

ICS 01.120

CCS A 00

DB 4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXXX—XXXX

机关事务智慧运营 标准化工作指南

Smart operations of government offices affairs – guidelines for standardization

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
4.1 科学规划	2
4.2 统一协调	2
4.3 重点突出	2
4.4 持续完善	2
4.5 智慧保障	2
5 基本要求	2
5.1 目标	2
5.2 主要任务	2
5.3 工作领域	2
6 标准体系构建	3
6.1 基本要求	3
6.2 编制标准体系表	3
6.3 标准体系结构图	3
6.4 标准明细表	5
6.5 标准统计表	6
6.6 标准体系编制说明	6
7 标准制（修）订	7
7.1 总则	7
7.2 标准立项	7
7.3 标准起草	8
7.4 标准征求意见	8
7.5 标准审查	8
7.6 标准批准发布	8
7.7 标准复审	9
8 标准实施与评价改进	9
8.1 总则	9
8.2 宣贯与培训	9
8.3 标准实施	9
8.4 监督检查	10
8.5 标准实施评价	10
8.6 持续改进	10

附录 A（资料性）	机关事务智慧化系统技术架构	12
附录 B（资料性）	标准制（修）订项目立项建议书模板	13
附录 C（资料性）	年度标准制（修）订计划项目表	16
附录 D（资料性）	标准征求意见汇总处理表	17
参考文献	18

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。

本文件由深圳市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市机关事务管理局、深圳市市直机关智慧运营中心、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：……。

机关事务智慧运营 标准化工作指南

1 范围

本文件规定了机关事务智慧运营标准化工作的基本原则、基本要求、技术架构、标准体系构建、标准制（修）订、标准实施与监督检查、标准实施评价和持续改进。

本文件适用于机关事务智慧运营领域的标准化活动。

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 13016—2018 标准体系构建原则和要求

GB/T 20000.1—2014 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语

GB/T 24421.2—2023 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建

GB/T 41568—2022 机关事务管理 术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务 government offices affairs

保障机关正常运行所需经费管理、资产管理、服务管理、公共机构节约能源资源管理等事项。

[来源：GB/T 41568—2022,3.1]

3.2

智慧运营 smart operation

以大屏幕显示为媒介，将组织经营管理、各环节业务信息等进行可视化呈现，围绕场景业务进行实时监测，提供数据服务，支撑业务决策分析，实现场景运营智慧升级的运营管理模式。

3.3

标准化 standardization

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。

[来源：GB/T 20000.1—2014,3.1]

3.4

标准体系 standard system

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

[来源：GB/T 13016—2018, 2.4]

4 基本原则

4.1 科学规划

立足机关事务智慧化、标准化建设工作实际，强化标准化工作的总体规划和顶层设计，系统开展相关标准规划、标准体系、标准制定/实施/评价等一系列标准化活动。

4.2 统一协调

统筹安排机关事务智慧运营各类标准布局与优先次序，关注国家标准、行业标准和地方标准的衔接，注重与其他行业、部门间标准的协调一致。

4.3 重点突出

适应机关事务工作改革创新发展的需要，对机关事务智慧运营基础、通用、重点和薄弱领域和具有地方特色的标准项目进行重点研究，优先产出一批智慧化运营和智慧化服务标准。

4.4 持续完善

围绕提高机关保障服务满意度，坚持全员参与，广泛征求意见，吸纳公众参与和监督，持续改进和完善机关事务智慧运营工作。

4.5 智慧保障

充分利用现代智能技术，实现机关事务管理的智能化，提高机关事务保障能力和管理效率，降低机关运行成本。

5 基本要求

5.1 目标

健全机关事务智慧运营标准化管理机制，完善机关事务智慧运营标准体系，加大机关事务智慧运营标准制定力度，强化标准在机关事务智慧运营各环节的实施应用和实施效果评价，促进机关事务智慧化治理水平持续提升。

5.2 主要任务

机关事务智慧运营标准化工作主要任务包括：

- a) 贯彻执行国家和地方机关事务管理智慧化、标准化建设有关法律法规和政策文件；
- b) 建立与本部门相适应的标准化工作管理机制，涵盖标准制定、实施、监督与持续改进等各个环节；
- c) 制定机关事务智慧运营标准化工作规划、年度计划并监督落实；
- d) 建立并完善机关事务智慧运营标准体系；
- e) 制（修）订机关事务智慧运营标准；
- f) 开展标准宣贯与培训，组织标准实施应用；
- g) 对标准实施进行监督、评价并持续改进；
- h) 推动各相关方积极参与国际、国家、行业和地方标准化活动。

5.3 工作领域

机关事务智慧运营基于机关事务智慧化发展的需求，主要包括机关事务智慧化系统的规划建设、运营管理和智慧化应用等工作。机关事务智慧化系统可以是统一的智慧化平台(其技术参考架构见附录 A)，也可以由分散的数字化系统的结合而成。

