

编委会名单

主任：杜延峰

副主任：高 娃 冯立光 郑兴旺 刘满义

委员：彭 鲁 哈斯巴根 鲍天青 白乙拉 张丽军
 张建人 李俊权 张晓丽 诺 拉 塔 娜
 朱玉生 申向鸿 托 娅 刘凤霞 白利忠
 席宝明 缴晓河

前 言

为全面深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大、十九届二中、三中全会精神，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，充分发挥标准化在国家治理体系和治理能力现代化中基础性、战略性作用，扎实推进自治区机关事务标准化工作，按照国家机关事务管理局《机关事务标准化发展规划（2018—2020年）》要求，结合《内蒙古自治区机关事务工作“十三五”规划》，研究制定了《内蒙古自治区机关事务标准化工作建设方案（2018—2020年）》，深入开展标准化建设工作，以建立健全“三大体系”，即完善机关事务标准体系、健全机关事务标准实施监督体系、夯实机关事务标准化工作运行体系为目标，以标准化理念为指导，全面助推自治区机关事务管理保障服务工作提档升级。

为保证标准化工作科学有序推进，自治区机关事务标准化工作按照“试点先行、整体带动”的原则，以自治区党政机关办公区为标准化试点，开展党政机关后勤服务标准体系建设。2018年以来，局第一后勤服务中心干部职工认真总结、归纳工作中的好经验、好做法，进一步修订、改进第一后勤服务中心原有制度和工作流程、标准，形成后勤保障服务标准，经过一段时间的试行，结合意见反馈情况，编制完成了《党政机关办公区后勤服务标准体系》。

《党政机关办公区后勤服务标准体系》由三个子体系组成，分别为《服务通用基础标准》、《服务保障标准》（上、下册）和《服务提供标准》等四册，共计182项标准。该标准体系以国家、自治区相关法律法规、规章制度及标准为依据，严格按照GB/T1.1—2009《标准化工作导则》编写，内容涵盖会务服务、餐饮服务、维修服务、公共绿化、运行与巡查、安全、应急、人力资源管理、设施设备及用品标准等，具有较强的针对性、可操作性和实用性。对提高自治区各级党政机关后勤服务保障能力、提升后勤人员业务技能和职业素养，具有一定的指导和示范作用。

新时期机关事务工作的改革发展，对管理保障服务内容提出新的要求。推进党政机关后勤保障服务工作标准化建设，是一项长期、复杂的系统工程，由于编制时间紧，《党政机关办公区后勤服务标准体系》仍需继续改进和完善。今后，我们将不断总结工作经验，转化工作成果，持续改进、完善标准体系，充分发挥标准化工作的助推作用，不断提高机关事务管理保障服务科学化、精细化水平，全面推进自治区各级机关事务工作科学发展，为党政机关高效、平稳运转提供强有力的支撑。

在此，对自治区市场监督管理局和自治区标准化院给予的大力支持和帮助，表示衷心的感谢！

内蒙古自治区机关事务管理局
标准化工作建设领导小组
2018年11月

目 录

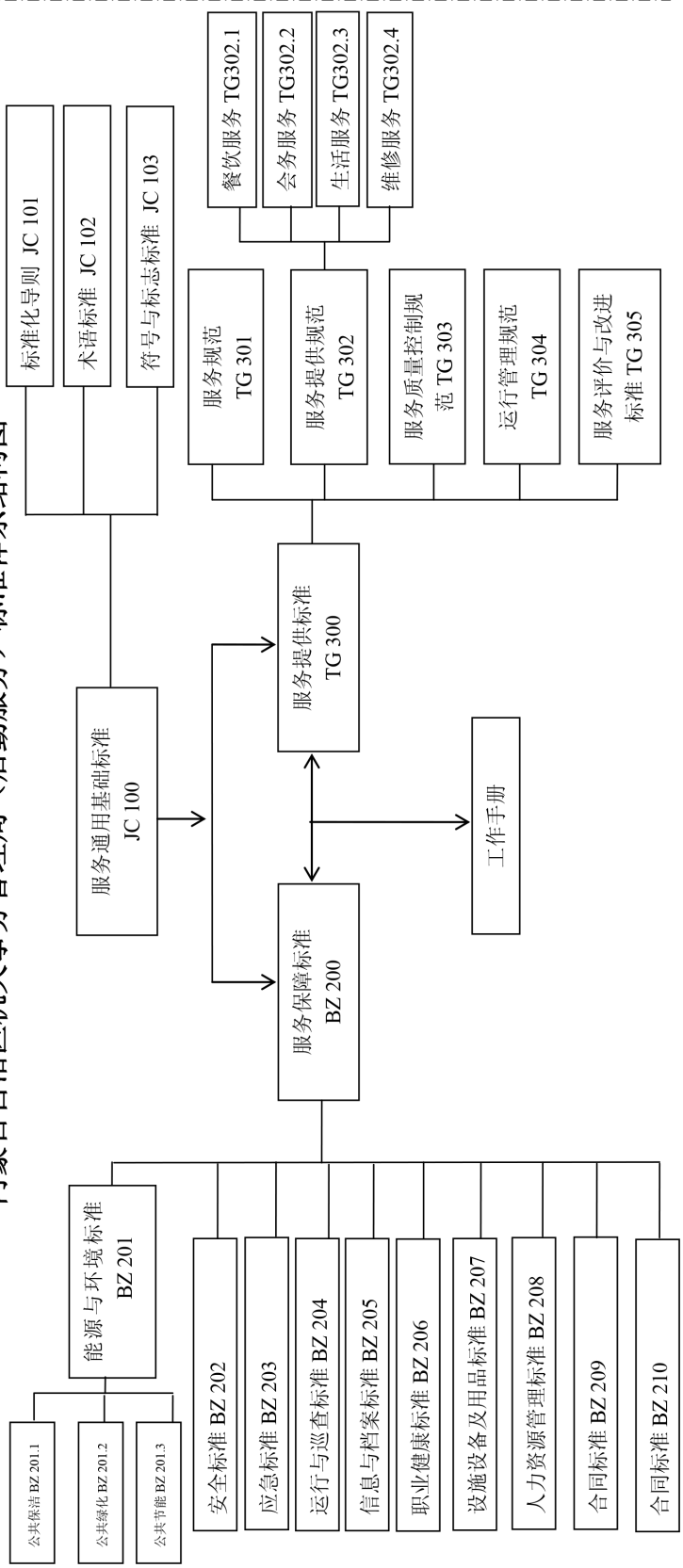
自治区党政机关办公区文明公约	1
质检工作规范及流程	4
领导办公室服务管理	7
职工行为纪律通则	14
餐饮服务规范	18
自治区党政机关办公区会议服务管理规范	28
机关会议礼仪规范	37
工勤管理规范	41
会议保电工作流程	52
阅览室管理	56
理发服务规范	59
消防设施设备维保规范	63
水泵维保规范	67
风机检修规范	71
冷水机组及辅机检修规范	75
净水器维保规范	79
物业维修管理规范	82
水暖空调维修管理	88
配电检修管理规范	94
租摆花卉监管规范	99
餐饮投诉处理指南	108
热线接听工作规范及流程	113
电气用具使用管理	118
中央空调运行作业规程	125
自有花卉养护作业	130
设备缺陷管理	134
食材采购管理规范	138
食材存储管理要求	143
服务业节水型单位评价导则	147
节约型机关评价导则	157
公共机构能源资源管理绩效评价导则	165
顾客满意度调查	182

101 方针、目标

102 服务标准化法规和服务标准化管理规定

103 适用的法律、法规、规章

内蒙古自治区机关事务管理局（后勤服务）标准体系结构图



注：—— 指导关系链线

----- 标准体系范围

—— 直接作用关系链线

服 务 提 供 标 准

序号	体系内标准号	标 准 号	标 准 名 称	标 准 级 别	标准状态	实施日期	实 施 部 门
TG 301 服务规范							
150	TG 301.1	JGSW/HQ TG301.1—2018	自治区党政机关办公 区文明公约	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	政策法规处
151	TG 301.2	JGSW/HQ TG301.2—2018	质检工作规范及流程	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
152	TG 301.3	JGSW/HQ TG301.3—2018	领导办公室服务管理	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
153	TG 301.4	JGSW/HQ TG301.4—2018	职工行为纪律通则	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	政策法规处
TG 302 服务提供规范							
TG 302.1 餐饮服务							
154	TG 302.1.1	JGSW/HQ TG302.1.1—2018	餐饮服务规范	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
TG 302.2 会务服务							
155	TG 302.2.1	JGSW/HQ TG302.2.1—2018	自治区党政机关会议 服务管理规范	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
156	TG 302.2.2	JGSW/HQ TG302.2.2—2018	机关会议礼仪规范	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
157	TG 302.2.3	JGSW/HQ TG302.2.3—2018	工勤管理规范	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
158	TG 302.2.4	JGSW/HQ TG302.2.4—2018	会议服务保障规范	自治区机关事务管理 局标准	待制定		第一后勤服务中心
159	TG 302.2.5	JGSW/HQ TG302.2.5—2018	会议保电工作流程	自治区机关事务管理 局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心

序号	体系内标准号	标准号	标准名称	标准级别	标准状态	实施日期	实施部门
TG 302.3 生活规范							
160	TG 302.3.1	JGSW/HQ TG302.3.1—2018	阅览室管理	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
161	TG 302.3.2	JGSW/HQ TG302.3.2—2018	理发服务规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
TG 302.4 维修服务							
162	TG 302.4.1	JGSW/HQ TG302.4.1—2018	消防设施设备维保规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
163	TG 302.4.2	JGSW/HQ TG302.4.2—2018	水泵维保规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
164	TG 302.4.3	JGSW/HQ TG302.4.3—2018	风机检修规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
165	TG 302.4.4	JGSW/HQ TG302.4.4—2018	冷水机组及辅机检修规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
166	TG 302.4.5	JGSW/HQ TG302.4.5—2018	净水器维保规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
167	TG 302.4.6	JGSW/HQ TG302.4.6—2018	物业维修管理规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
168	TG 302.4.7	JGSW/HQ TG302.4.7—2018	水暖空调维修管理	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
169	TG 302.4.8	JGSW/HQ TG302.4.8—2018	配电检修管理规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
TG 303 服务质量控制规范							
170	TG 303.1—2018	JGSW/HQ TG303.1—2018	租摆花卉监管规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
171	TG 303.2—2018	JGSW/HQ TG303.2—2018	餐饮投诉处理指南	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心

序号	体系内标准号	标准号	标准名称	标准级别	标准状态	实施日期	实施部门
TG 304 运行管理规范							
172	TG 304.1—2018	JGSW/HQ TG304.1—2018	热线接听工作规范及流程	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
173	TG 304.2—2018	JGSW/HQ TG304.2—2018	电气用具使用管理	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
174	TG 304.3—2018	JGSW/HQ TG304.3—2018	中央空调运行作业规程	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
175	TG 304.4—2018	JGSW/HQ TG304.4—2018	自有花卉养护作业	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
176	TG 304.5—2018	JGSW/HQ TG304.5—2018	设备缺陷管理	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
177	TG 304.6—2018	JGSW/HQ TG304.6—2018	食材采购管理规范	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
178	TG 304.7—2018	JGSW/HQ TG304.7—2018	食材储存管理要求	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
TG 305 服务评价与改进规范							
179	TG 305.1—2018	GB/T 26922—2011	服务业节水型单位评价导则	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
180	TG 305.2—2018	GB/T 29118—2012	节约型机关评价导则	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
181	TG 305.3—2018	GB/T 30260—2013	公共机构能源资源管理绩效评价导则	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心
182	TG 305.4—2018	JGSW/HQ TG305.4—2018	顾客满意度调查	自治区机关事务管理局标准	已实施	2018.07.10	第一后勤服务中心

内蒙古自治区机关事务管理局 标准统计表（后勤服务）

项 目		国家标准	行业标准	地方标准	内蒙古自治区机关事务管理局标准	合计
服务通用基础标准体系	标准化导则	8			2	10
	术语标准	3				3
	符号与标志标准	8				8
服务保障标准体系	环境与能源标准	3			6	9
	安全标准	4			5	9
	应急标准				5	5
	运行与巡查标准				4	4
	信息与档案标准				2	2
	职业健康管理标准	1				1
	设施设备及用品标准				4	4
	人力资源管理标准				6	6
	岗位工作标准				87	87
	合同标准				1	1
服务提供标准体系	服务规范标准				4	4
	服务提供规范标准				16	16
	服务质量控制标准				2	2
	运行管理规范标准				7	7
	服务评价与改进标准	3			1	4
合计		30			152	182

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG301.1—2018

自治区党政机关办公区文明公约

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、武勇智、王巍、周凯。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

自治区党政机关办公区文明公约

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区党政机关办公区内工作人员的基本文明行为规范。
本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心的日常管理。

2 具体要求

- 2.1 言谈举止文明礼貌，不讲污言秽语，衣着整洁大方，不着奇装异服。
- 2.2 不随地吐痰，不乱丢烟头、果皮、纸屑，不乱倒垃圾，不向楼下投掷杂物。
- 2.3 不将布条、茶叶梗、纸屑、烟蒂等杂物倒入洗手池及大、小便器内；入厕后及时冲刷，

并将手纸投入卫生篓。

- 2.4 自觉维护公共卫生，保持办公室整洁、有序。
- 2.5 不在电梯、大厅、走廊等公共区域内吸烟、乱画、乱张贴。
- 2.6 不在公共区域、办公室及窗外晾晒衣物，不随意占用楼梯、走廊等公共场所存放物品。
- 2.7 进入办公区要主动向武警战士出示通行证，如没有带通行证，要联系本单位人员迎接或到登记室登记后进入。

2.8 义务协助武警战士、保卫人员、保洁人员维护办公楼的治安和环境卫生，如有治安案件发生，应保护好现场并提供所知线索。

2.9 爱护办公区内的绿化植物，不攀折花卉枝叶及果树，不践踏草坪，不将烟蒂、茶梗等杂物丢入花盆内。

- 2.10 不带宠物进入办公区。
- 2.11 不在楼内高声喧哗。
- 2.12 不在楼内存放易燃易爆易腐蚀、放射性和散发严重异味的物品，严禁焚烧纸张、垃圾，燃放烟花爆竹。
- 2.13 不在办公区内从事商业性销售活动，不散发和张贴商业广告、传单、宣传材料。
- 2.14 不损坏公共设施，不改变楼体结构。
- 2.15 严禁在大楼内酗酒滋事。
- 2.16 文明就餐，不在餐厅大声喧哗。
- 2.17 注意节约用水、用电。
- 2.18 不向楼内外地面泼洒腐蚀性液体。
- 2.19 不在大楼窗外安装遮阳篷、天线、旗杆、灯箱。
- 2.20 各种车辆在院内行驶时，按照规定的线路行驶，减速慢行，车辆按指定位置和方向停放。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG301.2—2018

质检工作规范及流程

2018—07—10 发布

2017—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、宫浩、秦艳平、张红梅、马继玲、高增恒、陈赫伦。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

质检工作规范及流程

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心质量检查科质检工作规范及流程。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心质量检查科质检工作。

2 质检种类

2.1 常规检查：中心管辖的办公区室内外环境卫生、设施设备维护情况。

2.2 专项检查：按照上级部门要求及中心整体工作部署进行的检查。

3 工作要求

3.1 常规检查

3.1.1 常规检查针对办公区室内外的环境卫生及设施设备养护情况定期进行。

3.1.2 质检人员在检查时，对于不符合服务标准的情况要及时留存影像资料。

3.1.3 检查完毕后，将质检结果及时反馈到各相关科室，督促整改，并要求各科室整改后将影像资料反馈到质检科。

3.1.4 在所有项目整改完毕并反馈后，将此次质检过程中的所有影像资料存档备查。

3.2 专项质检

3.2.1 质检人员应熟悉掌握专项质检实施方案要求及效果。

3.2.2 质检人员在检查时，对不符合服务标准的情况要及时留存影像资料。

3.2.3 检查完毕后，将质检结果及时反馈到相关科室，督促整改，并要求各科室整改后将影像资料反馈到质检科。

3.2.4 质检人员在检查完毕后，应汇总共性问题根据质检情况，以质检报告的形式向领导提出建议。

3.2.5 在所有项目整改完毕并反馈后，将此次质检过程中的所有影像资料存档备查。

3.3 注意事项

工作扎实主动，讲究实效，讲究工作方式，密切搞好与各职能科室的协作配合。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG301.3—2018

领导办公室服务管理

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、宋茂、成丽红、张莫日根、周冬菊、项晓丽、索彩霞、任红梅、张娜、姚树英。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

领导办公室服务管理

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心工勤员对领导办公室服务、办公用品领用的要求。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心工勤员为领导办公室服务规范。

2 规范性引用文件

以下文件适用于本文件。

JGSW/HQ TG302.2.2—2018 机关会议礼仪规范

JGSW/HQ TG302.1.3—2018 工勤管理规范

3 服务人员要求

执行 JGSW/HQ TG302.2.2 的要求。

4 办公用品领用

4.1 工勤员按领导办公室需求填写领料单，同时将领料单交由班组长审核，班组长按领用时间、领用数量、领用人等内容完善领料单并交由科室负责人。

4.2 科室负责人对所领物品审核登记后，填写领用物品出库单，库房保管员凭单出库，月底对领用物品进行汇总并上报。

4.3 领用物品要精心保管、力求节约。

4.4 管理人员应经常对所辖岗位的领用物品工作进行检查，发现问题及时处理。

5 领导办公室服务

5.1 要求

5.1.1 整理仪表仪容，准备服务工作所用工具及备品。见附录 A。

5.1.2 敲门规范，敲三下，声音适中、节奏平缓，待无人应答时或得到允许后方可进入，进入后将门保持半开，如办公室较大可以关门。

5.1.3 领导在场时，询问是否需要继续清洁，如不需要应礼貌退出，待领导不在时清理卫生。

5.1.4 为室内花卉浇水，擦拭花卉尘土，清除枯枝黄叶、盆内杂物，调整好花盆。

5.1.5 开窗通风，倒垃圾杂物。除垃圾桶、烟缸内的垃圾杂物外其他桌面文件材料清理后放回原位，清理碎纸机纸屑。

5.2 服务流程

5.2.1 按环状顺序清理办公室、卫生间卫生。房间清洁顺序由上到下、由左往右、由里往外先整理床铺，后清洁桌面。环形清理按顺时针方向清理。见附录 B。

5.2.2 干湿抹布分开使用，擦家具时先湿后干，擦电器用品、金属电镀用品时用干布。

5.2.3 办公用品擦完后摆齐归位，桌上文件不得挪动，按原位置摆放。

- 5.2.4 检查各类设施设备是否完好，补充各类物品（茶叶、开水、文具等），电话、遥控器、钟表电池每季度更换一次，加湿器随时添加清水。
 - 5.2.5 室内花卉浇水应视盆泥的湿度而定，浇水时应注意不能溢出盆外。
 - 5.2.6 擦拭花卉尘土，清除枯枝黄叶、盆内杂物，调整好花盆。
 - 5.2.7 用扫帚、墩布、吸尘器按由里往外清洁地面。
 - 5.2.8 窗台先后擦拭2次，避免因为开窗通风时落入灰尘。
 - 5.2.9 环视四周，关闭窗户（夏季视领导特点打开空调，如领导喜好自然通风，则关闭空调，打开窗户）。如遇风雨天气，应及时关闭窗户。
 - 5.2.10 清理卫生间时，倒掉卫生间垃圾，先用卫生间专用抹布按环形清洁顺序擦拭门、洗脸台、镜面、瓷砖墙，用干抹布将镜面、水龙头、毛巾架等五金件擦拭光亮。
 - 5.2.11 先放水冲洗一遍坐便器，后用消毒清洁剂清洁坐便器，用卫生刷擦洗坐便器，将坐便器表面和水箱擦至光亮，检查坐便器功能是否正常。
 - 5.2.12 将卫生间地面擦拭干净，地漏口清理干净，补充用品，检查设施设备完好，关闭卫生间灯。
 - 5.2.13 检查办公室内有无遗留物品，关灯锁门。
- 5.3 卫生要求
- 5.3.1 天花板、墙壁无挂尘。
 - 5.3.2 地毯、地面干净无杂物、粘贴物。
 - 5.3.3 玻璃、灯具明亮无积尘。
 - 5.3.4 床上用品洁净无破损。
 - 5.3.5 用具消毒洁净无污迹。
 - 5.3.6 电镀器具光亮无锈迹。
 - 5.3.7 家具设备整洁无残缺。
 - 5.3.8 墙纸、墙面干净无污迹。
 - 5.3.9 卫生间清洁无异味。
 - 5.3.10 卫生间器具无黄锈、水渍。
 - 5.3.11 花盆内无杂物，无溢水。
 - 5.3.12 室内花卉无残枝、黄叶。
- 5.4 注意事项
- 5.4.1 设施设备有故障时及时报修，修理时工勤员应全程陪同，并及时清理现场卫生。
 - 5.4.2 有领导在时，办公室暂时不清扫。
 - 5.4.3 送报纸时，如遇有领导或其他客人在场，要礼貌问好，然后面向领导倒退两步，再转身离开，出门时应面向客人，并再一次点头告别。
 - 5.4.4 工勤员进入领导办公室执行 JGSW/HQ TG302.1.3 的要求。

附录 A
(资料性附录)

工勤员保洁用品配备

表 A.1 工勤员保洁用品配备

用 品	数量	用 途	存放地点
鹿皮抹布	1 块	用于办公桌、椅、柜、茶几等	工具箱内小盒单独存放
棕色抹布	1 块	用于窗台、暖气罩、门、柜顶、柜底等	工具箱内存放（使用后洗净晾干）
紫色抹布	1 块	用于卫生间台面、镜面、浴房、墙砖等	工具箱内存放（使用后洗净晾干）
蓝色抹布	1 块	用于清洁卫生间坐便器	每个卫生间单独使用后洗净挂卫生间墙上
百洁块	1 块	卫生清洁	工具箱内存放
洁厕剂	1 瓶	卫生清洁	工具箱内存放
透明皂	1 块	卫生清洁	工具箱内存放
消毒水	1 瓶	卫生清洁	领导办公室内单独存放
拖布、拖布桶	1 套	卫生清洁	储物间统一存放

领导办公室清洁工作流程

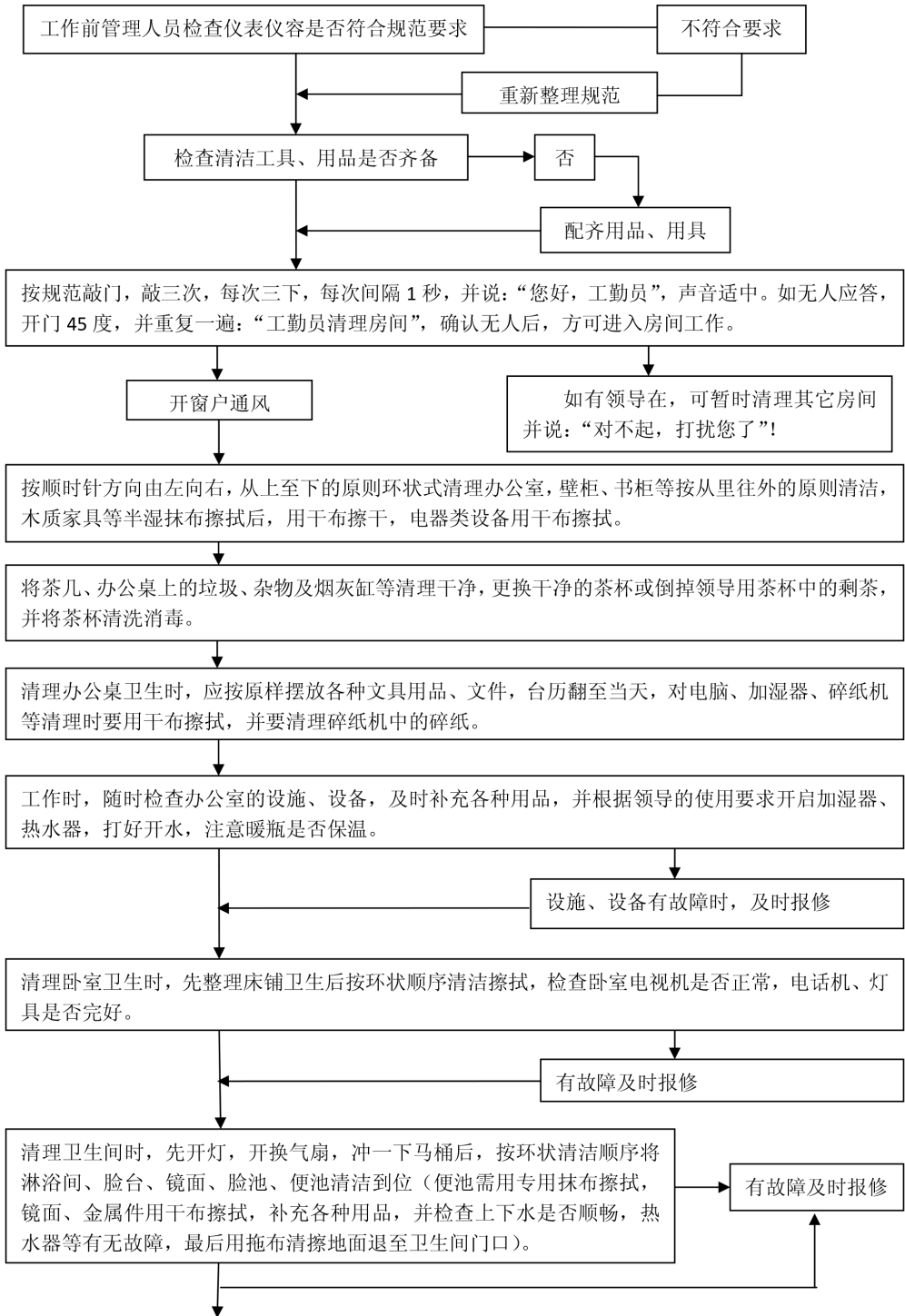


图 B.1 领导办公室清洁工作流程

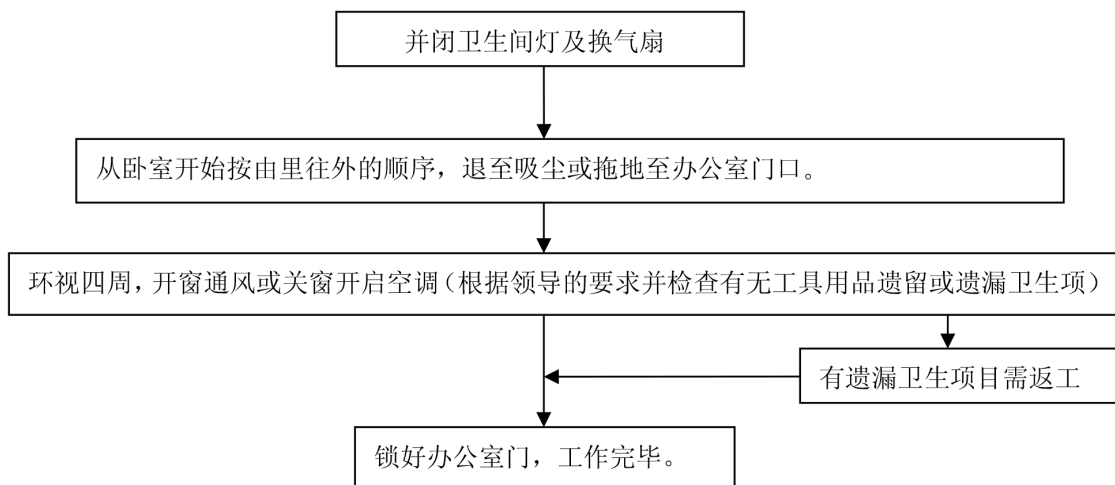


图 B.1 领导办公室清洁工作流程（续）

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG301.4—2018

职工行为纪律通则

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给定的规则起草。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出并归口。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准起草人：申向鸿、王晓丽、武勇智、刘航。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

职工行为纪律通则

1 范围

本标准规定了职工日常守则、劳动纪律、问责机制、廉政制度。

本标准适用于第一后勤服务中心全体职工的日常管理。

2 职工守则

2.1 牢固树立共产主义理想信念，对党和国家忠诚，在大是大非面前立场坚定，旗帜鲜明，不妄议中央，不阳奉阴违。坚决贯彻执行党和国家的路线、方针、政策，增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，在政治上、思想上和行动上自觉与党中央保持高度一致。

2.2 树立主人翁思想，遵纪守法，爱护公物，遵守职业道德，认真执行职工守则，爱岗敬业，增强责任意识，自觉维护中心名誉和利益。

2.3 遵守管理局和中心的各项规章制度，自觉维护办公区正常的工作秩序。

2.4 服从中心的管理和教育，服从因工作需要而进行的工作安排和组织调动，接受中心为提高职工素质而进行的各种教育、培训。

2.5 爱护中心的财产，自觉维护和保养好中心的各项设施设备，专业的设备未经领导同意，其他人一律不准擅自操作。

2.6 严格执行劳动合同，中心职工在劳动合同期内，不得与其他用人单位订立劳动合同。职工在与中心签订劳动合同时，应如实填写《职工履历表》，不得采取欺骗手段隐瞒本人的真实情况。出现上述情况，追究其法律责任，同时承担赔偿责任。

2.7 保持办公室干净、整洁，营造一个良好的工作环境。

2.8 下班或办公室无人时要关闭门窗，关闭各类用电设备，防止意外事故发生。

2.9 中心职工严禁在常委楼、主席楼、领导办公室及会议室吸烟。

2.10 着装整洁，微笑工作，使用文明用语。

3 劳动纪律

3.1 中心职工应严格遵守工作纪律，按时上、下班，不迟到、不早退，不准脱岗、串岗。

3.2 职工不得在办公区嬉戏、打闹、大声喧哗，工作期间不得饮酒，不得酒后上岗，不得做与工作无关的事情。

3.3 同事之间要互相尊重，团结友爱，对服务对象要礼貌用语，举止文明。如有吵架、打架等情况发生，经发现核实后，中心扣除双方200元工资；造成恶劣影响者停职3天并作出深刻检讨，中心视情况恢复其工作。

