

中华人民共和国国家标准

GB/T ××××—××××

行政服务标准化工作指南 第 2 部分：标准
体系与编制规则

Guide for standardization of administrative services

Part 2: preparation of standards and rules

（征求意见稿）

（本稿完成日期：2012 年 9 月 20 日）

××××-××-××发布

××××-××-××实施

国家质量监督检验检疫总局 发布

目 次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 标准体系的组成 3

5 行政服务通用基础标准体系 4

6 行政服务提供标准体系 5

7 行政服务保障标准体系 6

8 行政服务工作标准体系 8

参考文献 9

前 言

GB/T ××××《行政服务标准化工作指南》分为两个部分：

——第1部分：基本要求；

——第2部分：标准体系与编制规则。

本部分为GB/T ××××的第2部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本部分起草单位：

本部分主要起草人：

行政服务标准化工作指南 第2部分：标准体系与编制规则

1 范围

GB/T ××××的本部分规定了行政服务标准体系的组成以及行政服务通用基础标准体系、行政服务保障标准体系、行政服务提供标准体系和行政服务工作标准体系的构成与要求。

本部分适用于行政服务组织的标准化工作，其他政府机关和事业单位可根据自身的管理服务特点进行删减或增加。

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 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 行政服务标准化工作指南 第1部分：基本要求

