

团体标准

T/GBA XXX—XXXX

智慧园区物业服务规范

Smart park property service specification



XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

粤港澳大湾区标准创新发展联盟

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 智慧园区物业管理服务体系 1

5 管理要求 2

6 服务要求 5

7 特定类型园区专项服务 12

8 评价与改进 13

参考文献 15



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。

本文件由深圳市天健城市服务有限公司提出。

本文件由粤港澳大湾区标准创新联盟归口。

本文件授权粤港澳大湾区标准创新联盟组织伙伴和所有成员单位使用，联盟组织伙伴需等同采用转化为自身团体标准，并在全国团体标准信息平台上公开标准基本信息。

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。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。



智慧园区物业服务规范

1 范围

本文件规定了智慧园区物业服务的服务体系、管理要求、服务要求、评价与改进。
本文件适用于粤港澳大湾区智慧园区物业管理服务活动。

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 17051 二次供水设施卫生规范
GB/T 17217 公共厕所卫生规范
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 29328 重要电力用户供电电源及自备应急电源配置技术规范
CJJ/T 287 园林绿化养护标准
SZDB/Z 325 绿色物业管理导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧园区 smart park

将云计算、大数据、物联网、人工智能、5G、数字孪生等新一代信息技术与产业深度融合，实现基础设施智慧化、运营管理精细化、功能服务数字化和产业发展智慧化的新一代产业园区。

3.2

绿色物业管理 green property management

业主和物业服务企业在保证物业管理和服务质量等基本要求的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，最大限度地节约资源和保护环境，致力构建节能低碳生活社区的物业管理活动。

[来源：SZDB/Z 325，3.1]

4 智慧园区物业管理服务体系

4.1 智慧园区管理目标

智慧园区应通过利用各种智能化终端、智慧化应用帮助产业园区实现生产方式、经营方式及运营模式的提升和转变，为产业园区生产和生活协同提供智慧化体验，提升企业生产效率，打造智慧园区核心竞争力。智慧园区管理服务应设定如下目标：

- 园区环境智慧化：打造绿色、低碳、智慧的园区环境；
- 园区办公智慧化：提供高效便捷，可满足个性需求，能够拎包入住的办公条件；
- 园区服务智慧化：建立基于标准服务体系的园区统一服务窗口，提供招商、培育、运营等一体化服务；
- 运营管理智慧化：提供全系统支撑、智能化协同、可视化监控的业务运营环境，以大数据辅助运营管理及决策分析，形成持续优化提升能力；

- e) 产业协同智慧化：构建“科研与产业协同、产业与创新协同、创新与人才引育协同”机制，以融合促进协同，以协同引领发展。

4.2 智慧园区物业管理服务架构

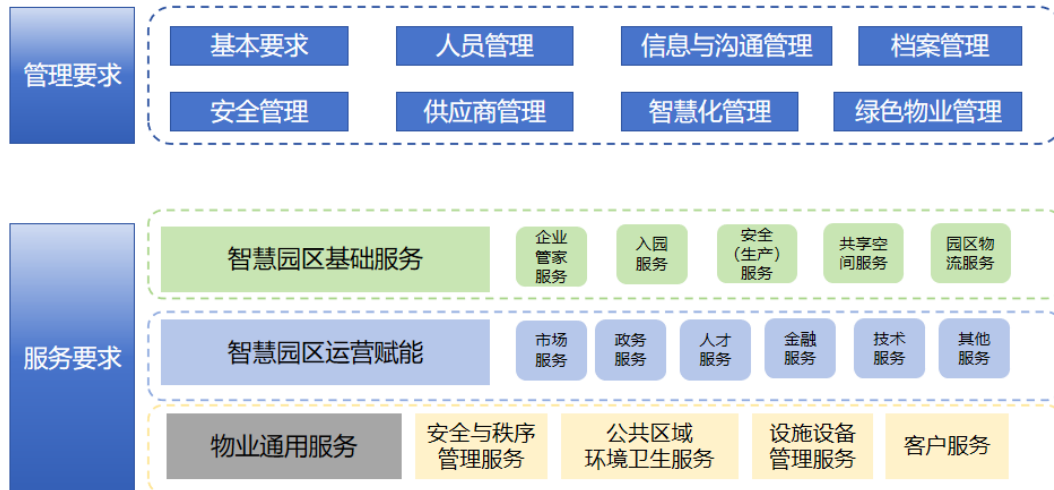


图1 智慧园区物业管理服务架构

5 管理要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 应建立健全质量管理体系。
- 5.1.2 应配备满足服务所需的设施设备及工具，并定期开展维护、保养。
- 5.1.3 建立规章制度，包括：
- a) 应建立物业服务方案；
 - b) 应建立各类管理制度、岗位职责、服务流程、服务要求、作业指导书；
 - c) 应建立物业服务工作记录。
- 5.1.4 开展保密管理，并符合下列要求：
- a) 物业服务企业应定期对服务人员进行保密教育和培训；
 - b) 物业服务企业与供应商签订的服务合同应包含保密条款；
 - c) 服务人员应履行保密职责，不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料，不应以任何形式传播、泄露服务过程中接触的信息资讯。
- 5.1.5 宜设置物业服务中心，主要包括：
- a) 提供现场接待服务，设置休息区；
 - b) 提供干净、整洁的服务环境；
 - c) 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置；
 - d) 设置 24 h 客户服务电话。

