# 附件

# 第一批机关事务标准化试点范例

国管局办公室 市场监管总局办公厅

2022年11月目 录

#### 一、综合推进 全面提升机关事务管理水平

#### 1.全方位推进 打造机关事务标准化四川品牌

#### （四川省机关事务管理局）

#### 2.构建标准化质量管理体系 提升机关事务管理效能

#### （辽宁省盘锦市市直机关综合事务中心）

#### 3.打造标准化工作高地 赋能机关事务工作高质量发展

#### （江苏省常州市机关事务管理局）

#### 4.发挥标准引领作用 推动政务保障“省钱、省时、省力”

#### （浙江省温州市机关事务管理局）

#### 5.以标准树标杆 全面规范机关事务管理工作

#### （重庆市沙坪坝区机关事务管理局）

#### 6.标准贯穿全流程 提升保障质量和水平

#### （云南省楚雄彝族自治州机关事务管理局）

#### 二、聚焦重点 着力推进专项领域创新发展

#### 7.标准化信息化“两化融合” 助力机关事务管理创新发展

 （山东省机关事务管理局）

#### 8.能耗定额标准引领 助推公共机构节能工作提质增效

#### （江西省机关事务管理局）

#### 9.搭建全链条标准体系 推动后勤服务工作提档升级

#### （内蒙古自治区包头市机关事务服务中心）

#### 10.一流标准引领一流服务 打响后勤保障“上海服务”品牌

#### （上海上勤高级楼宇管理有限公司）

#### 11.以标准化建设为抓手 全面提升会议服务保障水平

#### （湖北省洪山礼堂管理中心）

#### 12.标准领航精细管控 打造公务用车管理标准化“湘乡模式”

#### （湖南省湘潭市湘乡市机关事务服务中心）

#### 一、综合推进 全面提升机关事务管理水平

# 范例1

全方位推进

打造机关事务标准化四川品牌

####

#### 四川省机关事务管理局2018年承担全国机关事务首批标准化试点、全国第五批社会管理和公共服务综合标准化试点，创建标准化信息化“两化融合”管理模式，打造“标准化+四川机关事务”品牌，助推机关事务治理现代化。

#### 主要做法：

建立健全工作机制，夯实组织基础。一是组织协调。坚持“一把手”工程，建立标准化工作领导机制，横向与财政、市场监管等部门建立协调机制，纵向与上下级建立联动机制，明确专门机构和力量组织推动。二是规划保障。坚持顶层设计，标准化工作列入全省机关事务“十三五”、“十四五”规划，系统性谋划总体方案，统筹一体推进。三是经费支撑。标准化工作经费列入预算管理，多元拓展保障渠道，争取政策、项目等支持，通过项目经费、科研经费等保障工作推进有支撑。四是学习调研。针对标准知识、技术欠缺等建立经常性学习制度交流研讨，针对突出矛盾和瓶颈性问题组织专题调研，不断完善工作思路。

建立健全标准体系，实现有标可依。一是立足岗位构建履职标准。坚持“问题导向、固化经验、瞄准前沿”制标思路，优化完善“6+N”履职体系，梳理资产管理、服务管理等岗位职责、制度规范、流程环节600余项，先后制定14类283项履职标准，初步实现职责领域全覆盖。二是立足共享打造地方标准。聚焦区域内普遍存在的共性问题，梳理资产处置、办公用房维修等25个主要方面，发布23项省级、8项市级地方标准。在全国率先制定办公区物业管理、应急保障管理等地方标准。三是立足规则制定基础标准。梳理标准化共性因素，对概念、通则等作出统一规定，分类制订工作指南、工作导则等基础标准。

着力强化实施应用，聚集内生动能。一是标准化信息化“两化融合”推进。梳理业务工作流程类、数据类、权限类标准，运用信息技术植入平台功能模块，实现使用平台强制贯标、自动贯标。二是履约管理推进。在推进政府购买服务中，将物业服务、会议服务等有关质量条款列入合同管理，按约评价服务行为、服务质量，监督服务机构履约执行标准。三是监督检查推进。细化评分细则，定期督查调研，评估标准实施效果，督促改进提升。制定激励办法，正向引导贯标。四是协同联动推进。建立川渝协同联动推进机制，制定工作方案和指导意见，调动市、区机关事务部门组建5个区域协作组，以标准先行引领区域保障一体化。

