

Q/ZJS

浙江省机关事务管理局标准

Q/ZJS 005—2019

机关事务标准化工作指南

Guidelines for Standardization of Government Offices

2019 - 03 - 11 发布

2019 - 03 - 26 实施

浙江省机关事务管理局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
4.1 科学规划	2
4.2 系统优化	2
4.3 整体协调	2
4.4 持续完善	2
5 管理要求	2
5.1 机构管理	2
5.2 人员管理	2
5.3 工作管理	2
5.4 信息管理	2
6 标准体系	3
6.1 结构	3
6.2 总体要求	3
6.3 基础通用标准	3
6.4 经费管理标准	4
6.5 资产管理标准	4
6.6 服务管理标准	5
6.7 公共机构节约能源资源管理标准	7
7 标准编写	7
7.1 标准制定原则	8
7.2 基本要求	8
7.3 立项与编写	8
7.4 审批与发布	9
7.5 标准类文件的制定	9
8 标准的实施、监督、评价与改进	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：浙江省机关事务管理局、浙江省标准化研究院。

本标准起草领导小组：组长：谢济建；副组长：徐樟清、徐军、杜芬萍；成员：刘国均、杨明敏、刘海声、朱立毅、丁华明、吴建春、郑伟钢、张少云、廖玲珍、倪艳红、王昌林、叶根棋、金建亚、庞福明、陶瑾、毛激翔、俞俊、应金龙、刘吉玉、胡伟平、王惠良、沈丽峰、张小明。

本标准主要起草人：程文伟、张灵彬、颜笑一、张鑫、裘丹娜、吴璐璐。

本标准为首次发布。

机关事务标准化工作指南

1 范围

本标准规定了机关事务标准化工作的术语和定义、基本原则、管理要求、标准体系，标准的立项和编写、标准的审批和发布，标准的实施、监督、评价与改进。

本标准适用于浙江省机关事务管理局的机关事务标准化工作。

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/T1.1 标准化工作导则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001（所有部分）标志用公共信息图形符号

GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 19000 质量管理体系 基础和用语

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 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施与评价

