

标准化文化传承与发展

胡雄伟 博士 研究员

huxw@sac.gov.cn

国家标准委标准信息中心

201711.1

CONTENTS

01 背景

02 走进标准文明

03 标准化文化探源

04 现代标准化文化

05 标准化文化建设

06 政务服务标准化



文化是一个国家、一个民族的灵魂。文化兴国运兴，文化强民族强。没有高度的文化自信，没有文化的繁荣兴盛，就没有中华民族伟大复兴。

文化自信是一个国家、一个民族发展中更基本、更深沉、更持久的力量。

--习近平《十九大报告》



开放 合作 创新 共赢

第39届国际标准化组织大会

39th ISO General Assembly

2016年9月9日-9月14日 中国·北京

标准促进世界互联互通

标准是人类文明进步的成果。从中国古代的“车同轨、书同文”，到现代工业规模化生产，都是标准化的生动实践。

--习近平

加强标准化文化学习、研究和建设的重要性

1. 我国社会经济转型发展，提高质量效益的需要
2. 加强文化建设的需要
3. 建设服务型政府的需要
4. 实施“一带一路”倡议和国际化战略的需要
5. 深化标准化工作改革、固化改革成果的需要
6. 发展中国特色标准化理论的需要

基本概念

1、文明：

- 人类所创造的财富的总和，包括物质与精神。人类社会的发展程度，是脱离野蛮状态的程度。
- “见龙在田，天下文明。” 文采光明。 《易传·乾·文言》
- 历史学家判断文明的四个标准：1.城市的建立； 2.文字的产生；3.独特、发达的礼仪文化；4.人造金属器的存在（生产工具）

2、文化：

- 刚柔交错，天文也；文明以止，人文也。观乎天文，以察时变，观乎人文，以化成天下。 --易经
- 实物、知识、信仰、道德、法律、艺术、风俗、以及其他社会习的得的能力或习惯的综合体 Edward Tylor, 1871 (Primitive Culture)
- 许许多多历史才可以培养一点点传统，许许多多传统才可以培养一点点文化。 --陈之藩

文化是文明的基础，文明是文化的升华，是文化中的精华。

基本概念：标准是什么？

- 标准：通过标准化活动、按照规定程序经过协商一致程序制定、为各种活动或者其结果提供规则、指南或特性，供共同使用和重复使用的文件。
- 标准化：为在既定范围内获得，对现实问题或者潜在问题确立共同使用和最佳秩序，促进共同利益重复使用的条款、编制发布和应用文件的文件的活动。

GB/T 20000.1

基本概念：标准是究竟是什么？

- 多属性、多功能、多用途
 - 文件、规则、指南、要求、程序；工具、方法、手段、
 - 标准起基础、支撑、引领作用，是条件、桥梁、纽带
 - 市场准入的门槛、质量的保障、交易的条件……
- 多角色：标准对于不同角色、不同岗位的作用和属性是不同的。
- 仁者见之谓之仁，知者见之谓之知。百姓日用而不知，故“标准”（君子）之道鲜矣。
- 标准是用来用的，用来解决问题的，用来提高效率的；
- 标准是一种文明、标准化是一种文化

标准化文化

1、标准化文化定位：

狭义：标准化活动中运用的理念、方法、行为习惯传承的总和，是一种群体文化现象，是方法论文化；

广义：人类社会实践中形成和使用的标准化理念、方法、行为习惯的传承的总和，是群体文化、组织文化、社会文化，是实践产生的方法论文化，是企业文化、社会文化的基础和重要组成部分。

2、标准化文化构成：

精神文化：价值观、方法论、理念、思想、使命；

制度文化：行为规范、工作制度、管理规定；

物质文化：技术标准、标准物质、方法、设备、产品、服务...

标准化文化：

(1) 价值观：

正方圆、齐万物、和天下； 规天矩地化人文？

(2) 理念（原理）：协调、统一、优化、简化.....

