

云南省机关事务管理工作标准汇编

一、基础通用标准 (试行)

云南省机关事务管理局

2018年11月

目 录

1. 《云南省机关事务管理局管理工作标准 内部标准编号规则》
(JGSW01001-2018)
2. 《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》
(JGSW01002-2018)
3. 《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 标准化导则》
(JGSW01003-2018)

云南省机关事务管理工作标准

JGSW01001-2018

内部标准编号规则 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

1 范围	1
2 术语与定义.....	1
3 职责	1
4 标准编号构成及表达形式.....	1
5 标准的编号.....	2
附加说明.....	3

云南省机关事务管理局内部标准编号规则

1 范围

本标准规定了云南省机关事务管理局内部标准编号原则、编号构成及表达形式。

本标准适用于云南省机关事务管理局所需要编制的技术标准、管理标准、工作标准的编号及其管理。

2 术语与定义

2.1 分类标准

在云南省机关事务日常工作中为实现相同或相近的服务、管理等功能，依据云南省机关事务及服务类别，而分别制定不同分类标准的总称。

2.2 分项标准

基于分类标准体系下，在服务标准、管理标准、工作标准中为实现相同或相近的管理功能，针对不同适用范围和工作内容而制订的系列标准的总称，如工作指南、管理标准、服务标准、通用工作标准及考核标准等。

2.3 特性标准

在各职能标准中，为实现各种管理、服务、工作的功能而制订的特别规定的特性标准。

3 职责

云南省机关事务管理局政策法规处负责内部各种标准的编号及管理工作。

4 标准编号构成及表达形式

4.1 内部标准代号

云南省机关事务管理局标准代号用字母“JGSW”代表。

4.2 职能行业分类代号

标准所属职能行业代号以两位阿拉伯数字 XX 表示，基础通用标准的职能行业编号为 01；机关经费管理标准的职能行业分类编号为 02；资产管理标准的职能行业分类编号为 03；公共机构节约能源资源标准的职能行业分类编号为 04；后勤服务标准的职能行业分类编号

为 05；其他管理标准的职能行业分类编号为 06。

4.3 内容范围分项分类代号

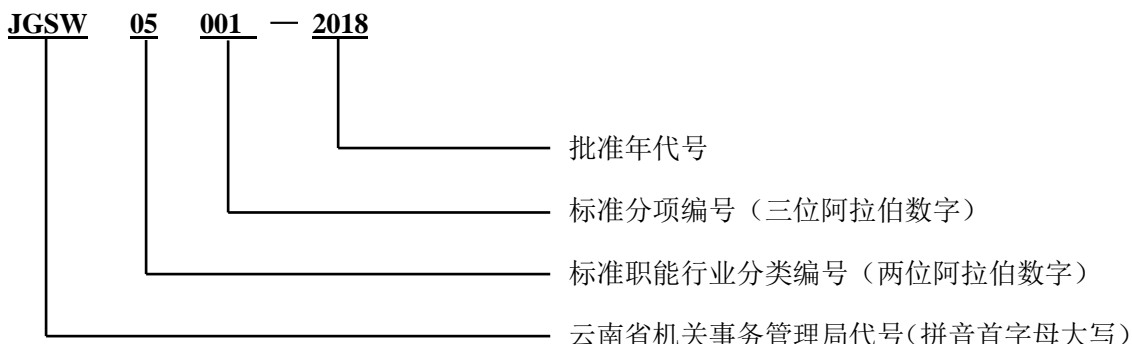
对分项标准按不同适用范围和规定的内容采用 3 位阿拉伯数字进行分别编号，以 05 后勤服务标准下的 1 个通用要求和 4 个分项标准为例，通用要求分项编号为 000；公务接待分项编号为 001；会议服务分项编号为 002；物业服务分项编号为 003；绿化服务分项编号为 004。后勤服务下的其他分项标准则顺延编号。

4.4 标准的批准年代号

标准的批准年代号用标准正式批准的年度与分项编号采用“—”间隔，如在后续使用过程中，标准出现修改和调整，分类编号和分项编号仍沿用原有编号，修改新生效的年代号即可，老标准则失效。

4.5 完整的云南省机关事务管理局标准编号格式示例说明

以《云南省机关事务管理局内部标准 后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》的编号（JGSW05001—2018）为例，编号共分为四个组成部分：



5 标准的编号

除表中的《基础通用标准 评价指标体系》（JGSW01004—2018）外，纳入此次云南省机关事务管理局标准化建设工作范围内的编制工作范围内的标准组成见下表。

序号	标准	分类编号	分项编号	年代号	形成编号
1	内部标准编号规则	01	001	2018	JGSW01001—2018
2	基础通用标准 基础和术语	01	002	2018	JGSW01002—2018
3	基础通用标准 标准化导则	01	003	2018	JGSW01003—2018
4	基础通用标准 评价指标体系	01	004	2018	JGSW01004—2018
5	后勤服务标准 要求	05	000	2018	JGSW05000—2018
6	后勤服务管理标准 公务接待工作指南	05	001	2018	JGSW05001—2018
7	后勤服务管理标准 会议服务工作指南	05	002	2018	JGSW05002—2018
8	后勤服务管理标准 物业服务工作指南	05	003	2018	JGSW05003—2018

9	后勤服务管理标准 绿化服务工作指南	05	004	2018	JGSW05004—2018
---	-------------------	----	-----	------	----------------

