

DB53

云南省地方标准

DB53/T 1070—2021

机关文印服务规范

2021 - 12 - 10 发布

2022 - 03 - 10 实施

云南省市场监督管理局 发布

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。

DB53/T 1070《机关文印服务规范》与DB53/T 1071《机关文印服务评价规范》共同构成支撑云南省省级机关文印服务的标准体系。

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这些专利的责任。

本文件由云南省机关事务管理局提出。

本文件由云南省公共服务和社会管理标准化技术委员会（YNTC16）归口。

本文件起草单位：云南省机关事务管理局、云南省标准化研究院。

本文件主要起草人：朱荣、邱晓燕、完定国、朱湘、杨晨翊、王培涌、李建春、吴长江、李志、赵贵梅、邢潇予。

机关文印服务规范

1 范围

本文件界定了机关文印服务的相关术语和定义，规定了文印服务总体要求、机构、人员及设施设备要求，给出了机关文印服务的流程、应急及消防安全管理及服务监督、评价与改进等内容。

本文件适用于云南省省级机关文印服务，州市级、区县级机关及其他企事业单位文印服务可参照执行。

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 9704—2012 机关公文格式

GB/T 30326—2013 平装书籍要求

DB53/T 1071—2021 机关文印服务评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关文印服务 *printing service for government offices*

为机关文件资料和日常公文、材料、内部资料、证书、证件、信笺、信封等提供制作、印刷和电子传输的服务。

4 总体要求

4.1 文印服务机构应制定符合自身特点并满足委印方需求的服务质量方针和服务质量目标，并组织实施。

4.2 文印服务机构内部应设立服务质量管理部门，并对全流程的服务质量进行有效控制。

4.3 文印服务机构应遵循诚实守信的原则，遵守相关法律规定，履行合同约定的义务，不断强化服务意识，优化服务流程，提升服务质量。

4.4 文印服务机构应执行承印验证制度、承印登记制度、印刷品保管制度、印刷品交付制度、印刷活动残次品销毁制度等，建立健全以服务质量为核心的服务标准体系。服务做到及时、准确、优质、保密。