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

保障机关正常运行所需经费、资产和服务等的管理，以及提供相关服务。

3.2 机关事务标准

为支撑机关事务工作有效运行，经协商一致制定的，规范服务、保障、管理活动中的技术要求和管埋要求，供共同使用和重复使用的文件。

已经有国家标准、行业标准和地方标准的，可以直接采用相关标准。

根据工作需要，机关事务部门和有关职能部门可以制定标准类文件，机关事务部门及其所属单位可以制定内部组织标准。

3.3 内部组织标准

由机关事务部门及其所属单位制定的规范内部管理与服务、供内部使用的标准。

3.4 标准类文件

依照职权发布的规范服务、保障、管理活动中的技术要求和和管理要求的规范性文件。

3.5 机关事务标准化

把标准化的理念、原理、原则和方法运用到机关事务工作中，包括构建标准体系、制定标准、组织实施标准以及对标准的制定实施进行监督等活动。

4 基本原则

4.1 科学规划

立足机关事务工作实际，强化总体规划和顶层设计，开展机关事务工作相关要素分析和相关标准规划、建立与实施等一系列活动，实现预期目标。

4.2 系统优化

运用系统理论和方法，综合考虑和系统分析经费、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。

4.3 整体协调

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参数，确保机关事务标准体系内部之间协调统一。

4.4 持续完善

围绕提高满意度，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事务工作。

5 管理要求

5.1 机构管理

5.1.1 应确定标准化工作机构或标准化工作牵头协调机构。

5.1.2 应明确各部门、各岗位在标准化工作中的职责。

5.2 人员管理

5.2.1 在本单位最高管理层中，应明确标准化工作的领导及其职责。

5.2.2 应根据实际情况和需要，配置相应的专职或兼职标准化工作人员，并明确其职责。

5.2.3 应加强标准化从业人员的教育与培训，提高其业务技能。

5.3 工作管理

5.3.1 应制定与本单位相适应的标准化工作制度。

5.3.2 应策划、安排本单位标准化活动，加强各环节管理。

5.4 信息管理

5.4.1 应建立相应的信息收集渠道，广泛收集与机关事务工作相关的国内外标准化信息。

5.4.2 应对收集的信息资料进行归类整理，建立机关事务标准化信息库，并及时更新。

5.4.3 应加强对信息的研究分析和综合利用，结合本单位实际情况，提出标准化措施建议。

5.4.4 应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，并予以保存。

6 标准体系

6.1 结构

机关事务标准体系包括基础通用标准、经费管理标准、资产管理标准、服务管理标准、公共机构节约能源资源管理标准，结构见图1。

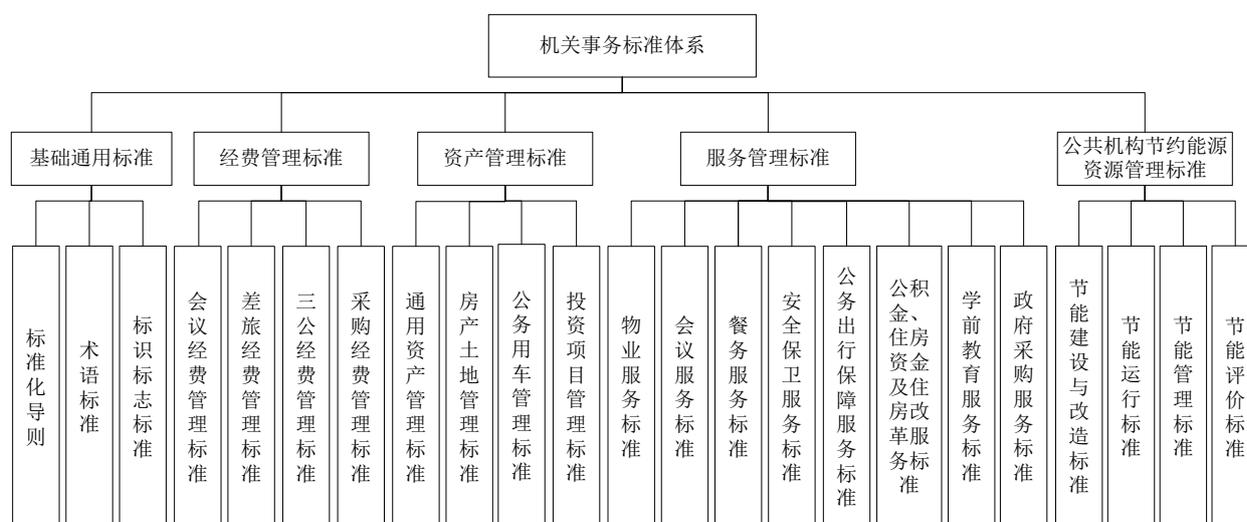


图1 机关事务标准体系

6.2 总体要求

6.2.1 标准体系内的标准应符合国家有关法律法规要求。

6.2.2 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。

6.2.3 结合机关事务的需要，制定标准，不断完善标准体系。

6.2.4 标准体系内的标准应相互协调。

6.2.5 标准体系可依据本标准，结合机关事务工作实际情况进行删减和扩充。

6.3 基础通用标准

6.3.1 标准化导则

6.3.1.1 适用于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。

6.3.1.2 机关事务部门制定的关于机关事务标准化工作的文件。

6.3.2 术语标准

6.3.2.1 适用于机关事务工作的术语相关国家标准、行业标准、地方标准。

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

6.3.3 标志标识标准

6.3.3.1 适用于机关事务工作的符号与标志相关国家标准、行业标准、地方标准,如GB/T 10001、GB 2894等。

6.3.3.2 机关事务部门制定的关于符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义的文件。

6.4 经费管理标准

6.4.1 会议培训经费管理标准

应收集、制定会议经费相关标准,包括但不限于:

- a) 会议费标准,包括会议住宿费、伙食费、会议室租金、交通费、文件资料印刷费的标准等;
- b) 培训费标准,包括住宿费、伙食费、培训场地费、讲课费、培训资料费、交通费的标准以及其他费用标准等;
- c) 会议费、培训费预算、报销管理流程,包括申报、审批、存档备案等。

6.4.2 差旅经费管理标准

应收集、制定差旅经费相关标准,包括但不限于:

- a) 工作人员差旅费标准,包括城市间交通费、住宿费、伙食补助费、公杂费的标准等;
- b) 差旅费报销管理流程,包括凭证管理、审批管理等。

6.4.3 三公经费管理标准

应收集、制定三公经费相关标准,包括但不限于:

- a) 因公临时出国经费标准,包括国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、公杂费的标准以及其他费用标准等;
- b) 政府公务用车购置及运行经费标准,包括政府公务用车购置费用标准、公务用车运行维护费(包括公务用车燃油、维修、保险等费用)标准等;
- c) 公务接待经费标准,包括交通费、用餐费、住宿费的标准等;
- d) 三公经费的审批管理流程,包括申请、审批、存档备案等。

6.4.4 采购经费管理标准

应收集、制定采购经费相关标准,包括但不限于:

