

ICS 01.040.01  
A 00

# DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1016—2020

---

## 机关事务标准化工作指南

Guidelines for standardization of government affairs

2020 - 07 - 10 发布

2020 - 10 - 01 实施

---

重庆市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
4.1 机构职责 .....	2
4.2 工作任务 .....	3
4.3 工作要求 .....	3
5 标准体系 .....	3
5.1 标准体系总体要求与结构 .....	3
5.1.1 总体要求 .....	3
5.1.2 总体结构 .....	4
5.2 通用基础标准体系 .....	4
5.2.1 主要内容 .....	4
5.2.2 标准化导则 .....	4
5.2.3 术语与缩略语标准 .....	4
5.2.4 符号与标志标准 .....	4
5.2.5 数值与数据标准 .....	5
5.2.6 量和单位标准 .....	5
5.2.7 测量标准 .....	5
5.3 运行保障标准体系 .....	5
5.3.1 主要内容 .....	5
5.3.2 公务接待后勤保障标准 .....	5
5.3.3 办公用房管理标准 .....	5
5.3.4 公务用车管理标准 .....	5
5.3.5 公共机构节能工作标准 .....	6
5.3.6 后勤服务保障标准 .....	6
5.3.7 驻渝办事机构服务标准 .....	6
5.3.8 内部运行管理标准 .....	6
5.4 监督评价标准体系 .....	6
5.4.1 主要内容 .....	6
5.4.2 质量控制标准 .....	7
5.4.3 评价与改进标准 .....	7
6 标准编制 .....	7
6.1 基本要求 .....	7

6.2 标准范围.....	7
6.3 标准构成.....	7
6.4 制修订程序.....	8
6.4.1 标准立项.....	8
6.4.2 标准编制.....	8
6.4.3 批准发布.....	9
6.4.4 复审.....	9
7 标准实施与评价.....	9
7.1 标准实施要求.....	9
7.2 标准实施评价.....	9
7.2.1 评价准备.....	9
7.2.2 评价内容.....	10
7.2.3 评价报告.....	10
7.3 标准体系评价.....	10
7.3.1 评价准备.....	10
7.3.2 评价程序和方法.....	10
7.3.3 标准体系实施效果评价.....	11
7.4 数据分析、处理和评价报告.....	11
附录 A（资料性附录） 机关事务标准化组织机构图.....	12
附录 B（资料性附录） 标准化工作流程图.....	13
附录 C（资料性附录） 机关事务标准体系结构图.....	14
附录 D（资料性附录） 机关事务标准明细表格式.....	15
附录 E（资料性附录） 机关事务标准统计表格式.....	16
附录 F（资料性附录） 机关事务标准体系编制说明格式.....	17
附录 G（资料性附录） 标准类规范性文件立项申报书格式.....	18
附录 H（资料性附录） 组织内部标准工作计划表格式.....	19
附录 I（资料性附录） 标准编制说明格式.....	20
附录 J（资料性附录） 意见反馈表格式.....	22
附录 K（资料性附录） 意见汇总处理表格式.....	23
附录 L（资料性附录） 复审结果表格式.....	24
参 考 文 献.....	25

## 前 言

本文件按照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。

本文件由重庆市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位:重庆市机关事务管理局、重庆市质量和标准化研究院。

本文件主要起草人:覃艳、邓成江、朱洪建、张娟、邱克斌、向龙宇、陈馨、蒲霜、张锐。



# 机关事务标准化工作指南

## 1 范围

本文件规定了机关事务标准化工作的术语和定义、总体要求、标准体系、标准编制和标准实施与评价等内容。

本文件适用于指导机关事务标准化工作的开展。

## 2 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。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 13016 标准体系构建原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

GB/T 20000(所有部分) 标准化工作指南

GB/T 20001(所有部分) 标准编写规则

GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB/T 31342 公共机构能源审计技术导则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**机关事务标准** standards of government affairs

为支撑机关事务工作有效运行，按规定程序经协商一致制定，规范机关事务保障服务管理活动中的技术要求和管理要求，供共同使用和重复使用的文件。机关事务标准包括国家标准、地方标准、标准类规范性文件、组织内部标准等。

### 3.2

**标准类规范性文件** standard normative documents

对机关事务工作中因共同使用、重复使用而需要统一的要求、流程等制定的具有标准属性的规范性文件。

### 3.3

#### 组织内部标准 standards of internal organization

在机关事务管理部门内部使用，用于规范内部工作，具有统一要求、流程等内容的内部文件。

### 3.4

#### 机关事务标准化 standardization of government affairs

把标准化的理念、原理、原则和方法运用到机关事务保障服务管理的各领域各环节，通过制定标准并付诸实施，实现工作效能全面提升，进而保障党政机关规范高效运行的过程。

### 3.5

#### 机关事务标准体系 standards system of government affairs

机关事务标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

## 4 总体要求

### 4.1 机构职责

4.1.1 市机关事务管理部门是全市机关事务标准化工作的主管部门，按照统筹推进、分工负责的原则对全市机关事务领域的标准化工作进行归口管理，成立以市机关事务管理部门主要负责人为组长的市机关事务标准化工作领导小组（下称“领导小组”），作为全市机关事务标准化管理机构，负责统筹推进全市机关事务标准化工作。领导小组下设办公室，负责处理领导小组日常事务、组织协调标准化相关工作（组织机构图见附录A）。

4.1.2 各级机关事务管理部门负责本级标准化工作，应明确机关事务标准化管理机构，落实标准化工作牵头部门，配备相应的专职或兼职标准化工作人员，推进标准化工作落实。

4.1.3 机关事务标准化管理机构主要职责为：

- 贯彻执行国家标准化法律法规、方针政策；
- 推进有关国家标准和标准类规范性文件在本地区的宣传、培训和实施工作，并对实施情况进行监督检查；
- 根据需要提出年度国家标准和标准类规范性文件制修订项目建议，组织参与有关国家标准和标准类规范性文件的制修订工作；
- 制定本级标准化发展规划、年度工作计划，明确工作目标，分解落实标准化工作任务，保障活动经费；
- 建立本级机关事务标准体系，组织开展机关事务标准的制修订、宣贯实施、监督检查和效果评价等工作；
- 开展标准化教育与培训；
- 协调处理标准化的有关问题。

