

附件：

商务办公楼宇物业管理服务指引

1 范围

本《指引》规定了商务办公楼宇物业管理服务的基本要求、公共基础服务、特约服务、党建引领、服务创新、风险管理与应急处置、服务质量评价与改进的相关标准。

本文件适用于苏州市行政区域范围内各类商务办公楼宇的物业管理服务工作。

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《指引》必不可少的条款。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB 50365 空调通风系统运行管理规范

GB 50617 建筑电气照明装置施工与验收规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 17242 投诉处理指南

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

TSG T5002 电梯维护保养规则

TSG 08 特种设备使用管理规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一般性维修

指不影响房屋本体结构或设施设备结构的日常维保和零星修缮。

3.2

紧急维修

指造成财产损失或给正常工作生活秩序造成较大影响的需要立刻修缮的活动。

3.3

大中修

指在合同中双方约定，除了一般性维修以外的其他修缮活动。

4 基本要求

4.1 物业服务人

4.1.1 依法成立，具有独立的法人资格。

4.1.2 遵守法律法规以及强制性标准的规定。

4.1.3 应根据服务项目、服务内容、现场情况、地域特点、服务面积等配备相应数量的专业服务人员和服务设施设备。

4.1.4 应制定合同管理、人事管理、集中采购、设施设备运维、安全管理、环境卫生、从业人员岗位职责、职业防护、应急预案等规章制度，有定期检查及规章制度执行情况的记录。

4.1.5 有特定要求的服务内容，应委托有专业资质并合法合规经营的第三方机构，物业服务人应当对其外委服务内容进行监督。

4.1.6 应倡导绿色服务，开展节能环保、绿色消费和生活垃圾分类宣传和相关社会活动。

4.1.7 宜利用信息技术，开发建设或引进使用信息化平台，实现内部业务流程固化和可追溯、项目管理服务提升和满足客户服务及便捷沟通反馈的需求。

4.1.8 宜具有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等体系认证。

4.1.9 宜建立集中采购管理制度，健全集采供应商合格供方库和监控体系，供应相关产品符合相关法律法规标准要求。

4.2 人员管理

4.2.1 服务人员包括楼宇现场管理、秩序维护、设施设备运维、客户服务、环境清洁、绿化养护、楼宇值守等人员。

4.2.2 具有良好的职业道德，身体健康，遵纪守法，遵守保密协议，热爱祖国，拥护中国共产党。

4.2.3 按要求统一着装，保持仪容整洁，佩戴标志，配备岗位工作所需的装备，仪表端庄，举止大方，行为规范，作风严谨，服务主动，热情礼貌，宜使用普通话。

4.2.4 应熟练掌握商务办公楼宇物业服务知识、岗位技能和相关安全应急处置技能，经培训合格后上岗，并按岗位要求规范填写工作记录。

4.2.5 专业技术人员、特种设备作业人员均应取得并保持相应有效专业技术证书、职业技能资格证书和相关操作证书后方可上岗。

4.2.6 项目管理人员应具备较好的综合素养和能力，能全面统筹协调组织楼宇的管理和服务工作。

4.2.7 应建立员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划，按计划开展经营管理、岗位技能、职业素养、品质安全等培训，并有培训记录。

4.3 承接查验和移交

4.3.1 接管商务办公楼宇项目承接查验和移交时，相关方按相关*物业管理条例*、*物业承接查验办法*等法律法规的规定履行自身责任，确保设施、设备具备正常的使用功能。

4.3.2 物业服务人在正式进驻商务办公楼宇项目前应进行承接查验，并与相关产权人进行正式交接。

4.3.3 按照承接查验要求，将承接查验协议、承接查验方案、承接查验问题、整改跟踪验证、图纸资料、设施设备台账、移交手续文件、共用部位及共用设施设备查验记录、共用部位及共用设施设备交接记录、物业承接查验备案证明等资料进行归档存放。

4.3.4 物业服务人在撤移商务办公楼宇项目时应配合相关产权人做好向接管方的各项移交工作。

4.4 项目资料管理

4.4.1 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料应齐全。

4.4.2 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料应齐全。

4.4.3 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件应齐全。

4.4.4 物业质量保修文件和物业使用说明文件应齐全。

4.5 管理规约及制度制定

4.5.1 楼宇为多业主所有的，制定（临时）管理规约和业主大会议事规则；楼宇为单一业主所有的，制定使用人或商（租）户管理制度。

4.5.2 临时管理规约经相关产权人书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过。

4.5.3 使用人或商（租）户管理制度符合法律法规的规定以及租赁合同的约定。

4.5.4 管理制度包括但不限于：

- a) 人力资源管理制度；
- b) 财务管理制度；
- c) 合同管理制度；
- d) 房屋维修养护管理制度；
- e) 设施设备维修养护管理制度；
- f) 秩序维护管理制度；
- g) 环境清洁管理制度；
- h) 绿化养护管理制度；
- i) 收费管理制度；
- j) 客户关系管理制度；
- k) 二次装修管理制度。

4.6 合同管理

4.6.1 楼宇为多业主所有的，前期物业管理阶段，与建设单位签订前期物业服务合同；成立业主大会的，与业主大会授权的业委会（物管会）签订物业服务合同。楼宇为单一业主所有的，与相关产权人签订物业服务合同。楼宇出租使用的，租赁合同中应有物业管理服务的相关约定。

4.6.2 （前期）物业服务合同符合法律法规的规定，租赁合同中物业管理的约定应当与物业服务合同一致，无侵害产权人及商（租）户合法权益的内容。

4.7 档案管理

4.7.1 建立档案管理制度，准确、系统、及时地对项目基础资料、管理资料、运营资料进行归档管理。

4.7.2 房屋设施设备日常维修养护档案以及使用人和商（租）户信息档案应实现动态监管。

4.7.3 档案应分类规范，查阅方便。

4.7.4 档案使用登记手续应完备。

4.7.5 档案存放环境应符合规定条件。

4.7.6 档案资料应收集完整，方便查阅，一般包括但不限于：

- a) 项目基础资料，包括工程竣工图纸、工程竣工验收、设施设备台账和技术资料、承接查验与交接记录等；
- b) 项目管理资料，包括物业使用人和商（租）户相关资料、各类合同、员工人事管理、项目管理方案等；
- c) 项目运营资料，包括客户服务、楼宇本体与设施设备运行维护、秩序维护、消防安全管理、环境清洁、绿化养护、各类功能房等管理服务记录。

4.8 标识管理

4.8.1 物业服务人应根据项目现场需求识别、制作、使用、管理、维护相应的标识，保持各类标识标志等清晰完整、内容准确、布置合理。

4.8.2 标识包括但不限于：

- a) 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求；
- b) 安全警示标志，应符合 GB 2894 的要求；
- c) 道路引导标志，应符合 GB 5768.2 的要求；
- d) 公共信息标志，应符合 GB/T 10001.1 的要求；
- e) 生活垃圾分类标志，应符合 GB/T 19095 的要求；
- f) 设施设备标识；
- g) 服务提示标识；
- h) 服务场所名称标识。

