

ICS 03.080

A 12

DB 37

山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 1997.6—2019

代替 DB37/T 1997.5—2011

物业服务规范 第 6 部分：写字楼物业

Property service specifications—Part 6: Office buildings property

2019 - 09 - 20 发布

2019 - 10 - 20 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 服务内容.....	2
6 服务要求.....	2
7 服务评价与改进.....	8

前 言

DB37/T 1997—2019《物业服务规范》分为十一个部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：住宅物业；
- 第3部分：中小学物业；
- 第4部分：高校物业；
- 第5部分：医院物业；
- 第6部分：写字楼物业；
- 第7部分：商场物业；
- 第8部分：工业园区物业；
- 第9部分：高铁客运站物业；
- 第10部分：民用机场物业；
- 第11部分：公共场馆物业。

本部分为DB37/T 1997的第6部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替DB37/T 1997. 5—2011。

本部分由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

本部分起草单位：山东省房地产业协会、上海绿地物业服务有限公司济南分公司、中土物业管理集团有限公司、山东众成标准信息咨询服务股份有限公司。

本部分主要起草人：徐涛、张越、王新建、李强、辛忠民、董向阳、张兵、鞠鹏。

物业服务规范 第6部分：写字楼物业

1 范围

本部分规定了写字楼物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。本部分适用于山东省行政区域内选聘物业服务企业提供的写字楼物业服务。自主管理的写字楼物业服务参照执行。

注：业主或物业使用人与物业服务企业可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- 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 17051 二次供水设施卫生规范
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 50336 建筑中水设计标准
- DL 408 电业安全工作规程
- DL/T 596 电力设备预防性试验规程
- DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

DB37/T 1997.1—2019界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

- 4.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 第4章的规定
- 4.2 保密管理应符合以下要求：
 - 建立保密制度；
 - 对员工进行保密教育和培训，树立员工的保密意识；
 - 对重要资料运用信息化手段进行加密。
- 4.3 根据写字楼内的实际情况，采取相应的节能降耗措施。节能降耗措施包括但不限于：
 - 严格执行国家关于公共建筑空调温度控制的相关规定；
 - 开展节能降耗宣传、培训；
 - 对共用设施设备定期巡检，预防跑、冒、滴、漏；

- 确定合理的照明、空调关闭时间；
- 对公共区域照明灯具进行节能改造。

5 服务内容

应符合DB37/T 1997.1—2019第5章的要求。

6 服务要求

6.1 物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护

6.1.1 房屋管理

- 6.1.1.1 指导业主或物业使用人正确使用房屋，遵守房屋安全使用相关规范。
- 6.1.1.2 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况。
- 6.1.1.3 巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，属于合同约定由物业服务费用支出的项目应在24小时内组织维修；需要动用维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，向业主及房屋管理机构提出书面申请，根据业主的决定，组织维修。
- 6.1.1.4 每年制订房屋的年度维护保养计划，经业主同意后，组织实施。
- 6.1.1.5 对业主或物业使用人违反规划私搭乱建或擅自改变房屋用途的行为进行劝阻，劝阻不成向有关行政主管部门报告。
- 6.1.1.6 应对写字楼内及周边各项标识进行有效管理，公共信息标识应符合GB/T 10001.1的要求，安全标识应符合GB 2894的要求，消防安全标志标识应符合GB 13495.1和GB 15630的要求，公共场所的安全设施设备标识及使用说明应使用中、英等文书写，文字规范，保持各类标识完好。
- 6.1.1.7 写字楼内及周边标识主要包括：
 - 各主出入口的平面示意图；
 - 主要道路、停车场、泊车导向等标识；
 - 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；
 - 各楼层指示、引导标识；
 - 公共卫生间、服务台等公共服务设施引导和位置标识；
 - 公共场所的安全设施设备、消防设施设备标识；
 - 共用设施设备的安全警示标识；
 - 临时性服务标识；
 - 其他标识。

6.1.2 公共照明管理

- 6.1.2.1 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求。
- 6.1.2.2 定期巡视院落、道路、大堂、电梯厅、楼道等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具。

6.1.3 供配电系统管理

- 6.1.3.1 供配电系统管理应符合以下工作要求：
 - 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施；

- 从业人员操作时严格执行 DL 408 的规定，并熟练掌握触电紧急救护法；
- 总配电室专人值守，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；无人值守的配电室应定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；配备符合要求的灭火器材；
- 应明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知业主或物业使用人；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；
- 应按 DL/T 596 规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用；定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每月对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；至少每半年对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做记录；每年进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告；
- 发生重大人身、设备安全事故应及时向供电主管部门汇报，并记录；
- 所有弱电设备应保存使用说明书、施工布线图纸，设立设备台帐，建立检修保养测试制度。

6.1.3.2 高低压供电系统应符合以下技术要求：

- 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；
- 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
- 变（配）电系统联络自动切换正常。