6 标准体系构建

6.1 基本要求

机关事务智慧运营标准体系应体系结构合理、层次分明、协调配套、规划合理，宜兼具深圳发展特色，覆盖机关事务智慧运营全部业务事项并与之相融合。

机关事务智慧运营标准体系的构建应符合GB/T 13016—2018和GB/T 24421.2—2023的要求。

6.2 编制标准体系表

编制标准体系表通常包括：

- a) 标准体系结构图；
- b) 标准明细表；
- c) 标准体系编制说明。

6.3 标准体系结构图

6.3.1 总体结构

机关事务智慧运营标准体系包括基础通用标准体系、运营管理标准体系、技术保障标准体系和智慧应用标准体系。机关事务智慧运营标准体系结构见图 1。

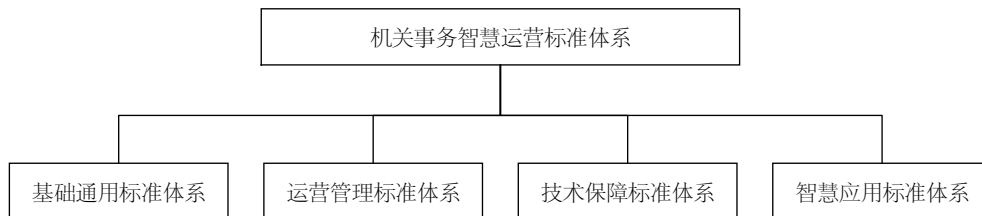


图 1 机关事务智慧运营标准体系结构图

6.3.2 基础通用标准体系

基础通用标准体系包括标准化工作标准、术语与缩略语标准、符号与标志标准、数值数据及量和单位标准、测量标准（见图 2）：

- a) 标准化工作标准：为开展机关事务智慧运营标准化活动、实现标准化管理的标准；
- b) 术语与缩略语标准：内部使用的概念的指称及其定义的标准；
- c) 符号与标志标准：用特定文字、字母或图形描述或指代特定含义并加以规范和说明的标准；
- d) 数值数据及量和单位标准：适用于本组织管理和运行的数值数据及量和单位的标准；
- e) 测量标准：组织运行和管理活动中使用的测评方法（或设备）的标准。

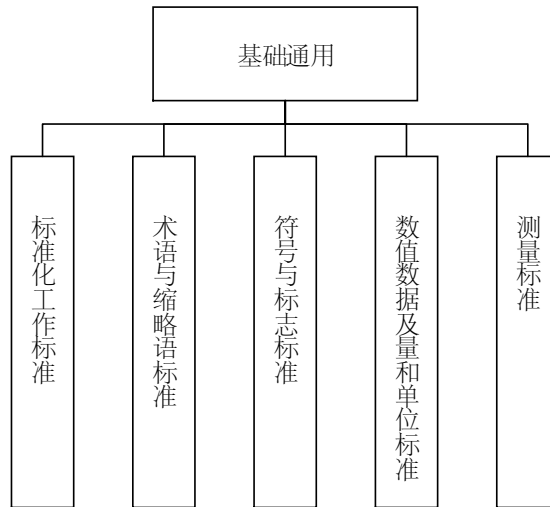


图2 基础通用标准体系

6.3.3 运营管理标准体系

运营管理标准体系包括规划建设标准、组织保障标准、管理运维标准、用户支撑标准、评估改进标准（见图3）：

- a) 规划建设标准：用于机关事务智慧化建设的规划设计、建设部署、改造升级的标准；
- b) 组织保障标准：机关事务智慧运营的机构设置、人员分工、资源调配等标准；
- c) 管理运维标准：为保障机关事务智慧化系统稳定运行而进行IT运维、设备维护、系统故障处置等标准；
- d) 用户支撑标准：为机关事务智慧化应用的用户提供技术支持的标准。
- e) 评估改进标准：对智慧运营的管理/服务质量、满意度进行评估改进的标准。

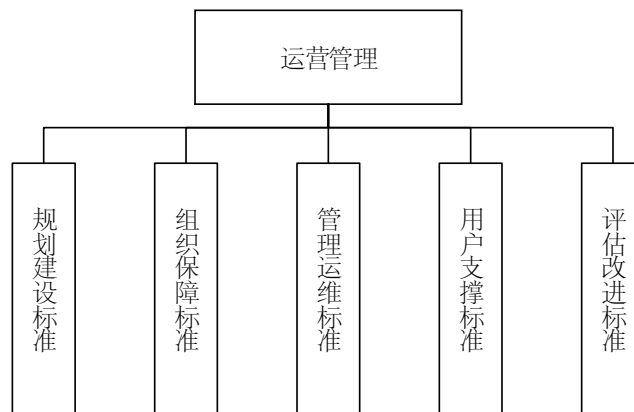


图3 运营管理标准体系

6.3.4 技术保障标准体系

技术保障标准体系包括物联感知标准、网络通信标准、计算存储标准、数据治理标准、信息安全标准、数字平台标准、设施设备标准（见图4）：

- a) 物联感知标准：为机关事务智慧化系统感知事件、采集数据和传输消息的标准；
- b) 网络通信标准：为机关事务智慧化系统提供通信传输保障的标准；
- c) 计算存储标准：为机关事务智慧化系统提供算力和存储支撑的标准；

