

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 65—2020

## 政府办公物业服务质量要求

Quality requirements of government office property service

2020-05-06 发布

2020-06-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布



## 目 次

前 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基础要求 .....	2
4.1 物业服务企业要求 .....	2
4.2 人员要求 .....	3
4.3 培训要求 .....	3
4.4 档案管理 .....	4
5 综合服务 .....	4
5.1 会务服务 .....	4
5.2 客服处理 .....	5
6 环境卫生 .....	6
6.1 一般要求 .....	6
6.2 办公室保洁 .....	6
6.3 大堂及楼层公共区域保洁 .....	6
6.4 洗手间保洁 .....	6
6.5 电梯保洁 .....	7
6.6 功能用房（会议室、接待室）保洁 .....	7
6.7 消防通道保洁 .....	7
6.8 消防公共设施保洁 .....	8
6.9 停车场及车库保洁 .....	8
6.10 外墙保洁 .....	8
6.11 绿地保洁 .....	8
6.12 保洁工具及用品管理 .....	8
6.13 消杀 .....	9
6.14 垃圾分类与收集 .....	9
7 绿化管养 .....	9
7.1 一般要求 .....	10
7.2 绿地养护 .....	10
7.3 绿化工具管理 .....	12
7.4 室内绿化养护 .....	12
7.5 绿化摆放 .....	12
8 设备设施管理 .....	12
8.1 标识 .....	12
8.2 电梯 .....	13
8.3 空调 .....	15
8.4 给水系统 .....	15
8.5 排水系统 .....	15
8.6 直饮水系统 .....	16

8.7 照明系统	16
8.8 锅炉系统	16
8.9 供配电系统	17
8.10 弱电系统	18
8.11 中控室	18
8.12 设备机房	19
8.13 节能节水管理	19
9 工程管理	20
9.1 人员管理	20
9.2 过程管理	20
9.3 工程验收	21
10 房屋维护与管理	21
11 秩序维护	21
11.1 人员信息登记	21
11.2 人员来访	21
11.3 值班	21
11.4 巡逻	21
11.5 停车秩序	22
11.6 重大活动秩序	22
12 消防安全管理	22
12.1 消防维保单位	22
12.2 人员要求	22
12.3 消防设施器材	23
12.4 消防巡查联检	23
12.5 火灾险情处置	23
12.6 消防演习、宣传	23
13 应急管理	24
13.1 运行机制	24
13.2 应急响应	24
14 监督考核与改进	25
14.1 日常监督	25
14.2 考核评价	25
14.3 持续改进	25
附录 A (规范性附录) 政府办公物业服务质量要求监督检查表	26
附录 B (规范性附录) 政府办公物业服务质量要求整改记录表	72
参考文献	73

## 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。

本文件由深圳市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市市直机关物业管理中心、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：刘广阳、周建文、魏江红、杜桂玲、张伟、张敖、刘娜。



# 政府办公物业服务质量和要求

## 1 范围

本文件规定了政府权属办公物业服务中的基础要求、综合服务、环境卫生、绿化管养、设施设备管理、工程管理、房屋维护与管理、秩序维护、消防安全管理、应急管理及监督考核与改进等内容。

本文件适用于深圳市内的政府权属办公物业各项服务工作的质量管理和考核要求。其他类型的物业服务可参照执行。

## 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—2006 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001(所有部分) 标志用公共信息图形符号
- GB/T 12452—2008 企业水平衡测试通则
- GB/T 18430.1—2007 蒸气压缩循环冷水（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 30240.1—2013 公共服务领域英文译写规范 第1部分：通则
- TSG/T 7001—2009 电梯监督检验和定期检验规则—曳引与强制驱动电梯
- DB44/T 876—2011 物业服务 会务服务规范
- DB44/T 887—2011 住宅小区物业管理服务规范
- SZDB/Z 170—2016 物业服务区域秩序维护规范
- SZDB/Z 287—2018 物业管理基础术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 物业 **property**

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

[SZDB/Z 287—2018, 定义2.8]

### 3.2

#### 物业服务 **property service**

物业服务企业受业主的委托，按照相关法规以及物业服务合同等的约定，在物业管理区域内设立独立核算的物业管理服务机构，对物业共有部分提供房屋建筑及其配套设施和相关场地的维修、养护、

管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序等基础管理服务,同时对区域内业主和物业使用人提供社区生活特约服务的经营性活动。

[SZDB/Z 287—2018, 定义2.20]

3.3

**物业服务企业** *property service enterprise*

依法设立、具有独立法人资格,专业提供物业管理服务的盈利性经济组织。

[SZDB/Z 287—2018, 定义2.21]

3.4

**物业服务企业专业供应商** *professional property service provider*

受物业服务企业委托,按照合同约定在物业管理区域内提供专业的保洁、绿化、秩序维护、机电设备维修保养,以及其他专业服务的机构。

[改写SZDB/Z 287—2018, 定义2.22]

3.5

**物业管理区域** *property management area*

根据物业建设用地规划许可证确定的红线图(建筑区划)范围,结合物业的共有部位、共有设备设施、场地及社区建设等因素划定的管理和服务区域。

[SZDB/Z 287—2018, 定义2.24]

3.6

**入驻单位** *settled unit*

政府权属办公物业管理区域内接受物业服务的单位。

3.7

**责任性投诉** *responsible complaint*

因物业服务企业未能履行物业服务合同中约定的责任而引起的入驻单位投诉。

[改写DB44/T 887—2011, 定义3.4]

3.8

**非责任性投诉** *nonresponsible complaint*

非物业服务企业在物业服务合同中约定履行的责任范围、但正常生活秩序受到影响而引起的入驻单位投诉。

[改写DB44/T 887—2011, 定义3.5]

3.9

**竣工验收** *completion and acceptance*

物业项目建设竣工后,由建设单位组织设计、施工、监理等相关单位,对项目是否符合规划设计要求,对建筑施工和设备安装质量进行全面检验,取得竣工合格资料、数据和凭证的活动。

[改写SZDB/Z 287—2018, 定义3.3]

## 4 基础要求

### 4.1 物业服务企业要求

#### 4.1.1 服务资质

4.1.1.1 物业服务企业应根据国家规定取得独立法人资格, 同时在物业管理区域设立独立核算的服务机构。

4.1.1.2 物业服务企业应有健全的物业服务规程和人员管理制度, 专业技术操作人员应取得相应专业技术操作上岗证。

#### 4.1.2 分包服务

4.1.2.1 物业服务企业可直接提供专业服务, 也可聘请物业服务专业供应商承担共用设施设备维护、清洁卫生、园林绿化、秩序维护等专业服务。

4.1.2.2 物业服务企业无将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的情况。

4.1.2.3 物业服务企业应提供与分包方签定的分包意向书、分包方的资质及分包方企业介绍, 由入驻单位对分包方提前进行审核后再签定有效分包合同并备案。

4.1.2.4 物业服务企业的分包业务应签订相关的保密协议。

#### 4.1.3 服务移交

4.1.3.1 物业产权单位、入驻单位、新物业服务企业应同时参加原物业服务企业的物业管理移交工作, 具体移交内容包括物业资料、物业共用部位及其用设施设备管理工作和人、财、物。

4.1.3.2 若物业存在缺陷的, 应建立相关记录档案, 由各方签字确认, 后续跟踪处理。

4.1.3.3 原物业服务企业与新物业服务企业的相关物业服务工作交接时限为7个工作日。

### 4.2 人员要求

#### 4.2.1 资质要求

4.2.1.1 应根据入驻单位的需求, 确定服务人员的受教育程度、工作经验、形象、行为素质等要求。

4.2.1.2 管理人员应具备物业管理知识, 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。

#### 4.2.2 仪容仪表

仪容仪表应符合以下规定:

——工作时应按规定统一着装、着装整齐清洁, 仪表仪容整洁端庄;

——发型妆容庄重大方, 男性不留胡须、长发, 女性不化浓妆, 不得有纹身、染发等行为;

——应在指定位置佩戴标志, 站姿端正, 坐姿稳重, 行为规范, 服务主动;

——不得将制服与个人衣服混穿, 不得将不同季节的制服混穿。

#### 4.2.3 岗位纪律

岗位纪律应参照SZDB/Z 170—2016中附录B.6的要求执行。

#### 4.2.4 服务用语

服务用语应符合以下规定:

——工作时使用语言应简洁、规范;

——说话应多用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语, 并注意称谓的使用;

——应使用文明用语, 与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时, 不准使用对方禁忌的语言;

——应使用普通话。

### 4.3 培训要求

4.3.1 应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于8小时。

4.3.2 培训由物业服务企业负责。培训类型包括常规培训和专业培训。

4.3.3 培训范围，包括但不限于以下方面：

——物业服务理论知识。全体员工须掌握物业服务理论知识、消防安全知识及相关知识等；

——仪容仪表。后勤服务类掌握电话礼仪、举止礼仪、谈吐礼仪等；

——工作要求。后勤服务类掌握岗位纪律、服务要求等；

——日常保密工作。会务类人员须掌握文件、会议保密要求；

——培训及演练。全体员工须掌握安全类的服务实操程序等。

4.3.4 培训完毕后及时对培训课程进行总结，并做好监督考核工作。

#### 4.4 档案管理

##### 4.4.1 综合信息

对物业建筑资料、入驻单位信息、维修资料等信息进行动态管理，随时更新。

##### 4.4.2 档案保管

档案资料应有专人保管，有条件的应建立资料室存放档案资料，档案资料有变化应在1个月内进行更新归档，每季度应整理所有档案1次。

##### 4.4.3 档案使用

应建立档案借阅、使用登记制度。借阅手续齐全，使用涉密档案时应有严谨的审批手续。

##### 4.4.4 档案交接

档案交接应遵循以下原则：

——交接时应根据档案目录进行清点，确保实际交接的档案与目录一致；

——对于重要设施设备的档案资料，应现场进行核对，确保一致；

——对于实际档案与目录不一致、实物与档案不一致的情况，应如实做好书面记录，明确责任及提出解决的意见和建议，必要时可拍照或录像作为证据留存；

——交接记录和现场查验结果应由物业产权单位、入驻单位、物业服务企业共同书面签字确认。

##### 4.4.5 档案销毁

应对保管期满15年和失去保存价值的档案进行销毁，销毁工作包括但不限于以下几方面：

——由物业产权单位、入驻单位、物业服务企业组成鉴定小组出鉴定结果；

——履行销毁审批手续；

——对应销毁的档案编制销毁清册；

——档案销毁；

——销毁清册归档保存。

## 5 综合服务

### 5.1 会务服务

#### 5.1.1 需求确认

5.1.1.1 应建立会议需求及相关信息登记制度，包括但不限于会议名称、会议类型、会议地点、会议时间、参会人数、特别安保及车位需求、设施设备需求、物品需求等。

5.1.1.2 重要会议应有实施方案,明确责任分工,包括但不限于停车管理、安全管理、会场布置、卫生清洁、会场服务、设施设备调试等。

### 5.1.2 会前准备

5.1.2.1 会议负责人应在会议开始前确认会前准备工作,确保有预留停车位,会场布置内容应符合DB44/T 876—2011中7.3的要求,无遗漏、无杂物、物品齐全,会场卫生干净、整洁,设施设备完好、能正常使用,有专人负责会场服务及安全巡查。主要出入口(大堂出入口、电梯门口、会议室门口等)及过道拐弯处设置会议入场指示牌。

5.1.2.2 重要会议应有专人提前24小时进行特别安全巡查控制,提前6小时确保设施设备的正常使用,确保无可疑物体或不明物体,无安全隐患,避免无关人员进入会场。

### 5.1.3 会中服务

5.1.3.1 会务服务人员应提前30分钟到达会场,指引参会人员入座并根据实际需求,提供茶水服务等。

5.1.3.2 会议进行时,应每隔20分钟左右,为参会人员添加茶水。加水过程中应做到走路轻、讲话轻、动作轻,确保加水时无茶水滴漏,避免影响会议。

5.1.3.3 会议中应加强安全保卫及巡视工作,防止无关人员进入会议室扰乱会议。

5.1.3.4 中途休会的会场整理工作,应做到根据会议需要更换矿泉水、水杯、坐席牌等物品;不得随意翻动参会人员物品。

5.1.3.5 会务服务人员无随意离岗、串岗、聊天等现象,手机保持静音。

5.1.3.6 紧急停电、设备故障、会场人员突发疾病及火灾事故等突发事件处理应符合DB44/T 876—2011中附录H的要求。

### 5.1.4 会后整理

5.1.4.1 会后应做好指引工作,组织人员和车辆的有序疏散,无拥堵现象。

5.1.4.2 应在会后10分钟内开始会场清洁和整理服务,桌椅摆放有序,回收会务用品,清洁会场,保持干净、无污迹、无灰尘、无手印、无文件遗漏,关闭门窗及设施设备。

5.1.4.3 应做好交接工作,确认会议顺利结束,不得影响后续会议。

## 5.2 客服处理

### 5.2.1 报修处理

5.2.1.1 应在指定位置张贴报修联系方式相关信息。

5.2.1.2 应有完整的报修、维修、处理和回访记录。

5.2.1.3 接到报修申请时,应填写相关记录表格,通知维修人员15分钟(急修10分钟)内到达现场确认并在约定时间开展维修工作。维修完毕,应请报修人在相关记录表格上签字确认。

5.2.1.4 特殊岗位、有特殊作业要求的技术人员应经过培训,并具备相应资质。

5.2.1.5 报修申请的处理率应达到100%,维修合格率为100%。

### 5.2.2 投诉处理

5.2.2.1 应将投诉渠道及相关负责人信息进行公示。一般情况下,责任性投诉应于接到投诉后30分钟内到场处理,并于约定时间内进行答复。非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。

5.2.2.2 接到有效投诉后,应根据投诉事项严重性,安排相应的负责人员,在30分钟内到达现场确认,并根据实际情况,至多不超过5个工作日将问题处理完毕。

5.2.2.3 应对投诉事项及处理结果进行登记存档、汇总并分析。

5.2.2.4 投诉处理率和回复率应达到100%。

### 5.2.3 回访

报修及投诉处理后，应采用电话、邮件或上门等方式在2日内进行回访工作，并将回访结果记录存档。回访率应达到100%。

## 6 环境卫生

### 6.1 一般要求

6.1.1 应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，保洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业管理区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。

6.1.2 物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。

6.1.3 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，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。

### 6.2 办公室保洁

6.2.1 办公室空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公设施等每周至少清洁1次（安排在非正常工作时间），无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

6.2.2 垃圾桶每日至少清洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。对办公室内垃圾桶进行清理时应把垃圾车或大的垃圾袋留在办公室外，换好新的垃圾袋后，统一收集并做好垃圾分类。

6.2.3 不得翻动办公物品、文件，办公用品应轻拿轻放。

6.2.4 办公室工作人员在座时，尽量避免清洁工作。

### 6.3 大堂及楼层公共区域保洁

6.3.1 地面每日巡回保洁，表面光亮、无污渍、无杂物、无划痕。每周至少消毒1次，大堂地面每周做1次晶面护理。

6.3.2 玻璃每周至少清洁1次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍、无划痕。

6.3.3 指示牌每周至少清洁1次，无积尘、无污渍、干净、整洁、金属表面光亮无痕迹。

6.3.4 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每半个月至少清洁1次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

6.3.5 低位墙身每周至少清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

6.3.6 高位墙身每月至少清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

6.3.7 地脚线每周至少清洁1次，无积尘、污渍、整洁。

6.3.8 绿化盆景巡回保洁，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、无多余残留水渍、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。

6.3.9 防滑地毯每周至少清洗1次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

6.3.10 接待前台、大堂摆设每日至少清洁1次，表面干净无污迹、无灰尘。

6.3.11 通道大门每日至少清洁1次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、每日至少消毒1次。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

6.3.12 不锈钢饰面每周至少清洁1次，表面光亮、洁净，无灰尘、无痕迹、无水迹并每周做1次钢油护理。

6.3.13 墙面灯箱每月至少除尘1次，灯箱内无积尘，外表面无灰尘、无污渍，干净整洁。

### 6.4 洗手间保洁

6.4.1 对洗手间进行保洁时，在洗手间门前设置“工作进行中”标识牌。

6.4.2 地面每日巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，每日消毒1次。

6.4.3 厕具每日至少清洁8次，表面光洁、明亮，无污垢、无异味、无积水，每日消毒1次。遇有排污管道堵塞应立即疏通。

6.4.4 厕纸容器每日至少清倒2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹；洁净、无灰尘。

6.4.5 洗手台每日至少清洁8次，无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。

6.4.6 玻璃镜每日至少清洁4次，光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。

6.4.7 水龙头、纸巾盒、扶手、洗手液盒、干手机、香氛机、门拉手、门窗等每日清洁2次，表面光亮、无水渍、无污渍。

6.4.8 洗手间内墙壁、隔板、风口、排风扇等每周至少清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

6.4.9 洗手间高位灯饰每月至少全面清洁1次，无积尘、无蛛网、干净、整洁。

6.4.10 清洁完后应拖净地面水迹，清理工具并喷洒空气清新剂。

6.4.11 每日巡查洗手间香球、纸巾、洗手液、香氛机，保证香球、纸巾、洗手液充足，香氛机可正常使用。

## 6.5 电梯保洁

6.5.1 电梯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，石材饰面每周做1次晶面护理；防滑地毯每周至少清洗1次，表面干净无杂物、无污迹、无积水、摆放规整。

