

机关物业服务管理规范

Specification for property service management in government organs

（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

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 通用要求 1

 4.1 机构要求 1

 4.2 人员要求 1

5 物业承接管理 2

 5.1 承接查验 2

 5.2 现场查验 2

 5.3 查验整改 2

 5.4 移交与接管 3

 5.5 既有物业转接特殊需求 3

6 服务内容与要求 3

 6.1 公共秩序维护服务 3

 6.2 会务服务 4

 6.3 设施设备运行维护管理服务 5

 6.4 保洁服务 5

 6.5 绿化服务 6

7 协助管理 6

8 服务管理 7

9 服务监督与改进 8

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这些专利的责任。

本文件由湖南省机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

机关物业服务管理规范

1 范围

本文件规定了机关物业服务管理的通用要求、服务内容与要求、协助管理、服务管理、服务评价与改进。

本文件适用于各级机关物业服务管理。

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 2894 安全色和安全标志

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 43542 机关办公区域物业服务监管和评价规范

DB43/T 2885 党政机关会议服务规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 通用要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 应具有独立法人资格和相应的资质。
- 4.1.2 应具有相对集中、规模合理的物业服务管理场所。
- 4.1.3 应配备相应数量的物业管理服务人员、服务设施设备和用品。

4.2 人员要求

- 4.2.1 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资质和能力要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位，应明确指定服务人员的资质、资历和保密要求。
- 4.2.2 现场管理人员应具备相应的物业管理知识，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。
- 4.2.3 服务人员应符合以下要求：
 - 遵守国家法律法规及物业监管单位和服务对象的各项规章制度；
 - 身体健康，具备正常履行岗位职责的身体条件；

- 具备良好的职业道德，遵守岗位纪律；
- 熟悉服务区域的基本情况，能正确使用与岗位适配的专用设备；
- 注重物业服务对象信息安全，不打听、不传播、不透露物业服务对象的相关信息。

4.2.4 服务过程中，现场管理和服务人员应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，应遵循服务礼仪，保持良好的精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。

5 物业承接管理

5.1 承接查验

物业承接查验前应符合以下要求：

- 资料接收。接收物业使用单位移交的物业建设、改造资料，包括但不限于：竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图，设施设备安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等。
- 人员准备。组建承接查验工作小组，明确负责人和专业技术人员分工。查验人员应具备相应的专业知识和查验能力，涉及特种设备的应配备持证人员。
- 方案制定。制定承接查验工作方案，明确查验范围、内容、标准、方法和时间安排。新建物业查验方案应与物业使用单位、建设单位协商确定；既有物业转接查验方案应与移交方、物业使用单位协商确定。
- 既有物业转接时，应接收前期物业服务档案、设施设备运行维护记录、房屋及公共设施维修记录等。

5.2 现场查验

5.2.1 应明确查验范围，包括但不限于：

- 物业共用部位。包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、通道等。
- 物业共用设施设备。包括电梯、锅炉、消防、避雷、监控、给排水、电气、照明、通风、空调、智能化系统、停车场地设施设备、绿地及景观设施等。
- 物业服务用房及配套场所。
- 相关资料和档案。

5.2.2 应确定查验内容，包括但不限于：

- 核对设施设备规格型号、数量及安装位置是否与竣工资料一致。
- 检查共用部位和设施设备的运行状况、完好程度及使用功能。
- 检查房屋本体是否存在安全隐患，如裂缝、渗漏、沉降等。
- 检查配套设施是否齐全、完好，标识是否清晰。
- 核对特种设备检验合格证明及有效期。

5.2.3 应明确查验方式，包括但不限于：

- 综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法。
- 对重要设施设备和隐蔽工程，宜采用专业仪器检测或委托第三方检测。
- 查验过程应做好文字记录、影像记录，必要时绘制查验示意图。