4.8.3 标识式样、安装应规范清晰，简洁直观。

4.9 沟通报告

4.9.1 对楼宇内违反治安、消防、环保、装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关部门报告。

4.9.2 主动与楼宇所在地的物业管理行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）、公安派出所联络，积极听取所有权人或使用人对物业服务的意见和建议，主动接受监督。

5 公共基础服务

5.1 客户服务

5.1.1 接待服务

5.1.1.1 设置服务接待岗或前台，配置服务人员，公布营业执照、服务电话、服务内容、收费标准、服务人员信息等。

5.1.1.2 有专人负责接待客户来访，24 小时受理客户信息；客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；有客户回访制度和记录，投诉处理及时率 100%，并按月进行统计分析。

5.1.1.3 受理咨询、建议、投诉、报修、求助等服务需求，24 小时内或按照服务合同约定的时限安排处理或答复，处理和答复率 100%，做好相关记录；如无法及时处理、修复或遇突发事件时，应立即报告物业相关负责人进一步处理。

5.1.1.4 按要求做好人员、物品进出的管控和登记。

5.1.1.5 接待或受理服务事项应做好记录并定期归档保存。

5.1.1.6 设置物业服务公示栏及其他宣传栏，公示物业服务人员情况以及其他需要及时告知的服务事项，内容及时更新。

5.1.2 信报服务

5.1.2.1 提供邮件、包裹、挂号信、报刊杂志等各类信报快件的分理、登记。

5.1.2.2 按需及时投送或通知收件人领取，送达或领取时做好相关记录，并归档保存。

5.1.2.3 特殊信件、物品等应由收件人凭有效证件领取并签收，做好记录并归档保存。

5.2 楼宇建筑本体与设施设备运行维护

5.2.1 楼宇建筑修缮

5.2.1.1 对楼宇建筑进行日常管理和维护，维修属于一般性维修范围的应及时组织修复；属于大中修范围的应及时向相关产权人提出报告与建议。

5.2.1.2 每半年对楼宇建筑屋架、屋面、梁、柱等结构构件进行巡视 1 次，发现外观有变形、开裂缺损、沉降等情况时及时报告相关产权人，对楼宇建筑外观破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂等各类缺陷问题及时采取相关措施，确保外观完好、整洁。

5.2.1.3 对门、窗、室内地面、墙面、雨棚等共用部位每季度巡视 1 次；每年汛期前和强降雨、雨雪冰冻天气前，应加强对屋面防水、雨落水管、管道等的检查维护，确保无积水、无破损、设施完好。

5.2.1.4 相关产权人进行大中修(含装修)期间，对施工进行相关管理，提醒、督促做好施工前后相关审核报批工作，对施工现场安全进行监管，发现问题应及时与施工单位沟通，必要时向相关产权人汇报沟通，并按相关施工管理规定进行处理，做好环境管理、物品防盗等相关工作。

5.2.1.5 加强施工现场动火管理，提醒、督促施工单位必须严格执行动火审批流程，做好现场防火措施，明确施工负责人、现场监护人、施工人员等防火责任。

5.2.1.6 楼宇建筑大中修(含装修)施工结束，配合相关产权人接收工程相关资料，与施工单位建立联系，保持沟通，及时妥善处理相关问题。

5.2.2 零星维修

5.2.2.1 一般性维修，根据合同约定提供相应维修服务。一般性维修服务的及时率、返修率、设施设备完好率满足合同约定要求，特殊情况必须做出说明和限时承诺。

5.2.2.2 紧急性维修，在接到报修后，物业服务人应在 30 分钟内到达现场进行处置。若不能及时完成，要有紧急处理措施，并做出合理解释和限时承诺。

5.2.2.3 维修人员在接到报修后，在规定时间内到达现场进行维修，服务时限不得以节假日和休息日顺延。维修结束后应清理现场，填写维修记录，必要时，进行回访或满意度调查。

5.2.3 设施设备运行维护

5.2.3.1 设备机房及库房

5.2.3.1.1 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置。

5.2.3.1.2 值班及非工作人员进出管理制度完善、记录完整。

5.2.3.1.3 设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确。

5.2.3.1.4 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀。

5.2.3.1.5 防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求。

5.2.3.1.6 设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。

5.2.3.1.7 建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废管理制度。

5.2.3.1.8 对危险品、化学品等物资严格按照危化品管理制度执行。

5.2.3.2 供配电系统

5.2.3.2.1 建立并执行供配电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度、供配电设备操作规程和公共照明检查维护管理制度等，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整。

5.2.3.2.2 建立 24 小时运行值班制度，人员应持有效证件上岗，对供配电设备温度、异响、异味、外观等进行巡视检查，并记录电压、电流、温湿度、用电量、功率因数等设备运行数据。

5.2.3.2.3 停、送电严格执行操作票制度，变配电室安全警示牌配置齐全。

5.2.3.2.4 做好防水、防潮工作，安装捕鼠笼、挡鼠板等设施防止小动物进入设备房；配电房运行环境温、湿度符合相关要求。

5.2.3.2.5 供配电系统和照明设备发生故障，应及时响应并组织人员进行维修；无法及时修复的，应立即上报相关产权人进一步处理。

5.2.3.2.6 高压供电设备定期检修检验，20KV 应每两年委托有资质的第三方检测机构进行一次全面的预防性试验；10KV 应每三年委托有资质的第三方检测机构进行一次全面的预防性试验，合格后继续运行，试验报告应归档保存。安全用具、绝缘地毯等安全防护用具配置齐全，应定期检测，合格后继续使用。

5.2.3.2.7 后备电源设备定期检测，能够随时启用。制定停电、电气火灾等突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况的发生。

5.2.3.2.8 制定供配电系统维护保养计划，定期实施预防性检查和维护保养，保持设备安全稳定运行，定期对配电房进行清洁打扫，保持环境整洁。

5.2.3.3 弱电系统

5.2.3.3.1 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；建立并执行弱电系统运行维护管理制度和操作规程。

5.2.3.3.2 楼宇智能化（消防、安防等）中央控制室实行 24 小时专人值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存备查。值班人员熟练掌握中控系统工作原理和操作规程，对于系统显示的设备故障和突发事件，能够及时报告报警并做好记录。

5.2.3.3.3 做好弱电系统设备日常巡视，每月对视频监控设备以及周界报警、摄像机、门禁等安防设备，以及多媒体系统、会议系统、电子显示屏等设备进行一次保养检修，发现问题及时响应处置；必要时，联系维保单位处理或报告相关产权人。

