

ICS 03.080

A 12

DB 37

山东省地方标准

DB 37/T 1997.8—2019

代替 DB37/T 1997.7—2011

物业服务规范 第8部分：工业园区物业

Property service specifications—Part 8: Industry zones 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.....	1
6 服务要求.....	1
7 服务评价与改进.....	4

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8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. 7—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、山东东晨物业管理有限公司、山东博悦物业管理有限公司、山东众成标准信息咨询服务有限公司。

本部分主要起草人：井坤、李华山、李承鑫、李一民、苏江海、袁爱娟、鞠鹏。

物业服务规范 第8部分：工业园区物业

1 范围

本部分规定了工业园区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在封闭式工业园区提供的物业服务。其他工业园区物业服务参照执行。

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 25201 建筑消防设施的维护管理

DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则

DB37/T 1997.6—2019 物业服务规范 第6部分：写字楼物业

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

应符合DB37/T 1997.1—2019第4章的要求。

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 房屋及配套设施设备和相关场地的使用、管理和维护

6.1.1 应符合 DB37/T 1997.6—2019 6.1 的要求

6.1.2 配合业主或物业使用人做好装修工作，提供装修便利服务。

6.1.3 巡查园区内道路，发现破损及时修补。

6.1.4 定期检查窨井井盖，发现凹陷、破损、缺失及时处理，应对车辆碾压井盖做降噪处理。

6.1.5 定期检查沟、渠、池、井、地下给排水管道，发现堵塞及时进行疏通清洗。

6.1.6 巡查共用管线，发现违规行为及时上报。

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，并做好服务工作记录。
- 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，对园区内植物、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 绿化养护要求参照 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 配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，实行定时定点保洁和流动保洁。
- 6.3.2 根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，在主要进出口设置果皮箱，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。
- 6.3.3 室外公厕、垃圾中转站应正常使用。
- 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 园区内道路干净、整洁，无垃圾、污物。
- 6.3.6 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。
- 6.3.7 适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。
- 6.3.8 保洁服务要求参照 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 实行封闭式管理，出入口实行 24 小时值班。
- 6.4.1.2 对进出园区的人员、车辆、物品实行查验放行制度，对外来人员和车辆、物品的进出应做好记录，记录保存时间不少于 30 日。
- 6.4.1.3 来访接待使用文明用语，必要时引导访客至指定区域。
- 6.4.1.4 根据园区内的实际情况规定车辆行驶路线，对进出园区的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。
- 6.4.1.5 对于园区内不予对外开放的区域，应协助相关业主或物业使用人做好出入限制工作。

6.4.2 监控管理

- 6.4.2.1 监控室内实行专人 24 小时值班。
- 6.4.2.2 监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
- 6.4.2.3 确保监控室内电话畅通，接听及时。
- 6.4.2.4 监控录像保持完整，保存时间不少于 30 日。

6.4.3 巡查管理

- 6.4.3.1 根据园区内实际情况，制定相对固定的巡查路线。
- 6.4.3.2 每日对园区内公共区域进行巡查。
- 6.4.3.3 巡查宜使用智能巡更系统，保留巡更记录。
- 6.4.3.4 巡查过程和监控室实行联动，收到指令，巡查人员应及时到达现场。

6.4.3.5 巡查中如发现可疑现象，应立即上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

6.4.4 车辆运行及停放管理

6.4.4.1 加强对园区内特种车辆的监督，发现有不规范驾驶行为应及时劝阻。

6.4.4.2 指定车辆的停放区域，实行专人管理，保证车辆停放有序。

6.4.4.3 定期维护车场内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及指示标志。

6.4.4.4 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

6.4.5 货物装卸管理

6.4.5.1 提醒、引导车辆在指定区域和规定时间装卸，防止阻塞通道。

6.4.5.2 应提示业主或物业使用人使用货梯运送货物。

6.4.5.3 对液体、超长、尖锐、粉状等特殊形态货物运送加强监督，防止污染环境和损坏货梯。

6.4.5.4 督促货物装卸后的现场清理工作，保持环境整洁。

6.4.6 环境污染控制

6.4.6.1 协助业主或园区管理方通过多种方式进行宣传，加强物业使用人环境保护的意识。

6.4.6.2 对园区内危险品储存、废弃物处置等行为进行监督，发现违规行为及时劝阻，劝阻不成应报告主管部门。

6.4.6.3 发现有化学品泄露、废弃物污染园区环境时，应立即启动应急预案。

6.4.7 消防安全管理

6.4.7.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。

6.4.7.2 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 设置并公示 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 接待服务应用语文明、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，现场不能及时答复的应上报，并反馈。

6.5.1.5 受理服务事项应进行记录并存档。

6.5.2 迁入迁出服务

6.5.2.1 物业使用人迁入迁出应通过业主或园区管理方的许可。

6.5.2.2 迁入服务主要包括：

- 登记业主或物业使用人信息资料、获取相关有效证件复印件；
- 发放并简要介绍管理规约、公用事业开通接驳服务和业户手册等；
- 签署相关文书、收取相关费用；
- 办理房屋及钥匙交接。

6.5.2.3 迁出服务主要包括：

- 登记有效的联系方式；
- 结清各项费用；
- 办理房屋及钥匙交接。

6.5.2.4 业主或物业使用人迁入迁出时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。

6.5.2.5 告知业主或物业使用人停车地点、进出园区的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等。

6.5.2.6 安排专人进行现场管理和协调。

6.5.3 报修管理服务

6.5.3.1 在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修。急修应在30分钟内赶到现场进行紧急处置。

6.5.3.2 受理报修服务应做好记录。

6.5.4 特约服务

6.5.4.1 根据业主或物业使用人实际需求，选择做好特约服务。

6.5.4.2 特约服务包括但不限于：

- 商务配套服务，如票务服务、会务服务、复印装订等；
- 生活配套服务，如餐饮、购物、班车等；
- 厂房租赁代理服务；
- 公寓管理服务；
- 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。

6.6.2 明确突发事件处理责任人。

6.6.3 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。

6.6.4 定期对相关人员进行应急预案培训。

6.6.5 每年组织一次以上应急预案演练。

6.6.6 突发事件包括但不限于：

- 突发火灾；
- 意外伤害；
- 危险化学品泄漏；
- 爆炸等。

7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。