

泰州市地方标准

DB3212/T 1155—2024

机关办公区社会化服务管理规范

Management norms for socialized services in government office areas

2024-01-30 发布

2024-02-29 实施

泰州市市场监督管理局 发布

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。

本文件由泰州市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：泰州市机关事务管理局、泰州市市级机关后勤管理中心、泰州市新时代物业服务有限公司。

本文件主要起草人：陈兵、王健、吴朝阳、王隼、李高帆、陈吉。

机关办公区社会化服务管理规范

1 范围

本文件规定了泰州市行政区域内机关办公区社会化服务管理基本要求、管理服务、评价与改进等。本文件适用于泰州市行政区域内各级党政机关办公区社会化服务活动。

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 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
GB 13495.1 消防安全标志第1部分：标志
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
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规程
DB3212/T 1120 党政机关会议服务规范
江苏省城市园林绿化养护管理规范及分级标准

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关办公区 office area

党政机关、事业单位用于办公和开展业务、技术工作的场所，包括办公室、服务用房、设备用房和附属用房等。

3.2

社会化服务机构 social service institutions

依据服务合同约定，向机关办公区派驻提供具体管理行为和服务活动的服务机构。

3.3

社会化服务 socialized services

受单位委托，按照服务合同约定，管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，进行日常维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和相关秩序等综合性服务的活动。

4 基本要求

4.1 社会化服务机构

4.1.1 社会化服务机构应符合如下要求：

- 应具有独立的法人资格；
- 应有相对集中、规模合理的办公用房；
- 应配备有职业资格的管理服务人员和满足服务需要的设施设备；
- 应有办公楼宇的物业管理经验；
- 应建立完善的规章制度，包括但不限于服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范、内控管理制度、安全应急预案等。

4.1.2 有特定要求的服务，应委托有资质的专业服务机构提供。特定要求应包括但不限于：

- 电梯日常维修保养；
- 消防设施维护保养；
- 化粪池清掏；
- 外墙高空清洗；
- 二次供水。

4.2 服务人员

- 4.2.1 服务人员应包括管理人员、保洁人员、会议服务人员、安保人员、维修维护人员等。
- 4.2.2 专业岗位的服务人员，应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，并具有不低于2年的从业经历。
- 4.2.3 服务人员应符合如下要求：
 - 符合法定劳动年龄，身体健康，无违法犯罪记录，遵纪守法，具备良好的职业道德；
 - 接受思想政治、法律法规、安全保密、服务意识、专业技能等教育培训合格；
 - 熟悉机关办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备；
 - 规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情，具备良好的沟通及表达能力。

4.3 档案管理

- 4.3.1 服务机构应建立档案管理制度，准确、系统、及时对文件资料和服务记录进行收集、分类、归档保存。
- 4.3.2 档案内容应包括但不限于下列内容：
 - 承接查验、设备设施技术资料等基础档案；
 - 日常运行、维修、服务、投诉处理等记录档案
- 4.3.3 服务机构应严格遵守档案资料的保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途。
- 4.3.4 服务机构应及时更新维护档案数据，根据使用需求及保管期限，进行相应的管理。

4.4 保密要求

- 4.4.1 服务机构应严格遵守保密规定相关要求。
- 4.4.2 服务机构应定期对服务人员进行保密教育和培训，强化服务人员保密意识。
- 4.4.3 管理单位、服务机构、服务人员需三方签订保密协议，遵守协议规定，防止泄密事件的发生。

5 秩序维护

5.1 基本要求

- 5.1.1 服务机构应根据值守岗位的实际需要，配备相应的安保人员。
- 5.1.2 安保人员应熟练掌握交通、消防等业务技能，服从工作分配与岗位调度，接受24小时轮班工作制，当值人员应至少提前10分钟到达工作岗位，做好交接事宜。
- 5.1.3 应配置秩序维护所需的防范装备及器械，并保持有效运用。
- 5.1.4 重点部位、敏感区域等要害岗位，应加强重点防范，发现异常应及时报告与请示。

5.2 门岗管理

- 5.2.1 单位主出入口应实行24小时值班制，对人、车、物、事进行动态管理，并做好相应的记录。
- 5.2.2 安保人员应密切关注岗位及周边安全动态，发现异常或可疑情况，及时做好处置。
- 5.2.3 非正常工作时间段，应采取必要的措施，保持安全有序。
- 5.2.4 安保人员接待来访人员，解答问询时，应做好办事引导，有异常情况及时报告，协助处置。

