

关于印发《杭州市市民中心行政办公区域 运行管理办法》的通知

杭机事〔2018〕83号

市民中心各单位：

为了规范市民中心机关事务管理，维护市民中心良好的工作环境和办公秩序，市机关事务局研究制订了《杭州市市民中心行政办公区域运行管理办法》，现予印发，请遵照执行。

杭州市机关事务管理局

2018年12月14日

杭州市市民中心行政办公区域运行管理办法

第一章 总 则

第一条 为保障市民中心安全、有序、高效运行,推进法治化、智慧化、精细化管理,创建文明、绿色和节约型机关,根据国家和省、市有关规定,结合实际,制定本办法。

第二条 市民中心行政办公区域指市委、市人大、市政府、市政协机关及其他机关事业单位集中办公的区域(市民中心红线范围内)。

第三条 本办法适用于市民中心行政办公区域所有机关事业单位和个人。

第四条 市民中心入驻的单位和个人有使用公共设施设备、共享良好办公环境的权利,有爱护公共设施设备、维护良好办公环境和秩序的义务。

第五条 市民中心建立运行管理联席会议制度,联席会议成员由市委、市人大、市政府、市政协办公厅及江干区政府、市财政局、市公安局、市机关事务局、市城投集团、钱江新城管委会等单位有关负责人组成,负责行政办公区域重大公共事务的决策和协调,下设办公室(设在市机关事务局),负责联席会议日常工作,组织召开联席会议。

第六条 市机关事务局按照“管理统一、保障规范、服务优质、运行高效”总要求,负责建立健全集中统一管理体制,明确管理服务责任主体,并牵头做好市民中心行政办公区域各项后勤事务管理服务保障工作。

第七条 市民中心行政办公区域后勤事务管理责任主体为市机关事务局综合管理处和市委、市政府机关保卫处(以下简称机关保卫处),综合管理处负责除安全保卫、秩序维护和消控监控以外的其

他管理服务保障工作,机关保卫处负责安全保卫、秩序维护和消防监控工作,市机关事务局有关职能部门和单位根据自身职责,协同综合管理处和机关保卫处做好市民中心行政办公区域各项管理服务保障工作。

第八条 市民中心建立运行管理联络员会议制度,会议成员由各单位分管行政后勤的业务处室负责人组成,由市机关事务局综合管理处定期组织,负责征集、协调处理市民中心运行管理方面的意见建议。

第九条 市民中心安全保卫、秩序维护和消防监控工作相关组织、制度和管理要求等内容,根据《杭州市市民中心行政区安全保卫工作暂行规定》(厅发〔2017〕17号)有关条款执行。

第十条 市民中心行政办公区域物业、餐饮、会议、安保和秩序等服务保障主要采用向社会力量购买服务模式,由市机关事务局负责建立健全相关监督管理制度。

第十一条 市机关事务局积极探索“最多跑一次”改革,简化办理程序和手续,提高办事效率。

第二章 物业管理

第十二条 市民中心公共区域物业服务监督管理由市机关事务局负责,主要内容包括清洁卫生、绿化养护、安保秩序、工程设施设备维护等。入驻单位办公区域室内清洁卫生、绿化养护等由各单位自行负责。

第十三条 物业服务标准须达到物业管理合同确认的各项质量指标。市机关事务局负责制定物业管理服务履约质量认定标准并组织实施。

第十四条 各类物业服务人员须统一着装、佩证齐全;行为规范统一,服务程序标准;遵章守纪,爱护公物。物业服务(安保服务)承接公司聘用安保消防人员应符合公安、人力资源和社会保障等行政管理部门有关规定,持证上岗率达100%。

第十五条 物业服务承接公司须建立并实行24小时岗位执勤

值班管理制度、应急服务工作制度、值班记录工作制度和交接班登记制度。严禁值班人员离岗脱岗。

第十六条 物业服务承接公司必须建立健全并不断完善防汛防台、防雪抗冻、停电、漏水等各类应急情况处理预案,并组织演练;发生紧急情况时,物业服务人员须在5分钟内到达现场处置;平时一般报修服务须在20分钟内到达现场处理。