3.4 办公时间不得安排私人来访，对未经预约的私人来访，应尽量缩短时间，同时不得影响他人工作。

3.5 严禁维修工具及材料公领私用，尽量做到修旧利废，严格执行工具使用和以旧换新制度。

3.6 职工不得偷窃或以其他方式占有单位财物。

3.7 准时参加单位组织的会议、学习、培训和其他活动，不得无故缺席，期间手机要调至震动或关机，不得随意走动、大声喧哗。

3.8 严格执行中心请销假制度，因公外出和因私请假，需填写请假申请表，分别由科室负

责人、分管主任签署意见后，报主任批准，送办公室备案，假期结束后及时销假。如遇特殊情况，可口头或电话请假，事后及时补办有关手续。

3.9 维修人员在维修时，应佩戴工牌，在重要场所要穿鞋套，维修工具、材料要备齐，维修任务结束后，要彻底清理现场，保持清洁。

3.10 值班人员要坚守值班岗位，认真做好安全巡视工作，定时检查辖区内的重点部位，发现问题要及时采取相应措施，发生事故时要及时启动应急预案同时向科室负责人和中心领导汇报，不得缓报、瞒报、漏报或不报。

3.11 严格执行责任追究制，职工应遵守各项安全规章制度，如因玩忽职守、处置不当等原因造成安全事故，中心将从严追究相关人员责任，视情节予以处分直至开除。

3.12 值班人员严格执行交接班制度，交班人员要清理值班室环境卫生，接班人员应提前10—15分钟到达岗位，履行交接班手续，告知接班人员上班巡查情况。

3.13 每周五下午各办公室、值班室应进行卫生清理，做到地面无污迹、无尘土，室内物品摆放有序。

4 首问负责制度

4.1 首问负责制适用于中心全体工作人员。

4.2 首问责任人是指服务对象来反映情况、咨询业务、联系工作时第一位被咨询的人。

4.3 对属于本人职责范围内的事项，应按照有关规定及时办理；对不能及时办理的，应按照有关要求，耐心作出解释，并告知办理要求。

4.4 对不属于本人职责范围，但属于中心职责范围内的事项，应主动与相关科室联系，并引导办事人前往相关科室办理。当具体经办人不在时，首问责任人应先受理，并记下办事人的联系电话，再交经办人办理。

4.5 对不属于中心职责范围内的事项，要耐心地予以说明，尽自己所知给予指导和帮助。

4.6 首问责任人不得推诿应付，不得拒办职责范围内的事项。同时，不能越权、越职责范围办事，更不能违反法律法规的有关规定办事。

4.7 对首问责任人违反本制度造成工作失误的，按照情节轻重追究责任。

5 廉政制度

5.1 严格遵守《中国共产党廉洁自律准则》和党风廉政建设各项规定，改进工作作风，切实加强廉政建设和作风建设。

5.2 坚决反对拜金主义、享乐主义、个人主义和奢靡之风，自觉抵制歪风邪气。为人正直，襟怀坦荡，廉洁自律，淡泊名利，甘于奉献。

5.3 秉公办事，为政清廉。严禁利用职权搞钱权交易，为个人及亲友谋取利益，父母、配偶、子女不得收受对方财物，严禁接受业务往来相关人员的馈赠和宴请。

5.4 禁止违反规定选拔任用干部。禁止采取不正当手段为本人或者他人谋取职位。不得私自泄露民主推荐、民主测评、考察、酝酿、讨论决定干部等有关情况。在民主推荐、民主测评、组织考察和选举中禁止搞拉票等徇私舞弊行为。

5.5 严禁奢侈浪费，杜绝公款吃喝。严格控制差旅、会议费等一般性支出，切实降低行政成本，建设节约型机关。

5.6 遵守办理婚丧喜庆事宜的有关规定，不大操大办和借机敛财。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.1.1—2018

餐饮服务规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、刘强、苑飞、朱辰辰、李文芳、柴利军、刘小燕。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

餐饮服务规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心机关食堂宴会接待时，餐前准备、席间服务、撤台及结账的工作要求及工作流程。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心餐饮服务管理。

2 仪容仪表

2.1 服务人员仪容的基本要求

2.1.1 头发

2.1.1.1 坚持勤梳洗，定期修剪，保持干净整齐。

2.1.1.2 确保无头屑，除黑色外不得染成其他颜色，不留怪异发型。

2.1.1.3 男士前发不遮额，侧发不掩耳，后不压领。

2.1.1.4 女士前发不阻挡视线，如留长发，当班必须盘起，统一戴头饰。

2.1.2 面容

2.1.2.1 保持脸、颈、耳部洁净，无眼垢。

2.1.2.2 男士不留胡须、鼻毛不外露，女士化淡妆，避免使用过浓的化妆品及香水，用餐后要及时补妆。

2.1.2.3 男女都不得带有色眼镜上班，不带倦容，工作前不吃刺激性的食物，确保口气清新。

2.1.3 手

2.1.3.1 保持双手洁净（岗前、服务前、上洗手间后、下班后都要洗手）；

2.1.3.2 勤剪指甲，指甲内无污垢，指甲长度不超过指肚，不可涂有色指甲油。

3 服务人员仪表的基本要求

3.1 工作服

3.1.1 统一着装，保持工服干净、整洁、不破损。

3.1.2 纽扣无缺损、前襟、袖口、领带紧扣、内衣不外露、不敞胸露怀。

3.1.3 要爱护自己的工服，除工作需要外不得外穿。

3.2 工牌

3.2.1 必须佩戴自己的工牌，戴在制服左胸前，保持端正，完好，不得转借；

3.2.2 实习生要佩戴“实习生”工牌。

3.3 鞋袜

3.3.1 一律着黑色皮鞋或布鞋，保持干净无破损。

3.3.2 男员工穿黑色袜子，勤换洗，女员工应穿与肤色相近的丝袜，袜口不外露。

3.4 个人卫生

3.4.1 勤洗澡、勤换衣服，早晚刷牙，饭后漱口，保持牙齿洁白。

3.5 微笑

3.5.1 微笑是生活中最美好的语言，工作中要保持亲切的微笑。

3.5.2 遇到同事、客人应主动亲切微笑并问好。

3.5.3 回答客人问题或为客人提供服务时，都应保持亲切的微笑。

3.6 站姿

3.6.1 挺胸收腹，头正、颈直、肩平、两眼平视、目光灵活。

3.6.2 男员工双脚分开与肩同宽，双手轻握于身前或身后，保持水平。

3.6.3 女员工双脚跟并拢，两脚尖呈 45°或双脚呈小丁字步站立，保持水平，双手轻握于身前（右手握于左手之上）。

3.7 走姿

3.7.1 目视前方，抬头挺胸，保持两肩水平，双手自然摆动，走路平稳，不拖沓。

3.7.2 男员工不摇肩，不插兜，步伐稳健。

3.7.3 女员工双手摆动幅度要小，不扭腰，两脚走直线，步伐不宜过大，步态轻盈优美。

3.8 坐姿

3.8.1 上身保持端正，目视前方，保持微笑，与客人对话时应先起立，以示尊敬。

3.8.2 落座要轻、稳，应坐到椅子的 2/3 处，坐姿平稳，不摇腿，不跷腿。

3.8.3 坐下与宾客交谈时，目光注视宾客，身体稍前倾，以表尊敬和谦虚。

3.8.4 女员工要先拢一下裙摆再坐，双手自然放于腿上，双膝不得分开，坐姿端庄文雅。

3.9 蹲姿

3.9.1 在拾捡地上或取拿低处物品时，应采用蹲姿，动作要轻稳、自然。

3.9.2 下蹲时，一脚在前一脚在后，前脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，两腿向下蹲去，上身稍前倾，表情自然。

3.10 手姿

3.10.1 指引方向时，手势规范大方，将手臂自然弯曲，手指并拢，掌心向上，以肘关节为轴，指向目标。

3.10.2 握手礼：右手或左手抬起一定高度，五指并拢，以肘部为轴，朝一定方向伸出手臂。

3.10.3 递交物品：递交物品时，应尽可能用双手，所递物品应正面向着客人，尖刃面朝向自己。

4 自助餐

4.1 准备工作

开餐前半小时将准备工作做好，自助餐台的食物要上齐并加热，将餐厅门打开，领位员站在门口迎接客人，服务员站在桌旁面向门口位置。

4.2 迎接客人

客人进入后主动与客人打招呼，并向客人问好。

4.3 开餐

开餐后，服务员要及时将客人用过的空餐具撤下，保持桌面整洁卫生。

4.4 送客

客人用餐结束后，站在桌旁礼貌地目送客人离开。

4.5 餐前准备

4.5.1 物品准备

4.5.1.1 在服务开始前，服务员须将柜台、杯架、金属表层、柜台表面擦干净。

4.5.1.2 托盘、餐巾、餐具要备足。

4.5.1.3 餐桌和杯架必须整洁、安排有序。

4.5.1.4 服务用具做适当的组合。

4.5.1.5 同型号的餐碟要摆放在同一条线上。

4.5.1.6 餐桌、餐椅及座垫应准备好。

4.5.2 食品准备

4.5.2.1 调料、调味品和事先包装的食品应放在适当的位置。

4.5.2.2 菜品要精心加以装饰后摆放。

4.6 自助餐摆台标准

4.6.1 将摆台用的各种干净餐具和用具准备好，包括：台布、筷子、筷套、小汤勺、小汤碗、酱、醋壶、茶杯、碟、牙签盒、烟缸等。

4.6.2 先铺好台布，台布要平整，方向一致。

4.6.3 餐巾纸摆放位置方向一致。

4.6.4 餐具、筷子架摆放在右侧、筷子要配上筷套摆在筷架上，筷子底部与桌边的距离为1cm，小汤勺摆在汤碗里，勺把向左。

4.6.5 摆放餐椅使其触及台布，餐椅之间距离相等。

4.6.6 展示盘中心与餐位中心对准盘与盘之间距离均等手持盘沿右侧操作。

4.6.7 刀、叉、勺由内向外摆放，距桌边距离为2cm，刀、叉、勺之间及与其他餐具间距离为1CM。

4.6.8 盐椒瓶、糖盅放置于台中央适当位置，物品之间相距3cm。

4.6.9 菜品摆放时要做到甜咸、冷热分开。

5 中餐

5.1 准备工作

5.1.1 接到预定时间时，需了解客人的身份、姓名、习惯、忌讳、人数、用餐时间。

5.1.2 准备相应的餐具、将餐具统一放好（如：骨碟、口汤碗、汤匙等）。

5.1.3 准备足够的小毛巾（可供更换4次以上的毛巾）纸巾统一叠好。

5.1.4 准备打火机或火柴。

5.1.5 准备相应的酒杯（如：红酒杯、白酒杯、啤酒杯等）。

5.1.6 准备几条口布折成长方形（红酒衣）和四方形（擦瓶口）。

5.1.7 准备两套餐具及两张椅子，以备客人加位。

5.1.8 准备两套茶盅，以供餐前餐后使用。

5.1.9 准备三个托盘并垫上口布。

5.1.10 客人到前30分钟打开空调（视情况而定）。

5.1.11 核对菜单准备相关物品。

5.2 摆台

5.2.1 物品准备

5.2.1.1 准备宴会摆台需要的桌椅，各种餐具、酒具、物品置于备餐柜，桌子不得有破损，桌腿要拉平稳定，不得晃动，根据实际需要准备好椅子，保证无破损，餐椅之间距离相等。

5.2.2 摆台方法

5.2.2.1 服务员将需要的餐具整齐摆放在托盘内，左手托盘，右手摆放餐具，拿餐具时注意手法卫生，骨碟拿边沿，汤匙拿起把，水杯握茶柄或1/3以下，禁止拿杯口，筷子握底部1/3处，禁止拿筷头，从第一主人位开始按顺时针方向摆台。

5.2.2.2 骨碟的摆放：骨碟摆放在座位正前方，距离桌边1cm，按顺时针方向依次摆放，碟与碟之间，距离相等。

5.2.2.3 汤碗摆放距骨碟左上方 3cm。

5.2.2.4 筷架摆在骨碟的右侧，距骨碟 3cm，筷子摆在筷架上，筷子底部距桌边 1cm，汤匙向下摆在筷架上，汤匙在左，筷子在右。

5.2.2.5 茶杯摆在筷子右侧，距筷子 2cm，杯柄向右与骨碟平行，距桌边 2cm。

5.2.2.6 牙签盅、调味品摆在台布中线附近。

5.2.2.7 烟灰缸摆在主人席位右侧，每隔两位客人摆放一个，架烟孔分别朝向客人。

5.2.2.8 口布的摆放：将折好的口布摆在骨碟上，观赏面朝向客人。

5.2.2.9 毛巾碟摆放在骨碟左侧，与汤碗垂直在一条线上，距桌边 1cm 与骨碟相距 2cm。

5.2.2.10 摆台流程见附录 A。

5.2.3 摆台效果要求

5.2.3.1 台布、各种餐具、用具摆放整齐一致，布局合理、美观、间距均等，摆放位置准确，花纹图案对正，台面用具洁净、无破损。

5.3 检查工作

5.3.1 餐具应无指纹、无破损、无裂痕、无缺口。

5.3.2 转盘摆放居中，干净无指纹、无破损、无污渍、整洁光亮，转底干净转动灵活无杂音（电动转盘开启）。

5.3.3 台布平整四角下垂均匀、无烟洞、无抽丝、无污渍。

5.3.4 口布折放整齐美观、无破洞、无抽丝、无污渍。

5.3.5 筷子新旧统一、无脱漆。

5.3.6 椅子无摇晃、无破洞、无污渍、无脱漆、无钉子露出、颜色统一。

5.3.7 天花板干净无异物、无脱漆。

5.3.8 地毯整洁卫生、无异物。

5.3.9 如房间有异味，应及时喷洒适量空气清新剂。

5.3.10 检查房中是否有四害（苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠）。

5.3.11 检查设施设备是否完好（如：电视、电话、灯光、空调等）无杂音等。

5.3.12 毛巾要干净、无破损、无污渍、无抽丝、拧之不出水。

5.3.13 毛巾托光亮、无破损、无污渍。

5.3.14 检查开水瓶是否保温、无漏水、无污渍、外表干净。

5.3.15 沙发无摇晃、无破洞、无污渍、无脱漆、无钉子露出，沙发下无杂物，靠背整齐摆放。

5.3.16 窗帘整齐美观、无破损、无污渍、无抽丝。

5.3.17 检查绿植无灰尘、无枯萎、清爽美观。

5.3.18 衣柜干净、无脱漆、无污渍、无破损、无杂物，衣架干净光泽、无破损、不钩衣。

5.3.19 包厢卫生间干净、无异味；马桶及洗手池光亮、无污渍、无水渍；镜子光亮、无指纹、无污渍、无水渍；纸巾准备充足、挂下的纸巾要折叠整齐；洗手间备有洗手液、毛巾。

5.3.20 酒水架干净光亮、无破损、无污渍、无杂物。

5.4 迎接客人

5.4.1 站在厅门口迎接客人，要站姿标准、面带微笑。

5.4.2 客人到时应微笑问候，主动开门并作出请的手势（五指并拢、掌心向上）引领客人入内。

5.4.3 主动帮助客人宽衣及妥善安排携带的物品，拿衣服要拿衣领处，尽可能记住衣物的主人以便走时归还。

5.4.4 客人坐下后及时送上热毛巾、茶水。

5.5 餐中服务

5.5.1 宾客入席，应主动拉椅让座、落巾、拿口布时应侧身右脚向前将口布拿起背至于身后将口布打开；将上三角铺在上面、下三角垂下，顺时针操作。

5.5.2 点酒服务；先询问客人所需的酒水，适量介绍几种供客人选择，点酒完毕后重复客人所点的酒水。

5.5.3 到吧台拿取酒水时，拿时要检查酒水是否过期，再将酒水外包装擦干净。

5.5.4 在开瓶前，应将葡萄酒、白酒拿到点酒客人旁边询问是否可以打开（拿时左手垫一块折成四方形口布、右手握住瓶身、商标朝向客人）经客人同意后方可打开。

5.5.5 打开后用口布擦一下瓶口，并给点酒客人品尝，品酒时应倒 2cm 左右，客人同意后再从主宾位开始顺时针倒酒（以实际情况而定）。

5.5.6 餐中要观察客人的用餐速度，随时与厨房联系。

5.5.7 上菜前应征询客人是否分菜。

5.5.8 勤换骨碟，客人骨碟满 1/3 时要更换。

5.5.9 勤换烟缸，烟缸有两个烟蒂时要更换，撤换时要用干净的烟缸盖住，脏的烟缸一起拿走，再换上干净的烟缸。

5.5.10 厅间若碰翻酱油碟、饮料杯等应立即用餐巾为客人清洁，并清洁台面然后在台上脏处铺上席巾，更换餐具，不可为客人直接擦身上的污渍。

5.5.11 上菜时要先核对菜单，检查菜肴的品名、数量、质量及盘中是否有异物，再从副主位的左手边侧身右脚向前，先移位后上菜，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，转动转盘时速度适中不可过快或过慢，不可用手压住转盘，注意客人是否夹菜。

5.5.12 观察客人杯中是否有酒，随时为客人添加。

5.5.13 将台面上空的菜盘及多余的餐具、杯子及时撤走。

5.5.14 菜上齐后适情况为客人送上餐后茶，并更换毛巾。

5.5.15 客人吃完之后，随时收起桌面餐具，如果餐盘脏了要及时抹干净，抹时用抹布和一只餐碟进行操作，以免脏物掉在台布上。

5.6 上菜及分餐注意事项

5.6.1 上菜

5.6.1.1 上菜顺序：一般先凉后热，先炒后烧，咸鲜清淡的先上，甜的味浓味重的后上，最后上主食。

5.6.1.2 宴席里的顺序

5.6.1.2.1 斟茶，客人落座后开始顺时针斟茶。

5.6.1.2.2 凉菜：冷拼、花拼。

5.6.1.2.3 热炒：视规模选用，滑炒、软炒、干炸、爆、烩、烧、蒸、浇、扒等组合。

5.6.1.2.4 大菜：指整条、整块、整只的高贵菜肴。

5.6.1.2.5 主食（点心）：面食类的各种做法。

5.6.1.2.6 水果。

注：此顺序非一成不变，水果有时可以算在冷盘里，点心可以算在热菜里，较浓的汤菜应该按热菜上。

5.6.1.3 验菜：菜盘是否有破损，盘边是否干净卫生，菜品和菜名是否相符，如果是按位上的菜，应看菜品的件数与实际人数是否相符。

5.6.1.4 上菜前确定主位，一般走到主位旁边上菜，不能在老人、小孩及行动不便的客人中间上菜，固定上菜位置，不能忽左忽右。

5.6.1.5 上菜时的站立姿势：一脚在前一脚在后，双手端菜，要平稳，手指不能接触菜品。

5.6.1.6 上菜时不推盘，撤盘时不拉盘，转转盘时要稳，不能过快或过慢，不能倒转转盘，转转盘注意是否有客人夹菜，随时停止转动，转好后，将转盘稳住再后退报菜名。

5.6.1.7 上菜忌讳：鸡不献头，鸭不献爪，鱼不献脊。

5.6.1.8 煲仔、锅仔先加热再上桌，上桌后再拿下盖，取盖时菜盖朝上，注意不要滴落在客人身上或餐台上，征询客人是否分菜。

5.6.1.9 报菜名：上的每一道菜应先转至主宾位（转盘要顺时针转），后退一步，打手势，报菜名。

5.6.2 分餐

旁桌分餐（在工作台上或在餐桌边设置一个工作台）面朝客人：

——在工作台上准备好干净的餐具及服务用具。

——菜上桌后再分餐，然后放在转台上缓慢转一圈（以5—8s为宜，并作简单介绍，然后撤至工作台）。

——分菜时要均匀，快速分到客人所用餐具中，然后按先宾后主的原则，顺时针派放。

5.6.3 注意事项

5.6.3.1 上水果时必须先询问客人是否可上水果。

5.6.3.2 需要分派的菜肴，应及时分派，分派完菜后应站在客人的右侧后方，并示意客人食用。

5.6.3.3 需要佐料的菜肴，分菜时要将佐料一同上齐，并略加说明，在使用佐料时宜征求宾客的意见并略作介绍，让客人自行添加。

5.6.3.4 需要用手直接接触的分餐要带一次性手套进行操作。

5.6.3.5 分位上的菜（除直接放在骨碟上）均需使用垫碟。

5.6.3.6 分菜时不能将鸭头、鸡头分给客人，将鸭头、鸡头放在骨碟里上到台面。

5.6.3.7 四勤：手勤、脚勤、眼勤、口勤。

5.6.3.8 操作过程中做到三轻：走路轻、说话轻、动作轻。

6 快餐

6.1 准备工作

6.1.1 检查用具：准备好菜勺、饭勺、抹布等所需的用具。

6.1.2 检查窗台的卫生情况以及碗筷的准备情况，餐具按大小分类摆放做到整洁有序，检查蒸车、出品菜肴。

6.1.3 服务人员应提前10分钟到岗站立并保持微笑，不得做与工作无关的事情。

6.2 服务期间

6.2.1 服务时，使用文明礼貌用语。如“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“请稍等”等用语，饭菜份量不足，道歉并补足份量。

6.2.2 在打菜过程中，主动介绍菜的名称和价格，碗口不得出现任何悬挂物，将菜碗放入顾客托盘中时，应轻拿轻放。

6.2.3 窗口不得出现任何残留物和水渍，保持窗口干净。

6.2.4 在整理餐具和加菜过程中，如遇客人前来购买，窗口服务人员应说“请稍等”，并及时为客人服务。

6.2.5 菜价计算做到快速，准确无误，确保窗口高效运转。

中餐摆台流程

A.1 中餐早餐摆台

- A.1.1 骨碟摆在座位正中距桌边 1cm 处。
- A.1.2 汤碗摆在骨碟的正前方间距 3cm，瓷勺摆放在汤碗内，勺柄向左。
- A.1.3 筷架摆在骨碟的右侧，筷子摆在筷架上，筷子底部距桌边 1cm，筷子套略微向上。
- A.1.4 茶碟摆在筷子右侧，茶杯扣放在茶碟上，杯柄向右与茶碟平行。
- A.1.5 牙签盅、调味品摆在台布中线的附近。
- A.1.6 烟灰缸摆在主人席位的右侧，每隔两位客人摆放一个，架烟孔分别朝向客人。

A.2 中餐便餐摆台

中餐便餐摆台操作方法：

——服务员将需要的餐具整齐摆放在托盘内，左手托托盘，右手摆放餐具。拿餐具时注意手法卫生，骨碟拿边沿，汤匙拿匙把，水杯拿 1/3 以下，禁止拿杯口。

——骨碟的摆放：骨碟摆放在座位正前方，离桌边 1cm，按顺时针方向依次摆放，碟与碟之间距离相等。

——口布的摆放：将折好的口布摆在骨碟上，观赏面朝向客人。

——汤碗、汤匙的摆放：汤碗摆放在骨碟正上方 3cm 处，汤匙放在汤碗内，匙把向正左方。

——筷子、筷架的摆放：骨碟右侧摆放筷架，筷子摆放在筷架上，筷尖离筷架 5cm，筷底离桌边 1cm，筷身距骨碟 1.5cm，筷套店标朝向客人。（如圆桌，筷尖指向桌子圆心）。

——牙签的摆放：包装牙签竖放在筷子右侧 1cm 处，牙签底边与筷子底边相距 3cm。

——茶杯、茶碟的摆放：茶碟摆在牙签右侧 2cm 处，茶碟与桌边相距 1.5cm，茶杯扣放在茶碟上，杯把向右与茶碟平行。

——杯具的摆放：水杯摆放在正上方相距 3cm 处。

——花瓶的摆放：花瓶摆放在餐台正中或边角处，具体位置根据餐厅情况而定。

——调味品的摆放：调味品摆放在花瓶之前按照左椒右盐的顺序。

——烟灰缸的摆放：烟灰缸摆放在调味品之前，（如圆台，烟灰缸摆放在主人与主宾位之间，顺时针方向每两位客人摆放一个，烟灰缸的上端与水杯平行）。

A.3 中餐宴会摆台

A.3.1.1 确定席位：首先确定主人位，根据餐厅具体环境而定，如面朝餐厅正中位置或餐厅里最突出醒目的位置和重要装饰面的面前正中位置都可。主人位确定后要安排主宾（第一宾客）位，主宾位置安排在主人位右侧的首席位置上。

A.3.1.2 副主人的位置安排在主人位对面，以便主人和副主人能招待好整个餐桌两头的客人。

A.3.1.3 副主宾（第二宾客）位有两种安排方法，一是安排在主人位左侧首席位置，二是安排在副主人位右侧的首席位置。两种方法均可，要视宴请客人要求而定。

A.3.1.4 宴会餐具的选择视宴会的需求而定。

A. 3. 1. 5 骨碟的摆放：将餐具码好放在垫好餐巾的托盘内，左手托托盘，右手摆放，从正主人位开始顺时针方向依次摆放，碟与碟之间距离相等，碟距桌边 1cm。正、副主人位的骨碟应摆放在台布鼓缝线的中心位置。

A. 3. 1. 6 口布的摆放：将折好的口布摆在骨碟上，观赏面朝向客人。

A. 3. 1. 7 酒具的摆放：葡萄酒杯杯柱应对正骨碟中心，葡萄酒杯底托边距骨碟 3cm；白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯摆在葡萄酒杯左侧，三套杯的中心应横向成一条直线，杯口与杯口距离 1. 5cm，酒具的花纹要对正客人。摆放时应将酒杯扣放于托盘内。

A. 3. 1. 8 筷架、筷子的摆放：筷架应放在骨碟右侧，筷子摆在筷架上，筷尖距筷架 5cm，筷底距桌边

1cm，筷身距骨碟 18. 5cm，筷子左侧摆银质长柄勺于筷架上。

A. 3. 1. 9 牙签的摆放：包装牙签摆在长柄勺右侧，牙签底边与长柄勺底边间距 3cm。

A. 3. 1. 10 公用勺、公用筷的摆放：应放置在正、副主人席位的正前方，距葡萄酒杯底托 2cm，并排摆在筷架上，公用勺放在靠桌心一侧，公用筷放在靠桌边一侧，筷子尾端和勺把一律向右。10 人以下摆放两套公用餐具，12 人以上应摆四套，其中另外两套摆在台布的十字线两端，应呈十字形。

A. 3. 1. 11 烟灰缸的摆放：从正主人席位右侧开始，每隔两个座位摆放一个，烟灰缸前端应在水杯的外切线上，架烟孔要朝向两侧的客人。

A. 3. 1. 12 火柴的摆放：火柴应摆在靠桌心一侧的烟灰缸上，火柴盒的封面朝上，火柴磷面向桌边一侧。

A. 3. 1. 13 餐椅的摆放：从第一主人位开始按顺时针方向依次摆放，餐椅椅边沿刚好靠近下垂台布为准，餐椅之间距离均等。

A. 3. 1. 14 菜单、台号的摆放：一般 10 人以下摆放两张菜单，摆放于正、副主人位的左侧。平放时菜单底部距桌边 1cm，立放时菜单开口处分别朝向正、副主人，12 人以上应摆放四张菜单，并呈“十”字形摆放。

A. 3. 1. 15 中餐宴会摆台效果要求：台布、各种餐具、用具摆放整齐一致，布局合理、美观，间距均等，摆放位置准确，花纹图案对正，台面用具洁净、无破损。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.2.1—2018

自治区党政机关办公区 会议服务管理规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、宋茂、成丽红、张莫日根、周冬菊、项晓丽、索彩霞、任红梅、张娜。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

自治区党政机关办公区会议服务管理规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心会议服务的工作原则、会议室、会议服务等管理要求。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心会议服务日常管理。

2 规范性引用文件

以下文件适用于本文件。

JGSW/HQ TG302. 2. 2—2018 机关会议礼仪规范

3 工作原则

3.1 熟练掌握和应用会议服务规章，严格执行服务流程、标准，见附录 A。提升会议服务保障能力。

3.2 服务公开，接受监督。公开会议服务流程、标准，接受服务对象监督。

4 服务人员要求

执行 JGSW/HQ TG302. 2. 2—2018 的要求

5 工勤人员配备标准

200m²/人。

6 会议室使用

6.1 常委楼各会议室，原则上由自治区党委主要领导使用，如有特殊情况应报自治区常委办，与管理方共同商议后提出使用意见。

6.2 主席楼各会议室，原则上由自治区政府主要领导使用，如有特殊情况应报自治区政府会议处，与管理方共同商议后提出使用意见。

6.3 会议中心各会议室由自治区各委办厅局使用，由管理方负责人按照“先上级后下级、先重点后一般、先预约后临时”的原则，综合安排会议室。

7 会议分类等级

7.1 一类会议：自治区书记、主席召开的全区工作会议。

7.2 二类会议：在常委楼、主席楼内召开的常委、常务会。

7.3 三类会议：由党委、政府副省级以上领导主持召开的会议。

7.4 四类会议：各厅局内部工作会议。

8 保密措施^①

8.1 依据保密会议要求，会场清洁、物品摆放、设备调试均在会前 2 小时完成。

^① 非涉密会议无此项

8.2 由主办方通知保密及安全部门对设施设备进行检查，并采取相关措施。

8.3 会前 1 小时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。

8.4 会前 15 分钟经主办方同意后，方可打开会议室门，领导依次入场，会议服务人员不再进入。

9 厉行节约

本着厉行节约、节省会议开支的原则，会议服务中的迎宾、倒水、提供茶叶等会场服务流程可省略。

10 服务提供

10.1 会议预定

10.1.1 要求

10.1.1.1 受理预订信息，了解会议时间、地点、人数、接待规格、会议联系人及重要参会人员需求。

10.1.1.2 收到服务通知后，应在 30 分钟内制定服务方案，大型会议应在主办方确定会议相关事宜后 1 小时内制定服务方案。

10.1.1.3 大型会议分别在会前 24 小时、会前 2 小时主动与主办方沟通，确认主办方无更改要求。

10.1.1.4 对于座次图等重要变更事项应有主办方文字记录。

10.1.2 人员组织

10.1.2.1 会议开始前 2 小时，组织人员到会场。

10.1.2.2 根据会议规格、会议室所在区域分配工勤人员并布置会场。

10.2 音频、视频设备保障

10.2.1 接受任务

10.2.1.1 熟悉会议要求和会议议程，确认会议召开时间、地点、台型、参会主要领导。

10.2.1.2 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。

10.2.2 保障准备

10.2.2.1 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。

10.2.2.2 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议主办单位对接，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。