4.5 文印服务机构应坚持保障公务、厉行节约、务实高效的原则，按照合同要求，提供相应服务。

4.6 印制业务应自主独立完成，不应外包或委托第三方完成。

4.7 文印服务机构在印刷经营活动中发现违法犯罪行为，应当及时向所在地公安部门、出版行政部门报告。

4.8 文印服务机构应配备符合机关文印服务要求的工作人员。工作人员应遵守国家法律法规、相关政策，诚实守信，爱岗敬业，严守国家秘密和委印方的工作秘密。

4.9 对从事涉密印制业务的工作人员要求见《国家秘密载体印制资质管理办法》规定。

4.10 应进行委印方满意度调查考核评价文印工作。

5 机构、人员及设施设备要求

5.1 组织要求

5.1.1 文印服务机构应持有有效营业执照或事业单位法人证，且经营项目包含“机关文印”。

5.1.2 文印服务机构应取得印刷经营许可证，应符合《印刷业管理条例》的规定，且经营范围包含“出版物印刷”。

5.1.3 从事涉密印制业务的文印服务机构应取得国家级或省级保密行政管理部门颁发的国家秘密载体印制资质，且资质类别为“涉密文件资料”。

5.2 服务人员要求

5.2.1 服务态度

工作人员接待委印方应主动热情，使用文明用语，语言亲切、自然、简明、清晰，与委印方交谈时，做到文明礼貌、态度谦和、真诚友善。

5.2.2 仪容仪表

着装整洁规范、妆容、饰品佩戴适宜，仪表端庄，精神饱满，形体姿势大方得体。

5.2.3 服务技能

工作人员应具备与工作岗位要求相符或服务内容相关的业务知识和技能，并接受岗位培训，培训内容包括但不限于：

- a) 国家法律法规；
- b) 印务业务理论知识；
- c) 仪容仪表；
- d) 工作要求；
- e) 保密管理要求；
- f) 应急演练。

5.3 服务场所要求

5.3.1 文印服务场所内，应合理设置接待区、工作区、物料区、库房等区域。各区域明确标示，非相关人员不应进入。

5.3.2 服务场所内各区域应满足以下要求：

- a) 接待区应整洁、舒适，设立业务流程标识、标牌，公示咨询、投诉电话；
- b) 工作区应满足文印服务所需的温湿度、防尘、防静电等环境条件，保持清洁，无杂物；
- c) 物料区应严禁烟火，配备相应的消防装备和消防器材，并定期维护保养。在消防安全重点部位如物料区域等应设置明显防火标志；
- d) 库房应划分原材料、废料、成品等区域，做好标识，合理放置，整齐有序。纸张、油墨等易燃易爆危险物品的使用、储存、运输和销毁的消防安全管理。

- 5.3.3 文印服务场所内，应按要求安装视频监控系统，监控文印服务场所人员往来及人员工作情况。
- 5.3.4 承担涉密文印服务的机构服务场所要求见《国家秘密载体印制资质管理办法》。

5.4 设备、物料、工艺管理及要求

- 5.4.1 应根据功能区不同要求，配备满足文印服务要求的设备设施，包括但不限于：
- a) 文件柜、办公打印设备等；
 - b) 计算机及网络、数码设备、印刷设备、装订设备等，并配备安全防护装置和应急开关。
- 5.4.2 应制定设备运行、维护检查、零部件更换等操作规程。
- 5.4.3 设备应指定专人保管、专人使用和专人维护。
- 5.4.4 应经专业培训后规范操作设备，保持设备正常运行。发现故障，及时报修，禁止私自拆卸。
- 5.4.5 应在指定地点放置相关设备，不得擅自移动。
- 5.4.6 印刷物料、工艺、流程等应符合国家绿色印刷的有关规定。
- 5.4.7 宜配置智能化的印刷设备，并能进行联机操作。
- 5.4.8 承担涉密文印服务的机构的设施、设备应符合国家保密规定和标准。

6 服务流程

6.1 业务受理

- 6.1.1 文印服务机构接受委托承担各种印刷任务时，依照《印刷业管理条例》及相关法律的规定，验证委印方的证明文件，并收存相应的复印件备查。
- 6.1.2 文印服务机构工作人员应全面准确了解委印方需求，给出合理性建议，引导委印方登记相关信息，见附录 A。
- 6.1.3 委印方有紧急或临时性需求时，应重点询问页数、数量、套头、排版、交付时间等内容，合理做好人员及物料安排。
- 6.1.4 对委印方交付的原稿、存储介质等重要物品，文印服务机构应做好标识、妥善保管，并做好交接记录。
- 6.1.5 对经委印方签字的校样、清样、样张等物品，文印服务机构应妥善保管，并按相关规定处理。
- 6.1.6 文印服务机构应在规定时限内完成工作，出现特殊情况应及时与委印方协商。
- 6.1.7 文印服务机构工作人员接收涉密件印制任务时，应在任务单上注明涉密密级，做好保密事项记录，并按照保密程序进行流转。
- 6.1.8 涉密文印服务的各个工序应严格执行涉密交接手续，并按照涉密工作程序进行。

6.2 印前

- 6.2.1 委印方在委托印刷发稿时，宜全面推广使用省级政务网、省级机关保密网等内部保密网络传输。
- 6.2.2 网上接收文件时应与内网隔离，单机接收，U 盘转移，拷贝和输出文件时应在同一台设备上进入，并做杀毒处理。
- 6.2.3 文印服务机构应妥善保存委印方的存储介质和原稿等，不应遗失、损坏。委托文印电子文件应定期备份，分类标识。
- 6.2.4 文印服务机构应按照任务单要求确定承印件的各项具体要求，如：格式、字体、字号、版面等。
- 6.2.5 党政机关公文排版应按 GB/T 9704—2012 规定执行，其他委印品的版面应安排合理，设计美观，尺寸标准，版心端正不斜，误差不超过 1.0 mm，排版还应符合以下要求：
- a) 组版应按照版式、开本、字体、字号、格式等排版。转排应段落分明，不混淆，不丢字、不落行。录入不应有错字、漏字、多字、丢行、缺段等现象；