5.2.3.3.4 重大活动或重要时间节点前，应提前对设备进行试运行，确保正常稳定运行。

5.2.3.3.5 制定弱电系统维护保养计划，定期对弱电设备进行预防性维护保养，并做好相关记录。

5.2.3.3.6 定期对中央控制室、弱电间等弱电设备房进行清洁打扫，保持环境整洁。

5.2.3.4 给排水系统

5.2.3.4.1 建立并执行给排水设备运行维护及水泵房等管理制度和操作规程。

5.2.3.4.2 供水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善；排水系统通畅，汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水和浸泡现象。

5.2.3.4.3 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无“跑冒滴漏”、无污染等情况。

5.2.3.4.4 制定给排水系统维护保养计划，定期巡查生活泵房，排污泵、控制柜等设备进行预防性维护保养，保持给排水设备运行稳定，并定期对水泵房进行清洁打扫，保持环境整洁；雨污管道、窨井以及阀门井、水表井、屋顶雨水口等设施定期清理，保持室内外排水系统畅通，每年汛期前集中检查清理。

5.2.3.4.5 给排水系统设备发生故障，应及时响应并组织人员进行维修；无法及时修复的，应立即报告相关产权人。

5.2.3.4.6 对二次供水设施（水箱）加盖双锁，周边无污染源，定期进行清洗消毒，检查记录完整，应委托具有相应水质检测资质的机构定期进行水质检测，有水质检测报告，生活饮用水水质应符合生活饮用水卫生标准（GB 5749-2006）的要求。

5.2.3.4.7 临时停水应通知相关产权人和商（租）户，并实施应急供水方案。制定停水、溢水、爆管、防汛等突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况。

5.2.3.5 电梯系统

5.2.3.5.1 建立并执行电梯运行维护及机房等管理制度和操作规程，按照“一梯一档”对电梯逐台建档、编号建卡、注册登记，并将合格证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项等至于轿厢醒目位置。

5.2.3.5.2 每30台电梯至少配置一名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理员，对电梯维保工作进行监督，做好电梯运行日常管理和巡视检查工作，做好巡视检查相关记录，发现问题及时联系维保单位处理并报告。

5.2.3.5.3 制定电梯维护保养计划，电梯维修保养合同规范，应委托具有维保资质的第三方机构进行维保；电梯机房配备降温设备，定期对电梯机房进行清洁打扫，保持环境整洁，电梯机房通风、照明情况良好，配有平层标志线且清晰，盘车放人工具、消防器材齐全。

5.2.3.5.4 按照电梯年检时间，由维保单位提前向特种设备检验检测机构提出检验申请，并配合做好现场检验工作，取得特种设备使用合格证和检验报告，并归档保存。

5.2.3.5.5 电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整。

5.2.3.5.6 电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情时，维保人员接到报修后30分钟内到达现场响应处理。

5.2.3.5.7 制定电梯困人救援等突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力。

5.2.3.6 消防系统

5.2.3.6.1 消防监控系统运行良好，自动和手动火灾报警设施启动正常；建立并执行消防设备设施运行维护、消防泵房、消防控制室等管理制度和操作规程，规范消防安全管理。

5.2.3.6.2 设置消防控制室的，应符合遵守《消防控制室通用技术要求 GB25506》组织实施。

5.2.3.6.3 应根据相关规定建立微型消防站，组建应急义务消防队，积极参与消防安全区域联防联控，提高自防自救能力。

5.2.3.6.4 在楼层明显位置张贴火警疏散平面示意图；自动喷淋灭火、消火栓等系统能够正常启用，管网压力符合设计要求；消防正压送风、防排烟、消防广播系统能够正常启用；消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养；消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整；保障安全疏散通道、安全出口、消防车道的畅通，无杂物堆放，无违章占用，疏散标志和示意图设置合理、醒目。

5.2.3.6.5 制定消防系统维护保养计划，应委托具有维保资质的第三方机构进行每月不少于1次的维保，消防设施的维护管理应符合GB 25201-2010《建筑消防设施的维护管理》的要求；对建筑消防设施宜委托具备专业资质的第三方机构每年进行一次全面检测，确保消防系统完好有效，检测报告归档保存；定期对消防泵房、消防控制室进行清洁打扫，保持环境整洁。

5.2.3.6.6 消防设施设备系统出现故障时，应及时联系维保单位人员到现场检查和排除故障。

5.2.3.6.7 制定火灾、设备故障等突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，消防演练每年不少于2次，积极动员相关产权人和商（租）户参与，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况的发生。

5.2.3.7 空调系统

5.2.3.7.1 空调日常操作及管理由持证空调专业技术人员负责操作，建立并执行空调系统运行维护、空调机房等管理制度和操作规程。

5.2.3.7.2 空调系统运行正常，水质符合标准；运行期间，做好空调系统的日常巡视，定时检查水冷机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备的运行情况，确保运行正常，噪声符合规范要求；空调管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象；空调系统日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求；新风、送排风系统运行正常，消毒管道和过滤装置定期清洗，符合规范要求。

5.2.3.7.3 制定空调系统维保计划，定期检查管道、阀门，每年对空调系统进行整体性维护保养，检查压力容器、仪表、冷却塔等有无异常，发现问题及时处理；每年对新风机、空调回风口的滤网、空调风管等进行1次清洗消毒；定期对空调机房进行清洁打扫，保持环境整洁。

5.2.3.7.4 空调系统出现运行故障后，维修人员接到报修后20分钟内到达现场检修，并做好相关记录。

5.2.3.7.5 制定空调系统突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，妥善应对突发情况的发生。

5.2.3.8 照明系统

5.2.3.8.1 建立并执行照明系统检查维护管理制度。

5.2.3.8.2 公共照明正常，重要设备编号有序。定期对室内公共照明、应急照明和室外泛光照明、景观照明、路灯、草坪灯以及照明控制箱（柜）、开关等设备进行检查和维护，每月对漏电保护开关进行试验检测、每季度对双回路开关进行试验检测、每半年对控制柜内电气组件、线缆进行除尘和紧固、每年对线路进行绝缘检测，发现问题，及时处置。

