

团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

政府机关物业服务规范

Government organs property service specification

（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。

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

广东省物业管理行业协会
广州市标准化协会

联合发布

目 次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 管理要求.....	2
4.1 政府机关物业服务企业.....	2
4.2 物业服务人员.....	2
4.3 保密管理.....	3
4.4 档案管理.....	3
4.5 标识管理.....	4
5 服务要求.....	4
5.1 会务服务.....	4
5.2 客户服务.....	5
5.3 保洁服务.....	5
5.4 设施设备运维.....	7
5.5 房屋维护服务.....	10
5.6 绿化养护服务.....	10
5.7 安全管理.....	11
5.8 食堂管理.....	13
5.9 文娱活动场所管理.....	13
5.10 特约服务.....	14
6 服务监督与改进.....	14
6.1 投诉处理.....	14
6.2 满意度调查.....	14
6.3 监督检查.....	14
参考文献	16

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。

本文件由广东华信服务集团有限公司提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位:广东华信服务集团有限公司、广东省物业管理行业协会、广州市标准化协会。

本文件主要起草人:XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

政府机关物业服务规范

1 范围

本文件规定了政府机关物业服务的术语和定义、管理要求、服务要求、服务监督与改进。
本文件适用于政府机关物业服务管理工作。

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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
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 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
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
GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制

3 术语和定义

GB/T 20647.9界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务 *property service*

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

[来源：GB/T 20647.9—2006，3.1]

3.2

政府机关物业服务企业 *government organs property service enterprise*

具有独立的法人资格并依法取得物业服务资质的从事政府机关物业服务活动的组织。

4 管理要求

4.1 国家机关物业服务企业

- 4.1.1 应按照相关的规定，具有从事相应物业服务资质。
- 4.1.2 应与服务对象签订合法、规范的物业服务合同，明确双方的责任。
- 4.1.3 应在服务对象现场设置物业服务机构，按专业化的要求配备相应的服务人员和服务设施。
- 4.1.4 应建立完善有效的国家机关物业服务管理体系，对服务提供的全部过程和活动进行控制。
- 4.1.5 应具有承担国家机关相关活动及接待重要会议的能力。
- 4.1.6 应建立内部、外部良好沟通机制，宜激励员工提高服务质量满足国家机关的需求和期望。
- 4.1.7 对有特定要求的物业服务，应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格，取得营业执照，并服从物业使用单位或物业服务企业的监督指导，其中：
 - a) 电梯日常维护保养单位应取得电梯维修的资格许可；
 - b) 消防维保机构应取得消防设施维护保养检测机构资质。

4.2 物业服务人员

4.2.1 一般要求

- 4.2.1.1 物业服务人员包括物业现场管理人员，维修维护专业技术人员，接待服务、会议服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等人员。
- 4.2.1.2 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和资历要求，并进行政审。
- 4.2.1.3 现场管理人员应具备相应的物业管理知识，从事国家机关物业管理3年以上工作经验，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。
- 4.2.1.4 服务人员应符合如下要求：
 - a) 具有良好的职业道德，具备所需的技能和知识；
 - b) 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密；
 - c) 遵守国家法律法规及物业管理和使用单位的各项规章制度。
- 4.2.1.5 服务过程中，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。

4.2.2 办公室服务人员

- 4.2.2.1 仪容仪表应端庄整洁，进入办公室前应先敲门并征得同意。
- 4.2.2.2 领导办公室、会议室和接见室的保洁服务，应由相对稳定的专人负责，实行双人以上人员同时上岗制。
- 4.2.2.3 室内保洁时，应保持桌面材料及屋内设施原状。不应坐、卧，不应翻阅资料、文件、报刊、书籍，不应吃喝，不应大声喧哗、嬉笑，不应使用和动用办公室人员任何工作和私人物品，存取物品应经办公室人员同意。
- 4.2.2.4 应妥善保管和使用领导办公室、会议室钥匙、密码，除日常保洁外，其他时间不应擅自进入办公室，不应将钥匙、密码提供给他人。
- 4.2.2.5 保洁过程中，应注意检查办公室安全情况，发现异味、异常声音、异常情况应及时汇报。发现设备设施破损应及时报修。
- 4.2.2.6 清理报纸等杂物时，应注意检查是否包含其他文件性资料，若包含其他文件性资料，应提醒办公室人员检查后清运。

