

机关事务标准化工作指南

Guide to standardization of government offices administration

2022 - 05 - 31 发布

2022 - 08 - 31 实施

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 基本原则 1

5 主要任务 1

6 机构与人员 2

 6.1 机构 2

 6.2 人员 2

7 标准化方针及目标 3

 7.1 方针 3

 7.2 目标 3

8 信息管理 3

9 标准体系构建 4

 9.1 构建方法 4

 9.2 编制标准体系表 4

 9.3 标准体系总体结构 4

 9.4 通用基础标准分体系 5

 9.5 运行保障标准分体系 5

 9.6 内部工作标准分体系 8

 9.7 考核评价标准分体系 9

 9.8 标准明细表 10

 9.9 标准统计表 11

 9.10 标准体系编制说明 11

10 内部标准制定与修订 11

 10.1 总则 11

 10.2 立项 12

 10.3 起草 12

 10.4 征求意见 12

 10.5 审查 12

 10.6 批准发布 12

 10.7 复审 12

11 内部标准实施与监督检查 13

11.1 实施	13
11.2 监督检查	13
12 持续改进	13
附录 A（资料性） 标准制定流程图	14
附录 B（资料性） 机关事务标准项目立项建议书示例	15
附录 C（资料性） 机关事务标准征求意见表示例	16
附录 D（资料性） 机关事务标准征求意见汇总处理表示例	17
附录 E（资料性） 机关事务标准审查纪要示例	18
附录 F（资料性） 标准报批报告示例	19
附录 G（资料性） 标准复审报告示例	20
附录 H（资料性） 标准实施监督检查记录表示例	21

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省机关事务管理局、湖南中和创远管理技术咨询有限公司。

本文件主要起草人：李永军、陈瑞芳、石维军、曾激波、陈智勇、王欣。

机关事务标准化工作指南

1 范围

本文件提出了机关事务标准化工作的建议，包括基本原则、主要任务、机构与人员、标准化方针及目标、信息管理、标准体系构建、标准制（修）订、标准实施与监督检查、评价及改进。

本文件适用于机关事务管理机构内部标准化活动。

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—2018 标准体系构建原则和要求

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 24421.4 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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本原则

4.1 依法依规、科学严谨。严格遵守和贯彻执行国家有关法律、法规和政策文件，结合机关事务实际，充分体现科学严谨的原则。

4.2 总体规划、有效实施。制定标准化总体规划，有序推进机关事务管理、保障和服务各个方面标准化建设，全面协调地开展工作。

4.3 突出特色、注重实效。突出机关事务特色，以规范行为、保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明为宗旨，注重可操作性和实用性，满足机关事务的现实需求。

4.4 广泛参与，持续完善。坚持全员参与，广泛征求意见，持续改进和完善标准化工作。

5 主要任务

机关事务标准化工作主要任务一般包括：

- a) 贯彻执行国家和地方有关标准化法律、法规和政策文件；
- b) 制定机关事务标准化工作规划、年度计划；
- c) 建立并完善机关事务标准体系；
- d) 制定和实施机关事务标准；

- e) 开展标准宣贯与培训;
- f) 对标准的实施进行监督评价并持续改进;
- g) 开展标准化工作调研指导和业务交流;
- h) 参与国家、行业和地方标准化活动。

6 机构与人员

6.1 机构

6.1.1 机关事务管理机构可设立标准化工作领导机构和专（兼）职标准化管理部门。设立专（兼）职标准化管理部门（以下称标准化管理部门）可根据机构规模、战略需求等实际情况确定。

6.1.2 标准化工作领导机构负责人宜由机关事务管理机构的领导担任。标准化管理部门负责人宜由机关事务管理机构相应部门的领导担任。

6.1.3 标准化管理部门的职责一般包括但不限于:

- a) 贯彻实施标准化相关法律法规、政策文件和强制性标准要求;
- b) 组织制定并落实机关事务标准化方针、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) 组织构建机关事务标准体系,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) 组织机关事务内部标准审查;
- i) 组织机关事务标准化工作监督检查评价;
- j) 建立标准化档案,建立各类标准及其他标准化文件;
- k) 跟踪、搜集、整理省内外标准化信息,并及时提供给使用者;
- l) 开展标准化工作调研指导和业务交流;
- m) 参加国家、行业和地方标准化活动。

6.1.4 机关事务管理机构其他部门标准化工作职责一般包括但不限于:

- a) 组织实施标准化工作领导机构下达的标准化工作任务;
- b) 根据机关事务标准化工作指南制定本部门工作相关标准;
- c) 对机关事务管理、保障和服务过程中的新要求、新方法提出标准化需求;
- d) 按要求做好标准实施的原始记录并汇总、归档;
- e) 对发现的问题进行分析并向标准化管理部门提出意见或建议;
- f) 按标准对员工进行考核,提出奖惩建议。