5.2 人员管理

人员管理符合下列规定：

- a) 服务人员应具有良好的职业道德和职业操守、身心健康，能够胜任本职工作；
- b) 应明确服务人员的工作目标和岗位职责，需要持证上岗的岗位，按规定执行；
- c) 服务人员上岗前，应经过岗前培训；
- d) 服务人员应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，姿态端正，举止文明，用语文明；

- e) 应建立服务人员培训体系，定期开展岗位技能、职业素质、服务知识、安全生产、劳动防护、心理健康等专业培训。

5.3 信息与沟通管理

5.3.1 机制建设

制定并实施信息沟通管理机制，并符合下列要求：

- a) 内部沟通管理应明确项目内部沟通目标、沟通方式和沟通频次，使所有服务人员了解项目管理动态和有关信息，并应及时收集各类意见建议；
- b) 沟通管理应根据项目特点，识别并明确沟通方式和频次，宜采用服务回访、满意度调查、客户座谈会等方式；
- c) 相关方沟通管理应与供应商、项目所在地相关政府部门、公共服务机构和单位等建立联络渠道。

5.3.2 信息公示

信息公示符合下列规定：

- a) 应在服务区域显著位置公示物业服务企业营业执照、项目负责人及主要服务人员照片和联系方式、服务质量监督和投诉电话；
- b) 影响园区客户的作业计划应通过书面公告、电子通知等形式传达至委托方及客户，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀作业等。

5.3.3 标识管理

标识管理符合下列规定：

- a) 应定期检查、维护、清洁各类标志标牌，对标识的使用情况进行检查，确保标识标牌规范清晰，安装稳固，发现损坏或丢失应进行更换或替补；
- b) 应根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标识；
- c) 标识位置应准确、醒目，外观牢固、美观，无倾斜、无翘起、无摆动；
- d) 多个标识一起设置时，应按照禁止、警示、指令、提示的顺序，先左后右，先上后下地排列。

5.4 档案管理

档案管理符合下列规定：

- a) 应设置档案室，宜专人负责；
- b) 应对各类档案和记录进行收集、整理、分类、保存、使用、更新、维护、交接，文件记录应规范、完整、可追溯，档案和记录齐全，更迭或退出时应向委托方移交相关档案资料；
- c) 纸质档案宜专柜或专位存放，电子资料指定电脑存放，加密管理；
- d) 档案室应保持通风良好、干净整洁；
- e) 应根据规定借阅和归还档案，填写相关记录；
- f) 应定期评价档案有效性和安全性，过期档案按档案管理规章制度要求处理。

5.5 安全管理

安全管理符合下列规定：

- a) 应配合智慧园区运营方做好园区安全与秩序维护工作；
- b) 应定期开展服务人员安全宣传教育培训。

5.6 供应商管理

供应商管理符合下列规定：

- a) 应根据配合智慧园区运营方要求明确供应商的服务要求，确定工作流程；
- b) 具有特殊要求的业务应选聘具有相应资质的供应商；
- c) 应检查和监管供应商服务质量，评估服务效果。

5.7 智慧化管理

5.7.1 智慧化管理内容

智慧化管理应包括但不限于以下内容：

- a) 建立智慧平台系统，升级服务管理模式；
- b) 应用智慧工作设备，开展服务工作提升效率；
- c) 开展智慧场景应用，促进园区高效便捷；
- d) 落实信息安全管理，确保平台高效运行。

5.7.2 智慧化应用建设

应在智慧园区物业服务中开展智慧化应用建设，并达到以下要求：

- a) 建立智慧平台系统，包括：
 - 1) 建立智慧园区一体化服务管理平台，实现全服务过程的服务监测、业务督办、安全生产管理、预警分析、指挥调度、协同处置等监督和管理；
 - 2) 对智慧园区的供配电系统、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；
 - 3) 开展设施设备全生命周期管理，建立智慧化设备管理台账，掌握及分析设施设备进出、使用、维保等数据记录，实现设备事前预防、预警；
 - 4) 建立安防管理系统，包括人脸识别、客流统计、访客监控定位跟踪、高空抛物监控、手机远程监控、人工智能视频等；
 - 5) 建立智慧巡检系统，包括自动显示、自动抄表、自动测量、自动报警等；
 - 6) 建立智慧园区出行系统，包括车牌智能识别通行、园区导航、智慧门禁、智慧寻车等；
 - 7) 建立客服管理系统，实现功能包括客户信息管理、客户委托服务、代办缴费、线上一键报修、物品放行申请、线上缴费、公共空间预定、信息发布等智慧园区范围内的信息化便捷服务；
 - 8) 建立数据管理系统，实现对智慧园区内各种数据的收集、分析和管理，为智慧园区的决策提供支持；
- b) 应用智慧工作设备，包括：
 - 1) 根据需要，为员工配备智慧工作设备，提高员工工作效率，如智能操作终端、小型智能机械化作业车、智能移动采集车辆、无人驾驶清扫车等；
 - 2) 通过智慧工作设备实现员工考核、轨迹回放、垃圾监测等工作；
 - 3) 园区智慧化管理应达到 90%，园区智慧化设施设备覆盖率至少为 80%。
- c) 开展智慧场景应用：将智慧化技术手段应用于具体场景，如垃圾投放满溢情况、道路作业质量情况、空气质量检测、设施运行监测、安全生产监管、电动自行车信息化（无线充电）综合解决方案等；
- d) 落实信息安全管理：配置专业信息技术及安全管理人员，建立信息安全防护责任制度，形成信息安全防护责任清单。

