

# DB 15

## 内蒙古自治区地方标准

DB15/T 2011—2020

### 党政机关办公区物业服务管理规范

Norms of property service management in the office area of the Party and  
government organs

2020-10-26 发布

2020-11-26 实施

内蒙古自治区市场监督管理局

发布



## 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
4.1 物业服务企业 .....	2
4.2 服务人员 .....	2
4.3 施工管理 .....	2
4.4 档案管理 .....	3
4.5 保密管理 .....	3
4.6 标识管理 .....	3
4.7 节能管理 .....	3
5 服务要求 .....	3
5.1 客户服务 .....	3
5.2 房屋维护 .....	4
5.3 公用设施维护 .....	5
5.4 秩序维护 .....	6
5.5 保洁服务 .....	8
5.6 绿化服务 .....	9
6 物业应急管理 .....	9
7 监督管理 .....	10
7.1 职责划分 .....	10
7.2 日常管理 .....	10
7.3 服务质量评价 .....	10
7.4 改进 .....	10
附录 A (资料性) 满意度调查表 .....	12
附录 B (规范性) 保洁服务内容及要求 .....	13
附录 C (资料性) 物业服务考核指标 .....	15

## 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。

本文件由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院。

本文件主要起草人：刘满义、诺拉、托娅、穆鑫、张克勤、刘欣、杜羽、刘婧、吕慧枝、王燕妮。

# 党政机关办公区物业服务管理规范

## 1 范围

本文件规定了党政机关办公区物业服务基本要求、服务要求、监督管理与服务质量评价改进。本文件适用于各级党政机关办公区物业服务管理。

## 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/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/T 17242 投诉处理指南

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

CJJ/T102 城市生活垃圾分类及其评价标准

DL 408 电业安全工作规程（发电厂和变电所电气部分）

DB15/T 969 办公楼物业管理服务标准

DB15/T 2007 党政机关办公区突发事件应急预案编制导则

DB15/T 2009 党政机关办公区绿化养护及服务管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**党政机关办公区** office area of party and government organs

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关，以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位用于办公和开展业务、技术工作的场所。

### 3.2

**物业服务** property services

对房屋及其配套设施设备及相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和公共秩序的活动。

### 3.3

#### 物业管理单位 property management unit

购买党政机关办公区物业服务，对物业服务进行监督管理、考核评价的单位。

### 3.4

#### 物业使用单位 property user unit

实际接受党政机关办公区物业服务的单位。

## 4 基本要求

### 4.1 物业服务企业

4.1.1 应具有独立法人资格。

4.1.2 在党政机关办公区设有固定的物业管理用房，并根据物业服务合同约定和办公区实际情况设置相应的职能部门，配备相应数量的物业管理服务人员、服务设备和用品。

4.1.3 建立完善的规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范、内部管理制度等。

4.1.4 在物业管理区域内显著位置公示企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、服务电话等信息。

4.1.5 物业服务企业与其他相关服务机构应建立有效的沟通协调机制，当各方在服务作业工序、范围存在交叉或衔接时，应友好协商，划分各方的责任并共同制定合理的组织实施方案。

4.1.6 物业服务合同解除或终止后，物业服务企业应与物业管理单位按照合同约定，在规定时间内办理退出手续，并履行交接程序。

4.1.7 涉及物业使用单位正常办公秩序的物业服务事项，物业服务企业应履行告知义务。

### 4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应具备良好的职业道德，遵守国家法律法规。若党政机关明确要求对服务人员进行政审，物业服务企业应通过适当方式和途径落实，政审结果应向党政机关或物业管理单位报备。

4.2.2 管理人员应具备相应的物业管理知识，专业技术人员、特种设备作业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书。

4.2.3 物业服务企业应对服务人员进行岗前培训，合格后方可上岗；工作期间应进行定期培训，包括办公区基本情况、职业技能、专业知识、安全知识、规章制度、保密教育等内容。

4.2.4 服务人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁，服务主动热情，保持良好的精神状态，用语文明规范，可根据实际情况配备具有蒙古语会话能力的工作人员。

