|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

机关事务标准化工作指南

Guide to standardization of government offices administration

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc80004885)

[1 范围 1](#_Toc80004886)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc80004887)

[3 术语和定义 1](#_Toc80004888)

[4 基本原则 1](#_Toc80004889)

[4.1 依法依规、科学严谨 1](#_Toc80004890)

[4.2 总体规划、有效实施 1](#_Toc80004891)

[4.3 突出特色、注重实效 1](#_Toc80004892)

[4.4 广泛参与，持续完善 1](#_Toc80004893)

[5 主要任务 2](#_Toc80004894)

[6 机构与人员 2](#_Toc80004895)

[6.1 机构 2](#_Toc80004896)

[6.2 部门及下属单位 2](#_Toc80004897)

[6.3 人员 3](#_Toc80004898)

[7 标准化方针及目标 3](#_Toc80004899)

[7.1 标准化方针 3](#_Toc80004900)

[7.2 标准化目标 3](#_Toc80004901)

[8 信息管理 3](#_Toc80004902)

[9 标准体系构建 4](#_Toc80004903)

[9.1 构建标准体系的方法 4](#_Toc80004904)

[9.2 编制标准体系表 4](#_Toc80004905)

[9.3 标准体系结构 4](#_Toc80004906)

[9.4 机关事务通用基础标准分体系 4](#_Toc80004907)

[9.5 运行保障管理标准分体系 6](#_Toc80004908)

[9.6 服务管理标准分体系 9](#_Toc80004909)

[9.7 考核评价标准分体系 11](#_Toc80004910)

[9.8 标准明细表 12](#_Toc80004911)

[9.9 标准统计表 13](#_Toc80004912)

[10 标准制修订 13](#_Toc80004913)

[10.1 基本要求 13](#_Toc80004914)

[10.2 标准立项 14](#_Toc80004915)

[10.3 标准起草 14](#_Toc80004916)

[10.4 标准征求意见 14](#_Toc80004917)

[10.5 标准审查 14](#_Toc80004918)

[10.6 标准批准发布 14](#_Toc80004919)

[10.7 标准复审 14](#_Toc80004920)

[11 标准实施与监督检查 15](#_Toc80004921)

[11.1 标准实施 15](#_Toc80004922)

[11.2 监督检查 15](#_Toc80004923)

[12 持续改进 15](#_Toc80004924)

[附录A（资料性） 标准制定流程 17](#_Toc80004925)

[附录B（规范性） 湖南省机关事务标准项目立项建议书格式 18](#_Toc80004926)

[附录C（资料性） 标准征求意见表格式 19](#_Toc80004927)

[附录D（资料性） 标准征求意见汇总处理表格式 20](#_Toc80004928)

[附录E（资料性） 湖南省机关事务标准审查纪要格式 21](#_Toc80004929)

[附录F（资料性） 标准审定人员名单格式 22](#_Toc80004930)

[附录G（规范性） 标准报批报告格式 23](#_Toc80004931)

[附录H（规范性） 标准发布通知书格式 25](#_Toc80004932)

[附录I（规范性） 标准复审报告格式 26](#_Toc80004933)

[附录J（规范性） 标准确认有效通知单格式 27](#_Toc80004934)

[附录K（规范性） 标准修订通知格式 28](#_Toc80004935)

[附录L（规范性） 标准废止通知单格式 29](#_Toc80004936)

[附录M（资料性） 标准实施监督检查记录表格式 30](#_Toc80004937)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省机关事务管理局政策法规处

本文件主要起草人：

机关事务标准化工作指南

* 1. 范围

本文件提出了机关事务标准化工作的基本原则、主要任务、机构与人员、标准化方针及目标、信息管理、标准体系构建、标准制（修）订，标准实施与监督检查、评价及改进的建议。

本文件适用于机关事务管理机构内部标准化活动。

* 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。

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/T 13016—2018 标准体系表编制原则和要求

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本原则
		1. 依法依规、科学严谨

结合机关事务实际，严格遵守和贯彻执行国家有关法律、法规和方针政策，充分体现科学严谨的原则。

* + 1. 总体规划、有效实施

制定标准化总体规划，有序推进机关事务管理、保障和服务各个方面标准化建设，全面协调地开展工作。

* + 1. 突出特色、注重实效

突出机关事务特色，以规范行为、保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明为宗旨，注重可操作性和实用性，满足机关事务的现实需求。

