

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 71—2020

公安系统物业服务规范

Public security bureau property service standard

2020-07-29 发布

2020-09-01 实施

深圳市市场监督管理局

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.....	1
4 基本要求	2
4.1 员工素质.....	2
4.2 质量管理.....	3
4.3 培训管理.....	4
5 综合服务	4
5.1 基本要求.....	4
5.2 装修管理.....	5
5.3 投诉处理.....	5
5.4 档案管理.....	5
5.5 报刊收发.....	5
5.6 涉密管理.....	5
6 建筑物共有部分的维护和管理.....	6
6.1 房屋本体.....	6
6.2 道路设施.....	6
6.3 车场车库.....	6
7 建筑物附属设施设备的维护和管理.....	6
7.1 设备机房.....	6
7.2 供配电设施设备.....	7
7.3 给排水设施设备.....	8
7.4 消防设施.....	9
7.5 空调系统.....	10
7.6 电梯设施设备.....	10
7.7 防雷系统.....	10
7.8 安全防范系统.....	10
8 环境卫生服务.....	11
8.1 垃圾收集及分类.....	11
8.2 清洁区域分级.....	11
8.3 卫生维护.....	11
8.4 垃圾收集与处理.....	14
8.5 灭虫除害消毒.....	14
8.6 专项清洁服务.....	14
9 绿化服务	14

9.1 绿化植物养护.....	15
9.2 花坛地被.....	15
9.3 绿篱草皮.....	15
9.4 乔木.....	15
9.5 灌木.....	15
9.6 室内摆设植物.....	15
9.7 室外花卉摆放.....	15
9.8 建筑小品.....	16
9.9 人工湖、喷水池.....	16
10 公共秩序服务.....	16
10.1 出入管理.....	16
10.2 巡视.....	16
10.3 监控.....	16
10.4 重点区域管理.....	16
10.5 工作记录.....	17
11 应急处置.....	17
11.1 基本要求.....	17
11.2 应急准备.....	17
11.3 应急响应.....	17
11.4 协助处理.....	17
12 会务服务.....	18
12.1 需求确认.....	18
12.2 方案制定.....	18
12.3 会前准备.....	18
12.4 会中服务.....	19
12.5 会后整理.....	19
12.6 保密会议服务要求.....	19
13 专项协助服务.....	19
13.1 基本要求.....	19
13.2 公安窗口协助服务.....	20
13.3 公安备勤协助服务.....	20
13.4 派出所协助服务.....	20
13.5 公安仓库协助服务.....	20
13.6 警察培训机构协助服务.....	21
13.7 警犬基地协助服务.....	21
13.8 戒毒所协助服务.....	21
13.9 看守所协助服务.....	22
13.10 拘留所协助服务.....	22
13.11 预审监管医院协助服务.....	22
13.12 食堂协助服务.....	23
参 考 文 献.....	24

前 言

本规范依据GB/T 1.1-2009的规则起草。

本规范由深圳市公安局提出。

本规范由深圳市住房和建设局归口。

本规范起草单位：深圳市公安局、深圳市住房和建设局、深圳市物业管理行业协会、深圳中深南方物业管理研究院。

本规范主要起草人：景文、曹阳、孙艺明、冯勇、于红军、陈小雷、杨枫、高珊、刘双乐、黄佳明、宁雷、李孟欣、廖小斌、潘世朋、雷杰。

公安系统物业服务规范

1 范围

本规范规定了公安系统物业服务的基本要求、综合服务、建筑物共有部分的维护和管理、环境卫生服务、绿化服务、公共秩序服务、应急处理、专项协助服务等内容。

本规范适用于深圳市公安系统物业项目的物业服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本规范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规范。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/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

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

SZDB/Z 42-2011 物业服务通用规范

SZDB/Z 170-2016 物业服务区域秩序维护规范

SZDB/Z 171-2016 物业服务人员管理规范

SZDB/Z 173-2016 物业绿化养护管理规范

SZDB/Z 287-2018 物业管理基础术语

SZDB/Z 307-2018 物业服务行业安全管理检查评价规范

3 术语和定义

SZDB/Z 287-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公安系统物业 public security system property

已建成并交付深圳市公安系统使用的物业，包括公安机关及其派出机构、警察培训机构、看守所、戒毒所的办公楼等及其配套附属设施设备和相关场地等组成的统一物业区域。

3.2

公安备勤 public security preparation

公安机关的一项重要制度，也是警察勤务的一种方式。指备勤人员在公安机关内部整装待命，以备突发事件发生或者需要执行临时勤务之用。

3.3

窗口服务 window service

公安系统内部直接为我国公民办理户口、身份证、国籍、出入境事务和外国人在中国境内居留、旅行等有关事务的前端服务。

3.4

预审监管 pretrial supervision

公安系统内一项专项任务，主要负责看守所、治安拘留所、强制隔离戒毒所的管理工作及在押人员的监管和教育等工作。

3.5

物业使用人 user of real properties

为工作、学习、生活而使用公安系统物业的公安系统人员。

3.6

执法办案区 law enforcement and case handling area

供办理刑事、行政案件使用，具有安全检查、信息采集、讯问、询问、侯问、约束、辨认、毒品检验、随身物品保管等功能的专门区域，包括人身安全检查室（区）、信息采集室（区）、讯问室、询问违法嫌疑人的询问室、侯问室（区）、辨认室等区域。

3.7

监室 prison

指公安机关拘押人的隔离室，如看守所。

3.8

监区 prison district

监区是我国监狱现行内部机构设置，属押犯单位，下设分监区，依法直接行使关押、管理、教育服刑人员的司法、行政权。

3.9

专项协助服务 special assistance service

公安机关在一些特殊工作的执行过程中，需要物业服务企业给予协助与配合，本规范将此类协助配合工作简称为专项协助服务。

4 基本要求

4.1 员工素质

4.1.1 基本要求

4.1.1.1 物业服务人员品德要端正，举止要端庄，动作要文明，行为要规范。

4.1.1.2 物业服务人员应有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律。

4.1.1.3 物业服务人员应熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规。

4.1.1.4 专业技术、操作人员应取得相应的专业技术证书或职业技能资格证书等相关资格证书，能正确使用相关专用设备。

4.1.2 政治要求

4.1.2.1 物业服务人员应通过政治审查，无任何犯罪记录。

4.1.2.2 物业服务人员应经常组织相关时事政治学习，了解警察及公安专项协助服务相关知识。

4.1.3 仪容仪表

物业服务人员的着装应参照执行《公安机关人民警察着装管理规定》（公安部令第 92 号）的相关规定。同时应符合以下规定：

- a) 符合工作需要及安全规则；
- b) 头发须经常梳理，保持整齐清洁、自然色泽，严禁标新立异；
- c) 发型：男性前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。女性发长不过肩，如留长发须束起或使用发髻，发饰款式简单大方；
- d) 面容：脸、颈及耳朵保持干净，男性每日须剃刮胡须，女性上班须化淡妆；
- e) 身体：注意个人卫生，保持身体清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁。上班时不得在工作场所内吸烟、饮酒；
- f) 手部：保持指甲干净，不得蓄甲且修剪整齐，不涂颜色夸张的指甲油；
- g) 衣服：工作时间内着规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服干净、平整。制服外不显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。西装制服按规范扣好钮扣，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好。裤子需烫直，折痕清晰，长及鞋面；
- h) 袜子：男性着黑色或深色、不透明的短中筒袜。女性裙装须着肉色长筒袜或裤袜；
- i) 饰物：男士领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个钮扣处。女性领花平整，紧贴衣领。注意各部细节，饰物款式宜简单大方，避免佩戴夸张饰物；
- j) 鞋子：应当鞋不露趾，保持清洁，鞋面应当明亮，宜选用深色皮鞋，以黑色为宜；
- k) 工牌：工牌应佩戴在左胸显眼处，挂绳式应当正面向上挂在胸前，不得在名牌上吊挂其他物品，保持清洁、端正。