4.2.3 会务服务人员

会务服务人员应符合以下要求：

- a) 应具备扎实和系统的会议服务知识、技能，具备组织多种会务的经验；
- b) 应熟悉会务各项管理制度和操作规程，以及各种会务流程；
- c) 应掌握会务现场环境，熟悉会务现场设备使用方法；
- d) 应具有妥善处理突发事件的能力；
- e) 应做到专注、沉稳有耐性，行为大方得体，并拥有较强的观察能力和沟通能力；
- f) 应遵守保密要求，不应在任何场所透漏与会议有关的内容，不应随意翻阅会议资料。

4.2.4 保安人员

保安人员应符合以下要求：

- a) 保安员应按《保安服务管理条例》和 GA/T 594 的相关要求并持证上岗，承担保安职责；
- b) 保安员应进行背景审查，建立人员档案，并向公安机关备案；
- c) 应掌握政府机关重要部位的地理环境和主要设施布局，熟悉周边环境和各类疏散途径；
- d) 应具有妥善处理突发事件的能力。

4.3 保密管理

4.3.1 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度，按照保密要求管理服务人员。涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。

4.3.2 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。

4.3.3 服务人员应履行保密职责并至少做到：

- a) 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；
- b) 不应以任何形式传播、泄露文件内容、领导谈话内容、领导信息等；
- c) 捡到涉密文件或内部资料，应按规定及时上交；
- d) 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，不得私自处理；
- e) 妥善保管办公室钥匙，不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

4.4 档案管理

4.4.1 物业档案分为技术类档案和管理类档案。

4.4.2 技术类档案包括：

- a) 物业竣工验收资料；
- b) 物业权属资料；
- c) 物业承接查验资料；
- d) 设施设备档案等。

4.4.3 管理类档案包括：

- a) 服务人员档案；
- b) 管理制度档案；
- c) 管理与服务过程中形成的文件记录：
 - 1) 房屋维护、保养和回访记录；
 - 2) 各类设备设施巡查、维修、保养、配备、报废记录；
 - 3) 绿化、保洁、安保等服务记录；

4) 投诉处理、服务满意度评价及回访记录。

4.4.4 档案应规范管理，资料齐全、分类成册、查阅方便。技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理，管理类档案应确保内容完整、准确。

4.4.5 物业档案保存时间不少于2年，有法律法规规定的应符合要求。

4.4.6 应建立管理制度，档案应专人管理、专属场所存放，规范档案借阅、复制等相关流程。

4.5 标识管理

4.5.1 政府机关物业服务企业应根据服务对象运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识，统一标识风格。

4.5.2 政府机关物业服务企业应对各类标识进行管理，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。

4.5.3 标识应包括但不限于：

- a) 安全警示标志，应符合 GB 2894 的要求；
- b) 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 的要求；
- c) 道路等引导标志，应符合 GB 5768.2 的要求；
- d) 楼宇广场等公共信息标志，应符合 GB/T 10001.1 的要求；
- e) 生活垃圾分类标志，应符合 GB/T 19095 的要求；
- f) 设施设备标识；
- g) 服务提示性标识。

4.5.4 应定时巡检，确保标识安全、完好。

5 服务要求

5.1 会务服务

5.1.1 需求确认

5.1.1.1 应建立会议需求及相关信息登记制度，包括但不限于会议名称、会议类型、会议地点、会议时间、参会人数、特别安保及车位需求、设施设备需求、物品需求等。

5.1.1.2 重要会议应根据会议要求制定实施方案，明确责任分工，包括但不限于停车管理、安全管理、会场布置、卫生清洁、会场服务、设施设备调试等。

5.1.2 会前准备

会前准备应符合以下要求：

- a) 服务人员根据会议要求提前布置会场，准备会务设施设备及物品，包括会议主席台和参会人员席位牌放置、会议会标、饮水、设备调试；
- b) 保证灯光、音响、空调、电脑、投影等视频音频设施正常使用；
- c) 有专人负责会场服务及安全巡查。主要出入口（大堂出入口、电梯门口、会议室门口等）及过道拐弯处应设置会议入场指示牌；
- d) 重要会议应有专人提前24小时进行特别安全巡查控制，提前6小时确保设施设备的正常使用，确保无可疑物体或不明物体，无安全隐患，避免无关人员进入会场。