(3) 思想：事物是可以统一的、可以规范的、可以测量的；过程是可以简化、改进、提高的，结果是可以评估的。

(4) 使命：提高效率、追求卓越、追求最佳秩序、追求共同利益最大化

(5) 科学方法论：思维方法、工作方法、管理方法、各种标准化工作方法、解决问题方法

CONTENTS

01 背景

02 走进标准文明

03 标准化文化探源

04 现代标准化文化

05 标准化文化建设

06 政务服务标准化

- 02 走进标准文明：

一、标准记录文明、标准传播文明

- 现代文明是工商文明。标准是现代工业文明、商业文明的基础。
 - 现代标准文明起源于工业化，经历机械动力(蒸汽机)、电气、电子（信息）三个阶段（三次工业革命），正处于智能化发展的阶段（第四次工业革命）；
 - 是西方为主导的文明发展历史；技术进步是文明发展的主导因素，文明发展速度加快。
- 中国古代历史文明是农商文明、手工业文明。
 - 我们拥有灿烂的引以为自豪的古代文明：青铜文明、丝绸文明、建筑文明、陶瓷文明、中医药文明。

1、青铜文明

时间：夏商周春秋战国时期

范围：齐、越、楚、秦、魏、中山、曾……

类型：礼器、乐器、容器、酒器、炊器、兵器、铜镜、以及其他生产生活用品

- 后母戊鼎（商后期约公元前14～前11世纪，河南安阳，832.84公斤）
- 曾侯乙编钟（战国早期，湖北随州市，六十五件青铜编钟组成的庞大乐器）
- 越王勾践剑（越国，湖北省江陵县望山一号楚墓，剑长55.6厘米，柄长8.4厘米，剑宽4.6厘米）
- 三星堆青铜器，铜面具、大立人、神树（古蜀国，三四百件青铜器）
- 秦始皇兵马俑中的青铜器：青铜甬钟、箭镞、戟、戈、剑
- 马车的青铜构件……

青铜文明中的标准：《考工记》中的青铜配方以及冶炼方法

- 攻金之工：筑、冶、鳧、栗、段、桃氏
- 筑氏执下齐，冶氏执上齐，鳧氏为声，栗氏为量，段氏为鑄器，桃氏为刃。
- 金有六齐：六分其金而锡居一，谓之种鼎之齐；五分其金而锡居一，谓之斧斤之齐；四分其金而锡居一，谓之戈戟之齐参分其金而锡居一，谓之大刃之齐；五分其金而锡居二，谓之削杀矢之齐金锡半，谓之鉴燧之齐。

合金	铜含量	锡含量
钟鼎之齐	5/6	1/6
斧斤之齐	4/5	1/5
戈戟之齐	3/4	1/4
大刃之齐	2/3	1/3
削杀矢之齐	3/5	2/5
鉴燧之齐	1/2	1/2

- 02 走进标准文明：

青铜文明中的标准：《考工记》中的青铜配方以及冶炼方法

- 栗氏为量，改煎金、锡则不耗，不耗然后权之，权之然后准之，准之然后量之。
- 凡铸金之状；金与锡，黑浊之气竭，黄白次之，黄白之气竭，青白次之。青白之气竭，青气次之，然后可铸也。
 - 炉火纯青

《考工记》：编钟的制作标准

(尺寸与音质：)

- 十分其铣，去二以为钲。以其钲为之铣间，去二分以为之鼓间。以其鼓间为之舞修，去二分以为舞广。以其钲之长为之甬长，以其甬长为之围。参分其围，去一以为衡围。参分其甬长，二在上，一在下，以设其旋。
- *薄厚之所震动，清浊之所由出，侈弇之所由兴，有说。钟已厚则石，已薄则播，侈则柞，弇则郁，长甬则震。*
- 是故大钟十分其鼓间，以其一为之厚；小钟十分其钲间，以其一为之厚。
- *钟大而短，则其声疾而短闻；钟小而长，则其声舒而远闻。*
- 为遂，六分其厚，以其一为之深，而圜之。

《考工记》：箭镞、戈、戟、剑的产品规格

- 冶氏为杀矢，刃长寸围寸，铤十之，重三垸。
- 戈广二寸，内倍之，胡三之，援四之，已倨则不入，已句则不决。长内则折前，短内则不疾，是故倨句外博，重三铢。
- 戟广寸有半寸，内三之，胡四之，援五之，倨句中矩，与刺重三铢。
- 桃氏为剑，腊广二寸有半寸，两徙半之。以其腊广为之茎围，长倍之，中其茎，设其后。参分其腊广，去一以为首广，而围之。
- 身長五其茎长，重九铢，谓之上制，上士服之。身長四其茎长，重七铢，谓之中制，中士服之。身長三其茎长，重五铢，谓之下制，下士服之。

