

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

# DB 15

## 内蒙古自治区地方标准

DB 15/T ×××××—×××××

### 党政机关办公区绿化养护及服务管理规范

Green maintenance and service management standard for office area of Party and government organs

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期: )

XXXX - ×× - ××发布

×××× - ×× - ××实施

内蒙古自治区市场监督管理局 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	2
5 节约型绿地建设 .....	2
5.1 基本要求 .....	2
5.2 节水型绿地建设 .....	2
5.3 节地型绿地建设 .....	2
5.4 节能型绿地建设 .....	2
5.5 节材型绿地建设 .....	3
5.6 节力型绿地建设 .....	3
6 植物养护 .....	3
6.1 基本要求 .....	3
6.2 修剪 .....	3
6.3 灌溉与排水 .....	4
6.4 施肥 .....	5
6.5 有害生物防治 .....	5
6.6 松土除草 .....	5
6.7 改植与补植 .....	5
6.8 植物防护 .....	6
6.9 养护管理分级及质量要求 .....	6
7 绿地管理 .....	6
7.1 种植调整 .....	6
7.2 绿地卫生管理 .....	6
7.3 园路和绿地设施管理 .....	6
7.4 安全管理 .....	7
7.5 养护技术档案信息化管理 .....	7
7.6 智能化绿地养护管理 .....	7
8 养护服务要求 .....	7
8.1 养护管理要求 .....	7
8.2 文明作业 .....	8
9 考核评价 .....	8
附录 A (规范性附录) 养护质量等级表 .....	9

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局。

本标准参与单位：内蒙古农业大学、内蒙古建筑职业技术学院、内蒙古蒙草生态环境（集团）股份有限公司、内蒙古自治区标准化院。

本标准主要起草人：刘满义、诺拉、丁建华、何炜明、张克勤、杨瑞敏、郭刚、杜羽、闫晓云、张景峰、张跃华、康永霞、高旭、蒋柠、吕慧枝、王燕妮。

# 党政机关办公区绿化养护及服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了党政机关办公区绿化养护管理的基本原则、节约型绿地建设、植物养护、绿地管理、养护服务要求、考核评价等内容。

本标准适用于各级党政机关办公区绿化养护的日常管理。

## 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。

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**党政机关办公区** Office area of Party and government organs

党政机关、所属事业单位（不含学校、医院）用于办公和开展业务、技术工作的场所。

### 3.2

**绿化养护** greening maintenance

对绿地内植物采取的整形修剪、松土除草、灌溉与排水、施肥、有害生物防治、改植与补植、绿地防护等技术措施。

### 3.3

**地被植物** ground cover plants

植株低矮、枝叶密集，具有较强扩展能力，能覆盖裸露地的植物。

### 3.4

**古树名木** ancient and famous trees

树龄在100年以上的树木，珍贵、稀有的树木，具有历史、文化、科研价值的树木和重要纪念意义的树木等。

### 3.5

**短截** short cut

在树木一年生枝条上选留方向、位置合适且饱满的芽后剪去枝条一部分的修剪方法。

### 3.6

回缩 retracting pruning

在树木二年以上生枝条上剪截去一部分枝条的修剪方法。

### 3.7

返青水 green return irrigation

为促进植物正常发芽生长，在春季土壤解冻后对植物进行的浇灌。

### 3.8

封冻水 freezing water

为植物安全越冬，在土壤封冻前对植物进行的浇灌。

## 4 基本原则

- 4.1 党政机关绿地应以节能、节水为原则，注重使用再生水灌溉，建设节约型绿地。
- 4.2 党政机关绿地养护管理宜按照养护等级及质量要求分级实施。
- 4.3 党政机关绿地养护宜科学规划、分区管理、精细作业、节约资源，倡导信息化管理。
- 4.4 党政机关绿地养护应推广植物保护新理念。
- 4.5 党政机关绿地养护及服务应进行安全、文明、规范化管理，建立科学服务评价体系。

## 5 节约型绿地建设

### 5.1 基本要求

党政机关绿地建设宜以节约型绿地为主，在绿地设计、建设和管理全过程应综合考虑节水、节地、节能、节材、节力等建设要求。

### 5.2 节水型绿地建设

- 5.2.1 注重使用集水技术，通过雨水回收、中水利用等措施增加可利用的水源总量。
- 5.2.2 注重蓄水保墒，利用地形和蓄渗措施等增加雨水利用率。
- 5.2.3 注重节水灌溉和使用再生水灌溉，采用微喷、滴灌等节水设施。
- 5.2.4 注重减少水运输过程中的损失。
- 5.2.5 根据立地条件优先配置生物学特性优良的乡土植物和节水耐旱的园林观赏植物。

### 5.3 节地型绿地建设

注重屋顶花园、墙面绿化、垂直绿化等节地型园林绿地形式，提高土地资源利用率，使有限的土地资源最大程度的发挥园林绿化的生态功能和环境效益。

### 5.4 节能型绿地建设

注重因地制宜，充分利用当地取之不尽、用之不竭的风能、太阳能等自然能源，实现安全清洁的绿化建设养护和日常管理，节约大量的管网建设投资。

## 5.5 节材型绿地建设

绿地建设过程注重利用地方材料和地方工艺，以及环境友好型材料，在降低工程造价的同时改善生态环境，突出园林绿化的地方特色。后期养护过程注重对植物死干、枯枝、落叶、树皮等生物性肥料的回收利用。

## 5.6 节力型绿地建设

注重智能化园林养护管理系统的建设与应用，提升管理质量、管理效率、管理水平，减少人力、物力、财力的投入。

# 6 植物养护

## 6.1 基本要求

- 6.1.1 养护植物类型包括含古树名木的树木、花卉、草坪、地被植物、水生植物。
- 6.1.2 植物养护内容包括整形修剪、灌溉与排水、施肥、有害生物防治、松土除草、改植与补植、植物防护。
- 6.1.3 植物养护工作应分区域、分时间段合理规划，避开重要办公区域和重要时间段，安全作业、文明作业，不影响机关单位正常工作。
- 6.1.4 古树名木的养护应符合 GB/T 51168 的有关规定。

## 6.2 修剪

- 6.2.1 修剪包括乔木类、灌木类、绿篱及色带、藤木类、花卉、草坪、地被植物、水生植物的修剪，不同植物类型修剪方法不同；
- 6.2.2 应结合绿地植物的生物学特性、生态习性、景观需求和健康管理等要求，适时适量地进行修剪；
- 6.2.3 进行树木和草坪修剪时，剪、锯等工具要锋利，剪口应平整，以利于伤口的愈合，剪口直径大于 2cm 时，应涂抹防腐剂。
- 6.2.4 各类植物修剪要求见表 1。

表1 植物修剪要求

植物类型	修剪要求
乔木	1. 乔木修剪宜在休眠期和生产期进行，常绿树的修剪应避免生长旺盛期，抗寒性差、易抽条的树种宜在早春修剪。 2. 树林修剪应在保持原有冠形的基础上，以疏枝轻剪为主，剪去病枝、残枝、重叠枝、内叉过密枝。主干明显的树种，修剪时应注意保护中央主枝。 3. 孤植树应疏剪过密枝和短截过长枝为主，造型树应预订的形状进行整形修剪。 4. 行道树应通过修剪等措施保持分枝点高度和树型的基本一致，保持树冠下缘线的高度基本一致，且不影响车辆、行人通行，枝叶与路灯、架空线、变压设备等保留出安全距离。
灌木	1. 观花类灌木对当年新梢上开花的花木应于早春萌发前修剪，短截上年的已花枝条，促进新枝萌发。花期过后，及时剪除枯枝、病虫枝，及时清除修剪物。 2. 观果类灌木宜在休眠期轻剪疏枝，开花后不短截，以利于通风透光，使果实着色好，提高观赏价值。 3. 观枝类灌木秋季不进行重剪，宜在笠年春芽萌动前进行，适时重剪老枝，促发新枝。及时修边，

	<p>保证轮廓清晰。</p> <p>4. 造型的灌木修剪应依照设计造型要求进行修剪，保持外型轮廓清晰，外缘枝叶紧密。</p>
绿篱及色带	<p>1. 绿篱及色带根据造型及生长情况及时进行修剪，修剪后绿篱及色带轮廓清晰、线条流畅、侧面平齐；</p> <p>2. 绿篱及色带在符合安全要求高度前提下，每次修剪高度较前一次应有所提高；当绿篱及色带 3. 修剪控制高度难以满足要求时，应进行回缩修剪；</p> <p>4. 修剪后产生的枝叶杂物及时清除。</p>
藤木	<p>1. 攀缘上架的藤木，种植后重剪复发健壮主蔓；及时牵引、及时疏剪过密枝、衰老病弱枝、干枯枝，使枝条分布均匀；出现光脚或中空时，采用局部重剪、曲枝蔓诱引等措施来弥补空缺；</p> <p>2. 匍匐地面的藤木根据长势定期翻蔓，清除枯枝、病枝。</p> <p>3. 观花藤木应根据开花习性修剪，注意保护和培养开花枝条。</p> <p>4. 钩刺类藤木可按灌木修剪方法疏枝，长势弱时及时回缩修剪、复壮。</p>
花卉	<p>1. 花卉修剪不宜在雨后进行，修剪工具应提前消毒；</p> <p>2. 一、二年生花卉应根据分枝特点摘心，摘除过早形成和花蕾或过多的侧蕾，花谢后及时去除残花、枯叶；</p> <p>3. 球根花卉和宿根花卉应根据生长习性和用途摘心、除芽，在休眠期进行枯枝、枯叶修剪。</p>
草坪	<p>1. 修剪前草坪草应保持干爽，清理草坪上的砖石、树枝等杂物；阴雨天、病害流程期不宜修剪，避免在正午阳光直射时修剪。</p> <p>2. 修剪次数应根据草坪草的种类、养护质量要求、气候条件、土壤肥力及生长状况确定，进行不定期修剪，使边缘整齐，草的高度一致，一次修剪高度原则上不大于草高的 1/3。</p> <p>3. 草坪修剪后无残留草屑，剪口无焦枯现象。</p>
地被植物	<p>1. 地被植物种灌木类修剪遵循灌木的修剪方法和要求，藤木类植物遵循藤木的修剪方法和要求。</p> <p>2. 及时清除枯、死植株。</p>
水生植物	<p>1. 控制水生植物景观范围，及时清理超出范围的植株和叶片，及时清除水面以上枯黄枝叶。</p> <p>2. 浮叶类水生植物应控制水生植物面积与水体面积比例，覆盖水体面积不应超过水体总面积的 1/3。</p>

### 6.3 灌溉与排水

#### 6.3.1 节水灌溉应遵循以下规定：

- 绿地节水灌溉宜采用喷灌、滴灌、微喷、小管出流、渗灌等方式；
- 面积较大、集中连片种植的草坪宜采用喷灌等方式；面积较小、零碎的种植区宜采用滴灌、微喷等方式；大乔木宜采用小管出流、根部灌溉等方式；小乔木及灌木宜采用滴灌、小管出流等方式；花卉宜采用滴灌、微喷等方式；绿地灌溉宜采用自动控制系统；
- 灌水水质应满足植物生长发育需求，不得使用含有融雪剂和洗涤剂的水进行灌溉；
- 应按照植物特性和土壤情况科学安排控制灌溉时间；
- 应定期检查和维护灌溉设备，保证其处于良好的运行状态，杜绝跑、冒、滴、漏现象；
- 及时浇灌返青水和封冻水；
- 可通过使用土壤改良剂、保水剂或增加地表覆盖物方式，降低水分流失，蓄水保墒。

#### 6.3.2 排水应符合以下规定：

- 暴雨后及时排除绿地植物根部周围积水，可采用开沟、埋管、打孔等方式；
- 定期检查维护排水设施完好，注意及时排涝。

### 6.4 施肥

- 6.4.1 根据植物类型和土壤肥力情况制定合理施肥方案，科学施肥，鼓励测土配方施肥；
- 6.4.2 选用绿色、环保、长效的肥料，有机肥为主，无机肥为辅；
- 6.4.3 根据植物种类和肥料类型，确定不同的施肥用量和方法，精准施肥。
- 6.4.4 各类植物施肥要求见表 2。

表2 植物施肥要求

植物类型	施肥要求
树木	树木在休眠期可施基肥，生长期则根据长势施追肥。早期欲扩大冠幅，宜施氮肥，观花、观果树种宜增施磷钾肥。 可采用沟施、穴施、撒施、叶面施肥等方式。沟施、穴施注意减少根系损伤，撒施应避免肥料撒到叶片上，叶面施肥应避开正午阳光直射时间。
花卉	花卉植物应在生长期和开花期进行追肥，宜选用缓释性的长效肥料。
草坪	草坪应在高生长季结合灌溉进行施肥，春季以氮肥为主，秋季施用钾元素含量高的氮、磷、钾复合肥。
地被植物	地被植物施肥应符合花卉和草坪的施肥规定。
水生植物	水生植物施肥以点状埋施于根系周围淤泥，也可采取叶面施肥方式。

## 6.5 有害生物防治

- 6.5.1 从植物检疫、土壤消毒、新技术推广、抗病性植物选育、生产管理技术提高等方面形成全新监控理念。
- 6.5.2 从新型无公害环保药剂的使用到植物保护全新技术的推广使用，使植物保护工作全程科学化、规范化、无害化。
- 6.5.3 以预防为主，春秋两季进行普防。已发生病虫害的植物，根据不同情况进行针对性防治，详细记录苗木用药情况，建立植保档案。
- 6.5.4 宜采用生物防治方法，注意保护和利用天敌，推广生物制剂等无公害药剂，或无公害防治方法，如钻孔注药等防治病虫害。
- 6.5.5 尽量采取物理手段防治，如清理病残体、剪除病虫枝、摘除病虫叶、人工捕杀、灯光诱杀、冬灌杀蛹等。
- 6.5.6 严格限制高毒农药的使用，不得使用国家命令禁止的农药。
- 6.5.7 严格执行国家和地方有关植物检疫法规和规章制度，未经检疫的种苗不得引进或输出。

## 6.6 松土除草

- 6.6.1 植物生长期应及时松土，在天气晴朗，土壤不过分湿润时进行，深度以不伤到根系为原则。
- 6.6.2 除草和松土宜结合进行，也可采取手工拔出，宜在杂草开花结实前除草。
- 6.6.3 使用化学除草剂前，宜进行小面积试验成功后再全面使用。
- 6.6.4 对于绿地边缘、林下等区域，降低养护标准，不进行人工拔草以修剪代替拔草。

## 6.7 改植与补植

- 6.7.1 具备以下条件可进行补植或改植：
- 因植株过密而必须移植；
  - 枯朽、衰老、严重倾斜、对人和物体构成危险的植株。
  - 对生长环境不适应或与周围环境不协调树木的去除与改植。



6.7.2 树木缺株应尽早补植。落叶树应在春季土壤解冻后、发芽前补植或在秋季落叶后土壤冻结前补植。

6.7.3 针叶树、常绿阔叶树应在春季土壤解冻后，发芽前补植，或在秋季新梢停止生长后，降霜前补植。补植的树木，宜选用原来的树种及规格，达到与原来的景观相协调一致。

6.7.4 枯死树木应连同根部及时挖除，并填平坑槽。拔除死树应履行相关手续，做好记录。

6.7.5 灌木、绿篱老、病、死株及时补植，适时清除杂草，保持外观整齐、美观。

6.7.6 草坪、地被花卉及时补种斑秃部分。花卉补植按原品种、花色、规格补植，3年生以上草坪应根据生长状况打孔换土，开放型草坪根据人为干扰情况适时轮流封闭修养。

## 6.8 植物防护

6.8.1 新植树木应设置保护架，及时检查乔木绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即整改。

6.8.2 高温天气，对易受危害植物采取遮阴、喷雾等方式防止阳光灼伤。

6.8.3 寒冷天气，树木采取搭设风障、主干涂白、包裹树干、根基布培土等方式防护，地被、花卉、草坪采取覆盖方式进行防护。

6.8.4 遇大风、暴雨、大雪等极端天气，提前对易受风害的乔木进行全面支撑、加固。

6.8.5 极端天气过后，应及时巡视养护区域，暴雨天气后及时排除低洼地积水，大雪天气后及时清理常绿树及行道树、灌木、绿篱上的积雪。及时处理倒伏树木，折断的树枝，确保不影响办公区人员、车辆的出入及安全。

6.8.6 通过夏末或秋初增施磷肥、钾肥和浇灌封冻水等措施提高园林植物的抗寒能力。

## 6.9 养护管理分级及质量要求

为了降低养护成本，同时保证绿化景观效果，党政机关办公区绿化养护管理应根据绿地所处的位置及重要性进行分级养护，按照乔木、灌木、绿篱、色块、球形植物、藤木、花卉、地被、草坪、水生植物、古树名木等分为一级养护管理、二级养护管理、三级养护管理，根据不同养护等级进行日常管理。养护质量等级表详见附录A。

## 7 绿地管理

### 7.1 种植调整

绿地内植物超过一定年限或特殊情况下，出现植物长势不佳、结构不合理、效果不达标等情况时，应进行种植调整，遵循节水绿地设计原则和生态位，以乡土植物为主，营造乔灌草结合的适宜植物群落。

### 7.2 绿地卫生管理

7.2.1 绿地保持整洁、卫生，无垃圾杂物，严禁在绿地内堆放杂物和停放与绿化作业无关的一切车辆。

7.2.2 保持绿地内水体的清洁，及时清理水面的漂浮物，及时清理水体中有害的水草。

### 7.3 园路和绿地设施管理

7.3.1 保持绿地园路平整、无缺损。园林公共建筑及廊架等建筑小品内外整洁，构件和各项设施完好无损，无安全隐患。

7.3.2 定期对绿地内的园椅、垃圾箱、标识牌，给水、排水设施和配电、照明等功能性设施进行维修、维护和保养，确保正常的使用功能。

7.3.3 定期巡查办公区绿化防火设施是否完好，绿地是否存在火灾隐患、明火等。

#### 7.4 安全管理

7.4.1 制定安全管理方案，统筹安排绿地管理中的安全作业、植物防护、极端天气和特殊场景应对。

7.4.2 绿化作业需进行岗前安全培训，做好安全防护措施，绿化修复作业过程中，要放置警示牌。

7.4.3 遇极端天气前要及时对植物和设施加固，极端天气后，及时清理和维护存在安全隐患苗木和设施。

7.4.4 遇国庆节等重大节日，应提前做好各类绿化设施的检查工作和花卉布景工作。

#### 7.5 养护技术档案信息化管理

7.5.1 党政机关绿地应建立技术管理档案，包括绿地建设基本情况、养护过程动态情况、养护管理技术措施、养护日志等资料，具体参照行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287-2018 中 6.5 执行。

7.5.2 对所辖管理范围内所种植的树木、灌木、花卉等进行标识，有条件地区可设置二维码，扫码便知此类种植物的类别、名称、保养方式、习性，种植时间及保养责任人等。

7.5.3 宜使用手持、移动式数据采集工具、物联网设施等实时采集数据，建立党政绿地信息化管理平台。

#### 7.6 智能化绿地养护管理

宜建立智慧园林管理的大数据库平台，实时采集数据，动态监测，为党政绿地管理提供精细化监测、可视化管理、智能化决策等支持。

### 8 养护服务要求

#### 8.1 养护管理要求

8.1.1 养护公司应具备明确的组织机构，建立服务标准、流程和技术规范，完善绿化养护档案、信息管理档案及设施设备档案等，管理部门应定期对养护公司服务水平进行考核。

8.1.2 自有管理应加强工人队伍建设，定期组织培训，提高工人专业技术水平，明确剪枝、浇水、施肥、病虫害防治等班组服务职责，完善对工人的考评奖惩制度，健全绿化养护档案及设施设备档案管理。

##### 8.1.3 人员管理：

a) 合理安排工人作息时间，定点、定时休息，有条件的应设置工人专用休息室及卫生间，减少对办公区正常工作秩序的影响。作业及休息期间，工具包、水杯等用品摆放整齐，不大声喧哗，不随意进入与施工作业无关的区域；

b) 遵守办公区相关制度，统筹施工，爱护设施设备，进出作业人员统一着装，行为规范，不影响办公区正常工作秩序。

##### 8.1.4 卫生管理：

a) 装卸有粉尘的材料要提前洒水湿润，有条件的情况下宜在仓库内进行；

b) 运送垃圾的车辆在进入办公区前保证轮胎、车身干净。垃圾装满离开办公区时加盖苫布，不超载、撒漏垃圾，运输过程中严格遵守地区垃圾车运输管理要求；

c) 作业垃圾集中堆放，及时清理。

##### 8.1.5 噪声管理：

a) 推进节能、高效、低噪绿化工具、设备的使用，逐步减少内燃机使用。按使用年限及时更新工具，避免因机器过于老旧产生噪声；

- b) 超标车辆不应进入办公区，减少废气及噪声污染；
- c) 合理调配施工机械设备，避免大量集中使用造成局部烟尘及噪声污染；
- d) 避免在办公区工作时间内进行产生噪声的作业。

8.1.6 设备管理：建立绿化设备管理记录，对绿化使用的各类设备，如浇灌机、绿篱机、割草机进行上油、清理、更换配件等管理和保养，记录均需要在设备管理台账中显示。

## 8.2 文明作业

- 8.2.1 应进行人员岗前安全培训，严格遵守相关的施工安全要求。
- 8.2.2 使用机械设备前做好施工现场的安全管理，设置防护设施、警示牌和安全标志，必要时可设置隔离区。
- 8.2.3 施工现场用电应严格按照用电安全管理规定，加强电源管理，预防发生电气火灾。
- 8.2.4 进入施工现场需正确使用个人劳动防护用品。2米以上高空作业需戴好安全带，扣好保险钩，不应向上、向下抛掷料具。施工使用的工具、零件定点存放。
- 8.2.5 使用施工机械设备要选用专业人员，严格按使用规范操作。操作人员离机或作业中停电，必须切断电源。
- 8.2.6 电动机械设备必须有可靠有效的安全接地和防雷装置，方能开动使用。
- 8.2.7 移动式电动机具、机械的扶手应有绝缘防护，负荷线应采用橡皮护套铜芯软电缆，操作人员必须按规定使用劳动防护用品。
- 8.2.8 定期检查检修各种机械设备的运转使用状况，及时保养，出现问题及时解决。

## 9 考核评价

- 9.1 主管部门定期对当地党政机关办公区绿化养护及服务进行考核评价。
- 9.2 本标准附录 B 给出的考核评价仅作为参考，各级党政机关办公区可根据自身绿化情况及养护管理工作实际，参考本标准考核内容，制定符合自身实际的考核表。

附录 A  
(规范性附录)  
养护质量等级表

表A.1 乔木养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	(1) 树林、树丛群落结构合理, 植株疏密得当, 层次分明, 林冠线和林缘线清晰饱满; (2) 孤植树树形完美, 树冠饱满; (3) 行道树树冠完整, 规格整齐、一致, 无缺株, 分枝高度一致, 树干挺直。	(1) 树林、树丛群落结构基本合理, 林冠线和林缘线基本完整; (2) 孤植树树形基本完美, 树冠基本饱满; (3) 行道树树冠基本完整, 规格基本整齐, 缺株 $\leq$ 3%, 无死树, 树干基本挺直。	(1) 树林、树丛具有基本外貌, 有一定的群落结构; (2) 孤植树具备基本树形; (3) 行道树无死树, 缺株 $\leq$ 5%, 树冠基本统一。
2	生长势	(1) 枝叶生长茂盛; (2) 观花、观果树种开花结果繁茂; (3) 彩色树种叶、果繁茂, 季相特征明显; (4) 无枯枝。	(1) 枝叶生长正常; (2) 观花、观果树种正常开花结果; (3) 彩色树种叶、果生长正常, 有基本季相特征; (3) 无明显枯枝。	(1) 植株生长量基本正常; (2) 观花、观果树种基本正常开花结果; (3) 彩色树种叶、果生基本正常; (4) 无大型枯枝。
3	排灌	(1) 暴雨后 0.5d 内无积水; (2) 植株未出现失水萎蔫和沥涝现象	(1) 暴雨后 0.5 内无明显积水; (2) 植株基本无失水萎蔫和沥涝现象	(1) 暴雨后 1d 内无积水; (2) 植株基本失水或积水现象 1d~2d 内消除
4	病虫害情况	(1) 基本无有害生物危害状; (2) 整体枝叶受害率 $\leq$ 8%, 树干受害率 $\leq$ 5%。	(1) 无明显的有害生物危害状; (2) 整体枝叶受害率 $\leq$ 10%, 树干受害率 $\leq$ 8%。	(1) 无严重有害生物危害状; (2) 整体枝叶受害率 $\leq$ 15%, 树干受害率 $\leq$ 10%
5	补/改植	(1) 完成时间 $\leq$ 3d; (2) 成活率 $\geq$ 90%。	(1) 完成时间 $\leq$ 7d; (2) 成活率 $\geq$ 80%。	(1) 完成时间 $\leq$ 20d; (2) 成活率 $\geq$ 70%。
6	松土除草	(1) 松土每年至少 2 次; (2) 无杂草	(1) 松土每年至少 1 次; (2) 基本无杂草	(1) 及时松土; (2) 无大型、缠绕型杂草
7	修剪	(1) 内膛通透, 主侧枝条分布均匀、疏密有序; (2) 影响安全、树势、树形的枝条修剪率 100%以上。	(1) 内膛通透, 主侧枝条分布基本均匀、疏密有序; (2) 影响安全、树势、树形的枝条修剪率 90%以上。	(1) 内膛不乱, 主侧枝条分布基本均匀; (2) 影响树势、树形的枝条修剪率 80%以上。

表A.2 灌木养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	(1) 单株灌木,内高外低、形态自然丰满; (2) 单一树种灌木丛,植株疏密得当,层次分明,有一定的群落结构; (3) 多品种灌木丛,结构合理、主品种突出,有一定的群落结构; (4) 造型灌木丛,外形轮廓清晰,外缘枝叶精密。	(1) 单株灌木,内高外低、形态正常; (2) 单一树种灌木丛,植株疏密,层次分明; (3) 多品种灌木丛,结构基本合理; (4) 造型灌木丛,外形轮廓清晰,外缘枝叶较精密。	(1) 单株灌木,内高外低、形态基本正常; (2) 单一树种灌木丛,植株疏密得当; (3) 多品种灌木丛,有一定的结构; (4) 造型灌木丛,外形轮廓清晰。
2	生长势	枝叶生长茂盛,观花、观果灌木开花结果繁茂,无枯枝。	枝叶生长正常,观花、观果灌木正常开花结果,无明显枯枝。	植株生长量基本正常,观花、观果灌木基本正常开花结果,无大型枯枝。
3	排灌	(1) 暴雨后 0.5d 内无积水; (2) 植株未出现失水萎蔫和沥涝现象。	(1) 暴雨后 0.5d 内无明显积水; (2) 植株基本无失水萎蔫和沥涝现象。	(1) 暴雨后 1d 内无积水; (2) 植株基本失水或积水现象 1d~2d 内消除。
4	病虫害情况	(1) 基本无有害生物危害状; (2) 危害程度 $\leq$ 树体 5%。	(1) 无明显的有害生物危害状; (2) 危害程度 $\leq$ 树体 8%。	(1) 无严重有害生物危害状; (2) 危害程度 $\leq$ 树体 10%。
5	补/改植	(1) 完成时间 $\leq$ 3d; (2) 成活率 $\geq$ 95%。	(1) 完成时间 $\leq$ 7d; (2) 成活率 $\geq$ 90%。	(1) 完成时间 $\leq$ 20d; (2) 成活率 $\geq$ 85%。

表A.3 绿篱、色块、球形植物养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	<p>(1) 生长健壮, 枝叶繁茂, 叶色正常;</p> <p>(2) 绿篱、色块下部空缺高度不得超过总高度的 20%; 无缺株断垄现象;</p> <p>(3) 球形植物长势良好, 紧密度好, 无缺株和局部枯黄现象。</p>	<p>(1) 生长正常, 叶色正常;</p> <p>(2) 绿篱、色块下部空缺高度不得超过总高度的 30%; 基本无缺株断垄现象;</p> <p>(3) 球形植物长势基本良好, 紧密度适中, 基本无缺株和局部枯黄现象。</p>	<p>(1) 生长较正常, 叶色较正常;</p> <p>(2) 绿篱和色块无明显缺株断垄现象;</p> <p>(3) 球形植物长势基本良好, 紧密度较适中, 无明显缺株和枯黄现象。</p>
2	修剪	<p>(1) 修剪及时, 整齐一致, 轮廓清晰, 线条流畅, 层次分明;</p> <p>(2) 修剪面平整饱满, 直线处平直, 曲线处弧度圆润。</p>	<p>(1) 修剪及时, 较整齐一致, 轮廓较清晰, 线条较流畅;</p> <p>(2) 修剪面基本平整饱满, 直线处平直, 曲线处弧度圆润。</p>	<p>(1) 修剪较及时, 较整齐一致, 轮廓较清晰;</p> <p>(2) 修剪面基本平整, 直线处平直, 曲线处弧度基本圆润。</p>
3	排灌	<p>(1) 暴雨后 0.5d 内无积水;</p> <p>(2) 植株未出现失水萎蔫和沥涝现象。</p>	<p>(1) 暴雨后 0.5d 内无明显积水;</p> <p>(2) 植株基本无失水萎蔫和沥涝现象。</p>	<p>(1) 暴雨后 1d 内无积水;</p> <p>(2) 植株基本失水或积水现象 1d~2d 内消除。</p>
4	病虫害情况	<p>(1) 基本无有害生物危害状;</p> <p>(2) 受害率≤5%。</p>	<p>(1) 无明显的有害生物危害状;</p> <p>(2) 受害率≤8%。</p>	<p>(1) 无严重有害生物危害状;</p> <p>(2) 受害率≤10%。</p>
5	补/改植	<p>(1) 完成时间≤3d;</p> <p>(2) 成活率≥95%</p>	<p>(1) 完成时间≤7d;</p> <p>(2) 成活率≥90%。</p>	<p>(1) 完成时间≤20d;</p> <p>(2) 成活率≥85%。</p>
6	清洁除尘	<p>(1) 周围无残枝落叶、无悬挂物;</p> <p>(2) 常绿植物沙层暴等极端天气后及时除尘。</p>	<p>周围基本无残枝落叶、无悬挂物;</p>	<p>周围无明显残枝落叶、无悬挂物;</p>