10.2.3 设备布置

10.2.3.1 时间要求

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

10.2.3.2 线路分布

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。

10.2.3.3 音频

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。

b) 音响声音大小合适，无杂音。

10.2.3.4 视频

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。

11 非涉密会议服务

11.1 会前

11.1.1 会场清洁

11.1.1.1 会场清洁应在会前1小时完成。

11.1.1.2 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。

11.1.1.3 会议室、房间空气清新无异味。

11.1.2 会场物品摆放

11.1.2.1 应在会前40分钟完成会场物品摆放，茶杯、桌椅等保持横、竖、斜一条线，所有用品名称和标识要面向参会人员。

11.1.2.2 横幅、会标居中布置。

11.1.2.3 摆放会议桌椅按主办方要求布置。

11.1.2.4 摆放桌签以座位为中心线并与会议桌的上沿对齐。

11.1.2.5 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）。

11.1.2.6 摆放签字笔在稿纸的右下角45度、商标向上。

11.1.2.7 摆放茶杯盘在距稿纸的上沿右侧2cm成水平线。

11.1.2.8 摆放壶垫在距茶杯盘右侧10cm成水平线。

11.1.2.9 摆放茶杯、自助壶在茶杯盘、壶垫居中并把手向右。

11.1.2.10 会场电脑及投影电源线摆放整齐。

11.1.2.11 主办方的其他要求。

11.1.3 流程

11.1.3.1 会前1小时，打开空调并关窗，避免冷气或热风外流，确保夏季室内温度保持25度，冬季室内温度保持23度，所有人准备服务接待。

11.1.3.2 会前半小时，打好热水，打开灯光。服务人员按会议接待的分工到位，会场管理人员再次检查会场，会场服务人员按划分服务区域进行服务。

11.1.3.3 会前半小时，迎宾员站在会议室门前，站立迎宾。会议人员到达后，迎宾员点头致意、微笑问好，并用手势指引方向。领导到达后，迎宾员将其迎领到贵宾室或主席台，按桌签名称准确引领并拉椅让座，并用手指示“请”的动作，为领导拉椅，等领导到位后，把椅子轻轻往前送，待领导坐好后再离开。

11.1.3.4 会前15分钟，进行第一次倒水。

11.1.3.5 会议人员到齐后，迎宾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。

11.2 会中

11.2.1 会议过程中参会人员进出，应提前将会议室的门打开一半。

11.2.2 应据会议议程如中间休息，应及时将会议室的门打开一半。

11.2.3 20分钟添一次茶水，若主要领导喝水较快还不到倒水时间，可以根据情况先给领导添水，若大部分参会人员刚进会场喝水较快，可以根据情况全场提前倒水。

11.2.4 倒水时，由两名服务人员从会议桌两边同时倒水，按照先宾后主的原则，先左后右的顺序倒水。

11.2.5 倒水时，左手提壶，站在参会人员右侧（若右侧太挤也可在左侧倒水），右手用无名指和小拇指将杯盖轻轻夹起，用食指和拇指握住杯把将茶杯拿起，后退一步，侧身在参会人员身后倒水。倒水时胳膊弯曲，将水徐徐倒进茶杯中，不要过快，避免热水喷出溅到参会人员，水倒入杯中七分满即可，倒完水后要把茶杯轻放在杯垫中央位置，杯把向右，把杯盖轻轻盖好，在盖杯盖时，不可发出声响，放好后，用手做一个“请用茶”的手势，同时随手势微微点头，面带微笑，示意参会人员水已倒好。

11.2.6 会议期间如有来访者找参会领导，应与领导秘书或会议主办方取得联系，不可自行找人或递送文件、材料。

11.2.7 随时注意会议进行情况，及时做好相应服务。

11.2.8 对参会的老、弱、病、残、孕等人员提供便利服务。

11.3 会后

11.3.1 会议结束后，应立即将所有会议室门打开，服务人员点头致意，道再见。

11.3.2 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，上交科室保管归还。

11.3.3 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。

11.3.4 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。

11.3.5 清理会议室卫生，擦尘、吸地、桌椅归位。

11.3.6 关闭灯光、空调、音响、门窗，锁好会议室门。

12 涉密会议服务

12.1 会议前准备工作

12.1.1 按会议要求，检查会议室的设施设备是否完整齐备，灯光、空调是否正常有效，会场布置、卫生质量是否达标。如使用多功能厅，贵宾厅同时备用。（会议室桌椅、门窗无灰尘、无污迹，地面无杂物，空气清新无异味。）

12.1.2 准备会议所用茶杯、茶叶、杯垫。（物品有无破损、污迹、器具是否齐全配套。）

12.1.3 根据参会人数，工勤应提前准备好自助壶及壶垫。

12.1.4 打好水依次放在会议桌的指定位置。

12.1.5 会议所需的茶具、水具、文具等按会议参加人数的10%留有余量，以备用。

12.1.6 由主办方通知保密及安全部门进行对设施设备的检查，并采取相关措施。

12.1.7 经办会方同意后，方可打开会议室门，领导依次入场，会议服务人员不再进入。

12.2 会议进行中服务

12.2.1 会议开始时依主办方要求确定门口是否留两名工勤员值守，避免无关人员进入会场。

12.3 会议结束后服务

涉密会议的会后服务参见9.3。

会议服务流程

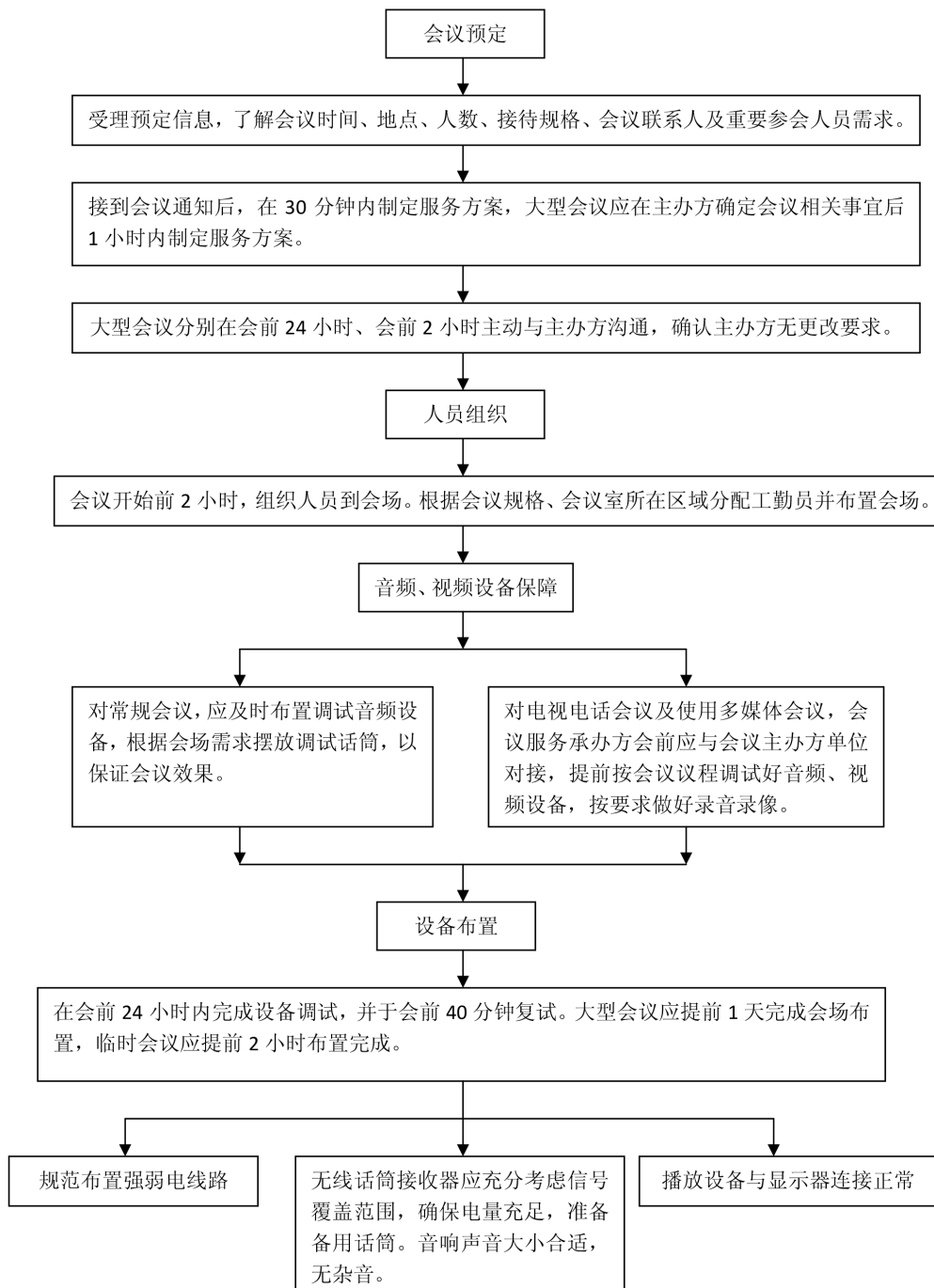


图 A.1 会议预定

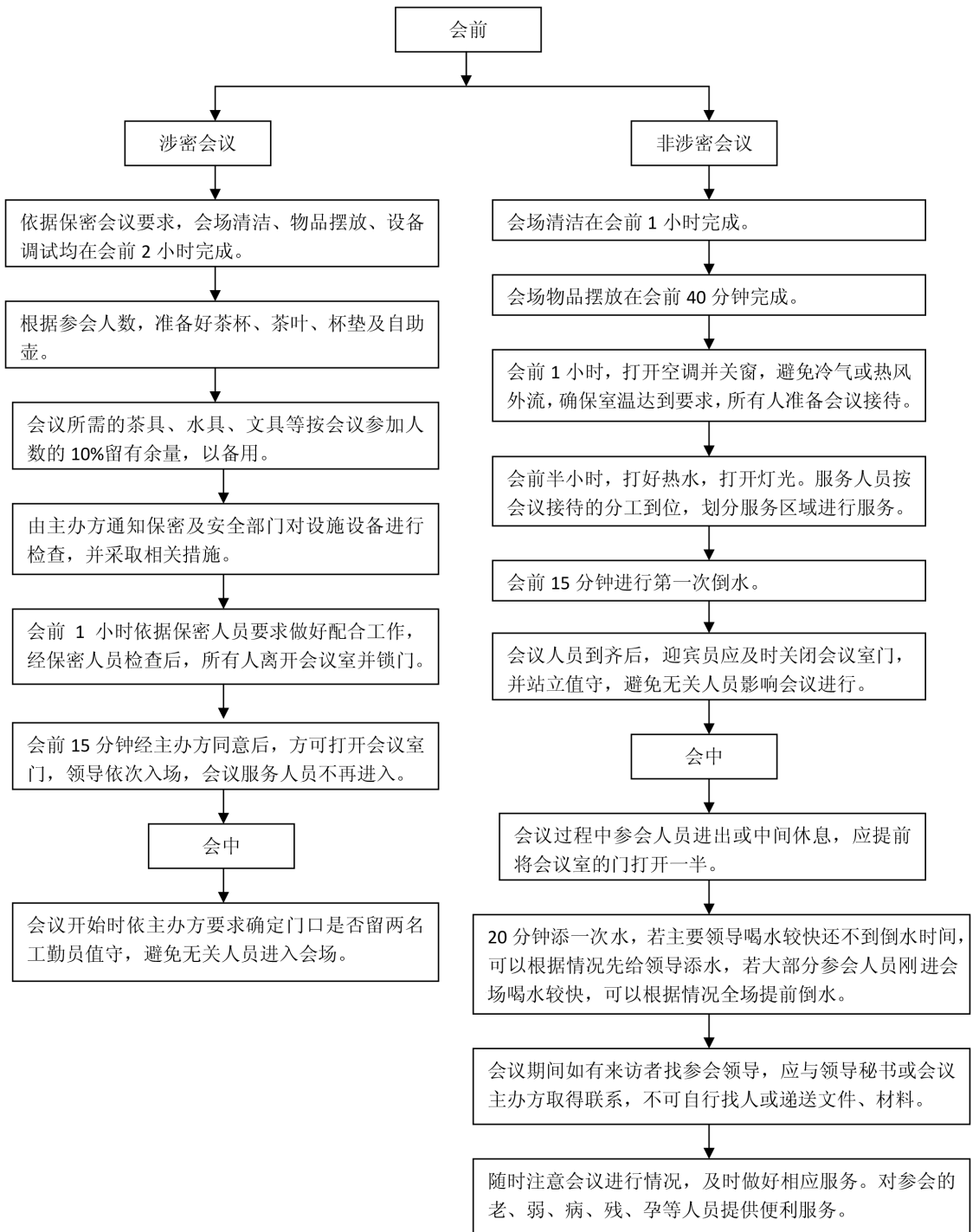


图 A.2 会前

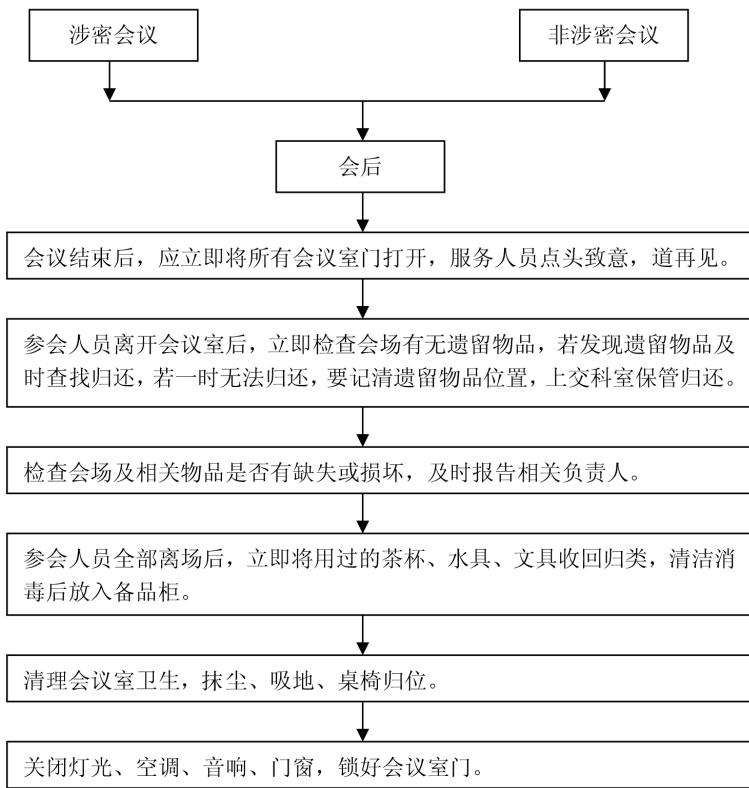


图 A.3 会后

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.2.2—2018

机关会议礼仪规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、宋茂、成丽红、张莫日根、周冬菊、项晓丽、索彩霞、任红梅、张娜。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

机关会议礼仪规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心会议礼仪、接待的要求。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心工勤人员进行会议接待时的规范。

2 礼仪

2.1 仪容仪表

2.1.1 穿制服并佩戴服务胸牌，根据季节着岗位工作服。

2.1.2 服装需熨烫平整，纽扣齐全，干净整洁，皮鞋保持清洁光亮。

2.1.3 面容清洁化淡妆，口红、眼影的使用要适量，不许浓妆艳抹。

2.1.4 发型美观大方，保持清洁、无异味及头屑，统一“海豚”式发型，工作期间头发须用规定发夹固定，不得佩戴其他饰物。

2.1.5 站姿：挺胸收腹，头正、颈直、肩平、两眼平视、目光灵活；两脚跟并拢，两脚尖呈45°或双脚呈小丁字步站立，保持水平，双手轻握于身前（右手握于左手之上）。

2.1.6 走姿：目视前方，抬头挺胸，保持两肩水平，双手自然摆动，走路平稳，不拖沓；两手摆动幅度要小，不扭腰，两脚走直线，步伐不宜过大，步态轻盈优美。

2.1.7 坐姿：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，不摇腿，不跷腿；坐下与客人交谈时，目光注视宾客，身体稍前倾，以表示尊敬和谦虚；先拢一下裙摆再坐，双手自然放于腿上，双膝不能分开，坐姿端庄文雅。

2.1.8 蹲姿：在拾捡地上或取拿低处物品时，应采用蹲姿，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。

2.1.9 指引：指引方向时，手势规范大方，将手臂自然弯曲，手指并拢，掌心向上，以肘关节为轴，指向目标。

2.2 言谈举止

2.2.1 路遇领导及单位同事等要微笑面对，主动站立问好，并使用恰当的称呼，可称姓氏及职务。

2.2.2 工作时要讲普通话，不得伸懒腰、打哈欠、做小动作，目光平视对方，表情自然、保持微笑，不得左顾右盼，精神要集中。

2.2.3 行走时，走路平稳、脚步均匀、身体正直、抬头挺胸，两臂自然前后摆动、肩部放松。不得低头走路或昂头行走，不得走路过慢、过快或猛跑，平滑路面不得脚步滑行。

2.2.4 站立时不得无精打采、斜靠门窗或单腿站立，不准单手或双手插兜，不得晃来晃去。

2.2.5 工作期间不得流露愤怒、僵硬的表情，不得吐舌、做鬼脸。

2.2.6 工作期间不得吃异味食品，上岗服务前清洁口腔卫生。

2.2.7 遇领导或客人问事时，要站立回答并微笑面对，不准用生硬语言回答客人，遇不明之事，要主动致歉，并说：“对不起，我给您查询一下”等礼貌语言，不得用不知道、不清楚等语言答复客人。

3 接待礼仪

3.1 现场接待

3.1.1 应自然大方、稳重热情、有礼貌、微笑服务，用“您好，这边请”、“您好，请问有什么可以为您服务”、“对不起，我给您查询一下”等敬语。

3.1.2 不应询问年龄、履历、工资收入、衣物价格等。

3.1.3 对残疾或身体有缺陷人士不歧视，热情帮助，服务周到。

3.1.4 不应有过分随便、过分亲热等举动。

3.2 电话接待

3.2.1 接听电话要礼貌问好，报：“您好，这里是工勤班”。语音适中、语调平缓、语气平稳、语速均匀。通话时要简洁明白，讲话声音不能超过对方，不能打断对方，如特殊情况，要说：“对不起，打断您一下”，结束通话后主动说再见。

3.2.2 电话铃响三声之内接听。

3.2.3 对会议主办方要求如是否保密、会议时间、地点、参加人数、主席台领导人数、是否需制作桌签、是否使用多媒体等事项认真记录并汇报给管理人员，不遗漏、延误。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.2.3—2018

工勤管理规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、宋茂、成丽红、张莫日根、周冬菊、项晓丽、索彩霞、任红梅、张娜。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

工勤管理规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心工勤入职、安全保密、钥匙、宿舍、卫生管理等相关要求。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心工勤员管理规范。

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。

《保密承诺书》

3 入职要求

3.1 招聘渠道：由中心向大专院校统一招聘。见附录 A。

3.2 本人及家庭主要成员政审合格，无犯罪记录、无参加邪教组织记录，提供政审证明。

3.3 本人当年身体健康检查合格，取得健康证，提供健康证复印件。

3.4 填写第一后勤服务中心劳动合同用工人员个人信息登记表。

3.5 入职前与物业管理科签订《保密承诺书》。

3.6 入职后，观看保密警示教育片，书写心得体会。

3.7 参加内蒙古自治区国家保密局保密教育并通过考试取得证书，提供证书复印件。

3.8 要求每位工勤员完成手抄笔记，内容如下：

- a) 工勤员安全保密制度；
- b) 钥匙管理制度；
- c) 工勤员宿舍管理制度；
- d) 卫生消毒制度。

3.9 认真执行物业管理科安全保密制度。

4 安全保密

4.1 严格遵守国家保密法。

4.2 严格执行对各类文件的发放、销毁制度。领导交由工勤人员销毁的各类文件及信函要及时上交相关部门处理，班组及个人不得私自处理。

4.3 不得与任何人交谈会议或文件的涉密内容，工作中不得翻看各类文件，做到不该看的不看、不该说的不说、不该问的不问。

4.4 领导办公室房间号、电话号码及领导活动日程均属保密范围，服务人员不得向无关人员泄露，如有个人或电话查询上述内容，一律交由总值班室办理。

4.5 工作完毕后，要及时关闭领导办公室、会议室的门窗及电源，避免发生各类安全事故。

4.6 严格执行钥匙管理制度，各类钥匙需在专用的钥匙柜内上锁存放，由当日的值班员负责管理。取用钥匙时要登记使用人、取用时间、交还时间。

4.7 钥匙使用时不得插在门上或随意丢放，必须随身携带。丢失钥匙后要及时报告上级，

并及时更换门锁，要在指定的场所配制钥匙。领导办公室有维修等任务时，必须由工勤员开启办公室房间，并现场陪同工作，直到维修等工作完毕，方可锁门离开。

4.8 领导办公室有来访人员或放送物品时必须经秘书或总值班室工作人员同意后，工勤人员方可开启房间，未经同意，任何无关人员不得私自进入领导办公室或递送物品。

4.9 管理人员要经常检查管辖范围内有无安全消防隐患，发现后及时通知有关部门处理。

4.10 工勤人员不得拍摄、上传或转发工作现场（办公室、会议室）照片或视频，不得在办公区内使用手机定位功能。

5 工勤工作保密管理

5.1 正省级领导办公室服务由两名专职工勤负责。

5.2 进入副省级领导办公室服务实行双人双岗制。

5.3 工勤员进入领导办公室安全检查执行登记制。见附录 B。

5.4 严格执行钥匙管理制度，各类钥匙需在专用的钥匙柜内上锁存放，由当日的值班员负责管理。见附录 C。

5.5 办公室派送件须经领导本人或秘书同意，由送件人签字后方可派送，见附录 D。会议室派送件实行登记制。见附录 E。

5.6 工勤员服务涉密会议要开启手机信号屏蔽器，并使用屏蔽柜存放手机，用涉密会议接待登记本记录会议室使用情况。见附录 F。

6 钥匙管理

6.1 办公室、会议室钥匙必须统一存放在钥匙柜。钥匙标识清楚，放置在固定位置，由工勤值班员负责管理并做好日常使用记录。

6.2 使用钥匙后必须放回原处，不得随身携带。

6.3 当日值班员接班时清点钥匙，无缺失方可接班，否则，不予接班。

6.4 严禁私藏、私配、私用办公室、会议室钥匙，不得转借他人使用。

6.5 锁门时必须检查门锁是否锁好，确保无误。

6.6 发现门锁损坏，应及时通知报修热线，修复后方可离开。

6.7 值班员离开办公室时，须将钥匙柜锁好，方可离开。

7 工勤员宿舍管理

7.1 宿舍内配备的公共用品，每名工勤人员都要按规定做资产登记，任何人不得搬迁、调换，不许损坏和拆改。工勤员调离本工作岗位后，需办理资产交接手续后方可离岗。如因个人操作不当，造成公共财产及个人配备用品损坏、丢失都要按价赔偿。

7.2 进入住宅区及回到宿舍后，均不得大声喧哗，嬉戏打闹；在屋内须更换拖鞋，不得穿皮鞋走动；宿舍内所有物品摆放整齐有序，不准乱堆乱放、墙面无乱贴乱画乱钉，不准乱丢垃圾及乱倒脏物，违者与日常考核挂钩，将纳入到每月绩效考核中。

7.3 每个宿舍安排 1 名宿舍舍长，负责宿舍的全面管理：人员每日的考勤管理、卫生安全监督检查、安排卫生值班员等。住宿人员要密切配合、服从舍长的管理。

7.4 爱护宿舍卫生，每日安排卫生值班员负责宿舍卫生，做到整齐干净有序，窗明镜亮、被褥叠放整齐，及时清倒垃圾，每周末全员进行一次卫生大扫除。管理人员随时进行卫生检查，公共卫生不符合规定要求，扣罚当日值班员 20 元；个人区域卫生（床铺及个人物品）不符合规定要求，扣罚个人 10 元。屡次被处罚，扣罚当月考核工资 50 元，并取消年终评优资格。卫生考

核优良，全年未被处罚的宿舍年底给予一定奖励。

7.5 宿舍内要节约用水、用电，杜绝长明灯、长流水等浪费现象，室内严禁使用电褥、电炉等电器设备。个人使用充电器时要做到人在方可使用，人走即断电。观看电视、收听音乐需控制音量，不得影响他人休息，离开宿舍时要及时关闭所有电源、门窗。宿舍内不得自行张贴、悬挂等破坏墙面的物品。

7.6 宿舍内讲究文明住宿，互帮互助，严禁酗酒、打架，违反者处罚相关当事人 100 元，情节严重者，处罚后予以辞退。

7.7 宿舍内严禁外人进入，不得留宿其他人员，统一安排床位后，不得擅自调换床位。

7.8 工勤员的私有财务及贵重物品，应妥善保管，如有遗失，科室不承担任何责任。

7.9 本地工勤员周五、周六除值班人员外可回家住宿，周日下午 15:00 前必须回到工作岗位。家在外地的工勤员必须留宿，外出办事和购物，必须经过舍长同意后办理登记手续方可外出，并准时返回单位。工作日期间下班后工勤员如有事离开单位，需同舍长办理请假手续，并于当晚 22:00 前返回宿舍，如没有办理请假手续，发生意外事件，单位不承担任何责任。

7.10 节假日期间统一安排休息，外地工勤员白天外出做好登记，舍长批准后方可外出，晚间按规定作息时间返回。

7.11 夜间不按规定时间返回宿舍休息，一经发现予以辞退（会议加班等特殊情况除外）。

7.12 住宿人员要认真服从住宅区的各项管理规定，妥善保护好各类门禁卡、出入证件等，丢失后及时通知相关管理部门。

8 卫生消毒

8.1 工作人员须经本市卫生防疫部门的年度健康体检，持健康证方可上岗。

8.2 办公室、会议室、公共区域卫生必须达到清洁、干净、无污迹，开窗通风，保持自然空气的畅通，会议室定期进行紫外线消毒。

8.3 卫生间面盆，便池定期进行消毒处理（使用消毒液浸泡处理）。

8.4 办公室、会议室使用的各种棉织品定期进行清洗消毒处理，保持棉织用品无污染、无异味。

8.5 所有茶杯用具使用后须在专用消毒间进行消毒处理，不得在消毒间以外的地方进行洗消工作，并做好消毒记录。

8.6 消毒程序

a) 撤回的茶具在消毒间进行清洗。

b) 放入消毒池浸泡 30 分钟（每公斤水按消毒片使用说明投放相应剂量）。

c) 取出后用清水冲洗干净。

d) 放入紫外线消毒柜中消毒 30 分钟。

8.7 领导办公室的茶杯用具必须单独进行消毒处理。

8.8 已消毒和未消毒的茶杯用具不得混放，已消毒的茶杯用具要放在专门的柜子中存放。

8.9 服务人员患感冒时，不得从事直接的服务工作，避免传染给服务对象。

8.10 认真做好卫生防疫灭“鼠、蚊、蝇、蟑四害”工作。发现“四害”出现，立即报告上级部门并协同防疫部门进行彻底消杀。

9 领导办公室、会议室卫生要求

9.1 设备用品无损坏，看到的地方无污迹，摸到的地方无灰尘。

9.2 会议室、房间空气清新无异味。

9.3 茶杯、烟缸、桌椅等保持横、竖、斜一条线，茶杯把一律向右。所有用品名称和标识要面向服务对象，各种用具摆放规范整齐，地面、桌面、墙面、玻璃保持洁净。

9.4 桌椅、茶杯、香巾、文具等用具摆放位置以方便服务对象为限。

物业管理科工勤员录用流程

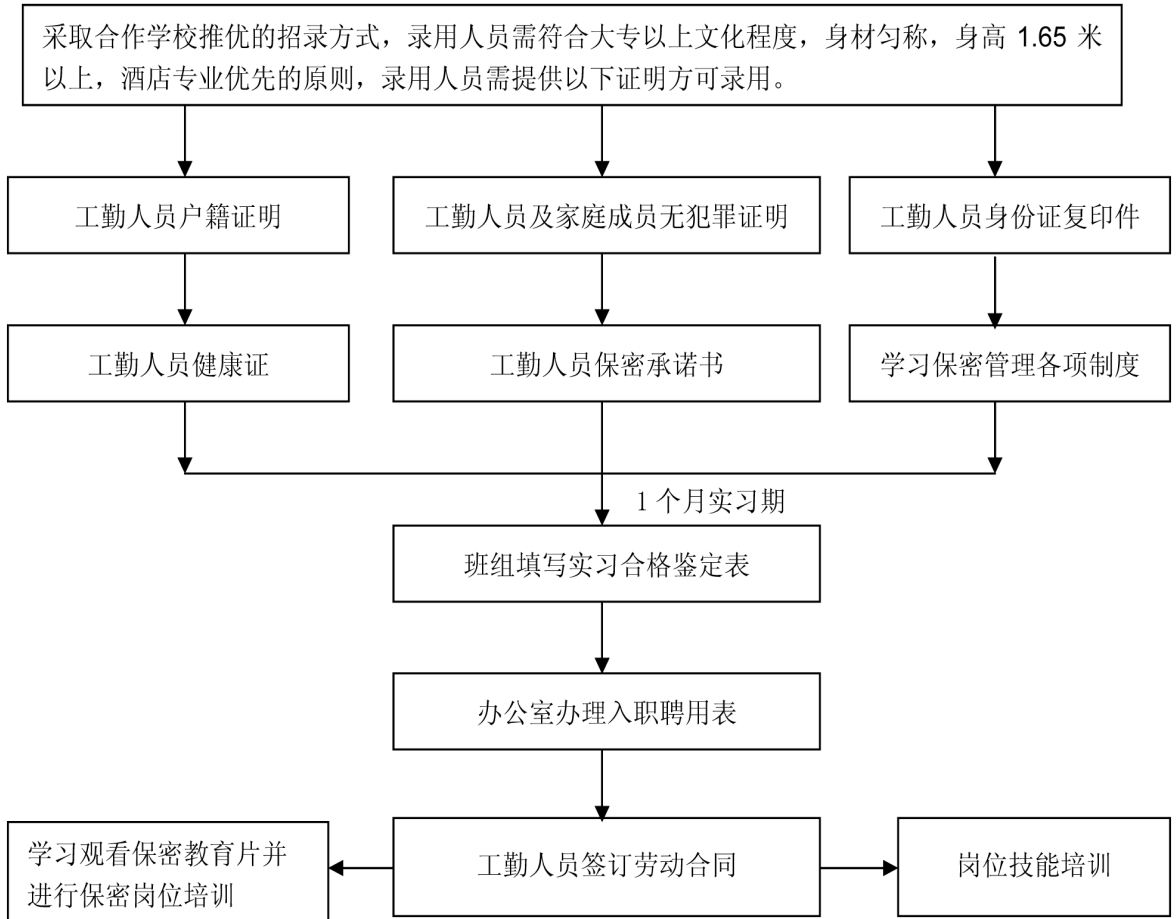


图 A.1 物业管理科工勤员录用流程

物业管理科工勤员进入领导办公室安全检查表

表 B.1 物业管理科工勤员进入领导办公室安全检查表

附录 B
(资料性附录)