5.1.3 会中服务

会中服务应符合以下要求：

- a) 会务服务人员应提前30分钟到达会场，指引参会人员入座并根据实际需求，提供茶水服务等；

- b) 会议进行时，应每隔 20 分钟左右，为参会人员添加茶水。加水过程中应做到走路轻、讲话轻、动作轻，确保加水时无茶水滴漏，避免影响会议；
- c) 会议中应加强安全保卫及巡视工作，防止无关人员进入会议室扰乱会议；
- d) 中途休会的会场整理工作，应做到根据会议需要更换矿泉水、水杯、坐席牌等物品；不得随意翻动参会人员物品；
- e) 会务服务人员无随意离岗、串岗、聊天等现象，手机保持静音。

5.1.4 会后整理

会后服务应符合以下要求：

- a) 会后应做好指引工作，组织人员和车辆的有序疏散，无拥堵现象；
- b) 应在会后 10 分钟内开始会场清洁和整理服务，桌椅摆放有序，回收会务用品，清洁会场，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印、无文件遗漏，关闭门窗及设施设备；
- c) 应做好交接工作，确认会议顺利结束，不得影响后续会议；
- d) 应做好会议服务记录、归档工作。

5.2 客户服务

5.2.1 接待服务

接待服务应符合以下要求：

- a) 在办公楼（区）大厅、政务大厅或公共区域设立接待服务台，配置专职服务人员，接受来访人员咨询，服务时应遵循服务礼仪；
- b) 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；
- c) 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、办证业务指引、接听电话及收发传真等；
- d) 对咨询、建议、求助等事项，应及时处理或答复，处理和答复率 100%，并做好记录；
- e) 受理服务事项应进行记录并存档。

5.2.2 信报服务

信报服务应符合以下要求：

- a) 正确分理邮件、包裹单和挂号信等各类信报，并做好记录，妥善保管；
- b) 对代收的邮件、包裹进行登记，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；
- c) 对代寄的邮件、包裹应妥善保管，确认收件快递公司，核对取件码等。邮件、包裹寄出后或寄件过程中有任何问题应及时通知当事人；
- d) 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。

5.2.3 报修服务

报修服务应符合以下要求：

- a) 在约定时限内处理物业服务对象的报修，维修应及时到位；
- b) 报修、维修应做好记录；
- c) 对维修项目应进行回访，并做好回访记录。

5.3 保洁服务

5.3.1 一般要求

- 5.3.1.1 应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，保洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业管理区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。
- 5.3.1.2 物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。
- 5.3.1.3 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，应尽量安排在非上下班高峰期作业，现场应设置“注意防滑”等安全标识。

5.3.2 室内保洁要求

室内保洁应符合以下要求。

- a) 办公室空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公设施等每周至少清洁1次（安排在非正常工作时间），无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。
- b) 大厅地面应保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；楼内公共通道门框、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。
- c) 楼梯及楼梯间每日应至少清洁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。
- d) 卫生间每日应至少清洁4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。玻璃镜每日至少清洁4次，应保持光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。清洁工具摆放应整齐有序。
- e) 开水间应每日至少清洁1次，地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍。
- f) 电梯轿厢每日应至少擦拭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至少护理2次；石材装饰的轿厢每季度至少养护1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。
- g) 垃圾收集容器应设置“有害垃圾、可回收垃圾、餐厨垃圾和其他垃圾”四类垃圾收集容器，垃圾收集容器表面干净无污渍，地面无垃圾；根据区域大小确定垃圾收集容器的数量和位置，标志清晰。
- h) 配电箱、设备机房、消防柜、报警器及开关插座等每周应至少清洁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。
- i) 公共卫生间、电梯轿厢每周应消毒1次；垃圾收集容器定期进行消毒；公共区域根据实际需要进行消毒。

