

云南省机关事务管理工作标准汇编

二、后勤服务管理标准 (试行)

云南省机关事务管理局

2019 年 6 月

目 录

1. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》（YNJGSW05000-2018）
2. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 公务接待工作指南》
（YNJGSW05001-2018）
3. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 会议服务工作指南》
（YNJGSW05002-2018）
4. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 物业服务工作指南》
（YNJGSW05003-2018）
5. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》
（YNJGSW05004-2018）
6. 《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 食堂餐饮服务工作指南》
（YNJGSW05005-2019）

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05000-2018

后勤服务管理标准

要求

(试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

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

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

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准 of 云南省机关事务管理工作标准系列标准之一，本系列标准结构如下：

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

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 公务接待工作指南》
（JGSW05001-2018）

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

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

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》
（JGSW05004-2018）

——《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 食堂餐饮服务工作指南》
（YNJGSW05005-2019）

标准由云南省机关事务管理局提出并归口。

标准起草单位：云南省机关事务管理局、云南云天咨询有限公司。

引言

0.1 总则

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

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

0.2 管理原则

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

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

0.3 与国家法律法规、标准的关系

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

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

0.4 说明

本标准中对云南省机关事务管理后勤管理简称后勤服务管理。

要求

1 范围

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

本标准适用于后勤服务管理标准化工作。

2 规范性引用文件

无

3 术语和定义

《基础标准通用标准 基础和术语》界定的术语和定义适用于本文件。

4 组织环境

4.1 内、外部环境

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

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

4.2 相关方的期望和要求

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

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

4.3 管理体系范围

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

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

4.4 管理体系及过程

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

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

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

领导作用是整体管理体系建立、实施、监测以及持续改进其有效性的基本必要条件：

——行为、态度和决定之间的一致性；

——日常的态度；

——以身作则；

——有效的内部沟通；

——绩效结果。

5.2 工作方针

保障公务、优质高效。

5.3 岗位职责

云南省机关事务管理局后勤管理职责及相关的岗位职责适用于本标准。

5.4 相关文件和记录

后勤管理和服务岗位职责。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

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

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

6.2 目标

后勤服务管理目标：

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

6.3 实现计划

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

6.4 变更的策划

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

6.5 相关文件和记录

- 工作指南；
- 目标分解；
- 目标实施计划及完成情况。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

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

7.1.2 人员

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

7.1.3 基础设施

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

7.1.4 过程运行环境

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

7.1.5 观察和测量

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

社会服务方应提交相关计划，保存检定、检测、校准记录备查。

7.1.6 组织的知识

更新必要的组织知识：

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

7.2 能力

7.2.1 岗位能力确定

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

7.2.2 教育培训

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

特种作业人员按相关法律法规取得合格证，并在证书规定的范围内开展工作。

7.3 意识

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

7.4 沟通

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

7.5 相关文件和记录

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

8 运行

8.1 运行策划和控制

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

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

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

8.2 服务的要求

8.2.1 服务对象沟通

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

服务对象为服务对象，包括部门内部人员也互为服务对象，如财务与其他部门。

8.2.2 与服务有关的要求的确定

确定与后勤服务管理的要求，依据包括：

- 目的：保障、高效、廉洁；
- 保障为先；
- 法律法规的要求。

梳理后勤服务保障能力，确保满足保障要求：

- 可用的资源：设备设施配置、服务场所；

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

8.2.3 与服务有关的要求的评审

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

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

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

8.3 新增服务和服务的创新

机关事务管理中需进行设计和开发的项目包括：特约服务和服务方式的调整。

按《基础通用标准 标准化导则》8.3 条规定执行。

8.4 外部提供过程、服务控制

按《基础通用标准 标准化导则》8.4 条规定执行。

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

8.5 生产和服务提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

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

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

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

8.5.2 服务对象或外部供方的财产

建立服务对象或外部供方的财产清单，识别财产所有者，并周知组织内部。

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

8.5.3 交付后的活动和更改

生产和服务完成后，与服务对象接触，确认他们是否满意服务。

如有售后服务，则需对服务内容、服务人员，服务程序和配备的设备等进行规定。

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

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

8.6 服务的放行

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

建立放行准则、授权批准人，责任人，并保留形成的文件信息，可追溯。

8.7 不合格输出的控制

识别不合格输出的类型和具体内容，并加以规定。

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

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

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

8.8 相关文件

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

9 绩效评价

9.1 观察、测量、分析和评价

确定观察和测量的对象、方法、时机和结果分析评价、满意度调查和分析评价。

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

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

9.2 内部审核（内部检查）

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

由责任部门制定检查计划，按计划进行检查。

检查内容：

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

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

9.3 管理评审（年终考评）

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

管理评审的目的是确定管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审的输入包括：

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

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

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

9.4 相关文件和记录

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

10 改进

10.1 总则

确定改进机会、不合格采取的措施、不合格原因分析。

管理体系分析和评价结果以及管理评审输出，确定是否存在需求和机遇。

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

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

结合分析和评价过程和管理评审的结果，确定是否需要实施持续改进的措施。

持续改进的结果应是服务、过程的改进和管理体系绩效与有效性的改进。

10.2 相关文件和记录

检查或评价报告

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05001—2018

后勤服务管理标准 公务接待工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

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

1 总则

1.1 目的

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

1.2 范围

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

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

1.3 内容

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

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

1.4 其他

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

2 运行

2.1 运行体系

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

在公务接待服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

本工作指南以《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》

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

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

2.3 使用说明

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

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

公务接待的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 公务接待管理

3.1 基本要求

3.1.1 实施计划

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

3.1.2 制定方案

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

3.1.3 制度建设

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

3.1.4 协调机制

具体负责公务接待工作的处室与局内部处室及其他相关外部单位应建立有效的沟通协调机制，当各方在工作内容、职能范围存在交叉或衔接时，应友好协商，划分各方的责任并共同制定合理的组织实施方案。

3.1.5 基本原则

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

3.2 管理规定

3.2.1 接待程序

- 派出单位应当向接待单位发出公函，告知内容、行程和人员；
- 接待负责部门按照要求编制接待方案，报审通过后参照执行；
- 公务活动结束后，如实填写接待清单，并由相关负责人审签。接待清单包括接待对象的单位、姓名、职务和公务活动项目、时间、场所、费用等内容。

3.2.2 接待标准

- 根据规定的接待范围，严格接待审批控制，对能够合并的公务接待统筹安排。无公函的公务活动和来访人员一律不予接待；
- 严格控制国内公务接待范围，不得用公款报销或者支付应由个人负担的费用；
- 不在机场、车站和辖区边界组织迎送活动，不跨地区迎送，不张贴悬挂标语横幅，不安排群众迎送，不铺设迎宾地毯；主要负责人不参加迎送。严格控制陪同人数；
- 接待住宿应当严格执行差旅、会议管理的有关规定，在定点饭店或者机关内部接待场所安排，执行协议价格。出差人员住宿费应当回本单位凭据报销，与会人员住宿费按会议费管理有关规定执行。住宿用房以标准间为主，不超标准安排接待住房，不额外配发洗漱用品；
- 接待对象应当按照规定标准自行用餐。确因工作需要，接待单位可以安排工作餐一次，并严格控制陪餐人数。接待对象在 10 人以内的，陪餐人数不得超过 3 人；超过 10 人的，不得超过接待对象人数的三分之一。工作餐应当供应家常菜，不得提供鱼翅、燕窝等高档菜肴和用野生保护动物制作的菜肴，不得提供香烟和高档酒水，不得使用私人会所、高消费餐饮场所；
- 公务接待的出行活动应当安排集中乘车，合理使用车型，严格控制随行车辆；
- 不得超标准接待，不得组织旅游和与公务活动无关的参观，不得组织到营业性娱乐、健身场所活动，不得安排专场文艺演出，不得以任何名义赠送礼金、有价证券、纪念品和土特等。

3.2.3 经费管理

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

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

——接待费报销凭证应当包括财务票据、派出单位公函和接待清单；

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

3.2.4 公务接待流程

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

3.3 其他规定

3.3.1 商务接待

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

3.3.2 临时安排的公务接待

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

3.3.3 大型公务接待的服务保障

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

3.3.4 应急与安全管理

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

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

3.3.5 场地要求

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

3.3.6 其他要求

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

4 检查评定

公务接待过程中的检查评定应根据与接待类型和工作阶段分别进行。

4.1 基础依据

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

4.2 公务接待前期检查

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

4.3 公务接待期间检查

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

4.4 公务接待后期总结

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

5 绩效评价

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

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

6 持续改进

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

附录 A

（规范性附录）

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T1.1 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求

1.现行行业国家标准及行业标准；

2.国家相关政策规定：

——《党政机关国内公务接待管理规定》

——《机关事务管理条例》

——《中央和国家机关会议费管理办法》

——《机关事务工作“十三五”规划》

3.省内相关政策规定：

——《云南省省级机关会议费管理办法》

——《2017年—2018年全省党政机关会议定点饭店及协议价格表》

4.云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

——《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

——《云南省机关事务管理局内设机构职责》

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

——其他后续待编制的标准

——云南省机关事务管理局相关规定

附录 B

(资料性附录)

党政机关国内公务接待监督检查表 (参考)

填报单位 (盖章):

填报时间:

序号	项目	检查标准及内容	落实情况
一、公务接待制度建立及执行情况			
1	公务接待审批控制制度执行情况	1. 是否执行“先审批、后接待”的管理程序;	是 ☐ 否 ☐
		2. 根据派出单位公函拟定接待方案, 并是否按程序报批;	是 ☐ 否 ☐
		3. 接待无公函的公务活动和来访人员, 并报销相关费用。	是 ☐ 否 ☐
2	公务接待清单制度执行情况	1. 接待清单是否据实反映接待对象的单位、姓名、职务;	是 ☐ 否 ☐
		2. 接待清单是否据实反映公务活动项目、时间、场所;	是 ☐ 否 ☐
		3. 接待清单是否据实反映接待费用等明细。	是 ☐ 否 ☐
3	公务对口接待	1. 公务接待是否执行对口接待制度。	是 ☐ 否 ☐
二、公务接待范围及标准执行情况			
4	接待范围	1. 本级公务接待是否按照《办法》规定的公务接待范围实施。	是 ☐ 否 ☐
5	接待工作餐执行情况	1. 是否执行本级国内公务接待工作餐开支标准;	是 ☐ 否 ☐
		2. 接待对象是否按规定标准自行用餐并支付费用;	是 ☐ 否 ☐
		3. 接待工作餐是否使用高档白酒、香烟和高档菜肴;	是 ☐ 否 ☐
		4. 陪餐人数是否按规定执行。	是 ☐ 否 ☐
6	接待住宿管理情况	1. 接待住宿是否按规定执行;	是 ☐ 否 ☐
		2. 是否严格执行有关规定, 在定点饭店或者机关内部接待场所安排, 执行协议价格;	是 ☐ 否 ☐
		3. 是否存在超接待对象住宿费标准安排接待住房;	是 ☐ 否 ☐

			☐
		4. 公务接待中的出差人员，是否按照差旅费管理有关规定交纳住宿费。	是 ☐ 否 ☐
7	接待用车	1. 接待用车是否做到轻车简从、统一调配；	是 ☐ 否 ☐
	管理情况	2. 是否坚持勤俭节约的公务接待礼仪，严格执行警车使用、交通管制、警戒管理的相关规定。	是 ☐ 否 ☐
三、公务接待经费管理及监督管理情况			
8	接待经费管理情况	1. 本级党政机关国内公务接待经费是否执行预算管理；	是 ☐ 否 ☐
		2. 本级党政机关国内公务接待经费是否实行总额控制；	是 ☐ 否 ☐
		3. 本级党政机关国内公务接待年度预算因特殊情况需要确需追加情况的，是否经财政部门审核后按程序报批；	是 ☐ 否 ☐
		4. 接待费用支付是否合规。	是 ☐ 否 ☐
9	接待费用支付情况	1. 接待费用支付是否严格按照国库集中支付制度和公务卡管理有关规定执行；	是 ☐ 否 ☐
		2. 不具备条件确需以现金方式支付的，是否由经办人书面说明原因，并经相关负责人审批，计入“三单”内容。	是 ☐ 否 ☐
10	“三单”制度执行情况	1. 每批次公务接待活动结束后，是否按规定及时结算；	是 ☐ 否 ☐
		2. 接待费报销凭证以下单据是否齐全；	原始票据 ☐ 派出单位公函 ☐ 接待清单 ☐
		3. “三单”不齐全或者内容不一致的，财务部门是否报销。	是 ☐ 否 ☐
11	监督情况	1. 公务接待中是否执行了各项严禁的规定；	是 ☐ 否 ☐
		2. 对本级和下级党政机关国内公务接待工作是否进行了监督检查；	是 ☐ 否 ☐
		3. 是否适时通报并公开监督检查内容；	是 ☐ 否 ☐
		4. 是否建立公务接待内部审计制度并定期开展内部审计。	是 ☐ 否 ☐