6.5.2 电梯厢内壁每日至少清洁1次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；每周做1次钢油护理。

6.5.3 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；每周做1次钢油护理。

6.5.4 电梯内按钮每日至少抹净1次，无积尘、无污迹。

6.5.5 电梯内天花、出风口、照明设施每月清洁1次，无积尘、污垢。

6.5.6 电梯门轨每周至少清洁1次，无积尘、污垢。

6.5.7 手扶电梯的橡胶扶手每日至少清洁1次，无水渍、无灰尘、无污渍、每周消毒1次。

6.5.8 手扶电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。

6.5.9 手扶电梯的两侧挡板每周至少清洁一次，表面干净整洁、无积尘、无污迹。

## 6.6 功能用房（会议室、接待室）保洁

6.6.1 地面每日至少清洁1次，无杂物、无污渍、干净整洁。

6.6.2 窗户每周至少清洁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，窗帘每季度至少清洗1次，无灰尘、无污渍、干净整洁。

6.6.3 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月至少清洁1次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净桌椅每周至少清洁2次，表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁。

6.6.4 地毯每周至少清洁1次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

6.6.5 墙身及地脚线每周至少清洁1次，表面无污迹、无水迹，地脚接缝处干净、无污垢。

6.6.6 垃圾桶每日至少清洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

## 6.7 消防通道保洁

6.7.1 梯级及地面每日至少清洁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。梯级扶手每日至少清洁1次，表面光亮、整洁，无积尘、污渍。

6.7.2 排烟或送风口每月至少清洁1次，无积尘、无污渍。

6.7.3 防火门每日至少清洁1次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、每日消毒1次。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

6.7.4 通道低位墙身每周至少清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。高位墙身每月至少清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。地脚线每周至少清洁1次，整洁、无积尘、污渍。

6.7.5 天花、照明设施每月至少清洁1次，无积尘、蜘蛛网。

6.7.6 垃圾桶每日至少清洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

## 6.8 消防公共设施保洁

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

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

6.8.3 烟感器、喷淋、消防广播每月至少清洁1次，表面干净无灰尘、无污迹。

6.8.4 走火疏散图每周至少清洁1次，表面干净无灰尘、无污迹。

## 6.9 停车场及车库保洁

6.9.1 消防栓、护车栏、保安岗亭、车库内标牌等公共设施每日至少全面清洁1次，确保干净、无灰尘、不锈钢呈本色。

6.9.2 停车场、车库、车棚地面每日至少清扫1次，无油迹、污迹、锈迹，冲洗后应立即将积水清扫干净。

6.9.3 车库高位消防管道、防火门每季度至少除尘1次，确保无明显灰尘，无蜘蛛网。

6.9.4 排水设施每月至少清理2次，确保排水设施通畅。

6.9.5 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。

6.9.6 冲洗地面时，应避免将水溅到墙壁和停放的车辆上。

6.9.7 发现设施设备损坏或车辆漏油，应通知车场安全管理员并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行清洁。

## 6.10 外墙保洁

6.10.1 外墙（玻璃幕墙、铝板、瓷砖、石材墙面）每半年至少清洁1次。

6.10.2 外墙清洗应提前3日在告示栏、电梯口、走廊等醒目位置张贴告示（温馨提示）；清洗前应在周围布好警戒线；应在良好的气候条件下进行，风力应小于4级，4级以上停止清洗工作。下雨、下雪、有雾、能见度差以及高温（35℃以上）和低温（0℃以下）等条件下都不应进行外墙清洗。

6.10.3 应组织具备相应资质的专业公司进行外墙清洗工作。外墙清洗作业人员须经过高空作业培训，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。

6.10.4 玻璃幕墙清洁明亮，无污垢，无水渍，无印迹；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；幕墙外观无损坏、无划痕、无粘附物，清洗后无漏水现象。

## 6.11 绿地保洁

6.11.1 草坪及低矮地被等绿地每日至少全面打扫2次，早上午下午各1次；应全天连续保洁，随见随扫，做到无垃圾杂物、无石砾砖块、无枯枝落叶、无粪便暴露、无鼠洞和蚊蝇滋生地。

6.11.2 地被、花坛、灌木等绿地每日至少全面打扫2次，早上午下午各1次；应全天连续保洁，随见随扫，做到无垃圾，无大型枯枝枯叶，落叶沉积厚度不得超过3cm，表面无树叶。

6.11.3 应对绿化养护过程中产生的废弃物采用环保的方法分别进行处置，对绿地内的其他垃圾进行清理，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日内清除。

## 6.12 保洁工具及用品管理

保洁工具及用品须正确使用，应严格遵守安全操作规程。专业工具未经培训不得随意使用。在每次使用后应清洗干净并统一存放在指定地点。

## 6.13 消杀

6.13.1 应每月制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等。

6.13.2 消杀应由具有相关资格证书的专业人员操作。消杀人员应按规定着统一服装，穿长衣、长裤、戴口罩、手套。

6.13.3 灭蟑螂、苍蝇、蚊子每周至少进行1次；灭鼠一般每月至少进行2次，在夏季老鼠频繁期和发现消杀效果不好时增加频次。

6.13.4 采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。消杀药物供应商应具有有效资格证书，

6.13.5 消杀区域包括但不限于以下区域：

——物业管理区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共洗手间及楼宇周围；

——垃圾桶、垃圾池、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、洗手间、空置房；

——绿化带周围。

6.13.6 每次消杀工作前应至少提前1日在告示栏、电梯口、走廊等醒目地方张贴消杀告示（温馨提示），告知入驻单位，并在作业现场设置安全警示牌，采取相应安全保护措施，确保人员安全。

6.13.7 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。撤回消杀前张贴的消杀告示（温馨提示）。灭鼠1周后撤回饵料。

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

## 6.14 垃圾分类与收集

6.14.1 应选择人流量大的地方设置分类投放点，分类投放点应设置玻璃、金属、塑料、纸类、电池、灯管垃圾收集容器；有食堂的单位应单独设置餐厨垃圾收集容器；根据实际需要设置少量单一的“其他垃圾”收集容器。

6.14.2 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。

6.14.3 餐厨垃圾须进行源头单独分类收集，严禁餐厨垃圾与其它垃圾混合收集。应采用密闭、防腐专用容器盛装，采用密闭式专用收集车进行收集。

6.14.4 餐厨垃圾应做到日产日清，在容器中存放时间不应超过24小时。

6.14.5 每日收集垃圾，垃圾袋装率100%（大件木板等装修垃圾除外），收集率100%；运于指定地点并堆放整齐，收运过程无洒漏。无异味溢出，防止二次污染。如有泄露污染地面，应立即清洁干净。

6.14.6 采用密封垃圾运输车清运垃圾，运送垃圾应避开人流高峰，不应使用客用电梯运送垃圾。

6.14.7 装修垃圾清运途中，不得损坏电梯、墙壁、门等设备设施或在地板上拖拉。

6.14.8 垃圾中转站外墙/外围每日至少清扫冲洗1次，每月至少进行1次全面清洁，保持地面清洁干燥，无散落垃圾、污水、油污，墙面无污垢、排水通畅。

6.14.9 垃圾房、垃圾池每日至少清扫冲洗1次，每月至少进行1次全面清洁，保证垃圾日产日清、袋装化，无污水横流、无异味，无蚊蝇。

6.14.10 排水沟每日至少清理1次，每月至少进行1次全面清洁，保证排水沟无垃圾、无堵塞。

6.14.11 垃圾桶每日至少清洁擦拭1次，保证垃圾桶外无污渍，垃圾桶内及地面保持无积水、无污迹、无异味。

6.14.12 运输用手推车半年翻新油漆1次。

6.14.13 容器和工具完好率为98%以上。

## 7 绿化管养

## 7.1 一般要求

7.1.1 应依据物业服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点,制定养护计划,对养护过程进行控制,对绿化植物和设施进行分类养护和维护,保持绿地清洁。在雨水缺少的季节应增加浇水频次,雨季注意排涝。

7.1.2 绿化养护从业人员应经由培训上岗;在进行修剪、打药等操作时,应穿戴安全制服、安全帽、手套等,做好防护措施。工作现场必要时应设立安全标志牌。

7.1.3 按  $4000\text{ m}^2/\text{人}$  配备养护团队,须安排项目负责人 1 人(园林相关专业中级职称以上)负责监督检查,每周到现场巡查指导 2 次以上;驻场养护主管须持有绿化工资格证。

## 7.2 绿地养护

### 7.2.1 草坪

7.2.1.1 叶片健壮,色泽纯正,无枯黄叶和净土裸露,四季常绿。草坪整洁,边缘完整,无堆物堆料、搭棚、侵占等现象。

7.2.1.2 草坪修剪应结合季节特点和草种的生长发育特性,使草的高度一致,边缘整齐。

7.2.1.3 草坪每年施肥 4 次以上,夏季生长旺盛季节追施复合肥 2 次。在 10-2 月份应勤淋水多施肥,适当进行根外追肥,有机肥的施肥量宜为  $0.80\text{kg}/\text{m}^2\sim1.20\text{kg}/\text{m}^2$ ,复合肥的施肥量宜为  $15\text{ g}/\text{m}^2\sim40\text{ g}/\text{m}^2$ 。

7.2.1.4 发现杂草应予以清除,目的草纯度达 95%以上,填平洼地,使草坪内无坑洼积水,平整。

7.2.1.5 对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应补植原有草种,使草坪保持完整,无裸露地。适当密植,补植后应加强保养,确保 1 个月内达到要求覆盖率;背景林下草坪因荫蔽环境造成死亡或生长不良的,应改植其它耐阴地被或灌木,改植时应体现植物多样性。

7.2.1.6 对病虫害应常检查,早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治的办法,以减少对环境的污染。用化学方法防治时,一般在晚上进行喷药。喷药前应发放通知,喷药后应悬挂提示。病虫害发生率控制在 15%以下。

### 7.2.2 花坛

7.2.2.1 花坛轮廓应清晰,整齐美观,色彩艳丽,无残缺,无残花败叶。

7.2.2.2 花卉生长良好,适时开花,常年开花植物一年四季鲜花盛开,植物覆盖率高,无净土裸露,花卉色彩搭配美观大方,色块效果好,与周围植物配置协调,无病虫害。

7.2.2.3 除日常养护工作外,在花坛开花期间,根据实际情况每周修剪残枝 1-2 次。

### 7.2.3 灌木、地被

7.2.3.1 植物生长旺盛,花灌木开花适时、正常、整齐,无枯枝残叶,植株整齐一致,层次丰富,色彩搭配合理,无病虫害,具有一定的艺术感和立体感。

7.2.3.2 每年普修 8 次以上,切边整理 3 次以上。应在花芽分化前进行修剪,避免把花芽剪掉,枯萎的花蒂、黄叶及枯枝应予以剪除。整形效果应与周围环境协调,符合造景要求。

7.2.3.3 根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。在每年春季重点施肥 1-2 次,例行养护宜施有机肥,植物生长旺盛期宜施复合肥。有机肥的施肥量宜为  $300\text{g}/\text{m}^2\sim500\text{g}/\text{m}^2$ ;复合肥的施肥量宜为  $10\text{g}/\text{m}^2\sim30\text{g}/\text{m}^2$ 。施肥宜用穴施或播施。挖穴或开沟埋施肥后应回填土、踏实、淋足水、找平。一般可结合除草松土进行施肥。

7.2.3.4 灌木宜除去周围明显杂草并进行松土。除草时不应伤根或造成根系裸露和净土裸露。

7.2.3.5 发现死苗应立即予以清理,3 日内补植回原来的品种及规格,施足基肥并加强淋水等保养措施,确保成活。对已呈老化或明显与周围环境不协调的应进行改植。

7.2.3.6 对病虫害应常检查,早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治的办法,以减少对环境的污染。用化学方法防治时,一般在晚上进行喷药。喷药前应发放通知,喷药后应悬挂提示。病虫害发生率控制在15%以下。

#### 7.2.4 竹类

- 7.2.4.1 应保持良好的竹丛形态,保持适宜的枝下高、自然高和美观的形态。
- 7.2.4.2 每年至少修剪一次。修剪和梳理过密的老化竹,清除病死株、枯株、断秆株、倒伏株。
- 7.2.4.3 每年应至少浇三次水。在气候干旱的季节,应适当增加灌溉次数;雨季应及时排涝。宜每年于萌发笋前结合松土施1次有机肥,植物生长旺盛期可追肥1次,以施酸性有机肥为主。
- 7.2.4.4 除草宜选择夏季晴天进行,除杂草和松土时,要保护生长优良的竹鞭,有条件的地方可以适当添土培植。应同时除去林内老鞭、竹蔸、杂草、石块。
- 7.2.4.5 新补植的竹子应保持土壤水分的湿润,以避免因干燥导致根系的坏死,影响成活。

#### 7.2.5 乔木

- 7.2.5.1 生长良好,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。树木枝、干健壮,无明显枯枝、死枝,树冠基本完整,树的上缘线和下缘线整齐,主侧枝分布匀称、数量适宜。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。
- 7.2.5.2 每年普修8次以上,切边整理3次以上。整形效果尽量与周围环境协调,修剪应保持树冠完整,枝叶密度适宜,内膛不乱,通风透光,树高一般控制在10-17m之间。应修剪有安全隐患或对入驻单位造成不便和影响的树枝。进行大型乔木修剪时,应放置标识牌在显著位置,并注意自身及行人安全。
- 7.2.5.3 修剪时应按操作规程进行,尽量减小伤口,剪口要平,不劈不裂,不可留有树钉;对荫枝、下垂枝、下缘线下的萌蘖枝和干枯枝叶应予以剪除。
- 7.2.5.4 夏季浇水应在早晨和傍晚进行,冬季宜在午后进行。每年秋冬季和春季施肥1-2次。施肥量根据树木的种类和生长情况而定。例行养护时施有机肥。追肥时复合肥和有机肥的配合比例为3:7。种植3年以内的乔木适当增加施肥量和次数。肥料应埋施,先打穴或开沟。施肥后应回填土、踏实、淋足水,找平,切忌肥料裸露。
- 7.2.5.5 确保种植3年以内的乔木树头位无杂草,树木根部土壤保持疏松,宜对影响树木生长和景观的各类野生藤蔓予以清除。
- 7.2.5.6 如因管养不善造成乔木死亡,应对死树进行清理,并在2周内补植回原来的品种及规格,施足基肥并加强淋水等保养措施,确保成活。对已呈老化或明显与周围环境景观不协调的树木应进行改植。
- 7.2.5.7 对病虫害应常检查,早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治的办法,以减少对环境的污染。用化学方法防治时,一般在晚上进行喷药。喷药前应发放通知,喷药后应悬挂提示。病虫害发生率控制在8%以下。
- 7.2.5.8 台风前应加强防御措施,合理修剪,加固护树设施,以增强抵御台风的能力。台风吹袭期间应清理倒树断枝,疏通道路。台风后应进行扶树、护树,补好残缺,清除断枝、落叶和垃圾,使绿化景观尽快恢复。遇雷电风雨等原因使树木歪斜或倒树断枝,应立即处理、消除安全隐患、疏通道路。

#### 7.2.6 垂直绿化

- 7.2.6.1 墙体绿化:根据墙面的朝向、材料和色彩等因素选择适宜生长、色彩协调的攀缘植物。栽种方式一般选择地栽、槽或容器栽植。
- 7.2.6.2 阳台绿化:应选择抗旱性强、管理粗放、水平根系发达的浅根性植物以及中小型草木本攀缘植物或花木;宜根据建筑墙面和周围环境选择喜好的花木。
- 7.2.6.3 屋顶绿化:宜少乔木多灌木和草本花卉,注意四季花卉搭配。

7.2.6.4 棚架绿化：砖石或混凝土结构的棚架，宜种植大型藤本植物；竹、绳结构的棚架，可种植草本的攀缘植物；混合结构的棚架，可使用草、木本攀缘植物结合种植。

7.2.6.5 篱笆绿化：栽植的间距以1-2m为宜。临时围墙栏杆，栽植距离可适当加大；装饰性栏杆，高度在50cm以下时不宜种攀缘植物；保护性栏杆高度在80-90cm以上，可选种常绿或观花的攀缘植物。

7.2.6.6 新植苗木发芽后宜按指定生长方向进行生长牵引；对攀援植物的牵引宜从植株栽种后至植株本身能独立沿依附物攀援为止。

7.2.6.7 根据季节及植物的生长情况调整浇水时间和浇水频率。应注意3月至7月植物生长关键时期的浇水量；冬季应减少浇水频次。

7.2.6.8 根部追肥每2周1次。追肥宜在春季萌芽后至当年秋季进行，特别是6月至8月雨水勤或浇水足时，应及时补充肥力。观叶、观花植物宜在早晨或傍晚喷施叶面肥，宜每半月1次，1年4-5次。

