

江苏省地方标准

《机关社会化服务管理规范》

（报批稿）

编
制
说
明

标准编写小组
二〇二六年四月

江苏省地方标准

《机关社会化服务管理规范（报批稿）》

编制说明

一、目的意义

随着我国社会主义市场经济的深入发展，以及国家治理体系和治理能力现代化的不断推进，机关后勤服务社会化改革已成为提升政府效能、优化资源配置的重要途径。《机关事务管理条例》明确提出要推进机关后勤服务社会化改革。

《机关事务工作“十四五”规划》明确提出了推广政府购买服务、推进机关后勤服务社会化改革的总体要求。《党政机关厉行节约反对浪费条例》明确要求坚持深化改革，通过改革创新破解体制机制障碍，建立健全厉行节约反对浪费工作长效机制。这些政策旨在激发社会力量的活力，推动机关后勤服务向标准化、专业化、市场化方向发展，以适应新时代的发展需求。

在机关后勤服务社会化改革的推进中，江苏省立足国家战略导向，结合本省实际情况，制定并实施一系列机关后勤服务社会化改革的政策措施，也面临一些新情况新问题。首先，标准化建设存在明显短板，社会化服务缺乏统一可量化的质量标准体系，导致服务项目质量参差不齐。其次，合同条款对服务内容、质量要求和责任边界的界定较为模糊，评价体系未能与服务质量形成有效联动。

针对机关社会化服务管理改革中存在的问题和不足，无锡市机关事务管理局发挥我市社会化服务改革起步早、体量大、经验较丰富等优势，将统一、简化、协调、优化的标准理念和方法引入到机关事务社会化服务管理领域，认真学习和贯彻关于机关事务社会化服务的各项政策要求，深入开展机关事务服务“社会化+标准化”建设，积极探索机关社会化服务管理标准，加强对社会化服务的规范管理。通过制定江苏省地方标准《机关社会化服务管理规范》进一步推动机关社会化服务管理改革向纵深发展，切实提升机关运行保障水平和效能，为江苏省内机关事业单位的高效运转提供有力保障。

二、任务来源

2024年8月，江苏省市场监督管理局下达了《2024年度江苏省地方标准制修订计划的通知》（苏市监标〔2024〕143号），将《党政机关社会化服务考核管理规范》纳入标准制定计划。2025年9月，经申请批准，项目名称调整为《机关社会化服务管理规范》，第一起草单位调整为无锡市机关事务管理局。

三、编制过程

（一）成立标准编写小组

2024年6月，在江苏省机关事务管理局的指导下，无锡市机关事务管理局牵头成立标准编写小组，并明确了工作内容及职责、关键节点、时间要求，以点带面，确保有关工作按照阶段目标要求稳步实施到位。

（二）起草、征求意见

1、开展调研。2024年7月~2025年4月，编写小组梳理、收集机关社会化服务管理相关资料20余份，检索并下载相关的国家标准、地方标准10余项。前期，无锡市机关事务管理局多次赴上海市机关事务管理局、云南省机关事务管理局、辽宁省盘锦机关事务管理局等省内外机关事务管理工作先进地区实地学习考察。

2、编制标准草案。2025年4月~8月，编写小组对现场调研和资料调研的情况进行分析研讨，研究标准应覆盖的关键环节，初步确定了标准框架，包括基本原则、社会化服务机构要求、管理组织、管理方式、管理内容、结果分析与运用、争议投诉、应急管理、档案管理和信息化管理等内容。并在此框架基础上编写了标准的主要内容，形成《机关社会化服务管理规范（草案）》。

3、编制标准征求意见稿。标准初稿编制完成后，编写小组在无锡市机关事务管理局召开了讨论会，会议对社会化服务的日常管理、半年度和年度管理的具体流程以及工作要点进行了讨论，提出修改意见10余条。会后，编写小组对标准文本进一步修改完善，形成《机关社会化服务管理规范（征求意见稿）》。

4、开展标准征求意见。2025年8月~9月，编写小组向江苏省机关事务管理局、省内其余12个地市机关事务管理部门、全市8个机关事务管理部门以及6个相关社会化服务机构开展征求意见，共收集意见15条，采纳11条，不采纳4

条。2025年9月29日，江苏省机关事务管理局组织召开《机关社会化服务管理规范》预审会。会议特邀来自南京邮电大学、江苏省质量和标准化研究院、江苏省省机关事务管理局物业管理中心等单位的5位专家组成评审组参与审议。省级机关物业管理中心，无锡、常州、徐州、连云港四市机关事务管理局及其机关服务中心作为主要起草单位全程参与研讨。专家组从标准框架科学性、内容表述规范性和条款实操性三个维度提出31条修改意见。编写小组于10月12日召开专项研讨会，对全部意见逐条研讨论证后予以全部采纳，并根据意见对标准进行了修改。

