

JGSW/JC

吉林省机关事务工作标准

JGSW/JC 1101—2018

机关事务标准化工作指南

2018-07-30 制定

2018-08-01 实施

吉林省机关事务管理局 制定

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 方针和目标	2
5 基本要求	3
5.1 基本原则	3
5.2 基本任务	3
6 机构与职责	3
6.1 最高管理者	3
6.2 标准化机构	3
7 标准体系构建	4
7.1 总体要求	4
7.2 标准体系表	4
7.2.1 标准体系结构图	4
7.2.2 标准明细表	4
7.2.3 标准统计表	4
7.2.4 标准体系编制说明	5
8 标准制（修）订	5
8.1 基本要求	5
8.2 制（修）订程序	5
8.2.1 立项	5
8.2.2 起草草案	5
8.2.3 征求意见	5
8.2.4 审查	5
8.2.5 批准	5
8.2.6 复审	6
8.2.7 废止	6
8.3 标准编写	6
9 标准化培训与标准宣贯	6
9.1 标准化培训	6
9.2 标准宣贯	7
10 标准化信息管理	7
11 标准实施、监督、评价与改进	7
11.1 标准实施	7

11.1.1	基本原则	7
11.1.2	实施程序	8
11.2	标准实施评价及标准体系评价	8
11.2.1	评价原则	9
11.2.2	标准实施评价	9
11.2.2.1	评价准备	9
11.2.2.2	评价内容	9
11.2.2.3	评价报告	9
11.2.3	标准体系评价	9
11.2.3.1	评价依据和基本条件	9
11.2.3.2	组织机构和人员	10
11.2.3.3	评价的程序和方法	10
11.2.3.4	评价内容和要求	10
11.2.3.5	标准体系实施效果评价	11
11.2.3.6	数据分析、处理和评价报告	11
附录 A (资料性附录)	吉林省机关事务管理局机关事务标准体系结构图	13
附录 B (资料性附录)	吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表 (2018)	15
附录 C (规范性附录)	标准修改、作废申请表	25
附录 D (资料性附录)	服务要求的编写	27
参考文献		30

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由吉林省机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：吉林省机关事务管理局。

本标准主要起草人：赵同刚、闫盾。

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、标准化方针和目标、基本要求、标准体系的构建、标准制（修）订，标准实施、评价及改进的要求。

本文件适用于吉林省机关事务部门开展标准化活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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：标准的结构和编写
- GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求
- GB/T 13017 企业标准体系表编制指南
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语
- GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求
- 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 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
- 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

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

机关事务工作分为机关事务管理和机关后勤服务两部分。机关事务管理，是指统筹管理机关占有、支配的资金和资产，将其应用于保障机关职能活动的行为；机关后勤服务，是指通过购买、建设、租赁等手段，将机关事务管理形成的政策、财产直接转化为机关运转和职工生活所需的物质技术保障的活动。

3.2

标准

通过标准化活动，按照规定的程序经协商一致制定，为各种活动或其结果提供规则、指南或特性，供共同使用和重复使用的文件。

[GB/T 20000.1]

3.3

标准化

为了在既定范围内获得最佳秩序、促进共同效益，对实现问题或潜在问题确立共同使用和重复使用的条款，以及编制、发布和应用文件的活动。

[GB/T 20000.1]

3.4

机关事务标准

通过机关事务标准化活动，按照规定的程序经协商一致制定，为机关事务工作提供规则、指南或特性，供共同使用和重复使用的文件。

3.5

指南

给出某主题的一般性、原则性、方向性的信息、指导或建议的文件。

[GB/T 1.1]

3.6

服务保障标准

为支撑服务有效提供而制定的规范性文件。

[GB/T 24421.2]

3.7

服务提供标准

为满足服务对象的需求，规范服务者与服务对象之间直接或间接接触活动过程的规范性文件。

[GB/T 24421.2]

3.8

体系

相互关联或相互作用的一组要素。

[GB/T 19000]

3.9

标准体系

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

[GB/T 13016]

3.10

标准体系表

一定范围内的标准体系内的标准按其内在联系排列起来的图表。

注：标准体系表用以表达标准体系的构思、设想、整体规划，是表达标准体系概念的模型。包括标准体系结构图、标准明细表、标准统计表和标准体系编制说明。

[GB/T 13016]

4 方针和目标

根据《国务院关于印发〈深化标准化改革方案〉的通知》（国发〔2015〕13号）和国家机关事务管理局《关于印发〈机关事务标准化发展规划（2018-2020）〉的通知》（国管办发〔2018〕6号）以及国家机关事务管理局、国家标准化管理委员会《关于加快推进机关事务标准化工作的通知》（国管办〔2018〕6号）要求，吉林省机关事务管理局抓住国家标准化战略机遇，全面开展机关事务标准化工作。计划利用3年时间，建立机关事务基础通用、机关办公管理、机关党建、机关运行经费管理、信息化管理、国有资产管理、办公用房管理、公务用车管理、公共机构节能管理、安全监督管理、公积金管理服务、机关食堂管理服务、办公楼物业服务、机关住宅物业服务、公有产权房屋维修管理、文印服务、公务接待、人事管理、老干部管理服务、统建项目管理、会议服务、幼教服务等22个涵盖机关事务管理、服务保障以及党的建设、队伍建设等全方位的制度标准子体系，以实现标准和机关事务的深度融合，发挥标准化在机关运行保障中的规范、调节、约束、控制功能，提升机关事务保障质量和效益。

5 基本要求

5.1 基本原则

机关事务部门开展标准化工作应遵循：

- a) 体现机关事务工作特点，突出地域特色，促进机关事务工作高质量发展；
- b) 符合国家有关法律法规、政策和相关标准；
- c) 权衡、协调各方关系，关注机关事务相关标准化活动并适时调整、优化机关事务内部标准化规划、计划及标准体系，确保标准化工作协调有序推进；
- d) 标准化工作指向清晰、目的明确。标准体系满足需求，标准有效，便于实施；
- e) 全面协调开展工作，实施统一管理；
- f) 坚持全员参与和持续改进。

5.2 基本任务

- 5.2.1 贯彻执行相关法律、法规和方针政策。
- 5.2.2 制定标准化工作计划或规划。
- 5.2.3 建立和完善标准体系。
- 5.2.4 实施与机关事务工作相关的国家标准、行业标准、地方标准，制定实施机关事务工作标准。
- 5.2.5 组织标准化培训与标准宣贯。
- 5.2.6 管理标准化信息。
- 5.2.7 对标准的实施进行监督和评价。

6 机构与职责

6.1 最高管理者

最高管理者的标准化工作至少包括：

- a) 将标准化工作纳入机关事务发展战略、方针和目标；
- b) 明确与其相适应的标准化机构、人员及其职责；
- c) 为标准化工作提供必要的经费、设施等资源保障；
- d) 对标准化工作的开展进行督查；
- e) 建立调动部门和全员参与标准化工作积极性的激励机制；
- f) 批准或授权批准机关事务工作标准和其他标准化文件；
- g) 执行与自身职务相关的标准。