6.1.3.3 EPS 和 UPS 电源系统应符合以下技术要求：

- 控制柜运行正常，检测表计显示正常；
- 输出负荷不得超出设计范围；
- 蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；
- 电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象；
- 确保运行时散热功能正常；
- 蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换，保证系统正常运行。

6.1.3.4 应急供电系统应符合以下技术要求：

- 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常；
- 自动转换开关状态显示完好；
- 油料储存应符合安全要求。

6.1.4 电梯管理

6.1.4.1 电梯应已取得相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年进行定期检验，并张贴新的合格证。

6.1.4.2 应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维修，并按照所签定的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

6.1.4.3 电梯日常运行平稳舒适，动作准确可靠，直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件保持完好。

6.1.4.4 建立应急事件处理机制，培训本单位工程技术人员解决一般的电梯故障，发生重大故障时应与维修保养单位到达现场的时间做出要求。

6.1.5 给排水系统管理

- 6.1.5.1 每日对各类水泵、阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常，各种管道阀门完好。
- 6.1.5.2 确保仪表显示正确，系统无明显异味和噪声。
- 6.1.5.3 每季度对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆，定期对轴承进行润滑，定期对污水处理系统全面维护保养。
- 6.1.5.4 每半年对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，并取得卫生部门出具的水质检验报告，确保生活饮用水水质达到 GB 5749 的要求；生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照 GB 17051 执行。
- 6.1.5.5 定期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。
- 6.1.5.6 进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。
- 6.1.5.7 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口应安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护。
- 6.1.5.8 定期对室内集水坑、隔油池、室外化粪池进行清理。
- 6.1.6 空调系统管理**
- 6.1.6.1 对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。
- 6.1.6.2 定期检查冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。
- 6.1.6.3 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。
- 6.1.6.4 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。
- 6.1.6.5 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。
- 6.1.6.6 定期安排对新风量、排风量的测定。
- 6.1.6.7 确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。
- 6.1.6.8 确保能量计费系统处于完好状态。
- 6.1.6.9 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。
- 6.1.6.10 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。
- 6.1.6.11 应委托取得资质的专业机构定期对空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次符合相关规定。
- 6.1.7 停车系统管理**
- 6.1.7.1 工作站、服务器、收费站工作正常、整洁；摄像探头、栅栏机安装牢固、工作正常。
- 6.1.7.2 区域及车库车位计数显示器工作正常、整洁、数据准确。
- 6.1.7.3 图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常。
- 6.1.7.4 系统检查、检修保养定期进行，保证系统运行正常。
- 6.1.8 监控系统管理**
- 6.1.8.1 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。
- 6.1.8.2 视频记录设备工作正常、整洁。
- 6.1.8.3 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- 6.1.8.4 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。
- 6.1.9 电子巡更及防盗报警系统管理**

- 6.1.9.1 主机工作正常、整洁。
- 6.1.9.2 巡更器具工作正常。
- 6.1.9.3 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。
- 6.1.9.4 各类防盗探测器安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。
- 6.1.9.5 防盗报警控制器线路无损、工作正常、整洁。
- 6.1.10 楼宇自动化系统管理
 - 6.1.10.1 服务器、UPS、传感器、直接数字控制器等工作正常、通讯正常、线路整齐、整洁。
 - 6.1.10.2 末端设备接线正确、线路无损、安装牢固。
 - 6.1.10.3 定期对计算机系统数据进行备份。
 - 6.1.10.4 每年对传感器、执行器等仪器仪表相关设备进行校对。
 - 6.1.10.5 建立机房管理制度，控制室机房实行封闭管理，配备符合要求的灭火器材。
- 6.1.11 广播、会议背景音响系统管理
 - 6.1.11.1 音源设备、功放设备工作正常，整洁完好。
 - 6.1.11.2 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。
 - 6.1.11.3 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。
 - 6.1.11.4 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备工作正常。
 - 6.1.11.5 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。
 - 6.1.11.6 每半年进行全面检查与调试。
- 6.1.12 网络与通讯设备管理
 - 6.1.12.1 应根据业主或物业使用人的实际需求确定网络与通讯设备的维护保养内容。
 - 6.1.12.2 通讯处理机、交换和调制解调器数据通讯工作正常。
 - 6.1.12.3 维护终端工作正常、整洁。
 - 6.1.12.4 工作电源及UPS工作正常，设备整洁，显示仪表无损。
 - 6.1.12.5 配线架、光纤配架排线整齐，标识完好，数据齐全。
 - 6.1.12.6 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。
 - 6.1.12.7 对相关软件定期进行检测，发现故障及时记录，并通知软件供应商进行维修。
 - 6.1.12.8 做好机房防火、防霉、防潮、防雷击的安全保卫工作和清洁卫生工作，机房内设警示标识，温度应保持在 25℃左右，并定期做好安全检查，排除隐患，避免发生事故。
 - 6.1.12.9 对关键的数据和信息做好备份工作。
- 6.1.13 防雷接地系统
 - 6.1.13.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。
 - 6.1.13.2 定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置。
 - 6.1.13.3 定期检查重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。
 - 6.1.13.4 定期对变配电室内设备的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

