

T/IPARK

苏州市产业园发展促进会团体标准

T/IPARK 001—2024

产业园区物业服务运营规范

Specification for operation of property services in industrial parks

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

苏州市产业园发展促进会 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 组织管理	1
4.1 架构	1
4.2 行政管理	2
4.3 基础物业管理	3
4.4 智慧运维	3
4.5 智慧化管理	4
4.6 产业服务	4
4.7 物业可持续管理	4
5 物业管理	4
5.1 安全秩序服务	4
5.2 设施设备维保服务	6
5.3 环境卫生管理	8
5.4 企业管家服务	9
5.5 创新物业和亮点服务	10
6 数字智慧服务	11
6.1 智慧服务	11
6.2 智慧物联	11
7 运营整合服务	12
7.1 园区支持服务	13
7.2 产业发展服务	13
8 评价与改进	14
8.1 评价形式	14
8.2 评价依据	14
8.3 持续改进	14
附录 A（资料性） 物业综合管理平台	15
附录 B（资料性） 突发事件应急预案	16

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由苏州华新国际物业管理有限公司提出。

本文件由苏州市产业园发展促进会归口。

本文件起草单位：苏州华新国际物业管理有限公司、苏州麦斯达夫标准技术服务有限公司

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

产业园区物业服务运营规范

1 范围

本文件规定了产业园区物业服务运营的组织管理、物业管理、数字智慧服务、运营整合服务及评价与改进。

本文件适用于苏州市产业园区物业服务运营，其他市县可参照使用。

2 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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产业园区 industrial park

具备统一规划的土地、厂区、楼宇，以发展工业、农业、服务业、高新技术产业及科技创新为主要功能的经济技术集聚区域。

4 组织管理

4.1 架构

4.1.1 园区应有专门的物业服务商负责园区物业管理和运营，在提供保安、保洁、保绿、保修和客服的基础物业服务外，为入驻企业提供配套服务。

4.1.2 物业服务商应具有从事国家管理部门核准的经营、服务范围相符合的相关经济活动法人资质。

4.1.3 应建立一套面向产业园区和入驻企业高质量发展的服务体系，以人工智能赋能传统物业，提供综合性园区物业管理和运营服务。

4.1.4 应建立物业综合管理平台，宜包括物业管理平台、对外展示平台、客户接待平台和产业运营平台，为综合性园区物业管理和运营服务提供载体支撑，物业综合管理平台可参见附录 A。

4.1.5 服务商应联合入驻企业、社会组织以及政府机构等设立园区商会、专家顾问团队等共同规划服务园区发展。

4.1.6 物业服务商应建立物业服务运营组织架构，组织架构包含人力资源管理、财务管理、采购管理、安全秩序管理、设施设备管理、环境卫生管理、企业客户管理、智慧化管理和物业可持续管理；物业服务运营架构图见图 1。

4.1.7 应配置向客户提供满足生产、经营、研发和科技创新和生活所需的包括咨询代理、招商物业管理、餐饮、金融和人力（人才）资源服务等相关的管理服务人员。

4.1.8 应配置向客户提供安全、绿色生态和社会公共服务等园区综合投资环境建设与管理所需相关的管理服务人员。

4.1.9 配置的管理服务人员应履行岗位管理职责，专业服务人员应参加相关培训，并持有岗位证书。

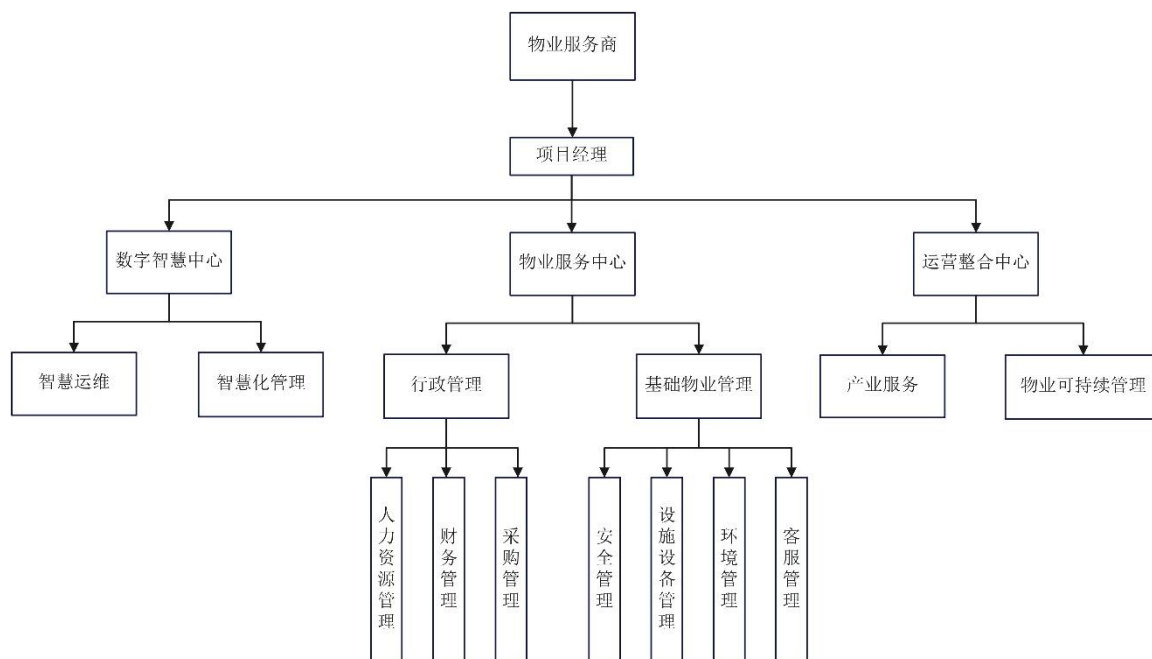


图1 物业服务运营组织架构

4.2 行政管理

4.2.1 人力资源管理

应建立、实施、保持和持续改进的人员管理体系，包括但不限于：

- 设置满足园区物业服务所需的组织架构，明确部门及岗位的职责和权限；
- 设置服务质量监管部门，制定可量化的服务质量考核标准，定期考核；
- 建立、识别和更新物业服务人的知识库，确保完整性、保密性和可用性；
- 建立员工管理制度及考核机制，促进物业服务人员的绩效提升；
- 定期组织员工参加服务意识、法律法规、专业技能及安全管理等方面的培训，要求持证上岗的应取得相关资质并保持有效。

