

# 安徽省省直机关办公用房物业服务指南

## 第一章 总 则

**第一条** 为贯彻落实《安徽省党政机关办公用房管理实施办法》，规范省直机关办公用房物业服务工作，推进省直机关物业服务规范化、标准化和专业化，发挥服务标准作用，提升服务质量效益，降低机关运行成本，根据《中央国家机关后勤服务指南》《安徽省物业管理条例》等规定，制定本指南。

**第二条** 本指南所称省直机关，是指省直党的机关、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。

**第三条** 本指南所称物业服务，是指省直机关使用财政资金购买的物业服务，主要包括房屋养护维护、共用设施设备维护、保洁、绿化、办公家具维修、安全保卫和会议服务等相关服务。

**第四条** 省直机关办公用房物业服务工作，应当遵循厉行节约、务实高效、安全规范、低碳环保的原则，总体水平与经济社会发展水平相适应。

## 第二章 物业服务内容

**第五条** 省直机关办公用房物业服务内容主要包括：房屋养护维护、共用设施设备维护（给排水设备运行维护、供电设备监控维护、弱电设备运行维护、电梯运行维护、空调系统运行维护、消防系统维护）、保洁服务、绿化服务、办公家具维修服务、安全保卫服务、会议服务等。

**第六条** 房屋养护维护，是指办公区房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

**第七条** 共用设施设备维护，是指与办公区相关的给排水、供电、弱电、电梯、空调、消防等设施设备的维修维护，具体包括以下内容：

（一）给排水设备运行维护，是指房屋内外给排水系统的水质监测，及蓄水池、供水管路、排水管路、隔油池等设施设备的日常养护维修；

（二）供电设备监控维护，是指供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护维修及避雷检测工作；

（三）弱电设备运行维护，是指楼宇自控设备、通讯设备、电视接收设备、网络设备等智能化设施设备的维护维修；

（四）电梯运行维护，是指电梯年检等运行管理，及对机房



设备、井道系统、轿厢设备等的日常养护维修；

（五）空调系统运行维护，是指空调系统运行及热泵、水泵、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修；

（六）消防系统维护，是指灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓、安全疏散系统及红外线报警器等日常管理养护。

**第八条** 保洁服务，是指办公区内大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙等公共部位，以及办公区域道路、停车场（库）、绿化带等公共场地和“门前三包”区域的日常清洁，办公垃圾等废弃物分类清理，化粪池清掏，灭虫除害等。

**第九条** 绿化服务，是指办公区内绿化租摆，室内外各类植株的整形修剪、土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化生产垃圾的清运，门前规定区域绿地的养护管理等。

**第十条** 办公家具维修服务，是指办公区办公桌椅、沙发、文件柜、档案柜等通用办公家具的日常养护维修。

**第十一条** 安全保卫服务，是指办公区来人来访的通报、证件检验、登记、证件退还等门卫管理，日常巡逻、监控、车辆、消防等安全管理，防汛、治安及其它突发事件处理等。

**第十二条** 会议服务，是指办公区内发生的会前物品准备、会场清洁、会场布置、会议期间茶水供应、设备调试和运行、应急疏散、会议用品保管等。

### 第三章 物业服务要求

**第十三条** 承接物业服务的企业应当具备以下基本条件：

- （一）依法设立，具有独立承担民事责任的能力；
- （二）治理结构健全，内部管理和监督制度完善；
- （三）有健全的财务管理制度；
- （四）具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术能力；
- （五）未被列入经营异常名录、失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；
- （六）法律、法规规定以及购买服务项目要求的其他条件。

**第十四条** 物业服务企业应当具备承接物业服务项目所需的业务能力和资质条件，对于电梯、消防等有特定要求的专业服务项目，可以将专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

**第十五条** 物业服务企业应建立档案管理制度，妥善保管办公用房竣工图纸、验收资料、共用设施设备资料、维修改造资料等档案文件。物业合同中止时，应及时配合办理相关资料移交。

**第十六条** 物业服务企业应建立房屋使用和安全状况定期检查制度，确保正常使用和完好等级。房屋养护维护服务具体须满足以下标准：

- （一）房屋结构



1. 应每年至少安全普查 1 次房屋整体结构，根据普查结果制定维修计划，报业主单位组织实施；

2. 应定期巡视梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象，应采取必要防护措施，并及时进行合理修缮，必要时应建议及时进行房屋安全鉴定。