3 术语和定义

GB/T XXXX.1中界定的定义和术语适用于本文件。

4 标准体系的组成

4.1 总体结构

行政服务标准体系结构图如图1所示。

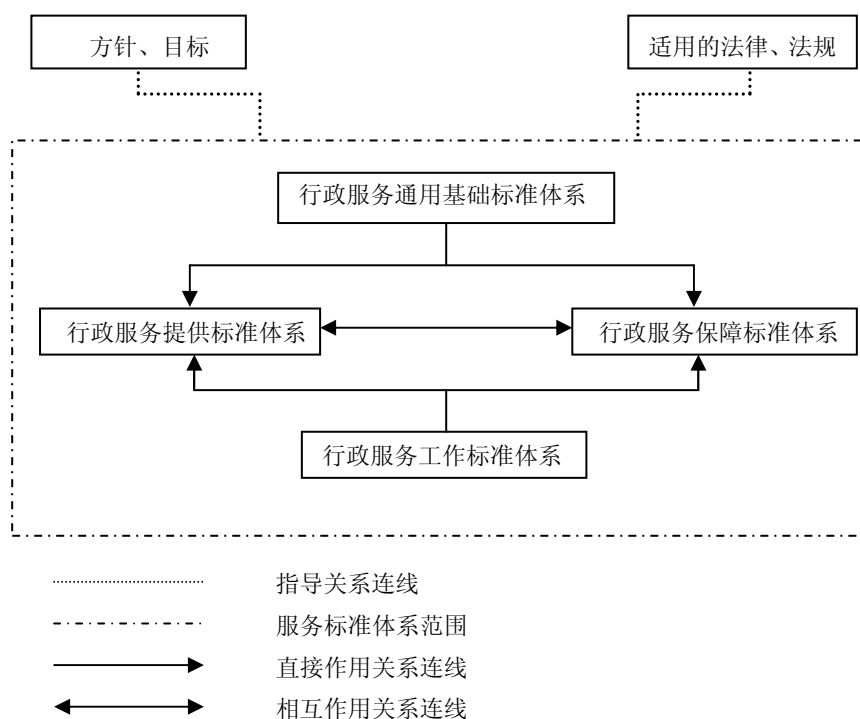


图1 行政服务标准体系结构图

4.2 总体要求

- 4.2.1 体系内所有标准应符合国家有关法律法规要求，围绕实现行政服务组织的方针、目标而制定。
- 4.2.2 体系框架搭建应全面成套、层次恰当、划分明确、相互协调。
- 4.2.3 收集的国家标准、行业标准、地方标准可直接引用，也可结合工作实际，将它们提炼转化成简洁、适用的行政服务组织内部标准。
- 4.2.4 行政服务组织应对行政服务标准体系运行情况进行评价，持续改进完善体系，确保其有效性。
- 4.2.5 行政服务组织应制订标准文件，包括但不限于：
 - 行政服务标准体系编制说明，说明体系编制的目的和依据、国内外行政服务标准建设现状、体系分类编码规则、体系建设内容等；
 - 标准化组织机构图；
 - 行政服务标准体系结构图；
 - 标准明细表：应将标准化方针、目标、适用的法律法规和体系内所有标准按顺序依次罗列，并明确每个标准的体系分类代号、标准编号、标准名称、发布日期、实施部门等；
 - 行政服务标准统计表；
 - 行政服务标准（单个标准文本）。
- 4.2.6 标准制定应确保可操作性和标准之间的协调性，编写格式应规范，可参照 GB/T 1.1。

5 行政服务通用基础标准体系

5.1 概述

行政服务通用基础标准体系作为行政服务组织各类标准制订的基础，可包括介不限于：所贯彻的国家标准、行业标准、地方标准和行政服务组织内部标准。

5.2 内容

5.2.1 行政服务通用基础标准体系结构见图 2。

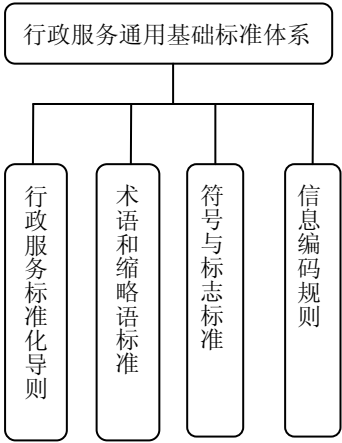


图2 行政服务通用基础标准体系结构图

5.2.2 行政服务标准化导则

- 5.2.2.1 指导服务标准化建设、标准体系搭建、标准编写等相关国家标准、行业标准和地方标准，如：GB/T 15624.1、GB/T 24421、GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 1.1 等。
- 5.2.2.2 行政服务组织制定的标准化工作相关标准，包括但不限于：
 - 标准化工作机构；
 - 方针、目标管理办法；
 - 标准化规划、计划；

- 标准制修订程序；
- 标准实施程序；
- 标准体系评价与持续改进等。

5.2.3 术语和缩略语标准

5.2.3.1 适用于行政服务组织的术语和缩略语相关的国家标准、行业标准和地方标准，如：GB/T 10112、GB/T 10113、GB/T 15237.1、GB/T 19000、GB/T 15236、GB/T 24050 等。

5.2.3.2 行政服务组织制定的用于组织内部和服务对象沟通的概念定义和术语含义标准，内容可包括中文名称、英文名称、术语定义。

5.2.3.3 行政服务组织应将组织内部和服务对象沟通中常用的较长词句缩短省略成较短的词语，并将对照关系制定成缩略语标准。

5.2.4 符号与标志标准

5.2.4.1 适用于行政服务组织的符号与标志相关的国家标准、行业标准和地方标准，如：GB/T 2893.1、GB 2894、GB 13495、GB/T 10001.1、CJJ/T 125 等。

5.2.4.2 行政服务组织对涉及安全、卫生、环保以及服务引导、自身品牌形象等符号与标志的样式、颜色、字体、结构及含义等制定的规范性文件。

5.2.5 信息编码规则

5.2.5.1 适用于行政服务组织的信息编码规则相关的国家标准、行业标准和地方标准，如：GB/T 20001.3、GB/T 7027、GB/T 4762、GA 241.1 等。

