

DB2103

鞍山市地方标准

DB2103/ XXXX—2022

党政机关及事业单位办公区 物业服务与管理规范

(报批稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

鞍山市市场监督管理局

发布

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。

本文件由鞍山市机关事务保障服务中心提出并归口。

本文件起草单位：鞍山市机关事务保障服务中心、辽宁省检验检测认证中心、鞍山市鞍勤物业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：李勇、马敬华、曲波、宋耀宇、罗拥军、王莞、于作殿、张雷、孙海宁、秦元君、安振童。

本文件发布实施后，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。

归口管理部门及本文件起草单位通讯地址：鞍山市铁东区二道街10号，联系电话：0412-2281168。

党政机关及事业单位办公区物业服务与管理规范

1 范围

本文件规定了党政机关及事业单位办公区物业服务与管理的基本要求、服务项目、设施设备维护、环境维护与绿化服务、秩序维护、服务评价与改进等内容。

本文件适用于鞍山市各级党政机关及事业单位办公区物业服务与管理活动，其他相关单位可参照执行。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理

3 术语和定义

本文件没有术语和定义。

4 基本要求

4.1 服务组织

- 4.1.1 应具有独立的法人资格，具有必要的物业办公场所和相关的配套设施设备等。
- 4.1.2 物业管理组织机构应精简、精干、高效，应根据外部环境的变化和内部业务发展的需要，及时做出相应调整。
- 4.1.3 在物业管理服务中，应具备上下级之间纵向协作，也具备各职能部门、各项目、各岗位之间的横向协作关系。
- 4.1.4 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 物业项目经理应具备良好的职业道德和敬业精神，并有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 专业技术人员应掌握相关岗位知识并取得相应专业技术证书及职业技能资质证书。

4.2.3 物业服务人员应经过专业技能培训并符合上岗工作要求，熟悉办公区物业服务业务特点、服务流程，具备物业管理相关知识，同时定期进行思想道德方面的培训，提高物业服务人员的道德素养。

4.2.4 物业服务人员应签订保密协议，保守工作秘密。

4.2.5 物业服务人员应保持良好的精神状态，按规定统一着装，仪容仪表整洁、行为规范、举止大方、服务周到。

4.3 财务管理

4.3.1 按物业服务项目独立核算。

4.3.2 应定期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 物业档案应及时、全面地收集成册，以备查阅。

4.4.2 应保证物业档案存放安全、数量齐全，并科学管理。

4.4.3 物业档案应设专人管理，专属场地存放，应建立档案查阅管理制度。

4.4.4 物业档案分为文书档案、人事档案和物业管理服务类档案，其中：

- a) 文书档案包括但不限于：
 - 1) 物业公司设立申请、审批登记等方面文件材料；
 - 2) 财务、会计及管理方面文件材料；
 - 3) 设施设备档案等。
- b) 人事档案包括但不限于：
 - 1) 劳动工资、个人档案等文件材料；
 - 2) 人事奖惩、法律事务、技术职称等文件材料。
- c) 物业管理服务类档案包括但不限于：
 - 1) 秩序维护类文件材料；
 - 2) 环境维护类文件材料；
 - 3) 绿化服务类文件材料；
 - 4) 客户服务类文件材料。

5 服务项目

服务项目主要包括：设施设备维护服务、环境维护与绿化服务和秩序维护服务等。

6 设施设备维护

6.1 给排水系统

6.1.1 供水设施应符合卫生标准，所用材料不得影响水质卫生，涉及饮用水卫生安全产品的材料应具备有效卫生许可证。

6.1.2 由专业人员定期检查供水设备运转情况，每半年对供水设施至少进行一次彻底清洗消毒，保证饮用水制符合 GB 5749 和 GB 17051 的要求。水质应由具备法定资格的检验检测机构检测，出具水质检测报告并留存，水质检测结果应符合相关规定。

6.1.3 每日打扫一次水泵房卫生，每半月清洁一次管道，应做到整体清洁干净。

6.1.4 每日检查水泵运行情况，保证设施运行正常。

- 6.1.5 当班人员每周应检查接触器的触点、接线端子和内部电器元件，应无松动，导线连接应牢固。
- 6.1.6 供水泵、管道应有明确的设备卡及标识。
- 6.1.7 生活用水主副泵每周至少轮换使用一次，接触器主开关每月检查一次。
- 6.1.8 储水水箱周围半径 1 米范围内不得有污染源存在，水箱周围应清洁干净，设置粘鼠贴及相关防护设施，避免无关人员和动物接触水源。

