

分类号	案卷号	件号
GAA1		2

ICS. 03. 080. 30

A 12

备案号: 47082-2015

# DB44

## 广东省地方标准

DB44/T 1517—2015

---

### 物业服务 办公楼服务规范

Office Building Property Management Service Criterion

2015-02-11 发布

2015-05-11 实施

---

广东省质量技术监督局 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 规章制度	1
5 业户服务	1
6 建筑物共用部位的维护和管理	3
7 建筑物附属设施设备的维护和管理	4
8 环境卫生服务	10
9 绿化服务	13
10 协助维护公共秩序	14
附录 A (资料性附录) 规章制度	15

## 前 言

《物业服务》系列标准已发布以下部分：

- DB44/T 876-2011《物业服务 会务服务规范》；
- DB44/T 1047-2012《物业服务 清洁检查规范》；
- DB44/T 1048-2012《物业服务 应急管理规范》；
- DB44/T 1049-2012《物业服务 绿化养护检查规范》。
- DB44/T 1315-2014《物业服务 档案管理规范》
- DB44/T 1316-2014《物业服务 设施设备标识管理规范》

本标准为《物业服务》系列标准的一部分。

本标准依据 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》起草。

本标准由广州市物业管理行业协会提出。

本标准由广东省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：广州市物业管理行业协会、广州海运集团物业发展有限公司、广州粤华物业有限公司、广州怡城物业管理有限公司、广州珠江物业酒店管理公司。

本标准的主要起草人：叶亮、张立伟、周鹏、王丽珊、陈亮、何进、何建明、郑伟强、陈昂鹏。



# 物业服务 办公楼服务规范

## 1 范围

本标准规定了办公楼服务项目的基本服务要求。

本标准适用于物业服务企业向办公楼业主和物业使用人提供物业服务过程中的各项工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB19120 《空调通风系统清洗规范》

GB50140 《建筑灭火器配置设计规范》

GB/T 20647.9 《社区服务指南》 第9部分：物业服务

DB3703/T 301 《电梯、自动扶梯和自动人行道维护保养基本要求》

DB44/T 887 《住宅小区物业管理服务规范》

DB44/T 1315 《物业服务 档案管理规范》

DB44/T 1316 《物业服务设施设备标识管理规范》

## 3 术语和定义

GB/T 20647.9、DB44/T 887中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**办公楼** office building

供机关、企业、事业单位各类业务人员办公的楼宇及其附属设施、设备和场地。

### 3.2

**业户** owners and customers

业主与客户。

## 4 规章制度

见附录 A。

## 5 业户服务

### 5.1 基本要求

各项对业户服务项目的完成时效和服务标准应予公布，自觉接受业户的监督。

## 5.2 服务措施与要求。

### 5.2.1 员工持证上岗

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

### 5.2.2 员工仪容仪表

管理服务人员应统一着装，佩戴标志，配带必要的装备；举止得体，行为规范，作风严谨，服务主动，热情礼貌，应使用标准服务礼貌用语。

大堂服务人员应微笑相迎，提供咨询和引导服务。

### 5.2.3 值守要求

物业管理区域内应设有业户服务中心，为业户提供一站式服务，受理业户从搬入至迁离办公楼期间的各类申请事务。建立24小时人员值班制度。

应设立物业管理处，配备物业管理人员。

应设立24小时服务热线电话并公示。有值班工作记录，字迹清楚，数据准确。

非办公时间应做好人员出入登记的工作。

### 5.2.4 业户入住服务

业户入住时，服务人员应按规定程序及时受理，入住资料完备后及时提供物业服务，最后建立业户档案。

### 5.2.5 接待来访来电服务

业户报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集、处理和及时反馈，一般情况应在一个工作日内处理完毕，或在与业户约定的时间内处理和答复。

### 5.2.6 报修服务

接获业户报修需求后应持维修单到达现场，获得许可后内进，讲明内容后实施维修。进入业户的防静电机房前应换鞋或穿鞋套。维修完成后请业户在维修单上签认，并清扫现场，不得遗留垃圾，水渍和手印。具体服务时限应符合DB44/T 887 一级标准的要求。

