

常州市机关事务管理局文件

常机管〔2019〕39号

关于印发《常州市机关事务管理局关于推进机关事务标准落地实施的指导意见》的通知

机关各处室、局属各单位：

《常州市机关事务管理局关于推进机关事务标准落地实施的指导意见》已经局党组会议审议通过，现予印发，请认真贯彻落实。

常州市机关事务管理局
标准化工作领导小组办公室
常州市机关事务管理局代章
2019年10月15日



常州市机关事务管理局

关于推进机关事务标准落地实施的指导意见

为了充分发挥标准对机关事务高质量发展的支撑和推动作用，切实提高管理服务保障工作规范化精细化水平，我局于2018年启动了常州机关事务标准化工作，并陆续研制推出一批管理和服务工作标准。为确保标准落地见效，防止出现标准和工作脱节现象，现就各项标准落地实施，提出以下指导意见。

一、切实加强机关事务标准宣传培训

标准发布后，机关各处室、行政中心相关社会化服务单位要积极借助局机关门户网站和微信公众号，以及企业内部有关宣传载体，组织开展多种形式宣传活动，提高标准化在机关事务工作中的知晓度，提升相关人员标准化意识。要及时将标准文本、操作手册、岗位职责等相关资料印发至每一名员工，精心组织有关工作人员开展标准实施的操作实训，增强相关人员贯彻执行标准能力，提升标准执行率。

二、积极推动各项标准使用实施

按照“一化带五化 五化促一化”标准化工作总体要求，将标准落地实施的过程，作为强化机关事务职能科学化、治理法治化、手段信息化、服务市场化、队伍专业化建设的过程。通过标准的落地实施，对机关事务管理职能进行科学优化固化，进一步集中

和加强机关事务行政管理职能建设，进一步健全完善机关事务管理相关制度体系。在实施行政管理时，要将相关标准与行政审批审核、监督考核紧密结合，不断提升机关事务法治化治理水平。将标准贯彻实施与信息化管理等工作深度结合，推进业务管理工作精细化、操作规范化、手段信息化建设。要将相关标准要求与政府采购、合同管理等充分融合，在政府购买服务中，相关后勤服务标准应当作为购买服务要求纳入招标文件；签订相关合同时，应当优先采用本局研制的机关事务标准。在内部运行管理中，要结合工作实际，在相关标准的基础上，编制内部管理工作操作手册，进一步规范业务流程。

三、认真做好相关标准实施的过程管理

机关各处室、行政中心相关社会化服务单位要强化标准落地实施过程的管理，严格按照标准落地实施痕迹化管理要求，确保实施过程有计划、实施要素有记录、工作全程有台账。相关业务在网上操作的，要把相关标准要求嵌入到业务关键环节、管理程序模块，把标准落地实施的过程作为推进管理模式、服务模式转型的过程。

四、认真做好标准贯彻实施自查督查

机关各处室、行政中心相关社会化服务单位要对业务领域内的相关标准落地实施情况进行自查，通过日查、月查、季查、半年检查和年度检查等形式，组织定期不定期的检查，确保标准有效落地。每年6月底和12月底，各处室和各单位应当主动向局

标准化工作领导小组办公室提交本处室、本单位牵头负责的标准落地实施情况报告，报告应包括标准实施频率、实施范围、实施成效以及存在问题等情况。局标准化工作领导小组办公室牵头市级机关服务中心标准化科每半年组织一次相关处室和单位开展互评互查，或者邀请第三方专业机构开展检查，甄别已发布标准是否按照要求落地实施，检查结果以适当方式进行通报。

五、认真做好标准修订完善工作

机关各处室、行政中心相关社会化服务单位要按照边宣贯边修改边完善的工作要求，加强标准实施过程中有关情况的搜集整理、科学分析，对标准的相关条款和内容进行适时修改、动态完善。发现已发布实施的标准存在系统性问题，应当及时向局标准化工作领导小组办公室报告。局标准化工作领导小组办公室组织相关专业机构（专家）对已发布实施标准进行论证，并按规定程序组织修改。