6.2 标准化机构

6.2.1 设立机关事务标准化领导机构，领导并协调工作机构及工作人员开展标准化工作，并明确其职责。领导机构职责至少包括：

- a) 贯彻国家标准化工作的法律法规、方针政策、强制性标准中与机关事务工作相关的要求；
- b) 组织制定标准化方针、目标、任务，编制机关事务标准化规划、计划；
- c) 组织制定机关事务标准化管理的有关制度；
- d) 建立机关事务标准体系，编制机关事务标准体系表；
- e) 组织机关事务工作标准的制（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) 进行标准化审查；
- i) 收集相关的国内外标准资料，建立标准档案，统一管理标准化资料，并及时更新；
- j) 承担上级标准化部门委托的其它标准化工作任务。

6.2.2 设立机关事务标准化工作机构，工作机构由机关事务各相关业务职能部门构成，由标准化领导机构统一领导，配备相应的专职或兼职标准化工作人员，并明确其职责。工作机构职责至少包括：

- a) 组织实施标准化领导机构下达的工作任务；
- b) 组织制（修）订、实施、改进与本职能工作有关的标准；
- c) 收集相关的国内外标准资料，建立标准档案，管理标准化资料，并及时更新并上报标准化领导机构；
- d) 组织宣贯、培训、学习标准体系内与本职能工作有关的标准；
- e) 按要求做好标准实施的原始记录并根据规定汇总、归档；
- f) 对发现的问题进行分析并向标准化领导机构提出意见或建议；
- g) 按标准对员工进行考核、提出奖惩建议；
- h) 对标准实施进行评价和持续改进。

7 标准体系构建

7.1 总体要求

- 7.1.1 标准体系内的标准应符合国家有关法律法规要求。
- 7.1.2 标准体系内的标准应优先采用国家标准、行业标准和地方标准。
- 7.1.3 结合机关事务工作的需要，制定标准，不断完善标准体系。
- 7.1.4 标准体系内的标准应相互协调。
- 7.1.5 标准体系可结合机关事务工作实际情况进行删减和扩充。
- 7.1.6 标准体系内的标准应符合国家对标准的分类和编写要求。
- 7.1.7 标准体系表编制应符合 GB/T 13016 和 GB/T 13017。

7.2 标准体系表

标准体系表由以下四个文件组成：

- a) 标准体系结构图；
- b) 标准明细表；
- c) 标准统计表；
- d) 标准体系编制说明。

7.2.1 标准体系结构图

吉林省机关事务管理局机关事务标准体系结构图见附录A。

7.2.2 标准明细表

7.2.2.1 标准明细表的一般格式见表 1。

表1 标准明细表格式

序号	内控标准号	采用标准号	标准名称	备注

7.2.2.2 吉林省机关事务管理局机关事务标准明细表见附录 B。

7.2.3 标准统计表

标准统计表格式见表2。

表2 标准统计表

类别	国家标准 (个)	行业标准 (个)	地方标准 (个)	内控标准 (个)	合计
合计					

7.2.4 标准体系编制说明

标准体系编制说明包括但不限于：

- a) 编制标准体系表的依据和目标；
- b) 层次和类别划分情况；
- c) 与其他体系的关系及需要其他体系协调配套的意见；
- d) 其他。

8 标准制（修）订

8.1 基本要求

- 8.1.1 应按照规定的程序制定标准。
- 8.1.2 制定标准时应优先考虑采用国际标准和国外先进标准。
- 8.1.3 制定标准时应与国内现行的其他相关标准协调一致。
- 8.1.4 应根据需要对已发布实施的标准适时进行复审和修订。
- 8.1.5 标准应结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性和可检查性。
- 8.1.6 文字表达应准确、严谨、简明、易懂，术语、符号、代号应统一。
- 8.1.7 根据制（修）订标准的需要，收集和分析与标准化对象相关的以下资料：
 - a) 政策、经济、社会、环境、服务对象需求、国际标准、国外先进标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准等外部消息；
 - b) 管理、服务实践中积累的经验数据、员工反馈意见、检查评价结果等内部消息。

8.2 制（修）订程序

8.2.1 立项

对需要制（修）订的标准进行立项，制定计划、配备资源。

8.2.2 起草草案

对收集的资料进行整理、分析，必要时进行试验、验证，然后起草标准草案。

8.2.3 征求意见

将标准草案发有关部门征求意见，对反馈的意见逐一分析研究，决定取舍后形成标准送审稿。

8.2.4 审查

可采取会议或函件形式审查标准送审稿。审查内容至少包括：

- a) 符合有关法律法规、强制性标准要求；
- b) 符合或达到预定的目标和要求；
- c) 可操作、可验证；
- d) 与本系统相关标准的协调情况；
- e) 符合本行业规定的标准编写格式。

8.2.5 批准

审查后根据审查意见进行修改，编写标准报批稿，准备报批需呈交的相关文件资料，报部门主要负责人或授权人批准、发布、实施。

8.2.6 复审

8.2.6.1 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。

8.2.6.2 复审的结论包括继续有效、修订、废止三种：

a) 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；

注：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《标准修改申请单》，见附录C中的表C.1。《标准修改申请单》应附于原标准文本的最后，以备查阅。

b) 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《标准修改申请单》，见附录C中的表C.1；

c) 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《标准作废申请单》，见附录C中的表C.2。

8.2.7 废止

废止的标准及时收回，不再执行。

8.3 标准编写

标准编写应符合 GB/T 1.1 的规定。机关事务服务类工作中的服务要求的编写参考附录 D。机关事务标准的一般构成要素见图 1。

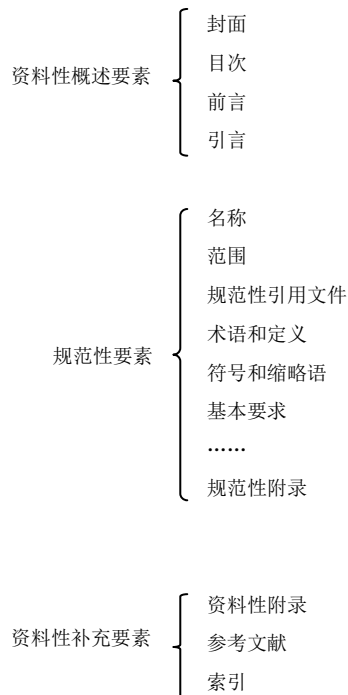


图1 标准的一般构成要素

9 标准化培训与标准宣贯

9.1 标准化培训

9.1.1 应加强标准化工作人员的教育与培训，提高其业务技能。

9.1.2 培训内容至少包含：

- a) 标准化基础知识；
- b) 标准化业务知识；

- c) 标准化法律、法规、规章；
 - d) 制定的相关标准。
- 9.1.3 培训方法至少包含：
- a) 开展标准宣传活动；
 - b) 派送人员到标准化专业培训班学习；
 - c) 邀请标准化专家进行有关内容的授课；
 - d) 组织标准化考试、考核，保证培训质量。