### 5.2.7 投诉处理

在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在1小时内给予答复；书面回复的应在三个工作日内完成。

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。

投诉处理率应为100%。

投诉处理及时率应为100%。可联络投诉回复率应为100%。

对投诉事项及处理结果应登记存档，并掌握业户对处理结果的满意度。

### 5.2.8 信报服务

应正确分拣各类信报，准确投送。做好挂号信、汇款单、快递等特殊邮件和报刊的登记工作。正确处理各类盲信/退信/受损信件，对特殊邮件的处理应做出责任申明。

### 5.2.9 业户迁出服务

业户迁出时，服务人员应按规定程序及时受理，费用结算、迁出资料完备后同意业户迁离，最后



联同业户对物业进行设备设施安全检查，确保不遗留工程和安全隐患。

#### 5.2.10 物业服务资金收支情况的公布

物业服务收费应采用酬金制方式的，物业服务企业应将物业服务资金收支情况每半年向业主公布一次。

#### 5.2.11 意见征询和物业管理服务不满意率

每半年进行一次抽样的物业服务意见征询；每年进行一次服务意见普调。

征询面应为业户总户数的80%以上。

征询表中选择范围设定为“满意、较满意、一般、较不满意、不满意”。

征询结果及改进措施应向业户公布。

物业管理服务不满意率应不超过5%。

统计结果应存档备查。

### 5.3 档案管理

应符合 DB44/T 1315 的规定。

## 6 建筑物共用部位的维护和管理

### 6.1 共用部位的标识

应符合DB44/T 1316的规定。

### 6.2 巡检

#### 6.2.1 日检

管理员应每日对物业管理区域范围内的道路路面、绿化及绿地卫生、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇悬挂物、裙楼卫生、楼层走火通道、消火栓箱封条、应急照明灯、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位、航空障碍灯的状况进行检查。

管理员应填报日检表并送管理处主管审阅。

#### 6.2.2 月检

管理处负责人应每月组织全面检查物业管理区域范围内的道路路面、绿化及绿地卫生、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇悬挂物、裙楼卫生、楼层走火通道、消火栓箱封条、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位的状况。

检查情况应作好记录，存在问题应及时整改。

#### 6.2.3 年检

管理处负责人应每年组织对物业管理区域范围内的共用部位全面检查一次，并作出报告与评估，送业主/业主委员会；未成立业委会的，应将年检结果在物业管理区域内进行公示。

#### 6.2.4 临检

根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，管理处负责人应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。

### 6.2.5 巡检结果的处理

根据日检、月检、临检结果，属于小修方面的应于一个工作日内修复；属于管理方面的问题应于两个工作日内采取措施恢复正常；属于大中修方面、须由专项维修资金支付的维修工程，应于一周内向业主/业主委员会或专项维修资金代管单位提出书面报告并跟进。

### 6.3 装修管理

应制定完善的业户装修登记、巡检等管理制度。

对业户的装修方案应在两个工作日内就其中的管线、防水、外观、公共设施等改动申请作出书面答复，并告知禁止行为和注意事项；应与装修人、装修企业签订《装饰装修管理服务协议》。应建立装修档案，对装修人已取得的政府相关职能部门的审批资料进行登记并实施监管。

应每天对装修单元检查一次，有巡检记录。办公时间内不应从事影响周边业户正常办公的装修项目，包括一切可造成严重噪声、强烈气味、粉尘污染、喷漆工艺的油漆工程。装修垃圾与客梯不应混梯。对于各类违例行为应及时制止。制止无效应于一个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门。

### 6.4 制止违章搭建与占用行为

对违反规划乱搭乱建和擅自改变房屋用途的行为应于一个工作日内以书面通知劝阻和制止，制止无效应于两个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门并跟进。

### 6.5 房屋外观

房屋外墙出现裂缝、离壳、脱落现象，应于发现后一个工作日内到场处理并向业主/业主委员会报告；房屋外墙出现乱涂乱画乱张贴现象，应于发现后两个工作日内到场处理。

空调安装位置应统一，且须符合政府的有关要求，违反规定的行为应于一个工作日内以书面通知劝阻和制止，制止无效应于两个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门并跟进。

### 6.6 户外设置物

未经有关政府部门批准和业主/业主委员会同意的户外物品设置行为，应于发现后一个工作日内以书面通知进行劝阻和制止，制止无效应于两个工作日内报告业主/业主委员会和有关政府部门并跟进。

### 6.7 工作记录

工作记录应及时、清楚、完整。

## 7 建筑物附属设施设备的维护和管理

### 7.1 设备资料与标识管理

设备资料应符合DB44/T 1315的规定。

标识管理应符合DB44/T 1316的规定。

各项工作记录应及时、清楚、完整。

### 7.2 设备机房管理

设备机房的消防灭火器材应符合GB50140的规定。



设在地下室的强电、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。

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。

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。

地面应油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集水井。

### 7.3 楼层设备管井管理

天花、墙身、地面管理要求同6.2。

设备管井房挡水台阶应不低于10CM；空调、水管井内应设有地漏排水；强、弱电井内应穿过楼板的垂直电缆桥架、母线槽周围孔洞应用防火泥封堵，砌防水基，高度应不少于10cm。

管井房门宜分系统应采用通用钥匙管理。

### 7.4 供配电设施设备

#### 7.4.1 基本要求

高压供电柜维护、干式变压器、低压配电柜、应急发电机、柴油机、应急发电机配电屏、路灯和梯灯等的维护保养应符合 DB44/T 887 一级标准的规定。

#### 7.4.2 楼层配电房维护

周检：检查各开关位置、温度、指示灯状况。

月度保养：检查业户计量电度表、配电箱按钮、指示灯；清洁主开关表面；清洁配电箱内外，检查连接线；检查继电器、接触器连接线。

年度保养：完成月度保养内容。检查主开关灭弧罩和灭弧栅状况；检查主开关动、静触头紧固状况；检查各分开关分断、合闸状况；检查接线螺丝紧固状况；坚持地线连接状况；测量绝缘。