在后续不断补充和完善的标准，均按此编号规定及原则进行编号，统一纳入云南省机关事务管理局内部标准体系中。

附加说明

本标准由云南省机关事务管理局提出并批准。

本标准由云南省机关事务管理局政策法规处和云南云天咨询有限公司具体起草、修改并负责解释。

本标准首次发布日期为 2018 年 12 月 31 日，实施日期为 2019 年 1 月 1 日。

云南省机关事务管理工作标准

JGSW01002-2018

基础通用标准 基础和术语 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 试行

云南省机关事务管理局

目录

前言	1
1 范围	2
2 标准化体系基础.....	2
2.1 标准化体系涵盖内容.....	2
2.2 标准化体系组成及层级.....	2
2.3 标准化体系实施要求.....	4
2.4 工作方针和目标.....	5
2.5 标准化体系的工作原则.....	5
2.6 标准化体系的文件.....	6
3 术语和定义.....	6

前言

本标准是云南省机关事务管理局工作标准体系的核心标准和基础标准。

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准是云南省机关事务管理工作标准系列标准之一,本系列标准结构如下:

- JGSW01001-2018 基础标准通用标准 编号规则
- JGSW01002-2018 基础标准通用标准 基础和术语
- JGSW01003-2018 基础标准通用标准 标准化导则

标准由云南省机关事务管理局提出并归口。

标准起草单位: 云南省机关事务管理局、云南云天咨询有限公司

基础通用标准 基础和术语

1 范围

本标准表述了作为构成《云南省机关事务管理工作标准基础通用标准》主要内容的基础，并确定了标准实施过程中相关的术语。本标准适用于：

- a) 云南省机关事务管理实施过程，包括如管理标准、服务标准、通用工作标准及考核标准等；
- b) 云南省机关事务管理实施过程中的所有参与者和相关组织，包括管理者、使用者、提供者等；
- c) 云南省机关事务具体事项，实际特点和补充说明的相关情况。

2 标准化体系基础

2.1 标准化体系涵盖内容

依据云南省机关事务管理局工作职责，云南省机关事务管理工作标准体系所涵盖的内容分为五类，总体涵盖如下内容：

2.1.1 机关经费管理。包括经费项目的分类列支、经费预算、经费报销工作程序、维修基金等专项经费的管理，经费审计等；

2.1.2 资产管理。包括资产分类整理、清查登记、处置调配、配置审核等，特殊资产管理、新增资产审核、资产经营管理、资产收益管理、固定资产到期报废管理等；

2.1.3 公共机构节约能源资源管理。节能规划、规章制度、能耗监测、能源审计、节能产品技术应用推广等；

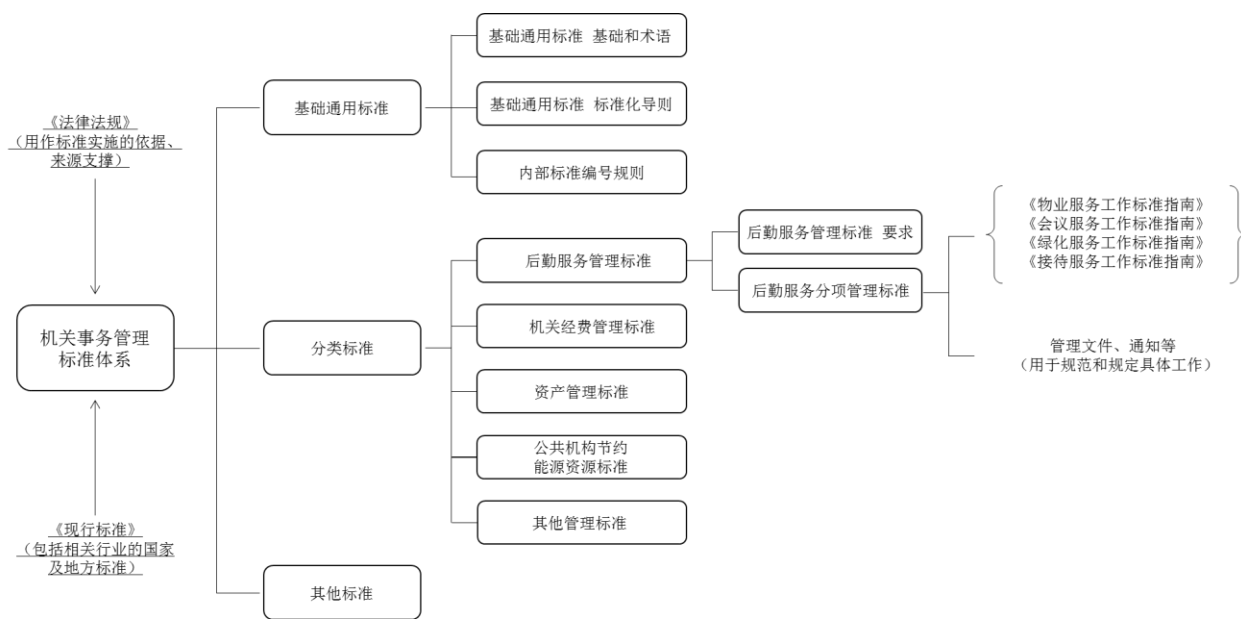
2.1.4 后勤服务管理。包括机关办公楼物业服务、机关餐饮服务、机关停车场管理、机关会务服务、公务接待服务、机关绿化园林服务、机关安保服务等与省级机关的后期服务项目相关内容；

2.1.5 其他管理。在云南省机关事务管理局工作职能和管理范畴内的其他工作。

2.2 标准化体系组成及层级

云南省机关事务管理工作标准体系由基础通用标准、分类标准和其他标准组成，其中按不同服务内容版块制定的分类标准会根据具体项目进一步制定分项标准，其他标准针对具体事项、实际特点和补充说明的情况而特别编制的。云南省机关事务管理工作标准形成了一个

结构完整、层次分明、逻辑清晰等标准体系。



云南省机关事务管理工作标准体系组成图

2.2.1 基础通用标准

标准体系下的基础通用标准是对可重复能统一执行的通用性事务、管理、服务、工作及有关事项进行规定的标准。基础通用标准注重指导性和统一性规定，是其标准下的相关标准在实施过程中必须遵循的规定。