第十七条 安保服务承接公司聘用专用设施设备机房和监控室工作人员,须符合相关从业资质规定,严禁无证上岗。

第十八条 安保监控系统实行24小时监控并录像,监控录像资料须按规定时间保存完好。

第三章 公共区域管理

第十九条 公共区域主要包括大厅、过道、连廊、电梯(楼梯)、开水间、卫生间、物业用房、设备房等公共空间。

第二十条 市机关事务局负责公共区域服务内容、时限、标准、质量的系统监督管理,各入驻单位配合支持物业服务公司工作。

第二十一条 公共区域须保持整洁、肃静,不得出现随地吐痰、乱扔烟头纸屑等杂物的现象。严禁占用、改变公共区域功能、用途。

第二十二条 办公楼各楼层电梯厅宣传栏及另一侧对称位置、外环与内环连接通道墙面(一般是会议室门正对面墙),可以用来开辟宣传栏目。未经许可,严禁在公共区域设置专栏、墙报、张贴标语、通知和广告等。

第二十三条 公共区域设施设备须保证使用功能处于正常状态。主要包括停车场管理系统、机房配电系统、消防与监控系统、中央空调系统、电梯运行系统、给排水与电气供给系统、雨水污水处理及疏通系统、洗手间、开水房、标识标牌引导系统等。

第二十四条 公共区域(含办公用房)的标识标牌(包括导向标识、门牌号、处室标牌、设备房标识等)由市机关事务局负责统一管理,各入驻单位不得擅自设立。

第二十五条 公共区域的植物租摆实行社会化服务,由市机关

事务局负责监督管理。

第二十六条 公共区域除害灭灾实行物业管理专人负责制,配合属地政府有关部门,做好爱国卫生工作;洗手间应每日清扫冲刷消毒;保洁清扫垃圾应日产日清;公共区域不得堆放任何杂物。

第二十七条 乘坐电梯应讲文明,自觉排队,做到先下后上,不得拥挤;不得用力击打按钮、撞击门板;不得把超高超宽物品带入电梯;严禁在电梯轿厢内吸烟。

第二十八条 公共区域办公楼内设置服务前台,负责所属楼座综合服务信息收集、处理、反馈,负责做好外来办事人员的接待和引导,负责为残障人员提供相关服务等。

第二十九条 行政办公区内的装修(装饰)改造实行审批备案制度。装修(装饰)改造组织方按照要求提交项目施工方案,做好项目施工审批、动火审批等。项目施工结束后,及时提交竣工验收图纸及其他配套资料。

第三十条 行政办公区内的南广场和南、北礼仪厅申请用于举办大型公益活动或服务,由市机关事务局综合管理处受理,会商保卫处,并报局领导同意后方可使用。地下环街和地面灯箱广告位只用于公益性宣传,由市机关事务局综合管理处统筹安排,实行审批登记制度。

第三十一条 行政办公区内杭州市城市规划展览馆、杭州市青少年发展中心、杭州市图书馆等物业责任主体,按有关要求落实“门前三包”责任。

第四章 办公区域管理

第三十二条 办公区域主要指各单位用于办公、会议、接待、文印、档案资料、机要保密等功能的内部办公空间。

第三十三条 办公用房由市机关事务局统一调配、统一管理、统一维修。

第三十四条 未经市机关事务局批准,各单位不得擅自改变办公用房用途;不得擅自改造、装修;不得擅自拆毁、改动办公室内整体

橱柜、空调、通风、烟感、喷淋设施和电源、通讯、网络线路等。

第三十五条 办公用房内部须保持门面、地面、窗户(帘)、天花板、办公桌,无损伤、无杂物、无污迹、无积尘;办公桌及办公物品摆放整齐、有序;办公用房标识标牌完整无损、字迹清晰。