## 取得成效：

#### 全省机关事务一体化服务平台9大类服务保障事项实现一网通办，数据多跑路，服务对象少跑腿。国有资产调剂、使用规范有序，处置实现“阳光操作”。办公用房业务办理实现流程优化，维修项目从申请到落地时间缩短40%。优化全省公务用车管理“一张网”平台，单车使用率提升2倍以上，达到“秒”下单“秒”派车。2020年全省公共机构人均综合能耗、单位建筑面积能耗和人均水耗同比下降2.58%、2.84%、3.15%。近年来，省机关事务管理局在省政府绩效评价中办事效率、服务满意度指数均达99.4%以上。

## 范例2

构建标准化质量管理体系

提升机关事务管理效能

#### 辽宁省盘锦市市直机关综合事务中心作为第六批社会管理和公共服务综合标准化试点、全国标准化实训试点和标准化信息化“两化融合”试点，秉承“实践、创新、实干、标准”的精神理念，坚持实施以标准化管理降低成本提高质量为中心的发展战略，坚持体系化、数字化、品牌化的发展思路，构建机关事务标准化质量管理体系，打造具有盘锦特色的机关事务标准化工作模式。

## 主要做法：

#### 构建机关事务标准文化。针对机关事务行业点多面广，没有标准不会干、干不好和标准不可复制等问题，提出了以“坚持标准来源于实践、坚持重复性工作、坚持各相关方都满意”等为代表的“九个必须坚持”，作为推进标准化的思维、理念、方法。在长期推进标准化工作中，始终坚持“实践出标准，创新出经验，实干创佳绩，文化创辉煌”的理念。标准文化在盘锦机关事务系统蔚然成风，激发了创新发展的内生动力，成为推动机关事务工作高质量发展的方向指引。

#### 打造机关事务标准化体系。立足实践，坚持问题导向，将实践工作中普遍认可的最佳效果固化为标准，制定百项千条比国家标准、行业标准更加严格的内控标准，保证了质量控制的规范化和标准化。制定的食堂管理、会议服务和物业管理三项标准成为辽宁省地方标准。其中会议标准被编印到北京大学出版社《机关事务标准化指引》教材；机关事务标准化体系建设成效被编印到《机关事务蓝皮书 政府运行保障改革发展报告（2021）》。

#### 创新提出机关事务标准化质量管理体系。盘锦通过申报中国质量奖，理清了标准是质量的过程，质量是标准的结果，打通了标准到质量的最后一公里。以“质量、创新、品牌、效益”四个指标为方向，通过“主动融入、精准导入、持续深入”三个阶段，实现了机关事务标准化体系向机关事务标准化质量管理体系的全新跨越，形成了独具特色的可复制、可推广的新时代机关事务质量管理制度、模式和方法。

## 取得成效：

#### 通过标准化工作，机关事务保障能力不断提高，解决了制约机关事务发展的瓶颈：一是高成本、低效率，员工凭心情、凭感觉、凭经验工作的问题；二是机关中长期存在的保障不平衡，苦乐不均、相互攀比的问题。机关运行保障成本不断降低，每年节约机关运行成本3000余万元，基本建成了节约型机关。试点单位2021年荣获第四届中国质量奖提名奖，2022年被评为“全国机关事务工作先进集体”，建成辽宁省首个标准化培训实践基地。

## 范例3

打造标准化工作高地

赋能机关事务工作高质量发展

#### 江苏省常州市机关事务管理局作为全国第二批机关事务标准化办公用房专项试点、第三批机关事务标准化实训试点和江苏省服务业标准化试点项目，坚持以标准化理念、方法和手段，对管理服务保障进行全流程再造、全要素升级、全方位优化，有效赋能机关事务工作高质量发展。

## 主要做法：

#### 科学组织，画好顶层设计规划图。成立标准化工作专项领导小组，专门设置标准化科，组建工作专班项目化推进。建立主管部门-专业机构-项目组-辖市区联动机制。建立局长办公会、双月推进会、项目组周例会“三会”推进机制。组织一线员工人人参标、建标、用标，形成良好工作局面。

#### 以点带面，迈好建标立标攻坚步。认真开展上位法、规章制度和工作职能等梳理。坚持“先易后难、急用先行和先主后次”原则，开展安全保卫、会务服务先行先试，重点构建办公用房、公务用车、公共机构节能、机关财务等管理标准，优先构建餐饮、保洁、绿化等服务标准，有效建立由174项标准组成的较为完善的标准体系。

#### 多措并举，打好标准落地组合拳。建立“考核、奖励、实训”三项机制，持续推进标准实施。构建服务质量考核体系，强化社会化服务质量标准化考核。建设标准化实训中心，制作系列视频课件、图册、口袋书80余件，强化标准实操实训。开展“标准化实践大练兵”、“标准化标兵示范岗创建”等活动，推动标准常态长效落地实施。动态分析标准运用情况，形成标准制定、实施、评价、完善完整闭环，切实把握标准规范性、适用性、合理性。