5.2.3.8.3 照明设备出现一般故障时，应在24小时内修复。

5.2.3.8.4 制定照明系统维护保养计划，定期对控制箱（柜）、照明支架、灯具、灯罩、接线接头等部件进行预防性检查、维护保养。

5.2.3.8.5 照明系统完好率达到95%以上。

5.2.3.9 避雷系统

5.2.3.9.1 建立并执行避雷系统检查维护管理制度。

5.2.3.9.2 配置避雷设施位置平面图；定期检查、维护，记录完整。

5.2.3.9.3 制定避雷系统维护保养计划，定期对避雷针、避雷带、接地线、引下线等部件进行预防性维护保养。

5.2.3.9.4 每年应委托有资质的第三方检测机构对避雷系统进行一次检测，对检测不合格项需立即进行整改，检测报告归档保存。

5.3 秩序维护

5.3.1 物防配备与使用

5.3.1.1 应根据楼宇实际环境情况，配备相应的防冲撞设备。

5.3.1.2 应按当班执勤人数配置相应数量的防护装备，正确佩戴和使用防护装备。

5.3.1.3 应配备相应数量的通讯设备，保证在楼宇内通讯畅通。

5.3.1.4 应配备应急照明设备，确保在夜间和特殊情况下照明使用。

5.3.1.5 防护装备、防冲撞设备、通讯设备、应急照明设备等应安排专人管理，并定期检查、维护、更换，确保装备设备能正常使用。

5.3.2 人员管控

5.3.2.1 配置符合岗位要求的人员值守，维护楼宇正常秩序，建立基本工作记录台账。

- 5.3.2.2 在特殊时间或重大活动期间，加强人员的进出管控力度。
- 5.3.2.3 如遇突发事件，应按照政府相关部门、相关产权人的要求，配合做好专项管控工作，落实相关措施。必要时，实行封闭式管理。
- 5.3.2.4 做好门岗值班工作记录，并及时归档存放。
- 5.3.3 车辆管控**
- 5.3.3.1 进出楼宇**
- 5.3.3.1.1 楼宇主出入口 24 小时值守，次出入口定时开放，门岗值班记录齐全，有详细交接班记录，外来访客、大件物品进出进行登记。
- 5.3.3.2 进出车库/停车场**
- 5.3.3.2.1 配置符合岗位要求的人员 24 小时值守车库、停车场，对进出车库、停车场的车辆进行停放秩序的指引、管理。
- 5.3.3.2.2 对进出车库、停车场的车辆进行询问、检查和登记。
- 5.3.3.2.3 应安排人员对车库、停车场进行巡视，发现问题及时处理、报告。
- 5.3.3.3 非机动车停放**
- 5.3.3.3.1 非机动车应统一停放在指定公共区域，禁止进入楼(室)内。
- 5.3.3.3.2 非机动车如需充电，应在室外统一安装充电设备的指定区域进行充电，充电区域应安装视频监控，配置灭火器材，物业服务人应安排人员按时进行巡视。
- 5.3.4 物资管控**
- 5.3.4.1 在施工或装修期间，以及平时运送物资、设备时，对携物进出的人员和车辆，重点检查是否携带易燃易爆等危险违禁物品，是否载有无关人员，对无关人员应劝其下车在外等候。
- 5.3.4.2 发现有携带可疑物品的人员和车辆，应先礼貌地要求其告知物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应及时报告相关产权人，必要时联系属地公安机关处理。
- 5.3.5 巡逻**
- 5.3.5.1 配置符合岗位要求的巡逻人员，并根据楼宇特点制定巡逻方案和路线。
- 5.3.5.2 秩序维护员在楼宇内进行巡逻的巡逻频次和要求满足合同约定要求。
- 5.3.5.3 巡逻内容根据楼宇的人员密集程度、人流量、区域使用功能、服务内容等方面确定。
- 5.3.5.4 巡逻过程中，要保持与中央控制室（消防、安防等）值班人员的沟通联络，及时处理突发情况。
- 5.3.5.5 巡逻过程中，要重点关注人员、气味、声响、电梯、车辆、管道、公共设施设备等有无异常情况；如发现可疑现象，应及时查明确认并处理；必要时，报告项目负责人以及相关产权人。
- 5.3.5.6 巡逻工作记录可以采用纸质签到、电子巡更、手机终端扫码等多种形式来留存记录，记录真实、有效、完整，保存时间宜不少于 3 年。
- 5.3.5.7 每日按时巡逻，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，夜晚有人员定时进行巡逻并明确巡逻区域的负责人和责任分工，并做好记录。
- 5.3.6 消防安全**
- 5.3.6.1 建立并执行消防安全管理制度和操作规程，明确各级、各岗消防安全责任人及其职责。

5.3.6.2 按照国家、省、市有关消防的法律法规及其他条例要求，开展消防安全管理工作。

5.3.6.3 按照要求，开展消防控制室值守、防火巡查与检查以及灭火和应急疏散演练，组织消防安全培训，加强消防安全宣传、共建，规范对消防外委单位的维保监督。

5.3.6.4 值守人员巡视检查消防系统设备运行状态和工作情况，熟练掌握消防突发情况应急处置技能，做好消防系统运行及处置突发情况的工作记录。

5.3.7 视频监控

5.3.7.1 建立并执行视频监控管理制度和操作规程，明确各级、各岗监控责任及其职责。

5.3.7.2 中央控制室（消防、安防等）24小时专人值守，人员持有效证件上岗，工作记录完善。

5.3.7.3 应在楼宇主次出入口、楼宇周界、室内外公共区域、地面地下停车场区域等安装视频监控系统，系统应符合 GB 50395 的相关要求，视频图像质量应保证人员和物体的标志性特征可辨识。

5.3.7.4 值守人员应遵守保密制度，做好视频监控数据的保存工作，视频数据保存时间不少于 30 天；查阅视频监控记录，需按规定经相关产权人及项目负责人审核批准后方可查阅。

5.3.7.5 值守人员应通过视频监视系统，对楼宇内各摄像监控区域进行循环监控，关注边界、一楼门窗和重点区域部位情况，发现异常应及时通知门岗或巡逻岗人员前去现场核实处置。

5.3.7.6 值守人员巡视检查监控设备运行状态和工作情况，熟练掌握联动协调处置突发情况技能，做好视频监控及处置突发情况的工作记录。

5.3.8 其他安全

5.3.8.1 在特殊时段、重大活动时，应适当增加秩序维护人员，加强安全管控。

5.3.8.2 对可能出现人员进出高峰的情况进行预判，制定相应的人员进出管控和分流措施，加强主出入口、上下楼道等重点区域的秩序维护力量。

5.3.8.3 在进行人员密集的重大活动时，活动组织方应先向相关产权人办理报批手续，物业服务人应对其审批手续进行查验，提前与相关产权人确认活动的真实性，以及是否批准备案，并提前做好活动保障预案，对人员数量、聚集地点或区域、时间、路线等有预判和防范措施，增加现场秩序维护力量，保障现场秩序安全。

5.3.8.4 当出现人员在楼宇周边区域异常集会的情况时，秩序维护人员应迅速加强主出入口门岗力量，必要时，在主出入口外围建立人墙，并维护好现场秩序。

5.3.8.5 若发生突发情况，秩序维护人员应配合维护好现场秩序，避免发生集会人员身体冲突、冲撞主出入口等异常情况。

5.3.8.6 楼宇内出现临时性人员聚集，秩序维护人员应及时到现场了解清楚情况，无特殊情况，应劝说疏导人员散开、离去；遇特殊情况时，应及时向项目负责人和相关产权人报告，同时启动相应的应急预案进行妥善处置。

5.3.8.7 应加强在楼宇区域内可能发生的其他安全情况的工作规范、防范措施和应急处置预案，以保障楼宇安全稳定。

5.3.9 安全教育和演练

5.3.9.1 物业服务人应利用适当场所对相关产权人和商（租）户进行交通安全、消防安全、反恐、自救等安全知识的宣传、宣教，与相关部门进行安全共建活动，并做好相关活动记录台账。

