

中央国家机关后勤服务指南

1 范围

本指南规定中央国家机关办公设备维修保养服务、物业服务（含房屋养护维护、公用设施设备维护、保洁、绿化等服务项目）、安全保卫服务、印刷服务、餐饮服务、其他服务（含保留公务车辆维护保养服务/车辆保险、会议服务等服务项目）等纳入政府购买服务指导性目录的后勤服务项目的服务组织、服务人员、服务内容、服务要求和应急响应。

2 指南性引用文件

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。

国务院第 621 号令 机关事务管理条例

财资〔2016〕27 号 中央行政单位通用办公设备家具配置标准

中办发〔2017〕70 号 党政机关办公用房管理办法

发改投资〔2014〕2674 号 党政机关办公用房建设标准

国管房地〔2010〕570 号 中央国家机关办公用房大中修项目及经费管理暂行办法

京公内保字〔2013〕1518 号 在京党政机关内部治安保卫工作规定

国务院第 421 号令 企业事业单位内部治安保卫条例

GB/T 9704-2012 党政机关公文格式

国务院第 315 号令 印刷业管理条例

中办发〔2017〕71 号 党政机关公务用车管理办法

3 服务组织

3.1 基本要求

后勤服务组织是指中央国家机关各部门的机关事务管理机构（以下简称机关事务管理机构），受机关委托，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。

机关事务管理机构对机关后勤服务承接方（以下简称服务承接方）的监督和管理应遵照后勤服务合同，坚持保障公务、厉行节约、务实高效的原则，并符合国家法律法规的要求，确保机关能享受到良好服务。

3.2 服务承接方管理

3.2.1 服务承接方选择

针对专业服务，机关事务管理机构应聘请相关专业的服务承接方提供，如一般及特种设备的维保

厂家等。机关事务管理机构原则上应选择依法成立、具有独立企业法人并具备专业资质的服务承接方。例如：印刷服务相关的服务承接方应具有相应的印刷企业资质；餐饮服务相关的服务承接方应具有餐饮服务相应的营业执照、食品经营许可证等。

3.2.2 服务承接方培训

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。例如：印制涉密资料的印刷服务人员应通过国家相关部门的涉密人员资格审查，不得发生失泄密事件；餐饮服务人员应持有健康合格证及卫生培训合格证，个人卫生健康应符合“四勤”（勤洗手剪指甲、勤洗澡理发、勤洗衣服被褥、勤换工作服）等要求，仪容仪表、言行举止应符合餐饮行业行为指南。

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。

3.2.3 服务保障

应根据实际情况为服务承接方提供以下设备设施，并确保齐全：

- 供电设备监控维护必要的工具间或场所；
- 弱电设备保管空间、温度、湿度等应符合设备保管要求；
- 锅炉设备运行维护的司炉工人的身安全防护设备和措施；
- 保洁服务、绿化服务相关的设备及必要的工具间或场所；
- 根据安保岗位职责和安全需要配备防刺服、钢盔、警棍、防暴钢叉等防护装备和阻车钉、防暴翻板挡车器等防暴安全装置；
- 视频监控、周界报警等技防设施；
- 与餐饮服务中生产加工的食品品种、数量相适应的原料处理和食品加工、贮存场所，以及与生产加工的食品品种、数量相适应的生产设备设施，并布局合理；
- 餐饮服务食品检验化验室或农药残留快速检测设备；
- 印刷服务和会议室相关设备设施。