5.3.3 室外保洁要求

室外保洁应符合以下要求。

- a) 外墙每年应至少清洗1次~2次，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。
- b) 外围及周边道路应每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印。重点区域应安排人员定时巡视。
- c) 室外照明设施每半月应至少清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯每半年至少清洁1次，表面无污迹。
- d) 地下车库每日应至少清洁2次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。
- e) 绿化盆景应巡回保洁，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、无多余残留水渍、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。

f) 垃圾收集容器、垃圾缓存区应卫生及时清理，定期消毒。

5.3.4 卫生消杀

5.3.4.1 一般要求

5.3.4.1.1 投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

5.3.4.1.2 不应在上班期间或工作人员出入高峰时喷药，如需在办公时间进行，应先征得同意后进行。

5.3.4.1.3 消杀作业完成后，应将器具、药具统一清洗保管。

5.3.4.1.4 每次消杀后进行检查，记录并存档。

5.3.4.2 蚊、蝇、蟑螂消杀

5.3.4.2.1 应每周进行1次蚊、蝇、蟑螂消杀。

5.3.4.2.2 消杀区域主要包括：

a) 梯口、梯间及楼宇周围；

b) 办公室；

c) 公厕、沙井、化粪池、垃圾箱、垃圾缓存区等室外公共区域；

d) 食堂。

5.3.4.3 鼠消杀

5.3.4.3.1 整体灭鼠工作每季度进行1次，办公区垃圾桶、垃圾缓存区在每年5月~11月进行消杀。

5.3.4.3.2 消杀区域主要包括：

a) 楼宇四周及院区；

b) 食堂及库房；

c) 电梯机房；

d) 换热站；

e) 空调机房及锅炉房。

5.3.5 垃圾收集与处理

垃圾收集与处理应符合以下要求：

a) 垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标志；

b) 建筑垃圾及生活垃圾应分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站；

c) 公共区域内垃圾应及时清理，保持清洁无异味，四周无散积垃圾，在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染；

d) 做好生活垃圾分类宣贯工作，按照“有害垃圾、餐厨垃圾、可回收垃圾、其他垃圾”进行分类存放，按相关部门规定处理。

5.4 设施设备运维

5.4.1 给排水系统

5.4.1.1 建立正常供水管理制度。

5.4.1.2 生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求，每月1次对二次供水设施进行清洗消毒，应委托具有相应水质检测资质的机构进行水质检测，每年不少于2次。

5.4.1.3 每日巡检1次供水设施、设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；有水泵房、水箱间、水泵的每日巡视1次，每年养护1次水泵。

5.4.1.4 应制定停水、跑水等事故处置方案，出现事故时及时启动方案并解决故障，按规定时间通知办公楼（区）内用户。

5.4.1.5 定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

5.4.1.6 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织 1 次演练并做好记录。

5.4.2 供配电系统及照明系统

5.4.2.1 建立配送电运行制度、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，供电和维修人员应持证上岗。

5.4.2.2 制定停电、高压倒闸、触电事故等相关应急预案，每年应组织 1 次急演练并做好记录。

5.4.2.3 建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，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，向服务对象报告；发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修。

5.4.2.4 对供电范围内的电气设备进行定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每日巡视 1 次，出现一般故障时，应在 24 小时内修复。

5.4.2.5 核心部位用电应建立高可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保党政机关在突发情况下正常运转。