7.2.6.9 发现病虫落叶立即清理，消灭病源虫源。

7.2.6.10 修剪宜在植株秋季落叶后和春季发芽前进行；观花植物宜在落花后修剪。

7.2.6.11 除草应在整个杂草生长季节内进行，早除为宜；除草时不应伤及攀援植物根系。

### 7.3 绿化工具管理

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、设施的完好和美观，确保无安全隐患。

### 7.4 室内绿化养护

7.4.1 室内绿化植物应生长良好，树形优美，长期保持叶面清洁光泽，花朵鲜艳。无枯叶，无黄叶，花盆干净，底盆无积水现象，无病虫害，每日喷洒叶面，适度淋水，施肥。

7.4.2 室内绿化植物应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。进行存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制。发现病变、虫害、枯萎应予以更换。

### 7.5 绿化摆放

#### 7.5.1 室内绿化摆放

7.5.1.1 在室内公共位置（台面、茶几、角落、文件柜顶、窗边等）摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。

7.5.1.2 绿化植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。

7.5.1.3 应选择光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便的品种。

#### 7.5.2 室外绿化摆放

7.5.2.1 室外植物应生长良好，开花整齐，色彩搭配合理，无病虫害，轮廓清晰，确保无枯枝残花。

7.5.2.2 室外植物摆放应注意品种的多样性。

#### 7.5.3 大型活动（重大会议）及节假日绿化摆放

7.5.3.1 大型活动、会议绿化摆放，宜选用观叶植物，并根据不同的会场性质选择不同的植物品种。所布置的绿化植物，应注意排列整齐、对称。

7.5.3.2 节假日绿化摆放，由于受季节、气候等局限，其具体植物品种可因地、因时、因入驻单位要求而适当选择和搭配。

## 8 设施设备管理

### 8.1 标识

### 8.1.1 标识的内容

标识的内容应基于入驻单位人员的服务需求和物业服务管理人员的实际管理需要,通过文字和图表表述标识索要传达的信息,通常应考虑但不限于以下要素:

- 标识的图片应符合 GB/T 10001 (所有部分) 的规定;
- 标识的文字语言应简洁、易懂和准确地表达信息;
- 标识上的文字语言应以汉语为主,有特殊需要的场所,标识的文字可考虑增加外文注释,但不宜超过 3 种语言;
- 标识的英文翻译应符合 GB/T 30240.1—2013 的规定;
- 其他标准或规范中确定的标识图案,使用时不应在其中添加任何文字;
- 标识中的否定直杠应与水平线成 45° 夹角;
- 设施设备编号宜按照统一规则编制。

### 8.1.2 标识的安装

8.1.2.1 标识的安装位置应统一、正确、清晰、合适和便于识别。

8.1.2.2 多个标识在一起安装时,应按照警告、禁止、指令、提示类型的顺序,先左后右,先上后下地排列,应避免出现相互矛盾、重复的现象。

8.1.2.3 标识的安装位置应考虑光线因素,适当增加辅助光源或使用灯箱,并避免发生碰撞。

8.1.2.4 环境信息标识应设在有关场合的入口处或醒目处,高度应尽量与人眼的视线水平相一致。

8.1.2.5 引导标识的安装位置应设在便于人们选择目标方向的位置,并通过指向目标的最佳路线位置。

8.1.2.6 消防标识的正面或其邻近无妨碍公共视读的障碍物。消防设备存放地点应设置相关标识。应设置消防疏散示意图及“紧急出口”标识,保持紧急疏散通道的引路标识完好。

8.1.2.7 应在可能危及物业安全的区域和事故易发区域设置警示标识。

### 8.1.3 标识的检查

8.1.3.1 每年应至少进行 1 次标识检查,检查工作应包括但不限于以下方面:

- 标识的安全状况、清洁状况;
- 标识是否偏离设定位置;
- 标识的完好性、时效性;
- 原有标识是否缺失;
- 原有标识的种类、数量是否满足需要;
- 状态标识的验证;
- 标识安装方式的合理性。

8.1.3.2 对涉及人身安全、作业安全和设施设备正常运行的状态或安全标识,应做到每天检查,并做好交接工作,宜使用登记签字、拍照或录像等方式留存依据。

8.1.3.3 检查过程应形成有签署的文字记录予以保存。

### 8.1.4 标识的更新

应每年对标识进行更新,更新的情况包括但不限于以下方面:

- 标识存有安全隐患时,应加固或拆除更换;
- 标识位置移动或错误时,应改正;
- 对损坏或缺失的标识应立刻更换增补;
- 对已超过使用期限的临时性标识应立刻清理;
- 原有标识设置不足的,应增加。

## 8.2 电梯

## 8.2.1 电梯运行

- 8.2.1.1 全部电梯应 24 小时运行。
- 8.2.1.2 照明、通风及其他附属设备完好。
- 8.2.1.3 电梯内须贴有应急救援电话。

## 8.2.2 电梯维护

- 8.2.2.1 电梯的日常维护保养应根据电梯的类型由取得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、维修保养单位或电梯制造单位进行。
- 8.2.2.2 应建立电梯外围保养工作的监督管理制度，做好对保养单位工作质量的检查监督，确保电梯设备正常运行。
- 8.2.2.3 停梯维护公示应提前 24 小时以书面形式通知入驻单位。
- 8.2.2.4 应至少每 15 日对电梯进行一次清洁、润滑、调整和检查。对于在用电梯，应参照 TSG/T 7001—2009 的规定，每年进行一次定期检验。
- 8.2.2.5 应每 3 年对电梯进行 1 次载荷试验。

## 8.2.3 电梯故障处理

### 8.2.3.1 基本要求

- 8.2.3.1.1 物业应根据实际需要，配备持证电梯安全管理人员，落实每台电梯的责任人，配置必备的专业救助工具及 24 小时不间断通讯设备。
- 8.2.3.1.2 电梯故障时，应在通知电梯维保单位的同时，由电梯安全管理人员先行实施力所能及的处理。

### 8.2.3.2 停电故障处理

- 8.2.3.2.1 故障停电情况，物业服务人员 15 分钟内应到场，立即检查电梯是否有困人现象，无人情况下电梯安全管理人员立即启动发电机供电，恢复电梯运行。
- 8.2.3.2.2 临时停电情况，需要以书面形式告知入驻单位。

### 8.2.3.3 电梯困人故障处理

电梯困人故障处理流程如下：

- 出现电梯困人情况，物业服务人员 15 分钟内应到场；
- 确定轿厢所在位置，安抚被困乘客；
- 在确认机房电源已关闭情况下，应用紧急开锁钥匙打开电梯厅门、轿厢门；
- 疏导乘客离开轿厢，防止乘客跌伤；
- 重新将电梯厅门、轿厢门关好；
- 在电梯出入口处设置禁用电梯的指示牌。

### 8.2.3.4 水浸电梯故障处理

水浸电梯故障处理流程如下：

- 出现水浸电梯情况，物业服务人员 15 分钟内应到场；
- 当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应将电梯轿厢停于进水层站的上二层，停梯断电，以防止电梯轿厢进水；
- 当底坑井道或机房进水较多，应立即停梯，断开总电源开关，防止发生短路、触电等事故；
- 对湿水电梯应进行除湿处理。确认湿水消除，并经测试无异常后，方可恢复使用；

——电梯恢复使用后，应详细填写湿水检查报告，对湿水原因、处理方法、防范措施等记录清楚并存档。

### 8.3 空调

8.3.1 空调系统日常运行中，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。

8.3.2 设备、管道及附件的绝热外表面不应结露、腐蚀或虫蛀。

8.3.3 中央系统风管内外表面应光滑平整、非金属风管不得出现龟裂和粉化现象。

8.3.4 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。

8.3.5 日常开机进行检查、测试运行和安全控制功能，记录运行参数，分析运行情况。设有防鼠、虫措施，滤网清洁。转动系统无异响，电机风扇冷却效果正常。冷却塔及附属设施功能保持正常运行。

8.3.6 冷却塔应保持清洁，且应做好过滤、缓蚀、阻垢、杀菌和灭藻水等处理工作。

8.3.7 每半年安排对新风量、排风量、空气品质进行1次测定。对空调冷冻水、冷却水进行水质分析，检测报告齐全，符合GB/T 18430.1—2007的要求。风机盘管及出风设备运行噪音符合规范要求。

8.3.8 空调房间内的送、回、排风口应经常擦洗、应保持清洁、表面不得有积尘与霉斑。

8.3.9 对共用空调系统的维护保养，应按照该设备的规定维护频次进行。

8.3.10 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。

8.3.11 对分体空调（含吸顶式、壁挂式和柜式），每年至少清洗4次过滤网。

8.3.12 空调及除湿系统出现运行故障后，维修人员应立即到达现场维修，并做好记录。维修合格率100%。

8.3.13 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，不得采用国家已明令淘汰的产品。

8.3.14 为保障中央空调设备长期安全节能运行，应对水系统内存在的腐蚀性物质、结垢、生物粘泥等进行有效处理。

### 8.4 给水系统

8.4.1 日常维护水泵运行无异响，无异常震动。水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠。变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应每月检查，保持设备干燥、无明显灰尘。

8.4.2 每周至少对供水设备检查2次。每季度对水泵润滑部位加注润滑油。每3年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆。每年保养水泵，保证二次供水正常，泵房整洁，建立并落实二次供水水池/水箱双管制。

8.4.3 每半年至少对生活水箱清洗消毒1次。清洗单位及清洗人员应有相应资质，水质应符合GB 5749—2006的要求，并委托有资质的检测机构进行检测。单独消防水池需保持水质无臭味，每5年需要消毒1次，消防水泵每季度试运行1次。

8.4.4 水泵房门有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌，配置必备消防灭火器材。

8.4.5 计划性的市政停水情况，管理处应提前在相关楼宇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入驻单位。

8.4.6 物业服务企业应有水平衡测试，应符合GB/T 12452—2008的规定。

### 8.5 排水系统

8.5.1 排污水泵应正常运转，无异响和震动。阀门、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀，污水水位控制装置灵敏可靠，控制箱开关、指示灯完好。

8.5.2 积极创建排水达标小区。下水管道、水沟运行正常，无雨污错接、混流。排水检查井、化粪池和隔油池等排水预处理设施、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。

8.5.3 在进入密闭空间作业前，应进行职业病危害因素识别和评价并按有限空间作业审批制度操作。进入密闭空间作业的人员需持有有限空间作业操作证。在进入密闭空间作业期间，至少应安排1名监护者在密闭空间外持续进行监护。

8.5.4 化粪池每年至少清理1次。清理前提前24小时书面告知入驻单位；清理现场设置安全标志；池底污物淘净；出入口通疏；人工清理者须将污物包装良好，当天运走。清运过程无漏洒；清理现场即时清洗干净。

8.5.5 沙井每年至少清理1次。

8.5.6 排水明沟应每周清理1次，排水暗沟应每季度清理1次。

## 8.6 直饮水系统

8.6.1 建立直饮水供水管理制度，水质应符合GB 5749—2006的规定，每季度将直饮水送有资质的检测机构检测，并出具水质检测报告。

8.6.2 做好日常保养工作，确保控制电脑和制水设备的正常运行。

8.6.3 中央式直饮水系统相关过滤设备视机器规定更换。

8.6.4 楼层小型直饮水机相关过滤设备视机器规定更换。

## 8.7 照明系统

8.7.1 照明种类的确定应符合下列规定：

- a) 室内工作及相关辅助场所，均应设置正常照明；
- b) 当下列场所正常照明电源失效时，应设置应急照明：
  - 需确保正常工作或活动继续进行的场所，应设置备用照明；
  - 需确保处于潜在危险之中的人员安全的场所，应设置安全照明；
  - 需确保人员安全疏散的出口和通道，应设置疏散照明。
- c) 需在夜间非工作时间值守或巡视的场所应设置值班照明；
- d) 需警戒的场所，应根据警戒范围的要求设置警卫照明。

8.7.2 外观整洁无缺损、松落和安全隐患。

8.7.3 光源完好率、维修更换率100%。

8.7.4 当选择光源时，应满足显色性、启动时间等要求，并应根据光源、灯具及镇流器等的效率或效能、寿命等在进行综合技术经济分析比较后确定。

8.7.5 应急照明灯应选用能快速点亮的光源。

8.7.6 选择的照明灯具、镇流器应通过国家强制性产品认证。

8.7.7 各种场所严禁采用触电防护的类别为0类的灯具。

8.7.8 灯具无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。

8.7.9 一般照明光源的电源电压应采用220V；1500W及以上的高强度气体放电灯的电源电压宜采用380V。

## 8.8 锅炉系统

8.8.1 锅炉系统的安装、改造、维修，须由取得特种设备生产许可证的单位进行。

8.8.2 锅炉系统应每年检查1次。

8.8.3 锅炉系统的管理维护应至少有以下8项安全管理制度：

- 岗位责任制；
- 交接班制度；

- 巡回检查制度；
- 定期检查、检修制度；
- 安全操作规程；
- 维护保养、清洁卫生制度；
- 水质管理制度；
- 事故报告制度。

#### 8.8.4 锅炉系统的管理维护应至少有以下 5 项记录：

- 锅炉安全运行记录；
- 交接班记录；
- 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；
- 单位主管部门检查记录。

#### 8.8.5 锅炉安全附件检查，包括但不限于以下几方面：

- 安全阀：铅封、校验标签完好，在校验有效期内使用，外观无缺陷，有定期排放试验记录，疏水是否畅通，排汽管、放水管是否引到安全地点；
- 水位表：水位表上是否有最低、最高安全水位和正常水位的明显标志，水位是否清晰可见，玻璃管水位表是否有防护罩，照明是否良好，事故照明电源是否完好；
- 压力表：校验标签在有效期内使用，表盘清晰指针功能正常，便于观察，采光或照明良好；
- 自动保护联锁装置完好，有定期的功能检查记录。

#### 8.8.6 锅炉及辅机检查，包括但不限于以下几方面：

- 接头可见部位、阀门、法兰及人孔、手孔、头孔、检查孔、汽水取样孔周围是否有腐蚀、渗漏；
- 炉顶、炉墙、保温是否密封良好，有无漏烟现象，是否有开裂、凸鼓、脱落等缺陷；
- 承重结构和支、吊架等是否有过热、变形、裂纹、腐蚀、卡死；
- 锅炉范围内管道及阀门没有泄漏，保温完好无破损；
- 排污装置：阀门、排污管是否有渗漏；排污是否畅通，排污时是否有振动，有排污记录；
- 给水系统：给水设备、阀门是否能保证可靠地向锅炉供水；
- 循环泵：循环泵和备用循环泵是否完好，可靠；
- 燃烧系统：燃烧设备、燃料供应设备及管道、除渣、鼓、引风机运转是否正常。

### 8.9 供配电系统

#### 8.9.1 应对供配电系统进行严格管理，建立严格的配供电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，并有临时应急用电管理措施。

#### 8.9.2 应对供配电系统进行每月巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电。

#### 8.9.3 供电运行和维修人员应持证上岗。

#### 8.9.4 应建立 24 小时运行维修值班制度，立刻排除故障，零修合格率 100%。

#### 8.9.5 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。

#### 8.9.6 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 25%。

#### 8.9.7 发电机、柴油发动机、润滑油泵、启动电机等能保持正常运转状态，如配备有 2 套主备用启动蓄电池的，按每 2 个月轮换使用 1 次，对启动蓄电池性能每月检测 1 次。

#### 8.9.8 应确保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。

#### 8.9.9 应确保发电机房及控制箱等相关设备干净整洁、无杂物、无鼠害。

#### 8.9.10 应管理和维护好避雷接地的设备设施。

#### 8.9.11 应制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。

#### 8.9.12 供配电停送电严格执行安全操作规程，实行一、二类工作票。

8.9.13 按发电机规定每半个月试运行一次机器，运行时间不大于 15 分钟，以确保功能正常。

8.9.14 发电机切换在 15 秒内正常启动。

8.9.15 发电器蓄油量应满足 8 小时发电要求。

8.9.16 应每月抄集物业管理区域内分列的电表行度，确保数据准确。

8.9.17 每年应至少 1 次委托专业外维单位保养、检查、检测高压设备。

8.9.18 特殊活动应提供供电接口，应派专人值守，保障供电。

## 8.10 弱电系统

8.10.1 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员维修。除日常维护外，每 6 个月对重要数据进行备份 1 次，每 3 个月对系统连接点进行检查 1 次，发现问题及时处理。

8.10.2 可视对讲系统的系统电路板安装接线牢固，布线整齐卫生清洁。

8.10.3 停车场系统主机、读卡器、地感动作灵敏可靠，具有防砸车装置（压力电波、防撞胶条）。

8.10.4 检查视频监控系统，每季度检查监视屏指示灯、稳压电源、点阵模块线路、蜂鸣器、矩阵切换器线路接口、稳压电源线路接口等相关设备并清洁除尘。

8.10.5 设备防雷接地良好。

8.10.6 每 12 个月清洁保养 1 次弱电井及井内设备。

8.10.7 弱电机房温度湿度控制在设备安装说明书规定范围内。

## 8.11 中控室

### 8.11.1 基本要求

8.11.1.1 须 24 小时有双人值守，须有必备的消防器材。

8.11.1.2 值守人员应经过相关培训，持证上岗。熟悉监控设备的基本操作，熟悉本物业管理区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案。

8.11.1.3 中控室不得有脱岗和非专业人员替岗现象，工作应有记录。应禁止无关人员进入中控室。

8.11.1.4 与物业管理区域相关人员保持畅通联系，便于及时提供协助对发现和发生的紧急事件应立即报告，并通知相关人员参与处理。

### 8.11.2 门禁控制中心

8.11.2.1 应建立严格的门禁控制中心管理制度。

8.11.2.2 每日检查可视对讲系统保持是否正常。

8.11.2.3 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 10%，线路布置连接牢固，电控锁工作可靠。