4.1.4 行为举止

物业服务人员的行为举止应参照执行《公安机关人民警察内务条令》（公安部令第 53 号）的相关规定。同时应符合以下规定：

- a) 站姿：站立时挺胸收腹，两腿直立；男士两脚自然合拢或分开与肩同宽，两手可自然下垂也可交叉置于前腹或背后。女士双脚并拢，两眼平视前方，两手可自然下垂或交叉置于前腹，面带微笑；
- b) 坐姿：坐立时上身应保持挺立姿势，男士两腿自然并拢或分开与肩同宽，女士脚后跟和膝盖并拢，手势自然。不宜将椅子坐满，应当坐椅子的三分之二；
- c) 行走：行走时应抬头挺胸，目视前方，面带微笑，两肩相平不摇，两臂摆动自然，两腿直而不僵，步度适中均匀，两脚距离为 45—50 公分左右；双腿前后成一直线，脚步轻稳，脚步声尽量放轻，保持平衡、协调、精神；
- d) 在工作中行走一般须靠右行，与客户相遇时要稍稍停步侧身立于右侧，点头微笑，主动让路。与客户同时进出门（厅、楼梯、电梯）时，应注意礼让客户先行，有急事要超越客户，应先在口头致歉，然后再加紧步伐超越。

4.2 质量管理

4.2.1 日检

4.2.1.1 物业服务人员应每日检查物业管理区域范围内的道路路面、绿化及绿地卫生、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇悬挂物、裙楼卫生、楼层消防通道、消防栓箱封条、应急照明灯、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位的状况。

4.2.1.2 物业服务人员应作好检查情况的记录，对存在问题及时整改。

4.2.2 月检

4.2.2.1 物业项目负责人应每月组织全面检查物业管理区域范围内的道路路面、绿化及绿地卫生、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇悬挂物、裙楼卫生、楼层消防通道、消防栓箱封条、楼层疏散指示灯、屋顶以及供配电、给排水、空调系统等设施和部位的状况。

4.2.2.2 物业项目负责人应对检查情况作好记录，对存在问题及时整改。

4.2.3 季检

依据《物业服务合同》要求，由物业服务企业组织质量管理部门对物业项目全面检查一次，并将根据检查情况作出检查报告与整改计划，报送物业使用人。

4.2.4 客户满意调查及回访

物业项目负责人应通过意见征询、客户满意调查、走访等方式，征求物业使用人意见，及时整改所发现的问题，并对整改结果进行回访。

4.2.5 履约评价

每年至少开展一次对物业服务企业的第三方履约评价工作，主要包括现场考评和满意度测评等。

4.3 培训管理

物业服务企业应对服务人员进行系统地培训，以帮助其获得从事工作所应具有的职业道德、专业知识和职业技能。培训内容应包括但不限于以下方面：

- a) 相关法律法规、规章制度；
- b) 企业的服务理念、企业文化；
- c) 业务理论知识、工作技巧；
- d) 工作的礼仪礼貌、规范用语；
- e) 工作的处理流程；
- f) 其他相关的知识和实践技能。

5 综合服务

5.1 基本要求

5.1.1 物业管理区域内设有物业使用人服务中心，为物业使用人提供一站式服务，建立 24 小时人员值班制度。

5.1.2 物业管理区域内应设立并公示 24 小时服务热线。有值班工作记录，字迹清楚，数据准确，非办公时间做好人员出入登记的工作。

5.1.3 物业服务人员应收集、处理和及时反馈物业使用人报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息。

5.1.4 物业服务人员应在 1 个工作日内处理完毕，或在与物业使用人约定的时间内处理和答复。

5.2 装修管理

- 5.2.1 物业服务企业应制定完善的物业使用人装修登记、巡检等管理制度。
- 5.2.2 物业服务企业应在两个工作日内就物业使用人的装修方案中涉及管线、防水、外观、公共设施等改动申请作出书面答复，并告知禁止行为和注意事项。
- 5.2.3 物业服务企业应与装修人、装修企业签订《装饰装修管理服务协议》，建立装修档案，对装修人已取得的经相关政府职能部门审批的资料进行登记并实施监管。
- 5.2.4 物业服务人员每天对装修单元进行检查，并作巡检记录。
- 5.2.5 物业服务企业应加强装修管理，包括不限于一切可能造成严重噪声、强烈气味、粉尘污染的项目及涉及喷漆工艺的油漆工程等。
- 5.2.6 装修垃圾清运应当避开正常办公时间，且不能使用客梯。
- 5.2.7 物业服务企业应及时制止各类违规行为。

5.3 投诉处理

- 5.3.1 在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在 1 小时内给予答复；需予以书面回复的，应当在 3 个工作日内完成。
- 5.3.2 物业服务人员应当就非责任性投诉向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。
- 5.3.3 投诉处理率为 100%。
- 5.3.4 物业服务企业投诉处理及时率为 100%，可联络投诉回复率为 100%。
- 5.3.5 对投诉事项及处理结果登记存档，掌握物业使用人对处理结果的满意程度。

5.4 档案管理

- 5.4.1 档案资料管理应有专人保管，有条件的应建立资料室存放档案资料，档案资料有变化的，专门负责人应在 1 个月内进行更新归档，且每季度应整理所有档案一次。
- 5.4.2 物业使用人信息、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案的建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达到相关要求。

5.5 报刊收发

报刊收发服务只限于以下内容：

- a) 报刊的接收、登记、分发等；
- b) 收发情况统计。

5.6 涉密管理

- 5.6.1 物业服务涉密岗位人员应签订保密协议，严格执行业主用户信息保密制度，未经许可严禁泄漏相关涉密内容。
- 5.6.2 涉密岗位需由物业服务企业自聘员工担任。
- 5.6.3 物业服务企业应当制定涉密管理制度与防范具体措施。
- 5.6.4 涉密人员享有下列权利：
 - a) 参加保密学习、培训；
 - b) 要求提供保密物质保障；
 - c) 对保密工作提出意见和建议；
 - d) 法律、法规赋予的其他权利。
- 5.6.5 涉密人员应履行下列义务：

- a) 严格按照保密工作法规、制度，管理和保护国家秘密信息及国家秘密载体安全；
- b) 自觉履行保守国家秘密义务，不向不应知悉人员或机构泄漏任何国家秘密信息；
- c) 经常学习保密法规、制度，自觉履行保密职责；
- d) 本人从事和掌握的国家秘密或单位技术秘密，不得非法披露给用人单位，转让给第三者或自行使用。

6 建筑物共有部分的维护和管理

6.1 房屋本体

- 6.1.1 外墙面、建筑小品外观完好、整洁，建材贴面的，无起鼓、无脱落；玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；建筑涂料无脱落，无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。
- 6.1.2 物业服务企业应至少每月一次对房屋本体、楼道设施、天台、小区沟、渠、井、池进行全面巡查，发现问题及时处理并留下记录。
- 6.1.3 空调架安装有序，室外招牌、广告、霓虹灯整洁统一美观无安全隐患，外墙装饰无破损或污迹。
- 6.1.4 屋面、公共阳台排水通畅，无杂物堵塞下水管道。
- 6.1.5 楼道及公共部位地面、内墙及天花整洁、统一，无脱落，无水浸，无变色现象。
- 6.1.6 外墙、天面、窗体渗漏应及时处理。