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05002—2018

后勤服务管理标准 会议服务工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

1 总则..... 1

1.1 目的..... 1

1.2 范围..... 1

1.3 内容..... 1

1.4 其他..... 1

2 运行..... 1

2.1 运行体系..... 1

2.2 运行指导..... 2

2.3 使用说明..... 2

3 会议服务管理..... 2

3.1 基本要求..... 2

3.2 管理规定..... 3

3.3 内部会议管理制度..... 4

3.4 其他要求..... 6

4 检查评定..... 7

4.1 基础依据..... 7

4.2 会议前期检查..... 7

4.3 会议召开期间检查..... 7

4.4 会议后期总结..... 7

5 绩效评价..... 8

6 持续改进..... 8

（规范性附录）..... 9

（资料性附录）..... 10

1 总则

1.1 目的

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

1.2 范围

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

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

指南在云南省机关事务管理局内部使用，其他各级机关可结合实际参照执行。

1.3 内容

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

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

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

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

其他会议包括临时安排的或由省级机关安排的会议。

1.4 其他

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

2 运行

2.1 运行体系

本工作指南应在云南省机关事务管理局编制的云南省机关事务管理工作标准总体系下

运行。

在会议服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

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

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

2.3 使用说明

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

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

会议服务的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 会议服务管理

3.1 基本要求

3.1.1 会议实施计划

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

3.1.2 制定会议方案

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

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

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

3.1.3 制度建设

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

3.1.4 协调机制

会议服务具体负责的处室与局内部处室及其他相关外部单位应建立有效的沟通协调机制，当各方在工作内容、职能范围存在交叉或衔接时，应友好协商，划分各方的责任并共同制定合理的组织实施方案。

3.1.5 会议服务

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

3.1.6 服务人员管理

参与会议服务人员进行保密安全和岗位培训，确保服务人员具备专业资格。若机关明确要求对服务人员进行政审，应通过适当方式和途径落实，政审结果要向机关或机关事务管理机构报备。

3.1.7 档案管理

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

3.2 管理规定

3.2.1 内部会议管理规定

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

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

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

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

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

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

3.2.2 外部会议管理规定

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

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

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

3.2.3 学习培训管理规定

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

在学习培训召开前 5 个工作日，将具体内容要求以通知形式下发到各相关处室。

3.2.4 其他会议管理规定

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

3.2.5 会议管理流程

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

3.3 内部会议管理制度

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

3.3.1 局党组会议

局党组会会议召开的主要内容：

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

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

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

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

——研究讨论其它需要局党组会议研究决定的事项。

局党组会议主要管理要求：

——局党组会议由党组书记、党组成员参加。办公室主任列席会议，并负责会议的记录。

根据会议内容，必要时可吸收有关处室、直属单位主要负责人列席会议；

——局党组会议由党组书记召集和主持，议题由党组书记确定；

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

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

3.3.2 局长办公会议

局长办公会议召开的主要会议内容：

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

——研究审定年度工作计划、重点工作目标、工作总结和阶段性重点工作；

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

——研究重大工程项目的规划和建设，审议局年度财务预决算、经费支出；

——研究其它重大事项。

局长办公会主要管理要求：

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

直属单位的负责人。会议可与党组会议合并召开。议题由办公室根据局长的提议确定，会前通知与会人员。局长办公会议一般每半个月召开一次也可根据需要随时召开。办公室主任负责会议的记录；

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

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

3.3.3 局专题会议

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

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

3.3.4 机关事务管理工作会议

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

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

3.4 其他要求

3.4.1 临时组织召开的会议

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

3.4.2 大型会议的服务保障

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

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

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

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

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

3.4.3 会议场地要求

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

4 检查评定

会议管理过程中的检查评定应根据会议类型和工作阶段分别进行。

4.1 基础依据

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

4.2 会议前期检查

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

4.3 会议召开期间检查

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

4.4 会议后期总结

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

验。

5 绩效评价

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

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

6 持续改进

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

附录 A

（规范性附录）

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T1.1 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求

1.现行行业国家标准及行业标准；

2.国家相关政策规定：

——《机关事务管理条例》

——《中央和国家机关会议费管理办法》

——《机关事务工作“十三五”规划》

3.省内相关政策规定：

——《云南省机关事务条例》

——《云南省省级机关会议费管理办法》

——《2017年—2018年全省党政机关会议定点饭店及协议价格表》

4.云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

——《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

——《云南省机关事务管理局内设机构职责》

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

——云南省机关事务管理局相关规定

附录 B

(资料性附录)

党政机关会议(培训)接待监督检查表(参考)

填报单位(盖章):

填报时间:

一、会议费制度建立及执行情况			
1	会议审批制度执行情况	1. 会议审批是否合规;	是□ 否□
		2. 参会人员、工作人员数量和经费预算是否严格控制。	是□ 否□
2	会议费信息公开制度执行情况	1. 是否会同财政部门公开本级会议活动制度规定;	是□ 否□
		2. 是否会同财政部门公开本级会议活动标准;	是□ 否□
		3. 是否会同财政部门公开本级会议经费开支情况。	是□ 否□
二、会议范围及标准执行情况			
3	会议范围管理情况	1. 会议范围是否符合相关办理规定;	是□ 否□
		2. 参会人数、会期及工作人员是否在相应的会议范围内。	是□ 否□
4	会议费用标准执行情况	1. 会议住宿是否符合相关规定的住宿标准;	是□ 否□
		2. 会议用餐是否是工作餐;	是□ 否□
		3. 会议其他费用是否按规定执行。	是□ 否□
三、会议经费管理及监督管理情况			
5	会议经费管理情况	1. 本级党政机关国内会议经费是否执行预算管理;	是□ 否□
		2. 本级党政机关国内会议经费是否实行总额控制;	是□ 否□
		3. 本级党政机关国内会议经费年度预算因特殊情况需要确需追加的, 是否经财政部门审核后按程序报批;	是□ 否□
		4. 接待费用支付是否合规。	是□ 否□
6	会议费用支付情况	1. 会议费用支付是否严格按照国库集中支付制度和公务卡管理有关规定执行;	是□ 否□
		2. 不具备条件确需以现金方式支付的, 是否由经办人书面说明原因, 并经相关负责人审批。	是□ 否□
7	会议费	1. 每批次公务会议活动结束后, 是否按规定及时结算;	是□ 否□

	报销情况	2. 会议费报销凭证以下单据是否齐全。	原始票据□ 会议审批文件、通知□ 会议签到表□ 费用清单□
8	监 督 管理情况	1. 会议活动各项严禁的规定；	是□ 否□
		2. 对本级和下级党政机关国内会议活动是否进行了监督检查；	是□ 否□
		3. 是否适时通报并公开监督检查内容；	是□ 否□
		4. 是否建立会议费用内部审计制度并定期开展内部审计。	是□ 否□

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05003—2018

后勤服务管理标准 物业服务工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

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

1 总则

1.1 目的

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

1.2 范围

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

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

1.3 内容

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

1.4 其他

省级机关物业养护管理除应符合本标准外，还应符合国家现行的有关标准的规定。

2 运行

2.1 运行体系

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

在物业服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

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

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

2.3 使用说明

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

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

物业服务的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 服务项目管理

3.1 基本要求

3.1.1 项目实施计划

物业服务项目实施计划已经上级主管部门批准，政府性资金已经落实。

3.1.2 服务机构引入

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

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

3.1.3 合同管理

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

3.1.4 服务方案

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

3.1.5 制度建设

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

3.1.6 技术力量

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

3.1.7 协调机制

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

3.1.8 服务作业

物业服务进行维护作业应符合相关法律法规、相关的规范标准，满足合同中业主方的需求。尽可能避开人员进出高峰时段，不应妨碍业主的正常办公及正常秩序。无法避免时，应提前至少 2 个工作日张贴关于作业计划相关安排的公告，并制定有效的实施方案及安全防护、应急措施，使其影响降至最小。

3.1.9 临时场地占用

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

3.1.10 服务人员管理

物业服务机构应对服务人员进行保密安全和岗位培训，确保服务人员具备专业资格。若机关明确要求对服务人员进行政审，应通过适当方式和途径落实，政审结果要向机关或机关事务管理机构报备。

3.1.11 特种设备管理

属特种设备，应定期进行特种设备保养、维护及检测。

3.1.12 档案管理

物业服务运行过程中各类管理资料、日记台账、维护资料完备，并应及时存档留存。

3.2 物业服务

3.2.1 房屋维护

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

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

看并有效处理。

房屋、公用设施设备维护的一般维修应在 24 小时内完成；零修任务应及时完成，零修合格率应达到 100%；如大中修以上的，应书面报告机关物业管理部门，制定详细的维修方案，经批准后实施。房屋维修工程量以房屋建筑面积（包括办公室、服务用房、设备用房和附属用房及附属建筑物等）计算，小于 1m²实行四舍五入。

3.2.1.1 房屋结构

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

3.2.1.2 建筑部件

外墙贴饰面或雨篷、空调室外机的支撑构件、天棚和室外屋面等部位的应稳固；

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

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

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

3.2.1.3 附属构筑物

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

3.2.2 公用设施设备维护

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

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

3.2.2.1 给排水设备运行维护

a) 供水

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

b) 排水

应定期对排水管、化粪池、隔油池进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

3.2.2.2 电梯运行维护

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

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

3.2.2.3 空调系统运行维护

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

制冷、供暖系统温度设定及启用时间应符合相关规定和节能要求。

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

应至少每 2 年清洗、消毒 1 次空调和通风管路系统。

3.2.2.4 消防系统维护

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

消防设备维保质量应达到消防要求，并保证系统开通率及完好率。

应定期检查消防设备，重大节假日前巡检 1 次。

3.2.2.5 供电设备监控维护

供电设备监控维护服务要求为：

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

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

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

3.2.2.6 弱电设备运行维护

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

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

3.2.2.7 锅炉设备/热力站运行维护

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

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

——应定期检测锅炉设备/热力站水质，确保水质合格、不腐蚀设备。

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

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

3.2.3 保洁服务

3.2.3.1 办公用房区域

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

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

a) 大厅、楼内公共通道

大厅、楼内公共通道服务要求为：

——大厅地面保持干净、无水渍；

——定期养护大理石、花岗石等材质；

——进出口地垫整洁；

——公共通道的门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无尘、无污渍；

——门窗玻璃干净、无尘，透光性好；

——天花板无蛛网；

——灯具干净、无积尘；

——空调风口干净、无污迹；

——指示牌干净、无污渍，指示醒目。

b) 楼梯及楼梯间

楼梯及楼梯间服务要求为：

- 梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无尘、无污渍；
- 防滑条（缝）干净；
- 墙面、天花板无积尘、无蛛网。