应根据实际情况为服务承接方工作人员提供必要的休息室或场所。

3.3 制度建设

应在提供后勤服务的同时，建立与服务内容相适应的管理体系并形成文件，具体包括但不限于以下制度：

- 按照《中央行政单位通用办公设备家具配置标准》规定，建立并落实办公设备家具登记、使用和处置等管理制度；
- 建立房屋使用和安全状况定期检查制度，确保正常使用和完好等级；
- 制定供水管理、给排水系统维保和节约用水制度、应急处置预案并认真落实，保证给排水系统安全运行和正常使用；
- 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度和运行管理档案、应急处置预案，确保安全运行和正常使用；
- 建立空调系统运行管理制度、安全操作规程和应急处置预案，确保安全运行和正常使用；
- 严格执行消防法规，建立消防安全检查和隐患整改记录、消防设备设施档案和维护记录等消防安全管理制度，通过消防部门的消防年检并取得年检合格证，做好消防管理工作，确保整个系统处于良好状态；

- 建立配送电运行、电气维修、配电房管理等制度和各项设备档案，制定突发事件应急处置程序和临时用电管理措施，确保安全、节约用电；
- 建立弱电系统、弱电设备运行管理和日常巡检维护制度，确保弱电设备和信号线路正常运行；
- 建立锅炉设备/热力站运行管理制度、操作规程、设备维保制度和应急处置预案，确保锅炉设备/热力站安全经济运行和办公区正常供暖；
- 建立办公用房区域和公共场地区域的保洁服务工作制度并认真落实，确保办公环境卫生、舒适、优美；
- 建立绿化服务工作制度并认真落实，确保室外绿地设施及硬质景观完好无损；
- 建立传达、车辆及公共秩序管理等安全生产制度和安全预防及突发事件应急处置预案，确保正常工作秩序和办公区域安全；
- 建立印刷服务管理、保密安全等制度；
- 建立严格的餐饮服务管理制度、操作规程、食品安全管理制度及应急处置预案；
- 建立食品原材料采购、验收、领用、成本核算等管理制度；
- 建立会议室管理制度，制定会议服务规程；
- 建立保密安全管理制度，明确重点要害岗位保密职责及对相关人员的保密要求，从制度层面防范失泄密风险；
- 建立垃圾强制分类管理制度；
- 建立健全公共机构节能减排日常管理制度，认真落实节能减排考核和整改要求，切实发挥公共机构节能减排示范作用。

4 服务人员

服务人员应根据岗位需要，接受保密教育并签订保密协议。

服务人员应接受岗位培训，并具备以下与服务内容相关的资质资格：

- 房屋养护维修和环境卫生相关的高空作业人员应持证上岗；
- 给排水设备运行维护相关的专业检修人员应持证上岗；
- 电梯运行维护相关的专业检修维保人员和年检人员应持证上岗；
- 空调系统运行维护相关的专业检修维保人员应持证上岗；
- 消防中控室值守人员应具备相关资质；
- 供电设备监控维护和会议服务相关的供电和维修人员应持证上岗；
- 弱电运行和维修人员应持证上岗；
- 锅炉运行和专业维修人员应持证上岗。

5 服务内容

服务内容包括：

- 办公设备维修保养；
- 物业服务（含房屋养护维护、公用设施设备维护、保洁、绿化等服务项目）；
- 安全保卫服务；
- 印刷服务；
- 餐饮服务；

——其他服务（主要是保留公务车辆维护保养服务/车辆保险、会议服务）。

注：本标准所称零修、小修等维保服务，是指为保障办公区房屋及其设备功能正常使用，对小损、小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、散水及顶棚的小修、小补，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 服务要求

6.1 办公设备维修保养

应按照行业标准或通行做法进行日常养护，及时完成零修任务，零修合格率应达到 100%。

在售后维保期内，应及时联系厂家或售后维保人员进行维保。

接触涉密载体的服务人员应遵守机关保密规定，不得泄露涉密内容及相关信息；涉密载体维保环境应符合保密安全要求，不得发生失泄密事件。

注：本条包含机关办公用的通用办公设备、家具维修和日常维护养护服务。

6.2 物业服务

6.2.1 房屋养护维护

注：本条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。

6.2.1.1 房屋结构

应每年至少安全普查 1 次房屋及设施设备，根据普查结果制定维修计划，并组织实施。

应定期巡视梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象，应采取必要防护措施，并及时进行合理修缮，必要时应建议及时进行房屋安全鉴定。