9.2 标准宣贯

- 9.2.1 加强队伍建设，培养合格的标准宣贯人才。
- 9.2.2 领导带头宣贯，发挥示范作用。
- 9.2.3 全员参与，营造良好的标准宣贯氛围。
- 9.2.4 优化组织管理，形成自觉的日常工作行为。

10 标准化信息管理

- 10.1 应建立相应的收集渠道，广泛收集与本行业相关的国内外标准化信息。
- 10.2 应对收集的信息资料进行归类整理，建立标准化信息库，并及时更新。
- 10.3 应加强对信息的研究分析和综合利用，结合对照本部门实际情况，提出标准化措施建议。
- 10.4 应对标准体系建立、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，并予以保存。
- 10.5 信息收集的范围包含：
- a) 国家和地方有关标准化法律、法规、规章和规范性文件；
 - b) 在机关事务服务、保障、管理等方面所需的现行有效的标准文本；
 - c) 国内外有关的标准化期刊、出版物、专著等；
 - d) 其他标准化信息资料。
- 10.6 信息收集的途径至少包含：
- a) 购买出版发行的标准；
 - b) 公开的标准信息服务网及标准化专业机构官方网站获取信息；
 - c) 外出学习、考察、出席会议等活动收集的标准资料。
- 10.7 信息整理的方式至少包含：
- a) 按照要求进行整理、编目，及时更替、更改，保持标准的时效性；
 - b) 及时、正确掌握标准发布、修订、更改、废止的信息和资料，并尽快反馈到领导机构；
 - c) 使用的标准可根据使用需要，按规定进行分类汇编成册。

11 标准实施、监督、评价与改进

11.1 标准实施

11.1.1 基本原则

11.1.1.1 系统性原则

机关事务标准实施应坚持系统性原则，统筹兼顾，有计划、有步骤地进行。应制定实施计划，确定实施范围、实施人员、实施进度和要求。实施标准的过程中应关注相关标准间的协调性，所有标准应作为一个整体实施，以保证标准实施的总体效果。

11.1.1.2 有效性原则

机关事务标准实施应坚持有效性原则，把促进机关事务工作高质量发展作为首要目标。实施标准应因地制宜，注重实效，实现效益最大化。凡纳入标准体系的标准，应认真实施，并对标准的实施情况进行监督检查，对不符合标准的行为及时纠正。

11.1.1.3 持续性原则

机关事务标准实施应坚持持续性原则。应对标准的实施效果进行跟踪评价，使各个环节符合标准要求，并不断改进实施方法，提升实施效果。

11.1.1.4 实施方法

根据标准的特性不同，一般可选择下列实施方法：

- a) 过程法：按照工作过程实现的时间顺序来实施标准的方法。针对工作流程制定的有关标准，一般可采用这种方法进行实施。采用过程法实施标准要注意各阶段之间的相互衔接；
- b) 要素法：按照工作要素来分别实施标准的方法。当标准是按工作过程或结果的各个要素给出要求时，可采用要素法实施标准。要素法实施标准应注意各要素之间的关联性。

注：在采用上述方法实施标准的同时，往往还可以用符合性评价的方法来保证标准的实施。

11.1.2 实施程序

11.1.2.1 计划

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。

11.1.2.2 准备

11.1.2.2.1 组织准备

建立相应的组织机构，统一组织标准实施工作。对重要标准或标准体系的实施，应建立由决策层领导者牵头、各有关单位负责人参加的领导机构和相应的工作机构，配备必要的标准化工作人员，研究实施标准的具体措施，协调解决标准实施的有关问题；对单一的、较简单的标准的实施，也至少应设专人或部门负责标准实施工作。

11.1.2.2.2 人员准备

实施标准涉及的关键岗位，应配备具有相应资质和技能的工作人员。

实施标准前，应认真组织宣贯工作，使相关人员对实施标准的重要性有一个正确而全面的认识，掌握标准的有关内容，了解标准实施的关键点和难点，对内容较复杂或技术含量较高的标准，应专门进行专业培训。

11.1.2.2.3 实施

应按计划组织标准的实施，使标准规定的各项要求在工作过程的各个环节上加以实现，并满足以下要求：

- a) 对于管理、服务人员，应通过考核确认其达到标准要求后，准予上岗；
- b) 对标准规定的工作质量要求、服务提供要求等应转化为各个岗位的具体工作要求，加以实施；
- c) 对实施过程中遇到的各种问题应采取有效措施加以解决，以保证标准各项要求的贯彻落实。

11.1.2.3 信息反馈与改进

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，并把有关情况及时反馈至组织协调部门，以便及时调整和改进标准实施工作。当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，不得私自修改。

11.1.2.4 实施评价

按本文件11.2.1和11.2.2的规定进行。

11.2 标准实施评价及标准体系评价

11.2.1 评价原则

标准实施评价及标准体系评价应坚持以下原则：

- a) 客观公正的原则；

- b) 科学严谨的原则；
- c) 全面准确的原则。

11.2.2 标准实施评价

11.2.2.1 评价准备

11.2.2.1.1 组织准备

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。

11.2.2.1.2 人员准备

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。

11.2.2.1.3 物资准备

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。

11.2.2.1.4 确定评价方案

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。

评价方案应包括以下内容：

- a) 给出评价工作的总体安排；
- b) 确定评价办法。对于涉及面广、内容复杂的标准，可采用抽样的方式进行，所抽取的指标或事项应反映标准实施的总体情况；对于内容简单或较重要的标准，应采取逐项检查的方法。对具体事项可采取测量、过程再现或通过标准实施痕迹（包括各种记录、报告等）检查等方法实施评价；
- c) 建立评价指标体系。指标体系应能尽可能反映标准要求，准确衡量标准实施效果。应根据指标体系和评价要求确定合理的抽样方案、判定规则。

11.2.2.2 评价内容

11.2.2.2.1 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。

11.2.2.2.2 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。

11.2.2.3 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。

11.2.3 标准体系评价

11.2.3.1 评价依据和基本条件

11.2.3.1.1 评价依据

标准体系评价依据相关标准及有关部门发布的评价细则、办法等。

11.2.3.1.2 基本条件

被评价的机关事务工作部门应满足以下要求：

- a) 建立了满足本部门服务、经营、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；
- b) 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；
- c) 全体员工应经过标准化专业知识培训，熟悉组织方针、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；
- d) 最高管理者、中层管理者以及关键部门和岗位的工作人员，应熟悉国家有关的法律、法规和规章，掌握服务业组织标准体系文件的有关内容。