5.3 查验整改

5.3.1 查验中发现的问题应逐项登记，载明问题部位、问题描述、严重程度、责任归属及整改建议。

问题记录应由查验各方签字确认。

5.3.2 对查验中发现的问题，应书面通知责任方限期整改。

5.3.3 应跟踪整改落实情况，对整改结果进行复验。

5.3.4 重大问题整改完成前，应明确临时管理措施和应急预案。

5.4 移交与接管

5.4.1 查验合格或问题整改完成后，应与移交方、物业使用单位办理正式移交手续。移交内容包括物业共用部位、共用设施设备、物业服务用房、竣工资料、设备保养说明书、保修卡及各类档案等。

5.4.2 接管物业前，应签订协议，具体包括但不限于：

——新建物业应与建设单位、物业使用单位签订物业承接查验协议。

——既有物业转接应与移交方、物业使用单位签订物业交接协议。

——协议应明确查验结果、存在问题、整改责任、保修责任、资料移交清单、交接时间、管理责任分界等事项。

5.5 既有物业转接特殊需求

对既有物业转接，应根据实际情况提供以下服务，包括但不限于：

——了解既有物业服务人员配置情况，根据实际需要做好人员接收或重新招聘工作。

——做好服务衔接，确保转接期间服务不中断。

——协助物业使用单位厘清前期物业服务费用等财务事项。

——对转接前存在的房屋及设施设备维修遗留问题，书面告知物业使用单位，明确维修责任主体和资金来源。

——对历史欠费、未完结投诉等事项进行梳理并移交。

6 服务内容与要求

6.1 公共秩序维护服务

6.1.1 人员出入管理服务应符合以下要求：

——主出入口应实行 24 小时值班制，若有多栋独立办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。

——来访人员申请进入时，接待登记人员应请其说明受访单位和人员，使用办公固定电话与受访单位或人员联系，得到确认答复后办理登记手续。

——应主导排查可疑人员，对于不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

6.1.2 车辆出入管理服务应符合以下要求：

——应主动引导公务和工作人员车辆凭有效通行证出入。

——应明确车辆通行和临时停靠区域，对出入车辆进行及时有效疏导，保证出入口的通畅。

——当外来车辆进入时，应按服务单位规定进行管理，如出示通行证或进行车辆信息登记等。

——不应对载有易燃、易爆等危险物品的车辆或其他存在危险驾驶行为车辆放行进入。

6.1.3 物品出入管理服务应符合以下要求：

——进入服务区域的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记。

——发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应及时上报主管部门。

——大件物品搬出应有相关部门签发的出门证，经查验后放行，并形成记录。

——施工人员携带物品或工具出入，应有相关部门开具的证明或清单，经核实后放行。

6.1.4 车辆停放管理服务应符合以下要求：

- 应合理规划机动车辆和非机动车辆停放区域，设置明显车辆引导和警示标志，车位线清晰完整，不应在停放区域堆积、存放易燃易爆等危险品以及其他杂物。
- 车辆停放实行专人管理，不应随意占道或占位停放，确保车辆停放有序。
- 应主动提醒驾驶员关闭好门窗，适时巡检停放车辆的状况，发现车门、窗没关好，漏水，漏油等现象应及时通知车主。
- 应定期对车场内设备（消防设备、道闸、车位显示器、车位感应器、照明设备、充电桩等）进行巡检，发现故障及时处理，确保各项设备可正常使用，做好巡检记录。
- 应定期上报并协助清理停车区域内长期不使用车辆。

6.1.5 监控管理服务应符合以下要求：

- 应确保监控室环境符合系统设备运行要求，并定期进行检查和检测；
- 监控室应实行专人 24 小时值班制度；
- 应与物业使用单位约定监控调阅权限，非授权人员不应进入监控室或调阅监控记录；
- 值班人员值班期间应遵守操作规程和保密制度；
- 监控记录保持完整，保存时间应符合相关规定；
- 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应以最快方式确认现场情况，配合实施应急管理处置。

6.1.6 巡查应符合以下要求：

- 应根据服务区域实际情况，制定巡查方案，明确职责和巡查路线，路线设置应无死角、无盲区、无断层，并定期评估巡查路线有效性。
- 巡查宜使用巡更设备，保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查。
- 每日应定期巡查不少于 3 次。巡查期间应重点关注声音、气味、灯光、溢水、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况，保持通讯设施设备畅通。
- 巡查过程应和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。
- 巡查中发现异常情况，应立即查明并上报物业使用单位，并现场对紧急情况采取必要的处理措施，发现有可疑人员应前往盘问，检查证件。
- 应做好巡查记录。