8.11.2.4 每日检查各种锁具、控制器、读卡器运行是否正常。

8.11.2.5 每日检查监控中心服务器主机、闭门器及其他类型闭门装置的运行情况。

8.11.2.6 门禁系统网络通讯情况正常，并每日做好数据备份。

8.11.2.7 发现并排除故障，维修合格率 100%。

### 8.11.3 消防控制中心

8.11.3.1 应建立严格的消防控制中心管理制度。

8.11.3.2 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防各系统运转正常，相关设施完好无损，随时可启用。

8.11.3.3 消防广播正常，外观无锈，安装牢固，声音清楚，备用电源切换正常。

8.11.3.4 每月进行联动测试，确保整个系统反应正常。

8.11.3.5 发现并排除故障，维修合格率 100%。

8.11.3.6 服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常,公共区域各类报警探测器完好率不能低于90%。

#### 8.11.4 监控中心

8.11.4.1 应建立严格的监控中心管理制度。

8.11.4.2 物业管理区域秩序监控设施应24小时开通,并有秩序维护人员监视,所有监控设施设备应处于良好状态。

8.11.4.3 闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及相关设备运行可靠,画面清晰,切换稳定,现场录像时间误差不能超过2分钟。录像回放清晰。

8.11.4.4 远程遥控遥测功能符合设备器件出厂技术指标要求。

8.11.4.5 报警设备工作正常。

8.11.4.6 对监控设备的运行与操作情况应进行监控、处理和记录。

8.11.4.7 监控及相关设备外观完好、整洁。

8.11.4.8 出现故障应在1个工作日内修复,故障期间物业管理区域应及时安排人员监控。

8.11.4.9 应每日做好数据备份。硬盘录像资料应至少保存30天以上,重点敏感区域应至少保存90天以上,有专人负责保管,有特殊要求的按相关规定执行。

8.11.4.10 发现并排除故障,维修合格率100%。

#### 8.12 设备机房

8.12.1 设备机房应有必备的消防灭火器材。

8.12.2 强电、弱电设备机房门应有防鼠装置。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。

8.12.3 天花应刷白,无漏水痕迹,无蜘蛛网,无孔洞;机房内水管与电缆槽之间应有防止漏水导致短路的措施。

8.12.4 墙身应刷白,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。

8.12.5 地面应有地坪漆或敷设防滑地板砖。机房内应划分通道和工作区。空调机房、水泵房设备周围应设置排水沟。

#### 8.13 节能节水管理

##### 8.13.1 节能管理

###### 8.13.1.1 管理节能

8.13.1.1.1 通过分类计量表计,对电力、天然气、生物质能、热力等能源消耗进行分类计量;定时统计重点能耗系统(如电梯、水泵、照明、中央空调系统等)的用电参数,及时分析和比较,制定合理有效的节能目标。

8.13.1.1.2 有条件的物业服务企业在物业项目中建立能源管理系统,将物业的电力、天然气、生物质能、热力等能源用量进行分类计量,并对用能信息进行集中处理,从而实现物业设备设施用能的最优化,最大限度地提高能源利用效率。

8.13.1.1.3 加强能源消耗定额管理,主要包括以下内容:

——制定合理的设备运行方案,特别是三大能耗系统(中央空调系统、供水设备系统、公共照明系统)的运行方案,合理安排、科学调度、严格执行;

——严格执行巡回检查制度。在办公及公共场所通过文字提示和安装感应开关,做到人走灯灭,检查不再使用的电器设备电源是否关闭;

——根据天气变化和入驻单位需求,及时调整路灯、中央空调系统等公共用电设备设施的启停。

8.13.1.1.4 建立节能激励机制。

### 8.13.1.2 技术节能

8.13.1.2.1 优先采购列入国家节能产品目录或政府采购名录的产品,不得采购列入国家明令淘汰的高耗能落后机电设备(产品)。

8.13.1.2.2 可在大型的公共建筑安装能耗在线监测系统,实时监测能源消耗情况,分析发现管理节能的空间。

### 8.13.1.3 行为引导

8.13.1.3.1 引导入驻单位尽可能采用节能环保的方式对房屋进行装修,避免破坏性和重复性装修。

8.13.1.3.2 提醒入驻单位使用节能灯具和节能家电。

## 8.13.2 节水管理

### 8.13.2.1 水循环利用

8.13.2.1.1 应设置空调冷凝水收集系统和雨水集蓄回用设施,用来收集冷凝水和雨水,主要用于绿化灌溉、道路及车库地面冲洗、垃圾间冲洗、厕所冲洗等用途。

8.13.2.1.2 有条件的物业项目可建立再生水回用处理系统,经过污水处理程序后形成达标的再生水,用来弥补冷凝水和雨水的不足。

### 8.13.2.2 用水设施

8.13.2.2.1 运用新型的管道材料,如铝塑复合管、钢塑复合管、不锈钢管等代替易损坏的铸铁水管及镀锌钢管产品。

8.13.2.2.2 可使用感应式水龙头、感应冲水系统等节水用具。

8.13.2.2.3 物业项目的景观用水可利用非传统水源代替洁净水,并且可通过限定开放时间以达到节水目的。

8.13.2.2.4 在日常的管道设施等维护过程中应对输水管道、阀门及各类附件进行监测和定期检查,及时发现问题并进行维修、保养,尽量减少跑冒滴漏等现象。

### 8.13.2.3 行为引导

8.13.2.3.1 引导入驻单位安装和使用节水马桶、节水龙头、节水花洒等节水器具。

8.13.2.3.2 引导入驻单位对日常生活用水进行多重利用,提高用水效率。

## 9 工程管理

### 9.1 人员管理

应对进入物业管理区域的作业人员履行查验手续,查看人员名册、身份证件、出入证件、执业资格证件等相关材料及统一着装(标识)情况,对不符合政审要求的作业人员,严禁进入施工现场。

### 9.2 过程管理

9.2.1 应与入驻单位确认具体施工需求。施工过程中,入驻单位提出需提供帮助时,应给予积极处理协助。

9.2.2 应与施工单位签订《施工责任协议书》及《施工治安消防责任书》。施工过程中,应有专人到现场监督巡查,避免出现安全隐患,并告知作业人员在规定工作时间结束后不得在物业服务管理区域内逗留。发现异常情况应及时处置、上报。

9.2.3 严格执行控烟、涉密区域管制等相关管理规定。

9.2.4 如遇举行重大活动，应及时通知施工单位停止施工，并与入驻单位确认恢复施工日期。

9.2.5 施工结束后，应督促施工单位在规定时间内完成施工清场工作并收回作业人员的出入证件。

### 9.3 工程验收

9.3.1 工程竣工后，可协助入驻单位对施工结果进行验收。验收合格的，与入驻单位及施工单位共同签署验收报告并保留档案。

9.3.2 专业或特种设备维修工程可邀请上级工程主管部门有关专业技术人员或具有专业资质的技术人员参与验收。

## 10 房屋维护与管理

10.1 建立房屋维护与管理制度，对物业管理区域的房屋结构、建筑部件、附属构筑物、户外设置物等进行有效管理，保持功能完好，并引导入住单位正确使用房屋。

10.2 根据房屋的实际使用年限，制定房屋巡查制度，定期检查房屋的使用情况，在大风、暴雨等极端天气应加强巡查。

10.3 发现房屋损坏应及时开展维修工作，并做好报修、维修记录。

10.4 制定房屋年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，并做好记录。

## 11 秩序维护

### 11.1 人员信息登记

11.1.1 应建立入驻单位人员档案信息并归档管理，档案信息应包括但不限于身份证件、部门、岗位等信息。

11.1.2 入驻单位人员迁出时，应对物业设备设施、财产进行检查、登记，修改入驻单位人员档案信息并归档。

### 11.2 人员来访

11.2.1 接待人员来访应执行来访证件登记制度，应对证件进行扫描和登记，确保无故意滋事、扰乱办公秩序及恶意滞留人员。

11.2.2 接待会议人员应对会议通知书和相关信息进行登记。

11.2.3 信访人员应介绍到接访部门或通知信访办有关人员接访，不得影响办公区域正常的生活和工作秩序。

### 11.3 值班

11.3.1 重要出入口及监控室应实行 24 小时轮流值班制度，并填写相应的值班记录表。

11.3.2 接班人员应提前 10 分钟接班，接班人员未到达前，值班人员不得离岗。交班人在结束当日工作前应将发现的问题处理完毕，不应移交给下一班人员，并填写好交接班记录。

11.3.3 应建立对出入人员及携带物品检查相关制度，保持出入口通行秩序正常，无违反规定的人员和物品进入物业管理区域现象。

11.3.4 应做好门禁区域的相关秩序维护工作，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并做好相关记录。

### 11.4 巡逻

11.4.1 每日巡逻次数不少于 9 次，重点区域和部分时段以及有特殊情况时，应每 2 小时巡逻 1 次，工作应有签字记录、存档。

11.4.2 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应立即处理或报告。

11.4.3 巡逻时，不应影响入驻单位正常工作秩序。

## 11.5 停车秩序

11.5.1 社会停车场应按规定张贴营业执照、停车场许可证、开放时间及收费标准等，所有车辆通行区域和停车场应设置明显的车辆交通引导和警示标志。地坪漆、墙面漆表面平整光滑，油漆完整无破损。有专人对停车场内设备（消防设备、道闸、车位显示器、车位感应器、照明设备等）进行检查，确保各项设备可正常使用。

11.5.2 停车场监控设施应24小时开通，并有专人监视，所有监控设施设备应处于良好状态。闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定。录像回放清晰。

11.5.3 加强充电桩安装区域的巡查工作，确保充电桩及其相关设备情况良好，做好巡查记录，发现安全隐患，应立即通知维修人员，并按要求上报。

11.5.4 应有秩序维护人员负责服务区道路和停车场的管理，包括维持交通秩序，引导车辆按交通标志、标线行车，按划线车位停车，无乱停乱放和阻塞现象。必要时对进出的车辆进行检查。

11.5.5 车辆进出24小时应有记录，必要时对进出的车辆进行检查，无危险物品进入物业管理区域。

11.5.6 应定期或随机检查停放车辆、车况，并进行登记。无车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，无偷盗车辆、损坏交通标志设施等行为。

11.5.7 举办重大活动时，应有专人负责提前控制停车位，保障重要活动的顺利进行，并做好停车场车位牌等标识信息。

11.5.8 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应有专人负责疏导和现场协助处理，不影响其他车辆出入。

11.5.9 若发现停车场地面及车位线出现破损现象，应有专人负责上报并进行修补。

## 11.6 重大活动秩序

11.6.1 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，提前通知物业管理区域内的全体人员，并对活动场所安全隐患进行排查。

11.6.2 应保障活动场所通道、出入口通畅，应有专人落实停车场地、做好交通疏导工作。

11.6.3 活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事故的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。

# 12 消防安全管理

## 12.1 消防维保单位

12.1.1 物业区域内消防设施维修保养检查测试项目应分包给符合消防技术服务机构从业条件和服务标准的消防维保公司。

12.1.2 应签订相关消防安全管理责任书，明确物业管理区域内的消防安全管理责任。

## 12.2 人员要求

### 12.2.1 专职消防人员

12.2.1.1 物业管理区域应配备至少1名专职消防管理人员，负责制定并执行消防安全管理制度，协助消防部门做好消防工作。消防管理人员应经过消防培训，火灾高危单位的消防管理人员应取得注册消防工程师执业资格。

12.2.1.2 消防控制室工作人员每班不得少于2人,1人负责值班时报警部位的核实和紧急情况的处置,1人负责自动消防系统的操作。

12.2.1.3 消防控制室工作人员,应取得消防设施操作员证书,持证上岗,并存放在消防控制室备查。

12.2.1.4 消防控制室工作人员应按时上岗,交接班应做好相关登记,无擅自离岗、睡岗等现象,无值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动等现象。

## 12.2.2 志愿消防队员

12.2.2.1 应成立志愿消防队,并建立志愿消防队的组织架构,明确队员职责。

12.2.2.2 志愿消防队员应了解相应的消防安全知识,能熟练使用常用灭火器等消防设施器材,掌握基本消防灭火技能。

12.2.2.3 志愿消防队由物业管理区域内各部门工作人员组成,人数不应少于部门总人数的30%,重点区域的志愿消防队人数不应少于部门总人数的70%。

## 12.3 消防设施器材

12.3.1 按照国家相应法规对物业管理区域配备消防设施器材,重点区域可增加数量。

12.3.2 应建立消防设施器材值班、巡查、检测、维修、保养等制度,对消防设施器材实行统一管理,并填写相应表格。

12.3.3 应每年至少1次对消防器材进行全面检测,确保无过期或损坏的消防设施器材、可正常使用、标志清晰可见,并填写检测记录。检测记录上应有维保单位、物业服务企业和采购单位消防安全责任人签字并加盖公章,并报辖区消防监督管理部门备案。

12.3.4 在重大节日、重大活动前或期间,应根据当地公安机关消防部门的要求对消防设施器材进行检测。

## 12.4 消防巡查联检

12.4.1 消防监控室应安排具有消防监控员资格的人员,双人双岗24小时现场坐班值守。

12.4.2 每日巡查1次消防设备,确保完好、齐全,发现设备故障时,应立即报修,填写相关记录并存档。

12.4.3 每月应开展不少于1次的专项消防安全大检查,并组织1次消防设备模拟联动测试,确保无消防隐患,填写相关记录并存档。

12.4.4 应每月开展防火检查和消防电气防火检测,确保无火灾隐患,填写相关记录并存档。

12.4.5 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通,无杂物、无障碍,无锁门等情况。

## 12.5 火灾险情处置

12.5.1 发现火灾险情时,3分钟内应有人员到达现场查看,5分钟内应有人员到达现场进行应急处理。

12.5.2 火灾较大时,应立即拨打110并进行事故广播,通知物业管理区域内人员进行紧急疏散,确保无滞留人员。

## 12.6 消防演习、宣传

12.6.1 每半年应至少组织1次消防演练,消防演练前应设置明显标识并事先通知物业管理区域内的全体人员。

12.6.2 应定期开展形式多样的消防安全宣传教育,物业服务企业全员均应具备相应的消防知识,熟悉并能正确使用各种消防设施和器材。

12.6.3 应设置消防宣传专栏、消防宣传公益广告牌等固定消防宣传设施,提高消防安全意识和技能水平。

## 13 应急管理

### 13.1 运行机制

13.1.1 应建立并实施物业服务企业全员、全过程、全方位的应急管理责任制度。

13.1.2 应成立应急救援队伍，应每年至少3次，定期对应急救援人员进行培训，确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质。

13.1.3 应制定应急预案，针对突发事故和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的应急预案。应急预案通常包括：

- 台风、暴雨、雷电应急预案；
- 山体滑坡应急预案；
- 火警火灾事故应急预案；
- 突发停电应急预案；
- 突发跑水应急预案；
- 电梯困人应急预案；
- 燃气泄漏应急预案；
- 传染病防控及突发公共卫生事件应急预案；
- 群体性上访应急预案；
- 打架斗殴应急预案。

13.1.4 制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果。使应急救援人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施以及相关注意事项。如应急预案涉及到入驻单位人员，应做好宣传教育和告知等工作。制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式和内容，每年至少组织2次应急演练，进行演练效果评估和总结。

13.1.5 应急预案通常应包括以下内容：

- 物业管理区域特点分析；
- 风险评估和应急资源调查；
- 应急处置基本原则；
- 组织机构及职责；
- 预防、监测、预警；
- 信息报告程序；
- 应急处置；
- 应急物资与装备保障等。

13.1.6 应配置应急物资，并建立应急物资管理制度。应急物资管理制度应明确专职部门，有制定存放地点和使用记录。每月至少对应急物资进行1次维护及检查，做好相应记录，确保应急物资完好待用。

### 13.2 应急响应

13.2.1 发生突发事件时，应根据事件的性质和发展态势，第一时间报告或报警，在15分钟内召集安保人员在指定地点集合。并组织应急救援队伍和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。当相关主管部门和社会专业救援力量抵达后做好协助处置工作。

13.2.2 突发事件的威胁和危害得到控制或消除后，应进行事后恢复工作。包括但不限于：

- 使物业管理区域生活、工作秩序和环境恢复到正常状态；
- 协助事故调查；
- 协助评估事故损失；
- 协助保险受理和赔偿等。

13.2.3 在突发事件应急响应结束后,应对应急预案的有效性及应急救援的效果进行评估与总结,形成书面报告。对存在的问题进行跟踪整改,必要时修编应急预案,不断提高应急能力。评估与总结的内容包括但不限于:

- 事件发生时间、地点、现场情况;
- 事件的起因;
- 应急处置、应急救援的过程和效果;
- 事件造成的损失和后续影响;
- 应急预案的有效性和改进建议;
- 应急保障的充分性和完善建议。

