

温州市地方标准《机关事务 生活配套服务运营管理规范》（征求意见稿）编制说明

一、背景

近年来，随着机关事务项目涵盖面越来越广，事务管理标准制定越发显的重要。虽然我市不断加强机关事务的投入力度，但是多以实践为主，理论研究还不够，相关标准制度稍显欠缺，无法适应不断增长的时代需求。推进机关事务的项目和标准制定，形成统一规范，对于约束政府行为，规范购买具有重要意义。

随着机关集中办公规模的不断扩大，促使机关干部职工日常办公及基本生活配套服务的需求不断延伸，涵盖印刷、办公用品、电脑维修、邮政等办公需求，以及医务、农副产品、便利店、理发、洗衣等基本生活配套需求。为建立健全机关事务延伸的生活配套服务，充分发挥行政机关单位集中办公的规模效应和集中保障的经济效应，主要采取引进、自营、合作等多渠道保障方式，逐步替代原先低、小、散的现状。

当前生活配套服务以引进社会化保障为主，已初具规模，并不断丰富完善中。通过标准化制度的建设，可有效建立健全各项监督机制，提高管理质量，规范管理流程，量化考评内容，提升文明服务形象，更好的满足广大机关干部职工日常办公需求，提高机关事务生活配套服务的建设水平。现根据实际运行及调研情况，结合《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《食品安全法》、《消防法》等有关法律法规，制度定本标准。

二、工作简况

（一）任务来源

为助力温州成为全国机关事务标准化综合试点的工作，全面梳理后勤服务的管理经验，促进后勤服务考核办法与细则的标准化建设，确定制定多项地方标准。其中《机关事务 生活配套服务运营管理规范》地方标准由温州市机关事务管理局提出，是温州市市场监督管理局《关于下达 2019 年第二批地方标准制定计划的函》（温市监函〔2019〕23 号）确定地方标准制定项目，项目要求 2020 年 10 月完成。

（二）主要工作过程

1、**成立起草组。**2019 年 9 月，召开了标准研制工作启动研讨会，联合成立了标准起草工作组（以下简称起草组），并对标准的框架进行研讨，确定了标准编制的原则，制定了工作进度计划。本标准起草单位为温州市机关事务管理局、温州标准化研究院等。

2、**标准起草。**2019 年 10 月，起草组围绕机关事务生活配套服务管理规范进行了细致的法律法规、政策文件、规章制度、实践经验等资料的收集和梳理，并针对生活配套服务存在的适用性问题进行认真分析，结合自身实际运行的规章制度《市行政中心综合服务区运营管理规范》和《市行政中心综合服务区经营单位评价细则》，共同讨论确定了《机关事务 生活配套服务运营管理规范》基本框架。

3、**实地调研。**2020 年 11 月至 12 月，起草组针对目前机关事务生活配套服务的基本配置、运营管理、安全管理、考核评价等进行了多次实地调研。通过与不同地点管理人员与服务人员的探讨与交流，

起草组进一步了解了不同地点机关事务生活配套服务情况及存在的问题，如不同地点存在服务保障侧重点不一样、多形式经营合作、场地保障力度不一样等方面。标准起草组根据调研了解到的情况对标准的框架内容进行了调整和补充，保障了标准技术内容的代表性。

4、专家咨询研讨。2020年1月至3月，标准起草组召开了标准专家研讨会。会议邀请了龙湾区机关事务管理局后勤发展中心、市公安局警务保障部、市市场监督管理局标准化处等单位相关处室负责人参加此次研讨。专家们对标准的框架、适用对象、具体技术内容提供了修改完善的思路与建议，主要为适用对象应主要以市县（区）行政中心为主，一定规模以上的机关办公点参照借鉴；技术内容突出机关办公背景下的特定配套服务指标。会后，标准起草组认真研究专家们提出的意见建议，讨论稿进行了修改完善。

5、形成征求意见稿。2019年4月，对标准提出了完善意见。通过对标准起草组内部的意见进行仔细研究后，标准起草组对标准再次进行修改完善，形成了标准（征求意见稿）。

三、编制原则

（一）适用性原则。本标准的技术内容按照立足实际、兼顾不同保障范围进行编写。既满足机关事务管理与服务范围内的生活配套服务运营管理需求，又兼顾同类服务保障单位可参考性，以保障标准的适用性。

（二）编写规范性原则。本标准的编写遵循了 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关要求。

四、标准主要内容的确定

（一）范围

本标准适用范围为机关事务管理与服务范围内配备有相关生活配套服务的机关办公场所，以及具有一定规模的参照管理的机关办公场所。标准基本内容为生活配套服务的相关方职责、基本配置，及经营单位的入驻、运营、评价、退出等管理要求。

（二）职责

明确机关事务管理部门和经营单位主体职责。

（三）基本配置

除提供基础的经营场地外，还需配置一定设备设施，并规范标识标牌。本标准的经营场地为相对集中的综合服务区，属机关内部配套场地，要以保障消防安全为主，满足基本功能需求，参照商业服务区配置。

（四）入驻管理

根据机关单位基本需求，将单位性质属于国有性质的，提供基本公共服务，非盈利为主的经营单位归类为公益类；将单位性质属于民营性质，提供提升型服务保障，市场竞争盈利型的经营单位归类为盈利类。由此形成 **4.1 经营类别** 的划分。

为保证生活配套服务的整体业态布局的规范性，需要对经营单位的经营内容、经营方式、经营人员等全面掌握，根据其特点确定经营要求，确保合规经营。由此形成 **4.2 入驻登记**。

根据国有资产出租管理规定，至少 5 年评估一次，提供合同样

式。

（五）运营管理

根据实际运营管理情况，以行业管理规定和内部管理规定为基础，进一步规范经营单位的营运要求，提出 **5.1 经营要求**。其中需强调配合生活配套服务的整体布局，匹配机关工作时间的运营时间，按照定点定时供货，全面禁烟、文明经营等。

除机基本的公共安全管理外，经营单位还需根据行业特点，配置相应的消防、安全等设备设施。经营单位须严格遵从管理规定，明确涉及安全的禁止事项和报批事项。由此提出 **5.2 安全管理**。

根据实际运营管理情况，经营单位须规范自身场所的有序整洁，同时要兼顾公共环境秩序，按照消防要求不占道，按照垃圾分类要求处理废物等。由此提出 **5.3 环境要求**。

（六）评价

根据实际管理情况，需量化评价细则，由此提供细则范本。为保证评价的公平公正，明确相应的检查方式，考核结果的运用，由此提供评价执行方式。

（七）退出管理

根据实际运营情况，经营单位存在以下几种情况退出：经营单位主动提出或合同正常到期的有序退出；经营单位因违反行业主管部门或管理部门规定的被强制终止退出；因管理部门需求，经营单位须无条件遵守退出。

五、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准无重大分歧意见。

六、预期的社会效益

借助机关单位集中办公的规模效应，进一步发挥机关事务集中保障的优势。

七、贯彻实施标准的要求和措施建议

标准实施单位结合相关法律法规、规章制度和标准等文件进行应用实施，并将实施过程中出现的问题和改进的建议反馈起草组，以便对标准进行修订完善。

八、其他应说明的事项

无。