

云南省机关事务管理工作标准汇编

二、后勤服务管理标准 (试行)

云南省机关事务管理局

2018年11月

目 录

1. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（YNJGSW05000-2018）
2. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 公务接待工作指南》
（YNJGSW05004-2018）
3. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 会议服务工作指南》
（YNJGSW05002-2018）
4. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 物业服务工作指南》
（YNJGSW05003-2018）
5. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》
（YNJGSW05001-2018）

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05000-2018

后勤服务管理标准 要求

(试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 实施

云南省机关事务管理局

目录

前 言	1
引言	2
0.1 总则	2
0.2 管理原则	2
0.3 与国家法律法规、标准的关系	2
0.4 说明	2
要求	3
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 组织环境	3
4.1 内、外部环境	3
4.2 相关方的期望和要求	3
4.3 管理体系范围	3
4.4 管理体系及过程	4
5 领导作用	4
5.1 领导作用和承诺	4
5.2 工作方针	4
5.3 岗位职责	4
5.4 相关文件和记录	4
6 策划	4
6.1 应对风险和机遇的措施	4
6.2 目标	5
6.3 实现计划	5
6.4 变更的策划	5
6.5 相关文件和记录	5
7 支持	5
7.1 资源	5
7.2 能力	6
7.3 意识	6
7.4 沟通	6

7.5	相关文件和记录	7
8	运行	7
8.1	运行策划和控制	7
8.2	服务的要求	7
8.2.1	服务对象沟通	7
8.3	新增服务和服务的创新	8
8.4	外部提供过程、服务控制	8
8.5	生产和服务提供	8
8.6	服务的放行	9
8.7	不合格输出的控制	9
8.8	相关文件	9
9	绩效评价	10
9.1	观察、测量、分析和评价	10
9.2	内部审核（内部检查）	10
9.3	管理评审（年终考评）	10
9.4	相关文件和记录	11
10	改进	11
10.1	总则	11
10.2	相关文件和记录	11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准 of 云南省机关事务管理工作标准系列标准之一，本系列标准结构如下：

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》(JGSW05000-2018)

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 公务接待工作指南》
(JGSW05004-2018)

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 会议服务工作指南》
(JGSW05002-2018)

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 物业服务工作指南》
(JGSW05003-2018)

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》
(JGSW05001-2018)

标准由云南省机关事务管理局提出并归口。

标准起草单位：云南省机关事务管理局、云南云天咨询有限公司。

引言

0.1 总则

为更好的履行管理保障服务职责，合理配置和节约使用后勤资源，降低行政成本，制定本标准。

本标准适用于云南省机关事务管理局的后勤服务管理工作，是对后勤管理和服务工作制度的补充。

0.2 管理原则

规范化原则：规范工作程序，明确工作职责，建立“PDCA”循环（策划、实施、检查和处置），保证服务工作的高效、有序进行。

保障为先原则：保障工作为机关事务管理的首要任务，因此一切工作以保障为先，确保高效完成保障工作。遇特定或紧急情况时，经授权人批准后可变更处理后，再补充完善手续。

0.3 与国家法律法规、标准的关系

本标准依据云南省机关事务管理局《基础通用标准 标准化导则》，结合云南省机关事务管理局后勤服务工作要求和实际，建立后勤服务管理体系，描述后勤服务管理体系的要求。

本标准在国家相关法律法规、标准的基础上，建立更加符合实际、更加严格和精细的管理工作程序。

0.4 说明

本标准中对云南省机关事务管理后勤管理简称后勤服务管理。

要求

1 范围

本标准规定了后勤服务管理工作标准化的要求，后勤服务管理工作策划、运行、绩效评价、改进的要求。

本标准适用于后勤服务管理标准化工作。

2 规范性引用文件

无

3 术语和定义

《基础标准通用标准 基础和术语》界定的术语和定义适用于本文件。

4 组织环境

4.1 内、外部环境

在机关后勤服务策划过程中，应考虑可能影响服务结果实现能力的内部及外部因素，通过国家和国际新闻、网站、国家统计局部门和其他政府部门出版物、行业和技术出版物、本地和国家会议等，关注所处环境变化。

必要时通过评估风险和机遇，调整目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

4.2 相关方的期望和要求

相关方包括：保障服务对象、上下级部门、社会服务单位、全体干部职工、社区、公众等，满足相关方的需求和期望。

关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

4.3 管理体系范围

本标准适用于云南省机关事务管理局相关后勤管理部门、所属的服务机构、提供后勤服务的社会服务单位及其他机关事务管理工作和标准化涉及的过程和条款。

主要场所和相应的活动：公务接待、会议服务、物业服务、绿化服务、餐饮服务、公务用车服务等。

4.4 管理体系及过程

管理体系过程：公务接待、会议服务、物业服务、绿化服务、餐饮服务、公务用车服务等，并分别编制工作指南对上述工作的准则、方法、资源、责任和权限进行了规定。

当组织机构发生变化时，应以文件的形式公布组织机构的变化和职责的调整，并对相关文件进行更改管理并保留相关的记录等信息。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

领导作用是整体管理体系建立、实施、监测以及持续改进其有效性的基本必要条件：

——行为、态度和决定之间的一致性；

——日常的态度；

——以身作则；

——有效的内部沟通；

——绩效结果。

5.2 工作方针

保障公务、优质高效。

5.3 岗位职责

云南省机关事务管理局后勤管理职责及相关的岗位职责适用于本标准。

5.4 相关文件和记录

后勤管理和服务岗位职责。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

后勤服务管理工作中存在的风险主要包括来自法规方面、管理模式、内部管理及用工等方面，来自法规方面的风险主要政策变动带来的风险、廉政风险等。来自管理模式和内部管理方面的风险主要有人员能动性风险、社会服务方选择方式带来的风险、评价或考核方式带来的风险、外包服务带来的风险以及食材安全风险等。来自用工方面的风险主要有：人员技术水平风险、公众影响风险、保密风险等。

根据重要程度，进行评审，形式可以是口头的、会议的或现场评价评审。评审的结论应包括规避风险、改变风险、承担或消除风险的措施或结论。

6.2 目标

后勤服务管理目标：

- 杜绝重大责任事故；
- 服务对象满意率 98%以上；
- 正式投诉处理率 100%。

6.3 实现计划

按公务接待、会议服务、物业服务、绿化服务、餐饮和公务用车工作进行目标分解，并编制实施计划，明确实现服务需要的资源、保证措施，汇总报机关事务综合监管部门。每季度进行专项检查，提出整改措施，督促完成。

6.4 变更的策划

对管理体系的变更进行评估，在变更前识别风险和机遇，确保组织持续、稳定的提供服务。

6.5 相关文件和记录

- 工作指南；
- 目标分解；
- 目标实施计划及完成情况。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

支持和资源至少包括人力资源、基础设施、专项技能、技术硬件和软件、财力资源、信息系统和适宜的工作环境。

7.1.2 人员

建立人员教育、培训、技能和经验等评价机制，以确保在岗人员能够胜任。聘用外部人员或外包时建立服务水平协议或对供方进行审核、培训，以确保人员达到要求

7.1.3 基础设施

主要基础设施包括办公场地及建筑物、智能设施设备、电梯、空调、各类会务服务设施、办公设施、照明、车辆、水电气设施设备、厨房设施设备以及其他后勤服务设施设备，分析检查现有基础设施的适宜性，依法按维护保养时间对设施设备进行保养或检修，保障基础设施满足机关事务管理工作要求。涉及保密的区域严格按国家保密规定配置。

7.1.4 过程运行环境

确定社会和心理因素对服务质量的影响，重点考虑人为因素，如服务人员心态、充足的人员、工作时间等。

7.1.5 观察和测量

确定所需的观察和测量设备（如秤具、压力表、电表、水表等），制定检定、校准和维修检查计划。对测量设备的校准、检定或其他合适状态和停用、损坏等情况进行标识，易于识别。

社会服务方应提交相关计划，保存检定、检测、校准记录备查。

7.1.6 组织的知识

更新必要的组织知识：

- 失败、临近失败的情况和成功的经验教训；
- 内部人员的知识和经验；
- 内部存在的知识；
- 从服务对象、供应商和合作伙伴带来和收集的知识。

7.2 能力

7.2.1 岗位能力确定

根据岗位职责明确岗位能力要求，从教育、培训或技能、经历等经验方面确定工作人员能力。采用绩效面谈、培训、取证、检查和年终考评等手段确保人员能力持续满足。

7.2.2 教育培训

制定年度或季度培训计划。并汇总上报，每年考核完成情况。培训方式为：师带徒、脱产培训、业余培训。

特种作业人员按相关法律法规取得合格证，并在证书规定的范围内开展工作。

7.3 意识

对工作人员进行培训、宣贯，以使工作人员知晓管理工作的方针、目标、工作人员对管理体系有效性的贡献以及不符合管理体系要求的后果。工作人员包括现任工作人员、临时工、社会化服务方。

7.4 沟通

确定外部、内部沟通的内容和沟通对象、最佳沟通方法以及沟通时间，负责提供沟通的部门和人员。

7.5 相关文件和记录

- 后勤管理人员岗位说明、任职要求及管理；
- 后勤管理工作资源配置及管理；
- 社会化服务管理；
- 计量器具管理及工作记录；
- 后勤管理培训、教育及持证人员记录；
- 日常检查、维护、保养记录；
- 更换和报废设施设备管理办法及工作记录；
- 考核、检查办法及工作记录表。