6.2 供配电系统

- 6.2.1 建立 24 小时值班监控制度，按时进行巡查并做好运行记录，见附录 A。应及时对发生的系统故障进行处理，当日不能及时维修的应向上级领导报告。
- 6.2.2 应监视并注意设备有无异常情况，一旦发现异常情况应立即采取措施，并及时报告上级领导。
- 6.2.3 应每日至少 6 次对变压器和高、低压配电柜进行巡查，填写设备运行数据。对仪表等外部设备通过观察进行检视，发现隐患及时报告并做好记录。
- 6.2.4 应熟悉高、低压配电系统和末端各用户的负荷情况，随时准备对突发事件进行处理。
- 6.2.5 进行高压设备故障排除时，无关人员应保持安全距离：室内 ≥ 4 m，室外 ≥ 8 m。操作人员应穿戴绝缘靴、绝缘手套和安全帽等。
- 6.2.6 夜间巡查，应及时开启设备区照明。
- 6.2.7 开关设备门应小心谨慎，防止振动过大，产生漏电。进出高压室，应随手关门，防止蛇虫鼠蚁进入。
- 6.2.8 巡查时不得变更检修现场安全措施，不得改变检修设备状态。
- 6.2.9 定期检查维护应急发电设备，确保应急发电设备能够正常使用，保证 24 小时供电。
- 6.2.10 应每天打扫机房卫生，保持室内整洁，实现无灰尘运行。

6.3 电梯系统

- 6.3.1 制定电梯安全运行管理制度，建立安全技术档案以数据形式保存，熟悉并执行电梯有关的国家政策、法规，完善电梯的管理工作，检查和纠正电梯使用中的违规行为。
- 6.3.2 编制电梯定期检查和维护保养计划，并监督执行。
- 6.3.3 建立、管理电梯技术档案和原始记录档案。
- 6.3.4 电梯经较长时间停用，但尚未超过一年的，可向单位设备管理部门申请内部安全检验，有必要的可向特种设备安全监督检验机构申请检验。
- 6.3.5 电梯停用一年后重新启用，或发生重大的设备事故和人员伤亡事故，或经受了可能影响其安全技术性能的自然灾害（如火灾、水淹、地震、雷击等）后，应向特种设备安全监督检验机构申请检验。
- 6.3.6 申请电梯安全技术检验应以书面的形式，一份报送执行检验的部门，另一份由电梯安全管理人员负责保管。
- 6.3.7 应选择具有相应资质的单位实施维护保养，电梯安全管理人员应向维护保养单位索要现场维保记录，并进行存档保管。
- 6.3.8 电梯重大项目的维修应由经资格认可的维修单位承担，并按规定向特种设备安全监察机构备案后方可实施。
- 6.3.9 电梯安全管理人员对在电梯日常检查和维护中发现事故隐患时，应及时组织有关人员或外委有关单位进行处理，存在事故隐患的电梯不得投入使用。

6.4 消防系统

- 6.4.1 严格执行消防法律法规和技术标准，完善建立单位消防工作组织架构，明确各类、各岗位人员消防安全职责。定期开展消防巡查、检查。每月召开会议研究、部署、调度消防安全工作。每年度开展

工作考核，完善奖惩制度。科学合理制定单位灭火预案和火灾应急疏散预案，每季度物业公司单位内部开展消防培训与演练，新入职员工必须经过消防培训。

6.4.2 每年与物业管理单位、使用单位、物业服务机构、专业维保公司分别签订安全管理责任书，明确各自安全责任，物业管理单位应承担日常消防安全管理责任，并交相关部门备案。

6.4.3 建立 24 小时值班巡查制度，建立值班记录和巡查台账。消防值班人员巡查区域内各类安全疏散设施状态并做好记录，确保安全出口、疏散通道、消防车道畅通状态。相关标志应符合 GB 13495.1 的规定。

6.4.4 完善建立夜间值班制度，保证消防控制室值班、消防巡查人员、应急处置人员在岗在位、规范履责。完善夜间电气、燃气管理制度，定时巡查。

6.4.5 委托专业的消防维保团队对消防设施进行日常的维护与保养，发现异常及时报告处理，对维保记录进行存档，相关工作需符合 GB 25201 的规定。每年至少进行一次消防设备设施检测，并出具消防检测报告。严格按照标准建设消防控制室，配齐有资质的值班人员，完善建立消防控制室档案记录。

