

四川省机关事务管理局

川机管函〔2018〕1197号

四川省机关事务管理局 关于贯彻执行《机关办公区物业管理服务规范》 的通知

各市（州）机关事务主管部门，省直各部门：

省机关事务管理局组织编制的《机关办公区物业管理服务规范》（DB51/T2534-2018），已以四川省地方标准公告2018年发字第5号正式发布，自2019年1月1日起施行。

请各地区各部门认真贯彻执行，进一步规范机关后勤服务市场，控制和降低机关后勤服务成本，提升服务管理质效。执行中的问题和建议，及时反馈省机关事务管理局。省机关事务管理局将适时对执行情况进行监督检查和评估。

附件：机关办公区物业管理服务规范（DB51/T2534-2018）

四川省机关事务管理局

2018年11月14日

ICS 03.080
A 12

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2534—2018

机关办公区物业管理服务规范

2018-10-25 发布

2019-01-01 实施

四川省质量技术监督局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 管理服务要求	2
6 监督与考核	8
参考文献	10

前 言

为规范机关办公区物业管理服务行为，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，确保机关正常运转，特制定本标准。

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由四川省机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：四川省机关事务管理局、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：陈国忠、彭葛飞、周昊、倪涵、陈科丰、仇玮玮、李薇。

机关办公区物业管理服务规范

1 范围

本标准规定了机关办公区物业管理服务的术语和定义、基本要求、管理服务要求、监督与考核。

本标准适用于四川省行政区域内的各级党政机关办公区物业管理服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 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

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 Government Office Area

党政机关用于办公和开展业务、技术工作的场所。

3.2

物业管理服务 Property Management Service

物业管理服务机构或其他管理人接受委托，按照（前期）物业服务合同约定，对物业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的活动。

4 基本要求

4.1 物业服务机构

物业服务机构应符合如下要求：

——政府购买服务引进的应具有独立的法人资格；

- 根据合同约定和机关办公区实际，配备具有职业资格物业管理服务人员和满足服务需要的设施设备；
- 建立完善的规章制度，主要包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内控管理制度等。

4.2 物业服务人员

物业服务人员应符合如下要求：

- 应接受物业服务机构和业主单位的从业资格审查，无违法犯罪记录，具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守；
- 应具备相应的物业管理服务知识；专业技术人员、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，定期参加法律法规、安全知识、专业技能等培训；
- 进行岗前培训，接受保密教育，合格后上岗，熟悉机关办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备；
- 统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情，使用普通话。

4.3 财务管理

财务管理应符合如下要求：

- 遵守财经法规；
- 对于合同约定的收费项目及标准，应按合同要求执行。

4.4 档案管理

档案管理应符合如下要求：

- 设施设备齐全，满足物业服务档案管理需要；
- 档案资料齐全完整、检索便捷，及时移交业主备份。

5 管理服务要求

5.1 总则

- 5.1.1 机关办公区物业服务包括房屋维护、公用设施设备运行维护、公共秩序维护、环境维护、会务管理服务等内容。
- 5.1.2 通过物业服务分项，明确机关办公区物业服务的内容及要求，为服务工作的具体开展提供依据，规范物业服务行为，保护物业服务双方当事人的合法权益。
- 5.1.3 机关办公区物业服务机构应按照公共机构节能管理规定，结合业主单位节能指标，实施机关办公区物业管理服务节能管理。
- 5.1.4 业主单位、物业服务机构、物业服务人员三方签订保密协议，遵守协议规定，防止泄密事件的发生。
- 5.1.5 涉及业主单位正常办公秩序的重要物业服务事项，物业服务机构应履行告知义务。

5.2 房屋维护

房屋维护管理服务内容及要求应符合表1的规定。

表1 房屋日常维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。 2. 建立健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。 3. 房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。 4. 及时完成零修任务，零修合格率 100%。急修 30 分钟内到达现场查看处理。如达中修以上应报告房屋使用单位，房屋使用单位按照规定对房屋进行维修管理。
房屋结构	每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
建筑部件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季度检查 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。 2. 每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、楼梯、通风道等。 3. 每两个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。 4. 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。
附属构筑物	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等；汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次；每年检测 1 次防雷设施。 2. 每半月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等。
装饰装修	<ol style="list-style-type: none"> 1. 装饰装修前，物业服务机构应与装修人或装修人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行监督。 2. 装饰装修使用的材料和设备应符合 GB 50222 的要求，应有质量检验合格证明和有中文标识的产品名称、规格、型号、生产厂名、厂址等。 3. 装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。
标识标牌	<ol style="list-style-type: none"> 1. 标识标牌应符合GB/T 10001.1的要求，消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495.1的要求。 2. 定期检查平面路线图、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，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