6.2 人员

6.2.1 机关事务管理机构可设立标准化专（兼）职人员,设立标准化专（兼）职人员可根据机构的规模、需求等实际情况确定。

6.2.2 机关事务标准化工作人员具备以下能力,对开展标准化工作是至关重要的:

- a) 熟悉标准化法律法规、政策文件和强制性标准;
- b) 掌握与业务工作相关的管理、保障和服务状况;

- c) 具备相应的标准化知识和实践经验；
- d) 具有相应的语言、文字、口头表达等能力；
- e) 具有一定的组织协调能力。

7 标准化方针及目标

7.1 方针

宜结合机关事务工作实际，提出合理的标准化方针，标准化方针是机关事务标准化工作的宗旨和方向，宜在机关事务管理机构内得到沟通、理解和应用，一般宜体现以下特点：

- a) 适应机关事务管理机构的战略发展方向；
- b) 为建立标准化目标提供框架；
- c) 包括持续改进标准体系的承诺。

示例 1：如“坚持标准化科学管理，提供一流优质服务保障”。

示例 2：如“标准引领，科学管理，精细服务，持续改进”

7.2 目标

宜针对相关职能、层次和标准化过程建立标准化目标。标准化目标宜：

- a) 与标准化方针保持一致；
- b) 可测量、可考核；
- c) 与增强服务对象满意度有关；
- d) 适时更新。

8 信息管理

8.1 宜及时收集相关标准化信息，进行分析加工，并结合机关事务管理、保障和服务的需求转化为标准，动态更新机关事务标准体系。标准化信息至少包括：

- a) 国家和地方有关标准化法律法规、政策文件；
- b) 国家和地方有关机关事务法律法规、政策文件；
- c) 与机关事务管理、保障和服务等方面有关的现行有效的标准文本；
- d) 与机关事务有关的标准化刊物、专著、论文等；
- e) 其他标准化信息。

8.2 宜建立标准化信息反馈机制，及时收集、整理、评审、处置有关标准体系和标准实施过程中各种标准化信息。

8.3 宜定期对机关事务标准化工作文件进行整理，确保有效适用，标准化工作文件一般包括不限于以下文件：

- a) 机关事务标准体系表及所包含的标准；
- b) 标准实施、监督检查过程中形成的文件及记录信息；
- c) 机关事务标准化工作评价与改进形成的文件及记录信息。

