标准体系编号：BZ

文件类型： 管理办法

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市市机关后勤服务标准

邢JG BZ.110.001—2022

|  |
| --- |
|  |

机关后勤服务标准化管理办法

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

前  言

本文件参照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。

本文件归口部门： 标准化办公室 。

本文件起草部门： 标准化办公室 。

本文件主要起草人： 李明、薛绍鹏、郝建树 ，日期： 2022年8月1日 。

本文件主要审核人： 刘朝生 ，日期： 2022年8月15日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022年8月31日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

机关后勤服务标准化管理办法

1. 范围

本文件规定了机关后勤服务标准化工作的基本原则、主要任务、机构与人员、信息管理、标准体系构建、标准制（修）订、标准实施与监督检查、评价及改进的要求。

本文件适用于机关后勤服务部门标准化工作。

1. 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：标准的结构与编写

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

1. 术语和定义

GB/T 20000.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

标准化

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。

1. 标准化活动确立的条款，可形成标准化文件，包括标准和其他标准化文件。
2. 标准化的主要效益在于为了产品、过程或服务的预期目的改进它们的适用性，促进贸易、交流以及技术合作。

[来源：GB/T 20000.1—2014，3.1]

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。

1. 标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础。
2. 规定的程序指制定标准的机构颁布的标准制定程序。
3. 诸如国际标准、区域标准、国家标准等，由于它们可以公开获得以及必要时通过修正或修订保持与最新技术水平同步，因此它们被视为构成了公认的技术规则。其他层次上通过的标准，诸如专业协（学）会标准、企业标准等，在地域上可影响几个国家。

[来源：GB/T 20000.1—2014，5.3]

机关后勤服务标准化

为了在机关后勤服务工作范围内获得最佳秩序，促进机关后勤服务质量和效益，对现实问题或潜在问题确立共同的和重复使用的条款，以及编制、发布和应用规则、过程、特性和指南等类型文件的活动。

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。

标准化对象

需要标准化的主题。

1. 本部分使用的“产品、过程或服务”这一表述，旨在从广义上囊括标准化对象，宜等同地理解为包括诸如材料、元件、设备、系统、接口、协议、程序、功能、方法或活动。
2. 标准化可以限定在任何对象的特定方面，例如，可对鞋子的尺码和耐用性分别标准化。

[GB/T 20000.1—2014,定义3.2]

组织内部标准

由具体组织按照规定的程序经协商一致编制并批准，为组织的业务活动或结果提供共同使用和重复使用的规则、过程、特性和指南，供组织内部共同使用和重复使用的标准化文件。

1. 基本原则
   1. 依法依规、科学严谨

应结合机关事务实际，完整、准确地贯彻国家有关法律、法规和方针政策，充分体现科学严谨的原则。

* 1. 总体规划、有效实施

制定标准化总体规划，贯彻机关事务管理、服务和保障的各个方面，全面协调地开展工作。

* 1. 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，注重可操作和实用性，满足机关事务的现实需求。

* 1. 广泛参与、持续完善

围绕提高服务满意度，坚持全员参与，广泛征求意见，吸纳公众参与监督，持续改进和完善标准化工作。

1. 主要任务

贯彻执行国家和地方有关标准化法律、法规和方针政策。

制定机关事务标准化工作规划、年度计划。

建立并完善机关事务标准体系。

有效运行机关事务标准体系。

对机关事务管理标准体系进行监督评价并持续改进。

制定和实施机关事务标准。

开展标准化和标准的宣贯与培训，提升员工标准化意识和服务能力。

1. 机构与人员
   1. 机构

机关后勤服务中心内部设立标准化管理机构，下设专职标准化工作部门。

标准化领导机构负责人应在机关后勤服务中心领导班子成员中任命。

标准化管理机构的职责至少应包括：

1. 贯彻实施标准化法律法规、方针政策、强制性标准中与本机构相关的要求；
2. 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；
3. 组织制定机关事务标准化管理的有关制度；
4. 组织构建机关事务标准体系，编制机关事务标准体系表；
5. 组织机关事务标准的制（修）订；
6. 组织标准化知识培训与标准宣贯；
7. 组织有关标准实施和机关事务标准体系运行；
8. 组织机关事务标准化审查；
9. 组织机关事务标准化工作监督检查评价；
10. 建立各类标准及其他标准化文件档案；
11. 跟踪、搜集、整理标准化信息，并及时提供给使用者；
12. 参加外部标准化活动。
    1. 部门及下属单位