13.2.4 应对突发事件全过程的记录(包括各类图像、录音、录像、文字报告)进行归档保存。

## 14 监督考核与改进

### 14.1 日常监督

14.1.1 物业服务企业应每季度至少进行1次内部服务流程和服务质量的自我监督检查。

14.1.2 物业服务企业应每日对物业管理区域范围内的人员来访、服务、环境卫生、绿化管养、设施设备运行、秩序与安全等状况进行检查,并查看相关记录。

14.1.3 监管部门应每年组织对物业管理区域进行1次全面检查,专业或特种设备部分可邀请上级工程主管部门有关专业技术人员或具有专业资质的技术人员参与,并作出报告与评估,并将年检结果在物业管理区域内进行公示。

14.1.4 根据特殊情况(如异常危害性天气等)需要,监管部门应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。

### 14.2 考核评价

14.2.1 监管部门可依据附录A的要求,对物业服务企业的服务质量进行监督检查。

14.2.2 物业服务企业每年应至少进行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。物业服务企业应每季度或每半年至少进行1次抽样征询入驻单位人员意见,或对入驻单位的服务工作进行企业自查评定。

14.2.3 监管部门每年应至少进行1次意见征询,或委托第三方机构开展意见征询,征询项目包括:综合服务、环境卫生、绿化管养、设施设备管理、秩序与安全管理等方面。

14.2.4 意见征询可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式,与入驻单位保持联系,征询入驻单位人员的意见。满意度应达到98%以上。

14.2.5 意见征询范围应占物业管理区域内全体入驻单位人员的70%以上。

14.2.6 意见征询的记录应至少保存到物业服务合同终止,有其他相关约定的除外。

### 14.3 持续改进

14.3.1 物业服务监督检查中发现的不合格问题,应采取纠正措施。监管部门应进行跟踪验证,确保纠正措施实施结果有效,并依据附录B的要求予以汇总记录。

14.3.2 意见征询中发现的问题,应予以汇总分析,形成书面评价报告,物业服务企业应在限期内进行整改,不断改进服务内容和质量,并对整改结果进行回访。

**附录 A**  
**(规范性附录)**  
**政府办公物业服务质量和要求监督检查表**

**表 A.1 基础要求监督检查表**

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	物业服务企业要求	服务资质	物业服务企业 资质材料	物业服务企业资质资料齐全（有但不限于企业法人证书、物业服务规程、人员管理制度、相应的专业技术操作上岗证）并建档，档案清晰、完整、准确，有定期更新记录。	查看物业服务企业相关信息资料（有但不限于企业法人证书、物业服务规程、人员管理制度、相应的专业技术操作上岗证）档案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
2		分包服务	分包服务企业 资质材料	有收集分包服务企业相关信息资料（有但不限于分包商资质、分包意向书、合同），档案清晰、完整、准确，有定期更新记录。	查看分包服务企业相关信息资料（有但不限于分包商资质、分包意向书、合同）档案记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
3		服务移交	服务移交资料	服务移交资料齐全，有但不限于移交证明文件。	查看移交证明文件（物业资料、物业共用部分证明文件、物业缺陷跟踪文件等）	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
4	人员要求	人员资质	人员资质	根据入驻单位的需求，确定服务人员的受教育程度、工作经验、形象、行为素质等要求。 管理人员应具备物业管理知识，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。	查看人员资质证明（学历证书、政审材料、专业技术证书或职业技能资格证书）	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

表 A.1 基础要求监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
5	人员要求	仪容仪表	仪容仪表	工作时应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；发型妆容庄重大方，男性不留胡须、长发，女性不化浓妆，不得有纹身、染发等行为；指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动；不得将制服与个人衣服混穿，不得将不同季节的制服混穿。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
6		岗位纪律	岗位纪律	熟悉本岗位工作职责，做到精神饱满、文明服务、礼貌服务；认真执行岗位职责，热情服务，无殴打、辱骂他人的行为；无随意离开岗位和在岗位睡觉的情况，无迟到、早退，不在岗位上做与工作无关的事情；	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
7		服务要求	服务用语	有重要情况应立刻报告并妥善处置，不迟报、漏报和瞒报；不泄露入驻单位人员的个人、家庭、单位及商业资料；认真填写相关工作记录，并妥善保管各种记录资料。	检查工作记录 检查保密协议、保密承诺书及保密方案等	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
8		培训要求	培训计划	说话应多用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语，并注意称谓的使用；不讲粗话，不使用蔑视和侮辱性语言，与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言；应使用普通话。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
9	培训要求	培训类型	培训计划	有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长不少于8小时的相关培训记录。	查看培训计划和培训记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
10			培训类型	培训类型包括常规培训和专业培训。	查看培训计划	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

表 A.1 基础要求监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
11	培训要求	培训范围	培训范围, 包括但不限于以下方面: ——物业服务理论知识。全体员工须掌握物业服务理论知识、消防安全知识及相关知识等。; ——仪容仪表。后勤服务类须掌握电话礼仪、举止礼仪、谈吐礼仪等; ——工作要求。后勤服务类须掌握岗位纪律、服务要求等; ——日常保密工作。会务人员类须掌握文件、会议保密要求; ——培训及演练。全体员工须掌握安全类的服务实操程序等。	查看培训计划和培训记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
12			培训完毕后及时对培训课程进行总结, 并做好监督考核工作。			
13	档案管理	档案保管	档案资料应有专人保管, 有条件的应建立资料室存放档案资料, 档案资料有变化应在1个月内进行更新归档, 每季度应整理所有档案1次。	查看档案归档、更新、整理记录。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
14		档案使用	应建立档案借阅、使用登记制度。借阅手续齐全, 使用涉密档案时应有严谨的审批手续。	查看档案借阅、使用登记制度。查看借阅手续及涉密档案审批手续。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
15		档案交接相关材料	档案交接相关材料齐全, 有但不限于交接文件清单、相关证明证据、交接书。	查看交接文件清单、相关证明证据(相片、视频等)、交接书等	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
16		档案销毁相关材料	档案销毁相关材料齐全, 有但不限于销毁文件清单、审批手续等。	查看销毁文件清单、审批手续等	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.2 综合服务监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	会务服务	需求确认	会议需求登记	查看会议需求登记表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2			会议实施方案制定	查看会议实施方案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3		会场布置	停车位	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4			会场布置	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5			主要出入口（大堂出入口、电梯门口、会议室门口等）、过道拐弯处设置会议入场指示牌，可采用纸质或 LED 屏幕显示。指示牌应字迹清晰，简单明了。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6			有专人提前 24 小时进行特别安全巡查控制。	检查安全巡查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7		重要会议	提前 6 小时确保设施设备的正常使用。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8			参会人员入座	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9		添加茶水	看会务服务人员是否每隔 20 分钟左右，按照先宾后主的顺序添加茶水。加水过程走路轻、讲话轻、动作轻。特殊情况可根据参会人员饮茶速度，缩短或延长续茶间隔时间。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.2 综合服务监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
10	会务服务	安保巡视	有专人负责安全保卫及巡视工作，无关人员进入会议室扰乱会议秩序。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
11		中途休会	根据会议需要更换矿泉水、水杯、坐席牌等物品，无随意翻动参会人员物品的现象。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
12		会务服务人员	无随意离岗、串岗、聊天等现象，手机保持静音。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
13		散会离场秩序	人员和车辆有序离开，无拥堵现象。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
14		会场清洁和整理	应在会后 10 分钟内开始会场清洁和整理服务，桌椅摆放有序，回收会务用品，清洁会场，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印、无文件遗漏，关闭门窗及设施设备。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
15		会后交接工作	检查人员交接记录表，记录清晰、明确，无影响后续会议的情况。	查看人员交接记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
16	报修处理	报修信息张贴	在指定位置有张贴报修联系方式相关信息，字迹清晰，无损坏。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
17		报修处理记录	有完整的报修、维修、处理和回访记录，并整理归档。	查看报修、维修、处理和回访记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
18			检查报修相关记录表格，确认是否有报修人的签字确认。	查看报修相关记录表格	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
19			对入驻单位人员进行满意度调查，确认报修处理的及时性，是否有在 15 分钟（急修 10 分钟）内到场处理或确认。	满意度调查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
20		维修人员资质	检查技术部门负责人的资格证书。	查看特种设备作业人员资格证书	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
21			检查特殊岗位、特殊作业要求的技术人员培训考核管理记录，确认已完成相应的安全技术理论培训、实际操作培训或已获得特种设备作业操作资格证。	查看培训记录或特种设备作业操作资格证	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.2 综合服务监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
22	报修处理	报修处理要求	检查报修、维修、处理记录表，确认报修申请处理率达 100%，维修合格率为 100%。	查看报修、维修、处理记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
23	投诉处理	投诉渠道公示	公共区域醒目处有将投诉渠道及相关负责人进行公示，字迹清晰，无损坏。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
24		投诉处理要求	对入驻单位人员进行满意度调查，确认投诉处理的及时性，是否有在 30 分钟内到场处理或答复。	满意度调查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
25			检查投诉处理记录，均在 5 个工作日内将问题处理完毕。	查看投诉处理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
26			对入驻单位人员进行满意度调查，确认投诉处理的及时性，是否有在 30 分钟内到场处理或答复。	满意度调查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
27			对投诉事项及处理结果有进行登记存档、汇总并分析形成报告或记录。	查看投诉处理结果档案记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
28			投诉处理率和回复率应达到 100%。	查看投诉处理结果档案记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
29	回访	回访要求	检查回访记录，应在报修及投诉处理后 2 日内进行回访工作，回访率达到 100%。	查看回访记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	一般要求		应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程, 清洁服务定时定点, 按照操作规范进行, 保持物业管理区域环境整洁、干净, 生活垃圾日产日清, 使用环保清洁剂。	查看保洁制度、消杀制度和具体操作规程	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2			物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3			保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时, 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。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4	办公室保洁	办公室空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公设施	每周至少清洁 1 次, 无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6		垃圾桶	每日至少清洁 2 次, 内部无满溢、无异味, 外表面无污迹, 无灰尘。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7			对办公室内垃圾桶进行清理时应把垃圾车或大的垃圾袋留在办公室外, 换好新的垃圾袋后, 统一收集并做好垃圾分类。	抽查/暗访	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8			不得翻动办公物品、文件, 办公用品应轻拿轻放。	抽查/暗访	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9			办公室工作人员在座时, 尽量避免清洁工作。	抽查/暗访	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
10	大堂及楼层公共区域保洁	地面	每日巡回保洁, 表面光亮、无污渍、无杂物、无划痕。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
11	大堂及楼层公共区域保洁	地面	每周至少消毒 1 次, 大堂地面每周做 1 次晶面护理。	查看保洁、消毒及晶面护理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
12		玻璃	每周至少清洁 1 次, 表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍、无划痕。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
13				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
14		指示牌	每周至少清洁 1 次, 无积尘、无污渍、干净、整洁、金属表面光亮无痕迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
15				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
16		天花、灯罩、灯饰、空调出风口	每半个月至少清洁 1 次, 无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
17				查看天花、灯罩、灯饰、空调出风口保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
18		低位墙身	每周至少清洁 1 次, 表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
19				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
20		高位墙身	每月至少清洁 1 次, 表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
21				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
22		地脚线	每周至少清洁 1 次, 无积尘、污渍、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
23				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
24		绿化盆景	巡回保洁, 绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、无多余残留水渍、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
25				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
26		防滑地毯	每周至少清洗 1 次, 表面干净无杂物、无污迹、无积水。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
27				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
28		接待前台、大堂摆设	每日至少清洁 1 次, 表面干净无污迹、无灰尘。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
29				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
30		通道大门	每日至少清洁 1 次, 门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、每日消毒 1 次。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
31				查看保洁及消毒记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
32		不锈钢饰面	每周至少清洁 1 次, 表面光亮、洁净, 无灰尘、无痕迹、无水迹并每周做 1 次钢油护理。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
33				查看保洁及钢油护理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
34	大堂及楼层公共区域保洁	墙面灯箱	每月至少除尘1次,灯箱内无积尘,外表面无灰尘、无污渍,干净整洁。	现场检查,采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
35	洗手间保洁	地面	保洁时,在洗手间门前设置“工作进行中”标识牌	查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
36			每日巡回保洁,无垃圾、无污渍、无积水,干爽、整洁,每日消毒1次。	现场检查,采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
37		厕具	每日至少清洁8次,表面光洁、明亮,无污垢、无异味、无积水,每日消毒1次。遇有排污管道堵塞应立即疏通。	查看保洁、消毒记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
38			每日至少清洁8次,表面光洁、明亮,无污垢、无异味、无积水,每日消毒1次。遇有排污管道堵塞应立即疏通。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
39		厕纸容器	每日至少清倒至少2次,内部无满溢、无异味,外表面无污迹;洁净、无灰尘。	查看保洁、消毒记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
40			每日至少清倒至少2次,内部无满溢、无异味,外表面无污迹;洁净、无灰尘。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
41		洗手台	每日至少清洁8次,无水迹、无皂迹、无毛发,光洁明亮。	现场检查,采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
42			每日至少清洁8次,无水迹、无皂迹、无毛发,光洁明亮。	查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
43		玻璃镜	每日至少清洁4次,光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。	现场检查,采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
44			每日至少清洁4次,光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。	查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
45		水龙头、纸巾盒、扶手、洗手液盒、干手机、香氛机、门拉手、门窗等	每日清洁2次,表面光亮、无水渍、无污渍。	现场检查,采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
46			每日清洁2次,表面光亮、无水渍、无污渍。	查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
47		墙壁、隔板、风口、排风扇等	每周至少清洁1次,表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。	现场检查,采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
48			每周至少清洁1次,表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。	查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
49		高位灯饰	每月至少全面清洁1次,无积尘、无蛛网、干净、整洁。	现场检查,采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
50			每月至少全面清洁1次,无积尘、无蛛网、干净、整洁。	查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
51			清洁完后应拖净地面水迹,清理工具并喷洒空气清新剂。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
52	洗手间保洁	香球、纸巾、洗手液、香氛机	每日巡查, 保证香球、纸巾、洗手液充足, 香氛机可正常使用。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
53	电梯保洁	电梯厢地面	每日巡回保洁, 干净整洁、有光泽, 无垃圾、无杂物、无污迹, 石材饰面每周做1次晶面护理; 防滑地毯每周至少清洗1次, 表面干净无杂物、无污迹、无积水、摆放规整。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
54				查看保洁、石材饰面晶面护理及地毯清洗记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
55		电梯厢内壁	每日至少清洁1次, 不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘; 每周做1次钢油护理。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
56				查看保洁及钢油护理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
57		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; 每周做1次钢油护理。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
58				查看保洁及钢油护理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
59		电梯内按钮	每日至少抹净1次, 无积尘、无污迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
60				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
61		电梯内天花、出风口、照明设施	每月至少清洁1次, 无积尘、污垢。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
62				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
63		电梯门轨	每周至少清洁1次, 无积尘、污垢。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
64				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
65		手扶电梯橡胶扶手	每日至少清洁1次, 无水渍、无灰尘、无污渍、每周消毒1次。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
66				查看保洁及消毒记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
67		手扶电梯阶梯	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。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
68				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
69		手扶电梯两侧挡板	每周清洁一次, 表面干净整洁、无积尘、无污迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
70				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
71	功能用房 (会议室、接待室)保洁	地面	每日至少清洁1次, 无杂物、无污渍、干净整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
72				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
73		窗户	每周至少清洁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, 窗帘每季度至少清洗1次, 无灰尘、无污渍、干净整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
74				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
75		天花、灯罩、灯饰、空调出风口	每月至少清洁1次, 无积尘、无斑点、无污渍、无蜘蛛网、干净、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
76				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
77		桌椅	每周至少清洁2次, 表面无灰尘、无污渍, 无划痕, 无水迹、干爽整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
78				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
79		地毯	每周至少清洁1次, 表面干净无杂物、无污迹、无积水。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
80				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
81		墙身及地脚线	每周至少清洁1次, 表面无污迹、无水迹, 地脚接缝处干净、无污垢。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
82				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
83		垃圾桶	每日至少清洁2次, 内部无满溢、无异味, 外表面无污迹, 无灰尘。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
84				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
85	消防通道	梯级及地面	每日至少清洁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。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
86				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
87		梯级扶手	每日至少清洁1次, 表面光亮、整洁, 无积尘、污渍。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
88				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
89		排烟或送风口	每月至少清洁1次, 无积尘、无污渍。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
90				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
91		防火门	每日至少清洁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。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
92				查看保洁及门把手消毒记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
93	消防通道	低位墙身	每周清洁 1 次, 表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
94		高位墙身	每月至少清洁 1 次, 表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
95		地脚线	每周至少清洁 1 次, 整洁、无积尘、污渍。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
96		天花、照明设施	每月至少清洁 1 次, 无积尘、蜘蛛网。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
97		垃圾桶	每日至少清洁 2 次, 内部无满溢、无异味, 外表面无污迹, 无灰尘。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
98		消防栓、箱, 灭火器	每月至少清洁 1 次, 外表面光亮、无痕迹、无灰尘, 内侧无灰尘、无污迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
99		火警通讯电话插座、报警器	每月至少清洁 1 次, 表面干净无灰尘、无污迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
100	消防公共设施	烟感器、喷淋、消防广播	每月至少清洁 1 次, 表面干净无灰尘、无污迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
101		走火疏散图	每周至少清洁 1 次, 表面干净无灰尘、无污迹。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
102		消防栓、护栏、保安岗亭、车库内标牌等公共设施	每日至少全面清洁 1 次, 确保干净、无灰尘、不锈钢呈本色。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
103		停车场、车库	每日至少清扫 1 次, 无油迹、污迹、锈迹, 冲洗后应立即将积水清扫干净。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式 查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
104						
105						
106						
107	停车场及车库					
108						
109						
110						
111	停车场及车库					
112						
113						
114						