## （二）建筑部件

1. 定期检查外墙贴饰面或雨篷、空调室外机的支撑构件等；

2. 定期巡查共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等；

3. 定期检查共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等；

4. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

## （三）附属构筑物

1. 定期巡查大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、景观、化粪池等；

2. 定期检查雨、污水管井等。

## （四）日常维修

1. 日常维修应在约定时间内完成，并做好报修、维修和回访记录；

2. 房屋紧急维修，应在接到报修后及时到场查看并有效处理。

**第十七条** 物业服务企业应建立共用设施设备的运行管理、操作规程、设备维护、日常巡检、安全管理、应急处置等相关制度，确保共用设施设备的安全运行和正常使用。共用设施设备维护服务具体须满足以下标准：

### （一）给排水设备运行维护

1. 应定期清洗消毒蓄水池、供水管路及设施设备，水质应符合国家标准；
2. 应确保设备、阀门、管道运行正常，无跑冒滴漏现象；
3. 应定期对排水管、化粪池、隔油池进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；
4. 应在接到报修后及时到场处理，并做好检修维护记录。

### （二）供电设备监控维护

1. 应实行 24 小时配送电运行值班监控。一般故障应及时修复；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、向业主单位报告；
2. 应定期巡视维护供电范围内的电气设备，加强对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点检测，确保公共照明、指示灯具线路、开关保持完好和安全使用；
3. 应在雷雨季节每半月巡查 1 次避雷设施，非雷雨季节每季度巡查 1 次，保持性能符合国家标准；
4. 应在接到报修后及时到场处理，并做好检修维护记录。

### （三）弱电设备运行维护

1. 应定期巡检弱电设备和信号线路，及时排除运行安全隐患，并做好巡检维护记录；
2. 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；



3. 应在接到报修后及时到场处理，并做好检修维护记录。

#### （四）电梯运行维护

1. 应严格按照国家有关电梯管理规定和安全规程进行维保、年检等，做到电梯使用证、维保合同等资料完备，安全设备齐全有效，电梯通风、照明及其他附属设施设备完好；

2. 应加强电梯和安全设备运行日常巡视，定期维保，保障设施运行完好，保持轿厢、井道、机房清洁；

3. 应及时完成零修、小修和年检，并做好电梯和安全设备运行与检修维保记录；

4. 按照特种设备管理相关规定，在售后维保期内，应及时联系厂家或定点维保人员进行维保；

5. 电梯运行维护出现停电关人、夹人等重大运行故障，应在接到报修后，及时、迅速到场组织救助和应急处理，安排专业检修维保人员及时到场救助和排除故障。

#### （五）空调系统运行维护

1. 应定期（季节性）维保、清理，保证空调设施设备处于良好状态；

2. 制冷、供暖系统温度设定及启用时间应符合相关规定和节能要求；

3. 应每年至少清洁 1 次分体式空调室内机和室外机，检测添加制冷剂，巡查挂机和室外支架是否稳固；

4. 应至少每年清洗、消毒 1 次空调和通风管路系统；

5. 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；

6. 应在接到报修后及时到场处理，并做好检修维护记录。

#### **（六）消防系统维护**

1. 建立消防安全检查和隐患整改记录、消防设施设备档案和维护记录，做好消防管理工作，确保整个系统处于良好状态；

2. 消防设备维保质量应达到消防要求，并保证系统开通完好；

3. 应定期检查消防设备，重大节假日前巡检 1 次；

4. 应在接到报修后及时到场处理，并做好检修维护记录。

**第十八条** 物业服务企业应建立办公用房区域和公共场地区域的保洁服务工作制度并认真落实，确保办公环境卫生、舒适、优美。保洁服务具体须满足以下标准：

#### **（一）公共区域**

1. 地面保持干净、无水渍，定期养护大理石、花岗石等石材，进出口地垫整洁，公共通道的门框、金属件等表面光亮、无尘、无污渍；

2. 窗户玻璃干净、无尘，透光性好，灯具灯罩干净、无积尘，空调风口及换气扇表面干净、无污迹，天花板无蛛网；

3. 卫生间洗手台、洁具干净、无污垢，保持空气流通、无明显异味；

4. 指示牌干净、无污渍，指示醒目；

5. 梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无尘、无



污渍，防滑条干净；

6. 定期巡查清扫平台、屋顶、天台、内天井；

7. 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、无污迹、无积尘。

## （二）设施设备

1. 定期擦拭轿厢门、面板，清拖轿厢地面，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，电梯门槽内无垃圾、无杂物；