4.2.5 物业服务企业工作人员不应询问、打听、传播办公区工作人员私事，不应透露有关工作信息。

### 4.3 施工管理

4.3.1 物业施工应符合法律法规、规范标准，满足合同要求。

4.3.2 施工应尽可能避开人员进出高峰时段，不应妨碍办公区正常办公及秩序。无法避免时，应至少提前 2 个工作日张贴作业安排公告，并制定有效的实施方案及安全防护、应急措施，使其影响降至最小。

4.3.3 施工确需临时占用、挖掘道路和场地的，应当征得物业管理单位同意，并应在约定期限内恢复原状，不得擅自占用、挖掘。

- 4.3.4 施工人员要统一着装，施工场地各类警示标志设置明显，保证施工人员和过往行人的安全。
- 4.3.5 施工应遵守环境保护和安全生产法律法规的规定，采取措施，防止或者减少粉尘、废气、废水、固体废物、噪声、震动和照明产生的污染和危害。
- 4.3.6 施工现场应干净整齐。各种设施设备、材料、苗木等物料应当定点存放，余料及时清理、清扫，不得随意丢弃。不得在现场外擅自占道堆放建筑材料、工程渣土和建筑垃圾。

#### 4.4 档案管理

- 4.4.1 建立完善的档案管理制度，档案资料应建立及时，完整齐全，分类管理，方便查阅。
- 4.4.2 档案内容应主要包括办公区相关资料、日常管理文件、设备设施技术资料、物业服务、物业维修、投诉处理等。

#### 4.5 保密管理

- 4.5.1 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。涉密工作岗位服务人员应签订保密协议。
- 4.5.2 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，履行保密职责。
- 4.5.3 应遵守物业管理和使用单位的信息、档案资料保密要求，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

#### 4.6 标识管理

- 4.6.1 标识的图符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 4.6.2 消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求。
- 4.6.3 指引类、警示类、设施设备类标识应符合 DB15/T 969 的要求。
- 4.6.4 根据实际需要，应提供临时性标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）。
- 4.6.5 定期检查平面路线图、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、供配电系统模拟示意图、主要供水阀门标识、电气开关状态标识、主要管线流向标识、交通标识等，确保标志标牌规范清晰，安装稳固。

#### 4.7 节能管理

- 4.7.1 物业服务企业应有相应的节能管理能力，物业服务合同应当载明节能管理的目标和要求。
- 4.7.2 物业服务企业应安排人员负责节能减排工作。
- 4.7.3 将节能减排与物业服务企业绩效挂钩，提高开展节能工作积极性。
- 4.7.4 应配合物业管理和使用单位制定节能相关工作制度；依据 GB/T 29149 的要求合理配备和使用符合国家标准能源资源计量器具，建立能源资源计量数据管理和分析制度；做好能源资源数据采集工作并形成台账。
- 4.7.5 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。
- 4.7.6 应根据工作性质、气候变化、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，制定合理、可行的节能运行计划。
- 4.7.7 定期监控网络机房、机关餐厅、开水间、锅炉房等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能源统计和消耗状态分析，根据分析结果视需要采取有效措施降低能耗。
- 4.7.8 办公楼内应张贴节能标识提示，并定期对用电、用水设施设备进行巡检及维护保养，防止出现长明灯、长流水等情况。
- 4.7.9 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗问题，提报节能改造方案建议。
- 4.7.10 党政机关办公区进行改建、装修、加固时，配合物业管理或使用单位实施节能改造。



## 5 服务要求

### 5.1 客户服务

#### 5.1.1 接待服务

5.1.1.1 工作时间应有现场接待人员，接待服务时应遵循服务礼仪，其余时间设值班人员，并公布值班电话。

5.1.1.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、引导、接听电话及收发传真等。

5.1.1.3 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。

5.1.1.4 受理服务事项应进行记录并存档。

#### 5.1.2 信报服务

5.1.2.1 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。

5.1.2.2 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。

5.1.2.3 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。

#### 5.1.3 报修维修服务

5.1.3.1 建立报修维修服务管理制度，约定报修流程、维修时效和服务承诺。在规定时限内处理报修事项。

5.1.3.2 维修包括日常维修和大中修。日常维修是指修复或者排除房屋及公用设施的轻微破损或者小故障，以保持房屋及其附属设施的正常使用。大修是指对房屋及公用设施进行全面修复。中修是指对房屋及公用设施进行局部修复。