8.4 宜建立标准化信息管理系统或标准化信息库，对标准体系构建、标准制定与修订、标准实施与检查、评价与改进、奖惩等活动信息进行专项管理。

9 标准体系构建

9.1 构建方法

构建标准体系的方法参见 GB/T 13016—2018 第 4 章和 GB/T 24421.2。

9.2 编制标准体系表

编制标准体系表通常包括：

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

9.3 标准体系总体结构

9.3.1 概述

标准体系宜系统全面、层次恰当、划分明确、相互协调。标准体系内的标准宜围绕机关事务的方针、目标而制定，符合国家有关法律法规、政策文件要求，

9.3.2 结构

机关事务标准体系总体结构通常如图 1 所示。

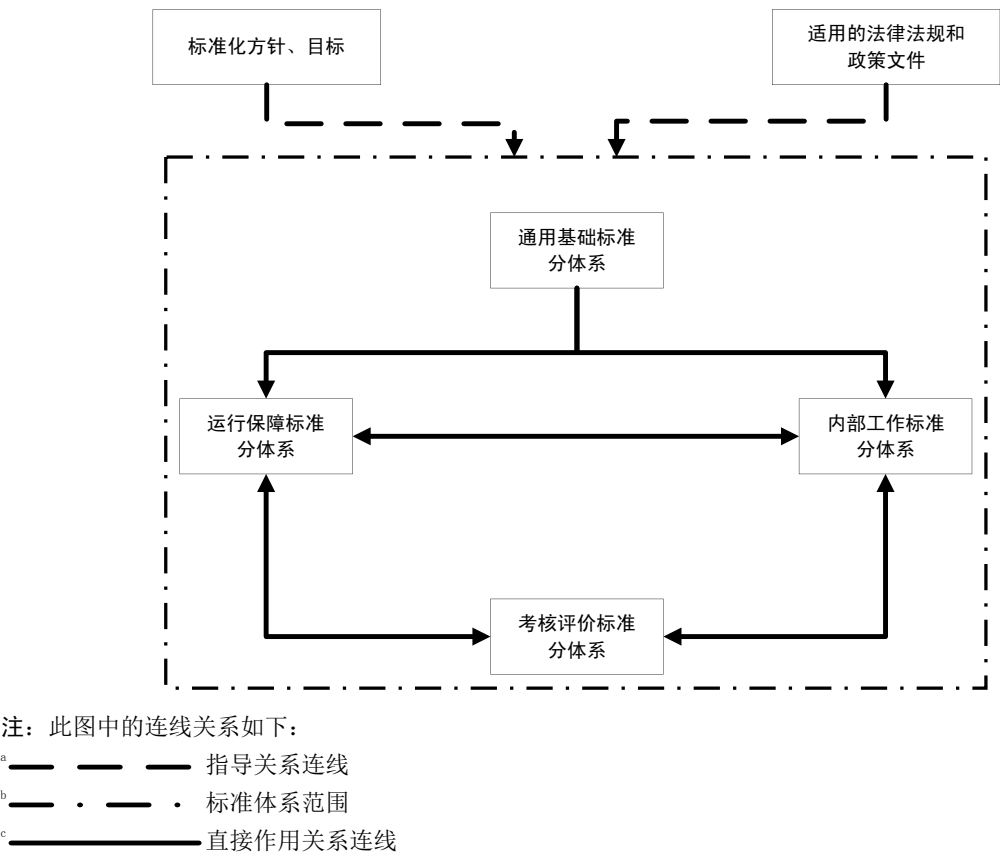


图 1 标准体系总体结构图

9.3.3 内容

9.3.3.1 机关事务标准体系由通用基础标准分体系、运行保障标准分体系、内部工作标准分体系和考核评价标准分体系组成，通用基础标准分体系是运行保障标准分体系、内部工作标准分体系和考核评价标准分体系的基础，内部工作标准分体系是运行保障标准分体系的直接支撑，运行保障标准分体系验证内部工作标准分体系，考核评价标准分体系促进运行保障标准分体系和内部工作标准分体系的完善。

9.3.3.2 机关事务管理机构可根据自身特点，自行调整各分体系下相应子体系的内容，研究建立协调配合、科学合理的标准体系，并有效运行。

9.4 通用基础标准分体系

9.4.1 概述

宜结合机关事务工作需要，收集和制定适用于机关事务范围内的通用基础标准。可直接采用相关国家标准、行业标准和地方标准，或结合实际制定适用的机关事务内部通用基础标准。

9.4.2 结构

通用基础标准分体系结构图通常如图 2 所示。

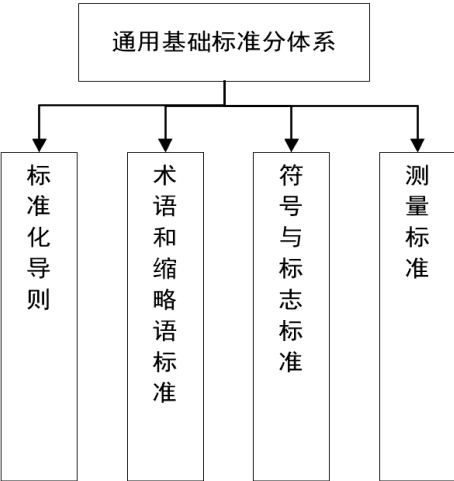


图 2 通用基础标准分体系结构图

9.4.3 内容

通用基础标准分体系宜收集、制定标准化工作导则、术语与缩略语、符号与标志、测量等方面的标准，一般包括但不限于：

- a) 标准化导则。有关对机关事务标准化工作组织实施及标准体系建设、实施、评价的标准；
- b) 术语和缩略语标准。有关对机关事务常用术语进行定义、对较长的词句缩短省略的标准；
- c) 符号与标志标准。有关对机关事务涉及安全、卫生、环保以及服务引导、品牌形象等符号与标志的样式、颜色、字体、结构、含义及应用范围的标准；
- d) 测量标准。有关对机关事务涉及环境、节能等监测方面内容的标准。

9.5 运行保障标准分体系

9.5.1 概述

运行保障标准分体系宜收集和制定管理和服务范围、内容以及管理和服务的方法、程序、要求等方

面的标准，如国有资产管理标准、办公用房管理标准、周转住房管理标准、公务用车管理标准、节约能源资源管理标准、运行经费管理标准、公务接待管理标准、公积金管理与服务标准等。

