

ICS 03.080.01
CCS A 01

DB 15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 2012—2020

内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南

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

地方标准信息服务平台

2020-10-26 发布

2020-11-26 实施

内蒙古自治区市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 后勤服务组织	1
4.1 基本原则	1
4.2 后勤服务组织管理	1
4.3 制度建设	2
5 服务人员	2
6 服务内容及要求	2
6.1 物业服务	2
6.2 办公用房维修服务	3
6.3 绿化服务	3
6.4 公共秩序维护服务	3
6.5 餐饮服务	3
6.6 会议服务	4
6.7 印刷服务	4
6.8 车辆服务	4
6.9 后勤服务信息化建设	5

地方标准信息服务平台

前 言

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

本文件由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院。

本文件主要起草人：刘满义、诺拉、托娅、穆鑫、张克勤、刘欣、杜羽、刘婧、吕慧枝、王燕妮。

地方标准信息服务平台

内蒙古自治区本级党政机关后勤服务指南

1 范围

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

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

2 规范性引用文件

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

GB/T 9704 党政机关公文格式

DB15/T 969 办公楼物业管理服务标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关后勤服务 agency logistics services

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

3.2

后勤服务组织 logistics service organization

受党政机关委托，组织提供或购买机关后勤服务并从事相关监督和管理工作的机构。

注：包括监督管理部门和党政机关向社会购买的第三方服务机构。

4 后勤服务组织

4.1 基本原则

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

4.2 后勤服务组织管理

4.2.1 政府购买服务组织选择

针对专业服务，党政机关应聘请相关专业的服务组织提供。购买后勤服务时，提供服务的组织资质应至少符合DB15/T 969的规定。

4.2.2 服务培训

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

4.2.2.2 若党政机关明确要求对服务人员进行政审，应通过适当方式和途径落实，政审结果要向党政机关报备。

4.2.3 服务保障

4.2.3.1 应根据实际需求为后勤服务组织提供专业设备设施，并确保齐全。

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

4.3 制度建设

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

5 服务人员

5.1 服务人员应根据岗位需要接受保密培训并签订保密协议。

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

6 服务内容及要求

6.1 物业服务

6.1.1 应根据办公区实际情况对物业服务组织的资质提出要求。

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

6.1.3 在物业服务合同中应至少约定物业服务场所、服务项目、服务面积以及配备人数等要素。

6.1.4 应制定物业服务组织的引入、接管和退出流程。

6.1.5 应建立与物业服务相关的规章制度，并根据服务场所特点制定物业服务方案。

6.1.6 应根据物业服务场所需求，确定物业服务人员的类别、数量、资质和能力要求；有特殊安全保密等方面要求的应明确指定服务人员的资质和资历要求，并进行政审。

6.1.7 物业服务组织应建立物业档案，方便对服务场所的工程信息、设施设备、物业承接等基础档案技术信息进行查询，档案管理应遵守物业使用单位提出的保密规定。

6.1.8 物业服务组织应具备对服务场所内设施设备小型维修的能力。

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

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

6.2 办公用房维修服务

6.2.1 办公用房维修应遵循安全、经济、适用、节能、环保的原则，厉行节约，注重维护房屋结构和完善使用功能。办公用房维修应按核定的项目预算和项目计划严格控制，不得变相改变建筑结构或随意扩大维修范围。

6.2.2 办公用房维修应注重过程管理，至少包含制定计划、上报方案、前期论证、审核批准、组织实施、应急机制、监督检查等要素。

6.2.3 办公用房维修可分为房屋本体维修和设备设施维修两大类，房屋本体维修应至少包括承重系统的维修、围护系统的维修和装饰装修系统的维修；设备设施维修应至少包括给水、排水系统的维修，供热、采暖系统的维修，通风与空调系统的维修，电气系统的维修，电梯系统的维修，建筑消防系统，建筑智能化系统的维修，建筑节能与可再生能源设施的维修，绿化及环境设施系统的维修。

6.2.4 被列为文物的办公用房，其维修及日常使用管理，应严格按照文物管理、规划、自然资源、住房和城乡建设和房屋管理等部门制定的相关规定执行。

6.3 绿化服务

6.3.1 绿化服务应本着科学规划、分区管理、精细作业、节约资源、文明施工的原则开展。

6.3.2 绿化服务应按照室内室外、植物种类、养护等级等因素进行区分，科学开展。

6.3.3 应对养护过程中的修剪除草、灌溉排水、改植补植、施肥、防虫、防寒、中耕等工作制定明确的标准。

6.3.4 日常应对苗木安全进行保护，尤其是预防极端天气对苗木的伤害。

6.3.5 应加强对古树名木的养护。

6.3.6 应对绿化养护的设施设备建账管理，做好维护。

6.3.7 应保持绿地内卫生，绿地内园椅、垃圾箱、标识牌等保持整洁完好。

6.3.8 绿化施工人员应遵守办公区相关制度，保证施工安全，做到文明施工。

6.3.9 应制定考核项目，定期对绿化服务进行考核，确保绿化服务质量。

6.4 公共秩序维护服务

6.4.1 公共秩序维护服务应包括来访登记、检查、通报，治安防范、财产安全、办公区道路交通车辆管理、公共秩序管理、突发事件处置以及重大节假日、特殊或重要时期、重大政治活动期间的秩序维护工作等。

