



云南省机关事务管理局

Yunnan Provincial Government Offices Administration

管理 保障 服务

云南省机关事务管理标准化建设 后勤服务标准化培训

云南省机关事务管理局政策法规处

云南云天咨询有限公司

2019年1月

分 享 主 题

1

云南省机关事务标准化是什么？

- T1 • 标准化相关概念
- T2 • 实施标准化的意义及目的
- T3 • 云南省机关事务标准化基础体系组成

2

云南省机关事务标准化怎么实施？

- 各个标准文件的介绍

3

标准化法宣贯视频

- 宣贯视频



T1

标准化相关概念

01

标准化定义

（概念定义取自GB/T20000.1《标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语》）

标准化

为了在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动，包括编制、发布和实施标准的活动。



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。



标准体系

一组具有内在联系的标准。体系多种多样。







T1

标准化相关概念

03

标准文件形式





T1

标准化相关概念

04

标准制定主要程序

立项

- 标准批准机构
- 指定标准需求的过程



编辑和征求意见

- 文本完善履行程序
- 技术委员会或特别工作组
- 利益相关方认同的过程



- 工作组
- 技术规则公认的过程



起草



批准发布

- 标准发布机构认可的过程



T1

标准化相关概念

05

标准实施主要步骤



宣传贯彻阶段

实施推广阶段

评价评估阶段

监督检查阶段

修订完善阶段



T2 实施标准化的重要性

01 党中央国务院高度重视



习近平总书记 多次对标准化工作作出重要指示

强调“谁制定标准，谁就拥有话语权；谁掌握标准，谁就占据制高点”。

T2

实施标准化的重要性

01

党中央国务院高度重视



李克强总理多次主持召开国务院常务会议研究部署标准化工作

要求把标准化放在更突出的位置来抓，以标准的全面提升推动产业升级，形成新的竞争优势

促进经济保持中高速增长、迈向中高端水平。



党中央国务院对标准化工作提出的最新要求

王勇国务院委员担任国家标准化部际协调会议召集人，组织召开了3次会议，协调推进标准化工作

提出要扎实推进标准化改革各项重点工作，更好发挥标准化对经济社会发展的基础性战略性引领性作用；强调加快整合精简强制性标准、着力优化完善推荐性标准、积极培育壮大团体标准、进一步放开搞活企业标准、加大对地方标准化改革创新支持力度等重点工作任务。

国家机关事务管理局 国家标准化管理委员会文件

国管办〔2018〕6号

关于加快推进机关事务标准化工作的通知

文件精神及要求

要求各地机关事务管理局加快推进标准化建设工作，要求建立健全工作机制、扎实推进分项标准制修订、抓好标准实施、监督和评估工作、强化组织实施。

国家机关事务管理局办公室文件

国管办发〔2018〕6号

关于印发《机关事务标准化发展规划 (2018-2020年)》的通知

文件精神及要求

要求完善机关事务标准体系，提升机关事务标准化水平，推动机关事务工作高质量发展，提出了总体要求和重点任务

T2 实施标准化的重要性

03 标准化在机关事务中的作用

机关事务工作是党和政府工作的重要方面，是政府治理中的重要一环，规范发展、优质高效、保障可靠等离不开标准化的引领和支撑，将标准化的思维和理念引入机关事务中，有着非常重要的意义和必要性。