运行保障标准分体系宜充分考虑节约型机关总体要求，落实节约型机关建设目标。

9.5.2 结构

运行保障管理标准分体系结构通常如图3所示。

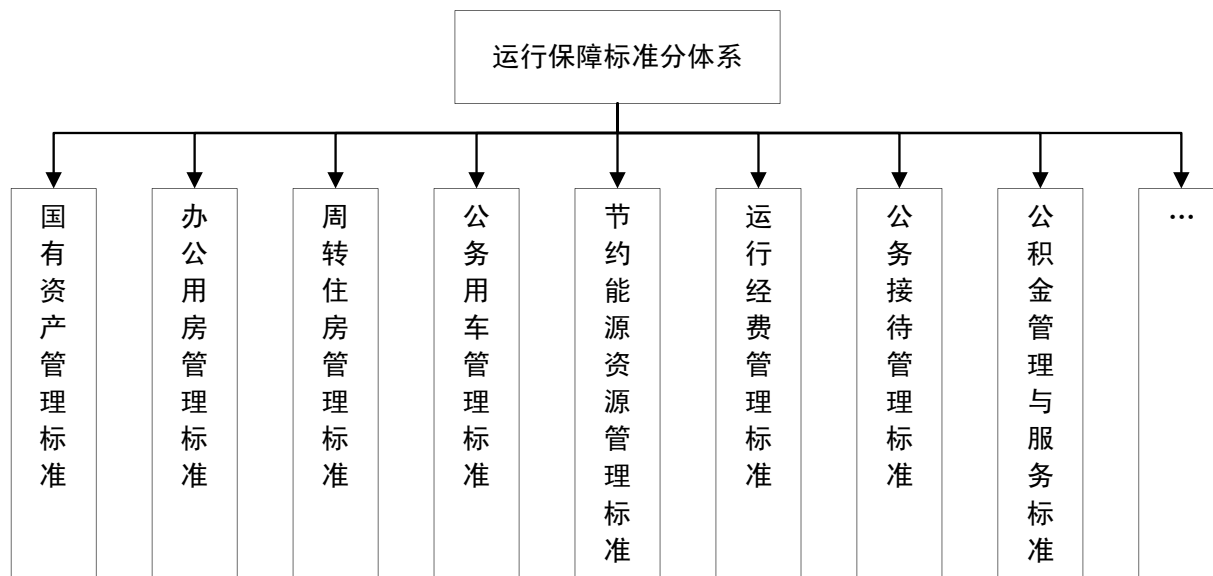


图3 运行保障标准分体系结构图

9.5.3 内容

9.5.3.1 国有资产管理标准

宜收集、制定国有资产的配置、使用、处置、统计、评价与信息化管理标准，一般包括但不限于：

- a) 通用资产配置管理标准，包括办公设备设施与家具配置标准；
- b) 资产使用管理标准，包括固定资产的登记、入库、领用、使用维护标准和非办公用房出租管理标准；
- c) 国有资产处置管理标准，包括处置管理范围、申报、审批具体组织等标准；
- d) 国有资产统计标准，包括国有资产的统计报告编制、统计审核等标准；
- e) 国有资产评价标准，包括评价原则、评价条件、评价程序、评价方法等标准；
- f) 国有资产账务管理标准，包括国有资产会计帐、实物分账建设的范围、主体、指标、账务处理等标准。
- g) 国有资产信息化管理标准，宜包括9.6.3.4提及的内容；
- h) 软件资产管理标准，包括软件资产的配置、使用、处置管理等标准；
- i) 礼品、涉案物品登记、保管和处置标准。

9.5.3.2 办公用房管理标准

宜收集、制定办公用房的权属、配置、使用、处置、维修、信息化、监督管理标准，一般包括但不限于：

- a) 办公用房权属管理标准，包括权属登记、清查盘点、信息统计管理等标准；

- b) 办公用房配置管理标准，包括配置要求、调剂、置换、租用和建设审批的工作流程及要求；
- c) 办公用房使用管理标准，包括使用面积、使用凭证、规范使用的要求；
- d) 办公用房处置管理标准，包括调剂使用、转换用途、置换、出租、拍卖、拆除等要求；
- e) 办公用房维修管理标准，包括维修提交、审批等要求和流程；
- f) 办公用房信息化管理标准，宜包括 9.6.3.4 提及的内容；
- g) 办公用房监督管理标准，包括巡检考核、违规情况处理等要求。

9.5.3.3 周转住房管理标准

宜收集、制定周转住房的权属、配置、使用、处置、维修、信息化、监督管理标准，一般包括但不限于：

- a) 周转住房权属管理标准，包括权属登记、清查盘点、信息统计管理等标准；
- b) 周转住房配置管理标准，包括配置要求、调剂、置换、租用和建设审批的工作流程及要求；
- c) 周转住房使用管理标准，包括使用面积、使用凭证、规范使用的要求；
- d) 周转住房处置管理标准，包括调剂使用、转换用途、置换、出租、拍卖、拆除等要求；
- e) 周转住房维修管理标准，包括维修范围、维修提交、审批等要求和流程；
- f) 周转住房信息化管理标准，宜包括 9.6.3.4 提及的内容；
- g) 周转住房监督管理标准，包括巡检考核、违规情况处理

