

ICS 13.080

CCS A 20

DB12

天津市地方标准
天

DB12/T

1240—2023

机关事务标准化工作指南

Guidelines for standardization of government offices affairs

2023-09-06发布

2023-10-10实施

天津市市场监督管理委员会 发布

目 次

前 言	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本任务	2
5 机构和职责	2
6 标准体系构建	3
7 标准制（修）订	3
8 标准化培训与标准宣贯	5
9 标准实施与监督	5
10 标准实施评价与改进	7
11 标准化信息管理	8
附录A（资料性）标准体系结构	9
附录B（资料性）标准明细表和统计表	15
附录C（资料性）标准制定流程	16
附录 D（资料性）标准项目立项建议书示例	17
附录E（资料性）机关事务标准征求意见表示例	18
附录 F（资料性）机关事务标准征求意见汇总处理表示例	19
附录G（资料性）机关事务标准审查纪要示例	20
附录H（资料性）标准报批报告示例	21
附录I（资料性）标准复审报告示例	22
附录J（资料性）附录 BB标准实施监督检查记录表示例	23

前 言

本文件按照GB/T1.1—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。

本文件由天津市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：天津市机关事务管理局、天津市标准化研究院。

本文件主要起草人：隋宇泽、刘文勇、刘璟、孙彩英、申娜娜。

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基本任务，标准化机构和职责，标准体系构建，标准制(修)订，标准化培训与标准宣贯，标准的实施、监督，标准实施评价与改进，标准化信息管理等内容。

本文件适用于天津市各机关事务管理机构的标准化活动。

2 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 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 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

3 术语和定义

GB/T 20000.1、GB/T 13016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.13.1

机关事务 government offices affairs

保障机关正常运行所需经费管理、资产管理、服务管理、公共机构节约能源资源管理等事项。

3.23.2

机关事务管理 administration of government offices

对机关事务进行的计划、组织、协调、控制等行政活动。

3.33.3

机关事务标准 agency standards

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

注：机关事务标准包括国家标准、行业标准、地方标准、标准类规范性文件、组织内部标准等。标准类规范性文件是指对机关事务工作中因共同使用、重复使用而需要统一的要求、流程等，制定的具有标准属性的规范性文件。组织内部标准是指在机关事务管理部门内部使用，用于规范内部工作，具有统一要求、流程等内容的内部文件。

3. 43. 4

机关事务标准化 standardization of government offices affairs

把标准化的理念、原理、原则和方法运用到机关事务保障和管理领域，通过制定和实施标准，全面提升保障和管理效能，进而保障党政机关规范高效运行的过程。

3. 53. 5

标准体系 standard system

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学有机整体。

[来源： GB/T 13016-2018, 2.4]

3.63.6

标准体系表 standard system table

一种标准体系模型，通常包括标准体系结构图、标准明细表，还可以包含标准统计表和编制说明。

[来源： GB/T 13016-2018, 2.6]

4 基本任务

4.14 贯彻执行国家和地方有关标准化的法律、法规和政策。

- 制定并实施机关事务标准化方针目标、工作计划或规划、工作制度。

1 设立标准化机构明确其职责，配备相应工作人员并明确职责，加强教育和培训，提高其业务技能。制

4.24 定与本单位相适应的标准化工作制度。

建立和完善机关事务标准体系，制定机关事务标准。

2

组织实施国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和机关事务部门及其所属单位制定的内部标

4.34

3结合业务工作，对标准体系、标准实施情况进行监督评价并持续改进。

4.44 标准化相关信息、资料的记录、收集与管理工作。

4

4.54

5

4.64

6

准。

4.74

7

2

5 机构和职责

5.1 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。领导机构职责应包括：

- 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。

5.2 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。工作机构职责应包括：

- 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，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) 按标准对干部职工进行考核、提出奖惩建议；

- h) 对标准实施进行评价和持续改进。

6 标准体系构建

6.1 总体要求

- 6.1.1 标准体系内的标准应符合国家有关法律法规要求。
- 6.1.2 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。
- 6.1.3 没有国家标准、行业标准和地方标准的，根据工作需要，采用团体标准或者由机关事务部门和有关职能部门可以制定组织内部标准，不断完善标准体系。
- 6.1.4 标准体系内的标准应相互协调。
- 6.1.5 标准体系可结合机关事务工作实际情况进行删减和扩充。
- 6.1.6 标准体系表编制应符合 GB/T 13016 和GB/T 13017 的要求。

6.2 标准体系

6.2.1 体系构成

标准体系以下五个文件组成：

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

6.2.2 标准体系结构图及体系文本

标准体系结构图由四个部分组成，具体包括通用基础标准子体系、事务职能管理标准子体系、服务保障标准子体系、内部运行标准子体系。标准体系结构图及体系内容参见附录A。

6.2.3 标准明细表和统计表

标准明细表和标准统计表的一般格式参见附录B。

6.2.4 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。

7 标准制(修)订

7.1 总则

7.1.1 标准的制定与修订宜按标准立项、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,制定与修订流程参见附录 C。起草单位宜按照本文件提出的建议程序制定内部标准管理