1

标准化是实现机关事务法治化的重要抓手

2

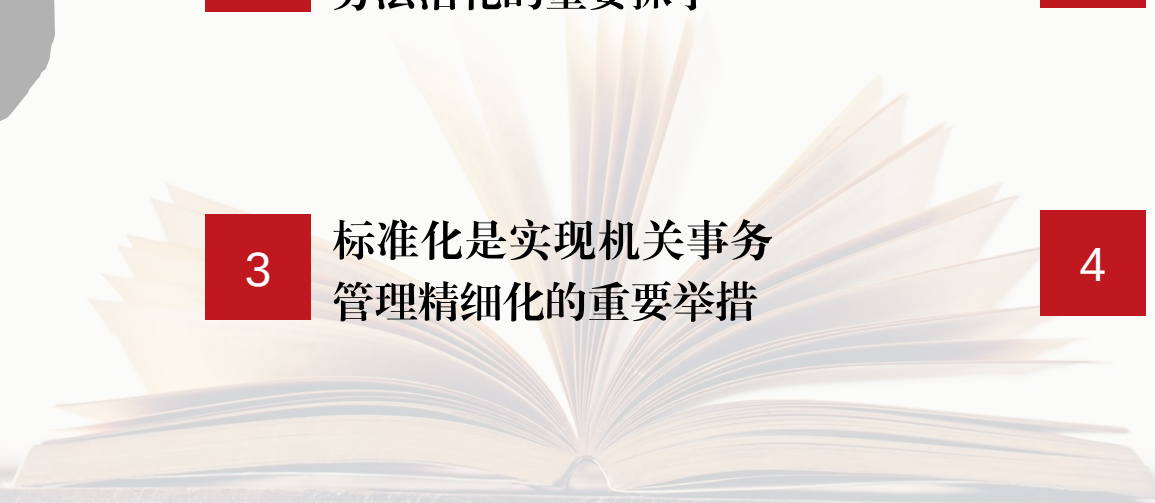
标准化是实现机关事务现代化的必然选择

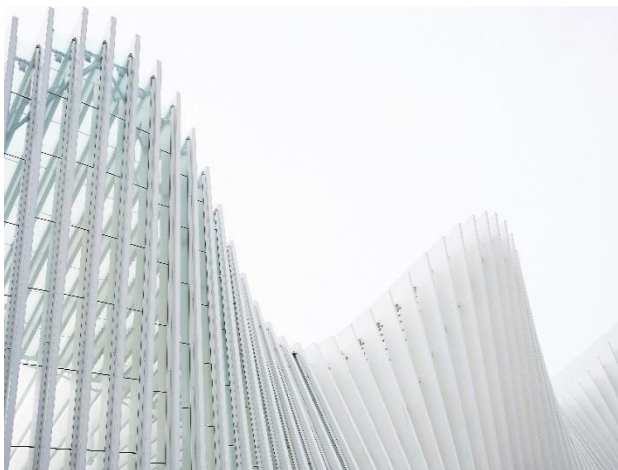
3

标准化是实现机关事务管理精细化的重要举措

4

标准化是机关事务工作助力提高政府效能的根本保证





适宜的工作方案

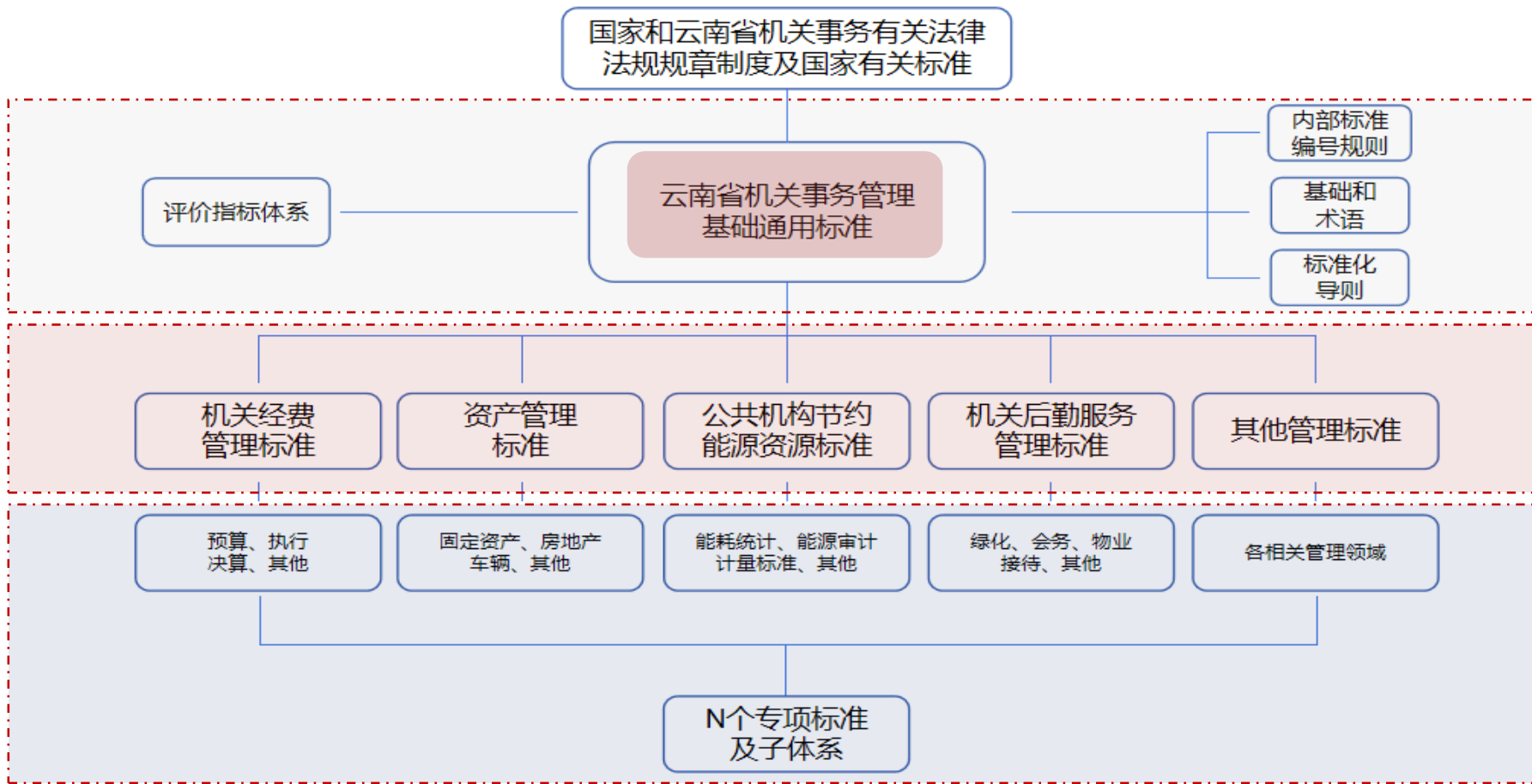
依据《标准化法》、《标准化法实施条例》；国管局下发的相关政策文件，在云南省机关事务管理局的指导下，按照标准化工作的程序，结合实际情况和特点，特别是后勤社会化改革和改革之后职能和工作范围，协助制定出《云南省机关事务管理局标准化建设实施方案（2018-2020年）》（云管发〔2018〕62号）