5.4.2.6 有重要和重大活动时，提前对活动区域相关照明进行检查、维修。

5.4.3 弱电系统

5.4.3.1 应每日对机房现场环境、监控系统、门禁系统、安全防范系统进行巡检。

5.4.3.2 应对设备机柜、控制箱、单体设备、设备散热窗等弱电设施外表进行擦拭，保持整洁完好，每周至少进行 1 次。

5.4.3.3 汛期、暴雨、冰雹天气和重大节日前后，检查设备线路，排除故障隐患，做好故障记录。

5.4.3.4 及时更换已损坏的配件，或在部件达到使用期限前更换，避免设备故障扩大，影响其他相关设备的安全运行。

5.4.4 空调系统

5.4.4.1 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

5.4.4.2 定期维保，保证空调设备设施处于良好状态。

5.4.4.3 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

5.4.4.4 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。

5.4.4.5 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间应进行以下检查：

a) 每日巡查 1 次运行情况；

b) 每半年检查 1 次管道、阀门并除锈；

c) 每年对系统进行 1 次整体性维修养护，检查 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等；

d) 每 2 年清洗消毒 1 次风机盘管。

5.4.4.6 办公楼（区）内温湿度、空气质量等应符合 GB/T 18883 的要求。

5.4.5 电梯系统

5.4.5.1 建立电梯运行管理、设备维护、安全、节能管理等制度，建立电梯安全技术档案。安全技术

档案应至少包括：

- a) 设计文件、制造单位、产品质量合格证明、使用维护说明等文件以及安装技术文件和资料；
- b) 定期检验和定期自行检查的记录；
- c) 日常使用状况记录；
- d) 日常维护保养记录；
- e) 运行故障和事故记录等。

5.4.5.2 应委托取得许可的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位（以下称维保单位）进行维保，并签订维保合同，约定维保的期限、要求和双方的权利义务。

5.4.5.3 应至少配置 1 名取得特种设备专业人员证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督管理，对电梯日常运行进行管理并做好电梯运行巡检记录。

5.4.5.4 应在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维保单位等相关信息。

5.4.5.5 每年《安全检验合格标志》有效期届满前 3 个月向特种设备检验检测机构提出定期检验申请，应至少每 15 日由维保单位进行 1 次清洁、润滑、调整和检查，每周由电梯安全管理人员至少检查 2 次安全状况，保障运行完好。

5.4.5.6 每日由物业清洁人员对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁。

5.4.5.7 应建立电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案。电梯出现故障，物业电梯安全管理人员 15 分钟内到场应急处理，维保人员 30 分钟内到场进行救助和排除故障。

5.4.6 消防系统

5.4.6.1 按照相关标准配备消防设施、器材，按照 GB 15630 设置消防安全标志，定期检验维修，对建筑消防设施每年至少进行 1 次全面检测，确保完好有效。消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求，保证系统开通率及完好率。

5.4.6.2 设置消防控制室的，应符合 GB 25506 的要求，并实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，并持证上岗。

5.4.6.3 应根据消防规定建立微型消防站，积极参与消防安全区域联防联控，提高自防自救能力。

5.4.6.4 应在楼内明细位置张贴平面疏散示意图，保障疏散通道、安全出口、消防车道通畅。消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

5.4.6.5 消防系统应有第三方消防检测报告，并通过消防部门的审查监督。

5.4.6.6 积极应用消防远程监控、电气火灾监测、物联网技术等技防物防措施。

5.4.6.7 对以下消防设施每月应至少进行 1 次检查：

- a) 各处消火栓、水龙头、水枪、消防水管和消防加压水泵；
- b) 防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道及其照明设施；
- c) 各类信号指示灯；
- d) 消防备用电源；
- e) 手提式灭火器；
- f) 烟感、温感探测器；
- g) 消防报警按钮、警铃及指示灯和消防广播系统；
- h) 消防控制联动系统；
- i) 自动喷淋系统管道、消防水箱和水池（排水）；
- j) 气体灭火装置。

5.4.7 安防系统

5.4.7.1 应配置安防设备，包括但不限于：身份识别设备、视频监控设备、防盗报警设备、门禁对讲设备、广播系统、警用装备。

5.4.7.2 应设置安防监控室，并定期进行检查。

5.4.7.3 应定期对安防系统设施设备进行保养，并做好记录。

5.4.8 会议设备设施、网络系统、电话系统

5.4.8.1 建立会议设备设施、网络系统、电话系统维护管理制度和应急处置预案。

5.4.8.2 会议前对会议设备设施和各系统进行调试，在会议的过程中监视设备的运行状况。

5.4.8.3 系统负责人员应具有较高的政治素质，能严格遵守会议及通信保密的有关规定。

5.4.8.4 系统负责人员必须经过专业的技术培训，掌握电力通信基本原理、视频电话会议系统框架结构、设备性能、运行维护知识，熟练掌握设备的操作，具有分析处理设备障碍的能力，在会议召开期间全程监视设备的运行情况，出现异常能及时应对快速处理，确保设备正常运行，会议顺利召开。

5.4.8.5 做好会议设备设施、网络系统、电话系统设备的日常定期维护检测，并做好记录。

5.5 房屋维护服务

5.5.1 负责对房屋进行日常管理和维修养护。维修属于小修范围的应及时组织修复；属于大、中修范围的应及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，提出报告与建议。