- b) 文章主题、副题、引题格式应规范,文内小题一致,章、节、款、项、条,规格前后一致,用字前后统一,版面格式统一;
- c) 出样应清楚,无丢字、坏字、重字、重行、漏行,符合制版要求;
- d) 扫图应清晰,网线应符合原图标准并与承印材质相适应。

6.2.6 文印服务机构修改委印方校稿时应准确,不应漏改、错改。清样与委印方核对无误后交付下道工序。

6.3 印刷

6.3.1 正式开印前应检查清样有无多字、漏字、错字、重字、页码混乱等情况,确认与签清稿一致后方可开印。

6.3.2 印前应对纸张进行处理,符合纸张印刷条件,减少消耗,杜绝浪费。

6.3.3 印刷应符合以下要求:

- a) 格式应准确,版面前后一致,天头、地脚符合要求,书眉、页码套正,两面误差不超过2 mm,套头、套章位置准确;
- b) 纸张平整、无皱折,无破洞、白页、小页、残页和缩页;
- c) 版面清洁、无污损,无脏版、墨杠、搭脏、底灰、油污、水印、手印和底灰;
- d) 文字或表格无重影、缺笔断画、糊字、坏字、掉字,虚花和掉版;
- e) 套印准确,无糊花,重点为套红头、套印章和套号;彩版印刷图像轮廓清楚,套印误差 ≤ 0.1 mm;
- f) 专色印刷符合色样要求,红色油墨应当达到色谱所标Y80%、M80%;
- g) 墨色均匀、符合阶调值,总体一致,正反面无明显色差;
- h) 网点清晰,层次清楚,不出重影。

6.3.4 印刷完毕应核对数量和质量,无误后交付下道工序。

6.3.5 涉密印制过程中产生的残次品,应当清点、登记,存放在废品库中。对不能修复并交付的,应当履行清点、登记、审批手续,送交保密行政管理部门设立的销毁工作机构或者保密行政管理部门指定的单位销毁;确因工作需要,自行销毁少量国家秘密载体的,应当使用符合国家保密标准的销毁设备和方法。

6.4 印后

6.4.1 校对

正式装订前,应将印刷样张与清样核对,无误后按要求操作。

6.4.2 折页要求

页码对齐,相邻页码误差不超过3.0 mm,全书页码误差不超过5.0 mm;版心对正,底脚对齐,误差符合标准。

6.4.3 配页要求

页码顺序正确,无错帖(多帖、少帖、重帖、混帖、倒头帖)。

6.4.4 缝纫订要求

6.4.4.1 订缝线牢固有韧性,且线径适中。

6.4.4.2 无裸线头、断线、线圈和漏锁现象,且松紧一致。

6.4.4.3 外订眼距天头地脚距离一致,距离按委印方要求。

6.4.5 骑马订和平订要求

6.4.5.1 装订牢固，钉脚平伏，无坏钉、漏钉、重钉。

6.4.5.2 订距准确，外订眼距天头地脚距离一致，均为书芯长 1/4 处，允许误差 ± 3.0 mm；骑马订应订在折缝上，偏离或歪斜折缝 ≤ 1.0 mm，平订钉距距书脊为 3.0 mm~5.0 mm。