#### 两化融合，构建统一保障新模式。以标准化工作为基础，以智慧社区平台为载体，整合国有资产、办公用房、公务用车、公共机构节能、机关财务、机关事务采购、社会化服务管理，以及访客访车预约、会议预定、餐饮预订等信息化系统，优化标准化操作流程，集成建设机关事务大数据中心，构建“统一政策、统一标准、统一口径、统一尺度”的机关运行保障模式。

## 取得成效：

#### 编制出台省级地方标准两项，市级地方标准两项。国有资产、办公用房、公务用车、公共机构节能集中统一管理效能有效提升，2020年，“三公经费”压减近20%，公车运行经费下降10%以上，采购成本节支率近11.7%。“十三五”时期，公共机构人均综合能耗、单位建筑面积能耗、人均水耗同比分别下降18.8%、18.3%和12.4%。安全保卫、会议服务、餐饮保障、卫生保洁、设备运维等服务保障品质显著提高，服务满意度连续3年保持在98%以上。荣获江苏省首批“全省机关事务管理系统先进集体”等荣誉称号。

## 范例4

发挥标准引领作用

推动政务保障“省钱、省时、省力”

#### 浙江省温州市机关事务管理局承担全国第二批机关事务标准化综合试点项目。试点以来，温州市机关事务管理局坚持以标准化建设为引领，建立健全标准体系、推动地方标准出台、强化标准宣贯实施，机关事务管理水平、保障能力、服务质量不断提升，推动政务保障更加“省钱、省时、省力”。

#### 主要做法：

#### 加强组织领导，构建完善工作机制。成立由分管副市长担任组长的试点工作领导小组，组织统筹全市机关事务标准化工作。建立工作专班，实行“专班每周例会、分管领导半月督查、主要领导每月督办”。坚持制度体系基础上搭建标准体系、标准体系反哺制度体系，优化各项管理制度、服务标准及流程规范，夯实工作基础。强化与市场监管局、大数据局、标准化研究院等部门单位的合作联系，全方位得到技术支持。辐射带动全市机关事务系统共同推进标准化建设，全市标准化建设氛围浓厚。

#### 构建标准体系，实现业务职能全覆盖。搭建包括基础通用、智慧机关事务、公务用车、办公用房、公共机构节能、后勤服务、疫情防控、内部支撑8个方面的机关事务标准体系，出台357项标准，实现机关事务工作职能、业务规范、办事流程标准全覆盖。发布实施《智慧机关事务工作指南》等5项地方标准，完成《公务用车 报废和更新程序》等8项地方标准评审，即将获批发布。

#### 注重协同融合，打造数字治理样板。切实加强标准化信息化“两化融合”建设，将标准化融入机关事务数字化改革，打造智慧机关事务3.0。统一业务流程和数据接口，建成一体化平台、投用智慧大院APP，实现办公用房动态更新、公车状态全程追溯、能耗数据智能管控。整合服务保障事项，实现大院消费通行“一卡通用”、服务事项“一网通办”。融合全国文明单位创建，统一规范标识、统一管理程序、统一保障流程，落实办公室6S标准、食堂5D特色标准等举措，成功获得全国文明单位称号。《智慧机关事务工作指南》等地方标准在全市范围实施，公车管理系统、智慧通行系统等信息化项目在全市基本实现全覆盖。

#### 取得成效：

#### 一是运行成本大幅下降。实施《公共机构食堂阳光采购规范》地方标准，实现大宗物资联合公开招标，市行政中心食堂各类食材物资成本较市场调查价年均节约32.5%、年均节约开支680多万元。二是服务满意度显著提高。落地“最多跑一次”改革，建立“一号通”服务中心，后勤保障事项全面推行标准化办理，实现“一次即办、一网通办”，根据第三方调查结果，市行政中心后勤服务保障综合得分保持在98分以上，其中有序管理一项，从79.4分上升到96.4分。三是有效破解遗留问题。以标准化为突破口，基本解决无权证房产的集中确权办证历史遗留问题，在管房产办证率从原来的73%提升至92%。