5.3.9.2 对物业服务人员应每月进行全员参与的安全知识和技能培训，并对培训效果进行验证和跟踪再验证，及时做好相关培训记录存档。

5.3.9.3 根据制定的突发事件应急处置预案，定期组织物业服务人员进行应急预案演练。

5.3.9.4 消防应急预案、反恐应急预案应每半年进行一次演练，宜与相关产权人和商（租）户进行联合演练。

5.3.9.5 物业服务人应做好相关演练方案策划、演练过程、演练总结的记录并存档，通过演练发现和改进不足，提高完善应急预案的有效性、实战性。

5.4 环境清洁

5.4.1 基本要求

5.4.1.1 合理配置保洁人员，明确责任区域，根据不同区域、不同部位的清洁需求，采用日常保洁、计划保洁、专项保洁相结合的方式，保持服务区域的整洁、干净。

5.4.1.2 制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；保洁设施设备配置合理，工具台账完善，定期对保洁设施设备进行卫生消毒；管理区域内道路、绿地、停车场等公共场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物；及时清理公共场地、道路的积雪、积水，物业共用部位及共用设施设备保持清洁；防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。

5.4.1.3 根据清洁区域、材质、要求的不同，应使用对应的抹布、尘推等清洁工具和药剂，宜用不同标识或颜色进行区分。

5.4.1.4 清洁或保洁时，应采取安全防护或提示措施，保护作业人员、服务对象、来访人员的安全。

5.4.1.5 2米及以上高空清洁作业时，应由具备专业资质的服务机构在采取充分安全防范措施的前提下进行。

5.4.1.6 在雨雪冰冻、梅雨、暴雨季节，应采取安全防范和提示措施，在走道、台阶、大厅、出入口、楼梯、坡道等处设置警示提示标志、铺设防滑垫等，防止人员伤害。

5.4.1.7 室内平坦区域可配置小型洗地机、清扫车等机械设备，经安全操作培训合格的专人操作设备进行地面清洁。

5.4.1.8 室外道路、广场等区域可配置相应型号的清扫车、洗扫车等机械设备，由具备相应驾照的专人定时定线进行清扫，提高工作效率。

5.4.2 室内保洁

5.4.2.1 每日对大厅、通道、楼梯等公共区域地面清扫、湿拖，无明显垃圾、灰尘、积水、污渍等，楼道、扶手每日清洁，目视无明显垃圾、灰尘，楼道内地面根据地面材质定期刷洗或保养，定期打开楼道内窗户通风，保证楼道内无明显异味。

5.4.2.2 每日对公共区域门口地垫、门框、把手、扶手、栏杆、窗台、开关面板、指示牌、金属器件、装饰小品摆件、桌椅等表面进行清洁，表面无明显积灰、污渍等。

5.4.2.3 每日对会议室、特定办公区等室内区域地面、桌椅、物品摆件等清洁、湿拖、擦拭，无明显垃圾、灰尘、积水、污渍等。

5.4.2.4 每日对公用卫生间进行清洁，人流密集场所适当增加巡视保洁频次，地面、门窗、隔板、洁具、洗手台等整洁、干净，无明显垃圾、污垢、积水、积灰等，保持空气流通，无明显刺鼻气味；垃圾篓不满溢。

5.4.2.5 每日对清洁间、开水间、饮水机等清洁，地面、器具、物品等整洁、干净，无明显垃圾、污垢、积水、积灰等。

5.4.2.6 每日对电梯轿厢门、轿厢内壁、门槽、按钮面板、轿厢扶手等清洁，每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗，每月上油保养；使用密集场所的电梯适当增加巡视保洁频次，无明显垃圾、异味、积灰、污垢、印迹等，轿厢四壁有光泽。

5.4.2.7 每日对公共区域控制面板、报警器、开关插座、垃圾桶等进行保洁，表面整洁、干净，无明显积灰、污渍等。

5.4.3 室外保洁

5.4.3.1 每日对道路、广场、绿化带等公共区域进行保洁清扫，保持干净、整洁，无垃圾、杂物、积水等。

5.4.3.2 每日对公共休闲、健身设施进行保洁擦拭，目视干净、整洁；定期对公共休闲、健身设施进行除尘，保证可触摸区域无明显积灰；定期进行保养维护，目视无明显锈迹、油漆脱落。

5.4.3.3 每周对宣传栏、路标、指示牌等进行保洁，目视无明显污渍；对标识或宣传牌上字体定期进行维护保养，目视字迹清楚可辨识；对有明显划痕或其他不可修复的损伤的标识或宣传牌，及时进行更换。

5.4.3.4 每日对地下车库、停车场等进行两次保洁清扫，干净、整洁，无垃圾、杂物、积水等。

5.4.4 计划保洁

5.4.4.1 门窗玻璃、天花板、灯具、空调风口、换气扇、消火栓、灭火器箱等按计划周期实施保洁，表面整洁、干净，无明显积灰、蛛网等。

5.4.4.2 楼层设备间、管井间、临时闲置房间等按计划周期实施保洁、清理，无明显垃圾、积灰、杂物、蛛网等。

5.4.4.3 平台、屋顶、天沟、沟渠、排水坑道等区域、排水设施按计划周期实施保洁、清理，雨季适当增加频次，无明显垃圾、杂物、淤泥等。

5.4.5 专项保洁

5.4.5.1 实木地板、大理石、花岗石、PVC、地毯等材质地面定期清洁养护，表面无明显杂物、污渍、色斑。

5.4.5.2 公共区域的金属饰件、不锈钢等材质设施、设备、装饰品等定期清洁养护，表面光亮、干净，无明显污渍、印迹。

5.4.5.3 木质、皮质、布艺沙发座椅或木质、不锈钢办公桌椅、会议桌椅等定期清洁养护，表面光亮、干净，无明显污渍、印迹。

5.4.6 消杀与消毒

5.4.6.1 根据合同约定，对公共区域、公用卫生间、电梯轿厢、垃圾桶(篓)、污水坑道、垃圾堆放点等定期进行消杀与消毒，在病虫害高发期或特殊时期，应适当增加频次或按相关产权人要求进行消杀与消毒，消杀与消毒工作做好记录。

5.4.6.2 消杀与消毒使用的药品药剂应符合国家和行业的相关规定。

5.4.6.3 消杀与消毒用的药品药剂的采购、存放、使用、回收等符合安全管理要求，有相关记录。

5.4.6.4 消杀与消毒作业应尽量避免人群聚集或人流量大的时间段，进行消杀与消毒作业前，应提前告知相关产权人和所在区域人员，提醒进行回避和防护。

5.4.6.5 放置在固定位置用于消杀的药品药剂应有明显警示或禁止标识，放置药品药剂时应做好相关记录。

5.4.6.6 在发生公共卫生事件时，应配合政府有关部门和相关产权人开展相关防控工作，做好专项清洁与消毒。

5.4.7 垃圾收集与处理

5.4.7.1 每日收集垃圾；垃圾桶配有垃圾袋，每日清运，垃圾量多的区域或气温较高的宜适当增加频次，及时清理，无明显异味；在清运垃圾过程中，做好防护工作，防止垃圾散落，造成二次环境污染，定期使用消毒液或杀虫剂对垃圾桶及收集点进行消毒，目视无飞虫。

