

ICS 03.080.01  
CCS A 12

# T/ZJJGSW

团 体 标 准

T/ZJJGSW 0003-2024

## 党政机关集中办公区后勤综合集成 服务和管理规范

(Party and government organs centralized office arealogsitics integrated  
services and management standards)

2024—08—15 发布

2024—08—15 实施

浙江省机关事务管理研究会 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 后勤服务管理要求 .....	2
5 特色数字化服务管理要求 .....	9
6 服务监督与考核 .....	18
附录 A （规范性） 日常零星维修业务流程 .....	20
附录 B （规范性） 零星维修工程业务流程 .....	21
附录 C （规范性） 专项工程审批实施业务流程 .....	22
附录 D （规范性） 招标（采购）申请 .....	23
附录 E （规范性） 招标（采购）中标备案表 .....	25
附录 F （规范性） 会议预定流程 .....	26
附录 G （资料性） 保洁服务质量要求 .....	27
附录 H （资料性） 材料分类保洁服务质量要求 .....	30
附录 I （资料性） 行道树养护质量及扣分标准 .....	31
附录 J （规范性） 一房一码报修流程 .....	32
附录 K （规范性） 评价指数 .....	33
附录 L （规范性） 公物仓运行流程 .....	35

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省机关事务管理研究会提出并归口。

本文件起草单位：浙江省机关事务管理局省行政中心管理处、中国质量认证中心有限公司。

本文件主要起草人：廖玲珍、戴冠华、刘晓晗、夏洪伟。

# 党政机关集中办公区后勤综合集成服务和管理规范

## 1 范围

本文件规定了党政机关集中办公区后勤服务管理要求、特色数字化服务管理要求、服务监督与考核。本文件适用于各级党政机关集中办公区后勤管理和服务工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范  
GB 50016 建筑设计防火规范  
GB 55036 消防设施通用规范  
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号  
GB/T 17242 投诉处理指南  
GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语  
GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南  
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求  
GB/T 28181 安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求  
GB/T 29118 节约型机关评价导则  
GB/T 41568—2022 机关事务管理术语  
GB/T 50319 建设工程监理规范  
GB/T 50378 绿色建筑评价标准  
DB 33/T 1339 公物仓建设与运行规范  
JGJ 16 民用建筑电气设计规范  
SB/T 10474 餐饮业营养配餐技术要求

## 3 术语和定义

GB/T 41568—2022 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 集中办公区 centralized office area

党政机关单位集中办公的场所。

### 3.2 后勤服务 logistics service

为机关正常运转提供的以服务为主要目的的工作。

### 3.3 公物仓 official property warehouse

对行政事业单位闲置、处置、超标准配置的资产以及经批准组建的临时机构、召开重大会议、举办大型活动、批量集中采购购置的储备资产及罚没资产等进行统一管理、统一调配、统一处置的运作平台。

### 3.4 办公用房 office buildings

行政事业单位占有、使用或者可以确认属于行政事业单位资产的,为保障机关正常运行需要设置的工作场所。

## 4 后勤服务管理要求

### 4.1 办公用房维修服务与管理

### 4.2 办公用房维修服务与管理

#### 4.2.1 基本要求

4.2.1.1 应符合国家法律法规、标准、规范、技术规程等要求,遵循勤俭节约、节能环保、经济适用原则,以消除安全隐患、恢复和完善使用功能为办公用房维修服务与管理重点。

4.2.1.2 维修服务单位应根据合同约定的维修内容、标准及时组织维修,加强维修项目过程、质量的管理,并服从本级党政机关事务主管部门的监督管理。

4.2.1.3 监理方开展维修工程监督工作应符合 GB/T 50319 要求。

4.2.1.4 办公用房维修业务分为日常零星维修、零星维修工程、专项工程。

4.2.1.5 应建立本单位办公用房日常检查、维修档案,并妥善保管。档案应包括项目建议书、可行性研究报告和初步设计、审批、招投标、设计图纸、施工、竣工验收、结算审计等相关批文及手续材料。

4.2.1.6 具备条件的集中办公区域,可以由县级以上人民政府党政机关事务主管部门统一保障本级党政机关通用办公家具。

#### 4.2.2 日常零星维修

##### 4.2.2.1 维修流程

日常零星维修应包含接收任务、组织施工、结算审计等环节,日常零星维修业务流程图应按附录A。

##### 4.2.2.2 接收任务

零星维修经办人员接受任务后,根据报修情况踏勘现场。情况较紧急的简单报修要求可直接向服务单位发出维修通知。情况较复杂或工程量较大的报修要求,应报主管部门领导同意后,再组织服务单位实施。

##### 4.2.2.3 组织施工

服务单位接到维修通知后,应准备材料、组织施工,并及时完成维修。维修完成后,应由报修方签字确认、监理方验收。

##### 4.2.2.4 结算审计

服务单位应每月汇总上报零星维修结算书,零星维修经办人员核对维修任务,监理核对工程量后,交由审计经办人员并联系审计单位组织结算审计,完成后支付款。

#### 4.2.3 零星维修工程

##### 4.2.3.1 维修工程业务流程

零星维修工程应包含项目确定、编制项目及预算、审批、组织施工、竣工验收、结算审计六个主要环节,零星维修工程业务流程图应按附录B。

##### 4.2.3.2 项目确定

应根据使用单位的函件或交办通知,对项目需求及规模等内容进行讨论研究,形成决议。

##### 4.2.3.3 编制方案及概算

应按照决定的项目需求及维修规模,委托第三方编制建设方案及概算。

##### 4.2.3.4 审批

项目建设方案及概算经负责部门领导同意后，应请示上级领导审批。

#### 4.2.3.5 组织施工

应根据招投标、工程建设等法律法规、标准，公开招标选择或委托有相应资质的施工单位，签订施工合同，及时组织施工。

#### 4.2.3.6 竣工验收

负责基建的科室应组织监理方（设计方）、建设方竣工验收，验收内容包括竣工验收是否完整、使用功能是否具备、办公用房使用方案是否合理、各类办公用房面积标准和装修标准、安排使用单位是否符合有关规定等。

#### 4.2.3.7 结算审计

施工方递交结算资料，交由审计经办人员并联系审计单位组织结算审计，按照合同约定支付款项。

### 4.2.4 专项工程

#### 4.2.4.1 申报条件

办公用房因使用时间较长、设施设备老化、功能不全、存在安全隐患而不能满足办公要求等情况的，可进行大中修，申报专项工程。

#### 4.2.4.2 流程要求

专项工程审批实施应包含现场踏勘和检验检测、会议研究计划方案、审批、设计及编制方案、招标、签订合同、组织施工、竣工验收、结算审计等主要流程环节。业务流程应按附录C。

#### 4.2.4.3 现场踏勘和检验检测

应对申报项目进行现场踏勘，必要时可委托专业机构对结构安全等进行检验检测，开展适修性和可行性评估。主要勘验项目现场是否安全、是否适合改造，核定改造内容等。

#### 4.2.4.4 会议研究计划方案

计划方案由党政机关事务会议研究决定，主要研究讨论建设规模、建设方案、建设投资、建设周期等内容，形成决议后，报分管领导、主要领导审批。

#### 4.2.4.5 审批

4.2.4.5.1 专项工程经分管领导、主要领导同意审批后进行申报。

4.2.4.5.2 应编制项目建议书、可行性研究报告、初步设计等立项材料，项目建议书包括项目概况、项目建设初步选址及建设条件、项目建设规模内容、项目投资估算及来源、建设进度初步设想、经济效益和社会效益的影响、结论等内容。可行性研究报告主要依据项目建议书批复编制项目概况、项目的必要性、项目建设方案、项目投资概算、结论和建议。初步设计主要依据批复文件，按照规范进行编制。

4.2.4.5.3 应按照投资规模，依次上报项目建议书、可行性研究报告和初步设计，每项审批需将内容审批完成后向省发改委上报。

4.2.4.5.4 项目建议书、可行性研究报告、初步设计等立项材料应由省发展改革委审批、省财政厅出具资金审核意见。

#### 4.2.4.6 设计及编制方案

4.2.4.6.1 取得初步设计批复后，应依据批复文件，由具有相应资质单位进行施工图设计、编制设计方案、制作工程量清单。

4.2.4.6.2 设计完成后，应由党政机关事务会议确定，并报分管领导审批，确定是否组织招投标。

#### 4.2.4.7 招标申请

招标前，应向本级招投标管理部门提出申请，申请材料主要包括本级招标（采购）申请表、招标申请请示、本级分管领导批示。本级招标（采购）申请表、招标申请请示应按附录D中的表D.1、D.2。

#### 4.2.4.8 组织招标

应按照施工图、工程量清单及其它需求，委托第三方组织在市区公共资源平台或政府采购平台公开组织设计、施工、监理、主要设备及材料等招标。

#### 4.2.4.9 招标备案

招标完成后，向本级招投标管理部门备案。备案材料主要包括招标（采购）中标备案表、评标报告。本级招标（采购）中标备案表应按附录E。

#### 4.2.4.10 合法性审查

招标完成后，发出中标通知书，中标金额在100万元以上的项目合同应报相应监管部门进行合法性审查，合法性审查内容包括：项目合同、招标（采购）申请表、招标（采购）中标备案表、中标通知书、评标报告、招标文件、领导批示、法律顾问意见书等。

#### 4.2.4.11 签订合同

按照相关要求修订完善合同，双方应在规定时间内签订合同，合同文本中应明确保证实施结果和对结果的保证时间。

#### 4.2.4.12 组织施工

4.2.4.12.1 项目管理应遵守国家、地方建设工程项目管理法规、制度文件的要求。

4.2.4.12.2 施工单位应根据合同约定的改造内容、规模、标准等内容及时组织维修改造，符合公共机构办公用房节能改造建设等标准要求，加强项目建设内容、过程、质量和工期等方面管理。施工单位应对改造项目过程进行详细、准确记录，应遵守法规、制度文件的要求。

4.2.4.12.3 监理方应按照合同履行职责，按设计图纸以及相关标准要求，对维修过程和施工质量进行检查、记录、督促整改。

#### 4.2.4.13 竣工验收

4.2.4.13.1 改造完成后，监理方组织建设方、设计方、施工方验收，验收内容应包括竣工验收是否完整、使用功能是否具备、办公用房使用方案是否合理、各类办公用房面积标准和装修标准、安排使用单位是否符合有关规定等。