5.3 巡逻管理

- 5.3.1 服务机构应制定巡逻方案，明确职责，做到巡视检查无死角、无盲区、无断层。
- 5.3.2 安保人员宜携带必要的防护装备及检查器具，采取看、听、闻、触、问等多种方式，掌握巡逻区域内的安全信息，并做好相应记录。

5.3.3 巡逻过程中，发现异常情况，安保人员应进行跟踪处理，及时汇报，维护办公区秩序，尽快恢复常态。

5.3.4 巡逻人员接到突发紧急求助信息，应在第一时间赶赴现场，积极应对，妥善处置。

5.3.5 服务机构应定期梳理巡逻记录与采集的信息，有效保存备查。

5.4 监控管理

5.4.1 监控设备应保持 24 小时有序运行，并有相应值班记录；敏感区域等重点监控部位，应配备不间断电源或自发电装备，确保设备处于有效工作状态。

5.4.2 办公区设有专用监控室的，服务机构应配备专人值班，严控进出人员，做好信息保密，监控室应保持值班电话及对讲机等通讯装备有效畅通。

5.4.3 值班人员应熟悉管理单位的区域地理位置及摄像头分布情况，了解设备运行状态，出现问题及时准确指明地点部位，并能应对处置。

5.4.4 值班人员应熟悉消防自动报警灭火系统、楼宇自控系统、监控系统的维护、保养等管理工作，确保有关设备的良好运行。

5.4.5 值班人员应严格遵守机房管理及操作规程，须调用监控信息时，应严格履行审批手续，未经授权或确认，不得随意调阅、拷贝、拍摄、录制，或者采用其他途径，泄露或扩散监控信息。

5.4.6 监控记录应保持完整，留存备查不少于 30 天；被列入重点目标管理单位的，保存期限应不少于 60 天。

5.5 物件出入管理

5.5.1 报刊邮函

5.5.1.1 服务机构应根据岗位需要配备相应报刊分发员、邮政服务员，并做好岗位技能培训。

5.5.1.2 签收报刊、邮件时，服务人员应对邮件数量、完好程度、客户信息等进行核对，无误后在邮局送单上签收，将邮件种类、客户信息等邮件登记簿上登记，并按邮件、报刊种类、数量提示牌分发报刊到各部门。各部门文件交换员核对邮件无误后，在邮件登记簿上签收。

5.5.1.3 报刊、信函的分发应及时、准确；机要、挂号信、特快、包裹、汇款单等特殊邮件须登记并专人签收；无法分发的邮件、报刊应及时汇报，按要求处理。

5.5.1.4 收寄信函、包裹、特快、汇兑、代收费等服务应及时周到，登记录入快速高效，收取钱款无差错。

5.5.2 其他物品

5.5.2.1 快递及其他邮政包裹，未经使用人允许，原则上不予进入办公区。

5.5.2.2 大宗件物品进出实行“严进严出”的管理原则，进入时，应及时联系确认，出行时，应凭条且落有相关单位签章放行，保持进出物件信息准确。

5.5.2.3 服务人员发现有携带危险或可疑物品进入时，应予劝阻进入，并及时汇报。

5.5.2.4 有条件的可提供临时性物品寄存服务。

5.6 车辆停放管理

5.6.1 场地管理

5.6.1.1 地面停车场或地下车库应设置行车指示标识，规定行驶路线，指定停放区域，指示标识符合 GB 5768.1 规定。

5.6.1.2 服务机构应配备车辆停放专职维护人员，明确场地责任范围，定期维护场地相关设施设备，保持完好有序，智能高效。

5.6.1.3 停车场地不应堆积、存放易燃易爆等危险品以及其他杂物。

5.6.2 机动车停放

5.6.2.1 服务人员应做好停车引导，保持车辆有序停放，施工及载货等外来车辆，服务人员应核实身份，并做好引导，车辆不应占用消防通道。

5.6.2.2 服务机构应定期梳理车辆信息与数据，配合办理车辆通行证。

- 5.6.2.3 发生交通事故，服务人员应及时疏导，配合调查取证。
- 5.6.2.4 设置充电桩的停车区域，服务机构应制定相应管理规定，定期对配套充电设施设备进行检查。
- 5.6.2.5 服务人员应做好场地及车辆的动静态管理，发现异常情况应及时汇报。

5.6.3 非机动车停放

- 5.6.3.1 服务人员应加强对自行车、电动车、电动助力单车等非机动车的引导管控，停放于专用停放区域。
- 5.6.3.2 非机动车应规范充电，充电设施应配有防漏电保护装置，以及相应的报警装置和消防设备。