表A.4 藤木类植物养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	<p>(1) 生长健壮，枝叶繁茂，叶蔓分布均匀，无光脚或中空现象；</p> <p>(2) 视攀缘植物生长习性，覆盖率<math>\geq 90\%</math>；</p> <p>(3) 观花的攀缘植物适时开花，且枝叶繁茂。</p>	<p>(1) 生长正常，叶蔓基本分布均匀，基本无光脚或中空现象；</p> <p>(2) 视攀缘植物生长习性，覆盖率<math>\geq 80\%</math>；</p> <p>(3) 观花的攀缘植物适时开花。</p>	<p>(1) 生长正常，无明显光脚或中空现象；</p> <p>(2) 视攀缘植物生长习性，覆盖率<math>\geq 70\%</math>；</p> <p>(3) 观花的攀缘植物适时开花。</p>
2	整形	<p>(1) 根据不同植物的攀缘特点，及时采取相应的牵引、设置网架等技术措施；</p> <p>(2) 每年理藤1次。</p>	<p>(1) 根据不同植物的攀缘特点，及时采取相应的牵引、设置网架等技术措施；</p> <p>(2) 隔2年理藤1次。</p>	<p>(1) 根据不同植物的攀缘特点，适时采取相应的牵引、设置网架等技术措施；</p> <p>(2) 隔3年理藤1次。</p>
3	病虫害情况	<p>(1) 基本无有害生物危害状；</p> <p>(2) 受害率<math>\leq 5\%</math>。</p>	<p>(1) 无明显的有害生物危害状；</p> <p>(2) 受害率<math>\leq 8\%</math>。</p>	<p>(1) 无严重有害生物危害状</p> <p>(2) 受害率<math>\leq 10\%</math>。</p>
4	补/改植	<p>(1) 完成时间<math>\leq 3d</math>；</p> <p>(2) 成活率<math>\geq 90\%</math></p>	<p>(1) 完成时间<math>\leq 7d</math>；</p> <p>(2) 成活率<math>\geq 80\%</math>。</p>	<p>(1) 完成时间<math>\leq 20d</math>；</p> <p>(2) 成活率<math>\geq 70\%</math>。</p>

表A.5 花卉养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	(1) 缺株倒伏的花苗≤3%； (2) 基本无枯叶、残花。	(1) 缺株倒伏的花苗≤7%； (2) 枯叶、残花量≤5%。	(1) 缺株倒伏的花苗≤10%； (2) 枯叶、残花量≤8%。
2	生长势	(1) 植株生长健壮； (2) 茎干粗壮，基部分枝强健， 蓬径饱满； (3) 花型美观，花色鲜艳，株 高一致。	(1) 植株生长基本健壮； (2) 茎干粗壮，基部分枝强健， 蓬径基本饱满； (3) 株高一致。	(1) 植株生长基本健壮； (2) 茎干粗壮，基部分枝强健，蓬 径基本饱满； (3) 株高基本一致。
3	排灌	(1) 暴雨后 0.5d 内无积水； (2) 植株未出现失水萎蔫现象。	(1) 暴雨后 0.5d 内无积水； (2) 植株基本无失水萎蔫现象。	(1) 暴雨后 0.5d 内无积水； (2) 植株无明显失水萎蔫现象。
4	病虫害情 况	(1) 基本无有害生物危害状； (2) 植株受害率≤5%。	(1) 无明显有害生物危害状； (2) 植株受害率≤8%。	(1) 无严重有害生物危害状； (2) 植株受害率≤10%。
5	杂草覆盖 率	≤2%	≤5%	≤10%
6	补植完成 时间	≤3d	≤7d	≤10d



表A.6 地被养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	(1) 节水抗旱地被应用率 $\geq$ 90%； (2) 植株规格一致。 (3) 无死株，群体景观效果好。	(1) 节水抗旱地被应用率 $\geq$ 80%； (2) 植株规格基本一致； (3) 基本无死株，群体景观效果较好。	(1) 节水抗旱地被应用率 $\geq$ 70%； (2) 植株规格无明显偏差； (3) 无明显死株。
2	生长势	生长茂盛	生长良好	生长基本正常
3	排灌	(1) 木本地被暴雨后 0.5d 内无积水； 草本地被雨后 1h 无积水； (2) 植株无失水萎蔫现象	(1) 木本地被暴雨后 0.5d 内无明显积水；草本地被雨后 4h 无积水； (2) 植株基本无失水萎蔫现象	(1) 木本地被暴雨后 1d 内无积水； 草本地被雨后 6h 无积水； (2) 植株无明显失水萎蔫现象
4	病虫害情况	(1) 基本无有害生物危害状； (2) 受害率 $\leq$ 10%； (3) 无影响景观杂草。	(1) 无明显有害生物危害状； (2) 受害率 $\leq$ 15%； (3) 基本无影响景观杂草。	(1) 无严重有害生物危害状； (2) 受害率 $\leq$ 20%； (3) 无明显影响景观杂草。
5	覆盖率	$\geq$ 95%	$\geq$ 90%	$\geq$ 80%
6	补/改植完成时间	$\leq$ 3d	$\leq$ 7d	$\leq$ 20d

表A.7 草坪养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	(1) 生长茂盛, 叶色正常; (2) 成坪高度 3-6cm; (3) 草坪绿色期不少于 180d。	(1) 生长良好, 叶色正常; (2) 成坪高度 6-8 厘米 cm; (3) 草坪绿色期不少于 150d。	(1) 生长正常, 叶色较正常; (2) 成坪高度 8-10 厘米; (3) 草坪绿色期不少于 120d。
3	排灌	(1) 暴雨后 0.5d 内无积水; (2) 草坪无失水萎蔫现象。	(1) 暴雨后 0.5d 内无明显积水; (2) 草坪基本无失水萎蔫现象。	(1) 暴雨后 1d 内无积水; (2) 草坪无明显失水萎蔫现象。
4	补植完成时间	(1) 补植时间 ≤3d; (2) 采用同一品种, 成活率 100%; (3) 补植无明显补植痕迹。	(1) 补植时间 ≤7d; (2) 采用同一品种, 成活率 90%; (3) 补植无明显补植痕迹。	(1) 补植时间 ≤20d; (2) 采用同一品种, 成活率 ≥80%; (3) 补植无明显补植痕迹。
5	修剪	(1) 依成坪高度要求定期及时修剪, 保证修剪后边线清晰、线条流畅; (2) 修剪后无残留草屑, 剪口无焦枯、撕裂现象。	(1) 定期修剪, 修剪后边线清晰、线条流畅; (2) 修剪后基本无残留草屑, 剪口基本无焦枯、撕裂现象。	(1) 定期修剪, 修剪后边线清晰、线条流畅 (2) 修剪后无明显残留草屑, 剪口无明显撕裂现象
6	覆盖度	≥90%	≥80%	≥70%
7	均一性	叶片生长整齐一致, 每个草种在草坪中出现频率 ≥90%。	叶片生长基本一致, 每个草种在草坪中出现频率 ≥80%。	有少数叶片生长不齐, 每个草种在草坪中出现频率 ≥70%。
8	色泽	颜色均匀一致, 色墨绿或深绿	颜色均匀一致, 色浅绿或淡绿	颜色均匀一致, 色黄绿, 黄色 <20%
9	病虫害程度	≤2%	≤5%	≤10%

表A.8 水生植物质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	整体效果	景观效果美观，无残花败叶漂浮	景观效果明显，基本无残花败叶漂浮	景观效果明显
2	生长势	(1) 植株生长健壮； (2) 叶色正常；观花、观果植株正常开花结果； (3) 枯死植株≤5%。	(1) 植株生长良好； (2) 叶色正常；观花、观果植株正常开花结果； (3) 枯死植株≤10%。	(1) 植株生长基本正常； (2) 观花、观果植株正常开花结果； (3) 枯死植株≤15%。
3	排灌	暴雨后 1d 内恢复常水位	暴雨后 1d 内恢复常水位	暴雨后 2d 内恢复常水位
4	病虫害情况	基本无有害生物危害状，无杂草	无明显有害生物危害状，无杂草	无严重有害生物危害状
5	补植完成时间	≤3d	≤7d	≤10d

表A.9 古树质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	树龄	树龄在五百年以上的古树，实行一级保护。	树龄在三百年以上不满五百年的古树，实行二级保护。	树龄在一百年以上不满三百年的古树，实行三级保护。
2	日常养护、检查	照养护技术规范做好日常养护工作，至少每三个月由行政主管部门检查一次生长情况进行观测。	照养护技术规范做好日常养护工作，至少每半年由行政主管部门检查一次生长情况进行观测。	照养护技术规范做好日常养护工作，至少每年由行政主管部门检查一次生长情况进行观测。

表A.10 名木养护质量等级表

序号	项目	质量要求		
		一级	二级	三级
1	等级划分	树种极其稀有名贵、具有极大历史价值和纪念意义，实行一级保护	树种稀有名贵、具有较大历史价值和纪念意义，实行二级保护	树种较名贵、具有一定历史价值和纪念意义，实行三级保护
2	日常养护、检查	参照本标准 6.1 乔木一级养护标准	参照本标准 6.1 乔木二级养护标准	参照本标准 6.1 乔木三级养护标准

附 录 B  
(资料性附录)  
党政机关办公区绿化养护及服务管理考核表

被考核单位：

考核时间：

考核项目	评分标准	得分
服务质量 (10分)	按时完成对绿化养护工作提出的问题和整改意见。	
	养护工作积极，无散漫怠工情况。	
	养护人员遵守作息时间，没有迟到、早退及缺岗情况。	
	工作时间不干私活，不擅自离岗。	
	工作时间不串岗聊天，不进入非养护工作区域。	
安全文明施工 (6分)	绿化养护工人在养护作业中行为规范，遵守党政机关办公区相关要求，安全文明施工。	
	绿化养护工人在养护作业中服装统一，按指定时间、地点休息，物品摆放整齐。	
	定期检查检修各种机械设备的运转使用状况，及时保养，出现问题及时解决。	
乔木养护 (12分)	缺棵苗木及时补植。	
	新栽乔木及时绑扎、立桩。	
	及时清除死树及下缘线萌蘖条。	
	按要求及时进行修剪，做好对修剪伤口的保护。	
	及时进行施肥浇水。	
	冬季做好新栽及不耐寒乔木的防寒工作。	
灌木绿篱养护 (16分)	生长良好、无缺株，缺棵苗木及时补苗。	
	灌木绿篱内无枯枝、落叶堆积现象。	
	灌木绿篱按要求定期进行修边，保证轮廓清晰。	
	灌木绿篱按要求进行修剪，保证表面平整、边缘分明。	
	灌木绿篱按要求及时进行除草。	
	灌木绿篱及时施肥、浇水。	
	对生长不良的苗木采取恰当的补救措施，补救及时。	
	冬季做好新栽及不耐寒灌木绿篱的防寒工作。	
地被养护 (8分)	植株高度一致，无缺株现象。	
	及时施肥、浇水，生长良好。	

	按要求及时的分栽复壮。	
	有倒伏现象及时立杆支撑。	
草坪养护 (14分)	春季按要求做好草坪梳草及打孔。	
	草坪内无石头、杂物、垃圾等。	
	草坪绿期无裸露现象。	
	草坪绿期按要求及时清除杂草。	
	草坪绿期按要求定期进行修剪, 保证边缘整齐, 高度一致。	
	草地平整, 无积水。	
	草地绿期生长健壮、颜色正常, 无缺水现象。	
时令花卉养护 (6分)	按要求及时松土、除杂草。	
	表面无成片裸露地。	
	有倒伏现象及时立杆支撑。	
藤本类植物养护 (8分)	长势良好, 不缺水肥。	
	及时进行培土、松土、除杂草等养护工作。	
	冬天保温效果良好。	
	及时修剪。	
病虫害防治 (6分)	每年按要求提前进行病虫害普防工作。	
	能够根据不同病虫害情况进行有针对性的预防。	
	在病虫害高发季节, 能够对症下药, 植物病虫害防治效果良好, 未发生大面积感染情况。	
绿地保洁 (10分)	作业垃圾及时清理。	
	养护垃圾当天清运。	
	垃圾袋集中堆放。	
	生产工具及材料按指定位置摆放。	
	及时清理枯枝落叶及乔木断枝。	
养护设施及绿地保护 (4分)	绿化设施无缺损, 绿化标牌干净无泥渍。	
	植被未被人为破坏。	
总分		

注1: 评分标准每项2分, 全部考核养护项目总分100分。考核项目有缺项的, 以备注2条件计分。

注2: 缺项项目不参与考核。例如党政机关办公区无灌木绿篱养护, 则缺项分值(16分)在总分值中不体现, 满分则为(100-16=84分), 假如其他项目扣分6分, 则考核最终评分为84-6=78分, 但为便于单位内考核结果之间的相互比较, 则折算成百分制为:  $(78/84) \times 100 = 92.86$ 分。

# DB 15

## 内蒙古自治区地方标准

DB 15/T ××××—××××

### 党政机关会议服务规范

Specification for government conference service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

××××—××—××发布

××××—××—××实施

内蒙古自治区市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语与定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 会议服务共性要求 .....	3
6 会议服务个性要求 .....	5
7 服务评价与改进 .....	7
附录 A（资料性附录） 工勤员个人信息登记表 .....	9
附录 B（资料性附录） 工勤员礼仪要求 .....	10
附录 C（资料性附录） 工勤员服务质量考核表 .....	13
附录 D（资料性附录） 会议服务相关表格 .....	14
附录 E（资料性附录） 宪法宣誓仪式站位图 .....	16
附录 F（资料性附录） 宪法宣誓仪式流程及要求 .....	17
附录 G（资料性附录） 会议服务满意度调查表 .....	18

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院。

本标准主要起草人：刘满义、诺拉、王晓丽、张克勤、宋茂、成丽红、刘航、段程博、张莫日根、朱晓春、蒋柠。

# 党政机关会议服务规范

## 1 范围

本标准规定了党政机关会议服务的基本要求、会议服务共性要求、会议服务个性要求、服务评价与改进等内容。

本标准适用于党政机关会议服务，其他会议服务也可参照执行。

## 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/T 30520 会议分类及术语

## 3 术语和定义

GB/T 30520界定的术语和定义适用于本文件。为方便使用，以下重复列出了GB/T 30520中的一些术语和定义。

### 3.1

**会议** meeting; conference; convention; congress

在特定的时间和空间，通过发言、讨论、演示、商议、表决等多种形式以达到议事协调、交流信息、传播知识、推介联络等目的的一定人数的群体活动。

### 3.2

**党政机关会议** government offices meetings

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关，以及各民主党派、工商联、各人民团体和参照公务员法管理的事业单位主办的会议。

### 3.3

**工勤员** service workers

负责党政机关会议服务工作的工作人员。

## 4 基本要求

### 4.1 组织管理

4.1.1 建立与会议服务相对应的各类组织机构，明确各部门和岗位工作职责和权限。为各岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯彻落实。

4.1.2 建立完善的机关会议服务管理制度，包括：安全管理、档案管理、设备操作、会议接待、礼宾培训、环境卫生等规章制度。

4.1.3 建立与相关部门有效的沟通机制，确保会议有序进行。

4.1.4 建立科学、合理的服务质量体系，对服务资源、服务过程、服务监督与改进进行管理。

## 4.2 设施设备用品

4.2.1 会场应具备基本的扩声、灯光、电子屏系统，特殊场所应具备投票、表决、报到和电视电话会议系统。

4.2.2 会场应提供环保再生的服务用品。

4.2.3 会场应提供垃圾分类设施、标识。

4.2.4 会场设备设施系统应符合国家和行业规定的设计标准，设施设备供应商宜具备质量管理体系认证和环境管理体系资格证书。

4.2.5 定期检查、维修、保养设施设备用品，并做好相应记录。

4.2.6 明确维保责任，保证维护保养设施的安全技术性能符合安全要求。

## 4.3 人员管理

4.3.1 根据需要设定岗位，实行岗位责任制。

4.3.2 登记工勤员个人信息，建立工作人员上岗程序，工勤员个人信息登记表见附录 A 中表 A.1。

4.3.3 根据岗位职责安排岗前培训，专业技能岗位人员安排法律法规、职业道德、业务技能等培训，考核合格持证上岗。

a) 培训内容可包括但不限于：

- 1) 会议服务的理论知识；
- 2) 仪表、仪容、仪态、规范用语，工勤员礼仪要求参见附录 B；
- 3) 保密政策文件及相关制度；
- 4) 安全管理与安全检查；
- 5) 技术人员专业技能；
- 6) 工勤服务人员服务技能；
- 7) 应对会议突发事件处理能力；
- 8) 普通话及运用外语的能力等。

b) 培训方式可包括但不限于：

- 1) 聘请专业培训机构；
- 2) 组织内部指导和实训；
- 3) 定期进行演练、考试等。

4.3.4 定期对工勤员进行考核考评，工勤员服务质量考核表见附录 C，对培训效果进行评价。

## 4.4 信息管理

4.4.1 在采取保密措施后，留存会议相关信息，建立收集信息资源的渠道，对获取的信息进行汇总、分析，并及时给予相关方反馈。

4.4.2 建立会议预定、会议要求、参会人员、会议时间的信息化管理系统。

4.4.3 建立会议室使用内部查询系统。

4.4.4 建立会议类型、标准、规格的数据分析系统。

4.4.5 建立服务案例分析平台。

## 4.5 安全与应急

- 4.5.1 制定消防疏散应急预案、设备保障应急预案、自然灾害应急预案等突发事件应急预案，成立应急处置小组。
- 4.5.2 会议室显著位置定制安全疏散示意图。
- 4.5.3 定期开展安全隐患排查，及时整改。
- 4.5.4 做好安全事故和自然灾害的防控措施。
- 4.5.5 定期组织工勤员进行安全知识、应急救援知识教育和实战演练。
- 4.5.6 建立安全巡查制度，配备足够的应急处置队伍和应急装备、器材。
- 4.5.7 具有完善的视频监控系统、消防设施设备和安全防范设施设备，由专业人员负责操作。

## 4.6 保密措施

- 4.6.1 建立会议保密制度，确定保密责任人，定期开展全员保密教育，明确保密纪律。
- 4.6.2 工勤员上会期间不应使用手机、对讲机等无线通讯工具。
- 4.6.3 会议开始前，清理无关人员，对会议室及通信、办公、音视频等设备的保密性能进行检查；会议期间，巡视检查有无违反保密纪律的行为和泄密隐患；会议结束后，对会场进行检查，防止遗留涉密的文件和物品。
- 4.6.4 重要、涉密会议应遵守相关保密规定。

## 5 会议服务共性要求

### 5.1 会前准备

#### 5.1.1 会议预订

- 5.1.1.1 受理预订信息，了解会议类型、召开时间、地点、人数、接待规格、会议流程、会议联系人及重要参会人员需求。会议预订记录表见附件 D 中表 D.1。
- 5.1.1.2 会议预定采取内部局域网的形式，重要会议使用纸质通知单。
- 5.1.1.3 收到服务通知后，应在 30min 内制定服务方案，大型会议应在主办方确定会议相关事宜后 1h 内制定服务方案。
- 5.1.1.4 大型会议分别在会前 24h、会前 2h 主动与主办方沟通，确认主办方无更改要求。
- 5.1.1.5 对于座次图等重要变更事项应有主办方文字记录。
- 5.1.1.6 了解会议所需音频、视频设备类型和数量，确定设备摆放位置和其他特殊需求。
- 5.1.1.7 通知相关业务部门进行配合。会议通知单见附录 D 中表 D.2。

#### 5.1.2 人员组织

- 5.1.2.1 根据会议规格、会议室所在区域分配工勤员接受任务并布置会场。
- 5.1.2.2 会议开始前 30min，工勤员到位，按照会议接待任务分工表进行准备，任务分工表见附件 D 中表 D.3。

#### 5.1.3 会场清洁

- 5.1.3.1 会场清洁应在会前 1h 完成。
- 5.1.3.2 地面、会议桌、椅子、抽屉等看到的地方无污迹，摸到的地方无灰尘，玻璃保持明亮洁净，设备用品无损坏。

5.1.3.3 会议室、房间空气清新无异味，提倡使用自然通风。

#### 5.1.4 会场布置

5.1.4.1 工勤员应在会前 1h，打开空调并关窗，避免冷气或热风外流，确保夏季空调温度设置不得低于 26℃，冬季空调温度设置不高于 20℃。

5.1.4.2 工勤员应在会前 40min 完成会场物品摆放，茶杯、桌椅等保持横、竖、斜一条线，所有用品名称和标识面向参会人员。

5.1.4.3 需悬挂会标的，会标应居中布置。

5.1.4.4 摆放会议桌椅按主办方要求布置。

5.1.4.5 摆放桌签以座位为中心线并与会议桌的上沿对齐。

5.1.4.6 摆放会议资料、稿纸居中并与桌下沿对齐（会议材料摆放左侧，稿纸摆放右侧）。

5.1.4.7 摆放签字笔在稿纸的右下角 45°，商标向上。

5.1.4.8 摆放茶杯盘在距稿纸的上沿右侧 2cm 成水平线。

5.1.4.9 摆放茶杯、自助壶在茶杯盘、壶垫居中位置，把手向右。

5.1.4.10 会场电脑及投影电源线布线整齐。

5.1.4.11 话筒摆放应符合以下要求：

- a) 话筒摆放高度为 20cm，且要求高度、弧度、边距呈一条直线；
- b) 主要参会人员需摆放 2 支话筒，具体可根据会场需求作调整；
- c) 话筒线的布线宜隐藏，不能隐藏时走线横平竖直直线布置，用胶带粘贴。

5.1.4.12 主办方对物品摆放有特殊要求的按要求摆放。

5.1.4.13 桌面物品摆放见图 1。

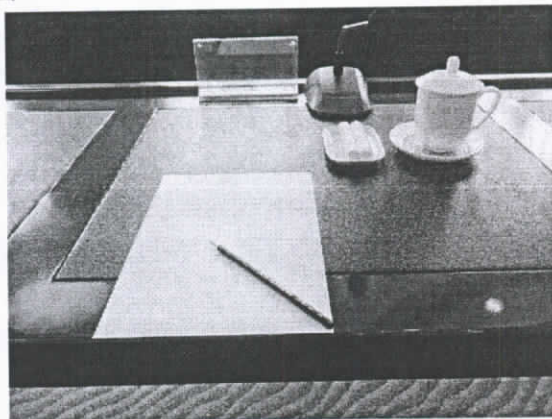


图1 桌面物品摆放

#### 5.1.5 设施设备布置与调试

5.1.5.1 对常规会议，应及时布置调试音频设备，根据会场需求摆放调试话筒，以保证会议效果。

5.1.5.2 对电视电话会议及使用多媒体会议，会议服务承办方会前应与会主办方对接，提前按会议议程调试好音频、视频设备，按要求做好录音录像工作。

5.1.5.3 应在会前 24h 完成设备调试，并于会前 40min 复试。大型会议应提前一天完成会场布置，临时会议应提前 2h 布置完毕。

5.1.5.4 规范布置强弱电线路，经过人行通道的应做好固定，达到安全规范统一。

5.1.5.5 音频系统应符合：

- a) 无线话筒信号接收器应充分考虑信号覆盖范围，确保电池电量充足，重大活动应准备备用话筒（新闻发布会可使用）；
- b) 音响声音大小合适，无杂音。

5.1.5.6 播放视频资料时，播放设备与显示设备应正确连接，画面显示正常。

### 5.1.6 引领服务

- 5.1.6.1 会前 30 分钟，负责引领的工勤员站在会议室门前，站立迎宾。会议人员达到后，并用手势指引方向。
- 5.1.6.2 参会人员到齐后，工勤员应及时关闭会议室门，并站立值守，避免无关人员影响会议进行。

### 5.2 会中

- 5.2.1 会议过程中参会人员进出，应提前将会议室的门打开一半。
- 5.2.2 根据会议议程如中间休息，应提前将会议室的门打开一半。
- 5.2.3 根据会场情况及时倒水，倒水时工勤员应站在参会人员右侧（若右侧太挤也可在左侧倒水），侧身在参会人员身后倒水。
- 5.2.4 会议期间如有来访者找参会人员，及时与会议主办方取得联系。
- 5.2.5 音视频、电力、空调等相关部门需随时注意会议进行情况，及时做好相应保障服务。
- 5.2.6 对参会的老、弱、病、残、孕等人员提供便利服务。
- 5.2.7 根据会议时间、参会人数、会场温度，及时进行自然通风或设备通风换气，确保空气清新、温度适宜。

### 5.3 会后

- 5.3.1 会议结束后，工勤员引领参会人员离开会场。
- 5.3.2 参会人员离开会议室后，立即检查会场有无遗留物品，若发现遗留物品及时查找归还，若一时无法归还，要记清遗留物品位置，上交管理人员保管归还。
- 5.3.3 检查会场及相关物品是否有缺失或损坏，及时报告相关负责人。
- 5.3.4 参会人员全部离场后，立即将用过的茶杯、水具、文具收回归类，清洁消毒后放入备品柜备用。清洁消毒工作记录表见附录 D 中表 D.4。
- 5.3.5 清理会议室卫生，擦尘、吸地、桌椅归位。
- 5.3.6 对会议室进行紫外线或臭氧消毒，对物体表面采用含氯消毒剂擦拭消毒，地面采取消毒液湿式擦地。有疫情发生时，按相关防疫要求进行全面消毒。
- 5.3.7 关闭灯光、空调、音响、门窗，锁好会议室门，做好会议室安全检查记录，记录表见附录 D 中表 D.5。

## 6 会议服务个性要求

### 6.1 涉密会议

- 6.1.1 依据保密会议要求，会场清洁、物品摆放、设备调试均在会前 2h 完成。
- 6.1.2 由主办方通知保密及安全部门对设施设备进行检查，并做好相关记录。涉密会议会签设施设备检查登记表见附录 D 中表 D.6。
- 6.1.3 会前 1h 依据保密人员要求做好配合工作，经保密人员检查后，所有人离开会议室并锁门。
- 6.1.4 会前 15min 经主办方同意后，方可打开会议室门，参会人员依次入场，工勤员不再进入。

6.1.5 提前摆放指示牌提醒参会人员将随身通信、录音、录像等设备统一存放于指定位置。

## 6.2 会见

6.2.1 会前了解会见双方的禁忌、习俗、礼仪等要求。有涉外会见时应与主办方沟通配备译员。

6.2.2 开启会场手机屏蔽器。

6.2.3 放置桌签（涉外会见需印制双方语言的台签）及双方参会人员名单。

6.2.4 配合主办方在门前或楼前进行等候迎宾，会见双方由工勤员引领入场。

6.2.5 会见进行时，工勤员及其他无关人员退出会场。

6.2.6 结束时，工勤员引领会见双方离开会场。

## 6.3 签约仪式

6.3.1 会场安排以四方布置为主，前方摆放签约台，签约台应摆放桌签、文件夹、笔。正后方摆放安排正方形座位区域，签约台与背景板之间后留有余地，供签约嘉宾站立。

6.3.2 根据主办方要求，工勤员负责迎宾、导引、签约文本交换等工作。

6.3.3 提前与签约仪式主办方沟通并进行签约仪式的彩排。

6.3.4 工勤员引领双方主签人入场，并站立在签约台两侧 1m 处。

6.3.5 双方主签人签字后，工勤员上场将文件互换到对方的桌面位置。

6.3.6 工勤员引领双方签字主签人及嘉宾退场。

## 6.4 新闻发布会

6.4.1 会前了解会场采访流程。

6.4.2 根据主办方的要求，协助主办方制作背景板，配置会场话筒扩音、录音设备及其它相关设施设备。有外宾时应配备译员。

6.4.3 在背景板前摆设发布台，根据发布人数确定桌椅数量。如参加发布人数较多，需就近安排休息室等候。新闻发布会主持人位置应在面向采访区最左侧，其他参会人员按职位居中，依次排序。发布区摆放参会人员桌签及茶水。

6.4.4 采访区在发布台对面，距离根据会场面积合理安排，距离不宜过远，桌椅距离可适当加宽。采访区应摆放新闻媒体桌签、茶水、布置合理的摄像机位及配备数量足够的移动话筒。采访区记者使用的移动话筒由现场工勤员进行递送。

6.4.5 工勤员协助主办方提前告知参会人员关闭手机。

6.4.6 发布会结束后参会领导由工勤员引领退场。

## 6.5 宪法宣誓仪式

6.5.1 宪法宣誓仪式现场布置应严肃、庄重、简洁，准备中华人民共和国国歌《义勇军进行曲》。

6.5.2 会场正前方正中悬挂中华人民共和国国徽，下方靠近会场前左侧放置立式中华人民共和国国旗，大屏幕或背景板显示“宪法宣誓仪式”字样（蓝底白字）。

6.5.3 会场前方合适位置摆放宣誓台，位置居中，宣誓台桌面摆放中华人民共和国宪法 1 部，话筒 1 支；监誓台在宣誓台左前侧，桌面放置话筒 1 支；主持人在宣誓台右前侧，桌面放置话筒 1 支。

6.5.4 会场中间区域为宣誓人站位区，根据人数横向排列，每排行距 1m，宣誓人左右间距 80cm，站位区地面需粘贴站位号（圆形双面胶、蓝底白字、直径 10cm），宣誓人按站位图对号就位，站位图见附录 E。

