

ICS 01.120  
CCS A 01

# DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1053—2020

---

## 机关事务标准化工作评价规范

2020 - 11 - 01 发布

2021 - 02 - 01 实施

---

重庆市市场监督管理局

发布



# 目 次

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 前 言 .....                    | II |
| 1 范围 .....                   | 1  |
| 2 规范性引用文件 .....              | 1  |
| 3 术语和定义 .....                | 1  |
| 4 原则与依据 .....                | 1  |
| 4.1 评价原则 .....               | 1  |
| 4.2 评价依据 .....               | 1  |
| 5 基本要求 .....                 | 2  |
| 5.1 评价对象 .....               | 2  |
| 5.2 评价组织 .....               | 2  |
| 5.3 评价人员 .....               | 2  |
| 6 评价策划 .....                 | 2  |
| 6.1 评价策划输入 .....             | 2  |
| 6.2 评价策划内容 .....             | 2  |
| 6.3 评价策划的输出 .....            | 3  |
| 7 评价方法 .....                 | 3  |
| 7.1 文件评价 .....               | 3  |
| 7.2 现场评价 .....               | 3  |
| 7.3 沟通 .....                 | 4  |
| 8 评价实施 .....                 | 4  |
| 9 持续改进 .....                 | 4  |
| 附录 A（规范性） 机关事务标准化工作评价表 ..... | 5  |

## 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》的规则起草。

本文件由重庆市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：重庆市机关事务管理局、重庆市质量和标准化研究院。

本文件主要起草人员：覃艳、陈馨、邓成江、张娟、朱洪建、邱克斌、向龙宇。

# 机关事务标准化工作评价规范

## 1 范围

本文件规定了机关事务标准化工作评价规范的术语和定义、原则与依据、基本要求、评价策划、评价方法、评价实施、持续改进等要求。

本文件适用于机关事务标准化工作的评价。

## 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 15496 企业标准体系要求

GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分:术语

DB50/T 1016 机关事务标准化工作指南

## 3 术语和定义

GB/T 15496、GB/T 20001.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 第三方评价 third party evaluation

独立于第一方和第二方的机构为确定标准化工作达到规定目标的程度所进行的活动。

[来源：GB/T 19273-2017，3.3]

## 4 原则与依据

### 4.1 评价原则

对标准化工作进行评价应遵循以下原则：

- 客观公正；
- 科学严谨；
- 全面准确；
- 注重实效；
- 服务发展。

### 4.2 评价依据

评价依据包括以下内容：

- 国家有关机关事务标准化的方针、政策；
- 标准化及机关事务相关法律法规和强制性标准；
- DB50/T 1016；
- 本机构的标准化方针、目标；
- 本机构的标准体系及相关文件。

## 5 基本要求

### 5.1 评价对象

- 5.1.1 评价对象应是机关事务工作机构的标准化工作。
- 5.1.2 应识别并遵守与本机构有关的方针、政策、法律法规以及强制性标准等。
- 5.1.3 应依据 4.2 中内容开展标准化工作，建立标准体系并有效运行。

### 5.2 评价组织

- 5.2.1 评价组织应具备下列要求：
  - a) 应有与开展评价工作相适应的专(兼)职评价人员；
  - b) 应明确评价人员的职责、权限；
  - c) 应具有保障评价活动的标准化文件。
- 5.2.2 开展第三方评价的组织，应为具有独立法人资格的标准化组织。

### 5.3 评价人员

- 5.3.1 应具有标准化工作经验，熟悉国家有关机关事务的标准化方针、政策及相关的法律法规，掌握标准化工作的基础标准、标准化知识和相关专业知
- 5.3.2 应具备识别被评价机构在标准化工作中存在问题的能力，承担不当评价所产生的相应风险责任。
- 5.3.3 应遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正。
- 5.3.4 评价组组长应有从事标准化工作评价的经历，能够识别机关事务管理工作的关键环节，具有组织协调、文字表达和现场把控能力，并承担评价工作的主要风险责任。
- 5.3.5 第三方评价组织的评价人员还应符合：
  - a) 熟悉机关事务领域的行业特点；
  - b) 连续从事标准化工作不应少于三年；
  - c) 恪守职业道德，保守被评价机构的技术、商业等秘密；
  - d) 独立于被评价机构。

