

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/TXXXX—XXXX

机关社会化服务管理规范

Specification for the management of office socialized service

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

江苏省市场监督管理局 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 社会化服务机构 1

5 服务管理 2

6 安全与应急管理 3

7 档案管理 3

8 投诉处理 4

9 评价与改进 4

附录 A（规范性） 房屋养护维护 5

附录 B（规范性） 给排水设备运行维护 6

附录 C（规范性） 供电设备监控维护 11

附录 D（规范性） 电梯运行维护 17

附录 E（规范性） 空调系统运行维护 27

附录 F（规范性） 消防系统维护 29

附录 G（规范性） 保洁服务 30

附录 H（规范性） 绿化服务 36

附录 I（规范性） 安全保卫服务 39

附录 J（规范性） 餐饮服务 40

附录 K（规范性） 会议服务 50

附录 L（规范性） 语音信息服务 52

参考文献 54

前 言

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

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省机关事务管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：无锡市机关事务管理局、常州市机关事务管理局、徐州市机关事务管理局、连云港市机关事务管理局、江苏省省级机关物业管理中心、无锡市市级机关服务中心、常州市市级机关服务中心、连云港市机关服务中心。

本文件主要起草人：袁开坤、高立富、冯颖艳、尤军华、孙建峰、娄可琢、王红、宋昌铭、李军、邢来军、王叶圣、陈泽、宋松、高峰、李睿智、胡继国。

机关社会化服务管理规范

1 范围

本文件规定了社会化服务机构、服务管理、安全与应急管理、档案管理、投诉处理和评价与改进的要求。

本文件适用于机关社会化服务的开展和管理。

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 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50053 20kV及以下变电所设计规范

GB 50365 空调通风系统运行管理标准

DL/T 596 电力设备预防性试验规程

SB/T 10851 会议中心运营服务规范

DB32/T 4970 党政机关办公区域安保服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关 office

在机构编制工作中，指为履行党的工作职能，行使国家权力、管理公共事务设立的机构，包括中央和地方各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关。

3.2

社会化服务 socialized service

通过市场机制，由政府机构、企业、社会组织等多元主体为其他组织或个人提供专业化、市场化服务的一种模式，包括但不限于房屋养护维护、给排水设备运行维护、供电设备监控维护、电梯运行维护、空调系统运行维护、消防系统维护、保洁服务、绿化服务、安全保卫服务、餐饮服务、会议服务、语音信息服务。

3.3

社会化服务机构 socialized service institution

依据服务合同约定，提供社会化服务（3.2）的政府机构、企业、社会组织等多元主体。

4 社会化服务机构

4.1 应具有独立法人资格，具备相应资质，近三年内无重大质量、环保、安全事故，无违法失信记录。

- 4.2 按照合同约定提供社会化服务，根据服务内容配备相应数量的管理人员和服务人员。
- 4.3 应建立并持续完善覆盖社会化服务全流程、全要素的全面质量管理体系。
- 4.4 应定期对本单位服务进行自查，接受机关监管、听取机关提出的意见和建议，并及时回应和改进。

5 服务管理

5.1 通用管理

5.1.1 制度管理

5.1.1.1 应根据合同约定建立社会化服务的工作规程、管理制度、岗位职责等文件。

5.1.1.2 工作规程包括但不限于下列内容：

- a) 社会化服务的不同需求；
- b) 可用的软硬件资源；
- c) 可量化的服务项目；
- d) 服务人员需要具备的能力。

5.1.1.3 管理制度包括但不限于下列内容：

- a) 人员管理制度；
- b) 档案管理制度；
- c) 安全生产管理制度；
- d) 设施设备管理制度。

5.1.1.4 岗位职责包括管理人员职责和服务人员职责。

5.1.2 人员要求

5.1.2.1 身心健康、爱岗敬业、诚实守信。

5.1.2.2 遵纪守法，无违法犯罪、失信等不良记录，具备良好的职业道德。

5.1.2.3 应遵守各项规章制度，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情，具备良好的沟通及表达能力。

5.1.2.4 应参加思想政治、法律法规、服务意识、专业技能等教育培训。

5.1.2.5 应熟练掌握所在岗位需要的技能，正确使用相关专用设备，技术性岗位持证上岗。

5.1.2.6 在岗时不应饮酒、吸烟、嬉笑、打闹，不做与工作无关的事情。

5.1.3 培训管理

5.1.3.1 应对新入职员工进行岗位入职前培训。

5.1.3.2 管理人员和服务人员应接受系统性培训，培训内容包括但不限于：

- a) 思想政治理论；
- b) 法律法规、规章制度；
- c) 工作流程、操作技能；
- d) 服务理念、意识、态度及职业道德；
- e) 仪表、仪态、用语、举止规范；
- f) 应急处置方法与实践操作。

5.1.4 保密管理

5.1.4.1 社会化服务机构应建立保密制度，并与涉密岗位人员签订保密协议，定期进行保密教育和培训。

5.1.4.2 管理人员和服务人员应履行保密职责，包括但不限于下列内容：

- a) 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；
- b) 不得以任何形式传播、泄露服务过程中接触的信息资讯；
- c) 未经允许，不应携带手机或其他电子产品进入特定作业场所；
- d) 妥善处理生活垃圾，预防涉密资料外泄。

5.1.5 设施设备管理

5.1.5.1 应根据机关需求配备提供社会化服务需要的设施设备，有条件的宜配置智能化设施设备。

5.1.5.2 设施设备应登记造册并张贴相应的标志。

5.1.5.3 应由专人负责设施设备的购置、发放、点验和检查维护。

5.2 专项管理

5.2.1 单个社会化服务机构涉及两个及以上社会化服务项目的，应按服务项目分类管理。

5.2.2 社会化服务专项管理要求：

- a) 房屋养护维护管理应符合附录 A 的要求；
- b) 给排水设备运行维护管理应符合附录 B 的要求；
- c) 供电设备监控维护管理应符合附录 C 的要求；
- d) 电梯运行维护管理应符合 GB/T 18775 和本文件附录 D 的要求；
- e) 空调系统运行维护管理应符合 GB 50365 和本文件附录 E 的要求；
- f) 消防系统维护管理应符合 GB 25201 和本文件附录 F 的要求；
- g) 保洁服务管理应符合附录 G 的要求；
- h) 绿化服务管理应符合附录 H 和江苏省城市园林绿化养护管理规范及分级标准的要求；
- i) 安全保卫服务应符合 DB32/T 4970 和本文件附录 I 的要求；
- j) 餐饮服务管理应符合附录 J 的要求；
- k) 会议服务管理应符合 SB/T 10851 和本文件附录 K 的要求；
- l) 语音信息服务应符合附录 L 的要求。

6 安全与应急管理

6.1 应按安全操作规程提供社会化服务。

6.2 服务过程遵守国家相关规定，并采取安全防护措施，防止对服务人员或他人造成伤害。

6.3 应制定自然灾害、安全事故、公共卫生事件或社会安全事件等相关的应急预案。应急预案内容包括预防性措施、事件类型、处理流程、事件响应程序、处理时限（一般事件 2 h 内响应，重大事件 30 min 内响应）及上报机制等。

6.4 应制定演练计划，定期组织实施，记录并评估演练效果。

6.5 突发事件发生时，应立即启动应急处置预案，快速响应。

6.6 突发事件处置后，应形成事件处置报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等。

7 档案管理

- 7.1 建立纸质或电子档案，管理过程中形成的各类记录表、图片等文件资料及时汇总、分类和归档。
- 7.2 档案包括但不限于以下内容：
 - a) 社会化服务机构承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案；
 - b) 社会化服务机构日常运行、专项管理、投诉处理等记录档案。
- 7.3 未经许可，不应将档案资料转作其他用途。
- 7.4 档案保存时间符合法律法规规定。

8 投诉处理

- 8.1 制定规范的投诉处理制度，明确投诉处理流程和时限，保持投诉渠道畅通。
- 8.2 安排专人受理和处置各类投诉、意见和建议并及时反馈。
- 8.3 社会化服务机构对投诉有异议的，可在一周内向机关提出书面申诉，机关应在收到申诉后 7 个工作日内做出答复。

9 评价与改进

9.1 评价

- 9.1.1 应建立配套长效评价机制，覆盖日常管理、半年度管理及年度管理的全周期管理体系，并应定期对社会化服务进行评价。
- 9.1.2 评价内容包括服务内容、设施设备使用情况、履约情况、投诉处理等。
- 9.1.3 评价方式主要包括但不限于现场检查、临时抽查、随机采访、满意度测评（含网站常态化测评和年度测评）、第三方评价，各类评价结果综合形成最终评价结论。

9.2 改进

- 9.2.1 采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务造成的不良影响。
- 9.2.2 分析产生不合格的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。
- 9.2.3 通过信息的收集与分析，持续改进服务质量。

附 录 A
(规范性)
房屋养护维护

房屋养护维护管理要求见表A.1。

表 A.1 房屋养护维护管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
房屋养护维护	房屋管理	/	及时编制机关办公区域维修计划和维修基金使用计划。
			对机关办公区域房屋共用部位及共用设施设备进行日常管理和维修养护，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行，检修记录和保养记录应齐全。
			根据机关办公区域房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位及共用设施设备的使用状况，发现问题及时向产权人和现场驻点人员报告，根据委托，安排专项修理。遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。
	房屋共用部位的日常维修服务	门窗	机关办公区域玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。
		建筑外墙	外墙无明显污迹、残损、脱落现象。
		楼内墙面、墙表面	机关办公区域粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。
		屋顶、管道、排水沟	机关办公区域屋面排水沟、室内室外排水管应保持排水畅通；发现有防水层气鼓、破裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。
		道路、广场、地下车库	保持机关办公区域路面平整、无开裂和松动、无积水，窨井、积水井不浸溢，积水井、窨井盖无缺损。发现损坏应在规定时间内修复。
		安全、引导标志	机关办公区域应有办公楼示意图、单元标牌及入驻单位牌；楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌；危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施，保证所有标志、指示牌清晰完整，设施维护得当。
		卫生间、茶水间	保持机关办公区域设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。
		避难层、平台	保证机关办公区域避难设施无损坏、地面平整、密封性好、排水沟畅通无堵塞，发现损坏应立即修复。
		绿地、花台	机关办公区域绿化区的水龙头出水正常、无滴漏现象；水管无堵塞，无漏水现象，花坛完整。

附 录 B
(规范性)
给排水设备运行维护

给排水设备运行维护管理要求见表B. 1。

表 B. 1 给排水设备运行维护管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
日常运行维护	给排水系统	/	定期对机关办公区域给排水系统进行检查、维护和保养，保证各种管道、阀门、水泵、电机等完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏。
			按规定对机关办公区域二次供水蓄水池设施进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。
			如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知机关办公区域各单位。
			机关办公区域排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡现象发生。
			遇有停水事件，社会化服务机构维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。
	单级离心泵	冷冻水循环泵、冷却水循环泵、消防、喷淋泵等	清理设备表面灰尘、垃圾。
			水泵叶轮、电机轴无卡死，联轴器无松动。
			水泵运行正常、无异响。
			止回阀正常运作。
			测试电机绝缘确保绝缘安全。以上为每周 1 次。
	多级离心泵	地源系统补水泵、中央空调冷却水补水泵、变频器供水 CR 泵组等	清理设备表面灰尘、垃圾。
			检查并紧固电机接线牢固，检查绝缘确保绝缘安全。
			水泵运行正常、无异响。
			止回阀运行正常。以上为每周 1 次。
	水泵电柜及传感器、仪表等	/	检查电柜内灰尘、垃圾。
			水泵配电柜各个元器无老化发热。
			仪表正常运行。

表B.1 给排水设备运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
日常运行维护	集水井污水泵	/	液位开关正常运行。
			清理集水井内水泵及液位开关上的垃圾。
			集水井盖板、排污管道无破损、锈蚀情况。
			检查集水井配电柜各个元器无老化发热。
			止回阀、软管连接无老化、开裂。以上为每月1次。
	太阳能设备	/	控制电柜开关面板按钮无损坏，各类水泵、循环泵手自动转换开关能进行转换。
			循环泵运行正常，无发热、漏水现象。
			太阳能水温在设定温度。
			太阳能吸热管无破损、排气阀无漏水。
			各类管道无破损漏水情况。
			太阳能空气源机组运行正常，无报警。
			太阳能水箱无漏水、保温层无脱落。
			机房内无杂物垃圾。以上为每天3次。
	生活水泵房设备	/	水箱水位在规定范围内，浮球阀正常。
			水泵工作正常，无异响或温度异常情况。
			水泵出水压力正常。
			各管路无锈蚀、跑冒滴漏等情况。
			除湿机正常运行（湿度40%~60%）。
			集水井正常，无故障指示或跳闸。
			供电配电箱、变频控制柜正常，无异味、元器件损坏等情况。
			水泵房照明、卫生环境干净整洁。以上为每天1次。
	隔油池设备	/	做好隔油池清捞冲洗工作。
			管道无渗漏。
			清洁隔油池及附属设施表面污渍。
			清洁房间卫生。
			清洁周边环境及地面水渍。
			控制箱在自动位置。
			提升泵正常工作，无噪声情况。以上为每周1次。