4.1.4 各级机关事务业务部门根据职能职责要求，负责本业务领域标准化工作。机关事务业务部门主要职责为：

- 落实标准化管理机构部署的工作任务；
- 根据工作需要提出本部门年度标准制修订建议；
- 负责做好本工作领域标准的制修订、宣贯实施和监督检查工作。



## 4.2 工作任务

机关事务标准化工作任务为：

- 贯彻执行相关法律、法规和方针政策；
- 制定标准化工作方针、目标、计划或规划；
- 建立和完善标准体系；
- 开展标准的宣传和培训；
- 贯彻实施机关事务工作标准；
- 对标准的实施进行监督和评价；
- 组织参与国内机关事务标准化活动；
- 开展标准化试点示范；
- 标准的修订和复审。

## 4.3 工作要求

- 4.3.1 建立与本单位相适应的标准化工作管理机制，涵盖标准制定、实施、监督与持续改进等各个环节。
- 4.3.2 根据发展需要，科学策划、合理安排标准化活动，明确任务、落实责任。
- 4.3.3 应规范标准化建设工作流程（见附表B）。
- 4.3.4 建立完善“3专2报1会”<sup>1)</sup>等工作机制，加强各环节组织协调、督促检查和落实。
- 4.3.5 加强档案管理，对机关事务标准体系建立和机关事务标准制定、实施、评价和改进过程中的重要事件及其结果进行记录，并对相关图文、影视资料分类进行档案管理。
- 4.3.6 开展标准化工作理论研究和经验交流，建立相应的信息收集渠道，加强对信息的研究分析和综合利用。
- 4.3.7 建立并及时更新标准化工作网络和标准化信息库。

## 5 标准体系

### 5.1 标准体系总体要求与结构

#### 5.1.1 总体要求

建立标准体系应遵从以下原则：

- 问题导向原则：根据履职要求，建立标准体系或制定标准，着力解决机关事务工作中存在的问题。
- 系统有序原则：运用系统理论和方法，综合考虑、系统分析经费、资产、服务等要素，优化调整相关要素和具体指标参数，以系统整体效益最佳为目标寻求最佳方案。
- 结构优化原则：合理设置标准体系框架，确保标准系统各要素之间的有机联系和有序排列组合。
- 统一协调原则：综合协调对象、要素、指标之间的相互关系，合理调整机关事务工作对象及要素的相关内容和指标，确保机关事务标准体系内部之间协调统一。
- 持续改进原则：坚持全员参与，广泛征求意见，吸纳公众参与和监督，持续改进和完善机关

1) “3专2报1会”是指：明确专门机构负责标准化工作组织领导、顶层设计，指派专人负责标准化工作具体实施、统筹协调，申请专项经费为标准化工作顺利推进提供资金支持、运行保障；每年2次向国管局、上级机关事务标准化主管部门报送工作开展情况；每年召开1次机关事务标准化工作总结会，交流工作经验。

事务工作。

### 5.1.2 总体结构

5.1.2.1 机关事务标准体系由通用基础标准体系、运行保障标准体系、监督评价标准体系三大子体系构成，机关事务标准体系表包括结构图（见附录 C）、明细表（见附录 D）、统计表（见附录 E）和编制说明（见附录 F），其编制应符合 GB/T 13016 和 GB/T 13017 的要求。

5.1.2.2 通用基础标准体系是运行保障标准体系和监督评价标准体系的基础，运行保障标准体系是监督评价标准体系的主要依据，监督评价标准体系促进运行保障标准体系的不断完善和改进，其逻辑关系见图 1：

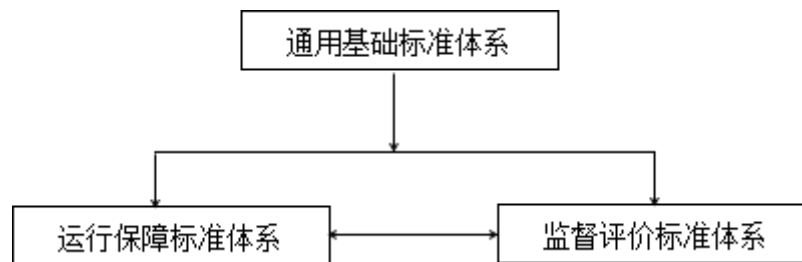


图 1 机关事务标准体系逻辑关系图

## 5.2 通用基础标准体系

### 5.2.1 主要内容

通用基础标准体系应涵盖机关事务工作普遍适用和广泛指导的基础性标准，包括但不限于：

- a) 标准化导则；
- b) 术语与缩略语标准；
- c) 符号与标志标准；
- d) 数值与数据标准；
- e) 量和单位标准；
- f) 测量标准。

### 5.2.2 标准化导则

5.2.2.1 适用于指导和规范机关事务标准化工作的相关国家标准、行业标准、地方标准，如 GB/T 1.1、GB/T 20001、GB/T 13016、GB/T 20000 等。

5.2.2.2 机关事务部门制定的关于机关事务标准化工作的文件。

### 5.2.3 术语与缩略语标准

5.2.3.1 适用于机关事务标准化工作术语和缩略语的相关国家标准、行业标准、地方标准。

5.2.3.2 机关事务部门制定的用于内部信息沟通的概念定义或术语含义的文件。

### 5.2.4 符号与标志标准

5.2.4.1 适用于机关事务标准化工作符号与标志的相关国家标准、行业标准、地方标准，如 GB/T 10001、GB 2894 等。

5.2.4.2 机关事务部门对符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义所制定的规范性文件。

### 5.2.5 数值与数据标准

5.2.5.1 机关事务保障服务管理活动所涉及的数值和数据相关国家标准、行业标准、地方标准。

5.2.5.2 机关事务部门对各种数值和数据的判定与表示所制定的标准等。

### 5.2.6 量和单位标准

5.2.6.1 机关事务保障服务管理活动中采用的量和单位相关国家标准。

5.2.6.2 机关事务部门对量和单位的选用和确定制定的标准等。

### 5.2.7 测量标准

5.2.7.1 机关事务保障服务管理活动所使用的测量方法和测量设备相关国家标准、行业标准、地方标准，如 GB/T 31342 等。

5.2.7.2 机关事务部门对测量设备、测量人员、测量过程等制定的标准。

## 5.3 运行保障标准体系

### 5.3.1 主要内容

5.3.1.1 应依据机关事务保障服务管理职能和工作内容构建机关运行保障标准体系。

5.3.1.2 运行保障标准体系包括但不限于：

- a) 公务接待后勤保障标准；
- b) 办公用房管理标准；
- c) 公务用车管理标准；
- d) 公共机构节能工作标准；
- e) 后勤服务保障标准；
- f) 驻渝办事机构服务标准；
- g) 内部运行管理标准。