- d) 数据治理标准：规范对数据管理和数据价值体系的治理标准；
- e) 信息安全标准：对机关事务智慧化系统的硬件、软件和数据进行安全防护的标准；
- f) 数字平台标准：机关事务智慧化系统的数字化支撑平台标准，如统一用户管理、权限管理、设备管理、数据治理等标准；
- g) 设施设备标准：规定机关事务智慧化系统各类设施设备的性能、安全等技术要求的标准。

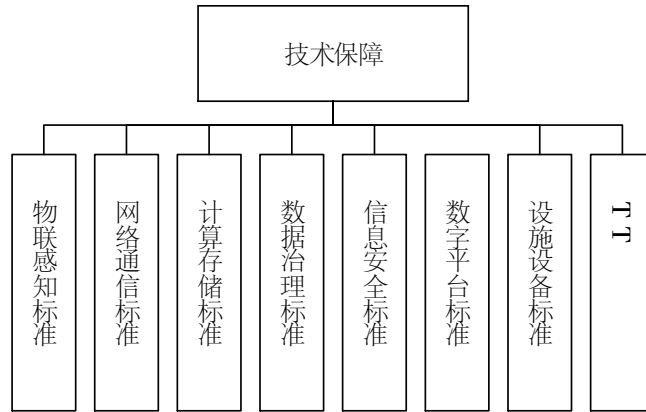


图4 技术保障标准体系

6.3.5 智慧应用标准体系

智慧应用标准体系包括智慧资管标准、智慧用房标准、智慧用车标准、智慧用能标准、智慧会议标准、智慧餐饮标准、智慧文印标准、智慧物业标准（见图5）：

- a) 智慧资管标准：与机关公有资产管理相关的智慧应用标准；
- b) 智慧用房标准：与机关办公用房相关的智慧应用标准；
- c) 智慧用车标准：与机关公务用车相关的智慧应用标准；
- d) 智慧会议标准：与机关会议服务相关的智慧应用标准；
- e) 智慧餐饮标准：与机关餐饮服务相关的智慧应用标准；
- f) 智慧用能标准：与机关用能（包含水电气等）和节能减排相关的智慧应用标准。
- g) 智慧物业标准：与机关物业服务相关的智慧应用标准；
- h) 智慧文印标准：与机关文印服务相关的智慧应用标准。

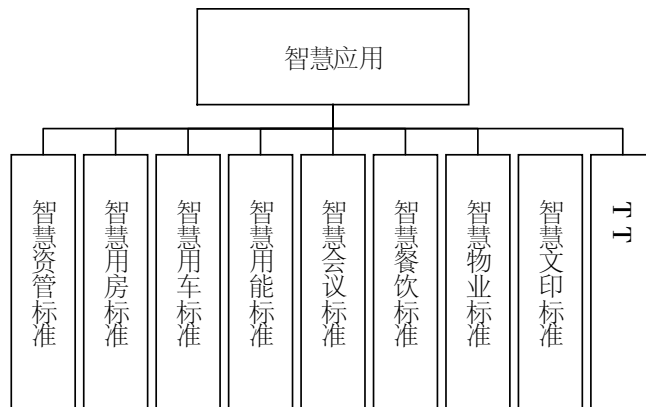


图5 智慧应用标准体系

6.4 标准明细表

标准明细表应梳理机关事务智慧运营相关的国际标准、国家标准、行业标准、地方标准和内部标准等各级现行标准以及待制（修）订标准。

标准明细表通常由标准体系及子体系名称、体系编号、标准编号、标准名称、标准级别、标准状态等项目构成，明细表格式参见表 1。

表 1 标准明细表

序号	标准体系	子体系	体系编号	标准编号	标准名称	标准级别	标准状态	实施日期	归口单位	备注

标准明细表应给出标准体系中所有标准的相关信息，并按照标准体系的结构进行对应及编号，编号宜体现标准在体系中的结构关系。

6.5 标准统计表

标准统计表依据统计目的，可按照标准级别（如国家标准、行业标准、地方标准、内部标准）或标准类别（如基础通用标准、运营管理标准、技术保障标准、智慧应用标准）等不同层面设置统计项。标准统计表示例见表 2。

表 2 标准统计表（示例）

统计项		国际标准	国家标准	行业标准	地方标准	团体标准	内部标准	合计
基础通用标准	标准化工作标准							
	术语与缩略语标准							
	符号与标志标准							
	...							
运营管理标准	规划建设标准							
	组织保障标准							
	管理运维标准							
	...							
技术保障标准	物联感知标准							
	网络通信标准							
	计算存储标准							
	...							
智慧应用标准	智慧资管标准							
	智慧用房标准							
	智慧用车标准							
	...							