4.2.2 财务管理

4.2.2.1 应建立财务管理制度，依法对各类费用的收支进行财务管理，确保运作规范、收支平衡、账目清晰。

4.2.2.2 应按年度编制财务预算，根据实际发生情况逐月编制滚动预算，并将财务预算执行情况纳入绩效考评。

4.2.2.3 运用财务收费系统进行各类费用的核算、收款，明确收费流程及各类费用的缴付标准、缴付时间、收取方式，按规范向客户开立收据或发票。

4.2.2.4 对成本预算和实际支出进行监控，定期统计、分析成本变化，及时发现、纠正异常情况。

4.2.3 采购管理

4.2.3.1 应建立并实施采购计划和审批制度，通过考察、评审，建立合格供应商名录库。

4.2.3.2 对外部供方提供的过程、产品和服务实施控制，提供必要的信息、知识、培训等方面的资源支持，定期进行合规性、符合性和有效性评价。

4.2.3.3 应落实绿色采购，优先采购绿色产品、绿色原材料、绿色服务或国家鼓励、推广的节能技术、产品。

4.2.3.4 采购的产品对服务质量影响较大，且没有独立的保修单（卡），应以合同形式约定保修或质量保证条款。

4.3 基础物业管理

4.3.1 安全管理

4.3.1.1 宜建立并完善各项安全管理制度，配备满足园区物业服务所需的安全应急物资及工具，定期进行检查、盘点、维护，保持各项物资齐全、可用。

4.3.1.2 应建立各类数据安全管理制度并形成文档，应符合下列要求：

- 各类数据的管理方式、期限、备份及回复策略和手段等；
- 完整的数据保存、清理和转存规则；
- 各类数据相应的保密级别和使用的审批流程。

4.3.1.3 定期组织现场安全隐患排查，制定相应的安全风险控制措施并定期评估其有效性。

4.3.1.4 妥善处理园区发生的各类纠纷事件、群体事件，不应拒绝或妨碍公检法部门依法执行公务。

4.3.1.5 制定并完善自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件的应急预案（见附录B），并定期组织培训、演习，并保留相应记录。

4.3.1.6 发生突发事件时，及时启动应急预案，并采取应对措施消除事件带来的不良影响，保障园区秩序及人员财产、健康安全，并对突发事件及处置进行总结、评估。

4.3.1.7 发现幕墙面板、开启窗、室外构件破裂、松动，存在坠落风险的，立即采取临时防护或隔离措施，并及时组织专业人员维修处理。

4.3.1.8 对特种设备、临时用电、高处、燃气、动火、有限空间等高风险作业进行安全管理。

4.3.2 设施设备管理

4.3.2.1 建立设施设备运行维护管理制度、操作规程、保养与检测计划，并形成台账，存档备查。

4.3.2.2 配备满足园区物业服务所需的配套设施及工具，定期进行盘点、维护，保持完好、有效。

4.3.2.3 定期委托符合资质的机构对防雷装置、建筑消防设施及电气、绝缘工具、计量器具等进行检测。

4.3.2.4 每半年对各类储水设施清洗消毒，委托符合资质的机构对二次供水进行常规检测，并取得检测报告。

4.3.2.5 对供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等设施设备系统每年至少进行一次全面检修，每半年开展一次消防系统应急演练和电梯困人救援演练。

4.3.3 环境管理

4.3.3.1 应建立完善的环境管理制度，包含但不限于公共清洁、室内保洁、计划保洁、专项保洁、绿化、公共卫生以及垃圾分类和清运等。

4.3.3.2 应关注台风、暴雨等特殊天气变化，提前做好应对的准备，及时做好极端天气后公共场地清洁及植物救护和养护工作，减少对客户的影响。

4.3.3.3 应做到服务人员经过专门的技术和安全教育培训，着装整齐，文明用语，不应聚众闲聊或影响客户工作和休息。

4.3.3.4 外墙清洗、绿化施肥、虫害消杀等环境卫生作业应尽量避免客户出行或活动高峰时段，提前通知客户做好防范，并做好现场安全警示。

4.3.3.5 环境卫生作业使用的清洁剂、药剂宜采用无刺激味的环保型产品。

4.3.4 客服管理

4.3.4.1 应建立清晰明确的客服管理制度，明确管理层次和职责分工，负责客户接待、会议预定、各类投诉、报修的受理、跟进、回访，并对客人的反馈信息统计、分析，提出改进建议。

4.3.4.2 应建立专门的服务团队，负责解决客户的问题，及时回应客户的咨询。

4.3.4.3 应建立在线客服系统，通过在线聊天工具与客户进行实时交流，提供快速解答和服务支持。

4.4 智慧运维

4.4.1 应建立运维管理制度，内容包括但不限于：

- 通过运维流程制度的制定、流程操作规范的制定、权限和角色的划分以及流程改进实现对现有流程的完善；

- 应具备架构清晰、权限/角色划分合理、无冗余节点等特点，流程设计应做到规范、合理；
- 应实现运维工作的可控化和透明化，能够实时跟踪和监督流程的运转过程，实现运维全过程的可视、可控、可追踪、可查询；
- 建立持续改进机制，根据实际管理需要进行合理调整和优化，实现流程的不断改进。

4.4.2 应建立智慧运维平台，通过运维大数据的积累，以及算法团队多种算法的校对，将运维提升到新高度，并通过 AI 查看数据、判断异常、决策运维操作，形成监、管、控一体化的运维平台。