6.2 公共绿化养护

- 6.2.1 制定物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好工作记录。
- 6.2.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。
- 6.2.3 根据季节要求，按照养护规范对植物、草地、花卉等进行定期养护。
- 6.2.4 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花卉摆放等。
- 6.2.5 根据业主或物业使用人需求，提供有偿的绿化养护服务，公示服务项目及收费价格。
- 6.2.6 绿化养护要求可根据绿化区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 A，表 A.1。

6.3 公共区域环境卫生维护

- 6.3.1 建立保洁管理制度和保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录。
- 6.3.2 配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。
- 6.3.3 根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，在主出入口设置果皮箱，在适当位置放置垃圾（卫生）桶，设置垃圾中转站，在集中装修期间应有临时垃圾堆放处等。
- 6.3.4 生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。
- 6.3.5 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。
- 6.3.6 适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。
- 6.3.7 建筑物外立面清洗应委托有相应资质的保洁机构进行作业。
- 6.3.8 保洁服务要求可根据保洁区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1。

6.4 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

6.4.1 出入管理

- 6.4.1.1 主出入口实行 24 小时值班制度。
- 6.4.1.2 建立人员出入管理制度，对进出写字楼人员进行出入管理。
- 6.4.1.3 对进出写字楼物品实施管理，大件物品搬出应实行查验放行制度，并形成记录；发现有可疑危险品时，应保护好现场，并上报主管部门。

6.4.2 巡查管理

- 6.4.2.1 根据写字楼内实际情况，制定巡查路线。
- 6.4.2.2 宜使用巡更设备，保留巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查。
- 6.4.2.3 巡查过程和监控中心实行联动，收到指令后，及时到达现场。
- 6.4.2.4 巡查中发现异常应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

6.4.3 监控管理

- 6.4.3.1 监控中心实行专人 24 小时值班制度，电话畅通，接听及时。
- 6.4.3.2 监控设施齐全，确保对出入口、内部重点区域的安全监控、录像。
- 6.4.3.3 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。
- 6.4.3.4 监控影像保持完整，保存时间应符合国家规定要求。

6.4.4 车辆管理

- 6.4.4.1 定期维护车场内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速标识及指示标志。
- 6.4.4.2 划定车辆停放区域，公开收费标准，实行专人管理，保证车辆停放有序。
- 6.4.4.3 规划车辆行驶路线，根据实际情况，对进出车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。
- 6.4.4.4 非机动车应定点集中有序存放。

6.4.5 消防安全管理

- 6.4.5.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 6.4.5.2 消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定。

6.5 客户服务

6.5.1 接待服务

- 6.5.1.1 设置 24 小时服务电话，服务场所每日工作时间不少于 8 小时，工作时间应有现场接待人员。
- 6.5.1.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件。
- 6.5.1.3 接待服务中应注意用语文明、礼貌、规范。
- 6.5.1.4 对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复。
- 6.5.1.5 受理服务事项应进行记录并存档。

6.5.2 进驻和离场服务

- 6.5.2.1 业主或物业使用人进驻和离场时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。
- 6.5.2.2 告知业主或物业使用人停车地点、进出路线、搬运时间、电梯使用规定等。
- 6.5.2.3 安排专人进行现场管理和协调。

6.5.3 装修服务

- 6.5.3.1 建立业主装修申请审批制度。
- 6.5.3.2 受理装修申请时应告知业主或物业使用人有关规定，签订装修协议，明确相关方的权利和义务。
- 6.5.3.3 定期巡视装修现场，发现有违规行为的，应予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告有关行政主管部门。
- 6.5.3.4 为业主或物业使用人提供装修便利。
- 6.5.3.5 建立业主或物业使用人装修档案，包括装修申请、审批、验收资料等。

6.5.4 报修服务

- 6.5.4.1 在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修，急修 30 分钟内赶到现场进行应急处理。
- 6.5.4.2 报修、维修应做好记录。
- 6.5.4.3 对重点维修项目应进行回访。

6.5.5 特约服务

- 6.5.5.1 根据业主或物业使用人实际需求提供特约服务。特约服务包括但不限于：
——商务配套服务，如票务服务、信报服务、会务服务、复印装订等；

- 生活配套服务，如餐饮、购物等；
- 写字间租赁代理服务；
- 其它服务。

6.6 突发事件应急处置

- 6.6.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制，明确突发事件责任人。
- 6.6.2 事件发生时应及时告知业主或物业使用人，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。
- 6.6.3 定期对相关人员进行应急预案培训。
- 6.6.4 定期组织应急预案演练。
- 6.6.5 突发事件包括但不限于：
 - 突发火灾；
 - 电梯故障；
 - 紧急停电停水；
 - 治安事件等。

7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。
