

企业后勤一体化管理指导手册

■ 第一分册 ■

后勤业务规范

国网新源控股有限公司办公室 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

企业后勤一体化管理指导手册

■ 第一分册 ■

后勤业务规范

国网新源控股有限公司办公室 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

随着国民经济的快速发展、人们生活水平的不断提高和现代化企业建设的深入推进,企业后勤工作面临了新的、更高的要求。为规范企业后勤一体化管理,推动企业由传统管理向社会化管理转型升级,本书编写组从后勤业务的实际出发,广泛开展调查和实践,进行大胆探索与创新,在取得了一批优秀研究成果的基础上,总结并提炼出“后勤模块化集约管理”理念,将企业后勤业务分解成42个模块,并按照模块编制《企业后勤一体化管理指导手册》,共分4册。

本书为第一分册《后勤业务规范》,详细阐述了每个模块的适用范围、服务范围、资金预算、设备配置、费用构成、制度、预案、服务资质等内容。

本书主要适合企业单位从事后勤管理服务的各级从业人员参考选用,也可供关注后勤业务发展的学术机构、专家学者研究之用。

图书在版编目(CIP)数据

企业后勤一体化管理指导手册. 第一分册, 后勤业务规范/国网新源控股有限公司办公室编. —北京: 中国电力出版社, 2016. 6

ISBN 978-7-5123-9045-4

I. ①企… II. ①国… III. ①企业管理-后勤管理-手册②企业管理-后勤管理-管理规范 IV. ①F272.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 046189 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

北京市同江印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2016年6月第一版 2016年6月北京第一次印刷

787毫米×1092毫米 16开本 10.75印张 186千字

印数 0001—1500册 定价 30.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪
本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究



本书编写组

组 长：王 涛

副组长：谢勇刚

编审人员：宋 伟 胡东海 王 艳 刘 坤 王敏涛
王建忠 王雅琴 高来龙 李 勋 樊志伟
王 勋 周 敏 皇甫红 文鲁博 崔大勇
李建宇 杨苏梅 游志刚 温文荣 尹 路
徐宏伟 万海军 赵继龙 朱 宁 姜润波
吴清宇 郭严磊 崔智雄 霍东光 王崑伟
王晓敏 吴立斌 王文海 车 驰 崔继国
王 颖 黄敬烨 毛淑杰 陈连茹 史敬壮
孔安卫 郭顺国 瞿卫东 刘春茹 王曦冉
叶玉松 赵丹妮 付益中 赵凤桐 盛 军
王佐纲 陈志立 贾红霞 周 婷 王鑫远
张文生 王绍帅 胡 磊 郭继涛 毛冠澄
曾 卓 吴 千 宋华涛 范建峰 褚 军
胡国成 任韬哲 王 俊 董久华 江哲晖
张鑫文 孔祥谊 方喜群 张 帆 张麟征
于德军 曲 辉 李荣华 黄 琮 杨莹瑜
赵秋冉 葛兴和 王思源

前 言

“兵马未动，粮草先行”。坚强的后勤保障是现代化企业管理的基石，是企业核心竞争力的重要组成部分，对稳定员工队伍和保障生产经营管理工作高效运转具有至关重要的作用。随着国民经济的快速发展、人们生活水平的不断提高和现代化企业建设的深入推进，对企业后勤工作提出了新的更高要求。企业后勤工作必须充分依托社会资源和专业服务，实现由传统管理向社会化管理的转型升级，以适应依法治企、勤俭办企和幸福企业建设的要求，更好地服务、支撑企业安全健康发展。

本书编写组深入企业基层，广泛开展调查和实践，遵循后勤工作“社会化、标准化、信息化、低碳化”的发展方向，以实现后勤一体化管理为目标，进行大胆探索与创新，提炼出“后勤模块化集约管理”理念，形成了特色鲜明的后勤专业化管控模式。现以“管理一流、保障一流、服务一流”为工作目标，遵照“全面、精炼、通用”的原则，同时充分考虑了从严治党、依法治企新常态下对后勤工作领域的相关要求，组织编写了《企业后勤一体化管理指导手册》丛书。