六、认真做好标准化评估复审工作

局标准化工作领导小组办公室要会同市级机关服务中心标准化科按照标准分类，定期组织对发布实施的机关事务标准开展复审。机关各处室、行政中心相关社会化服务单位应当对标准实施情况开展综合评估，形成标准继续有效、修订、转化或者废止的复审建议；局标准化工作领导小组办公室组织有关专家或第三方机构对复审建议进行研究论证，形成复审意见，并及时组织改进完善。

七、建立标准落地实施保障机制

机关各处室、行政中心社会化服务单位要强化标准落地实施的组织领导，科学制定实施计划，明确工作要求和工作目标，加强工作指导；要建立标准落地实施监督检查机制，以常态长效的监督检查倒逼工作落实；要建立标准落地实施的成效评估和改进完善机制，不断提高标准的科学性、合理性、适用性；要建立奖惩激励机制，将标准落地实施情况与机关年终考核、评先评优挂钩，与社会化服务单位履行服务合同的绩效考核挂钩。

附件 1

常州市机关事务标准实施主体和方法步骤

一、实施主体

实施主体为制定标准的机关处室及行政中心相关社会化服务单位。辖市区机关事务管理部门，局属各事业单位，以及有关延伸服务保障单位参照实施。

二、实施方法

（一）按标准内容和特性，分为：

1. 配套协调法。实施标准体系中某项具体标准，需同时实施体系内相关配套标准，要全面、系统考虑各项标准之间的内在联系，统筹安排，确保标准实施效果。

2. 过程实施法。按照标准有关事项发生的时间顺序，一步步或分阶段组织实施，实施过程中要注重各个阶段的相互衔接。

3. 要素实施法。标准各要素之间虽有关联，但没有严格的时间上关联性的一类标准，如环境、卫生、维修标准等，可按照标准要素法组织实施。

（二）按实施主体组织结构，分为：

1. 横向联合法。标准需一个主体部门和相关部门联合实施，由主体部门牵头，作为实施的责任部门，其他部门共同参与，相互协调，确保标准实施的整体性和协调性。

2. 纵向覆盖法。标准实施在纵向层级中实施或在不同层级

的同类部门共同参与实施，由具有行政管理职能的部门负责。

3. 独立运营法。标准实施与其他部门和单位联系较少，实施主体组织结构简单，由主体部门负责具体组织并设专人实施。

三、实施步骤

（一）制定实施标准计划

标准发布实施后，制定相应标准实施计划，包括标准实施的范围、方式、内容，明确标准实施的责任人员、时间安排、目标要求以及所需的经费、技术、设备保障及实施流程等（参照《常州市机关事务标准实施计划表》）。

（二）完善实施基础条件

组织标准实施人员岗前培训，通过考核确认工作技能满足标准规定要求。提供并解读标准文本及相关资料，确保每一名员工熟悉标准内容、掌握标准实施方法，明确工作目标任务。加大硬件投入，为标准实施提供必要的设施设备、服务用品、工具、资金以及与标准实施相适应的环境条件。编制标准前后对照表，预先制定可能出现问题的处理措施。

（三）紧扣实施重点要点

标准实施主体部门决策层应认真研究制定实施措施，协调解决实施过程中的问题，为实施工作提供必要经费、物资及技术等准备支持。标准实施主体部门管理层应充分认识到标准实施的重要性和必要性，认真研究标准实施的程序、方法，实施过程中的重点和难点问题，注重部门与部门之间沟通协调，作好实施前的

计划安排、实施中的监督检查和实施后的考核评价与改进完善；标准实施主体部门操作层应熟悉并掌握标准内容，自觉运用、执行和维护标准，实现标准实施效益的最大化。

（四）做好实施记录反馈

对于标准在实施过程产生的各类数据，应及时记载并妥善保管、完整存档。必要时，应及时将数据信息反馈至标准实施工作领导小组办公室（市级机关服务中心），以便于及时调整和改进标准实施工作。