《考工记》：箭矢规格

- 鍬矢，参分。蒺矢，参分一在前，二在后。兵矢、田矢，五分二在前，三在后。杀矢，七分三在前，四在后。参分其长，而杀其一。五分其长，而羽其一。
- 以其筈厚为之羽深。水之，以辨其阴阳，夹其阴阳，以设其比。夹其比，以设其羽。参分其羽，以设其刃，则虽有疾风，亦弗之能惮矣。刃长寸围寸，铤十之，重三垸。
- 前弱则俯，后弱则翔，中弱则紆，中强则扬。羽丰则迟，羽杀则趣。是故夹而摇之，以眡其丰杀之节也。桡之，以眡其鸿杀之称也。
- 凡相筈，欲生而抔。同抔，欲重；同重，节欲疏；同疏，欲栗。

《考工记》：饮器规格

梓人为饮器，勺一升，爵一升，觚三升。献以爵而酬以觚。一献而三酬，则一豆矣；食一豆肉，饮一豆酒，中人之食也。凡试梓饮器，乡衡而实不尽，梓师罪之。

2、丝绸文明：

时间：夏、商、周、春秋战国时期

范围：青州、徐州、扬州、荆州、豫州

品种：缁、帛、素、练、缟、纨、纱、绢、縠、绮、罗、锦、绉、绡

类型：生织、熟织、素织、色织

丝绸文明中的标准：

(1) 《考工记》中的记述

- 治丝麻以成之，谓之妇功。
- 设色之工：画、绩、锤、筐、巾荒

练丝：水练法与灰练法

- (巾荒)氏涑丝，以浼水沔其丝七日，去地尺暴之。昼暴诸日，夜宿诸井。七日七夜，是谓水涑。
- 涑帛，以栏为灰，渥淳其帛，实诸泽器，淫之以蜃，清其灰而盪之，而挥之，而沃之，而盪之，而涂之，而宿之。明日，沃而盪之，昼暴诸日，夜宿诸井。七日七夜，是谓水涑。
(棟木灰、蜃灰汁，碱性溶液)

2、丝绸文明中的标准：

(1) 《考工记》中的记述

- 画绩之事，杂五色。青与赤谓之文，赤与白谓之章，白与黑谓之黼，黑与青谓之黻，五采，备谓之绣。土以黄，其象方天时变。火以圆，山以章，水以龙，鸟兽蛇。杂四时五色之位以章之，谓之巧。凡画绩之事后素功。
- 钟氏染羽，以朱湛、丹秫，三月而焯之，淳而渍之。三入为纁，五入为緌(zou)，七入为缁(zi)。(纁：浅红色； 緌：青赤色； 缁：黑色)

(2) 《天工开物》中的记述

- 乃服第六：养蚕、巢丝、丝织、棉纺、麻纺、毛纺生产技术与工艺设备。
- 彰施第七：染料、染色技术。大红、木红色、紫色、黄色、豆绿、青、蓝淀植物染料。

3、陶瓷文明中的标准

(1) 《考工记》：搏埴之工：陶、珪。

- 陶人为甗(yan)，实二鬲，厚半寸，唇寸。盆实二鬲，厚半寸，唇寸。甗实二鬲，厚半寸，唇寸，七穿。鬲实五穀，厚半寸，唇寸。庾，实二穀，厚半寸，唇寸。
- 珪人为簋，实一穀，崇尺，厚半寸，唇寸。豆实三而成穀，崇尺。
- 凡陶珪之事，鬻垦辟暴不入市。器中膊，豆中县，膊崇四尺，方四寸。

(2) 《天工开物》：陶埴 (Shan)第十一

- 瓦 (琉璃瓦)、砖、缶、罍、瓮的制作工艺；
- 煤窑/柴窑、瓶窑、缸窑等造窑技术与转釉之法；
- 白瓷、青瓷、窑变等工艺和技术。景德镇瓷器

4、建筑文明中的标准

(2) 《营造法式》：宋（1103年）李诫，官方颁布的一部建筑设计、施工的规范书。



- 哲宗元祐六年（1091年），第一次编成由皇帝下诏颁行，此书史曰《元祐法式》。
北宋绍圣四年（1097年）又诏李诫重新编修，于崇宁二年（1103年）刊行全国。
- 宫殿、寺庙、官署、府第等木构建筑的最权威齐全的标准规范。34卷，357篇，3555条。
- 涉及材料、工艺、结构、施工、装饰等技术方面，以及工时、造价、工序、运输、质量等生产管理

(3) 《清工部工程做法》雍正十二年（1734年）清工部颁布的《工程做法》，共计七十四卷，合2768页。

- 样式雷：雷发达，1619-1692，康熙年间工部样式房负责人、营造所长班，主持太和殿、中和殿、保和殿设计重建，以及圆明园总设计师。
- 梁思成对《清工部工程做法》进行深入研究，著成《清式营造则例》