5.8 绿色物业管理

宜实施绿色物业管理，内容包括但不限于：

- a) 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智慧园区；
- b) 在满足智慧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，每季度至少开展 2 次教育宣传活动；
- c) 建立并实施节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；
- d) 采取用水分类计量管理、节水器具、收集雨水灌溉等节水节流措施；
- f) 建立办公监测系统开展智慧办公环境监测服务，内容包括但不限于：
 - 1) 上班环境监测服务：根据办公室人员分配，智能开启、关闭或调节灯光、空调、加湿器等各种电器设备，从而提升办公舒适度、节省能耗、保障用电安全；
 - 2) 下班环境监测服务：自动开启陌生人警报、烟雾报警和水浸报警等安全报警装置；
- g) 开展节约管理，内容包括但不限于：

- 1) 定期开展智慧园区水电巡查，及时关闭水电，避免“长明灯”“长流水”；确保用电、用水等设施无安全隐患，防止超负荷运转等现象引起的能源消耗，若出现故障，应及时报修；
- 2) 根据智慧园区时间、天气等因素制定公共区域电灯开关制度，按规定开关电源；
- h) 新能源汽车充电设施配建不低于有效车位 10%的比例；
- i) 具体指标要求宜参照 SZDB/Z 325 实施绿色物业管理。

6 服务要求

6.1 园区基础服务

6.1.1 企业管家服务

应提供企业管家服务，并符合下列规定：

- a) 在物业服务中心设置“企业服务管家”岗位，建立物业服务中心、物业管家与企业服务管家协同提供物业服务的工作机制；
- b) “企业服务管家”为入驻智慧园区企业提供“一对一”服务，针对园区内具体企业，及时响应企业的服务需求。
- c) 企业管家服务包括但不限于上市辅导、商务辅导、综合服务等。

6.1.2 入园服务

6.1.2.1 验收服务

应提供园区厂房验收服务，并符合下列规定：

- a) 指派专人与智慧园区运营方、入驻企业协调房屋/厂房接管验收；
- b) 根据验收标准，从物业管理角度对未达到标准的设备房、配套设施、管理用水点预留接口等问题及时向智慧园区运营方提出修正建议；
- c) 协助入驻企业办理房屋交付手续。

6.1.2.2 装修管理服务

应提供装修管理服务，并符合下列规定：

- a) 建立企业装修申报流程，并严格落实执行；
- b) 审核装修图纸，确保房屋结构安全及使用功能；
- c) 开展装修施工管理，制定装修巡查计划，确保装修施工事项符合管理规定的要求；

6.1.2.3 开业活动服务

应提供开业活动服务，并符合下列规定：

- a) 协助入驻企业开展开业活动的筹划，结合园区特色突出入驻企业亮点；
- b) 配合入驻企业开业活动宣传，塑造入驻企业良好形象；
- c) 指导入驻企业开业活动场地布置，根据园区管理规定，协助路线引导、公共区域管理、开业活动人员管理等。

6.1.3 安全生产服务

应提供安全生产服务，包括安全巡检、防暴演练、消防演练、户外作业等，并符合下列规定：

- a) 建立园区安全生产事故应急预案及突发事件处理应急流程；
- b) 建立安全巡检制度，加强安全防范，强化园区安全意识，降低园区安全事故发生率；
- c) 配合园区运营方开展防暴应急演练；
- d) 定期组织园区消防演练；
- e) 监督户外作业安全。

6.1.4 共享空间服务

应能提供共享空间服务，并符合下列规定：

- a) 协同园区运营方打造园区功能齐全的会议及活动场地，满足园区企业各类会议需求和活动场地需求；
- b) 为共享会议室、活动室等提供全方位的服务，包括办公设施服务、网络线路服务、装修服务、空间布置服务等。

6.1.5 园区物流服务

应能提供园区物流服务，并符合下列规定：

- a) 构建低空经济应用场景，使用低空无人机等先进技术联合打造快递配送、样板运输、企业物资运输等场景。
- b) 在园区内建立智慧化运输模式，例如工业园区打造工业上楼电梯专属通道，直达目的楼层，集中输送提高效率。

6.2 园区运营赋能服务

6.2.1 市场服务

应依托专业市场服务机构和行业商协会资源，切实解决企业市场拓展需求，培育和发展更多新业态、新模式，并符合下列规定：

- a) 建立工业用品一站式集中采购平台；
- b) 对接产业联盟资源；
- c) 协助入驻企业开展产业推广，产业会客厅、展会论坛等；
- d) 提供知识产权服务，包括但不限于专利申报、商标注册、知识产权交易与保护等。

