

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T —2022

党政机关办公楼(区)物业管理服务规范

Specifications of property service and management for the provincial government
offices

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 基本要求	2
5 物业项目接管和退出	3
6 服务内容及要求	3
7 评价改进与投诉处理	13
参 考 文 献	14

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。

本文件由江苏省机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：江苏省机关事务管理局、江苏省省级机关物业管理中心、江苏钟山宾馆集团物业管理有限公司、江苏东恒国际物业服务有限公司。

本文件主要起草人：徐炜、朱银生、崔庆生、傅红霞、邢来军、高 芸、蔡全胜、胡伟民、陈银龙、张彩玲、曹思齐。

党政机关办公楼(区)物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了党政机关办公楼(区)物业管理服务的基本要求、项目接管和退出、服务内容及要求、评价改进与投诉处理。

本文件适用于各级党政机关办公楼(区)的物业管理服务工作。

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:标志术语

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分:物业管理

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求

GB/T 41568 机关事务管理 术语

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG 11 锅炉安全技术规程

TSG T5002 电梯维护保养规则

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

3 术语和定义

GB/T 41568、GB/T 20647.9界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

党政机关办公楼(区) government offices

党政机关用于办公和开展业务、技术工作的场所。

3.2

物业管理单位 department of property management

党政机关办公楼(区)的管理单位。

3.3

物业使用单位 department of property use

党政机关办公楼（区）的使用单位。

3.4

物业服务 property service

物业服务机构接受物业管理单位或使用单位的委托，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.5

物业服务机构 department of service agency

依法设立、具有独立法人资格，专业提供物业管理服务的组织。

4 基本要求

4.1 物业服务机构

4.1.1 应具有独立的法人资格。

4.1.2 应根据物业服务合同约定，设置相适应的物业管理服务职能部门，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品。

4.1.3 应建立相应规章制度，包括但不限于物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内控管理制度等。

4.1.4 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：

- a) 电梯维护保养机构应取得相应的电梯维护保养资格许可；
- b) 消防设施维护保养机构应取得相应的消防设施维护保养检测资质；
- c) 锅炉、机械式停车设备等特种设备设施的检验机构等应取得相应资格许可。

4.2 物业服务人员

4.2.1 应根据物业管理单位或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和资历要求，并进行政审。

4.2.2 应具备相应的物业管理服务知识，经考核合格后方可上岗。应定期参加培训，培训内容主要包括法律法规、机关日常工作条例、专业技能等。

4.2.3 应熟悉服务区域情况及服务内容，具有与岗位相适应的工作技能。

4.2.4 应统一着装，佩戴服务标志，仪容仪表整洁。服务操作规范，服务态度主动热情，语言文明，宜使用普通话。

4.2.5 管理岗位的物业服务人员应具备相应的物业管理知识及相关工作经验。

4.2.6 专业技术人员应取得相应专业技术证书或者职业技能资格证书，从事特种作业或特种设备作业的人员应取得相应作业资格。

4.3 保密要求

4.3.1 应建立保密管理制度，明确岗位保密职责。

4.3.2 应与物业服务人员签订保密协议，并向物业管理单位或使用单位报备。

4.3.3 每季度至少对物业服务人员进行1次保密教育和培训，保密教育培训资料应存档。

4.3.4 应制定钥匙管理制度，并严格执行。

4.3.5 应制定监控视频操作规程和保密制度。非工作人员进入监控中心或查阅调取监控记录，应经授权人批准。

4.3.6 物业服务人员应履行保密职责并至少做到：

- a) 不应翻阅、拍摄、复制、抄录文件、资料；
- b) 不应以任何形式传播、泄露与机关工作相关的文件、会议、谈话内容以及机关干部职工信息等；
- c) 不应以任何形式传播、泄露机关内部的重点设备设施、涉密载体、公务用车等配置及运行状况等信息；
- d) 捡到涉密文件或内部资料，应按规定及时上交相应机构处理；
- e) 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，不得擅自处理；
- f) 妥善保管办公室、设备用房等钥匙，不应私自配置或交由非授权人员管理。

