

《机关物业服务管理规范》（征求意见稿）

湖南省地方标准编制说明

一、任务来源

为深入贯彻落实《机关事务管理条例》（国务院令第 621 号）、《党政机关厉行节约反对浪费条例》等法规精神，落实《机关事务工作“十四五”规划》关于“健全机关事务制度标准、深化标准化建设”“后勤服务主要通过市场化方式供给”的部署要求，规范湖南省各级机关物业服务管理工作，提升机关运行保障能力和后勤服务水平，落实党政机关习惯“过紧日子”要求，湖南省机关事务管理局提出制定《机关物业服务管理规范》湖南省地方标准。

2026 年 2 月，经湖南省市场监督管理局《关于下达 2026 年度第 1 批地方标准制修订项目计划的通知》批准立项，该标准由湖南省机关事务管理局、湖南湘勤物业服务有限公司牵头组织开展编制工作，计划周期 12 个月。标准旨在明确机关物业服务管理的通用要求、物业承接管理、服务内容与要求、协助管理、服务管理、服务监督与改进等相关要求，为全省各级机关物业服务管理提供统一规范与技术指引。

二、目的和意义

随着机关事务治理体系和治理能力现代化持续推进，机关后勤服务社会化改革不断深化，物业服务已成为机关运行

保障的重要组成部分。当前，湖南省机关物业服务缺乏统一、细化的地方标准，存在服务内容界定不清晰、物业承接查验不规范、服务质量参差不齐、安全保密管控要求不明确、监督评价机制不健全等问题，难以满足机关安全有序、高效运转的保障需求。

本标准的制定，将对机关物业服务管理进行系统性规范，具有重要意义，具体表现在以下几个方面：

1. 保障机关安全有序运行：明确人员出入、车辆管理、物品出入、监控值守、巡查巡更、保密管理、应急管理等方面要求，防范安全事故与失泄密风险，切实维护机关正常工作秩序。

2. 提升物业服务质量：规范公共秩序维护、会务、设施设备运行维护、保洁、绿化等服务内容与要求，打造安全、整洁、有序、高效的机关办公环境，提升保障对象的满意度。

3. 规范行业发展秩序：填补湖南省机关物业服务管理地方标准空白，统一服务要求，引导物业服务单位规范化、专业化、标准化发展，避免无序竞争与保障水平失衡。

4. 完善机关事务标准体系：衔接 GB/T 43542《机关办公区域物业服务监管和评价规范》等国家标准及 DB43/T 2885《党政机关会议服务规范》等现行地方标准，补充完善湖南省机关事务标准体系，为机关事务高质量发展提供技术支撑。

5. 落实过紧日子要求：明确节约能源资源管理、信息化

管理、档案管理等要求，控制机关运行成本，提高资金使用效益，助力节约型机关建设。

三、标准起草工作情况

2026年3月，湖南省机关事务管理局组织湖南湘勤物业服务服务有限公司成立标准编制工作组，明确项目负责人与成员分工，全面收集国家、行业及外省相关法律法规、政策文件、标准规范，完成前期资料汇编与研究。

2026年4月，标准起草工作组多次通过会议研讨形式，深入了解省内各级机关物业服务管理工作和管理现状，梳理机关物业服务中存在的突出问题，为标准起草奠定基础。

2026年5月，标准起草工作组结合前期资料收集情况，拟定标准框架及大纲，并确定范围、规范性引用文件、术语和定义、通用要求、物业承接管理、服务内容与要求、协助管理、服务管理、服务监督与改进等核心章节，经内部多轮研讨、修改，形成标准工作组讨论稿。

2026年6月，标准起草工作组先后赴省交通厅、省市场监督管理局、长沙市政府等省内部分市州机关事务管理部门、机关物业服务单位开展调研，重点了解机关物业服务管理、智慧化设施应用、节约能源资源管理、安全风险防控等成熟经验，借鉴行业前沿实践成果，收集相关意见建议，并对标准文本进行修改和完善。

2026年7月，标准起草工作组继续赴常德市民之家、株

州市机关事务管理局等地开展调研，就标准文本与调研单位深入沟通，重点了解机关物业服务内容边界、机关物业服务内容支出与财政管理要求等内容，收集相关意见建议，并对标准文本进一步修改和完善。

2026 年 8 月，标准起草工作组结合前期调研情况，并根据主管部门最新政策要求，组织起草工作组内部进行深入讨论，充分考虑省内机关物业服务管理现状，进一步对部分内容表述进行修改和完善。

2026 年 9 月，标准起草工作组结合前期调研和讨论情况，对部分内容表述进行修改和完善，形成标准公开征求意见稿及编制说明，报湖南省机关事务管理局和湖南省市场监督管理局审查挂网。

