

ICS 03.080
A 16
备案号：70263-2020

DB21

辽宁省地方标准

DB21/T 3234—2020

机关事务管理办公区物业服务规范

2020 - 01 - 30 发布

2020 - 03 - 01 实施

辽宁省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由辽宁省机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：盘锦市市直机关综合事务中心、辽宁省检验检测认证中心、大连领澳圣方企业管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：魏旭阳、李鑫、曲波、张丽丽、李华楠。

本标准发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-9号，024-86893061。

标准起草单位通讯地址和联系电话：辽宁省盘锦市辽东湾新区宏冠大厦，0427-2220015。

引 言

为进一步提升辽宁省内各级党政机关办公区物业管理的服务水平,促进机关事务办公楼物业服务日常工作的规范化、制度化、科学化,提升机关事务办公区物业的服务保障能力和水平,盘锦市市直机关综合事务中心全权委托盘锦政通物业管理集团有限公司制定该标准,特此鸣谢。

机关事务管理办公区物业服务规范

1 范围

本标准规定了机关事务管理办公区物业服务的基本要求、服务项目、设施设备维护、保洁服务、秩序维护、绿化服务、服务评价与改进等内容。

本标准适用于行政机关办公区物业服务活动，其他机关或事业单位可参照执行。

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，仅所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 安全标志及其使用导则

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50365 空调通风系统运行管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务

经费、资产、服务和节能等保障机关正常运行的相关事项。

注：活动范围限定为我省各级人民政府及其部门的机关事务管理活动。

3.2

日常保洁

在保洁服务中，每日需要清洁的项目内容。日常保洁工作由扫、擦、洗等各种作业组成，通过日常保洁可以减少物业服务范围内的自然损坏和人为磨损，延长其使用年限，保持物业美观的效果。

注：日常保洁也泛指房屋经过开荒保洁以后的保洁维护服务。

3.3

深度保洁

在保洁服务体系里，深度保洁为多人搭配的专业技术人员，对日常清洁做不到、做不彻底的地方进行全面的清洁或开荒。需要携带专业的清理工具，全面除尘除垢，并对办公物品进行归类整理，辅以高温和物理消毒，含擦玻璃等专项服务。

4 基本要求

4.1 服务组织

- 4.1.1 具有独立的法人资格，具有必要的物业办公场所及相关的配套设施设备等。
- 4.1.2 应配备相应的物业经理、物业服务管理人员、专业技术人员以及一般工作人员等。
- 4.1.3 具有健全完善的物业服务管理规章制度，包括物业服务方案、工作流程、服务规范及岗位职责等。

4.2 人员

- 4.2.1 物业经理应具备相关工作的管理知识和经验，熟悉服务项目的规章制度、岗位工作标准。
- 4.2.2 物业管理应熟悉办公区物业服务业务特点、服务流程，具备相关专业专业知识。专业技术人员应掌握相关岗位专业知识。
- 4.2.3 物业员工应经过专业培训并符合上岗工作要求。

4.3 财务管理

- 4.3.1 按物业服务项目独立核算。
- 4.3.2 应公示物业服务项目资金年度预决算和收支情况。

4.4 档案管理

- 4.4.1 物业档案资料齐全，并分类成册，方便查阅。
- 4.4.2 物业档案分为技术类档案和管理类档案，其中：
 - a) 技术类档案包括但不限于：
 - 1) 物业权属资料；
 - 2) 物业承接查验资料；
 - 3) 设施设备档案等。
 - b) 管理类档案包括但不限于：
 - 1) 服务人员档案；
 - 2) 管理制度档案；
 - 3) 管理和服务过程形成的文件记录等。
- 4.4.3 物业档案保存时间为项目服务周期后顺延 2 年，有法律法规规定的应符合其要求。
- 4.4.4 物业档案应设专人管理，专属场所存放，并建立档案借阅管理制度。

5 服务项目

物业服务项目主要包括：设施设备维护服务、保洁服务、秩序维护服务和绿化服务等。

6 设施设备维护

6.1 给排水系统

- 6.1.1 每半年至少对供水设施进行 1 次清洗、消毒，保证饮用水水质符合 GB 5749 的要求。
- 6.1.2 每日巡检 1 次排水设施，做好记录。保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑水、冒水、滴水、漏水现象。
- 6.1.3 每日巡检 1 次水泵房、水箱间，每年养护 1 次水泵系统。
- 6.1.4 定期对排水管进行疏通、清污，保证排水系统通畅；每年汛前对雨水井、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查，并及时处理。
- 6.1.5 如遇供水单位限水、停水，接到供水部门通知后应及时通知机关办公区域内的用户。

6.2 供电及照明系统

- 6.2.1 建立变配电运行管理制度、电气维修管理制度和配电房管理制度，制定供电突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。
- 6.2.2 建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障 30 分钟内修复，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，向使用单位报告；发现应急照明故障，30 分钟内到达故障现场并组织维修。
- 6.2.3 对供电范围内的电气设备定期巡检维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测。
- 6.2.4 定期巡检公共照明、指示灯具及线路，开关应保持完好，确保用电安全。
- 6.2.5 定期检查、维护应急发电设备，确保应急设备可随时应急启动。
- 6.2.6 照明设备每天巡检 1 次，发现故障及时修复。

