



中华人民共和国国家标准

GB/T 43542—2023

机关办公区域物业服务监管和评价规范

Specification for supervision and evaluation of property service
in government offices

2023-12-28 发布

2024-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 2

5 物业服务监管 2

 5.1 监管主体和依据 2

 5.2 监管内容 2

 5.3 监管准备 2

 5.4 监管实施 3

 5.5 问题整改 3

 5.6 监管资料存档及管理 3

6 物业服务评价 3

 6.1 评价主体和方式 3

 6.2 评价内容 3

 6.3 评价准备 3

 6.4 评价实施 4

 6.5 评价报告 4

 6.6 评价结果运用 4

 6.7 评价资料存档及管理 4

7 物业服务改进 4

 7.1 改进要求 4

 7.2 改进结果验证 5

 7.3 改进结果运用 5

 7.4 改进资料存档及管理 5

附录 A（规范性） 机关办公区域物业服务评价表 6

 A.1 基本服务 6

 A.2 客户服务 7

 A.3 房屋维护服务 9

 A.4 公用设施设备维护服务 10

 A.5 保洁服务 12

 A.6 绿化服务 13

 A.7 公共秩序维护服务 14

参考文献 17

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。

本文件由全国机关事务管理标准化工作组(SAC/SWG 17)提出并归口。

本文件起草单位：国家机关事务管理局、中航物业管理有限公司、江苏省机关事务管理局、四川省成都市机关事务管理局。

本文件主要起草人：徐永胜、雷伯勇、尹兴、薛洁、米仓、梁伟佳、高文田、邹莉莉、谭宇。



引 言

本文件旨在规范机关办公区域物业服务监管和评价工作,对机关办公区域物业服务监管、物业服务评价、物业服务改进三方面提出了标准、要求,并提供了开展有关工作的方法、工具,为机关办公区域物业服务委托方组织开展物业服务监管、评价,物业服务采购等相关工作提供技术依据。

评价指标设定主要依据国家法律、行政规章、部门规章及国家有关部门发布的规范性文件,其目标导向为:有利于提升机关物业服务与管理水平,有利于机关后勤管理标准化、规范化、社会化发展,有利于营造安全有序、绿色整洁、文明和谐的机关工作环境。

机关办公区域物业服务监管和评价规范

1 范围

本文件规定了机关办公区域物业服务监管和评价的术语和定义、总体要求、物业服务监管、物业服务评价、物业服务改进和评价工具。

本文件适用于机关办公区域物业服务委托方组织开展机关办公区域物业服务监管和评价工作，机关办公区域内的技术业务工作区域参照执行。

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 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 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 36710 公共机构办公区节能运行管理规范
- 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标准
- GA 503 建筑消防设施检测技术规程
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- TSG T5002 电梯维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关办公区域 government offices
党政机关用于保障机关办公的场所。

3.2

物业服务监管 property service supervision
对物业管理及服务进行监督、管理、检查的活动。

3.3

物业服务评价 **property service evaluation**

对物业管理及服务进行判断、分析、总结的活动。

3.4

技术业务工作区域 **the area of technical business work**

党政机关因履行职能需求,开展技术业务工作的场所。

注:如办事大厅、信访接待室等。

4 总体要求

机关办公区域物业服务监管和评价的总体要求包括:

- a) 坚持公平公正、公开透明的原则;
- b) 数据、指标的设定和选取应科学、客观、全面、简单明了,具有操作性,便于信息采集和定性定量分析,又能客观反映物业服务提供方的真实情况;
- c) 监管和评价过程避免影响机关办公区域内的正常工作。

5 物业服务监管

5.1 监管主体和依据

5.1.1 物业服务委托方是机关办公区域物业服务监管的实施主体,对物业服务提供方所提供的管理及服务进行监管。

5.1.2 物业服务监管应依据:

- a) 国家、行业、当地政府的法律、法规、标准、规范;
- b) 物业服务合同要求;
- c) 物业服务委托方与物业服务提供方约定的其他事项。

5.2 监管内容

监管内容主要包括物业服务提供方所提供管理及服务是否全程履行法定义务和合同义务,并达到相应的结果标准。包括但不限于:

- a) 物业管理服务策划:方案与计划制定、组织设置与资源配置、规章制度与服务标准等;
- b) 物业管理服务实施:服务人员规范、各类业务实施过程与记录等;
- c) 检查与持续改进:物业服务提供及保障管控机制建立与实施情况、针对委托方意见或现场问题的持续改进与创新等;
- d) 物业管理服务结果:安全责任事件、客户满意度、设施设备完好情况、安保措施完善情况、环境卫生维护情况、节能降耗控制情况等。

5.3 监管准备

5.3.1 物业服务委托方应建立物业服务质量监管机制,明确专人负责,做到权责清晰、分工明确。

5.3.2 物业服务委托方应加强对监管责任人的能力培训,提高监管能力和水平。

5.3.3 物业服务委托方应结合物业管理服务内容及要求,确定监管方案,包括但不限于监管内容及标准、监管方式等。

5.4 监管实施

5.4.1 物业服务委托方可根据实际情况选择一种方式或多种方式组合,对物业服务提供方的管理及服务进行监管,包括但不限于定期或不定期的抽样检查、专项检查、电子数据监测等。

5.4.2 物业服务委托方应建立与物业服务提供方的沟通机制,并保持有效运行。保证每月不少于一次沟通,共同协商服务中存在的问题及解决措施,互相听取合理的意见和建议,明确改进期限和内容。

5.5 问题整改

物业服务监管中发现的不合格内容,应及时通知并要求物业服务提供方限期有效整改,并按照整改期限进行复查。

5.6 监管资料存档及管理

物业服务委托方应及时对监管资料进行归档,安排专人负责管理。

6 物业服务评价

6.1 评价主体和方式

物业服务委托方是机关办公区域物业服务评价的实施主体。

物业服务委托方可通过自行组织、委托第三方机构等方式,对物业服务提供方的所提供的管理及服务开展评价。

6.2 评价内容

物业服务评价内容一般包括基本服务、客户服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、公共秩序维护服务等,具体结合物业服务要求及实际情况确定。机关办公区域物业服务评价表按照附录 A。

6.3 评价准备

6.3.1 评价工作组组成

6.3.1.1 物业服务委托方实施评价前应成立评价工作组,确定组长、组员。

6.3.1.2 自行评价的评价工作组原则上不少于 2 人,第三方机构进行评价的评价工作组原则上不少于 3 人。

6.3.2 评价前准备会

评价前的准备会应在评价前 3 个工作日内,由评价工作组组长组织召开。会议主要内容包括下列几个方面。

- a) 布置评价任务,进行工作分工。
- b) 明确评价的总体计划安排,包括但不限于:
 - 1) 评价方式。包括文件评审和现场评审。文件评审主要包括查阅资料或报告记录、满意度调查、统计等方式;现场评审主要包括实地查看、询问、操作演示、结果复核、员工座(访)谈等方式;
 - 2) 时间计划。
- c) 必要时进行评价前的培训,统一评价方法、提升评价技巧、明确评价要求。

6.4 评价实施

6.4.1 物业服务委托方结合物业服务合同要求及实际情况实施评价,对物业服务提供方所提供的管理及服务进行打分。

6.4.2 评价打分按照附录 A 给出的评价表进行,各专业模块单项设置分值为 100 分,其中 90 分~100 分为优秀,70 分~89 分为良好,60 分~69 分为合格,59 分及以下为不合格。

6.4.3 物业服务委托方一般应依据物业服务合同约定内容,结合自身实际需求选择评价模块。物业服务合同中未约定的服务内容一般不进行评价打分,物业服务合同中有但附录 A 没有的服务内容可由物业服务委托方自行增加评价模块或条目。新增加模块分值一般按 100 分进行设置,在附录 A 各模块内增(减)条目分值按比例进行折算。

6.4.4 如需进行总体评价,应根据所选评价模块合理设置分值权重。其中,涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全管理内容的评价条目应占较大权重。如有需要,也可结合委托方实际情况,设置一票否决条目。

6.4.5 物业服务委托方对评价中所获得的材料、数据应进行查阅核对,并注意留存。

6.4.6 评价工作组织频率由物业服务委托方依据自身需求确定,一般按季度组织实施,一年内原则上不少于 1 次。

6.5 评价报告

评价结束后,物业服务委托方应与物业服务提供方进行沟通反馈,及时公布评价报告,报告应包含但不限于以下内容:

- a) 说明评价的项目、时间、范围和评价过程中发现的情况,客观指出服务工作中存在的问题;
- b) 对存在的问题提出整改要求,明确整改期限、整改效果等。

6.6 评价结果运用

6.6.1 评价结果应向物业服务提供方反馈。

6.6.2 评价结果可用于物业服务合同履行、下一合同期物业服务需求编制等的参考依据。

6.6.3 评价中发现涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全事项的,可按照物业服务合同约定,给予相应的处理。

6.7 评价资料存档及管理

物业服务委托方应及时对评价资料进行归档,安排专人负责管理。

7 物业服务改进

7.1 改进要求

7.1.1 物业服务提供方应及时对监管、评价过程中发现的问题进行改进,制定纠正预防措施,防止已改进的事项再次发生问题,包括但不限于:

- a) 改进并提升管理服务的方法与举措;
- b) 改进资源配置措施等。

7.1.2 一般性问题应在规定时间内改进。

7.1.3 涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全事项的,立即改进。

7.1.4 物业服务提供方应向物业服务委托方实时公开和反馈改进进展、改进效果等信息。

7.2 改进结果验证

物业服务委托方应对改进结果进行验证,包括但不限于以下方式:

- a) 文件、资料验证;
- b) 现场效果验证;
- c) 下次监管、评价验证。

7.3 改进结果运用

对于未在规定时间内整改完毕的问题,可按照物业服务合同约定,给予相应的处理,作为物业服务费用支付、下一合同期限服务采购等的参考依据。

7.4 改进资料存档及管理

物业服务委托方应及时对改进资料进行归档,安排专人负责管理。



附 录 A
(规范性)
机关办公区域物业服务评价表

A.1 基本服务

按照表 A.1 开展基本服务评价。

表 A.1 基本服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	基本服务 (100 分)	目标与责任 (5 分)	结合物业服务委托方要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案	
2		服务人员 管理 (10 分)	管理人员应取得相关资格证,专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书	
3			每季度至少 1 次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训,并进行适当形式的考核。教育培训和考核记录存档	
4			根据物业服务委托方要求对服务人员进行从业资格审查,审查结果向物业服务委托方报备	
5		保密和思政 教育管理 (40 分)	建立保密管理制度。制度内容应包括但不限于:1.明确重点要害岗位保密职责。2.对涉密工作岗位的保密要求	
6			根据物业服务委托方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应向物业服务委托方报备	
7			每季度至少 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育培 训,培养服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应接受保密、思想政治教育培 训,进行必要的政治审查,合格后签订保密协议方可上岗。 保密、思想政治教育培 训记录存档	
8			发现服务人员重大过失,及时报告物业服务委托方,并采取必要补救措施	
9		档案管理 (15 分)	建立物业信息和档案管理制度,准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全	
10			档案和记录齐全,包括但不限于: 1.客户服务:客户资料、客户建议与投诉等。 2.房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 3.公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等。 4.公共秩序维护服务:监控记录、突发事件演习与处置记录等。 5.保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。 6.绿化服务:绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。 7.其他:客户信息、财务明细、合同协议等	

表 A.1 基本服务（续）

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
11	基本服务 (100 分)	档案管理 (15 分)	遵守物业服务委托方的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将资料内容转作其他用途	
12		外包服务 供应商管理 (10 分)	选聘具有相应资质的外包服务供应商,合理控制外包服务人员流动率	
13			根据物业服务委托方要求明确对外包服务供应商的要求,确定工作流程	
14			明确安全管理责任和保密责任,签订安全管理责任书和保密责任书	
15			开展服务检查和监管,评估服务效果,必要时进行服务流程调整	
16			根据工作反馈意见与建议,持续提升服务品质	
17		服务改进 (10 分)	对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生	
18			明确负责人,定期对物业服务提供过程进行自查,结合反馈意见与评价结果采取改进措施,持续提升管理与服务水平	
19		整改评价 (10 分)	需整改问题是否已在规定期限内整改完成	
20		合计		100 分
注:物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容,结合自身实际需求,增减二级指标,设置相应分值,并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为 100 分。				