基础通用标准由《云南省机关事务管理工作标准 内部标准编号规则》（JGSW01001-2018）、《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》（JGSW01002-2018）和《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 标准化导则》（JGSW01003-2018）组成，在实施过程中，可针对标准功能进行补充及完善。基础通用标准是对云南省机关事务做出的统一规定，针对的层级是云南省机关所有事务，标准层级最高。

2.2.2 分类标准

a) 分类标准

分类标准由基于标准体系所涵盖的五类主要内容而制定的具体标准，分类标准会根据分类下的具体项目制定分项标准。如《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务 要求》（JGSW05000—2018）是对后期服务分类标准做出的统一规定，针对的层级是分类标准，标准层级为分类标准。

b) 分项标准

标准体系下分项标准如工作指南、服务标准、规程或管理办法是针对不同内容做出的具体规定，注重操作性和可实施性，将具体工作中重复性事项以标准进行限定，保证统一性，

是相关参与主体在具体开展工作中必须遵守的标准。

例如先行制定出机关后勤服务分类标准《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 要求》(JGSW05000-2018),再根据机关后勤服务包含的具体服务项目制定分项标准。后勤服务涵盖的分项标准由《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》(JGSW05001-2018)、《云南省机关事务管理工作标准后勤服务管理标准 会议服务工作指南》(JGSW05002-2018)、《云南省机关事务管理工作标准后勤服务管理标准 物业服务工作指南》(JGSW05003-2018)和《云南省机关事务管理工作标准后勤服务管理标准 公务接待工作指南》(JGSW05004-2018)四个在此次需编制并实施的分项标准及其他后续拟实施的后勤服务分项标准等组成。

此类标准因具体指导实际工作,标准层级往往为分项标准。如《云南省机关事务管理工作标准后勤服务管理标准 物业服务工作指南》(JGSW05003-2018)是针对物业服务的管理工作制定的工作指南;《云南省机关事务管理工作标准 后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》(JGSW05001-2018)是针对绿化服务的管理工作而制定的工作指南。上述两项标准的层级为后勤服务分类标准下的分项标准,用于规定具体管理工作和实施工作应遵循的标准。

2.2.3 其他标准

由机关事务的具体事项、实际特点和补充说明的情况而特别编制的,其他标准的层级根据规定的事项匹配。

2.3 标准化体系实施要求

2.3.1 基础依据

《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准 基础和术语》(JGSW/01001-2018)和《云南省机关事务管理工作标准基础通用标准 标准化导则》(JGSW01002-2018)标准共同组成《云南省机关事务管理工作标准基础通用标准》。云南省机关事务管理工作标准体系下按服务流程和服务板块制定出一系列标准,在实施过程中均应基于《云南省机关事务管理工作标准基础通用标准》作为基础依据。

《云南省机关事务管理工作标准 基础通用标准》是用于云南省机关事务全过程、全流程和全员的通用性标准,确保按类型、板块制定出的分层、分类和分项标准能在标准体系下有效运行,确保标准化的工作总体目标、方案思路、实施步骤等得以顺利实现。

2.3.2 标准要求

云南省机关事务的标准要求由管理者及使用者规定,或由现行法律法规和国家标准规定,或由标准体系下的分层、分类和分项标准规定,还可能与相关的过程要求在一起,被包含在

诸如国家标准、行业标准、规范规程、政策文件、过程标准、合同协议和法律法规要求中。

2.4 工作方针和目标

建立工作方针和目标为标准体系提供了关注的重点及焦点。两者确定了预期的结果，并帮助所有参与者在标准体系实施运行过程中必须达到这些结果。工作方针为建立和评价工作目标提供了框架，工作目标需要与工作方针和持续改进的承诺相一致，其实现是可量化和统计的。工作目标的实现对工作质量、标准运行有效性、相关参与主体的满意和信任都有积极影响。

2.5 标准化体系的工作原则

标准体系在实施运行中的工作原则以《质量管理体系 基础和术语》(GB/T19000-2016)规定的质量管理原则为工作原则的基础，根据云南省机关事务实际，进行了概况和整理，形成如下工作原则：

a) 领导作用，全员参与

机关事务管理部门建立统一的宗旨和方向，并创造全员积极参与实现标准体系的工作方针和目标的条件。统一的宗旨和方向的建立，以及全员积极参与，能够使标准体系的战略、方针和目标等协调一致。

整个标准体系下各级人员积极参与是实现标准和持续改进的必要条件。为了有效和高效的参与标准体系实施，参与人员是极其重要的，通过表彰，授权和提高能力，促进标准体系在实施过程中能够全员参与。

b) 过程控制，目标导向

以各个标准制定的方针、目标和宗旨为实施的导向，重点关注标准实施的过程，将过程所产生的活动、文件、参与方等联系起来，运用统计方法、PDCA方法等方法理论，将标准实施过程进行有效的管理和控制，推动机关事务管理工作高质量发展，确保方针、目标和宗旨得以实现。

c) 流程规范，层级清晰

标准实施中涉及各个流程环节应以规范管理为目标，流程的层级程序应清晰合理。流程是标准体系实施的基础，标准体系的实施需要流程来驱动，通过流程的转换，标准的所有相关信息能及时有效的传递到各个参与主体，包括发起、过程、结果等关键信息。

流程不规范、不统一、层级不清晰、不明朗，会影响标准实施的畅顺程度。流程涉及的方面较大，管理流程不规范，操作流程不规范，评价流程不规范，都会使得各个环节混乱。因此，建立统一规范的流程、清晰明朗的层级，并着力精简、优化过于繁琐的程序和环节，

提高管理和工作效率。

d) 绩效评价，持续改进

标准在实施过程中要注重绩效评价，建立定量和定性相结合并以定量为主的指标体系，按照不同标准制定不同的绩效评价标准，确定评价方案和结果运用，用以评价标准实施的过程和目标实现程度。将绩效评价的结果运用到持续改进中，不断完善标准体系，提高执行效果，提升方针和目标的实现效果。