* + 1. 广泛参与，持续完善

坚持全员参与，广泛征求意见，吸纳公众参与与监督，持续改进和完善标准化工作。

* 1. 主要任务

机关事务标准化工作主要任务包括：

1. 贯彻执行国家和地方有关标准化法律、法规和方针政策；
2. 制定机关事务标准化工作规划、年度计划；
3. 建立并完善机关事务标准体系；
4. 制定和实施机关事务标准；
5. 开展标准宣贯与培训；
6. 对标准的实施进行监督评价并持续改进；
7. 开展标准化工作调研指导和业务交流；
8. 参与国家和地方标准化活动。
	1. 机构与人员
		1. 机构

机关事务管理机构可在机构内部设立标准化管理部门，也可由相关部门兼职。设立专（兼）职标准化管理部门（以下称标准化管理部门）可根据机构规模、战略需求等实际情况确定。

专（兼）职标准化管理部门负责人应在机关事务管理机构最高管理层中任命。

标准化管理部门的职责包括但不限于：

1. 贯彻实施标准化法律法规、方针政策、强制性标准中与本机构相关的要求；
2. 组织制定并落实机关事务标准化方针、目标、任务、编制机关事务标准化规划、计划；
3. 组织制定机关事务标准化管理的有关制度；
4. 组织构建机关事务标准体系，编制机关事务标准体系表；

e) 组织机关事务标准的制（修）订；

f) 组织标准化知识培训与标准宣贯；

g) 组织有关标准实施和机关事务标准体系运行；

h) 组织机关事务标准化审查；

i) 组织机关事务标准化工作监督检查评价；

j) 建立标准化档案，建立各类标准及其他标准化文件；

k) 跟踪、搜集、整理省内外标准化信息，并及时提供给使用者；

l) 开展标准化工作调研指导和业务交流；

m) 参加国家和地方标准化活动。

* + 1. 部门及下属单位

机关事务管理机构的各部门及下属单位可设立标准化专职人员，也可设标准化兼职人员，设立标准化专（兼）职人员可根据部门及下属单位的规模、需求等实际情况确定。

机关事务机构各部门及下属单位标准化工作职责包括但不限于：

1. 组织实施标准化管理部门下达的标准化工作任务；

b) 根据机关事务标准化工作指南制定本部门工作相关标准；

c) 对机关事务管理、保障、服务过程中的新要求、新方法提出标准化需求；

d) 按要求做好标准实施的原始记录并汇总、归档；

e) 对发现的问题进行分析并向标准化管理部门提出意见或建议；

f) 按标准对员工进行考核，提出奖惩建议。

* + 1. 人员

机关事务标准化工作人员具备以下能力，对开展标准化工作是至关重要的：

a) 熟悉并执行标准化法律法规、方针政策；

b) 掌握与业务工作相关的管理、保障及服务状况，具有一定的实践经验；

c) 具备相应的标准化知识与所从事的工作的专业技能；

d) 具有相应的语言、文字、口头表达等能力；

e) 具有一定的组织协调能力。

* 1. 标准化方针及目标
		1. 标准化方针

坚持标准化科学管理，提供一流优质服务保障。

* + 1. 标准化目标
			1. 总体目标

建立健全机关事务标准体系，促进形成“职能建设有标可循、管理效能有标可量、服务保障有标可依”的工作格局；基本理顺机关事务标准化工作机制，标准化理念和方法深入人心，标准实施取得切实成效，形成可复制、可推广的标准化工作成果。

* + - 1. 具体目标

机关事务标准化建设具体目标为：

1. 标准体系更加健全。建立健全以通用基础标准体系、管理标准体系、服务保障标准体系、运行管理标准体系为主干的机关事务标准体系，分类分级分层建立和完善各项标准，基本实现机关事务重点领域全覆盖；
2. 标准水平大幅提升。标准制修订的质量和数量力争走在全国前列。机构内部标准与国家标准、行业标准、地方标准、团体标准有机衔接的同时，及时吸收机关事务工作新理论、新技术、新经验，不断提高标准的科学性、技术性、先进性；
3. 标准化机制不断完善。建立分工明确、协调有序、高效运作的机关事务标准化工作体系，标准制修订、宣贯实施、评价改进、奖惩考核等机制逐步完善，标准化工作组织管理达到更高水平；
4. 标准化效益充分显现。通过开展标准化工作，推动全省机关事务管理保障服务水平全面提升，标准化的理念和方法深入人心，工作效能显著提升。
	1. 信息管理