11.2.3.2 组织机构和人员

11.2.3.2.1 评价的组织结构

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。

11.2.3.2.2 评价人员

评价人员至少应具备的条件：

- a) 熟悉国家有关标准化方针、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；
- b) 熟悉被评价部门的职责特点，能识别和预见该部门在服务、经营、管理过程中存在的问题；
- c) 具有大专以上学历和中级以上职称，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；
- d) 遵纪守法，坚持原则，实事求是，保守被评价部门的秘密。

11.2.3.3 评价的程序和方法

11.2.3.3.1 评价的程序

应按照以下程序进行：

- a) 成立评价组织；
- b) 制定评价计划或方案，确定评价方法、指标体系和判定规则；
- c) 评价准备；
- d) 评价实施；
- e) 编写评价报告；
- f) 评价结果处置。

11.2.3.3.2 评价的方法

标准体系评价一般采用下列方法：

- a) 查看记录和报告；
- b) 过程验证；
- c) 观察、提问；
- d) 满意度测评。

11.2.3.4 评价内容和要求

11.2.3.4.1 标准体系文件评价

标准体系文件评价包括以下内容：

- a) 体系完整性评价：主要管理、服务工作的标准覆盖情况；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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。

11.2.3.4.2 标准实施评价

对标准体系内的各项标准的实施情况进行评价，按本文件 11.2.2 进行。

11.2.3.5 标准体系实施效果评价

11.2.3.5.1 效益评价

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。

11.2.3.5.2 质量评价

质量评价包括以下两个方面：

- a) 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；
- b) 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。

11.2.3.6 数据分析、处理和评价报告

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。

评价报告一般应包括以下内容：

- a) 评价报告的名称、编号；
- b) 评价的时间、地点、参加人员；
- c) 评价的目的、范围；
- d) 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；
- e) 评价结论。

不印!

不印!

附 录 A
(资料性附录)
吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表 (2018)

A3大表单印

附 录 B
(资料性附录)

吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表 (2018)

表B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表 (2018)

序号	标准号	标准名称
JC1 基础通用标准体系		
JC11 标准化工作导则		
1	JGSW/JC 1101-2018	机关事务标准化工作指南
JC12 标识标志标准		
2	JGSW/JC 1201-2018	公车标识标准
JGBG2 机关办公管理标准体系		
JGBG21 设施设备用品管理标准		
3	JGSW/JGBG 2101-2018	通用办公设施设备及用品管理规范
JGBG22 档案管理标准		
4	JGSW/JGBG 2201-2018	公文处理规范
5	JGSW/JGBG 2202-2018	档案管理规范
6	JGSW/JGBG 2203-2018	机要文件管理规范
JGBG23 会务管理标准		
7	JGSW/JGBG 2301-2018	会务管理规范
JGBG24 安全应急管理标准		
8	JGSW/JGBG 2401-2018	局机关突发事件应急处置规程
JGBG25 机构运行与管理标准		
9	JGSW/JGBG 2501-2018	局机关工作规则
10	JGSW/JGBG 2502-2018	保密工作管理规范
11	JGSW/JGBG 2503-2018	信访工作规程
12	JGSW/JGBG 2504-2018	督查工作管理规范
13	JGSW/JGBG 2505-2018	印信使用管理规范
14	JGSW/JGBG 2506-2018	重要事项报告制度
JGDJ2 机关党建标准体系		
JGDJ21 机关党委工作标准		
15	JGSW/JGDJ 2101-2018	机关党委工作规范
16	JGSW/JGDJ 2102-2018	机关党委(纪委)换届选举程序
17	JGSW/JGDJ 2103-2018	机关党委会议规程
18	JGSW/JGDJ 2104-2018	“两学一做”学习教育规范
19	JGSW/JGDJ 2105-2018	机关党建宣传工作规范
20	JGSW/JGDJ 2106-2018	机关党务公开规范
21	JGSW/JGDJ 2107-2018	机关工会工作规范
22	JGSW/JGDJ 2108-2018	党组议事决策规程
JGDJ22 机关纪委工作标准		

表B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

23	JGSW/JGDJ 2201-2018	机关纪委工作规范
24	JGSW/JGDJ 2202-2018	机关纪委会议规程
25	JGSW/JGDJ 2203-2018	党风廉政建设监督责任规范
26	JGSW/JGDJ 2204-2018	机关纪委约谈程序
27	JGSW/JGDJ 2205-2018	廉政风险防控体系建设规范
28	JGSW/JGDJ 2206-2018	违规违纪案件处置规程
JGDJ23 党支部工作标准		
29	JGSW/JGDJ 2301-2018	党支部工作规范
30	JGSW/JGDJ 2302-2018	党支部设置与换届规程
31	JGSW/JGDJ 2303-2018	党支部会议规程
32	JGSW/JGDJ 2304-2018	党组织关系转移接收规范
33	JGSW/JGDJ 2305-2018	党费收缴、使用和管理规范
34	JGSW/JGDJ 2306-2018	发展党员工作规范
35	JGSW/JGDJ 2307-2018	“新时代 e 支部”管理规范
36	JGSW/JGDJ 2308-2018	离退休干部党支部工作规范
JGDJ24 党员管理标准		
37	JGSW/JGDJ 2401-2018	党员干部学习考试规范
38	JGSW/JGDJ 2402-2018	党员管理规范
39	JGSW/JGDJ 2403-2018	党员大会会议规程
40	JGSW/JGDJ 2404-2018	党员“三会一课”管理规范
JGDJ25 党建考核标准		
41	JGSW/JGDJ 2501-2018	党建工作述职评议考核规范
42	JGSW/JGDJ 2502-2018	党建工作责任制考核与评价规范
43	JGSW/JGDJ 2503-2018	党建工作持续改进规范
YXJF2 机关运行经费管理标准体系		
YXJF21 经费预决算管理标准		
44	JGSW/YXJF 2101-2018	预决算公开管理规范
YXJF22 经费开支管理标准		
45	JGSW/YXJF 2201-2018	日常公用经费使用报销规范
46	JGSW/YXJF 2202-2018	“三公”经费报销规范
47	JGSW/YXJF 2203-2018	政府采购规范
YXJF23 经费使用过程监督标准		
48	JGSW/YXJF 2301-2018	交叉稽核管理规范
49	JGSW/YXJF 2302-2018	运行经费监督检查管理规范
50	JGSW/YXJF 2303-2018	经费支出管理与审批规范
YXJF24 运行经费考评标准		
51	JGSW/YXJF 2401-2018	运行经费绩效考评规范
XXH2 信息化管理标准体系		
XXH21 设施设备管理标准		