6.5.5 宣誓人站位区两侧为观誓人区域，需摆放座椅，每排行距为 1m，左右间距 50cm，需粘贴背签，观誓人按席次图就坐。



6.5.6 会场应开启手机屏蔽器，确保会场安静。

6.5.7 宪法宣誓流程及要求见附录 F。

## 6.6 会议颁奖

6.6.1 了解颁奖仪式流程，准备颁奖背景音乐。

6.6.2 奖状、奖杯等按颁奖顺序摆放在发奖人桌面。

6.6.3 工勤员站立在获奖代表座位的右前方处（50cm、45°）。

6.6.4 主持人宣布获奖人员名单，颁奖音乐响起后，工勤员引领获奖代表上台，工勤员引领位置在获奖代表的右前方 2m 处为宜，引领行走的步伐应随会议领奖人员的步伐保持一致。

6.6.5 领奖人员上台领奖时，工勤员站在主席台的下台一侧，等待引领领奖人员退场。

6.6.6 本轮颁奖结束后，工勤员引领获奖人员从主席台另一侧退场，引领至获奖人员的指定座位上。

6.6.7 工勤员按以上顺序引领后续领奖人员上台领奖，直至颁奖环节结束。

## 7 服务评价与改进

### 7.1 服务评价

7.1.1 应建立全面有效的服务评价管理制度。

7.1.2 评价指标应包括但不限于：

- a) 服务对象满意度；
- b) 服务时间准确率；
- c) 服务项目完成率；
- d) 有效投诉结案率。

7.1.3 评价途径应包括但不限于：

- a) 走访参会人员或互联网反馈，开展服务满意度测评工作，满意度调查表见附录 G；
- b) 建立投诉平台，设立投诉箱、意见簿，畅通投诉渠道。

7.1.4 妥善处理会前、现场及会后投诉和需求，并在 3 个工作日内回复。

7.1.5 处理结果应及时反馈，督促整改，并做好记录。

### 7.2 服务改进

7.2.1 采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务造成的不良影响。

7.2.2 分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

7.2.3 通过信息的收集与分析，持续改进服务质量。

7.2.4 现场跟进、督导会议服务，及时传达、落实会议服务内容。

附录 A  
(资料性附录)  
工勤员个人信息登记表

表A.1 工勤员个人信息登记表

姓名		性别		出生年月			
曾用名		民族		籍贯			
政治面貌		身高		本人电话			
健康状况		婚姻状况		身份证号			
聘用岗位		聘用时间		劳动合同			
文化程度		毕业时间		所学专业		户口性质	
毕业院校							
家庭住址							
政审是否合格		健康证办理时间		实习鉴定			
签订保密承诺书		保密认证证书		出入证件			
离职申请表		终止劳动合同		辞职报告			
离职保密谈话		离职保密承诺书		工作交接			
家庭主要成员							
姓名		身份证号		电话			
关系		现住址					
姓名		身份证号		电话			
关系		现住址					
姓名		身份证号		电话			
关系		现住址					

附录 B  
(资料性附录)  
工勤员礼仪要求

B.1 工勤员应符合以下语言要求：

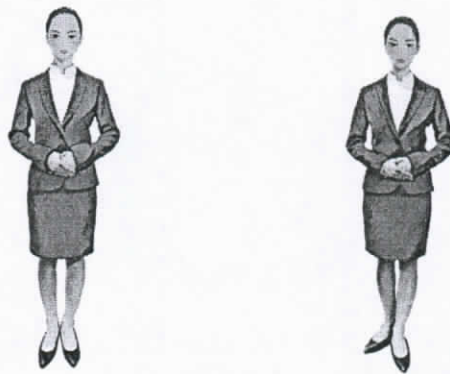
- 讲普通话，语言文明、礼貌、简洁、清晰，语气、语调适中；
- 有问必答，体现主动，参会人员未听清时，应重复讲述；
- 对参会人员提出的问题，应予以耐心解释，不推诿应付。

B.2 工勤员应符合以下仪表仪态要求：

- 应统一着装，建议服饰尽量体现民族特色；
- 着装规范，服装、鞋面干净整洁无破损，不佩戴饰品；
- 面部化淡妆，清新、自然、淡雅为宜；
- 保持头发、口腔、手部、身体干净整洁无异味。发饰美观大方，保持清洁、无异味及头屑，统一发型，工作期间头发须用规定发卡固定，不得佩戴其他饰物；指甲修剪整齐洁净，不宜过长，不涂指甲油。

B.3 工勤员应符合以下举止姿态要求：

- 举止文明，姿态端庄，主动服务，符合岗位规范；
- 站姿呈 V 字型或丁字步直立，双手自然交叉轻放在下腹部（如图 B.1）；



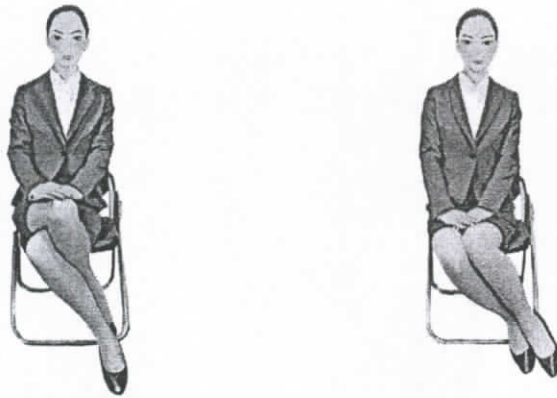
图B.1 站姿

- 走姿应抬头、挺胸、收腹，双臂前后自然摆动，步伐轻稳（如图 B.2）；



图B.2 走姿

——坐姿应上身保持端正，目视前方，保持微笑，与客人对话时应先起立，以表示尊敬；落座要轻、稳，坐到椅子的 2/3 处，坐姿平稳，双手自然放于腿上，双膝不能分开，坐姿端庄文雅（如图 B.3）；



图B.3 坐姿

——蹲姿应动作轻稳、自然；下蹲时，左脚在前，右脚在后，左脚全脚着地，右脚跟提起脚掌着地，屈膝蹲下，上身稍前倾，表情自然（如图 B.4）；



图B.4 蹲姿

——指引应五指并拢，朝指示的方向呈 45° 角伸出，目光兼顾来宾和所指方向，引领工作人员站在宾客的左侧前方 1.5m 的距离为其引路，并伴指引手势，行走中回头示意（如图 B.5）；



图B.5 指引

——双手递物不得把刀尖、笔尖对着他人递去，对方接稳后才能松手。

#### B.4 工勤员电话接待应符合以下要求：

——接听电话要礼貌问好，语音适中、语速均匀。

——对会务主办方提出的会议需求等事项认真记录并汇报给管理人员，不遗漏、不延误。

附 录 C  
(资料性附录)  
工勤员服务质量考核表

表C.1 工勤员服务质量考核表

项目 姓名	出勤 管理 10分	文明 用语 5分	仪容 仪表 10分	值班 日志 5分	日常 卫生 17分	维修 报修 5分	规范 服务 18分	钥匙 管理 5分	保密 管理 10分	宿舍 管理 10分	批评 表扬 5分	考核 得分	签字

注：其他项中包括环境卫生、串岗、脱岗、损坏公物、投诉，表扬，如发生扣分从总分中扣除，表扬得分另加。  
批评表扬由科室评定，其他由班组长评定，月底考核表提交科室前，需被考核人本人签字。

附 录 D  
(资料性附录)  
会议服务相关表格

表D.1 会议预定记录表

日期	时间	使用会议室	参会人数	参会领导	是否制作桌签会标	会场台型	会议主办单位	联系人	联系电话	工勤员签字	备注

表D.2 会议通知单

会议类型	举办单位	
时间	地点	
保 障 职 责	电力保障部门负责供电保障	
	暖通消防部门负责供水、空调通风、采暖及消防保障工作	
	会议服务承办方负责会场布置、会议接待及会议服务工作	
	外围环境部门在会议召开期间严禁在重点区域周边养护施工	
	质量检查部门做好会议保障质量抽查工作	
	维修保障部门负责会场设备设施的检查及布置工作	
备注		

表D.3 会议接待任务分工表

日期	时间	会议室	会场服务	迎宾员	手机存放员	引领员	主席台服务	贵宾室服务

注：仪容仪表：着统一会议服、统一发型、化淡妆、不得佩戴饰物、不得涂抹指甲油。

会场服务：提前30分钟到达会场指定位置。

表D.4 消毒工作记录表

日期	会议室	茶杯消毒数量	开始时间	结束时间	损耗数量	签字

表D.5 会议室安全检查登记表

日期 检查项目	1	2	3	...	31
电源插座					
电源开关					
灯光照明					
音 响					
加湿器					
空 调					
挂 表					
窗 户					
会议桌					
会议椅					
暖 气					
门、锁					
检查时间					
工勤员					

注：各项检查项目有问题打×（及时上报并安排报修处理）没有问题打√会议室没有此项设备打○。

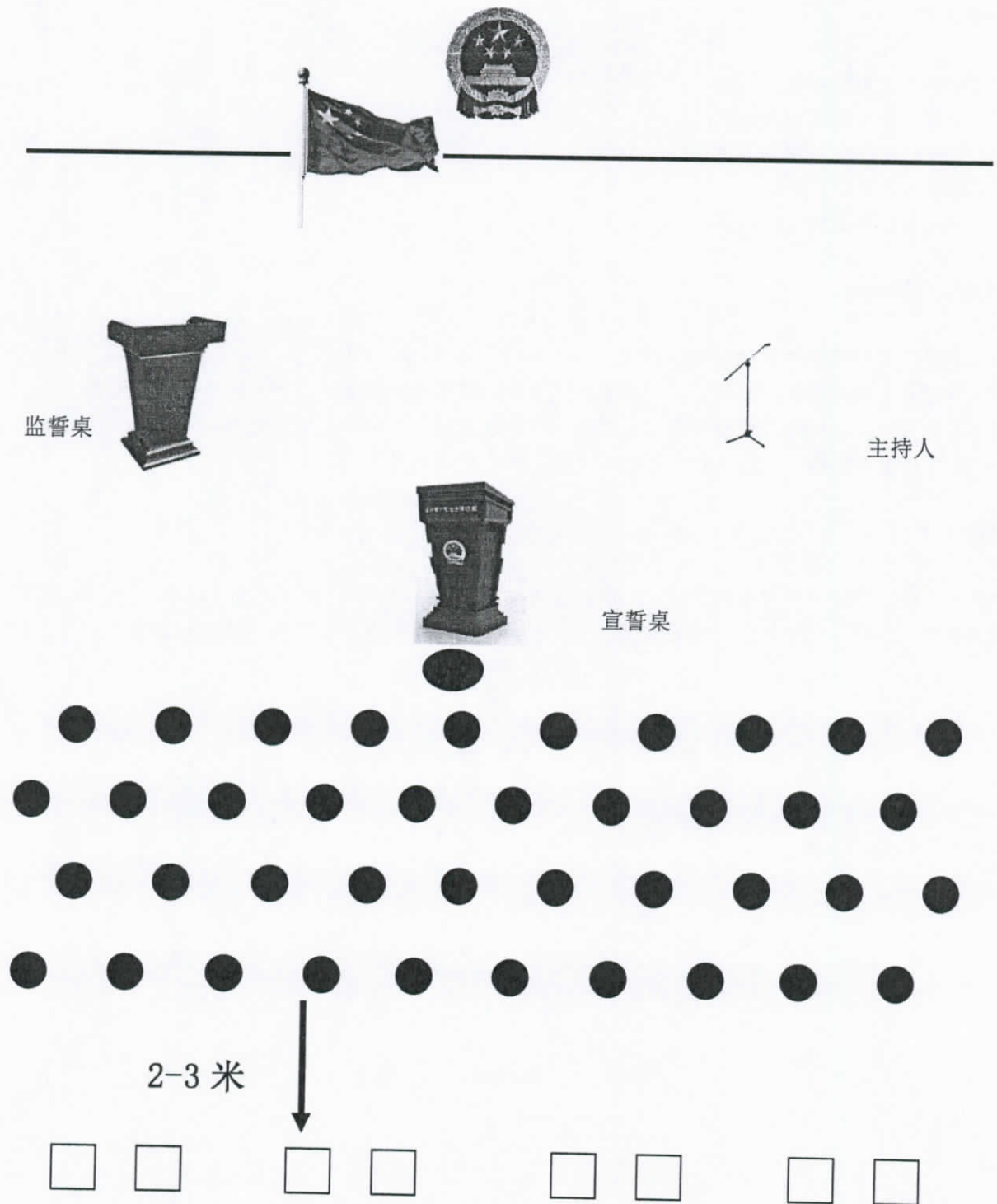
表D.6 涉密会议会前设备设施检查登记表

设施设备	是否正常使用	设施设备	是否正常使用
手机屏蔽柜		空调/新风	
金属屏蔽窗		电源（插座）	
茶 杯		电源（开关）	
茶 叶		灯光照明	
自助壶		话 筒	
会议桌		挂 表	
会议椅		屏蔽器	
会议用笔		专业人员保密检查	

注：各检查项目有问题打×（及时上报并安排报修处理）没有问题打√如会议室没有此项设备打○。



附录 E  
(资料性附录)  
宪法宣誓仪式站位图



**附录 F**  
**(资料性附录)**  
**宪法宣誓仪式流程及要求**

**F.1 宣誓议程：**

- a) 主持人宣布宣誓仪式开始；
- b) 奏唱中华人民共和国国歌；
- c) 宣誓人在监誓人监督下宣誓；
- d) 监誓人作重要讲话；
- e) 主持人宣布宣誓仪式结束。

**F.2 宣誓仪式要求：**

- 宣誓仪式采取集体宣誓形式。
- 领誓人面向国旗和国徽站立，左手抚按《中华人民共和国宪法》，右手举拳，领诵誓词。
- 其他宣誓人在领誓人后整齐站立，面向国旗和国徽，右手举拳，跟诵誓词。
- 誓词诵读完毕后，领誓人自报姓名、宣誓人依次自报姓名。

**F.3 宣誓内容：**

我宣誓：忠于中华人民共和国宪法，维护宪法权威，履行法定职责，忠于祖国、忠于人民，恪尽职守、廉洁奉公，接受人民监督，为建设富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国努力奋斗！

附录 G  
(资料性附录)  
会议服务满意度调查表

尊敬的各办会单位：

为进一步提升工勤员会议服务保障水平，特请各办会单位积极参与、支持、并填写《会议服务满意度调查表》。

表G.1 会议服务满意度调查表

日期	办会单位	填表人	联系电话
序号	评价内容	评价意见	
1	仪容仪表	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
2	会议预订	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
3	场地卫生	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
4	会前准备	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
5	会中服务	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
6	服务态度	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
7	工作时效性	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
8	用品摆放	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
意见或建议：			

注：请您就工勤员会议服务保障工作做出评价，请在以上栏目中打“√”，感谢您的支持！

ICS 03.080

A 16

备案号:

# DB 15

## 内蒙古自治区地方标准

DB 15/T ××××—××××

### 机关餐饮运行规范

Code for operation of government catering service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

××××—××—××发布

××××—××—××实施

内蒙古自治区市场监督管理局

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 .....	2
4.1 场所要求 .....	2
4.2 人员 .....	3
4.3 设施设备 .....	3
4.4 安全 .....	5
4.5 记录 .....	5
5 管理内容与要求 .....	6
5.1 物品采购 .....	6
5.2 验收 .....	6
5.3 贮存 .....	7
5.4 清洗 .....	7
5.5 加工 .....	7
5.6 烹饪 .....	7
5.7 留样 .....	8
5.8 收尾 .....	8
6 服务内容与要求 .....	9
6.1 服务人员礼仪 .....	9
6.2 服务流程 .....	9
6.3 服务要求 .....	10
7 服务质量考核 .....	10
附录 A (资料性附录) 机关餐饮服务质量意见调查工作程序 .....	11
附录 B (资料性附录) 机关餐饮菜单设计 .....	12

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院、内蒙古商贸职业学院、内蒙古餐饮与饭店行业协会、内蒙古悦榕智胜物业服务有限公司。

本标准主要起草人：刘满义、诺拉、郎立兴、武国栋、刘凤霞、申向鸿、何炜明、李占强、刘强、苑飞、朱辰辰、武勇智、杨瑞敏、李文芳、李娜、张克勤、梁丽云、闫苏宁、闫俊海、李艳军、宋鑫、张培培。

# 机关餐饮运行规范

## 1 范围

本标准规定了党政机关餐饮服务的基本要求、管理内容与要求、服务内容与要求、服务质量考核等要求。

本标准适用于党政机关餐饮服务单位。其他单位可参照执行。

## 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 2760 食品安全国家标准食品添加剂使用标准
- GB 2763 食品安全国家标准食品中农药最大残留限量
- GB 14930.1 食品安全国家标准洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准消毒剂
- GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具
- GB 16153 饭馆餐厅卫生标准
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB 50015 建筑给水排水设计规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50028 城镇燃气设计规范
- GB 50033 建筑采光设计标准
- GB 50072 冷库设计规范
- GB 50189 公共建筑节能设计标准
- GB 50348 安全防范工程技术规范
- GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- CJ 14 城市公共厕所设计标准
- GA 654 人员密集场所消防安全管理
- JGJ 64 饮食建筑设计标准
- 《餐饮服务食品安全操作规范》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

半成品 Semi finished product

原料经初步或部分加工制作后，尚需进一步加工制作的食品。

注：不包括贮存的已加工制作成成品的食品。

### 3.2

#### 交叉污染 Cross contamination

食品、从业人员、工具、容器、设备、设施、环境之间生物性或化学性污染物的相互转移、扩散的过程。

### 3.3

#### 冷藏 Cold Storage

将原料、半成品、成品置于冰点以上较低温度下贮存的过程

注：冷藏环境温度的范围应在0℃~8℃。

### 3.4

#### 冷冻 Freezing

将原料、半成品、成品置于冰点温度以下，以保持冰冻状态贮存的过程。

注：冷冻温度的范围宜低于-12℃。

## 4 基本要求

### 4.1 场所要求

#### 4.1.1 基本

4.1.1.1 机关职工食堂应取得市场监管部门颁发的《食品经营许可证》。

4.1.1.2 餐饮场所卫生环境应符合 GB 16153 的要求。

4.1.1.3 就餐区域应张贴食品安全、均衡营养、健康饮食、良好行为习惯等宣传资料，引导就餐人员安全用餐、文明用餐、营养用餐，并提倡节约文化，促进节约型机关建设。

#### 4.1.2 厨房

4.1.2.1 初加工间：设专间，配3套以上水池和操作台，用于肉禽、海鲜、蔬菜的初加工，并设存放货架。

4.1.2.2 切配间：设清洗、冷藏及储存专用设备。

4.1.2.3 烹调间：配置灶具设备，使用气炉和电炉，灶面使用不渗水光滑材料建造，炉灶上方装有大于灶面的通风排油和排气装置，排气装置口应设有环评机构安装的排烟量检测仪器。

4.1.2.4 面点间：配有工作台、洗涤池和蒸煮排气设施。

4.1.2.5 冷荤间：单独设立专间，入口处应设有感应洗手、消毒设备的预进间。安装专用空调，紫外线灭菌灯、专用冷藏设备，所用工具、容器应有明显标记。

4.1.2.6 洗消间：餐用具洗涤、消毒、存放单独设立专间，使用洗碗机或采用药物消毒应设有洗、消、冲“三联池”，同时还应设置专门消毒柜存放餐具和食具。

4.1.2.7 食品库房：应分设主食、副食专用库房，并根据食材和食品分类设置：

- a) 食品库房需要配备冷藏及冷冻设施设备的，冷藏库应符合 GB 50072 的相关规定；
- b) 食品库房需要天然采光的，窗洞面积不宜小于地面面积的 1/10；
- c) 食品库房需要自然通风的，通风开口面积不应小于地面面积的 1/20。



4.1.2.8 冷库：冷库设计应符合 GB 50072 的相关规定。

4.1.2.9 更衣室：工作人员更衣室应邻近主、副食加工场所，按男女分设。更衣室入口处应设置洗手、干手消毒设备。

4.1.2.10 卫生间：应按全部工作人员最大班人数分别设置男、女卫生间。卫生间应设在厨房区域以外并采用水冲式洁具。卫生间前室应设置洗手、干手、消毒设备，前室门不应朝向用餐区域、厨房区域和食品库房。卫生设施设备数量应符合 CJJ 14 的规定。

### 4.1.3 前厅

4.1.3.1 充值台：在餐厅前厅近门处或其它明显方便位置设置充值台，并有专人立岗，方便为就餐者提供咨询、餐卡充值、查询和纠错等服务，有条件的可设置自助充值设备。

4.1.3.2 售饭窗口：按照用餐需求及人数设置售饭窗口数量。

4.1.3.3 自助餐区：自助餐台按照用餐人数、出品种类及数量进行规划。

## 4.2 人员

4.2.1 机关职工食堂应建立管理服务组织机构，明确岗位，制定岗位职责及说明书。

4.2.2 机关职工食堂应建立并执行从业人员健康管理制度，从事接触直接入口食品工作的从业人员应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时进行临时健康检查。

4.2.3 食品安全管理人员应每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员，应主动向食品安全管理人员等报告，暂停从事接触直接入口食品的工作，待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。

4.2.4 机关职工食堂应定期组织从业人员参加食品卫生和安全操作等法律法规知识、管理制度、加工制作规程等培训并进行考核，考核可采取笔试、问答等方式，考核合格后方可上岗。

4.2.5 从业人员应保持良好的个人卫生，在加工制作食品前，应按规定程序洗净手部，在加工制作食品过程中，应适时按规定洗净手部。进入食品处理区的非加工制作人员，应符合从业人员卫生要求。

4.2.6 从业人员应穿着统一的工作服、佩戴工作帽和口罩。工作服应定期清洗更换，接触直接入口食品从业人员的工作服应每天清洗更换。食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，应更换工作服。专间内从业人员离开专间时，应脱去专间专用工作服。

4.2.7 制定合理培训计划，定期对员工进行消防及食品安全培训，并对培训内容进行考核。建立培训档案。

## 4.3 设施设备

4.3.1 设施设备的配置应遵循安全、实用、环保、节能的原则。

4.3.2 应建立设施设备管理责任制，每台设施设备应建档立卡并指定专人管理。

4.3.3 宜配备有资质的专业电工负责设施设备的维护维修，或外包给有资质的维保公司。

4.3.4 应制定设施设备操作规程、维修保养规程、故障处置规程，并严格执行。

4.3.5 设施设备使用前应检查配电箱、开关、按钮、插座等是否正常，齿轮传动机构防护装置是否完全封闭。

4.3.6 设施设备使用时应严格按操作规程进行操作，不应让设备超压、超温、超速、超负荷运行，在操作过程中应有防止操作人员受伤害的防护措施。

4.3.7 设施设备使用完后应及时清理、消毒，必要时可对部分设备进行拆卸清洁维护，做到无垢、无水、无油。

4.3.8 设施设备应定期进行检查和维护，包括性能工作状况(温度、压力、震动、异响、油位、泄漏等)，磨损、损坏、线路等情况，检查和维护后应做好维护保养记录。

4.3.9 应根据实际需求配备相应的备用设施设备，防止因设施设备损坏无法修复造成食品安全风险和其他损失。

4.3.10 设施设备管理要求应符合表 1 的规定。

表1 设施设备管理要求

项目	具体要求
餐饮具	餐用具消毒应符合 GB 14934 的要求。
调理类设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 包含工作台、水池、调料柜、货架、绞肉机、切菜机、和面机、压面机、醒发箱等。</li> <li>2. 保养方法：使用时按照使用说明进行操作，使用前后将杂物清理干净，用干净的湿抹布将设备内外的污物擦干净；用电设备需要注意用电安全，如果使用皮带，要注意是否松动，须定期给带有转动齿轮的设备润滑。</li> </ol>
烹调类、灶类设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 包含大锅灶、炒灶、烤箱、蒸箱、电饼铛等设备。</li> <li>2. 保养方法：使用时按照使用说明操作。注意燃气使用安全和用电安全，及时去除油污、清除杂物，保持器具内外清洁；容易产生水垢的蒸箱需要安装软水机或者定期除水垢。灶台要定期检查炉头的老化程度，耐火水泥是否开裂，台面有没有过热出现变形，灶台底部地面是否清洁干燥，确保设备底部无腐蚀。</li> </ol>
库房及冷冻（藏）设施设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 库房应以无毒、坚固的材料建成。库房地面应平整，便于通风换气。库房的设计应能易于维护和清洁，并应有防止虫害侵入的装置。库房要定期、定时通风，确保物品摆放整齐、卫生，无污染、无变质现象。</li> <li>2. 冷库：确保冷库的温度调节正常运转；冷库应按原料类别分类管理，确保原料新鲜度；鲜货原料入库前，要进行认真检查，不新鲜或有异味的不应入库；食品要快速冷冻，缓慢解冻；定期清除冷冻管上的冰霜，确保每日彻底清理，一月除霜处理；出现故障及时报修，并做好应急措施。</li> <li>3. 冷冻（藏）设备保养方法：使用时按照使用说明操作。及时清理污物，定期检查冷凝器和制冷剂，及时除霜，清理裸露机组表面的灰尘等。</li> </ol>
洗涤、洗消类设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 包含水池、洗碗机、洗杯机、热水器等。</li> <li>2. 保养方法：使用时按照使用说明操作，及时清理污物，对以上设备进行除垢，以防垢影响热水质量和加热管导热。</li> </ol>
给排水设施设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 食品加工制作用水的管道系统应引自生活饮用水主管道，应与其他不与食品接触的用水（如间接冷却水、污水或废水等）管道系统完全分离，各管道系统应明显标识以便区分。</li> <li>2. 排水系统入口应安装带水封的地漏等装置，以防止固体废弃物进入及浊气逸出。出口应设置隔油、防结露和降低虫害风险等措施。</li> <li>3. 内排水的流向应由高清洁操作区流向低清洁操作区，防止污水逆流。</li> </ol>
照明设施设备	<p>曝露食品正上方的照明灯具应设置防护装置，避免照明灯爆裂后污染食品。</p> <p>厨房和操作间的光线要明亮，使用荧光最好，操作面不能产生阴影，灶台照明要使用防爆灯。</p>
消毒设施设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洗设备应根据工作需要分开设置，如设置洗手池、清洁池、洗菜池、肉类清洗池、水产清洗池等。水龙头开关宜采用脚踏式、肘动式、感应式等。</li> <li>2. 消毒设施设备应放置在专门区域，容量和数量应能满足实际工作需要。</li> <li>3. 餐（饮）具所使用的洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 的规定。</li> <li>4. 使用电击式灭蝇灯的，应悬挂于距地面 2m 左右高度，灭蝇灯不应悬挂在食品加工制作或贮存区域的上方。</li> <li>5. 使用紫外线消毒灯的，紫外线灯（波长 200 nm~275nm）应按功率不小于 1.5W / m<sup>3</sup> 设置，</li> </ol>

	紫外线灯应安装反光罩，强度大于 70 μW/cm <sup>2</sup> 。专间内紫外线灯应分布均匀，悬挂于距离地面 2m 以内高度。
通风排烟设施设备	要有通风通油烟的管道和设备。公共场所厨房油烟管道清洗的相关规定参照 GA 654 规定，厨房的烟道应至少每季度清洗一次。
废弃物处理设施设备	1. 废弃物处理设备应为密闭式，容器盖宜为非手动式。 2. 废弃物处理设备应有明显的区分标识，并定期清洁消毒。 3. 废弃物应及时得到清除，确保不污染环境。
消防安全设施设备	1. 使用燃气做燃料，除接口处使用软管外，气源和灶位之间要用硬管连接，气源处要做防火、防爆处理。 2. 厨房应配备灭火毯，发生火灾时，需撑起灭火毯角，当灭火毯平衡时，沿着锅沿或盆沿边进行覆盖，覆盖必须保持 3 分钟以上，才能以相同方式收回。

#### 4.4 安全

##### 4.4.1 食品安全

4.4.1.1 设立食品安全管理机构，配备专职食品安全管理人员，建立食品安全管理制度，制定餐厅食品安全应急预案。

4.4.1.2 对管理服务过程中存在的食品、消防、人员等方面安全风险点进行分类、分级识别分析，并制定相应的风险防控措施。

4.4.1.3 定期对大宗食品原料、加工制作环境进行检验检测。检验检测项目应包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐饮具清洗消毒效果等。

4.4.1.4 采用“明厨亮灶”的管理模式，可使用透明化玻璃墙体或电子监控设施，确保食品加工过程安全、可控。

##### 4.4.2 消防安全

4.4.2.1 机关职工食堂应制定消防安全管理制度，实行消防安全责任制，确定消防安全管理人，明确各岗位的防火责任区和消防职责。

4.4.2.2 机关职工食堂应制定符合实际的灭火、水电气暂停和天然气的泄漏等应急处置预案，组织防火检查，及时处理涉及消防安全的重大问题，并定期组织演练。

4.4.2.3 机关职工食堂应组织实行每日防火巡查和火灾隐患检查整改工作，建立巡查记录和消防安全档案

4.4.2.4 新员工上岗前要做好电气设备操作及安全培训。

#### 4.5 记录

##### 4.5.1 人员档案记录

4.5.1.1 做好员工入、离职登记，并保留相关资料。

4.5.1.2 建立劳动合同档案，对离职员工信息至少要保存 3 年。

##### 4.5.2 食品留样记录

4.5.2.1 有专人管理留样食品、记录留样情况。

4.5.2.2 留样量达到抽检要求，留样次数按照每餐次及品种进行留样，留样时间为48小时专柜留样，每次留样要做好留样标注。

#### 4.5.3 意见调查记录

4.5.3.1 意见调查形式分为服务对象调查表、口头征询意见、网络征询意见、组织走访。

4.5.3.2 调查服务指标包括菜品温度、菜品口味、菜品质量、菜品价格、菜品种类、卫生状况、服务人员仪容仪表、服务态度。

4.5.3.3 调查对象为餐厅服务对象。服务对象可对每一项服务提出意见和建议。

4.5.3.4 总体评价可分为非常满意、比较满意、一般、比较不满意、非常不满意。意见调查工作程序参见附录A。

### 5 管理内容与要求

#### 5.1 物品采购

##### 5.1.1 供应商管理

5.1.1.1 选定供货商时，应从其供货能力、信誉度、资金状况、解决纠纷能力及对市场状况把握程度等方面综合考虑，并依此确定是否发展为长期供货商。

5.1.1.2 若供货商为贸易商或代理商时，采购人员应调查其信誉及技术服务能力等，凭此作为判断是否为采购对象的依据。

5.1.1.3 对于大宗食品原材料可按招标采购要求选择相应采购方式，如公开招标、竞争性磋商、竞争性谈判。

##### 5.1.2 采购管理

5.1.2.1 采购人员严格执行索票索证（索证要求提供法人/送货人身份证、健康证、食药监管部门和食品生产经营许可证、营业执照等必须出示的相关证件及手续）和记录工作，供货源头选择有合法资质的供货商采购原料，禁止私自采购不明来源的食材。