表B.1 给排水设备运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
日常运行维护	楼层公共区域水设施设备	卫生间	台盆外观、龙头本体及出水正常。
			台盆龙头冷热水管无锈蚀、渗水。
			台盆下水通畅、管道无漏水。
			管道角阀、闷头无锈蚀、渗水。
			地漏下水通畅、无反味。
			小厨宝本体及进水管无锈蚀、渗水。
			小便池下水正常通畅。
			小便池冲水管路及阀体正常。
			蹲坑、坐便器本体及冲水管路无渗水。
			顶部无漏水痕迹。以上为每月 3 次。
		茶水间	龙头本体、进水管及出水正常。
			台盆下水通畅、管道无漏水。
			管道角阀、闷头无锈蚀、渗水。
			地漏下水通畅、无反味。
			开水炉本体及进水管路正常。以上为每月 3 次。
设备年度保养	单级离心泵	冷冻水循环泵、冷却水循环泵、消防、喷淋泵等	调整水泵同心度。
			电机轴承加注润滑脂。
			紧固电机接线。
			紧固水泵所有地脚螺丝到规定扭矩并做好防锈措施。
			紧固水泵进出口支撑牢靠、无变形。
			泵头无受力下沉情况。
			试运行水泵（消防、喷淋泵除外），运行电压无偏差、三相电流平衡、工作压力在工作点无波动。
			试运行时检查泵体振动、异响、电机噪音、电机轴承温度、定子温度等正常。
			电机热保护传感器在规定阻值内。
			对水泵设备油漆裸露部位进行除锈，补漆等工作。以上为每半年 1 次。

表B.1 给排水设备运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
设备 年度 保养	多级 离心泵	地源系统 补水泵、 中央空调 冷却水补 水泵、变 频器供水 保养CR泵 组等	检查水泵泵轴跳度、磨损情况等。
			水泵旋转组件无卡带、磨损、泄漏情况。
			电机轴承加注润滑脂（11KW 以上每 1 万 h 更换轴承，11KW 以下每 2 万 h 更换轴承）。
			集装式机械密封无磨损、泄漏。
			紧固水泵所有地脚螺丝到规定扭矩并做好防锈措施。
			紧固水泵进出口支撑牢靠、无变形。
			泵头无受力下沉情况。
			试运行水泵，运行电压偏差、三相电流平衡、工作压力在工作点无波动。
			试运行时检查泵体振动、异响、电机噪音、电机轴承温度、定子温度等正常。
			电机热保护传感器在规定阻值内。
			对水泵设备油漆裸露部位进行除锈，补漆等工作。以上为每半年 1 次。
	水泵电柜 及传感 器、仪表 等	/	整理电柜内的电线、电缆。
			紧固所有连接端子，确保连接可靠、无虚接。
			更换（除水泵电柜）过滤网。
			测试热保护、漏电保护、缺相保护动作，确保所有电柜的保护功能正常。
			变频器控制柜清洁 PLC 和变频器灰尘，检查设置程序和参数，以上为每年 1 次。
	集水井污 水泵系统	/	整理电柜内的电线、电缆。
			紧固所有连接端子，确保连接可靠、无虚接。
			更换（除集水井电柜）过滤网。
			测试热保护、漏电保护、缺相保护动作，确保所有电柜的保护功能正常，以上为每半年 1 次。

表B.1 给排水设备运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
设备 年度 保养	太阳能设 备保养	/	电柜控制柜各个元器件、开关检查，接头处紧固。
			太阳能水箱清洗（每年 1 次）。
			太阳能排气阀检查更换。
			太阳能吸热管检查更换。
			各类管道破损维修保养。
			太阳能空气源机组保养（配合厂家）。
			机房卫生清理，以上为每半年 1 次。

附 录 C
(规范性)
供电设备监控维护

供电设备监控维护管理要求见表C.1。

表 C.1 供电设备监控维护管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
供电设备 监控维护	变配电系统	/	制定机关办公区域临时用电管理措施； 限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知产权人； 遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施； 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告； 按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录； 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确； 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常； 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求； 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常； 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠； 变（配）电系统联络自切正常。
	应急供电系统	/	按规定的周期对机关办公区域发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好； 定期启动及维护备用发电机（组），确保随时应急启用； 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常； 自动转换开关状态显示完好，动作正常； 定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态； 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。
	安全防范系统	中央监控系统	机关办公区域摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁； 画面分割器工作正常、整洁； 录入设备工作正常、整洁； 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁； 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚； 监控的录入资料应至少保持 90 d，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
		巡更系统	机关办公区域工作站工作正常、整洁； 巡更器具工作正常； 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

表C.1 供电设备监控维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
供电设备 监控维护	安全防范 系统	周界报警 系统	机关办公区域工作站工作正常、整洁； 报警探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁； 报警器设防功能正常。
		对讲系统	机关办公区域基站线路无损、工作正常、整洁； 天线安装牢固、工作正常。
	变电日常管 理	值班管理	值班人员需经专业培训，熟悉变电所设备性能、运行方式及操作规程， 持证上岗； 落实 24 h 不间断值班制度，每班值班人员至少 2 人，每天最长值班时间 不应超过 12 h，值班人员无故不应擅离岗位； 值班人员应正确穿着工作服、正确穿戴防护器具，遵守劳动纪律，禁止 违章作业； 值班期间定期巡查高低压设备运行情况，发现异常及时处理并报告； 交接班，交班人员需完成设备检查、记录整理，确保模拟图与实际相符； 接班人员提前到岗，掌握交班情况，核对设备状态、运行方式、检修任 务等；交接班双方确认所有信息后签字确认。交接时若发生事故，由交 班人员处理，接班人员协助，事故处理完毕后再交接； 除变电所值班人员和业务处（科）室明确的人员外，其他外来人员无故 不应擅自进入变电所。除变电所值班人员外，其他人员进入应登记并由 变电所人员陪同。
		安全管理	变电所内部设置应符合 GB 50053，值班室内摆放整齐，严禁使用大功率 电器； 建立安全责任制，明确各级人员安全职责； 定期进行安全培训教育，新上岗人员考核合格后上岗，特种作业人员持 证上岗； 定期安全检查，对安全隐患限期整改，事故处理后及时分析原因，制定 防范措施； 经同意进入变电室（站）的人员，应在来所人员登记记录上登记； 变电室（站）一旦发生人身、设备事故，应妥善保留现场，及时报告有 关部门； 变电室（站）周围不应堆放煤、灰、垃圾及易燃物品，并保证维护、抢 修通道畅通； 变电室（站）临街窗户应做好安全防护。

表C.1 供电设备监控维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
供电设备 监控维护	变电日常管 理	工具管理	工器具管理可根据具体情况设兼职保管员或由变电室（站）负责人负责。
			一般工具使用管理： a) 专用工具和公用工具，应放在工具箱或指定地点，按班移交； b) 携带型仪表只允许在所内由值班人员使用，不应外借给其他人员使用； c) 工器具丢失、损坏，根据情况由当值值班人员负责。
			安全用具管理： a) 安全用具属变电所专用工具，禁止作为其它用途，应存放在柜内或固定地点； b) 绝缘用具（绝缘靴、绝缘手套、绝缘棒、高压验电器）应编号，按照安全规程规定使用和定期试验。值班人员应将定期试验情况做记录，对不合格的绝缘用具当即报废，不应存放在使用地点； c) 各种标示牌、围栏绳等存放整齐； d) 接地线均应编号，对号存放，有松股断股随时处理，保持完整； e) 安全用具在使用后应物归原处存放。
			消防器具使用管理： a) 消防器具为专用工具，应存放在消防专用工具指定地点，由专人负责，不应作其它用途使用； b) 消防器具应保持完好、充足、如有过期失效或损坏，应报有关部门及时处理； c) 值班人员平时不应随意打开灭火器。
	变电运行管 理	巡查检查	巡查检查时，应至少 2 人同行，相互配合检查。
			巡检应提前明确检查内容、路线及任务分工，了解主要设备负荷。 设备巡检时要求人员做好安防措施，认真仔细进行。主要巡检变压器、电压互感器和电流互感器、消弧线圈和电抗器、并联电容器、阻波器和耦合电容器、断路器、隔离开关、母线机绝缘子、电力电缆、避雷器（避雷针）、直流系统、二次回路、保护装置、房屋结构等，必要时还应对变电所母线温度进行监测。 设备巡检一般安排在交接班和高峰负荷时段，频次按各单位设备及负载实际确定。每周至少落实 1 次晚间闭灯检查，即夜间关闭变电所内灯光，检查各进出线头及设备有无隐患。

表C.1 供电设备监控维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
供电设备 监控维护	变电运行管理	两票管理 (操作票、工作票)	变电所设备操作严格遵守操作票、工作票制度； 倒闸操作应填写操作票，经审核无误后执行，操作前应进行模拟操作； 检修、试验等操作时应提前拟制计划，报甲方单位和供电公司审核同意后，编写工作票和操作票。
	变电设备管理	定期维护	<p>月度维护：</p> <p>a) 避雷器。检查避雷器外观有无破损、裂纹，瓷套有无脏污、放电痕迹；</p> <p>b) 蓄电池。检查蓄电池外观，有无爬碱、变形、鼓胀现象；</p> <p>c) 红外测温。全站设备红外测温，记录数据；</p> <p>d) 设备室通风装置。检查通风装置运行情况，包括风机是否正常运转及电源开关、控制线路是否正常；</p> <p>e) 继电保护及自动装置。核对定值项是否与保护屏名称统一，有无保护及自动装置动作或告警、停运的保护告警信息。</p>
			<p>季度维护：</p> <p>a) 事故照明系统。断开事故照明的交流电源进线开关，观察事故照明灯是否自动切换至直流电源供电并正常亮起；</p> <p>b) 直流供电系统。检查直流系统馈电屏的空气开关是否处于合位。直流回路各连接点紧固，无发热、氧化现象，分合闸电缆符合要求。</p>
			<p>半年维护：</p> <p>a) UPS 电源性能。检查 UPS 电源运行状态，包括输入电压、输出电压、电流等参数是否正常；</p> <p>b) UPS 电源供电模式检测。断开 UPS 交流输入电源测试，检查 UPS 能否自动切换到直流输入供电，切换后各参数是否正常。断开 UPS 交、直流输入电源测试，检查 UPS 能否自动切换到旁路供电，切换后各参数是否正常。</p>

表C.1 供电设备监控维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
供电设备 监控维护	变电设备管理	预防性试验	<p>此项由具备相应资质的电力公司实施。</p> <p>a) 依照 DL/T 596、国家和行业有关标准、规范及设计资料对高压设备进行试验试验。对二次系统保护整定校验；</p> <p>b) 依据相关国家和行业有关标准，变电所内安全用具绝缘手套分高压和低压两种，用于电气操作，如验电、倒闸操作。绝缘安全工器具应定期进行预防性试验，如绝缘手套、绝缘靴每半年试验 1 次，携带型短路接地线每 5 年试验 1 次。</p>
		反事故措施	<p>摸清底数。搜集变电所设备清单、运行参数、历史事故记录、相关法律法规及技术标准。</p> <p>分析现状。根据搜集到的情况，综合分析可能发生的事故类型（如设备故障、停电、火灾、雷击等），评估其发生概率和危害程度。</p> <p>编写预案。预案编制应内容详实、结构完整、逻辑清晰、措施明了。</p> <p>措施落实。在大型作业（如：预防性试验等）前制定切实可行的反事故措施。</p>
	变电应急管理	缺陷整改	<p>信号响应：事故发生后，值班长立即复位音响信号，指派人员记录故障现象（声音光字牌、表计、开关状态）。</p> <p>初步判断：主副职人员现场检查一、二次设备，核对信号与设备状态，初步分析故障类型。</p> <p>汇报调度：值班长向调度简要汇报故障情况，提出处理方案建议，按调度指令开展处置。</p> <p>故障处置：隔离故障设备，恢复非故障区域供电，做好安全措施（如接地线、隔离围栏）。</p> <p>后续工作：处理告一段落后，详细记录事故过程，向单位领导与调度提交书面报告，分析事故原因。</p>
		双电源配电箱	风机运行无异响、无抖动、出风量正常；外观完整；配电箱无异常；时控器校时。以上均每月检查 2 次。
	用电设备日常巡查	非机动车停车场充电及照明设施	供电配电箱内部开关正常；车库照明设施正常，插座完好，插座防水盒无损坏；紧固配电各桩头；车库范围内无其他安全隐患。以上均每周检查 1 次。
		电表箱	电表显示正常；电表箱外观无破损。以上均每月检查 2 次。
		公共照明配电箱	开关外观无损坏；开关无异味；无其他异常现象。以上均每月检查 2 次。
		T 接箱	无异味；无发热现象；无其他异常现象。以上均每月检查 2 次。