8 运行

8.1 运行策划和控制

建立公务接待、会议服务、物业服务、绿化服务、餐饮和公务用车等工作指南、相关管理文件、工作计划、实施方案等。

工作计划或实施方案，应根据服务提供过程的性质和复杂程度，确定所需资源，并确保资源充足。

监督和控制针对服务的计划性变更，对非计划的变更结果进行评审。必要的情况下，采取措施应对或减少任何不良影响。

8.2 服务的要求

8.2.1 服务对象沟通

确定负责服务对象沟通的责任部门、人员和沟通内容，明确服务对象意见和感受、问询、合同或订单、服务对象财产的处理和对待以及应急措施的特定要求。

服务对象为服务对象，包括部门内部人员也互为服务对象，如财务与其他部门。

8.2.2 与服务有关的要求的确定

确定与后勤服务管理的要求，依据包括：

- 目的：保障、高效、廉洁；
- 保障为先；
- 法律法规的要求。

梳理后勤服务保障能力，确保满足保障要求：

- 可用的资源：设备设施配置、服务场所；

- 能力和产能：服务能力与服务对象配比；
- 组织的知识：后勤服务相关知识的掌握程度；
- 过程的确认：服务示范、测试。

8.2.3 与服务有关的要求的评审

对现有后勤服务工作进行评审，可在年终总结时一并进行评审。评审内容包括：服务方法和内容，潜在的需求、服务对象满意、是否需要变更。

若对现有要求进行修改，应确保相关形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

非常规业务应在接到任务向服务对象做出承诺前评审，并形成记录。保留新要求记录；服务对象要求没有形成文件时，在进行服务前需经服务对象确认要求，并做好记录；

8.3 新增服务和服务的创新

机关事务管理中需进行设计和开发的项目包括：特约服务和服务方式的调整。

按《基础通用标准 标准化导则》8.3 条规定执行。

8.4 外部提供过程、服务控制

按《基础通用标准 标准化导则》8.4 条规定执行。

后勤服务主要外包内容为：物业服务、绿化服务、设备保养维护、电梯维保及检定、餐饮（食堂）、建构筑物的维修、装修及其他经营项目。

8.5 生产和服务提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

根据工作指南进行工作，保证适宜的监督和测量资源、基础环境、配备胜任的人员、适宜的方法、标识和可追溯性、防护以及交付后的活动。

确认如建构筑物的维修、装修、消防演练等无法被后续的监督和测量予以验证的过程，提供客观证据，证明满足了针对特定的预期用途或应用的要求。

辨识如车辆维修、保养，设备设施维护、保养，建构筑物的装修、维修，食品加工等要求可追溯的过程，控制输出的唯一性标识，且应保留实现可追溯性所需的文件。

8.5.2 服务对象或外部供方的财产

建立服务对象或外部供方的财产清单，识别财产所有者，并周知组织内部。

确定服务对象或外部供方的财产管理责任部门和人员，对这些财产进行正规的验证，妥善保管，防止财产损坏，及时通报不适用的情况。

8.5.3 交付后的活动和更改

生产和服务完成后，与服务对象接触，确认他们是否满意服务。

如有售后服务，则需对服务内容、服务人员，服务程序和配备的设备等进行规定。

生产和服务过程变更应采用评审、实施前的验证或确认、批准、实施措施，并保留相关形成文件的信息。

在特定或紧急情况下，为保障服务，经授权人批准后先行变更处理后，再补充完善相关手续。变更需保存服务来源、过程描述、结果等文件信息。

8.6 服务的放行

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到服务对象的批准，在服务未按策划的安排圆满完成之前，不应向服务对象放行服务。

建立放行准则、授权批准人，责任人，并保留形成的文件信息，可追溯。

8.7 不合格输出的控制

识别不合格输出的类型和具体内容，并加以规定。

规定不合格输出的处置：纠正，对提供的服务进行隔离、限制、退货或暂停服务，告知服务对象，获得让步接收和授权。

不合格纠正后验证其是否符合标准。必要时对过程改进和优化，修改可相关作业指导书，过程和程序的具体内容。

保留形成文件的信息，包括所发现的不合格的输出；为了纠正不符合采取的措施；为避免重复出现不符合而采取的纠正措施；负责批准发布不合格服务的人员等。

8.8 相关文件

- 服务管理工作计划、实施方案；
- 特约服务管理办法及工作方案；
- 合同管理办法及评审记录；
- 社会服务采购管理办法；
- 日常监督、检查工作记录；
- 社会服务管理及合同或协议；
- 合格分供方数据库；
- 紧急事务处理方案和记录；
- 不符合情况描述和处理记录。

9 绩效评价

9.1 观察、测量、分析和评价

确定观察和测量的对象、方法、时机和结果分析评价、满意度调查和分析评价。

根据不同情况规定获取满意度反馈的时机和间隔。满意度调查获取的方法包括：民意调查、服务对象沟通、好评、投诉、社交媒体、报纸或杂志等。

每年进行一次满意度统计，分析和评价满意情况，制定必要的措施保证服务对象满意。

9.2 内部审核（内部检查）

每年季度进行一次内部检查、检查管理体系是否符合本标准要求、是否有效实施和保持。

由责任部门制定检查计划，按计划进行检查。

检查内容：

- 服务对象感受的观察和反馈结果；
- 管理目标状态；
- 有关风险和机遇和行动评审；
- 按计划交付的项目，包括预算和时间；
- 外部供方按时交付和质量情况；
- 服务情况。

确定和授权检查人员进行现场和文件记录检查，关注管理体系要求，即内部程序、规范、标准；服务对象需求；法律法规要求；对人员工作情况的观察等。

9.3 管理评审（年终考评）

对以往管理评审所采取的措施、内外部因素变化、内审的情况进行评审，确定改进机会、资源需求和变更。

管理评审的目的是确定管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审的输入包括：

- 以往管理评审的措施状态；
- 内外部事宜的变化；
- 服务对象满意和相关方的反馈；
- 管理目标；
- 过程绩效和服务的有效性；
- 不符合和纠正措施；
- 观察和测量结果；

- 内部检查结果；
- 外部供方的绩效；
- 资源的充分性；
- 针对风险和机遇采取的措施；
- 改进机遇。

管理评审的输出包括：改进的机会；管理体系所需的变更；资源的需求。保存形成管理评审结果文件的信息。

9.4 相关文件和记录

- 服务对象满意度调查办法及调查记录；
- 投诉管理及投诉记录；
- 服务对象满意度调查记录分析表；
- 内部检查或评价办法；
- 工作总结。

10 改进

10.1 总则

确定改进机会、不合格采取的措施、不合格原因分析。

管理体系分析和评价结果以及管理评审输出，确定是否存在需求和机遇。

改进的方法：引导和创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破性项目；在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；纠正存在不符合的原因。

保留采取纠正或纠正措施形成的文件信息，包括不符合的性质、随后所采取的措施、纠正措施的结果等信息。

结合分析和评价过程和管理评审的结果，确定是否需要实施持续改进的措施。

持续改进的结果应是服务、过程的改进和管理体系绩效与有效性的改进。

10.2 相关文件和记录

检查或评价报告

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05001—2018

后勤服务管理标准 公务接待工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 实施

云南省机关事务管理局

目录

1 总则	1
1.1 目的	1
1.2 范围	1
1.3 内容	1
1.4 其他	1
2 运行	1
2.1 运行体系	1
2.2 运行指导	1
2.3 使用说明	2
3 公务接待管理.....	2
3.1 基本要求	2
3.2 管理规定	3
3.3 其他规定	4
4 检查评定.....	5
4.1 基础依据	5
4.2 公务接待前期检查	5
4.3 公务接待期间检查	5
4.4 公务接待后期总结	5
5 绩效评价.....	6
6 持续改进.....	6
(规范性附录)	7
(资料性附录)	8

1 总则

1.1 目的

为促进云南省省级机关后勤服务管理科学化、规范化、标准化，保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明，提高云南省省级机关公务接待服务水平，参照《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关国内公务接待管理规定》和《云南省党政机关国内公务接待管理实施办法》，制定本工作指南。

1.2 范围

本工作指南作为构成云南省机关事务管理局省级机关事务标准体系下的后勤服务管理标准中的公务接待服务标准组成部分，适用范围为：

- 云南省机关事务管理局内部使用，其他各级机关可结合实际参照执行；
- 负责组织和执行公务的工作团队及人员，参与现场服务的工作人员；
- 对公务接待服务进行督导、检查和评价的工作人员。

1.3 内容

公务接待服务工作管理指南适用于云南省机关事务管理局的对外公务接待的内容如下：

- 云南省机关事务管理局公务接待主要包括国家机关事务管理局、各省机关事务管理局等机关事务系统内的出席会议、考察调研、执行任务、交流学习等公务接待活动；
- 云南省省级机关交待安排的由云南省机关事务管理局具体负责的公务接待活动；
- 本工作指南不适用涉外的公务接待。

1.4 其他

云南省机关事务管理局的公务接待管理除应符合本指南外，还应符合国家现行的政策文件及有关标准的规定。

2 运行

2.1 运行体系

本工作指南应在云南省机关事务管理局编制的云南省机关事务管理工作标准总体系下运行。

在公务接待服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

本工作指南以《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》

（JGSW01002-2018）和《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 标准化导则》（JGSW01003-2018）为指导实施。

