

# DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T XXXXX—XXXX

## 机关事务 生活配套服务运营管理规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

温州市市场监督管理局

发 布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。  
本标准由温州市机关事务管理局提出并归口。  
本标准起草单位：温州市机关事务管理局，温州市标准化研究院。  
本标准主要起草人：XXX，XXX，XXX。

# 机关事务 生活配套服务运营管理规范

## 1 范围

本标准规定了生活配套服务的相关方职责与基本配置，并对提供生活配套服务的经营单位的入驻、运营、评价及退出提出了管理要求。

本标准适用于机关事务管理与服务范围内的生活配套服务，其他机关单位可参照执行。

## 2 职责

### 2.1 管理部门

管理部门的相关职责如下：

- 负责生活配套服务的管理工作；
- 负责制定生活配套服务管理的相关规定；
- 负责生活配套服务公共区域的基本配置；
- 负责服务过程中投诉、举报等事件的调查与处理；
- 负责协助和配合行业管理部门对经营单位进行监管。

### 2.2 经营单位

经营单位的相关职责如下：

- 应严格履行合同职责，严格遵守相关规章制度，配合管理部门做好经营服务工作；
- 应负责所属经营点内经营所需的设备、设施完好，保持其良好的运行状态和安全经营；
- 应按时缴纳租金、水电费等相关费用；
- 应配合行业管理部门的检查、调查，并及时落实整改。

## 3 基本配置

### 3.1 设备设施

- 3.1.1 经营单位的经营场所内应统一配置烟感、喷淋、灭火器、电源、网络、空调，宜配备给排水等。
- 3.1.2 公共区域应统一配置烟感、喷淋、消防栓箱（箱内配有灭火器、消防水带、软管卷盘）、分类垃圾桶，宜配备背景广播、电视机宣传栏、公共网络、公共开水器等。

### 3.2 标识标牌

- 3.2.1 经营单位应统一设置门牌、监督台卡、营业提示牌等。
- 3.2.2 公共区域应统一设置禁烟标识、禁烟区地贴、区域导视图等。

## 4 入驻管理

### 4.1 经营类别

提供生活配套服务的经营单位分为：

- 公益类：通信（电信、移动）、银行、邮政、印刷、医务、票务等；
- 盈利类：电脑维修店、办公用品店、理发店、水果店、便利店、洗衣店、农副产品店等。

## 4.2 入驻登记

经营单位根据自身服务内容 & 特色，结合生活配套服务的整体运行需求情况，向管理部门提交入驻登记表（样式参见附 A），并提交公司简介、经营方案、营业执照、员工持岗证、商品或服务的价目表等相关复件资料。

## 4.3 合同签订

4.3.1 管理部门应与入驻的经营单位签订租赁合同（范本参见附录 B）。

4.3.2 管理部门应委托专业评估单位对经营场地租金标准进行评估，至少每五年评估一次。

# 5 运营管理

## 5.1 经营要求

经营单位在运营过程中应做到：

- 符合行业规定，及时办理单位、人员、商品等资质证件，不得超范围经营、无照经营等；
- 应符合管理部门的管理规定及考核细则，配合生活配套服务统一的功能划分及调整；
- 符合特定运营时间的规定，确保机关工作时间内的服务保障；
- 符合定时定点补充货物的规定，做到有序停车卸货；
- 符合商品（服务）明码标价的规定，不得弄虚作假，促销活动应标原价；
- 符合全面禁烟的规定，禁止售烟，从业人员严禁吸烟，顾客吸烟应及时制止；
- 做好从业人员的业务、礼仪培训工作，配置合适制服及工牌，配合做好“文明窗口”创建；
- 做好售后服务工作，主动处理售后纠纷；
- 不应擅自转租或分包店铺；
- 不应无故拖欠租金、水电等费用；
- 不应恶性竞争而影响机关办公形象。

## 5.2 安全管理

经营单位在安全方面应做到：

- 配备相应的消防、安全等设备设施，定期检查到位；
- 涉及用水、用电、暖通、消防、装饰等设备设施调整时，应事先报批管理部门，文明施工；
- 关闭非营业时间的用电设备开关（除冷冻冰箱外），设置电源定时关闭功能，无夜间用电设备应关闭电源总闸；
- 不应在非火警情况下，动用消防栓取水和其它消防器材；
- 不应使用明火设备，使用大功率设备应报批；
- 不应储藏易燃易爆有毒物品等违禁物品；
- 不应私带无关人员进入、携带违禁物品、使用客梯运输货物、打架斗殴等；
- 不应在经营场所内违规加工食品、自行制作饭菜；售卖的生食、熟食应分开。

