

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 1—2024

标准化管理办法

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 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 标准化工作的基本任务	1
5 标准化方针和目标	2
5.1 标准化方针	2
5.2 标准化目标	2
6 标准化组织架构和职责	2
6.1 标准组织架构	2
6.2 标准化工作人员	2
6.3 标准化管理者职责	2
6.4 专、兼职标准化工作人员的职责	2
6.5 市、区图书馆归口业务部门职责	3
7 标准体系构建	3
7.1 标准体系的规划设计	3
7.2 标准体系的编制	3
7.3 标准体系表	3
7.4 标准体系的评价和改进	3
8 标准的制修订和复审	4
8.1 标准的制定和修订原则	4
8.2 标准的制定和修订程序	4
8.3 标准编号	6
9 标准的实施	6
9.1 基本原则	6
9.2 程序和方法	6
10 标准实施的监督检查	7
10.1 总则	7
10.2 检查的内容	7
10.3 检查的方式	7
10.4 检查结果的处理	7
10.5 检查结果的跟踪	7
11 标准化培训与宣贯	7
11.1 目的	7
11.2 方式	7

12	标准化经费	8
13	标准化工作考核与激励	8
14	标准化信息资料管理	8
14.1	标准化信息资料内容的范围	8
14.2	标准化信息资料管理	8
附录 A（资料性）	标准组织架构图	9
附录 B（资料性）	标准体系运行工作记录表	10
附录 C（资料性）	标准制修订立项审批表	11
附录 D（资料性）	征求意见表	12
附录 E（资料性）	征求意见汇总表	13
附录 F（资料性）	标准“废止”通知单	14
附录 G（资料性）	标准实施计划表	15
附录 H（资料性）	检查记录表	16
附录 I（资料性）	不合格项目跟踪记录表	17

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

标准化管理办法

1 范围

本文件规定了联合图书馆体系标准化工作的基本任务、标准化方针和目标、标准化组织架构和职责、标准体系构建、标准的制修订和复审、标准的实施、标准实施的监督检查、标准化培训与宣贯、标准化经费、标准化工作考核与激励和标准化信息资料管理的要求。

本文件适用于联合图书馆体系开展标准化工作。

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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则
GB/T 13016 标准体系构建原则和要求
GB/T 13017 企业标准体系表编制指南
GB/T 15496 企业标准体系 要求
GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进
GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：总则
GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建
GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 标准化工作的基本任务

- 4.1 贯彻执行国家和地方有关标准化的法律法规、方针政策。
- 4.2 建立并实施公共图书馆区域一体化服务标准体系。
- 4.3 实施国家标准、行业标准、地方标准和团体标准。
- 4.4 制定和实施适用于联合图书馆体系的系列标准（自主编制标准）。
- 4.5 对标准的实施进行监督检查。
- 4.6 参加国内、国际有关标准化活动。

5 标准化方针和目标

5.1 标准化方针

遵循公共服务“普遍、平等、开放、共享和便利”的原则，以“政府主导、社会参与、科学统筹、逐步推进”为方针。

5.2 标准化目标

联合图书馆体系主要业务的标准覆盖率达到 90%以上，标准实施率达到 100%；提升联合图书馆体系服务效率和服务质量，服务对象满意度保持在 85%以上；全市宣传普及，发挥标准化引领效应。

6 标准化组织架构和职责

6.1 标准组织架构

标准组织架构图见附录 A。

6.2 标准化工作人员

标准化工作人员应具备的知识和能力：

- a) 具备与所从事标准化工作相适应的专业知识、标准化知识、工作技能和管理知识；
- b) 熟悉并能执行国家有关标准化法律法规、方针和政策；
- c) 具备良好的组织协调能力、计算机应用及文字表达能力。

6.3 标准化管理者职责

标准化管理者职责包括以下内容：

- a) 贯彻国家标准化工作的法律法规、方针、政策和有关强制性标准；
- b) 确定与工作方针、目标相适应的标准化工作任务和目标；
- c) 确定标准化机构、人员及其职责；
- d) 审批标准化工作规划、计划和标准化活动经费；
- e) 组织建立标准体系，确保标准管理体系的建立、实施和改进。

