物业管理服务合同书

合同编号：2026-00181

项目名称：宜山路 728 号 1 号楼物业管理费

合同双方：

甲方（委托人）：上海市药品监督管理局

地址：上海市徐汇区宜山路 728 号 1 号楼

联系人：沈颖初

电话：021-54909025

2026年02月11日

乙方（受托人）：上海长佳物业管理有限公司

地址：上海市长乐路 1219 号 704 室

电话：021-64711498

联系人：成俊

开户银行：上海银行徐家汇支行　　2026年02月12日

帐号：31692600005118484

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》《公共机构节能条例》《上海市生活垃圾管理条例》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同金额”系指根据合同约定，中标（成交）供应商在完全履行合同项下全部义务后，采购人应支付给中标（成交）供应商的服务对价；

1.3 “物业管理服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

1.4 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供物业管理服务的中标（成交）供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

2.1.1 物业管理服务内容：

乙方根据本合同的规定向甲方提供：具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务（合同文件服务范围以外的服务，如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等）的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

2.1.2 服务范围：

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

2.2 合同金额：本合同金额为 1924370 人民币（大写壹佰玖拾贰万肆仟叁佰柒拾元整）。

2.3 服务期限：自合同签订之日起一年。

2.4 服务地点：上海市徐汇区宜山路 728 号

2.5 履约保证金：不收取

三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本合同书；

3.3.本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.6 其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

四、管理服务的质量标准、权利瑕疵担保、检查与考核

4.1 管理服务的质量标准

4.1.1 乙方应在本合同履行期限内，按合同约定的质量标准和要求为甲方提供物业管理服务，对本物业的管理服务达到甲方在招标文件（采购文件）中提出的、乙方在投标文件（响应文件）中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准，并接受甲方监督及检查、考核。

4.1.2 招标文件（采购文件）规定的规范及要求明确的，乙方所提供的服务标准及质量要求应当符合招标文件（采购文件）规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.3 招标文件（采购文件）规定的规范及要求不明确的，乙方的服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.4 乙方所提供的物业管理服务还应符合上海市之有关规定。

4.1.5 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.6 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置等符合其在投标文件（响应文件）中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

4.2 权利瑕疵担保

4.2.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

4.2.3 如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.3 检查和验收

4.3.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合。

4.3.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

4.3.3 针对本合同项下乙方需提供的所有服务，甲方将根据本合同附件《履约验收方案》明确的时间、方式、程序、内容和验收标准等事项进行验收。

4.3.4 甲方将依据上述验收方案，在约定的时间内组织验收工作。甲方应在验收开始前至少5个工作日，书面通知乙方验收的具体时间、地点及验收人员名单，以便乙方做好相应准备。乙方应积极配合验收工作，提供必要的协助和文件资料。

4.3.5 甲方应在验收完成后15日内向乙方出具《履约验收书》。若验收结论为合格，则视为乙方已完全履行相关合同义务；若验收结论为不合格，则甲方应在《履约验收书》中详细说明不合格项，乙方应在15日内进行整改或重新提供，整改或重新提供产生的所有费用由乙方承担，甲方有权自乙方提供的履约保证金（如有）中予以抵扣所受到的损失直至没收全部履约保证金并依据合同条款要求乙方支付违约金。乙方整改或重新提供后仍不符合验收标准的，或乙方未能在约定时间内完成整改或重新提供的，甲方有权解除合同，并要求乙方返还已支付的全部或部分款项，同时保留根据本合同约定及法律法规规定的其他补救措施的权利。

4.3.6 甲方在约定的验收时间到期、且经乙方书面催告15日后，仍无正当理由拖延验收或不验收的，则视为其已验收通过。

五、物业管理服务费的支付

5.1 合同金额

本合同项目物业管理服务费用金额见本合同主要要素，除按合同文件规定的专项经费部分按实际发生情况进行结算外，与达到本合同文件规定要求与标准完成本物业服务项目有关的所有费用应包含在合同金额中，委托人不再另行支付任何费用。

5.2 付款方式：

分期付款：合同签订且甲方收到乙方有效发票后 20 个工作日内，向乙方支付合同价款的 75%；合同期满前一个月内，甲方按考核约定进行考核，考核结束且甲方收到乙方有效发票后 20 个工作日内，向乙方支付合同尾款。

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述合同金额中。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利义务

7.1.1 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

7.1.2 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

7.1.3 制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

7.1.4 对物业管理服务质量进行监督检查和考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

7.1.5 为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

7.1.6 对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

7.1.7 根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生、垃圾分类处理等工作。

7.1.8 定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

7.1.9 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

7.2 乙方的权利义务

7.2.1 在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

7.2.2 在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

7.2.3 根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

7.2.4 保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

7.2.5 非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

7.2.6 对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改，对相关责任人员应按甲方要求及时撤换。

7.2.7 协助甲方做好物业管理区域内各项节能、环保、垃圾分类等管理工作，对物业管理服务人员进行节能、环保、垃圾分类等管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

7.2.8 乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

7.2.9 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

7.2.10 根据招标文件要求及投标文件的承诺投保相关保险。

7.2.11 乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

八、守法及保密、廉洁条款

8.1 遵守法律

8.1.1 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

8.1.2 乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定缴纳社会保险及办理有关保险（如雇主责任险、公众责任险等），依法缴纳相应税费。

8.2 保密责任

8.2.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

8.2.2 甲乙双方在合同中专辟本保密条款及签订保密协议作为合同附件，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

8.2.3 违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

8.2.4 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

8.2.5 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

8.3 廉政责任

8.3.1 甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

8.3.2 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

8.3.3 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报的，并提供相关证据给甲方，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

8.3.4 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

九、物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房。 物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

十、违约责任

10.1 乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，应当按照未付服务费用的千分之一（1‰）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止。但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的百分之五（5 %）。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

10.2 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同。

10.3 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的 5%；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额 5%的违约金。

10.4 因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同 10.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

10.5 合同履约过程中，未经甲方同意，乙方自行对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况进行变动的、就合同项下的全部或部分义务进行转让或未按合同约定分包的、擅自中止合同履行的、履约过程侵害了包括甲方在内任何人合法权益及其他不适当履行本合同的违约情形，将按照合同 10.4 条的违约责任处理，情况严重者（如：未按甲方要求限期改正的），甲方有权终止合同。

十一、不可抗力

11.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

11.4 当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方，并以 EMS 证实；

11.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失，否则应对扩大的损失承担责任；

11.6 如不可抗力延续超过 45 日以上（含本数）时，双方应通过友好协商解决本合同的执行问题，并应尽快达成协议。

十二、合同终止、中止、变更

12.1 合同终止

12.1.1 违约终止合同

12.1.1.1 在甲方针对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

（1）如果乙方未能按约定提供履约保证金，且经催告后在合理期限内仍未提供。

（2）如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。

（3）如果乙方的行为构成根本违约。

（4）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

12.1.1.2 如果甲方根据上述的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法另行购买与未提供服务类似的服务，乙方应对甲方另行购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