5 物业项目接管和退出

5.1 物业服务机构中标后与物业管理单位或使用单位签订物业服务合同，提供物业管理服务。

5.2 物业服务合同解除或终止后，物业服务机构应与物业管理单位或使用单位按照合同约定，在规定时间内办理退出手续，并履行下列交接工作：

- a) 移交保管的物业档案、物业服务档案；
- b) 与新物业服务机构共同查验物业共有部位、共有设备设施，形成物业交接查验档案；
- c) 提供物业服务期间设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；
- d) 移交物业项目外包合同及其他合同；
- e) 移交物业服务用房；
- f) 配合新物业服务机构接管各类服务岗位，维护物业管理区域的正常秩序；
- g) 其他事项。

5.3 原物业服务机构按照法定程序办理交接手续后，终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场。

6 服务内容及要求

6.1 房屋及附属设施维护

6.1.1 制定房屋维护与管理制度，对物业管理区域的房屋结构、建筑部件、附属构筑物、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业管理单位或使用单位正确使用房屋。

6.1.2 根据房屋的实际使用年限，制定房屋巡查制度，定期检查房屋及附属设施使用和安全状况，在大风、暴雨等极端天气应加强巡查，配合物业管理单位或使用单位按规定实施建筑物防雷装置检测。

6.1.3 发现房屋损坏应报告物业管理单位或使用单位，及时开展维修工作，做好报修、维修和回访记录。

6.1.4 应配合物业管理单位或使用单位制定房屋年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养相关记录应齐全。

6.1.5 建立健全房屋及附属设施档案，按照“一房一档”建立承重系统安全档案，包括但不限于：日常检查记录、发现问题上报记录、分析研判资料、装修及改造方案图纸、整改验收资料等。

6.1.6 对承重系统进行巡查，每季度至少对屋架、屋面、梁、柱、板、梯、承重墙、地基等结构构件外观进行1次自行检查，发现问题应及时报告物业管理或使用单位组织实施房屋安全鉴定；使用已超过30年的办公用房，应加密检查频次，并做好记录。

6.1.7 建筑部件日常维护与管理内容及要求包括但不限于：

- a) 每半月巡查1次办公用房的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等；
- b) 每2个月巡查1次办公用房的室内地面、墙面、室外屋面等；
- c) 每季度检查1次外墙、幕墙、雨篷等；
- d) 每半月巡查1次围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等；
- e) 每半月检查1次雨、污水井、化粪池等配套设施。

6.1.8 办公用房装修、改造或安装大型设施设备过程中，协助物业管理单位或使用单位监督施工单位不随意拆除、改动原有承重结构。

6.2 标识标牌

6.2.1 应在明显位置设置标识标牌，标识标牌应安装稳固、风格统一、文字规范、清晰准确。

6.2.2 公共信息标识应符合 GB/T 10001.1 的要求，消防与安全标识应符合 GB 13495.1 和 GB 2894 的规定。

6.2.3 指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识等应体现党政机关办公楼（区）的庄重特征。

6.2.4 应定期对标识标牌进行检查，发现损坏或丢失时，应及时修缮或重新安装。

6.2.5 对涉及人身安全、作业安全和设施设备运行状态或安全的标识，应做到每天检查，并做好交接工作，宜使用登记签字、拍照或录像等方式留存依据。

6.3 设备维护

6.3.1 基本要求

6.3.1.1 建立设备保养、维修和回访制度。定期对设备进行全面检查，开展隐患巡查排查。

6.3.1.2 建立重大节假日安全检查制度，检查记录完整。

6.3.1.3 特种设备维护保养应符合下列要求：

- a) 应根据设备特点和使用状况对特种设备进行经常性维护保养，维护保养应符合有关安全技术规范和产品使用维护保养说明的要求。对发现的异常情况及时处理，并且作出记录，保证在用特种设备始终处于正常使用状态；
- b) 法律法规对维护保养单位有专门资质要求的，应当选择具有相应资质的单位实施维护保养。