### 5.3.2 公务接待后勤保障标准

公务接待后勤保障收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 会议服务标准，包括会议服务管理标准、会议服务提供标准、会议服务质量评价标准；
- b) 车辆保障标准，包括公务用车使用标准、司勤人员管理标准、公务出行保障服务质量评价标准；
- c) 定点接待场所管理标准，包括场所保障标准、服务提供标准、服务评价标准。

### 5.3.3 办公用房管理标准

办公用房管理收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 办公用房管理标准，包括办公室用房、服务用房、设备用房和附属用房等面积配置标准、维修改造标准，以及权属管理、调配管理、维修改造、规范使用的工作流程等；
- b) 经营用房管理标准，包括经营审批标准、收益上缴标准等；
- c) 周转住房管理标准，包括周转房筹集、装修、调配、租金、修缮、腾退的标准以及相关工作流程等。

### 5.3.4 公务用车管理标准

公务用车管理收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 公务用车编制和配备管理标准；
- b) 公务用车使用管理标准，包括统一登记、保险、加油、维修、标识化管理等；
- c) 公务用车更新和处置标准，包括申请、审批、注册建档、登记备案、处置等；
- d) 公务用车信息化管理标准，包括车辆信息化管理和平台调度标准等。

### 5.3.5 公共机构节能工作标准

公共机构节能工作收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 能耗定额标准，包括适用范围、规范性引用文件、术语和定义、定额指标、能耗统计范围、计算方法、管理措施等；
- b) 节约型机关建设标准，包括建设内容、工作要求、建设评价标准等；
- c) 能源审计技术导则，包括能源审计程序、方法和基本要求等。

### 5.3.6 后勤服务保障标准

机关事务后勤保障收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 物业服务标准，包括绿化服务标准、保洁服务标准、房屋及设施设备服务标准、会务服务标准、物业服务评价标准等；
- b) 安全保卫标准，包括安全管理标准、安全建设标准、安全应急预案标准、安全保卫服务质量评价标准等；
- c) 餐饮服务标准，包括餐务管理标准、供餐服务标准、餐务服务质量评价标准等。

### 5.3.7 驻渝办事机构服务标准

驻渝办事机构收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 备案管理标准，包括登记备案流程、申请资料规范标准等；
- b) 服务管理标准，包括政务联络、协调管理、经济协作服务规范、问题处理机制标准等。

### 5.3.8 内部运行管理标准

机关事务部门内部运行管理收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 信息标准，包括信息通用标准（含信息术语与编码、软件与设备、存储技术与管理、网络技术与信息安全标准等）、信息应用标准（含文件格式、业务流程与应用、信息交换、数据处理标准等）、信息管理标准（含文档管理、信息分类与控制要求、管理流程、评审与更新、识别与检索、追溯标准等）；
- b) 资产管理标准，包括机关事务专属国有资产管理标准、专属国有资产损失赔偿处理标准、通用办公设备家具配置标准；
- c) 经费管理标准，包括办公费管理标准、水电费管理标准、维修（护）费管理标准、会议费管理标准、培训费管理标准、差旅费管理标准、“三公”经费管理标准、政府采购及采购经费管理标准、费用报销管理流程、审计及内控管理办法等。

## 5.4 监督评价标准体系

### 5.4.1 主要内容

应针对机关事务标准及标准化工作构建监督评价标准体系。监督评价标准体系包括但不限于：

- a) 质量控制标准；

- b) 评价与改进标准。

#### 5.4.2 质量控制标准

在机关事务工作过程中，为识别、分析对保障服务管理质量有重要影响的关键环节，并对其加以控制而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 服务质量的监督评价方法和控制措施；
- b) 不合格服务的纠正与管理，如分析、识别、评审和处置等控制方法；
- c) 预防性措施的要求及评价标准。

#### 5.4.3 评价与改进标准

对管理服务的有效性、适宜性和标准化工作实施情况进行评价而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 评价的基本条件、原则和依据；
- b) 评价的组织机构和人员；
- c) 评价的程序和方法；
- d) 检验和验证；
- e) 数据分析、处理和评价；
- f) 改进的原则与方法。

### 6 标准编制

#### 6.1 基本要求

- 6.1.1 应按照 GB/T 1.1 的规定编写标准。
- 6.1.2 标准的策划和制定应遵守国家安全、卫生和环境等有关法律法规规定。
- 6.1.3 制定标准时应与国内现行的其他相关标准协调一致。
- 6.1.4 制定标准时应优先考虑采用国际标准和国内先进标准。
- 6.1.5 标准应结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性，便于实施和检测评估。
- 6.1.6 标准化对象和要素的选取以及内容的编写应符合本文件 5.2~5.4 的规定。
- 6.1.7 文字表达应准确、严谨、简明、易懂，术语、符号、代号应统一。
- 6.1.8 国家标准、地方标准的制定程序和要求分别见国家机关事务管理局发布的《机关事务标准化工作指南》和《重庆市地方标准管理办法》。