## 范例5

以标准树标杆

全面规范机关事务管理工作

#### 重庆市沙坪坝区机关事务管理局承担重庆市第一批机关事务标准化试点项目。沙坪坝区机关事务管理局坚持以标准化助力实现服务规范、管理规范和保障规范，用信息化实现管理保障智管智办智治，更好为党政机关高效运行服好务。

## 主要做法：

#### 建立健全标准体系，夯实工作基础。围绕实现“服务标准、管理规范、过程流畅”三个目标，以量化、程序化和可操作性为原则，引导一线员工针对实际操作中碎片化和随意性强的问题反复论证，形成“实践做法-建立标准-再实践-提升标准-再实践-完善标准-再实践”的螺旋式上升标准制修订过程，建立健全了“3+10+42”的标准体系，把管理意图、操作要求形成标准加以实施。

#### 精准推进标准实施，探索工作模式。为达到标准“润物细无声”的效果，发挥推广效用，聚焦“硬件”谋升级，推行物品定位放置、四色分区分类管理、仓储物品分区分类等规范管理，实现各个功能区域、设施设备、服务标识等一目了然。聚焦“软件”谋升级，建立机关事务标准化实训中心，组织集中授课40次、实操训练72次、观摩演练12次，发放学习资料2460份，总计培训人员7066人次，先后组织开展“能工巧匠”评选等活动，强化“实训、考核、奖励”三项机制，让标准入脑、入心、入行。

#### 推进“标准化+信息化”深入融合，纵深落实升级。积极发挥信息平台对标准推行的“试金石”作用，运用“现有标准+智能设备+大数据”，打造了“慧服务”智能APP，通过智能系统后台固化标准的作业流程、任务描述和作业要求，推动单一标准“文本”向系统标准“仓库”迭代。强化贯标运行，利用智能平台，在工作点位设置二维码电子身份证，通过扫码来认领任务、明确标准和查询考核，实现从线下到线上、定性到定量、结果到过程的转变。

## 工作成效：

#### 通过标准化试点建设，规范优化业务流程252个，简化工作环节63个，服务保障响应时间减少近30%。统一了党政机关设施设备配置，控制党政机关运行经费支出，行政成本同比节约20%，仓储容积增加30%。沙坪坝区机关事务综合服务标准化试点被遴选为国家“十三五”服务规范化研究课题中规范式服务的典型案例。试点经验先后在《中国标准化》、《中国质量报》、《中国机关后勤》等媒体上刊载；四川、云南、江西、河南等省市先后42批次到沙坪坝开展工作调研和学习交流，提升了标准化在机关事务工作中的影响力。沙坪坝区机关事务管理局先后荣获“全国机关事务工作先进集体”等荣誉称号，有力探索出标准助力机关事务工作高质量发展的高效路径。

## 范例6

标准贯穿全流程

提升保障质量和水平

#### 楚雄彝族自治州落实云南省第一批机关事务标准化试点要求，坚持以标准化为引领，构建符合楚雄实际的机关事务标准体系，以标准规范管理，提升保障质量和水平，有效助推机关事务工作高质量发展，打造了云南机关事务系统州市级“机关事务标准化”示范品牌。

#### 主要做法：

#### 突出体系建设，构建“1+4+N”机关事务标准体系。以标准化为引领，聚焦“管理、保障、服务”各环节，结合楚雄机关事务工作实际，构建“1+4+N”标准体系，主要包括基础通用、事务管理、保障服务、内部支撑4个二级标准体系，办公用房、公务用车、公共机构节能管理及后勤服务、安全保卫、会议服务、内部运行等13项三级标准体系，涵盖机关事务工作全过程。

#### 聚焦主责主业，以点带面做实地方标准。抓住试点契机，先易后难、以点带面推进标准化，以办公用房管理、公共机构节能管理为突破先行先试，制定《楚雄州党政机关办公用房标准化管理规范》、《楚雄州公共机构节能管理标准》2项地方标准，向全州10个县市、州级120多家党政机关推广。积极开展标准化业务培训，线上线下相结合，为全州各级党政机关培训800余人次，为全面推进机关事务标准化建设提供了人才支撑。

#### 依托信息技术，打造智慧后勤（1+N）大数据平台。积极融入“数字楚雄”建设，实施“互联网+机关事务”工程。目前，已建立州、县（市）党政机关信息联动的“疫情防控+门禁管理+智慧食堂”智慧后勤系统，实现“疫情防控、安全保卫、扫脸就餐”信息化管理，切实将标准融入机关事务工作实践，提高了管理的信息化精细化水平。

#### 强化标准示范，有序推进机关后勤集中统一管理。大力推进机关后勤服务社会化，制定州级机关购买后勤服务管理实施办法和事项清单及定额标准。搭建“大平台”，形成资源共享、优势互补的合作机制；引进“大物业”，由后勤物业公司统一承接、统一保障，推进机关后勤集中统一管理；追求“精细化”，实现后勤保障“零盲区”、会议筹办“零失误”、安全保卫“零事故”、服务工作“零投诉”，为干部职工全方位打造暖心家园。