办公室房间号：

工勤员姓名：

日期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
检查项目																																
门锁、门																																
电源开关																																
灯																																
空调																																
挂表																																
窗户																																
电话																																
电脑																																
电源插座																																
碎纸机																																
打印机																																
饮水机																																
办公桌、椅																																
加湿器																																
电热水壶																																
电视																																
卫生间暖气																																
卫生间电热水器																																
卫生间马桶水箱																																
卫生间面盆水龙头																																
安全检查时间：																																

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√。如办公室、会议室没有此项设备打○。

年 月

领导办公室接收、派送文件登记表

表 D.1 领导办公室接收、派送文件登记表

送件日期	送件时间	文件名称、期号	份数	送件人姓名	派件工勤员姓名、派件份数	派件时间

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.2.5—2018

会议保电工作流程

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、高建军、程志中、张晔、任二波、孙志国。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

会议保电工作流程

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心变电服务科会议保电工作的总体要求及保电流程。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心变电服务科会议保电工作管理制度的相关要求。

2 总则

对不同会议用电合理分析，按照不同会议要求布置保电工作，会议召开期间各站不允许交接班。

3 流程

会议保电流程图见图 1。

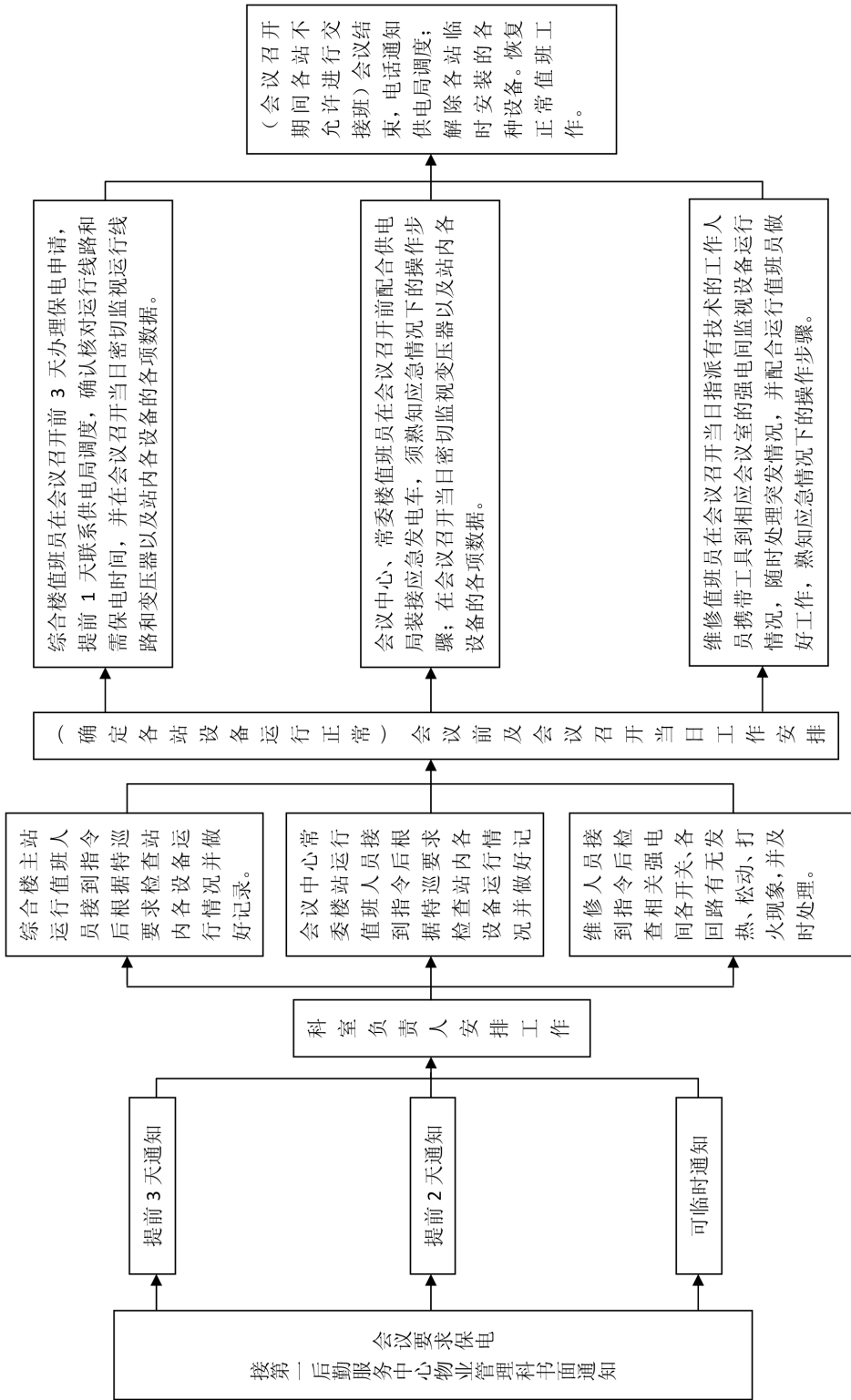


图 1 会议保电工作流程

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.3.1—2018

阅览室管理

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、武勇智、王巍、周凯、苑晓龙。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

阅览室管理

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心阅览室开放范围、时间、借阅要求及图书购置、征订等相关规定。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心办公室工作的日常管理。

2 图书购置

2.1 图书管理员认真了解职工读书需求，根据需求制定全年购书计划。

2.2 图书管理员要不定期对图书市场进行了解，及时掌握图书信息（重点掌握与后勤工作有关的图书、音像资料的信息），将信息反馈给办公室主任，提出购书计划。办公室主任对购书计划严格把关，并报中心主任批准后，进行购置。

2.3 图书管理员根据工作需要，及时调整中心全年征订杂志、报刊的种类和数量，按时完成征订工作。

3 开放对象

阅览室面向中心全体干部职工开放，原则上不接待外来人员。

4 借阅时间

借阅图书时间为：每周一至周五上午9:00—11:30，下午3:00—5:00。

5 借阅要求

5.1 借阅图书需由阅览室管理员办理图书和刊物相关登记手续。

5.2 每次借图书不得超过2本，时间不超过20天；刊物不超过2本，时间不超过10天；字典概不外借，图书管理员定期催要图书。

5.3 借阅者对所借图书必须妥善保管，不得在图书上涂写、划线、剪裁，不得损坏、丢失图书，否则按图书原价双倍赔偿。

6 其他

6.1 图书管理员要对各类图书、报刊登记造册，定期检查书目有无缺失、损坏。

6.2 图书管理员应一年一次对图书进行清点核对。

6.3 自觉维护阅览室的安静整洁，不得在室内打电话和大声喧哗，严禁在室内吸烟、吐痰、乱扔杂物。

6.4 不乱放报纸、杂志，阅读完毕及时放回书刊架。

6.5 阅览室的环境卫生由工勤人员负责清理，一周清理一次。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.3.2—2018

理发服务规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心
发 布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、刘强、苑飞、朱辰辰、李文芳、柴利军、刘小燕。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

理发服务规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心生活性服务理发的礼仪、服务要求、卫生要求等。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心理发服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的使用是必不可少的。

GB 7916 化妆品卫生标准

GB 9663 公共场所卫生标准

GB 9666 理发店、美容店卫生标准

3 礼仪

3.1 站姿：

——左脚在前，右脚在后，左脚在右脚的后 1/3 处，呈 45°角扇形打开；

——双腿夹紧提臀、收腹、挺胸、抬头，两眼目视前方；

——身体前倾，头和身体呈一条直线，目视前方。

3.2 送客礼：

——身体前倾，头和身体呈一条直线，目视前方；

——身体前倾，应说“谢谢光临，请慢走！”

——还原至标准站姿。

3.3 左手指引礼：

——左臂向前侧，大臂不动动小臂，上下臂呈 90 度，下臂手腕手背呈一条直线，手与肩平；

——应说“您好，这边请！”头向手侧；

——还原。

3.4 右手指引礼：

——右臂向前侧，大臂不动动小臂，上下臂呈 90 度，下臂手腕手背呈一条直线，手与肩平；

——应说“您好，这边请！”头向手侧；

——还原。

4 服务要求

4.1 严格遵守各项规章制度，按时上下班，不迟到早退。

4.2 熟知理发设施、理发美发产品的使用性能、操作流程，按行业规定进行规范操作。

4.3 安全保密意识强，自觉遵守各项保密制度，做到“不该问的不问”、“不该说的不说”。

4.4 了解、掌握领导对发型、理发用品的个性需求，合理配备洗护产品，不断改进个性化服务。

4.5 爱护设施设备，做到勤俭节约。

4.6 工作环境、用品用具及消毒工作达到行业卫生管理要求。

5 卫生要求

- 5.1 工作人员操作时应穿整洁干净的工作服，双手必须清洗消毒，工作时应戴口罩。
- 5.2 理发用的大小围布要经常清洗更换。
- 5.3 脸巾应洁净，每客用后应清洗消毒，使用消毒柜给毛巾消毒，应保证毛巾在消毒柜消毒时间不低于 15min。
- 5.4 公共用品清洗消毒判定标准遵循 GB9666—1996。
- 5.5 理发工具宜采用无臭氧紫外线消毒。理发刀具、美容工具配备的数量应满足消毒周转所需。
- 5.6 理发、烫发、染发的毛巾及刀具应分开使用，清洗消毒后的工具应分类存放。
- 5.7 供顾客使用的化妆品应符合 GB 7916 规定。
- 5.8 必须备有供患头癣等皮肤传染病顾客专用的理发工具，并有明显标志，用后及时消毒，并单独存放。
- 5.9 理发店地下的碎发要及时清扫，保持室内清洁。理发和美容工具应摆放整齐，做到操作台上和刀具等用品表面无碎发残留。

6 理发室设计要求

- 6.1 理发室应设烫发、染发工作区，还应设有通风设备。
 - 6.2 店内应设理发、美发工具洗涤消毒的设施。
 - 6.3 理发室地面应易于清洗，不起灰，墙面台度要有 1.5m 高的瓷砖、大理石贴面或油漆。
-

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.1—2018

消防设施设备维保规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、李占强、周晨刚、刘航、段程博。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

消防设施设备维保规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区党政机关办公区内常委楼、主席楼、综合楼、会议中心消防设施设备的维保要求。

本标准适用于内蒙古自治区党政机关办公区的消防设施设备维修检查的管理。

2 消防设施设备维保

2.1 火灾自动报警与联动系统

2.1.1 消防值班员应检查消防控制室工作环境以及火灾报警控制器、联动控制器、楼层显示器、控测器、手动报警按钮等是否处于正常完好状态。

2.1.2 消防值班员应检查火灾报警控制器自检功能、消音复位功能、故障报警功能、火灾优先功能、报警记忆功能和主备电源自动转换功能，确认处于正常状态。

2.1.3 消防值班员应配合维保单位按一定比例采用专用检测设备对控制器进行模拟火灾响应试验和故障报警试验。

2.1.4 消防值班员应配合维保单位按一定比例进行手动报警按钮模拟火灾响应试验和故障报警试验。

2.1.5 消防值班员应配合维保单位对警铃及声光报警进行模拟火灾状态下的响应试验。

2.1.6 消防值班员应配合维保单位测试手动或自动试验相关消防联动控制设备的控制和显示功能。

2.1.7 消防值班员应配合维保单位进行报警及控制线路维修检查。

2.2 自动喷淋灭火系统

2.2.1 消防值班员应检查消防泵房的工作环境、消防泵、稳压设备、电源控制柜、湿式报警阀、管网、阀门、喷头、水泵接合器、储水设施等是否处于正常完好状态。

2.2.2 消防值班员应配合维保单位定期模拟自动控制条件进行主泵切换功能试验。

2.2.3 消防值班员应配合维保单位检查水流指示器和压力开关的报警功能，自动启泵功能和信号显示是否正常。

2.2.4 消防值班员应配合维保单位试验系统供水情况，测试水力警铃工作是否正常，压力电器信号是否正确。

2.3 室内消火栓系统

2.3.1 消防值班员应定期检查室内消火栓栓头是否漏水，开关是否灵活，组件是否完整。

2.3.2 消防值班员应对室内消火栓进行试验，检查供水系统的水量水压是否正常。

2.3.3 消防值班员应及时对消防系统各供水控制阀动作状态进行标识。

2.3.4 消防值班员在日常巡查时，保证消防系统的各供水管网充满压力，自动喷水灭火系统的最不利点压力符合设计要求，发现异常时，应及时通知维保单位。

2.3.5 维保单位在月、季、年度检查时发现管网有渗漏、阻滞或接到科室负责人通知系统异常时，应及时检查处理。

2.4 灭火器具

2.4.1 消防值班员应检查灭火器各连接件是否有松动，喷嘴塞盖是否脱落，标识是否清晰，

保证保险销铅封完好，瓶体无变形、锈蚀，配件无老化现象。

2.4.2 维保单位应按制造厂规定要求定期检查灭火器，如发现灭火器结块或储气量不足时，应更换灭火器或补充气量，灭火器一经开启维保单位必须进行再充装。

2.4.3 消防值班员应将消防战斗服、空气呼吸器、消防斧、消防水桶等灭火器具放置在固定位置方便取用，定期检查，保证完整好用。

2.5 防排烟系统

2.5.1 消防值班员应不定期对防排烟系统进行启停测试。

2.5.2 消防值班员配合维保单位对防火阀进行测试，发现损坏、失效及时更换。

2.5.3 防排烟风机维保单位应每半年进行一次一级保养。

2.5.3.1 保证设备外部清洁，无锈蚀。

2.5.3.2 检查各部件紧固及密封情况，检查轴承并加油，检查叶轮磨损情况，并观察叶轮运转是否平衡。

2.5.3.3 检查皮带松紧度及磨损情况，发现皮带损坏，根据型号进行更换并调整松紧度。

2.5.3.4 检查供配电系统及电气设备是否正常。

2.5.4 防排烟风机维保单位每年进行一次二级保养。

2.5.4.1 需清洗风机内外部，并加油。清洗或更换轴承，并换油。

2.5.4.2 检修叶轮磨损情况，校验叶轮动平衡。

2.5.4.3 根据型号更换破损皮带并调整松紧度。

2.5.4.4 检修附属设施。

2.5.4.5 检查供配电系统及电气设备是否正常。

2.6 室外消火栓系统

2.6.1 消防值班员应配合维保人员不定期检查室外消火栓，发现消火栓失效应及时处理。

2.6.2 消防维保人员对室外消火栓定期进行油漆防腐，确保醒目。

2.6.3 定期对室外消火栓进行排水操作检查，确定消火栓是否启闭有效。

2.6.4 消防维保人员应不定时巡查室外消火栓，发现堆、挡、埋、压等情况需及时处理或通知相关部门处理。

2.6.5 消防维保人员应不定期对消火栓逐一进行出水试验，检测水压是否正常。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.2—2018

水泵维保规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、李占强、周晨刚、刘航、段程博、白小忠。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

水泵维保规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心水泵维保的基本要求。本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心水泵维保工作的管理。

2 水泵维修及保养

2.1 检修范围

自治区党政机关办公区内常委楼、主席楼、综合楼、会议中心 12 台消防泵，6 台生活水泵，4 台地热泵，17 台空调泵及 16 台排污泵。

2.2 设备运行巡查

2.2.1 设备运行期间，水暖、空调、消防岗位值班员每天对所属辖区水泵进行巡回检查。

2.2.2 检查水泵外部是否清洁，泵体是否有锈蚀。

2.2.3 检查排污泵浮球触点是否灵敏，泵前后压力是否正常。

2.2.4 检查水泵联轴器是否平衡，间隙是否均匀。

2.2.5 通过噪声、震动等现象，判定水泵润滑情况。

2.2.6 检查各连接部件紧固及密封情况，地角螺栓紧固情况。

2.2.7 检查水泵水封（填料）密封情况。

2.2.8 检查仪表完好情况。

2.2.9 检查供配电系统及电气设备是否正常。

2.2.10 发现故障时，及时进行维修处理，如遇无法维修故障，及时向科室负责人汇报，并作出相应处理。

2.2.11 故障处理后，清理现场，做好维修保养记录及时归档。

2.3 一级保养

2.3.1 水泵运行半年后，进行一次一级保养。

2.3.2 清洁外部，保证无锈蚀。

2.3.3 检查各部件紧固情况。

2.3.4 检查各连接部件的密封情况。

2.3.5 检查水封是否有漏水。

2.3.6 检查轴承并加油。

2.3.7 检查联轴器。

2.3.8 检查配电系统及电气设备是否正常，检查电机绝缘情况。

2.3.9 认真做好维护保养记录。

2.4 二级保养

2.4.1 水泵运行一年以上，进行一次二级保养。

2.4.2 清洗内外部，并加油。

2.4.3 更换水封（填料）。

2.4.4 清洗或更换轴承，并加油。

2.4.5 检修联轴器。

- 2.4.6 检修调整各部位间隙。
 - 2.4.7 检修轴、轴套、叶轮。
 - 2.4.8 检修附属仪表。
 - 2.4.9 检查配电系统及电气设备是否正常，检查电机绝缘情况。
 - 2.4.10 认真做好维护保养记录。
-

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.3—2018

风机检修规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、李占强、周晨刚、刘航、段程博、王全。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

风机检修规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区党政机关办公区内常委楼、主席楼、综合楼、会议中心的风机（含新风机组）的巡检及保养要求。

本标准适用于内蒙古自治区党政机关办公区内常委楼、主席楼、综合楼、会议中心风机（含新风机组）的日常维护与检修管理。

2 风机检修

2.1 巡回检查

2.1.1 每周对风机巡回检查一次，每日对新风机组进行不定期检查。

2.1.2 风机设备在完全正常的情况下方可运转。

2.1.3 发现风量过大或过小，不符合使用要求时，必须利用手动节流装置进行调节，调节过程中必须切断风机电源。

2.1.4 检查新风机组表冷器污垢情况和新风初、中效滤网清洁情况。

2.1.5 新风机组运行期间检查水路系统温度和压力是否正常。

2.1.6 检查中发现的问题，查明原因并及时处理，故障不能排除或发现大故障时必须进行停机检修。

2.1.7 认真做好维护保养记录。

2.2 一级保养

2.2.1 风机运行半年后，进行一级保养。

2.2.2 保证设备外部清洁，无锈蚀。

2.2.3 检查各部件紧固及密封情况。

2.2.4 检查调节执行结构是否灵敏。

2.2.5 检查轴承并加油。

2.2.6 检查叶轮磨损情况，并观察叶轮运转是否平衡。

2.2.7 清洗新风机组表冷器和新风初、中效滤网，冬季加设新风堵板并及时泄水防冻。

2.2.8 检查滤网完好情况。

2.2.9 检查皮带松紧度及磨损情况，发现皮带损坏，根据型号进行更换并调整松紧度。

2.2.10 检查供配电系统及电气设备是否正常。

2.2.11 认真做好维护保养记录。

2.3 二级保养

2.3.1 风机运行一年以上，进行一次二级保养。

2.3.2 清洗风机内外部，并加油。

2.3.3 清洗或更换轴承，并换油。

2.3.4 检修叶轮磨损情况，校验叶轮动平衡。

2.3.5 清洗滤网。

2.3.6 清洗新风机组表冷器和新风初、中效滤网。

2.3.7 根据型号更换破损皮带并调整松紧度。

- 2.3.8 检修附属设施。
 - 2.3.9 检查供配电系统及电气设备是否正常。
 - 2.3.10 认真做好维护保养记录。
-

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.4—2018

冷水机组及辅机检修规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务局第一后勤中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、李占强、周晨刚、刘航、段程博、王全。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

冷水机组及辅机检修规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区党政机关办公区内冷水机组巡检及保养要求。

本标准适用于内蒙古自治区党政机关办公区内冷水机组的日常维护与检修管理。

2 冷水机组及辅机检修

2.1 日运行检查

2.1.1 机组启动前确认预旋转导叶处于关闭状态。

2.1.2 机组启动，读取油压，检查油槽油位，视实际情况作调整。

2.1.3 检查冷凝器水温及压力（进水/出水），并与设计工况作比较。

2.1.4 检查蒸发器水温及压力（进水/出水），并与设计工况作比较。

2.1.5 反复读取机组油温、冷凝温度、排气温度、止推轴承温度/位置等参数，同时做好记录。

2.1.6 检查压缩机电压和电流。

2.1.7 检查冷凝器出水和冷却水出水温差，若管簇有污垢，此温差会大于新机组温差 2.2°C 。

2.1.8 定期对冷却塔进行巡回检查，并投放药剂（杀菌剂、阻垢剂），保证冷却水水质正常，如发现设备有异常情况应及时处理，当时处理不了的问题，及时向科室负责人汇报。

2.1.9 每天对电机进行检查，发现皮带断裂应及时更换。

2.2 周/月/季度运行检查

2.2.1 每周检查制冷剂的充注量，从视液镜液位位置确定制冷剂的充注量。

2.2.2 每月进行一次水质分析或水质化验。

2.2.3 每季度进行一次油品分析。

2.3 半年度维保检查

2.3.1 检查和更换压缩机油过滤器滤芯。

2.3.2 更换回油系统中的干燥器。

2.3.3 检查油引射器的喷嘴，清除其中的异物。

2.3.4 检查控制中心的安全保护设定值。

2.3.5 检查其它附属设备。

2.4 年度维保检查

2.4.1 制冷剂系统

2.4.1.1 对机组冷媒系统进行全面泄漏检查，发现问题进行修复。

2.4.1.2 记录视液镜的状态，检查制冷循环，确认处于正常平衡状态。

2.4.1.3 泵集冷媒，更换系统干燥过滤器。

2.4.1.4 检查安全阀有无腐蚀、生锈、集灰、结垢、泄漏等，并拆装送安检部门校验。

2.4.2 润滑油系统

2.4.2.1 排出油箱中的旧油，检查油箱，更换新油（油保质期为3年，一般2年需更换新油）。

- 2. 4. 2. 2 排出压缩机润滑油，更换油过滤器。
- 2. 4. 2. 3 检查压缩机润滑油系统的单向阀和电磁阀。
- 2. 4. 2. 4 更换压缩机润滑油，调整油位，检查加热器和恒温器。
- 2. 4. 2. 5 检查其它润滑油系统部件（包括油冷却器、油过滤器、电磁阀等）。
- 2. 4. 2. 6 检查水过滤器，清洗冷冻水、冷却水管路。

2. 4. 3 蒸发器、冷凝器

- 2. 4. 3. 1 检查蒸发器、冷凝器的压力及温度是否正常。
- 2. 4. 3. 2 机组运行前检查清理蒸发器和冷凝器的异物。
- 2. 4. 3. 3 检查热交换结垢腐蚀情况，必要时提出相应处理意见。
- 2. 4. 3. 4 检查热交换器温度传感器是否正常。

2. 4. 4 电气控制

- 2. 4. 4. 1 清洁电机冷却进风滤网，检查电机绝缘情况，电机前后轴承润滑情况（润滑油加注范围： $0.051 \times$ 轴承宽度）、入口导叶操作和连接机构。
 - 2. 4. 4. 2 检查压缩机和电机组件，完成预防性保养的各项任务。
 - 2. 4. 4. 3 检查电路有无松脱过热现象，必要时作相应处理，检查维保机组的电气设施。
 - 2. 4. 4. 4 检查调校各压力、温度、液位传感器（包括吸气、排气、油压经济器等压力传感器，电机温度、吸气和排气等温度传感器，蒸发器液位传感器等）。
 - 2. 4. 4. 5 对 MAXE 控制中心测试检查，并记录分析运行数据。
 - 2. 4. 4. 6 检查校正及清洗启动器，检查过载保护装置。
 - 2. 4. 4. 7 检查调整水流开关，检查水系统运行情况。
-

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.5—2018

净水器维保规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、李占强、周晨刚、刘航、段程博、白小忠。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

净水器维保规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区党政机关办公区净水器维保、检查的要求。
本标准适用于内蒙古自治区党政机关办公区净水器的日常维保管理。

2 净水器维保

2.1 滤芯更换

2.1.1 当余氯含量超过 0.1PPm 时，应更换活性炭滤料。

2.1.2 滤器内装有 5 μ m 精滤芯堵塞时应及时更换，更换时旋开保安滤器顶盖，取下旧滤芯，更换新滤芯后旋紧筒体。

2.2 RO 膜清洗

2.2.1 清洗条件

2.2.1.1 在正常压力下纯水产量降至正常值的 10%—15%。

2.2.1.2 产品水质降低 10%—15%，盐透过率增加 10%—15%。

2.2.1.3 使用压力增加 10%—15%。

2.2.1.4 RO 各段间的压差增加明显。

2.2.2 清洗方法

2.2.2.1 容器内放入纯净水，到入 1 包 RO 膜清洗剂，充分搅拌均匀。

2.2.2.2 开关拨在停机位置，开启清洗装置的清洗进水阀、回水阀，1h 后关闭电源。

2.2.2.3 清洗完毕后，对 RO 膜系统分别进行 30min 冲洗，水质合格后，可以继续使用。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.6—2018

物业维修管理规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、宋茂、成丽红、张莫日根、武双川。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

物业维修管理规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心物业维修基本原则、维修工作、安全注意事项等相关的要求。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心物业维修服务的管理规范。

2 基本原则

2.1 维修人员必须严格服从维修热线及上级领导的调动，保质、保量按时完成维修任务，工作完成后要及时反馈信息。

2.2 树立优质服务的工作意识，工作时尽量不影响服务对象的正常办公。

3 维修人员配备标准

维修人员 20000m²/人。

4 工作原则

4.1 到岗后要检查维修工具是否完备齐全，各类维修工具要勤保养和妥善保管，做好记录台账，除易损耗工具外，配发工具丢失损坏要由维修人员负责赔偿。见附录 A。

4.2 严格遵守操作规程，正确使用各种维修工具，发现故障及时修理，不能修复的应及时汇报上级，不得使用故障工具。

4.3 公共场所维修施工必须设置告示牌，必要时设置围栏，以避免发生安全事故。维修完毕后要及时清理现场卫生。

4.4 在维修工作中如发现因零配件或自身技术原因一时无法修复，应立即向管理人员汇报，共同协商解决办法尽快给予修复。

5 维修工作

5.1 着装

上岗后统一穿规定的工作服及黑色布鞋或皮鞋，工作服要干净整洁，无破损和无污迹。

5.2 维修流程

5.2.1 接到派工单后，要查看维修的房间号、维修内容，要检查维修工具及配件是否齐全。见附录 B。

5.2.2 到达指定的楼层和房间后，要轻声敲门并说：“您好，我是物业维修，可以进来吗？”待对方同意后方可进入房间。如对方有事现在不便修理时，要委婉地说：“对不起，打扰了，我过会儿再来”。如副厅级以上领导房间或会议室维修时必须在工勤人员陪同下修理。

5.2.3 穿鞋套进入房间后，再次向服务对象核对故障原因，铺设维修工作布，修理完要及时清理现场。

5.2.4 离开时要礼貌地说：“故障已经修好，请您验收并签字”。待签字认可后说：“打扰您了，再见”！

5.2.5 对于一时无法修好的故障，应诚恳的向对方解释：“对不起！您房间的这个故障暂时

不能给您修理，我回去向领导报告，尽快给您答复”。

6 维修作业要求

6.1 在日常巡查中发现管辖区域内有维修项目后，维修人员要现场进行修理，如一人无法修理时，要立即报告维修班班长和报修热线，班长要安排相关维修人员在两日内维修完毕。如需购置维修材料维修时，要及时办理购置手续，在材料购置回两日内完成维修任务。

6.2 维修人员到岗后要检查修理工具是否完备齐全，各类维修工具要勤保养和妥善保管。

6.3 维修时应设置告示牌，必要时设置围栏，以避免发生安全事故，维修完毕后要及时清理现场卫生。

6.4 维修中如零配件或自身技术原因一时无法修复，应立即向管理人员汇报，共同协商解决办法尽快给予修复。

6.5 维修人员如遇无法进行修理的故障，要及时报告上级领导，外请维修人员后，维修班要积极协助维修，并办理维修施工监理及验收相关手续。

6.6 各项维修完毕后将维修零配件型号、数量及时报送到报修热线登记造册。

7 安全事项

7.1 严格执行安全防火的有关制度，每次维修完毕后，要及时关闭电源。

7.2 物业维修需高空作业或使用切割机、空压机、发电机时必须按安全操作规程进行工作，同时必须两人以上共同作业，班长要在现场进行全程指挥。

附录 A
(资料性附录)

物 业 维 修 工 具 表

表 A.1 物业维修工具表

管理及使用人：

编号	工具名称	数量	备注	购置日期

附录 B
(资料性附录)

物业维修派工单

表 B.1 物业维修派工单

单 位			
联 系 人		联系电话	
报修项目			
维修人员			
报修时间		修复时间	
使用材料			
修理情况			
回访用户	好	较好	一般
备 注		修复后用户 签名或盖章	
值 班 人		日期	

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.7—2018

水暖空调维修管理

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、李占强、周晨刚、白小忠、王全、刘航、段程博。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

水暖空调维修管理

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心水暖、空调维修工作的要求。本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心暖通消防科水暖、空调维修工作的管理。

2 水暖空调维修

2.1 维修员应 8:50 进入维修办公室，更换工作服。

2.2 保证维修电话、5555 报修电话畅通有维修值班员接听。

2.3 维修人员接到报修应及时填写填（补）写任务单（材料、维修员、地点等），并通过库管员领取维修材料，见表 1。

表 1 任务单

日期	单位与房间号	维修内容及使用材料	接办人	任务接受人	处理情况	完成时间

2.4 维修人员应服从分管科长、班长调度，及时进入现场进行维修，维修现场严禁吸烟，工具要轻拿轻放，不许大声喧哗。

2.5 对领导办公室进行维修时，要事先与工勤或领导秘书取得联系，经许可后穿戴鞋套进入办公室检修维修，维修时禁止使用领导办公室电话，不得翻看和拿取领导办公室桌上的任何文件和物品。

2.6 维修时应尽量缩小因维修而受影响的范围，维修结束后，及时清理现场，认真接受反馈信息，作好分类维修记录。

2.7 水暖维修工作流程见附录 A。

2.8 空调维修工作流程见附录 B。

3 供暖系统巡查

3.1 检查

打开地热分水器防护罩，查看进水温度，回水温度，是否温差过大，如有过大温差，要查看进回水总阀是否开启，如全部开启，查看分水器上分阀，拆下进水过滤网，查看是否淤堵，进行检修，检修后按原位安装，打开供回水阀门、排气阀放气，待无气体排出后结束。

