

团体标准
《**政府机关物业服务规范**》
编制说明

2021 年 1 月

《政府机关物业服务规范》编制说明

一、标准制定的必要性

随着物业管理的飞速发展，政府类物业管理越来越普及，内容也越来越广泛，大部分政府类物业均推行市场化、专业化的物业管理。政府类物业不同于一般的住宅、写字楼、商业物业，其性质决定了其政治任务重、社会反响大、公众聚集度高、应急疏散与消防安全级别高、自身形象特别、保密性强、客户满意度要求较高等特点，对管理人员、专业人员的要求也较一般其他物业管理人员要高，要求服务人员具有较高的服务技能及较强的服务意识和敬业奉献精神。

本标准的制定，将明确政府机关物业服务工作内容与要求，促使政府机关物业服务工作的专业化、规范化和标准化，有利于政府机关物业服务人员认识到所从事工作的特点、意义，进一步提高政府机关的物业管理水平，为政府机关工作人员提供一个良好的工作环境。

二、标准编制原则及依据

1. 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》要求进行编写。
2. 参照相关法律、法规和规定，在编制过程中着重考虑了科学性、适用性和可操作性。

三、项目背景及工作情况

（一）任务来源

为规范和指导相关单位和服务企业开展政府机关物业服务工作，加强对从业人员的业务技能教育和培训，提高政府机关物业服

务水平，促进政府机关物业服务的标准化管理。由广东华信服务集团有限公司提出制定该项团体标准，并列入了2020年度广州市标准化协会团体标准的制定计划中。

（二）标准起草单位

本标准的主要起草单位是广东华信服务集团有限公司、广东省物业管理行业协会、广州市标准化协会参与起草。

（三）标准研制过程及相关工作计划

团体标准《政府机关物业服务规范》在2020年12月前完成了项目可行性分析，前期亦开展了相关工作研讨，标准的研制工作于2020年12月全面启动，确定了标准起草小组成员，组建了标准起草小组。

2020年12月中旬，起草小组组织召开项目交流会议，通过广泛收集国内相关文献资料，到广东省市场监督管理局等多处实地调研和召开研讨会，反复讨论，明确标准的主要目标、内容结构。并根据标准的框架结构进行资料收集，编写标准草案。

2020年12月中下旬，向广州市标准化协会专家委员会递交资料，提出立项申请，并获得通过。

2021年1月上旬，完成标准草案的完善，并小范围内部征求意见，根据反馈意见修改形成《征求意见稿》，计划于1月中旬全面公开征求意见。

2021年2月初，起草小组将根据《征求意见稿》的反馈意见，对意见进行处理并进一步完善标准，最终形成标准送审稿，提交广州市标准化协会专家委员会审查和报批。

计划2020年3月在全国团体标准信息平台公示及发布。

四、标准制定的基本原则

标准制定应符合适用性、科学性、合法性和前瞻性原则，同

时应充分考虑当前政府机关物业标准化服务技术现状及工作实践经验以提升政府机关物业服务的管理水平。

五、标准主要内容

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，其主要内容如下：

1. 术语和定义

给出了政府机关物业服务工作相关的术语和定义，包括：物业服务、政府机关物业服务企业 2 个术语和定义。

2. 管理要求

明确政府机关物业服务工作管理要求，包括对政府机关物业服务企业、物业服务人员、保密管理、档案管理、标识管理。

3. 服务要求

明确政府机关物业服务内容相应服务要求，包括会务服务、客户服务、保洁服务、设施设备运维、房屋维护服务、绿化养护服务、安全管理、食堂管理、文娱活动场所管理和特约服务。

4. 服务监督与改进

明确政府机关物业服务投诉处理、满意度调查、监督检查与持续改进的要求。

六、与有关法律法规和强制性标准的关系

遵守和符合相关法律法规和强制性标准要求。规范性引用文件包括：

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

七、重大意见分歧的处理依据和结果

暂无。

八、后续贯彻措施

该标准发布后将由广东华信服务集团有限公司做好宣贯培训
工作，组织各单位有关人员参与其中，加强相关人员的业务技能
教育并学习和应用本标准，以促进该标准的实施应用。

标准编制小组

2021年1月