

# 团体标准《机关办公楼物业服务规范》 编制说明

标准编制小组

2024年04月

# 团体标准《机关办公楼物业服务规范》编制说明

## 一、标准制定的必要性

为规范机关办公楼物业管理服务，提升管理服务水平，创造安全有序、绿色整洁、和谐文明的机关办公环境，保障客户和物业服务企业的合法权益，促进机关办公楼物业管理的健康发展，实现物业服务的标准化、规范化、专业化，通过遵守规范的要求，不断优化服务流程，提高工作效率，以满足服务对象的需求和期待，通过实施为客户对象创造一个舒适、安全、便利的办公环境，提升物业服务的整体品质。结合本市本行业的实际情况，制定本团体标准显得尤为重要。

本规范的制定和发布，是机关办公物业服务标准发展的必然趋势，是提高机关办公后勤社会化管理的重视程序，是推行机关办公物业管理专业化的需求和标准，从而奠定城市运营与物业管理服务的基础工作。

## 二、项目背景及工作情况

### （一）任务来源

为规范和指导广州市物业管理行业协会会员单位中物业服务企业的机关办公楼物业服务水平，统一机关办公楼物业服务评价与改进方法，广州市物业管理行业协会提出制定该项团体标准。

### （二）标准起草单位

本标准的主要起草单位为广州市物业管理行业协会、广州粤华物业有限公司、广州珠江城市管理服务集团股份有限公司、融通地产物业管理有限公司广东分公司、广东鸿山环境集团有限公司、

广州市开物物业管理有限公司、广州市万科物业服务服务有限公司。

### （三）标准研制过程及相关工作计划

团体标准《机关办公楼物业服务规范》在 2023 年 10 月前完成了项目可行性分析，标准的研制工作于 2023 年 10 月正式启动，选择、确定技术水平高、责任心强的专业技术人员，组建了标准编制小组。

2024 年 1 月标准编制小组提出了标准框架，并根据标准的框架结构进行资料收集，编写了标准草案，向广州市物业管理行业协会标准化专家委员会（以下简称标委会）递交资料提出立项申请并通过。

2024 年 4 月，完成标准草案的完善并小范围内部征求意见，根据反馈。

意见进一步修改完善后形成《机关办公楼物业服务规范（征求意见稿）》，全面公开征求意见。

2024 年 5 月，编制小组计划根据《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，形成标准送审稿。

计划 2024 年 6 月提交标委会技术审查和报批。

计划 2024 年 6 月在全国团体标准信息平台公示及发布。

### 三、标准制定的基本原则

依据 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》的相关要求确定了标准适用性、科学性、合法性和前瞻性原则。标准充分考虑机关办公楼物业服务的特点与现状，结合工作实践和相关管理要求加以规范提升。

### 四、标准主要内容

本标准按照 GB/T 1.1—2020 的规定进行编写，相关内容经过了验证，具有较强的可操作性和科学性。根据调研情况，意见收集情况分析，确定标准的主要内容包括机关办公楼物业服务的术语和定义、总则、基础服务、专项服务、安全生产与应急处置、节能环保、信息化应用、财务管理、服务质量评价与改进，共 11 部分内容。

## 1、范围

本文件规定了机关办公楼物业服务的术语和定义、总则、基础服务、专项服务、安全生产与应急处置、节能环保、信息化应用、财务管理、服务质量评价与改进。

本文件适用于机关办公楼物业服务工作。

## 2、规范性引用文件

该部分列出了本标准引用的各类标准。

## 3、术语和定义

该部分对本标准中涉及到的有关术语进行了定义。

## 4、总则

该部分给出了机关办公楼物业服务的总体原则和要求，强调了合同保障、应急预案制定、节能管理和保密制度的落实等内容。

## 5 基础服务

该部分明确了客户服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、房屋及设施设备管理、装修管理和综合服务的具体操作要求、服务等级及标准。

## 6 专项服务

该部分明确了会务服务、餐饮服务和司乘服务的具体操作要

求、服务等级及标准。

## 7 安全生产与应急处置

该部分明确了安全生产管理、消防安全管理和应急处置的具体管理流程和操作方法。

## 8 节能环保

该部分明确了能源计量管理、节电管理、节水管理、节能改造、防治扬尘、噪声控制、光污染、固体废弃物处理、排污处理和控烟管理的具体管理要求。

## 9 信息化应用

该部分明确了机关办公楼物业服务应该具有的信息平台、信息平台使用、信息管理制度等信息化相关内容。

## 10 财务管理

该部分明确了机关办公楼物业服务财务管理的主要要求。

## 11 服务质量评价与改进

该部分明确了机关办公楼物业服务的质量评价与改进机制，包括公平、公正、公开的评价原则，涉及多元评价主体和接受服务的机关办公单位对象，采用定期和不定期现场检查的评价方式，最终由广州市物业管理行业协会确定并公示物业服务等级。

## 五、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。

## 六、相关国内标准情况简要说明

文件制定过程参考引用了以下文件：

**GB 3096** 声环境质量标准

**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 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB 55037 建筑防火通用规范  
GA/T 992 停车库（场）出入口控制设备技术要求  
GA/T 1211 安全防范高清视频监控系统技术要求  
SB/T 10737 高空外墙清洗服务规范  
XF 1283 住宅物业消防安全管理  
DBJ/T 15-150 电动汽车充电基础设施建设技术规程

### 七、征求意见情况及重大意见分歧的处理

本标准在标准编制、标准研讨以及征求意见过程中没有涉及重大分歧意见。

### 八、后续贯彻措施

该标准发布后广州市物业管理行业协会将会联系相关技术机构，组织相关单位和企业开展对标准的学习，做好宣贯培训工作，促进标准应用；将在广州市住房和城乡建设局的指导下，依据标准要求，规范本协会会员单位的机关办公楼物业服务工作，统一机关办公楼物业服务质量评价与改进。利用协会自身在物业管理服务方面的丰富实践经验，为该项标准的后续贯彻提供足够的技术力量和实施能力。

标准编制小组

2024年4月18日