 地面每日巡回保洁，洁净干爽，无污渍、无积水、无杂物，每日消毒1次； 2. 保持空气流通，空气清新、无异味； 3. 门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蜘蛛网； 4. 换气扇表面无积尘； 5. 洗手池干净无污垢、无皂迹、无毛发； 6. 镜子表面光亮无污迹、无水渍； 7. 水龙头、烘手器、手纸盒、灯具开关等设施设备干净整洁，无污迹、无灰尘、无皂迹、无水渍； 8. 垃圾桶内外干净无污渍，桶内垃圾不得超过垃圾桶容积的三分之二，垃圾袋套装规范平整，更换及时； 9. 便斗内放置清洁球，无积垢、无黄迹、无堵塞； 10. 坐便器、大便池无积垢、无污迹，遇有堵塞及时疏通后立即清理干净； 11. 洗手液、擦手纸、卫生纸定期补足； 12. 清洁工具均统一摆放在规定位置，整齐划一。

表A.1 保洁服务质量要求（续）

区域		服务质量要求
办公区域	自动扶梯、垂直电梯	1. 自动扶梯的橡胶扶手每日至少清洁1次，无水渍、无灰尘、无污迹，每周消毒1次； 2. 自动扶梯的阶梯每日至少清洁1次，，表面缝隙内无杂物、干净整洁、无灰尘、无污迹； 3. 自动扶梯的两侧挡板每周至少清洁1次，表面干净整洁、无积尘、无污迹； 4. 电梯轿厢地面每日巡回保洁，干净整洁、有光泽，无垃圾、无杂物、无污迹、无异味； 5. 电梯轿厢内壁及电梯门、内外两侧每日至少清洁1次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘，灯具、操作指示板明亮，门槽内无垃圾、无杂物，每周做1次钢油护理； 6. 电梯内外按钮每日至少清洁消毒1次，表面无积尘、无污迹； 7. 防滑地毯每周至少清洁1次，表面干净无杂物、无污迹、无积水、摆放归整； 8. 不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次，石材装饰的轿厢每季度养护1次； 9. 电梯轿厢内天花、出风口、照明设施每月清洁1次，无积尘、无污垢。
	电气、消防等设施设备	1. 配电箱、设备机房、消防栓（箱）、灭火器、报警器及开关插座等每周至少清洁1次，确保表面干净，无灰尘、无污迹； 2. 烟感器、喷淋、消防广播每月至少清洁1次，确保表面干净，无灰尘、无污迹； 3. 应急照明灯、疏散指示标识、平面疏散图、防火门每周清洁1次，图文清晰醒目，表面干净，无灰尘、无污迹； 4. 消防通道地面和梯级每日至少清洁1次，表面干净整洁、无垃圾、无杂物、无积水、无污迹，接缝处无污垢。
公共区域	外墙	1. 组织具备相应资质的专业公司进行外墙清洗工作，外墙清洗作业人员经过高空作业培训，具备高空作业经验并采用专业工具作业，做好安全防护措施； 2. 外墙（玻璃幕墙、铝板、瓷砖、石材墙面）每年至少清洗1次，确保各办公楼外墙干净整洁、无明显污渍、积灰，幕墙外观无损坏、无划痕、无粘附物，清洗后无漏水现象；； 3. 外墙清洗提前3天在告示栏、电梯口、走廊等醒目位置张贴告示（温馨提示），清洗前在周围布好警戒线； 4. 在良好的气候条件下进行外墙清洗，4级以上风力停止清洗工作，下雨、下雪、有雾、能见度差及高温（35℃以上）和低温（0℃以下）等条件下都不进行外墙清洗； 5. 玻璃幕墙清洁明亮，无污垢、无水渍、无印痕；铝板、瓷砖、石材墙面表面纹理清晰、有光泽，毛面无灰尘，有质感。
	屋顶屋面、沟槽、雨篷、天台、台阶等边缘区域	1. 屋顶屋面、沟槽、雨篷及边角区域，每半月清洁1次，如遇落叶季、雨季则加大清洁频次，每周至少清洁1次； 2. 每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫； 3. 表面、接缝、角落、边线等处洁净、无污迹、无积尘。
	外围及周边道路	1. 每日清扫道路地面，干净整洁，无杂物、无积水、无污迹； 2. 定期对化粪池、隔油池、污水井、雨水井进行清掏，确保水流畅通、无堵塞； 3. 标志标牌、宣传栏每周清洁1次，图文清晰醒目，无遮挡，表面干净，无积尘、无水印、无污垢。