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
115	停车场及车库	车库高位消防管道、防火门	每季度至少除尘 1 次, 确保无明显灰尘, 无蜘蛛网。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
116				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
117		排水设施	每月至少清理 2 次, 确保排水设施通畅。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
118				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
119		灯具、烟感、停车场管线	每 2 个月至少清洁 1 次, 确保无明显灰尘, 无蜘蛛网。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
120				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
121		地面冲洗	冲洗地面时, 应避免将水溅到墙壁和停放的车辆上。	抽查/暗访	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
122		设施设备损坏/车辆漏油	发现设施设备损坏或车辆漏油, 应通知车场安全管理員并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行清洁。	抽查/暗访	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
123	外墙	外墙 (玻璃幕墙、铝板、瓷砖、石材墙面)	每半年至少清洁 1 次。	查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
124		清洗提示	应提前 3 日在告示栏、电梯口、走廊等醒目位置张贴告示 (温馨提示); 清洗前应在周围布好警戒线。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
125		工作条件	应在良好的气候条件下进行, 风力应小于 4 级, 4 级以上停止清洗工作。下雨、下雪、有雾、能见度差以及高温 (35℃以上) 和低温 (0℃以下) 等条件下都不应进行外墙清洗。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
126		人员要求	应组织具备相应资质的专业公司进行外墙清洗工作。外墙清洗作业人员须经过高空作业培训, 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。	查看公司资质、作业人员资质(安全作业许可证、高空作业许可证)、培训记录, 现场检查作业工具及安全防护措施	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
127	外墙	清洗效果	玻璃幕墙清洁明亮, 无污垢, 无水渍, 无印迹; 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; 幕墙外观无损坏、无划痕、无粘附物, 清洗后无漏水现象。	现场检查, 采取目视、手摸、纸巾擦拭方式	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
128	绿地	草坪及低矮地被等绿地	每日至少全面打扫 2 次, 早上午下午各 1 次; 应全天连续保洁, 随见随扫, 做到无垃圾杂物、无石砾砖块、无枯枝落叶、无粪便暴露、无鼠洞和蚊蝇滋生地。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
129				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
130		地被、花坛、灌木等绿地	每日至少全面打扫 2 次, 早上午下午各 1 次; 应全天连续保洁, 随见随扫, 做到无垃圾, 无大型枯枝枯叶, 落叶沉积厚度不得超过 3cm, 表面无树叶。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
131				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
132	绿地	垃圾清理	应对绿化养护过程中产生的废弃物采用环保的方法分别进行处置, 对绿地内的其他垃圾进行清理, 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 日内清除。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
133				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
134	保洁工具及用品管理	保洁工具及用品管理	保洁工具及用品须正确使用, 应严格遵守安全操作规程。专业工具未经培训不得随意使用。在每次使用后应清洗干净并统一存放在指定地点。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
135	消杀	消杀工作计划	应每月制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等。	查看消杀工作计划	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
136	消杀	消杀人员	消杀应由具有相关资格证书的专业人员操作。消杀人员应按规定着统一服装，穿长衣、长裤、戴口罩、手套。	查看消杀公司、消杀工作人员的资格证书（深圳市除虫灭鼠服务资格等级证书、广东省病媒生物预防控制有偿服务机构备案书等）。 现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
137		消杀频次	灭蟑螂、苍蝇、蚊子每周至少进行1次；灭鼠一般每月至少进行2次，在夏季老鼠频繁期和发现消杀效果不好时增加频次。	查看消杀记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
138		消杀药物	采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。消杀药物供应商应具有有效资格证书。	查看消杀药物，是否为全国爱卫会指定用药 查看消杀药物供应商资格证书（农药生产许可证等）	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
139		消杀区域	消杀区域包括但不限于以下区域： ——物业管理区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共洗手间及楼宇周围； ——垃圾桶、垃圾池、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、洗手间、空置房； ——绿化带周围。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
140		消杀提示	每次消杀工作前应至少提前1日在告示栏、电梯口、走廊等醒目地方张贴消杀告示（温馨提示），告知入驻单位，并在作业现场设置安全警示牌，采取相应安全保护措施，确保人员安全。	查看消杀记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
141		消杀整理工作	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。撤回消杀前张贴的消杀告示（温馨提示）。灭鼠1周后撤回饵料。	现场检查；查看消杀器具、药具清洗记录及存放情况。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
142						

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
143	消杀	白蚁、红火蚁消杀	根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。	查看白蚁、红火蚁消杀防治公司的资质证书(深圳市白蚁防治服务资格等级证书、广东省病媒生物预防控制有偿服务机构备案书等)	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
144	垃圾分类与收集	分类	应选择人流量大的地方设置分类投放点,分类投放点应设置玻璃、金属、塑料、纸类、电池、灯管垃圾收集容器;有食堂的单位应单独设置餐厨垃圾收集容器;根据实际需要设置少量单一的“其他垃圾”收集容器。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。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
145		餐厨垃圾	须进行源头单独分类收集,严禁与其它垃圾混合收集。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
146			采用密闭、防腐专用容器盛装,采用密闭式专用收集车进行收集。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
147		餐厨垃圾	日产日清,在容器中存放时间不应超过 24 小时。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
148			每日收集垃圾,垃圾袋装率 100% (大件木板等装修垃圾除外),收集率 100%;运于指定地点并堆放整齐,收运过程无洒漏。无异味溢出,防止二次污染。如有泄露污染地面,应立即清洁干净。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
149		收集	采用密封垃圾运输车清运垃圾,运送垃圾应避开人流高峰,不应使用客用电梯运送垃圾。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
150			装修垃圾清运途中,不得损坏电梯、墙壁、门等设备设施或在地板上拖拉。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.3 环境卫生监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
151	垃圾分类与收集	垃圾中转站外墙/外围	每日至少清扫冲洗 1 次, 每月至少进行 1 次全面清洁, 保持地面清洁干燥, 无散落垃圾、污水、油污, 墙面无污垢、排水通畅。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
152				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
153		垃圾房、垃圾池	每日至少清扫冲洗 1 次, 每月至少进行 1 次全面清洁, 保证垃圾日产日清、袋装化, 无污水横流、无异味, 无蚊蝇。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
154				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
155		排水沟	每日至少清理 1 次, 每月至少进行 1 次全面清洁, 保证排水沟无垃圾、无堵塞。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
156				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
157		垃圾桶	每日至少清洁擦拭 1 次, 保证垃圾桶外无污渍, 垃圾桶内及地面保持无积水、无污迹、无异味。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
158				查看保洁记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
159		运输用手推车	半年翻新油漆 1 次。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
160				查看翻新油漆记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
161		容器和工具	完好率为 98% 以上。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

注: 保洁记录应包含保洁时间、保洁内容、异常情况说明、保洁员及保洁负责人签字等。

表 A.4 绿化管养监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	一般要求		应依据物业服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点,制定养护计划,对养护过程进行控制,对绿化植物和设施进行分类养护和维护,保持绿地清洁。在雨水缺少的季节应增加浇水频次,雨季注意排涝。	查看养护计划	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2			绿化养护从业人员应经由培训上岗。	查看绿化养护人员培训记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3			在进行修剪、打药等操作时,应穿戴安全制服、安全帽、手套等,做好防护措施。工作现场必要时应设立安全标志牌。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4			按 4000 m <sup>2</sup> /人配备养护团队,须安排项目负责人 1 人(园林相关专业中级职称以上)负责监督检查,每周到现场巡查指导 2 次以上;驻场养护主管须持有绿化工资格证。	查看项目负责人及养护主管资质证书	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5				查看项目负责人到场巡查指导记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6	绿地 养护	生长情况	叶片健壮,叶色纯正,无枯黄叶和净土裸露,四季常绿。草坪整洁,边缘完整,无堆物堆料、搭棚、侵占等现象。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7		修剪	草坪修剪应结合季节特点和草种的生长发育特性,使草的高度一致,边缘整齐。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8				查看修剪记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9		浇水、施肥	草坪每年施肥 4 次以上,夏季生长旺盛季节追施复合肥 2 次。在 10 月至 2 月份应勤淋水多施肥,适当进行根外追肥,有机肥的施肥量宜为 0.80kg/m <sup>2</sup> ~1.20kg/m <sup>2</sup> ,复合肥的施肥量宜为 15 g/m <sup>2</sup> ~40g/m <sup>2</sup> 。	查看浇水、施肥计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
10						
11		除草	发现杂草应予以清除,目的草纯度达 95%以上,填平洼地,使草坪内无坑洼积水,平整。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.4 绿化管养监督检查表 (续)

序号	检查项目		检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
12	绿地 养护	草坪	补植/改植	对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应补植原有草种,使草坪保持完整,无裸露地。适当密植,补植后应加强保养,确保1个月内达到要求覆盖率;背景林下草坪因荫蔽环境造成死亡或生长不良的,应改植其它耐阴地被或灌木,改种时应体现植物多样性。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
13					查看补植/改植计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
14	病虫害防治	草坪		对病虫害应常检查,早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治办法。用化学方法防治时,一般在晚上进行喷药。	现场检查,观察病虫害情况	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
15					查看病虫害防治计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
16	生长情况	花坛		喷药前应发放通知,喷药后应悬挂提示。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
17				病虫害发生率控制在15%以下。	查看病虫害防治记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
18				轮廓清晰,整齐美观,色彩艳丽,无残缺,无残花败叶。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
19	修剪	灌木、 地被		花卉生长良好,适时开花,常年开花植物一年四季鲜花盛开,植物覆盖率高,无净土裸露,花卉色彩搭配美观大方,色块效果好,与周围植物配置协调,无病虫害。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
20					现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
21	生长情况	灌木、 地被		除日常养护工作外,在花坛开花期间,根据实际情况每周修剪残枝1-2次。	查看修剪记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
22				植物生长旺盛,花灌木开花适时、正常、整齐,无枯枝残叶,植株整齐一致,层次丰富,色彩搭配合理,无病虫害,具有一定的艺术感和立体感。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
23	修剪	修剪		每年普修8次以上,切边整理3次以上。应在花芽分化前进行修剪,避免把花芽剪掉,枯萎的花蒂、黄叶及枯枝应予以剪除。整形效果应与周围环境协调,符合造景要求。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
24					查看修剪记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.4 绿化管养监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
25	绿地 养护	浇水、施肥	根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。在每年春、秋季重点施肥 1-2 次。例行养护宜施有机肥，植物生长旺盛期宜施复合肥。有机肥的施肥量宜为 300g/m <sup>2</sup> ~500g/m <sup>2</sup> ；复合肥的施肥量宜为 10g/m <sup>2</sup> ~30g/m <sup>2</sup> 。施肥宜用穴施或播施。挖穴或开沟埋施肥后应回填土、踏实、淋足水、找平。一般可结合除草松土进行施肥。		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
26						
27		除草	灌木宜除去周围明显杂草并进行松土。除草时不应伤根或造成根系裸露和黄土裸露。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
28		补植/改植	发现死苗应立即予以清理，3 日内补植回原来的品种及规格，施足基肥并加强淋水等保养措施，确保成活。对已呈老化或明显与周围环境不协调的应进行改植。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
29						
30		病虫害防治	对病虫害应常检查，早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治办法。用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药。	现场检查，观察病虫害情况	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
31				查看病虫害防治计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
32			喷药前应发放通知，喷药后应悬挂提示。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
33			病虫害发生率控制在 15%以下。	查看病虫害防治记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
34	竹类	生长情况	应保持良好的竹丛形态，保持适宜的枝下高、自然高和美观的形态。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
35		修剪	每年至少修剪一次。修剪和梳理过密的老化竹，清除病死株、枯株、断秆株、倒伏株。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
36				查看修剪记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
37		浇水、施肥	每年应至少浇三次水。在气候干旱的季节，应适当增加灌溉次数；雨季应及时排涝。宜每年于萌发笋前结合松土施 1 次有机肥，植物生长旺盛期可追肥 1 次，以施酸性有机肥为主。	查看浇水、施肥计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.4 绿化管养监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
38	绿地 养护	竹类	除草	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
39			补植/改植	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
40		乔木	生长情况	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
41			修剪	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
42			施肥	查看修剪记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
43		施肥	每年秋冬季和春季施用基肥，每年夏季施肥 1-2 次。施肥量根据树木的种类和生长情况而定，例行养护时施有机肥。追肥时复合肥和有机肥的配合比例为 3: 7。种植 3 年以内的乔木适当增加施肥量和次数。肥料应埋施，先打穴或开沟。施肥后应回填土、踏实、淋足水，找平，切忌肥料裸露。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
44			确保种植 3 年以内的乔木树头位无杂草，树木根部土壤保持疏松，宜对影响树木生长和景观的各类野生藤蔓予以清除。	查看施肥计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
45		除草	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		

表 A.4 绿化管养监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
46	乔木 绿地 养护	补植/改植	如因管养不善造成乔木死亡,应对死树进行清理,并在2周内补植回原来的树种及规格,施足基肥并加强淋水等保养措施,确保成活。对已呈老化或明显与周围环境景观不协调的树木应进行改植。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
47				查看补植/改植计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
48		病虫害防治	对病虫害应常检查,早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治办法。用化学方法防治时,一般在晚上进行喷药。	现场检查,观察病虫害情况	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
49				查看病虫害防治计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
50				现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
51			喷药前应发放通知,喷药后应悬挂提示。	查看病虫害防治记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
52		防台风及意外	病虫害发生率控制在8%以下。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
53						
54	墙体绿化 垂直绿化	墙体绿化	根据墙面的朝向、材料和色彩等因素选择适宜生长、色彩协调的攀缘植物。栽种方式一般选择地栽、槽或容器栽植。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
55		阳台绿化	应选择抗旱性强、管理粗放、水平根系发达的浅根性植物以及中小型草木本攀缘植物或花木;宜根据建筑墙面和周围环境选择喜好的花木。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
56		屋顶绿化	宜少乔木多灌木和草本花卉,注意四季花卉搭配。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
		棚架绿化	砖石或混凝土结构的棚架,宜种植大型藤本植物;竹、绳结构的棚架,可种植草本的攀缘植物;混合结构的棚架,可使用草、木本攀缘植物结合种植。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.4 绿化管养监督检查表 (续)