2. 定期清洁配电箱、设备机房、消火栓、报警器及开关插座等，保证表面干净、无尘、无污迹；

3. 监控摄像头、门禁系统等表面光亮、无尘、无斑点。

## （三）室外场地

1. 定期清扫道路地面，在雨雪天气及时清扫道路积水、积雪，保持干净、无杂物、无积水、无污迹；

2. 沟渠、池、井内无杂物、无异味；

3. 各种路标、标志、宣传栏表面干净、无积尘、无水印；

4. 定期清洁路灯、景观灯等室外照明设施，做到表面无污渍；

5. 绿化带及景观定期清洁，绿地内无杂物，花台等景观表面干净、无污渍。

## （四）垃圾处理

1. 按指定位置摆放分类垃圾桶（箱），桶（箱）身表面干净、无污渍，地面无垃圾；

2. 垃圾中转房无明显异味；
3. 垃圾分类投放、分类收集、分类运输、日产日清。

#### （五）卫生消毒

1. 定期预防性卫生消杀公共场所和周围环境；
2. 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到无鼠、无蟑螂和无蝇蚊虫；
3. 在化学防治中注重合理用药，不使用违禁药品。

#### （六）保洁服务应急

如公共场地区域出现消防、公共性疫情、自来水爆管等突发事件时，应启动相应的应急处置预案，并全力配合有关部门，保障人员人身安全，减少财产损失。

**第十九条** 物业服务企业应建立绿化服务工作制度并认真落实，确保室外绿化设施完好无损。绿化服务具体须满足以下标准：

（一）应按期整形修剪草坪，春夏季至少每 2 个月 1 次，秋冬季至少每季 1 次。各类植株应配置合理，绿地充分，无裸露土地、无明显缺株。乔木修剪应科学合理，树冠完整美观；绿篱修剪应整齐有型，观赏面枝叶丰满；

（二）应适时浇灌、施肥，防治病虫害，不应出现严重旱涝、植株营养缺失和病虫害现象；

（三）绿地内应无杂草、无垃圾，无践踏破坏，无枯枝死树、无土壤疏松；

（四）绿化租摆，应根据季节气候、节假日内涵等，租摆和



搭配合适的植物品种，确保植物生长良好、开花整齐，色彩搭配合理，摆放整齐美观，观赏周期长；

（五）租摆盆栽应定期浇水、施肥、修剪，保持植物生长良好，叶色正常，叶面清洁光泽。花盆、器皿应干净整洁，无脏物，如有残缺损坏应及时更换。

## **第二十条 办公家具维修服务具体须满足以下标准：**

（一）应按照行业标准或通行做法进行日常养护，及时完成零修任务；

（二）应在接到报修后，及时到场查看并处理；

（三）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。

**第二十一条** 物业服务企业应建立公共秩序安全保卫制度和突发事件应急处置预案，确保正常工作秩序和办公区安全。安全保卫服务具体须满足以下标准：

### **（一）门卫管理**

1. 机关重要出入口 24 小时值班；

2. 对外来人员逐一验证、登记及必要安检，若发现疑点，应及时、认真询问，防止闲杂人员进入；

3. 配合机关信访、保卫部门积极疏导上访人员；

4. 对外来车辆逐一核对、登记，防止无准入许可的车辆进入；

5. 有效疏导进出车辆，保持出入畅通；

6. 对进出物品实施分类记录，对大宗物品应当审验，严防

危险物品进入。

## （二）值班巡查

1. 落实 24 小时值班巡查制度，保证值班电话 24 小时畅通；
2. 根据机关保卫部门要求，合理安排巡查路线，确保重点部位全覆盖；
3. 发现违规行为应及时制止，发现异常情况应立即通知相关部门并在现场采取必要措施；
4. 收到机关保卫部门通知后，巡查人员应及时到达指定地点并迅速采取相应措施；
5. 发现消火栓、安全警示标志等公共安全设施设备损坏、缺失或不能正常使用等情况，应及时报告、记录并及时安排维保人员进行处理。