6.2.2 政务服务

应为企业提供线上线下一体化政务服务，包括法律服务、政务办理服务、自助终端服务、政策助手服务等，强化服务保障，助推企业高质量发展，并符合下列规定：

- a) 法律服务：引进法律咨询机构等，为智慧园区企业提供法律咨询、法律援助、物业调解、公证等服务；
- b) 政务办理服务：宜协同园区运营方设立政务服务中心智慧园区分中心，并提供相关服务；
- c) 自助终端服务：宜设置社保一体机、税务一体机、政务一体机；
- d) 政策助手：宜建立 AI 政策助手、提供精准政策匹配服务。

6.2.3 人才服务

应协同园区运营方提供人才服务，包括人才政策、人才测评、人才培养、人才招聘等，并符合下列规定：

- a) 人才政策：提供市/区人才政策申报辅导服务；
- b) 人才测评：提供职业性格测评服务等；
- c) 人才培养：提供技能培训、行业交流服务；
- d) 人才招聘：开设项目专场招聘会，协助智慧园区企业开展人才招聘；根据智慧园区企业类型分布，对接人才中心或各大企业、院校，定期开展线下园区招聘、人才交流等活动。

6.2.4 金融服务

应协同园区运营方提供金融服务，包括贷款服务、财税服务、保险服务、投融资服务，并符合下列规定：

- a) 贷款服务：提供企业贷、个人贷等服务；
- b) 财税服务：提供税收筹划、财税顾问、出口退税等服务；
- c) 保险服务：提供财产保险、科研保险、产品保险等保险服务；
- d) 投融资服务：提供产业基金投资、上市辅导、融资担保等服务。

6.2.5 技术服务

应协同园区运营方提供技术服务，包括设备共享平台、公共技术服务平台、校企对接、科技空间定制等，并符合下列要求：

- a) 设备共享平台：建立科技基础设施和科研仪器共享平台；
- b) 公共技术服务平台：提供相关产业公共技术平台服务；
- c) 校企对接服务：与当地高校建立对接机制；
- d) 科技空间定制：提供与企业洁净车间、实验室等生产研发空间定制化的开发服务。

6.2.6 其他服务

除6.2.1-6.2.5之外，还应根据园区运营方要求，提供其他运营协同服务，服务要求包括但不限于：

- a) 文体服务：
 - 1) 引入图书馆、博物馆、展馆、电影院、健身中心等机构，满足智慧园区客户文体需求；
 - 2) 面向智慧园区客户组织开展形式多样、丰富多彩的文体培训、书画摄影、棋艺球类等文体活动；
- b) 出行服务：提供城市候机楼、城市公交、租车接驳等服务；
- c) 购物服务：引入便民超市、购物商店等，满足客户采购需求；
- d) 酒店餐饮服务：规划园区配套宿舍或酒店，满足就业人员和来访人员的居住需求，及宴请、聚会、日常就餐等不同需求；
- e) 医疗卫生服务：引入医院、诊所、药店等医疗机构，满足客户就医需求。

6.3 安全与秩序管理服务

6.3.1 门岗和出入管理

应根据委托方需要，提供门岗和出入管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应实行出入口 24 h 值守管理；
- b) 入口处道闸及大门门禁应能有效开关；
- c) 应对外来人员进行登记管理；
- d) 应对大件物品带出园区实施出门证管理；
- e) 园区上下班高峰时段，应配合园区运营方维护交通和人员秩序；
- f) 注意观察出入口动向，发现异常应及时报告，如遇突发情况应及时处置，阻止事件继续发酵；
- a) 应阻止非办公使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品带入智慧园区；
- b) 应采用人脸识别和二维码识别门禁系统、访客预约 APP 等数字化、智慧化手段，打造园区安全、高效和便捷的通行体验。

6.3.2 车辆管理

应根据委托方需要，提供车辆管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应合理规划车辆停放区域，保证车辆停放有序；
- a) 应对园区内常驻车辆进行登记，车辆进出应留存记录，外来车辆需进入园区的应与委托方进行核实，证件及资料核实无误后方可放行；
- b) 车辆行驶路线应设置合理、规范，导向标志完整、清晰；
- c) 非机动车应定点集中存放，整齐有序，电动自行车集中存放处应配置消防器材；
- d) 若园区配备班车，应每日上下班期间引导班车按规定区域安全进出停靠，便于员工上下班安全有序通勤；
- e) 在园区智慧平台开发货车预约通行等功能，对货车的准入和放行进行更加精细化的管理；
- f) 实施智慧化停车管理，采用车位引导技术和反向寻车等技术手段，提高车位管理效率。

6.3.3 消防安全管理

应根据委托方需要，提供消防安全管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应快速响应消防报警信息，处置正确；
- b) 消防设施设备及器材应功能正常、有效；

- c) 应保持疏散通道、安全出口、消防车道畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，不应占用消防通道；
- d) 服务人员均应熟练掌握消防安全常识、技能；
- e) 应定期在园区内组织消防演习及消防宣贯培训；
- f) 每月应进行防火检查并建立检查记录；
- g) 消防控制室应安排人员 24 h 值班监控；
- h) 消防控制室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报告，并安排相关人员及时赶到现场前往查证；