2025年12月23日，通过江苏省市场监督管理局官网公开征求意见，2026年1月22日征求意见结束，期间共收到意见建议7条。编制组专门组织召开标准研讨会，结合收集到的意见建议对标准文本进行了针对性修改完善，形成《机关社会化服务管理规范（送审稿）》。

（三）审查与修改。2026年4月10日，江苏省市场监督管理局在南京组织召开了本标准评审会，专家组由周晓剑、邵红卫、虞力维、金卓琳、曹思齐五位组成。专家组认真听取关于标准制定的说明，审阅了标准送审材料，逐条审查了标准内容后，一致同意本标准通过审查。同时，专家组提出了具体修改意见27条。会后，编写小组召开讨论会，对27条意见全部采纳，并修改完善标准文本及其编制说明，形成报批稿。

四、主要内容以及技术指标确定的依据

（一）主要内容

1. 范围

依据 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》要求，在第1章范围中规定了本标准的主要内容以及适用范围。

本文件规定了机关社会化服务管理的管理原则、基本要求、服务管理、安全与应急管理、档案管理、信息化管理、监督管理和评价与改进的内容。

本文件适用于机关社会化服务的管理。

2. 规范性引用文件

依据 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》要求，第2章为“规范性引用文件”，此处列出了标准中引用的国家标准、行业标准和江苏省地方标准。

3. 术语和定义

依据 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》要求，第3章应为“术语和定义”。本文件给出了机关、社会化服务、社会化服务机构的定义。

4. 社会化服务机构

明确了社会化服务机构应具有资格、配备的管理人员和服务人员、建立的质量管理体系、及时回应和改进意见和建议等事项。

5. 服务管理

规定了社会化服务过程中通用管理要求和专项管理要

求，其中通用管理要求包括制度管理、人员管理、培训管理、保密管理和设施设备管理要求；专项管理要求包括了房屋养护维护、给排水设备运行维护、供电设备监控维护、电梯运行维护管理、空调系统运行维护、消防系统维护、保洁服务、绿化服务、安全保卫服务、餐饮服务、会议服务、语音信息服务的管理要求。

6.安全与应急管理

给出了社会化服务管理过程中涉及安全以及应急预案和应急演练的要求。

7. 档案管理

给出了社会化服务管理过程中的档案管理的的要求。

8. 投诉处理

给出了社会化服务管理过程中的投诉处理的要求。

9. 评价与改进

给出了社会化服务管理过程中的评价与改进的要求。

10. 附录

附录 A 给出了房屋养护维护要求，附录 B 给出了给排水设备运行维护要求，附录 C 给出了供电设备监控维护要求，附录 D 给出了电梯运行维护要求，附录 E 给出了空调系统运行维护要求，附录 F 给出了消防系统维护要求，附录 G 给出了保洁服务要求，附录 H 给出了绿化服务要求，附录 I 给出了安全保卫服务要求，附录 J 给出了餐饮服务要求，附录 K 给出了会议服务要求，附录 L 给出了语音信息服务要求。

（二）本文件技术指标确立的依据

党政机关厉行节约反对浪费条例（国务院公报 2025 年第 15 号）

GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 40248—2021 人员密集场所消防安全管理

GB/T 43542—2023 机关办公区域物业服务监管和评价规范

中华人民共和国食品安全法（2025 修正）

中华人民共和国食品安全法实施条例（国务院令 第 721 号）

物业管理条例（国务院令 第 504 号）

机关事务管理条例（国务院令 第 621 号）

江苏省企业事业单位内部治安保卫条例（根据 2021 年 9 月 29 日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于修改〈江苏省河道管理条例〉等二十九件地方性法规的决定》修正）

江苏省食品安全条例（2024 年 1 月 26 日江苏省第十四届人民代表大会第二次会议通过）

江苏省物业管理条例（根据 2021 年 9 月 29 日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于修改〈江苏省河道管理条例〉等二十九件地方性法规的决定》第四次修正）

食品生产经营企业落实食品安全主体责任监督管理规定（根据 2025 年 2 月 23 日国家市场监督管理总局令 第 97 号《国

国家市场监督管理总局关于修改〈企业落实食品安全主体责任监督管理规定〉的决定》修正)

江苏省公共机构节能管理办法(省政府令第58号)

江苏省机关事务管理办法(省政府令第97号)

国家突发事件总体应急预案

党政机关办公用房管理办法

关于印发《中央国家机关购买后勤服务管理办法(试行)》的通知(国管财〔2019〕218号)

机关事务工作“十四五”规划

机关事务标准化工作“十四五”规划(国管办发〔2021〕36号)

江苏省突发事件总体应急预案(苏政发〔2020〕6号)

江苏省党政机关办公用房管理办法(苏办发〔2018〕54号)