6.3 监控及安防系统

- 6.3.1 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测。
- 6.3.2 监控室实行双人双岗 24 小时值班制度，值班电话 24 小时畅通，并保持记录完整。
- 6.3.3 监控系统每周巡检 1 次；室外探头等设备表面每月清洁 1 次，极端天气及时进行排查。
- 6.3.4 监控资料不得随意删减或泄露。
- 6.3.5 监控室收到火情、险情、警情等报警信号后，应立即进行确认，如情况属实立即启动应急预案，并及时到达现场进行处理。

6.4 房屋维护

- 6.4.1 建立房屋日常维护管理制度，对办公区整体建筑进行有效管理，保持办公区功能完好，并检查督促房屋使用单位正确使用房屋。
- 6.4.2 建立办公区巡检管理制度，定期检查房屋使用和安全状况，并做好巡检维护记录。办公区日常维护管理内容和要求见附录 A。
- 6.4.3 建立办公区保修响应管理制度，提供 24 小时日常维修电话，保证维修响应时间在 15 分钟内，日常维修在 24 小时内处理完毕，如有特殊情况，需向报修单位做出解释。
- 6.4.4 房屋维修、报修记录应齐全，并存档保管。

6.5 消防、电梯、空调和供热系统

建立消防系统、电梯运行系统、空调系统和供热系统的日常维护和巡检管理制度，发现异常及时报告处理。

7 保洁服务

7.1 基本要求

- 7.1.1 建立保洁服务的相关管理制度，并有保洁记录。
- 7.1.2 明确保洁责任范围，并通过上岗培训与考核。
- 7.1.3 根据不同的服务区域保洁需求，采用日常保洁和深度清洁相结合的方式，保持物业服务区域环境卫生整洁、干净。一般日常保洁每日不少于2次，每日进行不少于4次保洁巡检。
- 7.1.4 雨雪天气，行人出入口等位置设置警示标志，并及时除雪、铺设防滑垫等。
- 7.1.5 定期进行预防性卫生消杀，采取措施消灭老鼠、蟑螂，控制蚊虫孳生。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。

7.2 公共区域清洁

- 7.2.1 办公区的大厅、走廊、通道、楼梯、卫生间、电梯等区域保证清洁，清洁内容和要求参见附录B。
- 7.2.2 保证办公区周围道路、沟壑和绿化带等卫生清洁，保证垃圾桶、垃圾缓冲区卫生清洁，清洁内容和要求参见附录B。
- 7.2.3 办公区内的卫生间每月消毒1次；垃圾收集容器每周消毒1次。

7.3 室内清洁

- 7.3.1 办公室、会议室、接待室等保洁服务应实行保洁人员登记制度。
- 7.3.2 重要办公、会议等场所保洁服务，由专人负责，保洁人员应相对稳定。
- 7.3.3 室内保洁时，不随意移动办公物品、私人物件。保洁过程中，如发现出现危险、异常情况及时报告；遇办公设施设备损坏情况及时报修。
- 7.3.4 保洁人员应遵守保密规定。

7.4 垃圾收集与处理

- 7.4.1 在公共区域适当位置设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行分类投放、收集。
- 7.4.2 公共区域垃圾桶内的垃圾达到80%即清空，并定时定点清运垃圾，保持清洁无异味，当日垃圾当日清。
- 7.4.3 垃圾清理时应做好防火措施，避免造成二次环境污染。
- 7.4.4 立式垃圾桶及时巡检，应做到内外清洁，无灰尘、无污迹、上口无垃圾堆积。
- 7.4.5 垃圾清运应实行定点、定车、定人固定清运的原则；建筑垃圾应堆放指定垃圾缓存区，并定时清运，清运时间应避开机关正常办公工作时间。

8 秩序维护

8.1 基本要求

- 8.1.1 建立机关办公区门卫传达、车辆停放及公共秩序维护等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。