- a) 采购经费标准,包括自行采购资金标准、集中采购资金标准等;
- b) 采购经费审批管理流程,包括申请、审批、支付、核算等。

6.5 资产管理标准

6.5.1 通用资产管理标准

应收集、制定通用资产管理相关标准,包括但不限于:

- a) 国有资产管理标准,包括资产配置、使用、处置、评估、清查、产权纠纷调处、信息管理与统计标准等;
- b) 国有资产损失赔偿处理标准,包括固定资产、存货、货币资金、应收及预付账款、有价证券、无形资产、对外投资等各类资产的盘亏、损坏、失窃、丢失、权益灭失等损失的赔偿金额计算标准,以及国有资产报废、报损核销管理程序等;
- c) 通用办公设备家具配置标准,包括资产产品目、配置数量上限、价格上限、最低使用年限和性能要求标准等。

6.5.2 房产土地管理标准

应收集、制定房产土地管理相关标准，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、附属用房和技术业务用房等的面积配置标准、维修改造标准，以及权属登记、调配管理、维修改造、规范使用的 workflows 等；
- b) 经营用房管理标准，包括权属登记、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 workflows 等；
- d) 土地管理标准，包括土地使用条件、审批手续和土地统一管理工作规范等。

6.5.3 公务用车管理标准

应收集、制定公务用车管理相关标准，包括但不限于：

- a) 机要通信用车、应急保障用车和其他按照规定配备的公务用车管理标准，包括配置要求、配备范围、编制和标准、标识化管理等；
- b) 执法执勤用车、特种专业技术用车管理标准，包括配置要求、配备范围、编制和标准、标识化管理等；
- c) 公务用车使用管理标准，包括统一登记、保险、加油、维修、运行费用单车核算标准等；
- d) 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、核销资产等。

6.5.4 投资项目管理标准

应收集、制定投资项目管理标准，包括但不限于：

- a) 项目前期工作阶段的标准，包括项目赋码、项目建议书审批、项目选址审批、用地预审、可行性研究报告报批、建设用地规划许可、征地、青苗补偿、拆迁安置、工程地质勘察、报审市政配套方案、初步设计文件报批、施工图设计及审查、建设工程规划许可证办理等；
- b) 建设实施阶段的标准，包括施工图预算编制、项目申报书编制、项目组织管理模式选择、建设工程项目招标、签订合同、报建备案、工程质量监督、施工许可证办理、质量管理、安全实施、进度控制、投资控制、现场管理、资料与信息化管理、调试与试运行等；
- c) 验收与移交阶段的标准，包括中间结构验收、竣工验收、移交使用、工程价款结算、竣工财务决算、资产移交等。

6.6 服务管理标准

6.6.1 物业服务标准

应收集、制定物业服务相关标准，包括但不限于：

- a) 绿化服务标准，包括绿化管理、绿化养护、作业工序操作方法、绿化病虫害防治标准等；
- b) 保洁服务标准，包括设施设备及耗材管理、人员岗位职责及工作规程、保洁服务策划、作业准备、作业实施、质量控制标准等；
- c) 房屋及设施设备服务标准，包括建筑物、构筑物、供变电、给排水、电气、暖通、锅炉、供热供冷、电梯、消防、人防、智能化、市政景观、安防监控、设备能耗等房屋及设备的安全巡查、缺陷管理、定期检修、应急处理标准等；
- d) 物业服务评价标准，包括评价与改进计划、信息评估分析、质量改进标准等。

6.6.2 会议服务标准

应收集、制定会议服务相关标准，包括但不限于：

- a) 会议服务管理标准，包括制度建设、人员管理（选聘、培训、仪容仪表及礼节要求）、设施设备管理标准等；
- b) 会议服务提供标准，包括会议需求确认、会前布置、会前准备、会中服务、会后收尾标准等；
- c) 会议服务质量评价标准，包括评价与改进计划、信息评估分析、质量改进标准等。

6.6.3 餐务服务标准

应收集、制定餐务服务相关标准，包括但不限于：

- a) 餐务管理标准，包括安全管理、场所及设施设备管理、制度建设、人员管理、卫生管理、采购管理、仓储管理、后厨管理标准等；
- b) 供餐服务标准，包括分类和基本要求、窗口供餐服务、自助供餐服务、公务接待供餐服务标准等；
- c) 餐务服务质量评价标准，包括评价与改进计划、信息评估分析、质量改进标准等。