## 取得成效：

#### 机关事务标准化建设全面提升了楚雄机关事务工作质量，有力保障了党政机关高效有序运转。第一批州级36家党政机关52亿元资产产权、98处56.8万平方米办公用房已实现统一管理。公务用车运行经费同比下降5%，年均安全行驶460余万公里，服务对象满意度100%。“十三五”期间人均综合能耗下降30%，单位建筑面积能耗下降27%，人均水耗下降21%，到2022年全州节约型机关创建率达95%以上，能耗统计上报率达95%。

二、聚焦重点 着力推进专项领域创新发展

## 范例7

标准化信息化“两化融合”

### 助力机关事务管理创新发展

#### 山东省机关事务管理局作为全国机关事务标准化信息化“两化融合”专项试点，秉承“标准化为本、信息化为用、成体系融合”思路，着力构建机关事务业务标准体系和信息技术标准体系，搭建了省市县三级机关事务部门信息互联互通、数据共享共用、业务一网通办的“山东智慧机关事务平台”，山东机关事务标准化、信息化建设进入融合发展新阶段。

## 主要做法：

#### 着力搭建“两化融合”发展格局。制定工作方案，形成2个标准体系、1个应用平台、4项工作机制的“2-1-4”总体规划；编制工作指南，设计形成“一环、两横、五纵”的工作总体框架，构建起“以标准为引领、以平台为载体、以应用为核心”的“两化融合”发展格局。

#### 发力构建两个标准体系。坚持标准信息化和信息标准化，一是打造机关事务业务标准体系。健全完善了包括基础通用、事务管理、保障服务、内部支撑4大类，涵盖办公用房、公务用车、公共机构节能、财务资产管理等11个板块的“1-4-11-N”标准体系。试点期间，累计发布16项省级地方标准，实现主干业务领域全覆盖；制定标准类规范性文件37件，以标准打通法规制度落地见效的“最后一公里”；对14个业务领域112项工作进行流程再造，营造便捷高效的政务服务环境。二是建立起机关事务信息技术标准体系。立足固化各类标准流程，按照“对象统一、编码统一、介质统一、数据统一”原则，构建起省市县互联互通、协同共享的信息技术标准体系。研制发布了6项工程技术标准，为全省机关事务信息互联互通提供了统一规范。

#### 着力打造一个平台。聚力打造的“山东智慧机关事务平台”涵盖了主干业务、智能服务、智能办公、大数据应用等“四大板块”和“统一门户”，基本实现了省市县三级机关事务部门信息互联互通、数据共享共用、业务一网通办。

## 取得成效：

#### 截至2022年7月底，“山东智慧机关事务平台”已录入建筑面积达2135万平方米，土地面积8421万平方米，实现了办公用房图形化管理；录入55702辆公务用车信息，实现省直机关公车数据100%监管；将17项公共机构能耗指标融入监测系统，可实时监测分析95家省直单位的能耗数据；公务接待已实现99家省直单位和14市接入，公务接待备案率达100%。基本实现了办公用房、公务用车、公务接待“全省一张网”和公共机构节能、职工住房“省直一张网”。智能服务和智能办公方面，建成APP、小程序、微门户等平台，实现了视频会商、移动办公，智能配餐、刷脸支付、健康管理、智慧访客、业务查询等多项功能。大数据应用方面，采集汇总办公用房、公务用车、公共机构节能、公务接待等数据近亿条，形成了全省机关事务信息库，构建起山东机关事务工作“智慧大脑”。统一集成门户方面，实现了统一单点登录、统一用户管理、统一权限管理和统一界面服务；建成网上办事服务大厅，基本实现了各项主干业务“一窗受理、一网通办、一次办结”。

## 范例8

能耗定额标准引领

助推公共机构节能工作提质增效

#### 江西省机关事务管理局作为全国第二批机关事务标准化试点，承担公共机构能耗定额标准化专项试点项目，聚焦绿色低碳发展目标，按照精准细分、突出特色的能耗定额标准编制原则，不断完善标准体系，推动标准实施，实现全省公共机构能源资源节约和生态环境保护工作高质量跨越式发展。

## 主要做法：

#### 坚持高位推动，完善体制机制，推动工作合力“聚起来”。结合试点要求，制定工作方案，成立由江西省机关事务管理局牵头，省教育厅、省卫健委等部门和各设区市公共机构节能主管部门共同参与的标准编制工作组，建立沟通联动机制，绘制路线图、时间表，并配备了专人和专项工作经费，确保试点工作顺利实施。委托中国标准化研究院为技术支撑单位，在能源消耗定额、能源管理体系及评价等方面进行合作，获得强有力的技术保障。