## 6 评价策划

### 6.1 评价策划输入

评价策划的输入应包括但不限于：

- a) 机关事务领域的方针、政策、法律法规和相关标准要求；
- b) 被评价机构的规模、工作职能、标准化工作现状及其他相关文件。

### 6.2 评价策划内容

评价策划的内容包括：

- a) 评价组的组成;
- b) 评价时间;
- c) 评价程序和方法;
- d) 评价方案(或评价计划任务书), 包括:评价范围、依据、目的、工作程序、任务分工及时间安排等;
- e) 评价沟通;
- f) 特殊情况的处理。

### 6.3 评价策划的输出

应形成评价方案或评价计划任务书并经委托单位确认。

## 7 评价方法

### 7.1 文件评价

7.1.1 文件评价的内容和方法包括但不限于:

- a) 标准化管理机构建设和运行情况:查阅被评价机构的标准化组织机构及职责文件, 围绕被评价机构的发展战略制定的方针、目标、规划和计划等, 考核或实施情况记录, 标准化工作档案管理情况等;
- b) 标准体系构建情况:查阅需求分析报告、标准体系表(包括编制说明、结构图、明细表、统计表)以及标准文本;
- c) 标准实施情况:查阅标准体系实施过程中的相关记录、自我评价文件等;
- d) 其他相关标准化工作情况:查阅采用国际标准或国外先进标准的材料及采标证书的使用情况, 查阅主持或参与制(修)订国家标准、行业标准、地方标准和团体标准的资料和标准文本, 查阅开展标准化试点、示范和参与国际、国内标准化活动的记录等;
- e) 标准化成效情况:查阅开展标准化工作效率和效益评价文件或获奖证书、报告等相关证明材料。

7.1.2 通过文件评价开展评价时, 应随机抽取必要的标准文本及相关资料用于现场评价核查。标准文本及相关资料的抽样应符合以下要求:

- a) 抽取的标准文本应涵盖标准体系的各子体系;
- b) 抽取的标准文本及相关资料应覆盖识别的关键环节;
- c) 由评价组组长根据被评价机构的规模、工作内容的复杂程度、标准体系中标准文本及相关资料数量等因素确定标准文本抽样的数量, 样本数量应为总量的 4%~8%。

### 7.2 现场评价

7.2.1 通过现场评价开展评价的内容包括但不限于:

- a) 标准化意识:被评价机构对标准化基础知识掌握程度、参与标准化培训等活动情况;
- b) 标准掌握情况:被评价机构对本岗位有关标准的掌握程度;
- c) 标准实施情况:工作流程、关键环节、设备设施等与标准内容有关的符合性及执行标准的情况;
- d) 标准体系:覆盖日常运行、管理的全过程, 标准体系整体运行状况及动态维护情况。

7.2.2 现场评价时, 可采用查看、询问、操作演示、结果复核、查阅资料或报告记录、调查统计等方法, 主要包括以下内容:

- a) 通过采用观察的方法, 对标识、设施设备运行、文件管理等内容进行标准符合性评价;

- b) 通过询问和查阅资料，了解被评价机构的标准化意识和培训情况等；
- c) 通过询问、操作演示，了解被评价机构对标准内容的掌握程度、各岗位人员对相关标准的实施情况、效果；
- d) 通过访谈、座谈等，评价标准实施及标准体系运行情况；
- e) 通过查阅资料，评价各类标准及相关记录、档案管理情况；
- f) 通过现场演示或结果复核等，评价标准实施的有效性及其体系运行的持续性。

