标准体系编号：XZ

文件类型：规范

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG XZ.310.001—2022

|  |
| --- |
|  |

周转住房管理服务规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

前  言

本文件参照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。

本文件归口部门： 行政服务科 。

本文件起草部门： 行政服务科 。

本文件主要起草人： 杨长征、翟高洁 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 路根雪 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年09月01日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

周转住房管理服务规范

1. 范围

本文件规定了周转住房管理服务的要求。

本文件适用于周转住房管理服务人员的管理服务工作。

1. 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。

中共河北省委办公厅 河北人民政府办公厅关于印发《河北省省直机关异地交流统计公布管理办法》的通知（冀办字[2005]44号）

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 综合服务
   1. 日常基本服务

周转住房配备专职管理人员和水、电、暖维修工、保安、卫生保洁及绿化人员。

公示24小时服务电话及管理负责人电话，受理周转住房使用人的咨询、投诉、故障报修，处理服务范围内的各项事务。

* 1. 办理入住

由邢台市机关后勤服务中心行政服务科与周转住房申请人签订住房租赁协议并开具入住通知。

行政服务科派人同周转住房申请人到周转住房现场查看住房室内情况，由申请人提出住房具体修缮维护要求，行政服务科按照有关规定对所申请住房进行修缮维护。

行政服务科为申请人办理入住手续，与使用人签订管理服务协议，公示服务内容、标准及房、水、电等收费标准，并进行各项物品的交接并签字留档。

交接物品：交接物品包括住房钥匙、电卡、供暖缴费卡、水电及室内各项设施设备交接，需保证使用人入住时水、电、暖及室内各项设施设备的正常使用。

家具：对配备家具、家电的住房，保证所配备家具、家电等物品功能正常，根据使用人的要求进行调试检修，按照有关规定进行更新，并列清家具、家电详单并签字留档。

* 1. 车辆停放

设有专用停车场，周转住房申请人人办理入住时将车辆号码输入停车场电子识别系统。

1. 安全保卫

人员要求：主出入口设置值班岗亭，美观整洁，设有专职公共秩序维护人员。要求身体健康，认真负责，定期接受培训。统一制服、统一标牌，装备佩带规范，仪容仪表规范整齐。能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。

协助公安等有关行政管理部门做好管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，建立周转住房突发公共事件应急预案。发生突发事件时，启动预案，全力配合有关部门采取相应措施，保障人身安全，减少财产损失，消除社会负面影响。

周转住宅区实行封闭管理，出入口24小时值勤，并有完善的值勤、出入登记、交接班等记录。对来访人员使用礼貌用语，规范的礼仪动作进行通报、登记、证件检查，经住户同意后方可进入小区。

按照规定路线和时间进行巡逻，每天不少于24次，重点时间、重点部位增加巡查频次，并做好巡查记录。及时处置巡逻过程中的异常情况，对可疑人员进行询问；发现火警或治安隐患、事故等及时处理，必要时报告有关部门。

负责引导机动车辆按规定路线行驶并在指定地点停放，停放有序，非机动车停放整齐。

负责对相关安防设施进行巡查，发现问题及时报修，确保安防设置的正常运行。管护好公共财物，包括消防器材及井盖、绿植等。

1. 卫生保洁
   1. 楼内公共区域

地面每天清洁一次，石材每季度抛光打蜡1次；地面石材结晶每季度不少于1次，光亮度不小于75度，做到干净整洁，无明显尘土污迹、垃圾等；定时巡视，发现后续污迹及时清理。