2.6 标准化体系的文件

在标准体系实施过程中会使用、保留以下几种类型的文件：

a) 标准体系下的标准文件，包括不同板块、不同类型和不同层级的通用标准、管理标准、服务标准、工作操作规程等文件；

b) 文件形式，包括纸质版文件和电子流程流转过程中的文件。纸质版文件按照标准体系的分类分层进行分类分层归纳后统一存档；电子版文件则以数据形式存储。

3 术语和定义

3.1 标准化专业术语

审核 audit

为获得审核证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

能力 capability

机关事务管理部门和服务部门实现机关事务工作目标的本领。

符合 conformity

满足要求。

策划 planing

制定目标、方针并规定必要的运行过程和相关资源，以实现机关事务工作目标。

有效性 effectiveness

完成策划的活动并得到策划结果的程度。

测量 measurement

确定量值的过程。

不符合 nonconformity

不满足要求。

目标 objective

要实现结果。

组织 organization

具备职责、权限和相互关系等自身职能、以实现其目标的一个人或一组人。

组织目标 organizational objective

规定实现组织目标的方案的文件化信息。

质量 quality

一组固有特性满足要求的程度。

管理 management

指挥和控制组织的协调的活动。

质量管理 quality management

在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

绩效 performance

可测量的结果。

方针 policy

由最高管理者真实表达的组织的意图和方向。

过程 process

一组将输入转化为输出的相关的相互关联或相互作用的活动。

要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。

风险 risk

不确定性对目标的影响。

相关方 stakeholder

机关事务工作涉及的监督管理方、服务提供方、服务对象及其他有关联的组织和个人。

标准 standard

通过机关事务工作标准化活动，按照规定的程序经协商一致制定，为各类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。

标准化 standardization

为了在既定范围内获得最佳秩序，促进共同效益，对现实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。

改进 improvement

提高服务质量、绩效的活动。

持续改进 continual improvement

提高服务质量、绩效的循环活动。

有效投诉 valid complaints

投诉按性质分为有效投诉与沟通性投诉，有效投诉有两种情形：第一种情形时用户对服务管理单位在管理服务方面存在的失职、违法、违纪等行为进行的投诉，并经过有关行业主管部门查实登记的。第二种情形时用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公众利益受到损害的投诉。

沟通性投诉包括求助型、咨询型、发泄型等形式。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。

3.2 机关事务专业术语

党政机关

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关，以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位。

机关事务管理

机关事务管理是对国家党政机关在行政过程中所涉及的设施、物资、环境及日常事务的管理。一般包括经费管理、资产管理、公共机构节能管理、后勤服务管理等。基本任务是，通过对机关人员、设备、物资所进行综合处理和控制在，以求实现廉洁、务实、高效的目标。

机关经费

为保障机关运行用于购买货物和服务的各项资金。

机关资产管理

对机关权属范围内的所有资产进行登记、使用、调配、处置、维护、统筹等管理活动，机关资产一般包括办公用房、公务用车等

机关后勤服务管理

包括会议服务管理、公务接待管理、物业服务管理、办公环境管理、总务勤杂管理等。

公共机构节能管理

公共机构通过采取技术上可行、经济上合理的措施，降低能源消耗，减少、制止能源浪费，有效、合理地利用能源。

公务用车管理

对公务车辆的新增、处置、更新和接收开展的管理活动，编制专门的管理制度和规定，对特殊专车进行管理。

政府购买服务

通过发挥市场机制作用，把政府直接提供的一部分公共服务事项以及政府履职所需服务事项，按照一定的方式和程序，交由具备条件的社会力量和事业单位承担，并由政府根据合同约定向其支付费用。

智慧机关事务管理

运用“互联网+”、云计算、大数据等技术手段开展机关事务管理，建立事务服务管理信息化平台，加强智能设备在机关事务管理中的应用，推进设备集中监控管理系统建设，通过智慧措施，提升管理效能，降低管理成本。

云南省机关事务管理工作标准

YNJGSW01003-2018

基础通用标准 标准化导则 (试行)

2018-12-31 发布

2019-01-01 实施

云南省机关事务管理局

目录

前言	1
引言	2
0.1 总则.....	2
0.2 管理原则.....	2
0.3 PDCA 循环.....	2
0.4 基于风险的思维.....	3
0.5 与国家法律法规、标准的关系.....	3
管理体系导则.....	4
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 组织环境.....	4
4.1 内、外部环境.....	4
4.2 相关方的期望和要求.....	5
4.3 管理体系范围.....	5
4.4 管理体系及过程.....	5
5 领导作用.....	5
5.1 领导作用和承诺.....	5
5.2 工作方针.....	6
5.3 岗位职责.....	6
6 策划.....	6
6.1 应对风险和机遇的措施.....	6
6.2 目标.....	6
6.3 实现计划.....	7
6.4 变更的策划.....	7
7 支持.....	7
7.1 资源.....	7
7.2 能力.....	8

7.3	意识.....	8
7.4	沟通.....	8
7.5	成文信息.....	8
8	运行.....	9
8.1	运行策划和控制.....	9
8.2	服务的要求.....	9
8.3	新增服务和服务的创新.....	10
8.4	外部提供过程和服务控制.....	11
8.5	生产和服务提供.....	12
8.6	服务的放行.....	12
8.7	不合格输出的控制.....	12
9	绩效评价.....	13
9.1	观察、测量、分析和评价.....	13
9.2	内部审核（内部检查）.....	13
9.3	管理评审（年终考评）.....	13
10	改进.....	14
	（资料性附录）.....	15

前言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准 of 云南省机关事务管理工作标准系列标准之一, 本系列标准结构如下:

- JGSW01001-2018 基础标准通用标准 编号规则
- JGSW01002-2018 基础标准通用标准 基础和术语
- JGSW01003-2018 基础标准通用标准 标准化导则

标准由云南省机关事务管理局提出并归口。

标准起草单位: 云南省机关事务管理局、云南云天咨询有限公司。

引言

0.1 总则

为规范机关运行、提升服务保障质量、促进节约型机关建设，制定本标准。

本标准适用于云南省机关事务管理局的管理工作，是对管理、保障工作的补充。

本标准采用 PDCA 循环即“策划—实施—检查—处置”的思维和基于风险的思维。

0.2 管理原则

按照《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》，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，促进机关事务保障质量发展。

管理原则：夯实机关事务标准化工作基础；规范经费管理和使用行为；提高资产使用效益；明确服务项目和内容；助推合理用能；提高信息化水平。

保障为先原则：保障工作为机关事务管理的首要任务，因此一切工作以保障为先，确保高效完成保障工作。遇特定或紧急情况时，经授权人批准后可变更处理后，再补充完善手续。

0.3 PDCA 循环

通过采用 PDCA 循环和基于风险的思维对整个管理体系进行管理，旨在有效的利用机遇并防止发生不良结果。

PDCA 循环简要如下：

——P (Plan) 策划：根据服务对象的要求和组织的方针，建立体系的目标及其过程、确定实现结果所需的资源，并识别和应对见险和机遇；

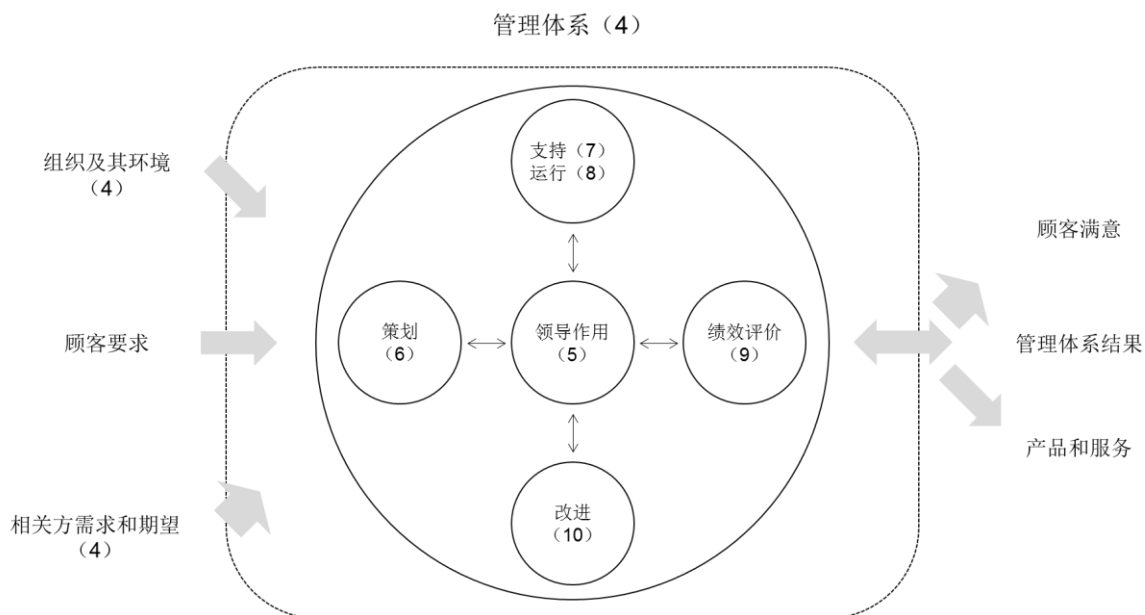
——D (Do) 实施：执行所做的策划；

——C (Check) 检查：根据方针、目标、要求和所策划的活动，对过程以及形成服务进行监视和测量（适用时），并报告结果。

——A (Act) 处置：必要时，采取措施提高绩效。

PDCA 循环是一种动态方法，可以在组织内的各个过程及过程间的相互作用是进行实施。组织可以在各层次运用 PDCA 循环管理，不同层次在 PDCA 循环四个阶段所要做的事情各不相同。

下图表明了本标准第 4 章至第 10 章是如何构成 PDCA 循环的。



0.4 基于风险的思维

基于风险的思维是实现管理体系的有效性基础，机遇的出现可能意味着某种有利于实现预期结果的局面，利用机遇也要考虑相关风险，风险是不确定性的影响，不确定性可能是正面或负面的影响，风险的正面影响可能提供改进机遇，但并非所有的正面影响都可能提供改进机会。本系列标准和工作指南为应对风险和机遇的措施提供方法和手段。

0.5 与国家法律法规、标准的关系

本标准依据《中华人民共和国标准化法》（中华人民共和国主席令第七十八号）、《质量管理体系 要求》（GB/T 19001-2016）、《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》等，同时根据云南省机关事务管理局管理工作方针、目标和实际，建立管理体系，描述管理体系的要求。

本标准是其他管理体系标准建立的依据，可以在本标准的基础上建立其他的管理体系标准，但不包括环境管理、职业健康和安全或财务管理等其他管理体系的特定要求。

管理体系导则

1 范围

本标准规定了云南省机关事务管理工作标准化的要求，机关事务管理工作策划、运行、绩效评价、改进的要求。

本标准适用于云南省机关事务管理工作标准化工作。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

- 基础标准通用标准 基础和术语
- 基础标准通用标准 编号规则
- 机关经费管理标准 要求
- 资产管理标准 要求
- 公共机构节约能源资源标准 要求
- 后勤服务管理标准 要求

3 术语和定义

《基础标准通用标准 基础和术语》界定的术语和定义适用于本文件。

4 组织环境

4.1 内、外部环境

机关事务管理部门在确定宗旨及战略方向时，应考虑可能影响服务结果实现能力的内部及外部因素，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