6.2 道路设施

- 6.2.1 物业服务企业应加强道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施。
- 6.2.2 物业服务企业应保持道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。
- 6.2.3 物业服务企业应设立报修工作流程，并有巡查制度，专人负责，发现损坏及时修补。
- 6.2.4 雨水井、污水井、化粪池、隔油池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象。
- 6.2.5 道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损，井盖标志清晰。

6.3 车场车库

- 6.3.1 车库内配置道闸和视频监控系统，地面、墙面按车辆道路行驶规范要求设立明显指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全。
- 6.3.2 地下车库防火卷帘两侧设置启闭装置，并具有自动、手动和机械控制功能。门下有黄色汽车禁停警示标识，侧墙有禁止堆放杂物的警示标识。
- 6.3.3 地下停车库车道及车位附近的消防水、生活供水等管路和设备等应设立防撞桩栅。
- 6.3.4 停车场、车库、车道地面的垃圾应及时清扫，油迹、污迹、锈迹应及时清除。
- 6.3.5 地面停车场应有管理人员指引，各类标识管理规范、明晰。
- 6.3.6 非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。
- 6.3.7 机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记。

7 建筑物附属设施设备的维护和管理

7.1 设备机房

- 7.1.1 设备机房的消防灭火器材按 GB 50140 配置。

- 7.1.2 设在地下室的强电、弱电设备机房门设置金属防鼠板。门口砌有不低于门槛 20CM 的挡水台阶，地上楼层的设备机房挡水台阶不低于 10CM。
- 7.1.3 天花刷白，无漏水痕迹，无蜘蛛网，无孔洞；机房内水管与电缆槽之间有防止漏水导致短路的措施。
- 7.1.4 墙身刷白，无施工遗留痕迹，无明显的凹凸不平及挂尘的现象。墙身孔洞封闭，风机、百叶风口需有防小动物进入的措施。
- 7.1.5 地面油地坪漆或铺设防滑地板砖。机房内应划分通道和工作区。空调机房、水泵房设备周围设置排水沟至集水井。

7.2 供配电设施设备

7.2.1 高压环网柜

- 7.2.1.1 环网柜全部上锁，每把钥匙编号清晰；环网柜上标有各柜编号、环出位置、进线号、该线号所在供电部门联系电话。
- 7.2.1.2 配置有高压验电笔、绝缘手套、绝缘鞋、接地线、高压操作杆、专用扳手以及“严禁合闸”标识等，柜前、后绝缘胶垫齐全。
- 7.2.1.3 责任人对设备操作及安全注意事项熟悉，工作人员能分辨高压柜运行状态。
- 7.2.1.4 配电房应有供配电系统图，且系统图须与实际情况完全相符，各种开关接线标注正确；因施工改造变动及时在图纸上注明或更正。
- 7.2.1.5 供配电系统每日由工作人员进行巡视检查；属于三级用电负荷的总配电房的配电设备每日至少巡视检查两次并记录；属于二级用电负荷的总配电房的配电设备每日至少须四次巡视并记录；属于一级用电负荷的总配电房的配电设备每两小时须巡检并记录。
- 7.2.1.6 每 1 处环网柜，必须有 1 个高压指示灯。

7.2.2 变压器

- 7.2.2.1 变压器温升在标准范围内，三相温升差值在正常范围内；对于没有投入使用的变压器，应该关闭温度显示器电源，干式变压器配置有高温报警器。
- 7.2.2.2 变压器输出端电压在 $380\text{V} \pm 5\%$ 范围内。
- 7.2.2.3 变压器房或变压器隔离网必须上锁，变压器上方无照明设施等悬挂物。

7.2.3 配电柜

- 7.2.3.1 指示灯完好无损坏、无缺项、柜内装置无异常声响、无焦糊气味，开关状态良好、无异常发热、标识准确、电流表合理；电表连线准确，有范围和倍率标识，铅封完好。
- 7.2.3.2 停用的开关应打到“关”的位置并悬挂“严禁合闸”标识，配电室断路器需要有常开、常闭标识。
- 7.2.3.3 各二次线路端子处连接紧密、线号完好规范，连接螺栓无松动，接线无发热变色；各仪表、蜂鸣器、电铃、按钮指示、动作正常，电流值在额定范围内，三相不平衡电流在 $\pm 25\%$ 范围内。
- 7.2.3.4 配电柜接地线连接牢固。
- 7.2.3.5 补偿柜内接触器动作灵敏、放电电阻、熔断器可靠无损坏，手、自动切换有效，电容壳体无膨胀，电容器相间绝缘电阻大于 0.5 兆欧，功率因数不小于 0.9。配电柜内避雷器每年雷雨季节来临前进行一次绝缘测试，阻值不得小于 350 兆欧。
- 7.2.3.6 配电房应配有“有人工作、严禁合闸”标识牌。

7.2.3.7 电表连线准确，运行正常，有范围和倍率标识，供电部门的铅封完好。

7.2.4 控制柜（箱）

7.2.4.1 配电回路标识清楚准确，柜门内侧粘贴电路图。

7.2.4.2 安装在非设备管理人员可能触及位置的配电箱（柜）应上锁，钥匙应编号，在控制中心保存有备用钥匙。

7.2.4.3 仪表、蜂鸣器、按钮、指示灯完好无损坏无缺项，动作正常；配电回路标识清楚准确。

7.2.4.4 柜（箱）内装置无异常声响、无焦糊气味。

7.2.4.5 连接螺栓无松动，无发热变色现象。

7.2.4.6 主备用电器切换、联动正常，远程操作正常。

7.2.4.7 对于线路有人工作的开关应将自动开关打到“关”的位置，将刀开关拉下并将把手锁住，刀开关把手上悬挂“有人工作、严禁合闸”标识牌；不能上锁的，必须实行专人值守把手开关。

7.2.4.8 开关无过热现象，连接处接触良好，接触器没有异常声响。

7.2.5 发电机

7.2.5.1 备用应急发电机可随时启用。

7.2.5.2 设备标牌、标识正确、齐全、清晰，遮栏及各种标志符合要求。

7.2.5.3 线路、设备巡视项目全面。

7.2.5.4 应急发电机的机油油位，冷却水位符合要求，室内设置储油间时，总储存量不应大于1立方米且不超过机组8小时的燃油量，并应采取相应的防火措施。

7.2.5.5 发电机每月空载运行两次，运行时间不小于10分钟，平时应将发电机置于自动启动状态。

7.3 给排水设施设备

7.3.1 生活供水设备

7.3.1.1 给排水设备每周至少进行一次全面巡查，发现问题及时处理并留下记录；生活供水设备每天至少巡查一次。

7.3.1.2 采用变频供水的，变频器、压力调节器、控制柜应保持干燥、无灰尘、通风良好、接线紧固，供水压力波动范围在正负0.03MPa范围内，多台水泵供水应能自动切换。

7.3.1.3 水泵无异常声音，无异常震动，水泵轴无泄漏；正常机械密封泄漏应小于3滴/分，填料密封泄漏应小于10滴/分；润滑油箱内不能混入水分，油位在油标范围内。