5.4.7.2 对垃圾桶(篓)内外定期清洁，垃圾桶(篓)表面整洁、干净，无明显破损，垃圾不满溢。

5.4.7.3 按照政府有关部门垃圾分类的规定要求，协助相关产权人和商（租）户开展垃圾分类宣贯、实施工作。

5.5 绿化养护

5.5.1 基本要求

5.5.1.1 配置合理的绿化养护人员，明确责任区域。

5.5.1.2 制定并落实绿化养护计划。

5.5.1.3 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善。

5.5.1.4 醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理。

5.5.1.5 绿化养护使用的物资耗材应符合国家相关法律法规要求的合格产品且须安全使用，严禁使用违法、危险物品作为绿化养护物资耗材。

5.5.1.6 在养护作业过程中，应做好安全防护措施，规范安全使用养护工具、机械设备、物资耗材等。

5.5.2 日常养护

5.5.2.1 浇水

5.5.2.1.1 植物浇水应根据不同的场地条件、季节差异和生长状况及时进行。

5.5.2.1.2 草坪浇水必须湿透根系层，冷季型草坪在春秋二季充分浇水，暖季型草坪夏季要勤浇水。

5.5.2.2 施肥

5.5.2.2.1 施肥应根据不同的树种、树龄、生长势和土壤理化性质而定。树木休眠期施基肥，生长期施追肥，花灌木应在花前、花后进行施肥。

5.5.2.2.2 各类绿地应以施有机肥为主，有机肥应腐熟后施用。应用微量元素和根外施肥技术，推广应用复合肥料和长效缓释肥料。

5.5.2.2.3 绿地内树木施肥应先挖好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。

5.5.2.3 修剪

5.5.2.3.1 根据树木、花卉、绿植、草坪等生长状态进行修剪，修剪形状美观，且不影响安全。

5.5.2.3.2 行道树和乔木主要修剪内膛枝、徒长枝、病虫枝等，无枯枝危膀，园林乔木要求树型优美，新植行道树要求分枝点高度留养一致，不影响交通。

5.5.2.3.3 花灌木秋冬季修剪要有利于短枝和花芽的形成，遵循“先上后下，先内后外，去弱留强，去老留新”的原则进行修剪。

5.5.2.3.4 绿篱、地被要及时修剪，促其分枝，保持全株枝叶丰满，加速覆盖；球形灌木应常年保持形态完整，色块灌木应保持一定高度，常年保持完整，曲线清晰流畅，无缺株、无空洞。

5.5.2.3.5 草坪在生长季节，应采用条纹状交叉修剪方式，适时进行修剪，修剪后高度适宜。

5.5.2.4 松土、除草

5.5.2.4.1 树木根部周围的土壤要保持疏松，易板结的土壤在蒸腾旺季须每月松土，松土深度以不伤根系生长为限。

5.5.2.4.2 种植在草坪内的树木在树穴周围对草坪切边，乔、灌木下的杂草应及时铲除。

5.5.2.4.3 地被植物在未覆盖前，应及时进行松土、除草，松土除草时要防止损伤根系和地下茎。

5.5.2.4.4 草坪杂草应及时连根清除，做到除早、除小、除净，草坪覆盖度符合相关要求；清除方法可采用人工除草、生物除草、机械除草和化学除草，采用化学除草剂必须慎重，不能造成药害。

5.5.2.5 病虫害防治

5.5.2.5.1 做好病虫害的预测、预报，及时防治、控制，用药配比正确，安全操作。

5.5.2.5.2 发现病虫害应及时治理，病虫害应控制在以不影响观赏效果的范围之内，病虫害防治用药必须符合环保要求。

5.5.2.5.3 喷药时间宜在清早或傍晚，为防止产生抗药性，应轮流使用多种药剂。

5.5.2.6 保护

5.5.2.6.1 每年的初冬，均需对行道树进行抗冻处理(根基培土、主干包扎、涂白)，并在树木休眠期内，进行扶正。

5.5.2.6.2 对树体上出现的伤口应清理后用药剂消毒。

5.5.2.6.3 出现树洞要及时修补，防止腐朽进一步扩大，对腐烂部位应按外科方法进行处理。

5.5.2.6.4 台风季节，做好高大乔木抗风暴的预防工作，根据树木的实际情况，采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝等措施；风暴来临，应及时检查，发现问题，妥善处理；用于支撑、固定的材料应坚固耐用美观，并采用软性材料同植物接触。

5.5.2.7 补种与修缮

5.6.2.7.1 发现枯枝、死枝须及时处理。

5.6.2.7.2 如出现乔木死亡，及时报批、倒伐和补植，对枯死的树木应连同根部及时挖除，并填平挖穴，并及时补种完毕。

5.6.2.7.3 补植树木应选用同品种、同规格苗木，并确保成活。

5.6.2.7.4 因人为破坏或其它因素造成的花灌木、地被、草坪及草花缺损的，应按约定时间完成补种。

6 特约服务

6.1 基本原则

为满足相关产权人和商（租）户部分特别需要，经双方特别约定，物业服务人有偿提供相关服务活动。特约服务内容、标准、费用等由物业服务人和相关产权人、商（租）户本着自愿公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。

6.2 服务受理与签订合同

根据相关产权人和商（租）户的特别服务需求，物业服务人在法律法规和能力允许的前提下，受理相关服务，并与相关产权人和商（租）户签订书面合同，确定双方责任关系，按照约定的内容、标准、费用等提供相应的特约服务。