6.4 专、兼职标准化工作人员的职责

专职、兼职标准化工作人员职责如下：

- a) 确定并落实相关的标准化法律法规、规章以及强制性标准中相关的要求；
- b) 组织制定并落实标准化工作任务和指标，编制标准化规划、计划；
- c) 建立和实施标准体系，编制标准体系表；
- d) 组织制定、修订标准或管理制度；
- e) 组织实施有关国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准；
- f) 对新服务、新流程等，提出标准化要求，负责标准化审查；
- g) 对实施标准情况进行监督检查，组织标准复审；
- h) 组织标准化培训；
- i) 统一归口管理各类标准，建立标准档案，搜集国内标准信息，并及时提供给有关业务部门；

j) 承担或参加国家、行业和地方委托的有关标准的制定和审定，参加国内各类标准化活动。

6.5 市、区图书馆归口业务部门职责

归口业务部门职责如下：

- a) 组织本部门完成标准化领导小组下达的标准化工作任务和指标；
- b) 组织实施与本部门有关的标准；
- c) 建立本部门的标准档案；
- d) 提出标准制修订需求或意见建议；
- e) 为标准化工作的持续性改进提出建议；
- f) 参与相关标准的制定、修订和复审工作；
- g) 对本部门有关人员进行标准化培训。

7 标准体系构建

7.1 标准体系的规划设计

- 7.1.1 应在 GB/T 24421.1、GB/T 24421.2 和 GB/T 15496 的指导下进行。
- 7.1.2 应运用系统的方法，通过分析研究，选择确定最优化的系统方案。
- 7.1.3 应充分考虑：目的性原则、系统性原则、结构性原则、协调性原则和科学性原则。
- 7.1.4 应能适应标准化运作，经认真贯彻实施后，能发挥体系的系统效应。

7.2 标准体系的编制

- 7.2.1 体系的编制应按照 GB/T 13016、GB/T 13017 规定进行编制。
- 7.2.2 标准化管理办公室应组织进行标准体系的运行。
- 7.2.3 标准体系的运行应首先完成标准体系文件的分发和更新，各业务部门应保证标准到位，保证持有标准是现行有效的，过期作废标准应及时组织回收。

7.3 标准体系表

标准体系表由以下四个文件组成：

- a) 标准体系结构图；
- b) 标准明细表；
- c) 标准统计表（汇总表）；
- d) 标准体系表编制说明。

7.4 标准体系的评价和改进

- 7.4.1 应对标准体系是否符合相关标准的要求以及标准体系运行的有效性和效率进行评价，评价工作应按 GB/T 19273 和 GB/T 24421.4 的要求进行。
- 7.4.2 评价工作由标准化管理办公室负责组织实施，其他业务部门配合。
- 7.4.3 标准体系的评价主要由标准化管理办公室组织自我评价，也可委托专业机构评价。
- 7.4.4 标准体系的评价宜每年组织一次。
- 7.4.5 评价前应做好自我评价计划，确定评价范围、时间、评价小组的成员、评价流程等。
- 7.4.6 标准化工作评分方案和评分表符合 GB/T 19273 的相关要求。

7.4.7 评价中发现的问题应填写标准体系运行工作记录表（见附录 B），提交至标准化管理办公室。

8 标准的制修订和复审

8.1 标准的制定和修订原则

标准立项、制定、修订的原则如下：

- a) 贯彻国家和地方有关的方针政策、法律法规，严格执行强制性标准，鼓励使用推荐性标准；
- b) 充分考虑服务对象和各方需求，有利于保障公共图书馆区域一体化服务开展，提高其服务质量和管理水平，维护服务对象和工作人员的合法权益，制定严于国家标准、行业标准或地方标准的企业标准；
- c) 按照标准体系确定的、适应相关政策实施配套所需的标准。

8.2 标准的制定和修订程序

8.2.1 程序

标准制定和修订的程序见图 1。



图 1 标准制定、修订程序

8.2.2 编制计划、立项

根据制定和修订原则制定标准编制计划，并向标准化管理办公室申请立项，提交《标准制修订立项审批表》（见附录 C）。

8.2.3 调查研究、收集资料

范围一般可包括：

- a) 标准化对象的现状和发展方向；
- b) 国内最新的方针政策和相关标准；
- c) 服务对象的要求和期望；
- d) 服务过程及相关方反馈的统计资料、技术数据。