c) 开水间及清洁间

楼开水间及清洁间服务要求为：

- 地面干净、无杂物、无积水；
- 天花板无蛛网；
- 灯罩表面无积尘；
- 墙面干净、无污渍；
- 各种物品表面干净、无渍；
- 清洁工具摆放整齐有序。

d) 卫生间

卫生间服务要求为：

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

e) 电梯轿厢

电梯轿厢服务要求为：

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

f) 电器、消防等设备设施

电器、消防设备设施服务要求为：

——每周清洁配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等；

——保证表面干净、无尘、无污迹；

——监控摄像头、门警系统等表面光亮、无尘、无斑点。

g) 平台、屋顶

平台、屋顶服务要求为：

——定期清扫，雨季期间每半月清扫1次；

——定期巡查天台、内天井，有杂物及时清扫。

h) 外墙

应定期清洗楼宇外墙，做到目视洁净、无污垢，确保表面、接缝、角落、边线等处洁净、无污迹、无积尘。

3.2.3.2 公共场地区域

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

a) 公共场地

——每日清扫道路地面，在雨、雪天气及时清扫道路积水、积雪，保持干净、无杂物、无积水、无污迹；

——沟渠、池、井内无杂物、无异味；

——各种路标、标志、宣传栏表面干净、无积尘、无水印；

——定期清洁室外照明及共用设施；

——定期清洁属高空作业范围的路灯、景观灯等，表面无污渍。

b) 垃圾处理

——按指定位置摆放分类垃圾桶（箱）；

——桶（箱）身表面干净、无污渍；

——地面无垃圾；

——垃圾中转房无明显异味；

——垃圾分类投放、分类收集、分类运输；

——垃圾袋装，日产日清。

c) 卫生消毒

——定期预防性卫生消杀公共场所和周围环境；

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

——在化学防治中注重合理用药，不使用违禁药品。

3.2.4 安全保卫服务

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

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

3.2.4.1 门卫管理

——机关重要出入口 24 小时值班；

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

——配合机关信访、保卫部门积极疏导上访人员；

——对外来车辆逐一核对、登记，防止无准入许可的车辆进入；

——有效疏导进出车辆，保持出入畅通；

——对进出物品实施分类记录，对大宗物品应当审验，严防危险物品进入。

3.2.4.2 值班巡查

——落实 24 小时值班巡查制度，保证值班电话 24 小时畅通；

——根据机关保卫部门要求，合理安排巡查路线，确保重点部位全覆盖；

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

——收到监控中心指令后，巡查人员应及时到达指定地点并迅速采取相应措施；

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

3.2.4.3 监控值守

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

保留；

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

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

——保持治安电话畅通，接听及时。

3.2.4.4 车辆停放

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

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

——非机动车定点有序停放。

3.2.4.5 消防管理

——建立消防安全责任制；

——保持所有消防通道畅通，在明显位置设置疏散示意图；

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

——对易燃易爆品设专区专人管理；

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

3.2.5 其他服务

按时处理日常机关报刊邮件代收发；

按时日常水电暖租等代办服务。

3.3 安全文明作业

3.3.1 物业维护的各道工序施工要做到以人为本，安全施工，文明作业。

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

3.3.3 养护单位应遵守有关环境保护和安全生产法律、法规的规定，采取措施防止或者减少粉尘、废气、废水、固体废物、噪声、震动和照明产生的污染和危害。

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

随意丢弃。

3.3.5 现场的各种设施、材料、设备器材、苗木等物料应当定点存放。禁止在现场外擅自占道堆放建筑材料、工程渣土和建筑垃圾。

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

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

3.4 应急预案

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

4 检查评定

4.1 日常检查

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

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

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

4.2 季度检查

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

机关物业管理部门直接对物业服务机构进行监督检查，机关物业管理部门及物业服务机

构接受政府上级主管部门的监督管理。

整改及验收办法同日常检查。

4.3 不定期抽检

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

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

整改及验收办法同日常检查。

4.4 年终总结

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

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

5 绩效评价

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

6 持续改进

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

附录 A

（规范性附录）

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T1.1 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写；

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求；

1.现行行业国家标准及行业标准；

2.国家相关政策规定：

——《机关事务管理条例》

——《中央国家机关后勤服务指南》

3.省内相关政策规定：

——《云南省机关事务条例》

——《云南省办公用房维修标准》

——《卫生保洁服务方案》

——《省委机关办公区配套服务保障项目评价考核实施方案（试行）》

4.云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

——《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

——《云南省机关事务管理局内设机构职责》

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

附录 B

(资料性附录)

表一 物业养护作业日志 (参考)

日期		名称	
维护保养部位			
发现情况			
处理结果或意见			
备注			
维护人		验收人	维护好用时间
说明			

表二 物业服务工作日常检查工作表（参考）

检查地点					
序号	检查项目	合格	不合格原因	责任人	处理结果
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
受检部门主管			检查人员		
日期：			日期		

表三 物业服务工作整改验收单（参考）

工程名称		工程地点	
整改时间		完成时间	
机关管理部门		验收范围	
服务机构		验收时间	
验收内容			
验收意见			

表四 物业服务工作报修及回访记录表（参考）

派单部门			编号			
报修人		保修地点		联系方式		
派单时间			派单人			
报修内容：						
接单部门：						
领单时间	年	月	日	时	分	领单人
到场时间	年	月	日	时	分	维修人
维修判定	自修 ☐ 外部承修 ☐					
处理情况						
更换材料清单						
维修结果			完成时间	年 月 日 时 分		
未完成原因			报修人确认			
满意程度评价表						
完成质量				其他		
人员素质				其他		
服务素质				其他		
工作现场清理				其他		
工作环境影响				其他		
其他						

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05004—2018

后勤服务管理标准 绿化服务工作指南 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

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

1 总则

1.1 目的

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

1.2 范围

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

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

1.3 内容

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

1.4 其他

省级机关绿化养护管理除应符合本标准外，还应符合国家现行的有关标准的规定。

2 运行

2.1 运行体系

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

在绿化服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

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

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

2.3 使用说明

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

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

绿化服务的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

3 服务项目管理

3.1 基本要求

3.1.1 项目实施计划

绿化服务项目实施计划已经上级主管部门批准，政府性资金已经落实。

3.1.2 服务机构引入

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

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

3.1.3 合同管理

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

3.1.4 服务方案

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

3.1.5 制度建设

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

3.1.6 技术力量

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

3.1.7 协调机制

绿化服务机构与其他相关服务机构应建立有效的沟通协调机制，当各方在服务作业工序、范围存在交叉或衔接时，应友好协商，划分各方的责任并共同制定合理的组织实施方案。实施方案及协商纪录及时存档。

3.1.8 服务作业

绿化服务进行养护作业应符合相关法律法规、相关的规范标准，满足合同中业主方的需求。尽可能避开人员进出高峰时段，剪枝、喷水、洒药、施肥应避开过往人员，不应妨碍业主的正常办公及正常秩序。无法避免时，应提前至少 2 个工作日张贴关于作业计划相关安排的公告，并制定有效的实施方案及安全防护、应急措施，使其影响降至最小。病虫害防治技术操作必须按照《农药操作规程》进行作业。

3.1.9 临时场地占用

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

3.1.10 服务人员管理

绿化服务机构应对服务人员进行保密安全和岗位培训，确保服务人员具备专业资格。若机关明确要求对服务人员进行政审，应通过适当方式和途径落实，政审结果要向机关或机关事务管理机构报备。

3.1.11 档案管理

绿化服务运行过程中各类管理资料、日记台账、养护资料完备，并应及时存档留存。

3.2 绿化服务作业

3.2.1 室内作业

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

a) 花木配置

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

（花木配置管理规定详见附录 A）执行。

b) 花木摆放

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

c) 花木养护

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

d) 清洁卫生

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

3.2.2 室外作业

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

a) 绿化养护

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

b) 绿地清洁

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

c) 绿地设施

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

3.3 安全文明作业要求

3.3.1 绿化养护的各道工序施工要做到以人为本,安全施工,文明作业。

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

3.3.3 养护单位应遵守有关环境保护和安全生产法律、法规的规定,采取措施防止或者减少粉尘、废气、废水、固体废物、噪声、震动和照明产生的污染和危害。

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

3.3.5 现场的各种设施、材料、设备器材、苗木等物料应当定点存放。禁止在现场外擅自占道堆放建筑材料、工程渣土和建筑垃圾。

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

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

3.4 应急预案

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

4 检查评定

4.1 日常检查

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

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

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

4.2 季度检查

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

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

整改及验收办法同日常检查。

4.3 不定期抽检

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

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

整改及验收办法同日常检查。

4.4 年终考评（年终总结）

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

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

5 绩效评价

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

6 持续改进

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

附录 A

（规范性附录）

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T1.1 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求

1.现行行业国家标准及行业标准；

2.国家相关政策规定：

——《机关事务管理条例》

——《机关事务工作“十三五”规划》

——住房城乡建设部关于发布行业标准《园林绿化养护标准》的公告

3.省内相关政策规定：

——《云南省机关事务工作“十三五”规划》

——《云南省贯彻〈党政机关厉行节约反对浪费条例〉实施细则》

4.云南省机关事务管理局内部标准及工作规定：

——《云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定》

——《云南省机关事务管理局内设机构职责》

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

附录 B

(资料性附录)

表一 绿化养护作业日志（参考）

日期		名称			
维护养护部位					
发现情况					
处理结果或意见					
备注					
维护人		验收人		维护好用时间	
说明					

表二 绿化工作日常检查工作表（参考）

检查地点					
序号	检查项目	合格	不合格原因	责任人	处理结果
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
受检部门主管			检查人员		
日期：			日期		

表三 绿化工作整改验收单（参考）

工程名称		工程地点	
整改时间		完成时间	
机关管理部门		验收范围	
服务机构		验收时间	
验收内容			
验收意见			

表四 绿化工作报修及回访记录表（参考）

派单部门			编号			
报修人		保修地点		联系方式		
派单时间			派单人			
报修内容：						
接单部门：						
领单时间	年	月	日	时	分	
领单人			联系方式			
到场时间	年	月	日	时	分	
维修人			联系方式			
维修判定	自修 ☐ 外部承修 ☐					
处理情况						
更换材料清单						
维修结果			完成时间	年 月 日 时 分		
未完成原因			报修人确认			
满意程度评价表						
完成质量			其他			
人员素质			其他			
服务素质			其他			
工作现场清理			其他			
工作环境影响			其他			
其他						

云南省机关事务管理工作标准

JGSW05005-2019

后勤服务管理标准 食堂餐饮服务服务工作指南 (试行)

2019-06-30 发布

2019-07-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

1 总则.....	1
1.1 目的.....	1
1.2 范围.....	1
1.3 任务.....	1
1.4 原则.....	1
1.5 安全.....	1
2 运行.....	1
2.1 运行体系.....	1
2.2 运行指导.....	2
2.3 使用说明.....	2
3 食堂餐饮管理基本规定.....	2
3.1 基本要求.....	2
3.2 推行全面质量管理.....	4
3.3 统一服务模式.....	5
3.4 安全管理.....	6
3.5 环境卫生管理.....	8
3.6 应急预案.....	10
3.7 岗位人员.....	11
3.8 培训管理.....	12
3.9 保障管理.....	13
3.10 其他要求.....	13
4 食堂餐饮管理工作指南.....	14

4.1 采购管理.....	14
4.2 储存保管.....	16
4.3 加工制作.....	18
4.4 用餐管理.....	20
4.5 留样管理.....	21
4.6 清洗消毒.....	21
4.7 餐余垃圾.....	23
4.8 清真食堂.....	24
5 检查评定.....	25
5.1 日常检查.....	25
5.2 季度检查.....	26
5.3 不定期抽检.....	26
5.4 年终总结.....	26
6 绩效评价.....	26
6.1 基本要求.....	26
6.2 评价内容.....	26
6.3 结果运用.....	27
7 持续改进.....	27
7.1 持续改进的作用.....	27
7.2 持续改进的要求.....	28
7.3 持续改进的主要目标及内容.....	28
（规范性附录）	30