4.2.4.13.2 设计方负责编制竣工图，施工方提交相关验收材料，监理方负责出具审核意见，验收不合格应督促在规定时间内落实整改。

#### 4.2.4.14 结算审计

施工方递交结算资料，审计经办人员将结算资料交给相关审计部门，审计部门委派结算审计单位进行结算审计，按照合同约定支付款项。

### 4.3 会议服务与管理

#### 4.3.1 人员管理

4.3.1.1 应根据会议管理和服务岗位的需要配置相应的专职人员。选聘人员时，应考虑身高、年龄、形象、受教育程度、实际工作经验、技能、沟通表达、应变能力、身体健康、无违法犯罪记录等因素。

4.3.1.2 应建立员工培训制度和员工会议服务手册，每季度不少于1次培训。

4.3.1.3 会议服务人员应统一着装，得体大方，言行举止得体文明，仪态端庄，主动服务。

#### 4.3.2 设施设备管理

4.3.2.1 会议设施设备的标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.3.2.2 应配备与会议场所、会议规模相适应的基础照明设施、温控设备、音视频设备、宽带通讯或

无线网络、桌椅等，会议系统备品备件类型、数量应充足全面，满足会议需要。

4.3.2.3 应制定并执行设备维护计划，并做好记录。定期对会议系统设备进行维护和检测，每月不少于1次。维护和检测项目包括视频系统、音频系统、传输系统、照明、电力、消防等其他辅助系统。

4.3.2.4 对已投入运行的设备、备用设备应保证系统完整、部件齐全、设备清洁，运行正常，使用良好。

4.3.2.5 对现用系统和设备进行大修、更新、改造后，应组织验收。

4.3.2.6 更换备件前，应检查各项参数设置是否一致。核准后方可更换，并做好更换记录。

### 4.3.3 会议服务管理

#### 4.3.3.1 会议需求确认

4.3.3.1.1 会议预定流程应按附录F。

4.3.3.1.2 记录会议需求信息时，应准确记录会议需求信息和联系人并复述，并及时向负责人汇报会议预订信息。

4.3.3.1.3 受理会议服务后，应指定专人负责会议事项对接，做好会议登记，并及时与委托方确认。制定会议服务保障工作方案，明确各岗位分工、服务人员数量、时间安排等事项。

#### 4.3.3.2 会前准备

4.3.3.2.1 会议服务人员宜提前2h完成会议用品准备和会场布置，每类会议用品规格和样式应分别统一。

4.3.3.2.2 技术人员宜提前1h到场，完成会议使用的线路、麦克风、音响、视频等设备的布置工作，并对灯光、空调、音控设备、音频设备、视频设备、备份设备等进行调试。

4.3.3.2.3 召开电视电话(视频)和网络会议时，应协同相关部门做好准备和保障工作，提前1天与会议主办方商议制定会议方案。

4.3.3.2.4 会议服务人员应提前30min到岗就位，提供站服导引。

#### 4.3.3.3 会中服务

4.3.3.3.1 会议期间根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务。

4.3.3.3.2 会议中场休息时，会议服务人员应留在会议室看管物品，或将会议室门上锁，得到通知后方可打开。

4.3.3.3.3 会议服务人员若需离开应告知管理人员或办会人员，经管理人员或办会人员同意并安排其他会议服务人员，做好相关交接工作后，方可离场。

#### 4.3.3.4 会后服务

4.3.3.4.1 会议结束后，会议服务人员应及时有序引导参会人员离开。

4.3.3.4.2 应及时做好会场清洁和整理，检查有无遗留物品，关闭门窗及设备设施。

4.3.3.4.3 会议服务人员应按要求将会务使用后的物品统一收集、归还、处理，参会人员未带走的会议资料应妥善处理。

4.3.3.4.4 相关人员应做好会务服务记录并归档。

## 4.4 动力设备服务与管理

### 4.4.1 供变电系统管理

4.4.1.1 应建立24h运行值班监控制度，并根据设备状况实时监测检查，做好检查记录。操作严格按照电力机电设备的规程执行。

4.4.1.2 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，及时向本级后勤管理单位或后勤使用单位报告。发现应急照明故障，应在30min内到达并组织维修。

4.4.1.3 应至少每周检查1次各变电室防护及消防设施。绝缘工具每半年检测1次。

4.4.1.4 应至少每月巡检1次公共电气柜、电气设备、公共使用的照明系统、指示灯具线路、开关等，发现缺损或故障，及时处置。有重要或重大活动时，提前对活动区域照明系统进行检查、维修，并启动

应急发电车保障措施。

4.4.1.5 电气设备应在新投入运行、交接验收试验、大修、运行阶段至少每年进行1次预防性试验，对各变电室10 kV开关试验、继电保护试验、变压器检测试验、电缆检测试验以及母线检测等严格检查。根据设备运行情况、运行环境，使用年限制定相应的计划。

4.4.1.6 应定期检查电气设备和线路的安全状况，以防因短路、过载、电火花引起的火灾事故。防火及消防设施配置应符合GB 50016、JGJ 16。

4.4.1.7 制定停电、高压倒闸、触电事故等相关应急预案，每年进行应急演练并做好记录。

#### 4.4.2 冷冻（空调）空调系统管理

4.4.2.1 冷冻（空调）设备操作人员应了解并熟悉主机设备及辅助设备的构造、性能、操作方法和故障产生的原因及预防措施，掌握设备维护及保养规程，严格按照规范操作冷冻设备。

4.4.2.2 冷冻系统所有设备，包括阀门、仪表、安全装置应保持完好。水、油、气管道应保持畅通，不应出现漏水、漏油、漏气现象。系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

4.4.2.3 中央空调运行前，应对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施进行系统检查。运行期间应每日巡视1次运行情况。

4.4.2.4 应定期对冷冻（空调）通风系统进行检查维护。至少每月进行1次各传感器检查、压（温）差调整、电气维护、油位、制冷剂液位检查，加注必要的润滑剂。每半年检查1次管道、阀门并除锈。每年清洗2次办公室、会议室风机盘管过滤网。

#### 4.4.3 电梯管理

4.4.3.1 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。

4.4.3.2 宜至少配备1名取得特种设备作业证件的电梯安全管理人员每日巡查，对电梯维保单位进行监督。巡查内容包括检查各照明、按钮、指示灯及安全开关等良好、电梯上下运行、开（关）门移动无异常，确认设备正常等。

4.4.3.3 电梯故障时，电梯安全管理人员应立即到场处理，维保专业人员15 min内到场进行救助和排除故障。

4.4.3.4 应至少每15天内进行1次全面专业维护检查和保养，包括各机电、电气维护、开关调整、钢丝绳、桥（厅）门等机械结构、油位等检查调试，加注必要的润滑剂。检查确认设备正常的运行条件和运行状态，查看日常记录。

4.4.3.5 应至少每季度检查1次电梯设备安全运行状态，包括电梯机房、井道、地坑等安全设备设施等安全检查，对保养制度执行的督查和对保养人员技术能力的考察等。

4.4.3.6 应制定电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年至少演练1次。

#### 4.4.4 监控设备运维管理

4.4.4.1 应每日检查监控设备及附属设施运行状态，发现问题及时报修。

4.4.4.2 设备故障时，应迅速排除故障，恢复设备正常运行，做好处理记录。

4.4.4.3 至少每月分析检查1次月度监控数据，包括火警信息、故障信息等信息，及时做好月度数据分析。并满足火警信息应统计分析起火原因、起火类型、场所分布、高发时段分类别进行警情；故障信息应统计分析设备故障数、设备离线数统计数据，故障频发单位。

4.4.4.4 在发生严重设备故障时，应立即向上级报告，并采取紧急措施。

#### 4.4.5 避雷系统

4.4.5.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。

4.4.5.2 应定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置，发现问题及时处理。

4.4.5.3 应定期对变配电室内的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地可靠。

4.4.5.4 当发生雷电伤（困）人事故后值班人员应立刻通知各部门专业人员和安全管理，采取正确的防护救治措施及时援救伤（困）人员。做好对受损设备的隔离警示，保持人员安全距离。

#### 4.4.6 给排水系统

4.4.6.1 至少每日巡检 1 次供水设施，保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。至少每年养护 1 次水泵设备。

4.4.6.2 每半年疏通 1 次地下管井，每季度疏通清理 1 次窨井、雨水井、排水管道，每周清扫 1 次明沟，保证室内外排水系统通畅。每年汛期前检查雨（污）水井、屋面雨水口等排水设施。

4.4.6.3 如遇供水单位限水、停水，应第一时间通知使用单位，并尽可能提前做好储水和临时供水工作。发现安全隐患或耗水严重、水质不达标等情形的，应及时安排日常维修或局部更新改造。

#### 4.5 保洁服务与管理

##### 4.5.1 一般规定

4.5.1.1 应配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围。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。

4.5.1.2 应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，保持服务区域整洁、干净。日常保洁至少每日 2 次，专项或深度清洁根据合同约定频次或实际需要进行。

##### 4.5.2 保洁服务管理

###### 4.5.2.1 室内保洁

4.5.2.1.1 应对服务功能性用房、自动扶梯/垂直电梯、候梯厅、走廊/楼梯（消防梯）、卫生间、开水间、大厅/门厅、设备房等区域进行卫生清理，清洁内容及质量要求见附录 G。

4.5.2.1.2 应根据污渍及被污染物的材质选择相应的工艺，具体材料分类保洁服务质量见附录 H。

###### 4.5.2.2 室外保洁

应对地下车库、外立面、雨棚、广场、停车场、天台/屋顶/台阶、园林绿地、人工湖、喷水池、垃圾房等区域进行卫生清理，清洁内容及要求见附录 G。

###### 4.5.2.3 垃圾处理

4.5.2.3.1 垃圾分类收集容器应按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾进行“四分类”设置，张贴垃圾分类标识，宜设置非手触的开启装置。垃圾分类收集容器设置种类及地点见表 1。

4.5.2.3.2 应按指定位置摆放，每日拖洗 2 次垃圾中转房地面，保持清洁无异味，四周无散积垃圾。

表 1 垃圾分类收集容器设置种类及地点

序号	设置地点	分类收集容器设置种类
1	办公室、会议室等房间	可回收物、其他垃圾
2	公共区域	电梯口、大堂、每层楼梯拐弯处
		厕所
		室外
3	食堂和餐饮服务区	可回收物、厨余垃圾、其他垃圾
4	分类垃圾收集点	可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾
注1：每一幢楼宜设置一个有害垃圾收集容器（有害垃圾收集点应设置在有人监管的区域）。室外公共区域宜按间隔50m-100m设置可回收物和其他垃圾两分类收集容器。		
注2：办公室内分类收集容器容积宜为10L-20L，其他设置地点分类收集容器容积宜为20L-60L。		