5、中医药文明：

- **《黄帝内经》**：春秋战国，《素问》《灵枢》两部18卷162篇，
《难经》 战国，扁鹊
- **《神农本草经》** 秦汉，365种药物：67种动物，252种植物，
46种矿物
- **《伤寒杂病论》** 东汉，张仲景
- **《千金方》** 唐，孙思邈 药王。
- **《铜人腧穴针灸图经》** 北宋，王惟一， 针灸铜人
- **《本草纲目》** 明，李时珍，52卷190万字，1892种药物，
1109幅图、11096个药方。



- 史书上关于标准的最早记录
 - 舜帝 “协时月正日，同律度量衡” 《尚书 尧典》
 - 禹：巡九州，通九道，陂九泽，度九山。为神主，为民父母；左准绳，右规矩；履四时，据四海；平九州，戴九天，明耳目，治天下。《大戴 礼记 62》
- 标准之始祖：伏羲女娲
- 与标准相关的名胜古迹：
 - 敦煌石窟：285窟东披 伏羲女娲规矩图
 - 五台山：大佛光寺庙，完好的唐朝建筑
 - 河北正定河北正定隆兴寺 宋代建筑
 - 各地的博物馆：青铜器、丝绸、陶瓷、弓箭、车、度量衡（尺、权）
 - 秦始皇兵马俑：车、马、兵俑、兵器、铜构件
 - 山东：战车博物馆

- 历史上最早的标准《周礼 冬官 考工记》——

《周礼 冬官 考工记》——我国最早的技术标准，是春秋时期齐国官营手工业技术规范文件汇集，是齐国手工业内部分工、生产技术和考核标准的系统归纳整理，相当详尽地记述了各种产品的制作规格及城市、宫舍的建筑布局和设计规范。

共记载了六门工艺，三十个工种的技术规则。

例如《考工记·匠人》规定匠人的职责、制定规划与建筑规制，即规定都城、王宫及道路规划中的具体技术要求。

此外还有车轮、曲辕、冶金工匠、杀矢、制剑、制钟、嘉量、制革、制弓、皮甲、制陶、染色、练丝和练绸等产品标准和工艺标准，涉及材料、制作、质量等标准内容。

CONTENTS

01 背景

02 走进标准文明

03 标准化文化探源

04 现代标准化文化

05 标准化文化建设

06 政务服务标准化

- 03 标准文化：

标准化文化溯源

标准化文化就是长期历史积累形成的一种做事有规矩、行为有规范、衡量有标准的文化习惯。

Standards 翻译成为中文的“标准”，但是，此标准非彼“standards”。 “标准” 的含义和历史远比standard 丰富。

“标准” 的辞源，东晋

孙绰（314~371）《丞相王导碑》中有“**信人伦之水镜，道德之标准也**”。

袁宏（约328~约376）撰《后汉纪校注，三国名臣序赞》有言：“渊哉泰初，宇量高雅。器范自然，**标准无假**”。

• 03 标准文化：

标准的文化含义：

- 说文解字：标，木杪末也。准，平也。谓水之平也。天下莫平于水，水平谓之准。
- 辞海：衡量事物的准则，本身合乎标准，可供同类事务对比，引申为榜样，规范
- 同义词：规矩、准绳、规范、规程、准则、规格、楷模、榜样
- 古籍中的同义词：法式、程式、则例、准程

标准的文化内涵：

《朱子语类》朱熹

- 1、榜样、楷模：“问：‘标准之义如何？’曰：‘此是圣人正身以作民之准则’”
- 2、公正、公平：“极无中意，只是在中，乃至极之所，为四向所标准，故因以为中。
如屋极，亦只是在中，为四向所准。”
- 3、成为标准不容易：“盖人君以之标准，最是不易”
- 4、人文道德领域

• 03 标准文化：

中国古代标准化思想语录：

- 离娄之明，公输子之巧，**不以规矩，不能成方圆**；
师旷之聪，不以六律，不能正五音。 《孟子》
- 规矩诚设矣，则不可欺以方圆。 《荀子·礼论》
- **非规矩不能定方圆**，非准绳不能正曲直，用规矩准绳者，亦有规矩准绳焉。 《淮南子》
- 因天材，就地利，故城郭不必**中规矩**，道路不必中准绳。 《管子·乘马》
- 左准绳，右规矩，载四时，以开九州，通九道，陂九泽，度九山。 《史记·夏本纪》
- 巧匠为宫室，为圆必以规，**为方必以矩**，为平直必以准绳。 《吕氏春秋·分职》
- 何时俗之工巧兮，灭规榘而改凿。 《楚辞·九辩》