表C.1 供电设备监控维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
供电设备 监控维护	用电设备日 常巡查	插接箱	开关外观无损坏；开关无异味；无其他异常现象。以上均每月检查2次。
		强电间	地面卫生；用电情况正常；无漏水；无异味、发热现象；所有电柜清洁情况。以上均每月检查2次。
		母线槽	检查各点连接温度完好情况。每年2次。
	用电设备保 养	双电源配电箱	清洁柜内灰尘；开关螺丝紧固；开关电流、电压正常；检查开关相间绝缘、对地绝缘，并做好记录。以上均每年1次。
		风机类	外观全面检查，并记录；检查各部况及接触情况；进出线和配线无破损及老化情况；温度正常，无局部过热；电动机运转稳定；三相电流和输入功率正常；三相电压、电流平衡，无波动现象；两相电机检查电容；清洁内部灰尘。以上均每年1次。
		电表箱	清洁柜内灰尘；开关螺丝紧固；检查开关电流、电压。以上均每年1次。
		公共照明配电箱	清洁柜内外灰尘；开关螺丝、零线、接地线紧固；检查开关电流、电压；浪涌器熔芯无损坏；漏电开关动作正常；检查开关出线电流、电压、绝缘值，并做好记录。以上均每年1次。
		T接箱	清洁柜内外灰尘；铜牌螺丝紧固；熔芯及底座完好；检查出线电流、电压、绝缘值，并做好记录；挡板、绝缘子无损坏。以上均每年1次。
		插接箱	清洁柜内外灰尘；开关螺丝紧固；检查出线电压、电流、绝缘值，并做好记录；插接箱与母线槽连接处温度无异常。以上均每年1次。
		强电间	桥架盖板无缺失损坏；电柜门锁无损坏并做好记录；强电间门锁无损坏；电柜内照明线路、动力线路接线处螺丝紧固；电柜内卫生清洁除尘。以上均每年1次。

附 录 D
(规范性)
电梯运行维护

电梯运行维护管理要求见表D.1。

表 D.1 电梯运行维护管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行 维护	电梯系统	/	保证机关办公区域至少 1 台电梯 24 h 运行，电梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。
			通风、照明及附属设施完好。
			电梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行。
			应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。
			电梯发生一般故障，专业维修人员应在规定时间内到场修理，发生电梯困人或其他重大事件时，服务人员应及时处理，专业维修人员在第一时间内到达现场进行抢修。
	季度保养	机房、滑轮间环境	<p>进入机房的通道应畅通，通道照明工作正常；</p> <p>机房门应有足够的尺寸和强度，且不应向房内开启，门外侧应有“机房重地、闲人莫入”的标志；</p> <p>机房门锁应能从机房内不用钥匙也能打开；</p> <p>机房不应用于电梯以外的其它用途，不应放置与电梯无关的设施或物品；</p> <p>机房通风应良好，门窗应防风雨，机房温度应在 5℃～40℃之间；</p> <p>机房应有合适的消防设施；</p> <p>机房地面有任何深度大于 0.5 m，宽度小于 0.5 m 的凹坑或者任何槽坑时，均应盖住；</p> <p>机房内应有永久性的电气照明，机房地面上的照度不应小于 200 lx；</p> <p>机房内靠近入口（或多个入口）处的适当高度应设有一个开关，控制机房照明，开关应可靠固定，接线正确；</p> <p>机房照明电源应与电梯主电源分开；</p> <p>机房内应设有详细的说明，指出电梯万一发生故障时应遵循的规程，尤其应包括手动或电动紧急运行操作装置和层门开锁钥匙的使用说明；</p> <p>机房内的各主开关，照明开关，均应设置标志以便于区分。</p>

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行 维护	季度保养	手动紧急操作装置	手动紧急操作装置应齐全； 松闸扳手为红色，盘车手轮为黄色，对于可拆卸式的盘车手轮，应有一个电气安全装置，最迟在盘车手轮装上驱动主机时动作，并放置在机房内容易接近的明显部位； 盘车手轮上应有电梯运行方向的箭头和文字说明； 手动紧急操作装置动作应灵活； 手动紧急操作说明齐全，张贴在手动紧急操作装置旁边。
		曳引机电动机	驱动主机工作正常，运行时无异常噪音和震动； 曳引轮外侧应涂成黄色。
		制动器 各销轴部位	各销轴固定可靠，无严重油污，润滑适当，转动灵活； 销轴防脱落部件应齐全，安装正确。
		制动器间隙	电梯运行时制动衬与制动轮无摩擦； 制动衬表面与制动轮表面的间隙应符合制造单位的技术要求。
		编码器	表面清洁； 固定可靠、无松动； 接线可靠，无破损、老化现象。
		限速器各销轴部位	各销轴固定可靠，无严重油污，润滑适当，转动灵活。
		轿顶	轿顶应清洁，无油污和杂物； 轿顶应有足够的强度，在轿顶的任何位置上，应能支撑2个人的体重； 轿顶应有一块不小于0.12 m ² 的站人用的面积，其短边不应小于0.25 m； 如有护栏时，护栏的设置应满足制造标准的要求，并有关于俯伏或斜靠护栏危险的警示符号或须知，固定在护栏的适当位置； 固定在轿顶上的滑轮和/或链轮应按制造标准的要求设置防护装置，固定可靠。

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行维护	季度保养	轿顶检修开关、急停开关	<p>轿顶检修开关、急停开关外观完好，固定可靠，接线正确；轿顶应装设一个易于接近的检修运行控制装置，并且符合以下要求：</p> <p>a) 由一个符合电气安全装置要求，能够防止误操作的双稳态开关（检修开关）进行操作；</p> <p>b) 一经进入检修运行时，即取消正常运行，只有再一次操作检修开关，才能使电梯恢复正常工作；</p> <p>c) 依靠持续按压按钮来控制轿厢运行，此按钮有防止误操作的保护，按钮上或其近旁标出相应的运行方向；</p> <p>d) 该装置上设有一个停止装置，停止装置的操作装置为双稳态、红色并标以“停止”字样，并且有防止误操作的保护；</p> <p>e) 检修运行时，安全装置仍然起作用。</p> <p>轿顶应当装设一个从入口处易于接近（距层站人口水平距离不大于1 m）的停止装置，停止装置的操作装置为双稳态、红色并标以“停止”字样，并且有防止误操作的保护。如果检修运行控制装置设在从入口处易于接近的位置，该停止装置也可以设在检修运行控制装置上；</p> <p>停止装置应能停止电梯并使电梯保持在非服务的状态，每季度1次。</p>
		导靴上油杯	<p>油杯固定可靠，无破损，油毡、油绳应齐全，油毡磨损量不超过制造单位要求；</p> <p>油杯内油量适当。</p>
		对重块及其压板	对重块无松动，压板紧固。
		井道照明	<p>井道内应设有永久性的电气照明装置，在机房内易于接近处应设有照明开关；</p> <p>井道照明开关应可靠固定，正确接线；</p> <p>井道照明开关上或附近应有清晰明显的标志；</p> <p>井道照明电源应与电梯驱动主机电源分开；</p> <p>井道照明应这样设置：距井道最高和最低点0.5 m以内各装设一盏灯，再设中间灯。对于部分封闭的井道，如果井道附近有足够电气照明，井道内可不设照明；</p> <p>在所有的门都关闭时，在轿顶面和底坑地面以上1 m处的照度至少为50 lx；</p> <p>如果电梯其它部位也设置有可以控制井道照明的开关，那么这些开关应能分别独立控制井道照明。</p>

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行维护	季度保养	轿厢照明、风扇、应急照明	<p>轿厢应设有永久性的电气照明装置、通风装置、应急照明，如果电气照明是白炽灯，至少要有 2 只并联的灯泡；</p> <p>在轿厢内或者机房内易于接近处应设有照明和风扇开关；该开关应与电梯驱动主机电源分开；</p> <p>轿厢照明和风扇开关应可靠固定，正确接线，轿厢照明和风扇开关上或附近应有清晰明显的标志；</p> <p>轿厢控制装置上和轿厢地板上的照度宜不小于 50 lx；</p> <p>运行过程中轿厢照明应连续；</p> <p>应急照明应由可充电的应急电源供电，当正常照明电源中断时，能够自动接通紧急照明电源。</p>
		轿厢检修开关、急停开关	<p>轿厢检修开关、急停开关外观完好，固定可靠，接线正确；</p> <p>轿厢内如有检修运行操作装置，应符合以下要求：</p> <p>a) 一个双稳态开关（检修开关）进行操作；</p> <p>b) 一经进入检修运行时，即取消正常运行，只有再一次操作检修开关，才能使液压电梯恢复正常工作；</p> <p>c) 依靠持续按压按钮来控制轿厢运行，按钮上或其近旁标出相应的运行方向；</p> <p>d) 该装置上设有一个停止装置（急停开关），停止装置的操作装置为双稳态、红色并标以“停止”字样；</p> <p>e) 检修运行时，安全装置仍然起作用；</p> <p>f) 当轿顶检修控制装置将电梯置于检修状态时，轿厢内应不能再操作液压电梯检修运行；</p> <p>g) 停止装置（急停开关）应能停止电梯并使电梯保持在非服务的状态。</p>
		轿内报警装置、对讲系统、警示标识	<p>轿厢内应装设乘容易于识别和触及的报警装置，该装置应采用一个对讲系统以便与救援服务持续联系；</p> <p>电梯行程超过 30 m 时，轿厢和机房之间应设置对讲装置；</p> <p>报警装置、对讲系统应由可充电的应急电源供电。</p>
		轿内显示、指令按钮	<p>显示清晰，功能正确；</p> <p>按钮齐全，固定可靠，按钮标志与其对应功能一致，按钮灯显示清晰。</p>
		轿门安全装置（安全触板、光幕、光电等）	<p>轿门安全装置应固定可靠，动作灵敏无阻碍；</p> <p>安全装置的功能在轿门运行的整个行程内有效（每个主动门扇的最后 50 mm 行程除外）。</p>

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行维护	季度保养	轿门门锁电气触点	轿门门锁清洁无污物，固定可靠，动作灵敏无阻碍； 无扭曲变形、锈蚀、破损等，触点表面无污垢、积炭等； 触点接触良好，接线正确、可靠、无破损老化现象。
		轿门运行	运行中无脱轨、机械卡阻或行程终端时错位； 导向装置和应急导向装置固定可靠； 轿门及轿门部件无松动、锈蚀、破损和变形。
		轿厢平层精度	平层精度应符合有关标准或制造单位技术要求。
		层站召唤、层楼显示	层站显示清晰，正确； 层站按钮齐全，固定可靠，按钮标志与其对应功能一致，按钮灯显示清晰。
		层门地坎	层门地坎固定可靠，无变形，地坎内无杂物。
		层门自动关门装置	当轿厢在开锁区域之外时，层门自动关闭装置在没有外力作用下应能使层门自动关闭； 层门关闭时应无阻碍； 如采用重块作为自动关门装置时，应有防止重块坠落的措施。
		层门门锁自动复位	动作灵敏无阻碍，部件无缺失； 用层门钥匙打开手动开锁装置释放后，层门门锁能自动复位。
		层门门锁电气触点	层门门锁清洁无污物，固定可靠，动作灵敏无阻碍； 无扭曲变形锈蚀破损等，触点表面无污垢、积炭等； 触点接触良好，接线正确、可靠、无破损老化现象。
		层门锁紧元件啮合长度	层门门锁触点接通前，门锁啮合长度不小于 7 mm； 门锁触点接通后，门锁锁紧原件应仍有一定的行程； 保持门锁锁紧的元件应无缺失并动作灵敏有效。 杂物电梯门锁啮合长度不小于 5mm，每季度 1 次。
		底坑环境	底坑内应清洁，无杂物及严重油污； 底坑无渗水、积水； 距底坑地面 0.5 m 内装设一个照明，底坑地面以上 1 m 处的照度不小于 50 lx； 底坑爬梯（如有）应固定可靠。
		底坑急停开关	急停开关固定可靠，外观无破损； 急停开关应为双稳态，操作装置（如有）应是红色，并标有“停止”字样； 急停开关应能停止电梯使电梯保持在非服务的状态； 不进入地坑也应能操作急停开关； 急停开关接线可靠、正确。

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行维护	季度保养	层门门导靴	固定可靠，无松动； 运行顺畅，无卡阻，以上为每月 1 次保养。
		减速机 润滑油	减速机内油量要适宜； 除蜗杆伸出端外均无渗漏。
		制动衬	制动衬表面应清洁，无油污； 制动衬磨损量不应超过制造单位要求。
		位置脉冲 发生器	固定可靠，表面清洁无灰尘； 接线可靠，无松动。
		选层器动静 触点	选层器固定可靠，无晃动； 动静触点表面清洁，无灰尘； 动静触点工作正常，表面无烧蚀。
		曳引轮槽、曳 引钢丝绳	曳引轮槽和曳引钢丝绳表面应清洁，不应粘有尘渣等污物； 曳引钢丝绳张力应均匀；任何一根绳的张力与所有绳之张力平均值的偏差均不大于 5%。
		限速器轮槽、 限速器钢丝绳	限速器轮槽和钢丝绳表面应清洁，不应粘有尘渣等污物。
		靴衬、滚轮	导靴固定可靠，无严重油污，靴衬磨损量不超过制造单位要求； 滚轮架固定可靠，滚轮表面无油污、变形、老化等现象，活动部位润滑适当，磨损量不超过制造单位要求。
		验证轿门关 闭的电气安 全装置	外观无破损，固定可靠，接线正确，电气线路无老化破损； 电气触点接触良好； 电气安全装置的活动与固定部分的相对位置应能使其电气触点可靠断开或接触； 轿门未关闭前，电梯应不能继续运行或不能启动。
		层门、轿门系 统中传动钢 丝绳、链条、 胶带	传动用钢丝绳应清洁无油污，无断丝、变形等现象； 传动用链条应无严重油污，无锈蚀、破损等现象，张力符合制造单位的要求，润滑适当； 传动用胶带应清洁无油污，无变形、破损等现象，张力符合制造单位的要求，每季度 1 次。
		层门门导靴	层门门导靴固定可靠，磨损量不超过制造单位要求。