###### 4.5.2.4 卫生消杀

4.5.2.4.1 应配合有关部门进行有害生物的预防和控制，定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制蚊虫孳生。

4.5.2.4.2 生物防治等化学药剂应按照说明配制、使用、消毒、清洗。

###### 4.5.2.5 特殊作业要求

4.5.2.5.1 高空清洗作业前检查设施、设备、人员防护装置处于良好状态。作业时应采取防护措施，

设置醒目的安全作业标志。

4.5.2.5.2 定期检测高空清洗作业设备、装置，如吊具、吊板、绳索等安全性能指标符合有关规定。

#### 4.6 绿化服务与管理

4.6.1 应建立服务区域绿化养护方案及绿化管理制度，并做好工作记录。

4.6.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。

4.6.3 根据季节和气候状况，对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护。绿化养护标准见附录 I。

4.6.4 应定期检查绿化区域内设施状态，并对绿化区域的景观进行维护，保持绿植生长良好，无枯死、无树挂，有良好的观赏效果。草坪生长整齐，修剪高度一致，覆盖率高。

4.6.5 根据病虫害发生规律实施综合治理，确保植物生长良好。

#### 4.7 安保服务与管理

##### 4.7.1 出入管理

4.7.1.1 应对来访人员及车辆进行核实、登记，检查有效身份证件，经被访人同意后准许进入。

4.7.1.2 相关人员将办公设施器材、建筑材料及其他公用物品带出行政区，应由物品所属单位出具证明，注明品名、数量并盖章，交执勤人员查验核实后方可出门。

4.7.1.3 排查可疑人员及物品，发现疑点及时询问，必要时通知有关部门处理。

##### 4.7.2 车辆管理

4.7.2.1 公务用车和工作人员车辆应凭有效通行证件或经电子识别系统验证进入。

4.7.2.2 对外来车辆出入实行登记管理制度。货车进出应符合审验程序。

4.7.2.3 应设置车辆行驶指示标识，合理规划车辆行驶路线，保证出入通道畅通。

4.7.2.4 车辆停放实行专人管理，合理有序安排车辆的停放区域，机械式停车设备应按承重、车辆尺寸有序停放。

4.7.2.5 重大会议或活动时，应对车辆流通情况、车位情况合理部署安排。

4.7.2.6 当停车场地受限时，可采取人防（停车场）工程与人防易地合建。

##### 4.7.3 巡查巡逻

4.7.3.1 制订巡查巡逻计划，合理安排巡逻路线，对重点设施设备和区域、重点部位应增加巡逻频次。巡逻过程中，应做到多看、多听、多闻、多问，及时与监控室保持联动，保证巡逻质量。

4.7.3.2 巡逻人员应重点关注治安、消防、水管煤气泄漏等情况，发现问题应立即处理并及时报告。

4.7.3.3 巡逻人员应负责维护责任区域的公共秩序，协助开展交通秩序管理。

##### 4.7.4 安防监控

4.7.4.1 视频监控室应实行 24 h 值班制度，值班电话保持 24 h 畅通。

4.7.4.2 定期检查和检测监控设施设备，确保监控系统功能正常、通讯系统畅通。

4.7.4.3 收到火情、险情及其他异常情况报警信号时应及时确认，安排相关人员及时到达现场进行处置，必要时启动应急预案。

##### 4.7.5 应急保障

4.7.5.1 县级以上后勤主管部门应会同有关部门制定党政机关运行保障应急预案，做好集中办公区域保障应急工作。

4.7.5.2 发生重特大突发事件时，经本级人民政府批准可统一调配下级党政机关的办公用房、公务用车等资产。

#### 4.8 餐饮服务与管理

##### 4.8.1 运营管理

###### 4.8.1.1 采购及验收管理

- 4.8.1.1.1 应制定采购计划,明确采购产品的名称、产地、规格、型号、数量、供货期限等信息。
- 4.8.1.1.2 应与供应商签订采购供应合同,应包含食品原料的质量、定价标准、配送、退换货、货款支付、产品安全责任等内容。
- 4.8.1.1.3 应建立查验管理制度,审验供应商的经营资格,验明产品合格证明和产品外观、标识等。

#### 4.8.1.2 餐饮供应管理

- 4.8.1.2.1 食堂应保障基本食品供应,宜选用绿色、有机、无公害食品原材料。
- 4.8.1.2.2 应以食物多样化、平衡膳食模式为原则,制定科学营养配餐制度,做到定期更新食谱。
- 4.8.1.2.3 供餐过程中,应对食品采取有效防护措施,避免食品受到污染。使用传递设施(如升降笼、食梯、滑道等)时应保持传递设施清洁。
- 4.8.1.2.4 食堂餐饮供应可采取自助、小炒、套餐、小碗菜等多种形式。

#### 4.8.1.3 用餐服务管理

- 4.8.1.3.1 用餐区内应安排专人负责现场秩序维护和人员引导,后勤管理人员应对服务人员的分餐技能、服务态度等进行巡检。
- 4.8.1.3.2 餐前应对餐桌、餐椅进行清洁,分派菜肴、盛装食品的工器具应清洁消毒并摆放整齐有序。用餐区入口处宜设置餐盘拿取处,在出口处设置餐盘回收处。
- 4.8.1.3.3 提供接待服务时,确定接待方案,按接待的人员标准制定接待模式。

#### 4.8.1.4 食品安全管理

- 4.8.1.4.1 原料采购选择的供货者应具有相关合法资质,建立原料采购索票、索证、验收、保管、发放制度。有食品质量控制与保障体系,原料购进、监察、验收制度及记录齐全。
- 4.8.1.4.2 定期对农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐用具清洗消毒等进行检测。
- 4.8.1.4.3 生产经营者应根据加工制作基本要求和加工制作区域的使用规范,制定粗加工制作与切配、成品加工制作、食品相关产品使用、高危易腐食品冷却和食品再加热详细的操作方法与要求。
- 4.8.1.4.4 使用的洗涤剂、消毒剂应符合 GB 31654 等食品安全国家标准和有关规定。

### 4.8.2 能源资源利用

#### 4.8.2.1 能源利用管理

- 4.8.2.1.1 厨房区域应设通风系统,产生油烟的设备应设机械排放系统。产生大量蒸汽的设备应设机械排风系统。
- 4.8.2.1.2 油烟经净化设施处理后应符合国家和地方相关排放标准的规定。油烟净化设施应安装运行工况监测装置,有条件的宜安装油烟自动监测设备。
- 4.8.2.1.3 应健全食堂用水管理制度,提倡行为节水,采用节水型用水器具。
- 4.8.2.1.4 食堂灶具、热水器、空调等主要用能设备应优先采购和使用节能产品。根据当地气候和自然资源条件,充分利用太阳能等可再生能源。工艺适用时,宜建设全电厨房。

#### 4.8.2.2 计量器具管理

- 4.8.2.2.1 建立完整的设备计量器具台账,对能源资源利用进行分区、分类计量。
- 4.8.2.2.2 应设置食堂用电力、热力、天然气等分设计量总表,设备计量器具应具备数据远程功能。
- 4.8.2.2.3 宜按用餐区域、厨房区域分区计量用电情况,有多个区域时电、气宜分别计量。

#### 4.8.2.3 设施设备运维管理

- 4.8.2.3.1 应采取有效节能措施,降低食堂工艺及运行能耗。建立能源资源消费统计台账,定期开展专项审计,分析就餐人数和能源资源消费状况。
- 4.8.2.3.2 对用能、用水设备的日常维护和定期巡检,应及时更换破损部件。

## 5 特色数字化服务管理要求

## 5.1 应用支撑平台

### 5.1.1 一般规定

应按照标准化、智能化、可视化的原则，建立党政机关后勤服务管理数字化平台，根据县（市、区）、乡镇（街道）行政中心业务系统功能需求，通过电子政务外网等实现上下级平台之间数据共享交换和业务协同。

### 5.1.2 平台管理要求

5.1.2.1 应支持数字化管理平台、手机端应用软件、网站等多端方式使用。

5.1.2.2 应通过新一代数字化技术，完成基础设施设备原始信息的感知和收集，实现安保、能耗、监控、应急告警等智能化管理。合理部署感知设备，保证设备有效接入物联网，实现设备、网络和系统之间的互联互通。

5.1.2.3 应具备数据采集、数据查询、权限分配、故障报警、数据保护等功能。

5.1.2.4 应建立数据动态更新机制，对应用场景和业务系统产生的数据，实现在线归集、实时更新。

5.1.2.5 应安排专人负责数字化应用的日常管理。对数据采集、传输、应用等进行管控，对数据的权限合理分配，对信息安全采用多重措施做好保障。

5.1.2.6 应完善安全管理制度和防范机制，注重安全风险评估和预防，保障数据的产生、存储、传递和处理过程保密、完整、可控，保障各业务应用安全、稳定、可靠。

### 5.1.3 总体架构

5.1.3.1 党政机关后勤服务管理数字化平台宜参照浙江省“集中办公区服务一件事数字化平台”建设，汇集各集成应用数据，实现数据统计分析、综合查询、决策支持和动态可视化管理。总体架构见图 1。

5.1.3.2 集成应用可包括，行政综合管理、办公用房管理、院落会议服务管理、停车管理、安防管理、智慧食堂管理、后勤服务管理、能源管理、公物仓管理、生活服务管理等业务模块。相关模块之间的数据应支持信息交互和联动。



图 1 总体框架

## 5.2 行政综合管理

### 5.2.1 内部管理

#### 5.2.1.1 人员管理

应对后勤服务人员进行合理分类管理，明确组织架构、人员组成及岗位职责，设置其在管理平台中

的不同管理权限。

### 5.2.1.2 档案管理

维修、巡检、保养记录应长期保存，且与设备资产一一对应，后勤服务和人员档案定期更新存档。

### 5.2.1.3 资产管理

应对后勤所属资产统一登记、管理，包括设施设备信息、物料库存、设备折旧、设备采购、费用支出等信息的统一管理。

## 5.2.2 社会化管理

5.2.2.1 县级以上党政机关事务主管部门可根据政府采购的要求，向社会购买列入党政机关运行保障社会化服务指导目录的服务项目。社会化服务可包括，消防维修保养、电梯维修保养、秩序维护、绿化、保洁、能源管理等。按照服务内容对合同、信息记录、跟踪处理、工单全流程、效率评估建立不同类别数据库。