常州市机关事务标准实施计划表（样表）

通用基础标准实施内容				
序号	标准名称	实施方式和要求	归口部门	组织部门
1	标准化管理基本规定	在各部门制定和实施标准中应用要求采用各类标准。	标准化科	标准实施 工作小组
2	标准化方针目标管理办法			
3	标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写			
4	标准体系表编制原则和要求			
5	服务业标准化工作指南 第3部分：标准编写			
6	服务业标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价			
7	标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语			
8	标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号			
9	有关量、单位和符号的一般原则			
10	安全标志及其使用导则			
11	消防安全标志 第1部分：标志			
通用基础标准实施程序				
序号	活动内容	责任人	完成日期	完成情况
1	标准文本发放到位。			
2	标准化科组织标准宣贯，对国标、行标、地标中不理解的问题，反映到标准实施工作小组，统一向发布或起草单位咨询。			
3	为贯彻标准做好技术、物资准备。			
4	各部门实施标准。			
5	标准评价小组对标准实施组织评价，反馈评价结果。			
6	标准评价小组组织相关部门实施改进。			
注：本计划实施后，转入标准的持续实施状态，实施活动内容的3、4，并定期核查引用标准的有效性，对标准组织复查。				

管理标准实施内容				
序号	标准名称	实施方式和要求	归口部门	组织部门
1		在各部门制定和实施标准中应用，要求采用各类标准。		标准实施 工作小组
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
管理标准实施程序				
序号	活动内容	责任人	完成日期	完成情况
1	标准文本发放到位。			
2	由所实施标准规定的主管部门向相关部门、相关人员组织宣贯标准。			
3	为贯彻标准规定，按标准拟定的文件和记录格式准备好各式表格。			
4	各部门实施标准，形成文件和记录。			
5	标准评价小组对标准实施组织评价，反馈评价结果。			
6	标准评价小组组织相关部门实施改进。			
注：本计划实施后，转入标准的持续实施状态，实施活动内容的3、4，并定期核查引用标准的有效性，对标准组织复查。				

服务标准实施内容				
序号	标准名称	实施方式和要求	归口部门	组织部门
1		各部门在服务活动中应用相关标准。关注人员培训是否到位，服务保障活动是否按标准要求进行。		标准实施 工作小组
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
服务标准实施程序				
序号	活动内容	责任人	完成日期	完成情况
1	标准文本发放到位。			
2	由所实施标准规定的主管部门向相关部门、相关人员组织宣贯标准。			
3	为贯彻标准规定，按标准拟定的文件和记录格式准备好各式表格。			
4	各部门实施标准，形成文件和记录。			
5	标准评价小组对标准实施组织评价，反馈评价结果。			
6	标准评价小组组织相关部门实施改进。			
注：本计划实施后，转入标准的持续实施状态，实施活动内容的3、4，并定期核查引用标准的有效性，对标准组织复查。				

内部保障标准实施内容				
序号	标准名称	实施方式和要求	归口部门	组织部门
1		在各部门制定和实施标准中应用，要求采用各类标准。		标准实施 工作小组
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
内部保障标准实施程序				
序号	活动内容	责任人	完成日期	完成情况
1	标准文本发放到位。			
2	由所实施标准规定的主管部门向相关部门、相关人员组织宣贯标准。			
3	为贯彻标准规定，按标准拟定的文件和记录格式准备好各式表格。			
4	各部门实施标准，形成文件和记录。			
5	标准评价小组对标准实施组织评价，反馈评价结果。			
6	标准化评价小组组织相关部门实施改进。			
注：本计划实施后，转入标准的持续实施状态，实施活动内容的3、4，并定期核查引用标准的有效性，对标准组织复查。				

附件 2

常州市机关事务标准实施监督检查办法

一、工作机构和职责

标准实施情况监督检查，由局标准化工作领导小组办公室会同市级机关服务中心标准化科，以及标准实施主体负责人组成监督检查小组组织实施，负责监督、检查各项标准落地实施情况。各标准实施主体负责本处室本单位标准的自查工作。

二、监督检查内容

（一）标准实施准备情况。主要检查实施前各项准备工作是否充分，能否满足标准实施要求。

（二）标准落地实施情况。主要检查各处室各单位实施行为是否符合标准化法律、法规、强制性标准的要求；各项标准贯彻执行情况；管理和服务过程是否符合有关标准要求。具体包括以下方面内容：

1. 工作人员对标准认识和专业知识和技能培训情况；
2. 工作人员标准化意识、岗位职责、服务规范和服务流程；
3. 制度体系建立、标准化标识标牌建设；
4. 服务设施硬件维护、信息化平台支持；
5. 已实施标准的贯彻执行情况；
6. 标准化建设台帐是否建立健全；