#### 6.2 标准范围

- 6.2.1 对机关事务领域保障人身健康和生命财产安全、国家安全、生态环境安全以及满足经济社会管理基本需要的技术要求应制定强制性国家标准；对满足基础通用、与强制性国家标准配套、对机关事务工作起引领作用等需要的技术要求，可制定推荐性国家标准。
- 6.2.2 为了适应本市机关事务工作发展，对于需要统一的特殊技术要求，可制定地方标准。
- 6.2.3 可根据业务发展需要，对需要统一的要求、流程等制定标准类规范性文件。
- 6.2.4 为了规范内部工作，机关事务管理部门及其所属单位可以制定组织内部标准。

#### 6.3 标准构成

机关事务标准的一般构成要素见图2，基本要求的编写应符合GB/T 24421.3的规定，其他要素的编写应符合GB/T 1.1的规定。

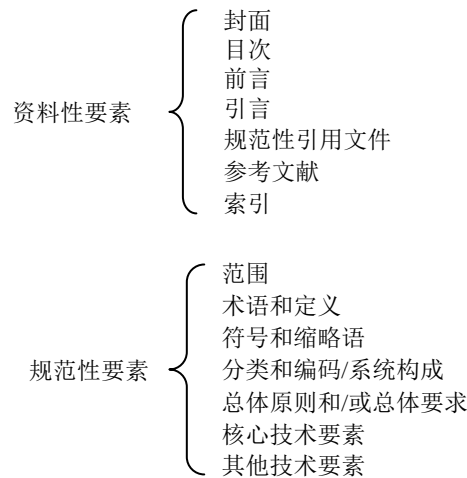


图2 标准构成要素

## 6.4 制修订程序

### 6.4.1 标准立项

#### 6.4.1.1 标准类规范性文件

应根据工作需要向相应的机关事务标准化管理机构提交标准类规范性文件立项申报书（见附录G），由标准化管理牵头部门汇总有关立项建议，并组织对其必要性、可行性、适用范围、拟解决的问题等进行审核，审核通过的按照规范性文件管理办法提请批准立项，纳入年度标准类规范性文件制修订计划。

#### 6.4.1.2 组织内部标准

应根据工作需要向本单位标准化管理机构提交组织内部标准工作计划表（见附录H），经标准化管理牵头部门审核、报经单位相关领导同意后组织开展相关标准制修订工作。

### 6.4.2 标准编制

6.4.2.1 标准编制部门（单位）对标准的编写质量及其内容全面负责，标准的编写体例和技术要求应符合国家标准、地方标准等相关规范，标准内容涉及其他单位职责的，应当征求有关单位意见并协商一致。

6.4.2.2 在标准编制过程中，编制部门（单位）可根据实际情况经标准化管理机构批准对标准内容、计划进度等进行调整。

6.4.2.3 编制程序分为起草阶段、征求意见阶段、审查阶段：

——起草阶段，标准应在广泛调研、深入研究的基础上，充分考虑功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性、文明性等质量特性要求，完成标准草案并经充分论证形成征求意见稿和编制说明（见附录 I）。

——征求意见阶段，标准编制部门（单位）按照便捷有效原则，采取多种形式，向标准相关方公开征求意见，收集意见反馈表（见附录 J），编写意见汇总处理表（见附录 K），完善标准送审稿和编制说明。征求意见的期限一般不得少于 30 天。

——审查阶段，按照以下规定进行：

- 1) 标准类规范性文件由标准编制部门(单位)按照规范性文件合法性审查和标准类文件技术审查相关要求,向机关事务标准化管理机构牵头部门提请审查,根据审查意见修改完善形成报批稿。
- 2) 组织内部标准由标准编制部门(单位)将标准送审稿、编制说明、征求意见汇总表等,报相关领导审定并根据意见修改完善形成报批稿。

### 6.4.3 批准发布

#### 6.4.3.1 标准类规范性文件

标准编制部门(单位)将标准报批稿、编制说明、规范性文件合法性审查意见、标准审查纪要、征求意见汇总表等文件资料报送相应的机关事务标准化管理机构批准发布。

#### 6.4.3.2 组织内部标准

标准编制部门(单位)将标准报批稿、编制说明、征求意见汇总处理表等文件资料报送本单位机关事务标准化管理机构批准发布。

### 6.4.4 复审

6.4.4.1 应根据科学技术和经济社会发展需要对标准适时进行复审,复审周期最长不超过3年。

6.4.4.2 复审结果包括确认有效、修订和废止,应根据复审结果表(见附录L)及时对标准进行相应的处理。

## 7 标准实施与评价

### 7.1 标准实施要求

7.1.1 机关事务标准的实施应遵循系统性、有效性、持续性原则,按照“计划、准备、信息反馈与改进、实施评价”的程序开展。

7.1.2 标准实施前应制定工作计划或方案,内容包括实施标准的范围、方式、内容、步骤、负责人员、时间安排、应达到的要求和目标等。

7.1.3 应明确标准实施组织机构或设专人负责标准实施工作。

7.1.4 实施标准的人员应具备标准化和相关专业知识,对内容较复杂或技术含量较高的标准应进行专业培训。

7.1.5 在实施标准的过程中,应认真做好各项记录,并将各环节形成的数据和实施痕迹进行存档备份,为监督评价环节做准备。发现标准中存在不完善等问题时,应及时向标准发布部门反馈情况,不应私自修改。

### 7.2 标准实施评价

#### 7.2.1 评价准备

7.2.1.1 应成立标准实施评价工作组并明确其职责、权限。评价工作组组成人员的数量应视评价工作的复杂程度确定。

7.2.1.2 评价人员应具有相应的标准化知识和相应的专业知识,熟悉标准及实施的有关要求,能熟练运用评价方法。

7.2.1.3 应备齐必要的测量设备、工具、试验用品以及评价用记录表等。

7.2.1.4 在标准实施进行评价前，应制定周密的评价方案，以保证结果的准确性。评价方案应给出评价工作的总体安排、确定评价办法（抽样或逐项检查）、建立评价指标体系。

## 7.2.2 评价内容

### 7.2.2.1 符合性评价

根据标准的各项规定确认实施过程的各个环节是否达到标准的要求。对于设施设备、环境条件、工作流程以及工作质量等方面具有定量指标的标准要求，应采用测量、试验等方法得出定量的数据；标准中的定性规定，可采用比较的方法进行衡量，并给出标准实施是否合格的结论。

