

济宁市地方标准

《党政机关集中办公区物业服务规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

济宁市市场监督管理局下发《济宁市市场监督管理局关于下达 2021 年度济宁市地方标准制修订项目计划的通知》，下达编制任务，由济宁市机关事务中心承担标准的起草工作。

（二）起草单位

本标准起草单位包括济宁市机关事务中心、龙城城市运营服务集团有限公司、山东标益信息咨询服务服务有限公司。

（三）主要起草人及所做的工作

起草人	所做工作
钟 强	主要负责主持标准起草工作、组织、调配人员力量拟定标准框架、审核修订标准文本。
渠慎重	主要负责牵头标准起草工作，阶段性推进标准起草工作，把关标准内容，修订标准细则，组织开展调研、研讨工作。
张洪峰、翟福芳	主要负责标准立项，材料内容调研收集，标准文本修改，意见征集汇总及修订，编制说明撰写、标准发布宣传等工作。

谷国华、田小丽、 孙祥成、周 浩、 黄葳秀、孙稀俪、 赵 力、袁 鹏、 孙 磊、梁 琛	主要负责结合工作实际，对标准编制前期材料调研收集，标准文本修改等工作。
任道均、王风旭、 廖永红、崔 芬	主要负责结合工作实际，对标准编制材料调研收集，标准文本起草、修改，意见征集汇总及修订等工作。
安华娟	主要负责标准文本修改工作。
王新新	主要负责编制说明撰写修改工作。

（四）主要工作过程

1. 成立起草工作组，进行调研

项目承担单位在接到标准起草任务后，成立了标准起草工作组，并进行了广泛调研、收集资料，围绕“让党政机关集中办公区物业服务更加规范”这一宗旨，进行标准框架的构建。

2. 形成标准初稿

在收集资料并广泛调研的基础上，对调研情况进行了汇总分析，确定标准制定的主要内容，于2021年9月底形成了标准初稿。

3. 组织研讨

2021年10月9日针对标准初稿，标准起草工作组组织召开了第一次标准草案研讨会，主要参加人员为市机关事务中心有关科室单位、龙城物业服务公司等相关的负责人和技术骨干，济宁市标准信息技术中心等标准化领域的专家，大家对标准结构和内容的合理性、可操作性进行专题研讨，广开言路，集思广益，获取了宝贵意见。会后，起草工作组对会议所提意见和建议进行了分析研究，对标准初稿进行了修改，形成了第二稿。

2021年10月下旬，又召开了第二次标准研讨会，就标准结构及具体条款的细节内容进行专题研讨。会后，起草工作组对会议所提意见和建议进行分析研究，进一步修改标准文本，形成征求意见稿。

4. 征求意见

2021年11月15日，起草工作组开始面向山东省机关事务管理局、市委办公室、市政府办公室、市住建局等33家单位和个人广泛征求意见。同时，济宁市市场监督管理局在网上面向社会公开征求意见。起草工作组对各单位所提意见和建议进行分析研究，进一步完善了标准文本。

5. 专家审查，形成标准报批稿

2022年4月27日，济宁市机关事务中心组织召开了《党政机关集中办公区物业服务规范》济宁市地方标准专家审查会议，济宁市市场监管局对审查会议进行监督指

导。山东省省直机关后勤服务保障中心、济宁市住房保障中心、济宁市标准信息技术中心、邹城市机关事务服务中心、汶上县机关事务中心、济宁市农业科学研究院、太白湖新区建设局、济宁市物业管理服务协会等单位共9名专家组成标准审查委员会,对送审稿进行了逐字逐句审查,一致同意《党政机关集中办公区物业服务规范》地方标准通过审查,并形成了审查意见。同时,起草工作组根据审查会提出的意见和建议对送审稿进行了修改后,形成报批稿报批。