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行 维护	季度保养	消防开关	消防开关应设在基站或者消防撤离层，防护玻璃应完好，并且标有“消防”字样； 消防开关动作后，电梯应取消所有运行指令，在就近层站平层后不开门直接返回指定撤离层后开门待命。
		耗能缓冲器	缓冲器固定可靠，柱塞有防尘防锈措施，油量适宜； 电气安全装置固定可靠，安装位置正确，外观无破损，动作灵敏，接线可靠； 缓冲器动作后，电气安全装置应能使电梯不能继续运行或不能启动； 耗能型缓冲器液位应正确，有验证柱塞复位的电气安全装置。
		限速器张紧轮装置和电气安全装置	张紧轮装置安装正确，固定可靠，无严重油污； 张紧轮动作灵活，运转时无异声，润滑适当； 电气安全装置固定可靠，安装位置正确，外观无破损，动作灵敏，接线可靠； 导向装置无阻碍。
	半年度保养	电动机与减速机联轴器螺栓	连接可靠，无松动。
		曳引轮、导向轮轴承部	无异常声音和振动、轴承润滑良好。
		曳引轮槽	磨损量不超过制造单位要求。
		制动器上检测开关	开关及接线固定可靠，无破损； 开关动作灵活，间隙适当。
		控制柜内各接线端子	各接线端线号齐全、清晰； 各接线绑扎整齐，接线紧固。
		控制柜各仪表	各仪表固定可靠，显示正常。
		井道、对重、轿顶各反绳轮轴承部	无异常声音和振动、轴承润滑良好。

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行维护	半年度保养	曳引绳、补偿绳	无严重油污，无变形、扭曲； 出现下列情况之一时，应及时更新： a) 出现笼状畸变、绳芯挤出、扭结、部分压扁、弯折； b) 断丝分散出现在整条钢丝绳，任何一个捻距内单股的断丝数大于4根；或者断丝集中在钢丝绳某一部位或一股，一个捻距内断丝总数大于12根（对于股数为6的钢丝绳）或者大于16根（对于股数为8的钢丝绳）； c) 磨损后的钢丝绳直径小于钢丝绳公称直径的90%。采用其他类型悬挂装置的，悬挂装置的磨损、变形等应不超过制造单位设定的报废指标。
		曳引绳绳头组合	清洁，无严重油污； 绳头组合各部件齐全、无破损、变形。
		限速器钢丝绳	无严重油污，无变形、扭曲； 磨损量、断丝数不超过制造单位要求。
		层门、轿门门扇	层门、轿门门扇各间隙应满足以下要求： a) 门扇之间及门扇与立柱、门楣和地坎之间的间隙，乘客电梯应不大于6 mm；载货电梯应不大于8 mm，使用过程中由于磨损，允许达到10 mm； b) 在水平移动门和折叠门主动门扇的开启方向，以150 N的推力施加在最不利的点，两门扇间的间隙对于旁开门不大于30 mm，对于中分门其总和应不大于45 mm。 门扇外观清洁，无影响正常使用的变形。
		对重缓冲距	对重缓冲距应大于上极限动作距离，同时应小于允许最大越程距离； 在对重缓冲器附近，应清晰标识缓冲距的允许范围。
		补偿链（绳）与轿厢、对重接合处	固定可靠，无变形扭曲； 接合处的连接方法应满足制造单位的技术要求。
		上下极限开关	固定可靠，外观无破损； 表面应清洁，无灰尘，接线无破损，严重老化； 位置安装正确，应在对重或轿厢撞板碰到缓冲器之前动作；并在缓冲器被压缩期间保持动作状态； 当极限开关动作时，应使电梯驱动主机停止运转并保持其停止状态。
		减速机润滑油	齿轮油无混浊、发黑现象，里面没有颗粒状杂质。
		控制柜接触器、继电器触点	固定可靠，外观无破损、缺失，表面无积灰；半年1次； 运行时无异常声音； 动作结构灵活，触点接触良好。

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行维护	年度保养	制动器铁芯（柱塞）	表面清洁、无污垢； 润滑良好，动作灵活； 磨损量不超过制造单位要求。
		制动器制动弹簧压缩量	表面无锈蚀和裂缝； 压缩量符合制造单位要求。
		导电回路绝缘性能测试	动力电路、照明电路和电气安全装置电路的绝缘电阻应符合下述要求： a) 标称电压为安全电压时，测试电压为 250 V，绝缘电阻 $\geq 0.25 \text{ M}\Omega$ ； b) 标称电压 $\leq 500 \text{ V}$ 时，测试电压为 500 V，绝缘电阻 $\geq 0.50 \text{ M}\Omega$ ； c) 标称电压 $> 500 \text{ V}$ 时，测试电压为 1000 V，绝缘电阻 $\geq 1.00 \text{ M}\Omega$ 。
		限速器安全钳联动试验	限速器应在校验合格有效期内； 轿厢空载，以检修速度下行，进行限速器-安全钳联动试验，限速器、安全钳动作应可靠。
		上行超速保护装置动作试验	当轿厢上行速度失控时，轿厢上行超速保护装置应动作，使轿厢制停或者至少使其速度降低至对重缓冲器的设计范围；该装置动作时，应使一个电气安全装置动作。
		轿顶、轿厢架、轿门及其附件安装螺栓	各螺栓应齐全，固定可靠。
		轿厢和对重导轨支架	各螺栓应紧固、无松动。
		轿厢和对重导轨	导轨无扭曲变形，无严重油污； 导轨连接板和压板应固定可靠无松动。
		随行电缆	表面清洁无严重油污，无变形、扭曲、破损； 随行电缆应避免与限速器绳、选层器钢带、限位与极限开关等装置干涉，当轿厢压实在缓冲器上时，电缆不应与地面和轿厢底边框接触。
		层门装置和地坎	各安装螺栓固定应可靠； 层门和地坎无影响正常使用的变形； 地坎槽无过度磨损。

表D.1 电梯运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
电梯运行 维护	年度保养	超载保护装置	电梯应设置超载保护装置，在轿厢内的载荷超过 110%额定载重量（超载量不少于 75 kg）时，能够防止电梯正常启动及再平层，并且轿内有音响或者发光信号提示，动力驱动的自动门完全打开，手动门保持在未锁状态。
		安全钳钳座	安全钳固定可靠、无松动； 钳座内应无严重油污，钳块动作机构应灵活无阻碍。
		轿底各安装螺栓	各螺栓应紧固，无松动。
		缓冲器	固定可靠，无松动。

附 录 E
(规范性)
空调系统运行维护

空调系统运行维护管理要求见表E. 1。

表 E. 1 空调系统运行维护管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
空调系统运行维护	空调系统	/	机关办公区域空调系统运行正常，室外机运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。 空调系统停机期间，加强维护保养，对末端滤网等进行清洗、消毒（每年2次）。
		/	机关办公区域空调系统出现运行故障后，社会化服务机构维修人员第一时间到达现场维修，一般故障2 h内解决，其他情况1 d内解决，特殊情况报备后实施维修。
	日常管理	日常巡查	定期巡查办公室、公共区域、餐厅人流量大的区域空调。检查空调内机出风口温度是否正常、铜管是否裸露。每日巡查空调外机区域查看是否存在故障或安全隐患。如发现异常，及时停机，并告知相关部门停机因果，加急抢修。
		温度管理	按照规定温度控制标准：所有公共建筑内的单位，除医院等特殊单位以及在生产工艺上对温度有特定要求并经批准的用户之外，夏季室内空调温度设置不应低于26℃，冬季室内空调温度设置不应高于20℃，一般情况下，空调运行期间禁止开窗。
		设备状态	空调设备外观无破损、变形，表面清洁，无灰尘、污渍等；空调运行时无异常噪音、振动、漏水，各功能按键、遥控器操作面板灵敏且有效。
		记录管理	对日常巡查、人员身体状况、人员精神状态、日常维修、空调保养、技能培训、安全教育，都记录在本，参与人员签字确认。台账记录要求真实、准确，便于追溯设备及人员情况，及时发现潜在安全风险。
		日常安全	空调用电线路符合国家标准，无老化、破损、私拉乱接现象。室外机电缆线应定期检查是否破损、老化现象。 办公室备有医疗急救包，藿香正气水等。雨天禁止带电维修。台风天禁止登高作业。

表E.1 空调系统运行维护管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
空调系统运行维护	维修管理	报修管理	空调维修符合规范，接报电话记录问题及维修地点，询问详细状况，熟知故障代码。携带对应维修工具及更换配件到达现场。维修时注意通风、禁止带电维修。
		现场管理	如维修空间有限，在办公区正上方维修前应告知对方会有污水杂质掉落，提前撤走纸质文件或电子元器件，提前断电。维修完毕后自行清理掉落的污水、灰尘、油污等，挪动过的沙发桌椅应摆放回原位。
		服务管理	维修公共区域需破顶维修，应联系相关部门和管理机构配合作业。建筑垃圾应及时清理、堆放在指定回收区。

附录 F
(规范性)
消防系统维护

消防系统维护管理要求见表F.1。

表 F.1 消防系统维护管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
消防系统 维护	消防报警与 灭火系统	/	对机关办公区域各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常，可随时启用。 各区域动火作业应有明确的审批权限，按规定要求进行动火作业的审批。遇紧急情况时（爆管、火警）应采取必要的预案处理措施。 定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。 定期维护消防报警主机，确保随时应急启用。
	消控室值班	/	实行每日 24 h 专人值班制度，每班不少于 2 人，值班人员应持证上岗。消防控制室值班人员值班期间，应随时检查消防控制室设施设备运行情况，做好消防控制室火警、故障和值班记录，对不能及时排除的故障应及时向消防安全归口管理部门报备。 消防控制室值班人员对接收到的火灾报警信号应立即确认。确认发生火灾的，应立即检查消防联动控制设备是否处于自动控制状态，同时拨打“119”火警电话报警，启动灭火和应急疏散预案，并报告单位消防安全责任人。
	维护保养规范	/	每月按消防维保相关要求做好消防设施设备维护保养，并规范出具维护保养报告。
	消防应急预案 及演练	/	建立完善灭火和应急疏散预案和演练制度，成立由消防安全管理人员、部门主管人员、消防控制室值班人员、保安人员、安防人员或志愿消防、微型消防站队员及其他在岗的从业人员组成的小组，并定期组织开展演练。
	安全管理	消防管理	应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好。
			机关办公区域应设置消防设施，保持消防通道畅通，明显位置设有消防设施平面示意图。
			定期对消防设备设施进行巡检、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。
			对易燃易爆等危险物品设专人专区管理。

附 录 G
(规范性)
保洁服务

保洁服务管理要求见表G. 1。

表 G. 1 保洁服务管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
保洁服务	/	/	机关办公区域环境卫生设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾分类处置收集点。
			清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。
			机关办公区域垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。污染物排放符合法律法规规定，外墙无污染。
			房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；办公楼楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；楼宇内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。按规定定期清洗楼宇物业外立面，保持建筑物外立面整洁。
			大理石特种保洁：采用专业石材清洁设备及专用药剂，对机关大厅区域内大理石地面依次开展全面除尘、规范清洗、精细抛光等专业化作业，保持地面洁净、光泽度良好且延长石材使用寿命。
			涉及政务服务等开放大厅管理有序、服务温馨、办事畅通，符合文明城市标准。
			机关办公区域内无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。
			对机关办公楼内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实。
	室内公共区域保洁	大厅	地面：每日清洁 2 次，无浮尘、无污渍、无积水，清洁后光洁明亮，每周清理缝隙 1 次；每半年晶面保养 1 次，石材地面光泽均匀。 设施与台面：每日清洁不少于 3 次，表面无积尘，拐角无蛛网，包边（支架）无手印；每日检查 1 次，设施设置统一，摆放整齐有序，标识制作规范，张贴醒目，设施设备无损坏、区域无杂物；每周处理 1 次包边（支架）氧化层、锈渍。 其他：垃圾桶每日擦拭表面 2 次，无灰尘、痰迹；每日清运垃圾 2 次，桶内垃圾不超筒身 1/2；接待或休息区沙发、茶几等每 2 h 整理 1 次，每日收工前深度清洁 1 次，按批次清理，随时保持清洁干净。