1 总则

1.1 目的

云南省机关事务管理局为加快推进机关后勤服务社会化改革,引进后勤社会化服务,促进云南省省级机关后勤服务管理科学化、规范化、标准化,保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明,参照《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《云南省机关事务管理条例》及相关管理办法和内部管理制度,建立机关食堂餐饮管理标准体系,制定本工作指南,进一步实现机关食堂服务社会化、管理规范,推动机关餐饮服务由封闭型向开放型、粗放型向精细型转变,全面提升机关食堂管理服务的效能和水平,提高云南省省级机关食堂餐饮服务水平。

1.2 范围

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

——云南省机关事务管理局内部机关食堂使用,其他各级机关单位内部机关食堂可结合实际参照执行,对外经营的食堂遵循市场化原则;

——负责组织和执行食堂餐饮管理服务的工作机构、团队及人员;

——对食堂餐饮服务进行督导、检查和评价的工作人员。

1.3 任务

坚持“服务第一”的方针,为机关职工提供卫生、营养、方便、经济的就餐服务,在满足提供工作早餐及中餐的同时,兼顾提供机关公务接待工作餐。

1.4 原则

食堂餐饮管理工作应当遵循安全卫生、厉行节约、优质服务、程序规范的原则。

1.5 安全

食堂餐饮的管理者、服务者及全体参与人员应牢固树立起食堂餐饮管理工作中的安全意识,安全第一,预防为主,防治结合的管理原则,建立健全安全管理制度,加强安全管理工作,落实安全责任制,确保食品卫生安全、食堂工作人员、设备、财产的安全。

2 运行

2.1 运行体系

2.1.1 本工作指南应在云南省机关事务管理局编制的云南省机关事务管理工作标准总

体系下运行。

2.1.2 在食堂餐饮管理服务中，具体的服务工作同时应遵循现行的国家标准和行业标准。

2.2 运行指导

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

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

2.3 使用说明

2.3.1 食堂餐饮管理及服务工作除应符合本工作指南外，还应符合国家现行的政策文件及有关标准的规定。

2.3.2 食堂餐饮服务质量及要求除遵守本工作指南外，还应遵循现行的行业国家标准和行业标准与后续编制且执行的内部服务质量标准。

2.3.3 食堂餐饮服务的具体工作操作规程除遵守本工作指南外，还应遵循现行的行业国家标准和行业标准与后续编制且执行的内部操作规程。

2.3.4 食堂餐饮服务的监督、绩效考核与评价应遵循后续编制且执行的评价标准联合实施。

2.3.5 食堂餐饮服务管理指南适用于云南省机关事务管理局管理范围下的食堂餐饮服务，包括自主承担服务和引进社会化服务，对于社会化服务单位，具体内容还需同时参照签订合同约定下的服务内容。

3 食堂餐饮管理基本规定

3.1 基本要求

3.1.1 项目实施计划

食堂餐饮服务项目实施计划已经上级主管部门批准，政府性财政预算资金已经落实。

3.1.2 服务机构引入

食堂餐饮的服务机构分为引入社会化服务和自主承担两种方式。

a) 引入社会化服务机构承担食堂餐饮服务，采用政府购买服务开展的应按照政府购买

服务的相关规定择优选定，采用政府采购的应遵循政府采购相关法律法规执行。被选定的食堂餐饮服务机构应为依法成立、具有独立企业法人并具备食堂餐饮经营、管理和服务能力的专业机构。

——机关食堂市场化承接单位必须是合法的经营单位，要求用从单位资质、个人资质、设备资质等方面加强管理，严格控制，确保食品卫生安全；

——单位资质，承接单位的营业执照范围必须与承接范围一致，同时有对应的食品卫生许可证，应当依法取得食品生产许可、食品流通许可、餐饮服务许可等行政许可。在承接机关食堂服务后，需要按要求办理排污、环保等相关行政审批工作；

——个人资质（健康证），食堂员工必须到市级疾病控制部门进行健康检查，合格并取得健康证方可上岗。已取得《健康合格证》的从业人员必须每年进行一次健康体检，并取得当年《健康合格证》后方可继续工作，健康证超过一年者，视为无证。食堂从业人员进行健康体检时发现患有影响食品卫生及其它有碍食品卫生疾病的，不得从事食堂工作；

——设备资质，厨房使用到的设备应有生产许可证；对于特种设备如锅炉等应有特种设备使用许可，操作人员应有专门的资格证书方可使用；对于计量设备定期校检，严格执行强制检验。

b) 自主承担机关食堂餐饮服务的，应当按照社会化经营食堂要求加强经营管理、食堂资质、个人资质、设备资质等方面加强管理，严格控制，确保食品卫生安全。

——自主承担食堂餐饮模式下，应参照社会化服务单位办理从事食堂餐饮经营服务对应的食品卫生许可证、食品生产许可、食品流通许可、餐饮服务许可等行政许可。在承接机关食堂服务后，需要按要求办理排污、环保等相关行政审批工作；

——自主承担食堂餐饮模式下，食堂员工必须到市级疾病控制部门进行健康检查，合格并取得健康证方可上岗。已取得《健康合格证》的从业人员必须每年进行一次健康体检，并取得当年《健康合格证》后方可继续工作，健康证超过一年者，视为无证。食堂从业人员进行健康体检时发现患有影响食品卫生及其它有碍食品卫生疾病的，不得从事食堂工作；

——自主承担食堂餐饮模式下，从事食堂餐饮服务的员工属于劳务派遣的，按照劳务派遣的相关管理规定及签订的劳务派遣协议执行；

——自主承担食堂餐饮模式下，厨房使用到的设备应有生产许可证；对于特种设备如锅炉等应有特种设备使用许可，操作人员应有专门的资格证书方可使用；对于计量设备定期校检，严格执行强制检验。

3.1.3 合同管理

食堂餐饮服务需求方与社会化服务承接方应签订合同,根据合同约定的内容和范围履行双方的权利和义务,合同原件及时存档。自主承担食堂餐饮的,应有专门的承接服务方案和内控制度,同时报本单位审批及省机关事务管理局负责管理的职能部门备案。

3.1.4 服务方案

食堂餐饮服务机构应在法律法规、行业规范的前提下,制定符合不同服务对象的服务方案,以满足需求方的实际要求,食堂餐饮服务方案经报审审批后实施,服务方案存档留存。服务方案的主要内容应至少包括:服务范围及内容、组织机构、制度建设、技术措施、质量保障措施、成本控制措施、食品卫生保护措施、服务承诺等几方面的内容。

3.1.5 制度建设

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

3.1.6 技术力量

从事食堂餐饮服务应配置足够满足服务要求和专业能力的服务团队及设备,设备设施应满足节能环保的要求,服务人员应经统一培训后上岗。设备及人员配置清单应作为服务方案的内容一并提交服务需求方报审。

3.1.7 协调机制

食堂餐饮服务机构与其他相关服务机构应建立有效的沟通协调机制,当各方在服务作业工序、范围存在交叉或衔接时,应友好协商,划分各方的责任并共同制定合理的组织实施方案。实施方案及协商纪录及时存档。

3.1.8 服务人员管理

食堂餐饮服务机构应对服务人员进行保密安全和岗位培训,确保服务人员具备专业资格。若各省级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,政审结果要向省级机关或机关事务管理机构报备。

3.1.9 档案管理

食堂餐饮服务运行过程中各类管理资料、日记台账、维护资料完备,并应及时存档留存。

3.2 推行全面质量管理

3.2.1 提高服务质量管理

食堂餐饮服务应以提高服务质量为中心,以保障服务要求为目标,推行全面质量管理,省机关事务管理局在做好监管的同时,同时要求承接单位做好内部自控管理。

3.2.2 建立健全管理制度

建立健全以岗位责任制为中心的各项质量管理制度，做到工作有计划，行为有规范，操作有程序，质量有标准，劳动有纪律。结合需求方食堂的特点，从食品质量、花色品种、服务方式、饮食卫生等方面制定服务规范或质量标准，不断提高食堂的服务水平。

3.2.3 加强全方位管理措施

a) 对食堂工作的全过程，即采购、保管、生产加工、销售等业务工作进行全面质量管理，把事后服务质量的检查考核同事前各项业务工作的质量控制结合起来。

b) 加强质量检查与考核，建立质量检查小组，定期实施质量检查工作，记录检查结果，建立质量检查档案。组织职工在日常工作中开展质量自查、互查活动。

c) 主动收集就餐人员的意见和建议，及时分析服务质量方面存在的问题，积极改进工作。

d) 坚持对食堂职工进行质量管理教育，使全体人员了解全面质量管理的基本知识和方法，树立质量意识。

3.3 统一服务模式

3.3.1 机关食堂服务全过程统一

承接机关后勤食堂餐饮服务的机构，应制定满足管理、服务、保障工作要求的统一的外部市场化服务模式，确保从原料采购、储存使用、生产加工、销售方式、日常服务、环境布局、设备管理的全过程标准化管理，同时推行全面质量管理，设定严格的准入门槛资质，确保机关食堂的服务保障效能能够得到进一步提升。

3.3.2 采买渠道规范可靠

采买渠道规范可靠，采购工作应做到品种对路，质量可靠，来源可追溯，数量适当，购货及时，通过集中采购的方式降低采购成本，严格遵守国家、省级采购政策。

3.3.3 储存使用管理科学

储存使用管理科学，加强入库、存库、出库三个环节的科学管理，做到货物出入库及时，验收核对手续严格；定期盘库，数量准确，账货、账卡相符；发挥仓储设备的效能，降低保管费用；采取相应措施，防火、防盗、防鼠、防虫、防霉变、防残损。

3.3.4 生产加工操作标准

生产加工操作标准，食品加工要加强计划性，建立每周食谱制，制定食品质量标准，建立各项操作规程，采用规范统一的加工技术，做到食品加工时间省，损耗小，质量优；厨余垃圾应有专门回收措施，加工成品应有留样制度；搞好单项核算，在不同办公区域食堂内确保统一菜品的成本相同，反映出的最终售价统一。

3.3.5 销售规范方式统一

销售规范方式统一，销售工作应坚持文明服务，建立销售服务规范，根据不同类别的食堂制定适宜的自助餐或打餐的销售方式，合理设置销售窗口，尽量缩短就餐人员排队时间，努力为职工提供热情、方便、快捷的服务。

3.3.6 服务规范执行严格

服务规范执行严格，机关食堂承接单位在开展日常服务过程中要严格按照云南省机关事务管理工作标准体系下的管理、操作、质量、评价等标准内容，同时遵循各自内部的管理制度，确保机关食堂服务全过程处于严格的监控之下，达到服务保障要求。

3.3.7 环境卫生布局整齐

环境卫生布局整齐，餐厅与厨房之间具有有效的隔音、隔味设施。厨房内部的布局应整齐划一，成品、半成品、加工台、设备区、储物间等有明显标识，同时遵循卫生管理规定要求有良好的通风系统，不使用一次性发泡塑料餐具、一次性木制筷子；就餐区域环境整洁、秩序井然、卫生、无异味，不同食堂的就餐区域的打餐位置、餐盘摆放、功能划分等布局要规范统一，营造良好统一便捷人性化的就餐环境。

3.3.8 设备设施分类有序

设备设施分类有序，对于机关食堂内部的设备和设施按使用功能进行分类统计，同时按资产产权归属划分，制定分类管理台账。对于厨房内生产设备应有专人负责，同时制定安全操作规程；对于厨房各功能的成品操作台、刀具、砧板等工用具设施，应分开定位存放使用，并有明显标识；对于就餐区域的设施，应加强经常性使用设施的维护保养，确保满足就餐使用要求。

3.4 安全管理

3.4.1 安全管理的目的

食堂安全管理是要消除不安全因素，消除事故的隐患，保障食品卫生安全，保障人身安全和财产不受损失。

3.4.2 安全管理主要任务

食堂安全管理的任务就是实施安全监督和检查机制。通过细致的监督和检查，养成安全操作的习惯，确保厨房设备和设施的正确运行，以避免事故的发生。

3.4.3 食堂安全基本规定

a) 在食堂餐饮服务过程中，管理者、员工及相关参与者，都必须努力遵守安全操作规程，并具有承担维护安全的义务。

——食堂负责人负责食堂餐饮的日常安全管理；

——食堂所属各单位应有专门负责进行安全管理、监督、检查的主管部门及人员；

——省级机关事务管理部门作为食堂餐饮服务的安全监督管理部门，负责对食堂餐饮服务的安全进行监督管理。

b) 食堂应建立健全安全管理制度，对食品原辅材料的采购、检验、储存、加工、食品留样和餐具、用具等涉及食品安全、内部环境卫生、电气、防火以及所用炊事设备设施和安全检查、应急处置等方面做出具体要求。