7.3.1.4 管网水流标识清晰、正确，管道无渗漏现象；阀门状态标识与现场相符，止回阀能够防止水倒流，蝶阀能够完全关闭，闸阀开闭正常。

7.3.1.5 软连接无细小裂纹等老化、磨损现象。

7.3.1.6 控制柜与软连接应保证有效距离或隔离，应保证即使软连接破裂水也不能喷射到控制柜上。

7.3.1.7 进水阀应定期检查、保养，自动阀门定期试验，胶垫式自动控制阀门每年解体保养一次。

7.3.1.8 变频控制柜应保持干燥、无灰尘、通风良好，柜内各接线端接线紧固，电器设备无受潮现象，电机运行电流在额定范围内，温升符合要求。PLC、变频器设置参数（循环时

间、起/停泵压力、稳压泵投入频率、加泵频率及时间)在控制柜上标明,责任人不得随意改动,设置进入密码服务中心应备案,责任人不得改变。

7.3.1.9 没有积水,有清洁取水口,卫生良好,灭火器足够,应急灯正常。

7.3.1.10 积水井超高水位报警正常,能够手动/自动运行正常。

7.3.1.11 各压力表指示正确,电接点控制压力表能正确动作,表内未进水。重要管道上的压力仪表每年定期进行校验,检验记录有效。

7.3.1.12 重要配件的配备,有定期保养记录;每季度试验一次自动控制阀门、有记录,有日常的保养记录。

7.3.2 水池/水箱

7.3.2.1 水箱应有水位显示标识,有总容积标识。

7.3.2.2 水箱、池加盖上锁,对钥匙进行有效的管理。

7.3.2.3 在通气口和溢流口装有防虫网。

7.3.2.4 水箱(池)设置有高、低水位报警,报警信号连接到控制中心或附近容易发现的地方。

7.3.2.5 水池清洗单位具备有效的清洗专业资质证书,清洗人员具有健康证并已通过专业培训。

7.3.2.6 水池至少每半年清洗一次。

7.3.2.7 水池清洗后送检合格,服务中心保存水质检验合格证书。

7.3.2.8 清洗时,在水池上必须配置1个人进行监护。

7.3.2.9 清洗现场的照明必须使用安全电压。

7.3.2.10 清洗前必须向水池内进行通风,保证水池内空气的流通。

7.3.2.11 需要对消毒用药品进行有效的控制,防止消毒药品有假或人为的误用。

7.3.2.12 清洁后,必须由专人根据水池、水箱的大小选择消毒药品,并登记放置的数量和放置人。

7.3.2.13 水池上干净、卫生,无杂物。

7.3.3 排污设施设备

7.3.3.1 管网及各阀门没有渗漏、堵塞现象,没有油漆脱落。

7.3.3.2 管网上的止回阀、防爆阀定期试验,每年至少解体清理保养1次。

7.3.3.3 雨水井每年至少清理两次,雨水管道、污水管道每年至少两次开盖检查通畅程度,发现堵塞及时清理。化粪池定时清理,无堵塞出水口的现象。

7.3.3.4 下水管道、水沟、污水池、地漏无堵塞、无淤积,各种井盖完好,安装牢固,无晃动。

7.3.3.5 住户排水主管转弯部位每年至少疏通1次并留下清晰记录,有异常堵塞物的,需要拍照存档。

7.4 消防设施

7.4.1 消防栓故障维修及时。

7.4.2 消防水管末端放水测试良好且有记录。

7.4.3 排烟口、送风口周围无影响使用的障碍物。

7.4.4 阀件完整,旋转机构灵活,进行手动、远程启闭操作时,可完全打开;送风阀完好,能完成送风功能。

7.5 空调系统

- 7.5.1 空调补水阀门开关正常，水箱无锈蚀、泄漏，溢流管无堵塞。
- 7.5.2 空调水循环过滤器、排污阀、旁通阀无锈蚀、无泄漏。
- 7.5.3 空调机组安装牢固、无变形、运行无震动；冷却塔布水器出水角度一致、水量均匀、运转灵活，滤料应整齐排列无破损、经过滤料到接水盘应如下雨。
- 7.5.4 空调机组各参数合理，在额定范围内，机组应保持清洁、无锈蚀、无泄漏、螺栓紧固。

7.6 电梯设施设备

- 7.6.1 电梯舒适性好，增速、减速平稳，从启动到平层皆无异常震动、冲击以及异常声响，符合规范要求；在行驶过程中轿厢没有明显晃动，厢门没有晃动而产生的撞击声。
- 7.6.2 电梯开门灵活，无卡、擦声音，双侧安全触板动作灵敏可靠；电梯平层准确，误差在正负 10mm 以内。
- 7.6.3 轿厢通风风机无异常噪音，不直吹头顶；轿厢内照明良好，轿厢紧急照明电源应保证半小时照明时间。
- 7.6.4 轿厢内紧急报警装置和对讲系统运行可靠，应停电可用并有相应标识；按钮面板整洁，字迹清晰。
- 7.6.5 有自动平层功能的电梯，在突然停电时，电梯自动平层装置能够迅速启动。
- 7.6.6 电梯轿门安全触板或光幕运行可靠，开关门没有异常声响。
- 7.6.7 井道照明最高与最低位置 0.5 米装 1 盏灯，中间每隔 7 米装 1 盏灯。
- 7.6.8 应定期进行限速器动作速度校验，轿厢限速器-安全钳联动符合要求。
- 7.6.9 钢丝要求无断丝、断股、生锈的现象，磨损直径小于 10%，钢丝绳表面没有油泥的现象，平层标志明显；轿箱和对重侧的钢丝绳应当张力均匀。
- 7.6.10 监控视频线与随行电缆包扎牢靠，包扎节距不大于 2.5 米。

7.7 防雷系统

- 7.7.1 避雷网与引下线和接地体的连接必须牢固、可靠，接地电阻值应符合设计要求。
- 7.7.2 每年雷雨季节到来之前，工作人员应当对整个系统进行检查和维护，提前做好防雷准备。
- 7.7.3 在雷雨后天，工作人员应当即时对系统进行检查，察看是否有因雷击而导致某些连接点的松脱和断开。

7.8 安全防范系统

7.8.1 闭路监控系统

- 7.8.1.1 控制中心备有监控镜头分布清单，每个显示器循环的监控镜头清单。
- 7.8.1.2 每周检查录像效果，对效果不好的进行调整。
- 7.8.1.3 每季度对视频接口进行保养，确保接触良好，检查视频电缆、控制器、信号选切器、视频分割器、控制台进行保养、清洁。
- 7.8.1.4 每月对摄像机清洁保养 1 次。

7.8.2 停车场系统

7.8.2.1 系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器动作灵敏可靠，道闸运行无异常噪声。

7.8.2.2 道闸杆上装有1车1闸标识，道闸旁有防止行人通行的警示标识。

7.8.2.3 电脑记录场内车辆数与场内实际车辆数相吻合。

7.8.3 周界红外系统

7.8.3.1 外围红外每天1次测试试验。

7.8.3.2 工作人员每周进行1次检查，测试调整灵敏度，检查没有绿化等植物阻挡红外对射。

7.8.3.3 红外报警探测灯、调取监控录像等联动正常。

7.8.4 中控室设备

7.8.4.1 工作人员每月对电子巡更系统进行维护。

7.8.4.2 中控室内显示器、监视矩阵、管理中心电脑设备每月1次进行检查保养。

7.8.4.3 门禁、监控、三表、安防软件数据库的每月1次定期进行备份，防止遇到计算机被病毒感染后，数据库资料丢失情况的发生。

8 环境卫生服务

8.1 垃圾收集及分类

8.1.1 物业服务企业应按照垃圾分类要求进行管理，并建立日常管理制度，做好必要的垃圾分类知识的普及宣传工作。

8.1.2 物业服务人员保持收集容器完好、整洁，部件缺失、破损应当及时维修或更换。

8.1.3 物业服务人员应及时清理、分类收集垃圾，并按照规定移交生活垃圾运输或者处理单位。

8.1.4 物业服务人员应建立垃圾分类管理台账，记录生活垃圾类别、数量、去向等情况。

8.1.5 垃圾分类收集容器应当符合规范，原则上应当保持颜色、标识统一，清晰醒目，易于识别。

8.2 清洁区域分级

8.2.1 一类区域主要是指公安机关内部特殊区域和场所；需指定专门人员提供清洁服务，相关服务要求除满足本规范要求外，同时参照公安机关内部相关管理规定。

8.2.2 二类区域是指客户可见度较高的使用/可见区域，如：卫生间、行政办公区、主要的道路及通道等；该类区域服务要求除满足本规范要求外，同时参照公安机关内部相关管理规定。