关注的来源：国家和国际新闻、网站、国家统计局部门和其他政府部门出版物、行业和技术出版物、本地和国家会议等。

关注的内容但不限于：

- 外部环境：宏观经济学因素、社会因素、政治因素、技术因素及法律法规因素等；
- 内部环境：组织总体表现、资源因素、人力因素、运营因素、组织治理相关因素；
- 工作环境：法律法规要求、环境法规及行为准则等相关因素。

4.2 相关方的期望和要求

相关方一般包括服务对象、社会服务方如物业公司、绿化公司、保洁公司、食堂、原材料供应商、特种设备维护保养单位、车辆维修与保养、工程施工单位、社会公众、上下级单位或部门等。相关方通过以下行为满足相关方需求和期望：

- 关注服务对象需求，通过持续改进增强服务对象满意；
- 遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；
- 持续改进管理体系过程，提升绩效。

关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

4.3 管理体系范围

本标准适用于云南省机关事务管理局及所属的服务机构机关事务工作和标准化涉及的过程和条款。

主要服务、场所和相应的活动：机关经费管理、资产管理、公共机构节约能源资源、机关后勤服务。

4.4 管理体系及过程

建立机关事务管理标准体系，识别和确定机关经费管理、资产管理、公共机构节约能源资源、机关后勤服务管理等过程。

当组织机构发生变化时，应以文件的形式公布组织机构的变化和职责的调整，并对相关文件进行更改管理这些过程，编制必要的规定以支持过程的正常运行，同时保留相关的记录等信息。

外包过程如物业管理、绿化、保洁、食堂、特种设备维护保养单位、车辆维修与保养、工程施工等过程、是根据管理项目、类别的要求而决定，由各专项管理标准界定。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

最高管理者的领导作用是整体管理体系建立、实施、监测以及持续改进其有效性的基本必要条件：

- 行为、态度和决定之间的一致性；
- 日常的态度；
- 以身作则；

- 有效的内部沟通；
- 管理体系绩效结果。

5.2 工作方针

保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明。

5.3 岗位职责

《云南省机关事务管理局内设机构职责》及相关的岗位职责适用于本标准。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

应对来自内、外部环境、相关方的需求和期望带来的风险和机遇进行分析和确认。关注提升正面效果，创造新机会并预防或降低不良效应（预防措施）。

机关事务管理部门存在的风险主要包括来自法规方面、管理模式、内部管理、用工等方面，包括廉政风险、公众影响风险、保密风险等。

发现或管理风险的部门通过评审的方式对风险和机遇进行评估。根据重要程度，评审的形式可以是口头的、会议的或现场评价。评审的结论可包括：

- 采用直接的措施规避风险；
- 采用间接措施改变风险的可能性和后果；
- 为寻求机遇承担风险；
- 消除风险源以便杜绝风险。

6.2 目标

各专项管理体系需制定与工作方针一致的目标，设定的目标可测量、适用，以服务合格以及增强服务对象满意相关，便于检查、沟通。

每年管理评审前汇总上一轮目标、指标执行情况，根据质量方针的要求、可行技术方案与经济可行性、运行和经营要求、相关方意见等提出下一轮的目标和指标并策划统计方案，在管理评审过程中进行审核批准。

机关事务管理工作总目标：

- 杜绝重大责任性安全事故、质量事故；
- 服务对象满意率 95% 以上；
- 有效投诉处理率 100%。

6.3 实现计划

各专项标准体系在总体目标的基础上进行分解，分解到各个部门，明确实现服务需要的资源、保证措施，汇总上报责任部门，每年至少一次专项检查，提出整改措施，督促完成。

6.4 变更的策划

在策划管理体系变更时，提前预防变更造成的不良影响，并确保在可控的条件下进行。

对管理体系的变更进行评估，在变更前识别风险和机遇，确保组织和服务的持续、稳定。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

确定并提供为建立、实施、维护和改进管理体系并有效运行所需的支持和资源：

支持和资源至少包括人力资源、基础设施、专项技能、技术硬件和软件、财力资源、信息系统和适宜的工作环境。

7.1.2 人员

确定并提供组织有效实施、运行和控制其过程所需要的人员。聘用外部人员或外包时建立服务水平协议或对供方进行审核、培训，以确保人员达到要求。

各专项管理体系应对人员从教育、培训、技能和经验等方面进行评价，定岗、定员、定职责，以确保这些岗位的在岗人员能够胜任本职工作。

7.1.3 基础设施

主要基础设施包括办公场地及建筑物、智能设施设备、电梯、空调、各类会务服务设施、办公设施、照明、车辆、水电气设施设备、厨房设施设备以及其他后勤服务设施设备等，应分析检查现有基础设施的适宜性，识别新需求和需要采取的行动。涉及保密的区域严格按国家保密规定配置。

7.1.4 过程运行环境

确定并提供过程运行所需的环境，根据提供服务类型不同，确定环境要求。

确定社会和心理因素对服务质量的影响，重点考虑人为因素，如服务人员心态、充足的人员、工作时间等。

7.1.5 观察和测量资源

确定对相应服务，需要观察、检查/测量的内容、所需的资源，并确保适宜。

确定测量设备检定、校准、控制、存放、使用并维护其准确性。制定检定、校准和维修

检查计划。对测量设备的校准、检定或其他合适状态和停用、损坏等情况进行标识，易于识别。

7.1.6 组织的知识

识别、确定和维护实现服务的符合性所需的知识。根据改进的结果更新必要的组织知识。

确定和维护组织知识时，考虑：

- 失败、临近失败的情况和成功的经验教训；
- 内部人员的知识和经验；
- 内部存在的知识；
- 从服务对象、供应商和社会服务方带来和收集的知识。

7.2 能力

确定履行必要的工作和职责所需要的能力，并基于培训，教育或经验，确保组织控制下开展工作的人员能够胜任。

7.2.1 岗位能力确定

根据岗位职责明确岗位能力要求，从教育、培训或技能、经历等经验方面确定工作人员能力。采用绩效面谈、培训等手段确保人员能力持续满足。

每年年终考评对人员进行考核或述职，以确定人员的岗位能力。

7.2.2 教育培训

制定年度或季度培训计划。并汇总上报，每年考核完成情况。培训方式为：师带徒、脱产培训、业余培训。

特种作业人员按相关法律法规考试取证，并在证书规定的范围内开展工作。

7.3 意识

对工作人员进行培训、宣贯，以使工作人员知晓管理工作的方针、目标、工作人员对管理体系有效性的贡献以及不符合管理体系要求的后果。工作人员包括现任工作人员、临时工、外部供方（如承包商和外包服务）。

