

ICS 03.080

A 12

DB4101

郑州市地方标准

DB4101/T XXXXX—XXXX

物业服务规范 第1部分：工业园区物业

Property service specifications—Part 1: Industry zones property

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

郑州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 服务内容.....	3
6 服务要求.....	4
7 突发事件应急处置.....	12
8 评价与改进.....	13
参考文献.....	14

前 言

DB4101/T ××《物业服务规范》拟分为以下几个部分，以后根据物业服务工作需求，再视情增补：
——第1部分：工业园区物业；

.....

本部分为DB4101/T ××的第1部分。

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由河南省物业商会提出。

本标准由郑州市商务局归口。

本标准起草单位：河南省物业商会、郑州黄金叶物业管理有限公司

本标准主要起草人：

引 言

随着我国经济社会的快速发展，物业服务越来越多地引起人们的关注，并从多方面予以期望和提出需求。工业园区作为郑州市区域经济发展的重要组织形式和载体，是我市经济发展的重要引擎和产研融合的关键组成部分，这给物业服务提出了更新、更高的要求。为加强和提升工业园区物业服务质量，促进社会和谐和维护社会稳定，发挥标准基础性规范作用，特制定本标准。

物业服务规范 第1部分：工业园区物业

1 范围

本标准规定了工业园区（以下简称园区）物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、突发事件应急处置、服务评价与改进。

本标准适用于工业园区物业服务。

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。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 4717 火灾报警控制器

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13271 锅炉大气污染物排放标准

GB 16806 消防联动控制系统

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 20647.9—2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

GB 50116 火灾自动报警系统设计规范

GB 50348 安全防范工程技术标准

GA 503 建筑消防设施检测技术规程

《特种设备质量监督与安全监察规定》（国家质量监督检验检疫总局令第13号，自2000年10月1日起施行）

《建设工程质量管理条例》（中华人民共和国国务院令第279号，自2000年1月30日起施行）

《郑州市多产权建筑消防安全规定》（郑州市人民政府令第147号，自2005年11月1日起施行）

《郑州市人民政府突发公共事件总体应急预案》（自2005年1月31日起施行）

《河南省公共安全技术防范管理条例》（河南省第十二届人民代表大会常务委员会第三次会议通过，2013年10月1日起施行）

《郑州市电梯使用安全管理办法》（郑州市人民政府令第221号，自2017年1月1日起施行）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业园区

为满足工业生产、科学实验以及生活配套需要的、实施封闭式管理的建筑群体及相关区域。

3.2

物业服务

由业主或物业使用人和物业服务企业，按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.3

客户

指业主或物业使用人，即：园区内使用厂房（库房）开展生产经营和科学实验工作的公司、单位等。

3.4

公共区域

园区内属于全体客户共同拥有或使用的区域。公共区域包括两个部分：共用部位和公共设施。共用部位指广场、道路、绿地、停车场（库）等；公共设施指公共照明、供配电系统、供排水系统、暖通系统、雷电防护系统、井、化粪池，垃圾箱（房）、监控设备、电梯、消防设备等设施。

4 基本要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 物业服务组织依法取得市场监督管理部门核发的营业执照。
- 4.1.2 有委托方提供的服务场所。
- 4.1.3 配备满足服务需要的设施设备。
- 4.1.4 公示物业基础服务和特约服务的服务项目、服务流程和标准、收费依据和标准、投诉渠道等；提供物业增值服务的，公示服务项目、服务流程及收费标准等。
- 4.1.5 有客户服务窗口及人员，为客户提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。
- 4.1.6 鼓励物业服务组织采用互联网、物联网、人工智能、区块链等现代信息技术的物业管理信息系统，利用科技手段提高物业服务的管控能力与服务水平，为客户提供更便捷、更优质的服务。
- 4.1.7 符合条件的应成立党组织，加强党的建设。

4.2 人员要求

- 4.2.1 具有良好的职业道德，身体健康，能胜任本职工作。
- 4.2.2 掌握物业服务基本法律法规、政策，熟悉园区的基本情况，能正确使用相关物业服务专用设备。
- 4.2.3 进驻物业服务区域后，物业服务组织应对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。
- 4.2.4 专业技术、操作人员应具备与从事工作相关的专业知识，取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。
- 4.2.5 从事特种作业的劳动者必须经过专门培训并取得特种作业资格。
- 4.2.6 定期参加法律法规、安全、专业技能等相应的培训，提高管理和服务水平。
- 4.2.7 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁端庄。服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话。