6.3 服务内容

6.3.1 商（租）户管理

物业服务人根据双方约定，代相关产权人对楼宇区域内的商（租）户进行管理。

6.3.2 代收代缴代理租赁

物业服务人根据双方约定，提供水电气费代收代缴、房屋租赁、垃圾清运、其他专业设施设备运维等相关服务。

6.3.3 能源管理

6.3.3.1 根据相关产权人需求，双方签订能源管理合同，并按合同约定，履行各自合同职责，兑现合同约定内容。

6.3.3.2 物业服务人可配置具有专业知识技能的人员，制定能耗管理制度、节能减排工作计划，明确责任分工和职责，推进低碳、绿色发展。

6.3.3.3 物业服务人应梳理楼宇内主要耗能设施设备，收集相关数据信息，并进行统计分析。

6.3.3.4 物业服务人应根据对楼宇历史能耗数据的统计分析，主要耗能设施设备的运行状态，当前阶段使用量和能耗情况，出具初始能源评估报告。

6.3.3.5 通过初始能源评估报告，分析、评估、预判，并从运行和管理方式、技术和硬件改造等方面制定能耗管控和设施设备运行改进措施计划并组织实施。

6.3.4 会议服务

6.3.4.1 根据相关产权人和商（租）户需求，双方签订会议服务合同，物业服务人按照合同约定提供会议服务。

6.3.4.2 会前准备

会前准备内容包括但不限于：

- a) 服务人员登记会议室、会场、会堂使用申请及服务要求；
- b) 根据与会议主办方沟通确认的会议要求提前布置会场，准备会议多媒体设备设施及会议用品；
- c) 准备工作完成，服务人员宜通知会议主办方进行现场检查确认，有问题及时调整处理；会场准备应在会议开始前完成；
- d) 根据需要，可提供迎宾礼仪服务，在会议开始前在会议室门口或会场会堂大厅、电梯入口等处礼貌迎接、指引参会人员；
- e) 大型或重要会议、活动应制定会务接待方案，提前与主办方进行沟通确认，对现场进行布置，并做好突发情况的应急预案，必要时做好相关保密、安全工作。

6.3.4.3 会中服务

会中服务内容包括但不限于：

- a) 会议期间提供茶水、引导、设备使用服务，补水频次可根据季节天气、会议室(会场、会堂)内温度、参会人员个人需求等现场实际情况确定；
- b) 会议中场休息时，服务人员应留在会议室(会场、会堂)内或门口持续提供服务，保障参会人员需求；
- c) 重要会议应在会议期间禁止外来人员进入会议室，服务人员在门口等候，有服务需求时再进入，并做好相关保密工作。

6.3.4.4 会后整理

会后整理内容包括但不限于：

- a) 会议结束，参会人员离场后，应立即检查会议室(会场、会堂)内有无遗留物品，如有及时送还失主，如未能及时送还，应妥善保管并立即通知会议主办方联系失主前来领取，做好相关记录；
- b) 应按主办方要求将会议使用后的会议用品、资料等统一收集、整理、归还主办方；

c) 清理打扫会议室(会场、会堂), 收纳茶杯、茶水、话筒、电脑等, 将桌椅、窗帘等进行归位, 地面、桌面等进行清洁, 照明、多媒体设备、空调等进行关闭, 全部整理完成后关闭门窗。

6.3.5 专属区域清洁服务

物业服务人根据双方约定, 可提供专属区域的入室保洁、地板保养、家具保养、地毯清洗、空调清洗等相关服务。

6.3.6 代订服务

物业服务人根据双方约定, 可提供代订报刊、水、餐、牛奶等相关服务。

6.3.7 搬家服务

物业服务人根据双方约定, 可提供相关搬家服务。

6.3.8 专属区域家居安装和维修服务

物业服务人根据双方约定, 可提供专属区域家具、电器的安装及维修服务。

6.3.9 托管服务

物业服务人根据双方约定, 可提供专属场室、设备或物品托管服务。

6.3.10 车辆服务

物业服务人根据双方约定, 可提供车辆加油、清洗、美容等相关服务。

6.3.11 打印服务

物业服务人根据双方约定, 可提供文件复印、打印、排版等相关服务。

6.3.12 24小时电召车服务

物业服务人根据双方约定, 针对紧急事件, 可提供24小时电召车服务。

6.3.13 专属区域绿化服务

物业服务人根据双方约定, 可提供专属区域内的家居园林设计、植物代购、植物移植、植物代种植、植物代养护、植物领养、植物租赁等相关服务。

6.3.14 早餐服务

物业服务人宜支持在楼宇布设“网订柜取”早餐柜, 支持以“便利店+轻餐饮”形式提供早餐。

6.3.15 外卖中转服务

物业服务人宜在服务区域适宜位置布置外卖存放点, 方便领取。必要时, 安排专人看管。

6.3.16 其他服务

其他服务根据相关产权人和商(租)户需求, 按合同约定开展。

7 党建引领物业工作

7.1 体系建设

7.1.1 有三名党员以上的楼宇物业服务管理项目部应成立党支部, 不足三名党员的项目部应与邻近项目部的党员成立联合支部。

7.1.2 应选取党性强、作风正、能力强、勇于担当、群众认可度高、有较高政治理论水平和一定党务知识、具有敬业奉献精神的党员担任党支部书记。

7.1.3 党组织成员应职责分工清晰明确, 并积极履行职责。

7.1.4 党组织架构以及党组织人员信息应进行公示, 有条件的项目宜设立信息公示墙。

7.1.5 应设置专员负责与街道社区或上级党组织选派到楼宇项目的党建指导员对接工作; 党支部书记应与党建指导员协商, 根据楼宇项目现场情况, 提出党建工作计划, 制定行动方案, 并落实相关措施。

- 7.1.6 应积极配合街道社区帮助符合条件的服务对象建立党支部。
- 7.1.7 应主动接受街道社区党组织领导，并每季度向街道社区党组织汇报 1 次党建工作情况。

7.2 运行机制

- 7.2.1 楼宇项目所在地街道社区党组织、项目党支部、业主委员会或者服务对象党支部、辖区治理力量应共同建立多方联动工作机制。
- 7.2.2 楼宇项目党支部应主动联系服务对象党支部，以多方联动机制为基础，开展党建共建活动。
- 7.2.3 应以社区为单位，建立多方共同参加的联席会议制度。
- 7.2.4 对涉及物业管理服务的重大事项、重要问题、重点工作应共同协商解决，有效落实多方联动机制或联席会议制度，构建民主协商机制。
- 7.2.5 应设置合理的议事规则和规范的工作流程。
- 7.2.6 每月应至少召开 1 次联席会议，并保留完整的会议记录。
- 7.2.7 应配合社区党员兼任的楼宇物业项目党建指导员，开展物业服务监督检查工作。
- 7.2.8 项目党支部负责人宜担任社区党组织兼职委员，积极主动完成社区党组织安排的工作任务。