• 03 标准文化：

中国古代标准化思想著作：《墨经》

《墨经》中有“天志”“法仪”“节用”“节葬”“备梯”篇涉及标准化，法仪篇是标准化思想经典、备梯篇是军事标准化的鼻祖。

- 中吾矩者谓之方，不中吾矩者谓之不方。是以方与不方皆可是而知之。此其何故？则方法明也。 《墨子·天志》
- 天下从事者，不可以无法仪。无法仪而事能成者，无有也。虽至士之为将相者，皆有法；虽至百工从事者，亦皆有法。百工为方以矩，为圆以规，直以绳，正以县。无巧工不巧工，皆以此五者为法。巧者能中之，不巧者虽不能中，放依以从事，犹愈已。故百工从事，皆有法所度。 《墨子·法仪》
- 无不加用而为者，是故用材不费、民得不劳，其兴利多矣。 《墨子·节用》

• 04、标准化方法论：

古代标准化方法：有规矩才有方法。

- 离娄之明，公输子之巧，不以规矩，不能**成**方圆；师旷之聪，不以六律，不能正五音。
《孟子》
- 非规矩不能**定**方圆，非准绳不能正曲直，用规矩准绳者，亦有规矩准绳焉。
《淮南子》
- 百工为方以矩，为圆以规，直以绳，正以县。无巧工不巧工，**皆以此五者为法**。
《墨子·法仪》
- 中吾矩者谓之方，不中吾矩者谓之不方。是以方与不方皆可是而知之。此其何故？**则方法明也**。
《墨子·天志》

CONTENTS

01 背景

02 走进标准文明

03 标准化文化探源

04 现代标准化文化

05 标准化文化建设

06 政务服务标准化

现代标准化的特点

- 全球性：国际协调和协商成为标准化的重要过程，标准已经成为世界通用语言；
- 先进性：技术创新与科技进步与标准化紧密结合，标准引领技术产品的传播；
- 系统性：标准已经成为复杂的系统，并且跨越技术、人文、社会的界线；
- 多样性：标准化的对象多样化, 工业、农业、服务业、社会管理、公共服务、社会责任…；
- 包容性：标准需要满足不同发展水平国家 and 地区的发展要求。

- 04、现代标准化文化

现代标准化文化

- 民主协商文化
 - 国际、区域、国家层面的协调、跨领域的协调；
 - ISO\IEC, 非政府组织
- 现代大工业生产文化：
 - 全员参与、大规模生产的文化
 - 生产管理、安全管理、质量管理…….
- 效率与效果的文化：标准化的目的是降低成本、提高效率、扩大效果；

现代标准化文化：

- 分享的文化：分享最佳实践经验、追求共同利益最大化的理念：
标准不同于专利，不是用来保护自己，而是维护公权、追求共同利益和效果的最大化。
- 持续改进的理念：标准化只有起点、没有终点，是不断改进、不断完善、不断提高的过程。
PDCA循环：计划（plan）、执行（do）、检查（check）、处理（action）。把各项工作按照作出计划、计划实施、检查实施效果，然后将成功的纳入标准，不成功的留待下一循环去解决的工作方法。