第三十六条 办公用房内须按配置标准摆放办公桌椅、计算机、打印机、碎纸机、扫描仪、文件柜、沙发、茶几等。

第三十七条 办公用房内严禁长期堆放私人物品。严禁玻璃幕墙夹层内摆放任何物品,确保外立面秩序和通风良好。窗帘收挂应整齐有序,各单位不得私自更换安装。

第三十八条 办公用房内部墙壁不得随意悬挂、张贴饰物;未经许可,外部墙壁不得随意设置挂板、宣传栏或公告栏。传统节日布置节日气氛需悬挂、张贴的饰物,节后自行组织清除。

第五章 餐饮服务

第三十九条 市机关事务局负责集中办公区职工食堂统一服务保障工作,负责对餐饮质量、服务质量、主副食品进货渠道、服务人员健康检查与持证上岗、卫生防疫与餐具消毒、食品检验与留样、消防与安全等相关事项进行监督。

第四十条 市民中心实行错时就餐,各单位工作人员自觉遵守错时就餐有关规定。职工食堂就餐时间为:早餐 7:00 至 8:55,午餐 11:30 至 13:00,晚餐 17:15 至 18:45(夏季 17:30 至 19:00)。

第四十一条 各单位工作人员凭市民中心“一卡通”在职工食堂结算就餐。

第四十二条 就餐人员自觉维护职工食堂秩序,倡导文明就餐,响应“光盘行动”,杜绝浪费。用餐完毕后自行将餐具放置于餐具回收处,自觉做好餐巾纸和牙签等垃圾的分类投放。

第六章 会议服务

第四十三条 市机关事务局负责会议中心公共会议室和市委、市人大、市政府、市政协市级领导专用会议室的服务保障工作,负责

对会务服务规范化标准化程序化管理进行监督。各单位会议室由各单位自行管理，

第四十四条 会议中心公共会议室主要用于召开市级会议和各单位承办的全市性会议。会议室场地不得用于娱乐和商业活动等。

第四十五条 会议中心公共会议室的使用管理和会议服务实行预约登记制度。如遇会议冲突,按以下优先顺序进行调整:市领导主持召开的各种会议,市委、市人大、市政府、市政协办公厅申办的重要会议,各单位承办的会议。

第四十六条 使用会议中心公共会议室不得随意改动会议室布局,不得擅自搬挪会议室的各类设备、家具等。如需移动,需提前联系管理方,经同意后方可挪动,使用结束后应立即复位。损坏会议室设施设备应给予赔偿。

第七章 节能管理

第四十七条 各单位须落实公共机构节能管理各项规定。市机关事务局负责市民中心行政办公区域节能监督管理、宣传和节能改造工作;负责督促物业服务承接公司落实行政办公区域节能降耗具体措施。

第四十八条 各单位应积极推行节能降耗目标责任制和考核评价制度,市民中心行政办公区域物业外包服务合同应载明节能降耗具体目标及管理措施,积极推行合同能源管理制度。

第四十九条 空调开放时间原则上为:夏季日最高温度在 32℃ 以上,冬季日最高气温在 10℃ 以下时。室内空调温度设置标准为:夏季不得低于 26 摄氏度,冬季不得高于 20 摄氏度。提倡上班后晚半小时开启空调,下班前早半小时关闭空调。杜绝开着窗户使用空调和下班后不关闭空调的能耗浪费现象。公务车辆应合理使用车内空调,在停车等候时间较长时关闭发动机。

第五十条 减少办公电器待机能耗,下班离开办公室前或长时间不使用时,应关闭电源或拔掉电器插头。办公照明应充分利用自然采光,办公人员离开办公室 10 分钟以上应关灯,杜绝长明灯。

第五十一条 合理设置电梯开启数量和时间,提倡四层楼层以下步行。合理控制电热开水器使用时间,使用开水瓶盛装开水;配置使用节能开水器。

第五十二条 加强用水设备维护管理,推广节水器具、设备应用,杜绝跑、冒、滴、漏和长流水现象。加强空调系统运行调节和维护保养,定期组织管、网清洗,提高空调能效水平,改善室内空气质量。