8.2.4 起草标准草案、形成征求意见稿

对收集到的资料进行整理、分析、选优，进行验证后编写标准草案，经过内部讨论，必要时通过专家论证，形成征求意见稿。

8.2.5 征求意见、形成标准送审稿

将标准征求意见稿发至有关部门征求意见（见附录 D），对反馈意见分析研究，修改征求意见稿，形成送审稿。

8.2.6 组织标准审查

8.2.6.1 标准在送审前，可由标准技术人员进行一次综合性的全面审查，其审查的内容与要点如下：

- a) 格式审查：审查标准的名称与内容是否相符，标准的幅面是否为 A4，页码是否齐全，附件是否齐全，封面、正文各栏的位置是否符合规定，章、条等的编号、移行是否符合规定，公式、表格、标题的格式，字体、字号是否符合企业标准格式（符合 GB/T 1.1）的要求；
- b) 文字审查：标准的层次分明、语言通顺、文字简练、限定准确、用语得当、用字正确、标点清楚；
- c) 数字审查：审查数值是否正确、是否符合一定的规律，有关数值之间有无矛盾；
- d) 图形审查：是否符合国家相关标准。

8.2.6.2 正式审查标准可采用会审或电子函审，审查重点如下：

- a) 标准送审稿是否符合或达到预定的目的和要求；
- b) 与有关法律法规、强制性标准是否一致；
- c) 技术内容是否符合国家方针政策和经济技术发展方向，技术指标和性能是否先进、安全、可行，各项规定是否合理、完整和协调；
- d) 标准编写格式应符合 GB/T 1.1 的要求。

8.2.7 修改形成标准报批稿

经审查通过的标准送审稿，起草部门应根据审查意见修改，形成“标准报批稿”，并随“标准审查意见表”“征求意见汇总处理表（见附录 E）”等相关文件一并向标准化管理办公室报批。

8.2.8 标准批准和发布

标准由标准化管理办公室编号，由标准化领导小组批准，由市文化广电旅游体育局公示、公布。

8.2.9 标准复审

8.2.9.1 复审周期一般为 3 年。当有相应的国家标准、行业标准发布、实施后，标准化管理办公室应及时组织标准的复审工作，并确定其继续有效、修订或废止。

8.2.9.2 标准复审按照业务归口管理原则进行。

8.2.9.3 标准复审后的处理：

- a) 经复审继续有效的标准，在标准封面或首页（无封面的）左上角加盖“XXXX 年 X 月 X 日复审”章，该标准继续有效；
- b) 经复审后需重新“修订”的标准，应由标准原起草部门参照标准制定程序进行修订。标准“修订”换代时，原版标准应“废止”，换发新版本的标准；

- c) 废止的标准应加盖“作废”章。废止的标准由标准化业务部门发布标准“废止”通知单（见附录 F），并由原标准发放部门负责收回。

8.3 标准编号

8.3.1 标准文件编号

对列入标准体系中每一项自主制定的标准，均给予唯一的标准编号。本体系表的代码共 3 段，段间空格分隔，其格式示例：FSUL/Z XXX - YYYY。

8.3.2 编号解释

编号解释如下：

- a) FSUL/Z 佛山市联合图书馆体系指导性技术文件；
- b) XXX 标准顺序号，采用无含义流水号，具有唯一性，依次用 1、2、3 等阿拉伯数字表示；
- c) YYYY 标准发布年代号。

9 标准的实施

9.1 基本原则

实施标准的基本原则包括：

- a) 实施标准应符合国家法律法规的有关规定；
- b) 应严格执行国家标准的强制性标准，执行适用的行业标准、地方标准、团体标准；
- c) 应执行纳入标准体系的自主编制标准，任何部门或个人不应擅自更改或降低标准。

9.2 程序和方法

9.2.1 制定实施标准计划

在发布新标准时，应制定标准的实施计划，规定有关部门应承担的任务和完成时间。实施标准的计划包括：实施标准的方式、内容、步骤、负责人员、起止时间、应达到的要求。《标准实施计划表》（见附录 G）。