6.3.2 设备机房

6.3.2.1 应张贴或悬挂相关管理制度、操作规范、设备证书、操作人员的相关证书及安全标志。

6.3.2.2 设备机房内应配置消防、通风、应急照明等附属设施。安全防护用具配置齐全，检验合格，门窗、锁具应完好、有效。

6.3.2.3 应每日检查设备机房，保障设备机房内整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

6.3.3 给排水系统

6.3.3.1 应配备专职或兼职人员管理给排水系统。每月对用水量进行 1 次计量确认，每 5 年开展 1 次水平衡测试。

6.3.3.2 每季度至少对给排水系统进行 1 次自行检查，并做好记录。有水泵房、水箱间的，应每日至少巡视 1 次，水泵每年至少养护 1 次。

6.3.3.3 每半年至少对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，清洗单位及清洗人员应有相应资质，水质应符合 GB 5749 的要求。

6.3.3.4 遇供水单位限水、停水的情况，应按规定时间提前通知使用单位。

6.3.3.5 每半年疏通地下管井 1 次，每季度清理疏通窨井、雨水井、排水管道 1 次，每周清扫明沟 1 次，保证室内外排水系统通畅。每年汛期前对雨（污）水井、屋面雨水口等排水设施进行检查。

6.3.3.6 发现安全隐患或耗水严重、水质不达标等情形的，应及时安排日常维修或局部更新改造。

6.3.4 电梯系统

6.3.4.1 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，按照“一梯一档”建立安全技术档案。

6.3.4.2 电梯日常维护保养应由电梯制造单位或取得相应许可的安装、改造、修理单位进行。

6.3.4.3 设置电梯安全管理机构或配备电梯安全管理人员，至少有 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员承担相应的管理职责。

6.3.4.4 应做好对电梯维保单位工作质量的监督检查，要求维保单位分半月、季度、半年、年度进行电梯维保，电梯维保应符合 TSG 08、TSG T5002 的要求。

6.3.4.5 在电梯轿厢内或扶梯出入口等显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。

6.3.4.6 制定电梯突发事件或事故的应急措施或救援预案，每半年演练 1 次。

6.3.4.7 电梯出现故障时，电梯安全管理人员和维保专业人员 30 分钟内到场，进行应急处理、救助和排除故障。

6.3.5 空调通风系统

6.3.5.1 建立空调运行管理制度和安全操作规程，并建立设备技术档案。

6.3.5.2 全年运行的中央空调系统的冷热源设备、空气处理设备、空气和水输送设备等应做好日常开停机的检查、保养与准备工作。季节性使用的中央空调系统的冷热源设备、空气处理设备、空气和水输送设备在重新投入使用前应做好运行前的检查与准备工作，运行期间，每日巡检运行情况。每年至少对系统进行 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，每年至少清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等，每 2 年至少清洗消毒 1 次风管。

6.3.5.3 分体式空调每年清洁 1 次主机和室外机，每月巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。

6.3.5.4 空调系统出现运行故障后应及时报修，若发现有安全隐患或能耗过高、严重影响使用功能的情况时，应迅速查明原因，及时组织维修处理。

6.3.6 锅炉系统

6.3.6.1 建立锅炉使用管理制度和规程，逐台建立锅炉安全技术档案。

6.3.6.2 应配备相应持证的锅炉作业人员，并且在锅炉使用时应保证每班至少有 1 名持证的作业人员在岗。对锅炉作业人员定期进行安全教育和专业培训，保证作业人员具备必要的锅炉作业知识、作业技能，掌握锅炉安全操作要求及事故应急措施，按章作业。

6.3.6.3 应根据相关安全技术规范要求和设备使用状况对锅炉进行经常性维护保养，每班至少化验 1 次水汽质量，每月至少对所使用锅炉进行 1 次检查，每年对燃烧器进行检查。对发现的异常情况及时处理，并作好记录，保证在用锅炉处于正常使用状态。