9.5.3.4 公务用车管理标准

宜收集、制定公务用车编制、配备（更新）、经费管理、使用、处置、信息化、监督管理等标准，一般包括但不限于：

- a) 公务用车编制管理标准，包括确定车辆编制的机构设置、职能职责、人员编制、工作需要等因素的要求；
- b) 公务用车配备更新标准，包括配置条件、采购规范、配备更新流程等；
- c) 公务用车经费管理及补贴发放标准，包括运行经费、公务交通补贴发放等标准；
- d) 公务用车使用管理标准，包括建立台账、档案管理、保险、加油、维修、单车费用核算标识化管理等标准；
- e) 公务用车处置管理标准，包括拍卖、报废、回收、处置审批流程等标准；
- f) 公务用车信息化管理标准，宜包括 9.6.3.4 提及的内容；
- g) 公务用车监督管理标准，包括统计报告制度、监督职责、及对超编制、超标准、违规使用、违规处置等情况的追责要求。

9.5.3.5 节约能源资源管理标准

宜收集、制定公共机构节能/节水统计、节能/节水管理、资金管理和信息化管理等标准，一般包括但不限于：

- a) 节能/节水统计标准，包括能源资源消费统计数据报表填报、统计指标、数据审核、统计分析报告、数据质量控制等要求和流程；
- b) 节能/节水管理标准，包括合同能源管理、用能设施设备运行、节能改造、节能示范、能源审计、能源资源利用等要求及流程；
- c) 资金管理标准，包括节能专项资金的申领、调配、使用和管理的要求；
- d) 节能/节水信息化管理标准，宜包括 9.6.3.4 提及的内容。

9.5.3.6 运行经费管理标准

宜收集、整理机关经费预决算、经费使用、经费使用监督、经费运行考评等标准，一般包括但不限于：

- a) 机关经费预决算标准，包括预决算编制、结果处置等要求；
- b) 机关经费使用标准，包括日常经费支出管理、“三公经费”管理、经费支出方式等要求；
- c) 机关经费使用监督标准，包括经费审批、审计、监督检查等要求；
- d) 经费运行考评标准，包括绩效考核管理、绩效考核指标体系等。

9.5.3.7 公务接待管理标准

宜收集、制定机关公务接待管理标准，一般包括但不限于：

- a) 公务接待管理标准，包括接待对象、接待内容、接待费用、陪同人员等要求；
- b) 公务接待服务标准，包括服务人员、服务设施、服务要求和流程等。

9.5.3.8 公积金管理与服务标准

宜收集、制定公积金贷款、还款、缴存、提取服务等标准，一般包括但不限于：

- a) 公积金贷款、还款标准，包括服务人员、服务对象、服务设施设备、服务第三方的要求及流程；
- b) 公积金缴存、提取标准，包括服务人员、服务对象、服务设施设备、服务第三方的要求及流程；
- c) 公积金服务运行管理标准，包括政务公开、工作人员服务行为规范、一次性告知、限时办结、首问负责等规范；
- d) 服务质量控制与评价标准，包括服务过程控制、服务监督与评价、投诉处理等标准。

9.6 内部工作标准分体系

9.6.1 概述

内部工作标准分体系宜收集和制定的内部服务管理方面的标准，如后勤服务工作标准、内部运行工作标准、人事管理工作标准、信息化管理工作标准、安全与应急管理标准等。

9.6.2 结构

内部工作标准分体系结构通常如图 4 所示。

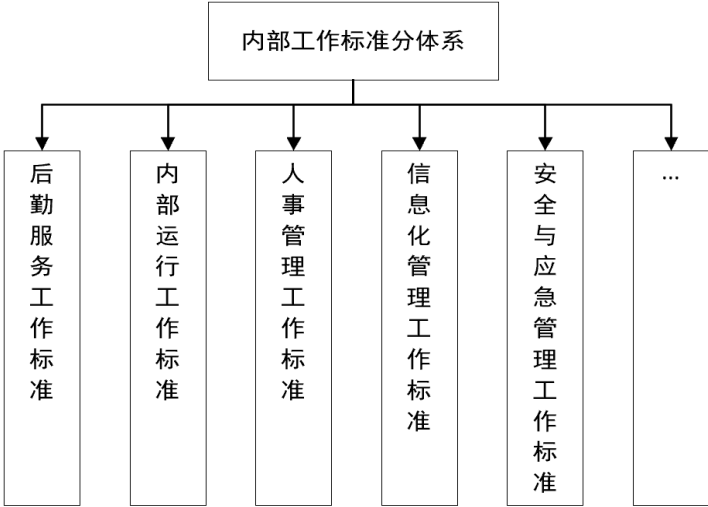


图 4 内部工作标准分体系结构图

9.6.3 内容

9.6.3.1 后勤服务工作标准

宜收集、制定机关设施设备用品、办公楼物业管理、机关食堂管理等标准，一般包括但不限于：

- a) 机关设施设备用品标准，包括设施设备用品选购、运维、报废处置等要求；
- b) 办公楼物业管理标准，包括设施设备运维、房屋养护维修、保洁、绿化、代办服务等要求；
- c) 机关食堂管理标准，包括膳食服务、厨余垃圾处理、食品安全卫生管理等要求。