3.2 地热检修步骤

3.2.1 准备工具：活动扳手、软连接、角阀、水桶。

3.2.2 关闭供水阀门、回水阀门，打开过滤器。取出过滤网，清洗过滤网，清洗完毕后，

安装回原位。

3.2.3 打开排气阀，连接角阀与软连，打开回水阀门，开始清洗各支路。依次清洗，清洗任意一路时，需关闭其他几路，放至清水为止。

3.2.4 卸下角阀与软连，装回排气阀。

3.2.5 打开回水阀门，清洗完毕。

4 排污井及化粪池清理

4.1 清理排污井及化粪池内的粪便、污水、污渍清运并妥善处理。确保清理的排污井、化粪池，粪便、污水不外溢。

4.2 在清理排污井及化粪池过程中，采取相应的安全防范措施。

4.3 贮粪池内的粪便应及时转运，不得外溢，输粪管道应保持完好畅通、闸阀严密无破损、无滴漏。

4.4 清理作业时，用竹竿（3—8m）搅散排污井及化粪池内杂物、结块层，吸粪车到作业现场，吸粪胶管放入井池内，开启开关吸出粪便直至无粪便为止。盖好井盖，用清水冲洗井的周围。

4.5 清理后要求水面上无漂浮物、井壁基本清洁。

4.6 清理全过程，不得吸烟，不得使用明火。

5 雨排清理

5.1 准备工具：套撮，胶皮手套，铁锹，粗铁丝，安全带等。

5.2 用铁锹和套撮清理雨排入口附近较大的白色垃圾、枯叶、泥土等。

5.3 将雨排入口附近打扫干净，清除堵塞雨排入口的白色垃圾、枯叶、泥土等，雨排入口通畅无杂物。

5.4 在距离楼顶边缘较近的雨排处施工时应佩戴安全带。

水暖维修工作流程

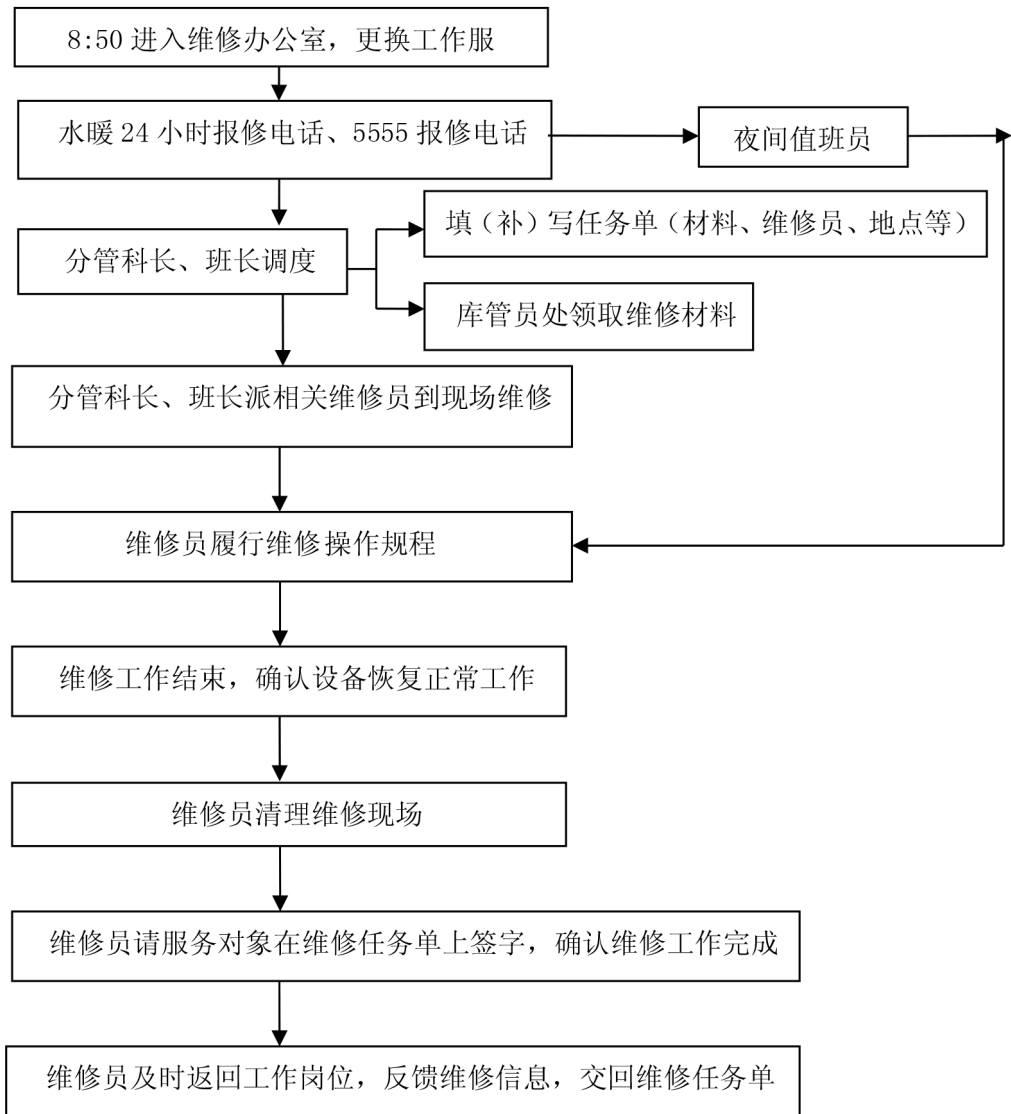


图 A.1 水暖维修工作流程

附录 B
(资料性附录)

空调维修工作流程

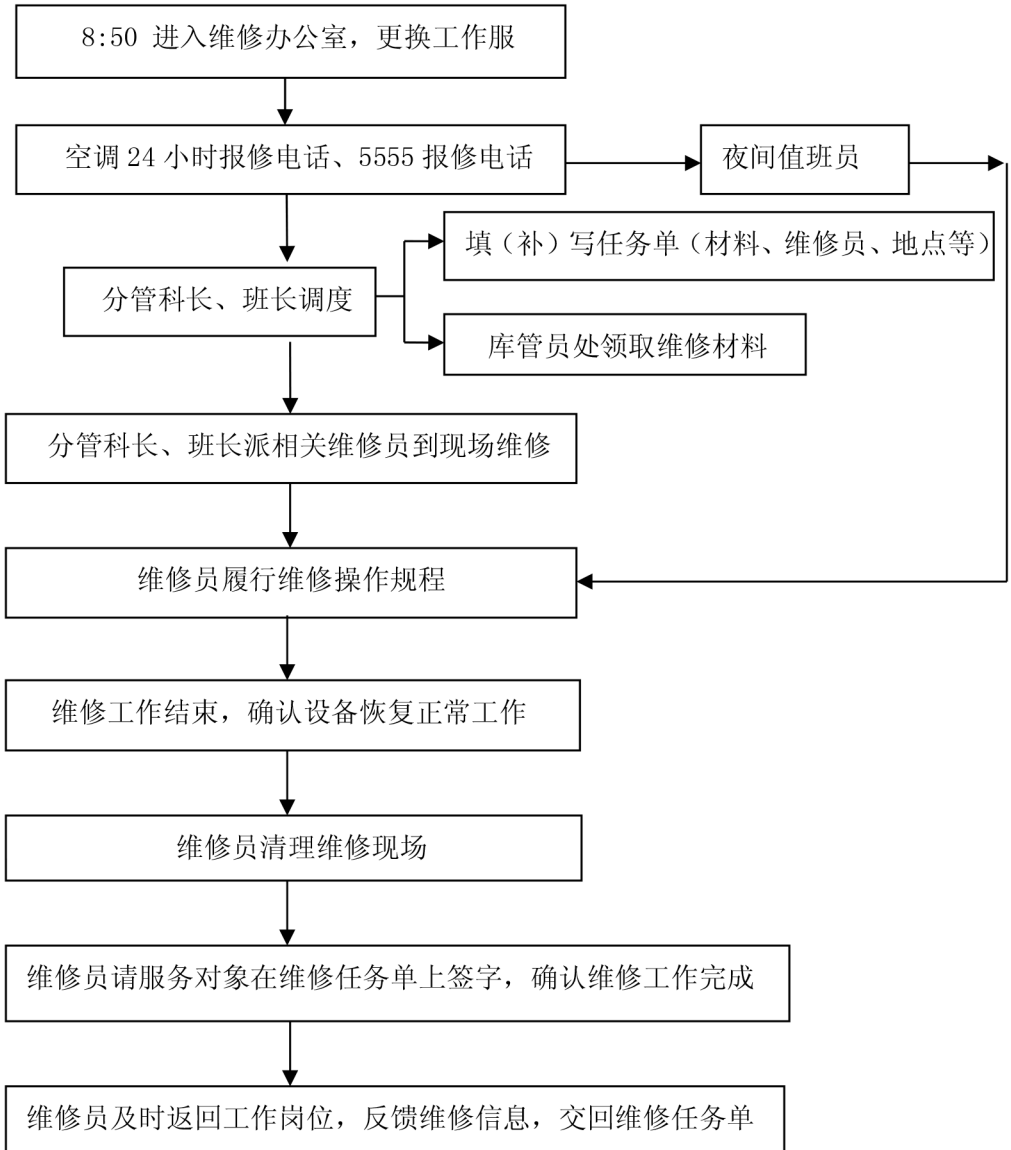


图 B.1 空调维修工作流程

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG302.4.8—2018

配电检修管理规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、高建军、程志中、张晔、任二波。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

配电检修管理规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务局第一后勤服务中心变电服务科配电检修工作的检修类别、工作要求及工作流程。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务局第一后勤服务中心变电服务科工作人员配电检修工作的相关要求。

2 检修类别

2.1 停电检修

将被检修的电气设备从电源上脱离，室内高压设备全部停电（包括架空线路与电缆引入线在内）。通至邻接高压室的门全部闭锁。以及室外高压设备全部停电（包括架空线路与电缆引入线在内）。

2.2 部分停电检修

指高压设备部分停电。室内虽全部停电，而通至邻接高压室的门并未全部闭锁。

2.3 带电检修

带电检修，就是被检修的设备没有从电源上脱离，工作本身不需要停电和没有偶然触及导电部分的危险，许可在带电设备外壳或导电部分上进行的工作。

3 工作要求

3.1 配电检修操作时工作人员应两人以上，戴好绝缘手套铺好绝缘垫，穿好绝缘鞋。

3.2 工作人员接到停电通知后，应拉下对应刀闸开关，取下熔断器，并在操作把手上加锁，同时挂警告牌，对尚未停电设备的周围加放保护遮拦。

3.3 高低压断电后，工作人员在施工前应首先进行验电：

——高压验电时，应使用相应电压等级的验电器，先在带电设备上试验，确认验电器正常后，方能用其进行验电；

——验电工作应在施工设备进出线两侧进行，室外配电设备的验电工作，应在干燥天气时进行；

——验明确实无电后，将检修设备接地并将三相短路，防止突然来电，保护工作人员的基本安全。

3.4 在检修设备可能来电的各端，都应装设接地线：

——双回路供电单位，在检修某一母线刀闸或隔离开关、负荷开关时，不但要将两母线刀闸拉开，而且应在检修刀闸两端都同时挂接地线；

——接地线连接时必须先连接接地端再连接设备端，拆接地线时其顺序与此相反；

——接地线应挂在工作人员随时可见的地方，并在接地线处挂“有人工作”警告牌，工作监护人应经常巡查接地线是否保持完好。

3.5 工作时应注意下列要求：

——必须把检修设备的各开关完全断开；

——必须拉开刀闸或隔离开关，使各方面至少有一个明显的断开点；

——禁止在只经过断开油开关的设备上工作，必须注意由低压侧经过变压器高压侧反送电的可能；

——必须把与检修设备有关的变压器从高低压两侧同时断开。

3.6 工作中如遇工作间断或转移时，应重新检查所有安全措施，一切正常后，方可重新开始工作。全部离开现场时，室内应上锁，室外应派人看守。

4 配电检修工作流程

配电检修工作人员进行工作时应按流程进行作业，配电检修流程见图 1。

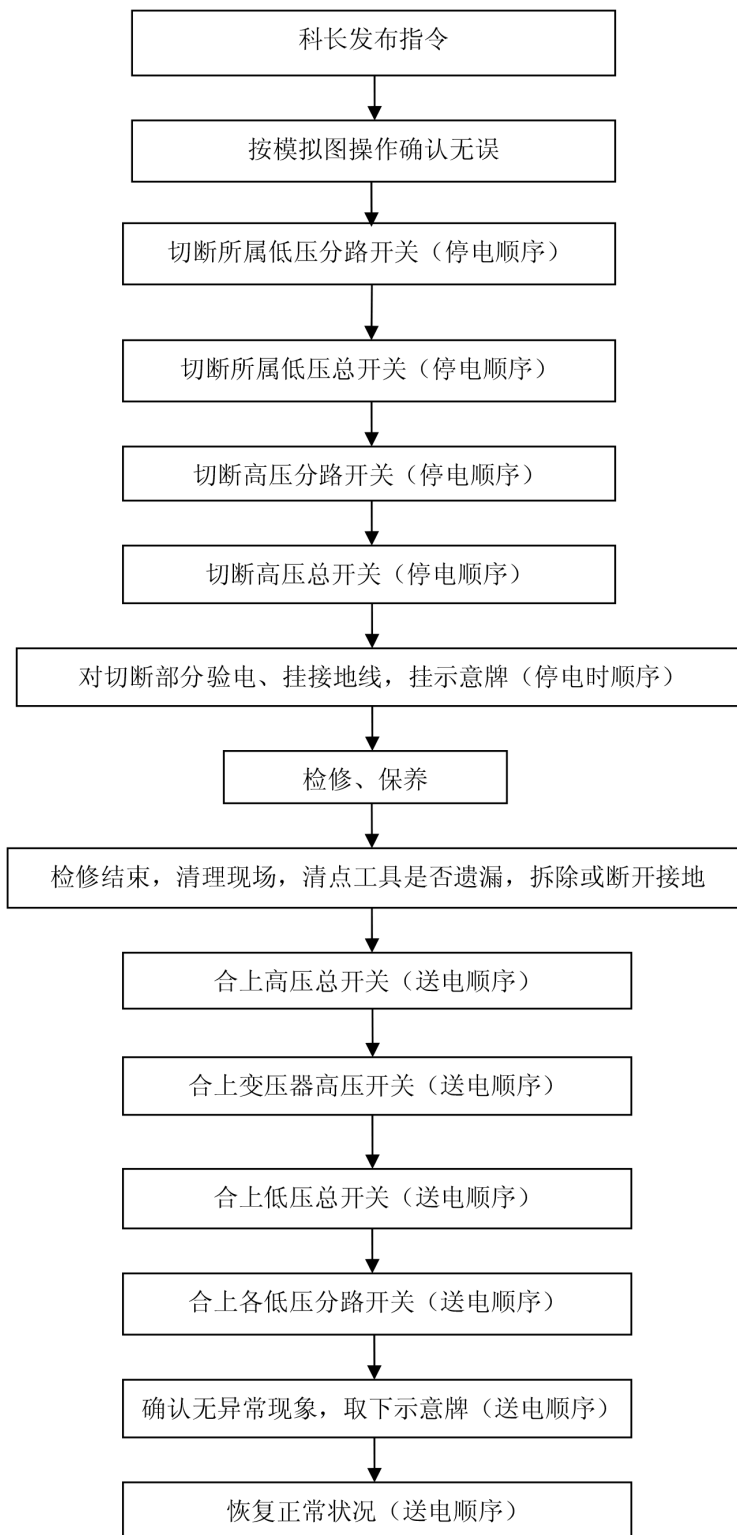


图 1 配电检修工作流程

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG303.1—2018

租摆花卉监管规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、何炜明、杨瑞敏、尹庆锋。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

租摆花卉监管规范

1 范围

本标准规定了自治区党政机关办公区办公楼公共区域及会议室内租摆花卉的监管技术要求。本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心工作人员对租摆花卉的日常监管。

2 监管内容

2.1 监督租摆公司按照下列规范性文件工作完成情况：

——《内蒙古自治区党政机关办公区室内花卉租摆合同书》，见附录 A；

——自治区党政机关办公区室内花卉租摆服务考核标准，见附录 B。

2.2 监督租摆公司按指定时间将租摆花卉放置于相应的位置。保证在非工作时间摆放花卉，轻拿轻放，以防损坏地板。

2.3 监督租摆公司定期对租摆花卉进行除尘、修剪、施肥、浇水等专业养护，做到室内盆花无明显灰尘、杂物，无病虫害，无枯枝黄叶，盆体整洁，托盘干净，花卉摆放整齐。

2.4 监督养护人员遵守办公区规章制度，爱护公共设施，保持现场清洁卫生，人走场净。

2.5 租摆公司承担植物的自然损耗，监督租摆公司在植物生长状态不好的时候，及时予以更换，确保植物在摆放区域的观赏效果。个别花卉需按要求无条件更换（主要针对门厅花卉、重点区域花卉及有争议的叶面泛白的花卉）。

2.6 由物业管理科、机关食堂安排专人巡查各自片区的租摆花卉，主要针对枯死、萎靡现象，发现问题及时与绿化科负责人联系，绿化科及时通知租摆公司进行花卉更换及整改。

2.7 服务期末由质量检查科、绿化科共同负责检查考核，如租摆公司服务达标，可考虑续约。

3 工作流程

租摆花卉监管流程见图 1。

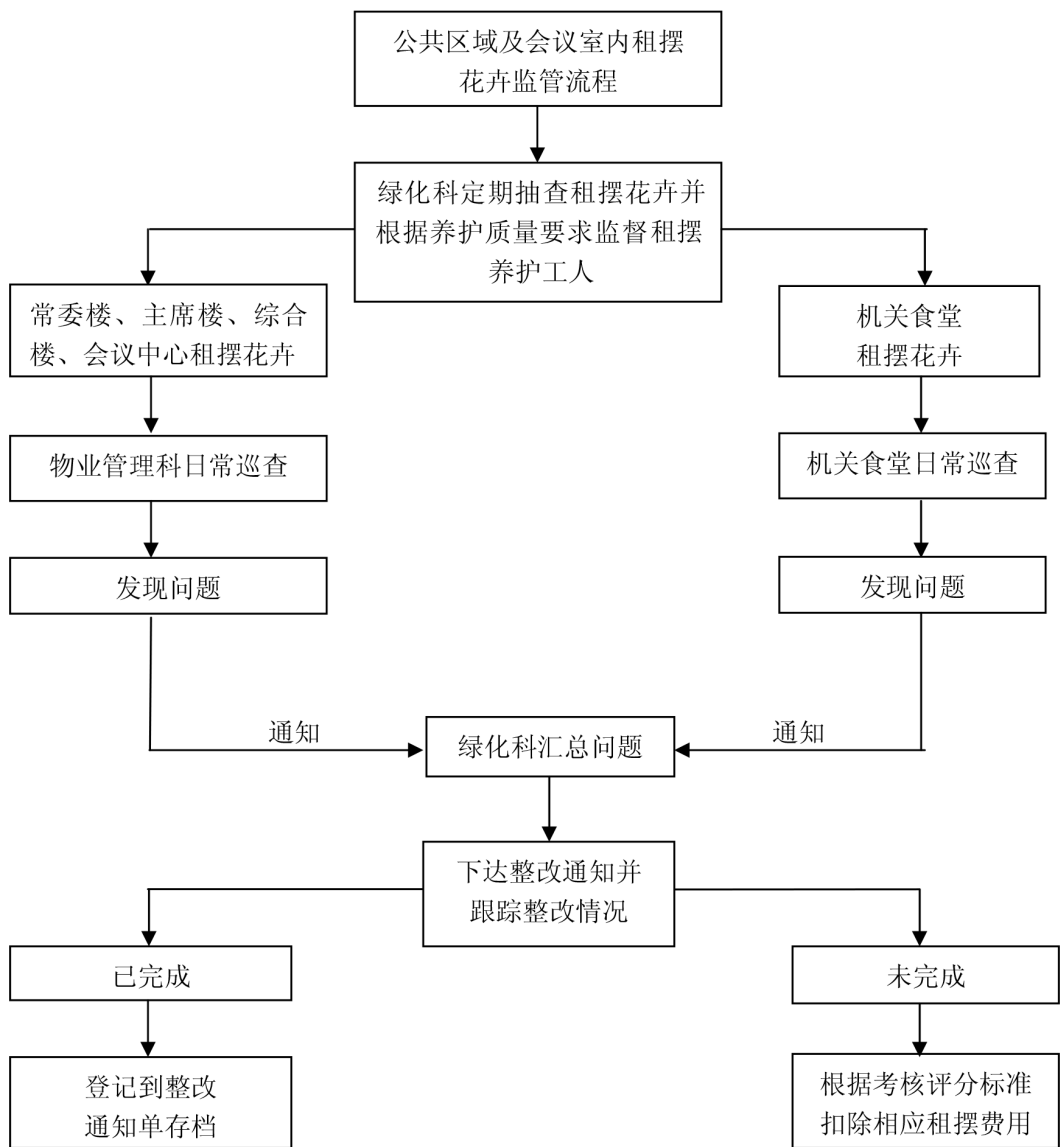


图 1 租摆花卉监管

附录 A
(资料性附录)
合同编号：

花卉租赁合同

甲方：

乙方：

签订时间： 年 月 日

花卉租赁摆放合同

甲方（承租方）：_____

乙方（出租方）：_____

根据《中华人民共和国合同法》及有关法规，甲乙双方本着公正、公平、合理、互惠互利的原则，经友好协商，达成花卉租摆合同，为明确双方的权利和义务，特签定本合同。

一、合同期限

本合同有效期限自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

二、花卉租摆的数量及位置

甲方承租乙方的花卉共计_____盆，其中：大型为_____盆，中型为_____盆，小型为_____盆。

摆放位置_____。

三、结算方式

每月租金_____元，租金每_____支付一次，付款时间：_____。

乙方于租金到期前 15 天内开具税后发票领取下一期租金，_____个月为一期。甲方在收到乙方开具的税后发票 7 个工作日内须支付花卉租金。

四、甲方责任

1、负责看护从乙方租用的全部花卉，承担因丢失和人为损伤花卉（包括花盆、托盘、支架等）而给乙方造成的经济损失。保持花卉摆放位置相对不变，教育己方人员不向花盆中倾倒废水、废弃物，不损伤花卉。

2、按本合同规定的结算方式及时、足额向乙方支付花卉租金。

3、协助乙方人员搞好花卉护理工作，提供花卉护理所必须的水源等条件。

4、需要乙方提供本合同规定以外的其他花卉或服务时要另行付费。

5、本合同终止后双方不再合作时，协助乙方完整、及时、安全地将承租乙方的花卉全部撤回。

五、乙方责任

1、按本合同规定认真负责地摆放和养护甲方承租的全部花卉。

2、及时更换失去观赏价值的花卉，对甲方承租的花卉种类在同档次的条件下进行适当调整。

3、乙方的日常养护时间段必须服从甲方安排，遵守甲方的有关规定，在摆放植物及日常维护时应注意安全和文明礼貌，不得损坏甲方设施，保证现场清洁卫生，做到人走场净。

4、在收到甲方合理的花卉要求并经过确认，须在三日内进行花卉更换。

5、承担花卉的运输（包括上货和撤回）、摆放等一切人工、交通工具等费用。

6、乙方负责向甲方提供绿植花卉的日常管理（浇水，施肥、修剪），做到无病虫害，定期对所出租的绿植花卉进行调换，保持绿植花卉的新鲜美观。

六、违约责任

1、在本合同期限内，因乙方原因解除或终止合同的，乙方应向甲方承担合同总价款 20% 的违约金。如因不可抗力等因素需单方面终止合同的，由甲乙双方友好协商解决。

2、甲方未能按合同约定付款时，未付款部分乙方有权要求甲方按人民银行同期同类银行存款利率支付违约金。若因乙方未能按时提供发票的甲方有权不付款而不承担任何责任，且乙方应继续履行合同。

3、按本合同约定，如有花卉需要更换，甲方书面通知乙方超过两天，乙方不按时更换，则

甲方有权扣除需更换花卉所拖延天数相应的租金，并有权要求乙方按 200 元/天支付违约金。

4、乙方未能按合同要求履行花卉的维护责任，由此造成的花卉损失，由乙方自行承担。

七、争议解决方式

1、甲、乙双方同意本合同中所填写的地址及联系方式为其各类资料、通知、法律文书的送达地址。

2、如有未尽事宜，甲乙双方首先通过友好方式协商解决；如双方协商不能解决时，任何一方均有权向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

八、其他

1、本合同自双方签字并盖章后生效。

2、本合同壹式两份，其中甲方执 份，乙方执 份，双方签字盖章后生效，均具有同等效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

电话：

电话：

租摆花卉监管考核

B.1 自治区党政机关办公区室内花卉租摆服务考核标准

序号	检查项目	所达标准	检查内容	分值	扣分标准	所得分数
1	工作态度	完成上次检查出的问题。	上次检查提出需整改的问题。	5	一项未完成扣1分扣完为止，检查出的问题需在2日内整改，每晚一天扣1分，扣完为止。	
2	劳动纪律	具有很高的工作热情，爱岗敬业，纪律严明。	施工有不文明现象。	2	每次扣1分，扣完为止。	
3	常绿花卉养护	花卉生长旺盛，无枯枝干叶，呈勃勃生机，叶面卫生情况良好，及时防治病虫害。	叶面有尘土。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。	
			花盆破损、开裂。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。	
			花卉有黄叶。	3	每盆超3片扣0.1分，扣完为止。	
			花卉徒长，未修剪。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。	
			浇水溢出盆垫。	2	每盆扣0.1分，扣完为止。	
			地面出现枯枝干叶未清理。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。	
			花卉生长不良，枯黄，缺水。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。	
			未根据花卉生长情况及时除杂草、松土。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。	
有飞虫出现，花卉病虫害未及时处理。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。				
喷洒农药滴至地面未清理。	3	每盆扣0.1分，扣完为止。				

序号	检查项目	所达标准	检查内容	分值	扣分标准	所得分数
4	开花花卉养护	生长良好，无断层、有艺术美感，无杂草、寄生藤、无垃圾和枯、黄叶堆积。	未及时施肥或浇水，施肥或浇水处理不当。	3	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			未处理凋谢花朵。	3	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			花朵、叶面有尘土。	3	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			花盆破损、开裂。	3	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			花朵及花蕾有黄边。	3	每盆超 2 朵扣 0.1 分，扣完为止。	
			花朵徒长，未修剪。	3	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			浇水溢出盆垫。	2	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			地出现现枯枝干叶未清理。	3	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			未根据花卉生长情况及时除杂草、松土。	4	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			有飞虫出现，花卉病虫害未及时处理。	4	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
5	花卉调换	调换花卉需及时，在办公及领导午休时间严禁调换。	喷洒农药滴至地面未清理。	3	每盆扣 0.1 分，扣完为止。	
			在规定时间内，未调换花卉。	4	每次扣 0.1 分，扣完为止。	
			在办公及领导休息时间调换花卉。	3	每次扣 0.1 分，扣完为止。	
			调换花卉途中掉落至地面垃圾未清理。	5	每处扣 0.1 分，扣完为止。	
			调换花卉的运输工具乱停放。	3	每次扣 0.1 分，扣完为止。	
			调换花卉产生的垃圾随意倒在办公区内。	5	每次扣 0.1 分，扣完为止。	
6	养护设施	养护工具不随意摆放，整齐有序。无恶意修剪花卉影响美观效果。	养护工具乱摆放（水桶、剪刀、药品等）。	5	每处扣 0.1 分，扣完为止。	
			恶意修剪花卉。	5	每次扣 0.1 分，扣完为止。	

注：考核总分为 100 分，如出现上述未达标的检查内容，根据扣分标准扣除相应分值。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG303.2—2018

餐饮投诉处理指南

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、刘强、苑飞、朱辰辰、李文芳、柴利军、刘小燕。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

餐饮投诉处理指南

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心餐饮服务投诉受理范围、处置的依据、受理方式、处置程序。

本标准适用内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心于机关食堂应对办公区职工投诉处置。

2 受理范围

机关食堂受理投诉的范围包括：

- 饭菜质量问题的投诉。
- 服务质量投诉。

3 处置依据

投诉处理，应体现公平、公正、合理的原则。处理的依据包括：

- 国家的有关法律法规。
- 有关产品质量方面的国家标准、行业标准、地方标准。
- 机关食堂投诉处理的规章制度。
- 供需双方提供的合同或协议。
- 机关食堂对外公开的承诺。
- 行业惯例。

4 受理投诉的方式

机关食堂为办公区干部、职工提供灵活的投诉方式，包括：

- 来访
- 来函
- 来电
- 意见箱

5 处置程序

5.1 受理

5.1.1 受理投诉工作人员应热情、友好接待投诉者，理解投诉者的情绪，不要与投诉者辩解和争论。

5.1.2 所有投诉，受理投诉工作人员都必须表示接受和理解，绝对不允许与客人争论，站在客人的立场，了解其意愿。

5.2 登记

机关食堂编制受理投诉登记表，登记表由投诉者填写，登记的内容包括：

- 被投诉的饭菜名称；
- 被投诉的部门名称以及负责人或接待人的姓名、性别、年龄、职务等；

- 投诉者的姓名、性别、年龄、民族、文化程度、工作单位；
- 投诉的事由或事情经过（包括发生时间）；
- 投诉者出具的实物证据及资料；
- 解决方式（由投诉者写明解决问题的具体要求）；
- 处理结果，机关食堂对登记的内容保密，对于投诉者不愿公开的个人隐私等，应给予尊重理解。