5.3 公用设施设备运行维护

公用设施设备运行维护管理服务内容及要求应符合表2的规定。

表2 公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。 2. 定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向房屋使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率 100%。 3. 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。 4. 设备机房：每半月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在

表 2 (续)

项目	内容及要求
	<p>明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具,确保完好有效;设施设备标识标牌齐全;张贴或悬挂相关制度、证书。</p> <p>5. 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前,组织系统巡检 1 次,记录齐全、完整。</p>
办公系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立办公、业务、技术保障等设施设备管理制度。 2. 对通用办公、会务、业务等系统设施设备,每周巡检 1 次,办公家具完整无损坏;电源插头开关牢固,数据端口无松动,线路无老化损坏;会务视频系统设施完好,音响设施完好。 3. 对运用物联网技术的监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁一卡通系统、停车库管理系统等为机关运转提供安全防范措施的设施设备,每周巡查 1 次,检查运行状态;每月对室外物联网探头等设备表面清洁 1 次(极端天气及时进行排查并保持正常运行);每季度检查 1 次按键、显示屏等,每年内部除尘 1 次。 4. 对卫星通讯、有线电视、局域网、信息与视频显示系统、多媒体会议系统等信息自动化系统设施设备,每日巡查 1 次,检查运行状态、管线接触通畅情况,每月表面清洁 1 次,每季度检查 1 次按键、显示屏等,每年内部除尘 1 次。 5. 保存运行记录;发生故障及时更换坏损设备,对物业服务技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备,及时通知专业机构进行维护并做好过程监督。
消防系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 严格执行消防法规,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。 2. 配备完善的消防器材,定期检查消防设备,消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求,维保质量达到消防要求,保证系统开通率及完好率。 3. 每月检查 1 次消防设备,每周检查各处消火栓是否损坏,水龙带、水枪是否在位;检查各处消防水管是否漏水;检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好;检查安全通道是否通畅。 4. 每月检查消防加压水泵 1 次;检查各类信号指示灯是否正常;检查各类水压压力表是否正常;检查消防水泵泵体是否漏水、生锈;检查消防备用电源是否正常,能否及时切换。 5. 每月检查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;消火栓放水检查 1 次;检查消防报警按钮、警铃及指示灯;检查消防广播系统;消防控制联动系统进行 1 次试验测试;检查自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水;气体灭火装置的检查测压。 6. 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。
给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立正常供水管理制度。 2. 每半年至少对二次供水设施进行 1 次清洗消毒,水质符合 GB 5749 的要求。 3. 每日巡检 1 次供水设施,设备、阀门、管道等运行正常,无跑、冒、滴、漏现象;有水泵房、水箱间的,每日巡视 1 次,每年养护 1 次水泵。 4. 有事故应急预案,及时发现并解决故障:如遇供水单位限水、停水,应按规定时间通知办公区内用户。 5. 定期对排水管进行疏通、清污,保证室内外排水系统通畅;每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查;建立防汛预案,配备有防汛物资(沙袋、雨具、照明工具等),每年

表2 (续)

项目	内容及要求
	至少组织1次演练。
燃气系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立燃气管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证燃气系统安全运行和正常使用。 2. 燃气管道及燃气设施设备每日巡查1次，保证燃气系统处于良好的运行状态。 3. 当接获泄漏气体报告或察觉异味时，应迅速前去现场调查；在适当情况下关闭供气开关，如发觉泄漏未能受控或气体扩散面积广泛，应立即远离现场，电话报警通知供气单位；封锁现场，禁止任何人员进入，同时按照预案进行人员疏散。
供配电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。 2. 建立24小时运行值班监控制度，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，向使用单位报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。 3. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；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。 4. 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。
电梯系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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、维保合同完备。 3. 每年进行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，保障运行完好；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。 4. 物业人员每日对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁。 5. 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。电梯出现故障，物业服务人员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。
空调系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。 2. 定期维保，保证空调设备设施处于良好状态。 3. 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。 4. 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。 5. 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日巡查1次运行情况；每半年检查1次管道、阀门并除锈；每年对系统进行1次整体性维修保养，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；每2年清洗消毒1次风管。 6. 分体式空调每年清洁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，确保正常运行和安全使用。