6.2.1.2 建筑部件

——定期检查外墙贴饰面或雨篷、空调室外机的支撑构件等；

——定期巡查共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等；

——定期检查共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等；

——每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

6.2.1.3 附属构筑物

——定期巡查大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、景观、化粪池等；

——定期检查雨、污水管井等；

——每年至少检测 1 次防雷装置。

6.2.1.4 日常运行

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。

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，要报告房屋使用单位。

面积以房屋建筑面积（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，下同。

6.2.2 公用设施设备维护

6.2.2.1 给排水设备运行维护

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。

应确保设备、阀门、管道运行正常，无跑冒滴漏现象，零修合格率应达到 100%。

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。

应在 24 小时内完成零修、小修，一般在 2 周内完成中修，并做好检修维护记录。

注：本条包含办公区给排水系统设备设施日常运行和使用管理维护。

6.2.2.2 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。

应及时完成零修、小修和年检，并做好电梯和安全设备运行与检修维保记录。

属特种设备，在售后维保期内，应及时联系厂家或定点维保人员进行维保。

注：本条包含办公区电梯运行和机房设备、轿厢设备等日常运行管理维护。

6.2.2.3 暖通空调/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。

应及时完成零修、小修，并做好检修维护记录。

在售后维保期内，应及时联系厂家或售后维保人员进行维保。

注：本条包含办公区空调系统运行及热泵、水泵、热交换器、管道系统和各类风口、自控系统等设备日常管理维护。

6.2.2.4 消防系统维护

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，零修合格率应达到 100%。

注：本条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等日常管理养护。

6.2.2.5 供电设备监控维护

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。

应及时完成零修、小修，并做好检修维护记录。

注：本条包含办公区供电系统、高低压电器设备、电气照明装置等运行与日常使用维护。

6.2.2.6 弱电设备运行维护

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%。

在售后维保期内，应及时联系厂家或售后维保人员进行维保。

注：本条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。

6.2.2.7 锅炉设备/热力站运行维护

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。

应做好锅炉设备/热力站运行的节能工作和巡检、维修等记录。

属特种设备，在售后维保期内，应及时联系厂家或定点维保人员进行维保。

注：本条包含办公区锅炉设备/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。

6.2.3 保洁服务

6.2.3.1 办公用房区域

注：本条包含办公用房内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯间、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。

6.2.3.1.1 大厅、楼内公共通道

- 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。

6.2.3.1.2 楼梯及楼梯间

- 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。

6.2.3.1.3 开水间及清洁间

- 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。

6.2.3.1.4 卫生间

- 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。

6.2.3.1.5 电梯轿厢

- 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。

6.2.3.1.6 电器、消防等设备设施

- 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。

6.2.3.1.7 平台、屋顶

- 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。

6.2.3.1.8 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。

6.2.3.2 公共场地区域

注：本条包含办公区道路、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、化粪池和化粪池清掏、除“四害”和卫生消毒等。

6.2.3.2.1 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。

6.2.3.2.2 绿化带及景观

- 每日清洁，绿地内无杂物；
- 花台、雕塑、景观表面干净、无污渍；
- 景观水质清澈、无异味、无漂浮物；
- 建筑整洁、无涂污。

6.2.3.2.3 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。

6.2.3.2.4 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。

6.2.4 绿化服务

应按期整形修剪草坪，春夏季每2个月1次，秋冬季每季1次。各类植株应配置合理，绿地充分，无裸露土地、无明显缺株。乔木修剪应科学合理，树冠完整美观；绿篱修剪应整齐有型，观赏面枝叶丰满。