A.2 客户服务

按照表 A.2 开展客户服务评价。

表 A.2 客户服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	客户服务 (100 分)	人员形象 礼仪 (10 分)	着统一的工作服装,佩戴标识	
2			仪容整洁、姿态端正、举止文明	
3			用语文明礼貌,态度温和耐心	
4		接待服务 (10 分)	根据物业服务合同约定提供现场接待服务	
5			物品摆放整齐有序,文件资料分类放置	
6			现场办理等待时间宜不超过 5 min,等待较长时间应及时与客户沟通	
7			对咨询、建议、求助等事项,及时处理或答复,处理和答复率 100%,并做好记录。记录填写规范,保存完好	
8			接待服务工作时间应覆盖物业服务委托方工作时间,其余时间设值班人员,并公布值班电话	

表 A.2 客户服务 (续)

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
9	客户服务 (100 分)	信报服务 (10 分)	正确分理邮件、包裹和挂号信等各类信报,记录填写规范,保存完好	
10			对邮件、包裹和挂号信等进行安全检查和防疫卫生检查,并做好登记	
11			对代收的邮件、包裹和挂号信等进行登记,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,记录填写规范,保存完好	
12		报修服务 (30 分)	设置 24 h 报修服务热线	
13			及时受理报修,接到报修电话记录报修内容,记录填写规范,保存完好	
14			1.对于紧急维修,物业服务人员在 10 min 内到达现场,维护专业人员 30 min 内到达并组织维修。 2.对于一般维修,应在约定时间内到达现场	
15			重大维修项目与物业服务委托方进行书面沟通。无法维修时,填写原因及报回	
16			对重要场所、重要设备维修进行 100% 回访,对小修、零修按照用户评价确认回访率	
17			维修满意率为 95% 及以上	
18		信息公示 (10 分)	影响物业服务委托方的作业计划提前公告,如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等	
19			在客服中心或适当区域,公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组织架构、服务时间、停车管理规定、客户咨询投诉方式、绿色节能环保信息等	
20			设置信息公示栏,与建筑物标识系统协调,无褪色、无破损	
21			公示或公告内容清晰明确,措辞适当,及时更新	
22		投诉管理 (10 分)	建立投诉处理相关制度,公开投诉电话,投诉处理应符合 GB/T 17242 的相关要求	
23			接到投诉后记录投诉内容,将投诉情况及时上报,确保投诉信息能够即时传达	
24			对投诉情况查明事实,分清责任,如实反映,并做好处理工作	
25			投诉处理完成后 24 h 内进行回访,回访比例 100%。对相关工作资料进行存档	
26		满意度调查 (20 分)	1.制定满意度调查方案。 2.定期面向物业服务对象开展总体满意度调查,一般按季度组织实施,一年内原则上不少于 1 次	
27			采用与物业服务委托方沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构调查等方式,面向物业服务对象开展满意度调查	
28			满意度为 90% 及以上	
29			关注物业服务对象需求,日常工作中通过现场、电话、函件等方式收集物业服务情况的信息反馈,并进行分析、改进	
30			对满意度调查进行汇总、分析并形成报告,对物业服务对象提出的工作建议或意见,制定整改措施及计划,落实责任人并及时回访相关部门	

表 A.2 客户服务（续）

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
31	合计		100 分	
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为 100 分。				

A.3 房屋维护服务

按照表 A.3 开展房屋维护服务评价。

表 A.3 房屋维护服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	房屋维护服务 (100 分)	基本要求 (10 分)	定期检查房屋使用和安全状况，对办公楼（区）房屋结构、建筑部件、附属建筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好	
2			有巡查、检查、维护计划，并按计划执行	
3			巡查、检查、维护过程留有记录，记录填写规范，保存完好	
4		房屋结构 (15 分)	每年至少安全普查 1 次房屋，根据普查结果制定维修计划，并组织实施	
5			每季度至少巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议物业服务委托方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施	
6		建筑部件 (30 分)	每季度至少检查 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等	
7			每半月至少巡查 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道等	
8			每 2 个月至少检查 1 次公用部位的室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等	
9			每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等	
10		附属建筑物 (15 分)	每半月至少巡查 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等	
11			每半月至少检查 1 次雨、污水管井、化粪池等	
12			每年至少检测 1 次防雷装置	
13		装饰装修管理 (20 分)	装饰装修使用的材料和设备使用节能环保等绿色产品，且符合 GB 50222 的相关规定	
14			装饰装修前，物业服务提供方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管理服务	
15			装修垃圾在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖、标示牌等措施；装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运	
16		标识标牌 (10 分)	标识标牌符合 GB/T 10001.1 的相关要求，消防与安全标识符合 GB 2894、GB 13495.1 的相关要求	
17			每月至少检查 1 次标识标牌。标识标牌应规范清晰、路线指引正确、安装稳固	
18	合计		100 分	
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为 100 分。				