——建立食堂应急小组，成员经过培训、掌握应急处置知识；

——制定厨房常见割伤、跌伤、撞伤、扭伤、烧烫伤、触电、盗窃、火灾等事故处理制度，制定食物中毒、机械伤害、触电、火灾等现场应急处置方案，并定期组织演练；

——食堂负责人每日对食品卫生、食品留样、环境卫生、设备电气和防火等进行检查并做好相关记录，发现问题及时整改；

——食堂主管部门每周对餐饮卫生、环境卫生、电气和防火安全等方面进行一次全面检查并做好相关记录，对提出整改问题并跟踪解决；

——安全管理部门每月对所管理范围内的食堂安全检查情况进行监督检查。

3.4.4 食堂工作人员安全管理要求

a) 职工食堂主管部门应为配备专职或者兼职食品安全管理人员，加强对职工食品安全知识的培训，做好食堂的食品安全卫生管理和依法从事食品生产经营活动。

b) 职工食堂工作人员上班要穿工作服、戴工作帽，并做到勤剪指甲、勤洗手、勤换衣，严禁佩带手链、戒指等装饰物品，严禁持菜刀等利器嬉戏打闹，在厨房和餐厅内严禁穿拖鞋、短裤和赤膊，不应随意在不同功能区域随意走动，不得在厨房内吸烟。

c) 严禁在操作间内随地吐痰，乱扔废弃物。生病时应及时就医，不准带病上岗。

d) 刀具操作时应注意力集中，防止切割手指；刀具应放置在刀架上并防止刀具掉落，不得放置在橱柜或抽屉内，以免误伤；不得以刀具代替开瓶器；破损的玻璃器皿及陶瓷器皿或迟钝的刀具，不得勉强使用。

e) 熟悉机具的操作方法，熟悉安全装置及知识，使用压力锅、蒸饭箱要正确开启，防止蒸汽烫伤。

3.4.5 食品安全管理要求

a) 食品原材料符合国家及相关行业标准，与供应商签定购货合同及食品安全责任书，建立食品及原材料进货 100%可追溯制度，大宗食品索要“三证”（卫生证、化验证、合格

证)。

- b) 在信誉良好的供应商处采购优质原材料, 不新鲜、变质的材料不得使用。
- c) 按照标准将原材料分类放置于仓库。
- d) 烹制食品应清洗干净, 按照规范烹制熟食。
- e) 食品加工流程做到生进熟出一条龙, 用食器具符合“四过关”(一洗、二刷、三冲、四消毒)要求。
- f) 刀具、用具应经常清洗消毒, 分类使用, 避免交叉使用感染。
- g) 工作人员应定时体检, 如果有生病等, 应离岗休息, 严禁用手接触熟食, 不在厨房抽烟。
- h) 配备食品留样专用冷藏柜, 落实食品留样机制。

3.5 环境卫生管理

3.5.1 厨房卫生

- a) 厨房应保持卫生, 每日清洁, 符合环境卫生要求。
 - 定期清洗地面, 保持地面无油渍、无水迹、无卫生死角、无杂物;
 - 墙壁无污迹、残渣、网状物等, 清洁无灰尘;
 - 保持瓷砖清洁光亮, 勤擦门窗;
 - 排风油烟设备完好、定期清洗, 烟道定期清理, 并有相关记录;
 - 厨房内有防蝇措施和设备, 有定期的除害布药措施。
- b) 操作间干净整洁, 工用具保持清洁并定位存放, 物品摆放符合相关要求, 冷荤间落实“五专”(专人、专室、专用工具、专用消毒设备、专用冷藏设备)要求。
- c) 闲杂人等严禁进入厨房, 工作人员进出厨房应穿工作服, 佩戴口罩, 帽子。
- d) 危险化学品、有腐蚀性、易燃易爆、剧毒原料等严禁带入厨房, 定期检查消防设施。
- e) 过道应保持通畅, 不得摆放任何阻碍通行的物品。
- f) 工作结束后调料加盖, 工具、用具、工作台面、地面清理干净。
- g) 下班前应将冰箱、炉灶、配菜台、保洁橱等清理干净。
- h) 设施设备、餐具餐台需每日清洗消毒。
- i) 垃圾桶及时清理, 废弃物倒入桶内应严密加盖, 每天定时清除垃圾。

3.5.2 前厅卫生

- a) 前厅内卫生应保持干净整洁, 各个角落无灰尘污渍。
- b) 桌椅、餐台、餐具应摆放整齐、无污渍; 餐桌上需摆放餐巾纸, 牙签等物品。

- c) 每天应清扫两次，做到无蝇、无蜘蛛网。

3.5.3 仓库卫生

a) 定期对仓库进行清扫工作，保持仓库干净、通风；做好仓库的防霉、防蝇、防虫、防鼠等工作。仓库内不应有霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂、蜘蛛网等。

- b) 根据物品类型进行统一分区整理，并贴上标签便于仓库清点及出货。

- c) 定期检查物品的存储现状，确保食物安全性。

- d) 安装温度计，控制仓库温度，确保物品存储周期性。

- e) 管理人员应做好进出物品记录，便于及时采购不足的物品。

3.5.4 卫生间卫生

a) 卫生间清洁工作将分为每日常规清洁、定期巡检维护及周期性大清洁。每日常规清洁次数根据人流量和标准制定，每日至少两次；定期巡检维护要求 1-3 小时巡检一次；周期性大清洁一星期一次。

——每日常规清洁工作：地面、洗手台以及用具的清洁擦洗；及时更换手纸及皂液；及时清倒垃圾，更换新的垃圾袋；

——定期巡检维护工作：每 1-3 小时应巡检一次，如果到卫生间清洁情况不达标时，应安排清洁人员按标准清理卫生间；

——周期性大清洁：对天花板、墙角、灯具等处进行清洁，并对洁具进行一定的维护工作。

- b) 卫生间清洁、保洁标准：

——天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网等；

——墙面的干净整洁，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍，地面、洗手台无水渍；

——室内无异味、臭味；

——地面无烟头、纸屑、积水；

——纸篓内纸不得超过纸篓容量三分之二；

——水阀、洗手台无地漏，使用状态完好。

3.5.5 设备卫生

- a) 使用设备的人员应当熟悉操作流程，避免因操作不当造成的设备损坏。

- b) 定期检查设备，防止设备突发性故障，影响工作。

- c) 每日清洗设备，保证设备干净、无油渍、无积水杂物等。

3.6 应急预案

3.6.1 食品卫生安全应急预案基本规定

a) 依据《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务许可管理办法》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》和预防为主的原则，制定食品卫生安全事件应急预案。

b) 出现应急事件后，各相关部门或人员实施应急处理预案。随时掌握应急处理进展情况，协调各方力量进行应急救援，组织后勤保障，保障应急处理工作的有序进行；控制事态发展，统一组织事故善后处理工作，落实整改措施，尽快恢复正常工作。

c) 根据应急预案中的工作计划，有计划组织地开展食品卫生安全的宣传预防工作，并组织人员对开展工作的情况进行定期和不定期的检查，及时反馈检查情况，提出阶段性工作意见。

3.6.2 日常工作的开展

a) 完善制度，在有关制度和工作意见的基础上，制定食品卫生安全事件应急预案，并上报上级主管部门。

b) 强化督查，以各项食品卫生制度落实为重点，进行定期和不定期的督查，督查结果以通报形式上报。

c) 落实职责，监督管理人员、食堂管理人员、工作人员应分别在自己的岗位职责内负责，实行食品安全事故责任追究制。

d) 加强教育，加强对广大干部职工特别是食堂从业人员的食品卫生知识的宣传教育，通过举办专题培训、知识讲座等形式，丰富卫生知识，增强卫生意识，提高自觉性和责任感。

e) 添置设备，对照配备标准，逐步完善和提高食品卫生设施的配备。

3.6.3 事故应急预案处置

a) 报告制度，食品卫生安全事故发生后必须及时报告，应立即报告，再逐级向上级部门报告，同时立即启动餐厅食品卫生安全应急预案，在事故处理中根据实际情况建立定时报告制度。

b) 救援措施，一旦发生严重食品卫生安全事故，立即启动应急预案，按照预备方案，各就各位，组织救援行动，初步摸清症状，群体发病的还应彻查事故原因，排查发病人员，并建立动态性名册，防止遗漏。

c) 医疗救援，发生较严重的食品安全事故，应立即向就近医疗机构和卫生防疫部门发出医疗救援，并拨打 120 急救电话。

d) 病源保护，食堂发生较严重食品卫生安全事故后，应立即封存食堂菜肴样品、可疑

食品，以便及时查找致病原因。

e) 人员调度，应急处理人员由领导小组组长统一调度，工作小组安排，必要时刻向卫生防疫部门抽调人员支援事故处理。明确分工，落实职责，听从指挥，确保到位。

3.6.4 事故责任追究

a) 对导致事故起因的相关责任人进行严肃追究。

b) 对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究。

c) 对事故处理中的玩忽职守、推诿扯皮等影响应急方案顺利实施的行为进行严肃追究。

3.7 岗位人员

3.7.1 管理人员

a) 制定每周的工作计划、购置计划，并检查落实情况。

b) 负责工作人员的考勤制度，仪容仪表，个人卫生等管理工作。

c) 负责宣传安全、消防等工作，经常检查用电、用水、用火等存在安全隐患的工作，发现安全隐患及时处理。

d) 负责协调上下级交流，调动工作人员积极性。

e) 定期检查仓库，确保仓库的通风、干燥，物品储存情况，清洁情况。

f) 定期巡视厨房，确保设备的情况及厨房的清洁卫生。

g) 对工作人员、供应商的考察。

3.7.2 服务员

a) 根据要求在开餐前布置好前厅，做好准备工作。

b) 负责接待服务工作，包括迎宾引领入座、倒水、换碟。

c) 用餐结束后的整理工作，检查是否有遗留物品。

4.及时收集用餐人员的反馈，向上级汇报，商量解决办法。

3.7.3 后厨人员

a) 制定每周菜单。

b) 负责原材料的验收，确保食品质量。

c) 注意个人卫生，烹制时严格保证卫生要求。

d) 定时定点完成食品的制作，并对菜品进行相关研发工作。

e) 严格按照操作规程及菜单烹制菜品，根据就餐人员习惯调整口味。

3.7.4 清洁人员

a) 卫生间的工作，每日两次清扫，每两到三小时巡查一次，勤打扫勤倒垃圾。

b) 前厅的工作, 用餐前对前厅进行清洗工作, 协助服务人员摆放座椅, 用餐后对前厅进行清洗及消毒工作, 并定期清洗桌布。

c) 仓库的工作, 定期对仓库进行打扫, 通风, 协助仓库人员摆放归类材料。

d) 厨房的工作, 用餐前协助厨房洗菜, 在烹制时负责将刀具、用具清洗消毒归放整齐, 用餐结束后清洗碗筷, 清洗地面, 砧板等; 定期清洗, 擦拭设备。

3.7.5 日常工作要求

参与机关后勤食堂餐饮服务的工作人员, 还应遵守日常的工作要求:

——统一着装工作服、工作帽、围裙, 操作前应该洗手消毒;

——保持良好个人卫生, 不留胡须、长指甲, 指甲内没有污垢;

——不佩戴首饰, 耳环, 项链等;

——不在公共场合抽烟、咳嗽、吐痰;