6.1.7 重大活动保障服务应符合以下要求：

- 重大活动开始前，应根据物业使用单位要求制定相应的活动安保方案和突发事件处理预案，配合相关部门对活动场所安全隐患进行排查。
- 应提前管理停车位，做好停车场车位牌等标识信息。
- 活动举办过程中，应做好交通疏导、现场治安秩序维护和突发事件的处置工作。

6.2 会务服务

6.2.1 会务服务应符合 DB43/T 2885 的规定。应制定会务服务制度，为不同类型会议提供分级服务，并策划好突发事件应急预案。

6.2.2 服务人员仪容仪表应自然得体、庄重大方；着装饰款式统一；站姿、坐姿、行姿、引导等应符合要求，且使用规范服务用语。

6.2.3 服务人员应遵守会议室管理制度，明确岗位职责，涉密会议环境应符合保密安全要求，服务人员应遵守保密规定。

6.2.4 会前应做好设施设备的检查、调试工作，确保投影、音响、话筒、电脑等设备能正常使用。

6.2.5 会后应检查有无遗留物品，关闭会议设备，并按要求将会议使用的物品集中收集、归还，对会

议资料做好处理。

6.2.6 应做好会议服务记录。

6.3 设施设备运行维护管理服务

6.3.1 应建立设施设备台账并定期更新，并根据设施设备的运行状况制定年度维护保养计划。

6.3.2 应要求并确保服务人员熟练掌握设施设备运行和维护要求，制定相应的运行和维护准则。

6.3.3 应定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。

6.3.4 对房屋结构、建筑部件、附属建筑物、标识标牌等的巡查及养护维修要求应符合 GB/T 43542 的规定。

6.3.5 应对设施设备进行定期巡查，设定巡查范围、巡查周期、巡查内容和巡查标准，按要求如实记录设施设备运行参数及运行状况，发现问题及时向物业管理或使用单位报告。设施设备巡查宜应用现场可视化管理技术。

6.3.6 应建立维修、巡查和前台接待三方联动制度，发现或接收到设施设备故障信息，及时进行处置。涉及第三方的维修，应做好现场监管并有相关记录。

6.4 保洁服务

6.4.1 室外区域保洁服务应符合以下要求：

- 定期对室外公共场地、水景、绿化景观区域进行清洁。
- 定期对楼内公共区域、设备设施进行清洁。

6.4.2 室内区域保洁服务应符合以下要求：

- 定期对办公室、会议室、会客室等室内进行保洁。
- 室内保洁时，保持桌面材料及室内设施原状。
- 对重要办公室和会议室的保洁服务，保持人员固定。涉及保密要求的，应双人入室。
- 除日常保洁外，其他时间内不应擅自进入重要办公室，不应私自向重要办公室传递、摆放外来文件、资料等。
- 保洁过程中，注意检查现场安全情况，发现异常情况应及时汇报，发现设施设备破损应及时报修。

6.4.3 卫生消杀应符合以下要求：

- 制定消杀工作计划，科学确定消杀区域、消杀频次、消杀药物、消杀方式等。
- 采用低毒、环保的消杀药物，消杀过程中做好防护措施。
- 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生。配合卫生防疫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。
- 消杀作业完成后，应进行检查，将器具、药具统一清洗送指定地点，记录存档。

6.4.4 垃圾清运处理应符合以下要求：

- 按照实行垃圾分类，垃圾投放、处理的容器和场所应设置明显的垃圾分类标志标识及垃圾分类指引。
- 公共区域垃圾应及时清理，保持清洁无异味，四周无散积垃圾。
- 在垃圾清运过程中应做好防护措施，避免造成二次环境污染。
- 建筑垃圾应分类堆放到指定垃圾缓存区，专门清运。