6.3.6.4 应由具有相应资质的检验检测机构对锅炉系统进行定期检验，检验规程符合 TSG 11 的要求。

6.3.7 供配电系统及照明系统

6.3.7.1 建立配电运行制度、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，配电值班和维修人员应持证上岗。

6.3.7.2 建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障 8 小时内修复，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，向物业使用单位报告。发现应急照明故障，应及时响应，30 分钟内到达并组织维修。

6.3.7.3 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。变配电房每年进行 1 次预防性电气试验，高压操作工具每年检测 1 次，高压绝缘手套、高压绝缘鞋每半年检测 1 次。

6.3.7.4 定期巡检公共电气柜、电气设备、公共照明系统、指示灯具、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。

6.3.7.5 核心部位用电应建立电源管理应急预案，配备应急发电设备。应急发电机应每月空载点试 1 次，每年带载测试 1 次，确保相关设施设备在突发情况下正常运转。

6.3.8 弱电系统

6.3.8.1 每日对机房现场环境及监控系统、门禁系统、安全防范系统、多媒体系统和会议系统等进行巡检，有故障及时排除。

6.3.8.2 定期对设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物进行清理，保持整洁完好。

6.3.8.3 遇有极端天气或重大节日活动时，应检查设备线路，排除故障隐患，保证传输通畅。

6.3.8.4 每年清洁保养 1 次弱电井及井内设备。

6.3.9 消防系统

6.3.9.1 消防系统主要包括火灾自动报警系统、火灾应急照明和疏散指示标识、水灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、防火门与防火卷帘等子系统。

6.3.9.2 消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的规定和要求。

6.3.9.3 设自动消防设施的，应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和维保，并做好记录。

6.3.10 其他系统

6.3.10.1 智能车库管理系统、电动车智能充电设备、机械式停车设备、燃气系统、门禁系统、新能源汽车充电设施等专业设备或系统，应与制造单位或者取得相应许可的单位签订日常维护保养合同。