4.3 财务管理

财务管理应符合以下要求：

- 物业服务费和其它费用收支应符合国家和所在区域相关规定；
- 建立健全财务管理制度，对物业管理费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰；
- 对于合同约定的收费项目及标准，应按合同要求执行；
- 为客户提供的维修服务、延伸服务应按双方约定收费并单独结算；

——操作规范，账目清晰。

4.4 档案管理

4.4.1 根据实际情况需要，按合理的分类方法进行档案管理，档案分类包括但不限于：

- 前期开发政府审批证件等相关资料；
- 物业承接验收资料；
- 园区及其配套设施权属清册资料；
- 非生产用途的设备设施维护管理资料；
- 客户信息档案；
- 公共区域秩序维护档案；
- 公共区域环境管理档案；
- 行政档案；
- 财务档案；
- 客户服务档案。

4.4.2 根据档案载体不同，建立文书档案、电子档案和实物档案。

4.4.3 根据档案性质、重要性、类型及常用程度，采取有效措施，保护客户隐私。

4.4.4 建立档案收集、整理、保管、检索、应用以及查验、鉴定和销毁制度，提高档案管理水平。

5 服务内容

5.1 基本物业服务

5.1.1 服务项目公示告知、客户接待、投诉处理、装修、维修、园区标示导示制定、信报投递、快件代收代管等客户服务。

5.1.2 规范的环境卫生清洁、绿地养护服务，为客户提供整洁、卫生、美观的环境。

5.1.3 非生产用途的设施设备维护保养工作，确保该类设施设备的正常运行。

5.1.4 全年 365 d、全天 24 h 的公共秩序维护服务和安全防范服务，为客户提供安全的工作环境。

5.1.5 根据相关法律、法规，结合园区实际情况，对影响园区公共环境的各项环境因素进行识别和控制，制定环境管理措施。

5.1.6 对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立突发事件应急处理预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告客户和有关部门，并采取相应措施。

5.2 特约服务

5.2.1 餐饮服务，为客户解决后勤生活保障问题。

5.2.2 会务服务，为客户提供专业的会议服务。

5.2.3 工业旅游服务，为客户扩大宣传，提高客户及其品牌知名度、美誉度。

5.2.4 搬运服务，为客户提供专业、安全的物流服务。

5.2.5 室内保洁服务，为客户提供办公楼及附属楼宇、生产车间等区域的卫生保洁服务。

5.2.6 室内植物养护服务，为客户提供美化环境、净化空气，以及改善空间布局服务。

6 服务要求

6.1 基础物业服务

6.1.1 客户服务

6.1.1.1 公开告知

6.1.1.1.1 依据物业服务合同，凡由物业服务组织提供或负责的服务项目，包括其基本程序、联络方式、响应期限、服务承诺及标准等，应以公告形式告知客户。

6.1.1.1.2 在物业服务组织办公场所等处张贴明示物业服务受理电话。

6.1.1.2 接待服务

6.1.1.2.1 服务人员应礼貌、规范地接待、接听业主的咨询。

6.1.1.2.2 向客户提供其它多种联系和接待途径，包括但不限于信函、电子邮件、传真、微信等，并在规定的时限内做出答复。

6.1.1.3 沟通及投诉处理服务

6.1.1.3.1 根据工作需要，适时走访客户，与客户保持沟通，了解和掌握客户需求方面的信息。

6.1.1.3.2 对客户的投诉应核实情况，及时处理并回复，做好记录，对于短期内无法处理的问题，应做好解释工作，同时报领导研究确定解决办法。

6.1.1.3.3 服务中心直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。

6.1.1.4 客户满意度调查

定期进行客户调查（采取内部调查或第三方调查），发放调查表，及时回收并加以分析，建立客户满意度、满意率资料档案。

6.1.1.5 迁入、迁出服务

6.1.1.5.1 服务人员应按规定程序受理，在规定的时限内办理各项手续，并及时建档、归档。

6.1.1.5.2 迁入服务主要包括：登记客户信息资料、获取相关有效证照复印件；发放客户手册并简要介绍管理规约等；公用事业开通接驳服务；签署相关文书、收取相关费用。