5.1.3.3 应根据维修类型和应急程度对日常维修进行分类管理，在规定时限内及时安排处理。急修 15 min 内赶到现场进行应急处理。如大中修的，要报告物业管理单位，配合提出维修计划和维修资金使用计划。

5.1.3.4 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务企业对维修保养进行监督和日常管理。

5.1.3.5 物业服务企业巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，按照物业服务合同约定进行维修。

5.1.3.6 报修、维修应做好记录。日常维修项目应进行回访，并做好回访记录。

#### 5.1.4 延伸便民服务

物业服务企业可根据物业管理和使用单位的需求，开展力所能及的延伸服务，如理发服务、票务服务、洗衣服务、收发服务、快递派发服务、便利商店供应服务等。

#### 5.1.5 投诉及满意度调查

5.1.5.1 物业服务企业应建立投诉处理机制，投诉管理应满足 GB/T17242、DB15/T969 的要求。应当明确投诉处理责任人，对外公布监督、投诉电话，并对投诉内容进行记录整理，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到 100 %。

5.1.5.2 物业服务企业采取多种形式收集物业使用单位对物业服务满意度的信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量，物业服务满意度调查每季度 1 次。满意度调查表参见附录 A。

5.1.5.3 对物业服务满意度信息的收集可采用直接与物业使用单位沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式。



## 5.2 房屋维护

### 5.2.1 基本要求

5.2.1.1 物业管理单位应建立房屋维护与管理制度，物业服务企业根据维护与管理制度引导物业使用单位正确使用房屋，指导其遵守房屋安全使用的相关规范。

5.2.1.2 物业服务企业应按照房屋维护与管理制度或合同约定制定年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，维护保养记录应齐全。

5.2.1.3 物业服务企业应建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

### 5.2.2 维护管理内容

#### 5.2.2.1 房屋结构

定期巡视梁、柱、板等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议物业管理单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

#### 5.2.2.2 建筑部件

5.2.2.2.1 定期检查外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。

5.2.2.2.2 定期巡查共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等。

5.2.2.2.3 定期检查共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。

5.2.2.2.4 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。

#### 5.2.2.3 附属构筑物

5.2.2.3.1 定期巡查大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。

5.2.2.3.2 每年至少检测 1 次防雷设施。

5.2.2.3.3 定期检查雨水管井、污水管井、化粪池等配套设施。

#### 5.2.2.4 装饰装修

5.2.2.4.1 物业使用单位对所占房屋进行装饰装修前，物业服务企业应与装修单位或装修单位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监督。

5.2.2.4.2 装饰装修使用的材料和设备应符合 GB 50222 的要求，应有质量检验合格证明和有中文标识的产品名称、规格、型号、生产厂厂名、厂址等。

5.2.2.4.3 装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；装修单位或装修单位委托的装修企业在规定时间内清运。

## 5.3 公用设施维护

### 5.3.1 基本要求

5.3.1.1 设施设备具备安全、稳定运行的环境和场所，具备防雷电、防火灾、防洪涝、防日晒、防高温、防潮湿、防腐蚀、防噪音等功能，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度符合相关安全规范。

5.3.1.2 建立完善的管理制度，如配送电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度、电梯运行管理制度、空调运行管理制度、消防设施维护制度、给排水维修制度等，以及相关应急预案和安全操作规程。

5.3.1.3 按相关规范对公用设施进行定期巡检、维护保养,按要求及时、如实记录设施设备运行参数及运行状况,做好运行记录和维修档案等工作台帐。

5.3.1.4 配备符合要求的运行维护专业技术人员,按照国家和自治区相关规定取得职业资格证书及岗位等级证书。

5.3.1.5 配置先进、安全性能可靠的作业工具,所有工器具应建立台帐,责任到人,安全工作器具按期进行检测和保养,并确认使用的计量器材检定(校准)合格。

5.3.1.6 在显著区域悬挂或张贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设备标识、安全防护和警示标识等。

## 5.3.2 维护管理内容

### 5.3.2.1 供电及照明系统

5.3.2.1.1 建立 24 h 运行值班监控制度,一般故障 8 h 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,向物业管理和使用单位报告。