7.4 沟通

确定外部、内部沟通的内容和沟通对象、最佳沟通方法以及沟通时间，负责提供沟通的部门和人员。

7.5 成文信息

确定与组织复杂程度和人员能力相适应的成文信息，形成文件的信息为内部产生的文件和源自外部的文件，包括：书面文件、存在计算机或 CD 等电子载体中的文件、电子媒介文

档、录音、录像、样板/示范、照片或图样等。

成文信息的控制按机关有关文件执行，按标准要求规定的记录或组织自身或相关方需要的记录有文件规定的按文件规定执行，无文件规定的按管理体系要求执行。

8 运行

8.1 运行策划和控制

根据服务要求，建立《基础通用标准 标准化导则》、《后勤服务标准 要求》、《机关经费管理标准 要求》、《资产管理标准 要求》、《公共机构节约能源标准 要求》和《后勤服务管理标准 公务接待工作指南》、《后勤服务管理标准 会议服务工作指南》、《后勤服务管理标准 物业服务工作指南》、《后勤服务管理标准 绿化服务工作指南》、《后勤服务管理标准 餐饮服务工作指南》等相关标准文件、管理文件、工作计划、实施方案等。外包服务属组织运行的一部分，策划和控制同样适用。

根据服务提供过程的性质和复杂程度，确定所需资源，并确保资源充足。

监督和控制针对服务的计划性变更，对非计划的变更结果进行评审。必要的情况下，采取措施应对或减少任何不良影响。

8.2 服务的要求

8.2.1 服务对象沟通

服务对象为有关党政机关和职工，以及承担相应工作的社会服务方。

确定提供服务过程的服务对象沟通的部门、内容，明确服务对象意见和感受、问询、合同或订单、财产的处理和对待以及应急措施的特定要求。

8.2.2 与服务有关的要求的确定

a) 确定与机关事务管理的要求，依据：

- 目的：保障、高效、廉洁；
- 服务对象的需求和期望；
- 法律法规的要求。

b) 确定服务要求时应考虑组织的能力，确保组织能够满足所确定的要求。组织的能力包括：

- 可用的资源；
- 能力和产能；
- 组织的知识；

——过程的确认（如服务测试、服务演示）。

8.2.3 与服务有关的要求的评审

在提供服务前进行评审，能让组织减少有关事宜有运行和交付后的风险。

评审内容包括：交付和交付后的行动；是否满足隐含的需求；为超越服务对象需求/提高服务对象满意度/符合内部方针而选择的其它要求；是否考虑和满足了适用的法律法规要求/是否有变更

如要求没有形成文件时，在提供服务前面经服务对象确认要求，如复述要求，并做好记录；

评审结果若对现有要求进行修改，应确保相关形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

非常规业务应在接到任务向服务对象做出承诺前评审，并形成记录。保留新要求记录；常规业务在每年总结时一并评审。

8.3 新增服务和服务的创新

包括：特约服务、服务的创新和服务方式的调整。

8.3.1 新服务的策划

——新服务可能来源于机关事务管理工作的发展和需要、上级的要求，或者服务对象的服务要求；

——由项目责任部门针对特定项目任务制定活动计划，包括对活动绩效可能产生影响的限制和风险、资源需求及对分工和职责的明确定义；

——组织相关部门和人员对策划结果进行评审、验证和确认；

——确定服务对象和使用者参与的时机和内容。

8.3.2 设计和开发的输入

输入包括下列内容，应开展活动解决：

——功能或性能要求；

——法律法规要求；

——之前类似设计和开发活动的信息；

——实施的标准和行业惯例；

——由服务发生所决定的、失效和潜在后果，可能导致生命财产损失或服务对象不满意。

8.3.3 服务方案的形成、确认

——所有参与人员知道且充分理解了服务对象的要求和期望最终输出；

- 策划各阶段进行检查，以确认满足输入要求、识别了问题并制定了解决方案；
- 通过验证检查确保满足初期识别的所有要求；
- 通过确认检查确保最终的服务和预期使用要求满足服务对象的需求；
- 评审、验证和确认活动发现了问题，应决定这些问题的解决措施。

8.3.4 设计和开发的输出和变更

a) 设计和开发的输出为：服务方案、服务方式、服务计划、服务手册或宣传手册等。

b) 变更：

- 根据变更项目的具体性质、范围、特点、内容以及对后续过程和最终服务的影响程度进行策划和适当控制；
- 保留变更的形成文件的信息。

8.4 外部提供过程和服务控制

8.4.1 总则

a) 各业务处室对外包过程进行控制，对外包分供方进行有效管理。针对所分担的责任程度和风险程度不同与外包供方在服务质量上要求方面达成一致，要求完整、清晰，对可能发生的问题有应对措施，确保外包提供的过程、服务不会对组织的运行或服务对象造成负面影响。