6.1.1.5.3 迁出服务主要包括：登记有效联系方式；结清各项费用；办理物品搬出手续。

6.1.1.6 维修资金管理服务

建筑物及其附属设施维修资金管理服务应遵照国家有关法律法规的规定执行，如无相关规定，则可视需要建立园区维修资金管理制度，对园区维修资金进行账务管理，账目清晰，运作规范。

6.1.1.7 公用事业及通讯设施开通接驳服务

服务人员应按规定的程序及时受理，配合相关单位在规定时限内办理各项手续后开通。

6.1.1.8 装修监管服务

6.1.1.8.1 服务人员应按规定的程序及时受理，告知有关制度和规定，在规定的时限内办理各项手续。

6.1.1.8.2 服务人员应加强巡视，发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止，并及时报告有关部门处理。

6.1.1.8.3 服务人员应督促装修客户及时与消防、安检部门取得联系并接受审验，通过审验后留存审验结论并存档。未通过审验不得强行开业、开放；对强行开业、开放的单位，及时进行劝阻并报告相关责任单位、部门。

6.1.1.9 报修受理服务

6.1.1.9.1 服务组织应事先公开告知客户有关报修服务的费用。

6.1.1.9.2 当客户报修时，应及时受理并做好记录，在规定的时限内提供报修服务并回访。

6.1.1.10 信报服务

6.1.1.10.1 根据邮政部门有关信报投递的规定，结合园区现状，及时、妥善地协调解决客户信报投递事宜。

6.1.1.10.2 凡邮政部门无法直接投递至客户的，服务人员应正确分拣信件，认真登记报刊杂志和挂号信，正确处理特殊邮件（如法律文书、退信等），在规定的时限内提供分送投递服务。

6.1.1.11 快件代收代管服务

6.1.1.11.1 根据园区安全管理要求及规定，结合园区现状，及时、妥善地协调解决客户快件投送事宜。

6.1.1.11.2 凡客户无法直接接收的快件，服务组织应设置代收设施或安排代收人员，做好登记，在规定的时限内提供代管服务。

6.1.2 环境管理与服务

6.1.2.1 园区公共区域环境保洁服务基本要求

6.1.2.1.1 园区公共区域及共用部位环卫设施完备，设有分类垃圾箱等保洁设备。

园区公共区域实行保洁清扫标准化，垃圾清理根据合同约定和物业服务等级确定。

6.1.2.1.2 园区公共区域各类房屋的楼梯、扶栏、走道及地下室等部位保持清洁，不得随意占用和堆放杂物。

6.1.2.1.3 对保洁服务过程中主要的环境因素，如：保洁机械噪声，清扫洗地产生的粉尘、污水，保洁剂的储藏、使用和废弃包装物，以及各种办公、生产和生活垃圾的堆放所产生的异味和蚊蝇孳生等，应予以有效控制，并保存监督检查的相关记录。

6.1.2.1.4 向清洁外包方通报本公司环保要求，对其环境行为进行监督检查，并保留相关记录。

6.1.2.2 园区公共区域环境绿化养护与服务

6.1.2.2.1 园区绿化区域内公共绿地、庭院绿植及道路两侧植物合理分布，花坛、树木和建筑小品配置得当。

6.1.2.2.2 植物管理及养护措施落实到位，各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无破坏、践踏及随意占用现象。