应及时收集、更新相关省内外标准化信息，进行分析加工，并结合机关事务管理、保障、服务的需求转化为标准，更新机关事务标准体系。标准化信息至少包括：

1. 国家和地方有关标准化法律、法规、规章、规范性文件和政策；

b) 国家和地方有关机关事务法律、法规、规章、规范性文件和政策；

c) 与机关事务服务、保障、管理等方面有关的现行有效的标准文本；

d) 与机关事务有关的标准化刊物、专著、论坛等；

e) 其他标准化信息资料。

应建立标准化信息反馈机制，及时搜集、整理、评审、处置有关标准体系和标准实施过程中各种标准化信息。

定期对机关事务标准化工作文件进行整理、清理、确保有效适用，标准化工作文件包括不限于以下文件：

1. 机关事务标准体系表及所包含的标准；

b) 标准实施、监督检查过程中形成的文件及记录信息；

c) 机关事务标准化工作评价与改进形成的文件及记录信息。

宜建立标准化信息管理系统或标准化信息库，对标准体系构建、标准制修订、标准实施与检查、评价与改进、奖惩等活动信息进行专项管理。

* 1. 标准体系构建
		1. 构建标准体系的方法

构建标准体系的方法参见 GB/T 13016-2018 中第4章内容和 GB/T 24421.2。

* + 1. 编制标准体系表

编制标准体系表通常包括：

----编制标准明细表；

----标准统计表；

----编写标准体系编制说明。

* + 1. 标准体系结构
			1. 总体结构

机关事务标准体系结构如图1所示。

* + - 1. 总体要求

标准体系内的标准应符合国家有关法律、法规、规章，围绕机关事务的方针、目标而制定。

标准体系应系统全面、层次恰当、划分明确、相互协调。

应定期对标准体系进行评价，持续改进完善体系，确保其有效性和适宜性。

* + 1. 机关事务通用基础标准分体系
			1. 概述

应结合机关事务工作需要，收集和制定适用于机关事务范围内的通用基础标准。可直接采用相关国家标准、行业标准和地方标准，或结合实际精简为适用的机关事务通用基础标准。



注：此图中的连线关系如下：

1. 指导关系连线
2. 标准体系范围
3. 直接作用关系连线
4. 机关事务标准体系总结构图
	* + 1. 体系结构

体系结构图如图2所示。

* + - 1. 体系内容

机关事务通用基础标准分体系应收集、制定标准化工作、术语与缩略语、符合与标志、测量等方面标准，包括但不限于：

1. 标准化导则。对机关事务标准化工作组织实施及标准体系建设、实施、评价等制定规范。
2. 术语和缩略语标准。对机关事务常用术语进行定义，对较长的词句缩短省略；
3. 符号与标志标准。对机关事务涉及安全、卫生、环保以及服务引导、品牌形象等符号与标志的样式、颜色、字体、结构、含义及应用范围等制定规范。
4. 测量标准。对机关事务涉及环境、节能等监测方面的内容制定规范。



1. 机关事务通用基础标准分体系结构图
	* 1. 运行保障管理标准分体系
			1. 概述

运行保障管理标准分体系应收集和制定管理和服务范围、内容以及管理和服务的方法、程序、要求等方面的标准。

* + - 1. 体系结构

体系结构如图3所示。

* + - 1. 体系内容
				1. 国有资产管理标准

应收集、制定国有资产的配置、使用、处置、统计、评价与信息化管理标准，包括但不限于：

1. 通用资产配置管理标准，包括办公设备设施与家具配置标准；
2. 资产使用管理标准，包括固定资产的登记、入库、领用、使用维护标准和非办公用房出租管理标准；
3. 国有资产处置管理标准，包括处置管理范围、申报、审批具体组织等标准；
4. 国有资产统计标准，包括国有资产的统计报告编制、统计审核等标准；
5. 国有资产评价标准，包括评价原则、评价条件、评价程序、评价方法等标准；
6. 国有资产账务管理标准，包括国有资产会计帐、实物分账建设的范围、主体、指标、账务处理等标准。
7. 国有资产信息化管理标准，包括信息系统建设、操作、维护、信息管理等标准；
8. 软件资产管理标准，包括软件资产的配置、使用、处置管理等标准；
9. 礼品、涉案物品登记、保管和处置标准。