5.4 公共秩序维护

公共秩序维护管理服务的内容及要求应符合表3的规定。

表3 公共秩序维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立传达、车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。 2. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。
办公秩序维护与门岗管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出入口 24 小时值守，办公区有巡逻人员定时巡逻，确保秩序井然有序。 2. 对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入，积极疏导群访人员；对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。 3. 有效疏导进出车辆，保持出入畅通。
车辆秩序管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对进出车辆进行管理，维护交通秩序。 2. 设置行车指示标识，规定行驶路线，指定停放区域，保证车辆有序通行、易于停放。 3. 收费管理的车库应 24 小时专人管理，定时清洁，无易燃易爆等危险物品存放，监控、照明、消防器材配置齐全。 4. 非机动车应定点停放。
监控值守管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。 2. 安排合理数量，符合从业资格条件人员负责消防控制室管理与值班，严格执行消防控制室管理有关规定。 3. 监控中心收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，立即安排安保人员到场处理并报警，同时根据现场情况按预案对人员进行疏散。 4. 监控资料至少保持 3 个月（特殊要求除外）。 5. 保持治安电话畅通，接听及时。
安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全安全生产规章制度，普及安全用电电气知识。 2. 依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定机关办公区物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障机关人身安全，减少财产损失。 3. 建立灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。 4. 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。 5. 合理安排巡查路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。 6. 收到中央监控室指令后，巡查人员及时到达并采取相应措施。

5.5 环境维护

环境维护服务内容及要求应符合表4的规定。

表4 环境维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
办公区域环境维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地

表 4 （续）

项目	内容及要求
	<p>垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。</p> <p>2. 办公室：指定服务的办公室每日清洁 1 次，地面、桌面干净，办公家俱设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。</p> <p>3. 楼梯及楼梯间：每日清洁 1 次，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（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。</p> <p>4. 卫生间：每日清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。</p> <p>5. 开水间及清洁间：每日清洁 1 次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。</p> <p>6. 电梯轿厢：每日擦拭 1 次轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 2 次；石材装饰的轿厢每季度养护 1 次；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。</p> <p>7. 电器、消防等设施设设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁 1 次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。</p>
公共区域环境维护	<p>1. 公共场所每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁 1 次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁 1 次，表面无污渍。</p> <p>2. 绿化带及景观每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。</p> <p>3. 办公楼及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫；外墙（幕墙），目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。</p>
卫生消杀	<p>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。</p> <p>2. 公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒 1 次；垃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。</p>
垃圾处理	<p>1. 设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类。</p> <p>2. 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。</p> <p>3. 垃圾中转房地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。</p>
绿化养护	<p>1. 定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。</p> <p>2. 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。</p> <p>3. 根据植物生长情况施肥。</p> <p>4. 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害。</p>

表4 (续)

项目	内容及要求
	5. 定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪1次，灌木每年生长季节和冬季修剪1次，绿篱每年至少修剪4次，草坪春夏季每两个月修剪1次、秋冬季每季1次，重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。 6. 暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。 7. 适当选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。

5.6 会务管理服务

会务管理服务内容及要求应符合表5的规定。

表5 会务管理服务内容及要求

项目	内容及要求
会务管理	1. 遵守会议室管理制度，严格执行会议服务规程和会务人员操作规范。 2. 接受会议任务，根据会议要求作好相应准备。
会务服务	1. 会前准备：会务服务人员根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品；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。 2. 会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。 3. 会后整理：会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作；使用1次保洁1次，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。 4. 会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。 5. 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

6 监督与考核

6.1 业主满意度

6.1.1 物业服务机构应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。受理、处理业主单位的投诉应保持记录，认真处理业主单位的意见和建议，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到100%。

6.1.2 物业服务机构采取多种形式收集业主单位对物业服务满意度的信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量，物业服务满意度调查每季度1次，满意度达到80%以上。

6.1.3 对物业服务满意度信息的收集可采用直接与业主单位沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。

6.2 监督检查

6.2.1 物业服务机构应主动接受行业主管部门及业主单位的监督检查及考核；业主单位通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务机构的运行情况进行考核管理。

6.2.2 依据考核结果，业主单位按照合同约定进行奖惩。对服务质量好、测评满意率高的予以物质和精神奖励；对考核不合格、服务对象投诉多的解除合同关系，并报告本级物业服务或机关事务主管部门。

6.2.3 物业服务机构有以下行为之一的，直接评定为不合格：

- 年度考核不达标；
- 物业服务项目未依法接管或退管；
- 非法挪用、骗取物业保修金；
- 违反相关规定发生责任事故的；
- 其他严重违反法律法规情形的。

参 考 文 献

- [1] 四川省物业管理条例，四川省第十一届人民代表大会常务委员会公告第 67 号。
 - [2] 中华人民共和国特种设备安全法，中华人民共和国主席令第 4 号。
 - [3] 特种设备安全监察条例，国务院令第 373 号。
 - [4] 党政机关办公用房管理办法，中办发〔2017〕70 号。
 - [5] 四川省突发公共事件总体应急预案，2006 年 1 月 26 日四川省人民政府发布。
-

信息公开选项： 主动公开

（共印 120 份）