6.6.4 安全保卫服务标准

应收集、制定安全保卫服务相关标准，包括但不限于：

- a) 安全管理标准，包括安全知识宣传教育、安全能力训练等安全教育标准，有关安全检查的主体、频次、方式等安全检查标准，安全责任制、安全责任追究等安全责任标准，以及其他安全管理标准等；
- b) 安全建设标准，包括视频监控系统、出入口识别系统、入侵报警系统、电子巡更系统和烟感、喷淋系统等安全技防标准，人员聘用、日常训练、工作职责等安全人防标准，以及反恐防暴装备、抗洪防涝物资装备、抗雪防冻物质装备的配备等安全物防标准；
- c) 安全应急预案标准，包括消防安全事故、食品安全事故、交通安全事故、建筑施工安全事故、治安事故（包括暴恐）应急预案等的制订、演练、完善等；
- d) 安全保卫服务质量评价标准，包括评价与改进计划、信息评估分析、质量改进标准等。

6.6.5 公务出行保障服务标准

应收集、制定公务出行保障服务相关标准，包括但不限于：

- a) 公务用车使用标准，包括使用范围、申请及审批、服务响应标准等；
- b) 司勤人员管理标准，包括人员聘用、行为规范、车辆维护保养标准等；
- c) 公务用车平台管理标准，包括平台建设、平台管理、车辆管理和调度标准等；
- d) 公务出行保障服务质量评价标准，包括评价与改进计划、信息评估分析、质量改进标准等。

6.6.6 公积金、住房资金及住房改革服务标准

应收集、制定公积金、住房资金及住房改革服务相关标准，包括但不限于：

- a) 住房公积金服务标准，包括住房公积金归集、提取、转移、信贷服务标准等；
- b) 住房资金服务标准，包括单位住房资金筹集、拨付、年度财务收支计划、增值收益分配使用计划、年度执行情况报告、增值保值方案编制以及住房维修基金和个人住房资金归集、使用、提取、转移、注销服务标准等；
- c) 住房改革服务标准，包括政策性住房出售审核、一次性住房补贴和住房公积金补贴审核标准等；
- d) 公积金、住房资金及住房改革服务质量评价标准，包括制定评价与改进计划、信息评估分析、质量改进标准等。

6.6.7 学前教育服务标准

应收集、制定学前教育服务相关标准，包括但不限于：

- a) 保教服务标准，包括组织架构、人员职责、文化建设、课程建设、师资管理、后勤管理、家园关系等；
- b) 幼儿园安全风险预防标准，包括安全教育、安全预警、风险评估、安保队伍、应急预案等；
- c) 幼儿园服务质量评价标准，包括制定评价与改进计划、信息评估分析、质量改进等。

6.6.8 政府采购服务标准

应收集、制定集中采购相关标准，包括但不限于：

- a) 采购模式标准，包括网上超市（卖场）采购、网上竞价采购、一体化集中批量采购标准等；
- b) 采购流程标准，包括询价、采购需求论证、公开采购标准等；
- c) 现场采购活动标准，包括现场组织管理、评审管理、现场复核监督管理标准等；
- d) 采购监管相关标准，包括立体化采购监管、采购价格监测、采购诚信管理体系等；
- e) 政府采购服务质量评价标准，包括评价与改进计划、信息评估分析、质量改进标准等。

6.7 公共机构节约能源资源管理标准

6.7.1 节能建设与改造标准

应收集、制定节能建设与改进相关标准，包括但不限于：

- a) 节能建设标准，包括节能建筑、节能设施设备、节能操作标准等；
- b) 节能改造标准，包括建筑节能改造、设施设备节能改造标准等。

6.7.2 节能运行标准

应收集、制定节能运行相关标准，包括但不限于：

- a) 绿色数据中心建设与运行标准，包括绿色数据中心建筑结构要求、设备选择、等级评定方法等；
- b) 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；
- c) 能源设备及其系统的经济运行标准，如能源的转换设备、供能输送设备、用终端设备的耗能定额标准以及设备的经济运行规范等。

6.7.3 节能管理标准

应收集、制定节能建设与改进相关标准，包括但不限于：

- a) 能源产品标准，如电、油、气体燃料、热力、水等产品质量标准；
- b) 节能材料标准，如节能材料及能量传导材料等技术标准；
- c) 能源管理记录的保存和使用标准等。

6.7.4 节能评价标准

应收集、制定节能建设与改进相关标准，包括但不限于：

- a) 能源计量和能耗的分析标准等；
- b) 经济运行及评价标准等。

7 标准编写

7.1 标准制定原则

7.1.1 统一性

每项标准或系列标准(或一项标准的不同部分)内,标准的文体和术语应保持一致。系列标准的每项标准(或一项标准的不同部分)的结构及其章、条的编号应尽可能相同。类似的条款应使用类似的措辞来表述,相同的条款应使用相同的措辞来表述。