五、与相关法律法规和标准的关系

本文件与相关的法律法规以及强制性标准协调配套,不存在违反相关法律法规及强制性标准的技术内容。目前国家也无机关社会化服务管理相关国家标准。

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》规则起草。

六、重大分歧意见的处理过程和依据

为贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《整治形式主义为基层减负若干规定》,进一步提高标准的适用度,经研究,江苏省机关事务管理局申请将《党政机关社会

化服务考核管理规范》地方标准，更名为《机关社会化服务管理规范》。

无锡市机关事务管理局 2022 年 6 月获评全国机关事务工作先进集体，标准化建设的基础工作扎实。2021 年 12 月，根据江苏省机关事务管理局《关于下达第一批机关事务标准化专项试点工作的通知》（苏事关〔2021〕92 号），无锡市机关事务管理局被列为“机关事务管理社会化服务标准化试点”单位（全省首批）。2023 年 5 月完成国家级标准化建设专项试点（机关事务标准化信息化两化融合）、7 月完成省级标准化建设专项试点（党政机关社会化服务考核规范），对机关社会化服务管理工作具有丰富的管理和实践经验，江苏省机关事务管理局建议由无锡市机关事务管理局作为第一起草单位牵头开展标准编制工作。

同时，考虑到机关社会化服务管理工作涉及全省各地的具体业务，充分吸纳和总结省内苏南、苏中、苏北不同地区工作需求和经验，能进一步增加标准的权威性、通用性和适用性，该标准编制组在常州市机关事务管理局的基础上，新增无锡市机关事务管理局、徐州市机关事务管理局、连云港市机关事务管理局、江苏省省级机关物业管理中心、无锡市市级机关服务中心、常州市市级机关服务中心、连云港市机关服务中心等 7 家编制单位。

七、实施推广建议

建议标准发布后立即实施，编制标准实施方案，明确标准实施目标、实施要点、实施步骤及实施要求，稳步推进标

准实施。

（一）标准宣贯培训

组织各级行政事业单位部门相关工作人员参会，详细解读标准编制背景、社会化服务管理的原则、基本要求、服务管理、安全与应急管理、档案管理、信息化管理、监督管理以及评价与改进等工作要点，提升标准实施主体标准化技能。

（二）标准实施

强化各级行政事业单位标准实施，做好标准实施记录，为机关社会化服务管理全流程、全环节提供指导，推进机关社会化服务管理标准化、规范化、便利化。

（三）标准实施监督检查

建立标准实施监督评价制度，明确标准实施监督检查要求，包含监督检查计划、监督检查内容、监督检查程序等。做好标准实施监督检查记录，准确、完整记录监督检查结果包含标准实施程度、实施效果、不合格项等，及时汇总标准实施情况及改进措施意见。

八、起草单位和起草人员信息及分工

本文件起草单位：无锡市机关事务管理局、常州市机关事务管理局、徐州市机关事务管理局、连云港市机关事务管理局、江苏省省级机关物业管理中心、无锡市市级机关服务中心、常州市市级机关服务中心、连云港市机关服务中心。

本文件主要起草人员详见下表：

主要起草人信息及分工一览表

序号	姓名	职称/职务	单位	项目分工
1	袁开坤	局党组书记、局长	无锡市机关事	项目负责人

			务管理局	
2	高立富	四级调研员	无锡市机关事务管理局	参与标准调研、标准技术指导
3	冯颖艳	办公室主任	无锡市机关事务管理局	统筹推进标准调研、标准框架研讨、规范性指导、标准制定与实施等工作
4	宋昌铭	办公室副主任	无锡市机关事务管理局	参与标准调研、标准内容的制定与实施，组织项目调研和相关会议
5	尤军华	安保处处长	无锡市机关事务管理局	参与标准调研、标准框架研讨、标准内容编制和实施
6	孙建峰	综合处处长	无锡市机关事务管理局	参与标准调研、标准框架研讨、标准内容编制和实施
7	娄可琢	资产处处长	无锡市机关事务管理局	参与标准调研、标准框架研讨、标准内容编制和实施
8	王红	主任	无锡市市级机关服务中心	参与标准调研、标准框架研讨、标准内容编制和实施
9	李军	处长	江苏省机关事务管理局服务处	参与标准调研、标准制定
10	邢来军	副主任	江苏省省级机关物业管理中心	参与标准调研、标准制定
11	王叶圣	四级调研员	常州市机关事务管理局	参与标准调研、标准制定
12	陈泽	副局长	徐州市机关事	参与标准调研、

			务管理局	标准制定
13	宋松	办公室主任	徐州市机关事 务管理局	参与标准调研、 标准制定
14	高峰	办公室副主任	徐州市机关事 务管理局	参与标准调研、 标准制定
15	李睿智	副主任 (主持工作)	连云港市机关 服务中心	参与标准调研、 标准制定
16	胡继国	质量监督工程师	连云港市机关 服务中心	参与标准调研、 标准制定