表G.1 保洁服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
保洁服务	室内公共区域保洁	走廊	<p>地面：每日循环清扫（每2 h巡回保洁1次），无垃圾、无污迹、无杂物；石材地面按每半年晶面保养1次，非石材地面无浮灰、无黏附物，无明显灰尘扬起。</p> <p>墙面与设施：墙面（3 m以下）每日擦拭1次，无手印、无污渍，墙壁玻璃每日擦拭1次（与墙面清洁同步），通透无水印、无灰尘；开关、消防栓标识每日擦拭1次，无积尘；垃圾桶实时清理（满3/4及清运），无外溢、无异味。</p>
		步梯	<p>台阶与扶手：台阶（平台）每日巡回清扫3次，无垃圾、无积水；扶手（眼见手及处）每日擦拭2次，无积尘；每周彻底清1次扶手缝隙、栏杆及台阶边缘，墙角无灰尘堆积，设施无损坏。</p> <p>通道：上下通道每日巡查清扫2次，保持通畅无杂物、无堵塞，地面无明显磨损痕迹，整体整洁且符合安全通行要求，各类标识每日擦拭1次，指引规范。</p>
		电梯轿厢	<p>轿厢本体：每日保洁不少于3次，地面无杂物、无污渍、无损坏；内壁、顶部、踢脚线每日擦拭1次（与保洁同步），无手印、无浮尘；楼层按钮、呼梯面板每日擦拭3次，无指纹、标识清晰、张贴规范；通常每半年1次轿厢地面镜面养护，保养后光泽均匀；通风口、灯具每周清洁1次，无积尘、无损坏；地毯每日吸尘1次，每周深度清洁1次，无污渍、破损。</p> <p>门体与周边：厅门、轿厢门每日擦拭2次，无手印、无氧化、无变形，门体开关顺畅；厅门周边每日巡回清扫3次，无垃圾、无积水，门坎每日清理2次（与门体擦拭同步），无异物，不影响门体正常运行。</p> <p>设备与消毒：根据需要进行消毒，每日消毒不少于3次，轿厢内无异味；消毒后记录留存，确保符合卫生标准。</p>
		公共茶水间	<p>台面与水槽：台面每日擦拭3次，无水渍、无食物残渣，水槽每日清洁2次，无积水、无异味，下水通畅；水龙头每周除垢1次，无破损漏水，无堵塞，出水顺畅。</p> <p>设备与器具：根据场地大小设置茶叶收集处和垃圾分类回收处，每日清理3次；电器外壳每日擦拭1次，无积尘、无水迹，设备功能每日开机前检查1次，通常上班时开，下班前关。</p> <p>地面与垃圾：地面每日清扫2次，每4 h巡回保洁1次，无积水、无污渍，垃圾桶（袋）每日清空并更换、消毒2次，无外溢、无黏附物。</p>
		公共卫生间	<p>洁具：马桶（蹲便器）每日擦拭清洁不少于3次，内外无污渍、无破损，冲水功能正常；卫生间垃圾桶定期清理；小便器内无尿碱、无杂物，冲水功能每日巡检1次（清洁时同步确认）；残疾人设施每日巡检1次（清洁时同步确认）无损坏，功能齐全；洗手台（盆）每日擦拭3次，无积水、无水垢，台面整洁，清洗用品（如洗手液、润肤露、擦手纸、消毒水、棉签等）每1 h巡查1次按需补充。</p> <p>环境：地面每日清扫2次，每2 h巡回保洁1次，干净干燥、无水渍、无杂物，墙面（3 m以下）每日擦拭1次，无污渍、无乱贴乱画；通风良好，无异味。</p> <p>设备：门窗每日擦拭1次，洁净无灰尘，灯具完好无积尘、无损坏，开关面板每日擦拭1次，干净无污；卷筒纸架、放物架、挂衣（包）钩等每日巡查1次（清洁时同步确认），按需设置、无损坏。</p> <p>消毒：每日消毒不少于3次，每1 h巡查1次，确保纸巾、洗手液等耗材及时补充，消毒记录留存完整。</p>

表G.1 保洁服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
保洁服务	室内公共区域保洁	接待室/会议室	接待设施：沙发、桌椅每日擦拭1次，无污渍、无积尘，靠垫/抱枕每日整理2次，摆放整齐；茶几每日擦拭2次，无杂物，表面洁净；照明灯具、空调出风口每周清洁1次，无灰尘；地面每日清扫2次，每3h巡回保洁1次，无垃圾、无浮尘，整体视觉整洁，无明显卫生死角，符合接待礼仪要求。 会议设施：会议桌椅每次使用后即时擦拭1次，每日全面清洁1次，无污渍、水渍、笔迹，地毯每日吸尘1次，每周深度清洁1次，无杂物、毛发；硬质地面每日清洁1次，每月抛光1次（石材地面），光亮无划痕，门窗玻璃每日擦拭1次，洁净无灰尘；音响设备、空调、灯光等表面每日擦拭1次，无积尘，桌椅及会议用品前后各整理1次，保持摆放整齐。
		通用保障标准	清洁时效：突发污渍（如咖啡渍、油渍）1h内响应处理，垃圾、积水实时清理，不滞留；垃圾桶内垃圾不超筒身1/2。 安全环保：清洁剂符合省标环保要求，不损伤墙面、地面及设施材质；清洁过程中如需要使用水、化学药等，即时设置警示标识，避免安全隐患。 效果持久：各区域清洁后，需维持至下一次清洁周期，无明显灰尘、污渍复现，整体洁净度统一。
	室外保洁	地面保洁	园区主干道、人行道、广场、停车场地面清扫，垃圾捡拾，油污、污渍清除，积水排除，每日3次，高峰时段每2h巡查捡拾1次；油污、顽固污渍发现后即时处理；春秋季节（落叶旺季）每2h清扫1次，非旺季每日清扫2次，大风、雨后1h内补清扫。地面无落叶堆积（单区域落叶不超过5片/m ² ），绿化带内无落叶散落，无落叶堵塞排水口。
		设施	休闲区桌椅、健身器材、标识标牌、路灯杆、监控杆清洁，每日巡查擦拭1次，每周深度清洁1次；垃圾桶（含底座）每日清洁1次，每周消毒1次；主干道周边宣传栏（画）每日擦拭1次，每周检查1次完好性。各类指引标识清晰准确，表面无灰尘、无破损。
		绿化配套	绿化带、花丛中垃圾捡拾，落叶清扫，每日1次，落叶季加密至每日2~3次；绿植表面灰尘擦拭（低矮绿植），每周1次。友情提醒标识每日巡查1次，确保摆放规范。
		公共区域	出入口岗亭、围栏、大门、台阶、坡道每日清洁2次，保持干净整洁；雨棚（遮阳棚）每月清洁1次，无灰尘堆积、无污渍、无落叶。
		外立面	低位（3m以下）幕墙玻璃、建筑外墙（一层）、门窗外侧每月清洁1次，污渍严重时即时补清。
		排水系统	排水沟、集水井、地漏每日巡查1次，每周全面清理1次；雨季每3d清理1次，雨后即时排查。排水沟（井）盖无破损，放置平整无隐患，杂物及时清理防止堵塞。

表G.1 保洁服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
保洁服务	室外保洁	特殊区域	垃圾中转站日产日清（清理次数根据园区规模和日均产生垃圾量动态调整），日常清洁每日3次，高峰每4h补清；消毒除臭每日2次（夏季、雨季3次），每周深度清洁1次（死角+设施缝隙）。垃圾分类存放不超桶身2/3，无满溢混投；地面无垃圾、积水、油污，墙面、门窗无积尘污渍；垃圾桶内外洁净，工具分类存放且使用后即时清洗；无明显异味及蚊虫滋生，污水规范排放；保洁、消毒、清运记录完整可追溯。
		休闲区	地面、设施表面、桌椅每日擦拭并消毒1次，金属部件每月用专用剂养护1次；烟灰柱内烟头实时清理（满1/2即清）。地面无灰尘、无锈迹、无鸟粪等黏附物，金属部件无氧化；设施无损坏、性能完好，桌椅连接稳固无松动、摆放间距均匀无歪斜；各类标牌无破损、字迹清晰。
		大楼入口	门头每周擦拭1次，绿植叶面每周清洁1次，花盆内枯枝每日清理1次。公共区域绿植叶面无浮尘，花盆外表面干净，门头无蛛网、无积灰、无乱贴乱画、无各类昆虫。
		露天停车场	地面通常每日清扫不少于2次，巡查不少于3次（特殊情况视季节、天气调整）；排水沟每周疏通1次，绿化带定期清扫（与园区绿化清洁同步）；道闸/标识牌每日擦拭1次，减速带/挡车器每周清洁1次。地面无垃圾、灰尘、油污、轮胎印，道闸/标识牌无积尘、无污渍、反光清晰；减速带、挡车器无泥沙黏附、表面洁净，排水沟无堵塞。
	地下车库保洁	地面清洁	无生活垃圾、无油污（重点区域无油迹残留）、无灰尘堆积，无积水（低洼处即时清排）、无破损、无高低不平。每日循环清扫1次，通道出入口每日拖擦1次，油污点发现即处理；每月洗地机械循环清洗1次。
		设施维护	道闸、反光镜、标识牌（车位线、导向标）无积尘、无污渍，反光清晰；消防栓、管道、照明灯具表面洁净无灰。道闸、反光镜、标识牌每日擦拭1次，消防设施、管道每周清洁1次，灯具每月除尘1次。
		排水与通风	排水沟无杂物堵塞、无淤泥，集水井无垃圾漂浮；通风口无积尘，确保空气流通无异味。每日检查排水口1次，每月疏通排水沟1次，雨季/汛期加密至每半月1次，雨后及时排查疏通；每半月清理通风口1次。
	专项保洁	石材类	地面养护实行“半年1次基础养护+高频区域月补养护”机制，室外石材地面每年清洗1次，顽固污渍随发现随处理；养护后光泽均匀，无划痕、无顽固污渍（咖啡渍/油渍完全去除），防污防渗透效果达标；缝隙无泥沙、无黑渍，美缝剂无脱落，边角无磨损；养护后石材表面触感平滑，无养护剂残留痕迹。
		玻璃类	玻璃类：低位幕墙玻璃半月循环保洁1次，高位幕墙每半年保洁1次，专用玻璃（含室内隔断、转移门、门窗玻璃等）每月保洁1次；雨季/沙尘暴后1个月内补洗；重点清理表面灰尘、手印、鸟粪等污渍，同步检查玻璃密封性及框架清洁，确保全区域洁净无死角，透光率不低于原玻璃90%；玻璃幕墙金属框无氧化、无锈迹，开启扇轨道无杂物堵塞。

表G.1 保洁服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
保洁服务	专项保洁	金属类	不锈钢件（电梯门/玻璃移门边框）每周1次基础擦拭、每月1次深度清洗；铜器每季度1次除锈养护；金属结构（栏杆/支架）每季度1次防腐清洁；不锈钢件表面光亮，无手印、无氧化层，反光均匀；铜器除锈后无锈迹残留，保留金属原色，无腐蚀痕迹；金属结构清洁后无灰尘、无油污，防腐涂层无破损。
		软装类	地毯每半年1次深度清洗，沙发套/窗帘每季度1次拆洗，日常污渍即时局部处理；深度清洗后地毯无污渍、无异味，除螨率达95%以上，纤维蓬松不打结；沙发套/窗帘拆洗后无污渍、无缩水变形，晾晒后无异味；软装表面无残留清洁剂，触感舒适，不损伤材质。
		设备类	空调风口每月1次擦拭，灯具每季度1次除尘，消防设施（灭火器/栓）每月1次外观清洁；清洁后空调风口/管道无积尘、无霉菌，出风无异味，风量正常；灯具无灰尘、无蛛网，灯光照射无阴影遮挡；消防设施外观无积尘、无污渍，标识清晰，部件完好。
		环境类	高空蛛网每月1次清除，墙面清洁每季度1次，管道疏通按需进行，除臭每月1次；清洁后高空蛛网完全清除，墙面瓷砖/涂料无污渍、无乱贴乱画，无霉斑；卫生间管道排水顺畅，无堵塞，无异味，管道内壁无污垢附着；无清洁工具残留，环境整洁，不影响正常使用。
	其他保洁事项	应急保洁	制定应急预案，突发情况（如污水泄漏、管道维修、杂物散落等）接报后30 min内响应处置，配合防汛、防台风、防冻、防滑、防火应急处置，快速恢复区域整洁；组建应急队伍，每年修订完善应急预案不少于1次，组织实际操作培训不少于2次，每季度开展应急演练1次； 落实应急值班（日常24 h值守，防汛防台风期间加倍配置值班力量），应急处置时按分工快速响应、高效处置； 完善应急培训，每月至少组织1次技能培训或安全培训，全员年度集中培训累计不少于3 d，提升专业能力与应急处置水平。
	保洁管理	人员管理	资质证件： 健康要求：相关岗位持有效健康证（每年复检），全员身体健康、符合岗位年龄及学历要求。 资格证件：提供无犯罪记录证明，证件定期复审，复印件留存备案。 证件管理：建立台账，专人跟踪证件名称、有效期及复审时间，严禁无证/过期上岗。
			培训考核与记录： 制定培训计划，明确时间、内容、考核方式，确保全员100%参与。 留存签到表、课件、考核成绩等记录，归档至员工个人档案，作为岗位调整、评优依据。 定期评估培训效果，优化内容与方式。
			日常行为与管理规范： 行为举止：遵守职业礼仪，热情耐心，公共区域禁止喧哗、吐痰、吸烟，维护职业形象。 考勤值班：严格打卡、请假流程，值班坚守岗位、做好记录，严禁脱岗、顶岗。 考核奖惩：建立服务质量考核机制（结合服务对象反馈、日常检查、业绩），考核与绩效挂钩，奖惩分明。 保密要求：严禁泄露秘密及服务对象信息，违者按规定处理。

表G.1 保洁服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
保洁服务	保洁管理	安全管理	<p>作业安全：清洁剂分类存放、按标配比，高空（≥ 2 m）系安全带，湿滑区域设警示标识+防滑措施；</p> <p>人员安全：岗前安全培训（设备/应急）考核上岗，作业必戴对应劳保用品（手套、防滑鞋、口罩）；</p> <p>设施与公共安全：软质工具防划伤设施，尖锐物品包裹分类，漏水、触电先断电源，按流程上报处置并留痕；</p> <p>机械设备安全：3C 认证设备适配场地，培训考核合格方可操作；开机前查完好性，规范作业避碰撞；日清周检月保年检测，故障停机报修不私拆。</p> <p>充电安全：仅在指定充电区域为设备充电，远离火源、可燃物及易燃易爆品；使用原装充电器，避免长时间过充，充电完成后及时断电，定期检查充电线路是否破损。</p>