### 7.2.2.2 实施效果评价

应按评价方案确定的反映标准实施效果的指标体系、抽样方案、判定规则进行实施效果评价。通过验证、核实指标体系中的各项指标，确定标准实施效果达到的程度，给出相应的结论性意见。

## 7.2.3 评价报告

应根据评价结果形成评价报告。评价报告一般应包括评价的依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各分项指标评价结果、总体结论、存在问题和处理建议等内容。

## 7.3 标准体系评价

### 7.3.1 评价准备

7.3.1.1 标准体系评价以相关标准及有关部门发布的评价细则、办法等为依据。

7.3.1.2 被评价的机关事务工作部门应满足以下要求：

——建立了满足本部门保障服务管理要求的标准体系，并在标准体系文件批准发布后，进行了有效实施；

——设有专门的标准化管理机构，配备专职或兼职人员，标准化职责明确；

——全体工作人员应经过标准化专业知识培训，应熟悉国家有关的法律、法规和规章，熟悉工作目标和本部门、本岗位的职责、权限，掌握本岗位工作所执行的各项标准要求。

7.3.1.3 标准体系评价应由相应的评价组织来完成。评价组织应由熟悉标准化工作和相关业务工作的人员组成，评价任务和职责明确。

7.3.1.4 评价人员至少应具备的条件：

——熟悉国家标准化方针、政策和法律、法规，并掌握机关事务标准化工作指南和相关专业知识；

——熟悉被评价部门的职责特点，能识别和预见该部门在保障服务管理过程中存在的问题；

——具有一定工作经验，有组织管理和综合评审能力，能够解决评价过程中出现的实际问题；

——遵纪守法，坚持原则，实事求是，保守被评价部门的秘密。

### 7.3.2 评价程序和方法

7.3.2.1 应按照以下评价程序进行：

——成立评价组织；

——制定评价计划或方案，确定评价方法、指标体系和判定规则；

——评价准备；

——评价实施；

——编写评价报告；

——评价结果处置。



#### 7.3.2.2 应按照以下评价方法进行：

- 查看记录和报告；
- 过程验证；
- 观察、提问；
- 满意度测评。

#### 7.3.2.3 应按照以下评价内容进行：

- 体系完整性评价：主要保障服务管理工作的标准覆盖情况；
- 体系规范性评价：标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本；
- 体系协调性评价：标准与相关法律法规之间的协调性，标准之间的协调性；
- 体系有效性评价：满足工作效益提升需要的情况，保证体系正常运行及持续改进的有关措施。

#### 7.3.2.4 对标准体系内各项标准的实施情况进行评价，应按本文件 7.2 进行。

### 7.3.3 标准体系实施效果评价

#### 7.3.3.1 应通过建立和实施标准体系，提升管理水平、提高服务效率、降低服务成本、增强市场竞争力、提高经济效益和社会效益等方面进行评价。

#### 7.3.3.2 质量评价包括以下两个方面：

- 质量特性评价：对质量的功能性、针对性、安全性、时间性、经济性进行评价；
- 满意度测评：通过发放调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行应用者满意度测评。调查的内容应全面反映工作质量要求，调查的范围应尽可能广泛。通过对调查反馈的信息进行统计计算，给出满意度测评结果。

### 7.4 数据分析、处理和评价报告

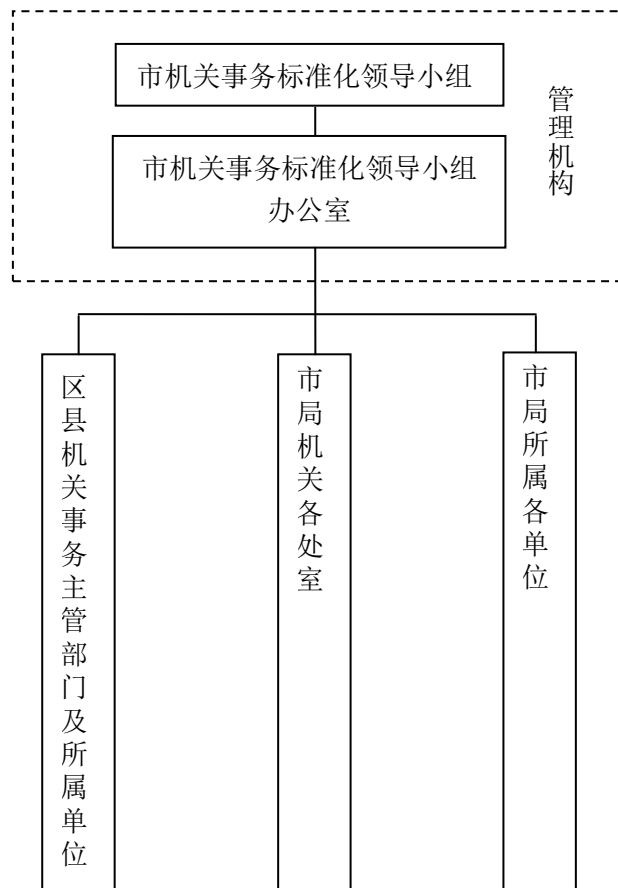
#### 7.4.1 对评价过程获得的数据进行分析、处理，给出各评价单项的评价结果，汇总各单项评价结果，给出标准体系评价结论，出具评价报告。

#### 7.4.2 评价报告一般应包括以下内容：

- 评价报告的名称、编号；
- 评价的时间、地点、参加人员；
- 评价的目的、范围；
- 评价的简要过程、对被评价组织的肯定、发现的问题及改进建议；
- 评价结论。