8.1.2 制定并落实火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案。

8.2 人员出入管理

8.2.1 办公区主出入口实行 24 小时值守。

8.2.2 工作人员凭有效证件进入办公区；除公共窗口服务区外，外来办事人员出入需登记核实。

8.2.3 对于不按规定登记、不听劝阻者，应及时劝离，必要时通知公安机关处理。

8.3 物品出入管理

8.3.1 大宗物品搬出应出具相关证明，经查验后放行，并记录。

8.3.2 发现携带可疑危险品，应予以制止，并上报主管部门。

8.4 车辆管理

8.4.1 进入机关办公区区域的车辆，应持有车辆通行证或经过车辆识别系统后，方可允许进入。

8.4.2 规划设置车辆行驶路线、行车指示标识，按指定区域停放。

8.4.3 严禁载有易燃、易爆等危险物品的车辆驶入。

8.4.4 停车场管理由专人负责，保证车辆停放有序。

8.4.5 非机动车应定点停放。

8.4.6 快递车辆不得进入。

8.5 巡查

8.5.1 制定合理的巡查路线，每天定时开展巡查工作，排除不安全因素；重点区域应增加巡查频次。

8.5.2 巡查过程中，发现违法违规行为应及时制止；如发现异常情况应立即通知相关主管部门，并现场采取必要措施。

8.5.3 应建立巡查记录档案。

8.6 秩序管理

8.6.1 突发事件应急处置

8.6.1.1 制定火灾、治安、恐暴、公共卫生等突发事件应急预案。

8.6.1.2 建立灭火和疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。

8.6.1.3 每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。

8.6.1.4 当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案。

8.6.2 消防安全管理

8.6.2.1 物业管理单位、使用单位与物业服务机构应签订安全责任书，明确安全责任。

8.6.2.2 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全责任人及职责。

8.6.2.3 定期检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通。

8.6.2.4 对易燃易爆品设专人、专区检查，并在明显位置设置警示标志。

8.6.2.5 楼梯出入口、电梯口等醒目位置贴有平面安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

- 8.6.2.6 确定消防重点区域，设置明显的消防标志，配备相应的灭火器材，并每日巡检，有检查记录。
- 8.6.2.7 建立消防管理档案，统一保管，并专人负责。

9 绿化服务

- 9.1.1 建立物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，配备相应的绿化服务人员。
- 9.1.2 定期对室外绿植进行整形修剪，修剪内容与要求：
 - 乔木每年冬季修剪 1 次；
 - 灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；
 - 绿篱每年至少修剪 4 次；
 - 草坪春夏季每两个月修剪 1 次、秋冬季每季 1 次；
 - 重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。
- 9.1.3 室内花卉应每天巡检一次，及时清除残花黄叶断枝等，保持花卉生长良好、美观；保持花卉摆放整齐有序，并具有良好的观赏效果。
- 9.1.4 定期巡检室外绿化区域内设施及硬质景观，及时对景观设施进行养护，保持完好无损状态。
- 9.1.5 根据病虫害发生规律，实施病虫害防治和应对措施，保证植物生长良好。

10 服务质量评价与改进

10.1 评价

- 10.1.1 甲方应按照合同约定对物业进行监督管理与评价改进。
- 10.1.2 应建立投诉处理机制，对外公布监督、投诉电话。
- 10.1.3 投诉记录应存档，并进行回访，回访率达到 100%。
- 10.1.4 应通过日常巡检、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务的运行情况进行考核评价。

10.2 改进

- 10.2.1 应采取多种形式收集对物业服务的反馈信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量。
- 10.2.2 主动接受主管部门监督检查，每半年举行 1 次物业服务满意度调查，业主满意度达到 95%以上。

附 录 A
(资料性附录)
房屋日常维护内容与要求

房屋日常维护内容与要求见表A.1。

表A.1 房屋日常维护内容与要求

项目	内容与要求
房屋结构	每季度巡检1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
建筑部件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季度检查1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。 2. 每半月巡检1次共用部位的门、窗、楼梯、通风道等。 3. 每两个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚吊顶和室外屋面等。 4. 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。
附属构筑物	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每半月巡检1次大门、围墙（栏）、办公院区路面、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等；汛期每半月巡检1次、非汛期每季度巡检1次；每年检测1次防雷设施。 2. 每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等。
装饰装修	<ol style="list-style-type: none"> 1. 装饰装修前，物业服务机构应与装修人或装修人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行监督。 2. 装饰装修使用的材料和设备应符合GB 50222的要求，应有质量检验合格证明和有中文标识的产品名称、规格、型号、生产厂名、厂址等。 3. 装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。
标识标牌	<ol style="list-style-type: none"> 1. 标识标牌应符合GB/T 10001.1的要求，消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495.1的要求。 2. 定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

附录 B
(资料性附录)
清洁内容与要求

建筑物公共区域清洁内容与要求见表B.1。

表B.1 建筑物公共区域清洁内容与要求

项目	内容与要求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净无水渍，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。
楼梯及楼梯间	每日清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。
卫生间	每日清洁2次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。
垃圾及垃圾桶	垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。垃圾中转房地面每日拖洗2次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。
绿化带及景观	每日清洁1次；绿地内无杂物，花坛、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。
电梯轿厢	每日擦拭1次轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。
电器、消防等设施设 备	配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁1次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。
平台、屋顶	每季度清扫1次；雨季期间，每半月清扫1次；每月巡检1次天台、内天井，有杂物及时清扫。
外墙（幕墙）	目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国物权法（2007年10月1日实施）
 - [2] 辽宁省物业管理条例（2018年2月1日实施）
 - [3] 机关事务管理条例（2017年5月15日）
 - [4] 机关事务标准化发展规划（2018-2020年）
 - [5] 辽宁省机关事务管理办法（2019年4月16日实施）
-