6.4.2 应在办公区或办公楼出入口进行门卫管理，24 h 值班，配备防暴安全装置，发现可疑情况及时上报。

6.4.3 应在办公区或办公楼内开展巡查工作，尤其注重对重点区域、重点设备、人员密集场所和夜间的巡查。

6.4.4 办公区应在有条件的情况下加强安全技术防范，建设安装视频安防监控系统、入侵紧急报警系统、出入口控制系统、声音复核装置、实时电子巡查系统、安全检查系统、安防中心控制室、实体防护装置等。

6.4.5 应对进入办公区车辆进行准入管理，科学规划停车区域，有序引导办公区内车辆通行。

6.4.6 应建立办公区消防安全责任制，开展消防监督管理工作。

6.5 餐饮服务

6.5.1 后勤服务组织可在条件允许的情况下提供餐饮服务。

6.5.2 机关餐饮工作应以为干部职工提供卫生、营养、方便、经济的就餐服务为目的开展。

- 6.5.3 应加强对机关餐厅的食品安全、经费支出、采购、保管、生产加工、销售等环节方面的管理工作。
- 6.5.4 应加强质量检查工作，主动收集就餐人员意见和建议，积极提升服务质量。
- 6.5.5 应制定财务管理办法，严格对机关餐厅的收支、补助、结余、超支进行管理。
- 6.5.6 应制定食品成本核算与内部价格管理方法。
- 6.5.7 应根据实际情况确定劳动定额和劳动定员。
- 6.5.8 应制定食品安全事件应急处置预案。

6.6 会议服务

- 6.6.1 会议服务应本着专业、精简、高效、保密的原则开展。
- 6.6.2 应对会议服务的软硬件资源进行有效管理，明确会议服务岗位职责，制定会议服务工作规程，形成相应的制度文件。
- 6.6.3 会服人员选聘应考虑受教育程度、实际工作能力与经验、外表形象、沟通应变能力等必要的素质。
- 6.6.4 对会议服务人员在日常和重大会议前应进行多种形式的专题培训，强调会议服务期间的工作纪律。
- 6.6.5 应对会议信息系统进行管理，尤其重视对系统中的计算机、登录人员及方式、数据保管、信息安全突发事件的管理。
- 6.6.6 会议服务人员的服装、仪态，会议物品的摆放、会场设备的调试效果应有统一要求。
- 6.6.7 做好会议要求及方案确认、会前准备、会中服务和会后整理工作。
- 6.6.8 会议期间，应提前与餐饮、安保、保洁、信息等部门进行协调。
- 6.6.9 应具备满足适当个性化服务的能力。
- 6.6.10 应制定消防疏散应急预案、设备保障应急预案、自然灾害应急预案等突发事件应急预案。
- 6.6.11 应设置服务监管评价机制，调查满意度，促进服务质量的提升。

6.7 印刷服务

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

6.8 车辆服务

- 6.8.1 后勤服务中所指的车辆服务是指用于定向保障公务活动的机动车辆，包括机要通信用车、应急保障用车、执法执勤用车、特种专业技术用车、实物保障用车、离退休干部服务用车、调研用车、行政执法用车和事业单位业务用车。
- 6.8.2 应严格按照内蒙古自治区公务用车管理实施办法规定车辆服务的使用范围、编制管理、配备和经费管理、使用和处置管理。
- 6.8.3 应利用信息化管理平台对服务的车辆进行管理，除一般管理功能外，平台应具备车辆监督管理功能。
- 6.8.4 应具备提供保密公务出行车辆服务的能力。

- 6.8.5 应制定派车流程，优化用车申请、用车审批、车辆调度、费用结算等流程。
- 6.8.6 应对车辆进行档案管理，至少包括车辆基础信息、车辆维护记录、车辆出勤记录、车辆状况等内容，作为车辆采购和处置的重要依据。
- 6.8.7 应制定严格的车辆检查标准，确保提供安全的车辆服务。
- 6.8.8 应加强对调度员、驾驶员的培训，并利用科学手段进行考核，提升服务质量。
- 6.8.9 向社会购买车辆服务时，应对服务提供单位的资质有一定要求，确保购买到安全、专业的车辆服务。

6.9 后勤服务信息化建设

- 6.9.1 后勤服务组织可在条件允许的情况下积极进行后勤服务信息化建设。
- 6.9.2 应以提高后勤服务规范化、科学化、标准化水平为目的，按照国家、自治区有关信息资源整合、共享的要求，根据自身工作实际开展。
- 6.9.3 应同步建设信息化平台和信息化安全系统。
- 6.9.4 建设过程中应做好立项申报、项目初评、立项审批、招标采购、资金管理、项目实施、竣工验收、质量保证、资产管理、备案管理等环节。
- 6.9.5 应聘请专业社会力量进行系统维护工作。
- 6.9.6 应建立信息化项目建设评价机制，并结合评价结果不断提高信息化系统的应用效能。评价内容至少应包括：项目运行和维护情况、项目建设质量、售后服务情况、项目社会和经济效益、提升管理效能及存在的问题。
- 6.9.7 应对信息化项目进行动态管理，及时对运行费用高、使用频率低、应用范围小、效能低下的系统和僵尸系统进行改建、撤并。

地方标准信息服务平台