附录 A  
(资料性附录)  
机关事务标准化组织机构图

机关事务标准化组织机构图见图A.1。



图A.1 机关事务标准化组织机构图

附录 B  
 (资料性附录)  
 标准化工作流程图

标准化工作流程图见图B.1。

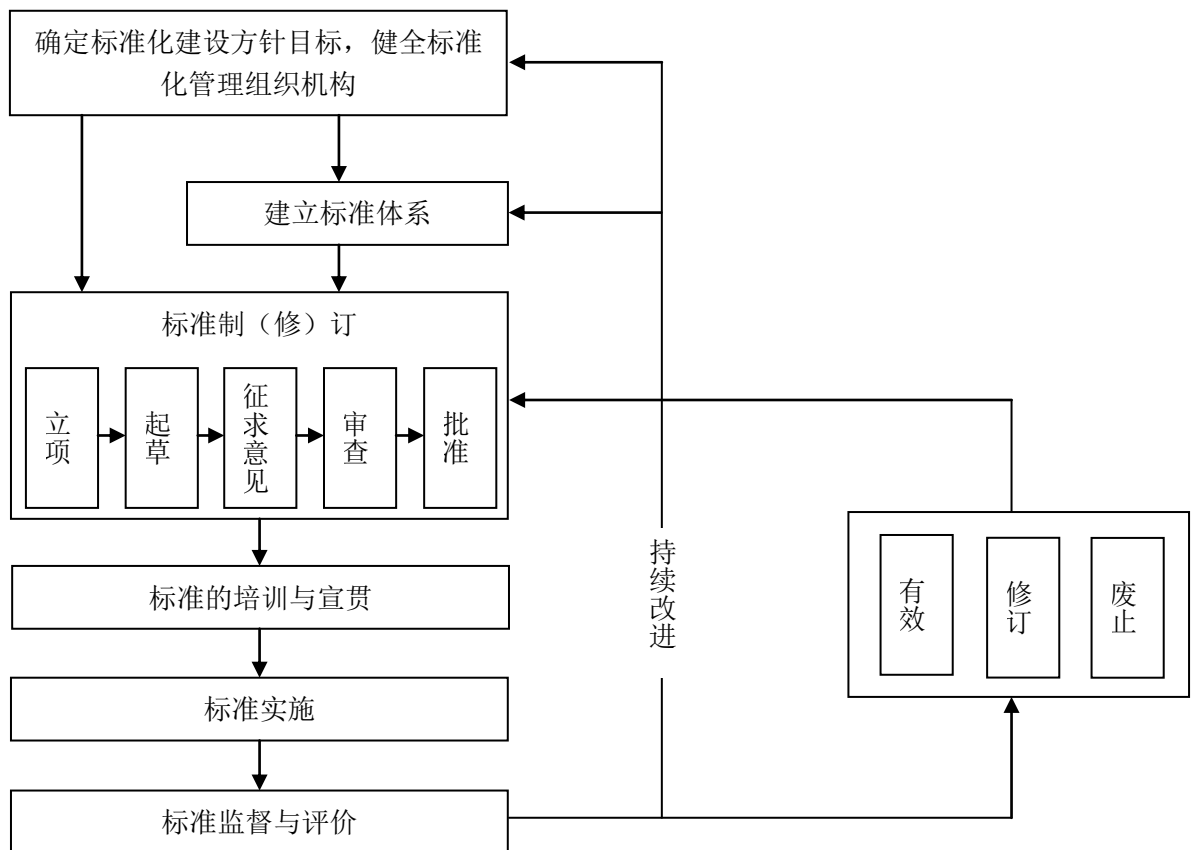


图 B.1 标准化工作流程图

附录 C  
(资料性附录)  
机关事务标准体系结构图

机关事务标准体系结构图见图C.1。

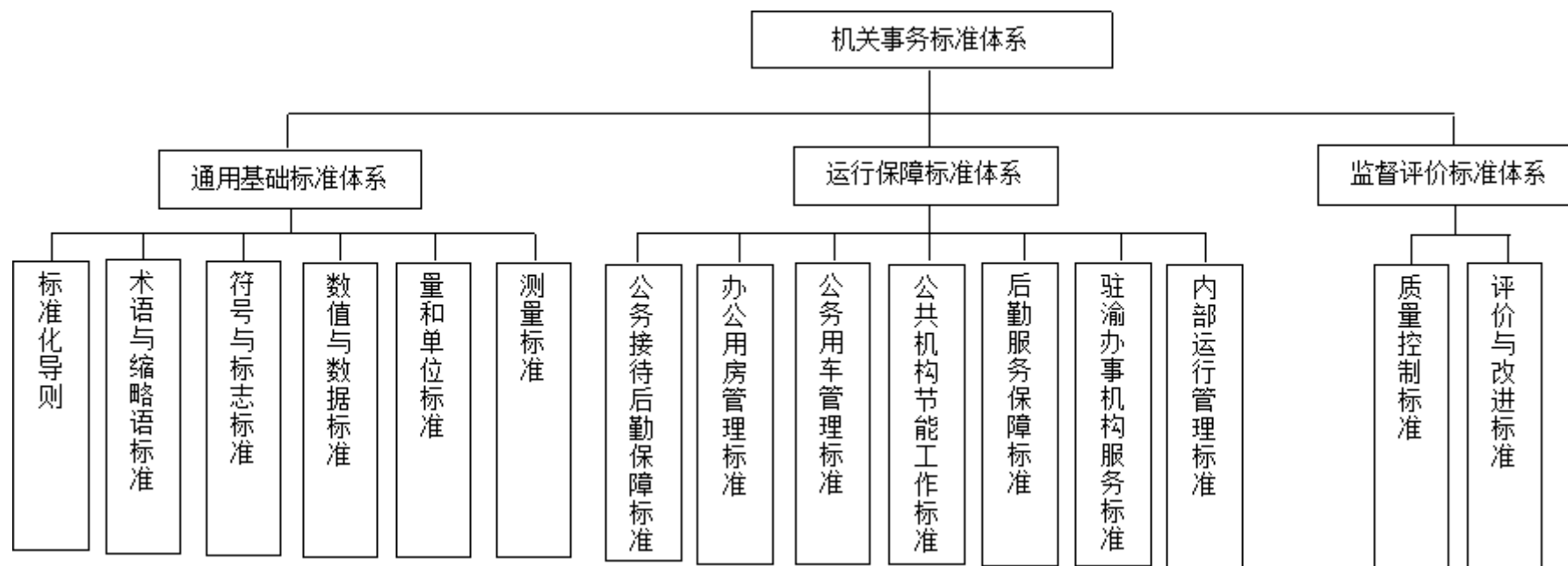


图 C.1 机关事务标准体系结构图

附 录 D  
(资料性附录)  
机关事务标准明细表格式

机关事务标准明细表格式见图D.1。

机关事务标准体系明细表										
序号	类别	体系位置号	标准编号	标准名称	标准级别	发布日期	编制部门(单位)	实施日期	实施部门(单位)	备注
	通用基础标准体系	标准化导则								
		术语与缩略语标准								
		符号与标志标准								
		.....								
	运行保障标准体系	办公用房管理标准								
		公务用车管理标准								
		公共机构节能工作标准								
		.....								
	监督评价标准体系	质量控制标准								
		评价与改进标准								
		.....								