——每日定时打考勤。

3.8 培训管理

3.8.1 培训组织

根据食堂餐饮管理和服务的实际工作需要, 对相关人员进行小规模、灵活实用的培训, 定期汇报培训情况。

3.8.2 培训管理

建立机关食堂人员培训档案, 将机关食堂人员接受培训的具体情况和培训结果详细记录备案, 包括培训时间、培训地点、培训内容、培训目的、培训效果自我评价、培训者对被培训者的评语等。

3.8.3 培训类型

培训类型按培训内容分为知识培训、技能培训、意识培训等, 可结合实际需求开展不同类型的培训。

3.8.4 培训形式

培训形式包括自我培训、内部培训等, 其中自我培训是鼓励根据自身的愿望和条件, 利用业余时间通过自学提高自身素质和业务能力; 内部培训主要包括:

——新员工培训;

——岗位技能培训;

——转岗培训;

——部门内部培训;

——继续教育培训。

3.9 保障管理

3.9.1 突发接待餐食服务保障管理

- a) 管理人员及时对接情况，了解需要接待的人员数量。
- b) 查看仓库库存，原材料是否充足，及时购买补齐所需材料。
- c) 后厨根据库存拟写一份菜单交由管理人员对接需求方，确认后开始准备烹制菜品。
- d) 服务人员及清洁人员做好卫生清理及餐桌摆放等工作。
- e) 用餐时做好服务工作；用餐结束后及时做好清洁工作，查看原材料情况，及时补足，避免耽误第二天用餐。

3.9.2 大型餐食服务保障管理

对于大型接待餐食服务应制定有专门的服务保障工作方案，对餐饮服务过程中的应急事项有专门的措施方案，特别是食品安全卫生保障、服务保障、场地保障、人员配置等要点应做充分考虑，在方案中应着重描述切实可行的保障措施，确保顺利开展，圆满结束。

3.10 其他要求

3.10.1 鼓励健康饮食

实行营养配餐食谱，并加强餐饮健康知识宣传，引导干部职工养成良好饮食习惯和绿色生活方式。

3.10.2 积极创建文明餐饮风气

营造氛围，形成文明健康风气。通过学习教育和展板宣传等进行广泛宣传，主动开展文明餐桌承诺活动，通过行之有效的宣传和倡导，主动建立廉洁、节俭型机关食堂。

3.10.3 积极打造机关绿色食堂

紧紧围绕“管理、保障、服务”工作主线，立足机关后勤服务新常态，坚持“生态优先，绿色发展”理念，符合“环境友好型、资源节约型”的要求，引导树立绿色经营理念，建立食品安全和节能减排长效机制，通过示范“绿色食堂”创建活动，始终把食品安全放在首位，最大限度节约能源，最大限度减少排放，最大限度提供绿色环保的餐饮服务，通过“绿色食堂”创建，不断总结经验，改进工作措施，以实际行动着力提升餐饮服务质量，打造绿色食堂用餐环境。

3.10.4 做好餐余垃圾分类处理

做好餐余垃圾分类处理，对照《昆明市城市生活垃圾分类管理办法》，将餐余垃圾进行分类，分类投放、分类收集、运输和处理、加强监督管理，提升生活垃圾减量化、资源化、

无害化水平，改善人居环境。

4 食堂餐饮管理工作指南

4.1 采购管理

4.1.1 工作要求

——规范食堂食品原料、日耗品的采购、出入库管理，节约成本，优化食堂环境，提高管理水平；

——合理采购、严格检查、科学管理，确保食品原材料的食品安全。

4.1.2 采购范围

食堂餐饮采购管理包含以下物资：

——食品原材料，分粮油类、调料类、蔬菜类、肉类、其它；

——食堂日用品、餐饮用具，包括清洁消毒品、一次性用品、厨具、餐巾纸、筷子、餐盘等；

——临时物品，包括厨房设备的维护与维修配件等。

4.1.3 采购流程

a) 每周应根据菜谱制定采购数量及计划。

b) 采购人员应对采购计划进行梳理，确认采购的材料以及需要采购消耗的金额。

c) 择优选取供应商，确认价格，统一订单、配送。

d) 收到供应商的食材以后，应对食材情况进行记录，确认食材的新鲜度、保质期、质检合格证等。无质量问题后，对食材称重量，无误后收入仓库。

4.1.4 确定采购数量及计划

a) 应坚持厉行节约、降低成本、适量储存、按单采购的原则；

b) 大米、面粉、食用油、肉类四大宗食品原料采购数量应综合考虑经济批量、采购周期、储存条件等因素，根据最高库存量而定，最高库存量不得超过 15 天。

c) 蔬菜、鲜货、肉类等食品原料应根据每日菜单需求适量按单采购。采购量要求能满足 1-2 天的用量，入库后及时处理，按需要冷藏或冷冻存放。

d) 需采购日用品、餐饮用具时，食堂管理员应提前统计所需用品的类别、数量，填写采购计划单采购。

4.1.5 供应商管理

a) 找寻新供应商以生产厂商或一级经销商为优先原则。各供应商的确定，应在充分比较的原则下，择优选用。通过对市场调查、对比、筛选渠道，优化选择等原则进行考察。

b) 成为机关食堂供应商应提供营业执照、卫生许可证、税务登记证、负责联系人身份证正本供查证，并提交上述三证之复印件以做审批及存档之用。

c) 新供应商在使用初期也应进行先小批量使用，待经过试用期后再大批量进货；对机关食堂服务质量等造成不良影响的供应商原则上应不再使用，如因特殊原因再次使用时，应加强审批及进货验收管理力度。

d) 对供应商应加强日常管理：

——对供应商的原材料质量进行严格把关，拒收不新鲜的原材料；

——对供应商的原材料重量进行称重，杜绝缺斤少两；

——对供应商的送货时间进行考核，避免送货迟导致烹制延后；

——如果供应商多次违规，则考虑重新选择供应商；

——供应商应保证在遇到突发性接待时，及时供货。

4.1.6 安全卫生管理

a) 采购人员采购食品时应向供应商索取发票等购货凭据，并做好采购记录；向食品生产单位、批发市场等批量采购食品的，应索取食品卫生许可证、检验（检疫）合格证明等。

b) 采购定型包装食品和食品添加剂，食品包装上应有品名、厂名、厂址、生产日期、批号、规格、配方或者主要成分、保质期、食用或者使用方法等内容。

c) 采购酒类、罐头、饮料、乳制品、调味品等食品，应向供货方索取本批次的检验合格证或检验单。

d) 采购蔬菜等散装农副食品及鱼类等鲜活产品，应通过正规渠道进货（可通过定点采购方式实现），并索取检验合格证明。对于不完全具备相关证照的某些食品原料辅料供应商，如蔬菜类供应商，应坚持从具有合法经营资格的农贸市场的摊贩手中采购，以保证所采购的食品原料辅料可以溯源。严禁采购路边货或其他无法溯源的食品原料辅料。

e) 采购的食品容器、包装材料、食品用工具、设备应符合相关卫生标准和卫生管理办法的规定，有检验合格证。

f) 采购的用于清洗食品和食品用工具、设备的洗涤剂、消毒剂，应符合相关的国家卫生标准和要求。

g) 采购进口的食品、食品添加剂、食品容器、包装材料、食品用工具及设备，应符合相应的国家卫生标准和卫生管理办法的规定，有口岸进口食品卫生监督检验机构出具的检验

合格证明，外文包装配有中文标识。

h) 运输食品的工具如车辆和容器应专用并保持清洁；运输冷冻食品应有保温设备。

i) 运输过程中应做好防雨、防尘、防蝇、防晒、防污染工作。

4.2 储存保管

4.2.1 入库验收管理

a) 食堂管理员、库管员、厨师长作为验收人员，负责对物品质量、数量进行验收。

b) 采购食品入库前应进行验收，出入库时应登记，作好记录，建立台账。

c) 库管人员应熟悉食堂所用的各种食品与原料的品种及相关的卫生标准、卫生管理办法和相关法律法规要求，掌握必要的食品感官检查方法。

d) 食材验收主要从重量、质量、随货票证等方面进行验收，定点供货的是否是协议食品等。

e) 验收合格的食材，验收人员需在送（收）货单签字确认，作为送、收货和记账的凭证，食堂凭此单据形成入库台账。

f) 新货放置应根据进货时间的不同，先进的放于前面，后进的放于后面。

g) 严禁假冒、伪劣、过期和“三无”食品入库。

4.2.2 库房物品保管

a) 库管应分门别类对物品进行保管，按原料的性质及在储存时所需的温度和湿度等。实行分区、隔墙离地存放，并对每个货区中存放的货位进行统一编号，定位，并挂牌标示物品的品名、规格、数量，入库时间、出库时间、保持期等信息。

——有异味或易燃吸潮的食品应密封保存或分库存放，肉类、水产、蛋品等易腐食品分类冻藏储存；

——检查入库的原料是否适合存放，如有必要，应进行加工或重新包装；

——将有特殊气味的食品原料与其他原料隔开存放，以免串味；

——注意各种食品原料所需的存放温度和储存期。

b) 登记库存商品日记账、台账，账本与实物及挂牌应保持一致。

c) 库管应定期检查库房物资是否新鲜，防止霉烂、变质。库房地面应保持干燥，房间应通风透气。

d) 不应用非食品袋及容器盛装存放食品。

e) 库房内散装食品要存放在干净的密封容器内，干湿食品分开存放。

4.2.3 库房物品出库

- a) 物品出库应采用先进先出法。
- b) 物品领用应由部门填写领料单, 负责人签字后方可到库房领取, 并由领用人在出库单上签字。
- c) 用品、耗品实行部门负责制度, 库管和部门都应建立物品台账, 并定期进行盘点核对。
- d) 严禁将食堂物资送给他人, 弄虚作假, 从中牟取私利。

4.2.4 库房盘存管理

库房储存应加强盘点工作, 建立日常盘点、定期盘点和临时盘点等三种盘点方式。

- a) 日常盘点。日常盘点, 是一种经常性的随时盘点, 是保证库存原料账货相符的基本方法。日常盘点主要是原料验收入库后和申领发放后, 核对账、卡、货的库存量。
- b) 定期盘点。定期盘点, 即每月对库存原料的全面盘点工作。盘点时至少应有两人共同作业, 为防止遗漏, 要按分区、分类的货位编号对每种原料进行清点, 以货对卡, 以卡对账, 使货、卡、账相符; 库存原料盘点完后, 由仓库管理员及时填送库存盘点报告表, 并以实际库存额为准, 与账卡库存额进行对照。

c) 临时盘点。由于仓库管理员工作调动、仓库收发业务发生差错或责任事故、监管部门临时检查等原因, 某种特殊需要等所进行的临时性库存量盘点。行政部要不定时抽查盘点。

4.2.5 库房管理

- a) 食堂库房应每天清扫, 保持清洁; 应保持通风干燥, 温度湿度适宜; 地面干净无杂物, 食品、调料一律上架, 日常物品分类码放, 并定期检查、处理变质或超过保质期限的食品。做好防潮、防鼠、防虫、防尘工作。
- b) 库房由食堂主管和库管管理, 物品入库前应经食堂主管和库管验收, 验收不合格严禁入库。
- c) 建立出入库登记制度; 做好台账, 登记要素齐全, 账目清楚, 每月底接受财务人员盘查; 并做到勤进勤出, 先进先出。
- d) 食堂采购的主副食品、饭食用具、清洁剂、日用品等一律收入库, 统一保管, 计划使用。
- e) 食品标牌要清晰, 注明产地、数量、进货日期等信息。
- f) 库房内严禁存放有毒有害、强烈气味的药品及杂物。
- g) 任何人员不得私自动用库房内的物品, 做好防火防盗工作。

4.3 加工制作

4.3.1 工作人员要求

- a) 工作人员进入厨房上岗前应穿工作服，戴好工作帽及工号，工作期间需保持工作服整洁。
- b) 遵守《食品安全法》，严格操作程序。
- c) 工作前、处理食品原料后以及接触直接入口食品前，工作人员应用肥皂加流动清水洗手。
- d) 食品加工人员不应留长指甲、涂指甲油或戴戒指。
- e) 食品加工人员不应有面对食品打喷嚏、咳嗽及其他有碍食品卫生的行为。
- f) 食品加工人员应认真检查待加工的食品及原料，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得加工或使用。

