

非居住物业管理服务规范

Nonresidential property management service criterion

2020-03-05 发布

2020-05-01 实施

上海市市场监督管理局 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 2

4 总要求 3

5 顾客服务 5

6 房屋和设施设备运行与维护服务 6

7 秩序维护与安全服务 13

8 环境管理服务 14

9 绿化摆放与养护服务 17

10 应急管理 18

11 仓储与搬运 19

12 服务质量评价 20

附录 A（规范性附录） 办公楼专项服务规范 21

附录 B（规范性附录） 商业物业专项服务规范 25

附录 C（规范性附录） 公众物业专项服务规范 31

附录 D（规范性附录） 医院物业专项服务规范 41

附录 E（规范性附录） 园区物业专项服务规范 45

附录 F（规范性附录） 学校物业专项服务规范 50

参考文献 57

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市房屋管理局提出并组织实施。

本标准由上海市服务业标准化委员会归口。

本标准起草单位：上海市物业管理行业协会、上海青蓝管理咨询有限公司、上海陆家嘴物业管理有限公司、上海东湖物业管理有限公司、上海明华物业管理有限公司、上海生乐物业管理有限公司、上海浦江物业有限公司、上海百联物业管理有限公司、上海新市北企业管理服务有限公司、上海吉晨卫生后勤服务管理有限公司、上海复医天健股份有限公司、上海上房服务股份有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司、上海漕河泾开发区物业管理有限公司、上海虹桥经济开发区物业经营管理有限公司。

本标准主要起草人：周宏伟、高清廉、潘海生、蔡宏图、侯伏峰、李风、吕勇、李涛、陈瑜、柏志成、束志平、傅其昌、陈钧芳、陈宇伟、徐静、王若冰、高吉、黄晨、王伟、毛霆。

非居住物业管理服务规范

1 范围

本标准规定了非居住物业的物业管理服务活动中基本要求、顾客服务、房屋和设施设备运行与维护服务、秩序维护和安全服务、环境管理服务、绿化摆放与养护服务、应急管理和服务质量评价等内容及要求。

本标准适用于上海市内非居住物业管理服务活动。

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 安全标志及其使用原则
GB 3096 声环境质量标准
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 13271 锅炉大气污染物排放标准
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则
GB 15603 常用化学危险品贮存通则
GB 15982 医院消毒卫生标准
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 18483 饮食业油烟排放标准
GB 18466 医疗机构污染物排放标准
GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 19210 空调通风系统清洗规范
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 25506 消防控制室通用技术要求
GB 26860 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分
GB 50333 医院洁净手术部建筑技术规范
GB 50365 空调通风系统运行管理标准
GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范
TSG 08 特种设备使用管理规则
TSG T5002 电梯维护保养规则
ZBFGH 19 锅炉房安全管理规则
DB31/199 污水综合排放标准