附 录 H
(规范性)
绿化服务

绿化服务管理要求见表H. 1。

表 H. 1 绿化服务管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
绿化服务	植物养护	乔灌木	生长健壮，树冠丰满完整，叶色正常，无枯枝败叶、焦叶、卷叶。
			休眠期整形，生长期调整树势。每年整形修剪不少于1次，生长期修剪不少于3次。及时去除徒长枝、病虫枝等，切口平整。
			根据墒情及时浇透水。苏南年浇水 ≥ 6 次，苏中 ≥ 8 次，苏北 ≥ 10 次。休眠期施基肥1次，生长期追肥1~2次。
			倾斜超 10° 需扶正；新栽树木规范支撑；树穴疏松、切边流畅；病虫害危害率 $< 5\%$ ，年防治 ≥ 5 次。
		行道树	同路段同品种树形、分枝点基本一致。
			无缺株死株，补植苗木规格一致。
			根据树种定期剥侧芽、脚芽。
			树穴平整，浇水前对板结土壤松土。
			树木支撑规范、整齐、安全。
			修剪定干高度符合规范（如3 m~3.5 m），兼顾交通安全。
		绿篱、色块、球类	按设计造型修剪，轮廓清晰、表面平整。年修剪 ≥ 8 次（4~10月每3周1次）。新梢超10 cm即修剪。
			无断层、无缺口、无光秃，品种间衔接平顺。球类圆整饱满。
			无缺株空秃，补植及时。
			每年施基肥1次，追肥 ≥ 3 次。
			与草坪、地被交界处切边，宽度10 cm~15 cm。
		草坪	草坪覆盖率达到98%以上。
			定期修剪，留茬高度冷季型6 cm~7 cm，暖季型4 cm~5 cm。年修剪次数：苏南 ≥ 15 次，苏中 ≥ 12 次，苏北 ≥ 10 次。
			草坪杂草率小于2%。
			生长季每月追施复合肥；越冬期施有机肥。
			每3~5年打孔、疏草复壮1次。

表H.1 绿化服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
绿化服务	植物养护	草坪	混播草坪秋季（9~10月）追播冷季型草籽，播籽前应进行低修剪，留茬高度应低于3 cm。
		花卉与花境	盛花期开花率 $\geq 85\%$ 。
			花前花后补肥，及时剪除残花。无倒伏、缺株。
			无裸露黄土，覆盖率 $\geq 95\%$ 。
		竹类	竹林保持适宜密度，通风透光、生长健壮、叶色正常，及时清除老鞭、砍伐后的竹筴、干枯株等。
			无可视的病虫危害症状，被害株率 $\leq 2\%$ ，地下害虫 ≤ 2 头/ m^2 。
		水生植物	水生植物密度适宜，花期正常、花色鲜艳美观，无干枯叶、残花等。
			无可视的病虫危害症状，被害株率 $\leq 2\%$ 。
	资料管理	养护类	建立完整的绿化养护管理台账。记录每月工作总结及次月工作计划、记录养护工作内容、人员、设备及现场情况。
		安全类	建立完整安全管理台账。记录自查自纠情况、安全培训、农药汽油等危化品出入库记录、班前安全教育交底等。
		应急类	制定防风、防雪、防火、防汛等应急预案。
	现场管理	人员管理	绿化养护人员应经培训后上岗。
			主要通道区绿化养护时，应避开人流高峰时段。
		现场安全管理	在进行修剪、打药等操作时，应穿戴安全制服、安全帽、手套等，做好防护措施。工作现场必要时应设立安全标志牌。
			药品应根据需要领取，避免剩余。服务单位应加强药品管理，避免因管理不善引发问题。
			种植时现场产生的垃圾或多余的泥土应及时清理。
		设备管理	园林机械设备应每周维护1次，保持绿化工具、设施的完好和美观，确保无安全隐患。
			园林机械加注的油料应避免积余，临时存放点应设置消防设施。
	应急管理	台风灾害	收到台风预警后，24 h内完成绿地内全面巡查。
			对浅根性、树冠过大、新栽植及易倒伏树木进行全面检查与加固。支撑材料统一、规范、牢固。
			及时疏剪过密枝条，特别是对枯枝、病虫枝、衰弱枝进行清理。
			提前清理排水口杂物。
			风雨减弱后，先排除安全隐患（如断枝、倒树、带电设施）后再进入现场作业，设置警示标志。
			对倾斜树木应在24 h内完成扶正。扶正前适当修剪，挖松反向土壤，扶正后夯实并加固支撑。

表H.1 绿化服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
绿化服务	应急管理	台风灾害	及时清理断枝、落叶，保证道路畅通和环境整洁，24 h 内完成主要区域清理。
			对折断面进行平整修剪，涂抹伤口愈合剂或防腐剂。
			统计损失，对难以成活树木进行记录并计划补植。
		暴雨灾害	提前清理雨水口、排水沟、明渠内的淤泥和杂物，确保排水畅通。
			准备水泵等排涝设备，并确保其处于良好状态。
			对不耐涝植物（如香樟、雪松等）根部可适当培土，形成坡度，利于排水。
			出现积水后，耐涝性差的植物区域应在 6 h 内排除积水，其他区域应在 24 h 内排干。
			退水后及时对倒伏植物进行扶正、修剪和支撑加固。
			夏季暴雨后高温高湿，需及时喷洒广谱杀菌剂，预防根腐病、炭疽病等病害发生。
		冰雪灾害	入冬前完成修剪，疏剪过密枝，尤其是常绿树的树冠，减少积雪压力。
			土壤封冻前浇一次透水，增强植物抗寒能力。
			提前做好防寒措施，对新栽、不耐寒树种的主干和主枝用草绳或无纺布进行包裹。
			对水管、水泵等设备进行防冻处理，排空积水。
			及时摇落或清除树木枝叶上的积雪，防止压断枝条。避免敲打枝叶。
			对结冰枝条，让其自然融化，不可强行敲击，以免造成二次伤害。
			对压弯、压断的枝条进行支撑或修剪，清理伤口并涂伤口防腐剂。
			冻害发生后，不急于修剪受冻部分，待春季萌芽后，再剪除枯死部分。
		高温干旱	增加浇水频次，避开高温时段（10:00～16:00），在清晨或傍晚浇透水。
			对新栽植或不耐旱树木可进行树盘覆盖（如树皮、草屑），减少水分蒸发。
			适当疏剪过密枝叶，减少蒸腾，但避免重剪。
			发现叶片萎蔫应及时补水，对严重缺水植株可连续数日小水慢灌，使其逐渐恢复。

附 录 I
(规范性)
安全保卫服务

安全保卫服务管理要求见表I.1。

表 I.1 安全保卫服务管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
安全保卫服务	安保人员管理	仪容仪表	保安人员着装规范、统一、配备器具、器械、执勤记录仪。
		文明用语	保安执勤人员讲普通话，使用规范的服务用语。
		培训合格	保安执勤人员应持证上岗。
			在岗人员应经岗前培训并考试合格。
	门卫管理	/	门卫保安实行 24 h 值班制度。
			规范落实人员进出管理制度，做到“凡进必验”。
			规范落实访客人员登记制度，做到“凡访必核”。
			规范落实车辆进出管理制度，杜绝无关车辆进入机关。
	交通管理	/	停车场（地面、地下车库）有专人管理，维护好停车秩序。
			非机动车集中停放，停放整齐，充电安全，禁止私拉乱接电源现象。
			正确疏导进出机关各种车辆，泊车安全整齐，主动办理出入场手续。
			保安员每日巡查提醒车主关好车窗、锁好车门，防止发生车辆碰撞、被盗、堵塞通道，确保服务区内道路通畅和停车安全。
	应急管理	重点部位保卫	做好重大活动、会议、接待的保卫工作，建立各级安全警戒方案，确保安全稳定。
		教育培训	定期组织安全教育培训，整改各类安全隐患，保护机关单位人身、财产安全。
		应急演练	加强纠纷处置能力培训和反恐防暴应急演练，及时制止和平息纠纷和恐怖袭击事件。
		设施维护	协助维护保养单位定期开展监控、门禁、一键紧急报警按钮、红外报警器等技防设施检查、维护、清洁工作，确保设施设备性能良好，运行正常。
	微型消防站管理	/	微型消防站实行 24 h 值班制度，每班不少于 6 人，设消防站队长 1 名。
			每日开展机关内部消防安全巡查，及时消除各类安全隐患。
			每周组织消防训练不少于 3 次，每月开展消防演练不少于 1 次。
			配合消防控制室开展火警确认，及时扑救初期火灾，确保内部消防安全。