8.2.3 三类区域是指一般人群使用/可见区域，如：一般办公区域和会议室，主要和次要通道。

8.2.4 四类区域是指客户可见度较低的使用/可见区域，如：地库、库房、建筑物外次要道路、天台。

8.3 卫生维护

8.3.1 大堂及楼层公共区域

- 8.3.1.1 地面每日巡回保洁，表面光亮、无污渍、无杂物、无划痕，地角线无积尘、干净整洁，定时消毒、定期做晶面护理。
- 8.3.1.2 玻璃每周清洁1次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍、无划痕。
- 8.3.1.3 指示牌每周清洁1次，无积尘、无污渍、干净、整洁、金属表面光亮无痕迹。
- 8.3.1.4 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁两次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。
- 8.3.1.5 低位墙身每周清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。
- 8.3.1.6 高位墙身每月清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。
- 8.3.1.7 踢脚线每周清洁1次，应整洁，无积尘、污渍。
- 8.3.1.8 绿化盆景巡回保洁，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。
- 8.3.1.9 防滑地毯每周清洗1次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。
- 8.3.1.10 接待前台、大堂摆设每日清洁1次，表面干净无污迹、无灰尘。
- 8.3.1.11 通道大门每日清洁1次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。
- 8.3.1.12 不锈钢饰面每周清洁1次，表面光亮、洁净，无灰尘、无痕迹、无水迹并定期做钢油护理。

8.3.2 广场及外围公共区域

- 8.3.2.1 广场及外围路面巡回保洁，地面干净，无垃圾、杂物，无积水、无污迹、油渍、轮胎印。
- 8.3.2.2 绿化带每日清理1次，无垃圾、杂物、积水。
- 8.3.2.3 出入口台阶每周清洁两次，接缝处干净整洁，无污垢，表面无杂物、无积水。
- 8.3.2.4 广场灯具每周清洁1次，无积尘、污渍。
- 8.3.2.5 水景清洗每月两次，无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味。
- 8.3.2.6 果皮箱每天清洗1次，清倒1次。无满溢、无积水、无异味，外表面无污迹；洁净、无灰尘。

8.3.3 洗手间

- 8.3.3.1 地面巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒。
- 8.3.3.2 低位墙身每周清洁两次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。
- 8.3.3.3 高位墙身每月清洁两次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。
- 8.3.3.4 厕位隔板及附件每天清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。
- 8.3.3.5 地漏存水封每日检查存水隔臭情况。
- 8.3.3.6 厕具每日清洁四次，表面光洁、明亮，无污垢、无异味、无积水，定时消毒。
- 8.3.3.7 厕纸容器每日清倒至少两次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹；洁净、无灰尘。
- 8.3.3.8 垃圾筒每日清洁1次，内部无满溢、无异味；外表面光亮、洁净、无灰尘、无污迹。
- 8.3.3.9 洗手台每日清洁四次，无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。
- 8.3.3.10 玻璃镜每日清洁四次，光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。
- 8.3.3.11 高位照明设施及风口每月清洁1次，无积尘、无蛛网、干净、整洁。

8.3.3.12 水龙头及其它金属配件、配属器件（洗手液盒、擦手纸盒、干手机等）每日清洁两次，表面光亮、无水渍、无污渍。

8.3.4 消防楼梯

8.3.4.1 踏步及地面每日清洁1次，表面干净整洁、无垃圾、杂物、无积水、无污渍，接缝处无污垢。

8.3.4.2 排烟或送风口每月清洁1次，无积尘、无污渍。

8.3.4.3 梯级扶手每日清洁1次，表面光亮、整洁，无积尘、污渍。

8.3.4.4 防火门每日清洁1次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。

8.3.4.5 门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

8.3.4.6 通道低位墙身每周清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

8.3.4.7 高位墙身每月清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

8.3.4.8 踢脚线每周清洁1次，整洁。

8.3.4.9 消防梯无积尘、污渍。

8.3.4.10 天花板、照明设施每月清洁1次，无积尘、蜘蛛网。

8.3.4.11 生活垃圾桶每日清洁两次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

8.3.5 垂直电梯

8.3.5.1 电梯轿厢地面巡回保洁，干净整洁、有光泽，无垃圾、无杂物、无污迹，石材饰面定期做晶面护理。

8.3.5.2 防滑地毯每周清洗1次，表面干净无杂物、无污迹、无积水、摆放规整。

8.3.5.3 电梯轿厢内壁每日清洁1次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；并定期做钢油护理。

8.3.5.4 电梯门内、外两侧每日清洁1次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；并定期做钢油护理。

8.3.5.5 电梯内按钮每日抹净1次，无积尘、无污迹。

8.3.5.6 电梯内天花、出风口、照明设施每月清洁1次，无积尘、污垢。

8.3.5.7 电梯门轨每周清洁1次，无积尘、污垢。

8.3.6 自动扶梯

8.3.6.1 扶手胶帶每日清洁1次，无水渍、无灰尘、无污渍、定时消毒。

8.3.6.2 阶梯每日清洁1次，表面缝隙内无杂物、干净整洁、无灰尘、无污迹。

8.3.6.3 两侧挡板每周清洁1次，表面干净整洁、无积尘、无污迹。

8.3.7 垃圾房

8.3.7.1 垃圾收集箱内外侧表面光洁、无残留物、无异味、定时消毒。

8.3.7.2 地面、墙身每日清洁两次，干净、整洁、无污垢，周围地面无散落垃圾。

8.3.7.3 地漏口每周清洁1次，无杂物、无异味、不堵塞。

8.3.7.4 垃圾房内垃圾不过夜，物业服务人员应定期消毒灭鼠，做到清洁无异味。

8.3.7.5 垃圾房门（卷闸门）每周清洁两次，干净、整洁、无污垢。

8.3.8 外墙

玻璃幕墙及外墙石材每半年清洁1次，目视光洁干净、无污迹，表面、接缝、角落、边

线无粘附物、无灰尘；无划痕，通透度好。

8.3.9 消防公共设施

8.3.9.1 消火栓、箱，灭火器每月清洁1次，外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

8.3.9.2 火警通讯电话插座、报警器每月清洁1次，表面干净无灰尘、无污迹。

8.3.9.3 烟感器、喷淋、消防广播每月清洁1次，表面干净无灰尘、无污迹。

8.3.9.4 消防疏散图每周清洁1次，表面干净无灰尘、无污迹。

8.3.10 功能用房（会议室、接待室）

8.3.10.1 地面每日清洁1次，无杂物、无污渍、干净整洁。

8.3.10.2 窗户每周清洁1次，玻璃光洁、明亮，无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍。