6.4.5 化粪池、雨水井清掏应符合以下要求：

- 清掏作业前应打开井盖，使用鼓风机等机械设备进行充分通风排气，并对池内板结物进行注水稀释。

- 清掏作业人员进入设施前，应对池内氧气、甲烷、硫化氢、一氧化碳等气体浓度进行检测，确保气体浓度符合安全要求方可进入。
- 清掏作业宜采用负压抽吸方式。采用人工下池作业时，单次作业人员不应少于2人，且应佩戴空气呼吸器、安全绳、防化服等防护装备。池内照明及电动工具应具有防爆功能。
- 清掏作业区域周围应设置安全警示标志和警戒线，现场应配备空气呼吸器、气体检测仪、防爆通风设备、安全绳等应急救援装备。作业现场及周边安全范围内不得出现明火、吸烟及使用非防爆电气设备。
- 清掏作业完成后，应确保水面无明显漂浮物，进出口管道排水通畅，通气管畅通，池口密封良好，井盖复位牢固，作业现场及周边环境应冲洗干净，无遗留污物。

6.5 绿化服务

6.5.1 室内绿化养护服务应符合以下要求：

- 公共区域及办公室、会议室绿植和花卉摆放应及时、有序、合理，按季节和需要对品种进行更换。
- 应定期查看绿植和花卉生长状态，及时浇水和清洁，避免缺水、落尘等现象。
- 发现枯叶残枝或病虫害，应及时通知物业使用单位。

6.5.2 室外绿化养护服务应符合以下要求：

- 根据项目、季节特点制订绿化养护实施方案，定期巡查绿地设施及硬质景观。
- 草坪、花卉、绿篱、树木及时修剪整形、施肥，进行浇灌作业应下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。
- 在绿地周边清洁过程中，应达到“五净”、“五不”要求，即：路面净、路边净、搓堆净、污水口净、垃圾桶等设施净；不见杂物、不见积存污水、不见丢堆、不焚烧树叶枯草、不向花坛和绿化带扫倒垃圾。
- 应保持绿地内清洁、整齐。
- 应定期对绿植和花卉开展病虫害防治作业。
- 绿化作业时应采取必要防护措施，防止造成人员伤害。

7 协助管理

7.1 应对相关专业检测与鉴定协助等超出自身服务范围或应由物业使用单位负责的事项，提供协助管理服务。协助管理应符合以下要求：

- 建立提醒台账。对各类法定检测、试验、鉴定事项建立管理台账，明确事项名称、法定或约定周期、责任主体、下次到期时间等，实行预警管理。
- 书面提醒服务。提醒应以书面形式（包括但不限于工作联系函、提醒函、报告等）送达物业使用单位。
- 配合服务。在物业使用单位或受其委托的第三方机构开展工作时，应提供必要的现场配合，包括出入便利、设施设备操作、基础资料提供等。
- 信息反馈。协助管理过程中发现异常情况或检测、鉴定结论存在问题时，应及时向物业使用单位书面报告，并提出处理建议。
- 记录留存。对协助管理过程中的提醒、配合、报告等行为做好记录，相关记录纳入物业服务档案管理。

7.2 协助建筑防雷装置检测应符合以下要求：

- 及时提醒物业使用单位委托专业机构对建筑防雷系统进行全面检测。

- 协助提供防雷设施分布图、历次检测记录等基础资料。
 - 检测期间配合做好现场协调，保障检测工作正常开展。
 - 检测完成后协助查验检测报告，对检测发现的问题及时提醒整改。
- 7.3 协助供配电设备预防性试验应符合以下要求：
- 及时提醒物业使用单位安排变压器、高压开关柜等设备的预防性电气试验。
 - 协助做好停电计划协调、设备运行记录提供等配合工作。
 - 试验完成后协助查验试验报告，对异常数据及时报告。
- 7.4 协助建筑沉降观测与房屋安全鉴定应符合以下要求：
- 发现房屋主体结构变形、开裂、沉降异常等情况时，应立即书面建议物业使用单位委托专业鉴定。
 - 协助鉴定机构开展现场查勘，提供建筑图纸、施工资料等。
 - 鉴定期间应采取必要的安全防护措施，设置警示标识。
- 7.5 协助建筑消防设施检测应符合以下要求：
- 及时提醒并协助物业使用单位委托具备资质的消防技术服务机构进行检测。
 - 配合检测期间的设施操作、区域隔离等工作。
 - 对检测报告中的不合格项，协助制定整改计划并跟踪落实。
- 7.6 协助电梯定期检验应符合以下要求：
- 及时提醒物业使用单位申报定期检验。
 - 协助做好检验现场配合工作。
 - 对检验中发现的问题，督促维保单位及时整改并申请复检。
- 7.7 协助水质检测应符合以下要求：
- 供水设施清洗消毒完成后，及时提醒物业使用单位委托水质检测。
 - 协助提供采样条件，配合检测机构现场取水。
 - 水质检测结果不符合标准时，立即报告并协助采取应急措施。
- 7.8 符合资质要求的物业服务单位被物业使用单位委托实施所协助管理事项的，应符合 GB/T 43542 的规定。