12.1.1.3 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定向有关部门举报，追究其法律责任。

12.1.2 破产终止合同

如果乙方破产、进入解散或清算程序，或丧失清偿能力（包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形），视为乙方已无法履行本合同项下义务，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方赔偿与补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何向乙方追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

12.1.3 不可抗力终止合同

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的，或延迟履行会给一方或双方造成严重利益损害的，双方可协商终止本合同履行，双方互不承担违约及赔偿责任，但仍应就已履行部分进行费用结算。

12.2 合同中止

12.2.1 除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，双方当事人不得擅自中止合同。

12.2.2若发生不可抗力事件，但合同仍有继续履行可能的，双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

12.3 合同的补充、变更

12.3.1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

12.3.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十三、合同转让和分包

本项目合同不得转让、不得分包。

十四、争议解决方式

14.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

□提请上海仲裁委员会仲裁。

☑向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

14.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

十五、其他

15.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章，并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

15.2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

签约各方：

甲方：

（盖章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点：

2026年02月11日

乙方：

（盖章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点：

2026年02月12日

附件：

履约验收方案

<table>
<tr><td colspan="6">一、验收组织</td></tr>
<tr><td>验收组织方式</td><td colspan="5">☑自行组织/☐委托第三方</td></tr>
<tr><td>验收主体</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">二、验收方式与程序</td></tr>
<tr><td>邀请本项目的其他供应商参加验收</td><td colspan="2">☐是/☑否</td><td>邀请专家参加验收</td><td colspan="2">☐是/☑否</td></tr>
<tr><td>邀请服务对象参加验收</td><td colspan="2">☑是/☐否</td><td>第三方检测机构参加验收</td><td colspan="2">☐是/☑否</td></tr>
<tr><td rowspan="2">参加抽查检测</td><td colspan="2">☐是/☑否</td><td rowspan="2">存在破坏性检测</td><td colspan="2">☐是/☑否</td></tr>
<tr><td>抽查比例</td><td>/</td><td>被破坏的检测产品处理方式</td><td>/</td></tr>
<tr><td>履约验收方式</td><td colspan="2">☐一次性验收/☑分期验收</td><td>履约验收时间</td><td colspan="2">2026.11.30</td></tr>
<tr><td>验收程序</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">三、验收内容与标准</td></tr>
<tr><td>序号</td><td>验收环节</td><td colspan="2">验收内容</td><td colspan="2">验收标准</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>季度质量评估</td><td colspan="2">设施设备管理服务、综合管理服务、建筑物管理服务、公共秩序维护及管理服务、保洁服务、绿化服务、消防防灾管理及能源管理、节能服务等 8 项物业管理服务质量，每季度考核季度质量评估项目。</td><td colspan="2">服务标准应符合国家、上海市法律法规规定、《上海市市级机关物业费核算指南》、《市级机关物业服务管理规范》、《机关办公场所保洁服务管理规范》、《机关物业绿化服务管理规范》以及本合同。</td></tr>
</table>

2.	年度性项目质量评估	设施设备管理服务、综合管理服务、建筑物管理服务、公共秩序维护及管理服务、保洁服务、绿化服务、消防防灾管理及能源管理、节能服务等 8 项物业管理服务质量，第四季度考核年度性项目。	服务标准应符合国家、上海市法律法规规定、《上海市市级机关物业费核算指南》、《市级机关物业服务管理规范》、《机关办公场所保洁服务管理规范》、《机关物业绿化服务管理规范》以及本合同。

附件 1

Q/JGSW

上海机关事务管理标准

Q/JGSW.GL7.2—2025

代替 Q/JGSW.GL7.2—2019

市级机关物业服务管理规范

2025－11－28 发布　　2025－12－1 实施

上海市机关事务管理局　　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　综合管理 2
5　建筑物管理 4
6　设施设备管理 5
7　保洁 16
8　绿化 20
9　公共秩序维护 22
10　节能管理 25
11　动力能耗 25
12　延伸便民服务 25
13　服务监管考核评价 26
参考文献 27

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替Q/JGSW.GL7.2—2019市级机关物业服务管理规范，与Q/JGSW.GL7.2—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——补充和更新规范性引用文件，确保引用内容的时效性和适用性；

——新增“综合考核评价”等术语，与《上海市市级机关后勤服务质量综合考核评价办法》保持衔接统一；

——在综合管理中细化服务机构和人员管理要求，新增标识管理、台账管理等条款；

——在建筑物及设施设备管理中，增加绿色低碳、智能化和全生命周期管理要求，完善消防、会议音响系统、烧水器、设备机房等相关内容；

——优化保洁、绿化等章节，确保与上海市机关事务管理局发布的其他标准相衔接；

——完善公共秩序维护要求，补充重点区域监控及消防管理措施；

——强化节能管理，新增碳达峰、碳中和、节能改造及碳排放统计等内容；

——补充延伸便民服务，新增无障碍和医疗救助等服务项目；

——完善服务监管考核评价章节，将综合考核评价要求标准化，同时与《上海市市级机关后勤服务质量综合考核评价办法》保持衔接统一，提升执行性和可操作性。

本文件由上海机关事务标准化建设领导小组办公室提出并归口。

本文件起草单位：上海市机关事务管理局服务监管处(后勤改革指导处)。

本文件主要起草人：倪一飞、谢雪莹、顾惟佳、赵力蓉、廖军、王婧、孙菁、张艺萱、秦燕颖

本文件于2019年2月首次发布，于2025年11月第一次修订。

市级机关物业服务管理规范

范围

本文件规定了机关物业管理服务的术语和定义以及综合管理、建筑物管理、设施设备管理、保洁、绿化、公共秩序维护、节能管理、动力能耗等机关物业管理服务的内容与要求。

本文件适用于上海市市级机关物业管理服务活动，市级机关下属单位和各区级机关可参照执行。

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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 1576 工业锅炉水质

GB 2894 安全标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分:通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

DB31/193 电梯维护保养安全规范

DB31/199 污水综合排放标准

DB31/T 329.10 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第10部分:党政机关

DB31/T 550 机关办公建筑合理用能指南

DB31/T 682 古树名木和古树后续资源养护技术规程

DB31/T 815 机关物业室内绿化服务规范

DB31/T 1210 非居住物业管理服务规范

DB31/T 1578-2025 微型消防站建设与运行要求

Q/JGSW.GL7.4—2020 机关办公场所保洁服务管理规范

Q/JGSW.GL7.5—2020 机关物业绿化服务管理规范

Q/JGSW.GL7.6-2020 机关后勤服务考核指标指引

Q/JGSW.GL7.10-2023 机关物业设施设备管理规范

术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

市级机关

市级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体、民主党派和工商联等。

物业管理服务

由物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

综合考核评价

市级机关对物业服务单位的履约情况和服务质量进行全面考核，并根据考核结果进行综合评价，确定评价等次。

综合管理

服务机构

物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，设置相适应的物业服务机构,为服务对象提供一站式服务。