表B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

52	JGSW/XXH 2101-2018	计算机终端设备管理规范
53	JGSW/XXH 2102-2018	机房管理规范
XXH22 网络管理标准		
54	JGSW/XXH 2201-2018	网络管理规范
XXH23 系统管理标准		
55	JGSW/XXH 2301-2018	系统管理规范
56	JGSW/XXH 2302-2018	视频会议系统管理规范
XXH24 安全管理标准		
57	JGSW/XXH 2401-2018	系统安全管理规范
XXH25 外包运维管理标准		
58	JGSW/XXH 2501-2018	外包运维管理规范
GYZC2 国有资产管理标准体系		
GYZC21 通用资产配置标准		
59	JGSW/GYZC 2101-2018	通用办公设备配置标准
60	JGSW/GYZC 2102-2018	通用办公家具配置标准
GYZC22 资产使用管理标准		
61	JGSW/GYZC 2201-2018	固定资产使用管理规范
62	JGSW/GYZC 2202-2018	非办公用房出租管理规范
GYZC23 国有资产处置管理标准		
63	JGSW/GYZC 2301-2018	国有资产处置管理规范
GYZC24 国有资产统计标准		
64	JGSW/GYZC 2401-2018	国有资产年度统计报表编制指南
GYZC25 国有资产评估标准		
65	JGSW/GYZC 2501-2018	国有资产评估管理规范
GYZC26 国有资产信息化管理标准		
66	JGSW/GYZC 2601-2018	国有资产管理信息系统管理指南
GYZC27 软件资产管理标准		
67	JGSW/GYZC 2701-2018	软件资产管理规范
GWYC2 公务用车管理标准体系		
GWYC21 公务用车管理工作指南		
68	JGSW/GWYC 2101-2018	公务用车管理工作指南
GWYC22 公务用车编制管理标准		
69	JGSW/GWYC 2201-2018	公务用车编制管理标准
GWYC23 公务用车配备标准		
70	JGSW/GWYC 2301-2018	公务用车配置标准
71	JGSW/GWYC 2302-2018	公务用车配备（更新）工作规范
72	JGSW/GWYC 2303-2018	公务用车采购规范
GWYC24 公务用车经费管理标准		
73	JGSW/GWYC 2401-2018	公务用车经费管理规范

表B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

74	JGSW/GWYC 2402-2018	公务交通补贴及统筹标准
GWYC25 公务用车使用管理标准		
75	JGSW/GWYC 2501-2018	公务用车使用管理指南
76	JGSW/GWYC 2502-2018	公务用车标识化管理规范
GWYC26 公务用车处置管理标准		
77	JGSW/GWYC 2601-2018	公务用车处置管理规范
GWYC27 公务用车信息化管理标准		
78	JGSW/GWYC 2701-2018	公务用车信息化管理规范
GWYC28 公务用车监督管理标准		
79	JGSW/GWYC 2801-2018	公务用车监督问责规范
BGYF2 办公用房管理标准体系		
BGYF21 办公用房权属管理标准		
80	JGSW/BGYF 2101-2018	办公用房权属登记管理规范
81	JGSW/BGYF 2102-2018	办公用房清查盘点规范
82	JGSW/BGYF 2103-2018	办公用房管理信息统计报告规范
83	JGSW/BGYF 2104-2018	办公用房档案管理规范
84	JGSW/BGYF 2105-2018	办公用房管理信息系统建设规范
BGYF22 办公用房配置管理标准		
85	JGSW/BGYF 2201-2018	办公用房配置管理规范
BGYF23 办公用房使用管理标准		
86	JGSW/BGYF 2301-2018	办公用房使用管理规范
BGYF24 办公用房处置管理标准		
87	JGSW/BGYF 2401-2018	办公用房处置利用管理规范
BGYF25 办公用房维修管理标准		
88	JGSW/BGYF 2501-2018	办公用房维修审批管理规范
BGYF26 办公用房监督管理标准		
89	JGSW/BGYF 2601-2018	办公用房巡检考核管理规范
90	JGSW/BGYF 2602-2018	办公用房管理信息公开规范
91	JGSW/BGYF 2603-2018	办公用房管理责任追究制度
JGJN2 公共机构节能管理标准体系		
JGJN21 节约能源资源统计标准		
92	JGSW/JGJN 2101-2018	公共机构能源资源消费统计工作规范
93	JGSW/JGJN 2102-2018	公共机构能源资源消费统计分析报告规程
94	JGSW/JGJN 2103-2018	公共机构能耗统计数据会审工作规范
JGJN22 节能管理标准		
95	JGSW/JGJN 2201-2018	公共机构节能工作监督考评规程
96	JGSW/JGJN 2202-2018	合同能源管理实施规范
97	JGSW/JGJN 2203-2018	公共机构能源审计规范
98	JGSW/JGJN 2204-2018	公共机构节能改造项目验收及评审指南

表B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

99	JGSW/JGJN 2205-2018	节约型公共机构示范单位创建工作细则
JGJN23 资金管理标准		
100	JGSW/JGJN 2301-2018	公共机构节能改造专项资金管理规范
JGJN24 信息化建设标准		
101	JGSW/JGJN 2401-2018	节能专家库建设管理规范
102	JGSW/JGJN 2402-2018	公共机构能源资源消费统计系统运行维护规范
AQJD2 安全监督管理标准体系		
AQJD21 安全管理标准		
103	JGSW/AQJD 2101-2018	安全管理规定
104	JGSW/AQJD 2102-2018	消防安全管理规范
AQJD22 安全生产监督管理标准		
105	JGSW/AQJD 2201-2018	生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
106	JGSW/AQJD 2202-2018	生产安全事故应急演练指南
107	JGSW/AQJD 2203-2018	生产安全事故应急演练评估规范
108	JGSW/AQJD 2204-2018	建筑设计防火规范
109	JGSW/AQJD 2205-2018	安全标志及其使用导则
110	JGSW/AQJD 2206-2018	工作场所职业病危害警示标识
111	JGSW/AQJD 2207-2018	职业卫生档案管理规范
112	JGSW/AQJD 2208-2018	建筑施工企业职业病危害防治技术规范
GJJ2 公积金管理服务标准体系		
GJJT21 服务提供标准		
GJJT21.1 贷款、还款服务标准		
113	JGSW/GJJT 21.101-2018	住房公积金贷款管理服务指南
114	JGSW/GJJT 21.102-2018	住房公积金还款管理服务指南
115	JGSW/GJJT 21.103-2018	开发企业楼盘准入规范
116	JGSW/GJJT 21.104-2018	住房公积金保证金管理规范
117	JGSW/GJJT 21.105-2018	征信业务管理规范
GJJT21.2 缴存、提取服务规范		
118	JGSW/GJJT 21.201-2018	住房公积金归集管理服务指南
119	JGSW/GJJT 21.202-2018	住房公积金异地转移接续服务指南
120	JGSW/GJJT 21.203-2018	住房公积金提取管理服务指南
GJJT21.3 客户服务标准		
121	JGSW/GJJT 21.301-2018	客户服务规范
GJJT21.4 运行管理标准		
122	JGSW/GJJT 21.401-2018	窗口服务人员行为规范
123	JGSW/GJJT 21.402-2018	政务公开制度
124	JGSW/GJJT 21.403-2018	主任办公会议事决策规范
125	JGSW/GJJT 21.404-2018	综合服务平台运维管理规范
GJJT21.5 服务质量控制标准		