6.6 标准体系编制说明

机关事务智慧运营标准体系编制说明包括但不限于以下内容：

- 标准体系编制的目的和依据；

- 标准体系结构图的思路，例如层级和类别划分的依据和情况；
- 标准制修订建议；
- 与其他体系的关系及需要协调配套的意见。

7 标准制（修）订

7.1 总则

机关事务管理部门宜根据国家或地方的机关事务智慧化、标准化建设相关政策和发展规划制定年度标准制修订计划，可包含国家标准、行业标准、地方标准、内部标准等各级标准。

机关事务智慧运营标准制（修）订通常包括标准立项、标准起草、标准征求意见、标准审查、标准批准发布、标准复审等程序，参见图 6。起草单位宜按照此程序开展标准制修订活动。起草国家标准、行业标准、地方标准和团体标准的，还应符合对应标准化主管部门的管理要求。

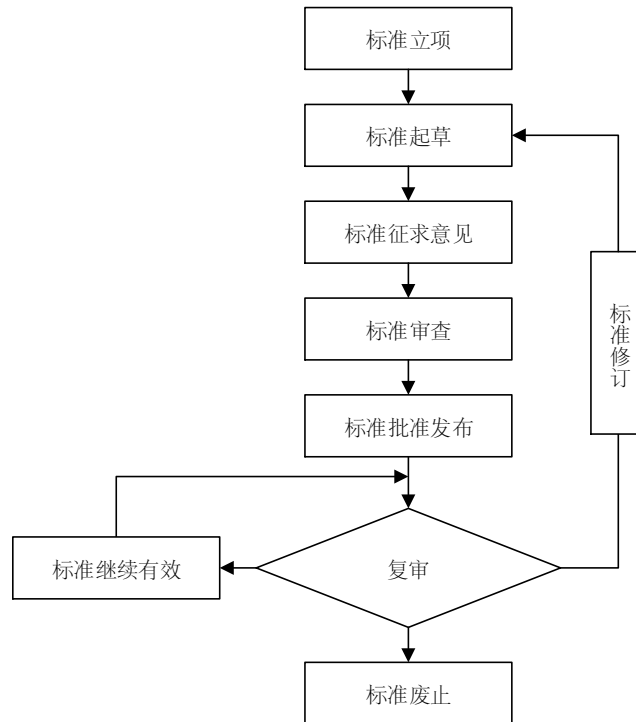


图 6 标准制修订流程

宜将标准化工作流程纳入机关事务智慧化系统加以智慧化管理。

7.2 标准立项

机关事务管理部门应结合国家、行业和地方标准化主管部门年度标准制修订计划征集的安排，组织每年度本部门的机关事务智慧运营标准的立项申报工作，可申报标准包括国家、行业、地方标准以及内部标准。立项单位根据标准体系、标准化发展规划和智慧化业务发展需求等，可提出国家标准、行业标准、地方标准以及内部标准制定或修订的立项建议。标准立项建议书的形式和内容参见附录 B。

国家标准和行业标准立项由全国机关事务管理标准化机构受理和审批；地方标准由地方标准化主管部门受理和审批。内部标准的立项宜根据组织内部相应工作程序审批。

机关事务管理部门应将通过立项申报的国家、行业、地方标准和部门内部标准项目纳入本部门年度标准制修订计划加以推动。年度标准制修订计划还可包括往年未完成标准项目。年度标准制修订计划表见附录 C。

7.3 标准起草

标准编制单位对标准的编写质量及其内容全面负责，标准的编写体例和技术要求应符合国家标准、地方标准等相关规范。标准内容涉及其他单位职责的，应当征求有关单位意见并协商一致。

通过立项的标准项目，标准编制单位应组建标准起草组，广泛吸纳相关方专家力量，组织开展标准技术内容的起草工作。标准应在广泛调研、深入研究的基础上，充分考虑功能性、经济性、安全性、适用性、时效性等质量特性要求，完成标准草案和编制说明的起草，并经起草组充分讨论后形成标准征求意见稿。

标准编制说明应包含以下内容：

- a) 项目背景，包括国内外现行相关法律法规和标准情况，制定标准的必要性和意义等；
- b) 工作简况，包括任务来源、主要起草过程等；
- c) 标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况，修订标准的还应当包括修订前后的主要差异情况；
- d) 主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述；
- e) 是否涉及专利等知识产权问题；
- f) 重大意见分歧的处理依据和结果；
- g) 实施标准的措施建议。

7.4 标准征求意见

标准编制单位应采取多种形式，广泛征集标准相关方的意见。编制国家标准、行业标准和地方标准的，还应根据相关法规公开征求社会公众意见，征求期限一般不少于 30 天。

标准编制单位根据相关方意见完善标准征求意见稿，形成送审稿、编制说明和征求意见汇总处理表（合称送审材料）。征求意见汇总处理表应列明对征求意见的采纳情况（包括采纳、部分采纳和不采纳）并予以说明。征求意见汇总处理表的样式见附录 D。