9.2.2 实施标准的准备

实施标准的准备工作包括：

- a) 标准化管理办公室负责实施标准的组织协调；
- b) 标准化管理办公室协同市、区图书馆归口业务部门向有关人员宣传、讲解标准，进行技术知识培训；
- c) 归口业务部门进行物资准备，为实施标准提供必要的资源。

9.2.3 实施标准

按照标准的不同特点，在做好准备工作的基础上，由标准化管理办公室牵头，分别在各个环节组织实施有关标准。各有关部门应严格实施标准。在贯彻实施国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准遇到的问题，应及时与标准批准发布部门或标准起草部门沟通。

10 标准实施的监督检查

10.1 总则

实施标准的监督检查是指对标准贯彻执行情况进行督促、检查和处理的活动。通过监督检查，可促进标准的有效执行，并发现标准本身存在的问题，以采取改进措施。

10.2 检查的内容

对标准实施进行检查的内容包括：

- a) 已实施标准的执行情况；
- b) 标准与实际情况的符合性和适用性；
- c) 开发新服务，改进服务，改进服务方式是否符合有关标准化法律法规、规章和强制性标准的要求。

10.3 检查的方式

监督检查可按下列方式进行：

- a) 监督检查统一由标准化管理办公室组织开展，并对违反标准的行为进行纠正提醒，及时形成监督检查记录。（见附录 H）
- b) 市、区图书馆归口业务部门应不定期开展内部对于标准实施的监督检查，并将检查结果报送标准化管理办公室。

10.4 检查结果的处理

负责监督检查的部门和人员，应确保监督检查的客观性和公正性，检查结果应形成文件以作为改进的依据。

10.5 检查结果的跟踪

开展不合格服务整改跟踪时，填写不合格整改跟踪记录表（见附录 I）。

11 标准化培训与宣贯

11.1 目的

通过宣传和培训提高标准化管理者和专职、兼职标准化工作人员的标准化意识和相关知识技能，自觉掌握标准、遵守标准、应用标准，能够履行本文件第 6 章所述工作职责。

11.2 方式

宣传、培训可采用以下方式：

- a) 在内部开标准化培训班，邀请有关专家授课；
- b) 组织有关人员进行考察、学习和技术交流；
- c) 参加行业及相关部门主办的标准化专业知识培训班；
- d) 参与国内各类标准化活动及技术交流活动；
- e) 举办标准化知识竞赛、编发宣贯资料。

12 标准化经费

开展标准化试点工作的经费由市文化主管部门和中心馆统筹。日常开展标准化实施工作的经费由各级图书馆自行承担。

13 标准化工作考核与激励

13.1 内部标准的知识产权成果归属标准提出部门和起草单位共同所有。

13.2 对质量水平高且取得显著成效的标准，可向有关部门推荐、申报上升为更上层级的标准。

13.3 对在标准化工作中做出显著成绩或有重大贡献的部门或个人，相关部门可予以表扬和奖励，若符合相关评优条件，可优先推荐。

14 标准化信息资料管理

14.1 标准化信息资料内容的范围

标准化信息包括但不限于以下内容：

- a) 国家和地方有关标准化的法律法规、规章和规范性文件；
- b) 标准体系内的所有有效标准文本；
- c) 相关的标准化期刊、出版物等；
- d) 标准化工作记录材料；
- e) 标准化活动成果记录材料；
- f) 其他有关的标准化信息资料。

14.2 标准化信息资料管理

标准化管理办公室负责标准化信息的收集和管理：

- a) 有广泛有效的信息搜集渠道，包括国内各标准信息公开平台网站、订阅相关报刊、杂志、定期外购等；
- b) 对搜集的标准信息进行整理、登记、存档；
- c) 及时掌握标准发布、修订、废止的信息，并尽快传递到相关部门，保持良好的标准时效性；
- d) 建立标准电子文档或完善的标准化工作信息管理系统，对标准制定、标准化信息流转等工作实行实时化管理；
- e) 标准化活动应形成完整的工作记录。