A.4 公用设施设备维护服务

按照表 A.4 开展公用设施设备维护服务评价。

表 A.4 公用设施设备维护服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	公用设施设备维护服务 (100 分)	基本要求 (15 分)	对公用设施设备的检查、巡视、维修及改造做好相关记录,记录填写规范,保存完好。采取有效措施,节能减排降耗,应符合 GB/T 36710 的相关要求	
2			建立公用设施设备相关管理制度,确保在使用中处于完好状态,符合相关规范要求,包括但不限于设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等	
3			重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检 1 次并做好相关记录,记录填写规范,保存完好	
4			特种设备由专业性机构进行维修养护,物业服务提供方做好监管并进行日常管理	
5			具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间),温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范	
6		设备机房 (10 分)	设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人,且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合规范要求,机房巡视及外来人员记录清晰完整,标识统一,符合规范	
7			门窗、锁具应完好、有效	
8			每半月至少清洁 1 次,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	
9			按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施	
10			安全防护用具配置齐全,检验合格	
11			应急设施设备用品应齐全、完备,可随时启用	
12		给排水系统 (10 分)	生活饮用水卫生符合 GB 5749 的相关要求	
13			二次供水卫生符合 GB 17051 的相关要求	
14			设施设备、阀门、管道等运行正常,无跑、冒、滴、漏现象	
15			有水泵房、水箱间的,每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵	
16			遇供水单位限水、停水,按规定时间通知物业服务委托方	
17			每季度至少 1 次对排水管进行疏通、清污,保证室内外排水系统通畅	
18		电梯系统 (10 分)	电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少检查 2 次电梯的安全状况	
19			电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置	
20			每年至少对电梯全面检测 1 次,并出具检测报告,核发电梯使用标志	

表 A.4 公用设施设备维护服务（续）

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
21	公用设施设备维护服务 (100 分)	电梯系统 (10 分)	电梯维保应符合 TSG T5002 的有关要求	
22			电梯使用应符合 TSG 08 的有关要求	
23			有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案,每年至少演练 1 次。电梯出现故障,物业服务人员 10 min 内到场应急处理,维保专业人员 30 min 内到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通	
24			电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏	
25			根据物业服务委托方需求,合理设置电梯开启的数量、时间	
26		空调系统 (10 分)	空调通风系统运行管理符合 GB 50365 的相关要求	
27			办公楼内温湿度、空气质量等符合 GB/T 18883 的相关要求	
28			定期维保并做好记录,保证空调设施设备处于良好状态	
29			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,运行期间每日至少巡查 1 次运行情况	
30			每半年至少检查 1 次管道、阀门并除锈	
31			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、仪表及冷却塔噪声	
32			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	
33			每年至少清洁 1 次分体式空调主机和室外机。每月至少巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固	
34			制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求	
35		消防系统 (20 分)	消防设施的维护管理符合 GB 25201 的相关要求	
36			消防设备检测符合 GA 503 的相关要求	
37			消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置	
38			消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合	
39			自动喷水灭火系统启动正常	
40			消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常	
41			消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常	
42			正压送风、防排烟系统运行正常	
43		供配电系统 (10 分)	建立 24 h 运行值班监控制度	
44			对供电范围内的电气设备定期巡视维护,加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测	
45			公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,确保用电安全	

表 A.4 公用设施设备维护服务（续）

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
46	公用设施设备维护服务 (100 分)	供配电系统 (10 分)	核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备,定期维护应急发电设备	
47			非计划性停电应在事件发生后及时通知物业服务委托方,快速恢复或启用应急电源,并做好应急事件上报及处理工作	
48			复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向物业服务委托方报告	
49		弱电系统 (5 分)	安全防范系统符合 GB/T 21741 的相关要求	
50			保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常,有故障及时排除	
51		照明系统 (5 分)	外观整洁无缺损、无松落	
52			照明灯具宜选用节能环保产品	
53			公共区域照明设备每周至少巡视 1 次	
54		锅炉设备/ 热力站 (5 分)	建立 24 h 值班监控制度	
55			锅炉设备的安装、改造、维修,由取得特种设备生产许可证的单位进行	
56			锅炉设备至少每年全面检查 1 次	
57			每年至少检测 1 次锅炉设备及其辅助设备,确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常	
58	每年至少检测 1 次锅炉水质,确保水质合格			
59	合计	100 分		
注:物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容,结合自身实际需求,增减二级指标,设置相应分值,并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为 100 分。				