8.3.10.3 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁1次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

8.3.10.4 桌椅每周清洁两次，表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁。

8.3.10.5 地毯每周清洁1次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

8.3.10.6 指引水牌每周清洁1次，表面光亮，无灰尘、无污迹。

8.3.10.7 各种娱乐设施（台球桌、乒乓球台、音响等）每周清洁两次，干净整洁，无积尘、无污迹。

8.3.10.8 墙身及地脚线每周清洁1次，表面无污迹、无水迹，地角接缝处干净、无污垢。

8.3.10.9 垃圾桶每日清洁1次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

8.3.11 垃圾运输工具

8.3.11.1 运输用大垃圾桶每天清洗1次，清运工具应当保持干净整洁，半年翻新油漆1次。

8.3.11.2 容器和工具完好率为98%以上。

8.4 垃圾收集与处理

物业服务人员应每天收集垃圾，垃圾袋装率100%，收集率100%；且应运于指定地点，收运过程无洒漏。

8.5 灭虫除害消毒

8.5.1 物业服务人员应每月1次对沟、渠、井喷洒药物灭蚊虫，放置灭鼠药物，视防疫需要喷洒消毒药物。

8.5.2 物业服务人员应根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁消杀防治工作。

8.6 专项清洁服务

8.6.1 物业服务人员应需用专门的设备、药剂及技术进行清洁工作，包括消杀、打蜡、晶面处理、洗地、地毯保洁、玻璃清洁及金属器具清洁等。

8.6.2 部分特殊区域的清洁需报相关部门批准。

9 绿化服务

9.1 绿化植物养护

具体操作结合季节、气候等自然状况及绿化品种不同进行。

9.2 花坛地被

9.2.1 花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，无残缺，无残花败叶。

9.2.2 生长良好，植物覆盖率高，无黄土裸露，花卉配置按设计要求，色彩搭配美观大方，色块效果好，与周围植物配置协调，无病虫害。

9.3 绿篱草皮

9.3.1 草皮生长茂盛、颜色正常，无枯黄；按设计要求进行修剪，每年修剪暖地型草坪6次以上，冷地型草坪15次以上；修剪时高度、宽度适当，高度保持0.3-0.5cm，平整无杂草、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰且整齐一致，生长良好，无病虫害。

9.3.2 覆盖率95%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过2%。草坪绿色期：冷季型草不得少于270天，暖季型草不得少于180天。

9.3.3 绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。

9.4 乔木

9.4.1 叶色正常，在正常的条件下不黄叶，不焦叶、不卷叶、叶上无虫尿、虫粪、虫网灰尘；每株乔木被啃咬的叶片比例占其总叶片数量的5%以下。

9.4.2 树木枝、干健壮，无明显枯枝、死枝，树冠基本完整，主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪合理，内膛不乱，通风透光。

9.4.3 在生长良好，符合植物生长规律的基础上，成活率达98%以上，树木有蛀干害虫危害的株数不超过1%。行道树无缺株，绿地内无死树，按设计要求或自然树形进行修剪。

9.5 灌木

9.5.1 植物生长旺盛，花灌木开花及时、正常、整齐，脚叶整齐，植物配置按设计要求，层次丰富，色彩搭配合理，无病虫害，花后修剪及时。

9.5.2 枝叶正常，无因缺水引起的萎蔫，花坛、绿篱基本完整，花卉正常开花。

9.5.3 造型与小区环境协调，残花枯枝及时清除，整形花坛或灌丛体现几何形态；自然式灌丛体现植物自然群落形态；绿篱修剪平整、不断行，线条流畅。

9.5.4 常见病虫害得到控制，对出现的病虫害及时采取措施防治。

9.5.5 保持正常的水分管管理，地下覆土绿化等土层薄的适当增加浇灌频次。

9.5.6 绿化标识合理设置，保持完整、干净。

9.6 室内摆设植物

室内摆放植物应生长良好，长期保持叶面清洁光泽，无枯叶，无黄叶，无泥土裸露，花盆干净，底盆无积水现象，无病虫害，保持每天喷洒叶面，适度淋水，施肥，及时更换和养护，盆栽插花色彩精致大方美观鲜艳。

9.7 室外花卉摆放

花卉生长良好，开花整齐，花卉配置合理，无病虫害，色彩搭配合理，轮廓清晰，造型美观，色块效果好，层次分明，及时清理枯枝残花。

9.8 建筑小品

建筑小品每日巡视 1 次；大理石雕塑每月擦洗 1 次要刷白或刷油漆的部位每 1 年粉刷 1 次，保持清洁卫生。

9.9 人工湖、喷水池

9.9.1 根据需要对景观水进行更新并进行水质进行维持处理，水质处理药物符合国家要求，维持景观水质量。

9.9.2 适时开放喷泉，做好安全提示；做好喷头等喷泉设施的检查。

10 公共秩序服务

10.1 出入管理

10.1.1 主要出入口应安排门卫 24 小时值岗；负责外来人员（访问、参观、施工、送货等）的管理工作；物业服务人员的问候、问话、回答等用语需规范，必要时引导外来人员至电梯厅或指示到达的方向、部位。

10.1.2 物业服务人员应对非办公时间进入公安系统物业的人员实施详细登记，必要时通知监控室实施监控；物业服务人员应对物品进出实施分类管理。

10.1.3 大件物品进出实行审验制度，拒绝危险物品进入；禁止无证明或无许可大件物品流出。

10.2 巡视

10.2.1 物业服务企业应按物业使用人的要求，明确门卫巡视工作职责、流程，制定相对固定的巡视路线。重点区域、部位和设备房至少每 3 小时巡视 1 次，并规范记录。

10.2.2 发现违法、违章行为应及时制止；巡视应使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录。如无巡更设备，应尽量保证两人一组进行巡视；收到监控室发出的指令后，应及时到达现场，并采取相应措施。

10.2.3 门卫在巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门和报告相关负责人，并在现场采取必要的应急措施，随时准备启动相应的应急预案。

10.3 监控

10.3.1 公安系统物业的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对公安系统物业安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助部署警力。

10.3.2 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理。

10.3.3 监控中心人员应保持电话畅通，并在铃响三声内及时接听。

10.4 重点区域管理

10.4.1 对于具有保密要求的场所应加强人员进出管理，并严格遵守保密管理条例。

10.4.2 对于重点机房应加强设备安全管理，以及机房巡视管理。

10.4.3 对于公安枪械仓库，应协助民警加强巡逻。

10.4.4 对于其它公安系统认定的重点区域应加强安全管理。

10.5 工作记录

监控录像资料、报警记录不得删改及扩散，应当至少留存 90 日备查。

11 应急处置

11.1 基本要求

11.1.1 应急处置应按照国家有关法律、法规、规章及政策进行，并遵守相关管理规定。

11.1.2 根据物业实际情况及客户需求，物业服务企业建立应急组织架构，明确应急管理职责，编制突发事件防范应急预案。

11.1.3 物业服务企业应就火灾、打架斗殴、偷盗、抢劫、绑架、人身意外伤亡、自然灾害以及车辆碰撞、受损、冲岗、丢失、公共卫生事件等各类可能的突发事件制定应急预案。