## 5.3 环境要求

经营单位在环境方面应做到：

- 保持经营场所及周边公共区域的环境卫生良好，商品摆放应整齐、美观；
- 在指定位置投放垃圾，做好垃圾分类。
- 做好门前“三包”（包卫生、包绿化、包秩序），不应在公用区域堆放物品、随意倾倒废水废料，不应私设广告。

## 6 评价

- 6.1 管理部门应制定评价细则（参见附录 C），宜实行月度考核和年度考评相结合，对各经营单位进行评定，并实行奖优罚劣。
- 6.2 管理部门应采取定期与不定期、明查与暗访等方式对经营单位进行日常督查，通过拍照取证、现场指正、投诉受理等形式记录问题。

## 7 退出管理

- 7.1 经营单位主动解除合同或合同到期经研究不再续签的，应结清相关费用并提出书面申请，由管理部门审批通过后有序终止经营。
- 7.2 经营单位因违反评价细则被责令整改的，逾期未整改到位，管理部门有权采取相应措施直至单方面解除合同。
- 7.3 对履约差、信誉低、存在转包和分包、借用他人资质行为、合同期内多次受到管理部门及行业主管部门通报批评的经营单位，管理部门可提前终止合同。
- 7.4 对在合同期间违法违规经营或进行其它不正当活动的，管理部门将移交司法机关进行处理，并提前终止合同。
- 7.5 因政策调整，管理部门可结合经营单位实际经营管理情况，合理调整或解除合同，经营单位应无条件遵守。

附 录 A  
(资料性附录)  
经营单位入驻登记表样式

表A. 1给出了经营单位入驻登记表的样式。

表 A. 1 经营单位入驻登记表

1、公司基本信息登记			
公司全称		营业执照注册号	
公司注册地址		法人及电话	
公司联系方式		相关许可证	
2、商户信息登记			
店铺名称		负责人及电话	
管理人员及电话		其他工作人员数	
从业人员持岗证			
经营时间：			
经营范围：			
大功率用电设备及使用情况：			
经营要点：			
3、其他信息登记			
车辆登记		出入时间	
其他：			

备注：附公司简介及经营方案，并提供装修方案，提供相关营业执照、员工持岗证、商品或服务的价目表等复件资料。如上述资料变动，请及时上报管理部门。

附 录 B  
(资料性附录)  
综合服务区租赁合同（范本）

出租方(以下简称甲方): \_\_\_\_\_

承租方(以下简称乙方): \_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》的相关规定,甲乙双方经友好协商一致达成如下房产租赁合同条款,以供遵守。

**第一条 租赁物位置、面积、功能及用途**

1.1 甲方将其所有的坐落\_\_\_\_\_（以下简称租赁物），计建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，租赁给乙方作为\_\_\_\_\_场所之用途。

1.2 未经甲方书面同意，乙方不得擅自挪作其他用途。

**第二条 租赁期限**

2.1 租赁期限为1年，即从\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。

2.2 租赁期限届满，如甲方继续出租租赁物的，乙方要求继续承租的，应提前一个月书面向甲方提出。

2.3 租赁期限届满，如甲方不再出租租赁物的，乙方必须无条件的腾空归还租赁物。

**第三条 租赁费用及相关事项**

3.1 年租金：\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_元整）。租金实行一年支付制，乙方在合同签订之日起15日内将租金支付给甲方，先付后用。

**第四条 租赁物的维修、结构、功能**

4.1 在租赁期间乙方负责租赁物及相关设施完好，并保证在本合同终止时无条件归还甲方。

4.2 在租赁期限内乙方应爱护租赁物，因乙方使用不当或未按照租赁物性质使用造成租赁物损耗的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

4.3 未经甲方书面同意，乙方不得擅自改变租赁物的结构和使用功能，不得进行改善和增设他物。

**第五条 租赁物的转租**

5.1 未经甲方书面同意，乙方不得将租赁物的部分或全部转租给第三人使用。

**第六条 其他事项**

6.1 乙方在租赁期间必须合法经营，安全生产，遵守消防安全的法律、法规和操作规程并注重租赁物的防火；如有违反，一切责任由乙方自负。

6.2 乙方在租赁期间应及时支付职工工资和缴纳各种税费及付清债务，乙方所有的债务与甲方无关。

6.3 水电费、物业费、空调费原则上由乙方自理，具体按照管理办法执行。

**第七条 合同的终止**

7.1 本合同提前终止或有效期届满，甲、乙双方未达成续租协议的，乙方应于终止之日或租赁期限届满之日腾空租赁物，并将其返还甲方。

**第八条 违约责任**

8.1 乙方如有以下情形，甲方有权解除合同并要求乙方支付三个月的租金作为违约金且应赔偿甲方相应的损失：

- (1) 未按合同约定之用途的；
- (2) 未按期支付租金的；
- (3) 未经甲方书面同意转租的；
- (4) 擅自改变租赁物的结构和使用功能，进行改善和增设他物的；
- (5) 其他违反合同约定的行为。

