|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080 |
| CCS  | A12 |

|  |
| --- |
|  42 |

湖北省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

党政机关办公场所物业服务管理规范

 Management Specifications for Property Services in Office Areas of Party and Government Organs

     - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖北省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc156071629)

[1 范围 1](#_Toc156071630)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc156071631)

[3 术语和定义 1](#_Toc156071632)

[4 基本要求 1](#_Toc156071633)

[5 客户服务 2](#_Toc156071634)

[6 保洁服务 3](#_Toc156071635)

[7 维保服务 4](#_Toc156071636)

[8 会务服务 5](#_Toc156071637)

[9 应急处置消防安全管理 5](#_Toc156071638)

[10 信息化服务 5](#_Toc156071639)

[11 监督与管理 6](#_Toc156071640)

[附录A（资料性） 党政机关物业服务满意情况调查表 7](#_Toc156071641)

[参 考 文 献 8](#_Toc156071642)

1. 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。

本文件由湖北省机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：鄂州市机关事务服务中心、湖北省标准化与质量研究院。

本文件主要起草人：

本文件实施应用中的疑问，可咨询鄂州市机关事务服务中心，联系电话： ；对本文件的有关修改意见建议请反馈至，联系电话： 。

党政机关办公场所物业服务管理规范

* 1. 范围

本文件规定了党政机关办公场所物业服务质量管理的基本要求及公共秩序维护、环境卫生和绿化养护、房屋与设施设备管理、会务服务、应急安全管理、信息化管理等服务要求，以及服务监督与改进的要求。

本文件适用于全省党政机关办公场所物业服务管理。

* 1. 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 25506 消防控制室通用技术要求

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

GB/T 18883 室内空气质量标准

DB42/T 1487 党政机关会议服务管理规范

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

党政机关办公场所 office area of Party and government organs

党政机关（包括党委、人大、政府、政协、审判、检察机关、各民主党派和工商联、参照公务员法管理的人民团体、群众团体、事业单位）用于办公的场所。

物业服务 property services

对管理区域内的建筑物、构筑物及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域的卫生环境、公共秩序的活动。

* 1. 基本要求
		1. 机构要求

应建立包括服务方案、岗位职责、工作流程、内控管理等较为完善的规章制度。

应服从物业使用单位或管理单位的监督管理。

应具备一定的综合管理和突发事件的应急协调处置能力。

有特定要求的物业服务，应委托专业的服务机构提供，包括但不限于以下：

1. 电梯维护保养机构取得相应的电梯维护保养资格许可；
2. 消防设施保养机构应取得相应的消防设施维护保养检测资质；
3. 锅炉、机械式停车设备等特种设施设备的检验机构等应取得相应的资格许可。
	* 1. 人员要求

应按服务合同要求配备相应的物业服务人员，一般包括物业现场管理人员、客服、维修专业技术人员、保洁、安保、绿化等服务人员。

物业服务人员应接受岗前培训，考核合格后方可上岗，专业技术人员应具备相应资质并持证上岗。

服务过程中，人员应统一着装，仪容仪表整洁，并遵守服务礼仪，行为举止大方，用语文明规范。遇到服务对象主动询问的，应热情、耐心、周到的提供服务。

专用会议室、接待室的服务人员应熟悉会务、接待的操作流程，能妥善处理相关突发事件。

涉密区域的保洁人员宜相对稳定，两人作业或现场设置监督管理人员，同进同出，不应携带手机或其他具有摄像及录音功能的电子产品进入。

* + 1. 档案管理

应建立健全统一的档案管理制度，管理应有序、规范，资料齐全、分类成册，内容完整准确，并设置档案管理专兼职人员明确档案管理人员职责。

应与物业服务的专业性相适应，主要分为管理档案和技术档案，其中管理档案包括管理制度、应急方案、服务工作人员信息及合同签订、绿化、安保等服务记录、投诉回访记录等；技术档案包括物业竣工验收资料、设施设备档案等内容。