5.2.2.2 外包供应商宜在平台录入巡检标准、保养标准、巡检计划、保养计划，后勤管理人员对相关维修、保养记录的实施人员信息、时效信息、过程信息进行有效管理。

5.2.2.3 供应商管理应按所需材料、用品、服务等建立不同类别供应商数据库。

## 5.3 办公用房管理

### 5.3.1 基础信息管理

5.3.1.1 宜制定相应的基础数据技术规范，实现基础信息数字化巡查、统一管理。

5.3.1.2 应以各办公用房为单位建立线上基础信息档案、业务数据档案，对房屋信息、土地信息、权属信息等录入和存档。

5.3.1.3 应对办公用房的信息登记、登记审批流转、房屋处置、审批统计、信息变更等处置内容数字化管理。

5.3.1.4 应对办公用房的变化、租借使用、人均面积、分类使用情况数字化管理。对有关指标计算、排名、展示，宏观汇总分析、微观智能对比，反映办公用房的管理和使用情况。

### 5.3.2 使用及处置管理

5.3.2.1 宜与省办公用房系统对接，同步办公用房、附属用房、服务用房、单位数量、在编人员总数等信息，房屋应按需分配给使用单位，使用部门以及使用人员。

5.3.2.2 应对办公用房用面积核定、协议签订、使用监管、腾退移交等情况线上管理。支持办公用房使用业务在线办理、使用实时情况在线展示、使用动态数据数字化监管。

5.3.2.3 应对办公用房调剂使用、转换用途、置换、出租、拍卖、拆除等处置情况数字化管理。

### 5.3.3 维修及配置管理

5.3.3.1 宜对办公用房大、中修的申请、审核、审批、预算安排、备案、维修执行情况、反馈登记等流程数字化线上管理。

5.3.3.2 应对办公用房调剂、置换、租用和建设等动态调整，包括在线申请、核准、审批等的配置管理。

### 5.3.4 六房合一管理

宜对党政机关单位的办公用房、保障房、征收安置（周转）房、人才公寓、大搬快聚房及其它县管公房等六大类房产管理、经营、处置业务数字化管理。

5.3.4.1 宜通过可视化平台对管理范围内的国有房产分布情况、各单位房屋使用效益、各类国有房产闲置未利用情况有效管理，全量采集国有房产信息。应满足以下要求：

5.3.4.1.1 采集主管单位现有房产数据、不动产权证数据；

5.3.4.1.2 各级单位自主申报，完善国有房产数据资源；

- 5.3.4.1.3 逐步接入租赁合同、单位租赁收入支出等与国有房产相关的数据。
- 5.3.4.2 宜对各类国有房产使用运行情况数字化监测。条件允许时，可对接公共数据平台，接入个人用气数据信息、个人用水数据信息、商品房买卖合同信息等数据，对人才公寓在用情况、公租房资格前置条件变更等情况进行动态监测。
- 5.3.4.3 应由使用权主管方，统一协调房产配给。国有房产统一调度部门即使用权主管方（省、县（市）级党政机关事务保障中心），统一接收全县党政机关企事业单位房产使用需求、统一审批调度足额国有房产资源。
- 5.3.4.4 应对管理流程的数字化改造，提供线上资产申报审批、合同线上化、支付线上化等服务。结合线下巡查、定期报备等配套制度，形成“线上、线下”联动的全生命周期监管模式。
- 5.3.5 一房一码管理
- 5.3.5.1 应支持“一码多用”，以房间为单位生成二维码，对房屋档案、房屋调剂、使用情况、报修情况管理。
- 5.3.5.2 宜支持二维码扫码报修，使用人员可通过应用软件扫码进行报修。管理人员线上申报审批，登记维修执行情况。报修流程应按附录 J。
- 5.4 院落会议服务管理
- 5.4.1 会议设备管理
- 5.4.1.1 条件允许时，可利用物联网远程操控设备自动开启会议室设备，将讲语音扩声系统、视频播放系统、桌面升降系统等各相关子系统联动，并通过系统控制终端进行集中管理。
- 5.4.1.2 服务人员可利用与监控画面的实时对接查看会议室内部画面情况，及时提供会议服务。
- 5.4.2 会议系统管理
- 5.4.2.1 宜依据会议系统预约信息，提供会前准备、会中管理以及会后归档等服务。
- 5.4.2.2 系统应具备预约、保留及取消功能，支持手机端、电脑端等多种客户端操作。提供会议室搜索、会议室状态查看、常用会议室查看等功能，优先展示空闲会议室，便于预约操作。
- 5.4.2.3 系统应支持会议信息导入，预约成功后自动通过短信、邮件等方式向与会人员发出会议相关消息通知。
- 5.4.3 会议管理分析
- 5.4.3.1 系统应支持会议服务需求确认、会议室场地数据、会务设施设备、服务人员调配、服务应急响应、服务质量情况统计和分析。
- 5.4.3.2 应采用数字技术，对会议数据进行加密和保护，确保会议数据的安全性和保密性。
- 5.5 停车管理
- 5.5.1 车辆信息管理
- 5.5.1.1 应支持车辆信息实时档案建立，一车一档。支持绑定车辆、车位、姓名、单位等相关信息，支持机动车与车主多对多的绑定关系。
- 5.5.1.2 应通过监控、摄像头、巡检人员对车辆数据采集车辆出入记录、场内位置等信息，实现车辆出入和场内车辆的综合监管。
- 5.5.1.3 宜支持车辆通行证在线备案，录入车辆车牌及车主姓名、联系方式等信息。
- 5.5.2 车辆出入管理
- 5.5.2.1 应支持线上停车预约，登记来访人员、车牌、来访单位、联系电话、申请时间段、申请事由等信息，经管理人员审核通过后，出入门禁道闸自动抬杠放行。
- 5.5.2.2 车辆出入口控制系统应与消防报警系统联动抬杆。
- 5.5.2.3 无人值守出入口应配置对讲功能，具备与消防控制室或后勤管理中心双向通话功能。

### 5.5.3 车辆停放管理

5.5.3.1 条件允许时，宜建立露天和地下车位引导系统，通过信息发布屏或移动终端提供位置、停车位空满状态及空余车位引导功能。

5.5.3.2 宜整合会议服务系统数据信息，展示当日会场会议情况、参会人数和停车余位、可预约车位情况。

5.5.3.3 系统根据实时余位情况计算停车指数，以“红橙黄绿”四色显示车位使用情况，车位资源短缺时预警显示。

5.5.3.4 系统应联动监控设备对车辆违停情况分析，避免车辆乱停及被占。

## 5.6 安全管理

### 5.6.1 安防管理

5.6.1.1 宜配备监控、摄像头等物联感知设备，对出入口通道、道路、公共场所、其他重要部位等进行实时和有效视频监控。安保人员可利用物联感知设备协助日常巡检、线上人工视频巡检、线上智能巡检、例行专项巡查等工作。

5.6.1.2 应将现有监控系统、人员通道系统、报警系统及设备有效对接数字化平台，并定期升级。

5.6.1.3 视频监控联网系统符合 GB/T 28181 中网络安全及信息化管理要求，并独立组网，且不得接入外网。

5.6.1.4 宜支持监控视频人员异常报警、轨迹跟踪等功能，保证监控视频存储容量达 3 个月以上。

5.6.1.5 宜对出入口门禁管理，应满足以下要求：

- a) 行人、非机动车的主出入口，宜双向配置人脸识别、智能一卡通识别、手机感应识别等比对、认证及控制设备；
- b) 平台应支持对访客的个人信息、来访时间、拜访对象等信息进行预约登记，出入口闸机应整合平台门禁预约信息，审核通过的访客自动放行。

5.6.1.6 宜参照智慧安防系统相关管理要求，对管理平台、管理服务门户、人车权限统一管理。应满足以下要求：

- a) 应联动安防相关的访客预约、车辆出入申请、借调出入申请、物资出入申请、施工证申请、备用钥匙申请等服务，统一授权管理；
- b) 宜根据管理需要，在办公区域、重要功能场所、指定消费场所等区域，部署统一的身份识别管理系统，应具有门禁控制、门锁控制、通道控制、考勤管理、人员身份识别和认证等功能；
- c) 宜建立消防联动系统，对接消防主机，实现消防报警信息接入，并关联区域和点位摄像机、门禁，实现安消联动，火灾门禁控制，实现应急疏散可视化。

### 5.6.2 消防安全管理

#### 5.6.2.1 消防系统管理

系统宜支持消防报警情况在线监测，将设备信息和消防报警信息同步管理人员。

#### 5.6.2.2 消防设施管理

消防设施应按照国家相关法律法规、规范标准进行设计、建设与管理，符合 GB 55036 的要求。

### 5.6.3 电梯安全管理

5.6.3.1 应对电梯运行故障状态进行智能监测，当监测异常时产生告警，并将设备信息和告警信息同步管理人员。

5.6.3.2 宜通过安装传感器或视频智能分析设备，检测电动车进入电梯并产生告警。

## 5.7 智慧食堂管理

### 5.7.1 智能一卡通管理

5.7.1.1 宜适用于身份识别、金融消费服务、权限通行等多个场景。身份识别包括门禁、车辆管理、

会议考勤等。

5.7.1.2 宜支持在全省党政机关数据共享互通，实现“一卡多用、一卡通用”。

5.7.1.3 食堂、超视等区域宜建设“一码通”自助支付服务，设置省域范围内通用的“一码通”二维码，实现扫码线上扣费，跨区域结算。

## 5.7.2 智慧食堂

### 5.7.2.1 采购及验收管理

可参照原材料采购数字化采购系统，对采购、供应、结算、监管等全流程库数字化管理。应满足以下要求：

- a) 建立原材料统一采购平台，合理调配原材料采购及使用，降低采购成本；
- b) 公开成交量、成交价格等数据，保证采购行为公开透明；
- c) 采购管理系统应具有商品比价、采购下单、采购审核、商户接单、商品验收、库存管理、财务统计等功能；
- d) 通过人员监管加视频监控的手段对采购验收环节进行规范。如利用视频监控食堂验收区和电子秤上的食材品种、数量，并保存 30 天内视频数据；
- e) 宜使用数字化管理手段检验食材、食品相关信息。

### 5.7.2.2 供餐管理

5.7.2.2.1 应每日发布电子菜单，对当日菜品的营养成分、成本、销售数据进行管理。

5.7.2.2.2 应严格加工流程和技术管理，推广使用智能化测量仪器仪表或智能烹饪器具，精确控制食材消耗。

5.7.2.2.3 应提供智能备餐服务，备餐台配备照明设施和智能温控设施。

5.7.2.2.4 应支持订餐服务，满足以下要求：

- a) 应支持电话、网络等多种途径对餐厅和菜品预定；
- b) 宜提供营养餐、外卖、打包菜、小火锅等各类预订；
- c) 可在公共区域设置保温加热型的外卖自助取餐柜，支持二维码或短信等多方式取餐。