11.1.4 物业服务企业应结合安全管理存在的突出问题，每半年至少组织 1 次应急预案演练。

11.1.5 对于突发的公共卫生事件，还应根据国家、省市应急响应的级别及时作出相应的安排。

11.2 应急准备

11.2.1 应急准备包括但不限于以下内容：

- a) 建立风险评估的预测机制，编制突发事件应急预案；
- b) 建立应急保障机构；
- c) 组织应急演练；
- d) 进行宣传培训。

11.2.2 应急准备应不低于以下质量要求：

- a) 风险评估与突发事件应急预案符合本物业项目的实际情况；
- b) 参与人员明确，应急经费专款专用，应急物资储存充足、配送及时，应急交通工具优先安排、优先调度、优先放行，应急通信畅通；
- c) 每半年应至少进行 1 次突发事件应急演练。

11.3 应急响应

11.3.1 应急响应包括但不限于以下内容：

- a) 建立预警机制；
- b) 汇报突发事件信息；
- c) 对突发事件进行先期处置，先期处置未能有效控制事态时，启动应急运行机制管控事态。

11.3.2 应急响应不低于以下质量要求：

- a) 各类可能发生的突发事件应当早发现、早报告、早处置；
- b) 信息汇报准确及时；
- c) 先期处置及时，事态控制有效。

11.4 协助处理

11.4.1 协助处理可包括但不限于以下内容：

- a) 统计伤亡人员及投入的人力物力财力情况；
- b) 协助有关部门提供相应心理援助；
- c) 协助相关部门做好疫病防治与环境污染消除工作；
- d) 协助相关部门做好相关理赔工作；
- e) 进行事故调查与处理；

f) 纠正或预防措施的制定、实施与跟踪验证。

11.4.2 协助处理应不低于以下质量要求：

- a) 人员物资投入情况统计准确；
- b) 配合事故原因的核实，纠正措施有效、落实得当。

12 会务服务

12.1 需求确认

12.1.1 物业服务企业应建立适当的会务服务受理方式，并保证受理过程的流畅快捷。

12.1.2 在进行会务需求了解时，物业服务企业应针对本企业可以提供的会务服务内容，设计标准问卷以引导会议主办方更准确地提出会务需求。

12.1.3 物业服务企业应根据不断积累的会务服务需求更新标准问卷，并不定期举行培训，以确保会务服务人员同会议主办方沟通顺利并能准确收集会务服务需求信息。

12.1.4 物业服务企业应对会务需求进行书面登记并与会议主办方确认。

12.2 方案制定

物业服务企业应成立会前服务组织，该组织应根据确认的服务需求对会务服务的提供进行全面的策划，形成实施方案，其中可包含但不限于以下方面：

- a) 职责分工；
- b) 时间安排；
- c) 场地安排；
- d) 会务用品及设施配备；
- e) 突发事件应对措施；
- f) 会议秩序及安全等。

12.3 会前准备

物业服务企业应成立会前服务组织，该组织应将会务服务过程中可能涉及的服务内容进行细分，根据会议主办方要求进行会前准备及会场布置，完成后由主办方确认。会前准备内容可包含但不限于以下方面：

- a) 布置导引；
- b) 布置签到；
- c) 布置横幅与大背景；
- d) 检查会议用桌、椅，主席台布置，座位格局和座次安排。
- e) 布置台布；
- f) 制作并摆放座席牌；
- g) 摆放不同类型麦克风；
- h) 摆放花卉；
- i) 制作与佩戴胸花；
- j) 提供纸笔；
- k) 提供毛巾、纸巾；
- l) 设备调试，包括灯光、音响、空调、投影等；
- m) 准备茶具（水）；
- n) 检查安全、消防设施及疏散通道；
- o) 了解会议程序及个性化服务需求；
- p) 备用物品：电源转换插座、万能充电器、插电板等。

12.4 会中服务

物业服务企业应在会中服务前提前确认服务人员是否可以进入会场。会中服务内容可包含但不限于以下方面：

- a) 导引；
- b) 续茶、茶具的准备；
- c) 会场巡视；
- d) 会场、洗手间、通道保洁；
- e) 会议空调、灯光、音响等随时进行调节；
- f) 突发事件处理；
- g) 咨询受理。

12.5 会后整理

会后整理内容可包含但不限于以下方面：

- a) 回收可重复使用的用品，清点数量并记录，将座席牌、桌椅等归位；
- b) 检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即还送给客人，如未能及时送还，应妥善管理，做好记录，同时立即通知会议主办方；
- c) 检查设备是否有缺失或损坏，及时报告会议主办方或业主，协助追补损失，做好记录；
- d) 对会议期间的废弃物进行打扫，对会议室、洗手间、通道进行保洁；
- e) 关闭会议厅（室）：包括音响、空调、灯光、门、窗、窗帘。