应保证档案实体安全和信息安全，根据档案载体不同要求对档案进行适当的存储和保管。

档案保存时间应符合相关法律法规的要求，技术档案应在合同期满后交还服务对象，管理档案的保存时间应不少于2年。

应建立档案借阅、使用登记等制度，完善使用档案相关审批手续，建立健全档案使用台账，并对档案利用及时跟踪和监督。

* + 1. 保密管理

物业服务企业应建立保密制度，按照保密要求管理物业服务人员，涉密岗位的服务人员应签订保密协议。

定期对服务人员开展保密教育和培训，培养保密意识，保密教育培训资料应存档。

服务人员应履行保密职责，至少做到以下：

1. 不应翻阅、拍摄、复印、拍照、抄录文件资料；
2. 不以任何形式传播、泄露会议与机关工作相关的文件、会议、谈话内容以及职工信息等；
3. 不应以任何形式传播、泄露机关内部的重点设施设备、涉密载体、公务用车等配置及运行状况等信息；
4. 捡到涉密文件货内部资料，应按规定及时上交相应机构处理；
5. 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等，应经有关人员同意且有工作人员陪同，不应擅自处理；
6. 妥善保管办公室、设备用房等钥匙，不应私自配置，不应交由非授权人员管理和使用。
	* 1. 节能管理

物业服务企业应配合物业管理单位或使用单位制定节能改造计划，结合楼宇实际情况、能耗分析数据以及先进的能源管理方案提出节能改进措施，积极协助开展节约型公共机构创建工作。

* + 1. 客户信息处理

应建立24h客户服务制度，客户现场接待时间不低于8h，其他时间应设置值班人员，并公示24h值班电话，客户信息包括咨询求助、报事报修、投诉建议等，客户信息处理应采取首接负责制。