机关后勤服务中心各部门及下属单位可设立标准化专（兼）职人员，具体人数可根据部门及下属单位的规模、需求等实际情况确定。

机关事务机构各部门及下属单位标准化工作职责至少包括：

1. 组织实施标准化管理部门下达的标准化工作任务；
2. 对机关事务管理、服务、保障过程中的新要求、新方法提出标准化需求；
3. 按要求做好标准实施的原始记录并汇总、归档；
4. 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；
5. 按标准对员工进行考核，提出奖惩建议。
   1. 人员

机关事务标准化工作人员的能力，至少应具备：

1. 熟悉并执行标准化法律法规、方针政策；
2. 掌握与业务工作相关的管理、服务及保障状况，具有一定的实践经验；
3. 具备相应的标准化知识与所从事工作的专业技能；
4. 具有相应的语言、文字、口头表达等能力；
5. 具有一定的组织协调能力。
6. 标准体系
   1. 通用要求

标准体系构建宜参照GB/T 13016、GB/T 13917和GB/T 24421 等国家标准的规定。

标准体系内的标准应符合国家有关法律法规要求。

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。

结合机关后勤服务工作的需要，制定内部标准，不断完善标准体系。

标准体系可结合机关后勤服务工作实际情况进行删减和扩充。

标准体系内的标准应符合国家对标准的分类和编写要求。

* 1. 构建原则

根据对相关方的需求和期望、标准化现状的分析，结合对生产、服务、经营、管理目标以及技术和市场发展趋势，确定标准化对象，设计标准体系结构，建立健全以自主开发标准为主体的企业标准体系。

标准体系主题突出，目标明确，结构合理，层次清晰。标准体系内的标准应相互协调。

标准体系构建应考虑单位实际业务系统，并吸纳和提供其他管理体系所需的标准化文件，且与之相互协调、完整配套。

* 1. 标准体系表

构建标准体系包括编制标准体系表，企业标准体系表能反映体系结构、 相互关系以及标准明细等信息，其内容包括：

1. 标准体系结构图；
2. 标准明细表；
3. 标准统计表；
4. 标准体系编制说明。

标准明细表给出的信息能满足企业对标准的管理和运用需要，并便于检索和分析，其至少包括标准的基本信息、关联信息和使用信息等。标准明细表宜给出标准编号、标准名称、责任部门等内容。

* 1. 标准体系运行
     1. 运行原则

体系运行前应得到发布，运行应满足以下原则：

1. 整体性，体系应整体运行，体系内各项标准均应得到实施；
2. 持续性，体系应持续运行，体系内各项标准均应长期得到实施；
3. 有效性，体系应有效运行，体系内各项标准均应切实有效。
   * 1. 运行程序

运行计划。应制定标准体系运行计划，其内容应包括实施标准的方式、内容、步骤、负责人员、应达到的要求等。

前期准备。体系运行的准备工作包括但不限于：

1. 明确相应的管理机构，负责体系运行的组织协调；
2. 向有关人员宣传及培训、讲解标准体系的结构和要求、体系内标准相互关系；
3. 进行技术准备，必要时进行技术攻关或技术改造；
4. 进行物资准备，为实施标准提供必要的资源。
   * 1. 运行