表B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

126	JGSW/GJJT 21.501-2018	监督与评价管理规范
127	JGSW/GJJT 21.502-2018	稽核管理规范
GJJB22 服务保障标准		
GJJB22.1 财务管理标准		
128	JGSW/GJJB 22.101-2018	财政票据管理规范
129	JGSW/GJJB 22.102-2018	财务报告管理规范
130	JGSW/GJJB 22.103-2018	会计档案管理规范
131	JGSW/GJJB 22.104-2018	会计业务管理规范
132	JGSW/GJJB 22.105-2018	货币资金管理规范
GJJB22.2 人力资源管理标准		
133	JGSW/GJJB 22.201-2018	人员培训与考核规范
134	JGSW/GJJB 22.202-2018	不相容职务分离管理规范
GJJB22.3 安全应急管理标准		
135	JGSW/GJJB 22.301-2018	风险评估管理规范
GJJB22.4 合同管理标准		
136	JGSW/GJJB 22.401-2018	合同管理规范
GJJB22.5 信息管理标准		
137	JGSW/GJJB 22.501-2018	信息安全事件应急预案
138	JGSW/GJJB 22.502-2018	信息系统管理规范
139	JGSW/GJJB 22.503-2018	机房安全管理规范
GJJB22.6 办公管理标准		
140	JGSW/GJJB 22.601-2018	采购管理规范
141	JGSW/GJJB 22.602-2018	低值易耗品管理规范
142	JGSW/GJJB 22.603-2018	外包运维管理规范
ST2 机关食堂管理服务标准体系		
STTG21 服务提供标准		
STTG21.1 餐食制作标准		
143	JGSW/STTG 21.101-2018	膳食搭配管理规范
144	JGSW/STTG 21.102-2018	食品清洗规范
145	JGSW/STTG 21.103-2018	食品加工管理与操作规范
146	JGSW/STTG 21.104-2018	食品留样管理规范
147	JGSW/STTG 21.105-2018	食物贮存与供应管理
STTG21.2 就餐管理服务标准		
148	JGSW/STTG 21.201-2018	就餐管理服务规范
STTG21.3 运行管理标准		
149	JGSW/STTG 21.301-2018	原材料及物品采购管理规范
150	JGSW/STTG 21.302-2018	食品及物品出入库管理规范
151	JGSW/STTG 21.303-2018	库存物料盘点管理规范
152	JGSW/STTG 21.304-2018	食堂卫生管理规范

表 B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

153	JGSW/STTG 21.305-2018	餐饮用具清洗消毒规范
154	JGSW/STTG 21.306-2018	食品冷藏卫生管理规范
155	JGSW/STTG 21.307-2018	食品追溯控制规范
156	JGSW/STTG 21.308-2018	食堂巡视检查规范
STTG21.4 服务评价与改进标准		
157	JGSW/STTG 21.401-2018	食堂服务质量评价与改进规范
STBZ22 服务保障标准		
STBZ22.1 食堂建设标准		
158	JGSW/STBZ 22.101-2018	机关食堂场地与基础建设规范
STBZ22.2 设施设备及用品管理标准		
159	JGSW/STBZ 22.201-2018	设施设备配置标准
160	JGSW/STBZ 22.202-2018	设施设备运行维护规范
STBZ22.3 能源管理标准		
161	JGSW/STBZ 22.301-2018	食堂资源节约管理规范
STBZ22.4 安全应急管理标准		
162	JGSW/STBZ 22.401-2018	食品安全应急预案
163	JGSW/STBZ 22.402-2018	消防安全管理规范
STBZ22.5 职业健康标准		
164	JGSW/STBZ 22.501-2018	从业人员健康管理规范
STBZ22.6 财务管理标准		
165	JGSW/STBZ 22.601-2018	财务管理规范
166	JGSW/STBZ 22.602-2018	运营成本核算及控制规范
167	JGSW/STBZ 22.603-2018	预算管理规范
STBZ22.7 人力资源管理标准		
168	JGSW/STBZ 22.701-2018	聘用人员档案管理规范
169	JGSW/STBZ 22.702-2018	从业人员培训规范
BWY2 办公楼物业服务标准体系		
BWYT21 服务提供标准		
BWYT21.1 设施设备运维标准		
170	JGSW/BWYT 21.101-2018	给排水设施维护规范
171	JGSW/BWYT 21.102-2018	供配电系统及照明管理规范
172	JGSW/BWYT 21.103-2018	空调系统维护管理规范
173	JGSW/BWYT 21.104-2018	供热系统运行维护管理规范
174	JGSW/BWYT 21.105-2018	安防系统运行维护规范
175	JGSW/BWYT 21.106-2018	电梯运行维护管理规范
BWYT21.2 房屋养护维修标准		
176	JGSW/BWYT 21.201-2018	办公楼主体结构日常维护保养规范
177	JGSW/BWYT 21.202-2018	装饰装修部位维护维修服务规范
BWYT21.3 保洁服务标准		

表 B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

178	JGSW/BWYT 21.301-2018	机关办公楼卫生管理服务规程
179	JGSW/BWYT 21.302-2018	特种作业车辆洗扫、清洗作业服务规范
BWYT21.4 绿化服务标准		
180	JGSW/BWYT 21.401-2018	绿化养护服务规程
BWYT21.5 代办服务标准		
181	JGSW/BWYT 21.501-2018	代办业务管理规范
BWYT21.6 服务质量控制标准		
182	JGSW/BWYT 21.601-2018	物业投诉处理规范
183	JGSW/BWYT 21.602-2018	物业服务满意度测评规范
184	JGSW/BWYT 21.603-2018	物业服务质量评价与改进规范
BWYT21.7 办公会务服务标准		
185	JGSW/BWYT 21.701-2018	办公会务服务规范
BWYB22 服务保障标准		
BWYB22.1 信息管理标准		
186	JGSW/BWYB 22.101-2018	物业档案管理规范
BWYB22.2 能源管理标准		
187	JGSW/BWYB 22.201-2018	资源节约管理标准
BWYB22.3 人力资源管理标准		
188	JGSW/BWYB 22.301-2018	人员管理规范
189	JGSW/BWYB 22.302-2018	维修人员培训考核标准
190	JGSW/BWYB 22.303-2018	物业从业人员礼仪形象规范
BWYB22.4 财务管理标准		
191	JGSW/BWYB 22.401-2018	物业服务预算管理规范
192	JGSW/BWYB 22.402-2018	物业服务收费及定额管理标准
BWYB22.5 用品管理标准		
193	JGSW/BWYB 22.501-2018	物资采购保管规范
BWYB22.6 安全应急管理标准		
194	JGSW/BWYB 22.601-2018	设施设备突发事件应急处置规范
195	JGSW/BWYB 22.602-2018	非正常访事件应急预案
196	JGSW/BWYB 22.603-2018	刑事案件应急处理预案
197	JGSW/BWYB 22.604-2018	火灾应急预案
BWYB22.7 消防系统维护标准		
198	JGSW/BWYB 22.701-2018	消防系统运行维护规程
BWYB22.8 安全保卫服务标准		
199	JGSW/BWYB 22.801-2018	省政府安全保卫管理规范
200	JGSW/BWYB 22.802-2018	省级机关会议勤务管理规范
201	JGSW/BWYB 22.803-2018	保卫人员值班住宿管理规范
202	JGSW/BWYB 22.804-2018	省直机关安全保卫检查排查规范
203	JGSW/BWYB 22.805-2018	省直机关停车场管理规范