4.4.3 应通过智慧运维平台，实现物业管理过程中工单管理、实时通知、维修报修、设备监控和预警、数据分析和报表等功能。

4.5 智慧化管理

4.5.1 对供电系统、空调系统、给排水系统、电梯系统等建筑系统进行集成管理，各系统间实现联动工作，并能远程操控。

4.5.2 进行设备全生命周期管理，建立线上化、动态化、系统化的设备管理台账，掌握及分析设备进出、使用、维保等数据记录，实现设备事前预防、预警。

4.5.3 配置能源管理系统及智能能源计量器具，实现能耗数据自动采集、分析、对标及用能预警。

4.5.4 建立综合安防管理系统，包括访客定位跟踪、高空抛物监控、手机远程监控、人工智能视频监控等。

4.5.5 建立便捷园区出行系统，包括车牌智能识别通行、园区导航、智慧门禁、智慧寻车等。

4.5.6 建立便捷的智慧服务体系，实现功能包括客户信息管理、线上一键报修、物品放行申请、线上缴费、公共空间预定、园区福利采买、信息发布等。

4.6 产业服务

4.6.1 应建立一套完整的产业服务体系，包括产业规划、资源整合、技术支持、市场推广等多个方面，为企业提供全方位的支持和帮助。

4.6.2 宜配备产业运营专员，整合产业服务资源，制定、推进年度产业服务/活动计划。

4.6.3 宜搭建园区产业服务平台，实现对外展示园区和企业形象、促进企业家交流互动、发展园区党建品牌等功能。

4.7 物业可持续管理

4.7.1 通过科学管理、技术改造和行为引导致力于构建环保、低碳节能和可持续发展的产业园区。

4.7.2 在满足园区物业服务要求的前提下科学实施节能、节水管理，积极开展节能减排、垃圾分类、低碳出行、绿色环保等方面的教育宣传。

4.7.3 积极开展节约能源资源、保护生态环境、提升管理水平的创新实践。

4.7.4 宜采用数字技术使园区能源结构清洁化、能源管理高效化、生产生活绿色化，全面赋能园区绿色化、低碳化、零碳化转型，实现绿色可持续发展。

5 物业管理

5.1 安全秩序服务

5.1.1 出入管控服务

5.1.1.1 应实行封闭式管理，出入口实行 24 小时值班制度，每岗 2 人。

5.1.1.2 应具备封闭式管理风险监测能力，包括但不限于：出入园区的人、车、物的管控，危险化学品运输车辆、危险废物运输车辆过程和行为追踪，以及实现入园人员定位和行为追踪。

5.1.1.3 通过个性化“数字身份”、无感化“智能门禁”等方式，实现园区通行全程无感，如便捷约梯、无感乘梯、高精度人脸识别、秒级放行等，提升通行效率、改善通行体验。

5.1.1.4 对进出园区的人员、车辆及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半年。

5.1.1.5 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。

5.1.1.6 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。

5.1.2 交通管控服务

5.1.2.1 应提供无感进场、车位智能引导、快速停车、停车路线主动规划、共享车位自动分配、反向寻车、无感离场等智慧停车服务。

5.1.2.2 应运用数字化技术掌握园区内车流情况，分别统计常规车位、新能源车位的已占用数量，合理进行车辆管理。

5.1.2.3 应基于空间、时间、指标等多维度数据，对园区内车辆的通行流量、类型、时段分析数据进行动态刷新，实时汇总园区每日车位使用情况。

5.1.2.4 宜基于数字孪生和人工智能技术的3D渲染沉浸式地图，通过移动设备直观、清晰地获得行进道路以及目的地的实景三维视图，全方位升级园区导航引导体验。

5.1.2.5 宜依托人工智能、大数据、物联网、车路协同等技术，通过园区的数据融合实现多地域、多场景联动智慧通行，提供高效便捷、个性定制、沉浸交互的通行体验。

5.1.3 消防管控服务

5.1.3.1 物业综合管理平台应实现园区消防队站、气防站人员、装备器材、应急物资、供水设施、消防车道等信息的数字化管理。

5.1.3.2 应实现“平台驱动+现场服务”，采用平台驱动远程检查火情和安排人员定期防火巡查、防火检查；消防控制室实行24小时值班，每班不少于2人。

5.1.3.3 应制定消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材、消防设施；制定符合园区特点的灭火疏散预案，每年至少举行2次消防演习。

5.1.3.4 应建立灭火救援队和工艺处置队的应急通信、视频会议系统，接入消防119指挥调度、通信系统，确保队伍随时处于待命状态。

5.1.3.5 应具备依托人工智能、机器视觉、物联网、大数据等技术，全方位感知园区运行安全情况，提供风险快速感知、风险评估分析和实时监测预警服务的能力。

5.1.3.6 应具备消防自动化监控能力，包括但不限于火灾报警信息检测、电器隐患检测、灭火设备检测、室内消防栓及喷淋系统监测、室外消防栓检测、消防水池检测等。

5.1.3.7 消防巡查人员、自动消防系统操作人员应接受消防职业技能培训，自动消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书，持证上岗。

5.1.3.8 配电室、水泵房、风机房等消防安全重点部位应设置明显的警示标志，配备消防器材，由专人每天巡查；对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。

5.1.3.9 综合物业服务商应建立消防档案，统一保管、备查。

5.1.4 公共秩序管控

5.1.4.1 应基于物业综合管理平台，分析视频巡逻场景作业流程，明确相关角色的业务动作，并根据不同时段安全管理重点，配置各时段视频巡逻任务；监控中心安保岗工作人员负责视频巡逻的执行与异常情况上报；机动巡逻岗人员负责异常情况的任务接收与处理。

5.1.4.2 应制定园区巡逻路线，关注园区覆盖面和重点巡查部位的平衡，制定固定巡查和动态巡查相结合的路线。

5.1.4.3 应做好巡查记录，常规的巡防记录模式包括纸质记录台账巡防、电子巡更点签到及APP巡防控制等。

5.1.5 装修及施工现场维护

5.1.5.1 受理装修申请时应告知业主或物业使用人有关制度和规定，签订装修协议，明确相关方的权利和义务。

5.1.5.2 应明确施工现场管理要求，定期巡检并形成记录，确保规范施工及装修工程不影响房屋本体设施设备的使用。

5.1.5.3 对涉及临时用电、高空、动火等高风险作业的装修承包单位施工人员的特种作业证件进行登记备案。

5.1.5.4 应做好现场围挡、降尘工作，装修施工垃圾集中处理。

5.1.5.5 建立业主或物业使用人的装修档案，包括装修申请、审核、验收资料等。

5.1.5.6 应实现“人力+综合物业管理平台”，优化日常作业模式，通过“定期巡检+移动应用工具”，实现远程化作业，并与集中运营中心开展协同配合，大平台精兵协作，提升园区运营作业效率。

