

社会管理与公共服务类团体标准培优技术规范

Technical specification for standard improvement of social management and public service groups

（征求意见稿）

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

广州市南沙区粤港澳标准化与质量发展促进会 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 标准种类	2
5 要求	2
5.1 一般要求	2
5.2 实施过程要求	2
6 标准制定	2
6.1 目标设定	2
6.2 相关特点	3
7 应用实施	3
7.1 符合性评价	3
7.2 完善与改进	3
参考文献	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。

本文件由广州市标准化研究院提出。

本文件由广州市南沙区粤港澳标准化与质量发展促进会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

社会管理与公共服务类团体标准培优技术规范

1 范围

本文件规定了社会管理与公共服务类团体标准培优的基本原则、基本要求及基本流程，旨在为各行业、各类组织提供了社会管理与公共服务类团体标准培优的通用性路径指导。

本文件适用于社会管理与公共服务类团体标准培优工作。

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 20000.1

GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南

GB/T 20001（所有部分） 标准编写规则

GB/T 20004（所有部分） 团体标准化

GB/T 23691-2009 项目管理 术语

GB/T 24421.1-2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 24421.3-2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB/T 38699-2020 村级公共服务中心建设与管理规范

DB 32/T 2639-2014 街道社会管理与服务 中心化模式

DB35/T 1956-2020 基本公共服务标准体系 总体框架

DB4404/T 20-2021 城乡社区公共服务指南

3 术语和定义

GB/T 20000.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会管理 social management

政府和社会组织为促进社会系统协调运转，对社会系统的组成部分、社会生活的不同领域以及社会发展的各个环节进行组织、协调、指导、规范、监督和纠正社会失灵的过程。

3.2

公共服务 public service

由政府部门、国有企事业单位和相关中介机构履行法定职责，根据公民、法人或者其他组织的要求，为其提供帮助或者办理有关事务的行为。

4 标准种类

社会管理与公共服务是指政府和社会组织为促进社会系统协调运转，对满足公众普遍要求的事务进行组织、协调、监督和控制，提供公共产品和服务，为公众生活和参与经济、政治、文化等活动提供保障和创造条件的过程。

其中主要包括以下八大种类：

- a) 公共教育；
- b) 劳动就业创业；
- c) 社会保险；
- d) 基本社会服务；
- e) 公共医疗卫生；
- f) 住房保障；
- g) 公共文化体育；
- h) 残疾人服务。

5 要求

5.1 一般要求

社会管理与公共服务一般应具有公共性、服务性、非营利性、社会性、系统性和权威性等特点。

5.2 实施过程要求

社会管理与公共服务团标实施过程要求应包括：

- a) 及时发现人民群众新要求、新期待，提升公众满意度，提高社会管理和公共服务水平；
- b) 围绕重点难题、人民热点寻找标准化的解决手段，以实现团体标准修订为主要手段，推动
- c) 社会管理与公共服务标准化的发展；
- d) 由政府与人民群众组成，以政府为主导的；
- e) 有效管理和规范社会组织、社会事务、培育合理的现代社会结构，调整社会利益关系；
- f) 及时回应社会诉求，有利于化解社会矛盾、维护社会公正、社会秩序和社会稳定的。

6 标准制定

6.1 目标设定

- 6.1.1 规范社会组织或团体，培育社会治理的多元主体。
- 6.1.2 努力创设完整的社会规制体系，推动社会安全系统工程的发展。
- 6.1.3 加强配套的社会政策的实施，维护社会公正。
- 6.1.4 树立科学的发展观，培育健康的市民社会。
- 6.1.5 完善社会管理执行机构机制，健全政府社会管理体制。
- 6.1.6 提升政府公共教育服务的水平。
- 6.1.7 提升政府的社会保障公共服务水平。
- 6.1.8 提升政府公共医疗服务水平。

6.1.9 提升政府科技服务的公共服务水平。

6.2 相关特点

团体标准的制定应符合GB/T 20004.1-2016中第六章的要求，具体制定过程应符合T/NSSQ XXXX《团体标准制修订通用技术规范》的要求。

7 应用实施

7.1 符合性评价

7.1.1 标准体系的有效运营

通过建立社会管理与公共服务的标准体系、标准实施监督体系加标准化工作运行体系，做到有效增强社会管理和公共服务标准化的系统性、科学性、导向性与时效性引导公共资源配置提高社会管理科学化水平、推进基本公共服务均等化、切实维护社会和谐稳定提供保障，实现标准体系的有限运营。

7.1.2 提高人民群众满意度

通过修订与人民群众生产生活密切相关的团体标准，把社会管理与公共服务标准化工作落实到人民群众的生活当中，及时做到发现问题，解决问题，满足人民群众最迫切、最直接、最现实的需求，提升公众的满意度，实现社会管理和公共服务水平的稳步上升。

7.1.3 标准体系构建完整

通过建立合理的、完整的社会管理和公共服务标准体系，从单位和区域出发，做到标准体系内各项标准与相关法律法规协调统一，标准体系内各项标准之间调统一，使得标准体系框架的构建覆盖到全部的工作内容，标准体系能够体现该单位或区域的特点，能够支撑业务的发展。

7.1.4 标准工作管理统一

通过标准化工作的统一管理、分工负责的模式，做到实施统筹协调，系统管理，各部门加强沟通联系，有关部门、行业、地方、技术委员会、企业等都共同参与、相互配合的标准化协调推进机制。

7.1.5 标准工作的宣传

通过对宣传栏、宣传册以及现状信息技术等手段，对外开展标准化建设宣传，做到即使发布试点建设新进展，营造内部学习和实施标准环境的氛围，推动标准体系在社会管理和公共服务领域有效实施。

7.2 完善与改进

7.2.1 完善技术机构建设

7.1.2.1 积极完善社会管理和公共服务重点领域和标准化技术委员会和标准化工作组建设，加快组建步伐，强化监督管理，建立激励、奖惩和退出机制。

7.1.2.2 完善社会管理和公共服务标准化研究机构建设，推动团体标准研究结合特色和地方优势设立专业机构，开展标准化研究，为社会管理和公共服务标准化工作提供有力的支持。

7.1.2.3 完善社会管理和公共服务领域的标准化技术整体布局，提升工作能力。

7.2.2 加强专业人才培养

7.2.2.1 通过参与标准化专项培训、经验交流、现场观摩、在职教育等多种方式，有针对性地培养和造就一支结构合理、素质优良的实用型人才队伍。

7.2.2.2 通过吸纳社会管理与公共服务各领域管理部门、研究机构、企业等方面的知名专家意见，完善部门组织团队的管理队伍，提升工作能力。

7.2.3 开展国际交流合作

7.2.3.1 积极参与国际标准修订工作，积极承担该领域国际标准化组织技术职务。

7.2.3.2 完善我国在社会管理和公共服务新兴领域，积极参与和跟踪国际标准化活动，增进国际间标准化交流合作。

参 考 文 献

- [1] 宗边. 国家标准委印发《社会管理和公共服务标准化发展规划(2017-2020年)》[J]. 中国标准化, 2018(5):1.
 - [2] 刘毅. 社会管理和公共服务标准化浅析 标准化助力供给侧结构性改革与创新——第十三届中国标准化论坛论文集. 2016.
 - [3] 《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》(国标委服务联[2012]47号)
 - [4] 《关于促进团体标准规范优质发展的意见》(国标委联[2022]6号)
-