序号	检查项目		检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
57	绿地 养护	篱笆绿化	篱笆绿化	栽植的间距以 1-2m 为宜。临时围墙栏杆，栽植距离可适当加大；装饰性栏杆，高度在 50cm 以下时不宜种攀缘植物；保护性栏杆高度在 80-90cm 以上，可选种常绿或观花的攀缘植物。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
58			牵引	新植苗木发芽后宜按指定生长方向进行生长牵引；对攀援植物的牵引宜从植株栽种后至植株本身能独立沿依附物攀援为止。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
59		垂直 绿化	浇水、施肥	根据季节及植物的生长情况调整浇水时间和浇水频率。应注意 3 月至 7 月植物生长关键时期的浇水量；冬季应减少浇水频次。根部追肥每两周 1 次。追肥宜在春季萌芽后至当年秋季进行，特别是 6 月至 8 月雨水勤或浇水足时，应及时补充肥力。观叶、观花植物宜在早晨或傍晚喷施叶面肥，宜每半月 1 次，1 年 4-5 次。	现场检查 查看施肥计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
60							
61		病虫害防治	修剪	发现病虫落叶立即清理，消灭病源虫源。	现场检查，观察病虫害情况	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
62					查看病虫害防治计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
63		绿化工具管理	除草	修剪宜在植株秋季落叶后和春季发芽前进行；观花植物宜在落花后修剪。	查看修剪记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
64			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	除草应在整个杂草生长季节内进行，早除为宜；除草时不应伤及攀援植物根系。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
65					查看维护记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.4 绿化管养监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
66	室内绿化养护	生长情况	应生长良好,树形优美,长期保持叶面清洁光泽,花朵鲜艳。无枯叶,无黄叶,花盆干净,底盆无积水现象,无病虫害,每日喷洒叶面,适度淋水,施肥。	现场检查,观察绿化植物生长情况。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
67				查看施肥记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
68				查看肥料使用记录。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
69			应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。进行存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制。发现病变、虫害、枯萎应予以更换。	查看存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制记录。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
70				查看盆栽更换记录。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
71	绿化摆放	摆放	在公共位置(台面、茶几、角落、文件柜顶、窗边等)摆放绿化,布局合理、均匀、疏密有度。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
72				查看摆放计划	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
73		效果	绿化植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
74				查看采购计划及记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
75		室外绿化摆放	室外植物应生长良好,开花整齐,色彩搭配合理,无病虫害,轮廓清晰,确保无枯枝残花。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
76				查看植物摆放计划	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
77		大型活动(重大会议)及节假日绿化摆放	宜选用观叶植物,并根据不同的会场性质选择不同的植物品种。所布置的绿化植物,应注意排列整齐、对称。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
78		节假日绿化摆放	由于受季节、气候等局限,其具体植物品种可因地、因时、因入驻单位要求而适当选择和搭配。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	标识	标识内容	文字和图表信息须清晰、准确，翻译准确。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2			标识的安装位置应统一、正确、清晰、合适和便于识别。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3			多个标志在一起安装时，应按照警告、禁止、指令、提示类型的顺序，先左后右，先上后下地排列，应避免出现相互矛盾、重复的现象。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4			标识的安装位置应考虑光线因素，适当增加辅助光源或使用灯箱，并避免发生碰撞。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5			环境信息标识应设在有关场合的入口处或醒目处，高度应尽量与人眼的视线水平相一致。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6			引导标识的安装位置应设在便于人们选择目标方向的位置，并通过向目标的最佳路线位置。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7			消防标识的正面或其邻近无妨碍公共视读的障碍物。消防设备存放地点应设置相关标识。应设置消防疏散示意图及“紧急出口”标识，保持紧急疏散通道的引路标识完好。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8			应在可能危及物业安全的区域和事故易发区域设置警示标识。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9		标识检查	每年至少检查 1 次，检查工作应包括但不限于以下方面： ——标识的安全状况、清洁状况； ——标识是否偏离设定位置； ——标识的完好性、时效性； ——原有标识是否缺失； ——原有标识的种类、数量是否满足需要； ——状态标识的验证； ——标识安装方式的合理性。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
10				查看检查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
11	标识	标识检查	对涉及人身安全、作业安全和设施设备正常运行的状态或安全标识,应做到每班检查,并做好交接工作,宜使用登记签字、拍照或录像等方式留存依据。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
12		标识更新	应每年对标识进行更新,更新的情况包括但不限于以下方面: ——标识存有安全隐患时,应加固或拆除更换; ——标识位置移动或错误时,应改正; ——对损坏或缺失的标识应立刻更换增补; ——对已超过使用期限的临时性标识应立刻清理; ——原有标识设置不足的,应增加。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
13	电梯	电梯运行	全部电梯 24 小时运行,贴有应急救援电话。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
14			照明、通风及其他附属设备完好。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
15	电梯	电梯维护	电梯保养单位应有特种设备安装改造维修许可证,并具备电梯安装、改造、维修等相应技术等级资质。	查看电梯保养单位许可证和其他相关资质证明	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
16			应建立电梯外围保养工作的监督管理制度,做好对保养单位工作质量的检查监督,确保电梯设备正常运行。	查看物业服务企业电梯保养监督管理制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
17			停梯维护公示应提前 24 小时以书面形式通知入驻单位。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
18			应至少每 15 日对电梯进行一次清洁、润滑、调整和检查。	查看清洁、润滑、调整和检查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
19			对于在用电梯,应参照 TSG/T7001—2009 的规定,每年进行一次定期检验。	查看年检记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
20			每 3 年对电梯进行 1 次载荷试验。	查看负载试验记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
21		电梯故障处理	应根据实际需要,配备持证电梯安全管理人员,落实每台电梯的责任人,配置必备的专业救助工具及 24 小时不间断通讯设备。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
22	电梯	电梯故障处理	须有停电故障处理、电梯困人故障处理、水浸电梯故障手册，并按要求操作。	查看停电故障处理、电梯困人故障处理、水浸电梯故障手册，故障处理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
23	空调	空调检查	设备、阀门和管道的表面应保持整洁。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
24	空调	空调检查	绝热层无脱落和破损，无冒、滴、漏、堵现象。	现场检查绝热层	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
25			设备、管道及附件的绝热外表面不应结露、腐蚀或虫蛀。	现场检查设备、管道及附件	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
26			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。	现场检查新风口的环境、隔离网	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
27			日常开机进行检查、测试运行和安全控制功能。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
28			设有防鼠、虫措施，滤网清洁。转动系统无异响，电机风扇冷却效果正常。冷却塔及附属设施功能保持正常运行。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
29			冷却塔应保持清洁，且应做好过滤、缓蚀、阻垢、杀菌和灭藻水等处理工作。	现场检查冷却塔	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
30			每半年安排对新风量、排风量、空气品质进行 1 次测定。对空调冷冻水、冷却水进行水质分析，检测报告齐全，符合 GB/T 18430.1—2007 的要求。风机盘管及出风设备运行噪音符合规范要求。	查看新风量、排风量、空气品质、空调冷冻水、冷却水检查报告	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
31			共用空调系统的维护保养，应按照该设备的规定维护频次进行。	查看维修保养记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
32			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。	查看检查保养记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
33			分体空调（含吸顶式、壁挂式和柜式），每年至少清洗 4 次过滤网。	查看清洗记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
34			空调及除湿系统出现运行故障后，维修人员应立即到达现场维修，并做好记录。维修合格率 100%。	查看维修记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
35			更换新设备须为节能环保型产品。	查看设备环保标识	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
36			应对水系统内存在的腐蚀性物质、结垢、生物粘泥等进行有效处理。	查看处理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
37	给水系统 检查		水泵无异响、无异常震动。水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
38			变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等设备干燥、无明显灰尘。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
39			每周至少对供水设备检查 2 次。	查看供水设备检查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
40			每季度对水泵润滑部分加注润滑油。	查看加注润滑油记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
41			每 3 年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆。	查看泵房、管道等设备除锈、油漆记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
42			每年保养水泵，保证二次供水正常，泵房整洁，建立并落实二次供水水池/水箱双管制。	查看水泵保养记录和制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
43			每半年至少对生活水箱至少清洗消毒 1 次，清洗单位及清洗人员应有相应资质，水质应符合 GB 5749—2006 的规定，并委托有资质的检测机构进行检测。	查看生活水箱清洗消毒记录、清洗单位及人员资质、水质检测报告	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
44			单独消防水池需保持水质无臭味，每 5 年需要消毒 1 次。	查看单独消防水池消毒记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
45			消防水泵每季度试运行 1 次。	查看消防水泵试运行记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
46			水泵房门有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌，配置必备消防灭火器材。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
47			物业服务企业应有水平衡测试，应符合 GB/T 12452—2008 的规定。	查看测试相关记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
48	排水系统 检查		排污水泵应无异响和震动，阀门、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀，污水水位控制装置灵敏可靠，控制箱开关、指示灯完好。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
49	排水系统检查		下水管道、水沟运行正常，无雨污错接、混流。排水检查井、化粪池和隔油池等排水预处理设施、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
50			进入密闭空间作业的人员需持有有限空间作业操作证。在进入密闭空间作业期间，至少应安排 1 名监护者在密闭空间外持续进行监护。	查看作业人员的证件、相关记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
51			化粪池每年至少清理一次。清理前提前二十四小时书面告知入驻单位；清理现场设置安全标志；池底污物淘净；级出入口通疏；人工清理者须将污物包装良好，当天运走。清运过程无漏洒；清理现场即时清洗干净。	查看清理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
52			沙井每年至少清理 1 次。	查看清理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
53			排水明沟应每周清理 1 次，排水暗沟应每季度清理 1 次。	查看清理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
54	直饮水系统	直饮水供水管理制度	直饮水水质需符合 GB 5749—2006 的规定。	查看直饮水供水管理制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
55		水质监测报告	每季度将直饮水送有资质的检测机构检测，并出具水质检测报告。	查看水质检测报告	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
56		日常保养	控制电脑和制水设备须正常运行。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
57		中央式直饮水系统	过滤设备按照机器规定更换。	查看更换记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
58		楼层小型直饮水机	过滤设备按照机器规定更换。	查看更换记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
59	照明系统	照明种类的设置	1. 室内工作及相关辅助场所，均应设置正常照明。 2. 当下列场所正常照明电源失效时，应设置应急照明： ——需确保正常工作或活动继续进行的场所，应设置备用照明； ——需确保处于潜在危险之中的人员安全的场所，应设置安全照明； ——需确保人员安全疏散的出口和通道，应设置疏散照明。 3. 需在夜间非工作时间值守或巡视的场所应设置值班照明。 4. 需警戒的场所，应根据警戒范围的要求设置警卫照明。	现场检查是否在相关场所设置相关照明	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
60	照明系统	照明系统外观	外观整洁无缺损、松落和安全隐患。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
61		照明系统光源、维修	光源完好率、维修更换率 100%。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
62		光源	选择光源时, 应满足显色性、启动时间等要求, 并应根据光源、灯具及镇流器等的效率或效能、寿命等在进行综合技术经济分析比较后确定。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
63		应急照明灯	应用快速点亮的光源。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
64		灯具资质	须通过国家强制性产品认证。	查看资质报告	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
65		灯具要求	各种场所严禁采用触电防护的类别为 0 类的灯具。	查看资质报告	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
66		照明系统清洁	无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
67		电压要求	一般照明光源的电源电压应采用 220V; 1500W 及以上的高强度气体放电灯的电源电压宜采用 380V。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
68	锅炉系统	锅炉安装、改造、维修记录	锅炉安装、改造、维修须由取得特种设备生产许可证的单位进行。	查看锅炉安装、改造、维修记录, 及维保单位资质	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
69		锅炉系统检查	每年应检查 1 次。	查看锅炉系统检查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
70		锅炉及锅炉房安全管理制度和记录、使用登记检查	建立 8 项安全管理制度: 岗位责任制; 交接班制度; 巡回检查制度; 定期检查、检修制度; 安全操作规程; 维护保养、清洁卫生制度; 水质管理制度; 事故报告制度。有 5 项记录: 锅炉安全运行记录; 交接班记录; 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; 单位主管部门检查记录。	查看 8 项安全管理制度相关文件 查看 5 项记录相关文件	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
71		锅炉安全附件检查	安全阀: 铅封、校验标签完好, 在校验有效期内使用, 外观无缺陷, 有定期排放试验记录, 疏水畅通, 排汽管、放水管引到安全地点。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
72	锅炉系统		水位表：水位表上有最低、最高安全水位和正常水位的明显标志，水位清晰可见，玻璃管水位表有防护罩，照明良好，事故照明电源完好；两只水位表显示的水位一致。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
73			压力表：校验标签在有效期内使用，表盘清晰指针功能正常，便于观察，采光或照明良好。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
74			自动保护联锁装置完好，有定期的功能检查记录。	检查功能检查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
75		锅炉及辅机检查	接头可见部位、阀门、法兰及人孔、手孔、头孔、检查孔、汽水取样孔周围无腐蚀、渗漏。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
76			炉顶、炉墙、保温密封良好，无漏烟现象，无开裂、凸鼓、脱落等缺陷。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
77			承重结构和支、吊架等无过热、变形、裂纹、腐蚀、卡死。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
78			锅炉范围内管道及阀门没有泄漏，保温完好无破损。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
79			排污装置：阀门、排污管无渗漏；排污畅通，排污时无振动，有排污记录。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
80			给水系统：给水设备、阀门能保证可靠地向锅炉供水。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
81			循环泵：循环泵和备用循环泵完好，可靠。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
82			燃烧系统：燃烧设备、燃料供应设备及管道、除渣、鼓、引风机运转正常。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
83	供配电系统	供配电系统检查	建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度。	查看配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度相关文件	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
84			应制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
85			供配电停送电严格执行安全操作规程，实行一、二类工作票。	查看供配电应急预案，设备状态	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
86			按发电机规定每半个月试运行一次机器，运行时间不大于 15 分钟。	查看试运行记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
87			发电机切换在 15 秒内正常启动。	查看试运行记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
88			发电机蓄油量应满足 8 小时发电要求。	查看油量等记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
89	供配电系统	供配电系统检查	应每月抄集物业管理区域内分列的电表行度, 确保数据准确。	查看每月抄集物业管理区域内分列的电表行度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
90			每年应至少 1 次委托专业外维单位保养、检查、检测高压设备。	查看外维单位保养、检查、检测高压设备记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
91			特殊活动应提供供电接口, 应派专人值守保障供电。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
92	弱电系统	弱电系统检查	除日常维护外, 每 6 个月对重要数据进行备份 1 次, 每 3 个月对系统连接点进行检查 1 次, 一年覆盖系统 25%。	查看维修记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
93			可视对讲系统的系统电路板安装接线牢固, 布线整齐卫生清洁。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
94			停车场系统主机、读卡器、地感动作灵敏可靠, 具有防砸车装置(压力电波、防撞胶条)。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
95			检查视频监控系统, 每季度检查监视屏指示灯、稳压电源、点阵模块线路、蜂鸣器、矩阵切换器线路接口、稳压电源线路接口等相关设备并清洁除尘。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
96			设备防雷接地良好。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
97			每 12 个月清洁保养 1 次弱电井及井内设备。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
98			弱电机房温度湿度控制在设备安装说明书规定范围内。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
99			须 24 小时有双人值守, 须有必备的消防器材。	现场检查、查看值班表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
100	中控室	基本要求	值守人员应经过相关培训, 持证上岗。	查看培训记录和保安上岗证、消防上岗证	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
101			中控室不得有脱岗和非专业人员替岗现象。	查看工作记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
102			与物业管理区域相关人员保持畅通的联系。	查看联系记录等文件	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
103			对发现和发生的紧急事件应立即报告, 并通知相关人员参与处理。	查看紧急情况记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
104		门禁控制中心	建立严格的门禁中心管理制度。	查看门禁中心管理制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
105			可视对讲系统保持正常。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
106	门禁控制中心		门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 10%，线路布置连接牢固，电控锁工作可靠。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
107			每日检查各种锁具、控制器、读卡器运行是否正常。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
108			每日检查监控中心服务器主机、闭门器及其他类型闭门装置的运行情况。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
109			门禁系统网络通讯情况正常，并每周做好数据备份。	查看运行检查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
110				现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
111				查看数据备份记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
112	消防控制中心		建立严格的消防控制中心管理制度。	查看消防控制中心管理制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
113			加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统运转正常，相关设施完好无损，随时可启用。	查看检查记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
114			消防广播正常，外观无锈，安装牢固，声音清楚，备用电源切换正常。	查看检查记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
115			每月进行联动测试，确保整个系统反应正常。	查看检查记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
116			发现并排除故障，维修合格率 100%。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
117			服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，公共区域各类报警探测器完好率不能低于 90%。	查看检查记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
118	监控中心		建立严格的监控中心管理制度。	查看监控中心管理制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
119			物业管理区域秩序监控设施应 24 小时开通，并有秩序维护人员监视，所有监控设备应处于良好状态。	现场检查及工作记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
120			闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 2 分钟。录像回放清晰。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
121			远程遥控遥测功能符合设备器件出厂技术指标要求。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
122			报警设备工作正常。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
123	中控室	监控中心	监控设备的运行与操作情况应进行监控、处理和记录。	查看监控处理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
124			监控及相关设备外观完好、整洁。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
125			弱电机房温度湿度控制在设备安装说明书规定范围内。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
126			设备防雷接地良好。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
127			出现故障应在 1 个工作日内修复，故障期间物业管理区域应及时安排监控。	查看修复记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
128			每日做好数据备份。硬盘录像资料应至少保存 30 天以上，重点敏感区域录像资料应至少保存 90 天以上，有专人负责保管，有特殊要求的按相关规定执行。	查看备份和保存记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
129			发现并排除故障，维修合格率 100%。	查看维修记录。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
130	设备机房	设备机房	设备机房有必备的消防灭火器材。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
131			强电、弱电设备机房门应有防鼠装置。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。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
132			天花应刷白，无漏水痕迹，无蜘蛛网，无孔洞；机房内水管与电缆槽之间应有防止漏水导致短路的措施。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
133			墙身应刷白，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、百叶风口需应有防小动物的措施。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
134			地面应有地坪漆或敷设防滑地板砖。机房内应划分通道和工作区。空调机房、水泵房设备周围应设置排水沟至排水井。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
135	节能节水管理	节能管理	制定合理有效的节能目标。	查看节能方案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
136			有条件的物业服务企业在物业项目中建立能源管理系统，将物业的电力、天然气、生物质能、热力等能源用量进行分类计量，并对用能信息进行集中处理，从而实现物业设备设施用能的最优化，最大限度地提高能源利用效率。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
137			制定合理的设备运行方案。特别是三大能耗系统（中央空调系统、供水设备系统、公共照明系统）的运行方案，合理安排、科学调度、严格执行。	查看设备运行方案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.5 设施设备管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
138	节能节水管理	节能管理	严格执行巡回检查制度。在办公及公共场所通过文字提示和安装感应开关，做到人走灯灭，检查不再使用的电器设备电源是否关闭。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
139			根据天气变化和入驻单位需求，及时调整路灯、中央空调系统等公共用电设备设施的启停。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
140			建立节能激励机制。	查看节能激励机制及执行记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
141			优先采购列入国家节能产品目录或政府采购名录的产品，不得采购列入国家明令淘汰的高耗能落后机电设备（产品）。	查看产品采购记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
142			可在大型的公共建筑安装能耗在线监测系统，实时监测能源消耗情况，分析发现管理节能的空间。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
143		节水管	空调冷凝水收集系统和雨水集蓄回用设施。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
144			有条件的物业项目可建立再生水回用处理系统。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
145			运用新型的管道材料，如铝塑复合管、钢塑复合管、不锈钢管等代替易损坏的铸铁水管及镀锌钢管产品。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
146			景观用水可利用非传统水源代替洁净水，并且可通过限定开放时间以达到节水目的。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
147			物业共有部位可使用感应式水龙头、感应冲水系统等节水用具。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
148			在日常的管道设施等维护过程中应对输水管道、阀门及各类附件进行监测和定期检查，及时发现问题并进行维修、保养，尽量减少跑冒滴漏等现象。	现场检查及查看检查材料	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.6 工程管理监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	人员管理	证件材料	对进入物业管理区域的作业人员履行查验手续,查看人员名册、身份证件、出入证件、执业资格证件等相关材料	现场巡查,查看记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2		着装规范	查看作业人员统一规范着装(标识)情况。	现场巡查,查看记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3	过程管理	确认需求	应与入驻单位确认具体施工需求。施工过程中,入驻单位提出需提供帮助时,应给予积极处理协助。	查看需求确认记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4		安全作业	应与施工单位签订《施工责任协议书》及《施工治安消防责任书》。施工过程中,应有专人到现场监督巡查,避免出现安全隐患,并告知作业人员在规定工作时间结束后不得在物业服务管理区域内逗留。发现异常情况应及时处置、上报。	查看《施工责任协议书》及《施工治安消防责任书》;查看异常情况处置记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5	施工秩序		严格执行控烟、涉密区域管制等相关管理规定。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6			如遇举行重大活动,物业服务企业应及时通知施工单位停止施工,等待入驻单位确认活动结束后方可恢复施工。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7	工程验收		施工结束后,应督促施工单位在规定时间内完成施工清场工作并收回作业人员的出入证件。	现场巡查,查看作业人员出入证件回收记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8		工程验收	工程竣工后,可协助入驻单位对施工结果进行验收。验收合格的,与入驻单位及施工单位共同签署验收报告并保留档案。	查看竣工验收档案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9			专业或特种设备维修工程可邀请上级工程主管部门有关专业技术人员或具有专业资质的技术人员参与验收。	查看专业技术人员资质	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.7 房屋维护与管理监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	房屋维护与管理	维护与管理	建立房屋维护与管理制度,对房屋结构、建筑部件、附属构筑物等进行有效管理。	查看房屋维护和管理制度及维护和管理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2		巡查	<p>建立房屋巡查制度,定期检查房屋的使用情况。</p> <p>房屋结构:</p> <p>每季度巡查1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件,发现外观有变形、开裂等现象时,应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定,并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>建筑部件:</p> <p>每季度检查1次外墙贴饰面、雨篷、空调外机支撑构件等;</p> <p>每半个月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等;</p> <p>每两个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天花等;</p> <p>每年汛期、强降雨天气、台风天气前后检查屋面防水。</p> <p>附属构筑物:</p> <p>每半个月巡查1次大门、围栏、道路、场地、管井、沟渠、景观等;</p> <p>汛期每半个月巡查1次,非汛期每季度巡查1次,每年检测1次防雷设施;</p> <p>每半个月检查1次雨、污水管井、化粪池等配套设施。</p>	查看房屋巡查制度及巡查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3		维修	发现房屋损坏应及时开展维修工作,有完整的报修、维修记录,并整理归档。	查看报修、维修记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4		维护保养计划	制定房屋年度维护保养计划,及时对房屋进行维护保养,并做好记录。	房屋年度维护保养计划及维护保养记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.8 秩序维护监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	人员信息登记	入驻单位 人员档案	有收集和登记入驻单位人员相关信息资料并建档，档案清晰、完整、准确，有定期更新记录，档案信息应包括但不限于姓名、性别、年龄、身份证件、部门、岗位、联系方式等。	查看入驻单位人员信息档案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2		入驻单位 人员迁出	现场检查人员信息档案，有人员迁出记录，人员迁出记录中，包括物业设备设施、财产的检查登记及签字记录。	查看入驻单位人员信息档案及人员迁出记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3	人员来访	人员来访	检查制度文件，确认是否有来访证件登记制度相关文件。	查看人员来访证件登记制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4			接待来访人员是否有对证件进行扫描和登记。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5			确认是否有故意滋事、扰乱机关办公秩序及恶意滞留人员。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6		接待会议 人员	检查来访登记系统是否有参会人员来访信息及会议通知书等信息。	查看来访登记记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7		接待信访 人员	确认是否有信访人员影响办公区域正常秩序。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8	值班	值班制度	检查出入口和监控室的值班记录表，重要出入口及监控室应 24 小时轮流值班。	查看值班记录表	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9		交接班要求	接班人员应提前 10 分钟接班，接班人员未到达前，值班人员不得离岗。交班人在结束当日工作前应将发现的问题处理完毕，不应移交给下一班人员，并填写好交接班记录。	查看交接班记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
10		值班检查和秩序维护	应有对出入人员及携带物品检查相关制度。	查看出入人员及携带物品检查制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.8 秩序维护监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
11	值班	值班检查和秩序维护	出入口通行秩序正常, 无违反规定的人员和物品进入物业管理区域现象。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
12			门禁区域的秩序维护工作正常, 发现和发生紧急事件立即处理并做好相关记录。	现场巡查、查看紧急事件处理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
13	巡逻	巡逻要求	每日巡逻次数不少于 9 次, 重点区域和部分时段以及有特殊情况时, 应每 2 小时巡逻 1 次, 工作应有签字记录、存档。	检查巡逻记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
14			行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的, 有立即处理或报告, 无违反物业管理区域管理规约的情况。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
15	停车秩序	信息公示及标识管理	确认社会停车场有按规定张贴营业执照、停车场许可证、开放时间及收费标准等, 所有车辆通行区域和停车场设置明显的车辆交通引导和警示标志。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
16		环境设施	地坪漆、墙面漆表面平整光滑, 油漆完整无破损。有专人对停车场内设备(消防设备、道闸、车位显示器、车位感应器、照明设备等)进行检查, 确保各项设备可正常使用。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
17		监控	停车场监控设施应 24 小时开通, 并有专人监视, 所有监控设施设备应处于良好状态。闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及相关设备运行可靠, 画面清晰, 切换稳定。录像回放清晰。	现场检查, 查看监控录像	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
18		充电桩安装区域	加强充电桩安装区域的巡查工作, 确保充电桩及其相关设备情况良好, 做好巡查记录, 发现安全隐患, 应立即通知厂商维修, 并按要求上报。	现场巡查, 查看巡查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
19		秩序维护	确认是否有秩序维护人员负责服务区道路和停车场的管理, 包括维持交通秩序, 引导车辆按交通标志、标线行车, 按划线车位停车, 无乱停乱放和阻塞现象。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
20		车辆管理	确认车辆进出 24 小时有记录, 无危险物品进入物业管理区域。	查看车辆出入记录、现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.8 秩序维护监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
21	停车秩序	车辆管理	确认有定期或随机对停放车辆、车况进行检查并登记。无车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，无偷盗车辆、损坏交通标志设施等行为。	查看车辆登记情况、现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
22		重大活动管理	举办重大活动时，确认有专人负责提前控制停车位，保障重要活动的顺利进行，并做好停车场车位牌等标志标识。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
23		意外事件处理	发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应有专人负责疏导和现场协助处理，不影响其他车辆出入。	事件现场确认	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
24			若发现停车场地面及车位线出现破损现象，应有专人负责上报并进行修补。	现场巡查、查看上报维修记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
25	重大活动秩序	安保方案制定	重大活动有相应的活动安保方案。	查看重大活动安保方案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
26		安全排查	重大活动开始前通知物业管理区域内的全体人员，并对活动场所进行安全排查，确保无安全隐患。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
27		交通秩序	重大活动的活动场所通道、出入口通畅，有专人落实停车场地、做好交通疏导工作。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
28		活动现场秩序	活动举办过程中，做好现场治安秩序的维护和突发事故的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.9 消防安全管理监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注	
1	消防安全 人员要求	消防维保单位	消防维保公司资质要求	物业区域内消防设施维修保养检查测试项目分包的消防维保公司应符合消防技术服务机构从业条件和服务标准。	查看消防设施工程专业承包资质证书	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2			安全管理责任书	应签订消防安全管理责任书,明确物业管理区域内的消防安全管理责任。	查看消防安全管理责任书	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3		专职消防人员	人员要求	应有消防安全管理制度,物业管理区域有配备至少1名持有消防上岗证的专职消防安全人员,消防管理人员应经过消防培训,火灾高危单位的消防管理人员持有注册消防工程师执业资格。	查看消防安全管理制度、消防管理人员培训记录及执业资格证书	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4				消防控制室工作人员每班不少于2人,1人负责值班时报警部位的核实和紧急情况的处置,1人负责自动消防系统的操作。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5			值班要求	消防控制室工作人员持有消防设施操作员证书。	查看消防设施操作员证书	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6				消防控制室工作人员按时上岗,做好交接班相关登记。	查看交接班记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7			人员要求	无擅自离岗、睡岗等现象,无值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动等现象。	现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8		志愿消防队员		有成立志愿消防队并有志愿消防队的组织架构及队员职责等文件。	查看志愿消防队成立文件、组织架构文件及队员职责分工文件等	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9				有对志愿消防队员开展相应的消防安全知识培训记录,确保志愿消防队员能熟练使用常用灭火器等消防设施器材,掌握基本消防灭火技能。	查看消防安全知识培训记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.9 消防安全管理监督检查表 (续)