本丛书紧密围绕后勤工作核心业务，充分考虑各企业的差异性，着重体现标准条款的内涵和关键词，将后勤所涉各专业分类归集成42个结构合理、相互衔接的模块，按模块制定《后勤业务规范》《人员配备规范》《采购技术规范范本》《采购合同范本》4个分册。

本丛书具有以下特点：一是基础性，当前国内专门针对企业后勤领域的综合性研讨和著述不多，我们提供工作实际经验，抛砖引玉，可作为企业单

位后勤业务交流探讨的素材；二是创新性，基于中国企业的后勤管理现状，借鉴国外的先进经验，提出“后勤模块化集约管理”理念，并将其构建成一个开放式系统，不断拓展后勤工作的内涵和外延；三是应用性，创新管理模式，再造业务流程，特别强调“能用、可用、实用”，使之成为可供企业后勤管理人员参考选用的工作方案。

本书为第一分册《后勤业务规范》，详细阐述每个模块的适用范围、服务范围、资金预算、设备配置、费用构成、制度、预案、服务资质等内容。

本书编写组对参与本书编写、修订、审校的所有领导、专家，对曾经给予关心和支持以及为本书出版做出过贡献的所有人员表示衷心的感谢，并向所引用资料的作者致谢。

鉴于水平和时间所限，书中难免有疏漏、不妥或错误之处，诚挚欢迎广大读者不吝指正。

编 者

2015年12月

目 录

前言

NO. 1	食堂服务管理规范	1
NO. 2	内部招待所服务管理规范	11
NO. 3	安保消防服务管理规范	16
NO. 4	消防设施运维服务管理规范	22
NO. 5	营地保洁服务管理规范	28
NO. 6	绿化养护服务管理规范	31
NO. 7	燃煤锅炉运行服务管理规范	37
NO. 8	电锅炉运行服务管理规范	40
NO. 9	冬季供暖服务管理规范	44
NO. 10	生活水系统运维服务管理规范	47
NO. 11	驾驶服务管理规范	50
NO. 12	公务用车车辆采购管理规范	53
NO. 13	家电采购管理规范	55
NO. 14	办公家具采购管理规范	58
NO. 15	公寓家具采购管理规范	62
NO. 16	燃煤采购管理规范	66
NO. 17	车辆维保服务管理规范	68
NO. 18	船舶日常维修服务管理规范	71
NO. 19	非生产性房屋水暖维修管理规范	77
NO. 20	非生产性房屋电气维修管理规范	81
NO. 21	非生产性房屋土建维修管理规范	84

NO. 22	非生产性房屋设备设施日常维护管理规范	87
NO. 23	家具维保服务管理规范	91
NO. 24	家电维修服务管理规范	94
NO. 25	空调系统运维管理规范	103
NO. 26	燃煤锅炉维护管理规范	106
NO. 27	电锅炉维护管理规范	109
NO. 28	房屋租赁管理规范	113
NO. 29	绿植租摆服务管理规范	116
NO. 30	有害生物防治服务管理规范	120
NO. 31	布草洗涤服务管理规范	123
NO. 32	清雪防滑服务管理规范	127
NO. 33	垃圾清运及处理服务管理规范	129
NO. 34	工程影像拍摄服务管理规范	131
NO. 35	视频制作服务管理规范	136
NO. 36	资料印刷服务管理规范	140
NO. 37	品牌标识制作与维护服务管理规范	143
NO. 38	档案管理咨询服务管理规范	145
NO. 39	档案数字化服务管理规范	149
NO. 40	公务用车租赁服务管理规范	156
NO. 41	桶装水供应管理规范	160
NO. 42	一般劳动防护用品管理规范	163