制度。

7.1.2 制定标准时宜与国内现行的其他相关标准协调一致。

7.1.3 宜适时对发布实施的标准进行复审和修订，以确保适用性。

7.1.4 标准宜结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性和可检查性。

7.2 立项

7.2.1 国家标准、行业标准、地方标准和团体标准应按照相关规定立项。

7.2.2 内部标准由起草单位向机关事务标准化管理部门提出立项建议，递交内部标准项目立项建议书，格式参见附录 D，经机关事务标准化管理部门审核，报机关事务标准化工作领导机构审批后予以立项。机关事务标准化工作领导机构按照标准体系、标准化发展规划和业务发展需求等下达立项计划。

7.3 起草

7.3.1 收集、分析与标准相关的法律法规、政策文件，国内外先进标准。

7.3.2 广泛调研标准化需求，识别标准关键技术要素和内容。

7.3.3 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。

7.3.4 标准文本的格式宜符合 GB/T 1.1 的要求。

7.4 征求意见

7.4.1 征求标准使用部门、实施检查部门和服务对象的意见。

7.4.2 征求意见期限可根据实际情况确定，内部标准宜为7 日~15 日。可采用网上、文件、会议的形式进行征求意见，参见附录 E。

7.4.3 广泛协商并达成一致，形成标准送审稿，标准征求意见汇总处理参见附录 F。

7.5 审查

7.5.1 标准审查可采用会议或函件形式进行，标准审查纪要示例参见附录 G。

7.5.2 标准审查的重点一般包括：

- a) 与有关法律法规、政策文件是否保持一致；
- 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。

7.6 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，宜经机关事务管理部门负责人审批后编号、发布，标准报批报告参见附录H。

7.7 复审

7.7.1 标准宜定期复审，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，标准复审报告参见附录 I。

7.7.2 复审的结论一般包括继续有效、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宜填写标准修订记录

单， 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；
- c) 废止： 标准已完全不适应当前需要，予以废止。

8 标准化培训与标准宣贯

8.1 标准化培训

8.1.1 应加强标准化工作人员的教育与培训，提高其业务技能。

8.1.2 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。

8.1.3 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。

8.2 标准宣贯

8.2.1 加强队伍建设，培养合格的标准宣贯人才。

8.2.2 领导带头宣贯，发挥示范作用。

8.2.3 全员参与，营造良好的标准宣贯氛围。

8.2.4 优化组织管理，形成自觉的日常工作行为。

9 标准实施与监督

9.1 基本原则

9.1.1 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。

9.1.2 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。

9.1.3 连续性原则

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。

9.2 实施程序

9.2.1 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。

9.2.2 准备

为标准实施提供必要的组织、人员、技术、物资等准备和保障：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 技术准备：为标准实施和相关业务开展提供必要的技术条件等；
- d) 物资准备：为标准实施提供必要的标准文本、宣传手册、设施设备和经费等。

9.2.3 标准实施

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。

9.3 监督检查

9.3.1 监督检查内容

标准体系实施的监督检查主要检查以下几个方面：

- a) 研发、生产、管理、服务是否符合法律、法规、规章和强制性标准的要求；
- b) 标准化机构或人员的职能发挥情况；
- c) 标准贯彻执行的情况和标准体系实施取得的实际效果；
- d) 标准体系实施过程中存在的主要问题。

9.3.2 方式和要求

9.3.2.1 标准体系实施的监督检查采用统一领导和分工负责相结合的管理方式。

9.3.2.2 标准体系实施的监督检查可分为日常监督检查和定期监督检查等。

9.3.2.3 负责监督检查的部门和人员，应确保监督检查的客观性和公正性。

9.3.2.4 日常监督检查可由各标准实施部门进行组织、协调、考核，并形成检查记录。定期监督检查可由标准化工作机构进行组织、协调、考核，检查结果应现场形成检查记录，并由检查人员和被检查人员签字确认，格式参见附录 J。

9.3.3 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。

10 标准实施评价与改进

10.1 评价原则

标准实施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。

10.2 标准体系实施评价

10.2.1 评价准备

标准实施评价应做好以下准备工作：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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：给出评价工作的总体安排、确定评价办法、评价内容等。

10.2.2 评价内容

10.2.2.1 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。

10.2.2.2 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。

10.2.3 评价程序和方法

10.2.3.1 评价程序

应按照以下评价程序进行：

- 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。

10.2.3.2 评价方法

标准体系实施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。

10.2.3.3 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。

10.3 持续改进

10.3.1 标准化工作机构定期对标准体系实施过程中反馈的意见和定期监督检查过程中发现的问题进行汇总、分析研究，并形成具体改进意见。

10.3.2 标准化工作机构组织按照有关标准体系和标准制修订程序进行完善，坚持不断改进。

10.3.3 标准体系每三年复审一次，有效的继续使用，已不适用的进行修订。

10.3.4 单个标准可根据实际情况进行修订或废止，每年进行一次大的修订，每三年进行一次全面修订。

11 标准化信息管理

11.1 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。

11.2 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。

11.3 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。

11.4 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。

11.5 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。

11.6 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。

11.7 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) 使用的标准可根据需要使用，按规定进行分类汇编成册。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/977062015200006101>