6.3.4 巡查管理服务

应根据委托方需要，提供巡查管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应制定方案与巡视检查路线，并按巡视检查路线定期开展巡视检查工作，巡视检查内容包括：
 - 1) 常规巡查：每日办公活动结束后，应对办公、卫生间等场所进行巡视检查，清查滞留人员，关闭室内灯光、门窗、水龙头等，并进行防火防盗检查；
 - 2) 车辆安全巡视检查：应定期在车辆停放区域内巡查，维护机动车和非机动车有序停放；
 - 3) 消防安全巡视检查：应定期在园区范围内巡视检查消防设备，发现问题及时处理。
- b) 巡查期间应重点关注安全隐患，发现异常情况，应立即查明并报告，并采取必要的防范措施；
- c) 应按园区规定对会议室、多媒体中心、体育场馆等按时开放与关闭，关门前应清查滞留人员，关闭门窗、水电及相关设施设备。

6.4 公共区域环境卫生服务

6.4.1 清扫保洁

应根据委托方需要，提供清扫保洁服务，服务要求包括但不限于：

- a) 每日应至少清洁 1 次走廊、楼梯、墙面等共用部位，保持洁净；
- b) 每日应至少清洁 2 次室外道路，保持路面干净；
- c) 每周应至少清洁 3 次共用设施，保持干净整洁；
- d) 每日应至少清洁 2 次园区卫生间，清洁后应符合 GB/T 17217 的要求；
- e) 共用部位地面拖拖后应开窗通风或使用通风设备，保证地面及时恢复干燥；
- f) 应定期清洁公共浴室地面、地漏、排水沟等，确保地面清洁，排水通畅；
- g) 应定期清洁开水房、洗刷水槽、清理地漏，确保整洁，无积水，排水通畅；
- h) 应定期清洁洗衣房，保持地面清洁、无积水。定期擦拭洗衣设备，保持设备清洁；
- i) 各类垃圾分类后应定点存放，生活垃圾日产日清；
- j) 应配合委托方开展临时要求的突击清洁任务，如大扫除、大型会议和活动前清洁等；
- k) 清洁时间设置应避开园区企业的正常工作和生活时间；
- l) 清扫保洁设施设备应安排固定位置集中放置和收纳，并设专人管理；
- m) 清洁现场应摆放安全提示标识。
- a) 应建立业务一体化智慧平台，通过智慧大屏实现清扫保洁项目全方位监测；为员工、车辆配备智慧设备，实现智能定位轨迹回放和垃圾监测；业务一体化智慧平台应包括重点数据、监控视频、电子档案、图片等关键要素。

6.4.2 绿化管养

应根据委托方需要，提供绿化管养服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应符合 CJJ/T 287 规定开展绿化管理工作；
- b) 植物品类应谨慎选择，避免栽种仙人掌、夹竹桃等伤害性植物；
- c) 作业后应及时清理作业机具及产生的绿化垃圾；
- d) 应设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌等，已施药区域应悬挂安全提示牌；
- e) 应制定绿化养护计划，各季节按照计划开展养护工作；
- f) 应建立绿化药剂使用和管理制度；
- g) 宜使用电动绿化作业设备，产生噪声的作业应减小对园区正常生产工作的影响。

6.4.3 有害生物防治

应根据委托方需要，提供有害生物防治服务，服务要求包括但不限于：

- a) 作业前应告知委托方作业时间、区域、药品名称、注意事项等信息，并做好隔离防护，避免影响园区人员安全；
- b) 宜利用园区企业休息时间开展消杀服务；
- c) 应使用低毒合格药物，使用后应对其进行安全管理；
- d) 应在投放点设置警示标志；
- e) 消毒药品容器上应张贴明显标志，存放在安全区域；
- f) 消杀人员作业时应采取安全防护措施。
- a) 应采用智能消杀技术，实时监测及数据采集、监控消杀设备的运行状态及故障告警，具备人员误闯自动停止功能，保障消杀过程中的人身安全。

6.4.4 垃圾清运

应根据委托方需要，提供垃圾清运服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应设置垃圾分类集中投放点、垃圾分类收集容器；
- b) 应定期对垃圾收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒；
- c) 应使用专用垃圾清运车清运垃圾，密闭运输、外观整洁；
- d) 垃圾清运作业应避开影响教学活动的高峰时段；
- a) 应委托专业公司对餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾进行转运与处理；
- b) 应定期在智慧园区开展生活垃圾分类宣传，引导客户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；
- c) 应采用智慧垃圾收运管理系统，应用物联网、大数据、云计算等先进技术，对垃圾收运各个涉及面的人员、车辆、设施以及收运监管等进行全方位管理，并在垃圾满溢时自动发出警报，提醒保洁人员及时进行垃圾清运，避免垃圾积存导致的环境污染和恶臭。