### 5.7.2.3 智能收银结算

5.7.2.3.1 收银台宜配备可视化设备，支持多种结算模式，包括传统自助餐的前置定额、先扣费再选餐、先选餐后自称重、人脸识别等。

5.7.2.3.2 可建设“先用餐后结算”电子餐券系统，通过在线申购和先使用后结算的方式，便于来访人员就餐。

### 5.7.2.4 营养分析

5.7.2.4.1 宜收集和建立标准化菜谱和标准菜品库，包括菜品食材、调味料以及营养成分等要素。

5.7.2.4.2 宜建立营养餐专供窗口，设计营养搭配合理、可调整份量的套餐。营养配餐应符合 SB/T 10474 的规定。

5.7.2.4.3 宜通过数字化设备展示菜品营养信息。如配备集成式出品系统和可视化设备，展示菜品的名称、价格、食材、调味料、烹饪方法、营养成分、适用及禁忌人群等信息为客户科学合理膳食提供参考。

## 5.7.3 阳光厨房

5.7.3.1 应建设阳光厨房，公示主要食品原料采购等溯源信息、食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、食品安全承诺、日常监督检查结果记录表。

5.7.3.2 宜采用玻璃隔断、大厅视频、互联网视频，展示厨房内原料清洗、切配、烹饪、专间、餐具消毒等内容。

5.7.3.3 宜实行 24 h 监控，实时监控厨房的操作过程，做到厨房透明化，阳光化，对食堂从业人员和场所环境的自动管理和预警等。

5.7.3.4 宜安装油烟传感设备，实时获取油烟监测数据，并进行分析预警。

#### 5.7.4 反食品浪费管理

- 5.7.4.1 餐饮节约控制应符合 GB/T 27306 等管理要求。
- 5.7.4.2 宜建设智能化库房管控系统，确保原材料在保质期内使用，杜绝因长期贮存造成的浪费。
- 5.7.4.3 宜运用信息技术手段，结合每日采购金额、就餐人数、食材消耗及余量等情况进行大数据分析，指导每日供餐，减少因供餐计划不当产生的浪费。
- 5.7.4.4 宜在厨余垃圾倾倒地张贴或摆放提醒、警示和宣传标识。安装监控屏幕，设立曝光台及称重台，以示警戒。
- 5.7.4.5 食品包装材料或容器应符合食品安全标准要求，鼓励提供免费打包服务。
- 5.7.4.6 线上点餐流程页面应以显著方式提示按需、适量点餐的页面警示框。点餐页面宜标注餐品份量、规格、建议用餐人数等信息，推广小份量、多规格餐品或者可选套餐。

#### 5.8 后勤服务管理

##### 5.8.1 运维服务管理

- 5.8.1.1 宜结合数字技术，利用智能移动端、智能设备等，实现设施设备运维应用。
- 5.8.1.2 宜通过智能传感器实时自动收集各项监控数据，与系统预设的指标进行对比，筛选出异常数据预警，自动生成维修工单供维修人员快速维修处理，实现智能巡检工作。

##### 5.8.2 公共服务管理

###### 5.8.2.1 保洁管理

- 5.8.2.1.1 宜对保洁领班日常巡检可视化管理。设置保洁巡检位置二维码，贴于对应区域，日常巡检时扫码签到，通过系统平台的保洁调度图动态位置实现实时监控。
- 5.8.2.1.2 巡检异常时，巡检人员应及时通过系统平台报修模块提交报修。

###### 5.8.2.2 绿化管理

- 5.8.2.2.1 宜对绿化服务工作可视化管理，设置绿植养护位置二维码，贴于对应的区域，日常绿植养护时扫码签到通过系统平台的绿化服务调度图动态位置实现实时监控。
- 5.8.2.2.2 条件允许时，宜建设绿化智能灌溉系统控制灌溉节水、作物生理和湿度，监测与控制供水量、供水压力、土壤水、作物生长信息和气象数据。

#### 5.9 能源管理

##### 5.9.1 供配电系统管理

- 5.9.1.1 宜安排 24 h 系统在线监测和专人远程值守，实时监视变配电系统的回路电量、电流、电压、谐波等电参数，重要回路的温度和剩余电流。
- 5.9.1.2 宜对配电室的环境安装温湿度监测、高压母线温感监测、漏水水浸监测、烟感监测、视频监控，并制定合理的预警阈值，及时产生告警。
- 5.9.1.3 配电柜中的组件宜采用智能远程设备，便于掌握并跟踪分析开关跳闸、电耗计量的信息。

##### 5.9.2 给排水系统管理

- 5.9.2.1 应实时对给水泵运行监视及控制、给水泵故障报警、水池水位报警、园林绿化自动化浇灌设备运行状态监视及控制。
- 5.9.2.2 水泵房水浸监测设备宜与视频监控等对接。

##### 5.9.3 通风空调管理

- 5.9.3.1 通风空调设备宜具备运行状态监视及控制、故障及停电报警功能。

通风空调设备宜具备节能管理功能，应满足以下要求：

- a) 对大型中央空调水泵进行变频调控、对主机进行出水温度基于负荷变化动态供需平衡调控、对冷却塔可进行冷却需求的动态调控等；

b) 对分体式空调系统的室外机和室内机实施监视和控制、基于负荷变化的动态供需平衡调控等。

5.9.3.2 新风系统宜实现远程、手动、自动控制，通过空气质量监测设备的实时数据采集，调整新风设备开启状态和送风量调控。

5.9.3.3 宜根据冷热负荷需求、气温变化、室内人流量、散热设备使用量实时动态，对空调系统设备进行适时调控，满足末端实时舒适度和节能降碳需求。

#### 5.9.4 公共照明系统管理

5.9.4.1 宜对公共照明设备运行状态监视及分区控制、公共照明设备节电设置与控制、景观照明设备状态监视、景观照明设置及控制、监测异常告警。

5.9.4.2 应根据光照度设置自动启停，对开关时间进行设定。设置定时开关等计划执行自动开关灯，或手动执行开关灯。

#### 5.9.5 碳管理系统

5.9.5.1 应实时监测碳排放总量，碳排放曲线，碳排放构成。根据燃气、用电等用能情况计算碳排放。

5.9.5.2 宜对标国家零排放建筑排放指标和 GB/T 50378 标准要求，采取相应的减排举措。

#### 5.9.6 节能管理

5.9.6.1 应依据 GB/T 29118 要求建设节约型机关。建立节能运行管理制度和用能系统操作规程，对用能系统和设备运行调节、维护保养、巡视检查。

5.9.6.2 应对用能管理，采取技术上可行、经济上合理的措施，降低能源消耗，减少、制止能源浪费，有效、合理地利用能源。应符合以下要求：

- a) 减少空调、计算机、复印机等用电设备的待机能耗，及时关闭用电设备；
- b) 依据国家有关空调室内温度控制的规定，充分利用自然通风，改进空调运行管理；
- c) 电梯系统应实行智能化控制，合理设置电梯开启数量和时间，加强运行调节和维护保养；
- d) 办公建筑应充分利用自然采光，使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，改进电路控制方式，推广应用智能调控装置；
- e) 对网络机房、食堂、开水间、锅炉房等部位的用能情况实行重点监测，采取有效措施降低能耗。

#### 5.9.7 能耗监测管理

5.9.7.1 宜监测资源消耗情况，包括用电量、用水量、燃气用量等，对异常能耗情况告警。

5.9.7.2 宜对全区域接入计量器具的总用量、每块计量器具的用量情况对比分析。

5.9.7.3 宜在用水主管及支路安装远传水表，在电力表箱及支路安装远传电表，对用水、用电相关数据进行采集监测。

5.9.7.4 应结合本单位用能特点和上一年度用能状况，制定年度节能目标和实施方案，采取节能管理或者节能改造措施。

5.9.7.5 应对能耗较大的设备进行重点管控，实施能耗定额管理机制。分层、分项、分类用能进行月度、季度、年度能耗定额管理，超值预警，实现节能降耗的目标。

#### 5.10 公物仓管理

##### 5.10.1 建设要求

5.10.1.1 实体公物仓公物仓的选址，场所、设施、设备布局要求可参照 DB33/T 1339 相关要求。

5.10.1.2 虚拟公物仓可通过资产管理平台进行资产管理，满足实体公物仓与虚拟公物仓的共享调剂使用。前端公物仓部门宜使用虚拟公物仓系统，后端公物仓部门宜使用仓库管理平台。仓库管理平台可结合自身规模建设并在资产管理平台应用市场上架，平台应符合多租户体系架构的要求。

5.10.1.3 虚拟公物仓应具备资产调剂、资产共享、资产租赁保障、资产周转使用、专项资产管理、报废等功能。对资产进行分类统一编码，做到账卡物相符。

5.10.1.4 应对未统一纳入仓库管理平台的闲置、处置、超标准配置等资产进行全流程审批管理。闲置

资产和储备资产等进行统一管理、统一调配和统一处置。有超配或闲置资产的行政事业单位应登录虚拟公物仓，向公物仓管理部门提出资产上架申请。

## 5.10.2 运行管理

县级以上人民政府党政机关事务主管部门应在同级财政部门指导下，结合实际推进党政机关运行保障资产公物仓数字化管理，对纳入公物仓管理的资产统一赋码，对党政机关运行保障资产入仓、在仓、出仓和使用情况的实时动态管理。虚拟公物仓运行流程应按附录 L。

### 5.10.2.1 入仓管理

5.10.2.1.1 应对符合下列情形的资产在虚拟公物仓提出上缴申请：

- a) 行政事业单位长期闲置、低效运转和超标、超编配置的有使用价值的国有资产；
- b) 经批准的临时机构及大型会议、活动等阶段性工作通过购置、接受捐赠、上级部门调拨及奖励等形式形成的资产；
- c) 按政策更新置换后，未达到报废年限的被置换的资产；
- d) 因撤销、合并、改制等机构变动原因形成的可以纳入公物仓管理的资产；
- e) 其他应移交公物仓集中统一管理的资产。