6.4.6 建立微型消防站，配齐装备和人员，定期开展训练，确保具备相应素质。每年组织全体物业服务人员、办公区内工作人员进行一次消防演练，并将照片留存存档。

6.4.7 严禁电动自行车进楼停放和充电。设置独立的电动自行车停放场地、规范设立充电桩。

7 环境维护与绿化服务

7.1 环境维护

7.1.1 基本要求

7.1.1.1 建立环境维护管理制度，并组织实施。

7.1.1.2 明确环境维护责任范围，且需通过上岗培训和考核。

7.1.2 室外维护

7.1.2.1 应安排固定人员每日对广场等外围办公区域定时清扫，确保外围办公区无纸屑、烟头、树叶等杂物。

7.1.2.2 对路面应及时清扫，确保路面清洁。发现路面有油污、胶等杂物应及时清除。

7.1.2.3 对广场排水井应每年进行三次清掏，确保沟渠排水畅通。

7.1.2.4 应每日巡检外围花坛，及时清理花坛内杂物、烟蒂等废弃物。

7.1.2.5 应每月清洁喷水池一次，并每日对喷水池水面漂浮物进行打捞。

7.1.2.6 应每半年清洁路灯一次，宜在白天灭灯断电下进行。

7.1.3 室内维护

7.1.3.1 应每日定时擦拭办公区域地面，做到无水迹，洁净、干爽。

7.1.3.2 应每日定时对电梯轿厢进行保洁，不定时对轿厢进行巡查，做到无水迹，洁净、干爽、无异味，如有问题及时处理。

7.1.3.3 应有专人对办公室、会议室、接待室进行保洁服务，不得挪动办公桌、会议桌桌面上文件材料，如有发现异常文件类等物品应及时上报。

7.1.3.4 环境维护人员在工作中发现设施设备及其他办公物品损坏应及时上报。

7.1.3.5 保持楼道环境清洁，做到无水迹，洁净、干爽、无异味，保洁区域涵盖楼道、楼梯阶梯、扶手、墙面、办公室门等附属设施，详见附录 B.1。

7.1.3.6 每日不定时对卫生间及开水间等进行保洁，勤通风，确保卫生整洁、无异味。及时补充洗手液、香球、卫生纸等，详见附录 B.2。

7.1.3.7 在工作期间遇到突发事件及时上报并做好记录，见附录 B.3。

7.1.4 消杀

7.1.4.1 项目负责人应制定消杀工作计划及相关疫情防控工作部署。

7.1.4.2 严格落实国家、省、市疫情防控指挥部关于疫情防控的相关要求，落实主体责任，责任到人，保持公共场所卫生清洁，加强室内空气流通，加大公共区域消杀次数，严禁各类存在传播病毒风险的物品进入办公大楼。

7.1.4.3 消杀药物应符合国家药品管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书。

7.1.4.4 消杀作业宜使用环保药品，对环境质量有影响的施药、排污等作业，应做好有效稀释、防护措施。

7.1.4.5 消杀喷药应选择在办公区内办公人员非办公时间完成（或按照疫情防控要求进行消杀），消杀现场应设置醒目的安全警示标识，并注意关闭门窗，将药剂喷洒在墙角、桌下，严禁喷洒在扶手、门壁、桌面、器具、设施上（除疫情防控需要），如需在办公时间进行，应先征得同意后进行。

7.1.4.6 投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

7.1.4.7 消杀作业完成后，应进行检查，并将器具、药具统一清洗保管，记录存档，见附录 C。

7.1.5 垃圾收集及清理

7.1.5.1 制定可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾分类收运台账，可回收物和有害垃圾应与具备相应资质和条件的企业签订收运协议并实施。

7.1.5.2 垃圾投放、处理的容器和场所应设置明显的生活垃圾分类标志标识及生活垃圾分类指引，垃圾分类标志符合 GB/T 19095 的相关要求。

7.1.5.3 应每日更换垃圾袋，擦拭垃圾箱，做到垃圾箱整体清洁无污渍、无异味。

7.1.5.4 垃圾收集冬季每日不少于二次，其他季节每日不少于三次，具体次数根据实际情况进行调整。

7.1.5.5 应每日定时、定点、定人清运垃圾，保证运送过程中应无污染、无脏水流出。

7.1.5.6 生活垃圾房内部清洁无异味，应定期（冬季半月、夏季每周）喷洒药物，防止蚊蝇、细菌孳生，喷洒药物时应做好劳动保护、防误伤保护及环境保护，建筑垃圾应及时进行清运。