6.3.10.2 安排专人负责场地日常管理。对场地进行养护、维修等施工时，应按照规定设置规范的安全警示标志和安全防护设施，结束后及时清理并做好施工记录。

6.3.10.3 负责运行、维护人员应掌握管井设备的结构、性能、操作方法，按时巡检，并做好记录。

6.4 客户服务

6.4.1 接待服务

6.4.1.1 在办公楼大厅或公共区域设立接待服务台，配备接待服务人员，服务时应遵循服务礼仪。

6.4.1.2 接待服务工作时间应根据物业管理单位或使用单位要求覆盖服务对象工作时间，其余时间设置值班人员，设置 24 小时服务热线。

6.4.1.3 对咨询、建议、求助、投诉等事项，应及时处理或答复，并做好记录。

6.4.2 信报快递服务

6.4.2.1 根据物业管理单位或使用单位需求，在适宜位置设立快递收发点。

6.4.2.2 正确分理邮件、包裹单和挂号信等各类信报、物品，并做好记录，妥善保管。

6.4.2.3 对代收的邮件进行登记，并及时投送或通知收件人领取，送达或领取时做好相关记录。

6.4.2.4 特殊信件、物品应由收件人凭有效证件亲自领取并签收，不应代领、代收。

6.4.3 报修服务

6.4.3.1 准确及时受理报修事宜，并做好报修信息登记。

6.4.3.2 在约定时限内处理报修项目，并做好记录。

6.4.3.3 及时对维修项目进行回访，并做好回访记录。

6.5 秩序维护

6.5.1 出入管理

6.5.1.1 办公楼（区）主出入口应实行 24 小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。

6.5.1.2 应对外来人员进行核实、登记，经被访人员同意后方可准许进入。

6.5.1.3 对来访人员携带的物品进出实施分类管理，大宗物品进出应进行审验并记录。

6.5.1.4 排查可疑人员及物品，发现疑点及时询问，必要时上报物业管理单位或使用单位，并通知有关部门处理。

6.5.2 巡查巡逻

6.5.2.1 制订巡查巡逻计划，合理安排巡逻路线，每 2 小时进行 1 次巡查。对重点设施设备和区域、重点部位应增加巡逻频次。

6.5.2.2 巡逻时宜使用相应设备并做好个人防护措施。

6.5.2.3 巡逻过程中如发现问题应及时处理，无法处理时应向物业使用单位报告，并协助物业使用单位或警方处理，同时采取必要措施，制止事态扩大。

6.5.2.4 收到中央监控室指令后，巡逻人员应在 10 分钟内到达现场并采取相应措施。

6.5.3 安防监控

6.5.3.1 应制定安防监控操作规程和保密制度、应急处置预案。实行专人 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，做好相关记录。

6.5.3.2 定期检查和检测监控设施设备，确保监控系统功能正常、通讯系统畅通。

6.5.3.3 收到火情、险情及其他异常情况报警信号时应及时确认，安排相关人员及时到达现场进行处置，必要时启动应急预案。

6.5.3.4 监控记录保持完整，重要区域、重点部位保存时间不少于 90 天，其他区域和部位保存时间不少于 30 天。

6.5.4 车辆管理

6.5.4.1 公务用车和工作人员车辆应凭有效通行证件或经电子识别系统验证进入办公楼（区）。

6.5.4.2 对外来车辆出入实行登记管理制度。货车进出应有审验程序。

6.5.4.3 车辆停放实行专人管理，合理有序安排车辆的停放区域，机械式停车设备应按承重、车辆尺寸有序停放。

6.5.4.4 应设置车辆行驶指示标识，合理规划车辆行驶路线，保证出入通道畅通。

6.5.4.5 规范电动自行车库设置，对电动自行车充电设施进行安全巡查，遇紧急情况及时处置。

6.6 保洁服务

6.6.1 公共区域保洁

6.6.1.1 广场、道路

广场、道路保洁应符合以下要求：

- a) 每日全面清扫不少于 1 次，保持路面清洁；
- b) 每日擦拭 2 次室外公共桌椅凳，每月擦拭 1 次路灯杆 2 米以下部位、地灯、标识标牌等；
- c) 每日清理绿地、景观不少于 1 次，保持绿地景观整洁、无枯枝、无杂物；
- d) 降雪天气做到“雪停路净”，并提前摆放防滑倒提示标牌。

6.6.1.2 停车场

停车场保洁应符合以下要求：

- a) 每日清扫停车场地面 1 次，保持地面标线完好清晰，限位器面表完好清洁；
- b) 每半月清洁标识标牌、设备设施、反光镜、消防箱、防火门（帘）等 1 次；
- c) 每月清洁停车场各类管线、灯罩、墙面、天棚、露天车棚、护栏、充电设施等 1 次；
- d) 地下车库通风顺畅，无异味。

6.6.1.3 外墙、天台、屋顶

外墙、天台、屋顶保洁应符合以下要求：

- a) 每月冲洗、擦刮两米以下外墙玻璃、石材面、柱面等 1 次；
- b) 每月清理、擦刮雨蓬、遮阳蓬等 1 次；
- c) 每月清理天台、屋面、檐沟等 1 次，雨雪季节增加次数；
- d) 外墙建筑立面每季度清洗 1 次。

6.6.2 办公区域保洁

6.6.2.1 大厅及楼梯、楼层公共通道

大厅及楼层公共区域保洁应符合以下要求：

- a) 每日清洁地面不少于 2 次，保持地面洁净，无垃圾杂物，无积尘污迹，雨雪天地面无水渍；
- b) 每日擦拭楼梯扶手、栏杆不少于 2 次，拖扫楼梯台阶、指示牌等不少于 1 次；
- c) 每周清洁墙面、天棚、门窗、灯罩、防火门、消防箱、摆件等不少于 1 次；