## （三）监控值守

1. 配有监控设施的办公区，应 24 小时正常运行，并合理安排值守时间，如有故障应及时排除，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，并保持完整记录，监控资料按规定期限保留；
2. 在夜晚采取补光等措施，确保视频图像清晰，确保安全出入口和内部重点部位的视频监控无死角、无盲区；
3. 收到险情、火情等报警信号及其他异常情况的信号后，应及时报警并安排其他安保人员携带处置装备及时赶到报警点进行现场处理。

## （四）车辆停放



1. 院内设置行车指示、限速等标识和路口反光镜，规定行驶路线，指定停放区域，保证车辆有序通行、便于停放；

2. 车库专人管理，定时清洁，无易燃易爆等危险品存放，监控、照明、抽水、消防器材配置齐全、正常运行；

3. 非机动车定点有序停放。

#### （五）消防管理

1. 建立消防安全责任制；

2. 保持所有消防通道畅通，在明显位置设置疏散示意图；

3. 消防设施有明显标志，定期巡检消防设施设备，确保正常使用，并做好巡检记录；

4. 对易燃易爆品设专区专人管理；

5. 每年至少组织 1 次消防演练或培训。

#### （六）安保服务应急

如发生地质灾害、灾害性天气或突发公共事件时，应按照应急处置预案进行处理，并全力配合有关部门，保护人员人身安全，尽量减少财产损失。

**第二十二条** 物业服务企业应建立会议室管理制度，制定会议服务规程，明确会议服务岗位保密职责和保密要求。会议服务具体须满足以下标准：

（一）应在会议前布置好会场，确保会议期间的茶水供应并定时续水。会议结束后，应及时全面清理会场；

（二）应确保会议期间各类设备稳定运行，保证音响、投影、

电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用；

（三）会议场所应使用 1 次保洁 1 次，未使用的每周至少保洁 1 次，确保各类服务物品和空间无污渍、无异味，地面无灰尘，桌椅摆放整齐，地毯整洁，会场整体洁净；

（四）涉密会议服务人员应遵守机关保密规定，不得泄露涉密内容及相关信息。涉密会议环境符合保密安全要求，不应发生失泄密事件；

（五）会议服务发生应急处置时，应在接到报修后及时到场并准确、迅速采取有效措施。

## **第四章 费用定额**

**第二十三条** 省直机关物业服务预算经费，按照公用经费定额标准预算管理有关规定，实行定额管理。物业服务支出经费按照厉行节约、保障基本、质优价廉、经济适度的原则，通过向社会购买服务方式确定。

**第二十四条** 物业服务所需设施设备和物料的供给主体由省直机关与物业服务公司通过合同约定。原则上服务所需的基本设施设备和物料由物业服务公司负责提供，大中型设施设备和物料由省直机关负责提供。

**第二十五条** 物业服务项目涉及的房屋建筑物、各类设施设备、办公家具等，在质保期内需要维护的，应当根据质保约定，由生产单位或者施工单位承担相应费用，不计入购买服务费用范围。



## 第五章 监督管理

**第二十六条** 省直机关应当加强物业服务履约管理,建立监督检查机制,实行物业服务规范化管理,强化全过程监管。

**第二十七条** 物业服务企业应当建立服务台账,主动接受管理监督,认真组织实施服务项目,按时完成服务任务,保证服务的数量、质量和效果。

**第二十八条** 省直机关应当建立物业服务绩效考评制度,定期对物业服务质量、服务满意度、节能降耗等情况进行分析评价。

**第二十九条** 省机关事务管理局定期组织开展省直机关办公用房物业服务情况统计分析工作,根据经济社会发展等有关情况,适时动态调整物业服务指南内容,加强对办公用房物业服务工作的指导。

## 第六章 附 则

**第三十条** 省直机关购买办公用房物业服务,属于适合市场化方式提供、社会力量能够承担的服务事项,应采取政府购买服务方式交由物业服务企业承接。

**第三十一条** 本指南由省机关事务管理局负责解释。

**第三十二条** 本指南自印发之日起施行。本指南施行前已签订的物业服务合同继续有效。