石材、瓷砖墙面3米以下每月擦拭1次，3米以上每季度1次；涂料墙面、顶棚每月除尘1次，无蛛网、无积尘。

楼梯扶手、栏杆、窗台每天擦拭1次；公用门窗每月擦拭1次，无明显尘土污迹。

消防箱外表面、标识牌、开关面板等每周擦拭1次；楼道灯每月擦拭1次；单元门每天擦拭1次。

电梯轿厢、门每天擦拭2次；地面湿拖2次；操作面板每天消毒2次；不锈钢轿厢壁等部位每周上油保养1次；玻璃镜每日擦拭1次；电梯门槽内无垃圾杂物。

* 1. 楼外公共区域

硬化场地、主次干道每天清扫一次，保持干净整洁，定时巡视，发现污迹及时清理。

绿地每天清理1次，做到干净整洁，无杂物、污迹。

对区域内道路积水、积雪及时进行清扫，保持道路畅通。

室外标识、宣传栏、信报箱、健身设施等每天清洁1次，做到目视整洁。

路灯、景观灯、景观小品等每月清洁1次，做到目视整洁。

垃圾清运日产日清，垃圾桶、果皮箱每天进行清洁，无垃圾外溢现象，夏天每天消毒1次。

水景、水系在开放期内每天清理漂浮物，适时清理淤泥，定期对水体投入药剂或进行其它处理，水质符合卫生规定。

* 1. 卫生消杀管理

建立消杀工作管理制度，蚊、蝇、蟑螂等孳生季每周消杀1次，其他季节根据当地情况有效控制蚊、蝇、蟑螂、鼠等害虫孳生。

1. 绿化景观管理

建立绿化管理台账，编制月、季、年度绿化养护工作计划，制定养护措施。

花草树木等绿植生长良好，无枯死、无树挂，适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果。

树形符合自然特征，不影响车辆行人通行，发现死树在三天内清除，并适时补种。

造型植物及时修剪，每年不少于8次，保持枝叶紧密、圆整，轮廓清晰，新生枝叶不超过平齐线10厘米。

绿化产生的垃圾，重点区域，随产随清，其他区域，日产日清。

根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土，每年施肥不少于2次；对大型乔木、珍贵树木悬挂标识牌。

组织防冷保暖，预防病虫害，定期喷洒药物，无明显病虫灾害。

园林建筑和辅助设备完好，整洁无损，绿地设有爱护绿化的提示牌。

1. 日常维修服务规范

周转住房实行24小时报修值班制度并公示维修值班电话及管理科负责人电话。

在接到住户电话或口头报修后，维修人员无故必须在10分钟内到达现场，预约维修按双方约定时间到达现场。维修人员使用文明用语，维修完后及时清理维修现场。

无法及时完成维修的，应向住户解释原因，取得住户谅解并向上级领导汇报，尽快将其解决。

维修回访率100%。

1. 电梯运行管理

选聘有资质的专业电梯维保单位负责，并按规定实施电梯强制检测。

建立健全完善的电梯档案资料（购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检资料等）。

建立完善的电梯管理、安全运行、保养维护、巡视检查、突发事件等应急预案管理规定，并按规定进行清洁、保养、维护、维修。遇有突发事件，立即启动预案，服务人员15分钟到达现场，采取有效措施。

根据有关规定和拥有电梯数量，设置相应人数的电梯安全管理员岗位，电梯安全管理员必须按规定持证上岗。电梯安全管理员每日巡视检查，及时发现电梯运行、保养维护、电梯管理制度执行情况中的问题，并及时处理异常问题。

有显著的乘梯须知、警示、提示标志。呼梯按钮、层门、轿厢门、轿厢、电梯照明、通风、对讲电话等设施完好，功能正常。

电梯全天运行，监控室对讲电话24小时有人值守。

1. 安全防范智能化系统管理

监控系统设施设备应24小时运转正常；按设备使用说明书的要求对摄像、存储设备进行检修保养；设备出现故障，及时修复。

门禁系统每周巡视、保养1次，保证系统工作正常；不需要更换配件的一般性故障4小时内修复。

监控控制系统主机每日巡查1次，检查设备运行状态；每日表面清洁1次；每季度内部除尘1次。

对讲门每日检查1次按键、显示屏等；每日表面清洁1次；每季度内部除尘1次。

技防设备每月检查1次固定状况、探测范围、防水状况等；每月表面清洁1次。

图像采集设备每日检查1次画面、录像功能，显示时间准确无误；每周表面清洁1次。

摄像机每季度检查1次聚焦、红外夜视、接线、电源、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁1次；每年防护罩内部除尘1次。

解码器每半年检查1次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每半年表面清洁1次。

云台每季度检查1次运转、接线、电源，进行清晰度调校；每季度表面清洁1次，每半年转动部位上润滑油1次。

巡更点每日检查1次外观，每周表面清洁1次，每日存储巡更记录。

每季度对安全监控智能化系统进行一次检测和调试，提高可靠性。

制定安全监控系统重大故障应急预案，保证故障状态下安全管理可控。