A.5 保洁服务

按照表 A.5 开展保洁服务评价。

表 A.5 保洁服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	保洁服务 (100 分)	基本要求 (10 分)	建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行	
2			做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好	
3			作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求	
4			进入保密区域时,有物业服务委托方相关人员在场	
5		办公用房 区域保洁 (40 分)	大厅、楼内公共通道: 1.保持干净,无异味、无杂物、无积水。 2.门窗玻璃干净无尘,透光性好。 3.指示牌干净,无污渍	

表 A.5 保洁服务（续）

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
6	保洁服务 (100 分)	办公用房 区域保洁 (40 分)	电器、消防等设施设备： 1.配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹。 2.监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点	
7			楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水	
8			开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水	
9			作业工具间： 1.保持干净，无异味、无杂物、无积水。 2.作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍	
10			公共卫生间： 1.保持干净，无异味，垃圾无溢出。 2.配备厕纸等必要用品	
11			电梯轿厢： 1.保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味。 2.灯具、操作指示板明亮	
12			平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫	
13			公共场地区域保洁 (15 分)	每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净，无杂物、无积水
14		雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施		
15		各种路标、宣传栏等保持干净		
16		定期清洁室外照明设备		
17		绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象		
18		垃圾处理 (15 分)	在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置	
19			桶身表面干净无污渍	
20			垃圾中转房保持整洁，化粪池清掏，无明显异味	
21			垃圾装袋，日产日清	
22			建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理	
23		卫生消毒 (20 分)	办公用房区域、公共场所区域和周围环境定期预防性卫生消毒	
24			采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇	
25			发生公共卫生事件时启动应急预案，邀请专业单位开展消毒、检测等工作	
26	合计	100 分		
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为 100 分。				

A.6 绿化服务

按照表 A.6 开展绿化服务评价。

表 A.6 绿化服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	绿化服务 (100 分)	基本要求 (40 分)	制定绿化服务的工作制度及工作计划,并按照执行	
2			做好绿化服务工作记录,填写规范、保存完好	
3			作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求	
4		室外绿化 养护 (60 分)	定期灌溉及施肥	
5			根据生长情况修剪绿地,绿地内无枯草、无杂物	
6			定期修剪树木、花卉等	
7			根据病虫害发生规律实施综合治理,通常在病虫害率高时,以药剂杀死病虫害,以确保植物良好生长	
8			绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 1.雨雪、冰冻等恶劣天气来临前,专人巡查,对绿植做好预防措施,排除安全隐患。 2.恶劣天气后,及时清除倒树断枝,疏通道路,尽快恢复原状	
9	合计	100 分		
注:物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容,结合自身实际需求,增减二级指标,设置相应分值,并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为 100 分。				

A.7 公共秩序维护服务

按照表 A.7 开展公共秩序维护服务评价。

表 A.7 公共秩序维护服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	公共秩序 维护服务 (100 分)	基本要求 (5 分)	建立公共秩序维护服务相关制度,并按照执行	
2			对巡查、值守及异常情况等相关记录,填写规范,保存完好	
3			配备公共秩序维护必要的器材	
4		出入管理 (10 分)	办公楼(区)主出入口应实行 24 h 值班制	
5			在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录,并与相关部门取得联系,同意后方可进入	
6			大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单,经核实后放行	
7			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,及时劝离,必要时通知公安机关进行处理	
8			配合相关部门积极疏导上访人员,有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况	