图 D.1 机关事务标准明细表格式

附 录 E  
(资料性附录)  
机关事务标准统计表格式

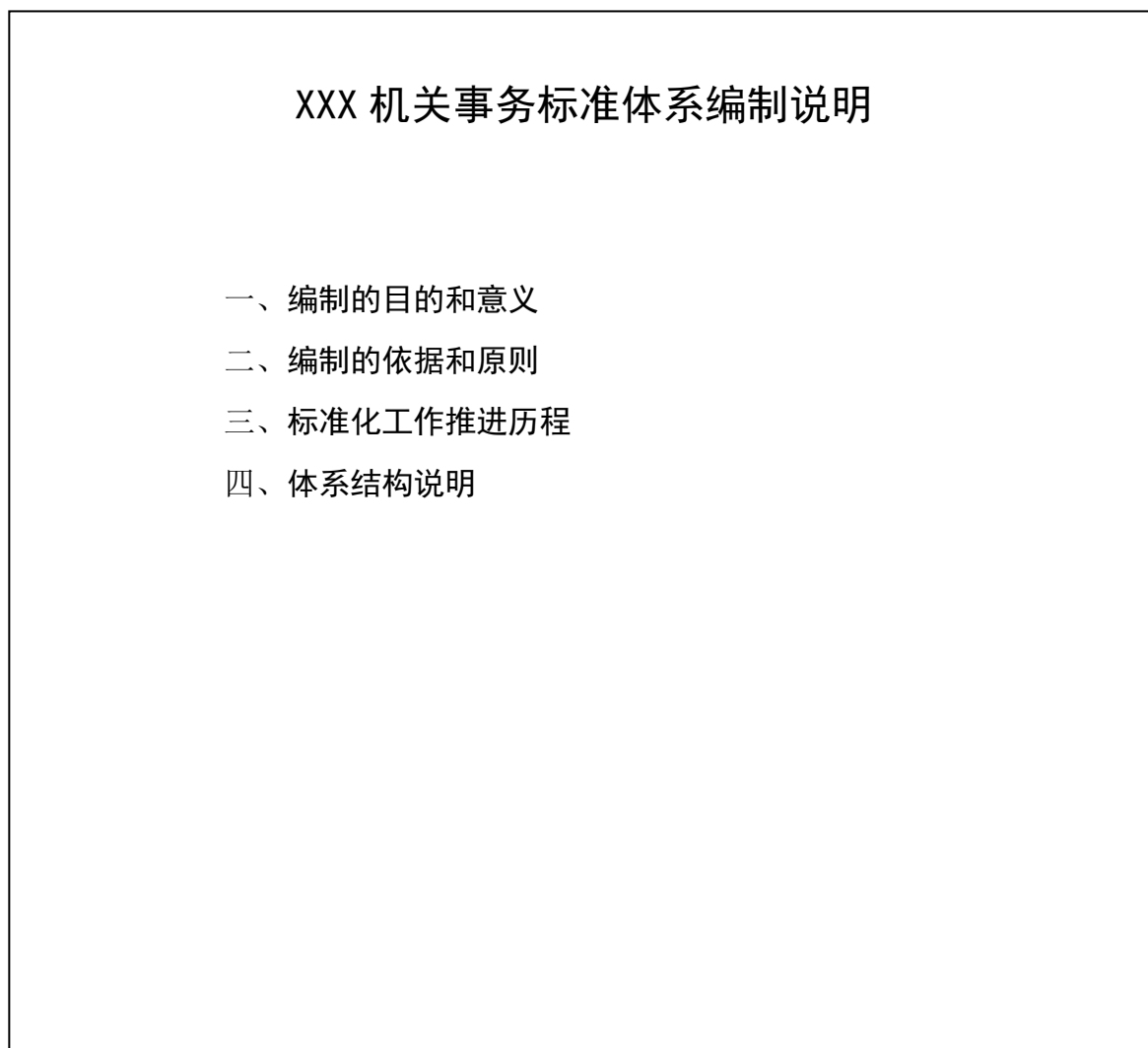
标准统计表格式见图E.1。

<b>机关事务标准统计表</b>				
统计项		应有数/个	现有数/个	现有数/应有数/%
按标准制定 主体	国家标准			
	地方标准			
	标准类规范性文件			
	组织内部标准			
	其它标准(含行业标准、团体标准等)			
	共计			
按标准内容	标准化导则			
	术语与缩略语标准			
	公务接待后勤保障标准			
	办公用房管理标准			
	公务用车管理标准			
	公共机构节能工作标准			
	后勤服务保障标准			
	驻渝办事机构服务标准			
	内部运行管理标准			
	质量控制标准			
	评价与改进标准			
	共计			

图 E.1 标准统计表格式

附 录 F  
(资料性附录)  
机关事务标准体系编制说明格式

机关事务标准体系编制说明格式见图F.1。



图F.1 机关事务标准体系编制说明格式

附 录 G  
(资料性附录)  
标准类规范性文件立项申报书格式

标准类规范性文件立项申报书格式见图G. 1。

机关事务标准项目立项申报书			
项目名称:			
项目提出部门(单位)			
项目负责人		联系方式	
制定或修订		项目计划完成时间	
立项说明	(标准制定的必要性、标准范围和主要技术内容等)		
负责人签字: 日期:     年   月   日			
项目审核	(标准化管理机构审核意见)		
负责人签字: 日期:     年   月   日			