6.1.2.2.3 对服务过程中主要的环境因素，如：机械噪声，药品的储藏、使用和废弃包装物，以及绿化垃圾清理等，应予以有效控制，并保存监督检查的相关记录。

6.1.2.2.4 向外包方通报本公司环保要求，对其环境行为进行监督检查，并保留相关记录。

6.1.2.3 园区公共区域景观管理与服务

6.1.2.3.1 水体景观养护技术措施及要求

6.1.2.3.1.1 硬底水景水体的养护

定期经常清洁池内水体，包括清除水中垃圾等杂物及更换干净水，减少水中泥沙、污物对设备的损害。

6.1.2.3.1.2 软底水景水体的养护

严格控制污染源流入水体从而污染水面，及时清除水中垃圾等杂物。

6.1.2.3.1.3 水景设施设备的维护保养

定期对带电作业的设备进行对地绝缘测试。未通过绝缘测试的设备予以维修、更换。

6.1.2.3.1.4 园林水体景观养护标准

驳岸应安全稳固，整齐美观，完好无缺损，符合自然化；有防护设施和安全警示循环，动力及排灌设施完好无损，能正常运行；无漂杂物，硬底池壁无明显污垢。

6.1.2.3.2 硬质景观小品管理与服务

定期检查修复园林建筑及构筑物，园椅、桌凳、标识牌等破损结构或装饰；定期检查园林建筑及构筑物、假山等结构上存在的隐患，并及时加以解决。

园林建筑及构筑物保持外观整洁，构件和各项设施完整无损；建筑室内陈设清洁、完好、合理；防止结构、装修和设施隐患。

6.1.2.4 园区公共区域共用部位环境污染防治

6.1.2.4.1 建立废弃物（废水、废气和固体废料）控制的制度，通过宣传等形式向园区内客户和相关方传达环境管理意识，减少环境污染，提高能源、资源利用效率。

6.1.2.4.2 做好公共区域生活垃圾分类的同时，负责将客户分类好的生活垃圾，一并收集后交由具备专业资质许可的处理单位统一清运、处理。

6.1.2.4.3 对客户要求协助处理的工业垃圾，积极联系具备处理工业垃圾能力、资质的相关机构，并将工业垃圾交与其负责处理。

6.1.2.4.4 监督园区内客户按国家规定做好放射性废弃物和化学危险品的储存、处置，发现违规处置行为时，应立即报告上级主管部门，并根据应急预案组织好应对工作。

6.1.3 建筑物、基础设施设备运行与维护

6.1.3.1 建筑物

6.1.3.1.1 根据《建设工程质量管理条例》和《物业管理条例》的要求，制定各类建筑物及设备的运行维护档案和作业规范，做好建筑物和设施设备的维保工作，保持建筑物完好。

6.1.3.1.2 定期巡查建筑物公共部位的安全状况，配合有关部门进行建筑物的安全检查。

6.1.3.1.3 房屋楼板、道路、桥梁等负载不能超过设计限重。

6.1.3.2 供配电系统

6.1.3.2.1 制定供配电系统的运行维护作业规范和程序，保持园区配变电设备完好、运行正常。

6.1.3.2.2 编制维保、检查计划，对配变电设备、设施进行检修、维护和检测。

6.1.3.2.3 限电、停电应经有权限人员审批，并提前向客户发出限电、停电通知并做好解释工作。

6.1.3.2.4 停电区域应加强安全警戒，维持区域秩序，有必要时启动应急预案。

6.1.3.2.5 保持应急供电系统设备完好，处于有效的待机状态，确保随时应急启用。

- 6.1.3.2.6 合理申请调整契约负荷值，有效控制 MD 值。
- 6.1.3.2.7 通过电容补偿设备和其他手段，满足供电系统对功率因数的要求。
- 6.1.3.2.8 临时用电应执行相关的电器安全管理、设计、安装验收等标准规范，实行作业许可，办理临时用电许可证。

6.1.3.3 雷电防护系统

- 6.1.3.3.1 做好雷电防护系统的日常维护，定期检查，保持接地状况良好。
- 6.1.3.3.2 按规定对防雷装置定期进行检测。

6.1.3.4 给水系统

- 6.1.3.4.1 保持系统中各类泵、阀门、表计、控制柜、管路完好正常。
- 6.1.3.4.2 管道色标和水流指示清晰，阀门关、开状态和水泵的使用、备用状态挂牌明示。
- 6.1.3.4.3 定期保养检修系统中的各类设备。
- 6.1.3.4.4 末端用户的水压及流量满足设计使用要求。
- 6.1.3.4.5 遇限水、停水情况，应提前通知各用户，并做好解释。
- 6.1.3.4.6 饮用水水箱每半年进行全面清洗、消毒，清洗完毕须有专业检测部门出具的水质检验报告，水质符合地方饮用水标准；二次供水设施的管理应符合 GB 17051 的要求。

6.1.3.5 排水系统

- 6.1.3.5.1 保持污水系统、废水系统、雨水系统和空调冷凝水系统等排水系统的各种管路完好正常。
- 6.1.3.5.2 定期维护检修排水系统中的各类设施。
- 6.1.3.5.3 雨季应加强园区内排水管井的检查，确保建筑物和道路排水畅通。
- 6.1.3.5.4 按照 GB 8978 的要求，掌握区内企业的废水处理和排放情况，督促其达标排放。企业新增项目的排放应通过环保部门的环境评估并验收达标。