5.2.5.2 行政服务组织对内设机构、服务项目、文件、档案等信息分类与编码规则制定的规范性文件。

6 行政服务提供标准体系

6.1 概述

行政服务提供标准体系作为整个体系的核心，可包括但不限于：行政服务组织制定的行政服务提供规范、行政服务过程控制规范、行政服务评价与改进等标准。

6.2 内容

6.2.1 体系结构见图 3。

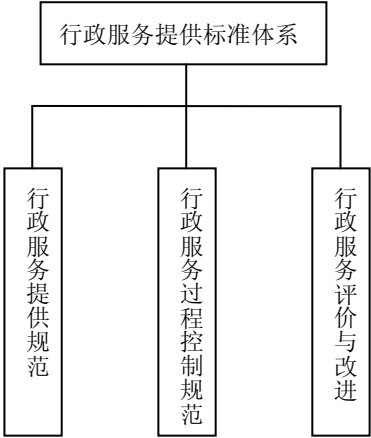


图3 行政服务提供标准体系结构图

6.2.2 行政服务提供规范

6.2.2.1 工作人员服务规范。

应按照《国家公务员行为规范》的要求，从服务态度、文明礼仪各个层面对行政服务提供人员的仪容仪表、行为举止、服务用语等进行量化规范而建立标准。

6.2.2.2 通用服务提供规程。

应从接受咨询、接受申请、受理、初审、现场勘察、审查、收费、决定、送达、资料归档等方面，对行政服务通用提供程序的必要环节按照先后顺序建立标准。

6.2.2.3 具体服务事项办理规程。

应建立相关标准，明确具体行政服务事项办理的方法和程序，包括但不限于：

- a) 单一部门工作程序。对只涉及一个处（科）室办理的事项，明确其设立依据、办理条件、承办岗位、有无数量限制、申报材料、办理程序、收费依据、收费标准、承诺时限、联系方式、行政救济的途径和方式等。
- b) 多部门协同工作程序。对涉及部门内部多个处（科）室或涉及多个部门的管理事项，应明确牵头处（科）室或部门，建立多部门协同工作程序。

注 1：申报材料应明确材料名称、取得方式、提报份数和办理示范文本等；

注 2：办理程序应按作业顺序列出工作的细节，明确每个工作环节的承办人员、办理内容、承诺办理时限等，必要时辅以程序或流程图。

注 3：申报材料中涉及中介机构提供的，应一次性列清符合资质要求的中介机构名录和联系方式，供服务对象自主选择。

6.2.3 行政服务过程控制规范

对行政服务提供过程中影响服务质量的关键环节和因素进行识别、分析并加以控制而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 政务公开，从政务信息公开方式、途径、内容、要求等方面建立政务公开的标准；
- b) 服务方式，从电话咨询、预约服务、服务导询、上门服务、联合审批、全程帮办、全程代理等方面明确质量要求；
- c) 事项办理，从申报材料、办理流程、收费标准、办理时限等方面提出服务质量要求；
- d) 服务过程，从咨询、受理、审查、现场勘察、收费、决定等方面明确各办理环节的质量要求；
- e) 监督检查，从视频监控、电子办件监察、日常巡查、督查回访、业务检查、监督员监督、投诉处理、不合格服务纠正与管理、行政服务质量争议处置等方面建立标准，规范行政服务事前、事中、事后全过程的监督检查；
- f) 其他要求，如部门集中办公的行政服务大厅还应从部门和项目进驻、部门对服务窗口授权、进驻事项流程优化等方面明确管理要求。

6.2.4 行政服务评价与改进标准

应建立行政服务评价与改进标准，对行政服务提供的过程、结果进行监督检查，对其有效性、适宜性和服务对象满意度进行评价，对达不到预期效果的服务工作进行改进。可包括但不限于以下内容：

- a) 监督检查标准。按照本标准 6.2.3 e) 的要求建立完善各项监督检查标准。
- b) 满意度评价标准。应建立完善内部评价和外部评价标准，明确测评的主体、方式、方法、内容、实施程序以及测评数据的处理、分析与应用等要求。
- c) 行政服务改进标准。应包括改进的过程、方法、措施以及改进效果评估等方面的标准。
- d) 考核奖惩标准。应明确考核的主体、对象、方式、时间、内容、评分标准及奖惩等要求。

7 行政服务保障标准体系

7.1 概述

行政服务保障标准体系作为行政服务提供标准有效实施的支撑和保障，可包括但不限于：行政服务组织建立的人力资源、设施设备、能源与环境、电子政务、政务信息管理、财务管理、安全与应急、后勤事务管理、党建与文化建设等标准。