5.3 调查

5.3.1 前厅工作人员核实记录干部、职工投诉真实性。

5.3.2 员工管理部负责客人投诉合理性审核，以及登记、传递、跟踪、总结分析并存档管理。

5.3.3 员工管理部根据统计的数据找出问题的原因，为将来的投诉处置提供案例。

5.3.4 对于食品安全等重大投诉，应进行调查核实，收集必要的资料，以便分清责任，给投诉者以圆满的答复。

5.4 处理

5.4.1 投诉处理时限

5.4.1.1 投诉处理时限：

——投诉处理时间应控制在2天以内。

——对能够当场解决的问题，应立即解决，对在规定时间内能够解决的问题，应尽快解决。

——对在规定时间内难以处理的投诉（因鉴定、检测、收集材料等原因）应向投诉者说明原因，并确定解决时间。

5.4.1.2 投诉处置流程见附录A。

5.4.2 研究处理意见

处理方式应不限于现金和物质上的赔偿，还包括精神上的安慰，尽可能满足投诉者的合理需求。处理的方式有：

——赔偿；

——更换；

——退货；

——补偿（误工费、路程费）；

——道歉；

——赠送礼品、纪念品。

5.4.3 协商处理结果

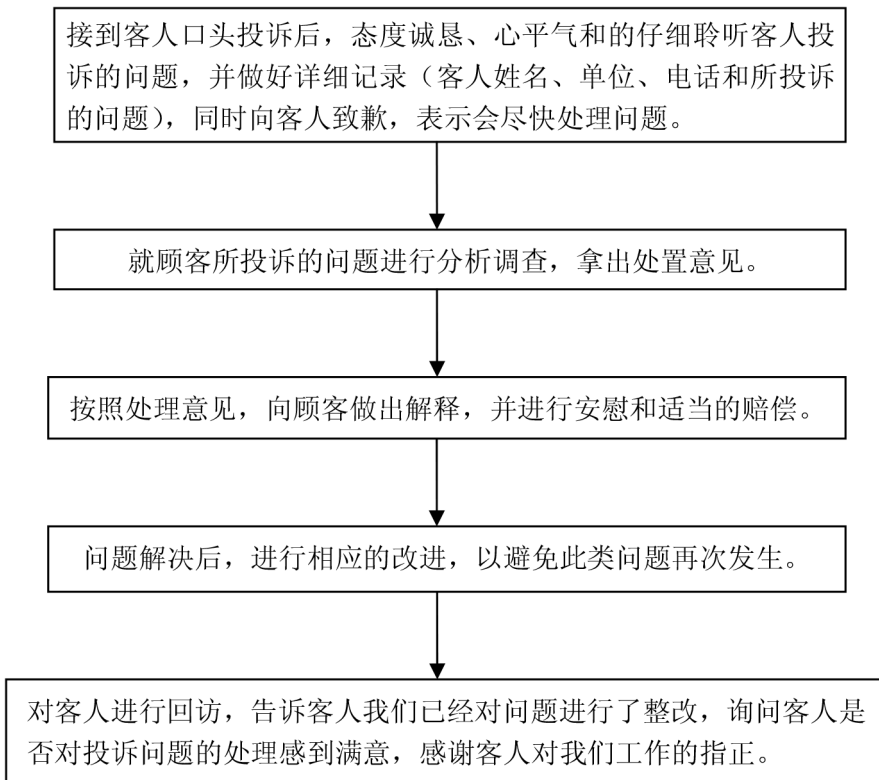
5.4.3.1 受理投诉工作人员应主动与投诉者联系，说明调查情况，协商处理意见。

5.4.3.2 必要时向投诉者展示全部调查资料，并给出书面或电话的处理结果，尽可能避免争议。

5.4.3.3 接受投诉工作人员应同时将处理结果及时上报上级主管。

投诉处置规程

A.1 投诉处置流程



JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG304.1—2018

热线接听工作规范及流程

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、宫浩、秦艳平、张红梅、马继玲、高增恒、陈赫伦。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

热线接听工作规范及流程

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心质量检查科热线接听工作要求。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心质量检查科热线接听工作。

2 工作要求

2.1 每月统计接听报修电话数量、安排维修任务电话数量、电话回访数量，分类总结回访内容。

2.2 每月统计报修内容，按照报修地点、报修项目、维修科室等类别，并将故障频发点通知相关科室负责人。

2.3 将每月统计结果上报领导。

3 接听工作要求

3.1 礼貌用语

3.1.1 自我介绍：您好，报修热线，请问有什么问题需要帮您解决？

3.1.2 询问维修地点：请问是哪栋楼？房间号是多少？

3.1.3 询问其他事项：还有别的问题吗？

3.1.4 结束语：好的，感谢您的来电，马上安排维修人员。

3.1.5 回访时：您好，请问您对今天的维修服务还满意吗？有什么意见吗？

3.2 判断问题

3.2.1 对于能及时解决的问题，第一时间安排维修。

3.2.2 对于不能及时解决的问题，向有关部门全面了解情况后，将解决建议反馈报修人员。

3.3 记录

对报修电话逐一详细记录，填写报修记录表并存档（附录 A）。

4 回访工作要求

4.1 电话和现场两种回访方式。

4.2 了解客户维修情况及客户的满意度。

4.3 回访结果填入客户数据库相应栏目，咨询客户意见或建议。

5 结果处置

5.1 对维修人员的服务效果进行评价。

5.2 对报修的服务对象进行回访，填写回访记录表并存档（附录 B）

附录 A
(资料性附录)

报修记录表

报修时间	故障地点	报修项目	单位	联系人	电话	维修员

附录 B
(资料性附录)

回访记录表

报修单位	报修人员	联系电话	维修项目	维修科室
维修人员服务态度：满意 () 较满意 () 不满意 ()				
维修人员现场产生的垃圾是否及时清理：是 () 否 ()				
维修结果是否满意：满意 () 较满意 () 不满意 ()				
您对中心服务工作有何意见或建议：				

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG304.2—2018

电气用具使用管理

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、高建军、程志中、张晔、任二波、孙志国。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

电气用具使用管理

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心变电服务科工作人员对电气安全用具的保管、检查、功能、使用及注意事项。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心变电服务科工作人员对电气安全用具的使用管理。

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 3883.2—2005 手持式电动工具的安全 第二部分：螺丝刀和冲击扳手的专用要求

DL—T879—2004 技术规定要求的接地线对地电阻

《电力安全工作规程》

3 保管

3.1 所有安全工器具必须放置在固定位置以方便使用，且要“对号入座”。

3.2 存放场所要干净整洁，无任何杂物堆放。

3.3 所有安全工具应按“安规”中所规定的时限进行电气绝缘试验，同时悬挂好试验标识牌。

3.4 所有安全工器具要妥善保管，不得故意损坏。

3.5 始终保持安全用具的干燥、清洁、整齐。

3.6 橡胶制品的安全用具严禁阳光直射暴晒、酸碱油污腐蚀、坚硬物敲打等，且不可与铁丝同存放。

3.7 无论任何情况，电气安全用具不准外借。

3.8 严禁把安全用具作为一般工具使用。

3.9 验电器使用完毕应存放在匣内并置于干燥处。

3.10 安全工器具的清点检查应作为交接班内容。

4 检查

4.1 定期进行外观检查和发放前的检查，并确认是否完好。

4.2 发现安全工具有损伤、气泡、毛刺、受潮等情况，应立即进行处理或更换，并经试验合格后方可继续使用。

5 功能、使用及注意事项

5.1 螺丝刀

5.1.1 功能及使用

用来拧转螺丝钉以迫使其就位的工具。螺丝刀使用安全要求必须符合国家标准：GB 3883.2—2005手持式电动工具的安全 第二部分：螺丝刀和冲击扳手的专用要求。

5.1.2 注意事项

电工必须使用带绝缘手柄的螺丝刀。使用螺丝刀紧固或拆卸带电的螺钉时，手不得触及螺丝刀的金属杆，以免发生触电事故。为防止螺丝刀的金属杆触及皮肤或触及相邻近带电体，应在金属杆上套装绝缘管。使用时应注意选择与螺钉槽相同且大小规格相应的螺丝刀。切勿将螺丝刀当做镊子使用，以免损坏螺丝刀手柄或刀刃。

5.2 电工钳

5.2.1 功能及使用

电工钳一般应用于装配、修理和安装等工作。是一种用于夹持、固定加工工件或者扭转、弯曲、剪断金属丝线的手工工具。

5.2.2 注意事项

5.2.2.1 钢丝钳，电工常用钢丝钳为绝缘柄，钳夹和剪切工具。使用时应注意：

——钢丝钳的绝缘护套耐压一般为 500V，使用时检查手柄的绝缘性能是否良好。绝缘如果损坏，进行带电作业时会发生触电事故；

——带电操作时，手离金属部分地距离应不小于 2cm，以确保人身安全；

——剪切带电导线时，严禁用刀口同时剪切相线和中性线，或同时剪切两根相线，以免发生短路事故；

——钳轴要经常加油，防止生锈。

5.2.2.2 尖嘴钳，带有刃口的尖嘴钳能剪切细小金属丝。尖嘴钳能夹持较小的螺钉、垫圈、导线等元件。可将单股导线接头弯圈、剖削塑料电线绝缘层，也可用来带电操作低压电气设备。尖嘴钳使用灵活方便，制作电气仪器或维修操作时应注意：

——绝缘手柄损坏时，不可用来剪切带电电线；

——为保证安全，手离金属部分地距离应不小于 2cm；

——钳头比较尖细，且经过热处理，所以钳夹物体不可过大，用力时不要过猛，以防损坏钳头。

——注意防潮，钳轴要经常加油，以防止生锈。

5.2.2.3 剥线钳，用来剥除截面积为 6mm^2 以下的塑料或橡胶绝缘导线的绝缘层的专用工具，使用时应注意：

——选择的切口直径必须大于线芯直径，即电线必须放在大于其线芯直径的切口上切割，不能用小切口剥大直径导线，以免切伤芯线；

——剥线钳不能当钢丝钳使用，以免损坏切口；

——带电操作时，要先检查柄部绝缘是否良好，以防触电。

5.3 数字式万用表

5.3.1 功能及使用

数字式万用表一般以测量电压、电流和电阻等为主要目的。测量用电设备和电气各项数值和判断电气设备一般故障。

5.3.2 注意事项

5.3.2.1 使用前应熟悉万用表各项功能，根据被测量的对象，正确选用档位、量程及表笔插孔；

5.3.2.2 在对被测数据大小不明时，应先将量程开关，置于最大值，而后由大量程往小量程档处切换；

5.3.2.3 测量电阻时，在选择了适当倍率档后，将两表笔相碰使指针指在零位，如不能调零或数显表发出低电压报警，应及时检查；

5.3.2.4 在测量某电路电阻时，必须切断被测电路的电源，不得带电测量；

5.3.2.5 使用万用表进行测量时，要注意人身和仪表设备的安全，测量中不得用手触摸表笔的金属部分，不允许带电切换档位开关，以确保测量准确，避免发生触电和烧毁仪表等事故；

5.3.2.6 在使用万用表之前，应先进行“机械调零”，即在没有被测电量时，使万用表在零电压或零电流上；

5.3.2.7 在使用万用表过程中，不能用手去接触表笔的金属部分，这样一方面可以保证测量的准确，另一方面也可以保证人身安全；

5.3.2.8 在测量某一电量时，不能在测量的同时换档，尤其是在测量高电压或大电流时，更应注意。否则，会使万用表毁坏。如需换档，应先断开表笔，换档后再去测量；

5.3.2.9 万用表在使用时，必须水平放置，以免造成误差。同时，还要注意避免外界磁场对万用表的影响；

5.3.2.10 万用表使用完毕，应将转换开关置于交流电压的最大档。如果长期不使用，还应将万用表内部的电池取出来，以免电池腐蚀表内其它器件。

5.4 绝缘手套

5.4.1 功能及使用

绝缘手套一般作为使用绝缘棒进行带电操作时的安全用具，以防止泄漏电流对人体的异常影响。在进行倒闸操作和接触其它电气设备的接地部分时，戴绝缘手套可防止接触电压和感应电压的伤害。绝缘手套在低压设备上进行带电作业。

5.4.2 注意事项

5.4.2.1 绝缘手套的长度至少应超过手腕 10cm。

5.4.2.2 绝缘手套在使用前应作外观检查，如发现漏气、粘胶、破损应立即停止使用。

5.5 绝缘靴

5.5.1 功能及使用

防止跨步电压的伤害，但它对泄漏电流接触电压等同样具有一定的防护作用。雨天操作室外高压设备时应穿绝缘靴。如配电装置内发生接地故障，则在进入配电装置时应穿绝缘靴。

5.5.2 注意事项

绝缘靴应存放在干燥、阴凉的地方，切记不得把绝缘靴作耐酸、耐碱和耐油靴使用。

5.6 验电器

5.6.1 功能及使用

5.6.1.1 验电器是检验电气设备是否有电压的一种安全用具。

5.6.1.2 低压验电器主要用来检查、判断低压电气设备或线路是否带电外，还可以分火线（相线）和地线（中性线或零线）。

5.6.1.3 高压验电器主要用来测量高压设备、线路是否带电。

5.6.2 注意事项

5.6.2.1 低压验电器在使用前必须确定其完好性，保证测量其规定电压等级内的电气设备。

5.6.2.2 高压验电器使用时必须注意其额定电压和被检验电气设备的电压等级相适应，否则可能会危及验电操作人员的人身安全或造成错误判断。验电操作人员应戴绝缘手套，手握在罩护环以下的握手部分，先在有电设备进行检验，检验时应渐渐移近带电设备至发光或发声止，以验证验电器性能完好；再在需要进行验电的设备上检测。检测时也应同样渐渐移近带电设备，直至直接接触及设备导电部分，此过程中若一直无光、声指示，则可判断无电。反之，如在移近过程中突然有发光或发声指示，应停止验电。

5.7 标识牌

5.7.1 功能及使用

警告或提醒。应放置或悬挂在工作前点醒目处。

5.7.2 注意事项

注意标识牌摆放位置，及保证标识牌完好。在重要位置应设专人守护。

5.8 高空作业安全用具

5.8.1 要求

两米以上作业时必须携带安全绳、安全带、安全帽。

5.8.2 安全绳

5.8.2.1 功能及使用

安全绳是一种用于连接安全带的辅助用绳，它的功能是二重保护。

5.8.2.2 注意事项

安全绳直径不小于 13mm，捻度为 $(8.5\sim 9)/100$ (花/mm)。吊绳、围杆绳直径不小于 16mm，捻度为 $7.5/100$ (花/mm)。电焊工用悬挂绳必须全部加套。其他悬挂绳只是部分加套。吊绳不加套。绳头要编成 3—4 道加捻压股插花，股绳不准有松紧。通常，安全绳的直径为 6mm。

5.8.3 安全带

5.8.3.1 功能及使用

防止高处作业人员发生坠落或发生后将作业人员安全悬挂的个体防护装备。

5.8.3.2 注意事项

5.8.3.2.1 安全带使用期一般为 3~5 年，发现异常应提前报废。安全带的腰带和保险带、绳应有足够的机械强度，材质应有耐磨性，卡环（钩）应具有保险装置。

5.8.3.2.2 保险带、绳使用长度在 3 米以上的应加缓冲器。使用安全带前应进行外观检查。安全带应系在牢固的物体上，禁止系挂在移动或不牢固的物体上，不得系在棱角锋利处。安全带要高挂和平行拴挂，严禁低挂高用。在杆塔上工作时，应将安全带后备保护绳系在安全牢固的构件上（带电作业视其具体任务决定是否系后备安全绳），不得失去后备保护。

5.8.4 安全帽

5.8.4.1 功能及使用

安全帽是用来保护头顶而戴的钢制或类似原料制的浅圆顶帽子，防止冲击物伤害头部的防护用品。

5.8.4.2 注意事项

电力也应使用 T4（绝缘）类安全帽。戴安全帽前应将帽后调整带按自己头型调整到适合的位置，然后将帽内弹性带系牢。不要把安全帽歪戴，也不要将帽沿戴在脑后方。安全帽的下颌带必须扣在颌下，并系牢，松紧要适度。在现场作业中，不得将安全帽脱下，搁置一旁，或当坐垫使用。

5.9 电气登高用具

5.9.1 功能及使用

用于爬高，登高的工具。方便高处的施工和维修。

5.9.2 注意事项

梯子、平台使用时应固定牢靠，应能承受工作人员及所携带工具的总重量。

5.10 接地线

5.10.1 功能及使用

主要为保证维修工作防止突然来电所带来的损害。高压短路接地线对地电阻要求决定了接地

线的品质，一般按照电力行业《DL—T879—2004 技术规定要求的接地线对地电阻》。

5.10.2 注意事项

使用时保证接地线两端连接牢固无异物，接地阻值合格。接地线连接时必须先连接接地端再连接设备端。拆除时必须先拆除设备端再拆除接地端。工作完毕后必须拆除接地线。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG304.3—2018

中央空调运行作业规程

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、李占强、周晨刚、刘航、段程博、王全。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

中央空调运行作业规程

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心暖通消防科中央空调运行工作流程标准。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心暖通消防科中央空调运行工作。

2 制度规范

2.1 空调运行员应 8:50 前进入维修办公室，更换工作服。

2.2 空调运行员应履行交接班手续。

2.3 交班员应向接班员介绍当班运行情况：

——设备运行情况、系统运行参数情况、冷热源供应和电力供应情况；

——运行中的遗留问题及上级指示调度情况；

——当班运行中发生的异常情况和处理结果；

——B201 室 40m³ 生活水箱水位及高低区生活水泵运转情况；

——排污泵（16 台）抽样测试情况及 B122 室热泵运转情况。

2.4 交接班时，如有运行故障，需待故障处理后，再进行交接班。

2.5 接班员应把交班中的疑点问题查清楚后，方可交接班。

2.6 接班员盲目接班后，发现上一班次出现的所有问题应由接班员负全部责任。

3 空调系统操作

3.1 制冷

3.1.1 检查水箱、二次高区给水泵，保证冷却塔供水正常：

a) 检查软化水箱进水、出水阀门的开启情况；

b) 检查软化水箱水位情况及浮球开启情况；

c) 检查供配电系统，保障按设备要求供电；

d) 在启泵前，检查泵出水口蝶阀开启情况，检查轴承润滑油是否充分，检查管道法兰螺丝有无松动；

e) 检查无异常后，启动水泵，在运行中，值班员应注意轴承是否发热，出水量是否正常，是否有震动和噪声，注意阀前、阀后压力及电动机是否发热，仪表是否完好。

3.1.2 开启冷却塔进水电动蝶阀：

a) 检查进水电动蝶阀接线触点灵敏情况；

b) 检查进水电动蝶阀开启关闭情况。可用手摸电动蝶阀线圈外壳，若感到发热和微小振动，则表明阀已被打开；

c) 检查无异常后，向冷却塔注水。

3.1.3 启动冷却水泵，调整压力，直至正常：

a) 检查供配电系统，保证按设备要求正常供电；

b) 在启泵前，应检查泵出水口蝶阀开启情况，检查轴承润滑是否正常，检查管道、法兰、

螺丝有无松动；

- c) 检查无异常后，方可启动水泵；
- d) 据实际运行工况，调整压力，直至运行正常；
- e) 运行中，值班人员应随时注意轴承是否发热，出水量是否正常，是否有震动与噪声，注意阀前、阀后压力及电动机是否发热，仪表是否完好。

3.1.4 启动冷冻水泵，调整压力，直至正常：

- a) 检查供配电系统，保证按设备要求正确供电；
- b) 在开泵前，应检查泵出水口蝶阀开启情况，检查轴承润滑是否正常，检查管道法兰螺丝有无松动；

- c) 检查无异常后，方可启动水泵；

- d) 在运行中，值班人员应随时注意轴承是否发热，出水量是否正常，是否有震动与噪声，注意阀前、阀后压力及电动机是否发热，仪表是否完好；
- e) 根据实际运行工况，调整压力，直至运行正常。

3.1.5 启动冷却塔风机：

- a) 检查供配电系统，风机润滑情况，震动与噪声情况，风机叶轮完好及转速情况；
- b) 检查无异常后，方可启动风机。

3.1.6 启动冷水机组，及时调整温度：

- a) 检查供配电系统，保证按设备要求正确供电；
- b) 制冷设备中仪表、各种阀门通、断情况及阀位的检查；
- c) 检查油加热器、油泵；
- d) 检查无异常后，按机组微电脑控制中心指示程序启动机组；
- e) 根据运行工况，结合空调房间室内外空气参数的情况，适当进行运行工况的转换，同时确定运行供冷的时间。

3.2 制热

3.2.1 高区热源供给：

- a) 热源压力温度应满足空调制热相关设计参数；
- b) 检查 B2 层冷冻机房热交换器一次、二次供回水阀门开关情况，检查管道法兰螺丝紧固及仪表完好情况；

- c) 启用热交换器。

3.2.2 检查空调机组水循环系统管网：

- a) 检查循环系统管网是否有跑、冒、滴、漏现象；
- b) 检查管道阀门开启情况。

3.2.3 启动软化水泵、补压泵：

- a) 检查软化水箱进水、出水阀门开启情况；
- b) 检查软化水箱水位情况及浮球阀开启情况；
- c) 检查供配电系统，保证按设备要求正常供电；
- d) 在启泵前，应检查水泵出水口蝶阀开启情况，检查管道法兰螺丝有无松动；
- e) 检查无异常后，启动水泵；
- f) 补压泵补压区间 0.46—0.52MPa。

3.2.4 启动单（双）热水循环泵：

- a) 检查供配电系统，保证按设备要求正常供电；
- b) 在启泵前，应检查泵出水口蝶阀开启情况，检查轴承润滑情况，检查管道法兰螺丝有无

松动；

c) 检查无异常后，启动水泵；

d) 在运行中，值班人员应随时注意水泵轴承是否发热，出水量是否正常，是否有振动与噪声，电动机是否发热，阀前阀后压力是否正常，监视系统压力。

3.2.5 启动空调机组：

a) 检查供配电系统，保证按设备要求正常供电；

b) 检查空调机组泄水及排气情况，检查仪表完好情况；

c) 启动水阀—启动风阀—启动风机；

d) 根据运行工况，结合空调房间室内外空气参数，适当进行运行工况的转换，同时确定运行供热的时间。

4 运行巡查

4.1 保证 B201 室 40m^3 生活水箱水满，浮球阀完好，仪表完好。

4.2 保证高低区生活水泵运转正常，压力正常；控制柜电流电压正常，待机状态为“自动”。

4.3 保证排污泵浮球触点灵敏，控制柜电流电压正常，待机状态为“自动”。

4.4 保证 B122 室地热循环泵冬季运转正常，控制柜电流电压正常，待机状态为“自动”。

4.5 保证 19 层冷却塔运行状态正常。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG304.4—2018

自有花卉养护作业

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、何炜明、杨瑞敏、尹庆锋。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

自有花卉养护作业

1 范围

本标准规定了自治区党政机关办公区自有花卉的养护内容、卫生清理、工作流程等。本标准适用于工作人员对办公区自有花卉的日常养护。

2 总则

- 2.1 保证展示区域摆放的花卉达到最佳观赏效果，生长健壮、无病虫害及枯枝干叶。
- 2.2 缓养花房主要针对替换下的花卉及残败花卉进行养护，待花卉状态良好时做二次使用。
- 2.3 办公楼外摆放的大型盆花，每年10月至第二年5月，搬至室内进行养护。

3 养护内容

3.1 修剪

3.1.1 根据不同植物的造型要求及摆放空间，去除顶端优势，防止徒长。

3.1.2 根据花卉生长状态，按照季节、习性进行修剪，剪去消耗养分过多的枝条，包括平行枝、重叠枝、徒长枝、交叉枝及生长过密的枝条。

3.1.3 剪去枯枝干叶、残枝残叶。

3.2 浇水

3.2.1 根据花卉生长状况，决定浇水间隔时间，遵循干则干透，浇则浇透的原则。

3.2.2 浇水前，需准备好养护用具（包括浇水壶、水桶、毛巾等）。

3.2.3 夏季高温季节，为降低局部温度、增加湿度，用喷壶进行叶面喷雾。

3.2.4 用浇水壶小口沿盆径内侧环绕浇水。

3.2.5 当次浇水后，给蓄水桶注满水。

3.3 施肥

3.3.1 根据花卉习性、生长季节及生长状态进行施肥。

3.3.2 按肥料比例配比，液态肥与浇水同步进行。固态肥首先将肥料按比例均匀撒于土壤表层，松土，然后浇水。

3.4 病虫害治理

3.4.1 花卉出现病虫害现象，应及时打药。打药安排在下班之后，注意通风，远离人群。

3.4.2 打药前，戴好防毒面具，然后开始配药，配药时应按说明书比例配置药剂含量。

3.4.3 用大喷壶均匀喷洒农药，切忌在叶面一处反复喷施。叶片正、背面都必须喷洒农药，以防虫卵病变。

3.4.4 喷洒完毕后，及时清洗防毒面具等防护用具，以防药物腐蚀。如皮肤不慎接触药物，立即反复清洗。

3.4.5 进一步观察，待药物停止滴落后进行拖地等卫生清理，以防药物腐蚀地砖。

3.4.6 及时清理卫生工具。

3.5 卫生清理

3.5.1 定期清理花卉卫生，包括叶面、花盆、盆垫。

3.5.2 养护完毕后，清理现场卫生。

3.5.3 定期清理缓养花房卫生。

4 工作流程

自有花卉养护流程图见图 1。

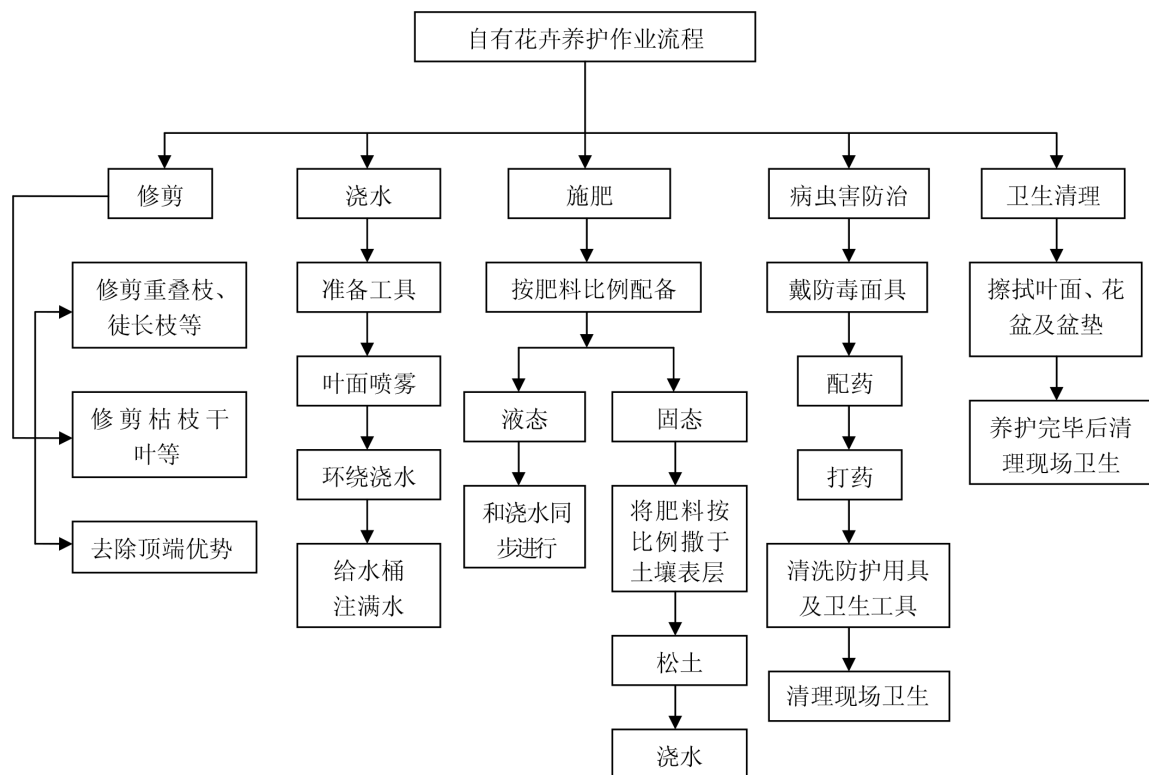


图 1 自有花卉养护

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG304.5—2018

设备缺陷管理

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、高建军、程志中、张晔、任二波、孙志国。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

设备缺陷管理

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心变电服务科工作人员对设备总体要求、缺陷分类及处理方式。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心变电服务科工作人员对设备缺陷管理相关要求。

2 总则

变、配电室的设备和建筑物，运行中发生异常情况，虽能继续使用，但影响安全运行，需要按一定的程序、方法进行管理。设备缺陷管理必须贯彻执行“防消结合”的原则，掌握设备运行状况和变化规律，努力做到防患于未然。

3 缺陷分类

3.1 主设备

3.1.1 主一类设备缺陷（也称为危急缺陷）指设备和建筑物发生了直接威胁安全的问题，性质严重、情况危急，需要紧急处理的缺陷。

3.1.2 主二类设备缺陷（也称为严重缺陷）指设备发生问题，性质重要、情况严重、不及时处理尚可暂时运行，但可能威胁安全运行的缺陷。

3.1.3 主三类设备缺陷（也称为一般缺陷）指设备问题一般，除“主一类”“主二类”、程度轻微，不及时处理暂时对安全运行威胁不大的缺陷。

3.2 辅助设备

3.2.1 辅一类设备缺陷（也称为危急缺陷）指设备和建筑物发生了直接威胁安全的问题，性质严重、情况危急，需要紧急处理的缺陷。

3.2.2 辅二类设备缺陷（也称为严重缺陷）指设备发生问题，性质重要、情况严重、不及时处理尚可暂时运行，但可能威胁安全运行的缺陷。

3.2.3 辅三类设备缺陷（也称为一般缺陷）指设备问题一般，除“辅一类”“辅二类”、程度轻微，不及时处理暂时对安全运行威胁不大的缺陷。

4 缺陷处理

4.1 缺陷分析

4.1.1 坚持开展设备缺陷统计分析，科室领导要经常查看设备缺陷记录并签名，深入现场检查消缺情况。

4.1.2 值班人员必须做好设备缺陷的确认工作，并对设备缺陷性质进行判定。

4.1.3 值班人员根据发现的缺陷性质果断处理或采取相应防范措施，防止处理前缺陷进一步扩大。

4.2 处理类别

4.2.1 停电处理

必须停电、停机、部分停电或减负荷才能处理的缺陷。

4.2.2 大小修改进

现阶段不具备处理条件，必须经过大、小修或者更新改造才能处理的缺陷。

4.2.3 延期处理

一时无法进行有效处理而不影响主设备安全运行的缺陷。

4.2.4 正常处理

除上述处理方式以外的能够直接消除的缺陷。

4.3 处理方式

4.3.1 无论属于哪一类设备缺陷，都应由当值人员做好记录，并向有关领导汇报，情况危急和严重时应立即上报，一般缺陷可列入春检、大修等计划进行处理或在日常维修中消除。

4.3.2 一、二类缺陷必须立即报告供电调度和科室领导，紧急时可直接通知检修人员同时报告领导。

4.3.3 运行人员负责落实设备缺陷的安全隔离措施，配合做好设备缺陷消除工作。

4.3.4 运行人员可根据发现问题的轻重缓急采取相应措施，当把握不准时及时通知相关领导。运行人员对危机人身或设备安全的问题，果断处理或采取相应防范措施防止缺陷进一步扩大，并立即报告相关领导。