表 A.7 公共秩序维护服务（续）

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
9	公共秩序维护服务 (100 分)	出入管理 (10 分)	根据物业服务合同约定,对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检,严防违禁品(包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等)、限带品(包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等)进入	
10		值班巡查 (5 分)	建立 24 h 值班巡查制度	
11			制定巡查路线,按照指定时间和路线执行,加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查	
12			巡查期间保持通信设施设备畅通,遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施	
13			收到监控室指令后,巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施	
14		监控值守 (10 分)	监控室环境符合系统设备运行要求,定期进行检查和检测,确保系统功能正常	
15			监控设备 24 h 正常运行,监控室实行专人 24 h 值班制度	
16			监控记录画面清晰,视频监控无死角、无盲区	
17			值班期间遵守操作规程和保密制度,做好监控记录的保存工作	
18			监控记录保持完整,保存时间不应少于 90 d	
19			无关人员进入监控室或查阅监控记录,经授权人批准并做好相关记录	
20			监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后,及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理	
21		车辆停放 (10 分)	车辆行驶路线设置合理、规范,导向标志完整、清晰	
22			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	
23			严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电	
24			非机动车定点有序停放	
25			发现车辆异常情况及时通知车主,并做好登记;发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理,响应时间不超过 3 min	
26		消防安全管理 (30 分)	建立消防安全责任制,确定各级消防安全责任人及其职责	
27			消防控制室实行 24 h 值班制度,每班不少于 2 人	
28			消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用	
29			配备齐全消防设施、消防器材等设备。委托专业机构对建筑消防设施每年至少 1 次全面检测	
30			易燃易爆品设专区专人管理,做好相关记录	

表 A.7 公共秩序维护服务（续）

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
31	公共秩序维护服务 (100 分)	消防安全管理(30 分)	定期组织消防安全宣传,每半年组织不少于 1 次消防演练	
32		突发事件处理 (20 分)	制定突发事件安全责任书,明确突发事件责任人及应承担的安全责任	
33			建立应急突发事件处置队伍,明确各自的职责	
34			识别、分析各种潜在风险,针对不同风险类型制定相应解决方案,并配备应急物资	
35			建立突发事件应急管理联动机制,制定自然灾害、公共卫生、公关事件、安全事故、消防事故、社会治安事件、交通事故、供电故障、燃气泄漏、设施设备突发故障等方面突发事件的综合性应急预案,每半年组织不少于 1 次突发事件应急演练,并有相应记录	
36			发生意外事件时,及时采取应急措施,维护机关办公区域物业服务正常进行,保护物业服务委托方人身财产安全	
37			机关办公区域物业服务应急预案终止实施后,积极采取措施,在尽可能短的时间内,消除事故带来的不良影响,妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门	
38			事故处理后,及时形成事故应急总结报告,完善应急救援工作方案	
39		大型活动秩序 (10 分)	制定相应的活动秩序维护方案,合理安排人员,并对场所的安全隐患进行排查	
40			应保障通道、出入口、停车场等区域畅通	
41			活动举办过程中,做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作,确保活动正常进行	
42	合计		100 分	
注 1: 物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容,结合自身实际需求,增减二级指标,设置相应分值,并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为 100 分。 注 2: 如果各模块中的二级指标不在物业服务合同约定范围内(或因委托方原因不纳入评价范围),应计算扣除该项分值后的总分与 100 分的比例,在完成所有打分后,按照该比例折算出实际总分。 例如,某模块中无某项分值为 10 分的二级指标,扣除该项分值总分为 90 分,与 100 比例计算为:100/90≈1.11(结果四舍五入);如该项目服务要求评价后总得分为 80 分,根据比例折算最后实际总分为:80×1.11=88.8 分。				

参 考 文 献

- [1] GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- [2] GB/T 19011 管理体系审核指南
- [3] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [4] 中华人民共和国民法典
- [5] 中华人民共和国标准化法
- [6] 中华人民共和国保守国家秘密法
- [7] 中华人民共和国消防法
- [8] 中华人民共和国物业管理条例(中华人民共和国国务院令第 379 号)
- [9] 机关事务管理条例(中华人民共和国国务院令第 621 号)
- [10] 党政机关办公用房管理办法
- [11] 中华人民共和国保守国家秘密法实施办法
- [12] 中央国家机关购买后勤服务管理办法
- [13] 机关事务工作“十三五”规划
- [14] 机关事务工作“十四五”规划
- [15] 机关事务标准化发展规划(2018—2020 年)
- [16] 中央国家机关办公用房维修标准
- [17] 节约型机关创建行动方案(国管节能〔2020〕39 号)
- [18] JGSW 03—2020 中央行政事业单位固定资产清查盘点工作指南(试行)
- [19] 中央国家机关后勤服务指南
- [20] 机关事务工作指南
- [21] 机关事务标准化工作指南