6.5 房屋及设施设备管理服务

6.5.1 一般要求

应根据委托方需要，提供综合管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应按时开放或关闭水、电、气、暖等能源设施设备；
- b) 应定期开展防火、防盗、环境、卫生、安全、节能等工作的全面检查，至少每月开展 1 次；
- c) 在大风、暴雨等极端天气之前，应开展应急检查，发现问题应及时处理；
- d) 应定期巡查大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠等，发现问题应及时处理，至少每月开展 1 次；
- e) 实施维修养护，宜选择在假期或休息日进行，不应影响正常办公活动；
- a) 应协助委托方实施绿色、节能的设备设施管理；
- f) 每年第四季度制定下年度设备设施维修保养计划，经委托方同意后实施。

6.5.2 房屋本体维护

应根据委托方需要，提供房屋本体维护服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应制定房屋本体的年度修缮计划并配合实施；
- b) 应对房屋本体及配套设施进行巡检维护，确定巡检内容、要求、频次等，并建立巡检记录；
- c) 应每年进行 1 次防雷装置安全性能检测；
- d) 应定期对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护：
 - 1) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、游泳池、景观池等处的禁止标志或警告标志；
 - 2) 公共健身设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道等的指令标志和提示标志。
- e) 应确保防水工程使用功能正常，其状态应满足以下要求：
 - 1) 屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净无堵塞；

- 2) 雨落管无残缺、无破损，五金配件齐全。
- f) 应提供维修服务，满足下列要求：
 - 1) 应确保报修联系渠道畅通，服务响应快速有效，维修质量良好；
 - 2) 维修时宜采取措施减少对园区工作的干扰，维修过程保障人身财产安全；
 - 3) 维修人员应规范施工，并做好现场安全与防护；
 - 4) 维修结束，将现场环境恢复原状，并说明注意事项。

6.5.3 共用部位及共用设施维护

共用部位及共用设施维护符合下列规定：

- a) 应确保附属构筑物使用功能正常，主要包括：
 - 1) 道路、场地、阶梯路面平整，无陷落、无破损；
 - 2) 大门、围墙无开裂、无倒塌、无松动，电动门开关正常，无卡顿、无脱轨，铁艺围栏安装牢固，无大面积锈蚀；
 - 3) 地面平整，无掀动、无沉降、无道牙损坏、无起泡现象；扶手、侧石牢固，无松动、无坠落隐患；
 - 4) 管井、沟渠内清洁，无淤泥、无垃圾，盖板、篦子牢固，无松动、无翘起；
 - 5) 花台完整，配套龙头出水正常、水管畅通，无滴漏现象。
- b) 应协助办理房屋使用情况登记、钥匙管理、房屋临时借用等事项；
- c) 应协调责任单位实施维护管理。

6.5.4 共用设备管理

6.5.4.1 供配电系统管理

应根据委托方需要，提供供配电系统管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应定时检查设备运行状况，对电气设备运行环境、工况、负载等巡视检查；
- b) 应委托具备相应资质的检测机构对供配电设施和工具进行检测，并出具检测报告；
- c) 应在公共区域配电箱等涉及触电部位张贴禁止或警示标志；
- d) 计划性停电应事前公告，非计划性停电应在事件发生后及时通知园区企业，及时恢复或启用应急电源，并做好应急事件报告及处理工作。

6.5.4.2 给排水系统管理

应根据委托方需要，提供给排水系统管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应定期对污雨水管、排污管、给水管、水池、集水坑、泵房、阀门等进行检修维护，确保运行良好；
- b) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好；
- c) 应定期对楼宇排水管进行检查，定期对排水泵、管道进行除锈和油漆，对污水处理系统进行维护保养；
- d) 应定期对生活水箱进行清洗，开展水质监测，取得二次供水卫生许可证，操作人员健康合格证齐全，二次供水设施卫生管理应符合 GB 17051 的要求；
- e) 遇供水单位或园区内设备抢修限水、停水，应及时通知园区企业，并按应急预案处理工作。

6.5.4.3 照明系统管理

应根据委托方需要，提供照明系统管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应定期检查智慧园区内外照明、开关插座、所有配电房，母线排及各线路，及时修复损坏的设施设备；
- b) 应保持道路、广场照明完好，定期检修并填写检修记录；
- c) 公共区域照明灯应按时开启、关闭，满足使用要求；
- d) 有重大会议或活动时，应提前对相关场所区域照明进行检查、维修；

6.5.4.4 空调系统管理

应根据委托方需要，提供空调系统管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 运行前应对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，并进行清洁保养，检测运行控制和安全控制功能；
- b) 应定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值；
- c) 应确保各种管道、阀件及仪表完好齐备；
- d) 应确保冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水及冷冻水；
- e) 应确保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；
- f) 单体空调安装位置应牢固，室外机支架应稳定、牢固，冷凝水应集中收集，无随意滴漏现象；
- g) 运行期间应每日巡查运行情况，确保正常运行和安全使用。