- d) 每半月清洁 1 次公共灯具、开关、消防箱、空调风口、百叶窗等，刮擦 1 次玻璃。

6.6.2.2 电梯及轿厢

电梯及轿厢保洁应符合以下要求：

- a) 每日清洁地面、电梯按钮、扶手不少于 2 次，清洁梯门、轿厢内壁不少于 1 次；
- b) 每半月对电梯不锈钢面层、地面护理 1 次；
- c) 每月清洁轿厢顶、灯罩、风口 1 次，对梯内、外石材饰面护理 1 次；
- d) 定期清洗电梯毯。

6.6.2.3 洗手间

洗手间保洁应符合以下要求：

- a) 每日清拖地面不少于 2 次，消杀 1 次；
- b) 每日清洁、消杀便器、便池不少于 1 次，清理垃圾桶不少于 1 次；
- c) 每日擦拭、消杀门把手、水龙头、洗涤品外包装、手纸盒、快冲阀、冲水按钮、垃圾桶等不少于 1 次；
- d) 每周清洁、消杀墙面、隔板、门窗、风口、排气扇等不少于 1 次；
- e) 洗涤用品摆放整齐，洗手台干净整洁，卫生用品充足；保持空气流通，洗手间无异味。

6.6.2.4 开水间

开水间保洁应符合以下要求：

- a) 每日清拖地面不少于 2 次，保持地面干燥、洁净；
- b) 每日擦拭墙面、门窗、水池、接水台、水龙头等不少于 1 次；
- c) 保持开水供应不间断；
- d) 按规定要求做好直饮水机的维护保养、滤芯更换、水质检测等。

6.6.2.5 会议室

会议室保洁应符合以下要求：

- a) 每次使用前后清拖、消杀地面；
- b) 每次使用前后擦拭桌椅、开关、按钮、拉手、扶手、把手、话筒等；
- c) 每次使用前后开窗通风，做到空气清新、无异味；
- d) 每月清洁墙面、天棚、灯罩、空调风口、挂镜线、门窗等 1 次。

6.6.2.6 指定服务的办公室

指定服务的办公室保洁应符合以下要求：

- a) 进入指定服务的办公室作业人员宜在 2 名以上，在规定时间、规定区域内实施保洁服务；
- b) 作业人员应严格按照保密要求，不应携带手机等通讯设备，不应拍照、传输、阅览办公室文件等信息，不应递送纸条或私自送取文件；
- c) 办公室的保洁宜在上班前和下班后进行，每日保洁次数不少于 2 次；
- d) 清洁书柜、饰物等贵重物品、陈列品时，应小心、轻放。

6.6.3 卫生消杀与病媒生物防治

6.6.3.1 应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。

6.6.3.2 应采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。

6.6.3.3 消杀区域包括但不限于以下区域：

- a) 物业管理区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共洗手间及楼宇周围；
- b) 垃圾桶、垃圾池、化粪池、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。

6.6.3.4 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生。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。

6.6.3.5 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁等消杀防治工作。

6.6.3.6 发生公共卫生事件时，启动相关应急预案，邀请专业单位开展消杀工作。

6.6.4 垃圾分类与处理

垃圾分类与处理应符合以下要求：

- a) 应设置垃圾分类收集容器，张贴垃圾分类标识，按规定对垃圾进行分类投放、收集；
- b) 有害垃圾投放应保持物品的完整性，防止有害物质外漏。餐厨垃圾应从源头单独分类，采用密闭、防腐专用容器盛装，日产日清，严禁与其它垃圾混合收集；
- c) 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，定时收集清理，保持清洁无异味，地面无散积垃圾，垃圾中转房地面每日拖洗2次，无明显异味；
- d) 垃圾清运时做好防护措施，避免造成二次环境污染。

6.6.5 无烟环境

无烟环境应符合以下要求：

- a) 室内完全禁烟，无烟头、烟灰、烟具等；
- b) 主要建筑物入口处、电梯、洗手间、会议室等区域有明显的无烟标识；
- c) 建立室外吸烟区，并张贴烟草危害宣传海报；
- d) 对吸烟行为及时劝阻。