物业服务企业应有明确、清晰的组织架构，部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

4.1.3 物业服务企业应从实际出发，制定和实施有效的节约能源计划、实施方案和相关措施。

4.1.4　物业服务企业应对自然灾害、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应急预案，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上级组织和有关部门，并采取相应措施。

4.1.5　物业服务企业应采取一定措施对外包过程（含外包方或承包方）实施控制。对外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

服务人员

物业管理服务人员应符合以下要求：

——根据物业管理区域的具体情况和合同约定，服务人员的数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况；

——服务人员应符合岗位所需的教育背景、培训经历、从业经验和专业技术能力等要求。对国家或行业规定须持证上岗的岗位，应依法取得相应的职业技能等级证书或专业技术资格证书；对未强制要求持证的岗位，鼓励取得相关行业认可的职业技能或专业技术证书，以提升服务专业化水平；

——服务人员应在上岗前接受过保密教育培训，并遵守在岗和离岗的保密要求；

——服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务；

——服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范；

——服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

服务设施设备

物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业管理服务所用。

管理体系建设及实施

物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系，包括但不限于以下内容：

——服务指南、服务规范；

——服务程序或作业指导书；

——服务质量监督、评价、改进制度；

——服务满意度测评、投诉处理制度；

——员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度；

——消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度；

——工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度；

——物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度；

——设施设备运行管理、维护保养制度。

物业服务企业应采取措施，确保管理服务规章制度体系正常运行。

组织运行

物业服务企业应制订物业管理服务工作计划，并组织实施。

物业服务企业应设立 24 小时服务电话，建立规范工作机制和应对各类突发事件的响应机制。

物业服务企业应接受行政主管部门的行政管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时向其通报相关服务信息。

物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目（包括专业分包项目）实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

物业服务企业应运用信息化、智能化等手段，确保管理效率和服务质量水平不断提高。

4.6　标识系统

标识系统设置要求应包括但不限于：

——标识系统设置应当遵循统一规范、庄重大方、简洁明了、实用安全的原则，体现机关形象和公共服务属性；

——标识系统范围包括：单位名称标识、导向指引标识、功能房间标识、安全警示与应急疏散标识、其他经批准设置的标识；

——标识系统设计应当符合下列要求：文字以中文为主，必要时配备英文对照，字体应选用

黑体、宋体或仿宋体；颜色应庄重协调，整体风格保持统一；材质应当具备耐候、防腐、防眩光特性；尺寸与位置应符合 GB/T 10001.1 要求，确保视距内清晰可辨；消防疏散、安全警示标识应符合 GB 2894、GB 13495 的要求；涉及国徽、机关全称的标识应严格依照国家规定执行；

——标识系统设置应当符合以下规定：主要出入口必须设置单位名称标识，居中悬挂，庄重醒目；院区主要通道、路口应设置导向标识，与实际功能布局相符；各楼层应设置楼层分布图和功能区域指引；办公用房门牌规格统一，标注部门名称或房间编号；公共服务区和无障碍设施应设置国家标准图形符号标识。

4.7 台账管理

4.7.1 机关物业服务管理应建立健全台账制度，对综合管理、建筑物管理、设施设备管理、环境卫生、绿化养护、公共秩序维护、能源管理、延伸便民服务及服务监管等环节实行全流程记录，做到资料完整、数据真实、可追溯、存档规范。

4.7.2 台账管理适用于机关物业管理各业务领域，包括但不限于：

——综合管理类：合同协议、制度文件、人员管理、投诉处理；

——建筑物管理类：巡查、装修管理、公共区域维护；

——设施设备管理类：设备运行、维护、故障维修、年检检测；

——环境卫生管理类：保洁作业、垃圾分类与清运、消杀作业；

——绿化养护管理类：绿化巡查、养护作业、农药使用；

——公共秩序维护类：门禁管理、巡逻、应急事件处置；

——能源管理类：能耗统计、节能措施、能源设施巡检；

——延伸便民服务类：一般服务、无障碍服务、医疗救助服务；

——服务监管评价与改进类：考核、整改、持续改进记录。

4.7.3 台账应统一编号、统一格式，由专人负责管理和更新，必要时应建立电子化管理系统，同时保留纸质备份。台账资料应按照规定期限保存；涉及安全、消防、工程等重要事项的台账，应长期保存。台账管理情况应纳入物业服务检查、绩效考核及监督检查内容，作为服务质量评价和持续改进的重要依据。

4.7.4 应遵守设施设备使用单位的信息、资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途。

4.7.5 应做好涉密服务人员保密教育培训、日常保密监管的台账管理工作。

建筑物管理

管理要求

建筑物管理应符合以下要求：

——宜贯彻建筑物全生命周期管理理念，将建筑及设施的养护、维修、节能、绿色低碳管理纳入日常服务；

——宜结合建筑结构、设备设施特点及使用情况，提出 3-5 年的养护计划和长期维护策略，科学安排巡检、预防性维护、更新改造及节能优化措施；

——宜运用信息化、智能化手段开展建筑管理和能耗监测，提升建筑运行安全性、节能性和舒适性；

——保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，遵循及时维修、安全可靠、美观实用、经济合理、节能环保的原则，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%；

——建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录应齐全；

——建筑物管理分为日常管理和季节性专项管理。日常管理应根据房屋实际使用年限，定期检查、记录房屋共用部位的使用状况；遇季节性状况时，应根据实际情况加大检查力度；

——发现损坏后，应根据大修、中修、小修、急修分工，及时安排或申报修理，并告知相关业主，做好各类检查维修记录。

服务项目及要求

房屋结构检查

根据房屋类型和使用环境等情况，定期对房屋进行结构检查与沉降测试，发现问题及时修缮解决。不同房屋结构检查周期按DB31/T 1210标准6.1.2条规定执行。

屋面维护

防水层、隔热层、排水、伸缩缝、沉降缝、分仓缝、女儿墙、烟囱等表面，无起泡、破损和缺损。

外立面维护

外立面维护要求包括：

——外墙面及其附属件、幕墙及其附属件等，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求；

——室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物等，门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件完好，外露及悬挂物牢固安全。