5.1.2.2 严禁采购、存储、加工、烹饪、销售野生动物及其肉蛋类制品。避免与生鲜市场内的流浪动物、垃圾废水接触。

5.1.2.3 采购肉禽类生鲜食材应戴上一次性橡胶手套，避免手对该类食材的直接接触，查验食材和其他物品前后要洗手。

#### 5.2 验收

5.2.1 采购人员按采购要求按需、按时送达。

5.2.2 在进货期间，严格进行食材验收，确保数量、质量无误。

5.2.3 外观查验：包装完整、清洁、无破损；米面等主食原料，要求无寄生虫，不得为陈米陈面；食用油要求食堂指定的品牌油，不得以次充好；干杂货、调料类，要求包装完整，不得采购快过期的。按原材料批次向供货商索取检验合格证等。

5.2.4 采购食品查验食品生产许可证和产品合格证明文件，采购食品添加剂、食品相关产品查验营业执照和产品合格证明文件。

5.2.5 食用农产品生产企业和农民专业合作社经济组织，查验社会信用代码和产品合格证等文件。

5.2.6 肉类、水产类：要求新鲜，无病症，按肉类批次索取动物检疫合格证、屠宰证，猪肉类须提供肉品品质检验合格证明等相关证件并加盖供货商公章。

### 5.3 贮存

#### 5.3.1 总体要求

- 5.3.1.1 对“三无”产品、过期及腐坏变质的原材料，拒绝接收。
- 5.3.1.2 《食品安全法》禁止使用的各类添加剂，拒绝接收。
- 5.3.1.3 厨房内禁止存放过期原材料、个人物品及《食品安全法》要求不得存放的物品。

#### 5.3.2 原料贮存

- 5.3.2.1 原料、半成品、成品、包装材料等应依据性质的不同分设贮存场所、或分区域码放，并有明确标识，防止交叉污染。
- 5.3.2.2 贮存物品应与墙壁、地面保持适当距离，以利于空气流通及物品搬运。
- 5.3.2.3 不需要冷藏的食品贮藏在干净、凉爽、干燥的地方。
- 5.3.2.4 贮藏在货架上的食品至少离墙 10cm，货架底离 20cm，保证设备清洁和通风。
- 5.3.2.5 熏制食品放在干净的货架上，地面保持干净防止污染。
- 5.3.2.6 无包装物品应密闭，容器有标签，定期清扫贮藏区。常用物品放在低层货架上，靠近通道。
- 5.3.2.7 大宗较沉的物品放在较低的货架上，罐装食品要严格按照所规定的日期存放。
- 5.3.2.8 冷藏食品随时检查，所有食品保证清洁、卫生、密封、无损害。
- 5.3.2.9 定期清查库存，及时清理变质、过期食品。

#### 5.3.3 出入库管理

- 5.3.3.1 出入库单据要完整，按规定相关负责人签字，任何人不得代签。
- 5.3.3.2 物品出库实行“先进先出、推陈出新”的原则。
- 5.3.3.3 保管员要做好出入库登记，并每月结账，做到账实相符。

### 5.4 清洗

#### 5.4.1 清洗摆放要求（初加工）

- 5.4.1.1 蔬菜类按照一择、二洗、三切的工序操作，洗后要求无泥沙、无老梗、草、黄叶等杂物。
- 5.4.1.2 加工肉、禽、鱼类等原料时要在专用加工区清洗。
- 5.4.1.3 食材使用遵循先到先用的原则。
- 5.4.1.4 择菜要按量称重，保证原材料的出成率。对边角余料进行加工，做到物尽其用，节约成本。
- 5.4.1.5 蔬菜加工后放入半成品架待用，分类摆放整齐。
- 5.4.1.6 所有原材料加工完成后，打扫本区域卫生，保证地面、台面干净无杂物。

#### 5.4.2 农药残留量检测要求

原材料中农药最大残留限量按照GB2763的规定执行。

### 5.5 加工

- 5.5.1 切配按烹饪标准方法，切配出的食材应整齐、均匀、规则。
- 5.5.2 切配应统一专用工具，生熟分开，严禁混用。
- 5.5.3 在切配过程中使用的抹布干、湿区分，不得交叉混用。

### 5.6 烹饪

#### 5.6.1 基本要求

5.6.1.1 菜品设计应兼顾营养、口味及观感，做到均衡营养、饮食健康，并厉行节约。菜单设计可参照附录 B。

5.6.1.2 根据用餐人群需求进行菜品搭配，提高菜品精细程度，合理调整菜品数量、份量。

5.6.1.3 在加工过程中减少原材料浪费，合理使用边角料。

#### 5.6.2 冷荤操作要求

5.6.2.1 严格遵守“五专两不进”即：专人、专室、专用工具、专用消毒、专用冷藏；不准非本室人员进入、不准非半成品进入。

5.6.2.2 操作前严格洗手、消毒，所用工器具保持清洁并进行单独消毒。

5.6.2.3 室内安装紫外线消毒灯，在无人加工制作时开启紫外线消毒灯消毒并做好记录。具体要求按照《餐饮服务食品安全操作规范》执行。

5.6.2.4 专用冷藏设备内食品分类存放，防止交叉污染。

#### 5.6.3 灶台操作要求

5.6.3.1 严格遵守食品安全操作规范，保证加工食品安全。

5.6.3.2 加工剩余原料保证生熟分开，分类存放，防止交叉污染。

#### 5.6.4 荷台操作要求

5.6.4.1 熟悉当餐菜品，备齐餐用具、原料。

5.6.4.2 配合出菜，保证菜肴整洁美观，盘边缘无污汁。

#### 5.6.5 面案间操作要求

5.6.5.1 严格按操作程序、标准加工各类面食，符合质量标准。

5.6.5.2 糕点类、油炸类食品制作按照《餐饮服务食品安全操作规范》执行。

5.6.5.3 需要使用食品添加剂的，应在技术上确有必要，并在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。具体要求按照 GB 2760 执行。

5.6.5.4 剩余成品、半成品按类盛放，按照《餐饮服务食品安全操作规范》执行。

5.6.5.5 未加工食材分类包装放置通风的货架，保持新鲜度。

5.6.5.6 工具、盛具、用具清洗干净，擦拭后分别放在指定位置，保持干燥、通风，防止发霉。

#### 5.7 留样

5.7.1 检查留样柜电源开关，确保其正常。

5.7.2 留样量、留样次数、留样时间、留样标注按照《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全操作规范》执行。

5.7.3 应有专人管理留样食品、记录留样情况。

5.7.4 留样柜及时除霜，保证无污迹、无油渍，干净清洁。

#### 5.8 收尾

5.8.1 餐（饮）具应在就餐完后及时进行分类回收，回收的餐（饮）具应按回收通道送至清洗消毒间进行清洗消毒，清洁消毒后的餐（饮）具应符合 GB 14934 的规定并存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。

5.8.2 指定有资质的机构对餐厨废弃物进行收运、处理，对餐厨废弃物做到日产日清，并按照相关规定进行分类处理。建立餐厨废弃物处理台账，详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等信息。

5.8.3 机关职工食堂应及时对食品处理区、就餐区、辅助区进行清洁，做到无水、无污渍、无油渍。关闭电源、燃气保证安全。

5.8.4 指定专人负责各区域卫生检查并记录。

## 6 服务内容与要求

### 6.1 服务人员礼仪

6.1.1 主动使用礼貌用语。

6.1.2 仪容仪表整洁、大方、得体，着装统一，服务时做到四勤即手勤、脚勤、眼勤、口勤。

### 6.2 服务流程

#### 6.2.1 快餐

##### 6.2.1.1 准备工作：

- a) 准备好售餐等所需用具；
- b) 检查区域卫生及消毒情况，掌握当餐价格、口味；
- c) 服务人员按要求提前到岗站立并保持微笑。

##### 6.2.1.2 餐中服务：

- a) 按规定的标准量售餐；
- b) 售餐时主动介绍菜的名称、售价，拿放时应轻拿轻放；
- c) 窗口不得出现任何残留物和水渍，保持窗口干净；
- d) 菜价计算做到快速、准确、无误，确保窗口高效运转。

##### 6.2.1.3 餐后工作：

餐用具消毒摆放整齐有序，环境卫生干净整洁。

#### 6.2.2 自助餐

##### 6.2.2.1 准备工作：

- a) 按就餐人数准备消毒后的餐用具；
- b) 熟悉菜单，提前准备菜品。

##### 6.2.2.2 餐中服务：

- a) 开餐后，保持桌面整洁卫生；
- b) 及时补充菜品；
- c) 及时清理台面，保持台面整洁卫生；
- d) 礼貌提示客人按量取餐。

##### 6.2.2.3 餐后工作：

餐用具消毒摆放整齐有序，环境卫生干净整洁。

#### 6.2.3 中餐

##### 6.2.3.1 准备工作：

- a) 接到预定时，需了解客人信息；
- b) 按就餐人数准备消毒后的餐用具、物品；
- c) 按标准摆台方法将台布、各种餐用具摆放整齐一致；
- d) 核对菜单，熟悉菜品原料、烹调方法，菜品数量应与实际就餐人数相符；

e) 做好餐前立岗及迎领工作。

#### 6.2.3.2 餐中服务：

- a) 宾客入席,应主动拉椅让座、落巾；
- b) 餐中了解客人用餐情况,及时落实客人要求；
- c) 勤换骨碟,客人骨碟满 1/3 时要更换；
- d) 上菜时应使用双手将菜肴轻放于转盘,顺时针方向转于主人位与主宾位中间退后一步报菜名；
- e) 桌面上空的多余的餐具、杯子及时撤走；
- f) 菜上齐后视情况为客人送上餐后茶,并更换毛巾。

#### 6.2.3.3 餐后工作：

- a) 当客人离开时,应主动拉椅,提醒客人不要遗落物品；
- b) 整理餐椅、餐桌周围的环境,保持干净整齐；
- c) 清洁和整理工作台、工作用品。

#### 6.2.4 分餐

依照GB/T 39002的规定执行。

### 6.3 服务要求

#### 6.3.1 快餐、自助餐

根据用餐人数进行菜品搭配,合理调整菜品数量、份量,提高菜品精细程度,合理控制菜品份量。提醒客人勤取,少取。

#### 6.3.2 中餐

提醒客人合理点餐,推广分餐制,厉行节约、杜绝浪费。主动为客人提供剩余菜品打包服务,做到光盘行动。

## 7 服务质量考核

7.1 机关职工食堂应建立监督检查制度,明确监督检查范围、内容、频次和方法,主动接受市场监督管理等部门的监督检查,对存在的问题及时整改。

7.2 机关职工食堂应建立投诉受理机制,公开投诉渠道,明确投诉受理人,及时妥善处理投诉。

7.3 机关职工食堂应定期开展服务质量满意度测评,分析在管理服务过程中存在的问题,并持续改进。



## 附录 A

## (资料性附录)

## 机关餐饮服务质量意见调查工作程序

## A.1 服务对象调查工作程序

- A.1.1 每年定期进行服务质量调查,调查率根据服务对象数量而定,科学设计服务质量调查表。
- A.1.2 及时向服务对象发放服务质量调查表,并在规定时间内收集完毕。
- A.1.3 将收集的服务质量调查表按照服务质量调查统计表进行汇总。满意率与非常满意率指标根据实际工作情况而定。
- A.1.4 按照调查情况组织召开服务质量调查分析会。
- A.1.5 根据分析结果撰写服务质量调查报告与改进方案,报相关负责人审阅。
- A.1.6 根据服务质量调查结果,针对服务对象提出的意见和建议,找出服务对象不满意的原因,制定相应的整改措施,组织实施,加以改进。
  - A.1.6.1 落实整改和回访工作。

## A.2 口头征询意见工作程序

- A.2.1 不定期对服务对象的征询,就菜品温度、菜品口味、菜品质量、菜品价格、菜品种类、营养搭配、食材质量、加工卫生、环境卫生、餐具卫生、仪容仪表、服务态度、加工规范等方面进行随机咨询。
- A.2.2 将服务对象反映情况及时汇总整理,就集中反映的问题定期形成整改措施。
- A.2.3 督促机关餐厅落实整改,及时向服务对象反馈整改情况。

## A.3 网络征询意见工作程序

- A.3.1 依托机关单位官方网站、微信官方公众号等各类网络信息平台,广泛发放餐饮服务质量网络调查问卷,结合线下通知等方式方法,让服务对象广泛参与网络问卷调查,就菜品温度、菜品口味、菜品质量、菜品价格、菜品种类、卫生状况、服务态度等方面进行广泛征询。
- A.3.2 将网络调查反映情况及时汇总整理,就集中反映的问题形成整改措施。
- A.3.3 督促机关餐厅落实整改,并及时向服务对象反馈整改情况。

## A.4 组织走访工作程序

- A.4.1 走访前应与就餐单位联系,确保走访工作顺利进行。
- A.4.2 认真做好走访信息的收集。
- A.4.3 走访结束后及时梳理收集意见和建议,进行分析汇总,对意见和建议进行及时整改落实。

附录 B  
(资料性附录)  
机关餐饮菜单设计

## B.1 循环菜单的设计

### B.1.1 循环菜单的基本要求

机关餐饮为实现标准化运营而设计的多套在指定周期内循环使用的菜单，循环周期为单双日循环、单双周循环、月度循环和季度循环等多种循环时段，常见的应用场景为窗口售饭、自助餐、套餐份饭等。

### B.1.2 循环菜单设计方法

根据就餐标准及供应能力，在满足就餐者需求的前提下，设计一个标准菜单框架，内容包括菜点数量、食材、口味、色泽、风味、营养、形状、成本、烹饪方法等多项指标，根据指标对应性完善具体菜点内容，形成多套科学合理的菜单并循环使用，以实现质量稳定的餐饮供应和标准化的餐饮管理。

### B.1.3 循环菜单设计流程

- B.1.3.1 收集就餐者需求信息。
- B.1.3.2 进行就餐者信息及同业态机关餐饮运营信息分析。
- B.1.3.3 评估团队能力与设备支持状况。
- B.1.3.4 组织食材供应等市场调研。
- B.1.3.5 设计菜单框架并罗列产品矩阵。
- B.1.3.6 进行菜单草稿设计。
- B.1.3.7 进行菜单可行性技术分析。
- B.1.3.8 组织菜单产品测试。
- B.1.3.9 确定循环菜单并培训执行。

### B.1.4 循环菜单设计要求

- B.1.4.1 需对菜单进行前、后两日及当日早、午、晚三餐菜单的食材及菜式进行纵向、横向比较，以避免出现菜点大量重复。
- B.1.4.2 每餐必须确定几款大众接受度较高、且具有一定吸引力的核心菜点。
- B.1.4.3 菜单要能够体现当地、当季特产食材的特色。
- B.1.4.4 菜单设计需考虑每餐菜单中水产类、家禽类、家畜类、绿叶菜、根茎菜、谷物类、花果类、菌菇藻类、水果类等全品类食材组合。
- B.1.4.5 菜单设计需保证食材的合规性，不使用国家相关法规禁止捕捞和渔猎、采摘的动植物原料。
- B.1.4.6 菜单设计要注意原料与原料间、原料与药物间、原料与储存及生产条件之间等因素的相互影响，并设计监督体系，避免食品安全事故发生。
- B.1.4.7 菜单设计要考虑设备的能力及可靠性，避免出现因设备产能不足而导致菜点无法有效供应。
- B.1.4.8 菜单设计要考虑技术力量的优势和劣势，技术标准不娴熟的菜点需经过试制或接受培训后方可制作供应。
- B.1.4.9 菜单设计需要了解就餐者的饮食忌讳及职业特征所形成的饮食需求。

B.1.4.10 菜单设计需要对循环周期内的节日文化和节日饮食习俗充分了解。

B.1.4.11 机关餐厅需根据就餐者的反馈、社会餐饮的变化、季节的更替等可变因素及时创新产品、调整菜单品种的结构。

## B.2 分餐菜单的设计

### B.2.1.1 分餐菜单的基本要求

在分餐制的前提下，以机关餐厅的常规售卖菜点为基础进行设计分餐菜单。分餐菜单在机关餐饮有三种应用场景，一是窗口分餐制打饭；二是设计制作成单独份数的菜点，俗称小碗菜、小盘菜或套餐；三是在围餐状态时服务员为就餐者提供分餐服务。

### B.2.2 分餐菜单设计的方法

分餐菜单设计的方法是根据常规供应菜单甄选出具有特色、且能够执行分餐技术的菜点，根据菜点的色泽、荤素、质感、制法、口味、形状等要素重新进行科学组配而形成菜点组合。

### B.2.3 分餐菜点设计的流程

B.2.3.1 确定分餐菜点的售卖及就餐形式。

B.2.3.2 甄选符合分餐要素的菜点矩阵。

B.2.3.3 进行分餐菜单组合设计。

B.2.3.4 进行分餐菜单的厨房制作与餐厅服务测试。

B.2.3.5 确定并培训执行分餐菜点菜单。

### B.2.4 分餐菜单设计的要求

B.2.4.1 能够起到科学卫生进餐的作用。

B.2.4.2 能够方便就餐者选择和食用。

B.2.4.3 不改变原有菜点的特色，并能够优化菜点的质量。

B.2.4.4 营养与口味等菜点属性搭配合理。

B.2.4.5 菜点分量能够满足就餐者的需求。

B.2.4.6 不会影响餐厅服务质量。

B.2.4.7 分餐菜单设计需根据就餐者的反馈、季节的更替等可变因素及时增减菜点品种、创新分餐产品内容、调整菜单品种的结构。

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB 15

内蒙古自治区地方标准

DB 15/T ××××—××××

## 党政机关办公区物业服务管理规范

Norms of property service management in the office area of the Party and government organs

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

— ×× — ×× 发布

×××× — ×× — ×× 实施

内蒙古自治区市场监督管理局

发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院。

本标准主要起草人：刘满义、诺拉、托娅、穆鑫、张克勤、刘欣、杜宇、刘婧、吕慧枝、王燕妮。

# 党政机关办公区物业服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了党政机关办公区物业服务基本要求、服务要求、监督管理与服务质量评价改进。本标准适用于各级党政机关办公区物业服务管理。

## 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/T 10001.1 公共信息图形符号  
GB 13495 消防安全标志  
GB/T 17242 投诉处理指南  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB/T 29149 公共机构能源计量器具配备和管理要求  
GB 50222 建筑内部装修防火规范  
CJJ/T102 城市生活垃圾分类及其评价标准  
DL408 电业安全工作规程（发电厂和变电所电气部分）  
DB15/T969 办公楼物业管理服务标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**党政机关办公区** Office area of Party and government organs

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用于办公和开展业务、技术工作的场所。

### 3.2

**物业服务** Property Services

对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和公共秩序的活动。

### 3.3

**物业管理单位** Property Management Unit

购买党政机关办公区物业服务，对物业服务进行监督管理、考核评价的部门或单位。

### 3.4

物业使用单位 Property User Unit

实际接受党政机关办公区物业服务的单位。

## 4 基本要求

4.1.1 应具有独立法人资格。

4.1.2 在党政机关办公区设有固定的物业管理用房，并根据物业服务合同约定和办公区实际情况设置相应的职能部门，配备相应数量的物业管理服务人员、服务设备和用品。

4.1.3 建立完善的规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等。

4.1.4 在物业管理区域内显著位置公示企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、服务电话等信息。

4.1.5 物业服务企业与其他相关服务机构应建立有效的沟通协调机制，当各方在服务作业工序、范围存在交叉或衔接时，应友好协商，划分各方的责任并共同制定合理的组织实施方案。

4.1.6 物业服务合同解除或终止后，物业服务企业应与物业管理单位按照合同约定，在规定时间内办理退出手续，并履行交接程序。

4.1.7 涉及物业使用单位正常办公秩序的物业服务事项，物业服务企业应履行告知义务。

### 4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应具备良好的职业道德，遵守国家法律法规。若党政机关明确要求对服务人员进行政审，应通过适当方式和途径落实，政审结果应向党政机关或物业管理单位报备。

4.2.2 管理人员应具备相应的物业管理知识，专业技术人员、特种设备作业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书。

4.2.3 物业服务企业应对服务人员进行岗前培训，合格后方可上岗；工作期间还应进行定期培训，包括办公区基本情况、职业技能、专业知识、安全知识、规章制度、保密教育等内容。

4.2.4 服务人员应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁，服务主动热情，保持良好的精神状态，用语文明规范，可根据实际情况配备具有蒙语会话能力的工作人员。

4.2.5 不应询问、打听、传播办公区工作人员私事，不应透露有关工作信息。

### 4.3 施工管理

4.3.1 物业服务相关施工应符合相关法律法规、规范标准，满足合同需求。

4.3.2 相关施工应尽可能避开人员进出高峰时段，不应妨碍办公区工作人员的正常办公及正常秩序。无法避免时，应提前至少 2 个工作日张贴关于作业计划相关安排的公告，并制定有效的实施方案及安全防护、应急措施，使其影响降至最小。

4.3.3 物业服务相关施工因维修物业或者公共利益，确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得物业管理单位的同意，并应在约定期限内恢复原状，不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。

4.3.4 相关施工人员要统一着装，各类警示标志设置明显，保证施工人员和过往行人的安全。

4.3.5 物业服务相关施工应遵守有关环境保护和安全生产法律、法规的规定，采取措施，防止或者减少粉尘、废气、废水、固体废物、噪声、震动和照明产生的污染和危害。

4.3.6 施工现场应干净整齐。各种设施、材料、设备器材、苗木等物料应当定点存放，余料及时清理、清扫，禁止随意丢弃。禁止在现场外擅自占道堆放建筑材料、工程渣土和建筑垃圾。

#### 4.4 档案管理

4.4.1 建立完善的档案管理制度，档案资料应建立及时，完整齐全，分类管理，方便查阅。

4.4.2 档案内容应主要包括办公区相关资料、日常管理文件、物业竣工验收、物业承接查验、设备设施技术资料、物业服务、物业维修、投诉处理等。

#### 4.5 保密管理

4.5.1 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度，按照保密要求管理服务人员。涉密工作岗位服务人员应签订保密协议。

4.5.2 定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识，履行保密职责。

4.5.3 应遵守物业管理和使用单位的信息、档案资料保密要求，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

#### 4.6 标识管理

4.6.1.1 标识的图符号使用应符合 GB/T10001.1 的要求。

4.6.1.2 消防与安全标识应符合 GB2894、GB13495 的要求。

4.6.1.3 指引类、警示类、设施设备类标识应符合 DB15/T969-2016 的要求。

4.6.1.4 根据实际需要，应提供临时性标识（如“维修进行中”、“小心地滑”等）。

4.6.1.5 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、供配电系统模拟示意图、主要供水阀门标识、电气开关状态标识、主要管线流向标识、交通标识等，确保标志标牌规范清晰，安装稳固。

#### 4.7 节能管理

4.7.1 物业服务企业应有相应的节能管理能力，物业服务合同应当载明节能管理的目标和要求。

4.7.2 物业服务企业应设立安排人员负责节能减排工作。

4.7.3 将节能减排与物业服务公司绩效挂钩，提高开展节能工作积极性。

4.7.4 应配合物业管理和使用单位制定节能相关工作制度；依据 GB/T29149 的要求合理配备和使用符合国家标准的能源资源计量器具，建立能源资源计量数据管理和分析制度；做好能源资源数据采集工作并形成台账。

4.7.5 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。

4.7.6 应根据工作性质、气候变化和物业管理或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。

4.7.7 定期监控网络机房、食堂、开水间、锅炉房等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能源统计和消耗状态分析，根据分析结果视需要采取有效措施降低能耗。

4.7.8 办公楼内应张贴节能标识提示，并定期对用电、用水设施设备进行巡检及维护保养，防止出现长明灯、长流水等情况。

4.7.9 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗问题，提报节能改造方案建议。

4.7.10 党政机关办公区进行改建、装修、加固时，配合物业管理或使用单位实施节能改造。

### 5 服务要求



## 5.1 客户服务

### 5.1.1 接待服务

- 5.1.1.1 作时间应有现场接待人员，接待服务时应遵循服务礼仪，其余时间设值班人员，并公布值班电话。
- 5.1.1.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、引导、接听电话及收发传真等。
- 5.1.1.3 对咨询、建议、求助等事项，应及时处理或答复，处理和答复率 100%，并做好记录。
- 5.1.1.4 受理服务事项应进行记录并存档。

### 5.1.2 信报服务

- 5.1.2.1 正确分理邮件、包裹单和挂号信等各类信报，并做好记录，妥善保管。
- 5.1.2.2 对代收的邮件进行登记，并及时投送或通知收件人领取，送达或领取时做好相关记录。
- 5.1.2.3 特殊信件、物品应由收件人凭有效证件亲自领取并签收，不应代领、代收。

### 5.1.3 报修维修服务

- 5.1.3.1 建立报修维修服务管理制度，约定报修流程、维修时效和服务承诺。在规定时限内处理报修事项。
- 5.1.3.2 维修包括日常维修和大中修。日常维修是指修复或者排除房屋及公用设施的轻微破损或者小故障，以保持房屋及其附属设施的正常使用。大修是指对房屋及公用设施进行全面修复。中修是指对房屋及公用设施进行局部修复。
- 5.1.3.3 应根据维修类型和应急程度对日常维修进行分类管理，在规定时限内及时安排处理。急修 15min 内赶到现场进行应急处理。如大中修以上的，要报告物业管理单位，配合提出维修计划和维修资金使用计划。
- 5.1.3.4 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务企业对其监督并进行日常管理。
- 5.1.3.5 物业服务企业巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，按照物业服务合同约定进行维修。
- 5.1.3.6 报修、维修应做好记录。日常维修项目应进行回访，并做好回访记录。

### 5.1.4 延伸便民服务

物业服务企业可根据物业管理和使用单位的需求，开展力所能及的延伸服务，如理发服务、票务服务、洗衣收发服务、快递派发服务、便利商店供应服务等。

### 5.1.5 投诉及满意度调查

- 5.1.5.1 物业服务企业应建立投诉处理机制，投诉管理应满足 GB/T17242、DB15/T969-2016 的要求。明确责任人，对外公布监督、投诉电话，并对投诉内容进行记录整理，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%。
- 5.1.5.2 物业服务企业采取多种形式收集物业使用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 90% 以上，满意度调查表见附录 A。
- 5.1.5.3 对物业服务满意度信息的收集可采用直接与物业使用单位沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。

## 5.2 房屋维护

### 5.2.1 基本要求

5.2.1.1 物业管理单位应建立房屋维护与管理制度，物业服务企业根据维护与管理制度引导物业使用单位正确使用房屋，指导其遵守房屋安全使用的相关规范。

5.2.1.2 物业服务企业应按照房屋维护与管理制度或合同约定制定年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，维护保养记录应齐全。

5.2.1.3 物业服务企业应建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

## 5.2.2 维护管理内容

### 5.2.2.1 房屋结构

定期巡视梁、柱、板等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议物业管理单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

### 5.2.2.2 建筑部件

5.2.2.2.1 定期检查外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。

5.2.2.2.2 定期巡查共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等。

5.2.2.2.3 定期检查共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。

5.2.2.2.4 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。

### 5.2.2.3 附属构筑物

5.2.2.3.1 定期巡查大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。

5.2.2.3.2 每年至少检测 1 次防雷设施。

5.2.2.3.3 定期检查雨、污水管井、化粪池等配套设施。

### 5.2.2.4 装饰装修

5.2.2.4.1 物业使用单位对所占用房屋进行装饰装修前，物业服务企业应与装修单位或装修单位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。

5.2.2.4.2 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。

5.2.2.4.3 装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；装修单位或装修单位委托的装修企业在规定时间内清运。

## 5.3 公用设施维护

### 5.3.1 基本要求

5.3.1.1 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所，具备防雷电、防火灾、防洪涝、防日晒、防高温、防潮湿、防腐蚀、防噪音等功能，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度符合相关安全规范。

5.3.1.2 建立完善相关管理制度，如配送电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度、电梯运行管理制度、空调运行管理制度、消防设施维护制度、给排水维修制度等制度，以及相关应急预案和安全操作规程。

5.3.1.3 按相关规范对公用设施进行定期巡检、维护保养，按要求及时、如实记录设施设备运行参数及运行状况，做好运行记录和维修档案等工作台帐。

5.3.1.4 配备符合要求的运行维护专业技术人员，按照国家和自治区相关规定取得职业资格证书及岗位等级证书。

5.3.1.5 配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。

5.3.1.6 在显著区域悬挂或张贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设备标识、安全防护和警示标识等。

### 5.3.2 维护管理内容

#### 5.3.2.1 供电及照明系统

5.3.2.1.1 建立 24h 运行值班监控制度，一般故障 8h 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，向物业管理和使用单位报告。