6 消防管理

- 6.1.1 服务机构应建立消防安全管理组织架构、消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散处置预案
- 6.1.2 服务机构应根据办公区的实际情况，配置相应类型及数量的消防装备和安全器具，并保持完好有效。
- 6.1.3 机关办公区设有消防控制室的，服务机构应配备充足符合岗位资格要求的专职人员，24小时定岗值班。
- 6.1.4 值班人员应做好消防控制室的日常管理，确认进出人员，并做值班记录，保持通讯工具24小时畅通。
- 6.1.5 接到火警信号或故障报警时，值班人员应及时到现场确认，并根据现场情况妥善处置。
- 6.1.6 发生火灾、爆炸等紧急情况时，值班人员应及时汇报，并根据指令播放应急疏散广播，启动有关灭火、电源强切等消防设备。
- 6.1.7 服务机构应定期组织消防宣传教育活动，开展办公区消防安全检查。

7 环境卫生

7.1 基本要求

- 7.1.1 服务机构应制定保洁服务流程及作业标准，配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围。
- 7.1.2 清洁作业时，服务人员应采取必要的安全防护措施，正确使用各类保洁用品用具，避免造成自身或他人伤害。
- 7.1.3 日常环境卫生服务按保洁服务要求执行。
- 7.1.4 服务机构应定期做好日常服务监督，对服务人员行为规范和环境保洁效果进行定期巡查，记录检查结果，及时反馈整改措施。

7.2 卫生消杀和环境消毒

- 7.2.1 公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀，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。配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。灭鼠一周后撤回饵料。根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。做好消杀记录。
- 7.2.2 公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒1次，特殊时期的环境消毒频次按要求另行规定。圾收集容器至少每日消毒2次。公共区域根据实际需要进行消毒，做好环境消毒记录。

7.3 垃圾处理

- 7.3.1 服务机构应设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，垃圾分类、收集与处理应符合《泰州市生活垃圾分类管理办法》。
- 7.3.2 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无散积垃圾。
- 7.3.3 垃圾中转房地面每日拖洗2次，无明显异味，做到垃圾日产日清。
- 7.3.4 建筑、二次装修及大件垃圾应分别堆放至指定的缓存区，定时集中清运。

8 绿化养护

- 8.1 服务机构应根据办公区域绿化规划布置，制定养护计划与实施方案，配备专兼职的养护人员。
- 8.2 服务机构应结合季节、气候环境和植被长势开展养护作业，养护标准参照《江苏省城市园林绿化养护管理规范及分级标准》二级标准执行。
- 8.3 实施户外修剪作业时，应采取必要的作业隔离及安全防护措施。
- 8.4 绿化病虫害防治药品应有专人专项管理，建立出入库及使用全过程的详细台账。

9 房屋维护

- 9.1 服务机构应房屋管理维护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修规范等规章制度。
- 9.2 服务机构应定期对屋使用和安全状况进行巡检，巡检内容包括但不限于：
 - 房屋结构、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件；
 - 房屋墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件；
 - 室内地面、墙面、天棚和室外屋面；
 - 大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观；
 - 雨、污水管井、化粪池；
 - 房屋平面路线图、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、供电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等；
 - 汛期前和强降雨天气后屋面防水、雨落管、防雷设施等。
- 9.3 发现情况异常，服务机构应及时汇报，提供合理的解决方案，必要时应采取避险和防护措施，并做好跟进记录。
- 9.4 办公用房日常维修服务应及时完成，零修达合格率 100%；急修 30 分钟内到达现场查看后处理；办公用房中修以上的报房屋使用单位，协调处理。
- 9.5 房屋维护中使用的装饰装修材料和设备应符合 GB 50222 的要求，应有质量检验合格证明及标识。
- 9.6 服务机构应建立报修、维修和回访记录，房屋维护保养记录应完整。

10 设施设备维修

10.1 基本要求

- 10.1.1 服务机构应建立相关管理制度，包括设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护人员岗位职责、维护保养及运行记录、维修档案等，并制定相关的应急预案。
- 10.1.2 服务机构应定期对公用设施设备进行全面检查，确保公用设施设备运行良好。发现问题应及时向服务单位报告，安排专项修理，并做好建立报修、维修和回访记录，零修合格率 100%。
- 10.1.3 特种设备由专业性机构进行维修养护，服务机构应做好辅助、监督，并进行日常管理。
- 10.1.4 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，服务机构应组织系统巡检 1 次，记录应齐全、完整。