#### 坚持稳步推进，构建完整体系，推动标准编制“实起来”。一是样本数据“大而准”，以江西省能源资源消费统计分析系统2万余家公共机构能耗数据为基础，结合在线监测系统、实地调研、数据筛选，构建真实、准确定额样本数据库。二是定额分类“全而细”，将全省公共机构划分为机关、学校、医院和场馆4大类，并进一步细化为20小类，同时，立足江西实际增加了行政中心分类，实现了定额类型的全覆盖。三是定额标准体系“广而精”，以能耗定额标准为突破口，围绕定额制定和实施、能源管理体系等方面，共牵头制定省级地方标准5项、参与国家标准编制1项，形成了具有江西特色的能耗定额标准体系。

#### 坚持多管齐下，实施“两化”融合，推动标准落地“用起来”。一是通过开展主题宣传、专项培训等形式，面向各设区市公共机构节能主管部门及各类型公共机构组织10余次现场解读宣贯，宣讲人数2000余人。二是制定公共机构能耗定额评价标准和实施细则，率先将能耗定额实施情况作为评价各单位公共机构节能工作的重要依据，促进标准实施落地。三是数字赋能，结合能耗定额标准对江西省公共机构能源资源消费统计系统进行升级，引入公共机构能耗定额指标计算分析等模块，运用大数据平台分析公共机构用能情况，预判定额完成情况，不断深挖节能潜力。

#### 取得成效：

#### 通过开展能耗定额标准化试点建设，全省公共机构能源资源利用水平持续提升，各项核心用能指标下降率连续多年位居全国前列，能源消费结构持续优化。“十三五”期间，全省公共机构人均综合能耗、单位建筑面积能耗、人均水耗分别下降26.41%、14.28%、18.57%，均超额完成国家下达的目标任务。在各地区“十三五”公共机构节约能源资源工作评估中，江西省综合得分位居全国第一。江西省机关事务管理局公共机构节能管理处被评为“全国机关事务工作先进集体”。

## 范例9

搭建全链条标准体系

推动后勤服务工作提档升级

#### 内蒙古自治区包头市机关事务服务中心作为自治区第一批后勤服务标准化试点单位，深入贯彻“一体两翼”发展思路，紧密结合工作实际，实施“三年三步走”标准化推进计划（2018—2020），切实将标准化、信息化融入机关事务管理各领域，推动包头市机关事务管理保障服务工作全面提档升级。

#### 主要做法：

#### 实施“三年三步走”计划，推动机关事务工作标准化全覆盖。2018年，按照“试点先行、以点带面”的工作思路，启动实施文印服务标准化建设。研究形成12项行为规范清单、25项质量检查清单、35项设备使用清单，切实把文印服务各环节工作标准化、规范化。2019年，在总结试点经验的基础上，稳步推进后勤保障服务标准化建设，形成内容涵盖会议服务、餐饮服务、工程维修、设备操作等后勤服务保障内容的标准416项，建立保洁、工程等4个实操培训室，设置11个特色职工餐厅，按照“4D”食堂标准打造包头市首家党政机关绿色健康食堂。2020年，以后勤服务标准化为基础，大力开展机关事务标准化建设，研究形成机关工作141项制度流程标准，实现各项业务领域全覆盖。

#### 以信息化赋能标准化。紧跟时代发展，积极运用互联网、大数据等新技术，先后建立并整合党政机关办公用房、公务用车、公共机构节能统计、市党政机关综合办公区后勤服务保障一体化平台，开发应用小程序“机关事务驿站”，推动机关事务传统服务保障模式向信息化、智能化模式转变；运用无纸化、信息化手段开展办公用品申购、日常公文运转、财务管理等工作，在服务管理中以信息化支撑标准化，提高服务管理的精准度和有效性，推动机关事务工作实现了质的飞跃。

#### 取得成效：

#### 一是制定的《党政机关文印服务规范》(简称《规范》）被包头市市场监督管理局确定为包头市地方标准。《规范》优化了文印服务办理流程，特别是通过资源重复利用，有效控制了运行经费总量，提高了资金使用效益。平均每年印制各类会议材料10000余件，以零差错零事故零投诉的服务质量和效能，赢得服务对象的高度认可。二是通过设置合理的管理、保障、服务标准，提供定量的、可操作的产出目标和督查机制，向其他办公区输送专业人才，按照制定的标准进行监督考核，避免了机关事务服务保障要素在不同单位和层级间出现标准不一、相互攀比、苦乐不均等问题。经过3年多发展，标准统一的物业服务已覆盖29家机关单位、面积约60万平方米。三是以后勤服务保障社会化助力机关事务标准化的运用。注重塑造亮点、打造品牌、推广标准，牵头组建市政府独资国有企业—包头鹿勤（实业）集团，承接各级各类党政机关剥离出的后勤保障服务业务，切实推动全市各级各类党政机关剥离出的后勤保障服务工作标准化实施。