具体的建设目标

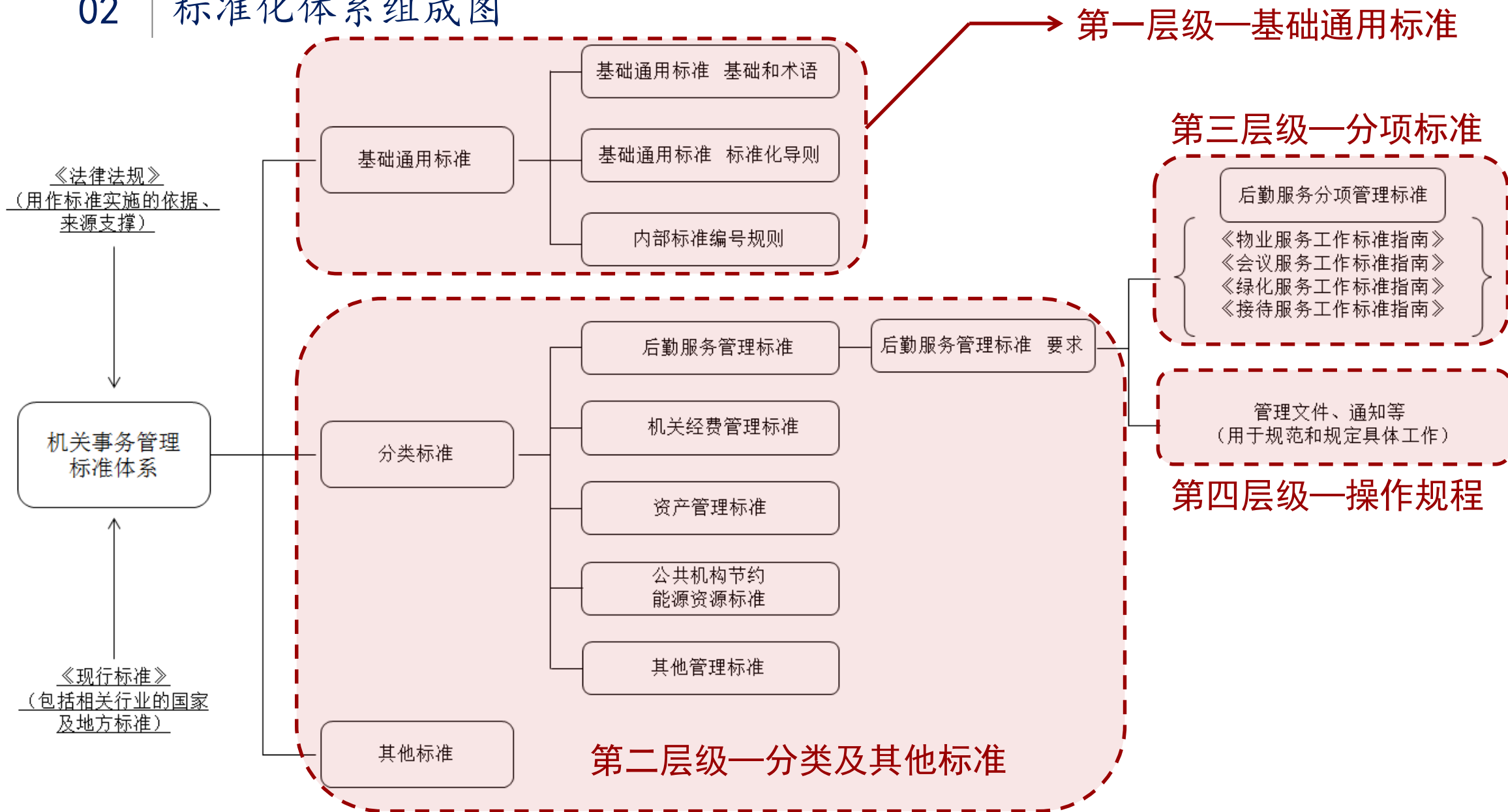
实现“机关事务治理法治化、服务规范化、保障标准化、管理精细化、机构职能化、手段信息化、评价绩效化水平全面提升”。2018年至2020年，要加强机关事务标准化研究，大力实施标准化建设，从管理制度、工作流程、工作目标、考核评价等方面对机关事务管理工作予以全面规范，基本形成具有云南特色的“标准化+机关事务”工作模式，初步构建起“职能建设有标可循、管理效能有标可量、服务保障有标可依”的机关事务工作标准体系。