5.10.2.1.2 应根据库房存储情况，结合资产特点，确认入库后的楼栋、楼层、库区、巷道、货架组、层数和库位等，填写资产库位码上传至仓库管理平台。

### 5.10.2.2 仓储管理

5.10.2.2.1 公物仓主要区域应安装监控设施，并实时监控，确保公物仓安全有序运行。

5.10.2.2.2 公物仓资产的出售、出租、调剂、捐赠、报废等处置应按相关部门的规定执行，处置信息应与虚拟公物仓和仓库管理平台信息同步。

### 5.10.2.3 出仓管理

5.10.2.3.1 需调剂或借用资产的，可提交出仓申请。出仓申请应经相关责任部门审核。

5.10.2.3.2 出仓申请经过公物仓管理部门审核通过后，虚拟公物仓应将出库资产的信息发送至仓库管理平台。公物仓应根据出库资产信息制定资产出库计划。

5.10.2.3.3 资产出仓完毕后，应填写公物仓出仓单，分类核销资产库存及库存位，并将出仓信息与仓库管理平台核对确认。

5.10.2.3.4 应结合数字化系统，根据应急响应需求时效，自动分配最优物资配送地点，并实施 GPS 全程配送点位及时效计算。

### 5.10.2.4 虚拟公物仓管理

5.10.2.4.1 应支持公物仓资产跨部门、跨层级、跨地区调剂使用，实现省域联动、共享共用。

5.10.2.4.2 公物仓管理部门应对上架申请进行审核，并对资产的性质进行分类判定，审核通过后在虚拟公物仓上完成资产信息上架工作。审核未通过时，公物仓管理部门应告知原因并退回申请。

5.10.2.4.3 资产信息上架后，资产需求单位应向公物仓管理部门提交资产需求申请，公物仓管理部门审核通过后由公物仓完成账务、资产的出仓。

5.10.2.4.4 资产需求单位接收资产后，公物仓管理部门应在虚拟公物仓上完成资产信息下架工作。

5.10.2.4.5 行政事业单位的闲置资产使用状态变更时，应及时向公物仓管理部门提出申请，完成资产信息下架工作。

## 5.11 生活服务管理

### 5.11.1 理发预约

5.11.1.1 应提供多种的预约挂号方式，包括电话预约、网络预约、现场预约等。网络预约应配备信息化预约管理平台，实现预约号源统一管理与动态调配。

5.11.1.2 应合理安排预约放号时间，提供取号服务，理发师营业后提供叫号服务。

5.11.1.3 理发服务应支持多种支付方式，包括现金、智能一卡通、人脸识别、扫码支付等。

### 5.11.2 洗衣预约

- 5.11.2.1 宜提供智慧洗衣服务，设置洗衣智柜，扫码下单预约洗衣服务，完成洗衣、存衣、收衣、支付等操作。
- 5.11.2.2 应对接数字化平台，对衣物收发、监控、统计和管理。
- 5.11.2.3 系统平台应对洗衣店及人员进行权限设置，并对订单、物品存取记录、用户操作记录管理。

### 5.11.3 牙科预约

- 5.11.3.1 应提供多种的预约挂号方式，包括电话预约、网络预约、现场预约等。网络预约应配备信息化预约管理平台，实现预约号源统一管理 with 动态调配。
- 5.11.3.2 应实行实名制预约，患者在预约时须提供真实、有效的身份信息，在患者取号时应核实患者身份信息。
- 5.11.3.3 应合理安排预约放号时间，应采取分时段预约。

### 5.11.4 智慧生活超市

- 5.11.4.1 推行互联网与政府采购相融合，形成统一的政府采购网上超市。
- 5.11.4.2 各级党政机关事务管理部门可在数字党政机关事务专题门户上设置自建采购平台或线上商城的入口，共享采购资源。

### 5.11.5 家政服务预约

- 5.11.5.1 宜支持线上预约、线上接单。线上预约应包含时间、服务、姓名、备注要求等信息。
- 5.11.5.2 宜通过数字化平台设置营业状态，通知排队客户。提供取、叫号服务。

### 5.11.6 自助寄取件服务

- 5.11.6.1 宜设置 24 h 智自助寄取件柜，实现寄取件自助化服务。
- 5.11.6.2 智自助寄取件柜应按照国务院邮政管理部门规定的标准安装监控设备，对快件收寄、投递等涉及的操作全过程及周围环境等进行有效监控，并保证监控设备全天 24 h 运转，监控资料保存时间不少于 30 天。

## 6 服务监督与考核

### 6.1 评价

- 6.1.1 综合运用部门自评、上级部门监督检查、第三方评估、监督评价等方式，开展后勤服务和数字化后勤服务建设情况 and 应用效果评价。
- 6.1.2 每年至少应收集 1 次后勤服务对象的满意度意见。后勤服务满意度信息收集可采用直接与后勤服务对象沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式，满意度不低于 90%。评价指数应按附录 K。

### 6.2 改进

- 6.2.1 持续改进方法符合 GB/T 19004 的规定。定期组织人员进行知识更新培训和技能培训，确保人员技能及综合素质持续改进。
- 6.2.2 对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合格问题进行分析，找出不合格原因，制定纠正措施 and 实施计划，并跟踪措施的实施情况及效果，形成报告。
- 6.2.3 遵循客观性、整体性、科学性、发展性等原则，完善党政机关后勤服务管理评价体系，融入数字党政机关后勤服务建设指标内容。
- 6.2.4 开展数字党政机关后勤服务建设评价结果分析诊断，科学制定评价方案，针对性提出改进措施，实现迭代更新、持续升级。

### 6.3 投诉处理

- 6.3.1 应支持集中受理的服务模式，投诉、报修等均通过数字化管理与服务平台统一调度、跟踪、监控。
- 6.3.2 应公示投诉流程，投诉处理可按 GB/T 17242 执行，明确投诉处理时限。应定期与后勤管理单位或使用单位进行沟通交流，听取意见和建议，并及时处理、反馈。
- 6.3.3 受理、处理后勤服务对象投诉并记录，及时向投诉者反馈处理结果并进行回访，回访率达 100%。

附录 A  
(规范性)  
日常零星维修业务流程

日常零星维修工程业务流程见图A.1。

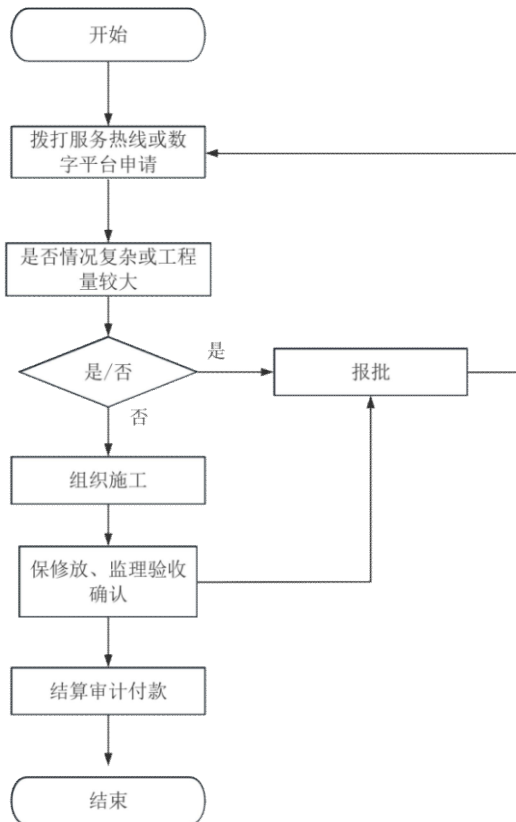


图 A.1 日常零星维修工程业务流程

附录 B  
(规范性)  
零星维修工程业务流程

零星维修工程业务流程见图B.1。

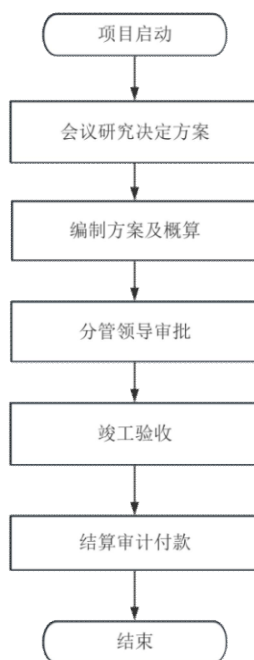


图 B.1 零星维修工程业务流程

附 录 C  
(规范性)  
专项工程审批实施业务流程

专项工程审批实施业务流程见图C.1。

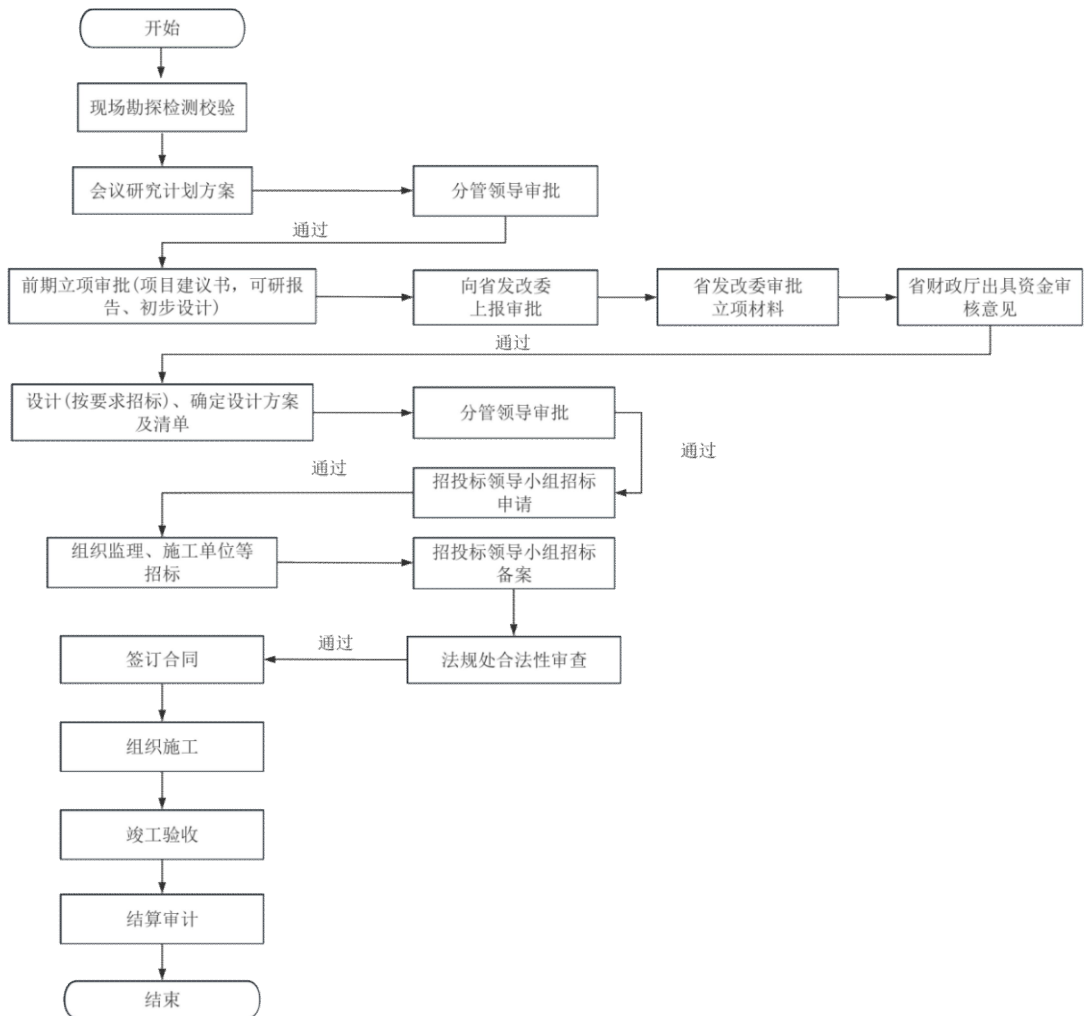


图 C.1 专项工程审批实施业务流程

附 录 D  
(规范性)  
招标（采购）申请

招标（采购）申请表、招标申请请示各见表D.1、表D.2。

表 D.1 招标（采购）申请表

项目名称		项目总投资	
批准文号		资金来源	
本招标名称			
招标方式		本招标最高限价	
招标地点		招标代理机构	
局招投标领导小组组长意见			
局招标办意见			
招标单位（处室）意见			