5.3.2.1.2 从业人员操作时严格执行 DL 408 的规定,并熟练掌握触电紧急急救法。

5.3.2.1.3 对供电范围内的电气设备定期巡视维护,对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等进行重点监测。公共电器设备、公共照明系统等,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。应急供电系统检查维护符合 DB15/T 969,保持设备完好,可随时应急启用,确保使用单位在突发情况下正常运转。

5.3.2.1.4 高(低)压供电系统维护内容符合 DB15/T 969。

5.3.2.1.5 公共照明系统维护内容符合 DB15/T 969。

### 5.3.2.2 弱电系统

5.3.2.2.1 定期巡视检查弱电设备和信号线路,擦拭设备机柜、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,及时排除运行安全隐患,日常维修合格率 100 %。

5.3.2.2.2 大风、沙尘、暴雨等极端天气和重大节日前后,应检查设备线路,排除故障隐患,做好故障记录。

5.3.2.2.3 及时更换已损坏的或将达到使用寿命的配件,避免因其致使设备故障扩大,影响其他相关设备的安全运行。

5.3.2.2.4 在售后维保期内,应及时联系厂家或售后维保人员进行维保。

### 5.3.2.3 电梯系统

5.3.2.3.1 应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保,并与维保单位签订维保合同,约定维保期限、要求和双方的权利义务。

5.3.2.3.2 电梯维保要求符合 DB15/T 969。

### 5.3.2.4 空调通风系统

5.3.2.4.1 空调通风系统的巡视检查、维护养护应符合 DB15/T 969。

5.3.2.4.2 分体式空调应定期清洗,定期巡查挂机和室外支架是否稳固。

5.3.2.4.3 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。

### 5.3.2.5 给排水系统

5.3.2.5.1 供排水系统的巡视检查、维护养护应符合 DB15/T 969。

5.3.2.5.2 如遇供水单位限水、停水，应及时通知办公区内工作人员。

#### 5.3.2.6 供热系统

供热系统的巡视检查、维护养护应符合 DB15/T 969。

### 5.4 秩序维护

#### 5.4.1 基本要求

5.4.1.1 建立秩序维护工作相关制度、工作规程。

5.4.1.2 配置秩序维护所需的设施设备，可包括安保（警用）器械、巡逻车辆等。

5.4.1.3 着重提高秩序维护工作中的技防水平，根据需求配置或更新中央监控系统、巡更系统、周界报警系统、对讲系统、车库管理系统、门禁系统、消防报警和灭火系统等。

5.4.1.4 配备专职秩序维护人员，应接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。

5.4.1.5 人员上岗时应佩戴统一标志，按要求佩带器械，仪容仪表整洁规范，用语文明。

#### 5.4.2 秩序维护内容

##### 5.4.2.1 出入管理

5.4.2.1.1 办公区主出入口应实行 24 h 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。

5.4.2.1.2 工作人员应凭有效证件进入办公区。

5.4.2.1.3 来访人员申请进入办公区时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，逐一验证身份，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。

5.4.2.1.4 排查可疑人员，对于不配合身份验证、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。

5.4.2.1.5 进入办公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。载有易燃、易爆等危险物品的车辆不应进入办公区。

5.4.2.1.6 大件物品搬出应有相关单位签发的出门证，经查验后放行，并形成记录。施工人员携带物品离开办公区，应有相关单位开据的证明和清单，经核实后放行。

5.4.2.1.7 公务和工作人员车辆应凭有效通行证进入办公区。

5.4.2.1.8 制定车辆行驶路线，对进出办公区的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。当外来车辆进入办公区时，应按门卫指引的路线行驶，有序停放在指定区域内。

5.4.2.1.9 禁止携带宠物者进入办公区，限制无主宠物进入。

##### 5.4.2.2 监控

5.4.2.2.1 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。

5.4.2.2.2 监控室实行专人 24h 值班制度，值班电话保持 24 h 畅通，做好相关记录。

5.4.2.2.3 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。

5.4.2.2.4 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应以最快方式确认。确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实后立即上报，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。