6.1.3.6 火灾报警系统

- 6.1.3.6.1 保持火灾报警控制器运行正常，其火灾报警功能、故障报警功能、自检功能、显示与计时功能等，符合 GB4717 的要求；其联动控制功能应符合 GB 16806 的要求。
- 6.1.3.6.2 定期对火灾报警系统进行检查保养，每年进行一次检测，确保系统完好正常。
- 6.1.3.6.3 客户二次装修涉及变更原设计的探测区域，应按 GB 50116 的要求重新布置火灾探测器，按规定报送消防部门审批。

6.1.3.7 消防系统

- 6.1.3.7.1 保持消火栓、喷淋、泡沫、气体等灭火系统设备完好正常，其功能应达到 GA 503 的要求。
- 6.1.3.7.2 灭火系统设备每年应进行一次检测和联动测试。
- 6.1.3.7.3 水泵、阀门、消火栓等机械部位应定期保养和润滑，无跑、冒、滴、漏；外表应定期油漆，泵房、储罐室应保持清洁。

6.1.3.8 暖通系统

- 6.1.3.8.1 应定期对制冷（热）机组、冷媒水循环水泵、冷却塔、膨胀水箱等设备进行巡检、保养，发现故障及时维修以保持系统完好正常地工作状态。
- 6.1.3.8.2 对中央空调的冷媒水系统应定期做清洗和水质保养，保持水质符合国家标准要求，定期清洗过滤网。

6.1.3.8.3 定期对空调机的过滤网、表冷器、风管、积水盘进行清洗、消毒，保持风量风压正常、制冷效果良好和空气质量符合国家标准要求，同时达到节能降耗效果。

6.1.3.8.4 定期对空调机、排烟机、正压风机、防火阀、排烟阀等设备检查保养，确保火警发生时有关联动功能的风机、阀门均能正确动作。

6.1.3.8.5 定期检查分体空调室外机安装支架的牢固性，避免发生坠落事故。

6.1.3.8.6 根据《特种设备质量监督与安全监察规定》，在用的锅炉应办理登记，并持有有效的《特种设备使用登记证》。

6.1.3.8.7 锅炉应按规定每年进行锅炉和安全阀、压力表检验，热水锅炉应每年进行安全阀、压力表检验，每两年进行一次锅炉外部检验，检验不合格的锅炉不能运行。

6.1.3.8.8 锅炉废气排放应符合 GB 13271 的要求。

6.1.3.8.9 采取多种措施，节约能源、降低消耗，争取经济效益、社会效益最大化。

6.1.3.9 公共照明

6.1.3.9.1 定期巡检道路及其他公共部位的照明设备，保持路灯、草坪灯、水下灯、泛光照明等灯具安装牢固，外表无锈蚀，工作正常完好。

6.1.3.9.2 合理安排和调整各类灯光照明启闭时间，节能降耗。

6.1.3.9.3 积极推广使用节能灯具。

6.1.3.10 园区内跨道路的构架、管道

6.1.3.10.1 管道直埋、架设沿线应设立警示标识，并要标有限制高度等有关安全警示，标识符合 GB 2894 的要求，保持清晰、准确、醒目和安全。

6.1.3.10.2 发现管道或其附属设施损坏或出现违章、违规架设等现象，应立即采取措施并及时上报。

6.1.3.11 电梯系统

6.1.3.11.1 电梯的使用和日常维护保养应符合《郑州市电梯使用安全管理办法》规定。

6.1.3.11.2 货梯应配备专职管理人员。

6.1.3.11.3 电梯的维修保养单位应当依法取得许可，从事电梯维修、日常维护保养的作业人员当依法取得相应的许可证书。

6.1.3.11.4 在用电梯应每年经专业检测机构检验合格，取得《安全使用许可证》。

6.1.3.11.5 对电梯故障有应急预案。

6.1.3.11.6 保持电梯与火灾报警系统可靠的联动功能。

6.1.3.11.7 专项维修或改造后拟投入使用的电梯、发生设备事故后的电梯、以及停止使用一年以上再次使用的电梯，需经专业检测机构检验合格，并取得《安全使用许可证》。