标准化管理机构应根据业务实际情况提供相应的人力、物力、财力以保障标准体系的实施，实现标准体系的持续、有效运行。

纳入标准体系的所有标准均应得到实施，必要时还应形成实施的计划和记录。

各部门与标准化管理机构保持联络，确保在标准体系运行和标准实施过程中遇到的问题得到及时沟通和解决。

标准化管理机构应持续跟踪和评估标准体系运行与实际工作状况的一致性，必要时进行调整和完善， 以保证体系运行有效。

* 1. 标准体系评价与改进

应按GB/T 24421.4的要求对标准体系进行评价与改进。

1. 标准的制（修）订
   1. 标准范围

机关事务标准包括国家标准、行业标准、地方标准、组织内部标准等，没有专门的机关事务行业标准，但具体机关事务业务工作需要采用有关行业标准。

强制性国家标准，以及法律、法规和政策文件要求执行的标准，经评审纳入标准体系。国家标准、行业标准、地方标准和团体标准中的推荐标准，经评审决定采用的，纳入标准体系。

没有相应或适用的国家标准、行业标准、地方标准时制定组织内部标准。

* 1. 制（修）订程序
     1. 一般程序

标准制（修）订程序一般分为预研、立项、起草、征求意见、审查、批准、发布、修订、废止九个阶段。企业应至少完成起草、征求意见、审查、批准四个阶段。

* + 1. 标准立项

根据标准化管理的需要，标准起草部门负责向标准化领导小组提出标准制定和修订立项申请报告。

立项申请报告应明确拟制定标准的必要性、名称、主要内容、项目负责人、计划完成时间、标准编制所需调研、试验及费用等项目。

标准制定和修订计划经标准化领导小组审查同意后，由标准化办负责组织实施。

* + 1. 组织标准起草

标准起草部门在组织实施标准制定和修订计划时，应挑选具有标准编写能力并经标准化专业培训的专业人员，组成标准起草小组，负责标准的起草工作。

标准起草小组在研究起草标准前，应识别公司的各项管理和服务过程，并明确服务对象的需求。

开展广泛的调查研究，掌握标准化对象的国内外以及单位的现状和发展方向、有关的最新科技成果资料、工作中积累的技术数据和统计资料、以及相关的国际标准、国外先进标准、国家技术法规、国内相关标准等资料。

在对搜集的资料进行整理、分析、选优的基础上，依据国家标准化法和相关法律法规，由标准起草小组起草标准（草案）和编制说明，必要时对草案进行必要的试验验证。

起草的标准（草案），应与标准体系和体系内相关标准相协调。

7.2.3.6 起草的标准格式、内容、规格应遵守公司的相关规定。

* + 1. 讨论和征求意见

标准起草小组利用多种方式与执行、关联部门探讨标准内容，整合相关意见和建议，在标准（草案）的基础上形成标准（征求意见稿）。

将标准（征求意见稿）连同编制说明发至标准执行部门、监督部门和服务对象等相关方，征求意见，对返回意见进行汇总、分析和研究。

重点关注服务对象意见的收集。

根据收集的意见和建议对标准（征求意见稿）进行修改，形成标准（送审稿）。

* + 1. 标准的审查

标准审查宜采用会审方式进行。

送交审核时，应提交标准（送审稿）、标准编制说明（包括对不同意见的处理情况等）、必要的验证报告等材料。

标准（送审稿）由标准化办组织相关专业人员进行审查。

审查的重点包括：

1. 与有关法律法规、方针政策要求是否保持一致；
2. 是否符合实际工作需求，达到预期的目标和要求；
3. 是否与标准体系内的其他标准相协调；
4. 标准的内容是否合理、完整，标准涉及的各方是否协调一致；
5. 标准的编写格式是否规范。

审查结果应形成纪要，作出结论。

审查通过的标准整理形成标准（报批稿）；未通过的标准可经过修改后重新审查。

* + 1. 批准和发布

标准（报批稿）报送批准时，应提交标准（报批稿）、标准编制说明、审核和审查意见、以及需要的其他文件、资料等。

标准由中心业务的分管领导批准，由标准化管理机构负责编号、发布和实施。

标准实行统一编号。标准编号应按《企业标准体系表》编制说明的规定进行。

* + 1. 标准的修订和废止

当标准与单位实际管理模式存在不适宜的方面时，应对标准进行修订/废止。

使用的国家标准、行业标准、地方标准进行了修订时，应对标准进行评审，将标准与中与修订后的法规和标准规定不一致的内容进行修订，确保标准的适宜性。

当发现在用标准存在不和适宜的内容时，执行部门、起草部门可以向标准化管理机构提出修订申请/废止。修订/废止申请报告见附录B。

* 1. 标准编写

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：

1. 政策、经济、社会、环境、顾客需求、国际标准、国外先进标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准等外部信息；
2. 生产、经营、管理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信息。