单位（盖章）：

上报时间：

表 D.2 招标申请请示

<p>_____关于申请_____项目招标的请示</p>
<p>招投标管理工作领导小组:</p> <p>为了进一步推进_____, 拟启动对_____项目的招标。现将有关事项汇报如下:</p> <p><b>一、项目内容和报批情况</b></p> <p>拆除工程主要内容是_____。经_____研究, 拟采取竞争性谈判方式。目前情况:_____。</p> <p><b>二、资金来源和招标控制价</b></p> <p>该项目资金来源: _____, 拆除工程总的投资为: _____, 计划在_____ (日期) 开工, _____ (日期) 完工。</p> <p><b>三、招标方式</b></p> <p>拟在_____进行_____形式招标。</p> <p><b>四、投标人资格条件</b></p> <p>拟请专家推荐三家符合拆除工程资质条件的单位_____。</p> <p><b>五、评标办法</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>特此汇报, 请予审议。(联系人:_____ )</p> <p style="text-align: right;">XXXX处室(单位)盖章 XXXX年XX月XX日</p>

附 录 E  
(规范性)  
招标（采购）中标备案表

招标（采购）中标备案表见表E.1。

表 E.1 招标（采购）中标备案表

单位（盖章）：

上报时间：

项目名称		项目总投资	
批准文号		资金来源	
本招标名称			
招标方式		本招标最高限价	
招标地点		招标代理机构	
招投标领导小组组长意见			
招标办意见			
招标单位（处室）意见			

附录 F  
(规范性)  
会议预定流程

会议预定流程见图F.1。

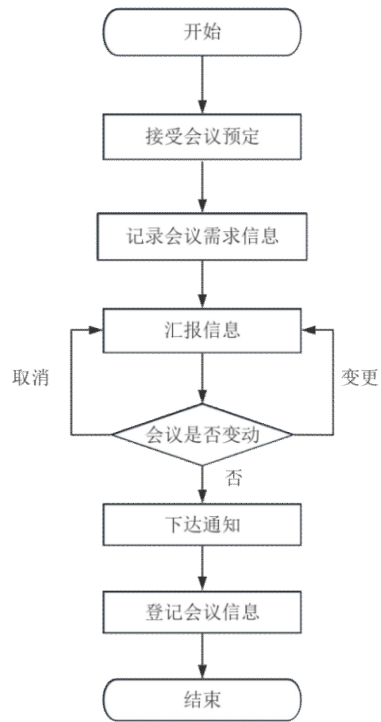


图 F.1 会议预定流程

**附录 G**  
**(资料性)**  
**保洁服务质量要求**

保洁服务质量要求见表G.1。

**表 G.1 保洁服务质量要求**

区域		质量要求
室内区域	一、服务功能性用房（办公室、会议室、活动室、阅览室等独立区域）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 脚踢线等处无积垢、灰尘、水迹和胶黏物等。</li> <li>2. 地面保持干燥洁净、无污垢、纸屑。</li> <li>3. 内墙面、天花板、顶角、转角及墙踢脚等处无积尘、霉斑和蜘蛛网。</li> <li>4. 玻璃门、玻璃窗等表面应洁净、明亮，无水迹、手指印和张贴物。</li> <li>5. 窗台及上下四周接缝处等应光洁，无灰尘。</li> <li>6. 门面、门框、门背等应无油迹和灰尘，金属门饰、门锁、门附件等应保持金属光亮，无锈斑、污迹。</li> <li>7. 办公室家具应保持表面无灰尘，辅助设施的物件表面无积尘和污迹。</li> </ol>
	二、自动扶梯/垂直电梯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自动扶梯金属踏板表面无锈迹和污迹，槽缝无残留垃圾、纸屑。</li> <li>2. 自动扶梯不锈钢裙边或玻璃挡板等表面无水迹和污迹。橡胶扶手表面应保持光洁，无胶黏物及油迹。</li> <li>3. 垂直电梯召唤面板应光亮，无指印和污迹。</li> <li>4. 垂直电梯轿厢门和内壁面应保持光亮洁净，无手印、污迹、胶黏物和乱张贴刻画。</li> <li>5. 梯内地毯保持清洁，无污渍、纸屑、垃圾等，定期更换清洗。</li> </ol>
	三、候梯厅	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大理石、花岗石墙面应保持光亮，无污迹。</li> <li>2. 电梯门保持明亮，无手印和污迹，有透视度。地面无纸屑和水迹。</li> <li>3. 候梯厅直立式垃圾桶（烟缸），清洁无污垢，无异味，无满溢拖挂，摆放合理、整齐。</li> <li>4. 候梯厅内绿色植物生长茂盛，绿叶无浮灰，花盆干净，无烟蒂、杂物，盆地无水迹。</li> </ol>
室内区域	四、走廊/楼梯（消防梯）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 楼梯无痰迹、油污、纸屑、烟蒂和废弃物。</li> <li>2. 扶手栏杆应洁净，无污迹、锈斑及灰尘。</li> <li>3. 楼梯墙面无污迹、鞋印等。</li> <li>4. 通道设施、消防设施等无破损、无积灰、水印。</li> <li>5. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃定期清洗。</li> </ol>
	五、卫生间	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 镜面应明净，无水迹。</li> <li>2. 台盆和台面应无积垢、锈迹、皂迹和毛发。</li> <li>3. 面池水龙头应无皂迹、锈迹和污垢。</li> <li>4. 便斗内应放置清洁球，无积垢、黄迹，无堵塞。</li> <li>5. 坐便器、大便池外部无积垢，内部无黄斑、霉斑，外部无污迹、无积灰。</li> <li>6. 废纸篓无拖挂、无满溢，废弃物袋装，及时倾倒，定期清洗消毒。</li> <li>7. 地面无积水和脚印，地砖缝隙无霉斑、积垢。</li> <li>8. 隔板无积灰、无蛛网、无锈迹、无乱张贴刻画。</li> <li>9. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃定期清洗。</li> <li>10. 洗手液、卫生纸、擦手纸定期补足，摆放整齐，各类设施无积灰。</li> <li>11. 卫生间整体无异味、清洁明亮。</li> </ol>

区域		质量要求
	六、开水间	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 茶叶漏水篮定期倾倒，茶水桶无异味散发，无积垢，定期清洗消毒。</li> <li>2. 开水箱表面清洁无污染，无锈迹，无水垢，背后无卫生死角。</li> <li>3. 垃圾桶无破损，需套袋装置废弃物，桶内垃圾不得超过桶高 2/3，桶表面无污迹，桶内无积水和异味散发，垃圾桶需加盖放置，位置摆放端正，对垃圾桶需定期清洗消毒。</li> <li>4. 开水间内墙面无积垢、蛛网，地面干燥无积水、积垢。</li> </ol>
室内区域	七、大厅/门厅	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大厅/门厅地坪地面，无垃圾、水迹及脚印（视石材情况，定期进行清洗或抛光处理）。</li> <li>2. 挑空厅顶及吊顶灯无蛛网、无长期积灰。</li> <li>3. 大厅/门厅环境应整洁，大理石墙面、立柱应清洁光亮，无积灰。</li> <li>4. 大厅/门厅内各类摆设、装饰物无积灰，摆放整齐。</li> <li>5. 落地玻璃明亮，无手印，无水迹，定期清洗。</li> <li>6. 进门地毯定期清洗、更换，无破损。</li> <li>7. 绿植生长茂盛，绿叶无浮灰，花盆干净，无烟蒂、杂物，盆底无水迹。</li> <li>8. 直立式垃圾桶（烟缸），清洁无污垢，无异味，无满溢拖挂，摆放合理整齐。</li> <li>9. 座椅应保持清洁，无水迹和污迹。</li> <li>10. 地面保持整洁。</li> </ol>
	八、设备房	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 无卫生死角，无废弃物堆积，无蛛网，无积水。</li> <li>2. 管道漆面干净，无锈斑，无油渍，无积灰。</li> </ol>
室外区域	一、地下车库	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 车库地面无积水、积尘、油迹和垃圾。</li> <li>2. 照明灯表面无灰尘，无蛛网。</li> <li>3. 消防设施定期除尘。</li> <li>4. 车库应定期喷洒灭害药水进行消杀处理，保持空气流通，无异味。</li> <li>5. 雨季，设置警告牌，做好防滑措施。</li> <li>6. 下水沟渠定期清理，无积土，无落叶，无堵塞。</li> <li>7. 管道设施无明显积灰。</li> <li>8. 地下车库无杂物堆积，标识标杆清晰。</li> </ol>
	二、外立面、雨棚	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外墙立面无明显积灰、渗出物及污迹，建议一年一次外墙清洗。</li> <li>2. 雨棚无积水，无杂草，无青苔，无垃圾，建议一季度清洗/清理一次。</li> </ol>
	三、广场、停车场	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面应保持干净、平整，路面标识清晰。无大面积积水，无大面积落叶，无青苔、杂草、油污。</li> <li>2. 道路指示牌、照明、垃圾桶、果壳箱等无积灰、无污垢。</li> <li>3. 绿化带内无烟蒂、杂物，无白色垃圾。</li> <li>4. 各类设施设备无破损，无蛛网悬挂，无严重积灰。</li> <li>5. 明沟下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积，定期清理。</li> </ol>
	四、天台/屋顶/台阶	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 无垃圾，无淤泥，无杂草，无杂物堆积。</li> <li>2. 设施设备整齐，无大面积积灰，无私自拉线、拖挂、晾晒。</li> <li>3. 标识、标签、挂牌清晰，无积灰，无污渍，无锈迹。</li> <li>4. 定期处理石材渗出物。</li> <li>5. 定期冲洗台阶。</li> <li>6. 定期清洁屋顶，下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积。</li> <li>7. 明沟通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积物。</li> </ol>
	五、园林绿地	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 无大面积落叶堆积，无枯枝及修剪树枝堆积，无杂物堆积。</li> <li>2. 目测无垃圾、飘落物等。</li> <li>3. 栏杆、座椅无灰尘、无污垢。</li> </ol>