7.5 标准审查

标准编制单位将标准送审材料报送标准化主管部门或机构进行审查。

标准审查可采用会议或函件形式进行。

标准审查的重点一般包括：

- a) 是否与机关事务智慧化、标准化有关法律法规、政策文件保持一致；
- b) 是否符合机关事务智慧化建设实际需求，达到预期的目标和要求；
- c) 是否与标准体系内的其他标准相协调；
- d) 标准格式及编辑性审查；
- e) 标准的内容是否合理、完整，标准涉及的各方是否协调一致。

标准审查应给出审查意见，包括审查结论及修改意见。审查结论包括通过和不通过。审查通过的，标准编制单位根据修改意见完善送审稿，形成报批稿、编制说明和意见汇总处理表（合称报批材料）。审查不通过的，标准编制单位根据审查意见完善后再次提请标准审查或废止本项目。

7.6 标准批准发布

标准编制单位提交标准报批材料及标准审查意见，经标准化主管部门或机构批准后编号、发布。发布后的标准宜纳入机关事务智慧运营标准体系进行统一管理、应用。

7.7 标准复审

标准应定期进行复审，复审周期一般不超过5年；因法规、政策、职能变更或其他因素导致标准无法执行或不适用时，应及时对标准进行复审。复审的结论包括继续有效、修订、废止三种。需修订的标准自标准起草（7.3）环节开始进行标准修订工作。

8 标准实施与评价改进

8.1 总则

机关事务管理部门应加强机关事务智慧运营相关标准的推广实施，制定标准实施方案，组织开展标准宣贯培训、标准实施、监督检查、实施评价和持续改进。相关过程宜纳入机关事务智慧化系统进行智慧化管理。

8.2 宣贯与培训

8.2.1 标准宣贯

机关事务管理部门应结合部门实际情况，策划各类机关事务智慧运营标准化主题宣贯活动，动员全员积极参与，提升标准化思想认识，营造良好的标准化宣贯氛围。

标准宣贯包括但不限于以下方式：

- a) 召开标准宣贯会并组织相关人员参与；
- b) 通过宣传栏、网站等线上线下途径进行重要标准的展示或解读；
- c) 制作海报、宣传片、宣传册等标准宣传材料进行公开展示或分发；
- d) 将标准规定的要求转化为各个岗位工作手册发放给岗位人员。

8.2.2 标准培训

机关事务管理部门应加强对机关事务智慧运营工作人员及标准使用人员开展标准化教育及专业知识培训，切实提升其理解、掌握和运用标准的水平，促进人员标准化思维习惯养成，推动建立良好的机关事务智慧运营标准化工作氛围。

标准培训内容包括但不限于以下几种类型：

- a) 机关事务智慧化、标准化有关法律法规和政策性文件；
- b) 机关事务智慧运营和标准化基础知识；
- c) 机关事务智慧运营标准化专业知识；
- d) 机关事务智慧运营专项标准解读。

培训形式可采用专题讲座、考察学习、学习交流、短期培训、知识竞赛等方式进行。

8.3 标准实施

8.3.1 实施准备

机关事务智慧运营相关单位应在标准实施前编制实施计划，计划内容包括标准实施的范围、方式、内容、步骤、负责人员、时间安排、宜达到的要求和目标等，明确实施的组织机构、人员、物资等事项。

8.3.2 组织实施

机关事务智慧运营相关单位应按照实施计划组织标准实施,使标准规定的各项要求在机关事务智慧化管理和服务过程的各个环节上得以落实。对实施过程中遇到的问题应采取有效措施加以解决,以保证标准各项要求的贯彻落实。

宜将机关事务智慧运营标准的各项指标纳入机关事务智慧化系统,进行数据监测、汇总、分析、展示等智慧化处理。

8.3.3 实施反馈

机关事务智慧运营相关单位应在机关事务智慧运营标准实施过程中形成实施记录,收集标准适宜性和实施有效性等信息。若发现现行标准有不完善或不能适应实际工作的情况应及时提出标准修订或废止的建议。

8.4 监督检查

8.4.1 监督检查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,可采用现场查看与询问、对记录数据进行核实与分析等方式。

8.4.2 监督检查的内容应包括:

- a) 机关事务智慧运营标准实施人员对标准的掌握程度;
- b) 机关事务智慧化管理和服务过程各环节与标准要求的符合情况;
- c) 机关事务智慧化管理和服务结果与标准要求的符合情况;
- d) 机关事务智慧运营标准实施过程中遇到的问题及其反馈情况;
- e) 标准内容与智慧化机关事务实际工作的符合情况。

8.4.3 监督检查结果宜形成记录或文件,应对监督检查中发现的问题予以处置:

- a) 标准内容不符合智慧化机关事务实际情况时及时修订或废止;
- b) 标准实施不到位的,应采取有效措施改进其标准执行水平。

8.5 标准实施评价

8.5.1 机关事务管理部门内部应建立标准评价机制,每年对机关事务智慧运营标准体系以及相关标准实施情况进行至少1次全面评价,以确保标准体系持续适宜性和有效性。

8.5.2 机关事务智慧运营标准实施评价可采用内部自评或第三方评价的形式。

8.5.3 机关事务智慧运营标准实施评价的内容包括但不限于:

- a) 标准实施的制度保障,包括标准化责任部门、标准化工作人员、标准实施计划或方案;
- b) 标准实施过程中的相关工作情况,包括标准实施计划或方案的执行情况、工作人员的标准培训情况和标准掌握情况、标准实施检查的情况、标准实施中的问题及应对情况;
- c) 标准实施过程中各环节对标准要求的落实情况;
- d) 标准的实施效果,包括经济效果、社会效果和生态效果等。

8.5.4 机关事务智慧运营标准实施评价应充分利用机关事务智慧化系统的监测数据。

8.5.5 机关事务智慧运营标准实施评价报告的格式参照 GB/T 24421.4, 6.5 的规定。

8.5.6 机关事务智慧运营标准实施评价应根据评价情况给出改进建议,包括标准及标准实施的改进建议。

8.5.7 宜将机关事务智慧运营标准实施评价结果与组织的考核机制挂钩。

8.6 持续改进

8.6.1 机关事务管理部门和智慧运营相关单位应根据标准化政策法规和组织目标等变化情况、标准体系运行和标准实施评价识别的问题和改进要求、顾客及相关方的建议、智慧化系统的数据监测和决策分

析结果等，综合分析组织机关事务智慧运营标准化工作中的问题，并制定相应改进措施，不断完善机关事务智慧运营标准体系，实现持续改进。

8.6.2 可能的改进措施包括：

- a) 改进并提升组织的机关事务智慧运营标准化目标与策略；
- b) 完善机关事务智慧运营标准体系，改进标准内容，制定新标准等；
- c) 改进和提升机关事务智慧运营相关人员的标准化能力和智慧化业务水平；
- d) 改进智慧化业务流程，配备充足的资源条件；
- e) 优化机关事务智慧化系统的建议。

附录 A
(资料性)

机关事务智慧化系统技术架构

机关事务智慧化平台技术架构（见图 A.1）包括以下部分：

- a) 感知层是机关事务智慧化系统感知设备、监测设备、控制设备和智能终端的集合，为机关事务智慧化系统感知外界事物事件、采集数据和传输消息；
- b) 基础设施层为机关事务智慧化系统提供通信、传输、存储和计算能力；
- c) 数字化支撑平台为机关事务智慧化系统提供基础能力，包括统一用户管理、统一权限管理、统一设备管理、数据治理等；
- d) 应用层面向机关事务各业务部门和服务对象提供智慧化服务，包含智慧资管、智慧用房、智慧用车、智慧用能、智慧会议、智慧餐饮、智慧物业等应用模块；
- e) 展示层向机关事务智慧化系统运营方及相关用户提供业务数据监测、展示及应用界面。

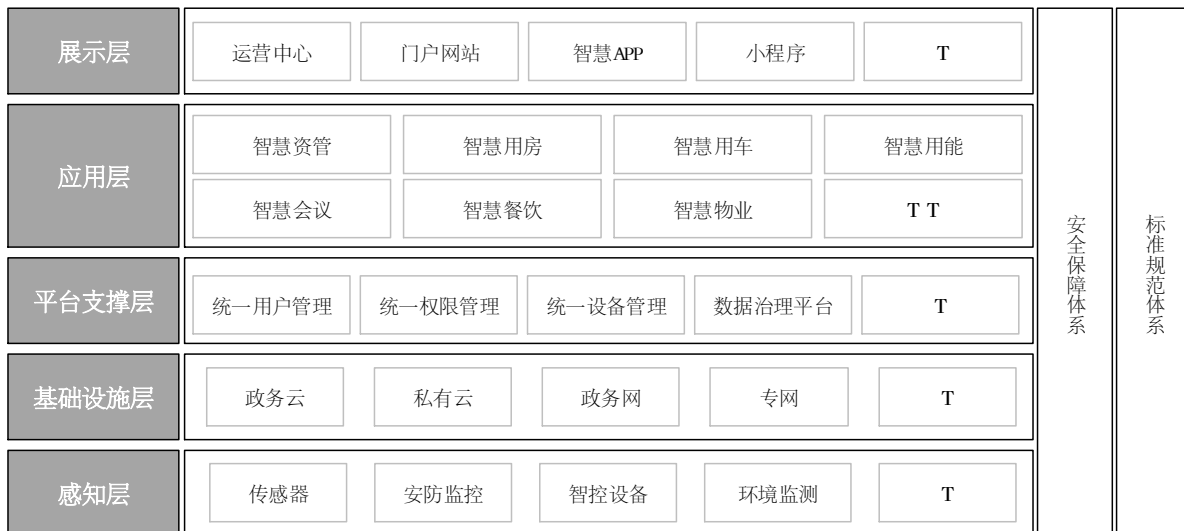


图 A.1 机关事务智慧化系统技术架构

附 录 B
(资 料 性)