二、地方标准制定目的和意义

机关事务是国家治理体系和治理能力现代化的组成部分,机关办公区作为机关事务开展的重要场所,规范标准优质的物业服务对开展机关事务有着至关重要的作用。

我省明确了机关事务工作的总体发展方向是推进“一体两翼”工作(以标准化、信息化为支撑,加快集中统一管理),深入推进机关事务管理改革,建立健全机关事务管理部门集中统一管理、各部门负责日常运行管理、后勤服务通过市场化方式供给的机关事务管理工作新格局。但在实践过程中,由于物业服务点多、线长、面广,还存在着不同的服务公司服务水平良莠不齐,服务标准差异较大等问题,影响了党政机关的保障质效、安全运行和整体形象,也不利于服务保障成本的控制。目前,我市尚未有统

一规范的党政机关集中办公区物业服务标准，严重影响了机关事务服务保障水平的规范化 and 高质量发展和提升，急需制定统一的物业服务规范为机关干部职工提供优质服务，创造良好的办公环境和条件。

通过制定党政机关集中办公区物业服务规范，形成系统的物业服务规范体系，填补我市机关后勤管理服务领域标准的空白，以统一的工作尺度标准，为集中办公区物业服务单位提供规范性、指导性的操作指南，规范机关后勤服务市场、政府购买服务行为，推动市级党政机关办公区物业服务社会化、专业化、标准化。对引领区县推行党政机关办公区物业集中统一管理，提升机关事务后勤保障水平、提升党政机关形象和运转效率，提高机关事务治理体系和治理能力、推进节约型机关建设，保障政府施政效能，促进机关事务高质量发展，打造一流营商环境具有十分重要的意义。

三、编制原则、主要技术内容和确定依据

（一）编制原则

本标准制定坚持通用性、先进性和可操作性原则，与我市党政机关集中办公区物业服务的实际状况相结合，全面规范我市党政机关集中办公区物业服务的运行，同时严格遵守国家现行法律、法规和强制性标准的规定，与相关标准协调一致。标准在制定过程遵循以下原则：

1. 合规性原则

在起草本标准时，严格遵守法律法规的规定并严格按照 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》和 GB/T 20001.5-2017《标准编写规则 第5部分：规范标准》等国家标准的有关规定起草。

2. 通用性原则

本标准是在广泛收集相关资料，进行多次实地考察、沟通对接的基础上进行编制的，确保了标准的各项条款符合党政机关集中办公区物业服务工作的特性与实践，以保证本标准内容的通用性。

3. 先进性原则

标准在编制过程中始终明确“让党政机关集中办公区物业服务更加规范”这一宗旨和主线，注意先进经验的总结和提炼，确保标准能够在符合实际的基础之上有所拔高，体现出标准的先进性。

4. 可操作性原则

本标准对市级党政机关集中办公区物业服务的基本要求，以及物业项目接管和退出、客户服务、会议服务、秩序维护服务、消防安全管理、保洁服务、绿化养护服务、建筑物维护管理、设备设施维护保养、节能管理、办公环境管理、应急服务、智慧服务、服务保障、服务监督与考

核、服务评价与改进等内容和要求进行规定，易于参考和操作，使其具有较强的实用性。

5. 协调性原则

在标准编写过程中，我们始终遵循了协调性原则，与相关的管理规则、要求等国家和行业已有的文件保持协调一致。

（二）标准主要技术内容

1. 范围和主要内容

本标准适用于市级党政机关集中办公区物业服务的开展和管理。

本标准共分 17 章，规定了市级党政机关集中办公区项目接管和退出、基础服务、会议服务、秩序维护服务、安全及应急服务、保洁服务、绿化养护服务、建筑物维护管理、设备设施维护保养、节能管理、办公环境管理、智慧服务、服务保障、服务监督与考核等内容和要求。