承重构件维护

承重构件表面、构建本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

室内装修维护

室内装修维护要求包括：

——地面瓷砖平整、无缺损；墙面无剥落、起皮；附属件完好，外观统一；

——各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损；

——各类栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀；

——室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好；

——各类功能性设施完好。

地基基础维护

地基基础维护要求包括：

——地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开；

——预制构件无开裂、损毁；

——基础本体无沉降、倾斜、开裂。

附属建筑维护

附属建筑维护要求包括：

——楼面、门厅、电梯厅、各类通道、无障碍设施、台阶、路面、坡道、停车场等道路场地设施平整、无破损、无积水；

——各类围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，电器类围护设施工作正常；

——各类附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，保持原貌，能安全使用。

设施设备管理

管理要求

维护保养

设施设备维护保养要求包括：

——应对设施设备进行日常和定期维护保养，保存维护保养记录；

——日常维护保养做到制度常态化；设备操作人员确保班前检查、按规操作、定时巡视、详细记录；

——定期维护保养应根据国家和本市规定及标准、设施设备用途及磨损程度、结构复杂程度等，决定维护的间隔周期和维护停机时间；

——定期维护保养时，对设施设备实施内外清扫和擦洗，检查安全装置、润滑系统、过滤器、指示器、电气线路和自动控制元器件等所有部件正常与否，进行技术调试和维修；

——每年年底根据大楼设备运行情况和维护保养标准，制定年度设备维保计划；

——按年度计划中规定的各类设施设备维保的时间节点进行维保，可根据气候变化适当调整保养时间。

巡检

1.1.1.1 主要设备巡检

应定期按照规定路线对主要设备进行巡检并做好记录，观察设备运行是否正常，检查记录数据是否在正常范围内。如发现异常则应及时检修，记录归位存放。

1.1.1.2 机房/（设备）巡检

应定期进行机房/（设备）巡检，要求包括：

——按该机房/(设备)巡检内容与要求依次巡检（含机房环境、设备运行状况、消防器材等）；

——观察设备运行是否正常；

——对机房环境或设备表面进行清洁与检查，要求无积灰、无油渍，物品摆放有序，照明通风良好，门窗开启灵活，防小动物设施完好、温湿度适宜；

——如发现设备异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录。

1.1.1.3 公共区域巡检

应定期进行公共区域巡检，要求包括：

——巡检区域：走廊、楼梯、电梯厅、卫生间、茶水间、车库、外围等；

——巡检内容：门、窗、墙、地、顶、灯、空调、应急指示、各类标识、公共设施（如雨伞架、擦鞋机、椅子）、房屋外观等；

——巡检要求：门窗完好，开启灵活；墙地顶、房屋外观完好、无损坏；灯、空调开启良好，光照、温度适宜；应急指示、各类标识、公共设施完好、无损坏；

——如发现异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录。

故障维修

1.1.1.4 日常检修

日常检修要求包括：

——日常巡视发现损坏后根据维修程度进行区分，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，根据设备故障情况，及时编制维修方案并实施维修，确保设施设备正常运行；

——各类检查维修应留有记录备查。

1.1.1.5 报修维修服务

报修维修要求包括：

——制定报修规程、时间要求和服务承诺，维修服务规范化管理，整个受理报修流程留有记录备查；

——维修人员应于 15 分钟内到达报修现场，根据检查情况判断故障原因，维修过程中注意采取断电、搬开障碍物、遮盖等防护措施；

——故障消除后进行调试，向报修人演示，征询维修服务质量；

——将维修情况和更换材料进行记录，并保存。

维护保养设备及要求

严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作。

供配电系统

1.1.1.6 变电室巡检

变电室巡检应每天一次，检查内容和要求包括：

——隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好；

——闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地

线连接应紧密牢固；门柜锁完好；
——接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀；
——手提、手推干粉灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

1.1.1.7 变配电抄表

变配电抄表要求包括：
——低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等；
——高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情况；
——变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等；
——对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

1.1.1.8 倒闸操作

倒闸操作要求包括：
——如因操作而影响用户正常使用的，事先发出经审批的停电通知；
——操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致；
——操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施；
——操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律；
——操作过程做好记录并保存。

1.1.1.9 停电限电操作

停电限电倒闸操作要求包括：
——停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理处负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施；
——物业管理处张贴的告示、通知等按规定时间撤除；
——停电前，关停受影响的设备，如锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障；
——当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

1.1.1.10 高（低）压变配电系统维护管理

高（低）压变配电系统维护管理要求包括：
——高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录；
——按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存测试合格报告；
——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；
——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）点系统联络自切正常。

应急供电系统

1.1.1.11 柴油发电机组维护保养

定期对柴油发电机组设备进行检查和维护，保持设备完好，包括：
——定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查；
——定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压、液位达标；
——发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常；
——定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器；
——定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用；
——定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态；

——定期进行烟道除灰清洁。

1.1.1.12 UPS 设备巡检

应定期对UPS设备巡检，巡检要求包括：

——应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好；

——检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压；

——定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃～25℃，室内通风，环境卫生良好。

1.1.1.13 防雷接地检查

防雷接地巡检要求包括：

——定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等；

——定期对办公楼变配电室设备的接地带进行检查；

——定期对办公楼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。

楼宇智能化系统

1.1.1.14 楼宇设备自动化（BA）系统

楼宇设备自动化（BA）系统管理要求包括：

——服务器、工作站、数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、线路整齐；末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固；

——BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化，变更空调运行模式，保持舒适的温度环境，并符合节能要求；

——定期对 BA 系统巡检，查看各系统设备运行情况，包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送（排）风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

1.1.1.15 网络与通讯设备系统

程控交换机

程控交换机管理要求包括：

——程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；

——维护终端工作正常、整洁；

——计费系统工作正常、整洁；

——话务台工作正常、话音清晰、整洁；

——电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损；

——语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

网络通讯设备

程控交换机管理要求包括：

——配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；

——光线配架排线整齐，标签完好，数据齐全；

——插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

广播与背景音响系统

广播与背景音响系统管理要求包括：

——音源设备工作正常，整洁；

——功放设备工作正常，整洁；

——扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；

——背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

安全防范系统

1.1.1.16 中央监控系统

中央监控系统管理要求包括：

——摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；

——画面分割器工作正常、整洁；

——录入设备工作正常、整洁；

——监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；

——矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；

——视频监控图像保存时间应符合DB31/T 329.10的要求，除特殊规定外，应不少于30天，列入反恐目标的，应不少于90天，有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

1.1.1.17 巡更系统

巡更系统管理要求包括：

——工作站工作正常、整洁；

——巡更器具工作正常；

——巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

1.1.1.18 周界报警系统

周界报警系统管理要求包括：

——工作站工作正常、整洁；

——红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

1.1.1.19 对讲系统

对讲系统管理要求包括：

——基站线路无损、工作正常、整洁；

——天线安装牢固、工作正常、整洁。

车库管理系统

车库管理系统管理要求包括：

——工作站工作正常、整洁；

——服务器工作正常、整洁；

——取票站安装牢固、线路整齐、工作正常；

——栅栏机安装牢固、工作正常；

——收费站工作正常、整洁。

门禁系统

1.1.1.20 维护与维修管理

门禁系统维护与维修管理要求如下：

——服务器、工作站、读卡器以及电子门锁工作正常，指示灯完好；

——在门禁接报修后尽快采取措施修复，确保用户进出。

1.1.1.21 门禁卡开通、授权

门禁卡开通、授权管理要求如下：

——按照规定程序进行用户门禁开通、权限变更、挂失以及删除等操作；

——开通、授权后，交予用户亲自检验，确保门禁卡能正常使用。填写相关记录，用户签名。

卫星电视系统

卫星电视系统管理要求如下：

——卫星天线安装牢固、外观整洁；

——放大器、解码器等设备工作正常；

——传输线路正常、图像清晰。

消防报警与灭火系统

1.1.1.22 消防控制服务

消防控制服务要求如下：

——消防监控系统 24 小时运行，执勤人员应密切注视屏幕，注意监控设备运行情况和其他相关设备，经常切换云台，及时发现和掌控受控范围、确保监控无死角；

——接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案；

——消防设施出现报警故障，应及时报修处理；

——消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接收器反馈信号并显示其状态。

1.1.1.23 消防报警与火灾处理

消防报警与火灾处理要求如下：

——当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探测器确认灯；

——操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示；

——火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内；

——能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号；

——当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，能正确指示出故障部位；

——显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输视频入，能显示预报警信号；

——主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；

——火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号，消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号正常；