表A.1 保洁服务质量要求（续）

区域		服务质量要求
公共区域	停车场及车库	1. 停车场、地下车库地面每日至少清扫1次，每周至少冲洗1次，冲洗后及时清扫积水，保持洁净干爽，无积水、无油迹、无污迹、无锈迹、无垃圾，无易燃易爆等危险物品存放； 2. 消防栓、护车栏、保安岗亭、标牌等公共设施每周至少全面清洁1次，确保干净、无灰尘、不锈钢呈本色； 3. 车库高位消防管道、防火门每季度至少除尘1次，无明显灰尘，无蜘蛛网； 4. 排水设施每月至少清理2次，确保排水设施通畅； 5. 灯具、烟感、停车库管线每2个月至少清洁1次，确保无明显灰尘，无蜘蛛网； 6. 冲洗地面时，避免将水溅到墙壁和停放的车辆上； 7. 车库定期喷洒灭害药水进行消杀处理，保持空气流通，无异味； 8. 发现设施设备损坏或车辆漏油，及时通知停车场或车库安全管理员，并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行清洁。
	绿化带及景观	1. 草坪、地被、花坛、灌木等绿地巡回保洁，每日至少全面打扫2次（早上、下午各1次），随见随扫，做到无垃圾杂物、无枯枝落叶、无蚊蝇孳生地； 2. 绿化带内栏杆、座椅无灰尘、无污垢、无水渍； 3. 绿化盆景巡回保洁，叶面无灰尘，套盆内无垃圾、无残留水渍，套盆表面光亮、无灰尘污迹； 4. 花台、雕塑、景观每月至少清洁1次，表面干净无污渍； 5. 喷水池保持水质清澈，无沉积物，无漂浮物，无异味； 6. 各处水景和人工湖定期打捞，保持水面清洁，无漂浮物。
	室外照明等公用设施设备	每半月至少清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年至少清洁1次，表面无污迹。
	垃圾容器、缓存区	1. 及时清理，定期消毒； 2. 垃圾桶（箱）根据分类标识，按指定位置摆放，无满溢、无异味、无污迹，桶（箱）身表面干净无污渍，桶（箱）内及周围地面无积水、无异味、无污迹，保持桶（箱）表面垃圾分类标识清洁醒目； 3. 垃圾中转站外墙（外围）每日至少清扫冲洗1次，每3天至少消毒1次，每月至少进行1次全面清洁，保持地面干燥，无散落垃圾、无污水、无油污，墙面无污垢； 4. 垃圾中转站内每日至少清扫冲洗1次，每天消毒1次，每月至少进行1次全面清洁，确保垃圾日产日清、袋装化，无污水横流、无异味、无蚊蝇、无鼠害。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18894-2016 电子文件归档与电子档案管理规范
 - [2] GB/T 41568-2022 机关事务管理 术语
 - [3] DL/T 381-2010 电子设备防雷技术导则
 - [4] DL/T 596-2021 电力设备预防性试验规程
 - [5] DB4201/T 633-2020 新型冠状病毒肺炎疫情防控 重点场所消毒技术指南
 - [6] 机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定（公安部令 第61号）
 - [7] 机关事务工作指南（2020版）
 - [8] 企业档案管理规定（2023年8月8日国家档案局令第21号公布 自2023年10月1日起施行）
 - [9] 武汉市党政机关生活垃圾分类工作规范
 - [10] 武汉市突发事件总体应急预案（市人民政府2013年3月19日印发2021年1月7日修订）
 - [11] 武汉市物业管理条例
 - [12] 武汉市机关、团体、企业、事业单位治安保卫工作条例
 - [13] 武汉市消防管理规定（根据2022年3月3日《市人民政府关于修改〈武汉市消防管理若干规定〉的决定》修订）
 - [14] 武汉市生活垃圾分类管理办法
-