8.2 乙方未于本合同终止之日或租赁期限届满之日腾空租赁物的，乙方应按租金标准支付甲方占有使用费并支付甲方三个月的租金作为违约金；

8.3 乙方单方提前终止本合同的，乙方应支付甲方六个月的租金作为违约金并赔偿甲方至另行出租之前的包括但不限于租金的损失。

**第九条 争议解决**

9.1 因本合同或本合同在履行中发生争议，双方应友好协商解决，协商不成，双方同意提交温州仲裁委员会裁决。

**第十条 其它条款**

10.1 本合同未尽事宜，经双方协商一致后，可另行签订补充协议。

10.2 本合同一式贰份，甲、乙双方各执壹份。

10.3 《温州市行政中心综合服务区管理规定》作为本合同附件，与合同具有同等效力，甲、乙双方应严格执行。

**第十一条 合同效力**

11.1 本合同经双方签字盖章后立即生效。

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
法人或授权代表：	法人或授权代表：
户名：	身份证：
开户行：	联系方式：
帐号：	

签订日期：      年    月    日

**附 录 C**  
**（资料性附录）**  
**经营单位评价细则**

表C.1给出了管理部门对经营单位的评价细则。



表 C.1 经营单位评价细则

考评项目		考 评 内 容	扣分标准
合同法规	1	未经业主同意转租或分包店铺的，无故拖欠租金、水电费的，不及时签订合同的；	每发现一例扣 10 分
	2	未严格遵守《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《食品安全法》等法律法规的，存在未明码标价的（含活动期间未标明原价及优惠价的），未按商品“三包”规定承担质量责任，发生食品卫生安全问题的；	
经营要求	3	《营业执照》、《税务登记证》、《食品流通许可证》、《健康证》等证照不全的，人证不符的，存在未亮证经营的；	每发现一例扣 3 分
	4	未及时报备店内全体从业人员信息的，未配合有关部门政审的；	
	5	未遵守营业时间的，存在无正当理由的迟到、早退，提前关灯、催客离开的，临时公告未提醒到位的；	
	6	从业人员未穿着合适制服和佩戴工牌，未做到言行规范、用语礼貌；	
	7	未定点定时补充货物的；	
	8	未文明经营，存在恶性竞争的，违反全面禁烟的；	
	9	未积极参加管理单位组织的各项活动的；	
安全管理	10	存在携带、储藏易燃易爆有毒等违禁物品的；	每发现一例扣 5 分
	11	未经允许使用电饭锅、电磁炉等大功率电器设备的，存在违规用电、用火、私拉乱接电线等现象的，未及时关闭用电设备的；	
	12	涉及用水、用电、暖通、消防、装饰等设备设施的调整，未事先报批，未文明施工的；	
	13	未经允许私带无关人员进入市府大院，乘用客梯上下运输货物；	
	14	未严格执行食品卫生管理规定，存在未将生食熟食分开，在经营场所内违规加工食品、自行制作饭菜的；	
	15	经营单位内未按规定配备消防器材，对消防器材检查不到位，违法占用消防通道及公共区域，擅自使用消防器材的；	
环境要求	16	在楼道、楼梯、通道或其他公用区域堆放物品和私设广告牌等，经营场所内商品摆放不整齐、不美观；	每发现一例扣 3 分
	17	铺内及所在区域卫生不佳，不爱护公共设施的；	
	18	垃圾、杂物未按指定位置投放，随意倾倒废水废料的；	

考评项目		考 评 内 容	扣分标准
其它 情况	19	其他未配合管理工作的；	
	20	未按照节能规定、引起水电浪费现象，歇业后必须关闭电源（除特殊冷冻冰箱外），电源应设置定时关闭功能，无夜间用电的应关闭电源总闸；	
	21	因经营或服务方面的问题引起客人投诉并核实属实的； 受到领导、行业主管部门、社会监督机构通报批评的；	每发现一例 扣 5-15 分
奖励 加分	22	受到领导及业务主管部门嘉奖的；	视 情 况 加 1-20 分
	23	事先预警，防止重大事故发生； 提出合理化、创新的意见建议并采纳；	
	24	见义勇为者，提供拾金不昧等好人好事；	
	25	积极参与大型活动的；	
经济 处罚	26	销售假冒伪劣产品，一经发现按售价十倍进行处罚；	
	27	违规使用电器或私拉电线等造成的所有损失均由经营单位经营者赔偿；	
	28	经营单位在服务管理过程中出现问题造成不良后果的,将进行 500-10000 元的经济处罚；	

\_\_\_\_\_