5.2 设施设备维保服务

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 特种设备和特定场所应依据合同约定及相关规范进行日常管理。

5.2.1.2 建立相关现场管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、巡检范围、巡检周期、巡检内容、巡检标准、维护保养、运行记录、维修档案等；跟进预防性维护保养计划的执行情况，确保现场管理工作落实到位，制定相关应急预案。

5.2.1.3 应在设备机房显著区域悬挂或粘贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设施设备标识标牌、安全防护和警示标识等。

5.2.1.4 应配置先进、安全、性能可靠的作业工具，所有工、器具应建立台账，责任到人，安全工器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。

5.2.1.5 应定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和处置，维护设施设备安全、稳定运行。发现问题及时向业主或物业使用人报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，日常维修合格率100%。

5.2.1.6 受理报修服务应做好记录，处理及时率达到98%以上，回访率达到100%，回访满意率达到95%以上。

5.2.1.7 宜建立设备信息管理系统，对设备进行统一管理和维护，包括设备的基本信息、配置参数和状态监测等。

5.2.1.8 宜配置数字编码标识体系和全方位立体部署的物联感知设备，一比一还原设备位置、状态信息，智能感知联防联控监控，快速定位设备故障点；并对设备使用率、使用情况进行智能分析、科学运维。

5.2.2 供配电系统

5.2.2.1 建立并执行供配电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度、供配电设备操作规程和公共照明检查维护管理制度等。

5.2.2.2 应对供配电系统线路、高功率设施、使用场地、专管人员等信息进行完整的统一备案管理，建立健全安全用电的日常检查和维护以及不定期或定期的专项检查制度，并填写检查记录。应上传供配电系统的电子图件，其中应包括变电所位置、供电线路路径等信息。

5.2.2.3 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

5.2.2.4 建立24h运行值班监控制度，一般故障2h内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向业主或物业使用人报告。发现应急照明故障，30min内到达并组织维修。

5.2.2.5 供配电系统和照明设备发生故障，应及时响应并组织人员进行维修；无法及时修复的，应立即上报相关主管部门进一步处理。

5.2.2.6 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等进行重点监测。

5.2.2.7 定期检查、维护应急供电系统，保持设备完好，可随时应急启用。

5.2.2.8 定期巡检公共电器柜、电器设备、公共使用的照明系统、指示灯具线路、开关等，发现缺损或故障，及时处置。有重要和重大活动时，提前对活动区域照明系统进行检查、维修。

5.2.2.9 宜通过智慧楼宇管控系统实现各楼层照明系统的查看，对大楼走道、电梯厅、停车场、入户大堂等公共场所的照明进行自动监控。

5.2.3 弱电系统

5.2.3.1 建立并执行弱电系统运行维护管理制度和操作规程。

5.2.3.2 做好弱电系统设备日常巡视，定期对监控室的视频监控设备、周界报警、摄像机门禁等安防设备，以及多媒体系统、会议系统、电子显示屏等设备进行检查和维护，发现问题及时响应处置；必要时，联系维保单位处理或上报相关主管部门。

5.2.3.3 重大活动或重要时间节点前，宜提前对设备进行试运行，确保能正常稳定运行。

5.2.3.4 制定弱电系统维护保养计划，定期对弱电设备进行预防性维护保养，并做好相关记录。

5.2.4 电梯运行系统

5.2.4.1 应建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，做好档案管理。

5.2.4.2 电梯维保应与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务。

5.2.4.3 应配置一名电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。

5.2.4.4 对电梯突发事件或事故的应急措施与救援应每半年演练 1 次。

5.2.4.5 宜在物业综合管理平台建立智慧电梯管理系统监管不同类型的电梯运行，动态展示电梯移动情况。确保电梯故障风险提前预警，第一时间在系统地图上定位故障电梯所在位置，缩短救援、排障时间。

5.2.4.6 宜通过底层应用接口，获取各电梯位置分布、状态、速度、质检等信息进行同步上传，准确掌握电梯实际运行时间和易损件的使用次数。

5.2.4.7 宜在物业综合管理平台中直观地展示电梯轿厢在建筑中的空间位置，实时、动态运行过程；通过轿厢内的监控视频查看电梯运行的实时状态。

5.2.4.8 在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理，并要求维保单位至少每 15d 进行一次清洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。

5.2.5 空调通风系统

5.2.5.1 应建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程。

5.2.5.2 应定期对空调通风系统进行检查维护，每半年检查 1 次管道、阀门并除锈。每年对系统进行 1 次整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等。每 2 年清洗消毒 1 次风管。

5.2.5.3 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好相关记录。

5.2.5.4 综合物业服务商应采用 3D 主场景显示楼栋温度及冷却水泵、冷却塔、空调主机的位置，便于检修人员巡查。通过信息传感器、射频识别技术、红外感应器、激光扫描器等各种装置与技术，实时采集设备运行数据，分析每栋楼的能效情况。

5.2.6 给排水系统

5.2.6.1 给排水系统包括生产供水、消防供水、生活用水等以及雨水、生产废水和生活污水的相关给排水系统和设施。对专管人员等信息进行完整的统一备案管理，建立健全安全用水的日常检查和维护以及不定期或定期的专项检查制度，并填写检查记录。

5.2.6.2 宜能实时监测管网流量、阀门状态、提升泵组运行工况收集装置液位等信息。应上传给排水系统的电子图件，其中应包括供水厂/公共污水处理厂位置、供水排水等线路路径信息，实行排水一企一管，每条管路应注明所属企业。

5.2.6.3 每半年至少对二次供水设施进行 1 次全面清洗、消毒，并对水质进行检验，及时发现和消除污染隐患，饮用水水质符合卫生标准 GB 5749 的要求。

5.2.6.4 每日巡检 1 次供水设施，保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、现象。有水泵房、水箱间的，应每日巡视 1 次，每年养护 1 次水泵。

5.2.6.5 定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，定期对雨污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查。