4.3.5 在检查完毕后对不急于处理的缺陷，及时记录并报告相关领导。

4.3.6 相关领导定期检查各个缺陷处理情况，督促、安排各类缺陷的处理。

4.3.7 相关领导对于重大缺陷的处理工作，必须亲临现场指导工作。

4.3.8 对于重大缺陷相关领导必须组织相关检修人员现场调查研究处理。

4.3.9 检修人员在处理缺陷前，如认为记录缺陷描述不清楚应进行现场确认，对登记缺陷分类、处理意见有异议时，报告相关领导。

4.3.10 凡列入停电处理的缺陷，遇到停电机会时，必须及时消除，如不能消除必须由相关领导批准。

4.3.11 对于多发缺陷必须进行认真分析调查，如果为配件问题应及时汇报相关领导，对配件作出调整，如果为技术措施问题，应组织相关技术人员进行分析研究，采取正确的技术措施排除缺陷。

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG304.6—2018

食材采购管理规范

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、刘强、苑飞、朱辰辰、李文芳、柴利军、刘小燕。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

食材采购管理规范

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心机关食堂食材采购供应商选择、采购、验收、出入库等环节的管理要求和 workflows。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心机关食堂采购食材工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的使用是必不可少的。

JGSW/HQ TG304.7—2018 食品存储管理要求

3 供应商选择

3.1 对于大宗或经常使用的食材，采购部门应建立相对稳定的供应商，并设立“供应商资料卡”作为日后询议价和供料的参考。

3.2 为确保货源，采购人员对经常采购的原物料，应寻找至少两家供应商作为储备或交互采购，以稳定货源、降低价格。

3.3 选定供应商时，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应商。

3.4 若供应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。

3.5 向供应商宣传食堂原料品质标准，并在品质及技术服务上给予必要的帮助，使其交货及时、品质稳定且符合食堂的质量标准。

4 采购

4.1 检查每一张入库单金额、数量是否与发票相同。

4.2 检查发票真伪。

5 验收及入库

5.1 采购司机在采购货品时应认真检验生产日期、保质期和及质量。

5.2 验收员按照厨师长签字的申购单准备收货。

5.3 验收员对供应商送来的所有货品进行逐一验质、验斤。

5.4 验收员按货品索取各项质检报告，认真检验生产日期、保质期及质量。

5.5 所收货品交于各档口负责人验收。

5.6 对特殊货品及时与厨师长沟通、验收。

5.7 食材出入库流程见附录 A。

6 存储

采购的食材摆放、存储应按照 JGSW/HQ TG304.7—2018 《食材存储管理要求》规定执行。

7 核算

7.1 对每日所收货品逐一做好录入记账工作，打印入库单并厨师长签字。

7.2 对每日所收货品逐一做好三级台账，登记并附各项检疫报告。

7.3 月末核对供应商当月赊购余额。

——签字并登记。

——电话咨询税务局，对供应商提供的发票查验真伪。

7.4 月末盘点。

——做厨房盘存报表。

——部门经理签字，厨师长签字。

出入库流程

A.1 出入库工作流程

A.1.1 入库

- a) 自查货物。
- b) 填写申购单。
- c) 各区域负责人签字。
- d) 照单验收来货品质。
- e) 登记货品进货日期、保质期、生产日期。
- f) 按货品收取质检报告。
- g) 做好当日进货台账。
- h) 做好当日入库录入记账工作。
- i) 打扫卫生。
- j) 分类、分架，离地摆放货品。

A.1.2 出库

- a) 库房领料。
- b) 领料人签字。
- c) 各区域负责人签字。
- d) 付货出库。
- e) 做好当日出库录入记账工作。
- f) 成本会计审核出库单，审核完毕后进行记账结账工作。
- g) 与供应商核对当月赊购货物金额。
- h) 供货商核对无误后在入库单上签字。

A.1.3 报表

- a) 成本会计审核出入库单据。
 - b) 审核无误后各库管员做月报表。
 - c) 打印报表。
 - d) 各部门负责人审核报表无误后签字。
 - e) 将报表交予财务。
-

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG304.7—2018

食材存储管理要求

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、刘强、苑飞、朱辰辰、李文芳、柴利军、刘小燕。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

食材存储管理要求

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心机关食堂食材存储管理总则、存储要求工作流程等。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心机关食堂对食材的日常管理。

2 总则

2.1 食品原料储藏可为干藏和冷藏。

2.2 干藏用于不需要低温保鲜的干货类食品原料，冷冻及冷藏设备用于储藏冷冻食品原料及冷藏鲜货类食品原料。

2.3 干货原料要求分类摆放，保证每一种原料都有其固定的存放位置便于操作和管理，摆放时将原料按属性分类，指定存放位置，然后再将属于同一类的各种原料标示后摆放在固定位置。

3 要求

3.1 仓库设计

3.1.1 应具有与所使用货品数量、贮存要求相适应的仓库。

3.1.2 仓库应以无毒、坚固的材料建成。

3.1.3 仓库地面应平整，便于通风换气。

3.1.4 仓库的设计应易于维护和清洁，防止虫害藏匿，并应有防止虫害侵入的装置。

3.2 温度、湿度

3.2.1 食品库内相对湿度为 50%。

3.2.2 应设有温、湿度控制设施，库房温度：

——冷库 -15℃ 至 -20℃；

——常温库 0℃ 至 10℃；

——自然化解库 -3℃ 至 3℃。

3.3 食材摆放

3.3.1 原料、半成品、成品、包装材料分区域摆放，并有明确标识，防止交叉污染。

3.3.2 储存物品应与墙壁、地面保持适当距离，以利于空气流通及物品搬运。

3.3.3 不需要冷藏的食品贮藏在干净、清洁、通风的区域。

3.3.4 贮藏在货架上的食品至少距离墙 10cm，货架底距离地 20cm，保证设备清洁和通风。

3.3.5 熏制食品放在干净的货架上，地面保持干净防止污染。

3.3.6 无包装的散物料按斤分装到食品袋，然后放入贴有相应标签的整理箱内存储。常用物品放在低层货架上，靠近通道。

3.3.7 较重的物品应放在较低的货架上，罐装食品要严格按照所规定的日期存放，过期食品必须定期处理。

3.3.8 冷藏食品随时检查，所有食品保证清洁、卫生、密封、无损害。

3.3.9 包装食品不和水接触或靠近未化的冰水。定期检查温度计。保证食品温度在 7℃ 或

更低，奶制品和肉类 0℃至 4℃，海鲜 -1℃至 3℃。

3.3.10 贮藏大块肉制品时，保证冷空气在其表面自由流通。食品不能直接贮藏地下或紧靠墙面。定期清扫设备和冷藏区。

3.3.11 奶制品与有气味的食品分开贮藏，海鲜类与其它食品分开贮藏。

3.4 辅助物品摆放

清洁剂、消毒剂、杀虫剂、润滑剂、燃料等物品分别安全包装，明确标识，禁止与食品原料、包装材料等摆放在一起。

ICS 03.100.01

F 01



中华人民共和国国家标准

GB/T 26922—2011

服务业节水型单位评价导则

Guide for evaluating water saving users in service industry

2011—09—29 发布

2012—03—01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国工业节水标准化技术委员会 (SAC/TC 442) 提出并归口。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：中国标准化研究院、深圳市标准技术研究院。

本标准主要起草人：朱春雁、倪易洲、白雪、刘永攀、曹宁、王益群、黄曼雪、孙静、赵涛。

服务业节水型单位评价导则

1 范围

本标准规定了服务业节水型单位的相关术语和定义、评价指标体系及要求。

本标准适用于含有餐饮、洗浴、游泳及水上项目、客房、洗衣房、洗车等全部或部分用水环节的服务业单位的节水评价工作。

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 7119 节水型企业评价导则

GB/T 12452 企业水平衡测试通则

GB/T 18870 节水型产品技术条件与管理通则

GB 24789 用水单位水计量器具配备和管理通则

GB 50555—2010 民用建筑节能设计标准

CECS 14: 2002 游泳池和水上游乐池给水排水设计规程

3 术语和定义

GB/T 7119 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服务业节水型单位 water saving users in service industry

按照有关法律、法规、政策和标准要求建立和实施节水管理制度，经综合评价其各项管理和技术指标符合本标准要求的服务业单位。

4 评价指标体系及要求

4.1 总则

4.1.1 服务业节水型单位评价指标体系包括基本要求、管理指标、技术指标及鼓励性指标。

4.1.2 服务业节水型单位评价方法见附录 A。

4.1.3 服务业节水型单位评定程序见附录 B。

4.2 基本要求

4.2.1 服务业单位在新建、改建和扩建建设项目时，应实施节水的“三同时”制度。

注：“三同时”即节水设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投入运行。

4.2.2 服务业单位应严格执行国家相关取水许可制度，开采城市地下水应符合相关规定。

4.2.3 服务业单位不应使用国家明令淘汰的用水设备和器具。

4.2.4 服务业单位应定期进行综合用水分析或依据 GB/T 12452 进行水平衡测试。

4.3 管理指标

4.3.1 服务业单位应建立完善的用水管理和考核制度，并设专人负责节水组织、管理和实施工作。

4.3.2 服务业单位应制定合理的用水计划、节水目标和实施方案，定期检查和实施效果，及时进行整改。

4.3.3 服务业单位应制定完善的节水宣传计划，开展节水宣传教育培训。

4.3.4 服务业单位应有完整的供水管网图，有完善的管网设备维护检修、抢修制度，及时发现并解决跑冒滴漏等问题。

4.3.5 服务业单位应有完善的计量管理制度和用水计量系统，水计量器具的配备和管理应达到 GB 24789 的要求。

4.3.6 服务业单位应保持原始用水记录，并按照规定进行统计分析。

4.4 技术指标

4.4.1 通用技术要求

4.4.1.1 服务业单位应统筹考虑各用水环节，在满足要求的情况下尽可能做到各用水环节之间的串联用水，实现系统节水。

4.4.1.2 服务业单位的各用水环节重点评价的节水型器具普及率应达到 100%，节水型器具应符合 GB/T 18870 的要求。

4.4.1.3 服务业单位的各用水环节应建立完善的用水节水操作规程，并严格执行。

4.4.1.4 服务业单位的绿化浇洒应符合 GB 50555—2010 中 4.4 的要求。景观用水水源应符合 GB 50555—2010 中 4.1.5 的要求。

4.4.1.5 服务业单位的管道直饮水系统的净化水设备产水率应不低于 70%，浓水应回收利用。

4.4.1.6 服务业单位的锅炉冷凝水应回收利用。

4.4.1.7 服务业单位的空调、设备冷却水应循环利用。

4.4.1.8 服务业单位用水管网漏失率应不大于 2%。

4.4.2 餐饮

4.4.2.1 餐饮环节重点评价的节水型器具包括水嘴（水龙头）、洗碗机和洗菜机。

4.4.2.2 厨房漂洗用水应回收利用。

4.4.2.3 不应存在过水洗菜、过水化冰现象。

4.4.2.4 应保证节水型洗碗机和洗菜机满负荷运行。

4.4.3 洗浴

4.4.3.1 洗浴环节重点评价的节水型器具包括水嘴（水龙头）和淋浴器。

4.4.3.2 应合理利用洗浴废水。

4.4.4 游泳及水上项目

4.4.4.1 游泳及水上项目环节重点评价的节水型器具包括水嘴（水龙头）和淋浴器。

4.4.4.2 应采用非满型定水位补水方式进行补水，限制水面水位离岸 10cm~15cm，补水比例应符合 CECS 14：2002 的要求。

4.4.4.3 应采用循环给水系统。

4.4.4.4 应回收利用排放水。

4.4.5 客房

4.4.5.1 客房环节重点评价的节水型器具包括水嘴（水龙头）、便器及便器冲水阀和淋浴器口

4.4.5.2 应张贴醒目的节水提示和宣传标语，建议顾客采用淋浴、减少床单等的换洗频率。

4.4.5.3 客房用水量应符合本地区相应等级客房定额要求。

4.4.6 洗衣房

4.4.6.1 洗衣房环节重点评价的节水型器具包括水嘴（水龙头）和洗衣机。

4.4.6.2 应使用洗衣水回收再利用装置。

- 4.4.6.3 应使用蒸汽熨烫冷凝水回收装置。
- 4.4.6.4 应张贴醒目的节水操作提示和宣传标语。
- 4.4.7 洗车
 - 4.4.7.1 洗车环节重点评价的节水型器具包括水嘴（水龙头）和喷头设备。
 - 4.4.7.2 不应使用高压自来水洗车。
 - 4.4.7.3 应安装洗车水循环装置，使用回用水。
- 4.5 鼓励性指标
 - 4.5.1 大型公共浴室宜采用高位冷、热水箱重力流供水。
 - 4.5.2 鼓励采用无水洗车、微水洗车技术进行洗车。
 - 4.5.3 鼓励使用再生水、雨水等非常规水资源。

服务业节水型单位评价方法

A.1 总则

服务业节水型单位评分项目分为基本要求、管理指标、技术指标及鼓励性指标。

基本要求不计分，任意一项未达到标准，则不能获评服务业节水型单位。

管理指标总分 20 分，达到 15 分以上才可参评节水型单位。

技术指标分为通用技术要求和各用水环节要求，通用技术要求总分 20 分，各环节总分 10 分。通用技术要求得分达到 15 分以上，各用水环节要求得分达到 8 分才可参评节水型单位。若参评单位无此类用水环节，则该类环节为空项。对于有空项的单位，可按其余项目（管理指标、技术指标，不包括鼓励性指标）的达标情况进行折算，折算公式见 A.3.1。

鼓励性指标总分为 10 分。

折算后得分加上鼓励性指标得分后的总得分达到 80 分以上的参评单位，可获评服务业节水型单位。

A.2 评分表

服务业节水型单位评分表评价内容及评价方式如表 A.1 所示。

表 A.1 服务业节水型单位评分表

要求	总分	评价内容	评价方式	得分
基本要求	不计分	服务业用水单位在新建、改建和扩建项目时，应实施节水的“三同时”制度	现场检查，查阅相关文件、档案	不计分
		应严格执行国家相关取水许可制度，开采城市地下水符合相关规定	现场检查，查阅相关文件、档案	
		不应使用国家明令淘汰的用水设备和器具	现场检查	
		应定期进行综合用水分析或依据 GB/T 12452 进行水平衡测试	查阅相关文件、档案	
管理指标	20	应建立完善的用水管理和考核制度，并设专人负责节水组织、管理和实施工作	查阅相关文件、档案	4
		应制定合理的用水计划、节水目标和实施方案，定期检查和实施效果，及时进行整改。服务业单位应制定合理的用水计划、节水目标和实施方案，定期检查和实施效果，及时进行整改	查阅相关文件、档案	4
		应制定完善的节水宣传计划，开展节水宣传教育培训	查阅相关文件、档案，问卷调查，现场检查	3

要求	总分	评价内容	评价方式	得分	
管理指标	20	应有完整的供水管网图，有完善的管网设备维护检修、抢修制度，及时发现并解决跑冒滴漏等问题	查阅相关文件、档案	3	
		应有完善的计量管理制度和用水计量系统，水计量器具的配备和管理应达到 GB 24789 的要求	现场检查，查阅相关文件、档案	3	
		应保持原始用水记录，并按照规范进行统计分析	查阅记录及相关文件、档案	3	
技术指标	20	通过各用水环节之间的串联用水来实现系统节水	现场检查	2	
		建立各用水环节的用水节水操作规程并严格执行	查阅文件、现场检查	5	
		绿化浇洒应符合 GB 50555—2010 中 4.4 的要求。景观用水水源应符合 GB 50555—2010 中 4.1.5 的要求	现场检查	2	
		管道直饮水系统的净化水设备产水率应不低于 70%，浓水应回收利用	现场检查	2	
		锅炉冷凝水应回收利用	现场检查	2	
		空调、设备冷却水应循环利用	现场检查	2	
		用水器具漏失率不大于 2% 计 10 分，每高 1% 扣 0.5 分	现场检查	5	
	餐饮	10	餐饮环节重点评价的节水型器具普及率应达到 100%，包括水嘴（水龙头）、洗碗机和洗菜机	现场检查	4
			应回收利用厨房漂洗用水	现场检查、走访员工	2
			不应存在过水洗菜、过水化冰现象	现场检查、走访员工	2
			应保证节水型洗碗机和洗菜机满负荷运行	现场检查、走访员工	2
	洗浴	10	洗浴环节重点评价的节水型器具普及率应达到 100%，包括水嘴（水龙头）和淋浴器	现场检查、查阅相关文件、档案	5
			应合理利用洗浴废水	现场检查	5
游泳及水上项目	10	游泳及水上项目环节重点评价的节水型器具普及率应达到 100%，包括水嘴（水龙头）和淋浴器	现场检查	4	
		应采用非满型定水位补水方式进行补水，限制水面水位离岸（10～15）cm，补充水量应小于总水量的 5%	现场检查	2	

要求		总分	评价内容	评价方式	得分
技术指标	游泳及水上项目	10	应有水循环处理设备，补水比例应符合 CECS14：2002 的要求	现场检查	2
			应回收利用排放水	现场检查	2
	客房	10	客房环节重点评价的节水型器具普及率应达到 100%，包括水嘴（水龙头）、便器及便器冲水阀和淋浴器等	现场检查	6
			应张贴醒目的节水提示和宣传标语，建议顾客采用淋浴、减少床单等的换洗频率	现场检查	2
			客房用水量应符合本地区相应等级客房定额要求	现场检查	2
	洗衣房	10	洗衣房环节重点评价的节水型器具普及率应达到 100%，包括水嘴（水龙头）和洗衣机	现场检查	4
			应使用洗衣水回收再利用装置	现场检查	2
			应使用蒸汽熨烫冷凝水回收装置	现场检查	2
			应张贴醒目的节水操作提示和宣传标语	现场检查	2
	洗车	10	洗车环节重点评价的节水型器具普及率应达到 100%，包括水嘴（水龙头）和喷头设备	现场检查	5
			不应使用高压自来水洗车	现场检查	2
			应安装洗车水循环装置，使用回用水	现场检查	3
	鼓励性指标	10	大型公共浴室宜采用高位冷、热水箱重力流供水	现场检查	3
采用无水洗车、微水洗车等技术进行洗车			现场检查	3	
使用再生水、雨水等非常规水资源			现场检查	4	

A.3 计算方法

A.3.1 有空项的单位得分折算公式

折算后得分按式（A.1）计算：

$$\text{折算后得分} = \left[\frac{\text{其余项目得分}}{\text{（100 - 空项的总分）}} \right] \times 100 \dots \dots \dots \text{（A.1）}$$

式中：

其余项目得分——参评单位的管理指标、技术指标及所含用水环节得分之和，不包括鼓励性指标得分；

空项的总分——参评单位不涉及的用水环节总分之和。

A.3.2 用水器具漏失率

用水器具漏失率按式（A.2）计算：

$$\text{用水器具漏失率} = \text{漏水件数} / \text{总件数} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.2})$$

A.3.3 节水器具普及率

节水器具普及率按式（A.3）计算：

$$\text{节水器具普及率} = \text{节水器具数} / \text{总用水器具数} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.3})$$

A.3.4 管道直饮水系统的净化水设备产水率

管道直饮水系统的净化水设备产水率按式（A.4）计算：

$$\text{产水率} = \text{经深度净化处理产出的直饮水量} / \text{原水量} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.4})$$

服务业节水型单位评定程序

B.1 建立专家评审小组，负责开展服务业节水型单位的评价工作。

B.2 依据第 4 章，根据所论服务业用水单位所在行业特点，确定所论服务业用水单位的特定用水环节。

B.3 依据表 A.1，根据本地区特点制定评定细则，对该服务业用水单位进行评分。

B.4 查看报告文件、统计报表、原始记录；根据实际情况，开展对相关人员的座谈、实地调查、抽样调查等工作，确保数据完整和正确。

B.5 对资料进行分析，评价该服务业用水单位是否满足 B.3 中确定的要求，并建议按照表 B.1 对服务业用水单位现有节水措施的经济效益进行评估。如不满足评价要求，应给出相应的整改措施表，见表 B.2。

表 B.1 节水措施经济效益评估表

序号	措施	设备安装、改造成本	设备使用寿命	设备维护成本	成本总计	年度节水量 / (m ³ /a)	年度节约用水费用	年度节约污水治理费用	年度节约能源费用	年度节约费用总计
1										
2										
3										

表 B.2 节水整改措施表

序号	整改内容	整改原因	投资估算	预计节水量 / (m ³ /a)	预计节约费用
1					
2					
3					



中华人民共和国国家标准

GB/T 29118—2012

节约型机关评价导则

Evaluating guide for resource conserving government agencies

2012—12—31 发布

2013—06—01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本标准依据 GB/T 1.1—2009 制定的规则起草。

本标准由国家发展和改革委员会和国务院机关事务管理局提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准由全国能源基础与管理标准化技术委员会（SAC/TC20）归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、北京市诚信能环科技有限公司、德州市人民政府。

本标准主要起草人：白雪、朱春雁、武艳丽、王赓、刘兆祝、李燕、梁秀英、刘猛。

节约型机关评价导则

1 范围

本标准规定了节约型机关的相关术语和定义、评价指标分类和方法、评价指标内容和要求。本标准适用于各级国家机关，全部或部分使用财政性资金的事业单位或团体组织可参照执行。

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 24915 合同能源管理技术通则

GB 50189 公共建筑节能设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 节约型机关 resource conserving government agencies

在建设和运行过程中，严格遵守相关法律、法规、政策和标准要求，努力践行节约理念，通过建立和实施资源节约管理制度、有效采用管理手段和技术措施，不断提高资源的利用水平，达到评价要求的国家机关。

4 评价指标分类和方法

4.1 节约型机关的评价指标分为管理评价指标和资源利用水平指标两类。

4.2 节约型机关的管理评价指标内容和要求见 5.1，管理评价指标的计分方法见附录 A，计分标准满分为 100 分，得分在 90 分以上（含 90 分）的机关符合节约型机关的管理评价要求。

4.3 节约型机关的资源利用水平指标见 5.2，计算方法参见附录 B，各项指标均达到同类可比先进水平的机关符合节约型机关的资源利用水平评价要求。

4.4 管理评价和资源利用水平评价同时符合要求的机关为节约型机关。

5 评价指标内容和要求

5.1 管理评价指标内容和要求

5.1.1 组织管理与制度建设

5.1.1.1 承诺建设节约型机关，并提供资源保障。

5.1.1.2 建立相应的组织机构，负责有关节约制度、措施和方案的制定和落实，确保节约目标的实现。

5.1.1.3 制定宣传培训计划，定期进行有关资源节约的教育和培训，提高节约意识和技能。

5.1.1.4 建立资源计量和统计管理制度，制定建筑、机房以及其他重点用能、用水设备和设施的计量统计管理规程。

5.1.1.5 研究制定合理的用能、用水定额管理制度。

5.1.1.6 遵守节能产品政府采购制度，优先使用节能、节水产品和设备，推动节能、节水

产品的普及。

5.1.1.7 严格执行相关公务用车配备制度，制定完善的车辆管理制度和科学合理的用能指标，对公务用车的百公里耗油量进行管理控制。

5.1.1.8 建立资源节约、提高资源利用效率的自我完善机制，定期进行检查、考核，不断分析和识别改进的机会，持续改进资源节约管理绩效。对在能源、水以及其他资源节约管理中取得成绩的个人和集体予以表彰奖励。

5.1.2 规划与技术要求

5.1.2.1 制定节约型机关建设的规划及年度目标和实施方案。

5.1.2.2 在基本建设和更新改造过程中，积极采用节能、节水、节地、节材以及资源综合利用等方面的先进技术。

5.1.2.3 在基本建设和更新改造过程中，积极利用可再生能源、非常规水资源，合理规划雨水径流途径，降低地表径流。

5.1.3 建筑及设备设施的运行管理

5.1.3.1 定期对建筑及用能、用水设备进行巡查、测试、检修和维护，确保设备正常运行。

5.1.3.2 指定专人负责对能源、水以及其他资源的消耗进行计量、监测和统计，实行分项计量，建立统计台账，并定期对各类资源消耗情况进行分析，结合建筑、系统、设施、设备的运行情况，识别和评估节约潜力，针对节约指标制定并实施节约方案。

5.1.3.3 对采暖、空调系统、照明设备、电梯以及其他大型设备等主要用能设备进行专项节能管理：

- a) 采暖系统的分时控制等；
- b) 空调系统的节能运行和模式等；
- c) 照明系统的智能控制等；
- d) 电梯系统的智能控制；
- e) 其他节能措施。

5.1.3.4 实施节水管理措施：

- a) 对供水系统进行定期检查维护，杜绝跑冒滴漏现象；
- b) 绿化浇灌、景观补水和路面喷洒等鼓励采用雨雪水回收、再生水处理系统；
- c) 绿化浇灌宜采用喷灌、微灌、滴灌等节水浇灌方式，合理安排绿化的灌溉次数及用水量；
- d) 建有回用水供水系统的机关需对回用水管网压力进行监测，保证各用水点的正常使用，安排专人对再生水处理设施进行日常管理，保持日常数据记录并定期进行分析；
- e) 公共卫生间宜采用自动启闭的节水器具，并定期检查，保证设施正常运行；
- f) 禁止使用高压自来水冲洗车辆；
- g) 供暖、制冷等设备用水的节水管理；
- h) 其他节水措施。

5.1.3.5 鼓励依据 GB/T 24915 推行合同能源管理等管理方式。

5.1.4 行为节约

5.1.4.1 制定并实行为节约规范，对日常行为进行约束和管理，养成节约习惯，推行节约行为模式。

5.1.4.2 节约行为规范的内容：

- a) 空调、照明等用能设备的节能使用方式；
- b) 计算机、打印机等办公设备的节能使用方式；
- c) 卫生洁具等用水设备的节水使用方式；

- d) 鼓励采用办公自动化，减少纸、墨等办公耗材的使用；
- e) 鼓励使用网络、电视电话会议等；
- f) 抵制过度包装和一次性用品；
- g) 节约粮食、文明就餐的行为方式；
- h) 鼓励低碳出行；
- i) 其他节约行为方式。

5.1.4.3 检查记录节约行为规范的执行情况，对节约行为进行奖励、对浪费行为进行教育处罚。

5.2 资源利用水平指标

节约型机关的资源利用水平指标包括：单位建筑面积能耗、人均用电量、人均用水量、车均百公里油耗。

管理评价指标的计分方法

节约型机关管理评价指标的计分方法见表 A.1。

表 A.1

序号	评价指标	评价内容	评价依据	评分
1	组织管理与制度建设 (30分)	有主要领导负责节约型机关建设工作	查阅有关文件及会议记录	3分
		有相应的组织机构和管理岗位，负责相关制度、措施和方案的制定和落实	查阅有关文件及会议记录	3分
		有宣传培训计划，定期开展宣传培训活动	查阅计划文件及活动记录	3分
		有能源资源计量管理制度，制定各类能源、水计量器具配备和管理规程	查阅有关文件	3分
		有资源消耗统计公示制度，定期上报统计报表	查阅有关资料	3分
		有机关用能用水定额管理制度和标准	查阅有关资料	3分
		遵守节能产品政府采购制度	查阅有关文件和采购记录	3分
		制定完善的车辆管理制度和科学合理的车辆燃料消耗指标，控制公务用车的百公里耗油量	查阅有关文件及记录	3分
		有资源节约的自我完善机制并定期进行监督检查、分析和改进	查阅有关文件和记录	3分
		有机关资源节约激励制度	查阅制度文件和记录	3分
2	规划与技术要求(20分)	有节约型机关建设规划	查阅规划文件	2分
		有年度节约目标和实施方案	查阅有关文件	3分
		新建建筑执行 GB 50189	查阅设计文件	1分
		在基本建设和更新改造过程中，在以下方面采用节能技术： a) 建筑围护结构 b) 照明 c) 暖通空调	查阅相关文件及查看现场	1分 1分 1分
		在基本建设和更新改造过程中，有 a) 利用可再生能源 b) 利用非常规水资源 c) 合理规划雨水径流	查阅相关资料及查看现场	1分 1分 1分
		实行能源梯级利用、热回收、低位能利用	查阅相关资料及查看现场	3分
		建立计量数据自动采集监控系统	查阅相关资料及查看现场	5分

序号	评价指标	评价内容	评价依据	评分
3	建筑及设备设施的运行管理(40分)	建立重点用能用水设备清单和运行台账，定期对建筑及用能、用水设备进行巡查、测试、检修和维护，设备运行正常	查阅记录	3分
		区分资源消耗种类，实行分户、分类、分项计量和监测，建立信息化管理平台	查阅记录	3分
		建立统计台账，定期对资源消耗情况进行分析，有具体的节约方案和措施	查阅台账和分析报告，核实数据	3分
		采暖、空调、照明、电梯等大型设备实行专项节能管理，包括： a) 采暖系统实行分时段供热控制等 b) 空调系统实行节能运行参数和模式控制，执行国家相关温度控制规定等 c) 照明系统采用高效节能灯具，公共区域实行智能控制等 d) 电梯系统实行智能控制等	查阅文件和记录及查看现场	2分 2分 2分 2分
		采用可再生能源利用措施	查阅资料及查看现场	2分
		实施节水管理措施，包括： a) 定期检查和维护供水系统，无跑冒滴漏现象 b) 绿化浇灌、景观补水和路面喷洒采用雨雪水回收或再生水处理系统 c) 绿化浇灌采用喷灌、微灌、滴灌等节水浇灌方式 d) 节水型器具普及率达到95% e) 卫生间、食堂等公共区域及用水设备采取节水措施 f) 无使用高压自来水冲洗车辆现象 g) 采取非常规水资源利用措施	查阅资料及查看现场，核实数据	2分 2分 2分 2分 2分 2分 2分
		食堂采用节能灶具，严格执行节约操作规程	查阅资料及查看现场	2分
		公务用车实施定点加油、维修和保养，实行单车能耗核算	查阅记录及查看现场，核实数据	2分
		采用合同能源管理等新型节能机制进行节能改造	查阅合同及改造记录	3分
		4	行为节约(10分)	制定节约行为规范、内容完整科学
有节约行为奖惩措施	查阅文件及记录			2分
检查记录节约行为规范的执行情况	查阅文件及记录			2分

资源利用水平指标的计算方法

B.1 单位建筑面积能耗

单位建筑面积能耗按式 (B.1) 计算:

$$E_a = \frac{E_i}{A} \dots\dots\dots (B.1)$$

式中:

- E_a ——机关单位建筑面积能耗, 单位为千克标准煤每平方米;
- E_i ——统计报告期内, 机关的能源消耗总量, 单位为千克标准煤;
- A ——机关的建筑面积, 单位为平方米。