应适时浇灌、施肥，防治病虫害，不应出现严重旱涝、植株营养缺失和病虫害现象。

绿地内应无杂草、无垃圾，无践踏破坏，无枯枝死树、无土壤疏松。

注1：本条包含办公区室外绿地上树木、花草等各类植株栽种配置和日常养护。

注2：面积按实有绿化面积计算。

6.3 安全保卫服务

注：本条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。

6.3.1 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。

6.3.2 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。

6.3.3 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。

6.3.4 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、消防器材配置齐全、正常运行；

——非机动车定点有序停放。

6.3.5 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；

——每年至少组织 1 次消防演练或培训。

6.4 印刷服务

应严格执行《印刷业管理条例》，在规定时间内完成印刷任务，印刷质量符合 GB/T 9704-2012 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。

应准确计数印刷量，厉行节约，做好印刷记录，不应打印非公务性文件。

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。

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。

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。

注：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。

6.5 餐饮服务

——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；

——餐厅干净整洁，环境舒适，保持夏季温度 26℃、冬季温度 20℃左右，就餐区每天至少清洁 2 次，操作间每天至少清洁 3 次；

——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，“四害”密度控制在标准要求内，有定期的除害布药措施，每年

消杀不少于 6 次；

——餐具用具符合相关国家标准及餐饮行业的卫生要求，严格执行清洗消毒标准，坚持二次消毒；

——餐厨垃圾日产日清，盛放容器密闭清洁、定期消毒，食品存放和库房、原材料等管理严格遵守“四隔离”（生与熟隔离、成品与半成品隔离、食品与杂物药物隔离、食品与天然水隔离）、“四禁”（禁止无关人员入库、禁止为个人存放物品、禁止在库房饮酒、禁止危险物品入库）、“三先一不”（先进的先出、易腐易变的先出、有效期短的先出，腐坏变质的不出）和非“三无”（无标签、无说明书、无厂家标志）等基本制度规定；

——洗涤、通风、防腐、防尘、污水排放、垃圾容器等设备设施齐全完好，上下水管道通畅，电路、燃气管线安全无隐患；

——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）；

——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；

——配备食品留样专用冷藏柜，落实食品留样机制；

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

注：本条包含为办公区内工作人员提供餐饮服务。

6.6 其他服务

6.6.1 保留公务用车维护保养服务/车辆保险

驾驶人员应听从工作安排，随时做好出车准备，提前到达指定地点，准点行车；应急用车，须在规定时间内到达指定地点。随身携带驾驶证、行驶证及相关有效证件。

驾驶人员应认真执行道路交通安全法律法规，严守交通规则，自觉谨慎驾驶，做到依法、文明、安全行驶。驾车时不准闲谈、吸烟、吃零食、接打手机，不得穿拖鞋开车，杜绝酒后驾车。严禁私自改变行车路线和行车计划。车辆停放在适宜地点和位置，不能违规或在危险地段停车，下班后停放在规定地点。严禁公车私用、私自出车；赴京外办理公务原则上乘用公共交通工具；节假日期间按规定封存停驶。

驾驶人员应自觉爱护养护车辆，认真做好“三检”（出车前、中、后车辆检查），确保“四良”（制动、转向、灯光、信号良好）和“两洁”（车容、车内整洁）。规范使用和维护保管车用电子设备。

因驾驶人员违反交通安全法律法规和规则等所产生的一切罚款，应由其个人自行承担。

应实行统一油卡加油、一车一卡，凭卡定点加油。除出京无法使用加油卡和油卡丢失等例外情况并经请示同意外，禁止现金加油。在油料不足 1/4 时，应及时加油。油卡不得转用或私用。