NO.1 食堂服务管理规范

1 适用范围

本规范适用于企业自有食堂服务管理工作。

2 服务范围

职工食堂餐饮服务，就餐人数按各企业食堂实际就餐人数统计。

3 资金预算

按照企业预算管理的相关制度进行资金预算的申报、下达和使用。

4 设备配置

4.1 一般配置的设备：大锅灶、炒灶、汽炉、蒸灶、醒面机、风幕机、洗地机、吹干机、热水器、电磁煲仔炉、冰箱式工作台、电饼铛、开水器、加热售饭台、静电式油烟净化器、农残快速测试仪、烤箱、蒸饭车、工装消毒柜、电磁炉、双拉门工作台、货架、简易操作台、售饭系统、留样保鲜柜、消音降噪系统、粥桶、PE塑料砧板、面案和面案台、不锈钢三层送餐车、不锈钢残食台、平板折叠车、长把炒菜锹、不锈钢盆、毛菜筐、净菜筐、刀盒、电子秤、大白钢桶、和面机、保鲜盒、调料罐、油古子、油捞、漏勺、面条笊篱、铲刀、打菜勺、长把水舀子、漏筐、桑刀、刹菜机、排烟罩、洗碗机、消毒设备、厨刀、尖刀、剔骨刀、片刀、豆浆机、榨汁机、餐具、餐桌椅、压面机、微波炉、冷藏柜、冰柜、灭蝇设备。

4.2 各企业食堂设备配置可根据实际需求情况进行选择性配置，以够用、节约为原则。

4.3 附表1为某企业食堂设备配置情况，仅供参考。

5 人员结构、数量配置标准

人员结构、数量配置标准详见第二分册《人员配备规范》。

6 人员费用构成和标准

6.1 人员费用的组成：工资、基本养老金、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、公积金、教育经费、工会经费、餐费、交通费、通信费、劳保费等。

6.2 人员工资标准：不低于当地最低工资标准，不高于当地同工种的最高工资标准。

7 易耗品配置标准

7.1 食堂易耗品种类包括：厨房、餐厅使用的清洁用品、卫生用品、餐具等。

一般包括但不限于：单桶榨水车、多用途清洁杂物车、洗衣液、衣物漂白剂、除油液、去污粉、厨房重油清洗剂、消毒液、洗碗液、香皂、火柴、卷纸盒、卫生纸、擦手纸、卷纸、面巾纸、杀虫剂、灭害灵、粘蝇板、苍蝇拍、扫帚、簸箕、抹布、乳胶手套、袖套、水盆、水桶、扫把、清洁球、垃圾袋、水桶、拖把、百洁布、抹布、室内垃圾桶、室外垃圾箱、粥桶、PE 塑料砧板、面案、面案台、组合套铲、不锈钢玻璃刮、石铲刀、铲子、长把炒菜锹、不锈钢盆、毛菜筐、净菜筐、刀盒、大不锈钢桶、保鲜盒、食品保鲜袋、调料罐、油古子、油捞、漏勺、面条竿、铲刀、打菜勺、长把、水舀子、漏筐、桑刀、排烟漏网、厨刀、尖刀、剔骨刀、片刀、餐具、刷卡机。