标准制（修）订项目立项建议书模板

机关事务智慧运营标准制（修）订项目立项建议书模板见表 B.1。

表 B.1 标准制（修）订项目立项建议书模板

项目名称				
制定或修订	<input type="checkbox"/> 制定	<input type="checkbox"/> 修订	被修订标准号	
项目承担单位			计划完成时间	
项目负责人			职务	
电话			邮件	
参与起草单位				
主要起草人（前五位，按在起草工作中的贡献度排名）				
姓名	工作单位	职务/职称	专业	项目分工

<p>目的、意义及必要性</p>	<p>(阐明立项的目的、意义及必要性。)</p>
<p>可行性</p>	<p>(阐明项目的基本思路、保障措施、经费是否落实、与相关部门、相关行业协调的情况及意见，以及有关研究基础和前期研究成果，并具体列出项目的工作进度安排。)</p>
<p>国内外情况 简要说明</p>	<p>(阐明所制定标准的国际标准、国家标准、行业标准、省地方标准的有关情况，如果已有相应的标准而又确需申请新标准立项的，应阐明与相应标准的本质性区别和内容的异同，并详细说明明确需立项的理由。)</p>
<p>范围和主要 技术内容</p>	<p>(阐明标准的范围及主要技术内容，以及标准的初步框架结构。注意标准规定的内容必须是技术要求。)</p>
<p>是否涉及专利等 知识产权问题</p>	
<p>项目承担单位意见</p>	<p style="text-align: right;">(盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

<p>参与单位意见</p>	<p>(盖章)</p> <p>年 月 日</p>
<p>归口部门意见</p>	<p>(盖公章)</p> <p>年 月 日</p>

附 录 C
(资料性)

年度标准制(修)订计划项目表

机关事务智慧运营年度标准制(修)订计划项目表见表 C.1。

表 C.1 年度标准制(修)订计划项目表

序号	项目名称	制定/修订	性质	牵头单位	参与起草单位	主管部门	完成期限

附录 D
(资料性)
标准征求意见汇总处理表

机关事务智慧运营标准征求意见汇总处理表见表 D.1。

表 D.1 标准征求意见汇总处理表

标准名称					
牵头起草单位				立项日期	
承办人			职务/职称	联系电话	
序号	章条编号	意见内容	提出单位	处理意见	备注
1					
2					
3					
...					
XX 部门公开征求意见：XXXX 年 XX 月 XX 日—XXXX 年 XX 月 XX 日					
序号	章条编号	意见内容	提出单位/个人	处理意见	备注
<p>说明：1.征求意见可采用网络、电话、书面以及会议相结合的方式，时间一般不少于 1 个月。</p> <p>2.处理意见分为“采纳”“部分采纳”或者“不采纳”，对于部分采纳和不采纳的，应当在“备注”栏注明原因。</p>					

参 考 文 献

- [1] GB/T 19273—2017 企业标准化工作 评价与改进
[2] GB/T 24421.4—2023 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
-

深圳市地方标准

《机关事务智慧运营 标准化工作指南》

**Smart operation of government offices
affairs—Guidelines for standardization**

编制说明

标准编制组

2023年11月

一、项目背景

（一）标准化机制建设是机关事务标准化的重点任务

从国家战略上看，标准化是新时代推进国家治理体系和治理能力现代化的重要手段，在促进经济发展、支撑科技创新、优化社会治理、改善生态环境等方面发挥着基础性、引领性的战略作用。从机关事务工作上看，落实党和政府“过紧日子”要求，需要标准的约束和规范；强化集中统一管理，需要标准的协同和统筹；推进机关事务工作信息化，需要标准的思维和技术；提升管理水平和效能，需要标准的支撑和引导。因此，标准化建设是实现机关事务治理现代化的有效路径和必然需求，是提升机关事务管理科学化、规范化、精细化水平的战略性、基础性工程。

标准化工作机制建设是机关事务标准化建设的重中之重。截至目前，国家机关事务管理局设立了全国机关事务管理标准化工作组（SWG17），归口管理机关事务管理国家标准和行业标准（代号JS），并发布了《机关事务标准化工作指南》，工作组考核期结束有望转正为全国标准化技术委员会；全国多个省市机关事务管理部门成为当地标准化联席会议或领导小组成员单位，发布了多项《机关事务标准化工作指南》地方标准。随着机关事务部门对标准化建设的重视程度日益提升，我国机关事务标准化管理机制不断完善，但仍然存在不足之处，健全机关事务管理标准化工作机制仍然是机关事务治理的重点工作。为进一步完善机关事务标准化工作机制，《机关事务标准化工作“十四五”规划》将“完善机