7. 标准化培训台账资料;
8. 标准化建设过程各类通讯、简报报送情况;
9. 实施标准修、改订文本;
10. 标准实施过程中各项原始数据的分析和比对;
11. 自查、自检、整改落实情况。

三、监督检查方式方法

检查分为自查、抽查、监查三种方式，定期不定期组织实施。

(一) 定期检查

1. 处室（单位）自行组织每日对日常工作标准运用进行监督检查。

2. 市级机关服务中心负责对市行政中心社会化服务单位标准实施情况进行月度监督检查。

3. 检查小组每半年对重点地区、重点领域、重点部门、重点工作、关键环节进行综合监督检查。

(二) 不定期抽查

1. 检查小组在重大服务保障活动或专项整治活动前，对各处室各单位的随机检查抽查。

2. 上级部门检查和第三方机构检查。

四、监督检查结果应用

负责监督检查人员，应确保监督检查的客观性和公正性，检查结果应详细记录，填写《常州市机关事务标准实施情况检查记录表》作为改进依据。对检查进程中发现的不符合项，填写《常

州市机关事务标准实施不符合项报告表》。

1. 标准实施主体根据《常州市机关事务标准实施情况检查记录表》和《常州市机关事务标准实施不符合项报告表》列出的相关内容制定整改措施。

2. 标准化监督检查小组对实施主体的改进情况进行适时跟踪督促，对重大整改措施的跟进情况应形成书面报告。

3. 整改落实完成后，标准化监督检查小组要对完成情况进行复查，填写《常州市机关事务标准化实施整改落实情况复查记录表》，及时公布监督检查结果。

常州市机关事务标准实施情况检查记录表

被检查处室 (单位)		处室(单位)负责人或 岗位人员姓名	
检查人		检查日期	
检查项目			
检查内容			
检查记录			
结 论			

常州市机关事务标准实施评价与改进

一、标准实施评价

（一）方法和程序

标准评价采用整体评价方法，对建立的标准体系、相关标准的落地实施，以及开展标准化工作的全过程进行整体评价。

1. 成立评价小组。局标准化工作领导小组办公室牵头，标准化工作项目组成员、市级机关服务中心标准化科组成标准化工作评价小组，负责标准实施情况评价工作。各标准实施主体负责本处室本单位标准的自我评价。

2. 制定评价计划。根据标准发布时间以及标准各分项指标的实施情况，制定评价计划，确定评价方法和评定规则。

3. 组织实施评价。通过观察、提问、听取标准实施对象陈述以及检查、比对、验证等方式，获取客观数据，确定标准实施效果。

（二）评价方式

1. 内部评价

（1）符合性评价。对于服务设施设备、环境条件、服务流程以及服务质量等具有定量指标的标准要求，评价采用测量、试验等方法取得定量数据；对于标准中定性的规定，采用比较方法进

行衡量，并给出标准实施是否合格的结论。

(2) 实施效果评价。按评价方案确定的反映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，给出结论性意见。

2. 外部评价

通过走访回访、满意度调查、政风行风评议、问卷调查等方式，接受服务对象和社会评价。

(三) 评价结果及应用

1. 评价结果。标准实施主体和标准化工作评价小组在认真总结基础上，按照优秀、良好、及格、不及格 4 个等级，对标准实施总体情况进行综合评价；按照优秀、称职、基本称职、不称职 4 个等级，对员工执行标准情况作出考核评价。

2. 评价报告。总结标准实施总体效果，对存在问题以及下一步或后续标准的实施提出意见和建议。

3. 结果应用。对不符合标准要求的项目、标准文本与实际不符的条款制定纠正和预防措施，并跟踪实施和改进。

二、标准实施改进

标准实施主体依据评价报告提出的改进意见，科学制定改进计划和工作措施，确保改进成效。

(一) 改进验证

标准实施主体根据改进计划，落实改进措施，改进效果确实有效，改进计划继续实施；改进效果不明显，应分析原因，继续

寻找新的改进方法，确保标准改进工作得到有效落实。

（二）改进评审

改进评审由评价小组组织实施，根据改进结果填写《常州市机关事务标准持续改进记录表》，改进效果明显的标准进入修订程序，修订后的标准经批准发布后纳入新标准体系，改进效果不明显的标准转入下一轮改进计划。