5.2.7 消防系统

5.2.7.1 定期对消防火灾自动报警、火灾应急照明和疏散指示标志、水灭火、气体灭火、防排烟、防火门与防火卷帘等子系统进行功能性、安全性检查，消防设施日常维护符合标准 GB 25201 的要求。

5.2.7.2 采用“线上+线下”模式，运用可视化报警模块充分利用各类传感器，对重点区域及设施运行状态进行7×24小时的智能感知、定位、识别，用阿拉伯数字显示全部系统的报警数量。对易燃易爆品配备符合要求的灭火器材，由专人每日巡查，填写检查记录。

5.2.7.3 定期对消防通道进行检查，保持疏散通道、安全出口、消防车道畅通，常闭式防火门处于常闭状态。应在消防车道设置禁止占用的明显标志。

5.2.7.4 应定期开展防火检查、巡查，在显著位置张贴平面疏散示意图，对违反消防的行为及时制止。

5.2.7.5 应设自动消防设施，对消防设施进行检测和维保，每年至少进行1次全面联动检测，每月进行1次专项检查，检测、检查应做好记录。

5.2.7.6 按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志，定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修。对建筑消防设施每年至少进行1次全面检测，维保质量达到消防要求。

5.2.8 工程维修

5.2.8.1 应建立园区工程智能感知能力，实现水、电、气、热等工程关键参数和风险的实时在线监测。

5.2.8.2 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；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查及相应处置，巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，属于合同约定由综合物业服务商负责维修的项目，应及时维修。

5.2.8.3 应健全设备管理岗位职责，制定设备运行、维护、保养、检修制度，制定设备周检、月检、季检、年检工作计划；严格填报运行、维护、检修、更新记录。

5.2.8.4 应建立网络维修服务申报渠道，明确有偿维修服务收费标准及流程，并在维修前向客户明示收费标准、工时、材料等信息，做到响应快速有效。

5.3 环境卫生管理

5.3.1 公共清洁

5.3.1.1 制定保洁管理制度、保洁服务方案和保洁服务流程，对保洁服务工作做好记录。

5.3.1.2 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相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

5.3.1.3 宜实行“无人化保洁+人员保洁”的服务方式进行园区公共清洁。

5.3.2 室内保洁

5.3.2.1 应制定室内保洁管理制度、保洁服务方案和服务流程，做好相关记录。

5.3.2.2 应每日清洁大厅地面、楼层公共通道、电梯及轿厢、洗手间、开水间、会议室等不少于2次，保持地面洁净，无垃圾杂物，无积尘污渍，雨雪天气地面无水渍。

5.3.2.3 应每日擦拭各区域的墙面、门窗、灯罩、防火门、消防箱、扶手等不少于1次。

5.3.3 计划保洁

应建立计划保洁清单，并与综合物业管理平台同步，按计划周期进行保洁，包括但不限于：

- 门窗玻璃、天花板、灯具、空调风口、换气扇、消火栓、灭火器箱等；
- 楼层设备间、管井间、临时闲置房间等；
- 河道、池塘、景观水池等；
- 平台、屋顶、天沟，沟渠、排水坑道等区域。

5.3.4 专项保洁

应建立专项保洁清单记录表，安排固定人数定期清洗养护，包括但不限于：

- 实木地板、大理石、花岗石、PVC、地毯等材质地面；
- 公共区域的金属饰件、不锈钢等材质设施、设备、装饰品等；
- 木质、皮质、布艺沙发座椅或木质、不锈钢办公桌椅、会议椅等。

5.3.5 绿化管理

5.3.5.1 应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。

5.3.5.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员，保证公共绿地、植物景观的植被完善，生长良好，无土壤裸露、无鼠洞和蚊蝇滋生地，无改变用途、践踏、占用等现象。

5.3.5.3 应根据季节要求，对植物、草地、花卉等进行定期修剪、养护；重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。

5.3.6 公共卫生管理

5.3.6.1 应制定公共卫生事件应急预案，配合政府相关部门实施突发公共卫生事件防护措施。

5.3.6.2 应开展防疫宣传工作，在公共区域张贴宣传文件、海报，播放宣传视频，以及通过综合物业管理平台发布防疫技巧。

5.3.6.3 根据公共卫生事件防护要求，储备防护物资，并在大堂为客户提供口罩、消毒液等基础物资。

5.3.6.4 根据实际情况开展消杀工作，制定有效的虫、鼠控制工作流程，在传染病流行期间应按照卫生防疫部门的要求配合做好突发性传染病控制工作。

5.3.6.5 应制定消杀工作计划。消杀工作计划包括但不限于消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。

5.3.6.6 消杀区域包括但不限于：

- a) 物业管理区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共卫生间及楼宇周围；
- b) 垃圾桶、垃圾池、污水井等室外公共区域；
- c) 雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；
- d) 办公用房、设备房、洗手间、空置房、快递收发站；
- e) 绿化带周围。

5.3.6.7 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生。配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

5.3.7 垃圾分类和清运

5.3.7.1 应使用综合物业管理平台内可视化管理系统，关注人员流动情况，避开客户出行或活动的高峰时段，做好有效遮挡及防护，防止二次污染。

5.3.7.2 应建立生活垃圾分类投放管理责任人制度，设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器。

5.3.7.3 应根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，利用 5G 网络其低时延高带宽的特性在交互与上传及时反馈自主垃圾分类，在集中装修期间应有临时垃圾堆放处、并设立围挡。

5.3.7.4 应做到生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。特殊保洁作业时应依据相关规定采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

5.3.7.5 垃圾桶外观干净整洁、无破损，定期对垃圾分类收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒，保持良好的环境卫生。

5.3.7.6 垃圾清运作业餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾应交由对应专业公司进行转运与处理。

5.3.7.7 定期进行生活垃圾分类宣传，引导业主或物业使用人将生活垃圾分类投放至相应的收集容器或者指定的投放点。

5.4 企业管家服务

5.4.1 礼宾服务

5.4.1.1 应设有“线上+线下”咨询接待服务点，设置专岗提供便捷咨询服务。

5.4.1.2 公布 24 h 服务电话。服务场所工作时间不少于 8 h，工作时间应有现场接待人员，其余时间设值班人员。

5.4.1.3 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、信函及电子邮件。

5.4.1.4 对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复，复率 100%；受理服务事项应记录并存档。