1. 运行保障管理标准分体系结构图
	* + - 1. 办公用房管理标准

应收集、制定办公用房的权属、配置、使用、处置、维修、信息化、监督管理标准，包括但不限于：

1. 办公用房权属管理标准，包括权属登记、清查盘点、信息统计管理等标准；
2. 办公用房配置管理标准，包括配置要求、调剂、置换、租用和建设审批的工作流程及要求；
3. 办公用房使用管理标准，包括使用面积、使用凭证、规范使用的要求；
4. 办公用房处置管理标准，包括调剂使用、转换用途、置换、出租、拍卖、拆除等要求；
5. 办公用房维修管理标准，包括维修提交、审批等要求和流程；
6. 办公用房信息化管理标准，包括信息化系统建设与维护、业务办理及统计等要求。
7. 办公用房监督管理标准，包括巡检考核、违规情况处理等要求。
	* + - 1. 公有周转住房管理标准

应收集、制定公有周转住房的权属、配置、使用、处置、维修、信息化、监督管理标准，包括但不限于：

1. 公有周转住房权属管理标准，包括权属登记、清查盘点、信息统计管理等标准；
2. 公有周转住房配置管理标准，包括配置要求、调剂、置换、租用和建设审批的工作流程及要求；
3. 公有周转住房使用管理标准，包括使用面积、使用凭证、规范使用的要求；
4. 公有周转住房处置管理标准，包括调剂使用、转换用途、置换、出租、拍卖、拆除等要求；
5. 公有周转住房维修管理标准，包括维修提交、审批等要求和流程；
6. 公有周转住房信息化管理标准，包括信息化系统建设与维护、业务办理及统计等要求。
7. 公有周转住房监督管理标准，包括巡检考核、违规情况处理
	* + - 1. 公务用车管理标准

应收集、制定公务用车编制、配备（更新）、经费管理、使用、处置、信息化、监督管理等标准，包括但不限于：

1. 公务用车编制管理标准，包括确定车辆编制的机构设置、职能职责、人员编制、工作需要等因素的要求；
2. 公务用车配备更新标准，包括配置条件、采购规范、配备更新流程等；
3. 公务用车经费管理及补贴发放标准，包括运行经费、公务交通补贴发放等标准；
4. 公务用车使用管理标准，包括建立台账、档案管理、保险、加油、维修、单车费用核算标识化管理等标准；
5. 公务用车处置管理标准，包括拍卖、报废、回收、处置审批流程等标准；
6. 公务用车信息化管理标准，包括公务用车管理系统和公务用车服务平台的建设、运维、信息管理等标准
7. 公务用车监督管理标准，包括统计报告制度、监督职责、及对超编制、超标准、违规使用、违规处置等情况的追责要求。
	* + - 1. 节约能源资源管理标准

应收集、制定公共机构节能/节水统计、节能/节水管理、资金管理及信息化管理等标准，包括但不限于：

1. 节能/节水统计标准，包括能源资源消费统计数据报表填报、统计指标、数据审核、统计分析报告、数据质量控制等要求和流程；
2. 节能/节水管理标准，包括合同能源管理、用能设备设施运行、节能改造、节能示范、能源审计、能源资源利用等要求及流程；
3. 资金管理标准，包括节能专项资金的申领、调配、使用和管理的要求；
4. 节能/节水信息化管理标准，包括专家库建设及管理、公共机构能源资源消费统计系统建设及运维管理等标准。
	* + - 1. 运行经费管理标准

应收集、整理机关经费预决算、经费使用、经费使用监督、经费运行考评等标准，包括但不限于：

1. 机关经费预决算标准，包括预决算编制、结果处置等要求；
2. 机关经费使用标准，包括日常经费支出管理、“三公经费”管理、经费支出方式等要求；
3. 机关经费使用监督标准，包括经费审批、审计、监督检查等要求；
4. 经费运行考评标准，包括绩效考核管理、绩效考核指标体系等。
	* + - 1. 公务接待管理标准