5.5.2 每周对办公楼屋架、屋面、梁、柱、楼梯、水池、承重墙、地基等结构构件巡视1次，每年入夏前和入冬前对房屋共用部位主体结构等进行全面检查，发现外观有变形、开裂缺损时及时修复，达到使用年限时，应及时书面告知服务对象。

5.5.3 对门、窗、通风道、室内地面、墙面、天棚等共用部位每半月巡查1次。

5.5.4 每年汛期前和强降雨、雪天气后检查屋面防水和雨落管等，确保无积水、无破损。

5.5.5 定期检查平面路线图、指引标志、楼层标识、各功能区标识、安全警示标志、温馨提示标识、供配电系统模拟图标识、电气开关状态标志、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标志等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

5.6 绿化养护服务

5.6.1 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。绿化养护人员应具备相关绿化养护资质。

5.6.2 建立绿化养护管理台账，编制绿化养护工作计划，制定养护措施，并做好工作记录。

5.6.3 室内公共部位绿化应选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的植物。绿植摆放应布局合理、均匀、疏密有度。植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。

5.6.4 根据季节和气候状况，对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护，室内外绿化养护要求见表1。

5.7 安全管理

5.7.1 基本要求

5.7.1.1 配置安全管理所需的设施设备，可包括身份验证设备、安保设备、安保（警用）器械等。

5.7.1.2 配备经政审的专职安保人员，安保人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。

5.7.1.3 安保人员上岗时应佩戴统一标志，按要求佩戴器械，仪容仪表整洁规范。

表 1 室内外绿植养护要求

内容		养护要求
室内绿化	绿植外观	定期巡视，及时清除残花黄叶断枝、盆内杂物，确保土壤表层无杂物、无枯叶；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。
	修剪养护	定期浇水、施肥，确保叶子健壮，叶色正常，有光泽；定期修剪，保证造型优美。
	用肥用药	选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。发现病虫害及时更换植物，不应在室内喷洒农药。
室外绿化	修剪	草地：根据长势状况每年定期修剪整形，草的高度不超过 9cm 且保持一致，草坪无杂草和草屑。 灌木：根据长势状况每年定期修剪整形，植物主枝分布均匀，透风透气，造型美观，绿篱整齐一致。 乔木：每年冬季修剪 1 次，树冠圆整、树势均匀，45° 剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。
室外绿化	灌溉	具体灌溉次数视天气情况而定，供水充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水现象。
	除草、松土	草地定期除杂草，草地上无开花杂草，花木丛中无高于花木的杂草；定期疏松表土，土壤疏松通透。
	施肥	定期进行施肥，施肥均匀、充足、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。
	补植	对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种，能满足植物生长的条件、无黄土裸露。
	扶正、加固	对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固。
	病虫害防治	及时防治，病株、虫害现象不成灾。
	清理绿化垃圾	修剪下来的树枝和杂草，当天清理运走，专人跟踪保洁。
	防风防汛	灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏散通道，清理扶植，尽快恢复原状。
防寒	寒冷季节应有防冻保温措施。	

5.7.2 出入管理

5.7.2.1 人员出入管理

人员出入管理应符合以下要求：

- 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；
- 工作人员应凭有效证件进入办公楼（区）；
- 来访人员申请进入办公楼（区）时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，查验其有效身份证件，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；
- 排查可疑人员，对于不出示证件、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。废品回收或商品推销人员不应进入办公楼（区），确需进入的，应进行验证、登记，联系相关部门征得同意后，由相关工作人员带入、送出。

5.7.2.2 物品出入管理

物品出入管理应符合以下要求：

- 进入办公楼（区）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；
- 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以扣留，并上报主管部门；
- 大件物品搬出应有相关部门签发的物资放行审批证明，经查验后放行，并形成记录；
- 施工人员携带物品出办公楼（区），应有相关部门开据的证明和清单，经核实后放行。