5.4.1.5 根据园区物业服务需要，设置礼宾服务岗：

- 建立一站式咨询、引导制度，受理客户来电、来函、来访；

- 根据季节、节庆变化，更换大堂与前台的装饰、环境等，并从视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉给客户创造宾至如归的体验；
- 设置休息区，放置椅子或沙发，提供免费茶饮；
- 配置应急药箱、常用生活用品等物资供客户使用，并定期更换，确保物品有效、可用；
- 建立早晚高峰期迎送及乘梯服务工作制度，维持良好秩序及乘梯效率。

5.4.2 会务服务

5.4.2.1 应建立按会议主题、参会人数及规模建立会议等级制度和会议服务保障机制，包括但不限于：

- 在综合物业管理平台的 APP、小程序或公众号按流程提供预订服务；
- 提供定制化方案，配备相应的会议物资与服务人员；
- 会前再次确认会议室，确保物资齐全，设施设备正常使用；
- 应设立专人维护，做好会议信息保密；
- 会中参会客人集中抵店，分流乘梯，及时引领，避免拥堵；如有重要或特殊参会客人差异接待服务需求，引领专用通道及休息室；
- 会后检查会议物资，跟进交还遗留物品，按会前状态整理会议卫生、桌椅，关闭设施设备。

5.4.2.2 应制定多样的商务接待制度，满足客户往来需求，包括但不限于：

- 在综合物业管理平台的 APP、小程序或公众号按流程提供服务；
- 前台放置预定二维码，扫码提交预定资料，服务响应快速有效；
- 服务方案灵活多样，根据业主或物业使用人需求提供定制化方案，配备相应接待物资、服务人员；
- 接待来访前 1 日，再次确认服务方案细节，包括接待前中后期的路线、物资、人员、流程、设施设备与现场布置等；
- 接待期间密切关注业主或物业使用人临时需求，并做好各项应急措施准备；
- 接待中涉及机要事务、秘密文电、重要会议，需注意保密，不翻阅业主或物业使用人文件，不泄露业主或物业使用人机密；
- 接待结束后，检查来访人员有无遗留物品及文件，跟进交还。

5.4.3 客户管家服务

5.4.3.1 应组织专业团队，摸清园区内企业的安全管理现状，结合园区和企业实际情况，为各企业定制专属服务方案，精准解决园内企业的问题，指导构建企业安全管理体系。

5.4.3.2 应制定拜访制度，定期进行客户拜访、客户沟通交流等关系维护活动，收集客户意见、建议，及时跟进、反馈处理结果。

5.4.3.3 应定期组织客户沟通交流会，汇报物业服务重点工作，了解客户群体的期望和需求。

5.4.3.4 应建立园区管家服务平台，为园区及企业提供安全、环保、应急、工艺等管家式服务，实现园区管家服务全过程在线监管、数据共享、互联互通，全面提高园区服务能力和服务效率，提升园区及企业的风险防控水平。

5.4.3.5 应提供“一企一档”建立、双重预防机制建设辅导、安全风险隐患排查服务、特殊作业风险管控与抽查服务、应急预案编制及演练辅导、安全生产教育培训服务等专业技术服务，积极为企业答疑解惑，完善管理制度，提高企业综合管理水平。

5.4.4 客户投诉处理

5.4.4.1 应建立集成投诉平台，实现核心系统、客服系统和系统数据无缝对接，提供一站式的数据查询和展示功能。加快投诉处理流程，确保处理人员能够全面了解客户背景，提升投诉解决效率。

5.4.4.2 应通过集成投诉平台建立标准化的投诉处理流程，提高投诉处理的效率和效果。投诉处理流程包括投诉信息的收集、分类、分配和处理等环节。

5.4.4.3 应开发 APP、小程序或公众号，收集移动端的投诉建议信息，及园区内所存在的问题情况，分派人员跟进处理配置，根据客户需求向客户反馈客户投诉处理过程、依据及结果，做到 100% 追踪回访。

5.5 创新物业和亮点服务

5.5.1 创新物业服务

5.5.1.1 应提供创新物业服务，业务包含但不限于：工程介入服务、物业顾问服务、承接查验服务、开荒保洁服务、装修监理服务、进驻搬迁服务等。

5.5.1.2 应在物业综合管理平台内构建特色服务系统，宜在 APP、小程序或公众号上选择创新物业服务。

5.5.2 亮点打造服务

5.5.2.1 应在特色服务系统内查看亮点打造服务，可申请特色服务。

5.5.2.2 应提供亮点服务，业务包含但不限于：装修入驻服务、便民增值服务、委托代理服务、活动策划服务、商务支持服务、客户温度服务等。

5.5.2.3 应打造专业设施及安全管理团队，提供各类紧急、个性化服务需求，持续迭代升维数据化工单处理方式。

6 数字智慧服务

6.1 智慧服务

6.1.1 智能无人化设备

6.1.1.1 基于产业园区清洁、巡逻、消防等服务场景，可引入无人化智能设备。

6.1.1.2 应采用物业员工与无人化智能设备“人机”结合的业务模式，提高物业管理的效率和品质，降低人力成本，提高作业安全性。

6.1.1.3 可应用于产业园物业场景的智能无人化设备包含但不限于：

- f) 无人清洁巡逻车：建立无人清洁车综合管理平台，实现自动驾驶功能，让清扫车脱离人工操作，自主规划线路，实现安全、高效、经济的无人清扫作业；
- g) 无人巡逻飞机：应建立智能巡检系统，以现代技术预设巡检路线，自动传输设备检测数值，发现异常自动上报，采用通络通信、射频识别等技术确保巡检人员的真实到位，同时实现巡检全过程的可视化。

6.1.2 智慧工单系统

6.1.2.1 应建立 APP、小程序或小程序，收集移动端的报修工单信息，及时处理报修情况，跟踪报修进度等配置。

6.1.2.2 通过智慧运维平台自动化处理和分配工单，减少人工操作，提高工作效率。自动将工单派发给合适的维修人员，减少传统方式中的人工分配和沟通成本。

6.1.2.3 应实时跟踪工单的处理进度和结果，确保客户的问题得到及时解决。通过多种方式与客户进行实时沟通，提高客户的满意度和信任度。

6.1.2.4 应收集和分析大量的工单数据、设备数据等，提供决策支持。通过对数据的挖掘和分析，发现潜在的问题和改进点，为物业管理的优化提供科学依据。

6.2 智慧物联

6.2.1 数字安防

6.2.1.1 应在园区各区域部署监控设备，实现园区 24 小时无死角覆盖，视频远程调度查看、视频历史视频录像的查询、播放、画面流控、片段下载，确保个人隐私安全。