### 7.3 沟通

7.3.1 沟通应贯穿于评价的全过程。

7.3.2 内部沟通为评价组成员之间的沟通，内容包括但不限于：

- a) 协调评价进度与分工；
- b) 出现重大不符合项以及不期望情况时的沟通；
- c) 对评价信息进行沟通并形成评价结论。

7.3.3 外部沟通为评价组与评价对象间的沟通，内容包括但不限于：

- a) 要求提供必要支撑文件以及必要说明；
- b) 协调评价工作进度；
- c) 针对现场评价安全风险情况，提出继续评价或终止评价；
- d) 对评价过程中发现的不符合项以及评价结论意见等内容进行沟通，并得到确认。

## 8 评价实施

8.1 应按照评价策划确定的评价程序、方法、方案的要求组织符合 5.2、5.3 要求的评价组织和评价人员开展评价工作。

8.2 评价可按照下列程序进行：

- a) 向被评价机构介绍评价组的成员、评价程序及有关事宜；
- b) 听取被评价机构的汇报；
- c) 依据附录 A，采取第 7 章的评价方法开展评价；
- d) 对评价表的得分进行计算，根据最终得分形成评估验收结论；
- e) 向被评价机构通报评价情况，并提出改进意见和建议。

## 9 持续改进

9.1 应建立自我改进程序，按照自我改进程序持续开展改进工作。

9.2 及时分析处理标准体系运行过程中发现的问题，提出改进措施或预防措施并付诸实施，同时对改进过程的有效性进行验证。



附 录 A  
(规范性)  
机关事务标准化工作评价表

机关事务标准化工作评价表见表A.1。

表 A.1 机关事务标准化工作评价表

| 评价项目      | 评价内容     | 评价标准   | 分值          | 评价方法            | 得分 | 备注 |
|-----------|----------|--|-------------|-----------------|----|----|
| 组织管理(10分) | 组织领导(5分) | 1. 明确了机关事务标准化工作领导机构及职责<br>2. 主要负责人担任标准化建设领导职务<br>3. 组织领导有力, 包括但不限于:<br>a) 将标准化工作纳入本机关的发展战略、经营方针和目标;<br>b) 为标准化工作提供必要的经费、设施等资源保障;<br>c) 对标准化工作的开展进行督查;<br>d) 建立调动部门和全员参与标准化工作积极性的激励机制;<br>e) 批准或授权批准内部标准和其他标准化文件;<br>f) 执行与自身职务相关的标准。 | 1<br>1<br>3 | 查看文件            |    |    |
|           | 管理机构(5分) | 1. 明确机关事务标准化工作管理专门机构及职责<br>2. 标准化专兼职工作人员的能力能满足工作需求, 至少包括:<br>a) 熟悉并执行标准化法律法规、方针政策;<br>b) 掌握与业务工作相关的技术、经营及管理状况, 具有一定的管理和实践经验;<br>c) 具备相应的标准化知识、工作方法和所从事工作的专业技能;   | 1<br>1      | 查看文件、现场<br>随机提问 |    |    |