附 录 J
(规范性)
餐饮服务

餐饮服务管理要求见表J. 1。

表 J. 1 餐饮服务管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	采购管理	订单管理	分类汇总菜单配料单。
			及时准确做好订单和加减单工作。
			按照比价采购原则及时准确将各订单下发至各供应商。
			核对各供应商订单接收情况。
		食材采购	禁止采购加工以下食品：含有亚硝酸盐或者变质、霉变、生虫、混有异物或被有毒有害物质污染的食品；未经卫生检验或检验不合格的禽畜肉类及其制品；超过保质期或不符合食品标签规定的（预）包装食品；食品安全风险较高的食品及食品原料；其他不符合食品安全标准和要求的食品。
			原料的运输工具和容器应保持清洁，食品原料不应与有毒、有害物质同时装运；冷藏或冷冻食品应全程冷链运输。
		食材验收	执行三方共同验收收货制度，每天收货验货时，应确保供应商、餐厅管理人员及采购员或监管人员均要在场，严格按照国家相关标准和各类食品验收标准执行。
			验收食品及原料时，检查其感官性状，确保无变质、异味、霉变、生虫、混有异物或被有毒有害物质污染等情况。
			查验供货方许可证、食品出厂检验合格证、动物产品检疫合格证明等相关合格证明，进口食品还需查验检验检疫证明及简体中文标签。
			若发现不符合食品安全要求的食品及原料，应立即停止验收，隔离存放并标记，通知采购员与供应商，按规定进行退货或销毁，严禁不合格品流入加工环节；条件允许的可对当天采购的食材安全情况落实第三方抽检。
			建立食品采购索证台账，应如实记录原料的名称、规格、数量、生产单位、生产批号、保质期，供应商名称及联系方式、进货日期等。
			建立食品添加剂使用台账，如实记录食品添加剂的使用时间、名称、数量、用途、称量方式，使用人应签字确认，食品添加剂的购进、使用、库存，应账实相符。
			妥善保管相关证照和查验记录，不应涂改、伪造，保存期限不应少于 2 年。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	采购管理	食材储存	库房全区域光照强度 $\geq 100\text{lx}$ ，光源采用白光或暖白光，每周检查灯具开关灵敏度。
			温度控制在 $10\text{ }^{\circ}\text{C}\sim 25\text{ }^{\circ}\text{C}$ ，配置温度报警装置；湿度控制在 $50\%\sim 60\%$ ，高湿时开启除湿设备，低湿时开启加湿设备。
			分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，所有食材存放时需离墙 $\geq 10\text{ cm}$ 、离地 $\geq 15\text{ cm}$ 。
			遵循先进、先出、先用的原则发放食品原材料、食品添加剂、食品产品。
	餐前管理	品质标准	菜品按照既定配比单统一制作。
			菜品口味标准，无过咸过淡等现象。
			饭菜新鲜没有夹生饭菜等情况。
			开餐期间无冷饭冷菜现象。
			每周菜品抽查合格无异常。
			按食谱计划制作无未经允许擅自改变菜肴品种情况。
			菜肴搭配合理，营养均衡。
		清洗标准	原料应洗净后使用。蔬果类、畜禽类、水产品原料应分池清洗。
			冷冻原料优先使用冷藏解冻，其次用冷水解冻。
			使用禽蛋前，应清洗禽蛋的外壳，必要时还需对外壳进行消毒。
			蔬菜清洗应遵循：检查原料感官性状—摘捡黄叶或去皮—清洗一遍—叶菜在浓度为 $5\%\sim 2.5\%$ 的盐水中浸泡 $5\text{ min}\sim 10\text{ min}$ —清水漂洗两遍—装入菜框的流程。
			禽畜肉清洗应遵循：检查原料感官性状—在禽畜专用池内去除不可食用部分、毛发、血迹等—清洗完毕后进入下一加工环节或放入禽畜专用食品箱内（冷藏存放，并标注名称、日期等信息）。
			水产类清洗应遵循：检查原料感官性状—在水产专用池内去除鳞片、内脏、血迹等—清洗完毕后进入下一加工环节或放入水产专用食品箱内（冷藏存放，并标注名称、日期等信息）。
		加工标准	原料初加工应遵循先清洗后切配的原则。
			蔬菜初加工应遵循：检查原料感官性状—使用蔬菜专用刀具砧板切分—按规定执行，大小切得均匀—切配完成后放入蔬菜专用筐内，必要时可加封保鲜膜并冷藏存放。
			禽畜肉初加工应遵循：检查原料感官性状—使用畜禽肉专用刀具砧板切分—按规定执行，大小切得均匀—切配完成后进入下一加工环节或放入畜禽专用食品箱内冷藏存放（应标注名称、日期）。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	餐前管理	加工标准	水产类初加工应遵循：检查原料感官性状—使用水产类专用刀具砧板切分—按规定执行，大小切得均匀—配完成后进入下一加工环节或放入水产专用食品箱内冷藏存放（应标注名称、日期）。
		烹饪标准	所有菜品烹饪均应遵循“烧熟煮透”的原则，落实专人制作，每位厨师均对自己制作的菜品色、香、味及食品安全负责。
			高危易腐食品冷却流程：对熟处理完毕后的原料进行切分、搅拌或冷水浴进行降温—放置于清洁操作区内，使用纱布或保鲜膜做无污染覆盖—中心温度在2 h内降低至21℃，再经2 h中心温度降低至8℃—及时使用或存放于冷冻（藏）设施中。
			菜肴中心温度测试流程：取菜品中较大块状物测试—用专用食品测温计测试块状物的中心温度—中心温度达70℃—出锅盛装—填写《中心温度测试记录表》（有特殊加工制作工艺的菜品，其中心温度可以低于70℃，但应由食品安全员和当值厨师长共同把控质量安全）。
			食品再加热流程：食品已在8℃~60℃条件下存放2 h以上或中心温度保持60℃以上的条件下存放4 h以上—检查原料感官性状—再加热处理—中心温度要达到70℃以上—按备餐流程和成品保温流程处理。
	餐中管理	留样标准	安排专人操作、专用器具留样，不同批次不同种类的留样应专柜分区存放，避免交叉污染，且留样食品需装入留样袋内密封留样，留样冰箱冷藏温度应保持在0℃~4℃，必要时配备温度计，每日至少记录2次温度（早晚各1次，并保留记录）。
			每餐次加工制作的每种食品成品均需留样，留样量不少于125 g。
			留样容器需清洁、密封、标注（包括食品名称、留样日期、批次、留样人等信息）。
			一般留样保存48 h以上。
			定期清理过期留样，防止腐败异味影响其他样品；保持冰箱内外清洁，定期消毒；留样冰箱应配有断电报警或备用电源，防止长时间停机导致样品变质。
		服务标准	餐前准备：开餐前半小时打开餐线保温设备—开餐前15 min将餐盘、筷子、汤勺、餐巾纸、酸奶或水果摆放到位—开餐前10 min将已消毒的分餐工具摆放到位—开餐前5 min将当餐次所有食品摆放到位。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	餐中管理	服务标准	餐中保温：餐中保温是确保食物在整个供应过程中，既保证食品在安全的温度范围内，又保证口感且能有效防止细菌滋生。热食保温温度应保持 60℃ 以上，冷食冷藏温度必须保持在 8℃ 以下。熟食在常温下（8℃~60℃）存放不能超过 2 h，夏季高温时，室温超过 32℃，存放时间不能超过 1 h，超过时间的食物应立即废弃，不可再食用。供应品种不断档，不浪费；定期开展菜肴意见征集和评比活动，广泛听取意见建议，不断提升餐饮服务保障质量。
			餐中服务：操作时应佩戴干净的工作帽、口罩和手套；取用食物时使用专用的夹子、勺子等工具，按要求将所有食品分至规定的容器内，避免用手直接接触食物，防止交叉污染；及时将菜肴售卖情况反馈给后厨，厨房进行分批烹饪，确保无断档现象。
			餐厅按规定时间开餐，不提早不延时。
			主动引导，高效分流，开餐高峰期，主动引导人流，维持排队秩序，确保通道顺畅。
			热情耐心，有问必答，面对大量就餐者，保持耐心、微笑，使用“您好”、“请慢用”等礼貌用语。
			细致周到，关注需求，在细节处体现服务温度，及时清理餐桌，保持用餐环境整洁，留意并快速响应就餐者的临时需求。
			专业高效，保障供应，熟悉业务，动作麻利，熟练打餐，保证分量准确、速度快，提前准备好餐具、调味品等，避免断供，及时补充即将售完的菜品。
	餐后管理	餐厨处理	团队协作，补位及时，各岗位间默契配合。打餐、刷卡、保洁等岗位互相补位，遇到问题不推诿，共同快速解决，确保整个食堂运作高效有序。
			餐厨废弃物分类后，存放于标识清楚、密闭的容器中。
			餐厨垃圾不应溢出容器，及时清理废弃物，及时清洁容器，每餐后立即消毒。
		清洁消毒	建立餐厨废弃物处置台账，记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、收运者等信息，定期分析数据，根据数据变化情况拟制管理举措。
			餐用具使用后应及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前应消毒。
			餐具清洗消毒应按照五步法进行：一去除残渣，二流水冲洗（或预洗后机洗），三浸泡消毒（或机洗消毒），四清水清洗（或机器清洗），五消毒后存放。
			热力消毒应按除渣、洗涤、清洗、消毒的程序执行，煮沸、蒸汽消毒保持 100℃、10 min 以上。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	餐后管理	清洁消毒	红外线消毒控制温度 120 ℃ 以上，保持 10 min 以上。
			洗碗机消毒控制水温 85 ℃，冲洗消毒 40 s 以上。
			化学方法消毒应按除渣、洗涤、消毒、清洗的程序进行，消毒液需含有效氯浓度 250 mg/L 以上，餐用具全部浸泡入液体中，作用 5 min 以上，消毒后需用流动洁净水清洗。
			消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，定位倒置存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。
			应定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。
			卫生实行按片分工、包干到人头的卫生管理办法，各功能间均能按既定计划做好每日、每周和每月清洁卫生工作，每月进行一次卫生评比。
			地面采取一扫、二洗、三拖的程序，无水渍、无残渣、无油腻感。
			所有墙壁、门窗、风扇、灯管等每周清洁，无灰尘、无蛛网、无卫生死角。
			餐桌椅摆放整齐且干净不油腻，餐椅要围绕餐桌均匀摆放，椅腿对齐、椅面朝向一致。
			餐厅内张贴宣传海报等整洁无破损。
			盛放生、熟、荤、素食品的用具及容器应严格分开并摆放整齐。
			所有设备均在规定位置整齐摆放且保持干净整洁。
	监督管理	餐饮监管	食品采购、加工、存储严格落实食品安全要求，严禁使用不合格食材。
			厨房操作人员应规范穿戴工作衣帽、口罩，保持操作区域卫生整洁。
			餐饮服务过程中要态度文明、服务周到，及时回应就餐人员合理需求。
			餐具清洗消毒应按规范流程进行，保证餐具卫生达标、安全可用。
			做好食品留样、食材溯源、卫生消杀等工作记录，确保全程可追溯。
			每日落实盘库，做到账物相符。
			每日对餐厅运行情况进行监督检查，每日下发问题清单。
			每周召开工作例会，落实集体订食谱制度。
	其他管理	人员管理	应持有效健康证上岗，每年进行一次健康体检，按月进行分类公示。
			建立员工健康档案，落实晨检制度，若出现发热、腹泻、皮肤伤口或感染等有碍食品安全的病症，应立即暂停相关工作并及时就医。
			定期组织食堂人员开展食品安全、消防安全、设备操作、岗位技能和安全等培训，每月至少开展 1 次安全知识学习与技能实操培训。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	其他管理	人员管理	每季度进行一次安全考核，考核内容涵盖安全操作流程、应急处置能力等，考核不合格者重新培训直至通过。
		食品安全	按照“全流程管控 多部门协同”要求做好生产安全工作。
			建立设备设施安全管理台账，如实记录设备的检修时间、型号、运行状态、维护情况，设备操作人员应签字确认。
			做好每日水、电、气安全检查及晚间值班交接工作，详细记录水电气运行参数、设施完好状况，以及值班人员信息、交接事项等内容。
			每日做好现场安全日检查，每月及节前做好重点安全检查，详细记录检查内容、发现问题及整改情况，确保生产现场安全隐患及时排查治理。
			按照“六把关 一配合”即严格采购查验关、储存保管关、烹饪制作关、餐具消毒关、从业人员健康和环境卫生关，主动配合监管部门六检查，全面落实食品安全主体责任。
			制定食品安全事故处置制度和方案，将食品安全事故处置方案列入从业人员培训内容，每半年至少组织从业人员开展事故处置模拟演练一次。
			落实食品安全事故相应职责，成立食品安全事故应急处置领导小组与相应处理工作小组。
			建立食品添加剂使用台账，如实记录食品添加剂的使用时间、名称、数量、用途、称量方式，使用人应签字确认，食品添加剂的购进、使用、库存，应当账实相符。
			每月配合做好第三方菜肴检测工作，确保检测均合格通过。
			每日配合快检中心做好食材抽检工作，无推诿拖拉现象。
		台账管理	各类台账资料分类存档、妥善保管，确保完整且便于查阅追溯。
			定期对台账数据进行复核，保证不同台账间数据逻辑一致、准确无误。
			做好台账保密工作，对涉及食堂运营的敏感数据严格管控，防止泄露。
			按规定期限留存台账资料，到期销毁时履行规范的审批与登记手续。
		能源管理	厨房烹饪设备（炉灶、蒸箱、烤箱等）使用完毕后立即关闭，杜绝空烧、空转现象，按需精准控制设备启停时长。
			优化食材加工流程，合理统筹烹饪批次，充分利用设备余热进行保温、预热等操作，减少能源重复损耗。
			就餐区、备餐区等公共区域的照明、通风设备，根据时段、人流量灵活调节，非开餐时间（如夜间、节假日）及时关闭。
			节约用电用水用气，节约使用能源，无浪费现象。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	其他管理	前厅管理	<p>桌椅清洁标准：清洁前需准备干净抹布、专用清洁剂、清水及喷瓶。确保工具无污渍、异味，避免交叉污染；清洁中先用干抹布擦拭椅面、椅腿、扶手及缝隙处，去除浮尘与食物残渣，再将稀释后的清洁剂喷洒在抹布上（避免直接喷于餐椅），按从上到下顺序擦拭，重点清洁油渍、食物印记等顽固污渍，最后用清水洗净抹布后拧干，再次擦拭餐椅，彻底去除清洁剂残留。清洁后需仔细检查，确保餐椅无污渍、水渍、异味，触感干爽。将餐椅归位摆放整齐，保持间距一致。每日开餐结束后全面清洁；每周进行一次深度保养。</p>
			<p>张贴标签标准：大厅张贴物应遵循统一标准。所有海报、标语等宣传物料内容应积极健康，符合国家法律法规及公序良俗。张贴内容应突出餐厅核心价值观。需包含“厉行节约、反对浪费”相关标语，如“光盘行动，从我做起”等。同时展示健康营养理念，可介绍食材营养知识或推荐健康菜品。设计风格上，所有张贴物需统一视觉风格，与餐厅整体装修协调。张贴位置应规划合理，避免遮挡消防设施、门窗及照明。高度以就餐者平视可见为宜，确保信息有效传达。还应定期检查张贴物状态，及时更换破损、褪色物料，保持良好视觉效果。</p>
			<p>上墙公示标准：公示内容应遵循明确标准，确保信息公开透明、规范有序。食品安全公示栏是核心公示内容，应包含食品经营许可证、从业人员健康证等法定证照复印件，且均在有效期内。每日菜单公示应清晰列出当日供应菜品、特色等，如有临时变更需及时更新。餐厅管理制度公示应简明扼要，主要包括开餐时间、管理规定、相关服务条款等。所有公示内容应使用规范汉字，字迹清晰，易于阅读。在位置选择上，应张贴在大厅入口处或售餐线旁等显眼位置，高度以就餐者平视可见为宜。公示栏应保持整洁，定期检查并更新内容，确保所公示信息的时效性和准确性。</p>
			<p>安全示意图标准：安全平面四色图、应急逃生路线图和消防演练示意图是餐厅安全的重要公示内容，图示应色彩鲜明、标识清晰，使用国家标准的图形符号。安全出口、疏散通道、消防器材位置等关键信息应一目了然。张贴位置应选择在大厅入口处或显眼墙面，确保在紧急情况下能迅速找到。所有安全图示需保持完好、无遮挡，并定期检查更新，确保其始终清晰有效。</p>