5.3.2.1.2 从业人员操作时严格执行 DL408 的规定，并熟练掌握触电紧急急救法。

5.3.2.1.3 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等进行重点监测。公共电器设备、公共照明系统等，发现缺损或故障，及时处置。有重要和重大活动时，提前对活动区域照明系统进行检查、维修。应急供电系统检查维护符合 DB15/T969，保持设备完好，可随时应急启用，确保机关在突发情况下正常运转。

5.3.2.1.4 高（低）压供电系统维护内容符合 DB15/T969。

5.3.2.1.5 公共照明系统维护内容符合 DB15/T969。

#### 5.3.2.2 弱电系统

定期巡视检查弱电设备和信号线路，擦拭设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物，及时排除运行安全隐患。日常维修合格率100%。

大风、沙尘、暴雨等极端天气前后和重大节日后，应检查设备线路，排除故障隐患，做好故障记录。

及时更换已损坏的或将达到生命周期的配件，避免因其致使设备故障扩大，影响其他相关设备的安全运行。

5.3.2.2.1 在售后备保期内，应及时联系厂家或售后维保人员进行维保。

#### 5.3.2.3 电梯系统

5.3.2.3.1 应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务。

5.3.2.3.2 电梯维保要求符合 DB15/T969。

#### 5.3.2.4 空调通风系统

5.3.2.4.1 空调通风系统的巡视检查、维护养护应符合 DB15/T969。

5.3.2.4.2 分体式空调应定期清洗，定期巡查挂机和室外支架是否稳固。

5.3.2.4.3 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。

#### 5.3.2.5 给排水系统

5.3.2.5.1 供排水系统的巡视检查、维护养护应符合 DB15/T969。

5.3.2.5.2 如遇供水单位限水、停水，应及时通知办公区内工作人员。

#### 5.3.2.6 供热系统

供热系统的巡视检查、维护养护应符合DB15/T969。

### 5.4 秩序维护

#### 5.4.1 基本要求

- 5.4.1.1 建立秩序维护工作相关制度、工作规程。
- 5.4.1.2 配置秩序维护所需的设施设备，可包括安保（警用）器械、巡逻车辆等。
- 5.4.1.3 着重提高秩序维护工作中的技防水平，根据需求配置或更新中央监控系统、巡更系统、周界报警系统、对讲系统、车库管理系统、门禁系统、消防报警和灭火系统等。
- 5.4.1.4 配备专职秩序维护人员，应接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。
- 5.4.1.5 人员上岗时应佩戴统一标志，按要求佩戴器械，仪容仪表整洁规范，用语文明。

#### 5.4.2 秩序维护内容

##### 5.4.2.1 出入管理

- 5.4.2.1.1 办公区主出入口应实行 24h 值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。
- 5.4.2.1.2 工作人员应凭有效证件进入办公区。
- 5.4.2.1.3 来访人员申请进入办公区时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，逐一验证身份，使用办公固定电话与受访单位或人员联系，得到确认答复后办理登记手续。
- 5.4.2.1.4 排查可疑人员，对于不配合身份验证、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。废品回收或商品推销人员不应进入办公区；确需进入的，应进行验证、登记，联系相关部门征得同意后，由相关工作人员带入、送出。
- 5.4.2.1.5 进入办公区的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记。当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以扣留，并上报主管部门。载有易燃、易爆等危险物品的车辆不应进入办公区。
- 5.4.2.1.6 大件物品搬出应有相关单位签发的出门证，经查验后放行，并形成记录。施工人员携带物品离开办公区，应有相关单位开据的证明和清单，经核实后放行。
- 5.4.2.1.7 公务和工作人员车辆应凭有效通行证进入办公区。
- 5.4.2.1.8 制定车辆行驶路线，对进出办公区的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。当外来车辆进入办公区时，应按门卫指引的路线行驶，有序停放在指定区域内。
- 5.4.2.1.9 劝阻携带宠物者进入办公区，限制无主宠物进入。

##### 5.4.2.2 监控

- 5.4.2.2.1 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。
- 5.4.2.2.2 监控室实行专人 24h 值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，做好相关记录。
- 5.4.2.2.3 值班期间应遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。无关人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。
- 5.4.2.2.4 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后时应以最快方式确认，确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实时立即上报，拨打“110 或 119”报警，安排相关人员及时到达现场进行前期处置，必要时启动应急预案。
- 5.4.2.2.5 物业管理单位和物业服务企业应约定监控调阅权限，建立包括申请、审批、签字确认、记录、存档在内的调阅管理制度。
- 5.4.2.2.6 监控记录保持完整，保存时间不应少于 30d。

##### 5.4.2.3 巡查

5.4.2.3.1 巡查要求符合 DB15/T969。

5.4.2.3.2 巡查中发现异常情况，应立即查明并上报物业管理或使用单位，并现场对紧急情况采取必要的处理措施；发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

#### 5.4.2.4 车辆停放管理

5.4.2.4.1 合理规划机动车和非机动车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

5.4.2.4.2 车辆停放实行专人管理，保证车辆停放有序，不应随意占道或占位停放，避免堵塞或妨碍其它车辆通行，并提醒驾驶员关闭好门窗。

5.4.2.4.3 应适时巡检停放车辆的状况，发现车门、窗没关好，漏水，漏油等现象应及时通知车主。

5.4.2.4.4 停车场（库）内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

5.4.2.4.5 应定期清理长期不使用车辆。

#### 5.4.2.5 消防管理

5.4.2.5.1 物业管理单位和物业服务企业应签订安全责任书，明确安全责任（集中办公区应由物业管理单位和使用单位、物业服务企业分别签订安全责任书）。

5.4.2.5.2 消防管理及设施维护应符合 GB 25201 和 DB15/T969。

5.4.2.5.3 按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志，明确专人维护并管理，定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修。委托专业维保机构定期检验维修，对建筑消防设施每年至少进行 1 次全面检测，维保质量达到消防要求。

5.4.2.5.4 定期对消防通道进行检查，保持疏散通道、安全出口、消防车道畅通，常闭式防火门处于常闭状态。应在消防车道设置禁止占用的明显标志。

5.4.2.5.5 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，对违反消防规定的行为及时制止。

### 5.5 保洁服务

#### 5.5.1 基本要求

5.5.1.1 建立保洁管理制度和保洁服务方案，做好保洁服务工作记录。

5.5.1.2 配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围。

5.5.1.3 根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁、专项清洁或深度清洁相结合的方式，保持物业服务区域整洁、干净。保洁服务频次应符合 DB15/T969 的要求或合同约定。

5.5.1.4 清理报纸等杂物时，应注意检查是否包含其他文字性资料，若包含其他文字性资料，应经工作人员许可后清运。

5.5.1.5 保洁所使用的拖布、抹布、手套均需要进行分色分类使用放置。至少应对卫生间、公共区域、办公区域使用的拖布、抹布、手套进行分色，用于卫生间大小便器的擦拭作业的手套，作业完毕后，应立即摘下，以避免其产生交叉感染。应对主要用于擦拭消毒浸泡擦拭物体的手套单独分色，如：擦拭污染严重物体或更换严重脏污的垃圾袋等。

5.5.1.6 清洁时要避开进出高峰时间，应采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害，人员出入高峰时宜对清洁区域进行巡查。

5.5.1.7 开展 2m 或 2m 以上高空清洁作业时，应在采取充分安全措施的前提下实施。

5.5.1.8 雨雪天气应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口处设置警示标志并铺设防滑垫等。

#### 5.5.2 保洁内容

### 5.5.2.1 办公用房公共区域

对大厅、楼内公共通道、楼梯及楼梯间、开水间及清洁间、卫生间、电梯轿厢、电器消防等设备设施、平台屋顶、外墙等区域进行清洁。保洁内容及要求见附录B。

### 5.5.2.2 公共场地区域

对楼外公共场地、水景、绿化带景观等区域进行清洁。清洁内容及要求参见附录B。

### 5.5.2.3 垃圾处理

5.5.2.3.1 按CJJ/102要求进行垃圾分类管理，指定位置摆放分类垃圾桶（箱），垃圾分类投放、分类收集、分类运输。

5.5.2.3.2 桶（箱）身表面干净、无污渍，地面无垃圾。

5.5.2.3.3 垃圾中转房（车）整洁、标识清晰。无明显异味。

5.5.2.3.4 垃圾袋装，活动低峰时将楼内垃圾收集、运送到垃圾中转房（车），日产日清。

### 5.5.2.4 室内保洁

5.5.2.4.1 桌椅、卷柜、沙发等家具干净明亮；地面干净，无水渍；门窗、窗台、插座盒无灰尘；天花板无蛛网。

5.5.2.4.2 重要领导办公室和重要会议室的保洁服务，应由相对稳定的专人负责。

5.5.2.4.3 应妥善保管领导办公室、会议室钥匙，除日常保洁外，其他时间内不应擅自进入办公室，不应将钥匙提供给他人；不得私自向领导办公室传递、摆放外来文件、资料等。

5.5.2.4.4 室内保洁时，应保持桌面材料及屋内设施原状。不应坐、卧，不应翻阅文件、资料、报刊、书籍，不应吃东西、饮水，不应大声喧哗、嬉笑，不应使用和动用工作人员任何工作和私人的物品，存取物品应经工作人员同意。

5.5.2.4.5 保洁过程中，应注意检查办公室安全情况，发现有异味、异响等异常情况应及时汇报。发现设施设备破损应及时报修。

### 5.5.2.5 除雪

#### 5.5.2.5.1 准备

5.5.2.5.1.1 物业服务企业制定好除雪责任路段划分，不同降雪等级除雪预案。

5.5.2.5.1.2 物业服务企业负责人注意掌握每日天气预报，做好除雪应急准备和除雪物资和工具补充、申购、维修工作，负责计划、组织、部署除雪工作。

#### 5.5.2.5.2 时限

5.5.2.5.2.1 白天降雪，边降边清扫。

5.5.2.5.2.2 夜间降雪，应安排员工提前上班清扫积雪，次日10:00前清扫完楼外主要干道冰雪。

#### 5.5.2.5.3 要求

5.5.2.5.3.1 道路无积雪，见路面，见道线，保证道路畅通。

5.5.2.5.3.2 楼前、平台、台阶、坡道、停车场、人行道、广场、所有绿化带园路等主要人行出入通道无积雪、残冰。

5.5.2.5.3.3 清除的积雪不得随意抛散在路边，主要路段两侧树坑、草坪内堆积的积雪须整理整齐，如雪量较多时积雪要外运。

5.5.2.5.3.4 院内垃圾箱、射灯、灌木、标志标识等表面无积雪和积雪掩埋现象。

#### 5.5.2.6 卫生消杀

按照DB15/T969的要求对卫生间和垃圾收集清运进行日常消杀并做好卫生防疫活动。

#### 5.6 绿化服务

具体内容参照《党政机关办公区绿化养护和管理规范》

### 6 物业应急管理

6.1 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

6.2 建立应急突发事件处置队伍，至少应由物业服务机构负责人、专兼职安全处置人员组成，服从物业管理或使用单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处置。

6.3 建立突发事件应急预案体系，指定专职（责）部门负责应急预案编制、评审与发布、宣传与培

6.4 训、演练与改进等工作。涉及物业管理和使用单位的，应根据其要求开展工作。应急预案的制定应符合《党政机关办公区应急预案制定导则》。应急预案通常包括：

- a) 火警火灾应急预案；
- b) 群体性上访应急预案；
- c) 突发停电应急预案；
- d) 突发跑水应急预案；
- e) 电梯困人应急预案；
- f) 意外伤害应急预案；
- g) 大风、暴雨、大雪应急预案；
- h) 防高空坠物应急预案；
- i) 防踩踏事件应急预案；
- j) 车辆剐蹭应急预案；
- k) 防盗窃应急预案；
- l) 防推销应急预案。

6.5 突发事件发生时应立即启动应急预案，建立与相关部门的联动机制，协同物业管理或使用单位

6.6 迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

6.7 突发事件发生后编制突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业管理或使用单位及行业主管部门报告。

6.8 定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。演练过后应进行书面总结和记录：演练事件、演练目的、演练人员、演练地点、演练方案、演练过程等，形成应急预案演练报告，对演练总结分析，在下次演练时找出此次演练中存在的不足，以便改进。

### 7 监督管理

#### 7.1 职责划分

7.1.1 党政机关办公区物业管理单位为购买办公区物业服务的单位，具体实施监督管理的可以是购买单位也可以是由其委托的机构。

7.1.2 在集中办公区办公的单位对物业服务的监管权限应和物业管理单位协商后确定。

7.1.3 集中办公区物业管理单位应发挥沟通物业服务企业和物业使用单位桥梁作用，可以组织成立物业管理委员会或定期组织座谈会，了解物业使用单位需求及意见建议，及时反馈物业服务企业，提高物业服务质量和满意度。

7.1.4 物业管理单位督促物业使用单位遵守管理规约，调解因物业使用、维护和服务与物业服务企业产生的纠纷。

## 7.2 日常管理

7.2.1 物业管理单位除对客户服务、房屋维护、公用设施维护、安全保卫、保洁服务和绿化服务等物业服务项目进行重点管理外，还应将物业服务企业制度建设、人员管理、施工管理、标识管理、保密管理、节能管理等影响服务质量和的项目作为日常管理的重要指标。物业服务考核标准见附录 C。

7.2.2 物业管理单位的监督检查，应通过现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等不同形式进行并记录。监督检查频次，应根据实际情况，可进行日检、周检、月检、季检、年检和不定期检查。

7.2.3 物业管理单位和物业服务企业应考虑实际情况共同组织或分别组织满意度调查。

7.2.4 物业管理和使用单位、物业服务企业应不断推进物业服务信息化和智能化建设，利用信息化和智能化优化物业服务流程，提高物业服务水平，降低物业管理成本。物业信息化和智能化建设包括但不限于设施设备系统的自动化和智能化、一卡通技术的使用、移动互联网技术的应用和物业管理信息系统的应用等。

## 7.3 服务质量评价

7.3.1 日常监督检查，发现问题及时反馈，督促整改，建立完善反馈机制。

7.3.2 建立物业服务全过程评价细则，根据物业服务标准，设置并细化评价要点，按照日常监督检查情况进行评分。

7.3.3 加强诚信管理，对有《内蒙古自治区物业管理条例》所列失信行为的，按照相关规定录入物业服务企业信用档案，纳入企业信用信息公示系统。

7.3.4 加强绩效管理，依据考核评价结果，按照合同约定对物业服务企业进行奖惩。对服务质量好、测评满意率高的予以奖励；对考核评价不合格、服务对象投诉的应按照合同约定处理。

## 7.4 改进

7.4.1 物业管理单位应和物业服务企业运用适宜的统计方法对在日常监督管理中收集的信息进行分析，利用分析结果评估物业服务的效果和效率。

7.4.2 信息分析应包括但不限于：

- a) 信息有效性；
- b) 服务项目设置的必要性；
- c) 反映强烈的有关服务质量的问题，分析对服务质量产生不良影响的主要因素。

7.4.3 根据分析结果，提出改进意见，落实改进措施，并对整改结果进行回访。



附录 A  
(规范性附录)  
满意度调查

满意度调查表见表A.1

表A.1 满意度调查表

项目	内容	满意程度					意见及建议
		非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意	
客户服务	接待服务						
	信报服务						
	报修及维修						
	延伸便民服务						
	投诉处理						
房屋及公用设施维护管理	房屋维护						
	装饰装修管理						
	供电、照明及弱电系统						
	暖通及给排水系统						
	电梯系统及其他						
安全保卫	出入管理						
	停车管理						
	巡查及监控						
	消防管理						
保洁服务	办公用房公共区域						
	公共场地区域						
	室内保洁						
	除雪及卫生消杀						
绿化服务	日常维护						
	苗木补植及更新						
物业服务应急管理							
总体评价	管理人员管理水平						
	仪容仪表及服务态度						
	服务速度						
	沟通交流效果						
	总体服务水平						

附 录 B  
(规范性附录)  
保洁内容及要求

保洁内容及要求见表B.1

表B.1 保洁内容及要求

项目	要 求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净、无水渍
	定期养护大理石、花岗石等材质
	进出口地垫整洁
	公共通道的门框、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
	墙面无污垢、无积尘、无粘贴迹
	垃圾桶内外清洁，无灰尘，上口无垃圾堆积，烟蒂不超过5只
楼梯及楼梯间	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、无蛛网
开水间及清洁间	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	
卫生间	地面干净、无污渍、无积水，排水通畅无堵塞
	洁具洁净、无污渍、无破损、无黄锈、无尿碱、无异味
	门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污渍、无画痕，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，镜面无水痕
	保持空气流通、无明显异味
	垃圾桶（套垃圾袋）清理及时
电梯轿厢	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

表 B.1 (续)

	电梯门槽内无垃圾、无杂物
	地垫整洁, 铺放整齐
电器、消防等设备设施	定期清洁配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等
	保证表面干净、无尘、无污迹
	监控摄像头、门警系统等表面光亮、无尘、无斑点
平台、屋顶	定期巡查天台、内天井, 有杂物及时清扫
外墙	应定期清洗楼宇外墙, 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
公共场地	道路地面保持干净、无杂物、无积水、无污迹
	降雨后, 应对积水及时进行清扫
	沟渠、池、井内无杂物、无异味
	垃圾桶、栏杆、标志标识、宣传栏表面干净、无积尘、无水印, 摆放端正
	定期清洁室外照明及公用设施
	定期清洁属高空作业范围的路灯、景观灯等, 表面无污渍
水景	每日清洁 1 次水面, 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味
	根据水质情况进行消毒净化处理, 每年清洁 2 次水池池底
绿化带及景观	每日清洁, 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

附 录 C  
(规范性附录)  
物业服务质量考核标准

物业服务质量考核标准见表C.1

表C.1 物业服务质量考核标准

序号	项目	评分标准	分值	
1	综合要求	职能部门和管理服务人员的配备符合物业服务合同约定和党政机关办公(楼)的要求。		
2		服务设备和用品充足,质量达标。		
3		有完善的规章制度,包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等。		
4		在物业管理服务区域内显著位置及时公示并更新企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、服务电话等信息。		
5		涉及物业使用单位正常办公秩序的物业服务事项,及时履行告知义务。		
6		人员要求	对服务人员进行资格审查,服务人员应有良好的职业道德,遵守国家法律法规,有特殊安全保密要求的岗位应明确资质资历要求,并进行政审,政审结果及时向物业管理部门报备。	
7			专业技术人员、特种设备作业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书。	
8			对服务人员进行岗前培训。	
9			服务人员统一着装,佩戴统一工作标识,仪容仪表整洁,服务主动热情,保持良好的精神状态,用语文明规范。	
10		施工要求	错峰施工。	
11			及时恢复场地和道路。	
12			施工人员统一着装,各类警示标志设置明显。	
13			施工应遵守有关环境保护和安全生产法律、法规的规定,采取措施,防止或者减少粉尘、废气、废水、固体废物、噪声、震动和照明产生的污染和危害。	
14			物料定点存放、及时清理。	
15		档案要求	档案管理制度完善,档案资料建立及时,完整齐全,分类管理,方便查阅。	
16		保密要求	按照保密要求管理服务人员,涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。	
17			定期对服务人员进行保密教育和培训,培养服务人员保密意识,履行保密职责。	
18			不询问、打听、传播办公区工作人员私事,不应透露有关工作信息。	
19		标识管理要求	标识要求符合各项标准。	
20			根据工作情况,及时设立各种临时性标识。	
21			定期检查各标识,确保标志标牌规范清晰,安装稳固。	
22		节能要求	能源资源数据采集及时,台账清晰。	
23			对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。	
24			张贴节能标识提示,并定期对用电、用水设施设备进行巡检及维护保养,防止出现长明灯、长流水等情况。	
25			采取积极措施降低能耗。	

表 C.1 (续)

26	服务提供	客户服务	接待和值班人员在岗, 服务遵循礼仪, 公布值班电话。		
27			对咨询、建议、求助等事项, 应及时处理或答复, 处理和答复率 100%, 并做好记录。		
28			受理服务事项及时记录并存档。		
29			正确分理邮件、包裹单和挂号信等各类信报, 并做好记录, 妥善保管。		
30			邮件登记和投送及时, 记录完整。		
31			在规定时间内处理报修事项。		
32			日常维修及时, 合格率符合要求。		
33			报修维修记录完善。		
34			及时处理投诉, 投诉处理回访比例 100%。		
35			按时完成满意度调查, 满意度达 90%以上。		
36			能提供力所能及的便民服务。		
37			房屋 维护	制定年度维护保养计划, 及时对房屋进行维护保养, 维护保养记录应齐全。	
38				按照合同约定和服务标准对房屋结构、建筑部件、附属构筑物进行巡查。	
39		按照合同约定和服务标准对装饰装修活动进行有效管理。			
40		未因维护服务不到位发生安全事故及相关投诉。			
41		公用设施 维护	设施设备的环境和场所保持安全和稳定。		
42			按相关规范对公用设施进行定期巡检、维护保养, 按要求及时、如实记录设施设备运行参数及运行状况, 做好运行记录和维修档案等工作台帐。		
43			有相关管理制度, 如配送电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度、电梯运行管理制度、空调运行管理制度、消防设施维护制度、给排水维修制度等相关应急预案和安全操作规程。		
44			供电和照明系统维护符合合同约定及服务标准。		
45			弱电系统维护符合合同约定及服务标准。		
46			电梯系统维护符合合同约定及服务标准。		
47			供电和照明系统维护符合合同约定及服务标准。		
48			空调通风系统维护符合合同约定及服务标准。		
49			给排水系统维护符合合同约定及服务标准。		
50			供热系统维护符合合同约定及服务标准。		
51			未因维护服务不到位发生事故及相关投诉。		
52			安全 保卫	安保设施设备和各项系统保养得当, 可用。	
53		出入管理符合合同约定及服务标准。			
54		监控管理符合合同约定、法律法规及服务标准。			
55		巡查符合合同约定及服务标准。			
56		车辆停放符合合同约定及服务标准。			
57		消防管理符合合同约定、法律法规及服务标准。			
58	未因管理不当发生安全事故和相关投诉。				
59	保洁 服务	保洁内容及要求符合合同约定和服务标准。			
60		保洁服务频次符合合同约定和服务标准。			
61		按要求进行垃圾分类。			
62		卫生消杀符合合同约定、法律法规和服务标准。			

表 C.1 (续)

63		绿化 服务	节水灌溉。	
64			绿化服务符合合同约定和服务标准。	
65		应急 管理	应急预案合理完善。	
66			定期进行应急演练。	
67			突发事件处置得当。	
合计				100

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

# DB 15

## 内蒙古自治区地方标准

DB 15/T ×××××—×××××

### 内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南

Guidelines for logistics service of party and government organs in inner mongolia  
autonomous region

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

××××—××—××发布

××××—××—××实施

内蒙古自治区市场监督管理局

发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局。

本标准主要起草人：刘满义、诺拉、托娅、穆鑫、张克勤、刘欣、杜宇、刘婧、吕慧枝、王燕妮。



# 内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南

## 1 范围

本标准规定了机关后勤服务的术语和定义、后勤服务组织、服务人员、服务内容等要求。

本标准适用于自治区本级党政机关及提供后勤服务的组织。内蒙古自治区各级党政机关后勤服务组织可参考执行。

## 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/T 9704-2012 党政机关公文格式
- DB15/T 1189-2017 党政机关反恐怖防范要求
- DB15/T 《党政机关会议服务规范》
- DB15/T 《党政机关办公区物业服务管理规范》
- DB15/T 《机关餐饮运行规范》
- DB15/T 《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》

## 3 术语和定义

### 3.1

**机关后勤服务** agency logistics services

为保障党政机关正常运行，提供办公设备、用房、设施维修养护、餐饮服务、会议服务、保洁、绿化、安全保卫服务、印刷服务等纳入自治区政府购买服务指导性目录的政府履职所需辅助性服务事项的活动。

### 3.2

**后勤服务组织** logistics service organization

受机关单位委托，组织提供或购买机关后勤服务并从事相关监督和管理工作的机构，包括监督管理部门和机关单位向社会购买的第三方服务机构。

## 4 后勤服务组织

### 4.1 基本要求

提供后勤服务的组织应按照机关要求，坚持保障公务、厉行节约、务实高效的原则，确保机关单位正常有序运行。政府购买社会力量服务的组织，应按照合同要求，提供相应服务。

## 4.2 后勤服务组织管理

### 4.2.1 政府购买服务组织选择

针对专业服务，机关单位应聘请相关专业的服务组织提供。购买后勤服务时，提供服务的组织资质应至少符合DB15/T969-2016的规定。

### 4.2.2 服务培训

4.2.2.1 后勤服务组织应明确制定各人员岗位的工作标准，按计划对服务人员进行保密安全和岗位培训，确保服务人员具备专业资格、符合岗位工作要求。

4.2.2.2 若机关单位明确要求对服务人员进行政审，应通过适当方式和途径落实，政审结果要向机关单位报备。

### 4.2.3 服务保障

4.2.3.1 应根据实际需求为后勤服务组织提供专业设备设施，并确保齐全

4.2.3.2 应根据实际情况为后勤服务组织工作人员提供必要的休息室或场所。

## 4.3 制度建设

后勤服务组织提供后勤服务的同时，应建立与服务内容相适应的管理体系并形成文件。

## 5 服务人员

5.1 服务人员应根据岗位需要接受保密培训并签订保密协议。

5.2 服务人员应接受岗位培训，并具备与服务岗位要求相符或与服务内容相关的资质资格。

## 6 服务内容

具体内容如下：

- a) 物业服务；
- b) 办公用房维修服务；
- c) 绿化服务；
- d) 安全保卫服务；
- e) 餐饮服务；
- f) 会议服务；
- g) 印刷服务；
- h) 车辆服务；
- i) 信息化建设。

## 7 服务要求

### 7.1 物业服务

7.1.1 应根据办公区实际情况对物业服务组织的资质提出要求。

7.1.2 物业服务内容中包含国家有特定要求的，应在引入物业服务组织时作为资质要求提出。

- 7.1.3 在物业服务合同中应至少约定物业服务场所、服务项目、服务面积以及配备人数等要素。
- 7.1.4 应制定物业服务组织的引入、接管和退出流程。
- 7.1.5 应建立与物业服务相关的规章制度，并根据服务场所特点制定物业服务方案。
- 7.1.6 应根据物业服务场所需求确定物业服务人员的类别、数量、资质和能力要求，有特殊安全保密等方面要求的应明确指定服务人员的资质和资历要求，并进行政审。
- 7.1.7 物业服务组织应建立物业档案，方便对服务场所的工程信息、设施设备、物业承接等基础档案技术信息进行查询，档案管理应遵守物业使用单位提出的保密规定。
- 7.1.8 物业服务组织应具备对服务场所内设施设备小型维修的能力。
- 7.1.9 物业服务内容可包括下列的一项或几项：
- a) 客户服务（包括接待服务、信报服务、报修服务等）
  - b) 会议服务
  - c) 公共秩序维护服务
  - d) 保洁服务
  - e) 绿化服务
  - f) 安保服务
  - g) 节能服务
  - h) 建筑物管理服务
  - i) 设施设备维修、维护、管理、运行服务

- 7.1.10 应建立物业服务监督考核指标，作为物业服务组织提升物业服务水平或进入和退出的依据。

注：本指南所称小型维修是指为保障办公区房屋及其设备功能正常使用，对轻微损坏进行及时修复的养护性修缮项目，主要包括室内外地面、墙面、甬路、散水及顶棚的零星维修，室内外给排水系统小修、局部换管与管道疏通，门窗检修、添换窗纱、玻璃，卫生与空调设备小修、小配件更换，室内外供电设备设施小修等。

## 7.2 办公用房维修

- 7.2.1 办公用房维修应遵循安全、经济、适用、节能、环保的原则，厉行节约，注重维护房屋结构和完善使用功能。办公用房维修应按核定的项目预算和项目计划严格控制，不得变相改变建筑结构或随意扩大维修范围。
- 7.2.2 办公用房维修应注重过程管理，至少包含制定计划、上报方案、前期论证、审核批准、组织实施、应急机制、监督检查等要素。
- 7.2.3 办公用房维修可分为房屋本体维修和设备设施维修两大类，房屋本体维修应至少包括承重系统的维修、围护系统的维修和装饰装修系统的维修；设备设施维修应至少包括给水、排水系统的维修、供热、采暖系统的维修、通风与空调系统的维修、电气系统的维修、电梯系统的维修、建筑消防系统、建筑智能化系统的维修、建筑节能与可再生能源的维修、绿化及环境设施系统的维修。
- 7.2.4 被列为文物的办公用房，其维修及日常使用管理，应严格按照文物管理、规划、资源、住房城乡建设和房屋管理等部门制定的相关规定执行。

## 7.3 绿化服务

- 7.3.1 绿化服务应本着科学规划、分区管理、精细作业、节约资源、文明施工的原则开展。
- 7.3.2 绿化服务应按照室内室外、植物种类、养护等级等因素进行区分，科学开展。
- 7.3.3 应对养护过程中的修剪除草、灌溉排水、改植补植、施肥、防虫、防寒、中耕等工作制定明确的标准。
- 7.3.4 日常应对苗木安全进行保护，尤其是预防极端天气对苗木的伤害。
- 7.3.5 应加强对古树名木的养护。

- 7.3.6 应对绿化养护的设施设备建账管理，做好维护。
- 7.3.7 应保持绿地内卫生，绿地内园椅、垃圾箱、标识牌保持整洁完好。
- 7.3.8 绿化施工人员应遵守办公区相关制度，保证施工安全，做到文明施工。
- 7.3.9 应制定考核项目，定期对绿化服务进行考核，确保绿化服务质量。
- 7.3.10 绿化养护应符合 DB/15《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》。