6.7 会务服务

6.7.1 会前准备

6.7.1.1 会务管理人员登记会议服务需求信息，形成会议通知单，安排会务服务人员。

6.7.1.2 会务服务人员接会务通知后，根据会议服务要求布置会场，准备会务设施设备及物品。准备工作完毕，应通知会议主办方进行检查确认。

6.7.1.3 召开电视电话（视频）会议时，应提前1天与会议主办方商议制定会议方案，检查会议设备，并配合通信运营商及相关部门进行预演连接。会前应配合做好设备调试。

6.7.1.4 大型或重要会议应制定接待方案，根据会议主办方要求，在门口、电梯口等场所设置告示牌，在指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。

6.7.2 会中服务

- 6.7.2.1 会务服务人员应提前 30 分钟到达会场，引导参会人员入座，并提供茶水、设备调试等服务。
- 6.7.2.2 会议中应加强安全保卫及巡逻工作，防止无关人员进入会议室扰乱会议秩序。
- 6.7.2.3 设备设施保障人员应根据现场情况调节空调温度，控制音量及灯光效果，调节音频、视频等设备。
- 6.7.2.4 中途休会时，应根据会议需要整理会场，更换席卡等物品，不应随意翻动参会人员物品。

6.7.3 会后整理

- 6.7.3.1 会议结束后应做好指引工作，引导参会人员有序离场。
- 6.7.3.2 应及时做好会场清洁和整理，检查有无遗留物品，关闭门窗及设备设施。
- 6.7.3.3 按要求将会务使用后的物品统一收集、归还、处理，参会人员未带走的会议资料应妥善处理。
- 6.7.3.4 应做好会务服务记录并归档。

6.8 绿化养护

6.8.1 基本要求

- 6.8.1.1 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员，建立绿化养护管理台账。
- 6.8.1.2 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。绿化养护质量应符合 CJJ/T 287 的要求。
- 6.8.1.3 绿化养护作业现场应放置明显标识，保证施工人员和行人的安全。

6.8.2 室内绿化

- 6.8.2.1 应根据物业管理单位或使用单位需求及室内布局需要摆放绿植，植物色彩、形态应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。
- 6.8.2.2 根据季节、品种适时适量浇水、施肥，保持托盘内无积水，做到无干枯、无水淹。
- 6.8.2.3 定期巡检，及时修剪枯枝、病枝，去除残花败蕾、黄叶等，做到生长健壮、形体丰满、叶面光泽、花朵鲜艳。
- 6.8.2.4 发现病虫害问题应及时更换植物，不应在室内喷洒农药。

6.8.3 室外绿化

- 6.8.3.1 乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。
- 6.8.3.2 草坪整齐美观，修剪高度一致，色泽均匀，边缘完整，覆盖率高。
- 6.8.3.3 花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。
- 6.8.3.4 定期对绿植进行整形修剪：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，草坪春夏季每个月修剪 1 次、秋冬季每季 1 次，重点绿地在重大活动或重大节日期间适时整治，保持美观。
- 6.8.3.5 雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患，冬季做好绿植保温措施。

6.8.4 病虫害治理

- 6.8.4.1 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 2 次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害。

6.8.4.2 宜采用生物防治、物理防治等方法，防止病虫害蔓延，减少环境污染。

6.8.4.3 采用化学防治时，应选择符合环保要求及对有益生物影响小的农药，按农药操作规程作业，设置安全警示标志，喷洒药剂时应避开人流活动高峰且在适宜的天气进行。

6.9 消防安全

6.9.1 应制定消防安全管理制度，包括消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等，确定消防安全管理工作机构和安全管理人

6.9.2 按照相关要求配备消防设施、器材，设置消防安全标志，配备消防装备，储备灭火药剂；根据需要建立微型消防站。定期对消防设备进行维护和保养，每年至少进行 1 次全面检测，确保完好有效。

6.9.3 设置消防控制室的，应符合 GB 25506 的要求，接入消防设施联网监测系统，实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，并持证上岗。