本工作指南应与云南省机关事务管理局编制的内部标准中《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（JGSW05000—2018）联合实施。

2.3 使用说明

公务接待的服务质量及要求应遵循后续编制且执行的内部服务质量标准与现行的行业国家标准和行业标准；

公务接待的具体工作操作规程应遵循后续编制且执行的内部操作规程与现行的行业国家标准和行业标准；

公务接待的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 公务接待管理

3.1 基本要求

3.1.1 实施计划

公务接待以接受到公函为工作发起，按派出单位发出公函安排公务接待实施计划；不得开展无公函的公务接待工作。

3.1.2 制定方案

负责具体公务接待工作的局内各处室应根据派出单位发出公函中告知的内容、人员、行程和计划安排，同时与派出单位落实对方所在省份的差旅费用标准、是否有少数民族、特别注意事项等，制定公务接待工作方案，方案经报审审批后，作为公务阶段组织实施的工作依据，同时将方案存档留存。

3.1.3 制度建设

公务接待管理工作应建立适宜可行的管理制度并认真落实，管理制度应作为接待方案的制度依据。

3.1.4 协调机制

具体负责公务接待工作的处室与局内部处室及其他相关外部单位应建立有效的沟通协调机制，当各方在工作内容、职能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。

3.1.5 基本原则

公务接待应当坚持有利公务、务实节俭、严格标准、简化礼仪、高效透明、尊重少数民族风俗习惯的原则。

3.2 管理规定

3.2.1 接待程序

——派出单位应当向接待单位发出公函，告知内容、行程和人员；

——接待负责部门按照要求编制接待方案，报审通过后参照执行；

——公务活动结束后，如实填写接待清单，并由相关负责人审签。接待清单包括接待对象的单位、姓名、职务和公务活动项目、时间、场所、费用等内容。

3.2.2 接待标准

——根据规定的接待范围，严格接待审批控制，对能够合并的公务接待统筹安排。无公函的公务活动和来访人员一律不予接待；

——严格控制国内公务接待范围，不得用公款报销或者支付应由个人负担的费用；

——不在机场、车站和辖区边界组织迎送活动，不跨地区迎送，不张贴悬挂标语横幅，不安排群众迎送，不铺设迎宾地毯；主要负责人不参加迎送。严格控制陪同人数；

——接待住宿应当严格执行差旅、会议管理的有关规定，在定点饭店或者机关内部接待场所安排，执行协议价格。出差人员住宿费应当回本单位凭据报销，与会人员住宿费按会议费管理有关规定执行。住宿用房以标准间为主，不超标准安排接待住房，不额外配发洗漱用品；

——接待对象应当按照规定标准自行用餐。确因工作需要，接待单位可以安排工作餐一次，并严格控制陪餐人数。接待对象在 10 人以内的，陪餐人数不得超过 3 人；超过 10 人的，不得超过接待对象人数的三分之一。工作餐应当供应家常菜，不得提供鱼翅、燕窝等高档菜肴和用野生保护动物制作的菜肴，不得提供香烟和高档酒水，不得使用私人会所、高消费餐饮场所；

——公务接待的出行活动应当安排集中乘车，合理使用车型，严格控制随行车辆；

——不得超标准接待，不得组织旅游和与公务活动无关的参观，不得组织到营业性娱乐、健身场所活动，不得安排专场文艺演出，不得以任何名义赠送礼金、有价证券、纪念品和土特等。

3.2.3 经费管理

——加强对公务接待经费的预算管理，合理限定接待费预算总额。公务接待费用应当全部纳入预算管理，单独列示；

——禁止在接待费中列支应当由接待对象承担的差旅、会议、培训等费用，禁止以举办会议、培训为名列支、转移、隐匿接待费开支；禁止向下级单位及其他单位、企业、个人转嫁接待费用，禁止在非税收入中坐支接待费用；禁止借公务接待名义列支其他支出；

——接待费报销凭证应当包括财务票据、派出单位公函和接待清单；

——接待费资金支付应当严格按照国库集中支付制度和公务卡管理有关规定执行。具备条件的应当采用银行转账或者公务卡方式结算，不得以现金方式支付。

3.2.4 公务接待流程

收到派出单位公函→办公室填写客情信息表和接待审批表报局主要领导审批→办公室牵头制定接待方案确定陪同人员→安排食宿和行程→礼送客人→办公室办理报销手续→财审处审核→报销支出。

3.3 其他规定

3.3.1 商务接待

加强党政机关国内商务接待管理规定是贯彻落实党政机关厉行节约反对浪费的重要内容。商务接待工作既要坚持节约、严肃纪律，也要促进投资、服务好我省经济社会发展。在开展商务接待时可参照公务接待规定厉行节约反对浪费的总体思路，将勤俭节约的接待思想根植于商务接待中去，在服务我省落实新发展理念，服务招商引资工作，促进我省经济高质量发展同时，对于进一步规范我省国内商务接待工作，严肃接待纪律，减少经费支出，加强党风廉政建设有重要意义。

3.3.2 临时安排的公务接待

对于临时安排的公务接待活动，在时间不足保证编制方案和工作流程的前提下，应以服务保障为原则，按以往组织公务接待活动的标准和要求先行执行，在完成接待工作后，再对此次临时安排的公务接待活动的相关情况作出书面汇总。

3.3.3 大型公务接待的服务保障

对于大型公务接待应制定有专门的服务保障工作方案，对住宿、交通、餐饮和应急事项有专门的措施方案，特别是食品安全卫生保障、交通通行保障，服务保障、医疗救护、通信保障等公务接待过程中的应做充分考虑，在公务接待方案中应着重描述切实可行的保障措施，确保公务接待活动顺利开展，圆满结束。

3.3.4 应急与安全管理

公务接待方案中应有专门的应急处置预案和安全管理措施，对于随机事件，快速反应、灵活处理，尤其是重大接待任务，牵涉面非常广，需要建立起多部门密切配合、各环节紧密

衔接、反应迅捷的协作机制。在第一时间作出反应，沉着应对，迅速启动应急预案，及时调整公务接待的服务内容和处置方式，快速调动应急人员和备用车辆，在最短的时间妥善处置，变被动为主动，做到紧张有序、忙而不乱。

3.3.5 场地要求

在公务接待活动中，如因需要举办会议而租用会议场地，应遵照《2017年—2018年全省党政机关会议定点饭店及协议价格表》执行，同时遵循内部的财务制度和相关管理规定。

3.3.6 其他要求

在开展公务接待活动中，除遵循本工作指南外，还应参照《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关国内公务接待管理规定》和《云南省党政机关国内公务接待管理实施办法》。

4 检查评定

公务接待过程中的检查评定应根据与接待类型和工作阶段分别进行。

4.1 基础依据

在开展检查评定时应以通过审批的公务接待方案、国家及省内关于公务接待的相关政策规定作为基础依据，对不同类型的公务接待和不同的工作阶段分别进行检查评定。

4.2 公务接待前期检查

公务接待活动前期的检查应注重准备工作，按照公务接待工作方案落实前期筹备和工作计划，落实接待时间、行程安排、物料设施等前期各项准备工作；同时依据国家及省内会议相关政策文件的规定，对公务接待活动方案中的安排进行逐一对照检查，避免违背政策文件的规定。

4.3 公务接待期间检查

公务接待期间，注重服务保障措施的落实情况，对各项安排进行严格检查，包括物料布置、会议安全保障、服务保障等；对有食宿要求的需落实食宿安排；严格做好服务保障工作，确保公务接待的顺利实施。

4.4 公务接待后期总结

公务接待结束后，对安排的重要事项进行重点关注；同时对前期筹备和接待过程中的服务保障工作进行总结，对相关单位及参会人员提出的意见和建议是否采纳做出说明，为后续公务接待提供经验。

5 绩效评价

公务接待工作指南在实施过程中，运用绩效评价理念确保服务方针、工作目标、服务质量能得到有效运行，同时能得到持续改进和提升。

绩效评价工作是运用评价方法、量化指标及评价标准，对为实现会议服务所确定的绩效目标的实现程度所进行的综合性评价。

6 持续改进

在公务接待服务标准的实施运行过程中，持续改进某一或某些管理、服务、工作过程以提高被服务对象满意度的方法。一般步骤包括确定改进目标、寻找可能的解决方法、测定实施结果、正式采用等。要求营造一个全员参与、主动实施改进的氛围和环境，以确保改进过程的有效实施。

附录 A

(规范性附录)

(表格文件) 引用及管理表单目录 (下阶段完成)

序号	表单名称
1	派出单位的公函
2	公务接待方案
3	内部公务接待通知
4	公务接待总结
5	归档记录

附录 B

（资料性附录）

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/T1.1 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求