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	其他管理	前厅管理	便民设施管理标准：大厅应规范配备意见收集箱和失物招领箱。意见收集箱和失物招领箱应选用材质耐用、设计简洁的箱体。箱体应标识清晰，分别标明“意见收集箱”和“失物招领箱”字样，确保能快速识别。位置设置上，应将其放置在大厅角落或服务台旁等既显眼又相对安静的区域。这样既方便使用，又避免占用主要通道。管理标准方面，意见收集箱应每周至少开启一次，由专人负责整理、记录反馈，并及时跟进处理。失物招领箱则需建立登记制度，详细记录失物的拾获时间、地点、物品特征及拾获人信息。对登记的失物需妥善保管，保留期限不少于 90 d，超过期限无人认领的物品按规定处理。所有箱体需定期清洁，保持外观整洁。
			不文明用餐行为曝光公示标准：建立不文明用餐行为曝光公示标准，以引导文明用餐风尚。对违反管饮管理规定并经劝阻无效的，视情进行曝光，曝光的主要内容包括：违反餐厅用餐管理规定及厉行节约铺张浪费等行为，曝光画面配简短文明提示语，以引导用餐人员文明用餐。
		后厨管理	物品摆放标准：所有食品原料、厨具、餐具等物品均应分类存放。食材应按“生熟分开、荤素分离”原则，分别置于专用冷藏柜、冷冻柜或货架上，并贴有清晰标签，标明名称、入库日期及保质期。厨具和餐具应按使用频率分区摆放。常用锅碗瓢盆应放在操作台附近的开放式货架上，不常用物品则收纳于储物柜内。刀具、砧板等工具需按色标管理标准，分类分区存放。调料瓶罐应统一规格，贴标签并排列整齐，放置在调料架上，确保取用方便。清洁用品如拖把、扫帚等应与食品区域隔离存放，避免交叉污染。所有物品摆放应做到“上轻下重、前常用后备用”，货架及柜内物品需定期整理，保持层板清洁，无杂物堆积。
			功能间分类分区标准：功能间设置与使用应遵循分类分区、功能清晰的标准，确保操作流程规范有序。后厨应根据实际需求，合理设置原料储存间、粗加工间、烹饪间、凉菜制作间、餐具清洗消毒间等功能间，确保功能齐全、布局科学。各功能间应明确标识名称及用途，如“蔬菜粗加工间”“肉类腌制间”等，做到分区清晰、一目了然。操作过程中，所有工作人员应按照功能用房的规定进行作业，不应跨区域操作。各功能间应保持相对独立，通道畅通，不应堆放与本区域功能无关的物品。
			卫生清洁标准：后厨地面始终保持清洁干燥，每餐结束后用清洁剂拖洗，清除油污和杂物。地沟应每日清理，做到无积水、无食物残渣，每周进行一次彻底疏通和消毒，无堵塞、无异味。大灶、蒸箱等烹饪设备应每日使用后擦拭表面油污，每月进行一次深度拆解清洗，确保设备内部无油垢堆积。墙面瓷砖每周至少清洁一次，去除溅落的油污。油烟罩和管道应每季度请专业人员进行全面清洗，避免油烟积聚引发安全隐患。所有清洁工作应做好记录，定期检查，确保各项卫生标准落实到位，营造干净、安全的后厨环境。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	其他管理	后厨管理	设备保养标准：所有烹饪设备、制冷设备等应建立保养台账，并定期检查、清洁和维护，确保设备正常运行。各类设备均明确责任人，按照谁使用、谁管理、谁负责的要求，严格落实“一岗双责制”，发现隐患立即上报。可燃气体探测器，严格落实每年进行1次精度标定检测，每3年进行强制更换。
		仓储管理	冷冻冷藏库标准：严格落实专人管理责任制，进入冷库时，应落实双人同行制度，一人作业，一人在库外或库内明显位置监护，严禁单人入库。冷冻与冷藏库建设应符合国家标准，冷冻库温度需稳定在-18℃以下，冷藏库保持在0℃~4℃，应配备温度计实时监控，每日记录温度数据，发现异常及时处理。食材储存应分类分区，生熟、荤素食材分开存放，避免交叉污染。所有食材应密封包装，贴明标签，注明名称、入库日期及保质期，遵循“先进先出”原则。库内管理方面，每日巡查库门密封性、制冷设备运行情况，确保冷冻冷藏库始终处于良好运行状态，为食材安全提供可靠保障；每周至少擦拭货架及地面1次，每月进行1次全面消毒。同时要检查食材状态，及时清理过期、变质或包装破损的。
			办公室管理标准：遵循规范标准，确保环境整洁、职责清晰、运作高效。办公室内应统一张贴各岗位职责说明，明确各岗位的工作内容、权限和责任。办公设备方面，应配备带锁文件柜，用于分类存放合同、报表、档案等重要文件，做到文件归档有序、取用方便。员工桌面应保持干净整洁，办公用品摆放整齐，个人物品收纳规范，严禁堆放与工作无关的杂物。建立卫生值日制度，每日安排人员清洁地面、擦拭桌椅和门窗，保持室内环境整洁；同时规范用电安全，下班前检查并关闭电脑、空调等电器电源，确保办公安全。
			更衣室管理标准：遵循规范标准，确保环境整洁、物品有序、安全卫生。员工进入更衣室后，按规定将个人衣物、鞋子放入指定的衣柜和鞋柜内，严禁将衣物随意堆放或悬挂在衣柜外。衣柜应做到一人一柜，柜内物品摆放整齐，保持柜内干燥清洁。每日清洁，及时清理杂物和垃圾，保持地面干燥防滑。墙面、镜子等设施应每周至少擦拭1次，确保无污渍、无异味。配备垃圾桶，并实行垃圾分类投放。同时定期进行通风换气，必要时进行消毒处理，预防细菌滋生。

表J.1 餐饮服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
餐饮服务	其他管理	仓储管理	<p>耗品库管理标准：严格规范，确保一次性用品等物资安全有序。入库时，核对一次性用品的资质证明和包装完好性，不合格产品严禁入库。储存时，按种类、规格和有效期分类存放，做到离地离墙，保持通风干燥。发放遵循“先进先出”原则，建立领用登记制度。过期或破损物品应单独存放并按规定报废。做到每日巡查，每月盘点，确保账物相符，并做好相关记录。</p>
			<p>保洁间管理标准：遵循规范标准，确保环境整洁、工具有序、安全卫生。所有清洁工具应分类存放，拖把、扫帚等应悬挂或放置在专用挂钩、架子上，避免靠墙、触地，保持工具干燥。清洁药剂需贴标签，与工具分开存放，防止误用。地面应每日清洁，及时清理积水和杂物，保持干燥防滑。墙面、水池等设施每周至少擦拭1次，确保无污渍、无异味。定期对保洁间进行通风和消毒处理，预防细菌滋生。</p>

附 录 K
(规范性)
会议服务

会议服务管理要求见表K. 1。

表 K. 1 会议服务管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
会议服务	日常管理	人员管理	熟悉各级别会务服务要求和程序。
			具备组织协调能力。
			掌握设备操作技能。
			着装规范，统一着装，保持整洁干净，无污渍、破损，佩戴工号牌。
			仪容仪表端庄，发型整齐，女士着淡妆，男士保持面部清洁。
			使用文明用语，如“您好”“请”“谢谢”“对不起”等，表达清晰。
			严格遵守保密制度。
		物品管理	会议室用品放置指定区域，取放规范，符合卫生要求。
			消耗品、非消耗品领用账册及时登记。
			物品损耗率在合理范围内。
		设备管理	所有设备均按照标准操作流程规范操作。
			所有设备均按照既定计划做好清洁保养工作。
			每日会前 1 h 做好设备调试，每月进行一次全面检测保养并做好台账登记。
			设备发生故障及时报修维修解决问题。
	会务管理	服务管理	会议开始前 1 h 做好会场准备布置工作，并对会议室灯光、桌椅、空调、音响、话筒等设施设备做好调试检查。
			做好物品摆放工作：席卡、杯垫、白瓷杯、毛巾、矿泉水、消毒棉片、湿巾纸，按要求摆放，整齐美观。
			会议开始前 30 min 将茶水、毛巾准备到位，会议开始前 15 min 站位并做好与会人员引导工作。
			会中服务按要求每 20 min 进行续水 1 次，并做好室温巡视。
			会议结束第一时间站位并引导与会人员有序散会，检查会议室是否有遗留物品，及时联系主办单位。
			做好会议室收尾工作，所有物品恢复原位，确保会议室灯光、设施设备关闭状态。

表K.1 会议服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
会议服务	卫生管理	会前	会议室桌椅摆放整齐，左右成一条直线，清洁无尘。
			每周 1 次对会议室桌面、桌肚、椅面、地面卫生清洁，每周做好会议室地毯吸尘工作，每半年对会议室地毯进行清洗保养工作。
			每日下班前确保服务间、音控间物品归位，地面整洁，无污渍、杂物。
			会议开始前 2 h 对杯具进行 2 次消毒，确保茶杯用具整洁，无污渍，清洁完好。
		会后	服务间、设备间物品根据标识放置指定位置，摆放整齐且干净。
			音控间话筒、音响放置在专门存放柜内，按序摆放。
			各服务间、设备间能按既定计划做好每日、每周和每月清洁卫生工作。
	安全管理	工作安全	现场无不安全因素。
			员工应按规程操作，避免造成安全隐患。
			每月做好水、电、及音控设施设备隐患排查安全检查。
			按照既定要求做好安全台账。
	杂项管理	后台管理	各类台账健全规范，记录及时。
			按照要求及时准确登记好各类检查记录表。
			按照要求及时准确做好各类数据工作。
			发现问题应及时逐级汇报，及时解决问题。
		能源管理	节约用电用水，节约使用能源，无违规现象。
			严禁无人灯、无人水、无人空调现象。
	监管管理	会务监管	服从领导，执行指令。
			注意自身形象。
			遵守各项规章制度。
			严肃处置因直接责任事故造成财产损失或造成不良影响的。

附 录 L
(规范性)
语音信息服务

语音信息服务管理要求见L. 1。

表 L. 1 语音信息服务管理要求

分类	一级指标	二级指标	管理要求
语音信息 服务	语音通信 服务	/	服从职能管理部门的工作安排和管理，积极完成话务接续、故障接报、公车调度、会议室预订等工作任务。
			按规定程序，受理机关办公区域内各部门（单位）办公电话的新增、移机、停（撤）机等业务申请。
			按照机关语音信息服务标准、工作规范及工作流程，优质高效地做好服务区域内日常语音信息服务保障工作。
			定期与各部门（单位）联系沟通，及时收集更新电话号码信息资料，确保语音信息资料的新鲜度。
			为来电用户提供报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；遇到投诉及其它难以解决的问题及时向领导汇报。
			每半年组织 1 次办公区域电话机常规检测和清洁，为机关干部职工营造一个安全、卫生的语音通话环境。
			坚持语音通信线路、设备双备份、双巡检，确保语音通信 24 h 畅通。
			定期统计话务服务人次及通话率，回叫服务人次及通话率，维报修电话数量、回访率等。定期开展客户满意度电话回访（覆盖当月服务对象的 20%以上）。
			加强话务员业务技能、安全生产、保密知识、意识形态等教育培训，牢固树立服务意识、安全意识和保密意识，不断改进服务质量，提高客服水平。
	综合布线、弱电间管理、日常运维	/	按照国家相关规范和要求，做好机关办公区域内综合布线、弱电间日常管理和运维；保质保量完成弱电间内线缆整理绑扎、贴标签，设施设备登记造册，综合布线点位图修改完善等工作任务。
			落实设备安全运行岗位责任制；组织专业人员对运行环境巡视、设备运行状况检查，设备常规维护保养及检测，按规定记录设备运行状况。

表L.1 语音信息服务管理要求（续）

分类	一级指标	二级指标	管理要求
语音信息 服务	综合布线、弱电 电间管理、 日常运维	/	落实弱电间日常巡检制度，定期对弱电信息系统检查、测试和保养，密切观察弱电间内温度、湿度、电压等参数，并做好记录，发现异常情况及时采取相应措施。
			定期组织弱电间内设备归口管理的运营商及使用单位，开展弱电间综合整治工作，消除各类安全隐患，确保设施设备安全运行环境。
			落实备品备件使用管理登记制度，加强弱电间内施工管理；建立完善各类工作日志、工作台账及各类应急预案。
			做好弱电间防静电、防火、防潮、防尘、防震、防汛、防鼠、防虫等安全措施，确保设施设备安全运行。
			定期组织运维人员业务技能和安全生产教育培训，提高服务水平。

参 考 文 献

- [1] 党政机关厉行节约反对浪费条例（国务院公报2025年第15号）
 - [2] GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
 - [3] GB/T 40248—2021 人员密集场所消防安全管理
 - [4] GB/T 43542—2023 机关办公区域物业服务监管和评价规范
 - [5] 中华人民共和国食品安全法（2025修正）
 - [6] 中华人民共和国食品安全法实施条例（国务院令721号）
 - [7] 物业管理条例（国务院令504号）
 - [8] 机关事务管理条例（国务院令621号）
 - [9] 江苏省企业事业单位内部治安保卫条例（根据2021年9月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于修改〈江苏省河道管理条例〉等二十九件地方性法规的决定》修正）
 - [10] 江苏省食品安全条例（2024年1月26日江苏省第十四届人民代表大会第二次会议通过）
 - [11] 江苏省物业管理条例（根据2021年9月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于修改〈江苏省河道管理条例〉等二十九件地方性法规的决定》第四次修正）
 - [12] 食品生产经营企业落实食品安全主体责任监督管理规定（根据2025年2月23日国家市场监督管理总局令97号《国家市场监督管理总局关于修改〈企业落实食品安全主体责任监督管理规定〉的决定》修正）
 - [13] 江苏省公共机构节能管理办法（省政府令58号）
 - [14] 江苏省机关事务管理办法（省政府令97号）
 - [15] 国家突发事件总体应急预案
 - [16] 党政机关办公用房管理办法
 - [17] 关于印发《中央国家机关购买后勤服务管理办法（试行）》的通知（国管财〔2019〕218号）
 - [18] 机关事务工作“十四五”规划
 - [19] 机关事务标准化工作“十四五”规划（国管办发〔2021〕36号）
 - [20] 江苏省突发事件总体应急预案（苏政发〔2020〕6号）
 - [21] 江苏省党政机关办公用房管理办法（苏办发〔2018〕54号）
-