可采用以下途径进行标准编写：

1. 自主研制组织内部标准；
2. 对国家标准、行业标准、地方标准、团体标准或国际标准直接采用；
3. 对国家政策文件、外部标准进行选择、补充和转化；
4. 依据国际标准按GB/T 20000.2的规定进行转化。

制定服务标准时应充分考虑利益相关方需求和期望，以及市场和新技术发展趋势。

服务标准内容的编写应体现功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性、文明性等特征要求，至少包括服务流程、服务提供、服务质量与控制及验证等内容。具体可参照GB/T 24421.3的规定编写。

1. 标准的实施与检查
   1. 实施要求

标准一经批准发布，应在公司范围内严格实施。标准化办负责组织各部门做好标准实施的各项准备工作，指导标准的贯彻实施。

在实施标准前，标准化办应制定实施标准的计划，明确标准实施的方式、内容、步骤、负责人员、起止时间、应达到的要求等。

标准化办负责对标准的实施情况进行技术指导和监督管理，对违反标准的行为进行纠正和处理。

确保实施标准的相关部门和人员得到相应标准文本。

确保对实施标准的相关部门和人员，进行必要的标准化与专业技能培训。

可将标准规定的要求转化为流程图、作业卡以及以信息技术为支撑的人机交互系统等可视化形 式，提高实施效率和效果。

对标准中有关特定（如质量、安全、环保等）要求，应落实到关键点并有相应措施予以保障。

按标准要求记录和保存实施证据，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/卡按标准要求进行设计，能反映记录时间、内容和记录人等相关信息。

* 1. 监督检查

应建立标准实施的监督检查机制，在主管领导的带领下，由标准化管理机构组织协调相关部门，负责对本部门标准实施情况进行监督检查，对违反标准的行为进行纠正和处理。

监督检查内容至少包括：

1. 实施标准的资源与满足标准实施要求的符合情况；
2. 关键点各项控制措施的完备情况；
3. 员工对标准的掌握程度；
4. 岗位人员作业过程与标准的符合情况；
5. 作业活动产生的结果与标准的符合情况。

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，也可与其他管理体 系的内、外部审核相结合。

各类检查宜在计划中予以确定。

监督检查可成立专门的组织，也可由标准化工作机构根据计划安排组织实施。

监督检查可采用现场查看与问询、对记录的数据进行核实与分析、运用技术或其他方法进行验 证等手段。

监督检查结果应形成记录或文件，作为考核、改进的依据并进行处置。处置方式为：

1. 标准内容不符合实际需要时及时修订/废止标准；
2. 标准内容符合要求但相关部门执行不力时，需采取措施加强标准的执行力。
3. 评价与改进
   1. 评价
      1. 自我评价

标准化管理机构不定期组织对标准化管理体系建设和管理情况进行内部审核，对标准化工作的适用性、有效性和效果等进行系统评估，分析存在的问题，提出对标准的修订计划和加强管理的改进措施。