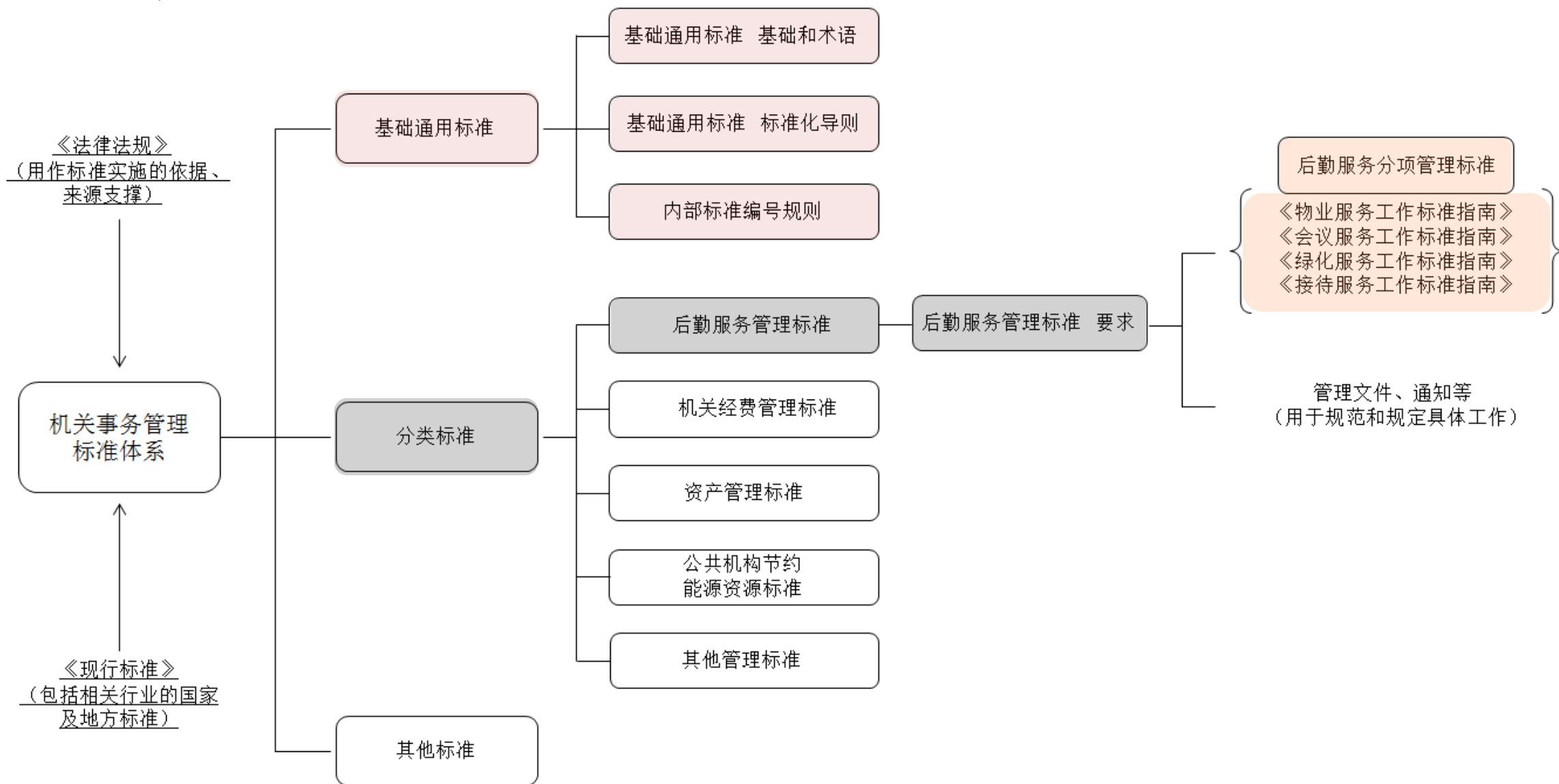


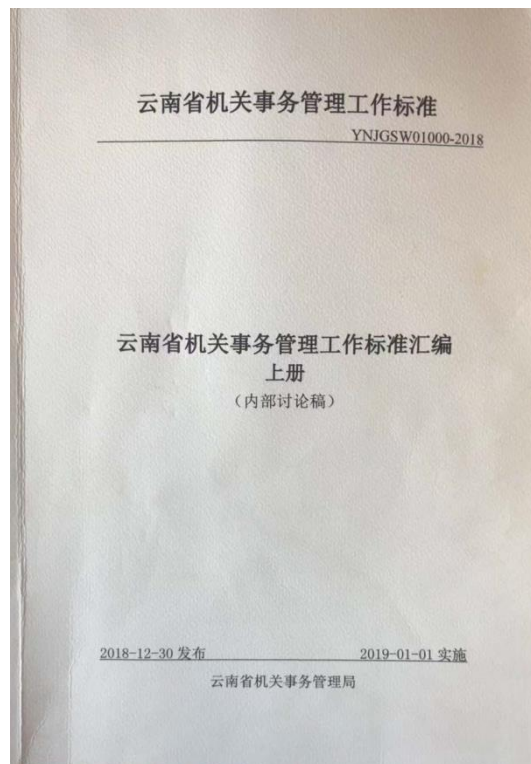
①
+
⑤
+
N



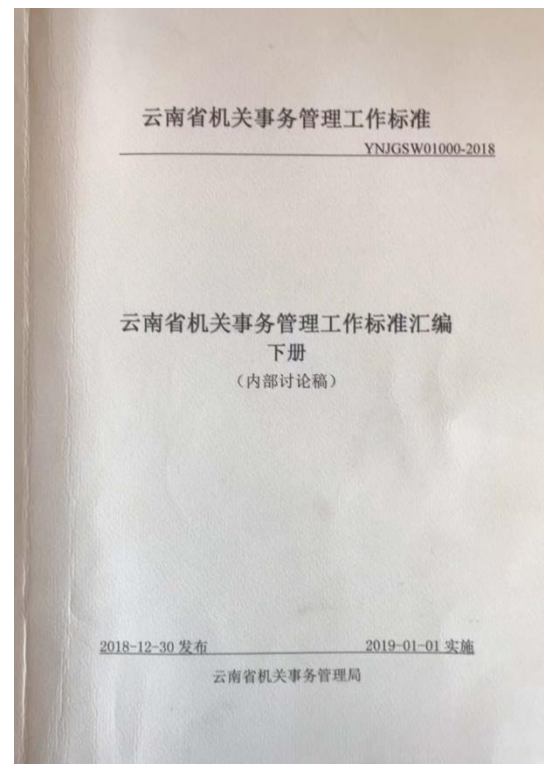
云南省机关事务管理工作标准体系总体框架图





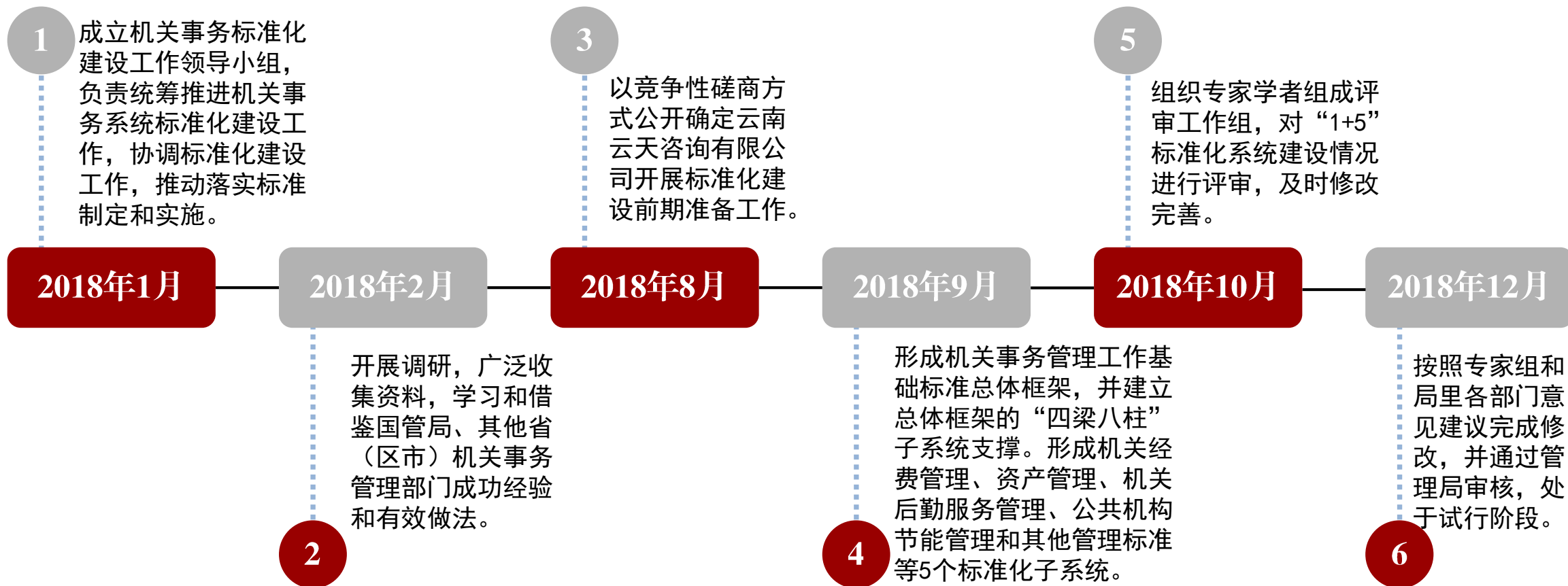


《基础通用标准》



《后勤服务管理标准》

已开展的标准化建设工作阶段共完成8个标准文件，其中基础通用标准3个（第一层级），后勤服务板块标准5个（第二层级分类标准1个，第三层级分项标准4个），分两册标准汇编



分 享 主 题

1

云南省机关事务标准化是什么？

- T1 • 标准化相关概念
- T2 • 实施标准化的意义及目的
- T3 • 云南省机关事务标准化基础体系组成

2

云南省机关事务标准化怎么实施？

- 各个标准文件的介绍

3

标准化法宣贯视频

- 宣贯视频

标准化成果文件内容形式





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