7.3 活动开展

- 7.3.1 应严格遵守中央八项规定精神，严格执行廉洁自律各项规定。
- 7.3.2 应严格执行“三会一课”、组织生活会、民主评议党员、谈心谈话等组织生活制度。
- 7.3.3 除按规定或有特殊情况可暂不参加组织生活的党员外，其他正式党员、预备党员都应参加楼宇项目党支部的党员活动，每次活动要保持 95%以上的党员参与。
- 7.3.4 应编制党建活动计划（包括活动内容、形式、时间、地点、人数、所需经费及列支渠道等），制定活动方案，并充分听取支部党员意见。
- 7.3.5 应定期开展“主题党日”活动，增强党组织凝聚力，建立活动台账，妥善保存签到表、记录本、简讯、活动照片等资料。
- 7.3.6 活动经费应严格按照党费收缴管理使用办法的有关规定执行，收支记录准确完整。
- 7.3.7 应设置党员示范岗，充分发挥党员的模范带头作用。
- 7.3.8 应充分发挥党建引领作用，以街道社区治理网格为服务阵地，全力推动项目党支部与街道社区治理网格深度融合。
- 7.3.9 应组建“红色物业”党员志愿服务队，在力所能及的范围内提供一定的公益服务，实现企业利益目标与社区公共治理目标之间的平衡。
- 7.3.10 应建立流动党员支部，打造流动党员一站式、开放型综合服务阵地，强化与流动党员的联系，加强流动党员的归属感。
- 7.3.11 应将物业服务管理工作与党组织活动有机融合，定期组织联系各党支部联合进行物业管理活动。
- 7.3.12 应建立特色党建品牌，将党建引领属性融入宣传中去，发挥示范效应，提升社会影响力。
- 7.3.13 楼宇项目党组织应主动联系落实服务对象业主党员到属地社区党组织报到，扩充社区党组织力量。
- 7.3.14 应鼓励服务对象党员参与党组织活动、公益活动、综合治理等相关活动。

7.4 阵地建设

- 7.4.1 应通过区域共建、物业联建、党群共建等方式建立党建工作场所和设施设备。
- 7.4.2 应设置“红色物业”、“流动党支部”等相关场所标识，标识清晰易识别。
- 7.4.3 应具备健全的党建工作制度，并张贴在醒目位置。
- 7.4.4 应设置服务联系点，安排客服接待人员。
- 7.4.5 服务区域内应具有丰富的党建元素，设有党员先锋岗、党员示范岗等公示牌。
- 7.4.6 应定期举办各形式的党支部活动，体现党建引领项目的特色治理方法。
- 7.4.7 应为新业态群体提供服务阵地、配套设施以及服务人员。
- 7.4.8 应定期对网格化党建工作成果进行公示，确保工作落实到基层，并取得成效。
- 7.4.9 应利用新闻媒体、宣传栏、公众号等载体，宣传党建工作成效和先进典型。

7.5 民主监督

- 7.5.1 落实楼宇所在地的物业管理行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）有关基层治理要求，配合街道社区动员和组织服务对象积极参与项目治理。
- 7.5.2 应建立与服务对象的沟通联系机制，不定期地听服务对象对物业服务的意见建议，主动接受监督

8 服务创新

- 8.1 建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作。
- 8.2 建立并运行服务质量管理控制系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控。
- 8.3 制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放。
- 8.4 根据楼宇的特点和物业服务合同的约定，制定并实施符合公共活动需要的便捷高效的安全、保密和防干扰制度，最大限度地满足相关产权人和商（租）户的需求。
- 8.5 建立并推行新型商业模式，通过提供物业资产经营管理服务以及会议接待服务、后勤配套服务等方式，最大限度地实现相关产权人和商（租）户的价值。

9 风险管理与应急处置

9.1 风险管理体系建立

- 9.1.1 物业服务人要强化安全意识，明确落实安全生产责任制，责任到人。
- 9.1.2 物业服务人要制定安全管理制度，建立健全安全管理体系，如督查、培训、例会、考核及安全档案管理等。对于管理区域的安全风险，如消防安全隐患，应及时报告相关产权人及有关主管部门。

9.2 风险识别

物业服务人应对楼宇管理服务区域、服务岗位进行风险识别，列明包括消防、员工作业、设施设备运行、政治舆情、非法传单等在内的安全风险清单，并评定风险等级。

9.3 风险分析与评价

物业服务人认真分析风险产生或存在的原因，预测评估风险的影响，并对风险影响进行评价后确定优先排序。

9.4 风险措施

物业服务人对风险确定优先排序后，制定相应的应对策略，并制定应对风险的处理步骤。

9.5 风险应对

9.5.1 物业服务人制定相应防范措施后，加强日常隐患排查与治理，特别是重点设备房、特种设备、消防安全、从业人员安全、舆情舆论安全等方面。

9.5.2 物业服务人严格落实培训与演练，对物业工作人员进行防范措施的培训学习，定期进行防范措施的演练，进行风险防范宣贯，提高物业工作人员的风险防范意识和能力。

9.5.3 物业服务人对风险管理控措施的落实情况严格考核，对造成一定经济损失或不良影响的相关责任人给予相应处罚。

9.6 应急处置

9.6.1 在楼宇范围发生突发事件时，物业服务人应认真履行相关职责。

9.6.2 配合相关产权人制定治安、自然灾害、公共卫生、设施设备等突发事件的应急处置预案，并进行必要的演练和考核。

9.6.3 应急预案应发放至相应岗位，组织培训学习，确认岗位人员熟悉并熟练掌握应急预案的内容、流程，掌握应急处置的能力。

9.6.4 按照应急预案的要求配备相应的应急物资及装备。

9.6.5 按照应急预案配备相应的应急队伍，明确相关职责，配备相应的应急物资，明确相关职责，发生突发情况时，即时到岗。

9.6.6 积极组织培训、演练，并结合实际及时组织补充、修订和完善预案。

9.6.7 对重点危险源要明晰位置、明确危险发生时的处置方式和流程，分级别进行响应和重点管控，要落实岗位责任制。

9.6.8 突发事件发生时，第一时间按规定流程、应急预案妥善处置，并及时报告项目负责人和相关产权人，保留好突发事件管理档案。

10 服务质量评价与改进

10.1 服务质量评价

10.1.1 自我评价

每年至少开展一次自我评价，评价内容包括但不限于：

- a) 内部自查；
- b) 内部审核、管理评审。

10.1.2 顾客评价

10.1.2.1 应根据本项目的特点，针对相关产权人和商（租）户等不同的服务对象分别制定并实施不同的服务、沟通和评价体系。

10.1.2.2 每年至少开展一次相关产权人和商（租）户评价，调查覆盖率不低于80%，评价内容包括但不限于：

- a) 满意率、满意度调查；
- b) 主动拜访相关产权人和商（租）户，并与相关产权人和商（租）户交流、沟通；
- c) 相关产权人和商（租）户投诉；
- d) 相关产权人和商（租）户反馈的意见、建议。

10.1.2.3 具备条件的，可邀请第三方机构开展客户满意度测评。

10.1.2.4 满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定。

10.2 服务质量改进

10.2.1 结果分析

10.2.1.1 服务质量评价结果应形成书面报告并进行公示，满意率应达到95%以上。

10.2.1.2 应对服务质量评价结果进行分析，找出不合格项和改进项，并制定纠正和预防措施，整改并防止再次发生，改进结果向相关产权人和商（租）户公示。

10.2.2 跟踪监督

对不合格项和改进项制定纠正、改进措施，并跟踪、督促整改情况。

10.2.3 效果验证

对纠正、改进的服务质量结果进行效果验证，并通过跟踪和回访，获得纠正、改进效果达到预期效果的确认。

10.2.4 持续改进

通过全员参与、自我提升、顾客反馈、第三方评审，持续提升服务质量水平。