——火灾确认后，能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接收器反馈信号并显示其状态；

——火灾确认后，发出控制信号，将火层的防烟风阀、排烟阀打开，接收其反馈信号并显示其状态；

——火灾确认后，能释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；

——数据采集柜蓄电池正常、视频线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；

——末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常；

——中央联动装置工作正常，显示正确。

1.1.1.24 消防设施设备维护

消防设施设备维护要求如下：

——各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常；

——火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；

——每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；

——消防灭火设施处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置每年检测一次；

——消防泵每月启动一次并做记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；

——消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；

——消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次；

——消防安全重点单位应当设立微型消防站，按 DB31/T1578-2025 的要求配备人员、器材，并做好日常运行管理、宣贯演练等。

会议音响系统

会议音响系统维护要求如下：

1.1.1.25 会议音响系统使用前，应进行检查调试，包括但不限于：激光唱机，DVD 视盘机，激光影碟 机，音台、调音器，录音机，各类话筒与线材，功放、均衡器、系统控制器，显像监视器、投影仪、转接器，大屏幕电视等，确保设施设备工作正常，并填写检查记录。

1.1.1.26 应编制会议音响系统维保计划，维保内容包括但不限于：

——每月一次对音控主机、麦克风、投影仪、电动影幕、监控摄像设备进行维护检查；

——每月一次对话筒、调谐器、录放音座、DVD 机、节目选择器，混音机柜和功放等设备进行维护检查。

电梯及自动扶梯系统

1.1.1.27 电梯及自动扶梯运行和维护

运行和维护要求如下：

——电梯及自动扶梯的维护应由取得资质的维修保养单位或电梯制造单位进行；

——应配备持证电梯及自动扶梯管理人员，落实责任人，配置必备的专业救助工具，保持通讯设备畅通；

——应定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温度适宜（如超过 35℃则开启空调），无漏水、进水；

——电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内（水平距离偏差不超过 3mm，距离间隙不超过 35mm）；

——轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯起动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感；

——每周对电梯机房清洁一次，保持地面无积灰、控制柜、主机表面无污渍；

——应确保大楼内 24 小时运行的电梯和自动扶梯比例不低于 50%，夜间或节假日确保 1 台 24 小时运行，若需停梯，应提前 24 小时张贴书面通知。

1.1.1.28 电梯故障处理

电梯故障处理要求如下：

——电梯异常情况下，在通知电梯维保单位同时，有电梯安全管理人员先行实施处理；

——一般故障情况，接到故障报修后 1 小时内到场处理；

——出现电梯困人情况时，接报后 15 分钟内到场处理，确定轿厢位置并安抚乘客，采取措施解救被困乘客。

1.1.1.29 停电应急处理

电梯停电应急处理要求如下：

——因故障停电时，接报后 15 分钟内到场处理，检查是否困人，若无人，电梯管理人启动发电机供电，恢复电梯运行；

——因计划停电时，应提前 24 小时张贴停电通知，启动应急发电机，恢复电梯运行。

给排水系统

1.1.1.30 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

生活水泵、消防、喷淋水泵巡检要求如下：

——定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检，检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确；检查管道接头和阀门有无渗漏水，压力表显示压力等是否正常，用户末端的水压及流量满足使用要求；检查机房内有无异常运行声响，异常气味；机房温度是否适宜，有无漏水、进水，门窗是否关闭；

——定期对生活水泵及其机房环境清洁一次，保持地面无积灰。控制柜、主机表面无污渍；

——做好巡检相关记录；

——生活饮用水水质符合 GB 5749 的规定，确保水质无污染，二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯，应参照《上海市生活饮用水卫生监督管理办法 》执行。

1.1.1.31 生活水泵切换

生活水泵切换要求如下：
——两周一次对生活水泵进行切换；
——做好生活水泵切换记录。

1.1.1.32 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

生活水泵、消防、喷淋水泵维保要求如下：
——水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠；
——检查水泵及电机轴承运行情况，视情况加注润滑油；定期对水泵、管道进行除锈油漆；
——观察点击运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，对轴加油，使水泵达到良好状态；
——维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

1.1.1.33 水箱水池

1.1.1.34 水箱、水池巡检

应定期对水箱、水池进行巡检，要求如下：
——检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水；
——确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用；
——确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质；
——巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

1.1.1.35 水箱、水池清洗

应定期对水箱、水池进行清洗，要求如下：
——对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、阀门、浮球进行检修保养；
——清洗完毕后，用符合 GB 5749 的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行喷雾涂刷；
——对水箱出水取样，7 天内送区卫生防疫部门化验，确保水质化验报告合格，否则重新清洗水箱、水池；
——做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告，并保存。

1.1.1.36 排水管道巡检

应定期对排水管道进行巡检，要求如下：
——定期对排水管道进行巡检；每季度对楼宇排水纵观进行检查，定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排放达到 DB31/199 的要求；
——雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；排水管线标识应完善，油漆完好；道路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窨井盖完好；
——做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

1.1.1.37 烧水器

烧水器巡检

应定期对烧水器进行巡检，要求如下：
——确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有煤气烧水器，确保煤气阀门完好；
——烧水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；煤气管道无泄漏；
——做好烧水器巡检记录。

1.1.1.38 烧水器维护保养

烧水器维护保养要求如下：

——应定期做好对烧水器维护养护，如程控电开水机，粗过滤芯宜每季度更换 1 次，细过滤芯宜每半年更换 1 次，烧水器内胆宜每半年清洗一次；如燃气烧水器，每月一次清洁点火盘、检查点火棒，定期更换滤芯，燃气点火软管每年更换一次；

——做好烧水器维保记录。

空调系统维护保养

空调系统维护保养要求如下：

——定期对空调系统进行维护保养；

——定期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；

——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；

——定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；

——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；

——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；

——各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

——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；

——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；

——对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；

——能量计费系统处于完好状态；

——定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数；

——定期安排对新风量、排风量的测定；

——应考虑定期安排对空气品质的测定；

——定期安排对风管系统的清洗；

——做好空调系统维护保养记录。

锅炉系统

1.1.1.39 蒸汽锅炉

蒸汽锅炉维护保养

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。除定期送检外，还应做好以下日常维护：

——每年一次对锅炉及附属设备进行全面二级保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查交换器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检进行修清洗；对锅筒内部进行检查并除垢；