6.4.6 胶订要求

装订牢固，无漏胶、溢胶、野胶；背胶不空泡、背胶均匀无空泡、侧胶宽度和装订强度符合标准要求。

6.5 成品质量要求

6.5.1 胶订本册

6.5.1.1 装订牢固，无开胶散页。

6.5.1.2 书册平整，四角方正；无翘曲、破头。

6.5.1.3 成品尺寸允差 ± 1.5 mm。

6.5.1.4 切口无刀花、连刀页、破损。

6.5.1.5 其余各项指标符合相关国家、行业标准。

6.5.2 裱合烫压式证件

6.5.2.1 外观要求：

- a) 整体：平整无翘曲；无毛边、破头；封面无皱折；
- b) 烫金：牢固有光泽；图文清晰、不糊、不花；套印误差 ± 0.3 mm；
- c) 圆角：边缘平滑、无毛刺；
- d) 切口：无刀花、连刀页、不齐或涨缩页现象；
- e) 尺寸误差：裁切歪斜和大小误差按委印方要求。

6.5.2.2 印刷要求：

- a) 封面色差：同批同色色差不超过 2.0 CIE L*a*b*，或无肉眼可辨色差；
- b) 内文印刷：墨色均匀；图文清晰，无花沙、糊瞎、缺失；版面无污损和皱折等质量缺陷；
- c) 版心：接版一致，无明显歪斜。

6.5.2.3 装订要求：

- a) 页码：页码顺序正确，配页准确无误，无错页、漏页、多页、白页；
- b) 缝纫订：线径适中，无裸线头、断线、线圈和漏锁现象，且松紧一致；外订眼距天头地脚距离一致；
- c) 衬页与封壳：衬页与封壳粘接牢固、表面平整、涂胶均匀、无可触及的厚薄胶现象；不溢胶、不漏胶、不脱（开）胶。

6.5.2.4 校对：校对差错零容忍。要求图案、文字、标点和格式 100% 的正确。

6.5.3 信封

开、糊信封上下一致，规格尺寸正确，不歪斜、不豁口、不紧边、不粘连。

6.6 包装要求

按委印方要求包装，数量准确，捆扎结实，并标明内容、数量等。

6.7 印品交付

- 6.7.1 文印服务机构应严格按照委印方下达的印数印刷，不得擅自加印。
- 6.7.2 文印服务机构应根据委印方要求及相关验收标准对成品进行质量检验，检验合格后标识入库。
- 6.7.3 每完成一种印刷品的印刷业务后，文印服务机构应当认真清点数量，登记台账，并根据合同的规定将成品、原稿（或电子文档）、底片、印版、校样等全部交付委托方，不得擅自留存。
- 6.7.4 文印服务机构应及时通知委印方，并按要求交付成品。
- 6.7.5 涉密印制任务完成后，应将原件、清样、成品全部交付委印方。
- 6.7.6 成品应按照委印方要求包装、存放、运输。

6.8 电子文档处理

按照委印方要求，无须保留的电子文档应按相关标准和要求进行信息消除；仍需保留的电子文档应从设备移存到光盘，并妥善存放。

7 应急及消防安全管理

7.1 应急管理

- 7.1.1 文印服务机构应制定消防疏散应急预案、设备保障应急预案、失泄密事件应急预案等突发事件应急预案，成立应急处置小组。
- 7.1.2 定期组织工作人员进行安全知识、应急救援知识教育和实战演练。
- 7.1.3 建立安全巡查制度，配备足够的应急处置队伍和应急装备、器材。
- 7.1.4 发生失泄密事件后，应控制缩小泄密范围及时上报省国家保密局和主管部门保密主管部门，及时向委印单位通报，按省国家保密局的要求，迅速采取行动控制及降低损失，调查失泄密原因，及时上报，制定整改措施。