表 A.1 机关事务标准化工作评价表（续）

| 评价项目      | 评价内容     | 评价标准  | 分值                   | 评价方法                      | 得分 | 备注 |
|-----------|----------|---|----------------------|---------------------------|----|----|
|           |          | d) 具有相应的语言、文字、口头表达等能力；<br>e) 具有一定的组织协调能力。<br>3. 机关事务标准化工作机构职责履行到位，包括但不限于：<br>a) 贯彻落实标准化法律法规、方针政策、强制性标准中与本部门（单位）相关的要求；<br>b) 组织制定并落实标准化方针、目标、任务及标准化管理的有关制度，编制标准化发展规划、年度计划；<br>c) 组织构建内部标准体系、编制内部标准体系表并组织开展内部标准的制(修)订工作；<br>d) 组织标准化知识培训与标准宣贯；<br>e) 组织有关标准实施和内部标准体系运行及监督评价与改进。<br>f) 建立标准化信息交流与档案管理制度落实。 | 3                    |                           |    |    |
| 工作机制(14分) | 管理机制(5分) | 1. 将标准化工作建设纳入本部门（单位）年度计划<br>2. 制定机关事务标准化工作方案，阶段性目标任务明确<br>3. 建立标准制（修）订、培训、监督检查，以及标准化考核奖惩、持续改进等工作机制，并能长期有效运行<br>4. “3专2报1会”工作机制落实到位  | 1<br>1<br>2<br>1     | 查看文件                      |    |    |
|           | 理论研究(4分) | 1. 自行或与第三方合作开展标准化理论研究并取得研究成果<br>2. 以单位或个人名义在国家相关报刊上发表机关事务标准化理论或经验交流文章<br>3. 以单位或个人名义在省部级相关报刊上发表机关事务标准化理论或经验交流文章<br>4. 以单位或个人名义在地市级相关报刊上发表机关事务标准化理论或经验交流文章   | 1<br>1.5<br>1<br>0.5 | 查看合作协议、<br>相关成果、会议<br>记录等 |    |    |
|           | 经费保障(2分) | 为机关事务标准化工作提供了保障专项经费   | 2                    | 查看文件                      |    |    |

表 A.1 机关事务标准化工作评价表（续）

| 评价项目        | 评价内容             | 评价标准  | 分值                    | 评价方法      | 得分 | 备注 |
|-------------|------------------|---|-----------------------|-----------|----|----|
|             | 信息管理(3分)         | 1. 建立完善标准化信息管理系统, 对标准体系构建、标准制(修)订、标准实施与检查、评价与改进等专项活动信息进行动态管理<br>2. 建立标准化信息交流平台和信息交流、反馈机制, 及时搜集、整理、评审、处置有关标准体系和标准实施过程中的各种标准化信息<br>3. 实现标准化信息管理与其他信息化管理系统融合                                 | 1<br>1<br>1           | 查看现场和文件   |    |    |
| 标准体系建设(20分) | 标准体系(10分)        | 1. 建立完整的机关事务标准框架体系, 体系表层次、结构合理<br>2. 标准体系与本区域或本部门(单位)发展战略以及该标准化建设目标任务相协调, 能支撑业务发展<br>3. 标准体系内容覆盖本部门(单位)职能所涉机关事务工作需要<br>4. 标准体系内各项标准与相关法律法规协调统一<br>5. 标准体系能够体现本区域或本部门(单位)特点, 体系内各项标准之间协调统一 | 2<br>2<br>2<br>2<br>2 | 查看文件      |    |    |
|             | 组织内部标准制(修)订(10分) | 1. 根据标准体系建设目标、结合单位实际开展了组织内部标准制(修)订工作<br>2. 标准技术要求合理, 指标科学, 具有标准专业性水平<br>3. 标准内容与业务工作特点相适宜, 与机关事务工作活动、流程相匹配, 能反映服务对象的需求<br>4. 标准文本结构合理, 标准语言表达准确、严谨、简明、易懂, 术语、符号统一                         | 4<br>2<br>2<br>2      | 查看标准文本    |    |    |
| 宣贯培训(10分)   | 宣贯动员(2分)         | 每年召开至少1次宣传动员会   | 2                     | 查看记录      |    |    |
|             | 集中培训(3分)         | 每年组织至少1次集中培训  | 3                     | 查看记录      |    |    |
|             | 宣传推广(5分)         | 1. 通过宣传栏、宣传册以及现代信息技术等手段, 营造内部学习和实施标准的环境氛围<br>2. 对外开展机关事务标准化建设宣传, 及时发布机关事务标准化建设最新进展<br>3. 引起社会、公众媒体等关注的<br>4. 有关工作经验向其他部门(单位)推广  | 2<br>1<br>1<br>1      | 查看材料、相关报道 |    |    |
| 实施路径与监督(15) | 标准实施(6分)         | 1. 采取切实可行措施, 推动标准体系中各领域、各环节标准有效实施   | 3                     | 查看现场、随机   |    |    |