——每半年一次对蒸汽压力表进行校验；

——每季一次对锅炉及附属设备进行一级保养；对防爆门及泄爆装置进行安检:清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀自动排气一次；

——每月一次对油气管路过滤器进行清洗，对安全连锁装置安全性能实验一次；应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录；

——测水质的硬度，应符合 GB/T 1576 要求；

——锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠；

——在额定的流量范围内,输出蒸汽压力在允许范围之内；蒸汽减压站输出压力波动在 20%之内；

——汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

——各种证书齐备，操作人员持证上岗。

蒸汽锅炉运行管理

蒸汽锅炉运行管理要求如下：

——按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，每小时巡检锅炉及其附属设备运行情况两次，记录一次运行数据；

——锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施；

——做好锅炉运行记录并签名存放。

1.1.1.40 热水锅炉

热水锅炉管理要求如下：

——定期对温控仪进行检测；

——定期对附属设备进行维护保养；

——做好热水锅炉检测、维护保养记录。

其他类型锅炉按照相关规程进行维护保养。

公共照明系统

公共照明系统管理要求如下：

——每天巡检路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共区域，保持亮灯，如有缺损，及时更换；

——每月对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好；

——每天检查公共电器柜电气设备，遇有故障，及时处置，保证运行安全、正常。

避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：

——每年检查一次区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；

——每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；

——每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；

——每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；

——每季对办公楼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。

6.2.16 设备机房

设备机房管理要求包括：

——设备机房门应保持锁闭状态，钥匙由专人保管；

——设备机房应采取防止雨雪和动物侵入的措施；

——设备机房应配置空调设备、通风设备和应急照明等，环境潮湿的机房可考虑配置除湿机，并在设备机房显著位置配置温湿度计，温湿度控制应满足设备运行安全要求；

——设备机房配电柜(屏)前、后应配置绝缘胶垫，保持安全操作距离；

——设备机房应配置灭火器材、消防报警电话，并符合 GB 50140 的要求；

——设备机房应配置必要的操作检修工具；

——设备机房应由专人负责管理，保持设备和环境清洁及设备运行状态良好；

——设备机房内显著位置应公示专业技术人员、管理制度、设备运行状况等信息；

——设备机房应实行日检，规范巡检每日不少于1次，并如实记录，发现异常应及时报告并处理；

——设备间(井)等设备机房附属设施应实行周检，每周不少于1次，发现异常应及时报告并处理；

——有关管理要求均应同时符合Q/JGSW.GL7.10-2023的要求。

保洁

大堂及楼层公共区域

大堂及楼层公共区域保洁服务要求如下：

——大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物；

——及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站；

——确保及时清洗积痰盆；

——确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网；

——旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹；

——楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周清洁一次，清晰无灰尘；

——天花板、公共灯具、风口、百叶窗，每月清洁 2 次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹；