5.4.2.2.5 物业管理单位和物业服务企业应约定监控调阅权限，建立包括申请、审批、签字确认、记录、存档在内的调阅管理制度。

5.4.2.2.6 监控记录保持完整，保存时间不应少于 30 d。

#### 5.4.2.3 巡查

5.4.2.3.1 巡查要求符合 DB15/T 969。

5.4.2.3.2 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；发现可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

#### 5.4.2.4 车辆停放管理

5.4.2.4.1 合理规划机动车和非机动车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

5.4.2.4.2 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。

5.4.2.4.3 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。

5.4.2.4.4 停车场（库）内不得存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

5.4.2.4.5 应定期清理长期不使用车辆。

#### 5.4.2.5 消防管理

5.4.2.5.1 物业管理单位和物业服务企业应签订安全责任书，明确安全责任（集中办公区应由物业管理单位与物业使用单位、物业服务企业分别签订安全责任书）。

5.4.2.5.2 消防管理及设施维护应符合 GB 25201 和 DB15/T 969。

5.4.2.5.3 配备消防设施、器材，设置消防安全标志，明确专人维护并管理；定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修。委托专业维保机构定期检验维修，对建筑消防设施每年至少进行 1 次全面检测，维保质量达到消防要求。

5.4.2.5.4 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，常闭式防火门处于常闭状态。应在消防车道设置禁止占用的明显标志。

5.4.2.5.5 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，对违反消防规定的行为及时制止。

### 5.5 保洁服务

#### 5.5.1 基本要求

5.5.1.1 建立保洁管理制度和保洁服务方案，做好保洁服务工作记录。

5.5.1.2 配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围。

5.5.1.3 根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁、专项清洁或深度清洁相结合的方式，保持物业服务区域整洁、干净。保洁服务频次应符合 DB15/T 969 的要求或合同约定。

5.5.1.4 清理报纸等杂物时，应注意检查是否夹带其他文字性资料，若夹带其他文字性资料，应经工作人员许可后清运。

5.5.1.5 保洁所使用的拖布、抹布、手套均需要进行分色分类使用放置。



5.5.1.6 清洁时要避开进出高峰时间,应采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害,人员出入高峰时宜对清洁区域进行巡查。

5.5.1.7 开展 2 m 或 2 m 以上高空清洁作业时,应在采取充分安全措施的前提下实施。

5.5.1.8 雨雪天气应采取安全防护措施,在通道、台阶、出入口处设置警示标志并铺设防滑垫等。

## 5.5.2 保洁内容

### 5.5.2.1 办公用房公共区域

对大厅、楼内公共通道、楼梯及楼梯间、开水间及清洁间、卫生间、平台屋顶、外墙等区域,电梯轿厢、电器消防等设备设施进行清洁。清洁内容及要求见附录B。

### 5.5.2.2 公共场地区域

对楼外公共场地、水景、绿化景观等区域进行清洁。清洁内容及要求见附录B。

### 5.5.2.3 垃圾处理

按CJJ/T 102要求进行垃圾分类管理,指定位置摆放分类垃圾桶(箱),垃圾分类投放、分类收集、分类运输。垃圾处理内容及要求见附录B。

### 5.5.2.4 室内保洁

5.5.2.4.1 重要领导办公室和重要会议室的保洁服务,应由相对稳定的专人负责。清洁内容及要求见附录B。

5.5.2.4.2 应妥善保管领导办公室、会议室钥匙,除日常保洁外,其他时间内不应擅自进入办公室,不应将钥匙提供给他人,不得私自向领导办公室传递、摆放外来文件、资料等。

5.5.2.4.3 室内保洁时,应保持桌面材料及屋内设施原状。不应坐、卧,不应翻阅文件、资料、报刊、书籍,不应吃东西、饮水,不应大声喧哗、嬉笑,不应使用和动用工作人员任何工作和私人物品,存取物品应经工作人员同意。