#### 7.4 公共秩序维护服务

- 7.4.1 公共秩序维护服务应包括来访登记、检查、通报，治安防范、财产安全、办公区道路交通车辆管理、公共秩序管理、突发事件处置以及重大节假日、特殊或重要时期、重大政治活动期间的秩序维护工作等。
- 7.4.2 应在办公区或办公楼出入口进行门卫管理，24小时值班，配备防暴安全装置，发现可疑情况及时上报。
- 7.4.3 应在办公区或办公楼内开展巡查工作，尤其注重对重点区域、重点设备、人员密集场所和夜间的巡查。
- 7.4.4 办公区应在有条件的情况下加强安全技术防范，建设安装视频安防监控系统、入侵紧急报警系统、出入口控制系统、声音复核装置、实时电子巡查系统、安全检查系统、安防中心控制室、实体防护装置等。
- 7.4.5 应对进入办公区车辆进行准入管理，科学规划停车区域，有序引导办公区内车辆通行。
- 7.4.6 应建立办公区消防安全责任制，开展消防监督管理工作。

#### 7.5 餐饮服务

- 7.5.1 后勤服务组织可在条件允许的情况下提供餐饮服务。
- 7.5.2 机关餐饮工作应以为干部职工提供卫生、营养、方便、经济的就餐服务为目的开展。
- 7.5.3 应加强对机关食堂的食品安全、经费支出、采购、保管、生产加工、销售等环节方面的管理工作。
- 7.5.4 应加强质量检查工作，主动收集就餐人员意见和建议，积极提升服务质量。
- 7.5.5 应制定财务管理办法，严格对机关餐厅的收支、补助、结余、超支进行管理。
- 7.5.6 应制定食品成本核算与内部价格管理方法。
- 7.5.7 应根据实际情况确定劳动定额和劳动定员。
- 7.5.8 应制定食品安全事件应急处置预案。
- 7.5.9 餐饮服务应符合 DB15/T《党政机关餐饮运行规范》。

#### 7.6 会议服务

- 7.6.1 会议服务应本着专业、精简、保密的原则开展。
- 7.6.2 应对会议服务的软硬件资源进行有效管理，明确会议服务岗位职责，制定会议服务工作规程，形成相应的制度文件。
- 7.6.3 会服人员选聘应考虑受教育程度、实际工作能力与经验、外表形象、沟通应变能力等必要的素质。
- 7.6.4 对会议服务人员在日常和重大会议前应进行多种形式的专题培训，强调会议服务期间的工作纪律。
- 7.6.5 应对会议信息系统进行管理，尤其重视对系统中的计算机、登录人员及方式、数据保管、信息安全突发事件的管理。
- 7.6.6 会议服务人员的服装、仪态，会议物品的摆放、会场设备的调试效果应有统一要求。

- 7.6.7 做好会议要求及方案确认、会前准备、会中服务和会后整理工作。
- 7.6.8 会议期间，应提前与餐饮、安保、保洁、信息等部门进行协调。
- 7.6.9 应具备满足适当个性化服务的能力。
- 7.6.10 应制定火灾、停电、疾病处理、设备故障、扰乱会场等突发事件的应急预案。
- 7.6.11 应设置服务监管评价机制，调查满意度，促进服务质量的提升。
- 7.6.12 会议服务应符合 DB15/T 《党政机关会议服务规范》

## 7.7 印刷服务

- 7.7.1 应在规定时间内完成印刷任务，印刷质量符合 GB/T 9704-2012 等技术标准规定，如机关有特殊要求则需在印制合同中注明；文件打印排版应准确无误，印刷版面应整洁干净。
- 7.7.2 印刷工作相关服务人员应遵守机关印刷保密规定，不得泄露文件印刷内容及相关信息。
- 7.7.3 应确保涉密文件资料印制环境符合保密安全要求，不应发生失泄密事件。
- 7.7.4 应做好印刷室设备的日常维保，保持印刷室干净、整洁，物品摆放有序，杜绝火灾隐患。
- 7.7.5 本条包含为机关提供公文、文书、票据、证书、信封等文件资料印刷和印刷设备维护，提供相关的公文电子传输制作服务。

## 7.8 车辆服务

- 7.8.1 后勤服务中所指的车辆服务是指用于定向保障公务活动的机动车辆，包括机要通信用车、应急保障用车、执法执勤用车、特种专业技术用车、实物保障用车、离退休干部服务用车、调研用车、行政执法用车和事业单位业务用车。
- 7.8.2 应严格按照内蒙古自治区公务用车管理实施办法规定车辆服务的使用范围、编制管理、配备和经费管理、使用和处置管理。
- 7.8.3 应利用信息化管理平台对服务的车辆进行管理，除一般管理功能外，平台应具备车辆监督管理功能。
- 7.8.4 应具备提供保密公务出行车辆服务的能力。
- 7.8.5 应制定派车流程，优化用车申请、用车审批、车辆调度、费用结算等流程。
- 7.8.6 应对车辆进行档案管理，至少包括车辆基础信息、车辆维护记录、车辆出勤记录、车辆状况等内容，作为车辆采购和处置的重要依据。
- 7.8.7 应制定严格的车辆检查标准，确保提供安全的车辆服务。
- 7.8.8 应加强对调度员、驾驶员的培训，并利用科学手段进行考核，提升服务质量。
- 7.8.9 向社会购买车辆服务时，应对服务提供单位的资质有一定要求，确保购买到安全、专业的车辆服务。

## 7.9 后勤服务信息化建设

- 7.9.1 后勤服务组织可在条件允许的情况下积极进行后勤服务信息化建设。
- 7.9.2 应以提高后勤服务规范化、科学化、标准化水平为目的，按照国家、自治区有关信息资源整合、共享的要求，根据自身工作实际开展。
- 7.9.3 应同步建设信息化平台和信息化安全系统。
- 7.9.4 应成立领导小组，对建设过程中的建设规划、统筹推进、规章制度审定、项目立项及后期的管理维护工作进行组织领导。
- 7.9.5 建设过程中应做好立项申报、项目初评、立项审批、招标采购、资金管理、项目实施、竣工验收、质量保证、资产管理、备案管理等环节。
- 7.9.6 应聘请专业社会力量进行系统维护工作。

7.9.7 应制定制度对信息化项目建设实行后进行评价，并结合评价结果不断提高信息化系统的应用效能。评价内容至少应包括：项目运行和维护情况、项目建设质量、售后服务情况、项目社会和经济效益、提升管理效能及存在的问题。

7.9.8 应对信息化项目进行动态管理，及时对运行费用高、使用频率低、应用范围小、效能低下的系统和僵尸系统进行改建、撤并。

---

# DB 15

内蒙古自治区地方标准

DB/T ××××—××××

## 党政机关办公区突发事件应急预案编制导则

Guidelines for preparation of emergency plans for operation safety and emergencies  
in office areas of Party and government organs

(征求意见稿)

—××—××发布

××××—××—××实施

内蒙古自治区市场监督管理局

发布

## 目 次

1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语定义 .....	1
4 应急预案编制程序 .....	2
5 应急预案体系 .....	4
6 综合应急预案编制 .....	5
7 专项应急预案编制 .....	8
8 现场处置方案编制 .....	9
附录 A (规范性附录) 编制机构部门人员联系表 .....	1
附录 B (规范性附录) 应急组织机构人员联系表 .....	2
附录 C (规范性附录) 应急响应流程图 .....	3
附录 D (规范性附录) 应急物资名录清单表 .....	4
附录 E (规范性附录) 应急装备名录清单表 .....	5
附录 F (规范性附录) 应急培训计划表 .....	6
附录 G (规范性附录) 应急预案名录 .....	7
附录 H (资料性附录) 应急预案编制格式 .....	8



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古减灾研究所、内蒙古自治区标准化研究院、内蒙古应急预案管理中心、内蒙古农业大学、内蒙古工业大学等。

本标准主要起草人：刘满义、诺拉、申向鸿、何炜明、李占强、张克勤、武勇智、刘强、周晨刚、周凯、张莫日根、崔蕴杰、张福存、赵军、牛鸿梁、李昂、朱晓春、蒋柠。

# 党政机关办公区突发事件应急预案编制导则

## 1 范围

本标准规定了机关事务工作部门编写党政机关办公区突发事件应急预案（以下简称应急预案）有关编制程序、体系构成和综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案以及附件的规范要求。

本标准适用于党政机关办公区的应急预案编制工作，其他社会组织和单位的应急预案编制工作可参照本标准执行。

## 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/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

GB/T 20002.4-2015 标准化工作指南 第4部分：标准中涉及安全的内容

GB/T 29639—2013 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

AQ/T. 9007—2019 生产安全事故应急演练指南

## 3 术语定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**应急预案** emergency plan

为有效预防和控制可能发生的事件或事故，最大程度地减少事件或事故造成的损害而预先制定的工作方案。

注：本解释引用于GB/T 29639—2013《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》。

### 3.2

**应急准备** emergency preparedness

针对可能发生的事件或事故，为迅速、科学、有序地开展应急行动而预先进行的思想准备、组织准备和物资准备。

注：本解释引用于GB/T 29639—2013《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》。

### 3.3

**应急响应** emergency response

针对发生的事件或事故，有关组织或人员采取的应急行动。

注：本解释引用于GB/T 29639—2013《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》。

### 3.4

#### 应急救援 emergency rescue

在应急响应过程中，为最大限度地降低事件或事故造成的损失或危害，防止事态扩大，而采取的紧急措施或行动。

注：本解释引用于GB/T 29639—2013《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》。

### 3.5

#### 应急演练 emergency exercise

针对可能发生的事件或事故情景，依据应急预案而模拟开展的应急活动。

注：本解释引用于AQ/T. 9007—2019《生产安全事故应急演练指南》。

### 3.6

#### 党政机关办公区 office area of Party and government organs

党政机关、所属事业单位（不含学校、医院）用于办公和开展业务、技术工作的场所。

### 3.7

#### 事件或事故 an event or accident

在党政机关办公区内可能发生的、可能影响到正常办公秩序的事件或突发事件引起的各种事故，以及自然灾害、事故灾害、公共安全、公共卫生事件引起的办公中断事件。

### 3.8

党政机关办公区应急管理毗邻区 the office area of the Party and government organs is adjacent to the emergency management area

在党政机关办公区内或与办公区紧密接壤，又分属不同管理体系，在应急管理过程中，需要与他们的应急预案互留接口的单位。

## 4 应急预案编制程序

### 4.1 概述

机关事务工作部门应急预案编制程序包括成立应急预案编制工作组、策划预案体系、资料收集、风险评估、制定预防措施、应急能力评估、编制应急预案和应急预案评审8个步骤。

### 4.2 成立应急预案编制工作组

机关事务工作部门应结合本单位职能和分工，成立以单位主要负责人（或分管负责人）为组长，相关单位人员参加的应急预案编制工作组，明确工作职责和任务分工，制定工作计划，组织开展应急预案编制工作。应急预案编制机构部门人员应与各相关单位及处室保持密切联系，编制机构部门人员联系表见附录A。

### 4.3 策划应急预案体系

4.3.1 应急预案编制工作组应依据横向到边、纵向到底的原则，策划本单位应急预案体系，策划应急预案体系应先进行体系调研和危险源排查，并确保与上级单位的应急预案体系相衔接。

4.3.2 应急预案体系调研结果可以在综合应急预案中描述，也可以图表的形式体现在附件中。

#### 4.4 资料收集

应急预案编制工作组应收集与应急预案编制工作相关的法律法规、技术标准、应急预案、国内外同领域事件或事故资料，同时收集本单位安全生产相关技术资料、毗邻区应急预案、事故案例、周边环境影响、应急资源等有关资料。可以应用信息化、数字化手段，汇总形成数据库，按事件或事故类型形成案例库和预案库，分级管理，资源共享。

#### 4.5 风险评估

主要内容包括：

- a) 分析可能发生的事件或事故类型及后果，并指出可能产生的次生、衍生灾害。
- b) 评估事件或事故的危害程度和影响范围，确定重大危险源及重点防控场所，并以此制定相关应急预案。

#### 4.6 制定风险防控措施

4.6.1 应急预案编制工作组应按照识别的风险，确定风险管控措施，根据机关事务工作流程，把事件和灾害事故等按灾种和灾害影响进行分类识别，制定风险防控措施。

4.6.2 按灾种进行分类识别：包括自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、公共安全事件等，以及按行政部门区分的地震、气象、农业、地质、疫病、洪水等，制定风险防控措施。

4.6.3 按照灾害的动态发展过程，灾害互为次生灾害而进行恶性循环的因果关系分类，制定风险防控措施，内容包括：

- a) 事前预防型灾害，是指灾害大多为可避免型，有针对性地进行提前准备，避免灾害的发生是最主要的防灾手段，也是减灾的重点和关键。事前预防型包括机械伤害事故、空中坠落、交通事故等；
- b) 事中处理型灾害，是指灾害大多为不可避免型，灾害时间长，过程也长，在过程中控制是有效应对的关键，灾害结束即不用再处置。包括瘟疫、冰雪、洪水、群体事件等；
- c) 事后救援型灾害，是指灾害的事前预防是有限的，灾害发生的过程极短，事后救助是减灾的关键，事后救援越好，损失越小。包括地震、坍塌等；
- d) 制定风险防控措施后，通过培训、宣传、宣讲、演练等形式，确保相关管控措施落实到位。

#### 4.7 应急能力评估

在全面调查和客观分析机关事务工作部门应急队伍、装备、物资等应急资源状况的基础上，可内部评估或委托第三方开展应急能力评估，并依据评估结果，完善应急保障措施。

#### 4.8 编制应急预案

##### 4.8.1 编制原则

根据风险评估及应急能力评估结果，结合党政机关工作特点，机关事务工作部门要以应急处置为核心，遵循维护运行、依法依规、高效实用的原则编制应急预案。应急预案应与日常管理配合发挥作用，不能与日常管理冲突或相违背。在应急预案启动时，应明确应急职责、规范应急程序、细化保障措施。

#### 4.8.2 编制要素

应急预案的编制要素包含但不限于：

- a) 对党政机关办公区的危险源及成灾要素进行收集，并组织分析判断，形成报告。根据报告情况反推演预案的可行性、合理性，是验证应急预案是否有效的重要预判依据；
- b) 收集本单位或其他地区党政机关办公区的事件或事故的案例，形成案例库，并组织分析判断，形成报告。根据各种案例情况反推演应急预案的有效性、实用性，是验证应急预案是否可操作的重要预判依据；
- c) 有明确、具体的应急程序和处置措施，并与其应急能力相适应；
- d) 应急组织和人员的职责分工明确，并有具体的落实措施；
- e) 有明确的应急保障措施，满足本单位、各部门、各岗位的应急工作需要；
- f) 应急预案基本要素完整，附件提供的信息准确；
- g) 应急预案编制应覆盖策划的应急预案体系，并注重应急预案内容与上级单位、驻办公区单位、毗邻区单位等相关应急预案相互衔接。

注：应急预案编制格式参见附录H。

#### 4.9 应急预案评审

4.9.1 应急预案编制完成后，机关事务工作部门应组织评审。评审分为内部评审和外部评审，内部评审由机关事务工作部门组织有关部门和人员进行。外部评审由机关事务工作部门组织外部有关专家和人员进行。

4.9.2 应急预案的评审或者论证应当注重基本要素的完整性、组织体系的合理性、应急处置程序和措施的针对性、应急保障措施的可行性、应急预案的衔接性等内容。

4.9.3 涉及驻办公区单位或毗邻区相关单位的应急预案，应邀请相关单位参加评审，并将有关事故风险的性质、影响范围和应急防范措施告知相关单位和人员。

4.9.4 应急预案评审合格后，由机关事务工作部门主要负责人（或分管负责人）签发实施，并进行备案管理。

### 5 应急预案体系

#### 5.1 概述

党政机关办公区的应急预案体系主要由综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案构成。机关事务工作部门应根据本单位组织管理体系、管理范围、危险源的性质以及可能发生的事件或事故类型确定应急预案体系，结合本单位的实际情况，确定是否编制专项应急预案。风险因素单一的党政机关办公区可把专项应急预案内容合并到综合应急预案中。

#### 5.2 综合应急预案

综合应急预案是应急预案体系的总纲，主要从总体上阐述事件或事故的应急工作原则，包括机关事务工作部门的应急组织机构及职责、应急预案体系、事故风险描述、预警及信息报告、应急响应、保障措施、应急预案管理等内容。

#### 5.3 专项应急预案

专项应急预案是机关事务工作部门为应对某一类型、某几种事件或事故，或针对重要部位、设施、重点防控对象、重大危险源、重大活动事项等内容而制定的应急预案。对工作职责单一、事故风险要素单一、危险性小的部门，可以只编制现场处置方案。专项应急预案主要包括事件或事故风险分析、应急指挥机构及职责、处置程序和措施、方法等内容。

#### 5.4 现场处置方案

现场处置方案是机关事务工作部门根据不同事件或事故类型，针对具体的场所、装置或设施所制定的应急处置的具体措施、操作规程中有关应急现场的具体工作要求，主要包括事故风险分析、应急工作职责、应急处置详细措施、具体方法、执行步骤、注意事项等内容。机关事务工作部门应根据风险评估、岗位操作规程以及危险性控制措施，组织本单位现场作业人员及安全管理等专业人员共同编制相应的现场处置方案。

### 6 综合应急预案编制

#### 6.1 概述

##### 6.1.1 编制目的

综合应急预案应简述应急预案编制的目的。

##### 6.1.2 编制依据

综合应急预案应简述应急预案所依据的法律、法规、规章和规范性文件以及相关应急预案等。

##### 6.1.3 适用范围

综合应急预案应简述应急预案适用的工作范围和事件或事故类型。

##### 6.1.4 应急预案体系

综合应急预案应说明机关事务工作部门应急预案体系的构成情况，可用框图形式表述。

##### 6.1.5 应急预案工作原则

综合应急预案应说明机关事务工作部门应急工作的原则，内容应简明扼要、明确具体。

注：机关事务工作部门应急工作的原则，在坚持一般应急预案应有原则的基础上，要增加突出维护党政机关办公区的不可停顿、不可中断、不可替代的原则，坚持保障有力、提前预判、冗灾备份、应急前置、关口前移等原则。

#### 6.2 事故风险描述

简述党政机关办公区存在或可能发生的事件或事故风险种类、发生的可能性、严重程度及影响范围等。依据危险源排查结果，针对业务流程和管理区域的两种排查结果，对在运行流程中的管理流程、管理逻辑的错误、不足或瑕疵，管理区域中设施设备、运行结构的隐患和错误，进行风险辨识、评估，并作详细预判性描述。

#### 6.3 应急组织机构及职责

明确机关事务工作部门的应急组织形式及组成单位或人员，可用结构图的形式表示，明确构成部门的职责。应急组织机构根据事件或事故类型和应急工作需要，可设置相应的应急工作小组，并明确各小组的工作任务及岗位职责，应急组织机构人员联系表见附录B。

## 6.4 预警及信息报告

### 6.4.1 预警

6.4.1.1 依据机关事务工作部门现有检测、监控、办公内网、公文流转、手机办公软件等手段，根据数据变化状况、事件或事故险情紧急程度、发展势态或有关部门提供的预警信息进行预警，明确预警的条件、方式、方法和信息发布的程序。

6.4.1.2 机关事务工作部门根据党政机关工作特点要求，对可能发生和可以预警的事件或事故进行预警时，依据事件或事故可能造成的危害程度、紧急程度和发展势态，一般警报级别划分为一级、二级、三级、四级，分别用红色、橙色、黄色、蓝色标示，一级为最高级别。根据不同灾情性质等因素，并根据国家对各灾种应急管理法规中的要求，在各个专项预案中明确预警分级内容。

### 6.4.2 信息报告

综合应急预案应明确信息报告的程序：

- a) 信息接收与通报程序，确定 24 小时应急值守电话、信息接收、通报程序和责任人；
- b) 信息上报程序，确定事件或事故发生后向上级主管部门、驻办公区单位和毗邻区单位报告信息的流程、内容、时限和责任人；
- c) 信息传递和通报程序，确定事件或事故发生后向本单位以外的有关部门或单位通报信息的方法、程序和责任人。

## 6.5 应急响应

### 6.5.1 响应分级

针对事件或事故危害程度、影响范围和机关事务工作部门控制事态的能力，对事件或事故应急响应进行分级，明确分级响应的基本原则。

### 6.5.2 响应程序

根据事件或事故的发展态势，描述应急指挥机构启动、应急资源调配、应急救援、扩大应急等响应程序。综合应急预案确定响应机构、程序、原则等内容，专项应急预案需编制《专项应急预案响应流程图》（附录C）。

### 6.5.3 处置措施

针对可能发生的事件或事故风险、危害程度和影响范围，制定相应的应急处置措施，明确处置原则和具体要求。

### 6.5.4 应急结束

明确现场应急响应结束的基本条件和要求。

## 6.6 信息公开

坚持实事求是的态度和公开透明的原则，明确信息报送程序和渠道，保障渠道畅通、发布信息内容准确、及时。

## 6.7 后期处置

主要明确事件处理、办公环境工作秩序恢复、医疗救治、人员安置、善后赔偿、应急救援调查评估等内容。

## 6.8 保障措施

### 6.8.1 通信与信息保障

明确可为机关事务工作部门提供应急保障的相关单位及人员通信联系方式和方法，并提供备用方案。同时，建立本单位信息通信系统及维护方案，确保应急期间本单位信息通畅。根据工作特点，机关事务工作部门的应急通信与信息保障设备、措施应与驻办公区单位的分开或有冗余备份措施，能够保证实现对通信与信息的保障。

### 6.8.2 应急队伍保障

明确机关事务工作部门应急响应的人力资源，包括应急专家、专业应急队伍、兼职应急队伍等。根据单位工作特点，本单位的应急队伍应与驻办公区单位的应急队伍进行有效衔接，实现应急队伍的优化使用和效率保障。

### 6.8.3 物资装备保障

明确机关事务工作部门的应急物资和装备的类型、数量、性能、存放位置、运输及使用条件、管理责任人及其联系方式等内容。应急物资名录清单参见附录D，应急装备名录清单参见附录E。

### 6.8.4 其他保障

根据应急工作需求而确定的其他相关保障措施（如经费保障、交通运输保障、治安保障、技术保障、医疗保障、后勤保障等）。

## 6.9 应急预案管理

### 6.9.1 应急预案培训

机关事务工作部门明确应急预案培训计划、方式和要求，开展应急预案培训，使有关人员了解相关应急预案内容，熟悉应急职责、应急程序和现场处置方案。如果应急预案涉及到毗邻区、社区和居民，要做好应急预案衔接、联合演练、宣传教育和告知等工作。应急培训计划表应参考附录F。

### 6.9.2 应急预案演练

6.9.2.1 机关事务工作部门明确不同类型应急预案演练的形式、范围、频次、内容以及演练评估、总结等要求，各专项应急预案演练每年组织一次。如果应急预案涉及到驻办公区单位和毗邻区单位，演练应邀请驻办公区单位和毗邻区单位配合或联合进行。

6.9.2.2 根据不同的应急预案演练要求，组织编制完整的演练计划，包括预想事件、发生场景、参与演练人员分工、参演道具设备、设施、工作计划表格、反馈信息表格，以及演练安全保障岗位人员的具体工作步骤，详细制定演练操作规程等内容。组织专家对演练计划进行评议，评议通过后，方可组织实施。

6.9.2.3 应急预案演练前，应至少组织一次让由全体参加演练人员介入和参与的桌面推演（或沙盘推演）。在推演过程中，修改完善演练计划内容，确定演练阶段和步骤，进一步明确分工、职责和演练的重点内容。



6.9.2.4 机关事务工作部门应对应急演练效果进行评价，应按照增加困难条件式演练的方法进行，即在不同的演练过程中，不断增加相应的困难条件，使演练涉及内容更为繁杂和真实，从而全面提高参加演练人员应对各种复杂情况和困难环境的能力。

注1：演练条件划分：最优演练条件、一般演练条件、苛刻演练条件等，通过对演练条件的提升，循序渐进式的提高演练质量。

注2：最优演练条件：是指在灯光明亮，视线良好，组织完善，通道畅通，时间宽裕等最理想化的条件下完成的演练，是演练的初级阶段。目的是让参加演练人员进入演练环境，了解实践演练内容。

注3：一般条件演练阶段：是指灯光昏暗、通道不畅，或无人员帮助疏散、指挥，在约定完成时间等制约条件下进行演练，是演练的中级阶段。目的是让参加演练人员熟悉演练的实践内容，完成各自分工、自主完成预先安排的演练内容。

注4：苛刻演练条件：是指在视线完全不利或断电、烟雾等情况下，无人员组织指导、通道不畅、有时间限定等限制条件下的演练，是演练的高级阶段。目的是让参加演练人员在模拟真实事件或事故环境中，完成演练规定的内容。使参加演练人员能真正掌握演练内容及职责分工，在较差环境中能最大限度的完成实践演练。

6.9.2.5 根据有效演练过程各环节的记录，必要时可聘请应急救援专业人员进行技术指导，并进行讨论分析，对演练过程中发现的问题，提出改进意见和建议，形成评价总结报告。

6.9.2.6 根据提出的演练改进意见和建议，实施改进，必要时根据演练结果修改相应的应急预案。

### 6.9.3 应急预案修订

6.9.3.1 明确应急预案修订的时限、流程等基本要求，并定期进行评审，确保实现可持续改进。

6.9.3.2 按照国家和内蒙古自治区突发公共事件应急管理相关文件要求，综合、专项应急预案原则上每2年修订一次。但当法律法规、标准或者根据实际运行情况和应急救援工作需要，以及应急演练过程中发现的问题，相应的应急预案应立即进行修订。

### 6.9.4 应急预案备案

明确应急预案的报备部门，并进行备案。

### 6.9.5 应急预案实施

明确应急预案实施的具体时间、负责制定与解释的部门。

## 7 专项应急预案编制

### 7.1 涵盖范围

专项应急预案是机关事务工作部门为应对某一类型或某几种事件或事故，或针对重要部位、设施、重点防控对象、重大危险源、重大活动事项等内容而制定的应急预案。涵盖范围参考《应急预案名录》（附录G）内容，可结合本单位或部门、岗位实际情况编制专项应急预案。

### 7.2 事故风险分析

针对可能发生的事件或事故风险，分析事件或事故发生的可能性以及严重程度、影响范围等。

### 7.3 应急指挥机构及职责

根据事件或事故类型，明确应急指挥机构总指挥、副总指挥以及各成员单位或人员的具体职责。应急指挥机构可以设置相应的应急救援工作小组，明确各小组的工作任务及主要负责人职责。

## 7.4 处置程序

明确事件或事故及险情信息报告程序和内容、报告方式和责任等内容。根据响应级别，具体描述事件或事故接警报告和记录、应急指挥机构启动、应急指挥、资源调配、应急救援、扩大应急等应急响应程序。

## 7.5 处置措施

针对可能发生的事件或事故风险、危害程度和影响范围，制定相应的应急处置措施，明确处置原则和具体要求。

## 8 现场处置方案编制

### 8.1 涵盖范围

现场处置方案是机关事务工作部门根据不同事件或事故类型，针对具体的场所、装置或设施所制定的应急处置的具体措施、操作规程中有关应急现场具体工作要求，主要包括事故风险分析、应急工作职责、应急处置详细措施、具体方法、执行步骤注意事项等内容。涵盖范围参考《应急预案名录》（附录G）内容，可结合本单位或部门、岗位实际情况编制现场处置方案。

### 8.2 事件或事故风险分析

主要分析内容包括：

- a) 事件或事故类型分类；
- b) 事件或事故发生的区域、地点或装置的名称分类；
- c) 事件或事故发生的可能时间、事故危害的严重程度及其影响范围；
- d) 事件或事故前可能出现的征兆；
- e) 事件或事故可能引发的次生、衍生灾害。

### 8.3 应急工作职责

根据现场工作岗位、组织形式及人员构成，明确各岗位人员的应急工作具体分工和职责。

### 8.4 应急处置

主要包括以下内容：

- a) 事件或事故应急处置程序。根据可能发生的事件或事故及现场情况，明确事件或事故报警、各项应急措施启动、应急救护人员的引导、事件或事故扩大时，同驻办公区单位和毗邻区单位应急预案衔接的程序；
- b) 现场应急处置措施。针对可能发生的自然灾害、事故灾害、公共安全事件、公共卫生事件等的具体灾种，从人员救护、设备操作、事故控制，消防、现场恢复等各方面制定明确的应急现场具体处置措施；
- c) 明确报警负责人、报警电话及上级管理部门、相关应急救援单位联系人员和联络方式，事件或事故报告基本要求和内容。

### 8.5 注意事项

主要包括：

- a) 佩戴个人防护器具方面的注意事项；

- b) 使用抢险救援器材方面的注意事项；
- c) 采取救援对策或措施方面的注意事项；
- d) 现场自救和互救方面的注意事项；
- e) 现场应急处置能力确认和人员安全防护等方面的注意事项；
- f) 应急救援结束后的注意事项；
- g) 其他需要特别警示的注意事项。