1. 现行行业国家标准及行业标准；

2. 国家相关政策规定：

《党政机关国内公务接待管理规定》

《机关事务管理条例》

《中央和国家机关会议费管理办法》

《机关事务工作“十三五”规划》

3. 省内相关政策规定：

《云南省省级机关会议费管理办法》

《2017年—2018年全省党政机关会议定点饭店及协议价格表》

4. 云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

《云南省机关事务管理局内设机构职责》

《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（JGSW05000—2018）

其他后续待编制的标准

云南省机关事务管理局相关规定

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05002—2018

后勤服务管理标准 会议服务工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 实施

云南省机关事务管理局

目录

1 总则	1
1.1 目的	1
1.2 范围	1
1.3 内容	1
1.4 其他	1
2 运行.....	1
2.1 运行体系	1
2.2 运行指导	2
2.3 使用说明	2
3 会议服务管理.....	2
3.1 基本要求	2
3.2 管理规定	3
3.3 内部会议管理制度	4
3.4 其他要求	6
4 检查评定.....	7
4.1 基础依据	7
4.2 会议前期检查	7
4.3 会议召开期间检查	7
4.4 会议后期总结	7
5 绩效评价.....	8
6 持续改进.....	8
(规范性附录)	9
(资料性附录)	10

1 总则

1.1 目的

为促进云南省省级机关后勤服务管理科学化、规范化、标准化，保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明，提高云南省省级机关会议服务水平，制定本指南。

1.2 范围

本标准作为构成云南省机关事务管理局省级机关事务标准体系下的后勤服务管理标准中的会议服务标准组成部分，适用范围为：

- 云南省机关事务管理局内部组织召开的会议、集中学习、培训等公共活动；
- 省级机关组织召开的会议中由云南省机关事务管理局负责服务的会议；
- 组织筹备会议的工作团队及人员，参与会议现场服务的工作人员；
- 对会议服务进行督导、检查和评价的工作人员。

指南在云南省机关事务管理局内部使用，其他各级机关可结合实际参照执行。

1.3 内容

会议服务工作管理指南适用于云南省机关事务管理局的内部会议、外部会议、集中学习培训及其他会议，会议类型及内容如下：

云南省机关事务管理局内部组织召开的会议包括：局党委会议、局长办公会议、局专题会议、机关事务管理工作会议等；

云南省机关事务管理局外部会议是云南省省级机关组织召开的会议中，具体由云南省机关事务管理局负责组织服务的相关会议，会议地点包括在内部指定会议地点和外部地点；

云南省机关事务管理局组织的集中学习及培训包括纳入年度计划内的集中学习和培训等具体活动，或临时安排的集中学习及培训等；

其他会议包括临时安排的或由省级机关安排的会议。

1.4 其他

云南省机关事务管理局的会议服务管理除应符合本指南外，还应符合国家现行的政策文件及有关标准的规定。

2 运行

2.1 运行体系

本工作指南应在云南省机关事务管理局编制的云南省机关事务管理工作标准总体系下

运行。

在会议服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

本工作指南以《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》（JGSW01002-2018）和《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 标准化导则》（JGSW01003-2018）为指导实施。

本工作指南应与云南省机关事务管理局编制的内部标准中《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（JGSW05000—2018）联合实施。

2.3 使用说明

会议服务的服务质量及要求应遵循后续编制且执行的内部服务质量标准与现行的行业国家标准和行业标准；

会议服务的具体工作操作规程应遵循后续编制且执行的内部操作规程与现行的行业国家标准和行业标准；

会议服务的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 会议服务管理

3.1 基本要求

3.1.1 会议实施计划

局机关、局内各处室应在规定时间前集中统计本年度的会议计划及安排，由职能部门统一收集后最终形成云南省机关事务管理局年度会议实施计划。

3.1.2 制定会议方案

负责具体服务会议的局内各处室应根据会议类型、拟举办时间和地点等要求，制定满足会议组织实施和正常召开的会议工作方案，方案经报审审批后，作为会议前期筹备及会议召开实施工作的依据，同时将方案存档留存。

会议方案的主要内容应至少包括：会议名称、会议主题、会议要求、召开时间、召开地点、负责部门、相关参会单位、出席人数、日程安排、会议保障措施及前期筹备等几方面的内容，如会议有特殊要求和规定，具体方案可在上述规定上做增加和补充。

局内部的经常性召开的日常会议如局党委会议、局长办公会议、局专题会议、机关事务管理工作会议等，可制定专门的内部会议管理规定，作为局内部会议的通用服务方案，不需再单独制定会议方案。

3.1.3 制度建设

会议服务管理工作应建立适宜可行的管理制度并认真落实，管理制度应作为服务方案的内容一并提交报审。

3.1.4 协调机制

会议服务具体负责的处室与局内部处室及其他相关外部单位应建立有效的沟通协调机制，当各方在工作内容、职能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。

3.1.5 会议服务

会议服务可按照会议阶段划分为召开前的策划筹备工作，召开在的服务保障执行工作和会后的收尾总结工作，在不同阶段应结合会议类型和要求，按照通过审查的会议方案进行不同的服务管理工作。

3.1.6 服务人员管理

参与会议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。若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，政审结果要向机关或机关事务管理机构报备。

3.1.7 档案管理

会议服务运行过程中各类管理资料、会议纪要、专项会议方案、日记台账、表单资料完备，并应及时存档留存。

3.2 管理规定

3.2.1 内部会议管理规定

云南省机关事务管理局内部组织召开的会议包括主要会议类型有：局党组会议、局长办公会议、局专题会议、机关事务管理工作会议等。

局党组会议、局长办公会议、机关事务管理工作会议的组织工作由办公室负责；局专题工作会议的组织工作由相关处（室）单位负责，办公室配合搞好会务保障。

会议保障工作统一由办公室负责，各处室召开的专题会议提前 2 日告知办公室。为提高会议效率，相关会议可合并召开。

参加会议的人员应提前 5 分钟到场，不得迟到、早退。不能参加会议的应经会议召集人

批准委托相关负责人参加。会议期间应关闭通讯工具或将其调至振动状态，一般不接待来客来访。

对于会议内容，参加会议的人员须严格按照保密规定保守秘密，未经批准不得擅自传达和扩散。

3.2.2 外部会议管理规定

云南省机关事务管理局外部会议是云南省省级机关组织召开的会议中，具体由云南省机关事务管理局负责组织服务的相关会议。

负责具体服务会议的局内各处室与组织召开会议的机构单位沟通确定会议类型及会议内容，同时根据拟举办时间和地点等要求，制定满足会议组织实施和正常召开的会议工作方案，经报审审批后，作为会议前期筹备及会议召开实施工作的依据，同时将方案存档留存。

会议方案的主要内容应至少包括：会议名称、会议主题、会议要求、召开时间、召开地点、负责部门、相关参会单位、出席人数、日程安排、会议保障措施及前期筹备等几方面的内容，如会议有特殊要求和规定，具体方案可在上述规定上做增加和补充。

3.2.3 学习培训管理规定

纳入年度计划的学习及培训等集中活动同样纳入会议管理服务中，根据时间安排，地点、培训学习内容、考核要求等主要要求制定学习培训方案，报批后作为组织的实施依据，同时将方案存档留存。

在学习培训召开前 5 个工作日，将具体内容要求以通知形式下发到各相关处室。

3.2.4 其他会议管理规定

其他会议及省级安排的会议可根据会议类型和内容要求等，参照内部会议或外部会议执行。

3.2.5 会议管理流程

制定年度会议计划→制定会议方案→审批批准→按月度会议计划筹备→下发会议通知→组织召开会议→会议记录→会后反馈落实。

3.3 内部会议管理制度

局内部的经常性召开的日常会议如局党委会议、局长办公会议、局专题会议、机关事务管理工作会议等，可制定专门的内部会议管理规定，作为局内部会议的通用服务方案，不需再单独制定会议方案。

3.3.1 局党组会议

局党组会会议召开的主要内容：

——传达贯彻党中央、国务院，省委、省政府以及省局的重要指示、决定和重大部署，研究实施意见和工作措施；

——审定上报省委、省政府的重要请示、报告，审议党组主要负责同志的重要讲话材料等；

——讨论决定全局改革发展的重大部署，决定局中、长期规划等重大事项；研究本局党的建设和队伍建设的重大问题；

——按干部管理权限研究决定局机关及局属单位的干部任免、奖惩，机构设置、调整等机构人事管理事项；

——研究讨论其它需要局党组会议研究决定的事项。

局党组会议主要管理要求：

——局党组会议由党组书记、党组成员参加。办公室主任列席会议，并负责会议的记录。根据会议内容，必要时可吸收有关处室、直属单位主要负责人列席会议；

——局党组会议由党组书记召集和主持，议题由党组书记确定；

——局党组会议原则上每月召开一次，如遇重大事项和急需研究的问题，可由党组书记决定临时召开；

——局党组会议坚持民主集中制，实行少数服从多数原则。党组成员要畅所欲言，充分发表个人意见，党组书记在充分发扬民主的基础上，集中大家的意见，形成决议。对重大问题意见不统一的，除紧急情况外，一般暂缓做出决定，待进一步调查研究、交流思想后，于下次会议再作出决定；对已形成的决议，可以保留不同意见，但必须执行决议。

3.3.2 局长办公会议

局长办公会议召开的主要会议内容：

——贯彻落实中央、省、市重要文件和会议精神，落实执行省委、省政府的重要决议，研究处理局日常工作中的重要事项，听取局重点工作汇报；

——研究审定年度工作计划、重点工作目标、工作总结和阶段性重点工作；

——研究市级机关后勤体制改革和局属单位重大改革方案及实施意见，审定机关后勤管理方面的规范性文件；

——研究重大工程项目的规划和建设，审议局年度财务预决算、经费支出；

——研究其它重大事项。

局长办公会主要管理要求：

——局长办公会议由局长召集并主持，副局长参加，必要时可扩大至局机关处（室）、

直属单位的负责人。会议可与党组会议合并召开。议题由办公室根据局长的提议确定，会前通知与会人员。局长办公会议一般每半个月召开次也可根据需要随时召开。办公室主任负责会议的记录；