5.5.2.4.4 保洁过程中,应注意检查办公室安全情况,发现有异味、异响等异常情况应及时汇报。发现设施设备破损应及时报修。

### 5.5.2.5 除雪

5.5.2.5.1 物业服务企业制定好除雪责任路段划分,不同降雪等级除雪预案。

5.5.2.5.2 物业服务企业负责人应掌握天气预报,做好除雪应急准备,除雪物资和工具补充、申购、维修工作,负责计划、组织、部署除雪工作。

5.5.2.5.3 白天降雪,边降边清扫;夜间降雪,应安排员工提前上班清扫积雪,次日 10:00 前清扫完楼外主要干道冰雪。除雪内容及要求见附录B。

### 5.5.2.6 卫生消杀

按照DB15/T969的要求对卫生间和垃圾收集清运进行日常消杀并做好卫生防疫活动。

## 5.6 绿化服务

按照DB15/T 2009 《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》的要求执行。

## 6 物业应急管理

- 6.1 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。
- 6.2 建立应急突发事件处置队伍，至少应由物业服务企业负责人、专兼职安全处置人员组成，服从物业管理或使用单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处置。
- 6.3 建立突发事件应急预案体系，指定专职部门负责应急预案编制、评审与发布、宣传与培训、演练与改进等工作。涉及物业管理和使用单位的，应根据其要求开展工作。应急预案的制定及内容应符合 DB15/T 2007 《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》。
- 6.4 突发事件发生时应立即启动应急预案，建立与相关部门的联动机制，协同物业管理或使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。
- 6.5 突发事件发生后编制突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业管理或使用单位报告。
- 6.6 每年开展 1 次应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。演练过后应进行总结和记录：演练事件、演练目的、演练人员、演练地点、演练方案、演练过程等，形成应急预案演练报告，对演练总结分析，找出不足，以便改进。

## 7 监督管理

### 7.1 职责划分

- 7.1.1 党政机关办公区物业管理单位为购买办公区物业服务的单位，具体实施监督管理的可以是购买单位也可以是由其委托的机构。
- 7.1.2 在集中办公区办公的单位对物业服务的监管权限应和物业管理单位协商后确定。
- 7.1.3 集中办公区物业管理单位应发挥沟通物业服务企业和物业使用单位桥梁作用，可以组织成立物业管理委员会或定期组织座谈会，了解物业使用单位需求及意见建议，及时向物业服务企业反馈，提高物业服务质量和满意度。
- 7.1.4 物业管理单位督促物业使用单位遵守管理规约，调解因物业使用、维护和服务与物业服务企业产生的纠纷。

### 7.2 日常管理

- 7.2.1 物业管理单位除对客户服务、房屋维护、公用设施维护、秩序维护、保洁服务和绿化服务等物业服务项目进行重点管理外，还应将物业服务企业制度建设、人员管理、施工管理、标识管理、保密管理、节能管理等影响服务质量的项目作为日常管理的重要指标。物业服务考核指标参见附录 C。
- 7.2.2 物业管理单位的监督检查，应通过现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等不同形式进行并记录。监督检查频次，应根据实际情况，可进行日检、周检、月检、季检、年检和不定期检查。
- 7.2.3 物业管理单位和物业服务企业应考虑实际情况共同组织或分别组织满意度调查。
- 7.2.4 物业管理和使用单位、物业服务企业应不断推进物业服务信息化和智能化建设，利用信息化和智能化优化物业服务流程，提高物业服务水平，降低物业管理成本。物业信息化和智能化建设包括但不限于设施设备系统的自动化和智能化、一卡通技术的使用、移动互联网技术的应用和物业管理信息系统的应用等。

### 7.3 服务质量评价

- 7.3.1 日常监督检查，发现问题及时反馈，督促整改，建立完善反馈机制。
- 7.3.2 建立物业服务全过程评价细则，根据物业服务标准，设置并细化评价要点，按照日常监督检查情况进行评分。
- 7.3.3 加强诚信管理，对有《内蒙古自治区物业管理条例》所列失信行为的，按照相关规定录入物业服务企业信用档案，纳入企业信用信息公示系统。
- 7.3.4 加强绩效管理，依据考核评价结果，按照合同约定对物业服务企业进行奖惩。对服务质量好、测评满意率高的予以奖励；对考核评价不合格、服务对象投诉多的应按照合同约定处理。

### 7.4 改进

- 7.4.1 物业管理单位应和物业服务企业运用适宜的统计方法对在日常监督管理中收集的信息进行分析，利用分析结果评估物业服务的效果和效率。
- 7.4.2 信息分析应包括但不限于：
  - a) 信息有效性；
  - b) 服务项目设置的必要性；
  - c) 反映强烈的有关服务质量的问题，分析对服务质量产生不良影响的主要因素。
- 7.4.3 根据分析结果，提出改进意见，落实改进措施，并对整改结果进行回访。