9.6.3.2 内部运行工作标准

宜收集、制定文档管理、会务管理、机构运行与管理等标准，一般包括但不限于：

- a) 机关设施设备用品标准，包括设施设备用品选购、运维、报废处置等要求；
- b) 文档管理标准，包括公文、文档和机关要件的行文格式、归档等要求；
- c) 会务管理标准，包括会议安排、会议流程、会议记录及归档等要求；
- d) 机构运行与管理标准，包括机关工作规则、保密、信访、督查、印信、重要事项报告等要求。

9.6.3.3 人事管理工作标准

宜收集、制定机关人力资源管理标准，一般包括但不限于：

- a) 人员招聘解聘标准，包括机构编制、人员招聘、人员解聘、岗位聘用等要求；
- b) 人员培训教育标准，包括培训教育计划、实施、记录等要求；
- c) 人员考勤考核标准，包括人员考勤、绩效考核等要求；
- d) 人员请销假管理标准，包括事假、病假、产假、年假、因私出国（境）等要求；
- e) 人员晋升管理标准，包括职称评审、岗级考试、工资福利等要求；
- f) 人事档案管理标准，包括档案的建立、使用、保管等要求。

9.6.3.4 信息化管理工作标准

宜收集、制定与机关运行保障相关的信息化设施设备管理、网络管理、信息化系统管理、信息安全管理、信息化外包运维管理等标准，一般包括但不限于：

- a) 信息化设施设备标准，包括设施设备选购、安装调试、运维管理等要求；
- b) 网络管理标准，包括网络配置、网络安全审计、网络运维管理等要求；
- c) 信息系统管理标准，包括信息系统建设、操作、运维管理等要求；
- d) 信息安全管理标准，包括信息存储设施设备安全管理和信息化系统安全管理等要求；
- e) 信息化运维管理标准，包括外包服务商的管理、保密管理、服务商运维考核管理等要求。

9.6.3.5 安全与应急管理工作标准

宜收集、制定职业健康安全、消防、电梯困人、交通意外、舆情应急等方面的工作标准。

9.7 考核评价标准分体系

9.7.1 概述

考核评价标准分体系宜收集和制定标准实施监督考核标准和评价与改进工作标准，如标准实施与监督检查标准、标准化工作绩效考核标准、机关事务满意度测评标准、标准体系评价与改进标准等。

9.7.2 结构

考核评价标准分体系结构通常如图 5 所示。

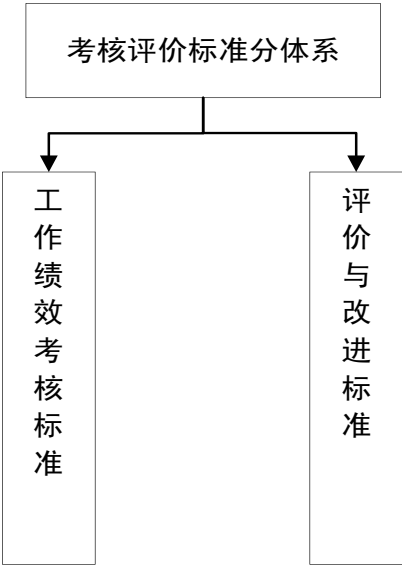


图 5 考核评价标准分体系

9.7.3 内容

9.7.3.1 工作绩效考核标准

宜收集、制定机关事务标准化工作绩效考核标准，一般包括但不限于：

- a) 标准实施与监督标准；
- b) 绩效考核标准。

9.7.3.2 评价与改进工作标准

宜收集、制定机关事务标准化有效性、适宜性和服务满意评价等标准，一般包括但不限于：

- a) 评价指标标准；
- b) 满意度测评标准；
- c) 评价与改进标准。

9.8 标准明细表

标准明细表的表头，是描述标注明细的不同属性，宜根据机关事务标准化管理的需要而设定，通常包括序号、标准编号、标准名称、归口部门、实施日期等，标准明细表常见格式可如表 1 所示。标准明细表根据使用需要，通常依据标准体系结构图进行展示。

表 1 标准明细表

序号	标准编号	标准名称	归口部门	实施日期	备注

9.9 标准统计表

标准统计表格依据统计目的，可设置不同的统计项，可按照标准的级别（如国家标准、行业标准、地方标准、机构内部标准）设计统计项，也可按照标准类别（如通用基础标准、运行保障标准、内部工作标准、考核评价标准等）设计统计项，也可二者兼有，机关事务标准统计表格格式可如表 2 所示。

表 2 标准统计表

统计项		国家标准（项）	行业标准（项）	地方标准（项）	内部标准（项）	合计
通用基础标准	标准化导则					
	术语和缩略语标准					
	符号与标识标准					
	测量标准					
运行保障标准	国有资产管理标准					
	公务用车管理标准					
	办公用房管理标准					
					