5.7.2.3 车辆出入管理

车辆出入管理应符合以下要求：

- a) 公务和工作人员车辆应凭有效通行证进入办公楼（区）；
- b) 制定办公楼（区）车辆行驶路线，对进出办公楼（区）的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅；
- c) 当外来车辆进入办公楼（区）时，应按门卫指引的路线行驶，有序停放在指定区域内；
- d) 载有易燃、易爆等危险物品的车辆不应进入办公楼（区）。

5.7.3 视频监控

5.7.3.1 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，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。

5.7.3.2 监控室实行专人 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，做好相关记录。

5.7.3.3 值班期间应遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。无关人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。

5.7.3.4 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后时应以最快方式确认，确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实时立即上报，拨打“110 或 119”报警，安排相关人员及时到达现场进行前期处置，必要时启动应急预案。

5.7.3.5 监控记录保持完整，保存时间应不少于 30 天。

5.7.4 巡查

5.7.4.1 应制定巡逻路线，按指定时间和路线对路面、楼道进行巡查，至少每 4 小时巡查 1 次，有异常情况的频次可适当增加，对重点区域、重点部位增加巡查频次，定期评估路线的有效性。

5.7.4.2 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、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。

5.7.4.3 巡查宜使用巡更设备，保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持 2 人一组进行巡查，保持重点区域、重点部位巡查记录。

5.7.4.4 巡查中发现异常情况，应立即查明并上报物业管理或使用单位，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，必要时检查其所带物品。

5.7.4.5 巡查记录应真实有效、整齐完整，记录保存时间不少于 1 年。

5.7.5 车辆停放管理

5.7.5.1 机动车管理

机动车管理应符合以下要求：

- a) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理；
- b) 车辆停放实行专人管理，保证车辆停放有序，不应随意占道或占位停放，避免堵塞或妨碍其它车辆通行，并提醒驾驶员关闭好门窗；
- c) 应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。

5.7.5.2 非机动车管理

非机动车管理应符合以下要求：

- a) 指定车辆的集中存放区域，实行专人管理，保证车辆停放整齐有序。道路、庭院、楼道、走廊等公用部位不应乱停车辆；
- b) 应定期清理长期不使用车辆；
- c) 外来人员的（电动）自行车等进入办公楼（区）应存放在指定位置。

5.7.6 消防安全

- 5.7.6.1 应建立健全消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，明确各级、各岗消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核，保证各项规章制度的落实。
- 5.7.6.2 禁止物品占用消防通道。
- 5.7.6.3 按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志。
- 5.7.6.4 定期开展防火检查、巡查、灭火和应急疏散演练，组织消防培训，加强消防宣传。

5.7.7 应急响应

- 5.7.7.1 应对工作环境内的危险源及风险进行识别，根据危险源及风险不同，分别制定应急预案响应措施，明确应急指挥机构及各级人员职责。
- 5.7.7.2 针对各种可能发生的突发紧急或群体事件，完善预测预警机制，建立预测预警系统，完善应急物资储备，定期进行盘点、更新。
- 5.7.7.3 每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练，对演练活动进行总结评价，保持应急预案的适宜性、可操作性。
- 5.7.7.4 突发紧急及群体事件时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处理、秩序维护、抢险救援、后勤保障、清洁处理等工作、做好相关记录。
- 5.7.7.5 突发紧急及群体事件处置完成后应及时编制处置报告，完善应急预案，并上报相关部门。

5.8 食堂管理

5.8.1 一般要求

- 5.8.1.1 严格执行《食品经营许可证管理办法》的规定，食堂经营应依法取得食品经营许可证。
- 5.8.1.2 应建立食堂工作人员管理制度，明确工作人员凭无犯罪记录证明、有效期内的健康证、体检表、培训上岗证上岗，上岗前需签订保密协议。
- 5.8.1.3 食堂工作人员应注意个人仪容仪表、文明用语、讲究个人和环境卫生，定期进行健康体检。
- 5.8.1.4 定期征求就餐人员对食堂管理的合理化建议和意见，做到荤素菜、主副食搭配合理，菜式品种多样化，并自觉接受群众监督。
- 5.8.1.5 做好仓库及食堂的防鼠、防虫蚁工作。
- 5.8.1.6 安全使用天然气及电器，对灶具开关等定期进行安全检查。工作期间注意人身安全，做好防滑、防火等安全预防措施。