——凡提交局长办公会议研究审议的事项，相关处（室）和单位应提前一周向办公室报备，其内容涉及其他处（室）、单位职责范围的，应在会前与相关处（室）、单位进行协商，尽可能取得一致意见后再上会讨论。未经协调或不成熟的议题，原则上不提交会议讨论；

——会议要发扬民主、集思广益。与会人员要充分发表意见，最后由局集中大家的意见，形成会议决定。

3.3.3 局专题会议

局专题会议是研究处理属于相关局领导分管职责范围、需要统筹协调的某一业务事项；研究处理属于全局既定工作安排、需要组织实施的某一业务事项；研究处理某一具体问题而专门召开的会议。

局专题会议根据工作需要召开，由相关局领导及相关处（室）、单位负责人参加，必要时也可扩大参会人员范围。会议由相关局领导召集和主持，议题由相关处（室）、单位根据局领导的意见确定，会前通知与会人员。

3.3.4 机关事务管理工作会议

机关事务管理工作会议一年召开一次，局领导班子成员出席，局机关全体工作人员、直属单位班子成员、各县（市）区机关事务管理部门主要负责人及其办公室主任参加，确有必要可邀请分管市领导出席。

管理工作主要是总结分析本年度机关事务管理工作，研究部署下一年度机关事务管理工作目标、任务；表彰年度先进集体和先进个人。

3.4 其他要求

3.4.1 临时组织召开的会议

对于临时组织开展的内部会议或临时安排具体服务的外部会议，在时间不足保证编制方案和工作流程的前提下，应以服务保障为原则，按以往组织召开的类似会议方案先行执行，在会议顺利召开后，再对会议的相关情况作出书面汇总。

3.4.2 大型会议的服务保障

对于服务的大型会议应有专门的服务保障措施，对住宿，交通、餐食和应急事项有专门的措施方案，确保会议顺利召开。

a) 会议的住宿、餐食、交通费用及其他费用应遵循《云南省省级机关会议费管理办法》

对应的会议分类进行组织,发生的相关费用由各参会单位的参会人员在综合定额标准以内结算报销。

b) 参会反映参加会议发生的城市间交通费,按照差旅费管理办法的规定回单位报销;

c) 对于会议的卫生保障、交通保障,会议保障及会议中的应急预案和安全管理工应做充分考虑,在会议方案中应着重描述切实可行的保障措施。

3.4.3 会议场地要求

根据会议类型和举办要求,如需租用外部场地,应遵照《2017年—2018年全省党政机关会议定点饭店及协议价格表》执行,同时遵循内部的财务制度和相关规定。

4 检查评定

会议管理过程中的检查评定应根据会议类型和工作阶段分别进行。

4.1 基础依据

在开展检查评定时应以通过审批的会议方案、国家关于会议的相关政策、省内关于会议的相关政策,云南省机关事务管理局的会议相关规定及会议服务的行业标准作为基础依据,对不同类型的会议和不同的工作阶段分别进行检查评定。

4.2 会议前期检查

会议前期的检查应注重会议的筹备和策划工作,按照会议方案落实前期筹备和工作计划,落实会议策划、召开时间、地点安排、会议日程、物料设施等前期各项准备工作;同时依据国家及省内会议相关政策文件的规定,对会议方案中的安排进行逐一对照检查,避免违背政策文件的规定;对会议服务按照现行国家行业标准进行检查,确保会议服务标准满足国家及行业现行标准。

4.3 会议召开期间检查

会议召开期间,注重服务保障措施的落实情况,对会议场地的各项安排进行严格检查,包括会议物料布置、会议安全保障、服务保障等;对有食宿要求的会议落实食宿安排;严格做好服务保障工作,确保会议的顺利实施和正常召开。

4.4 会议后期总结

会议圆满召开后,检查会议的考核要求和工作布置,按会议要求对工作部署进行检查,对安排的重要事项进行重点关注;同时对会议的前期筹备和召开期间的服务保障工作进行总结,对会议中相关单位及参会人员提出的意见和建议是否采纳做出说明,为后续会议提供经

验。

5 绩效评价

会议服务标准在实施过程中，运用绩效评价理念确保服务方针、工作目标、服务质量能得到有效运行，同时能得到持续改进和提升。

绩效评价工作是运用评价方法、量化指标及评价标准，对为实现会议服务所确定的绩效目标的实现程度所进行的综合性评价。

6 持续改进

在会议服务标准的实施运行过程中，持续改进某一或某些管理、服务、工作过程以提高被服务对象满意度的方法。一般步骤包括确定改进目标、寻找可能的解决方法、测定实施结果、正式采用等。要求营造一个全员参与、主动实施改进的氛围和环境，以确保改进过程的有效实施。

附录 A

(规范性附录)

(表格文件) 引用及管理表单目录 (下阶段完成)

序号	表单名称
1	年度会议计划
2	专项会议方案
3	内部会议通知
4	培训学习通知
5	内部会议纪要
6	检查记录表
7	评价总结
8	归档记录

附录 B

（资料性附录）

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/T1.1 标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求

1. 现行行业国家标准及行业标准；

2. 国家相关政策规定：

《机关事务管理条例》

《中央和国家机关会议费管理办法》

《机关事务工作“十三五”规划》

3. 省内相关政策规定：

《云南省机关事务条例》

《云南省省级机关会议费管理办法》

《2017 年—2018 年全省党政机关会议定点饭店及协议价格表》

4. 云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

《云南省机关事务管理局内设机构职责》

《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（JGSW05000—2018）；

其他后续待编制的标准；

云南省机关事务管理局相关规定

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05003—2018

后勤服务管理标准 物业服务工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 实施

云南省机关事务管理局

目录

1 总则	1
1.1 目的	1
1.2 范围	1
1.3 内容	1
1.4 其他	1
2 运行	1
2.1 运行体系	1
2.2 运行指导	1
2.3 使用说明	1
3 服务项目管理.....	2
3.1 基本要求	2
3.2 物业服务	3
3.2.1 房屋维护	3
3.2.2 公用设施设备维护	4
3.2.3 保洁服务	6
3.2.4 安全保卫服务	9
3.2.5 其他服务	10
3.3 安全文明作业	10
3.4 应急预案	11
4 检查评定.....	11
4.1 日常检查	11
4.2 季度检查	11
4.3 不定期抽检	12
4.4 年终总结	12
5 绩效评价.....	12
6 持续改进.....	12
(规范性附录)	13
(资料性附录)	14

1 总则

1.1 目的

为促进云南省省级机关后勤服务管理科学化、规范化、标准化，保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明，提高云南省省级机关物业养护管理水平，制定本指南。

1.2 范围

本指南作为构成云南省机关事务管理局省级机关事务标准体系下的后勤服务管理标准中的物业服务标准组成部分，适用范围为：云南省省级各机关办公区的物业养护，用于物业服务机构及其工作人员，也用于对物业服务进行督导、检查和评价的部门。本指南在云南省机关事务管理局内部使用，其他各级机关可结合实际参照执行。

属于物业服务范围以外较大的维修工程，需重新采购施工单位的，应按照相关规定遵照工程建设程序开展。

1.3 内容

云南省省级机关办公区的房屋建筑部件、附属构筑物和外墙等日常保养维护，公用设施设备保养维护，环境卫生服务、安全保卫服务及其他服务，具体内容以签订的合同为准。

1.4 其他

省级机关物业养护管理除应符合本标准外，还应符合国家现行的有关标准的规定。

2 运行

2.1 运行体系

本工作指南应在云南省机关事务管理局编制的云南省机关事务管理工作标准总体系下运行。

在物业服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

本工作指南以《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》（JGSW01002-2018）和《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 标准化导则》（JGSW01003-2018）为指导实施。

本工作指南应与云南省机关事务管理局编制的内部标准中《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（JGSW05000—2018）联合实施。

2.3 使用说明

物业服务质量及要求应遵循后续编制且执行的内部服务质量标准与现行的行业国家标准和行业标准；

物业服务的具体工作操作规程应遵循后续编制且执行的内部操作规程与现行的行业国家标准和行业标准；

物业服务的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 服务项目管理

3.1 基本要求

3.1.1 项目实施计划

物业服务项目实施计划已经上级主管部门批准，政府性资金已经落实。

3.1.2 服务机构引入

物业服务属于劳务派遣的，按照劳务派遣的相关管理规定及签订的劳务派遣协议执行。

采用政府购买的应按照政府购买服务的相关规定择优选定，被选定的物业服务机构应为依法成立、具有独立企业法人并具备专业物业维护、或具备专业物业管理维护的物业管理能力的专业机构。

3.1.3 合同管理

物业服务需求方及承接方应签订合同，根据合同约定的内容和范围履行双方的权利和义务，合同原件及时存档。

3.1.4 服务方案

物业服务机构应在法律法规、行业规范的前提下，制定符合不同服务对象的物业服务方案，以满足业主方的实际需求，物业服务方案经报审审批后实施，服务方案存档留存。服务方案的主要内容应至少包括：服务范围及内容、组织机构、制度建设、技术措施、质量保障措施、成本控制措施、文明施工及环境保护措施、服务承诺等几方面的内容。