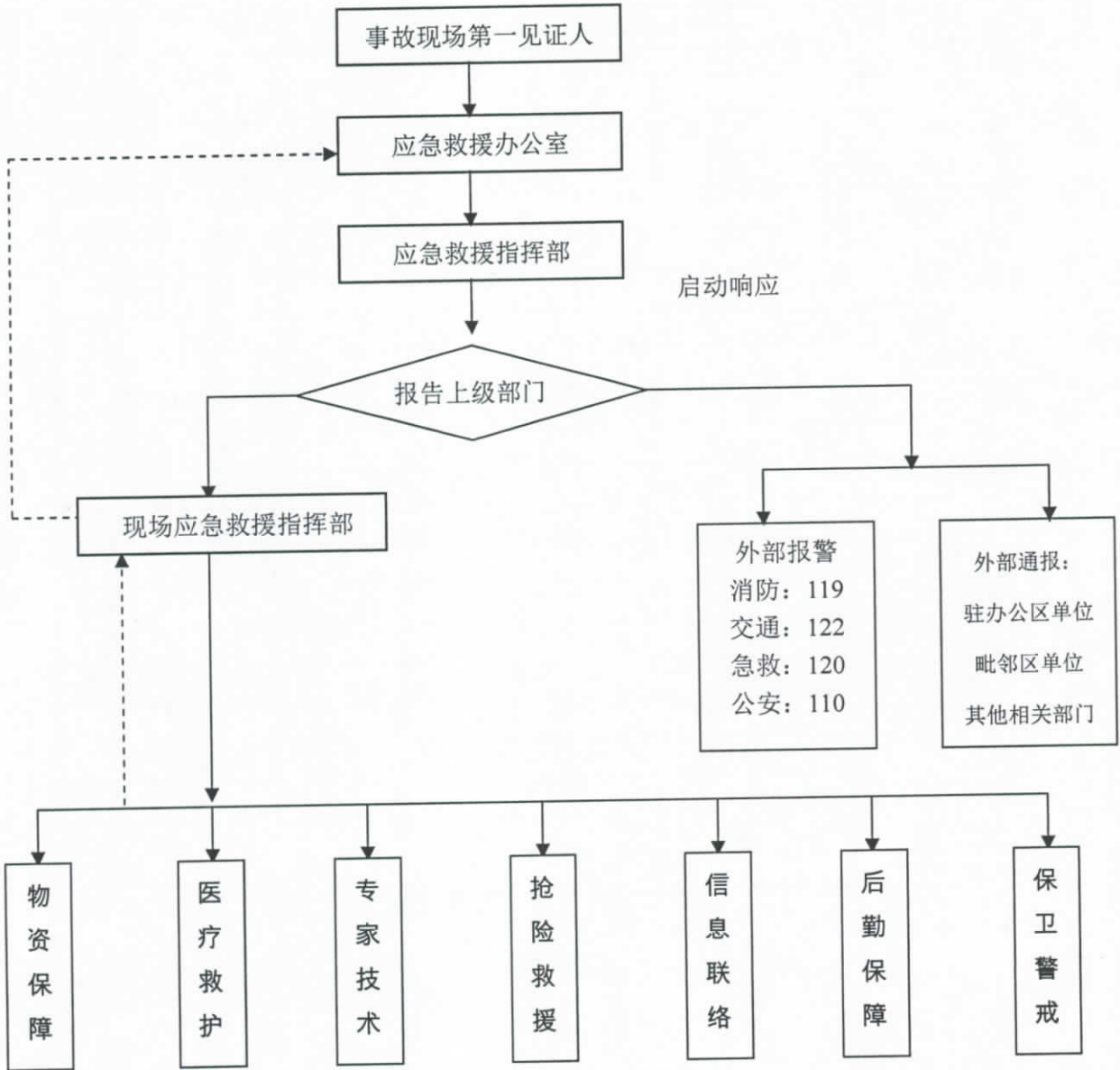
附录 A  
(规范性附录)  
编制机构部门人员联系表

人员电话表								
序号	部门	姓名	职务	办公室房号	座机	手机	住宅电话	备注
	局机关							
	办公室							
	各科室							
	值班电话							
	24小时职守电话							
	驻办公区单位							
	毗连区单位							
	备注							

附 录 B  
(规范性附录)  
应急组织机构人员联系表

应急组织机构人员联系表							
部门	姓名	职务	办公室房号	座机	手机	住宅电话	备注
总指挥							
副总指挥							
副总指挥							
指挥部办公室							
各科室							
保卫警戒组							
后勤保障组							
信息联络组							
抢险救援组							
设备组							
专家技术组							
医疗救护组							
物资保障组							
其他组							
其他组							
值 班 电 话							
24 小时职守电话							
应急协作单位							
应急协作单位							
应急协作单位							
应急协作单位							
备 注							

附录 C  
(规范性附录)  
应急响应流程图



图示说明：“——”实线表述上传信息；“-----”虚线表示下传信息。

附录 D  
(规范性附录)  
应急物资名录清单表

应急物资名录清单							
种类	品名	型号	存放区	存放地点	数量	有效期	保管人
制表说明							
备注							

附 录 E  
(规范性附录)  
应急装备名录清单表

应急装备名录清单							
种类	品名	型号	存放区	存放地点	数量	有效期	保管人
制表说明							
备 注							



附 录 F  
(规范性附录)  
应急培训计划表

应急培训计划 20 年度						
序号	培训部门或参与单位	培训项目名称	培训大纲	参加人员	培训内容	备注
	局机关					
	办公室					
	各科室					
	驻办公区单位					
	毗连区单位					
备 注						

附 录 G  
(规范性附录)  
应急预案名录

序号	类别	预案名称	责任部门	备注
1	综合预案	内蒙古自治区机关事务管理局突发事件综合应急预案		
2	专项预案	部件类	办公楼突发事件专项应急预案	
		事件类	火灾事故专项应急预案	
	突发自然灾害专项应急预案			
	应对重大疫情专项应急预案			
	突发公共安全事件专项应急预案			
	突发食品安全事件专项应急预案			
3	自然灾害类	灾害性天气现场预案		
		地震现场预案		
	事故灾害类	火灾现场预案		
		传染性疫病现场预案		
		一般事故灾害现场预案		
		突发电气火灾现场预案		
		紧急疏散现场预案		
		电梯突发安全事件现场预案		
		重点岗位类	办公楼顶层、地下设备值守区域突发事件现场应急预案	
	会议室突发事件现场应急预案			
	办公区各岗位突发事件现场应急预案			
	餐饮场所各岗位突发事件现场应急预案			

**附录 H**  
**(资料性附录)**  
**应急预案编制格式**

### H.1 封面

应急预案封面主要包括应急预案编号、应急预案版本号、党政机关办公区管理服务保障单位名称、应急预案名称、编制单位名称、颁布日期等内容。

#### H.1.1 应急预案编号

- 1) 综合应急预案：内蒙古自治区机关事务管理局/ZHYA-A-2020  
内蒙古自治区机关事务管理局 - 单位名称代号 ZHYA --综合应急预案代号  
A—版本号（第一版） 2020—编制年代号
- 2) 专项应急预案： 内蒙古自治区机关事务管理局/ZXYA-A-2020  
内蒙古自治区机关事务管理局 - 单位名称代号 ZXYA - 专项应急预案代号  
A—版本号（第一版） 2020—编制年代号
- 3) 现场处置方案： 内蒙古自治区机关事务管理局/XCCZFA-A-2020  
内蒙古自治区机关事务管理局 - 单位名称代号 XCCZFA - 现场处置方案代号  
A—版本号（第一版） 2020—编制年代号
- 4) 记录： 内蒙古自治区机关事务管理局 /JL--序号--2020  
内蒙古自治区机关事务管理局 - 单位名称代号 JL—记录 2020记录的年代号

#### H.1.2 应急预案版本号

应急预案版本号用A、B、C……表示，A为第一版、B为第二版，以此类推；应急预案的修订状态用0、1、2……表示，0为原状态、1为第一次更改，以此类推。

### H.2 批准页

应急预案应经党政机关办公区管理服务保障单位主要负责人（或分管负责人）批准方可发布。

### H.3 目次

应急预案应设置目次，目次中所列的内容及次序如下：

- 批准页；
- 章的编号、标题；
- 带有标题的条的编号、标题（需要时列出）；
- 附件，用序号标明其顺序。

### H.4 印刷与装订

应急预案推荐采用A4版面印刷，活页装订。

内蒙古自治区地方标准  
《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》  
(意见征求意见稿)  
编制说明

标准起草组

二零二零年七月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

根据国务院国家机关事务管理局和国家标准委《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》（国局办〔2019〕89号）中“推动重要业务领域分项标准出台和有效实施，全面提升管理和保障效能”部署，按照《内蒙古自治区市场监督管理局关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）要求，内蒙古自治区国家机关事务管理局在内蒙古自治区标准化院的协助下，申报了《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》内蒙古自治区地方标准项目，并被列为内蒙古自治区市场监督管理局2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划。

### （二）主要起草单位及起草人

主要起草单位：内蒙古自治区国家机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院。

主要起草人员：刘满义、诺拉、托娅、穆鑫、张克勤、刘欣、杜宇、刘婧、吕慧枝、王燕妮。

## 二、标准制定的必要性和意义

国家和自治区高度重视标准化工作，国管局在《机关事务

标准化发展规划（2018-2020年）》和《关于推进新时代机关事务工作的指导意见》提出要加强与标准化行政主管部门、专业机构和科研单位的合作，推动内部标准申请立项为国家标准和地方标准，促进机关事务领域标准层级提升。《内蒙古自治区标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》也要求要强化服务业标准化，提升服务质量。

近年来，自治区本级机关后勤服务水平显著提高，正在从“传统后勤”向“现代后勤”转变，但是在管理规范、服务质量、保障成本等方面还存在一些亟待解决的问题，这就需要一部指南性的标准从管理要求、服务内容等方面对自治区本级机关后勤工作进行规范，为其做好服务保障工作提供基本遵循。

为推动自治区本级后勤服务高质量发展，努力实现标准统一、服务质量规范，结合目前实际工作，我们制定了《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》，为实现自治区本级机关后勤服务的规范化，引领全区后勤服务创新发展提供基本遵循。

### 三、标准编制原则

该地方标准的编写内容与格式严格按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求进行，主要遵循了依法性、科学性、协调性、实用性原则。

### （一）依法性

该地方标准的提出和研制按照《内蒙古自治区机关事务管理办法》修订发布实施，标准起草组认真学习了《中央机关后勤服务指南》、《内蒙古自治区政府向社会力量购买服务管理办法》、《党政机关办公用房管理办法》等系列政策文件，依据内蒙古自治区管理条例确定标准的研制思路 and 原则，遵循了依法性的原则。

### （二）科学性

《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》地方标准在综合协调管理局机关事务工作地方标准体系中各项地标内容后，确立标准的整体框架。在制定过程中充分参考各地后勤服务相关标准，立足党政机关后勤服务的特点和自治区不同地区机关后勤的实际，从而更好地提升后勤服务水平，推动后勤服务保障高质量发展的角度编制具体内容，保证了标准制定的科学性。

### （三）协调性

该地方标准的协调性主要体现在：标准与现有条例、文件的协调。标准内容严格执行党政机关后勤服务等各相关政策法规的要求，如《机关事务标准化建设方案（2018-2020）》，《内蒙古机关事务标准化工作方案（2018-2020）》等文件。

#### （四）实用性

该地方标准的编制基于自治区党政机关对于办公区后勤服务工作的需求，通过广泛调研，了解党政机关后勤服务的主要类型，尽可能做到全覆盖。通过组织后勤服务管理人员参与标准的编制，尽可能的给出量化指标，力求标准内容的合理、准确，保证了标准的实用性和可操作性。

### 四、编制过程

#### （一）标准立项

2019年3月，按照内蒙古市场监督管理局《关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）的要求，内蒙古自治区机关事务管理局申报《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》地方标准制定项目计划。经自治区市场监督管理局研究，确定列入2019年第一批内蒙古自治区地方标准制修订项目计划。

#### （二）前期研究，形成框架

2019年5月，内蒙古自治区机关事务管理局抽调相关业务骨干，组织成立标准起草小组，标准起草小组在搜集、整理和分析国内及自治区党政机关后勤服务方面相关文件、标准及相关资料，对自治区标准草案的结构和框架进行了整理和编写，



初步形成了标准框架。

### **（三）召开研讨会，起草标准工作组讨论稿**

2019年7月，标准起草小组召开了研讨会，对标准的框架进行了探讨，确定了标准的结构和内容。标准起草小组随后研制起草了《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》（工作组讨论稿）。

2019年12月，标准起草小组召开了标准研讨推进会。对内容进行了进一步调整，突显地标的普适性，增加了公务用车、信息化管理等方面内容。

### **（四）调研学习**

2019年12月，赴第一后勤服务中心、内蒙古悦榕智胜物业服务有限责任公司、内蒙古卓越人力资源服务有限公司进行调研，在广泛调研掌握第一手资料基础上，对掌握的材料进行整理、分析、归纳，针对餐饮、物业服务、消防管理、公务用车等内容进行进一步完善。

### **（五）研制标准征求意见稿**

标准起草小组结合前期调研和研讨会意见，与其它地标组沟通，又召开了多次标准起草工作组会议，进一步修改完善《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》（工作组讨论稿），形成了《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》（征求意见

稿)。

## (六) 标准征求意见

标准起草小组将已完成的《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》就标准的适用性和准确性公开向社会发布了标准草案征求意见。对于面向社会公开征集意见后各行业领域专家提出的宝贵意见,标准起草小组依照依法性、科学性、协调性、实用性原则对标准进行了改进。

## (七) 研制标准送审稿

2020年6月,标准起草小组召开研讨会,对征集的意见进行研究讨论,对鄂尔多斯市机关事务管理局、阿拉善盟机关事务管理局等单位提出的意见逐个进行分析,对标准进行了修改,同月,完成了《内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南》(送审稿)。

# 五、标准的依据来源和主要内容

## (一) 依据来源

该标准编制过程中,主要依据了《内蒙古自治区机关事务管理办法》、《内蒙古自治区政府向社会力量购买服务管理办法》、《内蒙古自治区本级党政机关办公用房使用管理实施办法》、《内蒙古自治区公务用车管理实施办法》等文件的要求制定本标准。

## （二）主要内容

该标准主要规定了自治区本级党政机关后勤服务的术语和定义、后勤服务组织、服务人员、服务内容和要求。

### （1）术语和定义

主要对机关后勤服务、后勤服务组织的定义进行了规范。

### （2）后勤服务组织

规定了后勤服务组织的基本要求、后勤服务组织管理和制度建设。

### （3）服务人员

规定了服务人员岗位要求。

### （4）服务内容和要求

规定了服务内容、物业服务、办公用房维修、绿化服务、公共秩序维护服务、餐饮服务、会议服务、印刷服务、车辆服务、后勤服务信息化建设。

内蒙古自治区地方标准  
《机关餐饮运行规范》  
(征求意见稿)  
编制说明

标准起草组  
二零二零年七月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

根据国务院国家机关事务管理局和国家标准委《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》（国局办〔2019〕89号）中“推动重要业务领域分项标准出台和有效实施，全面提升管理和保障效能”部署，按照《内蒙古自治区市场监督管理局关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）要求，内蒙古机关事务管理局在内蒙古自治区标准化院的协助下，申报了《机关餐饮运行规范》内蒙古自治区地方标准项目，并被列为内蒙古自治区市场监督管理局2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划。

### （二）主要起草单位及起草人

主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院、内蒙古商贸职业学院、内蒙古餐饮与饭店行业协会、内蒙古悦榕智胜物业服务有限公司。

主要起草人人员：刘满义、诺拉、郎立兴、武国栋、刘凤霞、申向鸿、何炜明、李占强、刘强、苑飞、朱辰辰、武勇智、杨瑞敏、李文芳、李娜、张克勤、梁丽云、闫苏宁、闫俊海、李艳军、宋鑫、张培培。

## 二、标准制定的必要性和意义

机关餐饮工作是指为党政机关或办公区工作人员提供日常工作餐的活动，相比酒店、饭馆等餐饮服务形式，服务对象更具

有特殊性，服务需求呈现多样化、绿色化、节约化、信息化等特点。

随着机关干部职工对餐饮服务质量要求的不断提高，机关餐饮服务中存在的一些问题也日益凸显。一是食品安全问题。随着我国经济的不断发展，食品种类越来越丰富，机关干部职工对食品绿色、健康、安全的关注度越来越高，而且机关餐饮服务对象相对集中，用餐人数较多，食品安全成为餐饮工作的首要问题。二是成本控制问题。机关餐饮服务具有一定的福利性和公益性，是不以营利为目的的，但服务成本却受市场影响较大，如何在提升菜品质量和服务质量的同时又能有效控制成本，成为机关餐饮服务必须解决的问题。三是从业人员素质问题。机关餐厅从业人员要求较高，需进一步加大培训管理力度。四是“重硬件，轻软件”倾向严重。服务无标准、无流程、无体系，没有针对服务人员事前、事中、事后服务标准、流程及体系。五是服务反馈环节形式单一。

上述问题直接影响机关餐厅提供服务的水平和质量，为促进机关餐饮服务高水平、高质量发展，需引入标准化理念，运用标准化手段和方法对机关餐饮服务进行全流程、全要素的再造升级。2018年4月，内蒙古自治区机关事务管理局印发了《内蒙古自治区机关事务标准化工作方案（2018-2020）》，明确提出“创建标准化机关食堂餐饮服务”品牌，健全完善管理制度体系，围绕设施建设、运营管理、服务保障、监督评价等要素，研究制

定机关餐厅标准子体系，进一步优化服务、保证质量、节约成本，推进机关餐厅管理社会化改革。同时，依托自治区党政机关办公区机关餐厅，开展机关餐饮服务地方标准制修订，对引领全区各级机关事务服务部门规范化服务具有重要意义。

### 三、标准编制原则

该地方标准的编写内容与格式严格按照 GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》的要求进行，主要遵循了依法性、科学性、协调性、实用性原则。

#### （一）依法性

该地方标准依据国家和自治区相关政策提出和研制，标准起草组认真学习了《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》等系列政策文件，同时严格按照国家机关事务管理局、国家标准化管理委员会印发《关于加快推进机关事务标准化工作的通知》及内蒙古自治区食品药品安全委员会办公室等 17 部门制定印发《内蒙古自治区餐饮业质量安全提升计划(2018—2020 年)》等文件要求，确定标准的研制思路和原则，遵循了依法性的原则。

#### （二）科学性

《机关餐饮运行规范》地方标准的内容是在参考一系列相关资料后，充分考虑机关餐饮服务对象、服务品质、服务流程等各方面的要求，同时考虑就餐人员营养、绿色、健康的核心需求，从更好地提升机关餐饮服务水平，推动后勤服务保障高质量发展

的角度来确立标准的整体框架，保证了标准制定的科学性。

### （三）协调性

该地方标准的协调性主要体现在标准与现有法律法规、条例、规范、行标的协调。标准内容严格执行《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《饮食建筑设计标准》JGJ64-2017 等涉及党政机关餐饮服务相关政策法规的要求。

### （四）实用性

该地方标准的编制基于自治区党政机关对于办公区餐饮服务工作的需求。通过组织餐饮服务管理人员参与标准的编制，尽可能的给出量化指标，力求标准内容的合理、准确，保证了标准的实用性和可操作性。

## 四、编制过程

### （一）标准立项

2019年3月，按照内蒙古市场监督管理局《关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）的要求，内蒙古自治区机关事务管理局申报了《机关餐饮运行规范》地方标准制定项目计划。经自治区市场监督管理局研究，确定列入2019年第一批内蒙古自治区地方标准制修订项目计划。



## （二）前期研究，制定框架

2019年5月，内蒙古自治区机关事务管理局抽调相关业务骨干，组织成立标准起草小组，标准起草小组在查阅、学习相关文献资料、新闻报道后，结合其他省市发布实施的相关标准，研究并草拟了《机关餐饮运行规范》地方标准框架结构。

## （三）召开研讨会，起草标准工作组讨论稿

2019年8月，标准化起草小组与内蒙古餐饮与饭店行业协会举行座谈，共同探讨党政机关餐饮服务地方标准编制事宜，明确编制我区党政机关餐饮地方标准，必须把握民族、区域特点，因地制宜，因人制标，提高标准的科学性、适用性。

2019年10月，标准起草小组召开研讨会，对标准的框架进行进一步探讨，完善了标准的一级纲目、二级纲目。

2019年12月，标准起草小组研制起草完成《机关餐饮运行规范》（初稿）。

2020年2月底，标准起草小组分工协作，对《机关餐饮运行规范》（初稿）在每一章的编制中突出倡导的安全、卫生、健康、节约等理念进行修改，形成《机关餐饮运行规范》（工作讨论稿）。

2020年3月，标准起草小组互换审稿，并交专家组审阅。

2020年4月，邀请内蒙古商贸职业学院老师、自治区标准院专家、餐饮服务管理人员召开了第三次标准研讨推进会，标准起草小组向参会人员介绍了标准研制情况，并根据提出的具体修改意见，增加了分餐服务等方面内容。

#### （四）调研学习

为保证标准起草的科学性、适用性，标准起草小组进行了广泛的调研学习。2019年8月，内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心地标编写小组相关成员赴第三、四后勤中心考察、学习。

同月，赴内蒙古悦榕智胜物业服务有限公司交流学习，座谈会上双方就菜品、服务等内容进行交流、讨论。

2020年1月，赴内蒙古旅游餐饮行业协会进行调研学习，在广泛调研掌握第一手资料的基础上，对材料进行整理、分析、归纳，进一步完善标准内容。

#### （五）研讨标准征求意见稿并广泛征求意见

标准起草小组结合前期调研和研讨会意见，又召开了多次标准起草工作组会议，进一步修改完善《机关餐饮运行规范》（工作组讨论稿），形成了《机关餐饮运行规范》（征求意见稿）。

标准起草小组将已完成的《机关餐饮运行规范》（征求意见稿），就标准的适用性和准确性公开向社会发布了标准草案征求意见稿。对于面向社会公开征集意见后，各行业领域专家提出的宝贵意见，标准起草小组依照依法性、科学性、协调性、实用性原则对标准进行了改进。

#### （六）研讨标准送审稿

2020年6月，标准起草小组召开研讨会，对征集的意见进行研究讨论，对阿拉善盟机关事务管理局等单位提出的意见逐个

进行分析、研讨后，对标准内容进行了修改。同月，完成了《机关餐饮运行服务规范》（送审稿）。

## 五、标准的依据来源和主要内容

### （一）依据来源

该标准编制过程中，主要依据《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《饮食建筑设计标准》JGJ64-2017、《建筑设计防火规范》GB50016、《冷库设计规范》GB50072、《城市公共厕所设计标准》CJ14、《无障碍设计规范》GB50763、《建筑采光设计标准》GB50033-2013、《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》GB50736-2012、《公共建筑节能设计标准》GB50189-2015、《建筑给水排水设计规范》GB50015、《城镇燃气设计规范》GB50028、《安全防范工程技术规范》GB50348、《食品经营许可证管理办法》、《城市生活垃圾管理办法》等文件的要求。

### （二）主要内容

该标准主要规定了机关餐饮运行所涉及专业术语和定义、服务机构、服务内容、食品安全等方面的要求。

#### （1）术语和定义

主要对机关餐饮运行所涉及专业术语和定义进行了规范。

#### （2）规划设计

规定了餐厅运行初期各功能区域规划设计及相关要求等内容。

### (3) 人员管理

规定了人员管理、人员配比、从业人员资质、健康要求、人员培训等内容。

### (4) 菜单设计

根据机关餐厅服务需求，提出了循环菜单、节日菜单、养生菜单、临时菜单、接待服务菜单、分餐菜单的设计方法、设计流程、设计要求等内容。

### (5) 食材验收与储存要求

规定了食材验收、食材摆放、库房、冷库、温度、湿度等相关要求。

### (6) 机关餐厅服务规范

主要对前厅、后厨各工序操作要求、餐前、餐中、餐后操作内容进行了规范，并规定了卫生安全、食品安全应急预案等内容及流程。

### (7) 意见调查与反馈

包括建立服务调查联络整改机构、意见调查与反馈程序等内容。

### (8) 餐饮服务质量考核

成立考核小组，规定了考核内容、要求、满意度测评等内容。

内蒙古自治区地方标准  
《党政机关办公区物业服务管理规范》  
(意见征求稿)  
编制说明

标准起草组

二零二零年七月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

根据国务院国家机关事务管理局和国家标准委《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》（国局办〔2019〕89号）中“推动重要业务领域分项标准出台和有效实施，全面提升管理和保障效能”部署，按照《内蒙古自治区市场监督管理局关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）要求，内蒙古机关事务管理局在内蒙古自治区标准化院的协助下，申报了《党政机关办公区物业服务管理规范》内蒙古自治区地方标准项目，并被列为内蒙古自治区市场监督管理局2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划。

### （二）主要起草单位及起草人

主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院。

主要起草人员：刘满义、诺拉、托娅、穆鑫、张克勤、刘欣、杜宇、刘婧、吕慧枝、王燕妮。

## 二、标准制定的必要性和意义

国家和自治区高度重视标准化工作，国管局《机关事务

标准化发展规划（2018-2020年）》和《关于推进新时代机关事务工作的指导意见》要求加强与标准化行政主管部门、专业机构和科研单位的合作，推动内部标准申请立项为国家标准和地方标准，促进机关事务领域标准层级提升。《内蒙古自治区标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》也要求强化服务业标准化，提升服务质量。

现阶段，自治区机关物业由于服务来源不同，方式不一，导致出现服务质量参差不齐，服务标准不统一，服务保障成本较高等现象。对标准进行统一可以有效规范全区党政机关物业服务，解决资源不均，服务水平不一等问题，有利于服务成本的控制，从而促进党政机关的后勤保障质效、安全运行和整体形象水平提升。

根据机关事务工作改革精神，立足机关物业社会化方向，面向全区各级机关事务管理部门制定一部党政机关办公区物业服务管理规范势在必行，这将填补我区机关物业服务领域标准的空白，成为指导全区党政机关办公区物业服务、提升服务质量效益的重要准绳，对规范机关后勤服务市场、政府购买服务行为，提升服务管理水平，营造安全有序、绿色整洁、文明和谐的机关办公环境，贯彻厉行节约理念、推进节约型机关建设具有十分重要的意义。

### 三、标准编制原则

该地方标准的编写内容与格式严格按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》的要求进行，主要遵循了依法性、科学性、协调性、实用性原则。

#### （一）依法性

《关于征集 2019 年内蒙古自治区地方标准制修订项目的通知》（内市监函字〔2019〕33 号）发布实施，标准起草组认真学习了国务院《物业管理条例》《机关事务条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》等系列政策文件，依据相关政策文件确定标准的研制思路和原则，遵循了依法性的原则。

#### （二）科学性

《党政机关办公区物业服务管理规范》地方标准在综合协调管理局机关事务工作地方标准体系中各项地标内容后，确立标准的整体框架。在制定过程中充分参考各地物业服务相关标准，立足党政机关物业服务的特点和自治区不同地区机关物业的实际，从推动后勤服务保障高质量发展的角度编制具体内容，充分保证了标准制定的科学性。

#### （三）协调性

该地方标准的协调性主要体现在：标准与现有条例、文



件的协调。标准内容严格执行机关事务管理和物业管理各相关政策法规的要求，如《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》、《内蒙古自治区标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》等文件。

#### （四）实用性

该地方标准的编制基于自治区党政机关物业服务管理的实际，通过与其他机关事务地标的协调和广泛调研，确定了党政机关物业服务的内容，做到内容覆盖全面且不予其他机关事务地标冲突。由于自治区机关物业的巨大差异，在制定过程中平衡充分定性与定量关系，力求标准内容的合理准确，保证了标准的实用性和可操作性。

### 四、编制过程

#### （一）标准立项

2019年3月，按照内蒙古市场监督管理局《关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）的要求，内蒙古自治区机关事务管理局申报《党政机关办公北区物业服务管理规范》地方标准制定项目计划。经自治区市场监督管理局研究，确定列入2019年第一批内蒙古自治区地方标准制修订项目计划。

## （二）前期研究，形成框架

2019年5月，内蒙古自治区机关事务管理局抽调相关业务骨干，组织成立标准起草小组，标准起草小组在搜集、整理和分析国内及自治区党政机关办公区物业服务方面相关文件、标准及相关资料，对自治区标准草案的结构和框架进行了整理和编写，初步形成了标准框架。

## （三）召开研讨会，起草标准工作组讨论稿

2019年7月，标准起草小组召开了研讨会，对标准的框架进行了探讨，确定了标准的结构和内容。标准起草小组随后研制起草了《党政机关办公区物业服务管理规范》（工作组讨论稿）。

2019年12月，标准起草小组召开了标准研讨推进会。对内容进行了进一步增加，增加了节能管理、施工管理、监督管理等方面内容。

## （四）调研学习

2019年12月，赴第一后勤服务中心、内蒙古悦榕智胜物业服务有限责任公司、内蒙古卓越人力资源服务有限责任公司进行调研，在广泛调研掌握第一手资料基础上，对掌握的材料进行整理、分析、归纳，对部分服务要求降低标准，突出地标普适性。

## （五）研制标准征求意见稿

标准起草小组结合前期调研和研讨会意见，与其它地标组沟通，又召开了多次标准起草工作组会议，删减了绿化，增加了应急的内容，进一步修改完善《党政机关办公区物业服务管理规范》（工作组讨论稿），形成了《党政机关办公区物业服务管理规范》（征求意见稿）。

## （六）标准征求意见

标准起草小组将已完成的《党政机关办公区物业服务管理规范》就标准的适用性和准确性公开向社会发布了标准草案征求意见。对于面向社会公开征集意见后各行业领域专家提出的宝贵意见，标准起草小组依照依法性、科学性、协调性、实用性原则对标准进行了改进。

## （七）研制标准送审稿

2020年6月，标准起草小组召开研讨会，对征集的意见进行研究讨论，对鄂尔多斯机关事务管理局、阿拉善盟机关事务管理局等单位提出的意见逐个进行分析，对标准进行了修改，同月，完成了《党政机关办公区物业服务管理规范》（送审稿）。

## 五、标准的依据来源和主要内容

### （一）依据来源

该标准编制过程中，依据《物业管理条例》、《机关事务条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》、《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》《内蒙古自治区标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》《内蒙古自治区办公楼物业管理服务标准》等文件的要求制定本标准。