6.2.1.2 应建立可视化管理系统，实现视频监控功能，包括周界报警、非法入侵报警、非白名单报警、可疑行为报警、全景监控、巡更系统、人员轨迹追踪、车辆轨迹追踪、移动报警、设备状态监测报警等功能。

6.2.1.3 可采用 AI 视频监控，实现人员离岗监控、工作规范监控、消防通道占用识别、警情视频留存等全场景覆盖，通过数字化系统分析，实现隐患预警、异常快速处理、数据追溯，实现远程巡检。

6.2.1.4 宜部署一键报警设备，实现园区内人员遇险第一时间报警，同时支持关键词识别（如救命、帮帮我等），主动识别园区人员遇险情况，进行及时报警。

6.2.1.5 通过系统运维功能,实现按区域以统计图方式展示监控点总数、监控点在线率、图像正常率、录像完整率。

6.2.2 消防监控

6.2.2.1 应通过火灾自动报警系统在火灾初期,将燃烧产生的烟雾、热量、火焰等物理量,通过火灾探测器变成电信号,传输到火灾报警控制器,并同时以声或光的形式通知整个楼层疏散,控制器记录火灾发生的部位、时间等,使人员及时发现火灾,并及时采取有效措施,扑灭初期火灾。

6.2.2.2 应实时显示火灾报警的位置,监控报警系统的运行状态,实现远程查岗,事件处理进度随时掌握。

6.2.2.3 宜建立智慧消防综合管理系统,基于人工智能、数字孪生和3D全息技术,真实还原、精准模拟冲击之下的园区实景情况,多模态数据分析支撑综合物业服务商在模拟情境中进行应急恢复试验,辅助应急恢复精准决策和智能应急调度。

6.2.2.4 通过智能调度具有感知、决策的机器人进行紧急修复及救援,提升复杂危险场景中救援的精准度、高效性与安全性。

6.2.3 能耗检测

6.2.3.1 应通过数字化管理系统,监控关键能源基础设施,包括各个电力配电房、变电站、水、燃气等基础设施,并在大屏中集中展示区域内能源使用概览及能源流向,呈现综合能源使用效率,能源使用与费用构成等。

6.2.3.2 宜部署智能微电网或氢储能、氨储能、电化学储能等储能设施,全面促进园区能源结构低碳转型。

6.2.3.3 宜建立能源检测平台,对园区能源设施使用情况进行全面检测、诊断与分析,结合设备,实现集中管控,精准能源管理,节能减排。

6.2.4 辅助招商

6.2.4.1 应建设或应用智慧招商管理平台,辅助招商办工作人员针对多个招商项目开展工作的过程中,通过在线可视化招商展厅、客户管理系统、租赁运营系统、房源管理系统等子系统,高效管控招商整体进度,直观了解招商总揽情况和各个招商项目的进展情况。

6.2.4.2 应基于产业生产区域化的水平、投入产出分析等方法识别产业集聚及主导产业,综合分析产业集群所需招商方向、可引入的互补及差异企业类型,分析产业关联度,辅助园区进行招商决策,实现精准招商。

6.2.4.3 应根据地区产业发展情况和市场信息,利用信息化系统分析、规划、定位主导产业,检测市场变化和政策导向,制定并实施动态发展的招商政策。

6.2.4.4 宜在园区招商办进行招商工作的过程中,服务人员针对多个招商项目展开工作,在多个项目同时进行的过程中,通过“数字面板+三维招商”项目切换的形式向园区招商办直观、清晰地展示招商总览、各个招商项目的进展情况。

6.2.5 赋能运营

6.2.5.1 应实现对设备和系统的智能控制和调节,包括照明控制、空调控制、门禁控制等,提升生活和工作的便利性和舒适性。

6.2.5.2 以全息可视的方式实时展示园区运行动态,帮助综合物业服务商实现动态化、智能化的园区管理,并逐步构建“自主意识”,代替人工实现自主决策,助力园区运营可视、可管、可控。

6.2.5.3 以园区安防、设施管理、能效管理等场景为对象的日常运营活动。通过智慧园区相关场景的运营,营造绿色、安全、智慧的园区环境,支撑园区相关主营业务的顺利开展。

6.2.5.4 应构建多个指标体系,支持对园区运营管理数据进行多维度分析,包括财务分析、商业招商分析、商业运营分析、流量管理、绩效分析、公共服务分析等,实现对园区运营管理数据的动态监测,为园区智慧化管理提供数据支撑。

7 运营整合服务

7.1 园区支持服务

7.1.1 拎包入驻

应建立拎包入驻服务方案，可在物业综合管理平台选择服务方案，基础要求包含但不限于：

- a) 拎包入驻场景包含消防设施，家具、家电、办公用品等物资；
- b) 定期筛选提供拎包入驻的设施设备；
- c) 定期收集客户意见，更新入驻方案，提供优质服务。

7.1.2 会务服务

7.1.2.1 提供会务场所、策划、茶歇等服务，明确会务业务流程和收费标准。

7.1.2.2 配置专员负责对客沟通、会务场所日常管理与设备维护等工作。

7.1.2.3 会务场所应符合 5.4.2 执行。

7.1.3 生活配套服务

基于园区生活配套设施和入驻企业员工需求，引入各类生活配套服务：

- 便民超市、购物商店、自动售卖机、商用直饮纯水机、智慧无人售药机等；
- 同档次餐饮机构，满足客户宴请、聚会、日常就餐等不同需求；
- 新能源汽车充电桩、电瓶车换电站、自助洗车机等。

7.2 产业发展服务

7.2.1 企业拜访

7.2.1.1 物业综合管理平台应建立访客管理终端，支持来宾预约登记，可通过 APP、公众号或小程序展现。

7.2.1.2 应实现访客人员和车辆的预约和审批，完成人证对比；授权访问区域一脸通等访客系统功能，实现访客管理终端和设备的数据对接、控制、设备告警对接、消息记录、消息推送等功能。