4.3.2 场所要求

- a) 保持食堂厨房卫生，每天清扫，定期冲洗地面。
- b) 闲杂人员不应进入厨房。
- c) 厨房不应存放强腐蚀性、剧毒原料，注意防火，经常检查消防设施。
- d) 所有通道、过道不应摆放任何阻碍通行的物品。
- e) 定期检查防盗装置运转情况。
- f) 食堂停业时水、电、气应关闭，门、窗应关好。

4.3.3 操作要求

- a) 切配操作应遵守以下规定：
 - 合理使用原料，物尽其用，有计划的切配，当天加工当天使用；
 - 严格初加工程序，不加工腐烂变质的原料，蔬菜去根、去黄叶、去皮、去杂草杂物；
 - 加工原料时，垃圾随时入垃圾容器，切配好的原料药上架，摆放整齐，不得直接放置于地上，并做到工完场净；
 - 严格按照机械操作程序进行操作，保证安全防止事故发生；
 - 荤素分开，生熟分开，分设荤菜类加工与蔬菜类加工区域，肉类加工、水产加工、蔬菜加工水池分别设置；
 - 先洗后切，刀工成形规范，确保营养成分不流失。
- b) 烹调加工操作应遵守以下规定：
 - 切实把好食品卫生关，烹调前认真检查食品质量，变质食品不下锅、不蒸煮、不烘

烤；

——熟练掌握各种原料烹调方法，负责菜肴口味的创新，翻好花色品种，做到菜肴色、香、味、型俱全；

——保证饮食质量、规范配菜与操作，降低伙食成本，提高业务技能，确保按时供应；

——食品充分加热，防止里生外熟；

——隔顿、隔夜、外购熟食，回烧后方可供应。回烧食品防止假煮透现象，确保卫生可口；

——热加工后的盛盘，必须是严格区分开来的熟盆、盘、桶等；

——各类灶具台面，完工后及时上下清洗、不留残渣、不油腻；

——剩余原料必须按生熟分开冷藏保存；

——加工后的成品要与半成品原料分开存放。

c) 熟食间操作应遵守以下规定：

——熟食间禁止非专业人员进入，加工食品时禁止吸烟；

——检查熟食食品是否新鲜，烧熟煮透，转热切配；

——专用刀具、砧板、抹布消毒后使用，以免交叉污染，并有标识区分；

——保持盛装器皿清洁，每餐消毒，防止交叉污染。切配食品时要洗手、消毒；

——熟食制品不得随意添加食用色素；

——熟食品要存放在熟食间或者熟食冰箱；

——隔餐隔夜的熟食加热煮透后才能出售。

d) 白案操作规定：

——蒸煮人员要保证蒸煮间的卫生干净整洁，操作用具要每餐冲洗，防止变质和浪费；

——出库原料登记准确、无差错，用面粉必须把面袋整理后按规定放置，剩余米、面放回仓库；

——清洗面案前，首先要将面案上的面粉扫净；

——原料成品、成形要按标准；

——剩余熟食品要存放熟食冰箱或熟食间；

——机械和面严格操作程序，注意安全生产；

——工完场清，下班前要关闭电闸，保持机械清洁卫生。

4.3.4 其他注意事项

a) 厨师应根据当日菜单准备原材料，按照先进先出的原则选择原材料，先检查原材料

质量，如有变质、损坏应及时改变菜单。

b) 切配时使用的刀具、用具应分类，按照水果、蔬菜、肉类、海鲜类、熟食需分开使用。

c) 厨师应根据开餐时间，掌握出菜的顺序适时烹制菜品，提前出菜。

d) 应及时拖洗地面、水池；及时清理垃圾，保持室内清洁卫生；拖布在专用拖布脱水机内清洗，不应在加工池内清理；抹布做到随用随清洗，保持干净，一天一煮洗，并搭晾在统一毛巾架上备用，定期更换。

e) 整理用料情况上报，并梳理第二天需要的原材料。

4.4 用餐管理

4.4.1 分餐管理

a) 前厅餐具应整齐摆放在固定位置，餐台对齐摆放，椅子需摆放整齐，桌面摆放餐巾纸、牙签等物品要横竖对齐，桌布无折痕。

b) 插好菜牌，戴好手套，提前五分钟做好开饭准备工作。

c) 操作人员应认真检查待供应食品，发现有感官性状异常的，不予供应。

d) 窗口供应期间态度和蔼，打菜动作迅速，打卡精确无误，主动热情、微笑服务、规范用语。

e) 不用未消毒的餐具，菜肴摆放整齐，菜盘不得重叠。

f) 供应结束后，剩余食品分类进入熟食间或冷藏间。

g) 供应台面、防护罩擦洗干净，供应间不得摆放任何杂物。

h) 清洗好销售用具，做好消毒保存。供应台面周围的地面拖洗干净，做到工完场净。安全检查，断开保温电源等措施。

4.4.2 早餐

工作日早餐供应时间宜在 7:00-8:20，保证在规定时间内就餐完毕，超过规定时间，食堂不再提供用餐，所有人员应避免提早进入餐厅或占用办公时间用餐等不遵守时间秩序的情况出现。早餐应以方便快捷食品为主，例如：包子、馒头、糕点、米线、面条等，并配有豆浆、牛奶等饮品。

4.4.3 会议接待用餐

如有会议接待用餐安排，应提前向需求范围了解会议规模，就餐人数，购买相应食材，确认桌餐还是自助餐形式；会议结束后服务人员接引至用餐区。

4.4.4 餐饮具回收

- a) 安排专人维护餐具回收区。
- b) 组织提醒就餐人员按类放好回收餐饮具。
- c) 应温馨提示就餐员工残食与垃圾分类。
- d) 做好餐饮具回的传送,避免餐饮具的积压。
- e) 适时维护卫生。
- f) 餐后应彻底清理卫生,为下一餐准备回收台。

4.5 留样管理

4.5.1 基本规定

为保证食品卫生安全,预防食物中毒事故的发生,及时查明食物中毒事故原因,采取有效的救治措施,实行食品留样制度。

4.5.2 具体要求

- a) 留样工作由专人负责,专人操作,专人记录。留样食品应使用专用器具,留样冷藏柜由专人管理。
- b) 留样食品范围为每日经厨房加工后的所有主副食品,不得缺样。
- c) 留样的主副食品取样后,必须立即放入完好的食品罩内,避免污染。
- d) 餐饮单位须购置与留样食品数量相适应的冷藏设施及留样工具,留样容器要大小适宜,便于盛放与清洗消毒。冷藏设备要贴有明显的“食品留样专用”标识。
- e) 留样主副食品冷却后,必须用保鲜膜密封好,放入专用器皿中加盖,并在外面贴上标签,标明编号、留样时间、餐别、餐名、留样量、消毒时间、销毁时间、留样人等,并按早、中、晚餐的顺序分类保存。
- f) 每种主副食品留样量不少于 100g,并分别盛放在已清洗消毒的专用留样容器内。冷藏温度为 0-10℃,留样时间 48 小时以上。
- g) 留样柜内严禁存放与所留样品无关食品或物品,留样食品不得混入用餐食品中。
- h) 建立完整的留样记录,由餐饮负责人或留样负责人保管。留样记录至少应保存 12 个月,以备查验。
- i) 发生食物中毒或疑似食物中毒事件,或根据其它情况需要,卫生部门将依法对留样食品进行卫生学检验。
- j) 不定期检查留样工作,发现未按要求留样,将对责任人进行工作失职处罚。

4.6 清洗消毒

4.6.1 食品菜品清洗管理

a) 制定食品清洗和消毒制度，以保证所有食品以及加工操作场所清洁卫生，防止食品污染。

b) 使用的洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的规定。

c) 用于食品清洗和消毒的设备及用具应放置在专用场所妥善保管。

d) 清洗消毒设备设施的容积和数量应满足需要。

e) 食品清洗的步骤如下：

——清洗前，洗菜人员先清洗菜池；

——根据不同食品原料，去除老叶、老根、皮、筋等不能食用部分；

——根据烹调要求，将原料切成片、丝、丁、块等形状放置在干净的筐内或盆内；

——需要刨皮的原料，经刨皮加工处理清洗后，用干净的塑料箱加入一定量的清水，再放入刨皮加工好的原料；

——分拣好的蔬菜原料放入干净的塑料箱待清洗；

——清洗池放入一定量的水，倒入加工好的蔬菜，清洗过程中应经常换水，最后清洗时用流动的自来水进行冲洗。

f) 清洗好的蔬菜放入清洁的塑料箱，放在指定的垫板区域，在常温下保持不得超过 4 小时。

g) 清洗池不得荤蔬混用。

h) 加工完毕后，对加工区域做好保洁工作，地面、桌台无积水、油腻，所有用具定置摆放，垃圾等废弃物及时清洗，垃圾箱加盖。

4.6.2 餐饮具清洗管理

a) 消毒工作应由经体检、培训合格的专门人员负责。

b) 餐饮具使用前应清洗、消毒，消毒后的餐用具应符合国家有关卫生标准，未经消毒的餐用具不应使用。不应重复使用一次性使用的餐用具和不可降解材料制作的一次性餐用具。

c) 餐具、茶具、酒具、用具、熟食容具，每餐餐后应立即清洗消毒，做到使用 1 次，清洗消毒 1 次。

d) 清洗应设专用的洗刷水池，不应与其他肉类、蔬菜等池混用。

e) 餐用具的清洗、消毒、存放，应严格按“五过关”（一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁）的程序操作。

f) 餐用具消毒提倡以热力消毒为主，对暂不具备热力消毒条件或不适宜进行热力消毒

的茶具、酒具等可进行药物消毒。

g) 洗涤剂、消毒剂应符合卫生标准和要求。

h) 化学消毒后,应用清水将餐用具上的残留消毒液清洗干净,并将清洗好的餐用具倒放在专用货架上让其晾干。

i) 消毒后的餐具、茶具、酒具、用具应有防蝇、防尘的专柜存放,必要时盖上干净的纱布,避免二次污染;存放时间超过 24 小时的餐饮具,使用前应重新进行清洗消毒。

j) 设置消毒柜、保洁柜,并定期清洗,保持清洁卫生。

k) 已消毒和未消毒的餐具应分开存放,并在餐具贮存柜上有明显标志。

l) 废弃物、泔水应有密闭容器存放,日产日清。

m) 建立消毒登记台账,及时记录消毒数量、消毒方法、消毒时间、消毒操作人等情况。

4.7 餐余垃圾

4.7.1 餐厨垃圾的收集与存放

a) 食堂应设置存放餐厨垃圾的容器,产生的废弃食用油脂还应设置油水分离器、隔油池等设施,并设置废弃食用油脂存放容器。

b) 餐厨垃圾和废弃食用油脂存放容器应当有明显标识,容器配有盖子,以坚固及不透水的材料制造,内壁光滑便于清洗。

c) 食堂应保持餐厨垃圾收集、存放设施设备功能完好,正常使用,干净整洁。

4.7.2 餐厨垃圾的交运

a) 食堂应与具有资质的餐厨垃圾收运、处理单位或个人签订协议,并向食品药品监管部门提交签订的协议复印件,签订协议的餐厨垃圾收运、处理单位发生变更的,应自变更之日起 10 日内向食品药品监督管理部门备案变更。

b) 食堂产生的餐厨垃圾应当日产日清,在餐厨垃圾产生后 24 小时内交运。

c) 食堂应按照餐厨垃圾管理的相关规定,将餐厨垃圾交给经城管部门许可的单位收运、处理。

4.7.3 禁止行为

a) 将餐厨垃圾裸露存放。

b) 将餐厨垃圾混入其他生活垃圾存放、收运。

c) 将餐厨垃圾随意倾倒、堆放或直接排放到公共排水设施、河道、公厕、生活垃圾收集设施等。

d) 收运途中滴漏、撒落餐厨垃圾。

- e) 未经许可擅自收运、处理餐厨垃圾。
- f) 将餐厨垃圾交由未经许可的单位或个人收运、处理。
- g) 餐厨垃圾未经无害化处理直接饲喂畜禽。
- h) 将餐厨垃圾或者其加工产品用于食品加工或食品销售。