标准化管理机构定期组织对各部门标准化管理工作进行综合考评。综合考评按照单位综合考评标准的规定进行。

* + 1. 第二方评价

通过顾客（用户）现场评价、网络测评、电话回访等多种形式，开展对服务质量、服务方式和业务绩效的评价，确认标准实施效果达到的程度。

* + 1. 第三方评价

评价工作一般由委托的专业评价机构组织进行，对单位的标准化工作开展第三方测评。

* 1. 持续改进

各部门根据标准化领导小组的考评意见，对存在的问题进行整改，不断完善公司标准化管理体系。

各部门在实施标准过程中如发现需要修订的内容，应按照管理渠道，上报和提请标准化领导小组对该标准进行修订。

标准实行动态复审制度，复审周期一般不超过三年。复审结果按下列情况分别处理：

1. 标准内容不做修改，仍能适应当前需要，符合当前科学技术水平的，给予确认。确认的标准，不改变标准的顺序号和年号，只在标准的封面上标明“××××年确认”字样；
2. 为完善和充实标准内容，需要对标准条文、图表作修改、补充的，以及标准的主要规定需要较大改动才能符合科学技术水平，适应当前管理需要的，需要对标准进行修订，修订后的标准不改变顺序号，只改变年代号；
3. 标准内容已不适应当前的需要，或为新的标准所代替的标准应及时予以废止。

当有新的国家标准、行业标准和地方标准发布实施，应及时对相关标准进行复审，确定其是否继续有效、修订或废止。

1. 参与标准化活动
   1. 参与国家标准、行业标准、地方标准制定

通过参与国家标准、行业标准、地方标准的制（修）订，可获得更多的外部信息，并可将组织的工作经验转化为上级标准，增强单位影响力

关注相关国家标准、行业标准、地方标准现行情况及制（修）订信息，根据自身情况， 评估参与制（修）订的可能性和对组织发展的推进作用，确定参与程度和方式。参与程度和方式一般有主持制（修）订和参与制（修）订。

主持国家标准、行业标准、地方标准制（修）订工作包括提出标准提案和组织标准编写、征求意见、审查等工作。

参与国家标准、行业标准、地方标准制（修）订工作可包括提供本企业标准作参考、编写标准部分内容、提出标准修改建议、验证标准内容、参加标准审查等工作。

* 1. 参与标准化试点示范

企业通过参与标准化试点示范，可不断增强全体员工的标准化理念，促进标准实施与持续改进，提高产品质量、服务质量和管理水平，提升企业知名度和竞争力。

关注各级政府部门、行业组织开展标准化试点示范项目情况。

分析标准化试点示范项目的目的、任务及达到的预期效果，评估标准化试点示范项目对企业品牌建设、管理水平提升的作用性和企业开展的适应度。根据分析和评估结果自愿申报。

标准化试点示范项目 申请获批准后主要开展以下工作：

1. 建立标准化试点示范项目创建机构，确定组织、明确职责；
2. 制定实施计划、方案，明确目标、进度、措施等内容；
3. 收集、制定相关标准，构建标准体系，组织实施标准，并按进度推进标准化试点示范项目的其他工作；
4. 根据实施进度，进行项目中期评估，及时改进存在的问题；
5. 在项目期限到达前，按照项目要求进行自我评价，形成自我评价报告并将其纳人确认申请资料，申请确认验收。
6. 标准化信息管理

应及时收集、更新相关省内外标准化信息，进行分析加工，并结合机关事务管理、服务、保障的需求转化为标准，更新机关事务标准体系。标准化信息至少包括：

1. 国家和地方有关机关事务法律、法规、规章、规范性文件和政策；
2. 国家和地方有关标准化法律、法规、规章、规范性文件和政策；
3. 与机关事务服务、保障、管理等方面有关的现行有效的标准文本；
4. 与机关事务有关的标准化刊物、专著、论坛等；
5. 其他标准化信息资料。

宜建立标准化信息管理系统或与其他信息化管理系统融合，对标准体系构建、标准制（修） 订、标准实施与检查、评价与改进等活动信息进行专项管理。

及时收集、更新相关的国内外标准化信息，进行分析、加工，并结合服务、保障、管理的需求转化为标准，更新标准体系。

建立标准化信息反馈机制，及时搜集、整理、评审、处置有关标准体系和标准实施过程中的各种标准化信息。

定期对标准化文件进行整理、清理，确保有效适用。标准化文件至少包括：

1. 单位的业务和标准化的方针、目标；
2. 业标准体系表及其所包含的标准；
3. 标准实施及监督检查形成的文件及记录信息；
4. 标准化工作评价与改进形成的文件及记录信息；
5. 其他标准化活动形成的文件及记录信息。

采取有效措施开展数据和信息安全管理。