7.2 消防安全管理

7.2.1 防火检查

- 7.2.1.1 文印场所应保障疏散通道、安全出口畅通，设置符合国家规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施，并保持其处于正常状态。
- 7.2.1.2 文印场所应配备相应的消防装备和消防器材，定点存放，定期维护保养和维修检查，在消防安全重点部位设置明显防火标志，并实行严格管理。
- 7.2.1.3 文印服务机构应落实消防安全责任制，明确职责，确定责任人和管理人员，并建立健全各项消防安全制度、保障消防安全操作规程和应急疏散预案，并公布执行。
- 7.2.1.4 应进行定期防火巡查，确定巡查人员、内容、部位和频次，主要巡查用火、用电违章现象、消防安全重点部位、安全疏散设施，并进行记录。
- 7.2.1.5 应进行定期防火检查，检查内容涵盖火灾隐患整改情况及防范措施落实情况、安全疏散设施、消防重点部位、重点人员以及其他员工消防知识的掌握情况等内容，并填写检查记录。

7.2.2 隐患整改

- 7.2.2.1 对存在的火灾隐患，应当及时予以消除。
- 7.2.2.2 对下列违反消防安全规定的行为，应当责成有关人员当场改正并督促落实：
 - a) 违章进入生产、储存易燃易爆危险物品场所的；
 - b) 违章使用明火作业或者在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火等违反禁令的；
 - c) 将安全出口上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的；

- d) 消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的;
- e) 常闭式防火门处于开启状态,防火卷帘下堆放物品影响使用的;
- f) 违章关闭消防设施、切断消防电源的;
- g) 其他可以当场改正的行为。

7.2.2.3 违反前款规定的情况以及改正情况应当有记录并存档备查。

8 服务监督、评价与改进

8.1 服务监督

8.1.1 文印服务机构应主动公开服务内容、服务流程、服务时限、投诉渠道等信息,维护委印方的知情权和监督权。

8.1.2 应实施内部服务质量考核与评价。

8.1.3 应根据监督和考核结果,及时纠正或采取预防措施,提高委印方满意度。

8.2 服务质量评价

文印服务机构应主动接受行业主管部门及委托单位的监管和评价,评价标准依据DB53/T 1071—2021。

8.3 投诉处理

8.3.1 文印服务机构应建立服务投诉机制,制定投诉受理程序,并设置专门的部门或专人负责投诉受理、处理和反馈。

8.3.2 收到投诉后,应认真记录并及时受理投诉内容。

8.3.3 根据投诉情况,文印服务机构应在核实情况后采取以下处理方式并回复:

- a) 属于文印服务机构责任的,宜在1个工作日内处理并回复,最长不应超过3个工作日;
- b) 属于无效投诉的,应做好解释工作。

8.4 服务质量改进

8.4.1 文印服务机构应建立服务质量持续改进机制,根据服务评价对服务内容、服务流程进行优化和改进。

8.4.2 文印服务机构应注重委印方满意度和服务效能的提升,不定期开展委印方满意度调查,持续提高服务质量。

附录 A
(规范性)
生产通知单

生产通知单见表A.1。

表 A.1 生产通知单

涉密：
特急：
急件：
手工单号：

委印方名称					联系人		订单编号			
印件名称					成品尺寸		订单数量			
							生产数量			
付印时间		交件时间		开本类型		开本数				
内文色别		封面色别		彩插色别		勒口				
内文用纸		封面用纸		彩插用纸		装订方式				
产品策划										
生产要求										
主要材料										
部件名称	工序	材料名称	原料规格	开数	上机尺寸	生产用量	客料	材料注意事项		
印前工序										
部件名称	工序名称	排版情况						操作人		
印刷工序										
部件名称	工序名称	上机尺寸	印刷方式	印刷正数	损耗	装订损耗	总张数	贴数	发外	印刷注意事项
印后工序										
部件名称	工序名称	投入数			产出数		发外		印后注意事项	
成品工序										
产品名称	工序名称	投入数			产出数		发外		成品注意事项	
备注										

制单人：

打印日期：

参 考 文 献

- [1] 《国家秘密载体印制资质管理办法》
 - [2] 《印刷业管理条例》
-