应收集、制定机关公务接待管理标准，包括但不限于：

1. 公务接待管理标准，包括接待对象、接待内容、接待费用、陪同人员等要求；
2. 公务接待服务标准，包括服务人员、服务设施、服务要求和流程等。
	* + - 1. 公积金管理与服务标准

应收集、制定公积金贷款、还款、缴存、提取服务等标准，包括但不限于：

1. 公积金贷款、还款标准，包括服务人员、服务对象、服务设施设备、服务第三方的要求及流程；
2. 公积金缴存、提取标准，包括服务人员、服务对象、服务设施设备、服务第三方的要求及流程；
3. 公积金服务运行管理标准，包括政务公开、工作人员服务行为规范、一次性告知、限时办结、首问负责等规范；
4. 服务质量控制与评价标准，包括服务过程控制、服务监督与评价、投诉处理等标准。
	* + - 1. 市州机管局工作标准

应收集、制定市州机管局工作标准，包括但不限于市州层面国有资产管理标准、办公和住宅用房管理标准、公务用车管理标准、节约能源资源管理标准、运行经费管理标准、政府采购管理标准、公务接待管理标准等。

* + 1. 服务管理标准分体系
			1. 概述

服务管理标准分体系应收集和制定的服务管理方面的标准，包括但不限于：后勤保障服务标准、内部运行工作标准、人事管理工作标准、信息化管理工作标准、安全与应急管理标准、学前教育服务标准、政务宾馆接待服务标准、职业教育服务标准。

* + - 1. 体系结构

体系结构如图4所示。

* + - 1. 体系内容
				1. 后勤保障服务标准

应收集、制定机关设施设备用品、办公楼物业管理、机关食堂管理等标准，包括但不限于：

1. 机关设施设备用品标准，包括设施设备用品选购、运维、报废处置等要求；

b) 办公楼物业管理标准，包括设施设备运维、房屋养护维修、保洁、绿化、代办服务等要求；

c) 机关食堂管理标准，包括膳食服务、厨余垃圾处理、食品安全卫生管理等要求。

* + - * 1. 内部运行工作标准

应收集、制定文档管理、会务管理、机构运行与管理等标准，包括但不限于：

1. 机关设施设备用品标准，包括设施设备用品选购、运维、报废处置等要求；
2. 文档管理标准，包括公文、文档和机关要件的行文格式、归档等要求；
3. 会务管理标准，包括会议安排、会议流程、会议记录及归档等要求；
4. 机构运行与管理标准，包括机关工作规则、保密、信访、督查、印信、重要事项报告等要求。
	* + - 1. 人事管理工作标准