6.1.3.12 停车管理系统

6.1.3.12.1 定期检查保养读卡机、自动道闸、车位锁、电动折叠门等设备，保持其外观清洁，无锈蚀，功能正常，灵敏可靠。

6.1.3.12.2 车辆出入的监视设备图像清晰，计费系统准确稳定。

6.1.3.13 技术防范系统

6.1.3.13.1 保持各类视频监控摄像机、入侵探测器、对讲机天线、巡更点、读卡机等技防设备安装牢固，工作正常。

6.1.3.13.2 保持监视器图像清晰，监视控制设备工作正常；录像资料按规定存档。

6.1.3.13.3 定期对技防系统设备进行检查、保养、维修、清洁，保持各类技防系统设备的技术参数符合 GB 50348 的要求。

6.1.4 安全管理与服务

6.1.4.1 运作要求

6.1.4.1.1 在遵守国家有关法律法规的前提下，制定园区公共秩序维护方面的公众制度及物业公司内部管理规定，包括园区公共秩序维护岗位设置、岗位规范及职责、运作管理规程、设施设备使用管理规定等。

6.1.4.1.2 书面形式记录各项工作的开展情况，包括值班记录和巡视记录、交接班记录、车辆进出记录、人员进出记录等。

6.1.4.1.3 设置门岗、巡视及监控岗位，并配置相应的公共秩序维护人员；视实际需要和服务合同的约定设置其它岗位。

6.1.4.1.4 配备专用物品、器材、设备，物资管理有序，可随时使用。

6.1.4.2 公共秩序维护

6.1.4.2.1 人员进出

6.1.4.2.1.1 封闭式园区主要出入口应安排秩序维护人员 24 小时值守。

6.1.4.2.1.2 合理控制园区内的人员进出，对访客提供必要的指引服务，对施工、送货、参观等外来人员应实施必要的管理控制措施，对推销、拾荒等闲杂人员应拒绝其进入园区。

6.1.4.2.1.3 开放式园区应设有技防设施，通过技防和人防相结合的措施，确保园区内的有序和安全。

6.1.4.2.2 物品进出

6.1.4.2.2.1 对货运车辆的进出及以其它方式带出园区的大件物品，应要求客户配合提供相关的放行凭证。

6.1.4.2.2.2 在事先获得政府有关部门的许可并向本区域服务机构提供许可文件，同时做好各项安全防范措施后，客户因生产所需的易燃、易爆、有毒等危险品可运入园区。

6.1.4.2.2.3 设有货运电梯的，应阻止任何人员使用载客电梯运送大件物品，货运电梯应设专人驾驶操作。

6.1.4.2.3 车辆进出

6.1.4.2.3.1 根据 GB/T 10001.1 的要求设置各类交通和安全警示标志，车库/场内配有相关的照明设施、停车设施和灭火器材。

6.1.4.2.3.2 车辆行驶、停放指引标识、标线明显，保持设施和标志的完好。

6.1.4.2.3.3 设置机动车、非机动车和人行道出入口，并可根据实际状况安排是否设立机动车辆独立进出通道和非机动车停放区域；进出通道处应设置减速缓行装置。

6.1.4.2.3.4 对进出园区的车辆进行发证、登记管理，维护交通秩序，引导车辆行驶、停放有序。

6.1.4.2.3.5 货运车辆装、卸货应在指定区域内进行。

6.1.4.2.4 监控岗服务

6.1.4.2.4.1 熟悉各类控制系统，包括但不限于下列系统：闭路电视监控系统、消防报警系统、红外报警系统、门禁系统、道闸系统、巡更系统、煤气自动报警系统等安防系统的操作方法并确保处于正常运行状态。