7.2 易耗品配置标准：易耗品种类和数量根据就餐人次和实际损耗进行添置和更新，一般标准为 0.3~0.5 元/就餐人次。

8 办公场所设备设施配置标准

本着降本增效的原则，办公场所设备设施根据食堂工作实际需要进行配置。

9 主要费用提取标准

9.1 管理费率不超过 5%，提取基数为直接成本，直接成本包括：人工、材料、机械设备折旧等与项目作业过程直接有关的费用。

9.2 利润率不超过 6%，提取基数为直接成本+管理费。

9.3 税率按当地税务标准执行。

9.4 项目总费用控制在预算范围内。

10 主要考核标准

10.1 安全管理考核

安全管理考核是对受托方因食堂管理不善，给委托方造成安全损害的考核。安全管理考核为定性考核，考核标准参照企业安全管理规范及国家有关规定执行。

10.2 食堂服务考核方式

按照企业食堂管理标准执行，结合实际情况确定考核项目。

10.3 考核费用

考核费用包括安全保证金和服务考核金，按当期服务合同价的 10% 比率（5% 为安全保证金，5% 为服务考核金）提取，考核费用在期末考核后依据考核结果予以支付。

10.4 具体考核办法

受托方必须遵守委托方及上级单位颁发的奖惩管理制度和标准。委托方将依据招标文件及合同要求，制定考核实施细则并对受托方进行考核。

（1）受托方在服务期间，发生安全事故的，扣除当期安全保证金，并承担职责范围内相关赔偿责任。

（2）食堂服务考核按表 10.4 《食堂服务考核表》进行考核。服务考核金扣减参见表 10.4.1。

表 10.4 服务考核得分与服务考核金扣减比例对照表（考核满分为 100 分）

序号	类别	考核得分 (h)	服务考核金扣减比例 (%)	备注
1		$h > 95$	0	不扣服务考核金
2		$95 \geq h \geq 90$	5~10	
3		$90 > h \geq 80$	11~20	
4		$80 > h \geq 70$	21~30	
5		$70 > h \geq 60$	31~40	
6		$60 > h \geq 30$	41~70	
7		$h < 30$	100	

注 防止受托方弃分，单项考核项目扣分不设上限。

10.4.1 食堂服务考核表

表 10.4.1

食堂服务考核表

考核项目		考核分值	考核内容	考核评分标准
(一) 基础管理 (25分)	项目经理	3	项目经理每月驻现场管理不得少于24天	少于24天的,每少一天扣1分
	人员配置	3	按合同规定配置厨师、面点师及其他工作人员	对不符合的,每天每少一人扣0.5分
	管理制度和有关台账	3	完善的食堂服务制度体系,包括但不限于:操作规范、卫生管理制度、岗位职责、入库登记、验收及领用制度、安全管理、财务管理、档案管理以及员工绩效考核等制度以及相关管理台账	规章制度和措施不全的,每缺少一项扣0.5分;无管理台账的,扣1分;台账登记不符合要求的,每例扣0.5分
	人员及食品卫生	3	工作人员卫生符合要求,按规定进行健康检查,取得健康证;食品采购、清洗加工、烹制和餐具的清洗、消毒正常;食品储存应当分类、分架、隔墙、离地存放	抽查进行综合评估,卫生状况一般的,扣1分;较差的,扣2分;很差的或无健康证的,扣3分
	食品采购管理	3	采购优质、新鲜的膳食原材料,荤素、营养搭配合理,建立健全食堂主副食品出入库台账,每日盘点,每月进行一次集中盘点,并于下月5日前提交食堂经营成本分析报告。食堂原材料及主副食成品按要求留样检测	发生采购过期、劣质食品、“三无”产品等情况,扣3分;发生食品保管不善等情况每次扣3分;未健全食堂主副食品出入库台账的,扣1分;未按时提交食堂经营成本分析报告的,每次扣1分;食堂原材料及主副食成品未按要求留样检测的,每次扣1分
	固定资产、低值易耗品、水电气使用情况	2	固定资产使用管理规范,低值易耗品、水、电、气使用规范	委托方交付投标人使用的设施设备保养维护不符合要求的,每次扣1分;出现人为或使用不当造成非正常损坏,每次扣2分;使用不符合要求,出现浪费,每次扣1分
	安全管理	3	安全隐患、违章操作以及安全管理等情况	发生违章操作、安全管理不到位等情况,每次扣3分;有能力但未及时消除隐患的,扣3分;无能力消除隐患,又未及时上报委托方的,扣3分
	应急管理	2	在服务范围内结合实际制定应急预案,包括卫生防疫突发事件、群体性事件,并每年进行一次应急演练	应急预案每少一项扣1分;应急演练每少一次扣2分;应急事件处理不当造成不良影响的,扣2分
	其他	3	基础管理其他工作	不定期抽查,不符合规定要求的,每发生一次扣0.5分