采购的方式主要包括：公开招标、邀请招标、竞争性谈判、询价、单一来源等采购方式。

公开招标采购，是指以招标公告的方式邀请不特定的社会服务方或供应商投标的采购方式。邀请招标采购，是指招标人以投标邀请书的方式邀请特定的社会服务方或供应商投标的采购方式。竞争性谈判采购，是指采购机关直接邀请社会服务方或供应商就采购事宜进行谈判的采购方式。询价采购，是指对社会服务方或供应商提供的报价进行比较，以确保价格具有竞争性的采购方式。单一来源采购，是指采购机关向社会服务方或供应商直接购买的采购方式。

b) 明确提供服务的方法、过程和设备和服务的放行，能力包括所要求的人员资质，外包方与组织的接口，对外包方绩效控制和监控，在外包方现场实施验证和确认活动等，并以协议的方式确定过程监控的具体要求。

8.4.2 控制类型和程度

验收检验、分析报告、日常监督检查、专项检查、对标打分等。

8.4.3 外部供方的信息

建立外包供方清单（数据库），包括但不限于：单位名称、地址、合法有效证明、相关

资质、人员持证情况，联系人，提供的服务，价格，以往业绩，发生问题时紧急联系人等，并根据动态情况随时补充完善。

8.4.4 保留相关形成文件的信息。

8.5 生产和服务提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

为确保在受控条件下进行生产和服务的提供，应对生产和服务的整个周期，包括对交付后活动的要求，如投诉。

保证适宜的监督和测量资源、基础环境、配备胜任的人员、适宜的方法、标识和可追溯性、防护以及交付后的活动。

8.5.2 服务对象或外部供方的财产

——建立服务对象或外部供方的财产清单（含服务对象信息保密），识别财产所有者，并周知组织内部；

——确定服务对象或外部供方的财产管理责任部门和人员，对这些财产进行正规的验证，妥善保管，防止财产损失，及时通报不适用的情况；

——保留相关形成文件的信息。

8.5.3 交付后的活动和更改

——生产和服务完成后，与服务对象接触，确认他们是否满意服务；

——如有后期服务，则需对服务内容、服务人员，服务程序和配备的设备等进行规定；

——生产和服务过程变更应采用评审、实施前的验证或确认、批准、实施措施，并保留相关形成文件的信息；

——在特定或紧急情况下，为保障服务，经授权人批准后先行变更处理后，再补充完善相关手续。变更需保存服务来源、过程描述、结果等文件信息。

8.6 服务的放行（各阶段的检查工作）

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到服务对象代表的批准，在服务未按策划的安排圆满完成之前，不应向服务对象放行服务。

建立放行准则、授权批准人，责任人，并保留形成的文件信息，可追溯。

8.7 不合格输出的控制（检查中发现的问题、投诉处理等）

识别不合格输出的类型和具体内容，并加以规定。

规定不合格输出的处置：纠正，对提供的服务进行隔离、限制、退货或暂停服务，告知服务对象，获得让步接收和授权。

不合格纠正后验证其是否符合标准。必要时对过程改进和优化,修改可相关作业指导书,过程和程序的具体内容。

保留形成文件的信息,包括所发现的不合格的输出;为了纠正不符合采取的措施;为避免重复出现不符合而采取的纠正措施;负责批准发布不合格服务的人员等。

9 绩效评价

9.1 观察、测量、分析和评价

确定观察和测量的对象、方法、时机和结果分析评价、满意度调查和分析评价。

根据不同情况规定获取满意度反馈的时机和间隔。满意度调查获取的方法包括:民意调查、沟通、好评、投诉、社交媒体、报纸或杂志等。

每年进行一次满意度统计,分析和评价满意情况,制定必要的措施保证满意。

9.2 内部审核(内部检查)

每年至少一次进行内部审核(内部检查)、审核管理体系是否符合本标准要求、是否有效实施和保持。根据情况的不同可按季度进行或半年一次。

由责任部门制定检查计划,按计划进行检查。

检查内容:

- 服务对象感受的观察和反馈结果;
- 管理目标状态;
- 有关风险和机遇和行动评审;
- 按计划交付的项目,包括预算和时间;
- 外部供方按时交付和质量情况;
- 服务情况。

确定和授权检查人员进行现场和文件记录检查,关注管理体系要求,即内部程序、规范、标准;服务对象需求;法律法规要求;对人员工作情况的观察等。

9.3 管理评审(年终考评)

每年一次进行管理评审,对以往管理评审所采取的措施、内外部因素变化、内审的情况进行评审,确定改进机会、资源需求和变更。

管理评审的目的是确定管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审的输入包括:

- 以往管理评审的措施状态;
- 内外部事宜的变化;

- 服务对象满意和相关方的反馈；
- 管理目标；
- 过程绩效和服务的有效性；
- 不符合和纠正措施；
- 观察和测量结果；
- 内部检查结果；
- 外部供方的绩效；
- 资源的充分性；
- 针对风险和机遇采取的措施；
- 改进机遇。

管理评审的输出包括：改进的机会；管理体系所需的变更；资源的需求。保存形成管理评审结果文件的信息。

10 改进

确定改进机会、不合格采取的措施、不合格原因分析。

管理体系分析和评价结果以及管理评审输出，确定是否存在需求和机遇。

改进的方法：引导和创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破性项目；在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；纠正存在不符合的原因。

保留采取纠正或纠正措施形成的文件信息，包括不符合的性质、随后所采取的措施、纠正措施的结果等信息。

结合分析和评价过程和管理评审的结果，确定是否需要实施持续改进的措施。

持续改进的结果应是服务、过程的改进和管理体系绩效与有效性的改进。

附录

资料性附录

1. 质量管理体系 要求 (GB/T19001-2016)
2. 机关事务工作标准化发展规划 (2018-2020 年)
3. 云南省机关事务管理办法
4. 云南省机关事务工作“十三五”规划
5. 云南省机关事务管理局主要职责内设机构和人员编制规定
6. 云南省机关事务管理局内设机构职责