附 录 A  
(资料性)  
满意度调查表

满意度调查表参见表A.1。

表A.1 满意度调查表

项目	内容	满意程度					意见及建议
		非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意	
客户服务	接待服务						
	信报服务						
	报修及维修						
	延伸便民服务						
	投诉处理						
房屋及公用 设施维护管 理	房屋维护						
	装饰装修管理						
	供电、照明及弱电系统						
	暖通及给排水系统						
	电梯系统及其他						
秩序维护	出入管理						
	停车管理						
	巡查及监控						
	消防管理						
保洁服务	办公用房公共区域						
	公共场地区域						
	室内保洁						
	除雪						
	卫生消杀						
绿化服务	日常维护						
	苗木补植及更新						
物业服务应急管理							
总体评价	管理人员管理水平						
	仪容仪表及服务态度						
	服务速度						
	沟通交流效果						
	总体服务水平						

附 录 B  
(规范性)  
保洁服务内容及要求

保洁服务流程表见表B.1。

表B.1 保洁服务流程表

项目	要 求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净、无水渍
	定期养护大理石、花岗石等材质
	进出口地垫整洁
	公共通道的门框、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
	墙面无污垢、无积尘、无粘贴迹
	垃圾桶内外清洁，无灰尘，上口无垃圾堆积，烟蒂不超过5只
楼梯及楼梯间	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、无蛛网
开水间及清洁间	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、无污渍
	清洁工具摆放整齐有序
卫生间	地面干净、无污渍、无积水，排水通畅无堵塞
	洁具洁净、无污渍、无破损、无黄锈、无尿碱、无异味
	门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污渍、无画痕，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，镜面无水痕
	保持空气流通、无明显异味
	垃圾桶（套垃圾袋）清理及时
电梯轿厢	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

表B.1 保洁服务流程表(续)

项目	要 求
电梯轿厢	电梯门槽内无垃圾、无杂物
	地垫整洁, 铺放整齐
电器、消防等设备设施	定期清洁配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等
	保证表面干净、无尘、无污迹
	监控摄像头、门警系统等表面光亮、无尘、无斑点
平台、屋顶	定期巡查天台、内天井, 有杂物及时清扫
外墙	应定期清洗楼宇外墙, 做到目视洁净、无污垢, 确保表面、接缝、角落、边线等处洁净、
公共场地	道路地面保持干净、无杂物、无积水、无污迹
	降雨后, 应对积水及时进行清扫
	沟渠、池、井内无杂物、无异味
	垃圾桶、栏杆、标志标识、宣传栏表面干净、无积尘、无水印, 摆放端正
	定期清洁室外照明及公用设施
	定期清洁属高空作业范围的路灯、景观灯等, 表面无污渍
水景	水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味
	根据水质情况进行消毒净化处理, 池底干净
绿化景观	每日清洁, 绿地内无杂物
	花台、雕塑、景观表面干净、无污渍
	建筑整洁、无涂污
垃圾处理	垃圾应装袋清理, 人员活动低峰时将楼内垃圾收集、运送到垃圾中转房(车), 日产日清
	垃圾桶(箱)身表面干净、无污渍, 地面无垃圾
	垃圾中转房(车)整洁, 标识清晰, 无明显异味
室内保洁	桌椅、卷柜、沙发等家具干净明亮
	地面干净, 无水渍
	门窗、窗台、插座盒无灰尘
	天花板无蛛网
除雪	道路无积雪, 见路面, 见道线, 保证道路畅通
	楼前、平台、台阶、坡道、停车场、人行道、广场、所有绿地等主要出入通道无积雪、残
	清除的积雪不得随意抛散在路边, 主要路段两侧树坑、草坪内堆积的积雪须整理整齐, 如
	院内垃圾箱、射灯、灌木、标志标识等表面无积雪和积雪掩埋现象