——室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味；

——做好清洁服务记录。

7.2 电梯及自动扶梯系统

7.2.1 垂直电梯

垂直电梯的保洁服务要求如下：

——当有乘客使用电梯时应主动避让；

——不应用硬物卡住电梯门、按住电梯按钮不放、用清洁车或工具挡住电梯入口；

——应使用干毛巾擦拭按钮；

——应将拖布拧干后擦拭电梯地板；

——对地毯吸尘时，应由二人配合进行操作，一人操作吸尘器，一人控制梯门，确保安全；

——如有少量油渍、污渍，可用地毯去渍剂局部刷洗；

——清理卫生时，发现电梯有异响、落层、电梯门不开、照明不良等现象，应及时上报。

7.2.2 自动扶梯

自动扶梯的保洁服务要求如下：

——保洁时，应停止扶梯的运行，在扶梯上下两端竖立“正在作业”指示牌，并用警示绳拦护；

——应使用拧干的拖布拖擦踏板，清除槽缝里的污垢、垃圾；

——应使用拧干的抹布擦扶手带；

——发现故障时，应及时上报。

7.3 消防梯及公共通道

消防梯及公共通道的保洁服务要求如下：

——先用湿抹布擦拭消防梯扶手、栏杆，再用干抹布擦干；

——清扫台阶时，应按照自上而下、先平面后侧面的顺序依次进行，确保台阶的每一个面及边角都清扫干净；

——如遇杂物堵塞通道时，应及时清理；

——发现消防标志不清等，应及时上报。

7.4 地下车库

地下车库实行每日清扫，保洁服务要求如下：

——保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；

——消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘；

——地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁；

——灯具及各类管道无灰尘、无蛛网；

——做好地下车库清洁服务记录。

7.5 外围

外围的保洁服务要求如下：

——除定时清扫，应安排保洁人员按照设定路线巡回保洁；

——道路、出入口等处不应有杂物堆放；

——雨天应保持下水道排水畅通、并及时清扫，保证路面无积水；

——下雪时，应将路上积雪铲入排水沟内，清除台阶、栏杆上的积雪，并擦拭干净；

——刮风时，保洁员应巡视易积尘处、死角，并及时除尘；

——落叶较多时，应增加道路的清洁频次。

7.6 大理石墙面

大理石墙面的保洁服务要求如下：

——用铲刀刮掉墙面的污渍，应防止刮花大理石墙面；

——大理石的拼缝应使用软毛刷子刷洗；

——用毛巾浸入放有专用洗洁精的水里，拧干后沿着墙面自上而下擦洗，再用干毛巾擦干；清洁后，大理石墙面应保持表面光亮、色泽均一。

——做好大理石墙面清洁服务记录。

7.7 垃圾房

垃圾房的保洁服务要求如下：

——保洁人员回收垃圾后，应按《上海市生活垃圾管理条例》要求投放在垃圾房的垃圾桶内，并盖好盖子；

——垃圾房的垃圾应日产日清，如垃圾较多应适当增加清运频次；

——保洁人员应每天对垃圾房进行消毒，并对垃圾桶、地面、排水沟等进行清洁；

——夏天应在垃圾房内放置粘蝇条、除蟑药等；

——保洁人员回收垃圾时发现贵重物品时，应及时上报。

7.8 大楼平台

大楼平台的保洁服务要求如下：

——平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等；

——排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理；

——平台无明显破损、脱落；

——做好平台清洁服务记录。

7.9 卫生间

卫生间的保洁要求如下：

——保洁服务前，应先确认卫生间内是否有人在使用；

——保洁过程中应在门口放置“正在保洁”或“保洁中”等提示牌；

——保洁过程中，如发现卫生间内设备设施破损，应及时报修；

——应及时补充卫生间应配置的易耗用品；

——应针对人流突然增多、恶劣天气、如厕人员身体不适等突发情况，制定保洁保障应急预案，并做好应急管理工作；

——工作间（箱）应保持整洁，无异味，保洁工具整齐存放在固定存放点或存放间；

——卫生间地面应保持干燥，雨天可铺设防滑垫，设置防滑标志。

7.10 茶水间

茶水间保洁要求如下：

——每天清洁两次水槽台面，用干抹布擦干水迹；

——水槽内表面应用清洁剂清洗，无霉斑结垢；

——及时清理茶水篮内的残茶等杂物，无异味；

——清洁烧水器时，应按规范操作，防止烫伤；

——每天至少清洁两次地面，保证地面干燥、不湿滑。

7.11 展示厅

展示厅的保洁服务要求如下：

——应先掸去展示物品灰尘，再用干抹布擦拭干净；

——展示物品保洁时应轻拿轻放，不得损坏；

——玻璃橱应先用湿抹布自上而下擦，再用干抹布擦拭干净；

——应定期对木橱进行保养、打蜡。

7.12 贵宾厅

贵宾厅保洁服务要求如下：

——保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁；

——隔板、屏风、木饰墙、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网；

——地毯无杂物，平整；

——卫生间干净整洁。

7.13 设备机房

设备机房保洁服务要求如下：

——进入设备机房保洁，应穿防静电鞋套；

——保洁过程中，不得擅自触碰线缆、设备等；

——设备、电脑等应用干抹布擦拭干净，抹布应为不易起静电材料；

——电气控制箱及电器开关表面应用专用设备进行除尘；

——设备等的保洁服务应符合 DB31/T 1210 的要求。

7.14 广场、地面停车场、台阶

广场、地面停车场、台阶保洁服务要求如下：

——广场、地面停车场、台阶等的保洁应关注卫生死角，保证角落无垃圾；

——应用铲子小心清除座椅、灯柱、雕塑、景观等设施上的张贴物；

——应关注砖面、拼缝、边沿线等处，防止灰尘、纸屑、胶黏物等集聚；

——地面停车场的保洁应符合本文件 7.4 的相关规定；

——照明灯具的清洁，应使用梯子，由二人配合操作。

7.15 绿地、花台、水池

绿地、花台、水池保洁服务要求如下：

——应每天用长夹捡拾、回收绿地上的垃圾；

——应每天用捞筛打捞水池水面的漂浮物，用长刷刷洗干净水池各个面；

——定期更换水池的水，保证水质干净无异味。

绿化

草坪养护

草坪养护服务要求见表1。

表1 草坪养护服务要求

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	草坪修剪前应保持干爽，阴雨天、病害流行期不宜修剪，不应在正午阳光直射时进行修剪。一般春夏季三个月修剪一次，秋冬季四个月修剪一次。修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。每年对草坪打孔一次，并视草坪生长密度每 1-2 年疏草一次，同时清除土地杂物及草渣。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10平方米范围内废弃物不得多于3个。
病虫害防治	定期对草坪进行除虫，同时视草坪的生长情况，对草坪进行喷洒农药（对突

	发性的病虫害应及时喷农药）。应使用符合环保及绿色要求的药品，以保护接触者身体健康和环境安全，进行喷药时应做好防护工作。

花坛养护

花坛养护服务要求见表2。

表2　花坛养护服务要求

项目	服务要求
景观	花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花。全年观赏期300天以上，确保重大节日花繁叶盛。
排灌	梅雨、暴雨季节防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。
修剪、松土	室外栽种花木应每周修边一次，并且每半个月松土除草一次。修剪不宜在雨后立即进行。
施肥	花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。
补植	出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。
换花	花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期不超过10天，空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施上肥料。
有害生物控制	花坛基本无有害生物症状，植株受害率小于3%，无杂草。室外绿植摆放前应先喷一次杀虫、杀菌剂杀死花盆泥内的蚊虫，同时注意巡查，发现病虫害应及时喷药，没有特别病虫害时，应每周喷一次药。
清洁	每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

乔木、灌木养护

乔木、灌木养护服务要求见表3。

表3　乔木、灌木养护服务要求

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。机关中涉及古树名木的，应按照DB31/T 682的规定进行养护。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。
施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。乔木应每年施有机肥或复合肥一次，观赏用的小灌木每年冬季应施肥一次，每年5-6月应追施一次复合肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。运用枝剪、绿篱剪等工具于每年12月至次年2月对乔灌木进行修剪，剪除徒长枝、并生枝、下垂枝、枯枝等，并对树冠进行适当的整形以保持形状。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于10%，树干受害率小于5%，无影响景观面貌的杂草。乔灌木每月应喷一次杀虫剂（对突发性病虫害应及时针对性地喷农药），农药应喷在树木的叶背面和根茎部位，喷药时应注意风向，保护员工及周围人员安全。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10平方米范围内废弃物不得多于3个。

容器绿植养护

容器绿植养护服务要求见表4。

表4　容器绿植养护服务要求

项目	服务要求
景观	布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。
排灌	排水畅通无积水。根据植物不同习性及所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。
修剪	及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。
清洁	保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。
施肥	选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。
有害生物控制	基本无有害生物危害症状。植株、枝叶受害率小于3%。
更换	综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

公共区域绿化租放

公共区域绿化配置应符合DB31/T 815的相关要求，租放绿植应符合以下要求：

——公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果；

——每盆植物生长良好，层次分明，枝叶茂盛，无病虫害。花盆、垫水盆、叶面做到日日清，无灰尘，无枯枝落叶，盆土无异味。绿化整体造型与所选品种的观赏效果相一致。实施修剪，枝条分布合理均匀，通风透光，保持形态美观；

——对生长不良植物及时更换，确保绿化布置观赏效果。

绿植景点布置

绿植景点布置应符合以下要求：

——设计方案合理布局、均匀、疏密有度，植物的色彩、形态与空间大小、氛围及功能相协调；

——按设计方案布置景点，植物上的枯枝黄叶、残花、杂草、竹签清理修剪好，并将花盆清洁，大盆植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥土。放置时调整绿化观赏面使其正对人的视线；

——景点保证每季有花，花型整齐，布局美观，植物配制疏密适当。确保春节、劳动节、国庆节等重大节日的开花植物植株健壮，花型正，花色艳，不露底。品种间搭配合理，有层次，植物取材于周围环境，美工设计配合得当，细节自然。

临时应急绿化布置

临时应急绿化布置应符合以下要求：

——按照突击任务对绿化设计的总体方案，根据现有绿化材料及布置现场大小、形状、环境条件、家具陈饰、色彩基调等各种不同条件来选择适宜的品种。设计的绿化布置方案要符合任务要求；