7.2 环境绿化

7.2.1 建立办公区物业服务绿化养护方案和绿化管理制度，配备相应的绿化服务人员。

7.2.2 绿化服务人员应随时随身携带工具，定期巡检绿化区域设施，及时对景观设施养护维修，保持完好无损状态。

7.2.3 定期巡查室外绿植、草坪，及时浇灌，及时清除杂草。保持绿植生长良好、美观，保持草坪高度 60 mm 为宜，草坪边缘线应整齐划一，见附录 D.1-D.3。

7.2.4 室内花卉应每日巡查一次，保持花卉摆放整齐有序，保持花坛的整体效果美观。

7.2.5 及时实施病虫害防治，填写病虫害防治记录，见附录 D.4-D.5。

7.2.6 及时修理危枝、断枝，防止造成人员砸伤和刮伤。

8 秩序维护

8.1 应实行 24 小时值班巡查制度，填写值班、交接班相关记录，见附录 E.1。

8.2 应建立人员来访制度，对来访人员做好热情接待，并做好登记。

- 8.3 应严管物品进出，对重点物品应进行审验，严防危险物品进入办公区。
- 8.4 应确保交通安全道路畅通。
- 8.5 巡逻人员应按规定的时间、路线及项目对办公区进行巡视检查，并填写巡查记录，发现异常情况应立即处理或报告。
- 8.6 发现有不正常的噪音、压力、温度、湿度、振动、泄漏等问题又不能迅速排除的，应立即报告相关领导，同时采取适当的保护措施，防止事故发生或扩大。
- 8.7 熟悉停车场和车位情况，疏导车辆通行，指挥车辆按位停放；负责车场设施设备的查验工作，出现故障及时上报维修，对于进入停车场的可疑人员进行盘查并做好登记。阻止对没有车位车辆进入办公场所内部车场，阻止非机动车及人员在车辆岗通过。
- 8.8 定时对秩序维护工作人员进行检查，发现问题及时整改并做好相关记录，见附录 E.5。
- 8.9 成立应急处置小组，制定疫情防控、防危险天气、设施设备故障、其他特殊事件等突发事件应急预案，及时处理各类突发事件，并填写事故报告单（见附录 E.2《突发事件报告单》）向上级主管部门报告。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 内部评价

- 9.1.1.1 应建立内部投诉处理机制和评价小组，公布监督和投诉电话。
- 9.1.1.2 对投诉意见的接待与处理进行检查，通过日常考核、定期检查和抽查客户对日常服务的满意情况等方式，对投诉意见的接待与处理进行检查，处理满意度应达 100%。

9.1.2 外部评价

- 9.1.3 邀请第三方对物业服务的提供过程、服务质量和制度运行进行评价。
- 9.1.4 通过对物业服务的运行情况进行考核评价，满意度应达 95%以上。
- 9.1.5 出具第三方评价报告，包括意见汇总分析、满意度测评结果、评价及改进建议等。

9.2 改进

- 9.2.1 加强时效性管理，及时回复客户投诉，充分沟通，及时分析，不断改进服务的内容和质量。
- 9.2.2 对投诉记录进行回访，回访率达到 100%。
- 9.2.3 根据内部或外部评价内容，及时调整和完善工作质量，并接受上级部门监督检查。

附 录 A
(资料性)
夜查计划排班表

A.1 夜查计划排班表如下。

表 A.1 夜查计划排班表

编号：

夜查时间	检查人	夜查岗位及内容	夜查方式	备注

附 录 B
(资料性)
环境维护巡查表

B.1 环境维护巡查表如下。

表 B.1 环境维护巡查表

项目名称：_____ 巡检日期：_____年__月__日 时间：_____ 巡查人：_____

巡查内容	现场情况描述	存在问题	整改措施	整改反馈	项目负责人
行为规范					
仪容仪表					
劳动纪律					
现场保洁情况					
注：可附现场巡查照片作为附件					