区域		质量要求
	六、人工湖、喷水池	1. 喷水池应保持水质清澈，无沉积物，无异味。 2. 人工湖、水景保持水面清洁，无漂浮物。 3. 无死亡生物。
	七、垃圾房	1. 封闭式，标识标牌清晰，专人管理。 2. 垃圾房内整洁、分区分类堆放。 3. 垃圾日产日清，无拖挂，不满溢。 4. 垃圾装袋、装桶，不散放。 5. 垃圾房地面、墙面、垃圾桶等每日清洗、消毒、灭四害。

附 录 H  
(资料性)  
材料分类保洁服务质量要求

材料分类保洁服务质量要求见表H.1。

表 H.1 材料分类保洁服务质量要求

材 料	质量要求
大理石、花岗石	表面光亮，色泽均一。
面砖	表面光洁，无污迹、油污和胶黏物，接缝处无霉斑。
金属附件及面板	明亮，具有折射光泽，无浊水痕迹。
木质地板	花纹清晰，色泽光洁，保持原色，无灰尘。
亚光、不锈钢、黄铜等	光亮洁净，保持原材料质量，无油灰吸附、粒点状和水迹。
墙纸	花纹清晰，表面无灰尘、油迹、霉点和划痕。
涂料墙	保持原色彩，无印迹、黑点及底色反应。
木质护墙面	光洁，无印迹和水迹。
软质墙面	表面色彩不受污染，保持原色，无油斑、灰尘和水迹。
地毯	纤维方向一致，色泽花纹不浑浊，无垃圾、灰尘和污渍。
玻璃墙面	清洁明亮，玻璃有透视度，影像清晰，镜面无雾气。
洁具瓷面	表面光洁，保持原色，无积垢、黄迹、水迹。
水泥地面	防水、防滑，保持地面洁净，不起沙。

**附 录 I**  
**(资料性)**  
**行道树养护质量及扣分标准**

行道树养护质量标准及绿地养护质量标准见表I.1、I.2。

**表 I.1 行道树养护质量标准**

序号	养护质量标准
1	适时修剪，树冠完整，骨架均匀、生长态势良好，无明显病枯枝、倒垂枝，萌芽徒长枝控制在 30 cm 以内。
2	病虫害防治及时、有效，常见病虫害危害在 5%以下。
3	缺株及时补种，无枯死株。
4	新种树成活率在 95%以上，新种树及时扶正，倾斜度不超过 10°，规格基本一致，树木无绑扎、乱挂现象。
5	树穴杂草清理及时，无积水、杂物，所有行道树树穴应植地被植物，无明显露土。

**表 I.2 绿地养护质量标准**

序号	养护质量标准
1	乔灌木树冠完整，生长旺盛，无病虫害、枯死枝、枯死株、缺株。
2	做好古树、名树及大树（指胸径 20cm 以上的乔木或蓬径 2m 以上的灌木）的管护工作。长势旺盛，无病虫害枯枝。
3	绿篱、色块整齐，高度控制得当，无破残，生长良好，无残缺、死株，徒长枝在 10cm 以下。
4	草花换花及时，做到四季有花，节日布置有重点有创意，无明显残叶枯花，加强水生植物养护、管理。
5	地被植物长势茂盛，草坪高度控制平坦整齐，无明显杂草，嵌草砖内草坪应全覆盖。
6	造型植物保持优美形态，生长旺盛，无明显残缺，徒长枝控制在 10cm 以下。
7	植物病虫害防治及时，危害率控制在 5%以下。
8	绿化景观效果显著，无杂草、植物倒伏、景点破坏，垂直绿化长势良好。
9	绿地保洁及时，无纸屑、果壳、杂物。
10	水面清澈，无漂浮杂物、沉淀、废物。
11	花坛、护栏、树穴、侧石等设施，经常维护，无破损残缺。
12	加强巡查，及时发现损绿、毁绿行为并及时制止、处理和报告。

附录 J  
(规范性)  
一房一码报修流程

一房一码报修流程见图J.1。



图 J.1 一房一码报修流程

附 录 K  
(规范性)  
评价指数

评价指数见表K.1。

表 K.1 评价指数

评价指标	计算方式
业务网办率	线上业务量/总业务量
数据优质率	$1 - (\text{应治理的数据量} / \text{采集总数据量})$
数据治理率	已治理的数据量/应治理的数据量
数据采集月增长率	当月采集的数据量/总数据量
数据生产月增长率	当月数据中心计算产生的数据量/总数据量
标准化差错率	标准化差错发生不得超过 5%
工单及时率	$1 - (\text{超时工单量} / \text{总工单量})$
人均保障面积	$(\text{大院总建筑面积} + \text{大院总占地面积}) / \text{行政处总人数}$
就餐人均保障率	就餐总人次/餐厅服务总人数
智慧餐厅使用满意率	满意订单数/智慧餐厅总服务订单数
绿色食堂创建率	完成绿色食堂创建的公共机构数量/全省公共机构总数
跨区支付月增长量	本月跨区刷卡两/上月跨区刷卡量
公务餐贯通率	已贯通食堂/应贯通食堂
营收总额变动率	当期营收总额/往期数据
利润总额变动率	当期利润总额/往期数据
公物仓利用率	调用物资总数/公物仓入仓物资总数
公物仓年度扩大率	年度入仓物资总数/上年度公物仓物资总数
重大会议占比	重大会议场次/会议总场次
会场利用率	会议总场次/会场数量
办公用房分配使用率	房间使用数量/已分配的房间总数
办公用房维修问题解决率	已维修订单数/应维修订单数
节能数据采集率	完成能耗数据采集的机构数/全省公共机构总数
订单月增长率	本月订单数/上月订单数
订单好评率	好评订单数/总订单数

安全隐患排查率	隐患来源数量/总隐患数量
安全隐患治理率	已治理数量/总隐患数量
保障满意率	调查满意人数/保障总人数
人均保障率	保障总人数/服务处总人数

附录 L  
(规范性)  
公物仓运行流程

虚拟公物仓运行流程见图L.1。

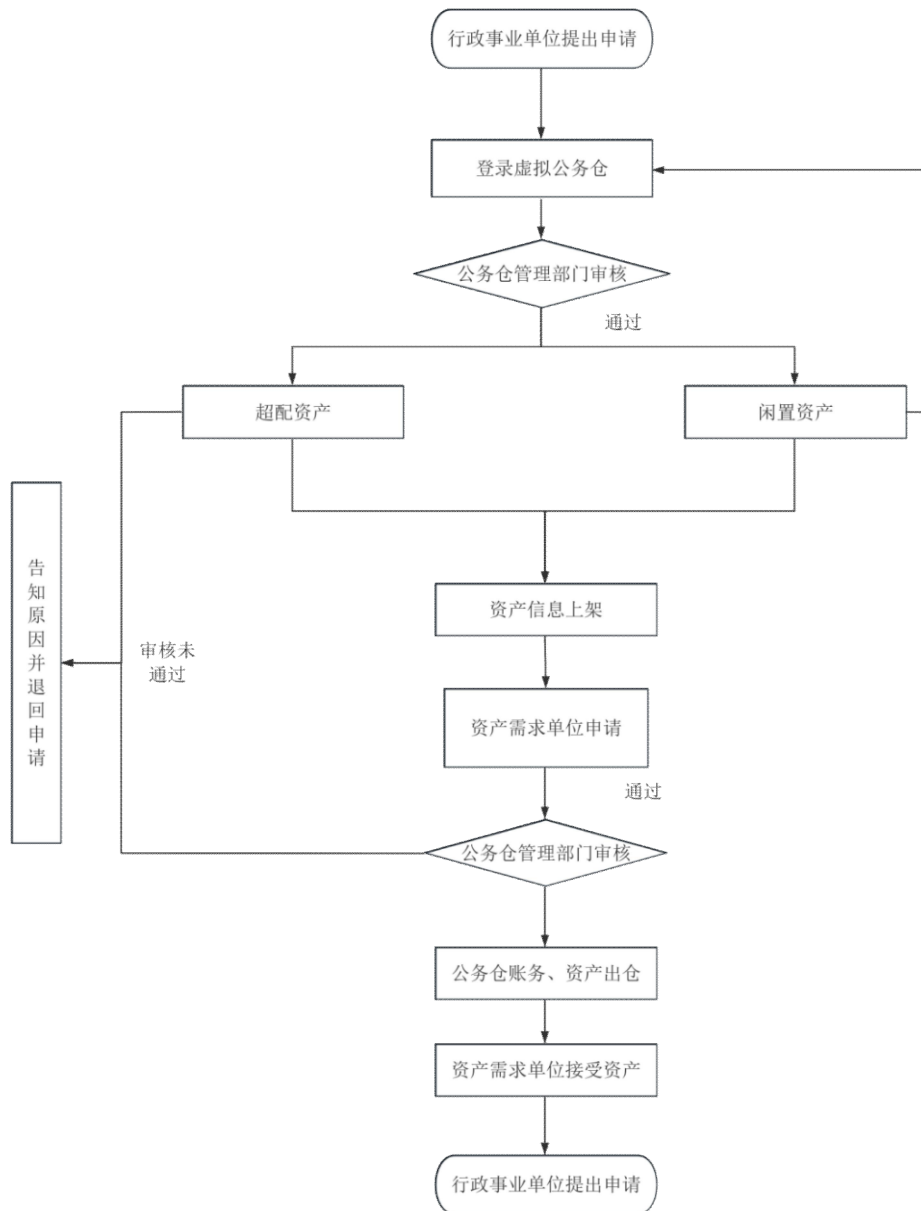


图 L.1 虚拟公物仓运行流程