4.8 清真食堂

4.8.1 配置设置要求

- a) 食堂餐饮应配备有专门的清真食堂，保证有清真饮食习惯的少数民族干部职工的就餐需求。
- b) 清真食堂应独立设置，自成体系，其餐厅、各操作间和通道出入口与普通食堂完全隔离。
- c) 清真食堂应具有完善的功能设施，设有库房、加工间、洗消间、烹饪间、冷荤间、风味档口、饮料间、备餐间、餐厅和餐具回收处，还需设有更衣间、办公室、值班室、卫生间与洗澡间。
- d) 清真食堂配置的所有炊事设备、炊具用具、运输工具、计量器具、冷库及清洗设施应齐全并保证专用，不能与普通食堂混用，公用餐具保证专用并独立洗涤。
- e) 设立清真食堂有困难的应设置清真灶(专卖窗口)，还应配设相对独立的就餐区，并有明显标识，必须确保炊事设备、炊具用具的专用及公用餐具的独立洗涤。

4.8.2 人员要求

- a) 清真食堂从业人员须持证上岗，不得与普通食堂人员混岗。
- b) 餐饮服务管理者应充分了解少数民族的清真饮食习惯及相关民族政策和法律法规，在采购、库房保管及餐饮技术指导监督岗位中配置具有清真饮食习惯的少数民族从业人员。

4.8.3 生产与服务管理

- a) 在提供清真食堂餐饮服务过程中，应制定确保清真的具体措施，严格遵循清真食品生产操作规范，提供符合清真要求的食品。
- b) 采购清真食品须到清真专营商或符合清真要求的食品供应企业购买，包装应标有“清真”字样，坚持清真食品采购索证制度和入库验收登记制度，应确保清真食品原料在运输与储存中的单独专一性，不得与其他食品混运混存。
- c) 清真食品从原料加工到烹饪销售均应在清真食堂内集中完成，如实行中央厨房加工管理配送清真半成品与成品的，应在有明显标识的独立清真食品生产区域加工制作并使用专用封闭盛具、专用运输工具和专用货梯配送。

d) 清真食堂应有明显标识, 食堂内应有遵守清真饮食习俗的标志, 就餐人员应自觉遵守清真饮食禁忌, 按清真规约文明就餐, 必要时可设少数民族就餐专区, 确保有清真饮食习惯的少数民族干部职工优先就餐。

e) 严禁在清真食堂门口设非清真食品摊位, 在清真食堂入口醒目处设有禁止带入非清真食品的警示标识, 防止非清真食品及非清真专用餐具进入清真食堂, 清真食堂不得有清真禁忌物品。

f) 清真食堂应提供档次齐全、品种丰富的食品, 正餐均应有地方特色风味食品。

g) 清真食堂宜采用明厨亮灶方式展示食品加工制作过程, 食品应按规定留样。

4.8.4 其他要求

a) 需要引入社会清真餐饮企业承办清真食堂的, 该餐饮企业必须持有清真餐饮资质和餐饮服务相关证明并熟悉机关食堂特点与规律, 不得生产经营有清真饮食习惯少数民族禁食的食品。

b) 引入社会清真餐饮的单位应同时建立清真餐饮企业的市场准入、退出及日常管理办法, 严把引入清真餐饮企业的人员配置关、原料采购关、生产安全关、伙食质量关及饮食卫生关。

c) 各单位应重视伊斯兰教重要传统节日的餐饮安排, 丰富节日伙食, 增进民族团结。

d) 各单位食堂餐饮管理者应创造条件积极推进清真食堂标准化建设, 通过标准化管理, 切实提高管理水平、服务质量及少数民族干部职工的满意率。

5 检查评定

5.1 日常检查

a) 食堂餐饮服务机构应每日进行日常自检自查, 并检查结果和存在问题及时呈报需求方管理职能部门进行审核确认, 存在的问题属于常规问题的, 食堂餐饮服务机构可自行处理, 属于较大问题的, 应及时告知服务管理职能部门。

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

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

5.2 季度检查

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

b) 机关服务管理部门直接对食堂餐饮服务机构进行监督检查，机关服务管理部门及食堂餐饮服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

c) 整改及验收办法同日常检查。

5.3 不定期抽检

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

b) 机关食堂餐饮管理部门直接对服务机构进行监督检查，机关食堂餐饮管理部门及食堂餐饮服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

c) 整改及验收办法同日常检查。

5.4 年终总结

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

b) 机关服务管理部门直接对食堂餐饮服务机构进行监督检查，机关服务管理部门及食堂餐饮服务机构接受政府上级主管部门的监督管理。

6 绩效评价

6.1 基本要求

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

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

6.2 评价内容

6.1.1 评价范围

a) 对食堂运营管理标准体系中各类规程的执行情况。

b) 对食堂服务质量、工作态度、执行力进行评价。

c) 对食堂消防、安全、保卫质量状况进行评价。

6.1.2 评价内容

检查内容包括厨房考勤、着装、岗位职责、设备使用和维护、食品储藏、菜肴质量、原材料节约及综合利用、服务质量、食品卫生、安全生产执行和正常生产运转情况。

6.1.3 评价类别

a) 卫生检查；包括食品卫生、日常卫生、计划卫生。

b) 纪律检查；包括厨房纪律，考勤考核，规章制度。

c) 设备安全检查；包括设备使用、维护安全工作。

d) 生产检查；包括储藏、职责出品制度、质量及速度。

e) 每日例查；包括餐前、后工作过程，个人及其它卫生。

f) 菜品质量；包括菜的口味、形态、营养、搭配等。

g) 人员服务；包括服务态度，效率、反馈等。

h) 经费检查；账目清晰，公示、成本控制等。

6.3 结果运用

6.3.1 机关食堂的服务质量评价工作纳入年度目标考核，作为年度评优选先的重要依据。

6.3.2 凡服务质量投诉情况属实的，应对有关责任人进行批评教育，责令其写出书面检查及扣分处罚。

6.3.3 服务质量投诉率、服务满意率未达标的，取消当事人年终评先选优资格。

6.3.4 因严重服务质量问题造成机关事务局不良影响的，除对有关责任人批评教育及处罚外，将在机关事务局范围内予以通报批评。

6.3.5 构成违法的，依法追究责任人。

7 持续改进

7.1 持续改进的作用

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

程的有效实施。

7.2 持续改进的要求

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

7.3 持续改进的主要目标及内容

根据社会化服务改革要求和目标，机关后勤服务中食堂餐饮管理工作作为机关后勤服务管理工作中的重要部分，其建立的分项标准同样作为机关管理工作标准体系的重要内容，对于提高食堂餐饮服务管理效能和服务水平有着至关重要的作用，目前机关后勤服务社会化改革的持续推进，标准的成功应用与否离不开日益完善和补充，因此在本次标准化建设工作前期阶段，对于制定好拟实施的本标准，在持续改进阶段，建议机关食堂餐饮管理应从资金使用、承接方式、监管措施、服务标准和管理机制等五个维度制定符合机关食堂管理要求的统一管理模式，通过制度化设计，明确食堂标准化管理的主要内容，进一步梳理和厘清了管理职能职责，在注重执行管理效能的基础上，为机关食堂标准化管理提供长效保障机制。

7.3.1 资金使用统一

梳理现状分散管理下的机关食堂资金组成情况，采用表单统计资金来源、资金使用用途、资金量、近三年预算安排等主要要素。根据资金预算使用及改革后市场承接情况确定出统一的资金使用方式，探索财政保障方式及支付方式改革，将原有行政核拨转变为合同支付和政府向社会力量购买服务，逐步形成依法依规的机关食堂财政保障政策，建立资金使用绩效管理制度，特别注重资金中财政预算安排资金的使用效率。

7.3.2 承接方式统一

严格参照《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）、《政府购买服务管理办法（暂行）》（财综〔2014〕96号）、《关于政府向社会力量购买服务的实施意见》（云政办发〔2015〕62号）及《云南省财政厅关于做好政府购买服务指导性目录编制管理工作的通知》（云财综〔2016〕48号）等政策文件的指导意见及工作要求开展机关食堂市场化工作，确定政府机关购买后勤服务内容与范围，遵循范围确定、经费安排、购买确认、签订合同、资金拨付、绩效考评等6个环节的统一连续性，同时要求在具体操作中，也要遵守项目申报审核、政府采购、签订购买合同、依法履行义务等相关法定程序，实现机关食堂市场化承接方式的统一，在改革前后能后有效衔接。

7.3.3 管理职能统一

建立一套机关后勤食堂管理工作指南和操作规程等标准体系，重点解决管理职能职责中的核心难点内容，例如规范向社会购买服务买什么、买多少、谁来买以及合同期限、资金支付方式、权力义务和违约责任等，将机关食堂服务进行项目化、产品化和市场化模拟，设定合格的入围供应商名单库，对供应商承接机关食堂制定严格的监管流程管控、承接合同管理等内控制度，同时加强相关部门联动、配套改革、督查评估等硬性要求，以此明确了管理主体、监管主体及责任、方式等问题，确保及时指导、督促、规范相关工作。

7.3.4 服务标准统一

对省委、省人民政府两办机关食堂进行统计和分类，按照服务保障要求，在总结以往工作经验的基础上，建立统一的机关食堂服务规程和制度，构建一个科学合理、层次分明、操作性强的标准体系和样板。在此基础上，对服务标准进行量化和指标化，从管理、操作、质量、评价四个不同职能内容制定标准体系，对机关食堂全过程服务标准进行统一考量。

7.3.5 监管机制统一

一是研究如何建立一整套综合监管制度，建立完善齐备的考核体系，搭建外部监管出口，逐步由内而外地完善综合监管职能；二是研究如何建立一整套综合监管工作流程，通过实施局机关后勤服务项目统计并到省内外调研，梳理服务种类，剖析我们自身管理体制，借鉴先进经验，形成切实可行的工作程序；三是研究如何建立一整套 PDCA（计划、执行、检查、调整）内部运行机制，加强工作计划性和协调性，提高执行力和监管力，完善服务投诉受理和反馈机制，督促省级机关食堂服务质量和水平整体不断提升。

附录 A

（规范性附录）

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T1.1 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写

GB/T13016 标准体系表编制原则和要求

1.现行行业国家标准及行业标准；

2.国家相关政策规定：

（1）机关事务

——《机关事务管理条例》（中华人民共和国国务院令 第621号）；

——《机关事务工作“十三五”规划》；

——《中共中央 国务院关于印发〈党政机关厉行节约反对浪费条例〉的通知》（中发〔2013〕13号）。

（2）食堂餐饮管理

——《中华人民共和国食品安全法》（根据2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉等五部法律的决定》修正）；

——《餐饮服务许可管理办法》（卫生部令 第70号）；

——《餐饮服务食品安全监督管理办法》（卫生部令 第71号）；

——《突发公共卫生事件应急条例》（中华人民共和国国务院令 第588号）；

——《党政机关厉行节约反对浪费条例》（中发〔2013〕13号）；

——《中央国家机关后勤服务指南》；

（3）后勤社会化改革

——《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）；

——《政府购买服务管理办法（暂行）》（财综〔2014〕96号）。

3.省内相关政策规定：

（1）机关事务

——《云南省机关事务工作“十三五”规划》（云政办发〔2017〕121号）；

——《云南省贯彻〈党政机关厉行节约反对浪费条例〉实施细则》。

（2）食堂餐饮管理

——《昆明市城市生活垃圾分类管理办法》（昆明市人民政府令第 146 号）。

（3）后勤社会化改革

——《关于政府向社会力量购买服务的实施意见》（云政办发〔2015〕62 号）；

——《云南省财政厅关于做好政府购买服务指导性目录编制管理工作的通知》（云财综〔2016〕48 号）。

4. 云南省机关事务管理局内部标准及工作规定。