* 1. 公共秩序服务
		1. 出入管理
			1. 主出入口实行24h值班制度，应制定人、车、物进出入控制措施。
			2. 对来访人员应做好询问、登记，并根据不同来访目的包括但不限于办事、施工、上访、参会等采取相应的管理措施。
			3. 对进出车辆进行有效疏导，保持出入口的畅通。对临时进入车辆应做好询问、登记，征得物业使用单位工作人员同意方可放行。
			4. 应对出入物品进行管理，大宗物件出入实行“严进严出”并提前报备。
			5. 如发现可疑人、可疑车辆或可疑危险物品，不予放行，并立即上报主管部门。
		2. 大厅接待
			1. 宜在办公楼宇大厅设置接待服务岗，礼貌、周到服务，展示良好服务形象。
			2. 值班人员应熟悉物业管理区域基本情况及办公指引，耐心回答访客及工作人员问询。
			3. 对大厅内及周边实行人、车、事物动态管理，维护良好公共秩序。
		3. 车场管理
			1. 每日应对车场内设备（消防设备、道闸、车位显示器、车位感应器、照明设备等）进行巡检，发现故障及时排除，确保各项设备可正常使用，做好巡检记录。
			2. 所有车辆通行区域和车场应设置明显车辆引导和警示标志，地面、墙面平整无破损，车位线清晰完整。
			3. 车场监控设施应24h开通，所有监控设备应运行可靠、画面清晰、切换稳定，且有专人监控。录像回放清晰。
			4. 做好车场及车辆的动静态管理和分类管理，倡导人车分流，保持有序，无违停，发现异常情况应及时报告，联系车主处理。
			5. 不应在车场堆积、存放易燃易爆等危险品以及其他杂物。
		4. 巡查管理
			1. 应制定巡查方案，明确职责和巡查路线，路线设置应无死角、无盲区、无断层，定期评估巡查路线有效性。
			2. 巡查范围应覆盖物业管理所有区域，包括办公楼宇、外围以及与外围接点周边区域，并明确重点巡查区域或部位。
			3. 每日巡视检查不少于3次。如发现异常情况包括但不限于可疑人、可疑物品、安全隐患、公共设施设备损坏，应及时上报并现场处置，做好相关记录。对重点区域或部位的巡查每2h不少于1次。
			4. 巡查时，宜携带必要防护装备及检查器具，应重点关注声音、气味、灯光、烟火、门窗、管道、电梯、车辆、可疑人员等异常情况，保持通讯设备畅通。
		5. 监控管理
			1. 监控室应实行专人24h值班制度。值班人员应熟悉物业管理区域布局及摄像头分布情况，了解设备运行状况，密切关注监控画面，及时应对处置可疑或异常情况，实时做好相关记录。
			2. 确保监控设备持续正常运行，发现设备运行异常，应及时报修处理。并在设备恢复正常前，对其所监控区域加强人防或采取其他有效防范措施。
			3. 值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控室或查阅监控记录，应经授权人批准。
			4. 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时确认，确认属实立即上报，拨打“110或119”报警，并安排相关人员及时到达现场进行前期处理，必要时，启动应急预案。
			5. 监控室工作人员应严守秘密，不应泄露监控信息。
	2. 环境维护
		1. 保洁服务
			1. 应根据物业管理区域实际情况制定日常保洁和计划卫生内容，识别重点工作区域和重要工作环节，对保洁人员实行定岗定责管理。
			2. 楼内公共区域每日清洁不应少于1次，做到楼层走道、人行楼梯无灰尘、无蛛网、无水渍，指示牌干净无污渍，指示醒目。
			3. 大厅、电梯前室及电梯轿厢每日清洁不应少于2次，做到地面干净、墙面无蛛网，无卫生死角，电梯轿厢洁净，灯具、操作指示板明亮。
			4. 卫生间、茶水间每日清洁不少于2次，地面干净，无杂物，无积水，墙面干净无污渍，五金件、镜面明亮无水迹。
			5. 地下空间每日清洁1次，地面无污渍、无积水，地沟无堵塞，指示牌、标识牌清晰、无遮挡。
			6. 平台应定期打扫，每月应巡查天台不少于1次，有杂物及时清扫，排水设施保持畅通。
			7. 会议室、接待室、指定的办公室等独立空间每日清洁不少于1次，做到设施表面干净、摆放整齐，窗明几净，地面干净，墙面无蛛网。
			8. 楼宇外墙面、地毯、大理石等专项清洁根据服务合同的要求进行相应处置。
			9. 宜应用分色系统对清洁工具进行色标分类及使用，防止区域二次污染；正确使用“小心地滑”等提示标牌。
			10. 办公楼宇内温湿度、空气质量应符合GB/T 18883的要求。
			11. 外围道路、绿化带、车棚、停车场等公共部位应保持干净整洁，无纸屑、烟头等废弃物；宣传栏、标牌、路灯等室外基础设施应保持干净整洁，无积尘、无污迹、无乱贴、乱画现象；室外管井排水畅通、清捞及时，干净无污垢。
			12. 物业管理区域还应做好循环保洁，保持干净整洁的办公环境。
		2. 垃圾分类与收集
			1. 生活垃圾实行分类管理，积极开展垃圾分类知识普及和公益宣传。
			2. 配置数量适宜的环卫设施，且布局合理，及时清洁、定期维护，对破损的生活垃圾分类收集容器应及时更换，确保整洁完好，标识规范清晰。
			3. 生活垃圾日产日清，每日至少收集2次，并统一存放至生活垃圾分类收集站点，垃圾收集率100%。清运过程中做好防护措施，实行全过程封闭式管理，避免造成二次环境污染。
			4. 应定时巡查生活垃圾分类收集站点的环境卫生状况，确保无垃圾溢出，无污水积存，周围无杂物、无异味，无蚊蝇鼠蟑孳生。
			5. 应与符合规定的机构/单位签订生活垃圾收运合同。对有害垃圾、可回收物及厨余垃圾应建立进出台账，记录其种类、数量、去向等，完善统计制度。
		3. 病媒生物防制
			1. 按照卫生防疫部门的相关要求，做好物业管理区域的卫生消毒工作，环境及物品以清洁为主、预防性消毒为辅。
			2. 办公区域、公共通道和周边环境内应定期开展定向预防性卫生消杀。
			3. 采取综合性措施灭“四害”，控制室内外蚊蝇鼠蟑孳生。
			4. 配合相关部门进行有害生物的预防控制，在定点区域投放药物，并予以明显的标识。
			5. 当发生公共卫生安全事件时，应启动应急预案，并邀请专业机构开展环境消杀。
		4. 绿化养护
			1. 应开展日常养护工作，其中包括浇水、修剪、施肥、清洁、放病虫等内容。
			2. 根据场所内绿植生长情况进行松土、除草、施肥等作业，保证绿植生长茂盛。
			3. 定期巡查绿化景观，根据需要开展修剪。
			4. 按需对绿植进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝；水培植物每周换水1～2次，确保容器内水质清洁，无异味。
			5. 绿化养护过程中，发现轻微病虫害的植物，应在非工作时间（且至少预留12h窗口期）进行防治，确保防治措施及时有效。
			6. 更换长势差或影响景观效果的绿植，对因各种原因造成空缺的苗木情况进行上报，并由相关单位进行补植。
			7. 绿地内出现跑冒滴漏爆等事故，应及时协调相关部门进行抢修，对抢修过程中造成绿地损毁的，应及时补救。
			8. 及时清运绿化养护中产生的各种垃圾，对砾石砖块、干枝枯叶等应做到日产日清，不过夜、不焚烧。
			9. 应保持树池、花坛、绿地等内边缘土壤均匀，低于路沿或道路5cm左右。
			10. 室内绿植、景观小品还应保持叶面清洁，无烟头等垃圾，按服务合同要求定期更换。
			11. 养护过程中，应适时开展现场质量检查，包括植物的观赏状态、生长情况、绿化附属架构的牢固安全性，补光、灌溉装置运行是否正常以及服务人员养护水平等。
			12. 绿化养护监督检查工作应做好记录，对不符合要求的，应按照养护要求进行整改。
	3. 房屋与设施设备维护
		1. 房屋主体维护
			1. 应建立房屋维护管理规程，保持所辖项目房屋管理权责清晰，实现房产保值增值。根据合同约定及授权，做好日常养护及修缮，健全房屋档案资料管理，保持房屋安全使用，功能完好。