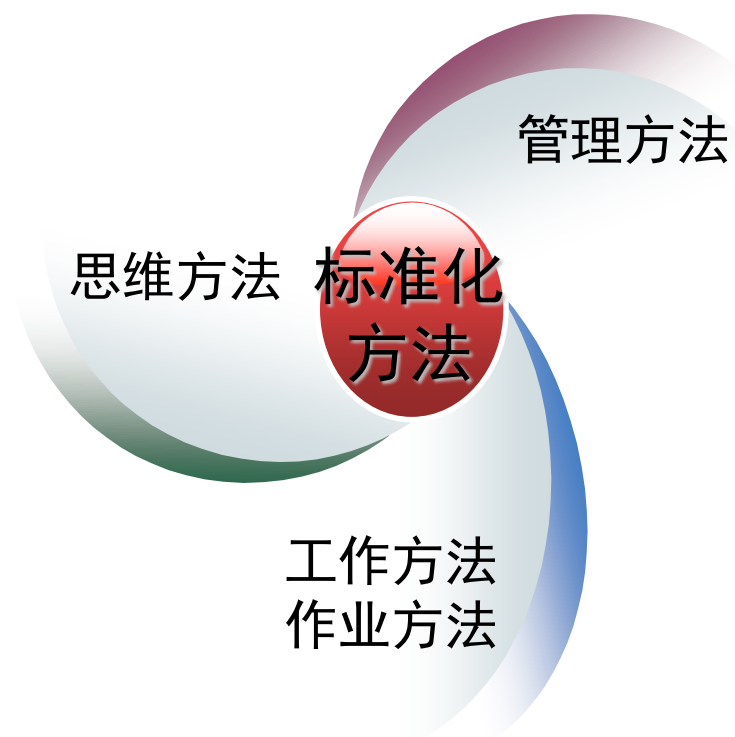
• 04、标准化文化：方法论

标准化是科学方法论。



- 标准化是一种科学方法论，包括标准化思维方法、标准化工作方法和标准化管理方法
- 标准化方法是解决问题方法，解决工作中规范性、统一性、共性问题，是统一的方法、优化的方法、简化的方法、完善提高的方法。
- 加强标准化方法论研究，对于提高标准化工作效果，促进标准化发展有重要的指导意义。

- 04、标准化文化：标准化方法论：



标准化思维方法

- 规范化思维、统一化思维、形成惯性的思维；
- 优化、简化的思维；
- 寻求共性、普遍性的思维；
- 对象：事（人的活动及其过程）和物（与人发生交互作用的物体）
- 事物及其过程是可以统一的、可以规范的、可以重复的、可以测量的，可评价；
- 事物的过程是可以优化、可以简化和提高的；
- 标准化思维特点不是求真值、判断对错，而是寻求共识、追求实效、提高效率和效果。

- 04、标准化方法论：

标准化是科学方法论。

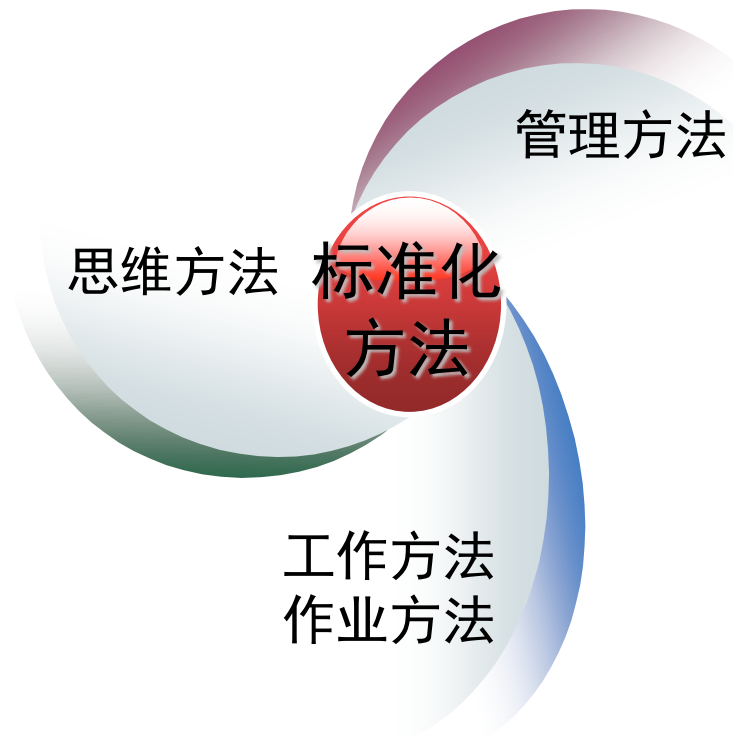


标准化工作方法：

- 狭义的标准化工作方法是指标准化工作中使用的方法，包括标准制定和标准实施的方法，如标准化工作程序、工作指南、工作原则，标准编写要求、标准化技术委员会管理等。
- 广义的标准化工作方法是指实现工作、业务、流程、产品等的规范化、统一化、通用化、系列化、模式化的标准化方法，过程持续改进的方法（PDCA），是解决问题的方法……

- 04、标准化方法论：

标准化是科学方法论。



标准化管理方法

- 是对管理内容、业务流程、工作条件、业务要求等业务内容的规范化，是对管理方法的标准化和规范化。
- 管理的科学化、精细化、规范化、标准化
- 本质上讲，标准是管理手段和管理工具。
- 常用的标准化管理
 - 组织管理标准化
 - 流程管理标准化
 - 质量管理标准化
 - 操作（作业）标准化
 - 管理制度标准化
 -