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。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 标准定义

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。



T1

《内部标准编号规则》

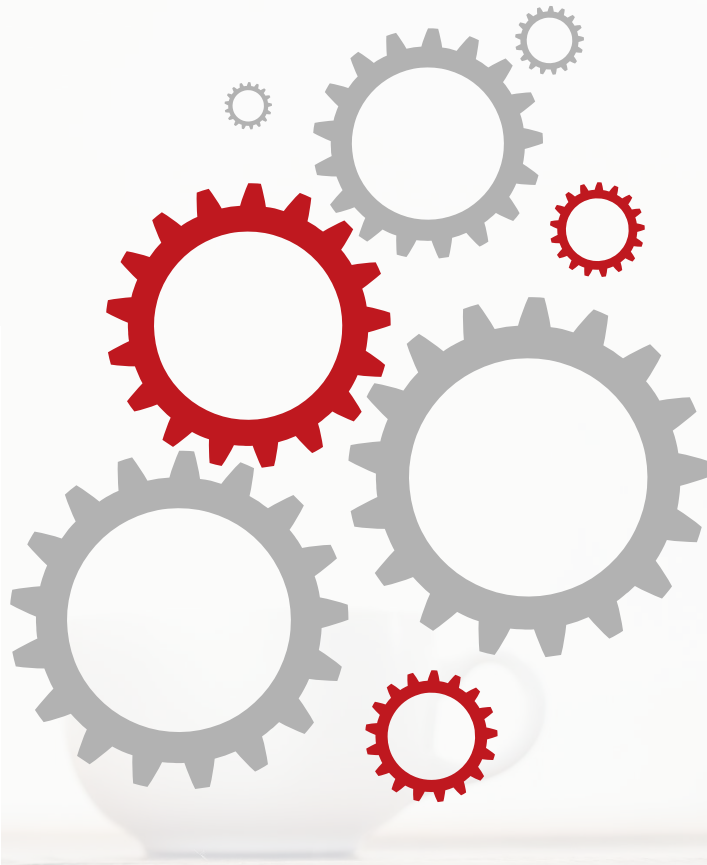
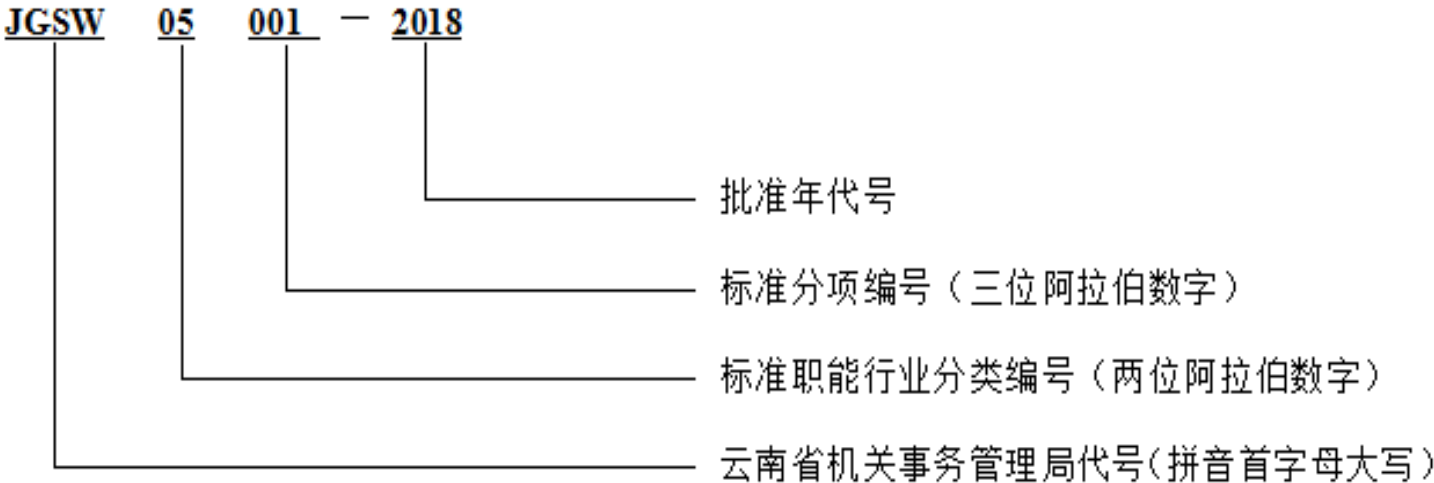
02

编号及表达形式

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





5 标准的编号

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	2019	JGSW01004—2019
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。