7.1.2 协调性

每项标准或系列标准(或一项标准的不同部分)内,对于同一个概念应使用同一个术语。对于已定义的概念应避免使用同义词,每个选用的术语应尽可能只有唯一的含义。

7.1.3 适用性

为了达到所有标准整体协调的目的,标准的编写应遵守现行基础标准的有关条款。

7.1.4 一致性

标准的内容应便于实施并且易于被其它的标准或文件所引用。

7.1.5 规范性

在起草标准之前应确定标准的预计结构和内在关系,尤其应考虑内容的划分。如果标准分为多个部分,则应预先确定各个部分的名称。为了保证一项标准或一系列标准的及时发布,从起草工作开始,到随后的所有阶段都应遵循GB/T 1.1。

7.2 基本要求

- 7.2.1 应按照规定的程序制定标准。
- 7.2.2 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。
- 7.2.3 制定标准时应与国内现行的其他相关标准协调一致。
- 7.2.4 制定标准时应优先考虑采用国际标准和国内先进标准。
- 7.2.5 应根据需要对已发布实施的标准适时进行复审和修订。
- 7.2.6 应识别各部分实施过程,及各个部分实施过程所需要提供的不同内容。
- 7.2.7 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。
- 7.2.8 标准化对象和要素的选取以及内容的编写应符合 GB/T 24421.3 的规定。

7.3 立项与编写

7.3.1 标准的立项:

- a) 内部组织标准立项,标准的编写单位可根据标准体系、标准化发展规划和业务发展需求等,提出组织标准立项建议项目,经机关事务部门标准化工作机构或者标准化工作牵头协调机构审核,报机关事务部门负责人审批后予以立项;
- b) 地方标准立项,标准的编写单位应向省标准化主管部门提出立项申请,提交立项项目建议书、标准草案和专家立项论证意见,经批准后作为地方标准制修订项目;
- c) 国家标准立项,应事前与行业主管部门进行协商和沟通,经同意后,提交立项项目建议书和标准草案,经批准后提交国家标准化主管部门审批,经批准后作为国家标准制修订项目。

7.3.2 标准的编写单位对标准的编写质量及其技术内容全面负责,制定程序分为起草阶段、征求意见阶段、审查阶段:

- a) 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，完成标准征求意见稿和编制说明；
- b) 征求意见阶段，根据标准的性质在一定范围内进行广泛征求意见，内部组织标准应征求组织内部意见，地方标准应在全省广泛征求意见，国家标准应在全国范围内征求意见。应积极采纳合理的意见，对“标准征求意见稿”进行修改，形成标准送审稿；
- c) 审查阶段，根据标准性质进行审查：
 - 1) 内部组织标准，应组织专家对标准送审稿进行审查，根据专家审查意见修改形成标准报批稿；
 - 2) 地方标准，应向省标准化主管部门提交审查需求，经专家审查会审查后，根据专家审查意见修改形成标准报批稿；
 - 3) 国家标准，应向国家标准化主管部门提交审查需求，经专家审查会审查后，根据专家审查意见修改形成标准报批稿。

7.4 审批与发布

7.4.1 内部组织标准应向机关事务部门标准化工作机构或者标准化工作牵头协调机构提交标准报批稿、编制说明和标准审查会议纪要，经机关事务部门负责人审批后发布。

7.4.2 地方标准应向省标准化行业主管部门提交标准报批稿、编制说明、标准审查会议纪要、地方标准报批和编号发布签署表及附件，审批通过后公告 30 日，无异议或异议被驳回的，由省标准化行业主管部门批准、发布。

7.4.3 国家标准应向国家标准化主管部门提交标准报批稿、编制说明、标准审查会议纪要、意见汇总处理表及附件，提请国家标准化主管部门审批与发布。

7.5 标准类文件的制定

标准类文件的制定工作依照党政机关公文管理规定进行。

8 标准的实施、监督、评价与改进

8.1 实施标准应以规范工作行为，提高工作质量为目标。

8.2 在实施标准时，应制定实施计划，确定实施范围、实施人员、实施进度和要求。

8.3 应对标准的实施情况进行监督和检查，对不符合标准的行为及时予以纠正。

8.4 应对标准的实施效果进行评价，坚持不断改进。

8.5 标准的实施、监督、评价和改进应符合 GB/T 24421.4 的规定。