四、编制原则、依据

（一）编制原则

1. 合法合规原则

本标准严格遵循《中华人民共和国标准化法》《机关事务管理条例》《湖南省地方标准管理办法》等法律法规，符合国家机关事务管理、物业管理、安全生产、保密管理等相关政策要求。

2. 规范适用的原则

编写格式依据 GB/T 1.1《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求，标准的内容符合我

省机关物业服务管理工作实际，具有良好的适用性。

3. 可操作的原则

本标准立足湖南省机关物业服务管理实际，条款表述简洁明确、技术要求具体可行，兼顾不同规模、不同类型机关办公区域的特点，便于物业服务单位落地实施与机关事务管理部门监督检查。

（二）编制依据

本标准主要依据和参考了以下文件：

《机关事务管理条例》（国务院令 第 621 号）

《党政机关厉行节约反对浪费条例》

《机关事务工作“十五五”规划》

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》

GB 2894《安全色和安全标志》

GB/T 10001《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/T 43542《机关办公区域物业服务监管和评价规范》

DB43/T 2885《党政机关会议服务规范》

五、主要内容

本标准共设 9 章，核心内容围绕机关物业服务管理全流程规范，具体如下：

1. 范围：明确本文件规定了机关物业服务管理的通用要

求、服务内容与要求、协助管理、服务管理、服务监督与改进，适用于各级机关物业服务管理。

2. 规范性引用文件：本标准引用了 4 项国家标准，分别为 GB 2894《安全色和安全标志》、GB/T 10001《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/T 43542《机关办公区域物业服务监管和评价规范》；1 项地方标准，即 DB43/T 2885《党政机关会议服务规范》。

3. 术语和定义：本文件没有需要界定的术语和定义。

4. 通用要求：从机构要求、人员要求两方面作出规定，明确物业服务单位应具有独立法人资格和相应资质、配备相应数量的人员设施设备和用品；对特殊安全保密岗位明确资质、资历和保密要求，对服务人员提出职业道德、着装礼仪、信息安全等方面的要求。

5. 物业承接管理：规范承接查验前准备（资料接收、人员准备、方案制定）、现场查验（查验范围、查验内容、查验方式）、查验整改、移交与接管及既有物业转接特殊需求等全流程要求，确保物业承接查验规范有序、责任清晰。

6. 服务内容与要求：规定五大类核心服务要求。公共秩序维护服务，规范人员出入管理、车辆出入管理、物品出入管理、车辆停放管理、监控管理、巡查及重大活动保障等要求；会务服务，衔接 DB43/T 2885《党政机关会议服务规范》，

明确分级服务、保密要求、会前设备检查调试、会后检查整理及服务记录等要求；设施设备运行维护管理服务，明确台账建立、年度维保计划、风险识别与管理、定期巡查、三方联动等要求；保洁服务，规范室外保洁、室内保洁、卫生消杀、垃圾清运处理、化粪池清掏等作业要求；绿化服务，明确室内绿化养护和室外绿化养护要求。

7. 协助管理：对超出自身服务范围或应由物业使用单位负责的事项，规定建立提醒台账、书面提醒服务、配合服务、信息反馈、记录留存等协助管理要求，并对建筑防雷装置检测、配电设备预防性试验、房屋沉降观测与房屋安全鉴定、建筑消防设施检测、电梯定期检验、水质检测等专项协助事项提出具体要求。

8. 服务管理：规定制度建设及客服管理、应急管理、节约能源资源管理、信息化管理、标识管理、保密管理、档案管理等专项管理要求，明确涉密岗位保密协议签订、办公文件资料清理陪同、涉密载体处置等保密管控措施，鼓励应用智慧物业管理平台等信息技术提升管理服务效能。

9. 服务监督与改进：规定建立服务质量监督机制、设立意见箱和线上反馈渠道、定期开展服务满意度调查、统计分析物业服务质量并持续改进等要求。

六、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准符合我国现行的有关法律、规章、政策文件及强

制性标准要求，严格遵守我国现行机关事务管理、物业管理、安全生产、保密管理、档案管理等法律法规，全面衔接 GB/T 43542《机关办公区域物业服务监管和评价规范》、DB43/T 2885《党政机关会议服务规范》等国家、行业标准，无冲突条款。在国家通用标准基础上，结合湖南省机关物业服务管理实际，细化机关物业服务管理的实操性条款，补充完善地方适用内容，形成符合湖南特色的推荐性地方标准。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准征求意见稿的编写过程暂无重大分歧意见。

标准起草工作组

2026 年 9 月