6.9.4 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。

6.9.5 在楼梯出入口、电梯口等醒目位置安装疏散指示灯、安全疏散示意图等逃生标识，消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。根据情况对易燃易爆品设置专区，确定专人管理，填写检查记录。

6.9.6 开展每日防火巡查、每月防火检查，及时消除火灾隐患。定期组织训练演练，开展经常性的防火知识宣传和火灾警示教育。

6.10 节能减排

6.10.1 应配合物业管理或使用单位依据 GB/T 29149 的要求，合理配备和使用符合国家标准的能源资源计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备，建立能源资源计量数据管理和分析制度。

6.10.2 应对物业服务人员进行节能管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。

6.10.3 根据工作性质、气候变化和物业管理或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，按物业管理或使用单位节能指标，制定合理、可行的节能运行计划。

6.10.4 定期监测机房、食堂、锅炉房、开水间等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能耗统计和消耗状态分析，根据分析结果采取措施改善。

6.10.5 定期巡检各区域的电路、水路，防止“长明灯”“长流水”等现象。

6.10.6 定期对共用设施设备进行巡检及维护保养，根据巡检及维护保养过程中发现的能耗上升问题，提供节能改造方案建议。

6.11 应急处置

6.11.1 应在物业管理或使用单位指导下建立突发公共卫生事件、群体事件、治安事件、自然灾害、事故灾难或疫情防控等突发事件应急预案体系。定期组织安全培训，开展应急演练。

6.11.2 组织应急突发事件处置队伍，由物业服务项目负责人、专兼职安全管理人员组成，服从物业管理单位或使用单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处理。

6.11.3 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同物业管理单位或使用单位迅速开展指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

6.11.4 突发事件处置结束后应形成突发事件处置报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业管理单位或使用单位报告。

6.12 数字化管理

6.12.1 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,对物业管理服务流程和要素进行合理、规范、高效的控制和管理。

6.12.2 数字化管理在机关物业服务应用中,包含但不限于数据采集、数据查询、权限分配、故障报警、数据保护等功能。

6.12.3 设备故障或数据异常时,数字化系统应通过工单、电话、短信等方式预警,并有专人进行处理或维护。

6.12.4 应安排专人负责数字化系统的日常管理。对数据采集、传输、应用等进行管控,对数据的权限合理分配,对信息安全采用多重措施做好保障。

7 评价改进与投诉处理

7.1 评价改进

7.1.1 评价

7.1.1.1 物业管理单位或使用单位应定期对物业服务进行监督考核与评价。

7.1.1.2 监督考核与评价方式包括现场检查、临时抽查、随机采访、满意度调查、第三方评价等形式。

7.1.1.3 监督考核与评价内容包括但不限于基本要求、服务内容及要求等。

7.1.2 改进

物业服务机构应根据评价过程中发现的问题与建议,及时改进,不断提高服务质量:

- a) 根据评价结果进行持续改进;
- b) 对评价中发现的问题采取整改措施;
- c) 对工作改进进行跟踪、复查和验证。

7.2 投诉处理

7.2.1 应有规范的投诉处理程序,保持投诉渠道畅通。

7.2.2 应公示投诉流程,投诉处理可按 GB/T 17242 执行,明确投诉处理时限。应定期与物业管理单位或使用单位进行沟通交流,听取意见和建议,并及时处理、反馈。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典（2020年5月28日第十三届全国人民代表大会第三次会议通过）
- [2] 机关事务管理条例（2012年6月28日中华人民共和国国务院令第621号公布）
- [3] 公共机构节能条例（2008年8月1日中华人民共和国国务院令第531号公布，根据2017年3月1日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》修改）
- [4] 物业管理条例（2003年6月8日中华人民共和国国务院令第379号公布，根据2007年8月26日《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》第一次修订，根据2016年2月6日《国务院关于修改部分行政法规的决定》第二次修订，根据2018年3月19日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第三次修订）
- [5] 江苏省机关事务管理办法（江苏省人民政府令第97号）
-