内部工作标准	后勤保障服务标准					
	内部运行标准					
					
考核评价标准	质量控制工作标准					
	评价与改进工作标准					
合计						

9.10 标准体系编制说明

标准体系编制说明一般包括但不限于：

- a) 标准体系建设的背景；
- b) 标准体系的建设目标、构建依据及实施原则；
- c) 国内外相关标准化情况综述；
- d) 各级子体系划分原则和依据；
- e) 各级子体系的说明，包括主要内容、适用范围等；
- f) 与其他体系交叉情况和处理意见；
- g) 需要其他体系协调配套的意见；
- h) 结合统计表，分析现有标准与国际、国外的差距和薄弱环节，明确今后的主攻方向；
- i) 标准制修订规划建议；
- j) 其他。

10 内部标准制定与修订

10.1 总则

10.1.1 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 A。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。

10.1.2 制定标准时宜与国内现行的其他相关标准协调一致。

10.1.3 宜适时对发布实施的标准进行复审和修订，以确保适用性。

10.1.4 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。

10.2 立项

10.2.1 宜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，见附录 B，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。

10.2.2 由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。

10.3 起草

10.3.1 宜收集、分析与标准相关的法律法规、政策文件，国内外先进标准。

10.3.2 宜广泛调研标准化需求，识别标准关键技术要素和内容。

10.3.3 宜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。

10.3.4 标准文本的格式可参考 GB/T 1.1 的规则。

10.4 征求意见

10.4.1 宜征求标准使用部门、实施检查部门和服务对象的意见。

10.4.2 征求意见期限可根据实际情况确定，一般为 7-15 日。可采用文件、会议的形式进行征求意见，见附录 C。

10.4.3 宜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见附录 D。

10.5 审查

10.5.1 标准审查可采用会议或函件形式进行，标准审查纪要示例见附录 E。

10.5.2 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。

10.6 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，标准报批报告见附录 F。

10.7 复审

10.7.1 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，标准复审报告见附录 G。

10.7.2 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。

11 内部标准实施与监督检查

11.1 实施

11.1.1 标准发布后，宜确保实施标准化相关部门和人员获取相应标准，并在有关范围内有效实施。

11.1.2 标准实施前，宜制定实施计划，确定标准实施的方式、内容、步骤、负责人员、起止时间、应达到的要求等。

11.1.3 宜对实施标准的目的、意义、作用及标准条款内容进行宣贯和解读。

11.1.4 标准实施过程中，宜做好标准实施记录，并保存实施证据，通常包括记录表/卡、音视频、照片等记录信息和通知、报告、计划等工作文件。记录表/卡宜能反应记录时间、内容和记录人等相关信息。

11.1.5 标准实施过程中，宜及时反馈标准实施效果信息，对实施效果不佳的标准说明问题并提出建议。

11.2 监督检查

11.2.1 监督检查可成立专门的组织，也可由标准化管理部门根据计划组织安排，监督检查内容至少包括：

- a) 标准内容与实际工作的符合情况；
- b) 员工对标准的掌握程度；
- c) 管理、服务和保障岗位工作过程中与标准要求的符合情况；
- d) 业务活动的结果与标准的符合情况。