关事务标准化工作机制”列为十四五期间的主要任务之一。

（二）机关事务智慧化转型离不开标准化的支撑

机关事务数字化、智慧化转型背景下，标准化的重要作用在智慧机关建设过程中愈发凸显。智慧机关系统需要对各种业务场景进行深度融合，对工作流程进行持续优化，对服务体验进行不断改进，这一切都离不开标准化的支撑和保障。同时，机关事务的智慧化运营也催生出了更多的系统性、连续性、兼容性和安全性等方面的标准化需求，这些新需求对机关事务标准化工作提出了更高的要求。

为了应对这些挑战，我们需要采取一系列措施来加强机关事务标准化建设。首先，要继续完善机关事务标准化工作机制，为机关事务智慧运营提供标准化机制保障；其次，要构建机关事务智慧运营标准体系，成体系、有规划地推动机关事务的标准化和智慧化建设；最后，要强化机关事务智慧运营标准的实施与监督，加快智慧化标准在机关事务各领域的普及应用，不断加深机关事务的“两化融合”水平。

综上所述，本项目的提出是及时且必要的。

二、工作简况

（一）任务来源

本项目来源于“2023年深圳市地方标准计划项目”，任务目标为编制深圳市地方标准《机关事务智慧运营 标准化工作指南》。2023年5月，深圳市市场监督管理局批准了《机关事务智慧运营 标准化工作指南》的地方标准立项申请，并将之列入2023年深圳市地方标准计划项目。本项目由深

圳市机关事务管理局牵头编制，项目完成期限为 2024 年 11 月 30 日。

（二）主要起草过程

1. 标准立项

2023 年 3 月，深圳市机关事务管理局向深圳市市场监督管理局提出《机关事务智慧运营 标准化工作指南》地方标准项目的立项申请，于 5 月份获得批准。

2. 标准调研

2023 年 6-8 月，调研智慧机关建设现状，分析机关事务智慧运营的标准化需求；梳理分析机关事务智慧运营标准化工作的标准和文献，提出标准的主要框架内容。

3. 标准起草

2023 年 9-10 月，成立标准起草工作组，起草标准内容，形成标准草案；召开工作组讨论会，完善标准草案，形成标准征求意见稿。

4. 征求意见

2023 年 11 月，标准起草组向各区机关事务管理部门、各市直机关事务单位征集意见，共反馈 2 条意见(均未采纳)，14 家单位无意见；同期，召开地方标准研讨会征集行业专家意见，共征集来自华为、电信、深圳大学机关事务研究院等单位专家的 18 条意见，其中，采纳 13 条，部分采纳 3 条，不采纳 2 条。

三、标准编制的依据

本标准为机关事务智慧运营领域的标准化工作指南标

准，参考了机关事务智慧化建设政策规划、标准化法规和相
关标准，以及我市“智慧机关”项目、机关事务智慧运营标
准化试点项目建设成果，具体清单如下：

序号	文件名称
1	《机关事务工作“十四五”规划》
2	《机关事务标准化工作“十四五”规划》
3	《深圳市机关事务工作“十四五”规划》
4	《国家标准管理办法》
5	《深圳市地方标准管理办法》
6	国管局《机关事务标准化工作指南》
7	深圳市“智慧机关”项目技术框架
8	深圳市机关事务管理局《机关事务智慧运营标准体系》
9	各地“机关事务标准化工作指南”相关标准

四、主要条款的说明

本标准共含 8 章，主要技术内容详述如下：

（一）范围

本章规定了机关事务智慧运营的基本原则、基本要求、
技术架构、标准体系构建、标准制（修）订、标准实施与监
督检查、标准实施评价和持续改进；适用于机关事务智慧运
营领域的标准化活动。

（二）基本原则

本章规定了机关事务智慧运营标准化工作的基本原则，
包括科学规划、统一协调、重点突出、持续完善、智慧保障

等五大原则。

（三）基本要求

本章规定了机关事务智慧运营标准化工作的目标、主要任务和工作领域。

（四）标准体系构建

本章规定了机关事务智慧运营标准体系构建的基本要求和标准体系各组成部分的编制要求，包括标准体系结构及各层次含义、标准明细表的内容和形式、标准统计表的内容和形式以及标准编制说明的组成部分。

（五）标准制（修）订

本章规定了机关事务智慧运营标准的制修订流程（包括立项、起草、审查、报批发布、复审等环节）以及各环节的标准编制要求。

（六）标准实施与评价改进

本章规定了机关事务智慧运营标准宣贯培训的方式、标准实施环节和要求、标准实施监督检查的方式和内容；规定了机关事务智慧运营标准实施评价的内容和方式；规定了机关事务智慧运营标准化工作的机制和改进措施。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本标准不涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧情况的处理依据和结果

无

七、实施地方标准的措施建议。

本标准发布后，机关事务管理局将以本标准为依据，督

促相关部门加以贯彻落实，强化机关事务智慧运营领域的标准化机制建设，明确部门职责分工，畅通标准化管理渠道，规范机关事务智慧运营领域的标准化运行，提升标准化管理水平。