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：



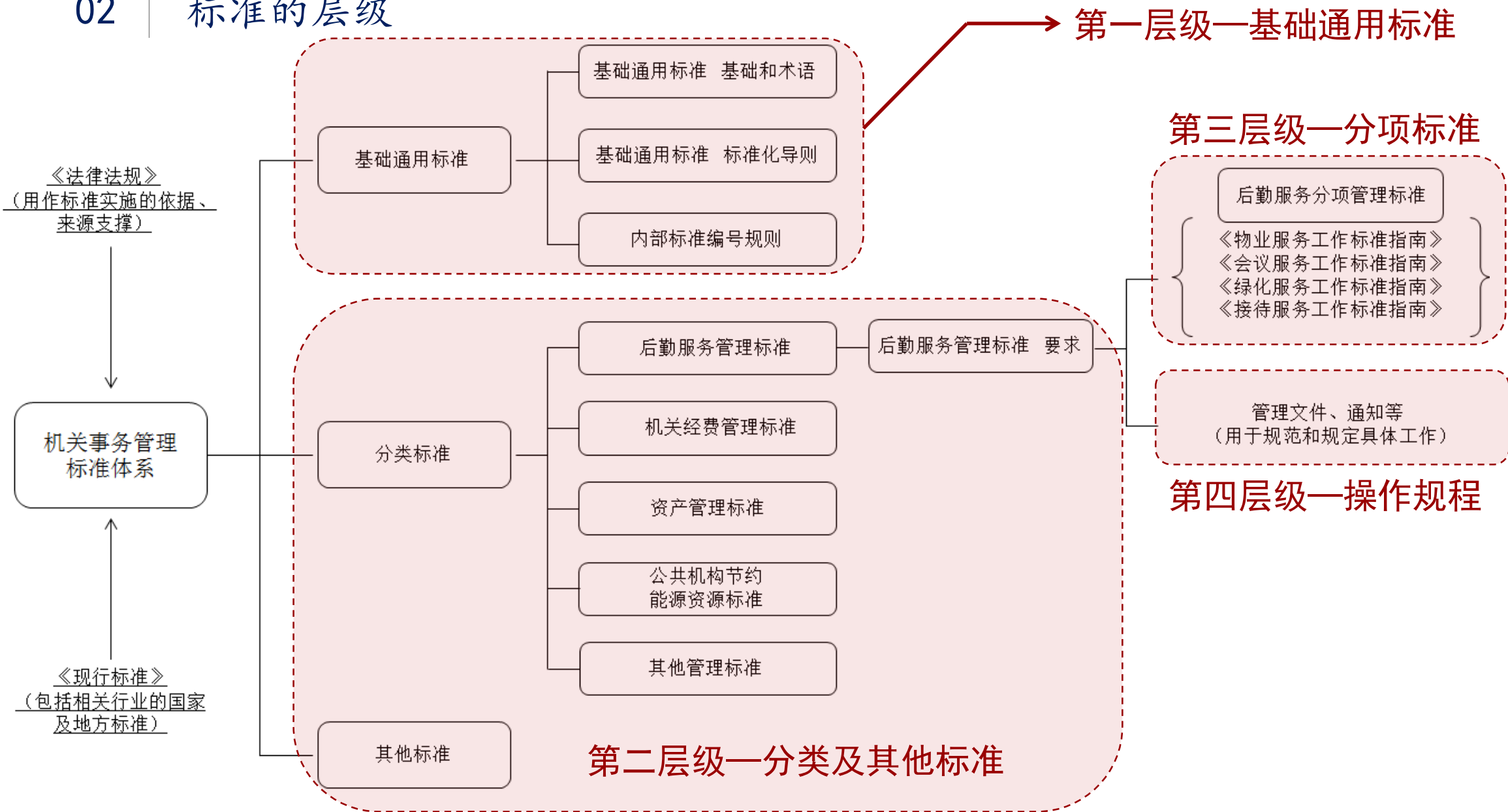
a) 云南省机关事务管理实施过程，包括如管理标准、服务标准、通用工作标准及考核标准等；



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。



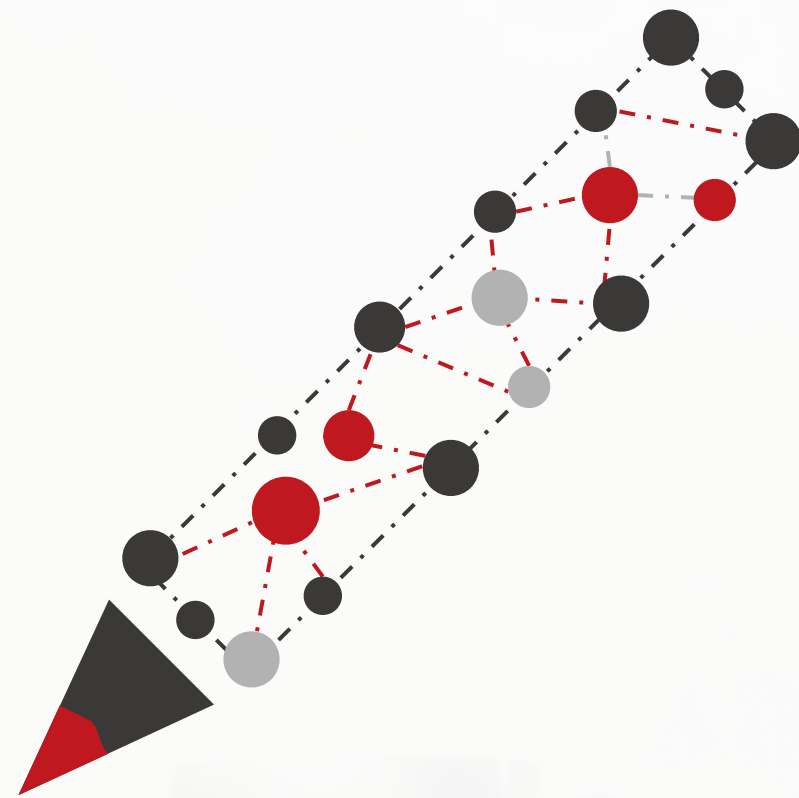


3 实施要求：

云南省机关事务的标准在实施过程中应符合现行法律法规和国家政策文件，同时要与标准体系下的分层、分类和分项标准规定配合实施，还需要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、过程标准和合同协议要求中。