3.1.5 制度建设

物业服务机构应建立合理物业服务工作管理制度并认真落实，管理制度应作为服务方案的内容一并提交服务需求方报审。

3.1.6 技术力量

服务机构应配置足够满足物业服务要求的专业的物业维护设备及服务团队，设备设施应满足节能环保的要求，服务人员应经统一培训后上岗。设备及人员配置清单应作为服务方案的内容一并提交服务需求方报审。

3.1.7 协调机制

物业服务机构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。实施方案及协商纪录及时存档。

3.1.8 服务作业

物业服务进行维护作业应符合相关法律法规、相关的规范标准，满足合同中业主方的需求。尽可能避开人员进出高峰时段，不应妨碍业主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。

3.1.9 临时场地占用

物业服务维护作业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主方的同意，并应在约定期限内恢复原状。

3.1.10 服务人员管理

物业服务机构应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。若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，政审结果要向机关或机关事务管理机构报备。

3.1.11 特种设备管理

属特种设备，应定期进行特种设备保养、维护及检测。

3.1.12 档案管理

物业服务运行过程中各类管理资料、日记台账、维护资料完备，并应及时存档留存。

3.2 物业服务

3.2.1 房屋维护

房屋维护包含办公区房屋建筑部件、附属构筑物和外墙等日常保养维护。保养维护作业应根据已经机关物业管理部审批的服务方案实施，执行相应的行业标准及管理办，并做好报修、维修和回访记录。（报修、维修和回访记录表详见附录 A）

房屋紧急维修，物业服务电话需有人 24 小时值守，并应在接到报修后 15 分钟内到场查

看并有效处理。

房屋、公用设施设备维护的一般维修应在 24 小时内完成；零修任务应及时完成，零修合格率应达到 100%；如大中修以上的，应书面报告机关物业管理部门，制定详细的维修方案，经批准后实施。房屋维修工程量以房屋建筑面积（包括办公室、服务用房、设备用房和附属用房及附属建筑物等）计算，小于 1m 实行四舍五入。

3.2.1.1 房屋结构

办公区房屋梁、板、柱等结构构件，外观不得有变形、开裂等现象，否则应采取必要防护措施，并及时进行合理修缮，必要时应向机关物业管理部门提出书面建议，并及时进行房屋安全鉴定。

3.2.1.2 建筑部件

外墙贴饰面或雨篷、空调室外机的支撑构件、天棚和室外屋面等部位的应稳固；

门、窗、玻璃应保持清洁、完整；楼梯、人行过道、公共大厅不应有阻碍正常通行的杂物或其他障碍物；

共用部位的室内地面、墙面，屋面防水和雨落管等无损坏，不影响观感，满足功能及安全使用要求。

发现以上部位存在问题应及时处理，并填写维护作业日志（维护作业日志见附录 A）。

3.2.1.3 附属构筑物

大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、景观、化粪池等，雨、污水管井，防雷装置等附属构筑物应定期检查维护，做好检查记录。如有破损，应按相关规范要求维护维修，并填写维护作业日志（维护作业日志见附录 A）。

3.2.2 公用设施设备维护

公用设施设备维护包含给排水设备、电梯、空调系统、消防系统、供电设备、弱电设备、锅炉设备/热力站等设备设施日常保养维护。日常维修应在约定时间内完成，并做好报修、维修和回访记录。

公用设施设备紧急维修，物业服务服务电话需有人 24 小时值守，并应在接到报修后 30 分钟内到场查看并有效处理。

3.2.2.1 给排水设备运行维护

a) 供水

应定期清洗消毒蓄水池、供水管路及设备设施，水质应符合国家标准。确保设备、阀门、管道运行正常，无跑冒滴漏现象。

b) 排水

应定期对排水管、化粪池、隔油池进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

3.2.2.2 电梯运行维护

应严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程进行维保、年检等，做到电梯使用证、维保合同等完备，安全设备齐全有效，电梯通风、照明及其他附属设备设施完好。

应加强电梯和安全设备运行日常巡视，定期维保，保障运行设施完好，保持轿厢、井道、机房清洁。

3.2.2.3 空调系统运行维护

应定期（季节性）维保、清理，保证暖通空调/空调设备设施处于良好状态，零修合格率应达到 100%。

制冷、供暖系统温度设定及启用时间应符合相关规定和节能要求。

应每年至少清洁 1 次分体式空调主机和室外机，检测添加制冷剂，巡查挂机和室外支架是否稳固。

应至少每 2 年清洗、消毒 1 次空调和通风管路系统。

3.2.2.4 消防系统维护

消防系统包含办公区灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、安全疏散系统及红外线报警器日常管理养护。

消防设备维保质量应达到消防要求，并保证系统开通率及完好率。

应定期检查消防设备，重大节假日前巡检 1 次。

3.2.2.5 供电设备监控维护

供电设备监控维护服务要求为：

——应实行 24 小时配送电运行值班监控。一般故障应在 8 小时内修复；复杂故障涉及供电部门维修处置的，应及时与供电部门联系、向使用单位报告，零修合格率应达到 100%。

——应定期巡视维护供电范围内的电气设备，加强对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点检测，确保公共照明、指示灯具线路、开关保持完好和安全使用。

——应在雷雨季节每半月巡查 1 次避雷设施，非雷雨季节每季度巡查 1 次，保持性能符合国家标准。

3.2.2.6 弱电设备运行维护

弱电系统包含办公区直流电路或音频、视频网络、电话等信号线路、弱电设备日常管理和维修养护。

应定期巡检弱电设备和信号线路，及时排除运行安全隐患，并做好巡检维护记录，零修合格率应达到 100%。

3.2.2.7 锅炉设备/热力站运行维护

锅炉设备/热力站系统包括办公区锅炉设备/热力站设备运行和辅助设备、水管线路等日常运行和检修维护，服务要求为：

——应定期巡检锅炉设备/热力站及其辅助设备，确保各类设备、仪器仪表、水管路线运行正常，及时排查和消除设备运行安全隐患和水管跑冒滴漏等问题。

——应定期检测锅炉设备/热力站水质，确保水质合格、不腐蚀设备。

——应实行 24 小时值班，及时快速排除运行故障，零修合格率应达到 100%。

——应做好锅炉设备/热力站停止运行期间的设备日常维护，清除设备及辅助设备上灰渍与锈迹，保持设备外表整洁和性能完好。

3.2.3 保洁服务

3.2.3.1 办公用房区域

办公用房区域的保洁包括办公用房内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯间、开水间、清洁间、卫生间、公共活动场所等所有公共部位和楼宇外墙日常清洁保养。

保洁服务应急，如公共场地区域出现消防、自来水爆管、公共性疫情等突发事件时，应启动相应的应急处置预案，并全力配合有关部门，保障人员人身安全，减少财产损失。

a) 大厅、楼内公共通道

大厅、楼内公共通道服务要求为：

——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。

b) 楼梯及楼梯间

楼梯及楼梯间服务要求为：

- 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。

c) 开水间及清洁间

楼开水间及清洁间服务要求为：

- 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。

d) 卫生间

卫生间服务要求为：

- 地面干净、无污渍、无积水；
- 洁具洁净、无污渍；
- 门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污迹，金属饰件有金属光泽；
- 天花板表面无蛛网；
- 换气扇表面无积尘；
- 洗手台干净、无污垢；
- 保持空气流通、无明显异味。

e) 电梯轿厢

电梯轿厢服务要求为：

- 每日擦拭轿厢门、面板，清拖轿厢地面；
- 轿厢内无污渍、无粘贴物；
- 灯具、操作指示板明亮；
- 厢内地面干净、无异味；
- 电梯门槽内无垃圾、无杂物。

f) 电器、消防等设备设施

电器、消防设备设施服务要求为：

- 每周清洁配电箱、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。

g) 平台、屋顶

平台、屋顶服务要求为：

- 定期清扫，雨季期间每半月清扫 1 次；
- 定期巡查天台、内天井，有杂物及时清扫。

h) 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。

3.2.3.2 公共场地区域

公共场地区域包括包括办公区道路、停车场等公共场地以及“门前三包”区域的日常保洁、办公垃圾和餐余垃圾清运、化油池和化粪池清掏、除“四害”和卫生消毒等。

a) 公共场地

- 每日清扫道路地面，在雨、雪天气及时清扫道路积水、积雪，保持干净、无杂物、无积水、无污迹；
- 沟渠、池、井内无杂物、无异味；
- 各种路标、标志、宣传栏表面干净、无积尘、无水印；
- 定期清洁室外照明及共用设施；
- 定期清洁属高空作业范围的路灯、景观灯等，表面无污渍。

b) 垃圾处理

- 按指定位置摆放分类垃圾桶（箱）；
- 桶（箱）身表面干净、无污渍；
- 地面无垃圾；
- 垃圾中转房无明显异味；
- 垃圾分类投放、分类收集、分类运输；
- 垃圾袋装，日产日清。

c) 卫生消毒

——定期预防性卫生消杀公共场所和周围环境；

——采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无鼠、无蟑螂和无蝇蚊虫；

——在化学防治中注重合理用药，不使用违禁药品。

3.2.4 安全保卫服务

包含办公区来人来访登记、检查、通报等工作，治安防范、财产安全、公共秩序管理及突发事件处置等，设备设施运行维护、道路交通车辆管理，以及重大节假日、特殊或重要时期、重大政治活动期间的安全保卫工作等。具体包括门卫管理、值班巡查、监控值守、车辆停放、消防管理。