6.1.4.2.4.2 监视、监控及报警系统设施设备应 24 小时开通，保持监控记录完整，符合《河南省公共安全技术防范管理条例》的要求。

6.1.4.2.4.3 监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不得擅自泄露记录内容和资料。

6.1.4.2.5 巡视岗服务

6.1.4.2.5.1 制定固定或非固定的巡视路线和巡视频次，对重点区域、重点部位、车棚、物品堆放点、死角和隐蔽点等应纳入巡视范围。

6.1.4.2.5.2 通过巡视或监控及其他各岗位共同监视和维护园区内的正常秩序，发现违约、违规、违章和异常现象应及时制止并报告。

6.1.4.3 园区治安防范

6.1.4.3.1 正确区分、处理一般事件、突发事件和恶性事件，并予以及时、妥善处置。

6.1.4.3.2 协助做好园区内的治安防范工作，发生治安案件时，应及时向行政主管部门报告。

6.1.4.3.3 制定园区突发治安事件的突发事件应急处理预案，并在物业办公室、监控中心等处室内悬挂，每年应组织不少于 1 次的突发治安事件应急演练。

6.1.4.4 消防安全

6.1.4.4.1 消防器材

6.1.4.4.1.1 应按照《郑州市多产权建筑消防安全规定》并结合园区的火灾危险性，针对易燃易爆物品的特点进行合理的配置。

6.1.4.4.1.2 对管理区域内所有消防器材和消防系统进行统计，建立台帐，统一管理。

6.1.4.4.1.3 定期对辖区内消防系统、消防器材进行巡视、检查、测试、维保，凡失效、损坏的要及时维修更换，确保其处于整洁和完好备用状态。

6.1.4.4.2 消防通道

6.1.4.4.2.1 确保消防通道标识规范、清晰、完好。

6.1.4.4.2.2 确保消防通道通畅、安全。

6.1.4.4.3 消防演练与培训

根据园区情况，制定消防实操培训和消防常识培训计划并实施，每年进行不少于一次的消防实战演练。

6.1.4.4.4 微型消防站

6.1.4.4.4.1 应按照公安部消防局于 2015 年 11 月 11 日发布“公消 [2015] 301 号”文件《消防安全重点单位微型消防站建设标准（试行）》，建立重点单位微型消防站，积极开展防火巡查和初起火灾扑救等火灾防控工作。

6.1.4.4.4.2 做好人员配备、站房设置、消防器材配备、岗位职责制定和管理训练等工作。

6.1.4.4.5 消防动态监管

对需在易燃易爆区域动火施工的单位或个人，采取安全防护方案审批、现场配置防火用品以及专人值守等措施。

6.2 特约服务

6.2.1 餐饮服务

- 6.2.1.1 与需求餐饮服务的客户沟通，达成合作意向，并且签订相关合同。
- 6.2.1.2 按照服务对象提供安全、营养的膳食餐谱。
- 6.2.1.3 按照食谱购买、准备每个客户工作日就餐需要的原料、半成品。
- 6.2.1.4 按照合同约定和生产计划完成餐饮服务次数。
- 6.2.1.5 定期组织对设施设备的维修维护。
- 6.2.1.6 严格执行与本企业合作的服务供应商的各项要求。

6.2.2 会议服务

- 6.2.2.1 与需求会议服务的客户沟通，达成合作意向，并且签订相关合同。
- 6.2.2.2 通过电话、微信、邮件和面谈等方式，了解和确认会议召开的时间、地点以及参会人员和其它会议需求等。
- 6.2.2.3 做好以下会场布置工作：制作实体会标或电子会标；悬挂实体会标或测试电子会标；调试相关设备；完成茶水准备和座签摆放。
- 6.2.2.4 做好迎接、引导参会人员入场，以及茶水供应、杂物清理、应对会中突发状况等工作。
- 6.2.2.5 会后进行桌面、地面清洁和收集垃圾的同时，进行会场检查，发现遗漏资料、物品及时上交。
- 6.2.2.6 收回会标和关闭、归整多媒体等设备，同时关闭照明电源、门窗。

6.2.3 工业旅游服务

- 6.2.3.1 与需求开展工业旅游的客户沟通，达成合作开展工业旅游活动意向，并且签订相关合同。
- 6.2.3.2 与客户沟通，策划工业旅游活动方案。
- 6.2.3.3 组织符合客户要求的消费者前往客户生产工作现场进行参观游览，了解企业概况、产品知识、产品制造过程，宣传企业形象和品牌形象。
- 6.2.3.4 制定并执行安全保障措施，确保全部行程的人员安全和客户正常生产。

6.2.4 装卸搬运服务

- 6.2.4.1 与需求装卸搬运服务的客户沟通，达成合作意向，并且签订相关合同。
- 6.2.4.2 按照产品说明书、通用的装卸标准装卸物资，文明作业，轻拿轻放，避免损坏物资。
- 6.2.4.3 按照产品说明书、通用的搬运标准和客户要求完成物资的搬运，避免物资损坏和错乱堆放。
- 6.2.4.4 码垛时按照货位要求进行摆放，不可阻挡消防通道，“五距”符合要求。
- 6.2.4.5 遵守消防、作业活动等相关要求，非特殊工种人员不得操作电梯、叉车等特种设备。
- 6.2.4.6 在作业过程中，谨慎作业，注意叉车以及运输车辆，防止车辆对自身和周围人员造成伤害事故。