7.2.1.3 应建立访客自助服务，通过现场来访预约自助机器，打印来访二维码，满足来访人员的个人信息在线填报，支持数据查询和报表统计。

7.2.1.4 应支持来访人员信息的单独存档，满足到访历史的查询，支持“再次预约”的快速录入。

7.2.1.5 应提供员工自行发起来访人员的信息填报，录入来访车辆信息，打通停车管理系统，实现来访车辆的自动识别。

7.2.2 企业服务

7.2.2.1 应制定企业拜访计划，由园区运营人员定期拜访企业，了解企业的发展情况和服务需求。

7.2.2.2 结合园区内企业的发展和经营需求，为企业提供各类服务，包括但不限于咨询类服务、代办类服务、安全生产服务、工业服务、企业资金服务、产品和市场服务等。

7.2.2.3 应尝试建立市场化企业服务商准入机制，引用优质的企业服务商，为园区内的企业提供专业化的服务。

7.2.2.4 园区全域资产宜互联互通，融合物联感知、机器视觉等多模态数据，实现园区资产智能盘点和运行状态实时监控和全域资产运行状态全息呈现。

7.2.3 产业服务管理

7.2.3.1 应搭建智慧物联管理平台和智慧园区管理平台对园区进行数字化统一管理。

7.2.3.2 应通过组建党建联盟、产业联盟等方式，搭建产业园区的产业交流平台，促进园区内的企业合作共融。

7.2.3.3 定期在园区内开展能够促进园区产业发展需要的产业活动，包括但不限于产业沙龙、专题培训、供需对接会、企业家交流会等。

7.2.3.4 根据园区产业规划，结合重点产业特点，推动产业在园区内形成聚集，应链接各类产业资源举办或参与各类行业展会、定期举办产业论坛活动。

7.2.3.5 为园区招引产业、吸引外资企业等提供各类服务，包括招商中介、招商代理和举办各类招商展会等。

8 评价与改进

8.1 评价形式

评价形式包括但不限于：

- 自我评价，包括现场检查、自我测评、审核、管理评审等；
- 业主或物业使用人评价，包括业主或物业使用人满意度调查、客户投诉、建议、表扬等；
- 第三方评价，包括第三方测评、第三方审核、神秘客户调查等；
- 社会评价，包括政府主管部门开展的监督检查评价，新闻媒体等进行的调查评价，消费者组织开展的监督评价，行业协会组织开展的监督评价等；
- 智慧评价，包括智能设备设施自发的监督检查评价，利用智慧评价系统开展的调查评价等。

8.2 评价依据

评价依据包括但不限于：

- 有关国家法律法规、方针、政策、规章和强制性标准；
- 合同；
- 行业标准；
- 已实施认证的体系标准；
- 物业服务人的相关工作制度及工作规范；
- 园区现状与发展评估；
- 业主及相关方要求。

8.3 持续改进

8.3.1 投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。

8.3.2 宜采用策划—实施—检查—处置（PDCA）方法，从策划、实施、检查、处置、再策划、周而复始地顺序运作，实现对管理规范和服务规范的持续改进，不断提高产品和服务过程的管理效率和客户满意度。

8.3.3 宜采取相关行动，以提升持续改进的文化，包括但不限于：

- 通过授权，为员工提供参与改进活动的机会；
- 提供必要的改进资源；
- 建立对改进的确认和激励机制；
- 持续提高改进过程的效率。

附录 A
(资料性)
物业综合管理平台

物业综合管理平台系统见图1。

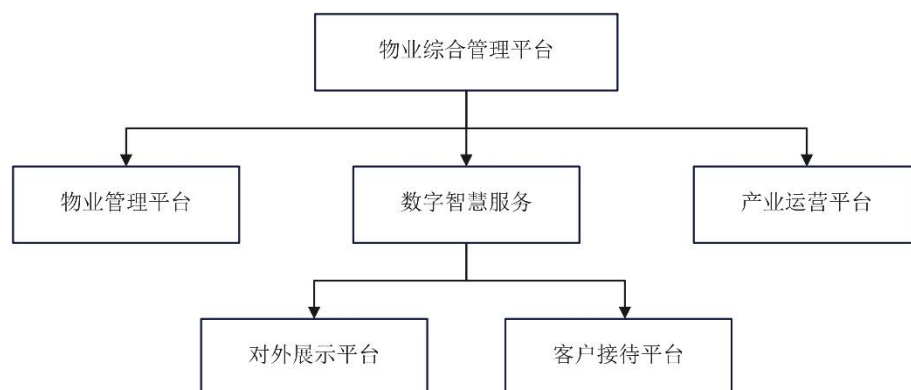


图 A.1 物业综合管理平台

附录 B
(资料性)
突发事件应急预案

产业园突发安全事件一般包括综合类、自然灾害类、安全类和环境类，基于产业园突发安全事件和管理经验，项目对产业园突发安全事件进行了整合归纳，具体内容见表B.1。

表 B.1 突发事件及应急处理预案

类别	应急处理预案
综合类突发应急预案	公共设备原因造成的事故应急处理预案
	电梯故障应急处理预案
	水浸应急处理预案
	异常停电/停水应急处理预案
	停气应急处理预案
	天然（煤）气泄漏应急处理预案
	客户办公区门未锁应急处理预案
	集体上访、示威、静坐等事件应急处理预案
安全类突发应急预案	火警火灾应急处理预案
	突发治安事件应急处理预案
	恐怖暴力事件应急处理预案
	发生自杀或企图自杀应急处理预案
	人员意外伤害应急预案
	可疑物品（爆炸物）应急处理预案
	突发公共卫生事件应急处理预案
	交通类突发事件应急处理预案
	有限空间事故应急处理预案
	重大活动安全保卫应急处理预案
	高空作业意外应急预案
	委外作业应急预案
	自然灾害事故预防及应急处理预案
扫雪铲冰应急处理预案	
地震应急处理预案	
环境类突发应急预案	噪音污染应急处理预案
	重大污染源污染应急处理预案