续表

考核项目		考核 分值	考核内容	考核评分标准
(二) 食堂餐厅、厨房、操作间、原料存放室及炊具、厨具卫生要求 (25 分)	卫生清扫	10	地板清扫拖洗、桌面清理、餐厅窗户、墙壁、天花板等各处是否按要求及时清理, 卫生是否达标	不定期抽查, 每处未达到清洁频次的, 扣 1 分; 有按清洁频次清洁但清洁状况差的, 视为该处未达到清洁频次, 每处扣 1 分; 接到职工有关室内清洁投诉的, 每次扣 2 分
	食品存放	5	蔬菜、干货、食品、酱料等原料应分类上架, 不准随地摆放, 食品陈列有序, 鱼肉熟食等易变质原料与食品及时放入冰箱	抽查评估, 每检查一处摆放杂乱的, 扣 1 分
	餐具存放、消毒	5	炊具、厨具、菜墩、菜刀摆放有序; 餐具按时消毒	抽查评估, 每检查一处摆放杂乱的, 扣 1 分
	防虫害	5	防鼠、蚊虫、苍蝇、蟑螂、寄生虫等防灭工作是否到位	综合评估: 不定期抽查, 纱窗、纱门、通风、排烟装置损坏的, 以及废弃物及污水排放不符合要求的, 每次扣 1 分; 未按照频次要求开展灭蝇、灭蚊、防毒、防鼠工作或有按要求开展但效果差的, 每次扣 1 分; 接到职工投诉的, 每次扣 1 分
(三) 餐食配置 (20 分)	餐食品种	7	食堂每周定期向委托方提供下周食堂菜单(含夜宵), 并予以公开。式样品种应丰富多样, 蔬菜、鱼肉、瓜果等品种丰富, 荤素搭配合理, 午、晚餐提供免费汤	食品品种单调, 每周菜品重复频率高的, 扣 4~7 分
	餐食制作质量	7	早、中、晚、夜宵、通宵服务工作和小炒、接待用餐等制作质量	食品制作质量、口感差的, 每发生一次扣 2 分
	服务质量	6	打餐、送餐等服务质量	综合评价: 打餐、送餐等服务质量好的不扣分, 一般扣 2 分, 较差扣 3~4 分, 很差扣 5~6 分
(四) 其他服务		10	按照合同及委托方要求开展相关服务工作、配合工作	综合评估: 服务质量好不扣分, 一般扣 2 分, 较差扣 3~4 分, 很差扣 5~10 分

续表

考核项目	考核 分值	考核内容	考核评分标准
(五) 满意度调查	20	群众满意度调查按 100 分设计调查卷，每次抽 10~20 人进行问卷调查。该项得分计算方法：群众满意度调查得分=群众满意度算术平均分×20%	
总计	100	因食堂管理不力，发生职工食物中毒等恶劣事件的扣除当月食堂全部考核分数	

10.4.2 食堂服务群众满意度调查表

食堂服务群众满意度调查表见表 10.4.2。

表 10.4.2 食堂服务群众满意度调查表

调查内容	配分	调查结果评述	评分
1. 您对食堂管理的评价	0~25	满意（21~25 分）；基本满意（20~16 分）； 不满意（15 分以下）	
2. 您对食堂环境卫生的评价	0~25	满意（21~25 分）；基本满意（20~16 分）； 不满意（15 分以下）	
3. 您对食堂供应品种、饭菜 质量、数量的评价	0~25	满意（21~25 分）；基本满意（20~16 分）； 不满意（15 分以下）	
4. 您对食堂供应时间、服务 态度、其他事项评价	0~25	满意（21~25 分）；基本满意（20~16 分）； 不满意（15 分以下）	
合计	0~100		
您认为不满意的问题			
建议			

11 制度、预案、现场证照标准

11.1 制度

应制定的制度（包括但不限于）：《餐厨废弃物处置管理制度》《餐饮具清洗消毒管理制度》《粗加工切配管理制度》《冷拼间加工管理制度》《面点加工间管理制度》《餐厅服务程序、烹调加工管理制度》《食品安全检查管理制度》《食品留样管理制度》《食品添加剂管理制度》《食品添加剂和调味料公示管理制度》《食堂设备

设施管理制度》《食堂采购索证票登记制度》《食堂仓储管理制度》《食堂出入库管理制度》《食堂出入库台账管理制度》《食堂从业人员培训管理制度》《食堂从业人员卫生管理制度》《食堂服务人员健康体检制度》《食堂食材采购验收制度》《食堂食品安全管理制度》《食堂提货制度》、《食堂人员洗手制度》。