- 04、标准化方法论：

标准化是科学方法论。

- 标准化工作方法：6M1E方法

人 Man

机器 Machine

材料 Material

方法 Method

测试 Measurement

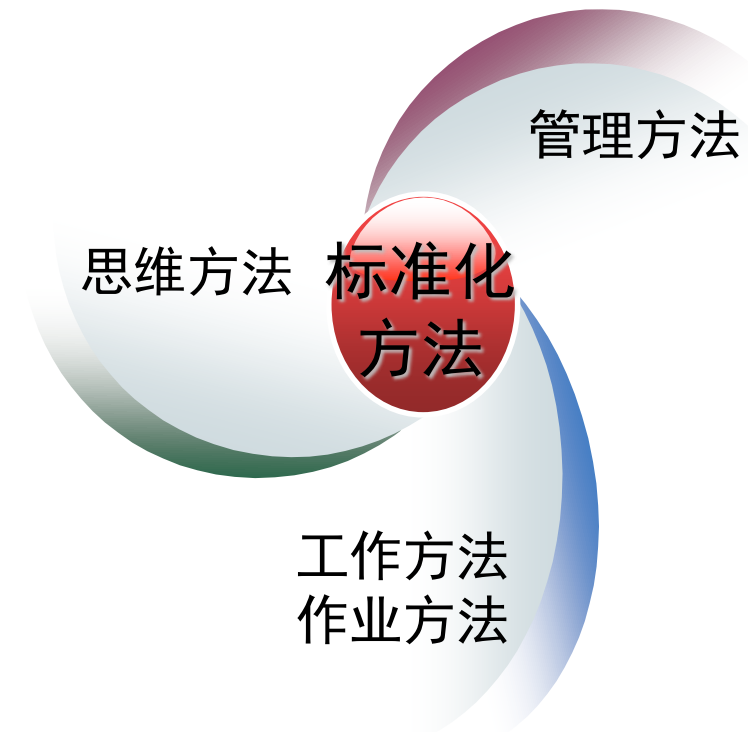
成本 Money

环境 Environment



• 04、标准化方法论：

标准化是科学方法论。



标准化工作方法：5W3H方法

- 任务是什么 what
- 目的（为什么做） why
- 谁来做（分工） who
- 从哪里开始 where
- 进度要求 when
- 如何做 how
- 资源 how much
- 结果评价 how do you feel

CONTENTS

01 背景

02 走进标准文明

03 标准化文化探源

04 现代标准化文化

05 标准化文化建设

06 政务服务标准化

- 中国特色社会主义文化，源自于中华民族五千多年文明历史所孕育的中华优秀传统文化，熔铸于党领导人民在革命、建设、改革中创造的革命文化和社会主义先进文化，植根于中国特色社会主义伟大实践。
- 发展中国特色社会主义文化……坚守中华文化立场，立足当代中国现实，结合当今时代条件，发展面向现代化、面向世界、面向未来的，民族的科学的大众的社会主义文化。
 - 习近平，十九大报告