6.5.4.5 电梯系统管理

应根据委托方需要，提供电梯系统管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应每年对电梯进行检测，电梯轿厢内张贴年检标志，且在有效期内；
- b) 应定期检查电梯安全状况，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；
- c) 应保持消防电梯与火灾报警系统的联动功能；
- d) 轿厢内应张贴有电梯使用注意事项及应急报警电话，电话 24 h 保持畅通；
- e) 电梯故障或遇到险情，应在接到通知后 10 min 内到达现场，并按现场需求通知维保单位或应急救援组织，维保单位或应急救援组织应在 30 min 内到达现场；
- f) 计划性停梯应事前公告，非计划性紧急停梯应在事发后及时通知委托方，并做好应急事件报告及处理工作；
- g) 电梯维修时应在现场设置警示标识和防护围栏。

6.5.4.6 消防系统管理

应根据委托方需要，提供消防系统管理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应定期委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测、维修保养，并出具检测报告；
- b) 应定期检查消防系统及其设施设备；
- c) 应配备消防设施、器材，设置消防安全标志，消防水池等消防储水设施应保持有水有压，消防管线冬季应有防冻措施；
- d) 应张贴平面疏散示意图。

6.5.4.7 弱电系统管理

弱电系统管理符合下列规定：

- a) 门禁、安防、楼控、会议、通讯等系统应运行正常，现场测试应符合要求；
- b) 应定期对备用电源系统进行放电测试，确保备电设备切换、停电保障功能符合要求；
- c) 遇到系统故障应迅速排除，影响教学、生活、工作等情形的应及时告知；
- d) 弱电系统的维护管理应符合 GB/T 29328 要求。

6.6 客户服务

6.6.1 礼宾服务

应根据委托方需要，提供礼宾服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应受理来电、来函、来访，提供一站式咨询、指引服务；
- a) 应根据季节、节庆变化，更换园区的装饰、环境等，借助智慧化设施设备，从视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉给客户创造良好的氛围；
- b) 应设置公共休息区，放置椅子或沙发，提供免费茶饮；
- c) 应配置应急药箱、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；
- b) 宜为园区客户提供高端礼宾服务等个性化增值服务。

6.6.2 投诉处理服务

应根据委托方需要，提供投诉处理服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应遵循 GB/T 19012 开展投诉处理服务；
- b) 应提供 24 小时线上（借助智慧化手段：人工智能电话、服务平台、即时通讯工具等）投诉渠道及线下投诉渠道，及时受理投诉并跟进反馈，物业服务咨询当即回复，有效投诉在 1 天内答复；
- c) 接到投诉时，应冷静处理，适时安抚投诉方情绪，清晰记录提出的意见或建议，并表示感谢；
- d) 非特殊情况下服务时限合理安排，急修 15 分钟内、其他特约报修按合同或双方约定时间到场，由专业维修资质机构负责的设备设施维修应在 30 分钟内到达，小修 1 个工作日修复、急修 8 小时内应维修完毕；
- e) 应及时明确事件责任部门，现场问题应立即响应处理，未能现场解决的，应向投诉方说明原因，并在 24 小时内向投诉方反馈事件处理情况；
- f) 应根据需求向投诉方反馈投诉处理过程、依据及结果，做到 100 %追踪回访，直至投诉方满意。

6.6.3 维修服务

应根据委托方需要，提供维修服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应确保报修联系渠道畅通，服务响应快速有效，维修质量良好；
- b) 维修服务收费标准及流程应事先公示，并在维修前向客户明示收费标准、工时、材料等信息；
- c) 维修人员应安全着装，配备标准工具包及相应维修材料，礼貌用语，规范施工，并做好现场安全与施工防护；
- d) 维修结束，将现场环境恢复原状，并清晰说明注意事项；
- e) 定期对维修服务质量进行回访。

6.6.4 会议服务

应根据委托方需要，提供会议服务，服务要求包括但不限于：

- a) 应建立智慧化会议预约台账，启用线上预约功能，确保预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效，应在用户提交申请的 24 小时内给予响应；
- b) 应根据会议主题、参会人员及规模建立会议等级标准，制定会议服务保障机制；
- c) 应根据委托方需求提供定制化方案，配备相应会议物资、服务人员；
- g) 应在会议期间密切关注会场服务需求，及时响应；
- h) 会后应检查会议物资，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。

7 特定类型园区专项服务

7.1 特定类型园区特点及服务重点

表 1 特定类型园区特点及服务重点

园区类型	园区特点	服务重点
工业园区	注重生产资料、加工技术、制造工艺、产业转型升级	加强能耗控制、生产安全监控、环境保护相关服务
高新技术开发区	智力密集、技术密集，高新技术产业集聚	优化创业环境、提供知识共享和资源整合平台
经济技术开发区	注重招商引资、以外商投资为主	加强招商引资管理、突出体现园区规划优势
物流仓储园	建筑以仓库为主，关注仓储、运输	加强安全预警、物流一体化
其他园区	保税区、边境经济合作区等	安防管理、通行管理

7.2 工业园区专项服务

宜根据园区运营方要求，为工业园区提供下列专项服务，服务要求包括但不限于：

- a) 加强能耗监控：实施能耗精细化监控与管理，加强能源信息化系统的建设，将能耗监控、能耗管理、能耗分析、能耗成本等多维度数据同步到能源监控云平台，实现园区各楼栋、各楼层、各房间等能耗实时监测及可视化展示。提高能源利用率，建设节能园区；