房内每周清扫一次，房内无垃圾、杂物堆放。

#### 7.4.3 停电应急处理

计划性的市政停电情况，管理处应提前四十八小时书面告知业户；停电后10分钟内应启动备用发电机。故障停电情况，接报后10分钟内应到场处理，视需应以口头或书面形式告知业户，切断故障回路继续送电。待查明故障原因，修复故障后应恢复该回路供电。

### 7.5 供水设施设备维护

水泵控制箱、生活水泵（含电动机）、供水管路及阀门等设施设备的养护应符合 DB44/T 887 一级标准的规定。

#### 7.5.1 二次供水上、下蓄水池维护

水池盖、检修口设有密封条、防蚊网并上锁；溢流和透气管口安装防虫网；水池底无杂物堆放；水池附近无污染源。

周检：检查水池箱体、人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀。



半年度保养：配合水池清洗工作，检查低水位限制浮球、进水闸阀、排水阀、溢流口，阀杆加油；解体检查进水液压阀；检查清洁水位控制浮球；池内扶梯检查、除锈。

年度保养：完成季度保养内容。检查测量水位控制浮球绝缘；检查进水手动闸阀；管道除锈补漆。

### 7.5.2 水池清洗

水池每半年应至少清洗一次；管理处应提前四十八小时书面告知业户。

应由具备资质单位负责清洗；清洗人员应持有效健康证；按清洗程序操作；按量使用政府部门规定的消毒药物；排水时应注意排水管道畅通与否；恢复供水后应检查管道、阀门、浮球等设备零件。

水池清洗后应由管理处和业主/业主委员会共同验收，填写验收表格。

水质检验应由政府认可的专业部门负责；水质抽样应于水池清洗后三至五天内进行；抽取水样应存于专业部门提供的规范水瓶；水质检验报告应向业户公布。

### 7.5.3 供水系统应急处理

#### 7.5.3.1 停水应急处理

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15分钟内到场处理，视需要以口头或书面形式告知业户。

#### 7.5.3.2 管道爆裂应急处理

出现管道爆裂等紧急事件，接报后应马上关闭该管道的水阀，10分钟内到场处理。

### 7.6 排污设施设备

#### 7.6.1 潜水泵维护

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

#### 7.6.2 排水沟、沙井、化粪池清理

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

#### 7.6.3 隔油池检查清理

办公楼应设有厨房、餐厅的由使用者安装污水处理设备，并负责维护保养。物业公司应协助政府环保机构定期抽样检查。

应每天检查一次污水处理设备、隔油池，提醒使用者及时清理废渣，防止废气扩散。

#### 7.6.4 管道爆裂、池井溢流应急处理

出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等紧急事件，应在接报10分钟内到场处理。

### 7.7 消防设施维护

#### 7.7.1 基本要求

消防报警系统，消防水泵、喷淋水泵控制箱，消防水泵、喷淋水泵、恒压泵（含电动机），消防水、喷淋水管路、阀门、消火栓箱，防火卷帘（含电动机、控制箱），疏散指示灯，正压风机、排烟风机，气体自动灭火系统等设施的养护应符合 DB44/T 887 一级标准的规定。

#### 7.7.2 消防（治安）监控室

室内无杂物堆放；应每天清扫一次。

### 7.7.3 消防通道管理、防火检查、志愿消防队和消防演练

应符合DB44/T 887 的规定。

### 7.7.4 消防宣传教育

应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

### 7.7.5 火警应急处理

在接获火警报告后，应以最快捷方式了解火情、通知志愿消防队员、携带消防器材赶往起火地点抢救，并迅速判断是否报警；尽可能切断电源或气源、疏导人员、禁用电梯，接应消防车；保护现场至调查结束。

### 7.8 空调系统维护

系统的养护应符合DB44/T 887 一级标准的规定。

清洗应符合GB19120的规定。

### 7.9 电梯设施设备

#### 7.9.1 电梯运行

按电梯运行制度执行；至少应有一部电梯24小时运行。

#### 7.9.2 电梯维护

电梯的维护应符合DB3703/T 301 的规定。

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、维修保养单位或者电梯制造单位进行。物业服务企业应建立电梯外委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。

停梯维护公示：一般情况应提前24小时以书面通知业户。

#### 7.9.3 电梯应急处理

##### 7.9.3.1 基本要求

管理处应根据实际需要，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。

在发生应急情况时，管理处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。

##### 7.9.3.2 停电应急处理

计划性的市政停电情况，管理处应提前在二十四小时张贴停电通知；停电前停止电梯运行；启动应急发电机；恢复电梯运行。

故障停电情况，接报后5分钟内到场处理，立即检查电梯有否困人，无人情况下电梯管理人员立即启动发电机供电，恢复电梯运行。

视需要以口头或书面形式告知业户。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/595010024311011313>