表 A.1 机关事务标准化工作评价表 (续)

| 评价项目                   | 评价内容                | 评价标准  | 分值               | 评价方法              | 得分 | 备注 |
|------------------------|---------------------|---|------------------|-------------------|----|----|
| 分)                     |                     | 2. 各岗位人员掌握本岗位执行标准知识   | 3                | 抽查                |    |    |
|                        | 过程记录(3分)            | 对标准实施过程中形成的记录完整存档   | 3                | 查看记录              |    |    |
|                        | 监督检查(6分)            | 1. 制定了标准实施检查工作计划(或日常检查程序), 监督内容、周期、方法等明确<br>2. 按计划开展了监督检查<br>3. 实施检查记录和问题处理记录完整<br>4. 管理和行为符合标准要求, 服务质量满足标准要求 | 1<br>1<br>1<br>3 | 查看文件、记录、<br>现场    |    |    |
| 评价改进(15分)              | 评价(7分)              | 1. 实施自我评价程序对标准实施的符合性和实施效果进行评价, 可操作性强并全面实施, 有评价报告<br>2. 成立有自我评价小组, 评价人员兼顾技术、管理和标准化领域, 并来自不同部门, 具备开展评价所需各项工作能力  | 3<br>4           | 查看文件              |    |    |
|                        | 持续改进(8分)            | 1. 建立了自我改进程序<br>2. 按照自我改进程序持续开展改进工作, 针对标准实施检查 and 自我评价等发现的问题进行分析, 提出纠正措施或预防措施, 并付诸实施, 同时对改进过程的有效性进行了跟踪评价      | 4<br>4           | 查看文件、记录           |    |    |
| 实施效果(16分)              | 行为规范(4分)            | 管理流程和服务行为规范   | 4                | 查看现场              |    |    |
|                        | 效率提升(4分)            | 优化管理或服务流程, 减少冗余环节、提高了工作效率和效益  | 4                | 查看文件              |    |    |
|                        | 满意度高(4分)            | 管理或服务对象满意度提升  | 4                | 查看文件              |    |    |
|                        | 成本降低(4分)            | 减少资源浪费, 机关运行成本降低  | 4                | 查看有关数据            |    |    |
| 标准化创新<br>(加分项, 最高为10分) | 采用国际标准或国外先进标准(0.5分) | 适时将采用的国际标准或国外先进标准转化制定内部标准并实施  | 0.5              | 查看标准文本            |    |    |
|                        | 制定国家、地方、团体标准(3.5分)  | 1. 主导或参与国家标准制(修)订<br>2. 主导或参与地方标准制(修)订<br>3. 主导或参与标准类规范性文件制(修)订<br>其中“参与”工作得分为所对应分值的一半                        | 1.5<br>1<br>1    | 查看标准文本或<br>有关立项批复 |    |    |

表 A.1 机关事务标准化工作评价表 (续)

| 评价项目 | 评价内容               | 评价标准   | 分值                       | 评价方法          | 得分 | 备注 |
|------|--------------------|--|--------------------------|---------------|----|----|
|      | 开展标准化试点示范情况 (3 分)  | 1. 承担国家级试点示范项目<br>2. 承担省级试点示范项目  | 2<br>1                   | 查看标准文本或有关立项批复 |    |    |
|      | 参与国内外标准化活动情况 (2 分) | 1. 被评价机构为本地区标准化工作联席会议及类似机构成员单位<br>2. 被评价机构相关人员担任了市级以上专业标准化技术组织委员职务<br>3. 承担或参与国家、行业、地方和团体委托的有关标准的制 (修) 订、审查工作或参加国内、国际标准化活动<br>4. 承担国家级 TC/SC/WG 工作、市级 TC/SC 工作 | 0.5<br>0.5<br>0.5<br>0.5 | 查看文件          |    |    |
|      | 创新活动 (1 分)         | 申请筹建或参与标准创新基地等标准化创新活动, 提升本机关标准化创新能力  | 1                        | 查看文件          |    |    |