建立建筑物巡查机制，定期检查房屋的使用状况，如外墙、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃、管井、室外支撑构件、天台相关设施设备以及标识和安全警示等，在汛前及强风强降雨前后加强建筑外墙、房屋防水和落水管等重点部位的巡查，发现安全隐患及时做好安全防护措施并上报。

应制定房屋的年度大中修计划。在巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时报告，并联系相关单位进行维修，超出保修期的应配合物业管理或使用单位提出合理的解决方案。

* + 1. 设施设备维护
			1. 应建立设施设备台账并定期更新，根据设施设备的运行状况制定年度维护保养计划。
			2. 应具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所，具备防雷电、防火灾、防洪涝、防日晒、防高温、防潮湿、防腐蚀、防噪音等功能，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度符合相关安全规范。
			3. 设备机房应设有安全责任人和管理人，定期巡视，每日不少于1次，宜应用现场可视化管理技术。设备机房应保持门锁完好并处于锁闭状态，环境干净整洁、不堆放杂物，标识齐全，工具、器具等物品摆放有序，上墙制度、保养、维修、运行、巡视、外来人员登记等记录完备、配有应急照明、防鼠设施，消防器材配备齐全且在有效期内。

应根据设施设备管理的需要，对重点设施设备进行巡检，设定巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检标准，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，安排专项维修，并做好相关维修记录。涉及第三方的维修，物业服务企业要做好现场监管。

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。

* + - 1. 相关设施设备管理及维护还应符合以下要求，包括：

——供配电室应配置检测器具及安全防护用品，并处于完好使用状态及在检测合格有效期内；供电设备至少每两年一次经由具有相关资质的第三方进行检测并出具预防性电气试验报告；

——消防系统每年应由具有相关资质的检测机构进行检测并出具建筑消防设施检测报告；

——每季度对二次供水储水设施清洗消毒1次，委托水质检测机构对水质进行检测，饮用水应符合国家要求；

——电梯轿厢显著位置应标明电梯使用标志、安全注意事项、电梯使用管理、应急救援电话等信息。

* + - 1. 电梯、锅炉、压力管道、机械式停车设备等特种设备应委托取得相应资质及许可的专业性机构进行维修养护，物业服务企业对其监督并进行日常管理。
		1. 办公区域维修

应负责党政机关办公区域内的小型维修，包括修复或排除房屋及公用设施的轻微破损或小故障。

建立报修维修服务管理制度，规定报修流程、维修时效和服务承诺，日常维修及时处置率不低于95%，维修合格率应达到100%。

合同约定范围内的日常维修应在规定时间内完成，并做好记录，涉及客户报修的项目还应进行回访，并做好回访记录。

* 1. 会务服务

服务人员应遵守会议管理制度，明确岗位职责，严格执行会议操作流程和服务规范；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。