- b) 实施生产安全监控：针对工业园区对于安全生产监控的需求，搭建工业园区智慧安全远程监控系统，探索安全管理智能化、信息化手段，启用集隐患排查治理、风险分级管控、在线视频监控监测预警、应急救援管理、数据分析统计于一体的“智慧安监”系统；
- c) 环境保护：
 - 1) 实施污染源监控，采用数字化、可视化理念，在营运中心大屏上实时调度污水管网的运行情况，加强重点泵站监测，提升水质在线监测设备，实现实时监测监控重点污染物数值变化；
 - 2) 以结构调整推进源头减量、以技术创新驱动工业绿色发展、以政策引导推动企业减污降碳、以管理优化推进工业污泥减量，加强对固体废物处置的管理。

7.3 高新技术开发区专项服务

宜根据园区运营方要求，为高新技术开发区提供下列专项服务，服务要求包括但不限于：

- a) 建立技术共享平台：提供检验检测、中试车间、展示中心等共享设施设备；搭建低成本的云存储、ERP 管理技术平台、知识产权托管等技术服务平台；
- b) 优化创业环境服务：
 - 1) 提供免费的企业落地注册登记服务；
 - 2) 提供低租金的办公场地；
 - 3) 提供成本控制、资产评估类咨询服务；
 - 4) 开展创业导师进企业“一对一”的精准创业辅导服务和项目资源对接服务。

7.4 经济技术开发区专项服务

宜根据园区运营方要求，为经济技术开发区提供下列专项服务，服务要求包括但不限于：

- a) 加强招商引资相关服务：全流程优化营商环境服务，聚焦企业发展新需求，按照企业全生命周期梳理涉企基础事项；协助政府相关部门提供“一站式”开展赴境外招商引资人员全流程服务，为辖区企业招商引资、引才引智等提供优质、高效、便捷的服务等。
- b) 优化营商环境：配合政府部门，为企业提供资源、金融支持，提高对外开放水平，助推企业、商铺外贸发展。搭建中小企业服务平台，探索发现解决制约企业发展难题的手段。营造企业向往的宜商环境。

7.5 物流仓储园区专项服务

宜根据园区运营方要求，为物流仓储园区提供下列专项服务，服务要求包括但不限于：

- a) 加强仓储安全管理：制定仓库安全管理制度规范，严格落实仓库安全管理；畅通消防通道、优化货物分区、完善消防设施配备；搭建智慧安全系统，增派服务人员提高仓库的安全检查力度；
- b) 交通运输安全服务：协助建设园区交通安全管理制度；应用车辆识别技术等信息化工具监控园区交通运输安全，优化车辆调配、加强车辆实施监控；提供人车管理、交通疏导、安全预警等服务；
- c) 赋能物流园区提质增效：构建智慧化物流信息平台，推动电子标识、自动分拣、自动拆封包等智能化物流设施的使用，提高整体供应链物流效率。

7.6 其他园区专项服务

宜根据相关园区管理法规要求和园区运营方要求，为保税区、边境经济合作区等其他园区提供安防管理、通行管理等园区服务。

8 评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 应建立智慧园区物业服务评价制度，定期开展评价工作。

8.1.2 评价形式包括但不限于：

- a) 自我评价，包括现场检查、自我测评、审核、管理评审等；
- b) 客户评价，包括客户满意度调查、客户投诉、建议、表扬等；
- c) 第三方评价，包括第三方测评、第三方审核、神秘客户调查等；
- d) 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；
- e) 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。

8.1.3 评价依据包括但不限于：

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

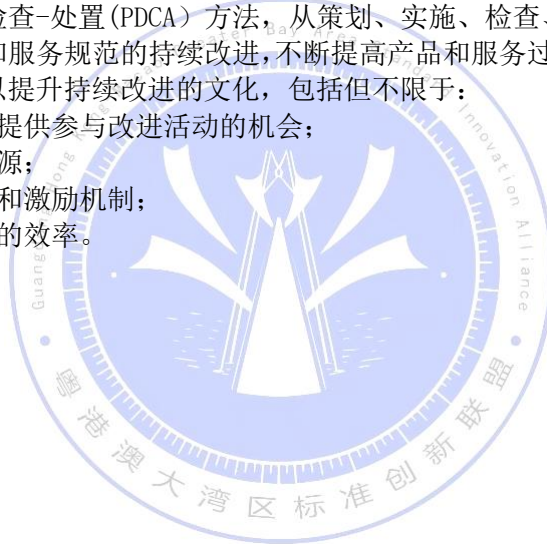
8.2 持续改进

8.2.1 应建立智慧园区物业服务持续改进制度，根据评价结果开展改进工作。

8.2.2 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。

8.2.3 宜采取相关活动，以提升持续改进的文化，包括但不限于：

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



参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系要求
- [2] GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范
- [3] 全国智能建筑及居住区数字化标准化技术委员会. 智慧产业园区标准体系研究报告. 2022年
- [4] 深圳市人民政府. 深圳市人民政府关于发展壮大战略性新兴产业集群和培育发展未来产业的意见：深圳市人民政府2022年第1号. 2022年