安保服务应急，如发生地质灾害、灾害性天气或突发公共事件时，应按照应急处置预案进行处理，并全力配合有关部门，保护人员人身安全，尽量减少财产损失。

3.2.4.1 门卫管理

——机关重要出入口 24 小时值班；

——对外来人员逐一验证、登记及必要安检，若发现疑点，应及时、认真询问，防止闲杂人员进入；

——配合机关信访、保卫部门积极疏导上访人员；

——对外来车辆逐一核对、登记，防止无准入许可的车辆进入；

——有效疏导进出车辆，保持出入畅通；

——对进出物品实施分类记录，对大宗物品应当审验，严防危险物品进入。

3.2.4.2 值班巡查

——落实 24 小时值班巡查制度，保证值班电话 24 小时畅通；

——根据机关保卫部门要求，合理安排巡查路线，确保重点部位全覆盖；

——发现违规行为应及时制止，发现异常情况应立即通知相关部门并在现场采取必要措施；

——收到监控中心指令后，巡查人员应及时到达指定地点并迅速采取相应措施；

——发现消火栓、安全警示标志等公共安全设备设施损坏、缺失或不能正常使用等情况，应及时报告、记录并及时安排维保人员进行处理。

3.2.4.3 监控值守

——监控设施应 24 小时正常运行，双人值守并合理安排值守时间，如有故障应及时排除，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，并保持完整记录，监控资料按规定期限

保留；

——在夜晚采取补光等措施，确保视频图像清晰，确保安全出入口和内部重点部位的视频监控无死角、无盲区；

——监控中心收到险情、火情等报警信号及其他异常情况的信号后，应及时报警并安排其他安保人员携带处置装备及时赶到报警点进行现场处理；

——保持治安电话畅通，接听及时。

3.2.4.4 车辆停放

——院内设置行车指示、限速等标识和路口反光镜，规定行驶路线，指定停放区域，保证车辆有序通行、便于停放；

——车库专人管理，定时清洁，无易燃易爆等危险品存放，监控、照明、抽水、消防器械配置齐全、正常运行；

——非机动车定点有序停放。

3.2.4.5 消防管理

——建立消防安全责任制；

——保持所有消防通道畅通，在明显位置设置疏散示意图；

——消防设施有明显标志，定期巡检和维护消防设备设施，保持完好、完整和正常使用，并保留文字记录，按时上报；

——对易燃易爆品设专区专人管理；

——局机关和各管理单位按规定每年应至少组织一次组织消防演练或培训，并列入年度安全考核指标中。

3.2.5 其他服务

按时处理日常机关报刊邮件代收发；

按时日常水电暖租等代办服务。

3.3 安全文明作业

3.3.1 物业维护的各道工序施工要做到以人为本，安全施工，文明作业。

3.3.2 道路物业养护施工要统一着装，设施工警示标志，保证施工人员和过往行人的安全。

3.3.3 养护单位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。

3.3.4 养护作业现场应干净整齐，各类警示标志设置明显。余料及时清理、清扫，禁止

随意丢弃。

3.3.5 现场的各种设施、材料、设备器材、苗木等物料应当定点存放。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。

3.3.6 在维修维护中涉及到的特种设备（根据《特种设备目录》确定特种设备）应遵循《中华人民共和国特种设备安全法》《特种设备安全监察条例》的相关规定，制定有专门的特种设备操作规程，定时检验。

3.3.7 特种操作人员应持证上岗，根据作业类别分别执行国家应急管理部《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》、国家质检总局《特种设备安全监察条例》和建设部《建筑施工特种作业人员管理规定》相关之规定，满足操作岗位需求，取得国家统一格式的特种作业人员证书，方可从事相应的作业或者管理工作。

3.4 应急预案

物业管理应当以保障为主，对临时发生的停电、停水、季节变化等突发事件应有应急预案和处置措施，对于牵涉面非常广的临时突发事件，需要建立起多部门密切配合、各环节紧密衔接、反应迅捷的协作机制。在第一时间作出反应，沉着应对，迅速启动应急预案。

4 检查评定

4.1 日常检查

物业服务机构应每日进行日常自检自查，并填写日常检查记录表（日常检查记录表详见附录 A）呈报业主方物业管理职能部门进行审核确认，存在的问题属于常规问题的，物业服务机构可自行处理，属于较大问题的，应及时告知机关物业管理职能部门。

机关物业管理职能部门可视情况现场检查，及时出具整改意见。物业服务机构应积极配合，研究制定整改方案并呈报机关服务管理部门审批后方可实施。物业服务机构应在规定的时间内完成整改，整改完成后递交书面的整改报告，申请整改验收。

物业服务机构及机关物业管理职能部门应共同参加验收，验收合格的双方应在验收报验单上签字确认，不合格的应继续整改，直到符合要求为止。

4.2 季度检查

机关物业管理职能部门每个季度应进行季度检查，根据检查结果编写检查评定报告上报上级领导及部门。

机关物业管理部直接对物业服务机构进行监督检查，机关物业管理部及物业服务机

构接受政府上级主管部门的监督管理。

整改及验收办法同日常检查。

4.3 不定期抽检

机关物业服务管理职能部门可采取不定期抽检的方式对物业服务机构提供的物业服务进行检查，检查的形式可以是书面检查、现场检查，物业服务机构应积极配合，并对整改的问题及时整改。

机关物业管理部门直接对物业服务机构进行监督检查，机关物业管理部门及物业服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

整改及验收办法同日常检查。

4.4 年终总结

每年年底提前一个月开展年终考评，进行年终总结。对一年中运行管理的过程及效果进行评审。检查的形式应采取书面检查、现场检查、满意度调查等多种形式相结合的方式。根据检查评定报结果，由机关物业服务管理职能部门编制年终总结报告报上级主管部门。

机关物业管理部门直接对物业服务机构进行监督检查，机关物业管理部门及物业服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

5 绩效评价

检查评定结果应作为绩效评价工作的重要基础和内容，绩效评价具体的管理办法按照绩效评价体系或其他相关管理规定执行。

6 持续改进

持续改进的结果应是服务、过程的改进和管理体系绩效与有效性的改进。应根据分析和评价过程和年终评审的结果，确定是否需要实施持续改进的措施，并结合服务需求的变化，制定下一年度的服务需求及管理计划。

附录 A

(规范性附录)

管理性表单目录（下阶段完善）

序号	表单名称
1	维护作业日志
2	日常检查记录表
3	整改验收报验及验收表
4	报修及回访记录表
5	签证单

附录 B

（资料性附录）

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/T1.1 标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写；

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求；

1.现行行业国家标准及行业标准；

2.国家相关政策规定：

《机关事务管理条例》

《中央国家机关后勤服务指南》

3.省内相关政策规定：

《云南省机关事务条例》

《云南省办公用房维修标准》

《卫生保洁服务方案》

《省委机关办公区配套服务保障项目评价考核实施方案（试行）》

4.云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

《云南省机关事务管理局内设机构职责》

《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（JGSW05000—2018）

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05004—2018

后勤服务管理标准 绿化服务工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 实施

云南省机关事务管理局

目录

1 总则	1
1.1 目的	1
1.2 范围	1
1.3 内容	1
1.4 其他	1
2 运行	1
2.1 运行体系	1
2.2 运行指导	1
2.3 使用说明	2
3 服务项目管理.....	2
3.1 基本要求	2
3.2 绿化服务作业	3
3.3 安全文明作业要求	4
3.4 应急预案	5
4 检查评定.....	5
4.1 日常检查	5
4.2 季度检查	5
4.3 不定期抽检	5
4.4 年终考评（年终总结）	6
5 绩效评价.....	6
6 持续改进.....	6
（规范性附录）	7
（资料性附录）	8

1 总则

1.1 目的

为促进云南省省级机关后勤服务管理科学化、规范化、标准化，保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明，提高云南省省级机关绿化养护管理水平，制定本指南。

1.2 范围

本指南作为构成云南省机关事务管理局省级机关事务标准体系下的后勤服务管理标准中的绿化服务标准组成部分，适用范围为：云南省省级各机关办公区的绿化养护，用于绿化服务机构及其工作人员，也用于对绿化服务进行督导、检查和评价的部门。指南在云南省机关事务管理局内部使用，其他各级机关可结合实际参照执行。

绿化服务按区域分为室内作业和室外作业，属于绿化服务范围以外较大的绿化工程，需重新采购施工单位的，应按照相关规定遵照工程建设程序开展。

1.3 内容

云南省省级机关办公区的绿化服务，包括办公楼室内办公室、门厅、走道等公共区域的盆景、盆花摆放养护，室外包括乔木、灌木、绿地的养护，以及及花坛、栏杆、园灯、标志牌、园林小品等设施的维护管理，具体内容以签订的合同为准。

1.4 其他

省级机关绿化养护管理除应符合本标准外，还应符合国家现行的有关标准的规定。

2 运行

2.1 运行体系

本工作指南应在云南省机关事务管理局编制的云南省机关事务管理工作标准总体系下运行。

在绿化服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

本工作指南以《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》（YNJGSW01002-2018）和《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 标准化导则》（YNJGSW01003-2018）为指导实施。