——绿化材料送至指定摆放位置，按确认后的绿化方案进行布置。

公共秩序维护

门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：

——主出入口应安排 24 小时值班；

——对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）；

——保安人员工作时应着装统一、仪表整洁、操作规范、文明用语、礼貌服务，必要时引导来宾至电梯厅或指定区域；

——凡遇市民群众上访，及时通知上级部门，做好劝说、劝阻、疏导工作，方法得体；对外来联系工作人员，按规定做好来访登记后放行。

信访接待

信访接待服务应符合以下要求：

——对信访人员在进入信访接待室前进行安检，确认其随身携带物品无易燃易爆危险品、管制刀具或其他危险物品；

——按规定程序进行信访接待，应进行信访接待室巡查和接待等候区安全管理，维护和防止混乱局面及事故发生；

——做好相关数据统计和整理，填好值班检查记录。

安保巡逻

安保巡逻应符合DB31/329.10的要求，包括：

——在全天候负责区域内，正门、边门、区域通道、围墙、办公楼、楼内餐厅、公共走道交通设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序，做好防盗、防恐和防火等安全工作；

——按规定进行双休日和夜间巡逻检查，人防与技防相结合，加强对重点部位、重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；

——定期巡查、测试，更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理；消防设施和器材不得挪作非消防之用，并且保证完整好用；

——检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明、阀门、灭火器材、消防箱、烟感、喷淋、空调和新风机房、送风和排烟装置、水箱、水泵机房等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录；

——检查大楼周围的保安防范动态，道路通畅及车辆停放状况，各类标识，消防设备设施、环境卫生等状况，并做好记录。

监控

监控应符合以下要求：

——办公楼视频监控设施应24小时运行，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控，保持完整的监控记录；

——发现火情、险情或异常情况报警信号后，应以最快方式进行确认并采取措施处理，并做好记录；

——保持消防电话、电梯电话、治安电话等畅通，接听及时（响铃三声内宜接听）；

——调阅监控录像应按规定流程批准后方可调阅，并做好记录；

——消防控制室实行24小时专人值班，每班不少于2人。值班人员应取得《消防设施操作员（中级及以上）》职业资格证书。

车辆管理

车辆及停车场所管理要求

车辆及停车场所管理应符合以下要求：

——车辆进入前，保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认，有序指挥进入；

——保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；

——停车场严禁吸烟；停车场严禁故障车辆，特别是漏油车辆进入；车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品；

——非机动车按指定区域停放；电动自行车按规定进行充电；

——车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作；每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知业主，做好相关记录；

——每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

车辆准入管理

应加强车辆安全出入管理、有序地为机关提供通畅的出入和停放管理，包括：

——凡需进入机关办公驻地车辆，持有有效车辆通行证；

——未持有机关有效通行证但因工作需要进入机关的车辆，应事先履行预约报备手续，并在出入口接受安保人员核验；

——保安人员指挥相关车辆按要求在指定位置接受检查、确认车证相符后放行；

——安排指定车位停放，并做好相关记录。

外来闯入处理

外来闯入处理应符合以下要求：

——发现可疑人员非法混入或闯入，及时报告管理处和监控值班人员，提供闯入人员外貌特征、闯入位置等信息；

——监控值班人员加强监控和搜索，及时提供有效捕捉信息；

——安保人员加强巡逻，及时采取控制措施，管控各路口，保证重要部位、重点区域的警戒。

重大任务安保

重大任务服务应符合以下要求：

——相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；

——确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；

——符合保密工作相关制度。

突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

——制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；

——在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；按规定定期开展各类突发公共事件应急演练；

——当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

消防管理

——应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；

——办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；

——定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；

——定期进行消防宣传和消防演习；

——对易燃易爆品设专人专区管理。

节能管理

制度建设

物业服务单位应当贯彻落实国家和本市碳达峰、碳中和要求，将绿色低碳理念贯穿于物业管理服务全过程。应建立能源管理岗位责任制、能源消费计量统计制度、物业服务节能目标管理体系、节能采购办法等规章制度；针对机关用能情况，制定相应补充制度措施。

节能措施

应针对机关用能情况采取以下节能措施：

——对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗；

——采用新能源技术，采用高效节能照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明；

——用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷；

——采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗；

——科学管理用电设备待机时间，严格控制室内空调温度，除有特定要求并经批准外，市级机关夏季室内空调设置不得低于26摄氏度,冬季室内空调温度设置不得高于20摄氏度；

——宜在碳管理和碳资产运营方面发挥作用，推动节能改造、低碳管理和绿色认证等工作，为机关

单位建筑绿色低碳运行提供专业支撑。

节能台账

应建立物业所涉及水、电、煤、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整。

应指定专人记帐、定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照要求上报相关数据信息。

宜开展能耗监测和碳排放统计，探索碳核算、碳足迹管理和碳排放台账建立。

动力能耗

按DB31/T 550的要求，合理用能。

12 延伸便民服务

12.1 一般服务

物业服务机构根据服务对象的需求，因地制宜提供相关便民服务，如理发服务、票务服务、保密纸回收服务、洗衣收发服务、重点楼宇邮件（品）安检服务、快递派发服务、便利商店供应服务等。

12.2 无障碍服务

——无障碍设施（包括通道、电梯、卫生设施等）应保证正常投入使用并完好；

——向残障人士提供轮椅等助残物品借用服务。

12.3 医疗救助服务

——对于已配置自动体外除颤器（AED）的物业点，应做好AED使用技能的相关培训，并根据情况确

保物业点始终具有掌握AED使用技能的工作人员；

——应协助突发伤病转送专业医疗机构。

13 服务监管考核评价

13.1 考核评价方式

物业服务监管宜实行综合考核评价方式进行，通过机关单位（购买服务主体）考核、物业服务单位自评和服务对象评价相结合的方式组织物业服务考核评价，并可根据需要采取日常考核、月度考核、季度考核、年度考核等多种形式组织实施。

13.2 考核评价频次

宜至少每年开展一次物业服务综合考核评价。

13.3 考核评价内容

——宜结合合同约定、相关标准和机关实际情况，对物业服务履约情况和服务质量进行综合考核评价；

——具体考核评价指标宜按Q/JGSW.GL7.6-2020进行设置。

13.4 考核评价等次

——综合考核分值采取百分制，由机关单位（购买服务主体）考核分值、物业服务单位自评分值以及服务对象评价分值等按一定比例加权计算确定。各项分值占比由机关单位（购买服务主体)结合实际确定；

——可根据机关和物业单位约定，将具体分数分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。考核分值大于等于90分宜评定为优秀等次，考核分值小于90分大于等于80分宜评定为良好等次，考核分值小于80分大于等于60分宜评定为合格等次，考核分值小于60分宜评定为不合格等次。

13.5 考核评价结果应用

——机关单位（购买服务主体）应当及时向物业服务单位反馈评价结果，并提出整改意见。物业服务单位应当制定整改措施并落实到位；

——物业服务考核评价结果应当作为合同续签、服务改进、预算绩效管理等的重要依据。

参 考 文 献

[1] DB31/T 223-2020 蒸汽供热系统经济运行
[2] 上海市生活饮用水卫生监督管理办法 上海市人民政府令（第14号）
[3] 市级机关集中办公地安全保卫工作规定
[4] 上海市突发公共事件总体应急预案
[5] 上海市市级机关后勤服务质量综合考核评价办法