7.2 内容

7.2.1 体系结构见图 4。

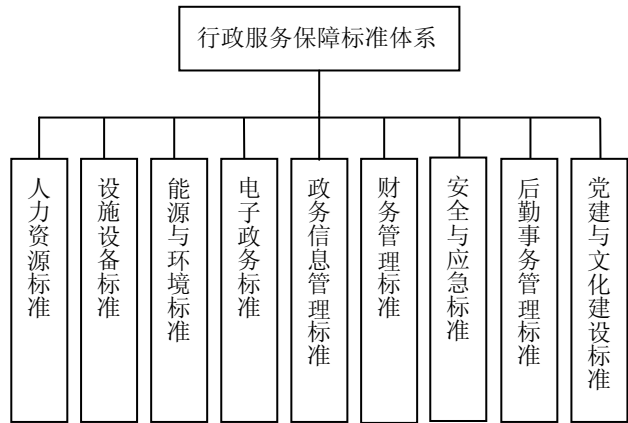


图4 行政服务保障标准体系结构图

7.2.2 人力资源标准

应从人员配备、使用、管理、培训等方面建立相关标准。可包括但不限于以下内容：资格条件、招聘管理、转岗调配、辞职辞退、薪酬福利、社会保险、人事档案、培训教育、考勤管理等标准。

7.2.3 设施设备标准

应对设施、设备的选择、购置、安装、调试、控制、维护、保养、改造、停用和报废处理等建立相关标准。可包括但不限于以下内容：

a) 设施

应建立相关设施管理标准，对管理场所的面积、功能结构、环境卫生设施、便民服务设施、安全防护设施、停车场等建设、管理、维护等明确管理要求。

b) 设备

- 购置管理标准。包括购置计划管理、申请审批程序、采购方式、购置程序等。
- 验收安装管理标准。包括验收交接记录及有关图纸、安装光盘、合格证等的保存、建档。
- 维修保养管理标准。包括日常管理、定期检查管理，停用设备管理。
- 报废处置管理标准。包括报废计划管理、申请审批程序和处置方法等。
- 备品备件的管理标准。

7.2.4 能源与环境标准

- 应对能源使用和工作环境管理建立相关标准。可包括但不限于以下内容：
- 用能和节能管理标准，包括水、电、气、暖、油等使用管理标准；
 - 环境管理标准，包括温度、湿度、光线、空气质量、绿化美化等；
 - 卫生管理标准，包括场所卫生、用品卫生、饮用水卫生、洗手间卫生等；
 - 职业健康标准，包括电磁辐射、健康检查等。

7.2.5 电子政务标准

- 应对电子政务的建设、管理和使用建立相关标准。可包括但不限于以下内容：
- 指导电子政务系统设计、数据交换、运行管理、系统安全的标准，如 GB 50174、GB/T 21064 、GB 18030、GB/T 21062、GB/T 21061、 GB/T 22081、GB/T 20269、GB/T 20270 等。
 - 行政服务组织建立的网络及计算机、大屏幕等电子设施设备操作规程、维护管理制度、安全防范制度等规范性文件；
 - 行政服务组织建立的电子政务、电子监察等软件系统操作规程、维护管理制度等规范性文件。

7.2.6 政务信息管理标准

应对政务信息的收集、加工、传输、处理、存储与利用等建立标准。可包括但不限于以下内容：

- g) a) 通用的指导性标准，如 GB/T 9704 等。
- h) b) 行政服务组织建立的相关标准，如：公文处理、文印管理、印章管理、对外宣传、信息公开、信息安全保密、电子文件、纸质和电子档案管理等标准。