会务服务人员仪容、仪表应自然得体、庄重大方；着装配饰的颜色款式统一；站姿、坐姿、行姿、引导等应符合要求，且使用规范服务用语。

会议召开前应做好设施设备的检查工作，邀请技术人员对设备进行调试，确保投影、音响、电脑等视频、音频设备能正常使用，策划好突发事件应急预案。

会场布置和会议服务要求可按照DB42/T 1487执行。

会后检查有无遗留物，关闭会议设备，并按要求将会议使用的物品集中收集、归还，会议资料做好妥善处理。

完善会议服务记录并做好归档，及时做好满意度收集；同时对新的或潜在需求进行分析，识别改进机会。

* 1. 应急安全管理

应建立并实施物业服务的全员、全过程、全方位的应急管理责任制度，明确应急组织体系、组织形式、人员职责等内容。

应成立应急安全救援队伍，定期对救援人员进行培训，确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质。

应制定和健全突发事件应急预案及联动机制，包括但不限于渍水、火灾、交通事故、被盗等治安事件、电梯困人、突发停水（电）、大风/雨雪等恶劣天气、设施设备突发故障应急处置、涉众事件、公共卫生安全等。

应定期盘点、更新应急救援物资，确保处于正常使用状态，完善应急储备体系。

每年组织不少于2次的消防演练，对演练效果进行总结评价，并对演练方案进行适时修订。

定期开展消防及安全隐患排查，可采取日检、月检、季检等，做好巡查记录，保证设施设备的正常使用，保证消防通道的畅通。

消防控制室的设置应符合GB 25506的相关要求。消防控制室应实行24h值班，每班次值班人员不少于2人。

消防安全应急应参照GB/T 40248规定的内容执行。

* 1. 信息化服务

应充分利用计算机、通信网络等技术，促进物业管理模式的转型升级，对物业管理服务的流程和内容进行合理、科学、高效的控制和管理。

服务内容可包括数据采集、数据查询、故障上报、数据保护等功能。

物业信息化系统应有专人处理或维护。

设备故障或数据异常时，应及时通过电话、短信等方式预警，并对信息安全采用多重措施做好保障。

* 1. 服务监督与改进
		1. 投诉处理

应建立客户投诉及回访机制，明确响应时间和服务承诺，投诉处理程序应符合GB/T 19012 的要求。

应畅通投诉渠道，并安排专人负责处理投诉事宜。

收到投诉后，工作人员应及时表达歉意、耐心倾听，并做好投诉信息的登记。

投诉内容能当场解决的，工作人员应当场解决，不能当场解决的，应核实、调查后通知相关人员限期解决并整改。

投诉处理完毕后，记录应归档，并定期安排回访。

* + 1. 监督考核

应接收物业管理机构的定期监督检查与考核。

物业服务机构有以下行为之一的，可直接判定为当年考核不合格：

1. 合同约定期间发生责任事故；
2. 服务投诉率较高或满意度较低。

物业管理机构可根据当年考核结果按合同约定的条款进行处理。

考核结果应作为物业服务企业招标的参考指标。

* + 1. 客户评价与改进

每年可采取调查问卷、上门走访、微信回访等方式，开展不少于2次的服务满意度调查，征询客户意见的内容应覆盖服务合同中所涉及的所有物业服务内容，调查表表样见附录A。

及时对满意度调查的情况进行汇总、分析，并形成总结报告，对服务对象提出的建议和意见，制定有效改进措施，保持服务的持续改进。

1.
2. （资料性）
党政机关物业服务满意情况调查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内      容 | 满 意 程 度 |
| 1 | 物业公司员工的仪表、仪容，文明举止、素养情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 2 | 热情为业主服务，便民服务情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 3 | 人员在岗情况、值勤服务情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 4 | 物业公司业务水平、服务质量情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 5 | 服务区域的消防安全状况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 6 | 服务区域的电梯使用安全状况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 7 | 服务区域的卫生保洁状况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 8 | 楼宇周边及楼内园林绿化环境情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 9 | 服务区域水电设施的维护、维修情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 10 | 服务区域安全保卫及车辆秩序维护情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 11 | 服务区域内会务服务情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 12 | 其他零星维修、急修情况 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 13 | 服务区域重大活动的配合工作 | 满意（    ）基本满意（    ）不满意（    ） |
| 其它意见和建议 |   |

参 考 文 献

[1] 国务院令第379号 物业管理条例

[2] 中华人民共和国国务院令第564号 保安服务管理条例

[3] 中华人民共和国国务院令第588号 突发公共卫生事件应急条例

1. [3] 中华人民共和国国务院令第588号 突发公共卫生事件应急条例