附 录 A
(资料性)
标准组织架构图

A.1 标准组织架构图见图 A.1

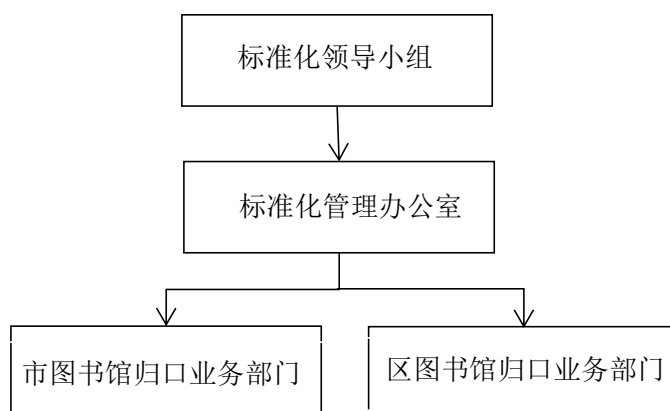


图 A.1 标准组织架构图

附录 B

(资料性)

标准体系运行工作记录表

B.1 标准体系运行工作记录表见表 B.1

表 B.1 标准体系运行工作记录表

标准体系自我评价与改进报告单					
评价人		评价日期			
受评部门		负责人		职务	
不符合事实	不符合事实描述			严重程度	
				严重 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>
				严重 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>
				严重 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>
				严重 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>
原因分析、制定纠正措施及完成时间	一、原因分析：				
	二、纠正措施：				
	三、纠正措施承诺完成时间： 年 月 日				
	<div>部门负责人签字：_____</div> <div>年 月 日</div>				
纠正措施实施情况	<div>部门负责人签字：_____</div> <div>年 月 日</div>				
纠正措施验证	<div>评价组组长签字：_____</div> <div>年 月 日</div>				

附录 C
(资料性)
标准制修订立项审批表

C.1 标准制修订立项审批表见表 C.1

表 C.1 标准制修订立项审批表

标准制修订计划项目审批表			
编号:			
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:		
计划起止时间	年 月 日至 年 月 日		
起草部门			
项目负责人		参与人员	
标准范围和主要内容:			
申请经费金额		用途说明	
标准化管理办公室意见:		领导小组意见:	
年 月 日		年 月 日	

附 录 D

(资料性)
征求意见表

D.1 征求意见表 D.1

表 D.1 征求意见表

提出意见和建议的 单位 (部门)	单位名称 (部门)	
	联系电话	
<div><input type="checkbox"/> 无意见。</div> <div><input type="checkbox"/> 有意见，见下表。</div>		
条文编号	具体内容	修改意见和建议及其理由

附 录 E
(资料性)
征求意见汇总表

E.1 征求意见汇总表

表 E.1 征求意见汇总表

序号	单位名称	标准条文编号	具体内容	修改建议	是否采纳	修改为	未采纳原因

附 录 F

(资料性)
标准“废止”通知单

F.1 标准“废止”通知单见表 F.1

表 F.1 标准“废止”通知单

关于 XXX 馆废止《xxxx》企业标准的公告

各有关单位：
《XXXX》企业标准（详见表 1）有信息需要修改，现将废止。现予以公告。

表 1 企业标准明细表

序号	标准编号	标准名称	发布日期	实施日期

附 录 G

(资料性)

标准实施计划表

G.1 标准实施计划表见表 G.1

表 G.1 标准实施计划表

_____区/部门实施标准的工作计划

序号	实施标准的方式	内容和步骤	负责人	起止时间	应达到的要求
1					
2					
3					
4					
5					
注：	实施标准的方式包括但不限于：a) 培训教育 b) 评估考核 c) 业务流程优化 d) 设施提升改造				

附 录 H

(资料性)
检查记录表

H.1 检查记录表见表 H.1

表 H.1 检查记录表

标准实施情况检查记录表

部门名称:

标准编号	标准名称	章、条	检查内容	检查情况记录	评价	备注
检查人签字:				检查日期:		
注: 评价	符合: ★ 轻微缺陷: △ 严重缺陷: ×					

附 录 I

(资料性)

不合格项目跟踪记录表

I.1 不合格项目跟踪记录表见表 I.1

表 I.1 不合格项目跟踪记录表

责任部门：检查人：日期：

服务描述 及调查情况	责任部门确认（签字）：日期：	
服务改进和 预防纠正措施	原因分析：	责任部门签字\日期：
	制定纠正（预防）措施：	要求完成日期： 检查人：
改进及纠正情况	责任部门确认（签字）：日期：	
改进及纠正成效	检查人确认（签字）：日期：	