应按保养手册规定执行，及时消除故障或隐患，保持车况良好。

应实行定点维修，在保修期内，到特约维保点进行维保；在京外发生故障确需维修或无相应零配件等特殊原因的，可非定点维修。

应实行定点办理车险和续保手续。

注：本条包含为公务用车制度改革后，以专车、保留公务用车为公务出行提供交通服务保障。

6.6.2 会议服务

应在会议前布置好会场，确保会议期间的茶水供应并定时续水。会议结束后，应及时全面清理会场。

应确保会议期间各类设备稳定运行，保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设备设施正常使用。

会议场所应使用 1 次保洁 1 次，未使用的每周保洁 1 次，确保各类服务物品和空间无污渍、无异味，地面无灰尘，桌椅摆放整齐，地毯整洁，会场整体洁净。

涉密会议服务人员应遵守机关保密规定，不得泄露涉密内容及相关信息。涉密会议环境符合保密安全要求，不应发生失泄密事件。

注 1：本条包含为办公区各类会议提供劳务，包括会场布置摆放、引导、茶水供应、卫生保洁、设备运行保障等。

注 2：贵宾接待室、外事接待室、多功能厅、礼堂等场所，可据实际情况拟定服务内容、指南。

7 应急响应

7.1 办公设备维修保养

应在接到报修后，及时到场查看并处理。

7.2 物业服务

7.2.1 房屋养护维护

房屋紧急维修，应在接到报修后 30 分钟内到场查看并有效处理。

7.2.2 公用设施设备维护

给排水设备运行维护，应在接到报修后 30 分钟内到场并有效解决。

电梯运行维护出现停电关人、夹人等重大运行故障，应在接到报修后，物业管理服务人员及时、迅速到场组织救助和应急处理，专业检修维保人员 30 分钟内到场救助和排除故障。

空调系统运行维护，应在接到报修后 30 分钟内到场查看并及时维修或联系厂家维保人员。

消防系统维护，应在接到报修后，维修人员 30 分钟内到场查看并及时维修。

供电设备监控维护，应在接到报修后 15 分钟内到场并组织维修。

弱电设备运行维护，应在接到报修后 30 分钟内到场维修并快速排除故障。

锅炉设备/热力站运行维护，应在接到报修后 30 分钟内到场并准确、迅速采取处理措施，并全力配合有关部门，保障人员人身安全，减少财产损失。

7.2.3 保洁服务

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。

7.3 安全保卫服务

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。

7.4 印刷服务

印刷服务的印刷设备发生故障，应及时维修排除，确保印刷任务完成不受影响。

7.5 餐饮服务

餐饮服务若发生食品安全突发事件时，应按照应急处置预案进行处理，并全力配合有关部门，保护人员生命安全和身体健康。

7.6 其他服务

7.6.1 保留公务车辆维护保养服务/车辆保险

若发生交通事故，驾驶人员应立即停车保护好现场，设置警告标志牌，开启危险报警闪光灯，及时报警、报告单位、通知保险公司或按规定迅速处置；若有人员伤亡的，应立即拨打 120 电话，协助医务人员抢救伤员，并做好后续各项工作。

7.6.2 会议服务

会议服务发生应急处置时，应在接到报修后 15 分钟内到场并准确、迅速采取有效措施。

8 实施

本指南按照满足中央国家机关正常运行的基本需求起草，在中央国家机关后勤服务中参考执行。其中，办公用房（含给排水、电梯、空调、电气、消防、供暖等系统）维修技术标准参照《中央国家机关办公用房维修标准》执行。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务
- [2] 国管改字（2002）63号 中央国家机关办公楼（区）物业管理服务基本项目收费参考标准
- [3] 国务院令（2007）第504号 物业管理条例
- [4] 京国土房管物（2003）950号 北京市居住小区物业管理服务标准
- [5] 中物协（2004）1号 普通住宅小区物业管理服务等级标准
- [6] 京房地修字（98）第799号 房屋及其设备小修服务标准
- [7] 京房地修字（94）第521号 北京市城镇房屋修缮范围和标准
- [8] 国机爱卫办（2013）12号 中央国家机关健康食堂标准
- [9] 2009年2月28日十一届全国人大常委会七次会议通过 2015年4月24日十二届全国人大常委会第十四次会议修订 中华人民共和国食品安全法