序号	检查项目		检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注	
10	消防安全	人员要求	志愿消防队员	人员要求	志愿消防队由物业管理区域内各部门工作人员组成, 人数不应少于部门总人数的 30%, 重点区域的志愿消防队人数不应少于部门总人数的 70%。	查看志愿消防队人员名单	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
11		消防设施器材	配备要求	按照国家相应法规对物业管理区域配备消防设施器材, 重点区域可增加数量。	现场检查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		
12								
13			管理维护要求	设立消防设施器材值班、巡查、检测、维修、保养等制度, 对消防设施器材实行统一管理, 并填写相应表格。	查看消防设施器材值班、巡查、检测、维修、保养等制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		
14								
15		消防巡查联检	重大节日、活动	消防设施器材无过期或损坏的情况、确保可正常使用、标志清晰可见, 并填写检测记录。检测记录上应有维保单位、物业管理企业和采购单位消防安全责任人签字并加盖公章, 后续报辖区消防监督管理部门备案。	查看消防设施器材检测记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		
16								
17			值班人员要求	确在重大节日、重大活动前或期间对消防设施器材进行检测。	查看检测记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		
18								
19				消防监控室是有安排具有消防监控员资格证的人员双人双岗 24 小时现场坐班值守。	查看人员资质、现场巡查	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		
20		火灾险情处置	事件处理	发生火灾险情时, 3 分钟内应有人员到达现场查看, 5 分钟内应有人员到达现场进行应急处理	现场确认	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		

表 A.9 消防安全管理监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
21	消防安全	火灾险情处置	事件处理 火灾较大时,应立即拨打110并进行事故广播,通知物业管理区域内人员进行紧急疏散,确保无滞留人员。	现场确认	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
22		消防演练	每季度至少组织1次小型消防演练,消防演练前设置明显标识且事先通知物业管理区域内的全体人员。	查看小型消防演练记录和演练标识	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
23		消防演习、宣传	定期开展形式多样的消防安全宣传教育记录。	查看消防安全宣传教育记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
24			设施消防宣传专栏、消防宣传公益广告牌等固定消防宣传设施,并至少每季度更新1次。	现场查看	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.10 应急管理监督检查表

物业管理区域		检查时间	
监管部门		检查人员	

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
1	运行机制	应急管理制度	建立并实施物业服务企业全员、全过程、全方位的应急管理责任制度。	查看应急管理责任制度	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2		应急救援队伍	应成立应急救援队伍,应每年至少3次,定期对应急救援人员进行培训,确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质。	查看应急救援队伍成立记录。查看应急救援人员培训计划、培训方案、培训记录等。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3		制定应急预案	有以下几项突发情况的应急预案: ——台风、暴雨、雷电应急预案; ——山体滑坡应急预案; ——火警火灾事故应急预案; ——突发停电应急预案; ——突发跑水应急预案; ——电梯困人应急预案; ——燃气泄漏应急预案; ——传染病防控及突发公共卫生事件应急预案; ——群体性上访应急预案; ——打架斗殴应急预案等。	查看应急预案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4		应急预案培训、演练	制定应急预案的培训计划,明确培训对象、方式、频次和要求,评估培训效果。如应急预案涉及到入驻单位人员,应做好宣传教育和告知等工作。	查看应急预案培训计划、培训记录、培训效果评估报告。查看应急预案宣传教育记录。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.10 应急管理监督检查表（续）

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
5	运行机制	应急预案培训、演练	制定应急预案的演练计划,明确不同类型应急预案的演练形式和内容,每年至少组织2次应急演练,进行演练效果评估和总结。	查看应急预案演练计划、演练记录、演练效果评估报告。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6		预案内容	应急预案至少包括以下内容: ——物业管理区域特点分析; ——风险评估和应急资源调查; ——应急处置基本原则; ——组织机构及职责; ——预防、监测、预警; ——信息报告程序; ——应急处置; ——应急物资与装备保障等。	查看应急预案	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7		应急物资管理	应有配置应急物资,并指定存放地点。	现场查看	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8			有建立应急物资管理制度和使用记录,应急物资管理制度应有明确专职部门。	查看应急物资管理制度和使用记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9			每月至少对应急物资进行1次维护及检查,做好相应记录,确保应急物资完好待用。	查看应急物资维护检查记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
10	应急响应	突发事件处理	发生突发事件时,应根据事件的性质和发展态势,第一时间报告或报警,在15分钟内召集安保人员在指定地点集合。并组织应急救援队伍和工作人员,分级启动应急预案,营救受害人员,疏散、撤离、安置受到威胁的人员,控制危险源,标明危险区域,封锁危险场所,并采取其他防止危害扩大的必要措施。当相关主管部门和社会专业救援力量抵达后做好协助处置工作。	查看突发事件处理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

表 A.10 应急管理监督检查表 (续)

序号	检查项目	检查内容	检查要求	检查方式	情况描述	备注
11		突发事件处理	<p>突发事件的威胁和危害得到控制或消除后,应进行事后恢复工作。包括但不限于:</p> <p>——使物业管理区域生活、工作秩序和环境恢复到正常状态;</p> <p>——协助事故调查;</p> <p>——协助评估事故损失;</p> <p>——协助保险受理和赔偿等。</p>	查看协助事故调查等记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
12	应急响应	事后评估	<p>在突发事件应急响应结束后,应对应急预案的有效性及应急救援的效果进行评估与总结,形成书面报告。对存在的问题进行跟踪整改,必要时修编应急预案,不断提高应急能力。评估与总结的内容包括但不限于:</p> <p>——事件发生时间、地点、现场情况;</p> <p>——事件的起因;</p> <p>——应急处置、应急救援的过程和效果;</p> <p>——事件造成的损失和后续影响;</p> <p>——应急预案的有效性和改进建议;</p> <p>——应急保障的充分性和完善建议。</p>	查看评估和总结报告	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
13		应急处理记录	应对突发事件全过程的记录(包括各类图像、录音、录像、文字报告)进行归档保存。	查看突发事件应急处理记录	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

**附录 B**  
**(规范性附录)**  
**政府办公物业服务质量要求整改记录表**

**表 B. 1 政府办公物业服务质量要求整改记录表**

检查区域		检查时间					
检查内容							
整改事项							
整改建议							
整改日期	<input type="checkbox"/> 立即整改						
	<input type="checkbox"/>	年	月	日至	年	月	日
监管部门/检查人		受检部门/责任人					
整改情况及 实际完成日期		验收人					
备注							

## 参 考 文 献

- [1] DB44/T 1048—2012 物业服务 应急管理规范
- [2] DB44/T 1315—2014 物业服务 档案管理规范
- [3] DB44/T 1517—2015 物业服务 办公楼服务规范
- [4] SZDB/Z 173—2016 物业绿化养护管理规范
- [5] SZDB/Z 306—2018 物业服务安全与应急管理导则
- [6] 《中华人民共和国物权法》（中华人民共和国主席令[2007]第62号）
- [7] 《中华人民共和国突发事件应对法》（中华人民共和国主席令[2007]第69号）
- [8] 《中华人民共和国消防法》（中华人民共和国主席令[2008]第6号）
- [9] 《物业管理条例》（中华人民共和国国务院[2007]第504号令）
- [10] 《特种设备安全监察条例》（中华人民共和国国务院[2009]549号令）
- [11] 《生产安全事故应急条例》（中华人民共和国国务院[2019]第708号）
- [12] 《特种设备作业人员监督管理办法》（国家安全生产监督管理总局令[2003]第3号）
- [13] 《机关、团体、企业、事业单位消防管理规定》（公安部令[2002]第61号）
- [14] 《消防监督检查规定》（公安部令[2009]第107号）
- [15] 《公安部关于修改<建设工程消防监督管理规定>的决定》（公安部令[2012]第119号）
- [16] 《公安部关于修改<消防监督检查规定>的决定》（公安部令[2012]第120号）
- [17] 《城市环境卫生设施设置标准》（建设部[89]建标字第131号）
- [18] 《电梯应急指南》（建设部建住房[2006]3号）
- [19] 《建设部关于修改<物业管理企业资质管理办法>的决定》（建设部2007年164号令）
- [20] 《深圳经济特区物业管理条例》（深圳市第四届人民代表大会常务委员会公告第57号）
- [21] 《深圳经济特区特种设备安全条例》（深圳市第五届人民代表大会常务委员会公告第137号）
- [22] 《深圳市生产安全应急事故预案》（深府办函〔2017〕63号）
- [23] 《深圳市党政机关事业单位生活垃圾强制分类实施方案》