5.8.2 卫生管理要求

- 5.8.2.1 严格执行《中华人民共和国食品安全法》的规定，保证就餐人员的饮食卫生。
- 5.8.2.2 严格执行《中华人民共和国食品安全法实施条例》的规定，食堂应当执行原料控制、餐具清洗消毒、食品留样等制度。
- 5.8.2.3 严禁采用霉坏、变质的食品原料，米、菜、肉等食材应清洗干净。
- 5.8.2.4 食堂及周边区域的卫生应每天清扫，就餐餐厅内要做到干净整洁、窗户明亮，通风良好。厨房、操作间应保持清洁、整齐、无杂物，垃圾及时清理。
- 5.8.2.5 各种炊具和灶具每次使用后必须及时清洗，保持清洁。
- 5.8.2.6 保持冰箱存放食品的清洁卫生，应干、湿、生、熟分开存放，防止食品相互交叉污染。

5.8.3 会议、招待用餐

5.8.3.1 会议或招待需安排在食堂餐厅用餐的，凭机关领导审批的会议用餐通知单，确定用餐标准后安排就餐。

5.8.3.2 用餐结束后，陪餐的经办人员在用餐确认单上签名，每张用餐确认单必须附有会议用餐通知单。

5.9 文娱活动场所管理

5.9.1 文娱活动场所主要为政府机关内部服务，不对外开放。

5.9.2 按规定时间开放，应保持室内清洁卫生，负责对设备器材的日常维护及维修。

5.9.3 活动结束后应将设备器材归位，检查设备器材有否损坏，如有损坏，需向主管领导报备，并关闭照明、电器。

5.10 特约服务

5.10.1 策划特约服务方案，按照不同的服务方案，提供相应的特约服务，如客房服务、租赁服务、大型活动服务、绿植租摆、装修管理等。

5.10.2 制定特约服务工作内容、工作流程、服务标准及收费标准。

5.10.3 根据提供的特约服务内容签订服务合同。

6 服务监督与改进

6.1 投诉处理

6.1.1 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话，投诉处理应符合 GB/T 19012 的要求。

6.1.2 接到投诉后应记录投诉内容，查明事实，分清责任。

6.1.3 投诉处理完成后应进行回访，并对投诉处理资料进行归档。

6.2 满意度调查

6.2.1 日常工作中关注服务对象的需求，通过现场、电话、信件等方式向服务对象收集工作意见和建议，并及时对这些信息进行分析，调整工作思路，完善各项工作，促进管理与服务质量的改进。

6.2.2 按照管理与服务项目制定满意度调查方案及调查问卷，每年不少于 2 次对服务对象开展管理与服务满意度调查。

6.2.3 满意度调查可采用自行调查方式和第三方调查的方式。

6.2.4 对满意度调查结果进行汇总分析并形成报告，对服务对象提出的意见或建议，制定整改措施及计划并有效实施，跟踪实施效果并及时回访服务对象。

6.3 监督检查

6.3.1 应成立监督检查机构或小组，制定监督检查计划和实施方案。

6.3.2 定期或不定期进行监督检查或抽查，监督检查可采取下列方式进行：

- a) 日常检查；
- b) 月度检查；
- c) 年度考核检查；
- d) 重大节日节前安全检查；
- e) 重点检查；

- f) 专项检查;
- g) 质量事故调查等。

6.3.3 对监督检查结果综合分析评价，实施奖惩。

6.4 持续改进

6.4.1 对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合格问题进行分析，找出不合格原因，制定纠正措施和实施计划，并跟踪措施的实施情况及效果，形成报告。

6.4.2 定期组织人员进行知识更新培训和技能培训，确保人员技能及综合素质持续改进。

6.4.3 持续改进方法符合 GB/T 19004 的规定。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第22号 中华人民共和国食品安全法
 - [2] 中华人民共和国主席令第28号 中华人民共和国劳动法（2018修正）
 - [3] 中华人民共和国主席令第29号 中华人民共和国行政许可法
 - [4] 国务院令第379号 物业管理条例
 - [5] 国令第721号 中华人民共和国食品安全法实施条例
 - [6] 国家食品药品监督管理总局令第17号 食品经营许可证管理办法
 - [7] 广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告（第66号） 广州市物业管理条例
-