8 服务管理

- 8.1 应建立并实施相关管理制度，包括但不限于应急管理、节约能源资源管理、标识管理、信息化管理、保密管理和档案管理等。
- 8.2 客服管理应符合以下要求：
- 应提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、引导、接听电话及收发邮件及传真等。
 - 应设立接待服务场所，配置专职服务人员，服务时应符合本文件 4.2.4 要求。
 - 接待过程中受理的反馈事项，应及时处理或答复，处理和答复率 100%，并做好记录。
 - 接待服务工作时间应覆盖服务对象工作时间，其余时间设值班人员，并公布值班电话。
- 8.3 应急管理应符合以下要求：
- 制定相关应急预案，包括但不限于特殊天气、防洪、防高温、消防、水电燃气事故、安全保障、电梯困人、公共卫生疾病预防等情形。
 - 应针对相关应急预案，定期开展演练，并做好演练记录和总结，动态调整应急预案。
- 8.4 节约能源资源机制应符合以下要求：
- 应按照权责清晰、人员明确的原则设置能源资源管理岗位；
 - 应根据合同约定，在授权范围内实施节能管理措施；

——应配合服务单位开展节能管理和宣贯活动，协助创建节约型公共机构。

8.5 信息化管理应符合以下要求：

- 鼓励采取措施推广信息技术的应用，并确保信息安全。如建立智慧物业管理平台实现物业日常服务管控。
- 在条件允许的情况下，应采取投入智能巡检、设备运行实时监测等科技手段，提升物业管理和服务效力效率。

8.6 标识管理应符合如下要求：

- 及时告知或提醒物业使用单位按 GB/T 10001.1 规定使用公共信息图形符号、按 GB 2894、GB 13495.1 的规定设置消防与安全标识。
- 遵循准确、安全、醒目、协调、便利的原则设置安全提醒类标识。
- 定期检查各类标识，确保标志标牌规范清晰。

8.7 保密管理应符合如下要求：

- 定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识。
- 涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。
- 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等，应经有关领导同意且有工作人员陪同。
- 服务过程中，不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料。
- 不应以任何形式传播、泄露文件内容。
- 捡拾到涉密文件或内部资料，应按规定及时上交。

8.8 档案管理应符合以下要求：

- 建立物业信息和档案管理制度，准确、系统、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存。
- 档案内容应包括物业档案（如工程竣工验收、项目竣工综合验收、物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案）和物业服务档案（包括物业运行、物业维修、物业服务、投诉处理等记录档案）。
- 信息、档案资料应收集完整，方便查阅。
- 应遵守服务单位的信息、档案资料保密要求，未经许可不得将资料内容转作其他用途。

9 服务监督与改进

9.1 应建立服务质量监督机制，定期对物业服务过程和服务效果进行内部监督和评估。

9.2 应设立意见箱和线上反馈渠道，以收集相关方意见建议。对反馈意见建立台账，及时响应并反馈。

9.3 应定期开展服务满意度调查，征求相关方对物业服务的意见和建议，不断优化服务质量。可引进第三方机构开展物业服务满意度调查工作，增强独立性和公正性。

9.4 应根据满意度测评、内外部评价、投诉处理和意见反馈等情况，按 GB/T 43542 的规定，统计分析物业服务质量、查找问题原因，制定整改措施。应对整改措施的有效性和实施效果进行跟踪，持续改进物业服务质量。