4 工作方针、目标及工作原则

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。





T2

《基础和术语》

05

工作方针、目标及工作原则

4 工作方针、目标及工作原则



领导作用
全员参与



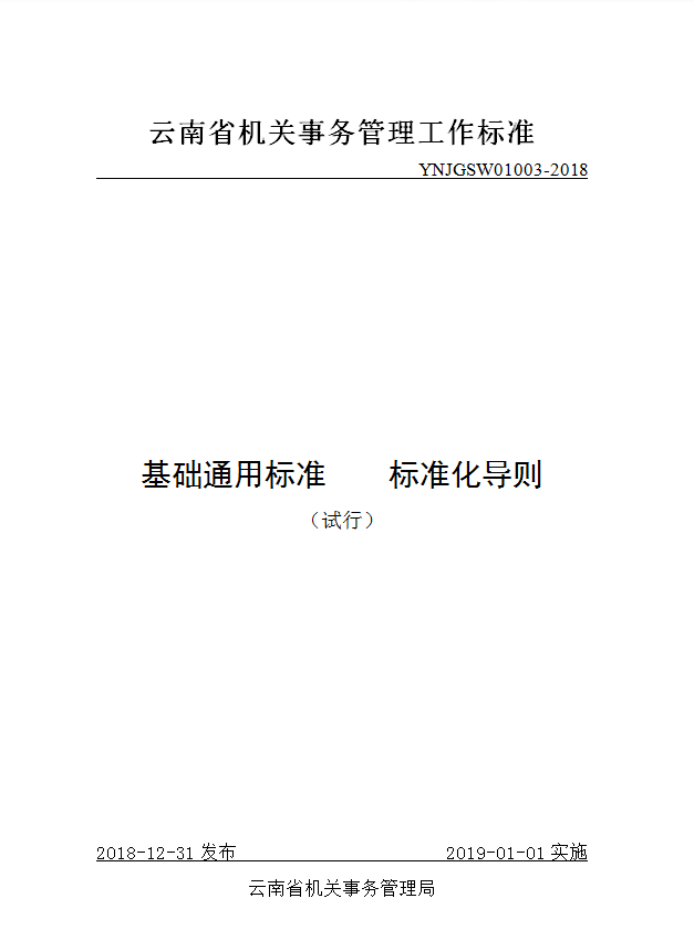
过程控制
目标导向



流程规范
层级清晰



绩效评价
持续改进



《标准化导则》共包含十个章节，主要是对管理工作的描述、工作方针、管理目标、工作程序、基本要求的界定。

- | | |
|-----------|--------|
| 1 范围 | 6 策划 |
| 2 规范性引用文件 | 7 支持 |
| 3 术语和定义 | 8 运行 |
| 4 组织环境 | 9 绩效评价 |
| 5 领导作用 | 10 改进 |



01

总则

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。



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。

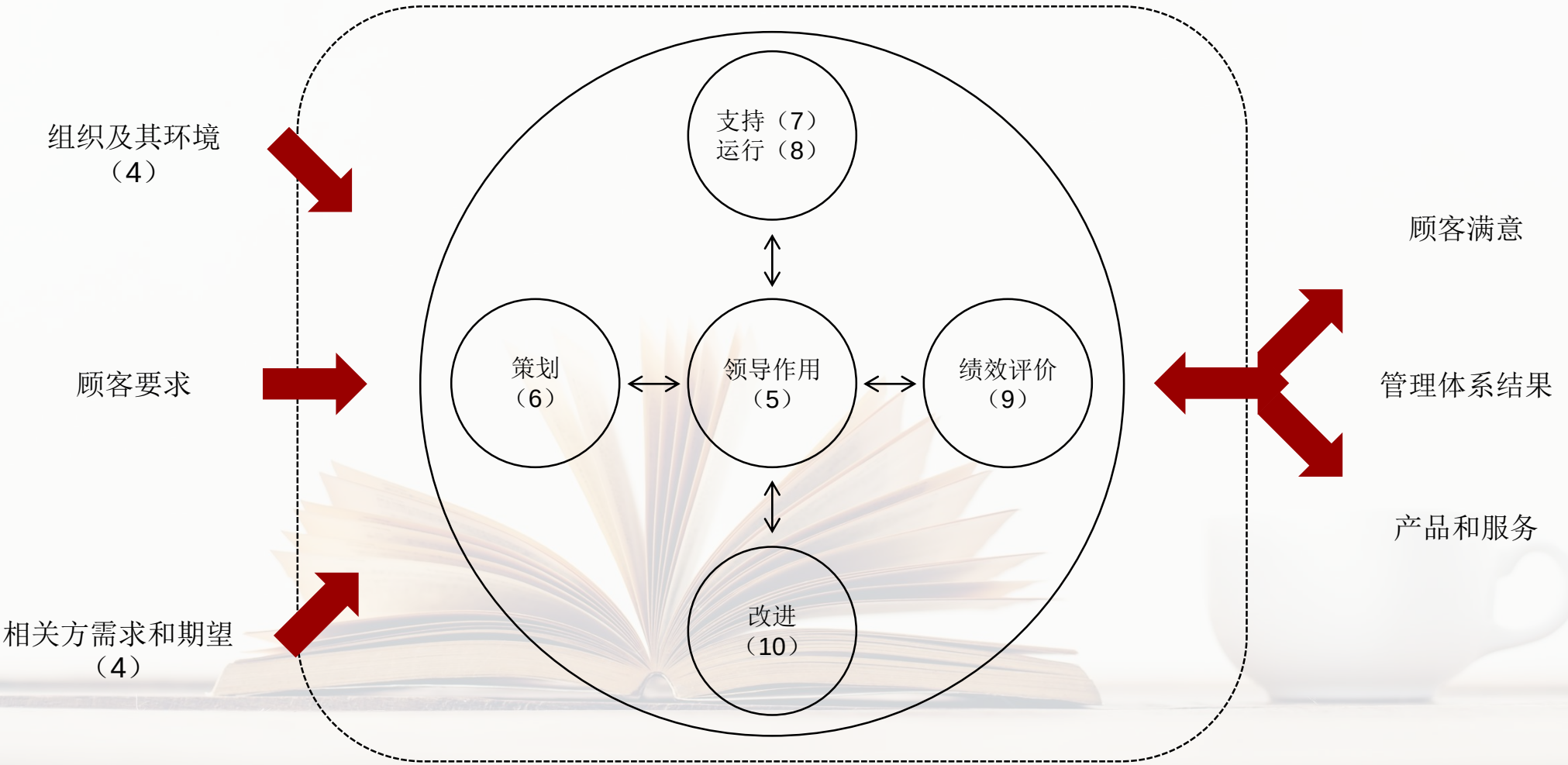
保障为先原则：保障工作作为机关事务管理的首要任务，因此一切工作以保障为先，确保高效完成保障工作。遇特定或紧急情况时，经授权人批准后可变更处理后，再补充完善手续。