11.2.2 可采取定期检查或不定期检查、重点检查或普遍检查等形式开展监督检查，填写标准实施监督检查记录表，见附录 H。各类检查宜在计划中予以确定。

11.2.3 监督检查可采用现场查看与问询、对记录数据进行核实与分析等手段。

11.2.4 监督检查结果宜形成记录或文件，作为考核、改进的输入数据并进行处置，处置方式为：

- a) 标准内容不符合实际情况时及时修订或废止；
- b) 标准内容符合实际情况需要，但相关部门、单位执行不力时，应采取有效措施加强其对标准的执行力。

12 持续改进

12.1 宜制定标准化工作持续改进程序。

12.2 宜针对标准实施中发现的问题，制定相应的改进措施，完善机关事务标准，实现持续改进。

附录 A
(资料性)
标准制定流程图

标准制定流程图见图 A. 1。

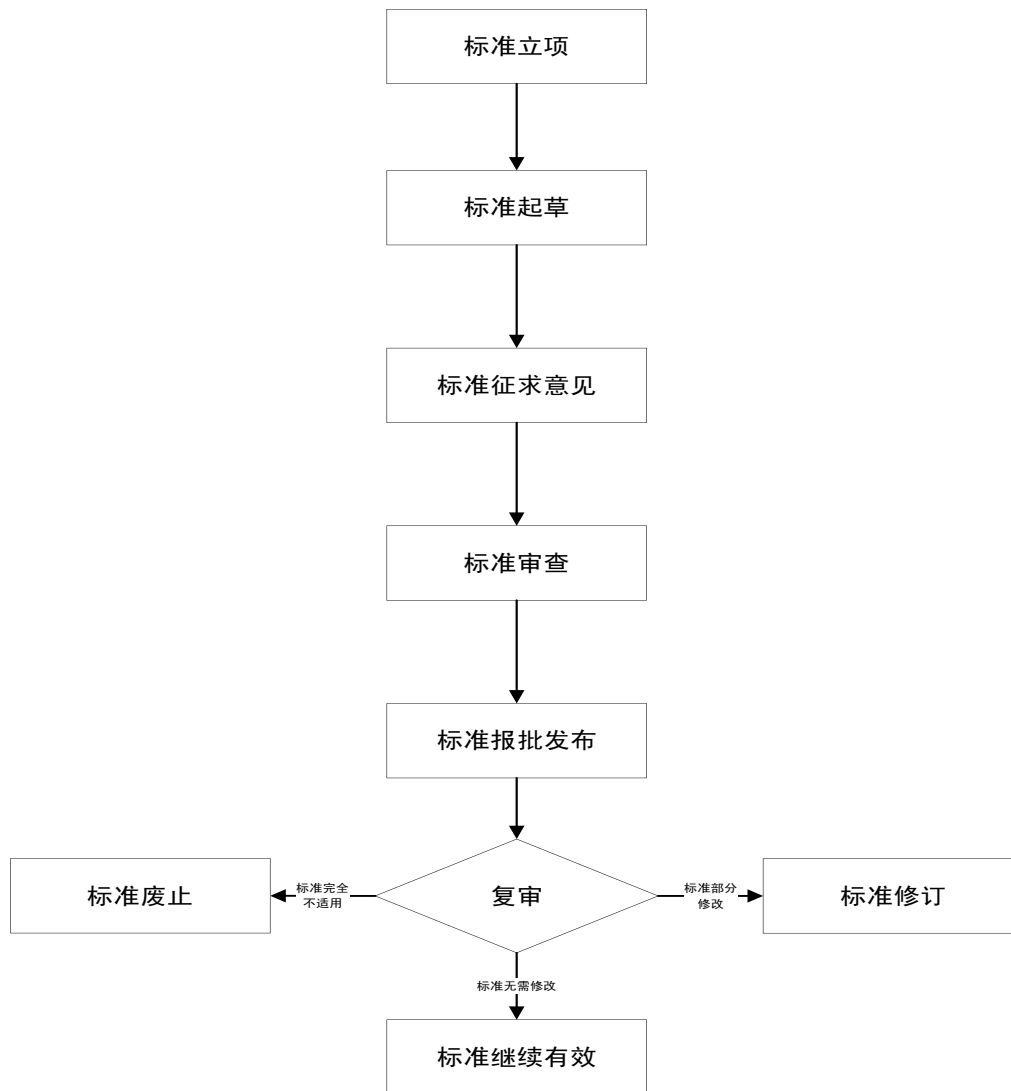


图 A. 1 标准制定流程图

附 录 B
(资料性)
机关事务标准项目立项建议书示例

表 B.1 给出了机关事务标准项目立项建议书示例。

表 B.1 机关事务标准项目立项建议书示例

项目名称：					
项目提出部门（单位）					
项目负责人			联系方式		
制定或修订			项目计划完成时间		
立项说明（标准制定的必要性、标准范围和主要技术内容等） 					
负责人签字： 日期： 年 月 日					

附 录 C
(资料性)
机关事务标准征求意见表示例

表 C.1 给出了机关事务标准征求意见表示例。

表 C.1 机关事务标准征求意见表示例

标准名称: _____

序号	章、条编号	意见内容	修改理由	提出部门

填表人: _____ 填表日期: _____ 年 月 日

附 录 D
(资料性)

机关事务标准征求意见汇总处理表示例

表 D.1 给出了机关事务标准征求意见汇总处理表示例。

表 D.1 机关事务标准征求意见汇总处理表示例

标准名称: _____

序号	章、条编号	意见内容	提出部门	采纳情况	说明

填表人: _____ 填表日期: _____ 年 月 日

附 录 F
(资料性)
标准报批报告示例

表 F.1 给出了标准报批报告示例。

表 F.1 标准报批报告示例

编号:

标准名称	
起草部门 (单位)	
标准主要依据:	
标准起草负责人: 年 月 日	
机关事务标准化管理部门意见:	
年 月 日	
机关事务管理机构批准意见:	
年 月 日	
应备附件: 1. 标准报批稿; 2. 征求意见汇总处理表; 3. 标准审查纪要; 4. 标准审查人员名单; 5. 其他 (必要时提供)。	

附 录 H
(资料性)
标准实施监督检查记录表示例

表 H.1 给出了标准实施监督检查记录表示例。

表 H.1 标准实施监督检查记录表示例

检查时间			
检查内容			
检查人员			
检查情况和结果	检查负责人：		
整改要求和时限			
整改情况			
被检查人签名		检查人签名	