第八章 人员、物品、车辆进出管理

第五十三条 市民中心行政区人员出入管理按照《杭州市民中心行政区安全保卫工作暂行规定》有关条款执行。

第五十四条 外来联系公务人员凭单位介绍信(或本人工作证)和本人身份证在传达室办理登记手续后,凭访客单进入;因特殊情况未带证件的,由传达室工作人员用电话与接待人联系,接待人到入口处确认后方可进入;非工作时间外来人员必须由市民中心行政区内接待人到入口处确认方可进入。来访人员在市民中心行政区域内活动的安全责任由接待单位或接待人负责。

第五十五条 工作人员不得擅自将无关人员带入办公区域。

第五十六条 施工人员必须按照《杭州市民中心行政区安全保卫工作暂行规定》要求,由施工组织方负责办理背景审查手续。

第五十七条 严禁携带易燃易爆物品及宠物进入办公楼内。

第五十八条 严禁小商小贩、废品收购人员、快递人员及各类推销人员进入办公楼内。

第五十九条 外来人员携带的行李物品(除随身携带的小包外),一般不得带入办公楼内,如确需进入,由接待人员领进、送出,以防发生意外。

第六十条 来访人员在接受完接待后,应由被访单位接待人送出中环以外。如接待人未履行好送行责任,出现来访人员在行政办公区域串访、推销等其他严禁事项的行为,接待人要对来访人员的行为、活动等负责。

第六十一条 凡从行政办公区域搬出的物品,须凭各单位盖章

确认的物品清单放行,并按安保人员指定路线搬运。

第六十二条 各单位处理非涉密废旧报刊资料等,除与具有回收资质的单位签订回收协议外,应按照指定时间、指定地点集中统一回收,不得联系流动回收人员回收。

第六十三条 各单位应增强保密意识,对涉密文件、资料,按保密规定进行处理,由具有回收资质的单位按照指定时间、指定地点集中统一回收。各单位对处理的报刊、资料等负有保密责任,造成失泄密,后果自行负责。

第六十四条 各单位处理的有毒有害物品,应投放到各楼座负一层的红色垃圾桶内,由物业服务公司联系,每月 10 日集中清运。平时处理的大宗废弃物、污染物、腐蚀液的外包装等有害物品,应告知后勤服务中心,专门安排回收,统一销毁。

第六十五条 搬运大件物品进出行政办公区域须有保护措施,对造成地面、墙面、货运电梯、楼梯严重损坏的单位和个人,予以通报批评并视情况追究经济赔偿责任。

第六十六条 机动车进出市民中心行政办公区域和停泊,按照《杭州市民中心行政区安全保卫工作暂行规定》有关条款执行。

第六十七条 工作人员自觉将非机动车停放到非机动车库内或者地面临时停放区域内,并自觉维护停放秩序,做到停放有序。

第九章 文明办公

第六十八条 机关工作人员要自觉维护市民中心市行政中心形象,着装庄重得体,朴素大方,整齐干净,符合机关工作、窗口工作有关礼仪和着装要求。严禁不雅着装或仪表现象。

第六十九条 各单位根据机关文化建设和精神文明建设需要,强化文明、节约、绿色办公意识。自觉落实禁烟条例。做好办公室室内秩序整治,卫生清扫。组织开展或参与办公室卫生、秩序等先进评比活动。

第七十条 建立市民中心生活垃圾强制分类领导小组,由市机关事务局综合管理处负责人任组长,各入驻单位联络员为成员,负责

市民中心生活垃圾分类指导、监督和检查。

第七十一条 严禁工作人员在办公室、会议室等场所私拉电线、私接电源和使用大功率电器等。

第十章 附 则

第七十二条 本办法与《杭州市民中心行政办公区安全保卫工作暂行规定》有关细则及其他办法配套执行。

第七十三条 对违反本办法所列禁止性条款处置结果有异议的,可向市机关事务局反映。

第七十四条 本办法由市机关事务局负责解释。

第七十五条 本办法自发布之日起施行。