B.2 卫生间保洁巡查表如下。

表 B.2 卫生间保洁巡查表

编号：

项目：

日期：

时间	门、挡板 无污迹、 印痕	墙面、地 面无污 迹、水渍	顶棚、灯具、 排风扇无灰 尘	镜 面 干 净、光亮， 无水渍	台面、台 盆，干净无 污迹	便器内外 无污迹，光 亮	不锈钢光 亮无印痕	垃圾桶干净 无异味、垃圾 1/3 以下
8:00								
9:00								
10:00								
11:00								
12:00								
13:00								
14:00								
15:00								
16:00								

B.3 环境维护突发事件报告表如下。

表 B.3 环境维护突发事件报告表

编号：

项目名称：			
事发主题：			
事发时间		事发地点	
<input type="checkbox"/> 突发事件 <input type="checkbox"/> 质量事故 <input type="checkbox"/> 重大质量事故			
事件记录：（可单独附件及照片说明）			
处理意见情况：			
相关职能部门意见： <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>			
处理结果： <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>			
结果验证： <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>			

附 录 C
(资料性)
消杀工作记录表

C.1 消杀工作记录表如下。

表 C.1 消杀工作记录表

年 月 日

	蟑螂药	灭蝇蚊		灭鼠			防疫		完成情况	备注(用药名称、匹配)
	喷药	喷药	投药	放药	装笼	堵洞	酒精	84 消毒		
外广场										
顶楼										
首层										
二楼										
三楼										
地下室										

消杀员(乙方):

主管确认:

附 录 D
(资料性)
环境绿化记录表

D.1 草坪修剪记录表如下。

表 D.1 草坪修剪记录表

序号	开始日期	结束日期	修剪区域	修剪人

D.2 绿篱修剪记录表如下。

表D.2 绿篱修剪记录表

序号	开始日期	结束日期	修剪区域	修剪人

D.3 乔木修剪记录表如下。

表 D.3 乔木修剪记录表

序号	开始日期	结束日期	修剪区域	修剪人

D.4 药品领用记录表如下。

表 D.4 药品领用记录表

序号	领用日期	药品名称	药品数量	领用人	出库人

D.5 病虫害防治记录表如下。

表 D.5 病虫害防治记录表

序号	使用日期	药品名称	药品数量	使用人	监督人

附 录 E
(资料性)
秩序维护检查记录表

E.1 秩序维护值班记录表如下。

表 E.1 秩序维护值班记录表

交接时间				年	月	日	时	分
巡查情况	巡查时间	情况记录						
	时 分							
	时 分							
	时 分							
交接班情况								
接班认					交班人			

E.2 突发事故报告单如下。

表 E.2 突发事故报告单

当事人姓名：_____	性别：_____	年龄：_____
身份证号码：_____	当事人单位：_____	
当事人身份： <input type="checkbox"/> 客户	<input type="checkbox"/> 施工人员	<input type="checkbox"/> 员工 <input type="checkbox"/> 其他：_____
联系地址：_____	联系方式：_____	
事故详情：_____		
事故原因：_____		
事实确认：_____		
报告人签字：_____	日期：_____	
处理建议：		
物业管理负责人：_____日期：_____		
审批意见：		
物业公司负责人：_____日期：_____		

E.3 车辆情况检查记录单如下。

表 E.3 车辆情况检查记录单

检查日期	检查时间	车型	车牌	停车位	车辆情况	检查人	备注

E.4 车辆进出登记单如下。

表 E.4 车辆进出登记单

序号	日期	姓名	人数	车牌号	颜色	受访者姓名	房间	拜访/进入原因	进入时间	离开时间	值班人员

E.5 秩序维护整改单如下。

表 E.5 秩序维护整改单

整改单位		责 任 人	
整改部位		签发部门	
签 发 人		签发时间	
不符合项情况			
整改要求			
签收单位		签 收 人	
整改计划和措施			
事发项目		项目经理	
复查情况			
复查人签字		复查时间	

参 考 文 献

- [1] GB 50016 建筑设计防火规范
 - [2] GB 50084 自动喷水灭火系统设计规范
 - [3] GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
 - [4] GB 50877 防火卷帘、防火门、防火窗施工及验收规范
 - [5] GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范
 - [6] GB 51251 建筑防烟排烟系统技术标准
 - [7] GB 51309 消防应急照明和疏散指示系统技术标准
 - [8] TSG 08 特种设备使用管理规则
 - [9] TSG T5002 电梯维护保养规则
 - [10] DB21/T 3234 机关事务管理办公区物业服务规范
-