10.2 消防系统

- 10.2.1 消防系统应有第三方消防检测报告并通过消防部门的审查监督。
- 10.2.2 服务机构应严格执行相关消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，确保整个系统处于良好的状态。
- 10.2.3 服务机构应配备完善的消防器材，定期检查消防安全标识及消防设施，消防安全标识应符合 GB 13495.1 要求，消防设施的维护管理应按 GB 25201 规定执行。
- 10.2.4 服务机构每月检查消防设备至少 1 次，检查内容包括：
 - 各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；
 - 各处消防水管是否漏水；
 - 防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；
 - 安全通道是否通畅。
- 10.2.5 服务机构每月检查消防加压水泵至少 1 次，检查内容包括：
 - 各类信号指示灯是否正常；
 - 类水压压力表是否正常；

- 消防水泵泵体是否漏水、生锈；
- 防备用电源是否正常，能否及时切换。

10.2.6 服务机构每月检查手提式灭火器至少 1 次，检查内容包括：

- 手提式灭火器是否有效；
- 检测烟感、温感探测器是否正常工作；
- 消火栓放水是否顺利。

10.2.7 服务机构每月检查消防系统装备至少 1 次，检查内容包括：

- 消防报警按钮、警铃及指示灯是否正常运行；
- 消防广播系统是否正常运行；
- 消防控制联动系统是否正常运行；
- 自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水是否正常运行；
- 气体灭火装置压力是否正常。

10.3 给排水系统

10.3.1 服务机构对供水系统应进行每日巡检，巡检内容包括：

- 供水设施，设备、阀门、管道等运行正常；是否有跑、冒、滴、漏现象；
- 水泵房、水箱间是否运行正常。

10.3.2 服务机构应定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查，

10.3.3 服务机构应建立防汛预案，发现情况应及时汇报，宜配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。

10.4 供配电系统

10.4.1 服务机构应建立建立电气维修管理，制定临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

10.4.2 服务机构应建立值班监控制度，一般故障半小时内修复，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，向服务单位报告，发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修。

10.4.3 服务机构应对供电范围内的电气设备定期巡视维护，低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点应加强监测。

10.4.4 服务机构应确保用电安全，保持公共照明、指示灯具线路、开关完好，照明设备每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。

10.5 电梯系统

10.5.1 服务机构应建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，做好档案管理。

10.5.2 服务机构应严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，做到电梯准用证、年检合格证、维保合同等证件齐全。

10.5.3 服务机构应每年对电梯进行 1 次定期检验，每半年进行 1 次维修保养，每周检查 2 次安全状况，确保运行完好。

10.5.4 电梯维保专业人员应取得经特种设备安全监督管理部门考核合格的特种作业操作证。电梯出现故障，服务人员应 15 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场进行救助和排除故障。

10.6 空调系统

10.6.1 服务机构应按 GB 50365 的要求建立空调运行管理制度、安全操作规程和应急处置预案，保证空调系统安全运行和正常使用。

10.6.2 服务机构应定期巡查、维保，保证空调设备设施处于良好状态。

10.6.3 中央空调空调系统服务机构应每年进行 1 次整体性维修养护；每半年检查 1 次管道、阀门并除锈；每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等部件；每 2 年应清洗消毒 1 次风管。

10.6.4 中央空调运行前维修人员应对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查。分体式空调应每年清洁 1 次主机和室外机，每月巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固。

10.6.5 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。

11 会务管理服务

11.1.1 服务机构应配备专职会议服务人员，对会议服务人员进行系统性培训。

11.1.2 会务管理服务应符合 DB3212/T 1120 要求。

12 应急管理

12.1 服务机构应制定自然灾害、安全事故、公共卫生事件或社会安全事件等相关的应急预案，宜配备相应的应急抢险物资。

12.2 服务机构应制定演练计划，定期组织实施，记录并评估演练效果。

12.3 紧急事件发生时，服务机构应立即启动应急处置预案，快速响应。

12.4 紧急事件发生后，物业服务机构应形成紧急事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并及时向服务单位报告。

13 评价与改进

13.1 服务机构应建立投诉监督机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。

13.2 服务机构应及时向投诉人反馈处理结果，并进行回访，回访率达 100%。

13.3 服务机构可采用直接沟通、发放调查问卷、第三方机构测评等方式，进行满意度调查。

13.4 服务机构应对收集的服务评价进行分析，查找问题及原因，制定整改措施，不断改进服务的内容和质量，并对改进效果进行跟踪。