图 G.1 标准类规范性文件立项申报书格式



附 录 H  
(资料性附录)  
组织内部标准工作计划表格式

组织内部标准工作计划表格式见图H.1。

( ) 年度组织内部标准工作计划表		
部门(单位)名称:		
部门(单位)负责人:		
拟制定标准数量:		
经费预算:		
标准明细:		
序号	标准名称或方向	计划完成时间
审核意见	签字: 日期: 年 月 日	
审批意见	签字: 日期: 年 月 日	

图H.1 组织内部标准工作计划表格式

附录 I  
(资料性附录)  
标准编制说明格式

标准编制说明封面格式见图I.1，正文格式见图I.2。

《XXXX》编制说明

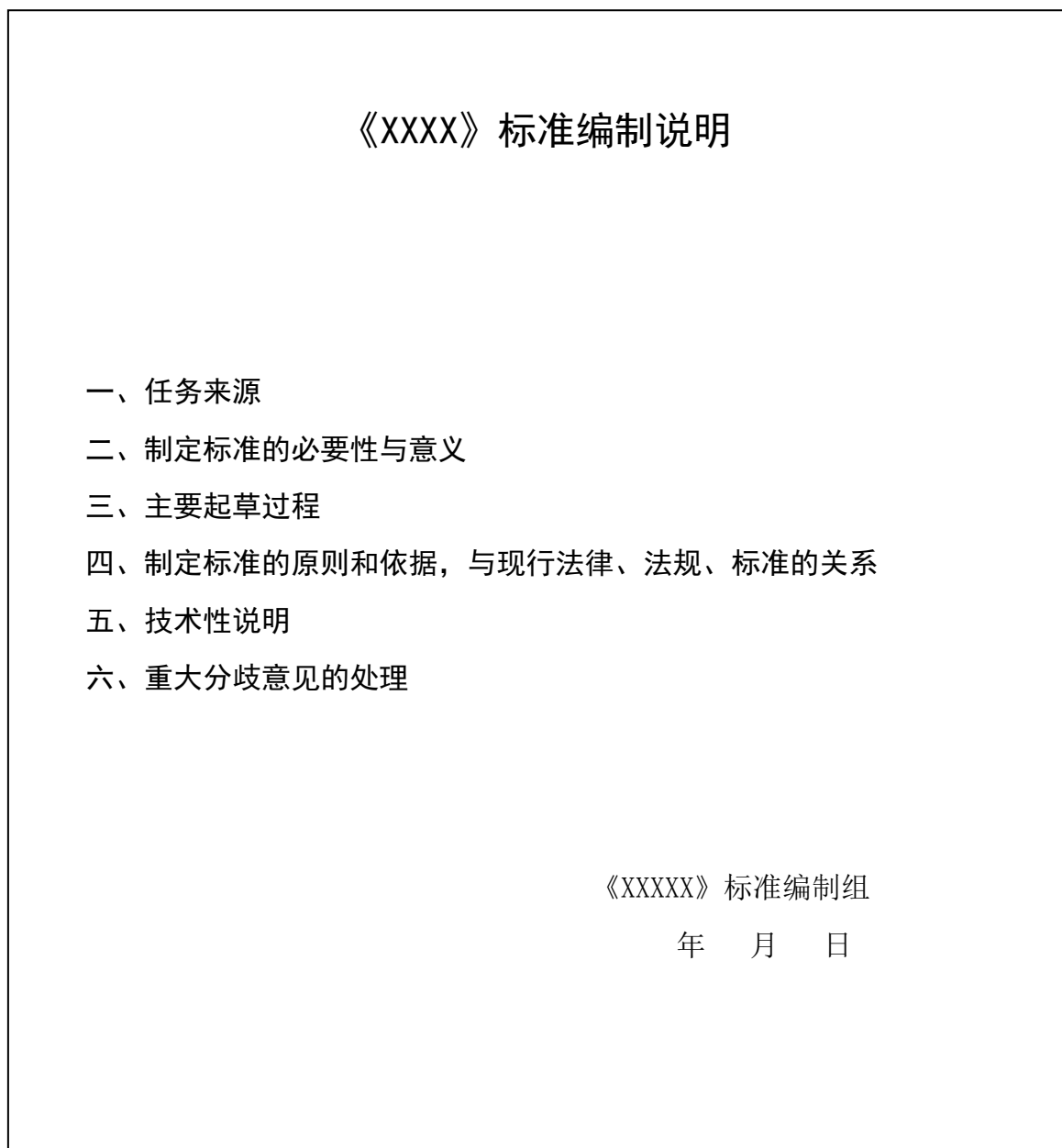
任务来源： \_\_\_\_\_

编制时间： \_\_\_\_\_

编制单位： \_\_\_\_\_

编制人员： \_\_\_\_\_

图I.1 标准编制说明封面格式



图I.2 标准编制说明封面格式

附录 J  
(资料性附录)  
意见反馈表格式

意见反馈表格式见图J.1。

《XXXX (标准名称)》(征求意见稿) 意见反馈表			
单位名称			
联系人		联系电话	
序号	条文号	修改意见和建议	理由
其他意见			

图 J.1 意见反馈表格式

附 录 K  
(资料性附录)  
意见汇总处理表格式

意见汇总处理表格式见图K. 1。

意见汇总处理表					
标准名称:					
负责起草部门(单位):					
征求意见单位数:			回复意见单位数:		
回复意见总数:		采纳意见数:		不采纳意见数:	
承办人:		联系电话:		汇总时间:	
序号	标准 章条编号	意 见 内 容	提出部门 (单位)	处理意见 (采纳/不采纳)	备 注 (不采纳的理由等)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

图K. 1 意见汇总处理表格式

附录 L  
(资料性附录)  
复审结果表格式

复审结果表格式见图L.1。

机关事务管理标准复审结果表					
标准编号	标准名称	复审结论 (√)			
		确认有效	修改	修订	废止
复审简况和意见:					

图L.1 复审结果表格式

参 考 文 献

- [1] 关于印发《机关事务标准化工作指南》的通知. 国管办函〔2019〕157号.  
[2] 《重庆市地方标准管理办法》. 重庆市人民政府令第 317 号.
-