附 录 C  
(资料性)  
物业服务考核指标

物业服务考核指标参见表C.1。

表C.1 物业服务考核指标

序号	项目	指标
1	基本要求	职能部门和管理服务人员的配备符合物业服务合同约定和党政机关办公区的要求。
2		服务设备和用品充足，质量达标。
3		有完善的规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范、内部管理制度等。
4		在物业管理服务区域内显著位置及时公示并更新企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、服务电话等信息。
5		涉及物业使用单位正常办公秩序的物业服务事项，及时履行告知义务。
6	人员要求	服务人员应有良好的职业道德，遵守国家法律法规，要求政审的，政审结果及时向党政机关或物业管理单位报备。
7		专业技术人员、特种设备作业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书。
8		对服务人员进行岗前培训。
9		服务人员统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁，服务主动热情，保持良好的精神状态，用语文明规范。
10	施工要求	错峰施工。
11		及时恢复场地和道路。
12		施工人员统一着装，各类警示标志设置明显。
13		施工应遵守有关环境保护和安全生产法律、法规的规定，采取措施，防止或者减少粉尘、废气、废水、固体废物、噪声、震动和照明产生的污染和危害。
14		物料定点存放、及时清理。
15	档案要求	档案管理制度完善，档案资料建立及时，完整齐全，分类管理，方便查阅。
16	保密要求	按照保密要求管理服务人员，涉密工作岗位和服务人员签订保密协议。
17		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，履行保密职责。
18		不询问、打听、传播办公区工作人员私事，不应透露有关工作信息。
19	标识管理要求	标识要求符合各项标准。
20		根据工作情况，及时设立各种临时性标识。
21		定期检查各标识，确保标志标牌规范清晰，安装稳固。
22	节能要求	能源资源数据采集及时，台账清晰。
23		对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。
24		张贴节能标识提示，并定期对用电、用水设施设备进行巡检及维护保养，无长明灯、长流水等情况。
25		采取积极措施降低能耗。

表C.1 物业服务考核指标（续）

序号	项目	指标
26	服务提供	接待和值班人员在岗，服务遵循礼仪，公布值班电话。
27		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。
28		受理服务事项及时记录并存档。
29		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。
30		邮件登记和投送及时，记录完整。
31		在规定时间内处理报修事项。
32		日常维修及时，合格率符合要求。
33		报修维修记录完善。
34		及时处理投诉，投诉处理回访比例 100%。
35		按时完成满意度调查，满意度达 90%以上。
36		能提供力所能及的便民服务。
37		制定年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，维护保养记录应齐全。
38		按照合同约定和服务标准对房屋结构、建筑部件、附属构筑物进行巡查。
39		按照合同约定和服务标准对装饰装修活动进行有效管理。
40		未因维护服务不到位发生安全事故及相关投诉。
41		设施设备的环境和场所保持安全和稳定。
42		按相关规范对公用设施进行定期巡检、维护保养，按要求及时、如实记录设施设备运行参数及运行状况，做好运行记录和维修档案等工作台账。
43		各类公用设施管理制度完善。
44		供电和照明系统维护符合合同约定及服务标准。
45		弱电系统维护符合合同约定及服务标准。
46		电梯系统维护符合合同约定及服务标准。
48		空调通风系统维护符合合同约定及服务标准。
49		给排水系统维护符合合同约定及服务标准。
50		供热系统维护符合合同约定及服务标准。
51		未因维护服务不到位发生事故及相关投诉。
52		安保设施设备和各项系统保养得当，可用。
53		出入管理符合合同约定及服务标准。
54		监控管理符合合同约定、法律法规及服务标准。
55		巡查符合合同约定及服务标准。
56		车辆停放符合合同约定及服务标准。
57		消防管理符合合同约定、法律法规及服务标准。
58		未因管理不当发生安全事故和相关投诉。
59		保洁内容及要求符合合同约定及服务标准。
60		保洁服务频次符合合同约定及服务标准。
61		按要求进行垃圾分类。
62		卫生消杀符合合同约定、法律法规及服务标准。

表 C.1 物业服务考核指标（续）

序号	项目		指标
63	服务提供	绿化服务	节水灌溉。
64			绿化服务符合合同约定和服务标准。
65	应急管理		应急预案合理完善。
66			定期进行应急演练。
67			突发事件处置得当。