中国特色标准化文化包括以下几个部分：

优秀的传统文化：中国古代历史文明中沉淀积累并传承的中华优秀传统文化；

先进的现代文化：现代工业文明和科技文明形成的现代标准化文化；

优越的制度文化：中国特色的制度文化；

新时代标准化思想文化：在中国标准化实践中形成的创新性思想文化。

- 标准决定质量，有什么样的标准就有什么样的质量，只有高标准才有高质量。 习近平，2014

中国特色标准化文化：

根植于中华优秀传统文化中丰富的标准化思想的沃土、

吸收现代先进标准化技术方法和理念、

融合中国特色、政府高度重视标准化的制度文化优势

在我国新时代标准化实践中形成的、

具有时代性、民族性、国际性、先进性、适用性

标准化理念、价值观、方法论、制度规范、管理标准、技术

标准等的总和。

加强标准化文化建设，把标准化文化引进并融入到组织文化中，成为单位文化的一部分。

1、加强标准化文化建设

普及标准化理念，提高对标准化的认识，尤其是领导干部；

掌握标准化方法论，用标准化方法解决工作中的问题；

营造标准化气氛，打造懂标准、讲标准、用标准、尊重标准的良好氛围；

提高标准化效果和魅力；

2、加强制度建设：用制度来规范行为、约束权力、固化要求、形成持续的良好习惯

建立并完善行为规范、工作制度、管理规定。

3、加强标准化工作基础条件建设：标准化是需要投入的。

4、加强标准化人才培养：普及和提高相结合，建立标准化工作体制，定期培训制度，培养熟悉业务、掌握标准化工作方法的人才。

CONTENTS

01 背景

02 走进标准文明

03 标准化文化探源

04 现代标准化文化

05 标准化文化建设

06 政务服务标准化

- 政务服务标准化的内涵
 - 四化：政府信息公开常态化、制度化、流程标准化、内容规范化
 - 四化：政府管理科学化、社会管理精细化、公共服务规范化、百姓办事便利化
- 意义
 - 简政放权改革的要求，服务型政府建设的需求
 - 目的是做到公平、公正、公开，满足百姓的需求
 - 机关文化建设：标准化文化+服务文化
- 政务服务标准化方法
 - 统一、协调、优化、简化、通用化的标准化方法
 - 固化（制度化、标准化、信息化）、便利化（网络化）
 - PDCA循环改进的方法

1、标准化+政务服务案例：山东新泰政务服务中心案例。全国政务服务样板。

- “一切工作有标准、一切标准有程序、一切程序有监督、一切监督有公开”；
- 一个窗口对外、一名领导分管、一枚公章签批；
- 统一公开事项办理条件、申请材料、办理时限、参照模板等内容；
- 统一事项审批的要件标准、流程标准、裁量标准，规定哪些必须做，哪些不可为；
- 统一服务标准、服务质量，确保无论面对怎样的服务对象，由谁来提供服务；
- 统一明确项目审批的时间表、路线图、任务书、责任单；
- 简化事项：共清出126个部门权力标志物2192个，其中公章996个，对应权力行为8260项。分行政许可、行政确认、行政处罚、行政征收、其他行政权力等十类清理标准，共精简各类行政权力事项4843项，保留3417项；
- 优化简化流程：59个串联环节整合简化为9个步骤，设立综合受理窗口，实行“一窗受理、集中转办、全程监控、一窗出证”。

1、标准化+政务服务案例：山东新泰政务服务中心

- 业务协同：审批要件达到受理条件后，综合窗口进行统一转办，各部门同步进入业务办理程序，同时发挥各部门集中办公优势，对业务办理全过程进行数据推送、时限预警和督查督办；
- 中介服务规范化：建立中介资源库、制定服务规范，明确每类中介服务的服务时限和收费标准；
- 服务延伸标准化：乡镇（街道）便民服务中心“十统一”，社区（村）便民服务站（代办点）“十有”的建设标准，解决基层群众办事难的问题；
- 运行监督标准化：一事一评、网上评议、第三方测评。

2、标准化+政府服务案例：广西壮族自治区政务服务中心：

标准化、信息化、一体化；高标准、高品质、高效能

- 自治区、市、县、乡镇（街道）、村（社区）五级政务服务体系；
- 14个市、110个区县和1251个乡镇（街道）建立了政务服务中心；
 - 统一：统一领导、统一管理、统一要求、统一着装、统一用语……
 - 协调：部门、单位、业务事项、流程、标准、技术等多层面的协调。
 - 优化：优化顶层设计、完善制度、建立标准体系；
 - 通用基础、服务提供、服务保障、工作岗位体系4大体系532项标准
 - 简化：对现有业务流程的简化；
- 经验
 - 三制：一站式审批、一口受理；首问负责制、限时办结制、责任追究制；
 - 三集中三到位：审批机构、事项、人员集中，进驻、授权、电子监察到位；

- 总结：

- ❖ 标准是中华文明的记录者、传播者。灿烂的文明中有标准，制定标准是传承文明、使用标准是在传播文明。
- ❖ 标准化文化是中华优秀传统文化的重要组成部分，是集中体现群众智慧的文化。
- ❖ 标准化是科学方法论，是解决实际问题的有效工具和方法。
- ❖ 标准化文化建设的目的是：
 - 普及标准化理念 掌握标准化方法
 - 营造标准化气氛 提高标准化魅力
- ❖ 随风潜入夜，润物细无声。

中心简介



国家标准委标准信息中心 国家标准技术审评中心

- 国家标准化信息管理信息化
- ISO和IEC国际标准推广服务
- 各国标准化机构开展标准信息服务合作
- 国家标准立项前和实施后评估
- 标准化专业技术委员会评估和考核评价
- 国家标准报批稿审编
- 行业标准、地方标准备案审核工作

谢谢