应收集、制定机关人力资源管理标准，包括但不限于：

1. 人员招聘解聘标准，包括机构编制、人员招聘、人员解聘、岗位聘用等要求；

b) 人员培训教育标准，包括培训教育计划、实施、记录等要求；

c) 人员考勤考核标准，包括人员考勤、绩效考核等要求；

d) 人员请销假管理标准，包括事假、病假、产假、年假、因私出国（境）等要求；

e) 人员晋升管理标准，包括职称评审、岗级考试、工资福利等要求；

f) 人事档案管理标准，包括档案的建立、使用、保管等要求。

* + - * 1. 信息化管理工作标准

应收集、制定信息化设施设备管理、网络管理、信息化系统管理、信息安全管理、信息化外包运维管理等标准，包括但不限于：

1. 信息化设施设备标准，包括设施设备选购、安装调试、运维管理等要求；

b) 网络管理标准，包括网络配置、网络安全审计、网络运维管理等要求；

c) 信息系统管理标准，包括信息系统建设、操作、运维管理等要求；

d) 信息安全管理标准，包括信息存储设施设备安全管理和信息化系统安全管理等要求；

e) 信息化外包运维管理标准，包括外包服务商的管理、保密管理、服务商运维考核管理等要求。

* + - * 1. 安全与应急管理标准

应收集、制定职业健康安全、消防、电梯困人、交通意外应急等方面的标准。

* + - * 1. 学前教育服务标准

应收集、制定学前教育服务设施设备、服务环境、服务人员、服务项目、服务质量控制等标准，包括但不限于：

1. 学前教育服务设施设备标准，包括园舍（如活动室、寝室、盥洗室等）、户外活动场地、盥洗卫生用具、桌椅、玩具与图书等要求；

b) 学前教育服务环境标准，包括室内外环境、美化绿化、卫生条件等要求；

c) 学前教育服务人员标准，包括资质、职业道德、服务行为、服务态度、培训等要求；

d) 学前教育服务项目标准，包括膳食、安保、卫生消毒、保育保健、教育教学等要求；

e) 服务质量控制标准，包括投诉处理、满意度调查、服务质量评价与改进等要求。

* + - * 1. 政务宾馆接待服务标准

应收集、制定政务宾馆相关服务标准，包括但不限于：

a) 人员服务标准，包括服务仪表、服务态度、服务语言等。

b) 设施设备服务标准，包括现场设备、指示牌和背景板、鲜花绿植、停车位及网络服务等；

c) 服务要求与流程标准，包括接待服务、会务服务、餐饮服务、客房服务等

d) 服务质量控制与评价标准，包括投诉处理、满意度调查、服务评价与改进等。

* + - * 1. 职业教育服务标准

应收集、制定职业教育服务设施设备、服务环境、服务人员、服务项目、服务质量控制等标准，包括但不限于：

a） 职业教育服务设施设备标准，包括园舍、活动场所、学习场所、娱乐场所、食堂、桌椅等要求；

b） 职业教育服务环境标准，包括室内外环境、美化绿化、卫生条件等要求；

c） 职业教育服务人员标准，包括资质、职业道德、服务行为、服务态度、培训等要求；

d） 职业教育服务项目标准，包括膳食、安保、卫生保健、文体、教育服务等要求；

e）服务质量控制标准，包括投诉处理、满意度调查、服务质量评价与改进等标准。



1. 服务管理标准分体系结构图
	* 1. 考核评价标准分体系
			1. 概述

考核评价标准分体系应收集和制定质量控制工作标准和评价与改进工作标准。

* + - 1. 体系结构

体系结构如图5所示。

* + - 1. 体系内容
				1. 质量控制工作标准

应收集、制定机关事务管理与服务质量控制标准，包括但不限于：

1. 年度绩效评价标准；
2. 先进集体、先进个人推荐标准。
	* + - 1. 评价与改进工作标准

应收集、制定机关服务有效性、适宜性和服务满意评价等标准，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) 评价的内容和要求；

e) 评价结果的处理；

f) 改进的原则、方法和措施等。

 

1. 考核评价标准分体系
	* 1. 标准明细表

标准明细表的表头，是描述标注明细的不同属性，应根据机关事务标准化管理的需要而设定，通常包括序号、标准编号、标准名称、归口部门、实施日期等，标准明细表常见格式如表1所示。标准明细表根据使用需要，通常依据标准体系结构图进行展示。

1. 标准明细表格式

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准编号 | 标准名称 | 归口部门 | 实施日期 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

* + 1. 标准统计表

标准统计表格式依据统计目的，可设置不同的统计项，可按照标准的级别（如国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、机构内部标准）设计统计项，也可按照标准类别（如通用基础标准、运行保障管理标准、服务管理标准、考核评价标准等）设计统计项，也可二者兼有，机关事务标准统计表格式如表2所示。

1. 标准统计表格式

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 统计项 | 国家标准（个） | 行业标准（个） | 地方标准（个） | 内控标准（个） | 合计 |
| 通用基础标准 | 标准化导则 |  |  |  |  |  |
| 术语和缩略语标准 |  |  |  |  |  |
| 符号与标识标准 |  |  |  |  |  |
| 测量标准 |  |  |  |  |  |
| 运行保障管理标准 | 国有资产管理标准 |  |  |  |  |  |
| 公务用车管理标准 |  |  |  |  |  |
| 办公用房管理标准 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| 服务管理标准 | 后勤保障服务标准 |  |  |  |  |  |
| 内部运行标准 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| 考核评价标准 | 质量控制工作标准 |  |  |  |  |  |
| 评价与改进工作标准 |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |  |

标准体系编制说明

标准体系编制说明包括但不限于：

1. 编制标准体系表的依据和目标；

b) 结构层次和类别划分情况；

c) 明确近期及将来的标准化重点方向；

d) 与其他体系的关系及需要其他体系协调配套的意见；

e) 编制过程中的问题总结和实施建议等。

* 1. 标准制修订
		1. 基本要求

内控标准的制修订应按照本文件规定的标准立项、标准起草、标准征求意见、标准审查、标准批准发布、标准复审程序进行。标准制修订流程参见附录A。其他层级标准的制修订应遵守相关标准化管理部门的规定。