表 B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

204	JGSW/BWYB 22.806-2018	省直机关办公楼监控室管理规范
205	JGSW/BWYB 22.807-2018	安保服务质量与评价规范
ZWY2 机关住宅物业服务标准体系		
ZWY21 服务提供标准		
ZWY21.1 设施设备维护标准		
206	JGSW/ZWYT 21.101-2018	房屋共用部位维护规范
207	JGSW/ZWYT 21.102-2018	公共生活设施维护规范
208	JGSW/ZWYT 21.103-2018	中小修、零修服务规范
209	JGSW/ZWYT 21.104-2018	消防安全管理规范
ZWY21.2 公共保洁服务标准		
210	JGSW/ZWYT 21.201-2018	公共区域保洁服务规范
ZWY21.3 公共绿化服务标准		
211	JGSW/ZWYT 21.301-2018	绿化区域植物栽种管理规范
212	JGSW/ZWYT 21.302-2018	公共区域绿化管理服务规范
ZWY21.4 公共秩序维护标准		
213	JGSW/ZWYT 21.401-2018	公共秩序管理规范
214	JGSW/ZWYT 21.402-2018	安防系统运行维护规范
ZWY21.5 周转住房服务标准		
215	JGSW/ZWYT 21.501-2018	周转住房管理服务规范
ZWY21.6 文化建设服务标准		
216	JGSW/ZWYT 21.601-2018	园区文化建设与服务规范
ZWY21.7 服务质量控制规范		
217	JGSW/ZWYT 21.701-2018	物业服务回访规范
218	JGSW/ZWYT 21.702-2018	服务质量监督检查管理规范
219	JGSW/ZWYT 21.703-2018	满意度调查及整改规范
ZWYB22 服务保障标准		
ZWYB22.1 财务管理标准		
220	JGSW/ZWYB 22.101-2018	财务内控管理规范
221	JGSW/ZWYB 22.102-2018	招标管理规范
ZWYB22.2 人力资源管理标准		
222	JGSW/ZWYB 22.201-2018	物业服务人员管理规范
ZWYB22.3 安全应急管理标准		
223	JGSW/ZWYB 22.301-2018	突发事件应急处理规范
ZWYB22.4 办公管理标准		
224	JGSW/ZWYB 22.401-2018	合同管理规范
225	JGSW/ZWYB 22.402-2018	档案管理规范
FWWX2 公有产权房屋维修管理标准体系		
FWWX21 维修项目管理标准		
226	JGSW/FWWX 2101-2018	维修改造项目管理规范

表 B.1 吉林省机关事务管理局机关事务标准体系明细表（2018）（续）

227	JGSW/FWWX 2102-2018	维修标准
FWWX22 信息管理标准		
228	JGSW/FWWX 2201-2018	维修改造档案管理规范
WY2 文印服务标准体系		
WYTG21 服务提供标准		
WYTG21.1 服务标准		
229	JGSW/WYTG 21.101-2018	客户咨询接待服务规范
230	JGSW/WYTG 21.102-2018	文件资料照排校对服务规范
231	JGSW/WYTG 21.103-2018	文件资料装订服务规范
232	JGSW/WYTG 21.104-2018	文件资料发送服务规范
233	JGSW/WYTG 21.105-2018	文件资料制版服务规范
WYTG21.2 服务质量控制标准		
234	JGSW/WYTG 21.201-2018	文印服务质检规程
235	JGSW/WYTG 21.202-2018	客户满意度调查
WYTG21.3 运行管理标准		
236	JGSW/WYTG 21.301-2018	生产调度管理规范
237	JGSW/WYTG 21.302-2018	保密文件管理规范
238	JGSW/WYTG 21.303-2018	文件归档管理规范
WYTG21.4 服务评价与改进标准		
239	JGSW/WYTG 21.401-2018	文印服务质量评价与改进规范
WYBZ22 服务保障标准		
WYBZ22.1 设施设备用品管理标准		
240	JGSW/WYBZ 22.101-2018	文印设施设备管理规范
241	JGSW/WYBZ 22.102-2018	库房管理规范
242	JGSW/WYBZ 22.103-2018	机刀设备使用规程
243	JGSW/WYBZ 22.104-2018	胶印设备使用规程
244	JGSW/WYBZ 22.105-2018	车辆运输管理规范
WYBZ22.2 安全管理标准		
245	JGSW/WYBZ 22.201-2018	生产安全管理规范
246	JGSW/WYBZ 22.202-2018	消防安全管理规范
247	JGSW/WYBZ 22.203-2018	突发事件处置规范
WYBZ22.3 节能管理标准		
248	JGSW/WYBZ 22.301-2018	节能管理规范

附 录 C
(规范性附录)
标准修改、作废申请表

按表C.1的规定进行。

表 C.1 标准修改申请单

标准编号、名称		
申请部门		
修改内容及理由	更改前内容:	更改后内容:
	更改理由:	
	申请人: 年 月 日	
标准化工作机构意见		
	负责人: 年 月 日	
标准化领导机构批示		
	负责人: 年 月 日	
修改实施情况		

表 C.2 标准作废申请单

按表C.2的规定进行。

标准编号、名称	
申请部门	
作废理由	申请人： 年 月 日
标准化工作机构意见	负责人： 年 月 日
标准化领导机构批示	负责人： 年 月 日

附 录 D

(资料性附录)