11.2 预案

应急预案：《食物中毒应急预案》《突发公共卫生事件应急预案》《生产突发安全事故应急预案》。

11.3 证照

现场证照：餐饮服务许可证、从业人员健康证、职业技能证等。

12 经营资质

受托方需具备下列条件：

12.1 为中华人民共和国境内依法注册的企业法人或其他组织，在人员、设备、资金等方面具有保障完成食堂服务的能力。

12.2 应有良好的财务状况和商业信用。

12.3 具有建设行政主管部门（或房产主管部门）颁发的物业管理三级（含暂定三级）及以上资质，或投标人营业执照营业范围包含酒店管理、餐饮管理、餐饮服务等相关内容。

12.4 投标截止日前3年内具有食堂管理、酒店管理、餐饮管理或餐饮服务类似服务的业绩。

13 编制依据

下列文件对于本规范的应用是必不可少的，凡是说明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本规范。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

13.1 相关法律法规

13.1.1 《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》。

13.1.2 《中华人民共和国食品安全法》。

13.1.3 《中华人民共和国传染病防治法》。

13.1.4 《中华人民共和国劳动法》。

13.1.5 《中华人民共和国劳动合同法》。

- 13.1.6 《中华人民共和国合同法（修正案）》。
- 13.1.7 《突发公共卫生事件应急条例》。
- 13.1.8 《食物中毒事故处理办法》。
- 13.1.9 《食品卫生行政处罚办法》。
- 13.1.10 《食品卫生监督程序》。
- 13.1.11 《冷饮食品卫生管理办法》。
- 13.1.12 《餐饮业食品卫生管理办法》。
- 13.1.13 卫生部、工商总局、环保总局和建设部关于印发《食品生产经营单位废弃食用油脂管理的规定》的通知。

13.2 相关标准规范

- 13.2.1 《饮食建筑设计规范》JGJ 64。
- 13.2.2 《生活饮用水卫生标准》GB 5749。
- 13.2.3 《饭馆（餐厅）卫生标准》GB 16153。
- 13.2.4 《食（饮）具消毒卫生标准》GB 14934。
- 13.2.5 《食品工具、设备用洗涤卫生标准》GB 14930.1。
- 13.2.6 《食品工具、设备用洗涤消毒卫生标准》GB 14930.2。
- 13.2.7 《食品添加剂使用卫生标准》GB 2760。

附表 1 某企业食堂设备配置表

序号	名称	规格型号	单位
1	单眼大锅灶	功率 20kW、380V	台
2	双眼炒灶		台
3	醒面机		台
4	电磁煲仔炉	功率 3.5×6	台
5	冰箱式工作台	1800×800×800mm、220V	台
6	电饼铛	810×600×750mm、380V	台
7	开水器	80L、380V	台
8	留样保鲜柜	550×520×1780mm	台
9	加热售饭台	1800×116×780mm、220 V	台
10	静电式油烟净化器	PF-YJ-D-14A、220V	台
11	农残快速测试仪	6 路、8 路或 12 路	台
12	烤箱	380V	台
13	蒸饭车	单门 12 屉	台
14	消毒柜		个

续表

序号	名称	规格型号	单位
15	电磁炉		台
16	双拉门工作台	1800×800×800mm	个
17	货架子	1500×500×1500mm	个
18	简易操作台	1160×500×780mm	个
19	售饭电脑台	1880×450×780mm	个
20	售饭打卡台	1300×700×780mm	个
21	粥桶	φ40cm	个
22	PE 塑料砧板	15cm 厚	个
23	面案和面案台		个
24	三层送餐车	900×500×800mm	个
25	残食台（不锈钢）	750×750×800mm	个
26	平板折叠车		台
27	长把炒菜锹	1.2m	把
28	不锈钢盆	60 号	个
29	毛菜筐	蓝色	个
30	净菜筐	白色	个
31	刀盒	4 刀孔	个
32	电子秤	20~30kg	台
33	大白钢桶	60 号	个
34	和面机	220V、0.75kW	台
35	保鲜盒		个
36	调料罐		个
37	油古子	30 号	个
38	油捞	φ15cm	个
39	漏勺	φ30cm	个
40	面条笊篱	φ40cm	个
41	铲刀		把
42	打菜勺		个
43	长把水舀子		个
44	漏筐		个
45	桑刀		把
46	剁菜机		台