## 范例10

一流标准引领一流服务

打响后勤保障“上海服务”品牌

#### 市级机关集中办公点物业管理服务标准化试点是上海上勤高级楼宇管理有限公司承担的国管局机关事务标准化综合试点分项任务和上海市标准化试点项目。公司始终坚持“精细、极致、专业、满意”的上海机关事务价值追求，将服务保障作为立身之本，大力推动标准化建设，以试点引领做优服务品质、做强保障能力，成为市级机关办公场所正常运转和高效运行的坚强后盾。

## 主要做法：

#### 着力搭建四梁八柱，做优顶层设计。贯彻“3专2报1会”工作机制，组建“两组一室一平台”工作组织架构,制定标准化工作管理办法等制度，将试点工作作为重点工作目标，列入年度工作计划，纳入绩效考核。自上而下实地调研，条分缕析系统梳理，形成涵盖服务通用基础、服务保障、服务提供3大标准体系、20个子系统，覆盖通信服务、会务服务、设备维保、安保服务、保洁服务、绿化养护、延伸服务、综合管理八大市级机关物业管理服务的企业标准架构体系。

#### 着力规范定标立准，把牢编制质量。坚持“三审三校”工作机制，固化工作中形成的好思路、好经验、好做法，充分发挥专业机构、标准化专家、行政管理部门的优势功能，从专业、专家、实务角度形成统筹合力。采用逐步引用、转换的做法，完成原有管理体系类标准化文件的融合工作。已制定企业标准87项，全部转化实际应用，成为规范、调节、约束、控制服务保障活动的重要支撑。参与起草《公共机构建筑设备设施数据编码规则》、《机关物业服务单位呼吸道传染病疫情防控操作规范》、《机关会议服务管理规范》3项地方标准。

#### 着力讲好标言标语，确保有章可循。发挥公司OA“标准化建设”平台、集团“绿叶上勤”公众号宣传主阵地作用，层层推进标准化试点动员；印发《标准化工作指导手册》，组织标准主要起草人作为标准宣贯员解读标准，开展标准知识考核，以“技师工作室”、“绿叶工匠培育点”为载体，搭建标准化培训实训室，深入营造标准化氛围和应用环境。

## 取得成效：

#### 通过试点，公司形成“人有工作标准，事有操作标准，物有管理标准”的标准化格局，运行质量不断提高，服务满意度持续提升，品牌效应日益显现。发挥标准化作为重要的企业品牌竞争优势，陆续承接了市委党校、市疾控中心、市保密服务中心等7个项目。以标准化手段驱动技术创新，率先在市级机关建成BIM控制中心，实现了能耗及健康环境的数字化智能管理。引入湿垃圾就地标准化处理设备，引领市级机关提升生活垃圾减量化、资源化、无害化处理水平。先后荣获“上海市质量管理奖”、“上海市物业服务综合百强企业”、“上海市机关类物业管理十强企业”等荣誉，成为区域后勤服务保障的标杆企业。

## 范例11

以标准化建设为抓手

全面提升会议服务保障水平

#### 湖北省洪山礼堂管理中心会议服务标准化试点是全国第五批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。中心坚持以“高质量、高标准和细致、精致、极致”的工作理念，推动高质量完成试点任务；坚持全面动员、引智借力，强化试点工作组织保障力量；坚持研制标准、广泛应用，规范党政机关重大会议服务；坚持宣贯培训、以点带面，确保标准化试点纵深发展。

#### 主要做法：

#### 在明确重点、创新机制上精准用力。成立标准化工作领导小组，坚持“1-7-5”标准化试点建设总体思路，即“一个创建目标，制定标准、实现覆盖、加大宣贯、组织实施、开展评价、完善改进、提升质量等七个任务，动员、建标、实施、评估、验收等五个阶段”，健全体系搭建、标准制修订、宣贯培训、实时运行、监督检查以及经费保障等工作机制，将试点建设纳入月、季、年度工作任务目标考核管理，确保组织领导有力，工作推动有效。