制定标准时应与国内现行的其他相关标准协调一致。

适时对发布实施的标准进行复审和修订，以确保标准的适用性。

标准应结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性和可检査性。

* + 1. 标准立项

由标准编写单位向机关事务管理部门提出立项建议，递交《标准项目立项建议书》，见附录B，经机关事务管理部门标准化工作机构或协调机构审核，报机关事务管理部门负责人审批后予以立项。

由机关事务管理部门按照标准体系、标准化发展规划和业务发展需求等直接下达立项计划，按照标准归口部门进行任务分配，归口部门按照下达任务编制标准。

* + 1. 标准起草

应收集、分析与标准相关的法律法规、规章、方针政策文件，国内外先进标准，提取与标准相关的内容。

广泛调研标准化需求，识别标准关键技术要素和内容。

在广泛调研和深入研究基础上，完成标准征求意见稿和编制说明。

标准的编写应符合GB/T 1.1的规定。

* + 1. 标准征求意见

应保证标准执行部门、监督部门和服务对象代表等多方参与，重点关注服务对象意见的收集。

征求意见期限一般不少于三十日。

可采用文件、会议的形式进行征求意见，《标准征求意见表》见附录C。

应广泛协商并达成一致。

对征求意见稿进行修改，形成标准送审稿，《标准征求意见汇总处理表》见附录D。

* + 1. 标准审查

标准审查可采用会议或函件形式进行，标准审定纪要、标准审定人员名单分别见附录E、附录F。

审查的重点包括：

1. 与有关法律法规、规章、方针政策要求是否保持一致；

b) 是否符合实际工作需求，达到预期的目标和要求；

c) 是否与标准体系内的其他标准相协调；

d) 标准格式及编辑性审查；

e) 标准的内容是否合理、完整、标准涉及的各方是否协调一致；

f) 根据审查意见形成报批稿。

* + 1. 标准批准发布

提交标准报批稿、编制说明、标准审查会议纪要、意见汇总表，经机关事务管理部门负责人审批后编号、发布，《标准报批报告》和《标准发布通知书》分别见附录G附录H。

* + 1. 标准复审

标准应定期复审，复审周期一般不超过三年；当外部或系统内部运行条件发生变化时，应及时对标准进行复审，《标准复审报告》见附录I。

复审的结论包括继续有效、修订、废止三种：

1. 继续有效：标准内容不作修改仍能适应当前需要，确认继续有效，《标准确认有效通知单》见附录J；
2. 对标准只作少量修改时，可采用修改单，确认标准继续有效。提出标准修改要求的部门应填写《标准修订通知单》，见附录K。《标准修订通知单》应附于原标准文本的最后，以备查阅。
3. 修订：标准内容需要改动才能适应当前使用的需求和时代的发展，予以修订，提出标准修订要求的部门应填写《标准修订通知单》,见附录K；
4. 废止：标准已完全不适应当前需要，予以废止。提出标准废止要求的部门应填写《标准废止通知单》，见附录L。
	1. 标准实施与监督检查
		1. 标准实施

标准发布后，应确保实施标准化相关部门、单位和人员得到相应标准，并在有关范围内严格实施。

标准实施前，应制定实施计划，确定标准实施的方式、内容、步骤、负责人员、起止时间、应达到的要求等。

组织人员对实施标准的目的、意义、作用及标准条款内容进行宣贯和解读。

标准实施过程中，按标准要求记录和保存实施证据，包括记录表/卡、音视频、照片等记录信息和通知、报告、计划等工作文件。记录表/卡按标准要求进行设计，能反应记录时间、内容和记录人等相关信息。

各部门、单位和人员在实施标准过程中，应及时反馈标准实施效果信息，填写《标准实施监督检查记录表》，见附录M，对实施效果不佳的标准说明问题并提出改进措施。

* + 1. 监督检查

监督检查可成立专门的组织，也可由标准化管理部门根据计划组织安排，监督检查内容至少包括：

1. 标准内容与实际工作的符合情况；
2. 员工对标准的掌握程度；
3. 管理、服务和保障岗位工作过程中与标准要求的符合情况；
4. 业务活动的结果与标准的符合情况。