7.2.7 财务管理标准

应对财务管理涉及的责任主体、办理内容、办理程序和要求等建立标准。可包括但不限于以下内容：财务预决算、账册、报表、凭证、票据、现金、结算等管理标准。

7.2.8 安全与应急标准

应对工作场所的各项安全防范措施建立标准。可包括但不限于以下内容：安全教育、安全检查、安全保卫、消防安全、用电安全、突发性事件应急管理等。

7.2.9 后勤事务管理标准

应对各项后勤事务性工作建立标准。可包括但不限于以下内容：物业管理、物品采购验收、办公用品管理、会务接待、车辆管理等。

7.2.10 党建与文化建设标准

应对党的思想建设、组织建设、制度建设、作风建设、反腐倡廉建设以及精神文明建设、文化建设等建立标准。可包括但不限于以下内容：党务公开、民主决策、民主生活会、党（团）员发展、党员培训、党费收缴利用、党风廉政建设、精神文明建设、服务品牌培育等标准。

8 行政服务工作标准体系

8.1 概述

行政服务工作标准体系是对行政服务组织内每个工作岗位的任职要求、工作职责、权限、内容、目标要求、工作补位与监督考核等的具体明确，是行政服务通用基础、行政服务提供和行政服务保障三大标准体系在行政服务组织各个岗位上的具体落实和体现，可包括但不限于以下内容：决策层、中层管理和其他岗位工作标准。

8.2 内容

8.2.1 体系结构见图 5。

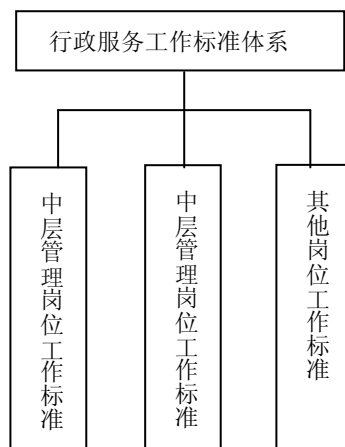


图5 行政服务工作标准体系结构图

8.2.2 决策层岗位工作标准

应对决策层每个岗位分别制定工作标准，从工作决策、工作部署等方面明确每个岗位的职责、权限、工作要求及监督考核等。

8.2.3 中层管理岗位工作标准

应对中层管理岗位分别制定工作标准，明确每个岗位的职责、权限、工作要求及监督考核等。

8.2.4 其他岗位工作标准

应对除决策层和中层管理岗位外的其他岗位分别制定工作标准，从执行、操作、实施等方面明确每个岗位的职责、权限、工作要求及监督考核等。

参考文献

- [1] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写
- [2] GB 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则
- [3] GB 2894 安全标志及其使用导则
- [4] GB/T 9704 国家行政机关公文格式
- [5] GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- [6] GB/T 10112 术语工作 原则与方法
- [7] GB/T 10113 分类与编码通用术语
- [8] GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求
- [9] GB/T 13017 企业标准体系表编制指南
- [10] GB/T 13495 消防安全标志
- [11] GB/T 15236 职业安全卫生术语
- [12] GB/T 15237.1 术语工作 词汇 第1部分：理论与应用
- [13] GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第一部分 总则
- [14] GB 18030 信息交换用汉字编码字符集基本集的扩充
- [15] GB/T 18204.13 公共场所空气温度测定方法
- [16] GB/T 18204.14 公共场所空气湿度测定方法
- [17] GB/T 18204.21 公共场所照度测定方法标准
- [18] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- [19] GB/T 7027 信息分类和编码的基本原则与方法
- [20] GB/T 4762 政治面貌代码
- [21] GB/T 20001.3 标准编写规则 第3部分：信息分类编码
- [22] GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求
- [23] GB/T 20270 信息安全技术-网络基础安全技术要求
- [24] GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- [25] GB/T 21062 政务信息资源交换体系 第2部分：技术要求
- [26] GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求
- [27] GB/T 22081 信息技术安全技术信息安全管理实用规则

- [28] GB/T 24050 环境管理术语
 - [29] GB/T 24421 《服务业组织标准化工作指南》
 - [30] GB 50174 电子信息系统机房设计规范
 - [31] CJJ/T 125 环境卫生图形符号标准
 - [32] GA 241.1 印章治安管理信息系统 第1部分:印章信息编码
-