本工作指南应与云南省机关事务管理局编制的内部标准中《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（YNJGSW05000—2018）联合实施。

2.3 使用说明

绿化服务质量及要求应遵循后续编制且执行的内部服务质量标准与现行的行业国家标准和行业标准；

绿化服务的具体工作操作规程应遵循后续编制且执行的内部操作规程与现行的行业国家标准和行业标准；

绿化服务的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 服务项目管理

3.1 基本要求

3.1.1 项目实施计划

绿化服务项目实施计划已经上级主管部门批准，政府性资金已经落实。

3.1.2 服务机构引入

绿化服务属于劳务派遣的，按照劳务派遣的相关管理规定及签订的劳务派遣协议执行。

采用政府购买的应按照国家购买服务的相关规定择优选定，被选定的绿化服务机构应为依法成立、具有独立企业法人并具备专业绿化维护、或具备专业绿化管理维护的物业管理能力的专业机构。

3.1.3 合同管理

绿化服务需求方及服务机构应签订合同，根据合同约定的内容和范围履行双方的权利和义务，合同原件及时存档。

3.1.4 服务方案

绿化服务机构应在法律法规、行业规范的前提下，制定符合不同服务对象的绿化服务方案，以满足业主方的实际需求，绿化服务方案经报审审批后实施，服务方案存档留存。服务方案的主要内容应至少包括：服务范围及内容、组织机构、制度建设、技术措施、质量保障措施、成本控制措施、文明施工及环境保护措施、服务承诺等几方面的内容。

3.1.5 制度建设

绿化服务机构应建立合理绿化服务工作管理制度并认真落实，管理制度应作为服务方案的内容一并提交服务需求方报审。

3.1.6 技术力量

服务机构应配置足够满足绿化服务要求的专业的绿化养护设备及服务团队，设备设施应满足节能环保的要求，服务人员应经统一培训后上岗。设备及人员配置清单应作为服务方案的内容一并提交服务需求方报审。

3.1.7 协调机制

绿化服务机构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。实施方案及协商纪录及时存档。

3.1.8 服务作业

绿化服务进行养护作业应符合相关法律法规、相关的规范标准，满足合同中业主方的需求。尽可能避开人员进出高峰时段，剪枝、喷水、洒药、施肥应避开过往人员，不应妨碍业主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。病虫害防治技术操作必须按照《农药操作规程》进行作业。

3.1.9 临时场地占用

绿化服务养护作业不得擅自占用、挖掘办公区域内的道路、场地，因绿化养护作业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主方的同意，并应在约定期限内恢复原状。

3.1.10 服务人员管理

绿化服务机构应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。若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，政审结果要向机关或机关事务管理机构报备。

3.1.11 档案管理

绿化服务运行过程中各类管理资料、日记台账、养护资料完备，并应及时存档留存。

3.2 绿化服务作业

3.2.1 室内作业

室内绿化养护内容包括花木配置、花木摆放、花木养护及清洁卫生，按照已批准的绿化服务方案实施，执行相应标准及管理规定，每日做好养护作业日志（养护作业日志表详见附录 A），存档备查。

a) 花木配置

花木品种、规格及数量应根据各行政部门行政级别，同时兼顾业户的喜好和花木的季节适应性，并与环境气氛相协调的原则进行选择，具体依据经批准的《花木配置管理规定》

(花木配置管理规定详见附录 A) 执行。

b) 花木摆放

绿化服务机构应根据已批准的服务方案中的摆放要求实施, 执行相应标准及管理规定。

c) 花木养护

花木养护应按照相关的行业规范及已批准的服务方案执行, 发现花木花叶出现病虫害问题或与周围环境不协调时应及时呈报花木更换计划, 经批准后及时更换, 并对更换下的病虫害花木场进行治理养护。对于更换或新放的盆栽, 要向业主说明其名称、特性, 并及时进行品种、规格数量的签证, 签证单(签证单表详见附录 A) 存档留存。

d) 清洁卫生

作业完成后, 应清除盆内垃圾, 擦拭花盆, 浇水施肥时尽可能不洒落在盆外, 保持花盆及周围青洁, 地面无水迹。

3.2.2 室外作业

室外绿化养护内容包括乔木、灌木和草地, 以及相应的绿地设施, 按照已批准的服务方案实施, 执行相应标准及管理规定, 每日做好养护作业日志, 存档备查。

a) 绿化养护

认真做好日常绿化养护工作, 服务质量符合相应标准及管理规定。发现草坪、花卉植物死亡, 及时制定具体花卉植物更换方案, 呈报机关绿化服务管理职能部门批准后实施, 及时进行品种、规格数量的签证, 签证单(签证单表详见附录 A) 存档留存。

b) 绿地清洁

保持绿地清洁、美观, 及时清除绿地、花坛内的垃圾、砖头、瓦块、枝叶等废弃物, 绿地内水面杂物、现场堆放时间不得超过当天, 重点地区随产随清, 做到巡视保洁。

c) 绿地设施

绿地花坛、栏杆、园灯、标志牌、园林小品、供水闸阀、喷头等设施应保持完好无损, 发现缺损应及时补报、更换。

3.3 安全文明作业要求

3.3.1 绿化养护的各道工序施工要做到以人为本, 安全施工, 文明作业。

3.3.2 绿化养护作业要统一着装, 户外作业应设施工警示标志, 保证施工人员和过往行人的安全。

3.3.3 养护单位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。

3.3.4 养护作业现场应干净整齐，各类警示标志设置明显。余料及时清理、清扫，禁止随意丢弃。

3.3.5 现场的各种设施、材料、设备器材、苗木等物料应当定点存放。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。

3.3.6 对于喷洒农药，修剪树枝等会影响周边环境的作业，应提前报备，或尽量选择非工作日进行，如确实需要在工作日进行，应有明显的标识或提醒，在确定的工作范围内保持安全文明作业。

3.3.7 服务电话需有人24小时值守，并应在接到报修后30分钟内到场查看并有效处理。

3.4 应急预案

对于突发的大风暴雨天气，应有专门的应急预案，在事前的保障事后事的恢复工作上应重点关注。

4 检查评定

4.1 日常检查

绿化服务机构应每日进行日常自检自查，并填写《日常检查记录表》（日常检查记录表详见附录A）呈报业主方绿化服务管理职能部门进行审核确认，存在的问题属于常规问题的，绿化服务机构可自行处理，属于较大问题的，应及时告知机关绿化服务管理职能部门。

机关绿化服务管理职能部门可视情况现场检查，及时出具整改意见。绿化服务机构应积极配合，研究制定整改方案并呈报机关服务管理职能部门审批后方可实施。绿化服务机构应在规定的时间内完成整改，整改完成后递交书面的整改报告，申请整改验收。

绿化服务机构及机关绿化服务管理职能部门应共同参加验收，验收合格的双方应在验收报验单上签字确认，不合格的应继续整改，直到符合要求为止。

4.2 季度检查

机关绿化服务管理职能部门每个季度应进行季度检查，根据检查结果编写检查评定报告上报上级领导及部门。

机关绿化服务管理职能部门直接对绿化服务机构进行监督检查，同时机关绿化管理部门及绿化服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

整改及验收办法同日常检查。

4.3 不定期抽检

机关绿化服务管理职能部门可采取不定期抽检的方式对绿化服务机构提供的绿化服务进行检查，检查的形式可以是书面检查、现场检查，绿化服务机构应积极配合，并对整改的问题及时整改。

机关绿化服务管理职能部门直接对绿化服务机构进行监督检查，同时机关绿化管理部门及绿化服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

整改及验收办法同日常检查。

4.4 年终考评（年终总结）

每年年底提前一个月开展年终考评，进行年终总结。对一年中运行管理的过程及效果进行评审。检查的形式应采取书面检查、现场检查、满意度调查等多种形式相结合的方式。根据检查评定报结果，由机关绿化服务管理职能部门编制年终总结报告报上级主管部门。

机关绿化服务管理职能部门直接对绿化服务机构进行监督检查，同时机关绿化管理部门及绿化服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

5 绩效评价

检查评定结果应作为绩效评价工作的重要基础和内容，绩效评价具体的管理办法按照绩效评价体系的相关规定执行。

6 持续改进

持续改进的结果应是服务、过程的改进和管理体系绩效与有效性的改进。应根据分析和评价过程及年终评审的结果，确定是否需要实施持续改进的措施，并结合服务需求的变化，制定下一年度的服务需求及管理计划。

附录 A

(规范性附录)

管理性表单目录（下阶段完善）

序号	表单名称	备注
1	养护作业日志	
2	日常检查记录表	
3	整改验收报验及验收表	
4	报修及回访记录表	
5	签证单	
6	花木配置管理有关规范	

附录 B

(资料性附录)

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/T1.1 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求

1.现行行业国家标准及行业标准：

2.国家相关政策规定：

《机关事务管理条例》

《机关事务工作“十三五”规划》

住房和城乡建设部关于发布行业标准《园林绿化养护标准》的公告

3.省内相关政策规定：

《云南省机关事务工作“十三五”规划》

《云南省贯彻〈党政机关厉行节约反对浪费条例〉实施细则》

4.云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

《云南省机关事务管理局内设机构职责》

《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》(JGSW05000—2018)