12.6 保密会议服务要求

对于保密会议，物业服务人员除满足上述服务要求外，还应当做到以下服务内容。

12.6.1 会议召开前

12.6.1.1 物业服务人员应准备好手机信号屏蔽柜，开启通信设备干扰器，并做好相关标识。

12.6.1.2 物业服务人员应准备好各类会务用具，包括会议用纸巾、茶水等，在会议过程中，物业服务人员严禁进入会场。

12.6.2 会议召开中

12.6.2.1 物业服务人员应在会议室门口进行值守。

12.6.2.2 物业服务人员应做好人员进出的登记和核对工作。

12.6.3 会议结束后

12.6.3.1 物业服务人员应对会议室进行检查，发现遗留物品应该及时放置保密箱保存，并通知相关部门。

12.6.3.2 物业服务人员应做好各类设备设施的归位。

13 专项协助服务

13.1 基本要求

13.1.1 专项协助服务的内容和服务方式应该符合相关法律法规及公安系统的规章制度等。

13.1.2 专项协助服务的提供应该由相关物业使用人提出，并另行签订相关协议予以明确。

13.1.3 物业服务企业提供专项协助服务时，应接受公安系统相关部门的指导。

13.1.4 物业服务企业提供专项协助服务时,涉及保密要求时,应该遵守相关保密管理规定。

13.2 公安窗口协助服务

13.2.1 现场环境要求

13.2.1.1 服务窗口的现场标识应保持整洁、无破损、无遮盖。

13.2.1.2 服务窗口应当保持干净整洁。

13.2.2 设施设备要求

13.2.2.1 服务大厅采用玻璃门的,应粘贴防撞贴条,贴条的颜色应醒目。

13.2.2.2 服务大厅应配备灭火器、消防箱等安全设施,且设施确保有效,定点摆放。

13.2.2.3 服务设施设备应齐全、完好,并定期对设施设备进行全面检修、维护保养,确保设施设备正常运行。

13.2.3 其它服务要求

13.2.3.1 物业服务人员应协助维持服务区域的秩序,对出入服务区域的人员提供指引等协助服务。

13.2.3.2 物业服务人员应对老幼妇孕、残障等特殊人员提供必要的帮助。

13.2.3.3 物业服务人员发现可疑人员,应当及时向物业使用单位报告。

13.3 公安备勤协助服务

13.3.1 物业服务人员应及时了解公安部门备勤情况,根据备勤级别做好相应岗位调整 and 安排。

13.3.2 物业服务人员应提供必要的车位安排、车辆引导等备勤期间的后勤协助服务。

13.3.3 物业服务人员应及时处置备勤期间发生的突发事件并报告给公安系统相关部门。

13.4 派出所协助服务

13.4.1 物业服务企业应协助对执法办案区、审讯室等办案功能区进行管理,对其提供清洁、维修服务时应征得派出所有关部门同意后予以实施。

13.4.2 物业服务企业应协助对枪弹室管理,对枪弹室提供清洁服务时应征得派出所有关部门同意,并有民警陪同。

13.5 公安仓库协助服务

13.5.1 一般服务要求

13.5.1.1 物业服务人员应协助民警对出入库的警械进行清点、入库等工作;对仓库的装备进行检查,包括有效期等。

13.5.1.2 物业服务人员应协助民警对仓库环境温度湿度进行监测,发现异常及时报告。

13.5.1.3 物业服务人员应协助民警对仓库内外消防设施进行检查,发现异常及时报告。

13.5.1.4 物业服务人员对仓库内的设备设施进行维护时必须有民警的陪同。

13.5.1.5 物业服务人员应在台风、暴雨天气期间应加大对仓库的巡视,发现问题及时上报。

13.5.2 人员及车辆进出要求

13.5.2.1 物业服务人员应对出入仓库的人员和车辆进行登记，并严格核实来访人的证件，征得公安系统有关部门同意后方可放行。

13.5.2.2 物业服务人员应协助民警对出入仓库的车辆和人员及其携带的物品进行检查。

13.6 警察培训机构协助服务

13.6.1 宿舍管理服务要求

13.6.1.1 物业服务人员应对出入宿舍的人员进行登记并核实。

13.6.1.2 物业服务人员应协助宿舍人员的搬迁登记及物品放行等工作。

13.6.1.3 物业服务人员应负责宿舍内生活必须用品的配置及相关用品的管理工作。

13.6.2 其它场所管理服务要求

13.6.2.1 靶场练习后应当及时进行卫生清洁，做好靶场内的通风工作，预防空气污染和重金属超标。

13.6.2.2 游泳馆应当委托专业机构进行管理，并按照要求进行定期检查。

13.6.2.3 物业服务人员应协助做好图书馆、展览馆等场所的进出登记等工作，并做好相应场所周边的防虫、防潮、防火等工作。

13.7 警犬基地协助服务

13.7.1 消杀管理要求

13.7.1.1 基地每周消杀频次不少于1次。

13.7.1.2 消杀用药应符合相关规定及警犬基地的相关要求，并由专业人员操作。

13.7.1.3 物业服务人员应在每次消杀工作前至少提前1天告知物业使用人，并根据天气情况组织消杀，在风速达到四级的情况下不允许进行消杀。

13.7.2 犬舍管理要求

13.7.2.1 物业服务人员应保持犬体、犬舍和环境清洁卫生。犬舍和周围环境要每天清扫，随时清扫粪便污物，保证犬舍1周两次消毒。

13.7.2.2 犬舍区应相对封闭，未经允许，无关人员不准入内。

13.7.3 其它服务要求

13.7.3.1 物业服务人员应做好基地的全封闭式管理。

13.7.3.2 物业服务企业做好物业服务工作人员的培训管理，防止警犬误食、伤人的事件发生。

13.8 戒毒所协助服务

13.8.1 有毒垃圾处理

13.8.1.1 有毒垃圾运送人员应当定期培训，工作时应做好个人防护，穿规定的工作服、鞋，戴帽子、口罩及手套。

13.8.1.2 物业服务人员应检查有毒废物是否按规定封口、贴标签、包装物是否完好。

13.8.1.3 物业服务人员应做好有毒废弃物的交接工作，按要求认真登记。

13.8.1.4 物业服务人员应保持运送车辆清洁，卸载运送车辆用 1300mg/L 含消毒剂喷洒消毒，定期清洁。

13.8.1.5 物业服务人员应将有毒废物包装袋直接装入运送车，按指定的路线运送到医疗废物暂存站，中途不得着地，不得遗散。

13.8.1.6 禁止在非收集地、非暂时贮存地点倾倒、堆放有毒废物。

13.8.2 其它要求

13.8.2.1 物业服务人员进入戒毒所必须穿戴识别服。

13.8.2.2 严禁任何人员携带手机等通讯工具，火机、管制刀具等违禁物品进入戒毒所。

13.8.2.3 物业维修人员必须在民警的监护下进入戒毒所内的监区，携带的工具应当提前告知民警。

13.9 看守所协助服务

13.9.1 环境卫生要求

13.9.1.1 进入看守所的清洁人员必须穿戴识别服。

13.9.1.2 进入监室的清洁人员必须由民警陪同。

13.9.1.3 消杀时，消杀剂的配比必须报公安系统相关部门批准。

13.9.1.4 所有进入的物资、清运垃圾等必须经过民警检查。

13.9.2 其它要求

13.9.2.1 进入监区的维修人员必须穿戴识别服。

13.9.2.2 进入监室的物业服务维修人员必须由民警陪同，并按照规定携带相关工具。

13.9.2.3 严禁任何人员携带手机等通讯工具，火机、管制刀具等违禁物品进入看守所。

13.10 拘留所协助服务

13.10.1 维修管理要求

13.10.1.1 进入拘留所的维修人员必须穿戴识别服。

13.10.1.2 进入拘留所的物业服务维修人员必须由民警陪同，并按照规定携带相关工具。

13.10.2 其它要求

13.10.2.1 进入拘留所的清洁人员必须穿戴识别服，并由民警陪同。

13.10.2.2 严禁任何人员携带手机等通讯工具，火机、管制刀具等违禁物品进入看守所。

13.11 预审监管医院协助服务

13.11.1 环境卫生要求

13.11.1.1 清洁区、半污染区、污染区的拖把禁止交叉使用，对各类区域使用的拖把应当标记不同的颜色。

13.11.1.2 拖把、抹布、痰盂、脸盆等清洁工具使用后应当采用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒。

13.11.2 医疗废物管理服务

13.11.2.1 医疗废物应当分类收集，并使用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的 3/4 时，应严密封口、称重，系上中文标签。标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别、重量、备注等。

13.11.2.2 感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装。

13.11.2.3 传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装。

13.11.2.4 损伤性废物的收集，应当使用规定容器。容器应当装入黄色垃圾袋，使用有盖的专门车辆进行运输。

13.11.2.5 各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物贮存场所，并由专人负责贮存管理。

13.11.3 公共区域秩序维护

13.11.3.1 医院主要出入口应定岗值守，禁止危害人身、财产或公共安全的物品进入医院。

13.11.3.2 物业服务人员需协助民警加强对特殊就医人群的管理。

13.11.3.3 医院应执行访客管理制度。

13.11.3.4 做好各类突发事件处置预案。

13.12 食堂协助服务

13.12.1 基本要求

13.12.1.1 食堂应当优先由专业餐饮服务机构负责。

13.12.1.2 厨师及食堂工作人员应当获得健康卫生方面的证明。

13.12.1.3 食堂工作人员应具有一定的保密意识和安全要求。

13.12.1.4 物业服务人员应协助对厨房内各类设备的维护和保养工作。

13.12.2 配餐服务要求

13.12.2.1 食堂工作人员在接待服务需求确认后，按照接待文件要求，提前 3 小时做好餐前准备。

13.12.2.2 食堂工作人员统一协调各岗位人员的餐中服务运作，随时做好突发事件应急处理。

13.12.2.3 食堂工作人员按照就餐节奏，安排人员进行餐后收尾及餐具清洁、消毒等作业。

参 考 文 献

- [1] GB 2894 安全标志及其使用导则
 - [2] GB/T 17242-1998 投诉处理指南
 - [3] GB/T 24421.1-2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求
 - [4] GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
 - [5] GB/T 24421.3-2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
 - [6] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则
 - [7] SB/T 10382-2004 服务管理体系规范及实施指南
 - [8] DB44/T 1048-2012 物业服务应急管理规范
 - [9] 《公安机关人民警察内务条令》（公安部令第53号）
 - [10] 《深圳市公安局关于印发深圳市公安机关执法用语规范的通知》（深公（法）字[2017]40号）
-