注 1: 特殊区域(指供其他用户使用的机房、食堂、营业厅、对外服务的演播厅等)的能耗不计入其中。

注 2: 能源消耗总量不包括公务用车油耗。

B.2 人均用电量

人均用电量按式 (B.2) 计算:

$$E_{pp} = \frac{E_c}{N} \dots\dots\dots (B.2)$$

式中:

- E_{pp} ——机关的人均用电量, 单位为千瓦时每人;
- E_c ——统计报告期内, 机关内的用电总量, 单位为千瓦时;
- N ——统计报告期内, 机关的常驻人员数量, 单位为人。

B.3 人均用水量

人均用水量按式 (B.3) 计算:

$$V_{pp} = \frac{V_c}{N} \dots\dots\dots (B.3)$$

式中:

- V_{pp} ——机关的人均用水量, 单位为立方米每人;
- V_c ——统计报告期内机关的用水总量, 单位为立方米;
- N ——统计报告期内, 机关的常驻人员数量, 单位为人。

B.4 车均百公里油耗

车均百公里油耗按式 (B.4) 计算:

$$F_a = \frac{F}{M} \dots\dots\dots (B.4)$$

式中:

- F_a ——机关的车均百公里油耗, 单位为升每辆;
- F ——统计报告期内, 机关的用车百公里油耗总量, 单位为升;
- M ——统计报告期内, 机关符合配备资格的公务车数量, 单位为辆。

注: 不同油品分别计算。



中华人民共和国国家标准

GB/T 30260—2013

公共机构能源资源管理 绩效评价导则

Guides for energy and resource management performance
evaluation of public institutions

2013—12—18 发布

2014—07—01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家发展和改革委员会资源节约和环境保护司、国家机关事务管理局公共机构节能管理司提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准由全国能源基础与管理标准化技术委员会（SAC/TC 20）归口。

本标准起草单位：中国科学院城市环境研究所、中国标准化研究院、中国人民银行、北京师范大学、珠海优华节能技术有限公司。

本标准主要起草人：赵景柱、石龙宇、朱春雁、梁秀英、唐立娜、张英男、王赓、白雪、齐金明、李燕、张强、聂敏。

引 言

节约资源是我国的基本国策。公共机构节能是全社会节能的重要领域。《中华人民共和国节约能源法》以及《公共机构节能条例》都对公共机构节能提出了明确要求。推行公共机构节能既是贯彻落实科学发展观，推进生态文明建设，构建资源节约型、环境友好型社会的重要举措，也是公共机构加强自身建设、树立良好社会形象的具体体现。随着公共机构节能工作的深入开展，降低能源资源消耗、提高能源资源利用效率的各种方法、手段和措施开始广泛应用。寻求适当的方式来认识、评价和改进能源资源管理绩效，成为公共机构能源资源管理工作的重要组成部分。

公共机构能源资源管理绩效评价是一个收集、处理并分析比较能源资源数据和信息的持续过程，既对当前的绩效进行评价，同时也对绩效的发展趋势进行评价。绩效评价涉及两类用户和目的：一是公共机构内部的管理者，将绩效评价作为能源资源管理过程的工具，使用该工具获得可靠的和可验证的信息，以确定能源资源管理绩效是否满足其所设定的目标；二是公共机构节能管理部门，将绩效评价作为从外部对同类公共机构进行比较的工具，使用该工具获得可靠的和可验证的信息，以确定不同公共机构的能源资源管理程度、水平及其分布情况，从而促进同类对标、实现整体绩效水平和能力的提高。

进行能源资源管理绩效评价能够帮助公共机构：

- 识别和确定需要控制的重要能源资源使用；
- 建立能源资源管理基准；
- 依据选择的指标和基准评估能源资源管理绩效；
- 确定能源资源管理需要改进的领域和方向。

公共机构能源资源管理绩效评价导则

1 范围

本标准给出了公共机构能源资源管理绩效评价的相关术语和定义、能源资源管理绩效指标、内部能源资源管理绩效评价方法、外部能源资源管理绩效评价方法。

本标准适用于公共机构内部的管理者对其能源资源管理绩效进行评价，也适用于公共机构节能管理部门对不同公共机构的能源资源管理绩效水平进行比较评价。其他为公众服务、非盈利组织可参照使用。

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。凡是不注日期的应用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23331 能源管理体系 要求

GB/T 29149—2012 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求

GB 50176—1993 民用建筑热工设计规范

3 术语和定义

GB/T 23331 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 公共机构 public institutions

全部或者部分使用财政性资金的国家机关、事业单位和团体组织。

3.2 能源资源管理 energy and resource management

对能源资源使用过程的计划、组织、控制和监督等一系列活动。

注：资源主要是指水资源。

3.3 能源资源管理绩效 energy and resource management performance

与能源资源管理有关的可量化的结果。

3.4 能源资源管理绩效指标 energy and resource management performance indicator

反映公共机构能源资源管理绩效水平的参数。

注：指标有多种表现形式，例如评分值、测量值、比率或模型。

3.5 能源资源管理绩效评价 energy and resource management performance evaluation

按照预先确定的标准、程序和方法对能源资源管理绩效指标进行测量、比较和分析。

4 能源资源管理绩效指标

4.1 绩效评价分类

公共机构能源资源管理绩效评价根据用户和目的的不同，可划分为两类：

a) 内部评价，用户为公共机构内部的管理者，目的是确定能源资源管理绩效是否满足其所设定的目标；

b) 外部评价，用户为公共机构节能管理部门，目的是确定不同公共机构的能源资源管理程度、水平及其分布情况。

4.2 绩效指标分类及使用

4.2.1 公共机构能源资源管理绩效指标包括管理类、系统运行类、能源资源消耗类以及能源资源强度和效率类：

a) 用于分析和识别公共机构的能源资源管理机构设置、制度建设、规划编制、运行管理和行为节约等方面的潜力，包括管理与制度建设、建筑及设备设施运行管理以及节约行为等指标。管理类指标可以通过打分法进行量化，供选择的指标参见附录 A。

b) 系统运行类指标，用于分析和识别公共机构的重要能源使用和节能潜力，包括主要用能用水系统（设备）的能耗、运行条件和运行效率等。主要用能系统供选择的指标参见附录 B。

c) 能源资源消耗类指标，用于综合评价和比较公共机构的能源资源管理绩效，包括综合能耗、水、电、气、油、热力等各种类型的能源资源消耗。

d) 能源资源强度和效率类指标，用于综合评价和比较公共机构的能源资源管理绩效，包括人均能耗、人均水耗和单位面积能耗等。供选择指标参见附录 C。

4.2.2 不同的用户和目的，根据实际情况和评价需要，选择和确定相应的能源资源管理绩效指标。绩效指标可以单独使用，也可以综合使用。

5 内部能源资源管理绩效评价方法

5.1 总则

公共机构通过选择能源资源管理绩效指标，制定能源资源管理基准，定期对内部能源资源管理绩效进行评价，以确定能源资源管理绩效水平和改进方向。

5.2 内部能源资源管理绩效指标的选择

5.2.1 公共机构在选择和确定内部能源资源管理绩效指标时，宜考虑下列因素：

- a) 评价信息的使用者（机构管理者或设备管理人员）；
- b) 绩效评价目的（识别管理绩效、系统绩效或机构整体绩效）；
- c) 指标的适用性、完整性和可操作性；
- d) 所需数据的数量和质量。

5.2.2 公共机构宜定期评价所选择的能源资源管理绩效指标，以确保指标的适用性、完整性和可操作性。在发生下列情况时，宜对其能源资源管理绩效指标进行更新：

- a) 业务变化；
- b) 用能用水系统变化；
- c) 工作时间变化；
- d) 能源资源管理目标变化；
- e) 法律、法规、标准和其他要求变化。

5.3 内部能源资源管理基准的确定

5.3.1 公共机构宜制定内部能源资源管理基准，作为追踪、比较能源资源管理绩效的基点。

5.3.2 公共机构在制定内部能源资源管理基准时，可以采用的方法如下：

a) 选择某一年度作为基准年。选择的依据是该年度能源资源消耗情况基本体现了公共机构当前的实际情况，管理和设备运行正常，没有发生大的事故，能源资源结构及消耗合理，能源资源计量和统计数据齐全、真实可靠，具有典型性和代表性；

b) 将公共机构前几年（例如前 5 年）的能源资源管理情况进行汇总，了解能源资源消耗的变化情况，将多年的平均水平作为内部能源资源管理基准；

- c) 取同类可比的平均值或先进值；
- d) 参照法律、法规、标准和惯例；
- e) 考虑利益相关方的观点；

f) 建立模型，进行科学预测和估算。

5.3.3 公共机构宜定期评价能源资源管理基准，以确保能源资源管理基准的适用性、完整性和可操作性。在发生下列情况时，公共机构宜对其内部能源资源管理基准进行更新：

- a) 业务变化；
- b) 用能用水系统变化；
- c) 工作时间变化；
- d) 目标变化；
- e) 法律、法规、标准和其他要求变化。

5.4 数据的采集

5.4.1 公共机构宜定期地、系统地收集能源资源管理绩效指标的原始数据。

5.4.2 公共机构宜保证内部能源资源管理绩效指标数据的可靠性，确保获得数据满足评价的质量要求。

5.4.3 公共机构可获得能源资源管理绩效指标原始数据的途径如下：

- a) 统计数据；
- b) 监测和测量；
- c) 面谈和观察；
- d) 报告和文件；
- e) 财务和会计记录；
- f) 能源审计报告；
- g) 能源资源管理培训记录；
- h) 科学研究；
- i) 其他相关资料调研。

5.5 内部能源资源管理绩效指标及综合指标的计算

5.5.1 公共机构可通过比较内部能源资源管理绩效指标实际值和相应基准来计算绩效指标的评价值，进而评价内部能源资源管理绩效水平及其变化，以确定是否达到设定目标以及改进能源资源管理绩效的措施是否有效。

5.5.2 绩效指标的评价值可按式（1）（适用于正向指标）和式（2）（适用于负向指标）提供的方法计算，也可采用差值或比率等方法。

$$B_{内i} = \frac{A_i - S_{内i}}{S_{内i}} \dots\dots\dots (1)$$

$$B_{内i} = \frac{S_{内i} - A_i}{S_{内i}} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- $B_{内i}$ ——内部评价中第 i 项能源资源管理绩效指标的评价值；
- A_i ——报告期内，第 i 项能源资源管理绩效指标的实际值；
- $S_{内i}$ ——内部评价中第 i 项能源资源管理绩效指标的基准。

5.5.3 公共机构可按式（3）对各项能源资源管理绩效指标的评价值进行加权计算，得出能源资源管理绩效综合指标值。

$$SI_{内} = \sum_{i=1}^m B_{内i} \times \omega_{内i} \dots\dots\dots (3)$$

式中：

- $SI_{内}$ ——内部评价中能源资源管理绩效综合指标值；
- $B_{内i}$ ——内部评价中第 i 项能源资源管理绩效指标的评价值；

$w_{内i}$ ——内部评价中第 i 项能源资源管理绩效指标的权重；

m ——能源资源管理绩效指标的数量。

5.5.4 内部能源资源管理绩效指标的权重可采用平均权重法确定，即每项绩效指标的权重都相等，且都等于绩效指标数量的倒数。也可采用层次分析法、专家咨询法、相关系数法等方法确定。

5.6 内部能源资源管理绩效指标的使用

5.6.1 通过对管理类指标和系统运行类指标与选定基准的比较分析，可以识别能源资源管理和使用中存在问题，找出节约潜力和方向。

5.6.2 通过对连续不同评价期的能源资源管理绩效综合指标值的比较，可以分析公共机构内部能源资源管理绩效水平的变化及趋势，识别能源资源管理的有效性，以持续改进能源资源管理水平。

5.7 内部能源资源管理绩效水平的判定

内部能源资源管理绩效综合指标值是能源资源管理绩效水平与能源资源管理绩效基准的偏离程度，体现了绩效水平的高低：

—— $SI_{内}=0$ ：能源资源管理绩效水平与绩效基准相当；

—— $SI_{内}<0$ ：能源资源管理绩效水平低于绩效基准，数值越小绩效水平越低；

—— $SI_{内}>0$ ：能源资源管理绩效水平高于绩效基准，数值越大绩效水平越高。

6 外部能源资源管理绩效评价方法

6.1 总则

宜根据公共机构的类型、评价需要和实际情况选择适宜的指标，按照公共机构类型、规模以及所处气候分区对公共机构进行分类、分级和分组，分别进行比较和评价。

6.2 公共机构的分类、分级和分组

6.2.1 宜根据公共机构的性质将其划分为国家机关、教育事业、科技事业、文化事业、卫生事业、体育事业、团体组织等类型。

6.2.2 同一类型的公共机构应根据规模进行分级，分级方法如下：

a) 学校可根据在校人数进行分级，分为大型（10 000 人及以上）、中型（2 000～10 000 人）和小型（2 000 人及以下）；

b) 医院可依据卫生部评定的级别进行分级，分为三级、二级和一级；

c) 其他类型的公共机构按照 GB/T 29149—2012 的附录 A 进行分级。

6.2.3 同一类型、同一级别的公共机构，根据 GB 50176—1993 中规定的气候区划进行分组，具体见表 1：

表 1 公共机构分组

组别	气候分区	涉及地区	分区主要指标
严寒组	严寒地区	辽宁、吉林、黑龙江、内蒙古、新疆	最冷月平均温度 $\leq -10^{\circ}\text{C}$
寒冷组	寒冷地区	北京、天津、河北、山西、山东、河南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏	最冷月平均温度 $-10^{\circ}\text{C} \sim 0^{\circ}\text{C}$
夏热冬冷组	夏热冬冷地区	上海、江苏、浙江、安徽、江西、湖北、湖南、重庆、贵州、四川	最冷月平均温度 $0^{\circ}\text{C} \sim 10^{\circ}\text{C}$ ，最热月平均温度 $25^{\circ}\text{C} \sim 30^{\circ}\text{C}$

组别	气候分区	涉及地区	分区主要指标
夏热冬暖组	夏热冬暖地区	福建、广东、广西、海南	最冷月平均温度 >10℃，最热月平均温度 25℃~29℃
温和组	温和地区	云南	最冷月平均温度 0℃~13℃，最热月平均温度 18℃~25℃

6.3 外部能源资源管理绩效指标的选择

6.3.1 一般宜选择能够直接反映公共机构能源资源利用水平的指标，如能源强度和能源效率类指标，至少应包含：

- a) 人均综合能耗；
- b) 单位建筑面积能耗；
- c) 人均水耗。

6.3.2 人均综合能耗、单位建筑面积能耗、人均水耗、单位建筑面积水耗、公务用车车均百公里油耗指标的计算方法参见附录 D。

6.4 外部能源资源管理基准的确定

6.4.1 宜分别对不同类型、级别、组别的公共机构确定能源资源管理基准。

6.4.2 公共机构能源资源管理基准可采用取平均值的方法计算，见式 (4)。

$$S_{外i} = \frac{\sum_{j=1}^n A_{ij}}{n} \dots\dots\dots (4)$$

式中：

- $S_{外i}$ ——外部评价中某一类型、级别、组别公共机构的第 i 项能源资源管理绩效指标的基准；
- A_{ij} ——第 j 个参评公共机构第 i 项能源资源管理绩效指标的原始值；
- n ——外部评价中参评公共机构的数量。

6.5 外部能源资源管理绩效指标及综合指标的计算

6.5.1 外部能源资源管理绩效指标的评价值可按式 (5) (适用于正向指标) 和式 (6) (适用于负向指标) 计算。

$$B_{外ij} = \frac{A_{ij} - S_{外i}}{A_{imax} - A_{imin}} \dots\dots\dots (5)$$

$$B_{外ij} = \frac{S_{外i} - A_{ij}}{A_{imax} - A_{imin}} \dots\dots\dots (6)$$

式中：

- $B_{外ij}$ ——外部评价中第 j 个参评公共机构第 i 项能源资源管理绩效指标的评价值；
- A_{ij} ——第 j 个参评公共机构第 i 项能源资源管理绩效指标的实际值；
- $S_{外i}$ ——外部评价中某一类型、级别、组别公共机构的第 i 项能源资源管理绩效指标的基准；
- A_{imax} ——第 i 项能源资源管理绩效指标实际值中的最大值；
- A_{imin} ——第 i 项能源资源管理绩效指标实际值中的最小值。

6.5.2 公共机构可通过对各能源资源管理绩效指标的评价值进行加权计算，得出能源资源管理绩效综合指标值，计算方法见式 (7)。

$$SI_{外j} = \sum_{i=1}^m B_{外ij} \times \omega_{外i} \dots\dots\dots (7)$$

式中：

$SI_{外j}$ ——外部评价中某一类型、级别、组别第 j 个参评公共机构能源资源管理绩效综合指标值；

$B_{外ij}$ ——外部评价中第 j 个参评公共机构第 i 项能源资源管理绩效指标的评价值；

$w_{外i}$ ——外部评价中第 i 项能源资源管理绩效指标的权重；

m ——能源资源管理绩效指标的数量。

6.5.3 外部能源资源管理绩效指标的权重可以采用平均权重法计算，即每项绩效指标的权重都相等，且都等于绩效指标数量的倒数。也可采用相关系数法、层次分析法、专家咨询法等方法确定。附录 E 给出了相关系数法确定权重的方法。

6.6 外部能源资源管理绩效综合指标的使用

公共机构节能管理部门分别对不同类型、级别和组别公共机构的能源资源管理绩效综合指标值进行比较、分析和排序，可以掌握公共机构的能源资源管理程度、水平及其分布情况，从而促进同类对标、实现整体能源资源管理绩效水平和能力的提高。

6.7 外部能源资源管理绩效综合指标的判定

外部能源资源管理绩效综合指标值反映了能源资源管理绩效水平与同类可比平均水平的偏离程度。通过对同类可比公共机构外部能源资源管理绩效综合指标值由小到大的排序，可判定公共机构能源资源管理绩效水平的高低：

—— $SI_{外j} = 0$ ：表示第 j 个公共机构的能源资源管理水平为同类可比的平均水平；

—— $SI_{外j} > 0$ ：表示第 j 个公共机构的能源资源管理绩效水平高于同类可比的平均水平，数值越大绩效水平越高；

—— $SI_{外j} < 0$ ：表示第 j 个公共机构的能源资源管理绩效水平低于同类可比的平均水平，数值越小绩效水平越低。

管理类指标

公共机构能源资源管理绩效评价中供选择的管理类指标见表 A.1。

表 A.1 管理类指标

类别	指标
管理与制度建设	最高管理者的关注情况
	能源资源管理组织机构和岗位建设情况
	能源资源管理制度建设及实施，包括： a) 宣传培训计划和活动； b) 计量管理制度及实施情况； c) 统计制度及实施情况； d) 车辆管理制度和科学合理的车辆燃料消耗； e) 能源资源节约的自我完善机制，并定期进行监督检查、分析和改进； f) 能源资源节约激励制度及实施情况等
	能源资源节约规划、方针和目标
	能源资源节约方案，以及方案的执行情况
建筑及设备设施的运行管理	重点用能用水设备清单和运行台账，相关运行维护体系（规章制度、人员资格及配置、技术措施、运维操作流程、技术手册），并定期对建筑及用能、用水设备进行巡查、测试、检修和维护
	能源资源的分户、分类、分项计量和监测
	建立统计台账，并定期对能源消耗的情况进行分析
	采暖、空调、照明、电梯等大型设备实行专项节能管理，包括： a) 采暖系统实行分时段供热控制等； b) 空调系统实行节能运行参数和模式控制，执行国家相关温度控制规定等； c) 照明系统采用高效节能灯具，公共区域实行智能控制等； d) 电梯系统实行智能化控制等
	实施节水管理措施，包括： a) 定期检查和维护供水系统，无跑冒滴漏现象； b) 绿化浇灌、景观补水和路面喷洒采用雨雪水回收或再生水处理系统； c) 绿化浇灌采用喷灌、微灌、滴灌等节水浇灌方式； d) 卫生间、食堂等公共区域及用水设备采用节水措施； e) 无使用高压自来水冲洗车辆现象； f) 采用非常规水资源利用措施
	公务用车实施定点加油、维修和保养，实行单车能耗核算
节约行为	制定和实施节约行为规范，包括： a) 空调、照明等用能设备的节能使用方式； b) 计算机、打印机等办公设备的节能使用方式； c) 办公自动化，减少纸、墨等办公耗材的使用； d) 网络化、电视电话会议等

附录 B
(资料性附录)

系统运行类指标

公共机构能源资源管理绩效评价中供选择的主要用能系统运行类指标见表 B.1

表 B.1 主要用能系统运行类指标

类别	指标
照明系统	照明系统能耗总量
	照度
	照明功率密度
	照明光源、附件、灯具效率
	天然采光情况
空调系统	空调系统能耗总量
	单位面积耗冷量
	空调系统能效比
	制冷系统能效比
	冷冻水输送系数
	空调末端能效比
供暖系统	供暖系统能耗总量
	供暖热负荷
电梯系统	电梯系统能耗总量
	电梯运行能效水平
办公设备系统	办公设备能效水平
生活热水系统	设备能耗
	设备能效水平

能源资源强度和效率类指标

公共机构能源资源管理绩效评价中供选择的能源资源强度和效率类指标见表 C.1。

表 C.1 能源资源强度和效率类指标

类别	指标	备注
综合能源消耗	人均综合能耗	
	生均综合能耗	适用于学校
	每门诊人次综合能耗	适用于医院
	每住院床位综合能耗	适用于医院
	单位建筑面积能耗	
水消耗	人均水耗	
	生均水耗	适用于学校
	每门诊人次水耗	适用于医院
	每住院床位水耗	适用于医院
	单位建筑面积水耗	
电消耗	人均电耗	
	生均电耗	适用于学校
	每门诊人次电耗	适用于医院
	每住院床位电耗	适用于医院
	单位建筑面积电耗	
原煤消耗	人均原煤消耗	
	生均原煤消耗	适用于学校
	每门诊人次原煤消耗	适用于医院
	每住院床位原煤消耗	适用于医院
	单位建筑面积原煤消耗	

类别	指标	备注
天然气消耗	人均天然气消耗	
	生均天然气消耗	适用于学校
	每门诊人次天然气消耗	适用于医院
	每住院床位天然气消耗	适用于医院
	单位建筑面积天然气消耗	
油消耗	公务用车车均百公里汽油消耗	
	公务用车车均百公里柴油消耗	
热力	人均热力消耗	
	生均热力消耗	适用于学校
	每门诊人次热力消耗	适用于医院
	每住院床位热力消耗	适用于医院
	单位建筑面积热力消耗	
可再生能源	人均可再生能源利用量	
	单位建筑面积可再生能源利用量	

公共机构外部能源资源管理 绩效指标计算方法

D.1 人均综合能耗

人均综合能耗按式 (D.1) 计算:

$$E_i = \frac{E_c}{N} \dots\dots\dots (D.1)$$

式中:

E_i ——人均综合能耗, 单位为千克标准煤每人年 [kgce/ (人·a)];

E_c ——报告期内, 公共机构综合能耗, 即公共机构消耗的所有种类能源的总量, 单位为千克标准煤每年 (kgce/a);

N ——报告期内, 公共机构的用能人数, 单位为人。

注 1: 公共机构综合能耗依据 GB/T 2589—2008 计算。

注 2: 用能人数依据国家机关事务管理局 2013 年发布的《公共机构能源资源消耗统计制度》的规定进行计算。

D.2 单位建筑面积能耗

单位建筑面积能耗按式 (D.2) 计算:

$$E_a = \frac{E}{A} \dots\dots\dots (D.2)$$

式中:

E_a ——公共机构单位建筑面积能耗, 单位为千克标准煤每平方米年 [kgce/ (m²·a)];

E ——报告期内, 除车辆能耗以外, 公共机构其他的能源消耗总量, 单位为千克标准煤每年 (kgce/a);

A ——公共机构的建筑面积, 单位为平方米 (m²)。

注 1: 公共机构其他能源消耗总量不包括车辆能耗, 依据 GB/T 2589—2008 进行折算累加。

注 2: 建筑面积为公共机构办公使用的所有建筑面积。

D.3 人均水耗

人均水耗按式 (D.3) 计算:

$$V_i = \frac{V_c}{N} \dots\dots\dots (D.3)$$

式中:

V_i ——公共机构人均水耗, 单位为立方米每人年 [m³/ (人·a)];

V_c ——报告期内, 公共机构的年用水量总量, 单位为立方米每年 (m³/a);

N ——统计报告期内, 公共机构的用水人数, 单位为人。

注: 用水人数依据国家机关事务管理局 2013 年发布的《公共机构能源资源消耗统计制度》

的规定进行计算。

D.4 单位建筑面积水耗

单位建筑面积水耗按式 (D.4) 计算:

$$V_a = \frac{V_c}{A} \quad \dots\dots\dots (D.4)$$

式中:

V_a ——公共机构单位建筑面积水耗, 单位为立方米每平方米年 [$\text{m}^3 / (\text{m}^2 \cdot \text{a})$];

V_c ——报告期内, 公共机构的年用水总量, 单位为立方米每年 (m^3/a);

A ——公共机构的建筑面积, 单位为平方米 (m^2)。

注: 建筑面积为公共机构办公使用的所有建筑面积。

D.5 公务用车车均百公里油耗

公务用车车均百公里油耗按式 (D.5) 计算:

$$F_i = \frac{F}{M} \quad \dots\dots\dots (D.5)$$

式中:

F_i ——公共机构的公务用车车均百公里油耗, 单位为升每车年 [$\text{L} / (\text{车} \cdot \text{a})$];

F ——报告期内, 公共机构公务用车的百公里油耗总量, 单位为升每年 (L/a);

M ——报告期内, 公共机构的公务用车数量, 单位为车。

注 1: 公务用车指本单位保障行政办公使用的车辆。

注 2: 不同油品分别计算。

采用相关系数法确定绩效指标权重

采用相关系数法确定能源资源管理绩效指标的权重，能够剔除主观因素对评价结果的影响。式 (E.1) 和式 (E.2) 给出了相关系数法确定权重的具体的计算方法。首先按照式 (E.1) 计算相关系数，然后按照式 (E.2) 计算绩效指标权重。

$$r_{kl} = \frac{\sum_{j=1}^n [(B_{\text{外}kj} - \bar{B}_{\text{外}k})(B_{\text{外}lj} - \bar{B}_{\text{外}l})]}{\sqrt{\sum_{j=1}^n (B_{\text{外}kj} - \bar{B}_{\text{外}k})^2} \times \sqrt{\sum_{j=1}^n (B_{\text{外}lj} - \bar{B}_{\text{外}l})^2}} \dots\dots\dots (E.1)$$

式中：

- r_{kl} ——第 k 项与第 l 项能源资源管理绩效指标的相关系数；
- $B_{\text{外}kj}$ ——外部评价中第 j 个参评公共机构第 k 项能源资源管理绩效指标的评价值；
- $B_{\text{外}lj}$ ——外部评价中第 j 个参评公共机构第 l 项能源资源管理绩效指标的评价值；
- $\bar{B}_{\text{外}k}$ ——外部评价中第 k 项能源资源管理绩效指标各参评公共机构评价值的平均值；
- $\bar{B}_{\text{外}l}$ ——外部评价中第 l 项能源资源管理绩效指标各参评公共机构评价值的平均值；
- n ——参评公共机构的数量。

$$\omega_{\text{外}k} = \frac{\sum_{l=1}^m r_{kl}}{\sum_{k=1}^m \sum_{l=1}^m r_{kl}} \dots\dots\dots (E.2)$$

式中：

- $\omega_{\text{外}k}$ ——外部评价中第 k 项能源资源管理绩效指标的权重；
- r_{kl} ——第 k 项与第 l 项能源资源管理绩效指标的相关系数；
- m ——能源资源管理绩效指标的数量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 2589—2008 综合能耗计算通则
 - [2] 公共机构能源资源消耗统计制度（国家机关事务管理局，2013年）
-

JGSW/HQ

第一后勤服务中心标准

JGSW/HQ TG305.4—2018

顾客满意度调查

2018—07—10 发布

2018—07—10 实施

内蒙古自治区机关事务管理局
发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心提出。

本标准由内蒙古自治区机关事务管理局归口。

本标准主要起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心。

本标准主要起草人：申向鸿、王晓丽、刘强、苑飞、朱辰辰、李文芳、柴利军、刘小燕。

本标准于 2018 年 7 月 10 日首次发布。

顾客满意度调查

1 范围

本标准规定了内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心机关食堂顾客满意度评价的内容指标及评价流程。

本标准适用于内蒙古自治区机关事务管理局第一后勤服务中心机关食堂开展餐饮顾客满意度调查工作。

2 评价内容及指标

2.1 环境卫生

办公区干部、职工对机关食堂就餐环境、卫生的满意度。

- 用餐环境
- 食堂卫生
- 消毒工作

2.2 菜品质量

菜品的质量，具体指成菜的色、香、味、形等满意度。

- 雅间菜品质量
- 快餐菜品质量
- 节假日菜品质量
- 菜品价格
- 菜品种类

2.3 服务质量

对饭卡充值、售餐等服务的满意程度。

- 服务态度
- 服务效率

3 评价流程

3.1 问卷调查

3.1.1 每季度应至少完成一次顾客满意度调查。

3.1.2 调查时，将满意度调查问卷放置于大厅餐桌台面，提供笔，由就餐干部、职工自愿填写。

3.1.3 问卷调查见附录 A。

3.2 持续改进

对问卷调查结果进行统计，研究干部、职工反映的普遍问题和改进建议，有针对性改进。

附录 A
(规范性附录)

问卷调查表

评价内容 (请您在选项中打“√”)

一、您对食堂的用餐环境满意吗?

非常满意 满意 一般 不满意

二、您觉得食堂雅间的菜品质量如何?

非常好 好 一般 不好

三、您觉得食堂雅间菜品的价格如何?

贵 能接受 便宜

四、您觉得食堂员工的服务态度如何?

非常好 好 一般 不好

五、您对快餐的菜品质量及种类满意吗?

非常满意 满意 一般 不满意

六、您觉得食堂快餐的价格如何?

贵 能接受 实惠

七、您觉得食堂的卫生如何?

非常好 好 一般 不好

八、您觉得餐具消毒工作做的好吗?

非常好 好 一般 不好

九、您对节假日的菜品满意吗?

非常满意 满意 一般 不满意

十、您觉得食堂需改进的地方有哪些?

服务 菜品价格 菜品质量 卫生

请留下您的宝贵意见与建议,我们会努力做到更好,谢谢!