服务要求的编写

本资料性附录给出了服务要求的编写，以下内容摘自有关国家标准：

D.1 服务规范

D.1.1 服务规范应规定服务应达到的水平和要求，服务规范宜描述服务提供过程结果的质量要求，质量要求包括明示的、通常隐含的或必须履行的期望或需求。

D.1.2 服务业组织可将服务规范和服务提供规范的要求规定在一项标准中。

D.1.3 为了突出某些方面的质量要求时,宜将相关的服务规范单独形成标准。

D.1.4 特性要求可以是定量的(可测量的)或者是定性的(可进行比较的)，服务业组织在编写服务规范时，宜充分考虑如下方面的质量特性要求：

- a) 功能性：服务业组织应根据自身的服务性质规定预期交付给顾客的服务特性的要求和目标，例如，媒体主要有从四方面规定功能性的要求：监测社会环境、协调社会关系、提供娱乐和传承文化等；
- b) 经济性：经济性是指用较少的输入获得同质量的服务，从顾客层面是指获得服务所需的费用的合理性，从组织的层面是指资源投入和服务提供过程成本的合理性，服务业组织应从这两个方面规定相应的要求和目标；
- c) 安全性：服务业组织应根据识别的现在的和潜在的安全风险规定安全性方面的要求，例如，消防、人身财产安全、保密和健康卫生等方面的要求和工作目标。规定这些要求时应特别着重于保护易受伤害的群体；
- d) 舒适性：舒适性是顾客对服务设施、服务环境、服务人员和服务提供活动的一种综合感受，服务业组织应规定相关的要求和目标，这些要求有时无法直接规定，可以通过对服务人员、服务设施、服务用品和服务环境等方面的要求体现舒适性的要求；
- e) 时间性：服务业组织应规定按与顾客约定的或组织承诺的时间完成服务提供活动的要求和目标，应规定等待时间、服务提供过程的时间(包括开始和结束时间)、顾客意见反馈处理的时间及工作效率等；
- f) 文明性：文明性属于服务提供过程中为满足精神需求而规定的要求和目标。服务业组织应通过对服务行为的规定体现文明性的要求，使接受服务者获得自由、亲切、受尊重、友好、自然和谅解的气氛，同时，员工保障和社会责任方面的要求也体现了文明性的要求。

D.2 服务提供规范

D.2.1 为确保服务提供过程满足服务规范的要求，应制定服务提供规范，规定服务的方法和手段。

D.2.2 在编写服务提供规范时，宜考虑如下方面的基本内容：

- a) 服务流程：应将服务提供的过程按服务流程分成各个工作阶段，明确各个工作阶段间不同部门的接口，描述各工作阶段的服务行为，包括工作步骤、各工作环节的输入输出要求、工作内容和操作规范等；
- b) 职责：应规定部门机构设置、最低人员配备、工种类别和工种执业资质的要求、部门职责及岗位职责和权限的要求等内容；
- c) 预防性措施：应制定相应的标准和配置相应的设施，以处理服务中断或紧急情况，应确保顾客及时获得有关的信息，包括事件的性质、风险、联络信息、明确的指引、恢复服务所需的时间和临时的解决方案等；
- d) 与顾客沟通的安排：应明确沟通的方法、内容、频率、态度政策和行为守则，包括顾客满意度测量的要求等。

D.3 人员资质

D.3.1 应从教育与培训、技能与经验及健康与素养等方面规定从业人员的资质要求。

D.3.2 在编写人员资质相关要求时,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 教育与培训: 与岗位职责相应的最低教育和专业培训背景要求;
- b) 技能与经验: 完成岗位工作应具备的最低能力和与从事岗位相关的工作经历要求;
- c) 健康与素养: 健康卫生要求和服务过程中的仪容仪表、责任和礼貌、时刻关注顾客的需要、遵守行业或组织的道德规范等。

D.4 运行管理

D.4.1 应规定对各项运行管理活动的要求,包括计划、组织、领导和控制等方面的要求。

D.4.2 在编写运行管理的相关要求时,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 方针目标管理: 最高管理者应正式发布的组织的方针,组织应在方针的框架下制定目标,目标应是可测量的,并与方针保持一致。为保证方针和目标的实现,应制定相关的管理规定,如,目标考核的管理规定;
- b) 信息管理: 对信息的收集、加工、传输、处理、存储和利用等方面的要求;
- c) 沟通的管理: 除了应与顾客进行沟通外,还应进行内部沟通以及与其他相关方(如供方)的外部沟通,应明确沟通的方法、沟通的频率和信息共享的要求;
- d) 财务管理: 按有关法律法规的要求,规定财务活动、成本核算和定额管理等方面的要求;
- e) 人力资源管理: 规定人员聘用、人员培训和业绩考核等方面的要求;
- f) 能源管理: 规定对能源消耗统计分析、能源的合理利用、能源设备的管理和节能措施的实施等方面的要求;
- g) 市场营销管理: 规定对市场信息、市场预测、营销策划和营销评价等方面的要求;
- h) 合同管理: 规范合同格式、合同评审和合同变更管理的要求;
- i) 采购管理: 规定对供方的管理和采购活动控制等方面的要求;
- j) 评价: 规定对服务及服务提供过程的监视和测量,体系评价和顾客满意等方面的管理要求;
- k) 持续改进: 规定改进目标和寻找改进机会的过程,以持续改进组织总体业绩,包括规定数据分析、纠正、纠正措施和预防措施实施的要求。

D.5 安全

D.5.1 应制定与服务结果及服务提供过程相关的安全管理规定。

D.5.2 在编写安全相关要求时,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 安全保障措施,包括对个人、物品、投资、金融信息和顾客个人信息的保障措施;
- b) 服务场所的安全要求;
- c) 服务用品使用的安全要求;
- d) 服务设施的安全要求;
- l) 服务从业人员的安全要求等。

D.6 环境

D.6.1 为保证向顾客提供适宜的环境及保护环境、文化和人类遗产,应制定环境相关要求,规定组织应具备的环境条件和环境保护的要求。

D.6.2 在编写环境相关要求时,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 环境条件: 规定服务提供所需的温度、湿度、光线、空气质量、清洁卫生、噪声限值、场地面积等基本条件和管理的要求;
- b) 环境因素: 规定环境因素的识别和评价要求,环境因素的识别通常应考虑向大气的排放、向水体的排放、向土地的排放、原材料和自然资源的使用、能源使用、能量释放和废物等;
- c) 环境运行控制: 规定对环境因素实施控制的要求以提高组织的环境绩效,控制的要求包括废物处理、减少资源和能源的消耗、减少废气排放、噪声和视觉污染等;
- d) 环境意识: 规定增强员工、顾客和其他相关方环境意识的要求。

D.7 设施、设备及用品

D.7.1 应规定设施、设备和用品相关的购置、验收、使用、存放、维护保养和报废处置等方面的要求。

D.7.2 设施、设备和用品包括：

- a) 建筑物、工作场所和相关的设施；
- b) 服务提供过程设备(硬件和软件)；
- c) 支持性服务(如运输、通讯或信息系统)；
- d) 各类用品。

D.7.3 在编写设施、设备和用品相关要求时，宜考虑如下方面的基本内容：

- a) 提供服务所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求；
- b) 运行管理所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求；
- c) 设施、设备的操作和维护保养等要求；
- d) 用品的使用和管理要求。

参 考 文 献

- [1] 国家机关事务管理局.关于印发《中央国家机关后勤服务指南》的通知[Z].国管办〔2018〕80号.
-