### （二）主要内容

该标准主要规定了党政机关办公区物业服务的术语和定义、基本要求、服务要求、监督管理。

#### （1）术语和定义

主要对党政机关办公区物业服务相关定义进行了规范。

#### （2）基本要求

规定了物业服务企业、服务人员、施工管理、档案管理、保密管理、标识管理、节能管理的内容。

#### （3）服务要求

规定了客户服务、房屋维护、公用设施维护、安全保卫、保洁服务、绿化服务和物业应急管理的内容。

#### （4）会议服务共性要求

规定了会前、会中、会后的共性服务内容及流程，包括

会场清洁、会场物品摆放等。

(5) 监督管理

规定了职责划分、日常管理、服务质量评价与改进的内容。

内蒙古自治区地方标准  
《党政机关办公区突发事件应急预案  
编制导则》  
(征求意见稿)  
编制说明

标准编写小组  
二零二零年七月

## 一、工作简况

### (一) 任务来源

根据国务院国家机关事务管理局和国家标准委《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》(国局办〔2019〕89号)中“推动重要业务领域分项标准出台和有效实施,全面提升管理和保障效能”部署,按照《内蒙古自治区市场监督管理局关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划项目的通知》(内市监函字〔2019〕33号)要求,内蒙古机关事务管理局在内蒙古自治区标准化院的协助下,申报了《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》内蒙古自治区地方标准项目,并被纳入2019年内蒙古自治区地方标准制修订项目计划,内蒙古自治区机关事务管理局与内蒙古减灾研究所共同承担了《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》的编写工作。

### (二) 主要起草单位及起草人

主要起草单位:内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古减灾研究所、内蒙古自治区标准化院、内蒙古应急预案管理中心、内蒙古农业大学、内蒙古工业大学。

主要起草人员:刘满义、诺拉、申向鸿、何炜明、李占强、张克勤、武勇智、刘强、周晨刚、周凯、张莫日根、崔

蕴杰、张福存、赵军、牛鸿梁、李昂、朱晓春、蒋柠。

## 二、标准制定的必要性和意义

自治区各级党政机关办公区是自治区各级党委、政府主要机关办公所在地，是保障自治区各级首脑机关正常运行的重要区域。对于办公区日常运行维护，尤其是应对各种突发事件的抵抗能力具有较高的要求，因此规范、标准、科学、有效、可执行的应急预案是尽早排除安全隐患，有效防止各类突发事件爆发升级的必要手段与措施。

长期以来，应急预案作为各单位应对各种突发事件主要应用手段进行普及。为了规范内蒙古自治区各级党政机关办公区的预案模式和标准，避免重复、浪费和无效预案的出现，尽快解决我区各级党政机关办公区的应急预案不规范、不统一、不适用或预案要素短缺等问题，有效快速推广应急预案，决定根据各级党政机关办公区的管理特点、运行特色，定向编制应急预案导则。

国家现阶段实施的各种综合应急预案和专项应急预案是宏观的应急预案体系框架纲领，是当前各地方应急预案编制过程中的参照。依据国家应急预案编制标准模式，结合各级党政机关办公区的实际需求，编写、制定相关技术、标准、规程等，用以指导应急预案导则规程的制定，并在各级党政机关办公区推广应用，必将推动内蒙古自治区各级党政机关



办公区安全管理标准化的长足发展，加快内蒙古自治区应急管理标准化的步伐。

### 三、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

#### （一）编制原则

本标准的编制坚持科学性、实用性、统一性、规范性的原则。

#### （二）编制依据

1. 依据：GB/T 1.1-2020《标准化工作导则》第1部分：标准的结构和编写、GB/T. 20000. 4-2015《标准化工作指南》第4部分：标准中涉及安全的内容、AQ/T. 9007-2019《生产安全事故应急演练指南》、GB/T 29639—2013《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》等。

2. 参考标准：GB/T11822-2008《科学技术档案案卷构成的一般要求》、AQ/T9011-2019《生产经营单位生产安全事故应急预案评估指南》、《生产安全事故应急预案管理办法》《企业事业单位突发环境事件应急预案备案管理办法（试行）》《企业事业单位突发环境事件应急预案评审工作指南（试行）》《国家地震应急预案》《国家突发公共卫生事件应急预案》，和国务院有关部门根据总体应急预案、专项应急预案和部门职责为应对突发公共事件制定的部门应急预案：

《城市供水系统重大事故应急预案》《城市供气系统重大事故应急预案》《公共文化场所和文化活动突发事件应急预案》，以及 DA/T22-2015《归档文件整理规则》、《突发事件应急预案管理办法》等。

3. 与现行法律、法规、标准的关系，依据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国标准化法》《内蒙古自治区突发公共事件总体应急预案》《内蒙古自治区突发公共卫生事件应急办法》《内蒙古自治区安全生产事故应急预案（2017年修订版）》《内蒙古自治区党政机关办公用房管理实施办法》等规定、行业技术标准、规程等。

## 四、编制过程

### （一）标准立项

2019年3月，按照《内蒙古市场监督管理局关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）的要求，自治区机关事务管理局申报《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》地方标准并制定项目计划。经自治区市场监督管理局研究，确定列入2019年第一批内蒙古自治区地方标准制修订项目计划。

## （二）拟定工作计划

2019年11月-12月，编写小组收集资料，制定了具体编写计划及实施方案。

具体编写计划如下：

2019年11月-2020年1月，进行实地调研，编写《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》草稿。

2020年1月-2月，收集自治区机关事务工作部门案例，结合区外案例收集整理和电话调查、分析，修订《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》草稿。

2020年2月-3月，收集盟市机关事务工作部门案例，形成案例库。对《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》框架结构进行有效性、完整性的反推演测试。完成《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》初稿的撰写工作。

2020年3月15日-4月15日在全区征求意见，根据反馈意见进行修改，并形成征求意见稿。

2020年4月20日-4月30日，在内蒙古自治区机关事务管理局网站（或召开会议）征求意见。截止到5月1日，依据反馈意见进行修改，并最终形成送审稿，提交专家评审会议审定。

## （三）调研学习

1. 深入实地开展调研。2019年11月开始，自治区机关

事务管理局组织管理局第一后勤服务中心、内蒙古减灾研究所专家团队，成立了《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》编写小组，小组成员前往自治区党政机关办公区、政府办公北区、东河小区、第一后勤服务中心、第三后勤服务中心、第四后勤服务中心、第三车辆服务中心、文印中心和毗邻区：专用通信局、机要局等办公场所进行调研。

2. 拟定导则大纲。编写小组全体人员通过深入搜集、整理相关文字，拟定导则编写大纲。组织相关专家和编写小组全体人员就编写大纲进行讨论。

3. 数据调查。2020年1月7日-1月17日，按照危险源排查要求，自治区机关事务管理局第一后勤服务中心、内蒙古减灾研究所与内蒙古应急预案管理中心、内蒙古农业大学、内蒙古工业大学、消防支队、建筑设计院等部门配合，赴内蒙古自治区党政机关办公区、政府办公北区、东河小区、第三后勤服务中心、第四后勤服务中心、第三车辆服务中心和毗邻区：专用通信局、机要局等工作场所，对供水、供暖、燃气、用电、食品安全、压力容器、职业卫生、劳动保护、管理制度、应急流程、应急物资储备等进行调研，并形成调研记录和分析报告。

#### **（四）整理归纳，编写导则初稿**

编写小组成员对调研掌握的材料进行整理、分析、归纳，

查阅国内外相关资料。在前期项目研究、文献资料分析和基础调研的基础上，编写小组多次召开会议，讨论并确定了导则编制工作的原则、程序、步骤和方法，于2020年2月形成了导则初稿。

#### **（五）完善内容，形成导则征求意见稿**

编写小组结合前期调研和研讨会意见，在参考国家相关法律法规、标准及行业标准的基础上，结合自治区机关事务管理局运行特点补充完善导则内容，又多次召开编写小组会议，进一步修改完善《党政机关办公区突发事件应急预案编制导则》（初稿）并形成了征求意见稿。

#### **（六）标准征求意见**

标准起草过程中，充分征求了相关专家的意见，未出现重大分歧。形成征求意见稿后，就标准的适用性和准确性通过自治区机关事务管理局向自治区财政厅、自治区发展改革委、国标委服务业标准化研究所等27个部门征求意见。

#### **（七）不断改进，形成标准送审稿**

2020年5月，编写小组召开研讨会，对于面向社会公开征集意见后，各行业领域专家提出的宝贵意见，标准编写小组依照科学性、实用性、统一性、规范性原则对标准进行了改进。同月，完成了《党政机关办公区突发事件应急预案编

制导则》(送审稿)。

## 五、主要条款说明、主要技术指标、参数的论述

本标准适用于机关事务工作部门编写党政机关办公区突发事件应急预案有关编制程序、体系构成和综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案。以多年来的应急案例库为依据,以运行实践及科学应用为准则,总结近年来的应急减灾经验,在参照和引用部分国家和其他地区有关标准及相关指标的基础上编制而成。

本标准的内容紧密联系内蒙古自治区机关事务工作实际,主要措施在维护日常运行的同时,又充分吸收了当今最新的应急管理理念和先进方法,各项指标科学、合理、实用,系统性和可操作性强。

本标准编写主要包括适用范围、规范性引用文件、术语定义、应急预案编制程序、应急预案体系、综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案、附件、附录等方面的规范要求。

### (1) 术语和定义

主要对党政机关办公区突发事件应急预案编制的定义进行了规范。

### (2) 应急预案编制程序

规定了党政机关办公区应急预案的编制程序,包括成立

应急预案编制工作组、策划预案体系、资料收集、风险评估、制定预防措施、应急能力评估、编制应急预案和应急预案评审 8 个步骤。

### （3）应急预案体系

规定了党政机关办公区的应急预案体系的内容，包括综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案。

### （4）综合应急预案

综合应急预案是应急预案体系的总纲，主要从总体上阐述事件或事故的应急工作原则，包括机关事务工作部门的应急组织机构及职责、应急预案体系、事故风险描述、预警及信息报告、应急响应、保障措施、应急预案管理等内容。

### （5）专项应急预案

专项应急预案是机关事务工作部门为应对某一类型或某几种事件或事故，或针对重要部位、设施、重点防控对象、重大危险源、重大活动事项等内容而制定的应急预案。工作职责单一、事故风险要素单一、危险性小的部门，可以只编制现场处置方案。

专项应急预案主要包括事件或事故风险分析、应急指挥机构及职责、处置程序和措施、方法、步骤等内容。

### （6）现场处置方案

现场处置方案是机关事务工作部门根据不同事件或事故类型，针对具体的场所、装置或设施所制定的应急处置的

具体措施、操作规程中有关应急现场的具体工作要求，主要包括事故风险分析、应急工作职责、应急处置详细措施、具体方法、执行步骤、注意事项等内容。机关办公区管理服务保障单位应根据风险评估、岗位操作规程以及危险性控制措施，组织本单位现场作业人员及安全管理等专业人员共同编制相应的现场处置方案。

#### (7) 附录

规定了应急预案编制格式，包括编制机构部门人员联系表、应急组织机构人员联系表、应急响应流程图、应急物资名录清单、应急装备名录清单、应急培训计划表、专项应急预案名录、现场处置方案名录、应急预案编制格式。



---

内蒙古自治区地方标准  
《党政机关会议服务规范》  
(意见征求意见稿)  
编制说明

标准起草组  
二零二零年七月

---

## 一、工作简况

### （一）任务来源

根据国务院国家机关事务管理局和国家标准委《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》（国局办〔2019〕89号）中“推动重要业务领域分项标准出台和有效实施，全面提升管理和保障效能”部署，按照《内蒙古自治区市场监督管理局关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）要求，内蒙古国家机关事务管理局在内蒙古自治区标准化院的协助下，申报了《党政机关办公区会议服务规范》内蒙古自治区地方标准项目，并被列为内蒙古自治区市场监督管理局2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划。

### （二）主要起草单位及起草人

主要起草单位：内蒙古自治区国家机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院。

主要起草人人员：刘满义、诺拉、王晓丽、张克勤、宋茂、成丽红、刘航、段程博、张莫日根、朱晓春、蒋柠。

---

## 二、标准制定的必要性和意义

当前，我国会议服务市场需求较大，会议承办机构服务能力参差不齐，亟需在服务内容提供和服务质量控制方面出台制定统一标准。但是受限于会议种类繁多、要求多样等特性，较难在大范围内形成统一的、具有实际可操作性的会议服务规范。我国上海、湖北、浙江等多个省市已经在会议服务标准化方面进行了尝试，但会议服务标准大多只规定了原则性内容，具体会议接待、会议服务等环节量化内容不多，缺乏可操作性，党政机关会议服务规范方面出台的标准更是寥寥无几。

党政机关会议作为党政机关研究工作、宣传发动、推动落实的重要工作形式，在安全、保密、规范、便捷等方面有其特殊要求。为进一步提升党政机关会议服务质量，迫切需要出台一项关于党政机关会议服务方面的标准，填补我区在该领域的空白。我们围绕自治区党政机关会议服务实际，研究制定内蒙古地方标准《党政机关会议服务规范》，为会议行业的标准化发展提供有益的实践，也为该领域国家标准或行业标准的制定奠定基础。

## 三、标准编制原则

该地方标准的编写内容与格式严格按照 GB/T 1.1-2009

---

《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》的要求进行，主要遵循了依法性、科学性、协调性、实用性原则。

### （一）依法性

按照《地方标准管理办法》有关规定，标准起草组认真学习了《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国标准化法实施条例》《内蒙古自治区实施〈中华人民共和国标准化法〉办法》等系列政策文件，确定标准的研制思路和原则。本标准充分依据《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》（GB/T 1.1-2009）中有关要求编写，遵循了依法性的原则。

### （二）科学性

《党政机关办公区会议服务规范》地方标准的内容是在参考一系列相关资料后，充分考虑党政机关会议服务的政治性、保密性、经济性等要求，又考虑参会人员舒适性的核心需求，从更好地提升会议服务水平，推动后勤服务保障高质量发展的角度来确立标准的整体框架，保证了标准制定的科学性。

### （三）协调性

该地方标准的协调性主要体现在：标准与现有条例、文

---

件的协调。标准内容依照《党政机关厉行节约反对浪费条例》《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》《关于加快推进机关事务标准化工作的通知》《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》《机关事务标准化工作指南》《自治区机关事务标准化工作建设方案（2018-2020年）》等相关文件的要求进行制定。

#### （四）实用性

该地方标准的编制基于自治区党政机关对于办公区会议服务工作的需求，通过广泛调研，了解党政机关会议服务的主要类型，尽可能做到常规会议的全覆盖。通过组织会议工勤服务管理人员参与标准的编制，尽可能给出量化指标，力求标准内容的合理、准确，保证了标准的实用性和可操作性。

### 四、编制过程

#### （一）标准立项

2019年3月，按照内蒙古市场监督管理局《关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）的要求，内蒙古自治区机关事务管理局申报《党政机关会议服务规范》地方标准制定项目计划。经

---

自治区市场监督管理局研究，确定列入 2019 年第一批内蒙古自治区地方标准制修订项目计划。

## （二）前期研究，形成框架

2019 年 5 月，内蒙古自治区机关事务管理局抽调相关业务骨干，组织成立标准起草小组，标准起草小组在搜集、整理和分析国内及自治区党政机关会议服务方面相关文件、标准及相关资料，结合党政机关会议服务实际，对自治区标准草案的结构和框架进行了整理和编写，初步形成标准框架。

## （三）召开研讨会，起草标准工作组讨论稿

2019 年 7 月，标准起草小组召开了研讨会，对标准的框架进行了探讨，确定了标准的结构和内容。标准起草小组随后研制起草了《党政机关办公区会议服务规范》（工作组讨论稿）。

2019 年 9 月底，标准起草小组邀请自治区政府办公厅会议处业务负责人、会议工勤服务管理人员召开了第二次标准研讨推进会。标准起草小组向参会人员介绍了标准研制情况，并根据提出的具体修改意见，增加了宪法宣誓仪式、信息管理等方面内容。

---

#### （四）调研学习，完善标准内容

2019年11月，赴人民大会堂、北京会议中心、北京内蒙古大厦进行调研，在广泛调研掌握第一手资料基础上，对掌握的材料进行整理、分析、归纳，在标准中增加一些体现民族特色内容，并针对保密会议、公共机构节能等内容进行进一步完善。

#### （五）研制标准征求意见稿

标准起草小组结合前期调研和研讨会意见，并研读了湖北等地的会议服务规范地方标准，又召开了多次标准起草工作组会议，进一步修改完善《党政机关办公区会议服务管理规范》（工作组讨论稿），形成了《党政机关办公区会议服务管理规范》（征求意见稿）。

#### （六）标准征求意见

标准起草小组将已完成的《党政机关办公区会议服务管理规范》就标准的适用性、准确性和指导性通过自治区机关事务管理局向自治区财政厅、自治区发展改革委、国标委服务业标准化研究所等27个部门征求意见。

#### （七）研制标准送审稿

2020年5月，编写小组召开研讨会，对征集的意见进行

---

研究讨论，对鄂尔多斯机关事务管理局等部门提出的意见逐个进行分析，标准编写小组依照科学性、实用性、统一性、规范性原则对标准进行了改进。同月，完成了《党政机关办公区运行安全及突发事件应急预案编制导则》（送审稿）。

## 五、标准的依据来源和主要内容

### （一）依据来源

该标准编制过程中，依据《党政机关厉行节约反对浪费条例》《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》《关于加快推进机关事务标准化工作的通知》《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》《机关事务标准化工作指南》《自治区机关事务标准化工作建设方案（2018-2020年）》等文件的要求制定本标准。

### （二）主要内容

该标准主要规定了党政机关会议服务的术语和定义、基本要求、服务提供、会议服务共性要求、会议服务个性要求、服务评价与改进等内容。

#### （1）术语和定义

主要对党政机关会议及工勤员的定义进行了规范。

#### （2）基本要求



---

规定了工勤员在会议服务过程中的仪态、举止及基本礼仪。

### (3) 服务提供

规定了会议预定流程、会场音视频设备保障的内容，包括受理预定所需登记内容、人员的组织、会场设备布置等。

### (4) 会议服务共性要求

规定了会前、会中、会后的共性服务内容及流程，包括会场清洁、会场物品摆放等。

### (5) 会议服务个性要求

根据办会会类型，有针对性的提供个性服务，包括涉密会议、会见、签约仪式、新闻发布会、宪法宣誓仪式、会议颁奖等类型。

### (6) 服务评价与改进

服务评价与改进是提升会议服务水平的重要手段，包括投诉管理、服务评价、服务改进等内容。

# 内蒙古自治区地方标准

## 《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》

(意见征求意见稿)

编制说明

标准起草组

二零二零年七月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

根据国务院国家机关事务管理局和国家标准委《关于开展第二批机关事务标准化试点工作的通知》（国局办〔2019〕89号）中“推动重要业务领域分项标准出台和有效实施，全面提升管理和保障效能”部署，按照《内蒙古自治区市场监督管理局关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）要求，内蒙古国家机关事务管理局在内蒙古自治区标准化院的协助下，申报了《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》内蒙古自治区地方标准项目，并被列为内蒙古自治区市场监督管理局2019年内蒙古自治区地方标准制修订计划。

### （二）主要起草单位及起草人

主要起草单位：内蒙古自治区国家机关事务管理局、内蒙古农业大学、内蒙古建筑职业技术学院、内蒙古蒙草生态环境（集团）股份有限公司、内蒙古自治区标准化院。

主要起草人员：刘满义、诺拉、丁建华、何炜明、张克勤、杨瑞敏、郭刚、杜羽、闫晓云、张景峰、张跃华、康永霞、高旭、蒋柠、吕慧枝、王燕妮。

## 二、标准制定的必要性和意义

绿化景观是党政机关办公区的重要组成部分，建立符合办公要求的生态园林办公区对于广大干部职工保持身心愉悦，提高工作效率，间接创造社会效益等都有极大的促进作用。所谓“三分栽植，七分管理”，要想保证党政机关办公区绿化环境质量，节约绿化成本，就要提升绿化养护及服务管理水平，高效的管理和科学的养护是巩固和提高党政机关办公区绿化建设成果的关键环节，也是有效保持绿化建设成果的一道主要工序。

2018年国家住房和城乡建设部发布了《园林绿化养护标准》（CJJ/T287-2018），用于规范城镇规划区内绿地养护及管理。但是内蒙古自治区位于我国北部边疆，地域辽阔，东西跨度大，气候多变，地貌地形及土壤类型多样，降水量少且分布不均，依据《园林绿化养护标准》（CJJ/T287-2018）进行绿化养护，特别是针对党政机关办公区这一特殊区域，在实施过程中有一定的难度。

目前，我区各级党政机关办公区的绿化养护与服务管理水平参差不齐，养护方式有自主管理、第三方管理、当地园林部门管理等多种方式，有的地区甚至未进行绿地养护，并且部分地区绿化养护与服务管理从业人员专业化程度不高，服务管理水平有限，无法真正体现党政机关办公区绿化建设

的初衷。随着党政机关办公区广大干部职工对绿地管理服务质量要求的不断提高，大数据等先进技术的不断发展，以及对厉行节约、反对浪费的要求，党政机关办公区绿化养护及服务管理中存在的“精细化不足、标准化不够”等问题日益凸显。为进一步提升党政机关办公区绿化养护及服务管理水平，迫切需要出台一项关于党政机关办公区绿化养护及服务管理方面的标准，填补我区在该领域的空白。我们围绕自治区党政机关办公区绿化养护及服务管理实际，研究制定内蒙古地方标准《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》，为党政机关办公区绿地养护和服务管理的标准化发展提供有益的实践，也为该领域国家标准或行业标准的进行补充和完善。

### 三、标准编制原则

该地方标准的编写内容与格式严格按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》的要求进行，主要遵循了依法性、科学性、协调性、实用性原则。

#### （一）依法性

按照《中华人民共和国城市绿化条例》（2017 年修订）有关规定，标准起草组认真学习了《中华人民共和国城乡规划法》、《内蒙古自治区城镇绿化管理办法》等系列政策文

件，依据内蒙古自治区管理条例确定标准的研制思路和原则。本标准充分依据《党政机关厉行节约反对浪费条例》《机关事务管理条例》《公共机构节能条例》中有关绿化养护管理的要求。遵循了依法性的原则。

## （二）科学性

《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》地方标准的内容是在参考一系列相关资料后，充分考虑了内蒙古地区的政治、经济、文化、社会、生态环境等实际情况，又考虑了党政机关办公区对绿地建设的相对特殊性，从更好地提升党政机关办公区绿化养护及服务管理水平，有效降低运行成本，推动后勤服务保障高质量发展的角度来确立标准的整体框架，保证了标准制定的科学性。

## （三）协调性

该地方标准的协调性主要体现在：标准与现有条例、文件的协调。标准内容严格执行《党政机关厉行节约反对浪费条例》《机关事务管理条例》《公共机构节能条例》等各相关政策法规的要求。

## （四）实用性

该地方标准的编制基于自治区各级党政机关办公区绿

化养护及服务管理工作的需求，通过广泛调研，了解各地区各级党政机关办公区绿化养护及服务管理的基本情况，通过组织从业人员、专家教授、社会专业机构参与标准的编制，尽可能的给出量化指标，力求标准内容的合理、准确，保证了标准的实用性和可操作性。

## 四、编制过程

### （一）标准立项

2019年3月，按照内蒙古市场监督管理局《关于征集2019年内蒙古自治区地方标准制修订项目的通知》（内市监函字〔2019〕33号）的要求，内蒙古自治区机关事务管理局申报《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》地方标准制定项目计划。经自治区市场监督管理局研究，确定列入2019年第一批内蒙古自治区地方标准制修订项目计划。

### （二）前期研究

2019年7月，内蒙古自治区机关事务管理局抽调相关业务骨干，邀请专家教授和社会专业机构，组织成立标准起草小组，标准起草小组在搜集、整理和分析国内外及自治区范围内党政机关办公区绿化养护及服务管理方面的相关文件、标准及资料，初步形成了制定标准的整体思路 and 方向。

### （三）研究标准框架结构

标准起草小组按照分工要求，查阅并学习文献资料，结合其他省市发布实施的相关标准，研究并草拟了《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》地方标准框架结构。

### （四）召开研讨会，起草标准工作组讨论稿

2019年8月，标准起草小组召开了研讨会，对标准的框架进行了探讨，确定了标准的结构和内容。标准起草小组随后研制起草了《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》（讨论稿）。

2019年10月，标准起草小组召开了第二次标准研讨推进会。着重突出“党政机关办公区”这一范围，将大数据的运用和厉行节约的贯彻到标准中。

### （五）摸底调查

2019年10月底，向各盟市下发《自治区机关事务管理局编制绿化养护地方标准针对各盟市办公区绿化情况摸底调查表》，在广泛收集掌握第一手资料基础上，对掌握的材料进行整理、分析、归纳，使标准的涵盖面更广，量化指标更符合实际情况，实践操作更具有可行性。



## （六）研制标准征求意见稿

标准起草小组结合前期调研和研讨会意见，并认真研读了国家住房和城乡建设部发布的《园林绿化养护标准》（CJJ / T287-2018）《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》（GB/T51168），又召开了多次标准起草工作组会议，进一步修改完善《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》（讨论稿），形成了《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》（征求意见稿）。

## （七）标准征求意见

标准起草小组将已完成的《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》就标准的适用性、准确性和指导性通过自治区机关事务管理局向自治区财政厅、自治区发展改革委、国标委服务业标准化研究所等 27 个部门征求意见。

## （八）研制标准送审稿

2020 年 6 月，编写小组召开研讨会，对于征集意见后，各行业领域专家提出的宝贵意见，标准编写小组依照科学性、实用性、统一性、规范性原则对标准进行了改进。同月，完成了《党政机关办公区绿化养护及服务管理规范》（送审稿）。

## 五、标准的依据来源和主要内容

### （一）依据来源

该标准编制过程中，主要依据了《中华人民共和国城乡规划法》、《中华人民共和国城市绿化条例》、《内蒙古自治区城镇绿化管理办法》《党政机关厉行节约反对浪费条例》《机关事务管理条例》《公共机构节能条例》《园林绿化养护标准》（CJJ/T287-2018）《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》（GB/T51168）等文件的要求制定本标准。

### （二）主要内容

本标准规定了内蒙古自治区党政机关办公区绿化养护管理的基本原则、节约型绿地建设、植物养护、绿地管理、养护服务要求、考核评价等内容。

#### （1）基本原则

主要对党政机关办公区的绿地建设、养护管理及服务等进行了基本要求。

#### （2）节约型绿地建设

对党政机关办公区节约型绿地建设进行了建议。

#### （3）植物养护

对植物的养护方式和具体要求进行了规范。

#### （4）绿地管理

对种植调整、绿地卫生、园路和绿地设施、安全、养护技术档案信息化、智能化绿地养护管理等进行了规范。

#### (5) 养护服务要求

对养护公司、自有管理、人员管理、卫生管理、噪声管理、设备管理、文明作业等进行了规范。

#### (6) 考核评价

主管部门定期对当地党政机关办公区绿化养护及服务进行考核评价，并提供了《党政机关办公区绿化养护及服务管理考核表》作为参考，各级党政机关办公区可根据自身绿化情况及养护管理工作实际，参考本标准考核内容，制定符合自身实际的考核表。

# 内蒙古自治区机关事务管理局关于 《党政机关会议服务规范》等6项地方标准 征求意见情况的说明

2019年，国家机关事务管理局将自治区机关事务管理局列为第二批机关事务标准化后勤服务国家试点单位。为充分发挥标准化试点的辐射带动和引领示范作用，推动全区机关后勤服务标准化建设有序开展，为全区机关事务后勤服务提供借鉴参考，我局起草了《党政机关会议服务规范》等6项标准，同时面向自治区本级及盟市机关事务工作部门进行了意见征询，现将征求意见及意见采纳情况说明如下：

## 一、征求意见情况

2020年5月，我局通过书面形式向14个盟市机关事务管理部门、12个本级厅局以及国标委服务业标准化研究所征求意见，共征求到各类修改意见12条。

我局对收集的意见反复讨论，经研究，采纳了其中鄂尔多斯机关事务管理局等部门的意见；对于未采纳意见，已与意见单位充分沟通达成一致。

## 二、关于未采纳意见情况的说明

### （一）《党政机关会议服务规范》

### 1. 关于补充“座次排序图”的建议。

因会议座次排序一般由会议主办方提供，故未在标准中增加座次排序图。

### 2. 关于将 5.2.2.1 中的“会前 40 分钟复试”修改为“现场会议于会前 40 分钟复试，电视电话会议根据分会场数量于会前复试”的建议。

因 5.2.1.2 中明确指出“对电视电话会议及使用多媒体会议，会议服务承办方会前应与会议主办单位对接，提前按会议议程调试好音频、视频设备”，故在 5.2.2.1 中不再明确作出硬性时间规定。

## (二)《党政机关办公区运行安全及突发事件应急预案编制导则》

### 1. 关于在第 6 小节综合应急预案主要内容增加演练报告，形成总结分析表述的建议。

因 6.9.2.4、6.9.2.5 中明确要求“根据有效演练过程各环节的记录，必要时可聘请应急救援专业人员进行技术指导，并进行讨论分析，对演练过程中发现的问题，提出改进意见和建议，形成评估总结报告”、“根据提出的演练改进意见和建议，实施改进，必要时根据演练结果修改相应的应急预案”，因此，《导则》中不再赘述。

## (三)《党政机关办公区（楼）物业服务管理规范》

### 1. 关于增加《GB T33833-2017 城镇供热服务》等引用

文件的建议。

因在本标准中未直接引用上述文件，故未采纳本建议。

2. 关于在 6.1.3 中增加“会议大型接待应急预案、会议烫伤应急预案”内容。

因部分党政机关物业服务未涉及会议服务工作，且应急预案名录仅作为参考，各盟市机关事务工作部门可根据实际情况，制定本单位应急预案。故未采纳该意见。

#### （四）《机关餐饮运行规范》

关于“库房调料及各类物品实施超市化管理”、“切配所使用的案板要进行分色、分类管理”、“对厨物垃圾需要进行垃圾分类”等 3 条建议，因在全区不具有普适性，建议各盟市机关事务工作部门根据实际情况，编入本单位内部标准。

2020 年 8 月 26 日