

ICS 03.080  
CCS A 12



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 43542—2023

## 机关办公区域物业服务监管和评价规范

Specification for supervision and evaluation of property service  
in government offices

2023-12-28 发布

2024-04-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
5 物业服务监管 .....	2
5.1 监管主体和依据 .....	2
5.2 监管内容 .....	2
5.3 监管准备 .....	2
5.4 监管实施 .....	3
5.5 问题整改 .....	3
5.6 监管资料存档及管理 .....	3
6 物业服务评价 .....	3
6.1 评价主体和方式 .....	3
6.2 评价内容 .....	3
6.3 评价准备 .....	3
6.4 评价实施 .....	4
6.5 评价报告 .....	4
6.6 评价结果运用 .....	4
6.7 评价资料存档及管理 .....	4
7 物业服务改进 .....	4
7.1 改进要求 .....	4
7.2 改进结果验证 .....	5
7.3 改进结果运用 .....	5
7.4 改进资料存档及管理 .....	5
附录 A (规范性) 机关办公区域物业服务评价表 .....	6
A.1 基本服务 .....	6
A.2 客户服务 .....	7
A.3 房屋维护服务 .....	9
A.4 公用设施设备维护服务 .....	10
A.5 保洁服务 .....	12
A.6 绿化服务 .....	13
A.7 公共秩序维护服务 .....	14
参考文献 .....	17

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国机关事务管理标准化工作组(SAC/SWG 17)提出并归口。

本文件起草单位：国家机关事务管理局、中航物业管理有限公司、江苏省机关事务管理局、四川省成都市机关事务管理局。

本文件主要起草人：徐永胜、雷伯勇、尹兴、薛洁、米仓、梁伟佳、高文田、邹莉莉、谭宇。

## 引　　言

本文件旨在规范机关办公区域物业服务监管和评价工作,对机关办公区域物业服务监管、物业服务评价、物业服务改进三方面提出了标准、要求,并提供了开展有关工作的方法、工具,为机关办公区域物业服务委托方组织开展物业服务监管、评价,物业服务采购等相关工作提供技术依据。

评价指标设定主要依据国家法律、行政规章、部门规章及国家有关部门发布的规范性文件,其目标导向为:有利于提升机关物业服务与管理水平,有利于机关后勤管理标准化、规范化、社会化发展,有利于营造安全有序、绿色整洁、文明和谐的机关工作环境。

# 机关办公区域物业服务监管和评价规范

## 1 范围

本文件规定了机关办公区域物业服务监管和评价的术语和定义、总体要求、物业服务监管、物业服务评价、物业服务改进和评价工具。

本文件适用于机关办公区域物业服务委托方组织开展机关办公区域物业服务监管和评价工作，机关办公区域内的技术业务工作区域参照执行。

## 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 5749 生活饮用水卫生标准
- 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 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 36710 公共机构办公区节能运行管理规范
- 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标准
- GA 503 建筑消防设施检测技术规程
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- TSG T5002 电梯维护保养规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 机关办公区域 **government offices**

党政机关用于保障机关办公的场所。

### 3.2

#### 物业服务监管 **property service supervision**

对物业管理及服务进行监督、管理、检查的活动。