02

管理原则



管理体系（4）





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。

内、外部环境

——外部环境：社会因素、政治因素、技术因素及法律法规因素等；
——内部环境：、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。

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

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
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

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。



5

领导作用

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

工作方针

保障公务、厉行节约、务实高效、公开透明

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



应对风险和机遇的措施

三大步骤一结果：

- （1）发现存在的风险—（2）组织评审识别风险—（3）形成风险评审结论

最终实现关注提升正面效果，创造新机会并预防或降低不良效应（预防措施）。



实现计划

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。



目标

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%。



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

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。

意识

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

能力

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。

资源

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。

沟通

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





- 运行策划和控制
- 服务的要求
- 新增服务和服务的创新
- 外部提供过程和服务控制
- 生产和服务提供
- 服务的放行
- 不合格输出的控制



T3

《标准化导则》

10

各章节简述

9

绩效评价

1

观察、测量、
分析和评价

2

内部审核
(内部检查)

3

管理评审
(年终考评)

10

改进

确定改进机会、不合格采取的措施、不合格原因分析三方面做了说明，对于改进方法，痕迹管理、和结果导向判定是否持续改进做了要求。

为了便于后期服务的管理，所以编制了一个后期服务的要求的分类标准，在基础通用标准和四个职能板块之间增设了一个抓手。

后勤服务要求和标准化导则的结构基本一致，对于能引用标准化导则的则引用，对于后勤服务中有特别要求的以后勤服务为准。

在后续的实施过程中，会针对后勤服务板块内的内容进行调整，可能调整更多是针对后勤服务要求。

所以在此，后勤服务管理要求这个标准我们就不作详细介绍。





目录	
1 总则.....	1
1.1 目的.....	1
1.2 范围.....	1
1.3 内容.....	1
1.4 其他.....	1
2 运行.....	1
2.1 运行体系.....	1
2.2 运行指导.....	1
2.3 使用说明.....	2
3 公务接待管理.....	2
3.1 基本要求.....	2
3.2 管理规定.....	3
3.3 其他规定.....	4
4 检查评定.....	5
4.1 基础依据.....	5
4.2 公务接待前期检查.....	5
4.3 公务接待期间检查.....	5
4.4 公务接待后期总结.....	5
5 绩效评价.....	6
6 持续改进.....	6
(规范性附录)	7
(资料性附录)	8



目录

1 总则.....	1
1.1 目的.....	1
1.2 范围.....	1
1.3 内容.....	1
1.4 其他.....	1
2 运行.....	1
2.1 运行体系.....	1
2.2 运行指导.....	2
2.3 使用说明.....	2
3 会议服务管理.....	2
3.1 基本要求.....	2
3.2 管理规定.....	3
3.3 内部会议管理制度.....	4
3.4 其他要求.....	6
4 检查评定.....	7
4.1 基础依据.....	7
4.2 会议前期检查.....	7
4.3 会议召开期间检查.....	7
4.4 会议后期总结.....	7
5 绩效评价.....	8
6 持续改进.....	8
（规范性附录）.....	9
（资料性附录）.....	10



目录

1 总则.....	1
1.1 目的.....	1
1.2 范围.....	1
1.3 内容.....	1
1.4 其他.....	1
2 运行.....	1
2.1 运行体系.....	1
2.2 运行指导.....	1
2.3 使用说明.....	1
3 服务项目管理.....	2
3.1 基本要求.....	2
3.2 物业服务.....	3
3.2.1 房屋维护.....	3
3.2.2 公用设施设备维护.....	4
3.2.3 保洁服务.....	6
3.2.4 安全保卫服务.....	9
3.2.5 其他服务.....	10
3.3 安全文明作业.....	10
3.4 应急预案.....	11
4 检查评定.....	11
4.1 日常检查.....	11
4.2 季度检查.....	11
4.3 不定期抽检.....	12
4.4 年终总结.....	12
5 绩效评价.....	12
6 持续改进.....	12
(规范性附录).....	13
(资料性附录).....	14



目录

1 总则	1
1.1 目的	1
1.2 范围	1
1.3 内容	1
1.4 其他	1
2 运行	1
2.1 运行体系	1
2.2 运行指导	1
2.3 使用说明	2
3 服务项目管理	2
3.1 基本要求	2
3.2 绿化服务作业	3
3.3 安全文明作业要求	4
3.4 应急预案	5
4 检查评定	5
4.1 日常检查	5
4.2 季度检查	5
4.3 不定期抽检	5
4.4 年终考评（年终总结）	6
5 绩效评价	6
6 持续改进	6
（规范性附录）	7
（资料性附录）	8



以开展公务接待服务工作为例，按照《后勤服务管理标准 公务接待工作指南》：





感谢聆听 批评指正

Thank you for listening and criticizing