可采取定期检查或不定期检查、重点检查或普遍检查等形式开展监督检查，各类检查宜在计划中予以确定。

监督检查可采用现场查看与问询、对记录数据进行核实与分析等手段。

监督检查结果应形成记录或文件，作为考核、改进的输入数据并进行处置，处置方式为：

1. 标准内容不符合实际情况时及时修订或废止；
2. 标准内容符合实际情况需要，但相关部门、单位执行不力时，应采取有效措施加强其对标准的执行力。
	1. 持续改进

各级机关事务管理部门的标准化工作部门应制定标准化工作持续改进程序。

各部门（单位）应针对标准实施中发现的问题，制定相应的改进措施，按照持续改进程序修改和完善机关事务标准，实现持续改进。

1.
2. （资料性）
标准制定流程



1. （规范性）
湖南省机关事务标准项目立项建议书格式

**湖南省机关事务标准项目立项建议书**

|  |
| --- |
| 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 |

1. （资料性）
标准征求意见表格式

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 湖南省机关事务标准征求意见表标准名称： 填表人: 填表日期: 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 章、条编号 | 意见内容 | 修改理由 | 提出部门 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 |

1. （资料性）
标准征求意见汇总处理表格式

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 湖南省机关事务标准征求意见汇总处理表标准名称： 填表人: 填表日期: 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 章、条编号 | 意见内容 | 提出部门 | 采纳情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 |

1. （资料性）
湖南省机关事务标准审查纪要格式

**湖南省机关事务标准审查纪要**

|  |  |
| --- | --- |
| 标准名称 |  |
| 起草部门（单位） |  |
| 审查日期 |  | 审查方式 |  |
| 审查结论 |  | 建议实施日期 |  |
| 审查意见：审查组组长：日期： 年 月 日 |

1. （资料性）
标准审定人员名单格式

**湖南省机关事务标准审查人员名单**

标准名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单位/部门 | 姓名 | 职务、职称 | 签名 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. （规范性）
标准报批报告格式

**湖南省机关事务标准报批报告**

 **编号：**

|  |  |
| --- | --- |
| 标准名称 |  |
| 起草部门（单位） |  |
| 标准主要依据：标准起草负责人: 年 月 日 |
| 领导小组办公室意见：年 月 日 |
| 领导小组批准意见：年 月 日 |
| 应备附件：1.标准报批稿；2.征求意见汇总处理表；3.标准审查纪要；4.标准审查人员名单；5.其他（必要时提供）。 |

1. （规范性）
标准发布通知书格式

**湖南省机关事务管理局标准发布通知书**

（ ）第 号

下列 项标准已由局长办公会议审议通过，现予发布。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准编号 | 标准名称 | 代替标准编号 | 实施日期 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. （规范性）
标准复审报告格式

**湖南省机关事务标准复审报告**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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： |
| 领导小组办公室负责人意见：年 月 日 |
| 领导小组批准意见:年 月 日 |

1. （规范性）
标准确认有效通知单格式

**湖南省机关事务标准确认有效通知单**

（ ）第 号

|  |  |
| --- | --- |
| 标准编号 | 标准名称 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

标准化建设工作小组办公室（签字、盖章）：

日期： 年 月 日

主送：

抄送：

1. （规范性）
标准修订通知格式

|  |
| --- |
| **湖南省机关事务标准修订通知单** 《 》标准第 号修改单。本修改单经局长办公会议于 年 月 日批准，自 年 月 日起实施。发布部门（盖章）：标准化建设领导小组办公室 年 月 日修改内容：主送： |

1. （规范性）
标准废止通知单格式

**湖南省机关事务管理局标准废止通知单**

（ ）第 号

下列 项标准经局长办公会议批准废止，其标准编号和标准名称如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 标准编号 | 标准名称 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. （资料性）
标准实施监督检查记录表格式

**标准实施监督检查记录表**

|  |  |
| --- | --- |
| 检查时间 |  |
| 检查内容 |  |
| 检查人员 |  |
| 检查情况和结果 | 检查负责人： |
| 整改要求和时限 |  |
| 整改情况 |  |
| 被检查人签名 |  | 检查人签名 |  |

