《机关事务管理 会务服务规范》

地方标准编制说明

1. 任务来源

为贯彻落实《国家标准化发展纲要》《机关事务标准化工作“十四五”规划》精神，汕头市机关事务管理局积极推进机关事务标准化建设，并联合汕头市标码所等相关专业技术机构，共同推进机关事务系列标准的编制。2021年5月11日，经汕头市机关事务管理局与研究决定，确定将《机关事务管理 会务服务规范》作为汕头市省地方标准申报项目申报。

今年1月，根据《汕头市市场监督管理局关于下达汕头市2022年地方标准制修订项目计划（第一批）的通知》（20220009号），《机关事务管理 会务服务规范》地方标准获批立项，我局承担制定工作。

1. 制定目的

国家机关事务管理局要求各地方机关事务管理部门高度重视机关事务标准化工作，建立健全“3专、2报、1会”工作机制，科学制修订分项标准，大力推动地方标准制修订，加强改进标准实施应用，建立完善标准监督评估体系，抓好机关事务标准化工作各项任务统筹落实。为响应国家机关事务管理局的号召，汕头市机关事务管理局积极开展“机关事务标准化”建设，“机关事务标准化”建设目前在粤东地区尚属先行先试。通过机关事务标准化建设，推动我市机关事务工作理念创新发展，将标准化理念落实到工作中，改进机关事务管理模式，使各项工作有目标、有程序、可量化、可追溯、可控制，努力实现“配置标准化、管理信息化、使用制度化、处置规范化”的运行机制，整体提升机关事务标准化建设工作水平。

会务服务保障和管理是机关事务服务保障工作的重要方面，是服务领导、服务领导机关的基本工作，干好干坏直接影响政务活动的正常进行，关系到部门形象。同时会议服务也是服务领域一项细致繁杂的工作，容不得一丝懈怠，细节决定成败。唯有认真负责、抓紧抓实会前、会中、会后的每一个细节，才能不断提升会议服务保障水平。

为最大限度满足机关各部门会务要求，强化会务工作规范建设，不断提升会务服务质量和水平，制定制定一个适合我省机关会务服务工作的《机关事务管理 会务服务规范》地方标准是十分有必要的，会务服务标准化是一项内外兼修的长期过程，由内而外再由外促内，内就是建标，外就是管理效能、服务质量的提升，由标准促进管理效能、服务质量的提升，再由管理效能、服务质量的提升推进标准的进一步完善，最后真正切实的把会务服务标准化工作组织好、推进好、实施好。

1. 标准编制原则

1、遵循国家有关方针和政策、法规和规章；

2、格式上按照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划》的规定进行编写；

3、严格执行强制性国家标准，参考国家标准的相关要求，充分考虑与其它相关标准相协调。

1. 工作过程

2022年1月，市机关事务局与市标码所成立《机关事务管理 会务服务规范》地方标准联合制定工作组。

2022年2-3月，工作组讨论确定了编制原则、编制框架、内容，并进行分工。工作组通过对其他各省市机关事务管理部门会务服务标准的研究以及服务业组织、机构的咨询，再通过与汕头市机关事务管理局会务服务板块主管部门和相关负责人的沟通研讨，完成标准初稿的制定。

1. 标准结构和主要内容说明
2. 标准结构

本标准共分为8章：

 l范围

 2规范性引用文件

 3术语和定义

 4基本要求

 5资源管理

 6安全应急管理

 7会务服务

 8服务质量的评价与改进

1. 标准主要内容说明
2. 对标准所要达到的效益成效提出基本要求；
3. 对服务机构、人力资源管理、服务配套的设施设备管理提出了要求；
4. 对安全管理提出了要求；
5. 对会务服务的全过程包括会议策划、会前准备、会中服务、会后整理做出规定；
6. 对服务质量的评价与改进提出要求。
7. 技术论证、预期的效果

本标准的内容包含附录，基本涵盖了机关事务管理部门会务服务中涉及的所有重要事项，并且一些重要的规定和细节在附录中均附有图片展示，本标准的总体技术水平属于国内领先水平。

本标准的实施，是我省机关事务标准化建设中会务服务板块的重大突破，对我省机关事务管理中会务服务工作具有指导意义，同时也推进其他工作板块标准化的建设步伐，整体提升机关事务标准化建设工作水平。

1. 地方标准作为强制性或推荐性的建议

本标准属于服务类标准，由于现在社会追求的高质量服务使得服务行业不断的创新和发展，同时我省各地机关事务管理部门会务服务侧重点或者地域性差异的不同，相关工作需要一个引导过程，因此该标准宜定为推荐性地方标准。

1. 与重大分歧意见的处理和依据

无。

1. 与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准与有关的现行法律、法规和强制性标准不冲突。

汕头市机关事务管理局

2022年4月19日