2. 物业项目接管和退出

对物业项目接管和退出所需流程及退出交接工作的具体内容进行了规范。

3. 基础服务

提出了信报收发、接待、值守及报修服务的内容及要求。

4. 会议服务

对会议服务的基本要求、会议需求确认、会前准备、会中服务及会后整理的具体内容和要求做出了说明。

5. 秩序维护服务

给出了秩序维护服务的基本要求，并对出入管理、视频监控、巡查及车辆停放管理的工作内容给出了相应要求。

6. 安全及应急服务

给出了消防安全和空域安全方面的安全服务管理要求和应急服务管理要求。

7. 保洁服务

给出了保洁服务的基本要求，并对建筑物共有部位保洁、功能用房（会议室、接待室）保洁、化粪池及管道疏通服务、“四害”消杀和环境消毒及垃圾收集与处理等工作做出了规范。

8. 绿化养护服务

给出了绿化区域的维护、垃圾清理、病虫害治理的服务内容及要求。

9. 建筑物维护管理

提出了建筑物维护管理在工作制度和维护管理人员上的相关要求。

10. 设备设施维护保养

给出了设备设施维护保养的基本要求、并对电梯、空调系统、给排水系统、供配电系统、弱电系统及消防系统的维护保养细则进行了规范。

11. 节能管理

从制度建设、节能管控、节能实施等方面提出了具体内容和要求。

12. 办公环境管理

明确了办公环境中空气、噪声及光源质量标准，给出了提高办公环境质量的具体措施。

13. 智慧服务

给出了物业在智慧化服务功能等方面的建议。

14. 服务保障

对服务保障的各项工作要求进行了说明，包括物业服务机构、物业服务人员、保密管理、档案管理、社会事务处理及标识、通知和提示管理。

15. 服务监督与考核

给出了服务监督与考核、评价与改进的内容和要求。

（三）确定本标准主要内容的依据

本标准主要是在全面总结我市各级党政机关集中办公区物业服务管理的做法，结合山东省第23届运动会综合指挥中心及市委市政府办公区物业管理实际情况，调研和吸收上海、宁波、北京、杭州、济南等其他地市党政机关办

公楼物业服务先进经验的基础上，参照 DB37/T 3473-2018《省级机关办公楼（区）物业服务与管理规范》、DB37/T 1997.6-2019《物业服务规范 第6部分：写字楼物业》、DB37/T 1997.11-2019《物业服务规范 第11部分：公共场馆物业》、起草单位参编外省地标 DB4403T 65-2020《政府办公物业服务质量要求》编写。

四、与现行相关法律、行政法规和其他标准的关系

与本标准相关的国家和地方现行法律、法规和标准主要有：

1. 《机关事务管理条例》（中华人民共和国国务院令 第621号）
2. 《物业管理条例》（2003年6月8日中华人民共和国国务院令 第379号公布，根据2007年8月26日《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》第一次修订，根据2016年2月6日《国务院关于修改部分行政法规的决定》第二次修订，根据2018年3月19日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第三次修订）
3. 《国家机关事务管理局 国家发展和改革委员会关于印发“十四五”公共机构节约能源资源工作规划的通知》（国管节能〔2021〕195号）
4. GB 2894 安全标志及其使用导则
5. GB 3095 环境空气质量标准

6. GB 3096 声环境质量标准
7. GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
8. GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
9. GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
10. GB/T 17242 投诉处理指南
11. GB/T 18883 室内空气质量标准
12. GB/T 19095 生活垃圾分类标志
13. GB/T 29149 公共机构能源计量器具配备和管理要求
14. 建标 152-2017 城市消防站建设标准
15. DB37/T 3473 省级机关办公楼（区）物业服务与管理规范
16. DB37/T 3486 微型消防站建设标准
17. DB37/T 1997 物业服务规范系列标准

其中，DB37/T 1997 物业服务规范系列标准对物业的通用要求、写字楼、公共场所等物业服务做出了要求，但由于标准涉及范围较宽泛，未考虑到党政机关人居密度大、各类人员混杂、保密及安全要求较高等实际情况，党政机关集中办公区内容针对性不强、要求不够细化、可操作性较弱，无法对党政机关集中办公区的物业服务起到很好的

指导作用。本标准是在与上述现行法律、法规和标准要求协调一致的情况下，针对济宁市党政机关集中办公区特性进行系统梳理和细化完善，内容更为全面具体，针对性更强。

五、重大分歧意见的处理过程、处理意见及其依据

该标准制定过程中，未出现重大意见分歧。

六、对地方标准自发布日期至实施日期之间的过渡期的建议

建议标准发布一个月后实施。

七、其他应予说明的事项

无。