#### 在体系搭建、完善细节上竭尽全力。按照“建立-调整-完善-再调整-再完善”的工作思路，通过学习交流、课题研究、理论授课、专业辅导等多种方式，反复论证，不断优化，编制出台省级地方标准标准《党政机关会议服务管理规范》，搭建涵盖通用基础、服务提供、服务保障3个子体系共60项内部标准的体系框架。从会议业务洽谈到会议整体服务，从服务人员言谈举止到设施设备操作，从会场桌椅布置到会议用品管理，从环境质量控制到服务改进评价，基本涵盖会议服务所有环节，并逐步向行政管理、财务管理、人员管理、环境管理领域拓展延伸。

#### 在宣传推广、规范运行上有效发力。同步推进标准实施和宣贯，按计划、分批次对全体干部职工开展标准实施宣传培训，多措并举对发布标准进行全方位培训讲解、现场演示和情境模拟，进一步明确各岗位职责和各类事务分工，不断理顺体制机制，减少冗余环节，全员标准化工作思维更加系统，整体运行更加规范，工作流程更加顺畅。先后向国家税务总局，天津、浙江等省（区、市），湖北省内机关事务同行介绍标准化建设经验做法。

#### 取得成效：

#### 中心会议接待流程细致规范、会议服务质量显著提升、会前准备时间大幅缩短、设施设备保障精准可靠，实现了会议承办方办会“一站式、一条龙”管家服务模式，赢得了本地区各级党政机关的充分肯定、服务对象的高度认可。本地区服务对象总体满意率达95%以上。通过试点工作，中心运行成本进一步降低，内部管理“闭环自运行”，经济效益年年攀升。2021年中心承接会议及演出量较2020年增长6.08%；经济收入增长4.59%。2020年至2022年，中心优质高效完成湖北省“两会”、湖北省“党代会”以及省委省政府重要会议服务保障工作，先后获评“全国机关事务工作先进集体”等荣誉称号。

## 范例12

标准领航精细管控

打造公务用车管理标准化“湘乡模式”

#### 湖南省湘潭市湘乡市机关事务服务中心负责承担的基层公务用车标准化试点项目，是湖南省机关事务管理局承担的全国第二批机关事务标准化综合试点的一部分。湘乡市机关事务服务中心秉承“用车合规、派车便捷、出车安全、管车节约”管理理念，按PDCA方法建立和运行标准体系，强化公务用车管理的评价和改进机制，形成“标准指导实践，实践反哺标准”的良性循环，实现基层公务用车管理工作高质量发展。

#### 主要做法：

#### 一套体系、科学构建。在湖南省局机关事务标准化体系框架基础上，依据GB/T 24421系列标准，结合湘乡实践经验，构建了通用基础、运行保障和服务管理3个标准分体系，覆盖基层公务用车管理全流程，制定完善基层公务用车事前、事中、事后管理等标准。试点前，基层公务用车管理主要依据相关法律法规、国管局政策性文件、标准类规范性文件。通过试点，细化具体操作要求，固化形成45项内部标准，强调规范性、适宜性，突出可操作性。做到一般环节有要求，重要环节留痕迹，线上线下相结合，精简过程资料，提高工作效率，对相关法律法规、政策文件等形成技术性支撑。

####  三化四心、提质增效。“三化”方面：一是准军事化管理。包括高标准组建司勤队伍、严管理车证装统一、快响应1分钟备勤等。二是精细化管理。主要通过车辆维修保养全流程质量控制和驾驶员差异化绩效考核，形成良性竞争氛围。三是人性化管理。制定驾驶员管理系列标准，通过心理关怀、教育培训、强化工作保障等措施进行管理。“四心”方面：一是细节更用心实现高效益。通过拼车合派、分级分档制定每台车单车油耗定额等措施，实现厉行节约、物尽其用。二是流程更省心实现高响应。不断优化派车流程，实现24小时双通讯保障，确保正常响应30分钟、紧急响应1分钟。三是服务更贴心实现零投诉。通过满意度回访，了解用户需求和驾驶员表现，及时改进。四是出行更安心实现零事故。严格执行5000公里定期保养和车辆无故障月例检，增配随车工具设备，满足基层“上山下乡”公务出行需求。

#### 取得成效：

#### 2017年以来，为全市101家用车单位调派车辆5.6万台次，2021年车辆和驾驶员调度饱和率分别为92.3%、99.8%，安全行驶里程676.9万公里，无一事故发生，用户满意度100%。2021年，单车平均维修费用5817元，同比2020年下降6.87%，节支率名列湖南省前茅。湘乡市机关事务服务中心近年来连续获评“国家公务用车管理专项领域创新引领实践单位”等荣誉称号。