6.2.5 室内（客户办公楼及附属楼宇、生产车间）保洁服务

6.2.5.1 客户办公楼及附属楼宇等保洁服务

- 6.2.5.1.1 共用部位环卫设施完备，设有分类垃圾箱等保洁设备。
- 6.2.5.1.2 对大厅、走廊、卫生间、电梯厅、步行梯等区域地面、墙面进行清扫、擦拭，同时擦拭各类设施设备附件，保持干净整洁，无污渍。
- 6.2.5.1.3 垃圾日产日清，收集、运送垃圾过程中应做好防护，避免二次污染。

6.2.5.2 生产车间保洁服务

6.2.5.2.1 地面、墙面清扫保洁。

- 6.2.5.2.1.1 按照特约服务合同约定的时间、区域进行保洁。
- 6.2.5.2.1.2 共用部位环卫设施完备，设有分类垃圾箱等保洁设备。
- 6.2.5.2.1.3 垃圾日产日清，收集、运送垃圾过程中应做好防护，避免二次污染。

6.2.5.2.2 设备保洁

- 6.2.5.2.2.1 对特约服务合同约定的设备进行保洁。
- 6.2.5.2.2.2 生产车间每天生产工作结束后进行保洁作业。
- 6.2.5.2.2.3 清扫、擦拭设备时应避免损坏设备，并且注意人身安全。
- 6.2.5.2.2.4 向外包方通报本公司环保要求，对其环境行为进行监督检查，并保留相关记录。

6.2.6 室内（客户办公楼及附属楼宇、生产车间）植物养护服务

- 6.2.6.1 与需求室内植物养护服务的客户沟通，达成合作意向，并且签订相关合同。
- 6.2.6.2 按照特约服务合同，购买或租赁适宜室内摆放的花卉和绿叶植物。
- 6.2.6.3 做好对花卉及绿叶植物的浇水、修剪、施肥、病虫害防治和清理灰尘、枯叶等工作。

7 突发事件应急处置

- 7.1 根据《郑州市人民政府突发公共事件总体应急预案》制定相应的应急预案，提高园区处置突发事件和风险的能力，最大限度地预防和减少突发事件造成的损失。
- 7.2 根据园区实际情况，建立相应的工作小组或联络机制，明确各责任人在突发情况下的应对措施。
- 7.3 事件发生时应及时告知客户，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。
- 7.4 定期对相关人员进行应急预案培训，每年组织一次以上应急预案演练。
- 7.5 制定较完善的应急处置预案，至少应包括：
 - a) 电梯突发事故处置预案；
 - b) 水浸事故处置预案；
 - c) 停电应急处置预案；
 - d) 防汛处置预案；
 - e) 高温天气应急预案；
 - f) 寒流冰冻天气应急预案；
 - g) 火灾事故应急处置预案；
 - h) 人员伤害应急处置预案；
 - i) 触电事故应急处置预案；
 - j) 交通意外应急处置预案；
 - k) 危险品泄漏处置预案；
 - l) 天然气、煤气泄漏处置预案；
 - m) 公共卫生突发事件处置预案；
 - n) 食物中毒突发事件处置预案；
 - o) 治安事件处置预案。

8 评价与改进

8.1 基本要求

8.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。

8.1.2 保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

8.2 评价程序

主要包括：

- a) 建立评价机制；
- b) 成立评价组织；
- c) 制定评价方案；
- d) 评价实施；
- e) 数据分析与编写评价报告；
- f) 评价结果处理。

8.3 评价方法

8.3.1 客户评价

主要包括：

- 客户满意度、满意率评价；
- 与客户的主动沟通；
- 信息分析。

8.3.2 企业评价

主要包括：

- “神秘顾客”暗访；
- 内部质量检查与审核。

8.3.3 第三方评价

主要包括：

- 认证机构的评审与监督审核；
- 专业机构的满意度调查；
- 行业组织的评优评先。

8.4 服务改进

8.4.1 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

8.4.2 及时处理客户投诉、建议，并对处理结果进行回访。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国安全生产法
 - [2] 中华人民共和国道路交通安全法
 - [3] 中华人民共和国道路运输条例
 - [4] 中华人民共和国食品安全法
 - [5] 中华人民共和国物业管理条例
 - [6] 中华人民共和国特种设备安全法
 - [7] 机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定
 - [8] 郑州市城市生活垃圾分类管理办法
-