

DB1502

包 头 市 地 方 标 准

DB 1502/ T012—2020

党政机关文印服务规范

Standard of Printing Service for Party and government organs

地方标准信息服务平台

2020-05-13 发布

2020-08-13 实施

包头市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由包头市产品质量计量检测所提出。

本标准由包头市机关事务管理局归口。

本标准起草单位：包头市产品质量计量检测所、包头市机关事务管理局、内蒙古自治区质量技术监督培训中心、包头市机关事务管理局文印中心。

本标准起草人：武冬生、常利民、卢娜、杜丹东、汪臻皓、王雪樵。

地方标准信息服务平台

党政机关文印服务规范

1 范围

本标准规定了党政机关文印服务的基本要求、业务环节、涉密保密、消防安全等内容。
本标准适用于包头市党政机关文印服务工作，其他文印服务机构可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 9704 党政机关公文格式

3 基本要求

3.1 组织要求

3.1.1 应按照《印刷业管理条例》取得印刷经营许可证。

3.1.2 应遵守相关法律法规，保障运行，厉行节约，做到及时、准确、优质、保密。

3.1.3 应当建立、健全承印验证制度、承印登记制度、保密制度、印刷品保管制度、印刷品交付制度、印刷活动残次品销毁制度等。

3.1.4 禁止印刷含有反动、淫秽、迷信内容和国家明令禁止印刷的其他内容的出版物、包装装潢印刷品和其他印刷品。

3.2 人员要求

3.2.1 应配备符合党政机关文印服务要求的工作人员。

3.2.2 应遵守国家政策、法令和社会公德，诚实守信，爱岗敬业，严守秘密。

3.2.3 应熟练掌握相关岗位职业技能，经培训考核合格后上岗。

3.3 场所环境

3.3.1 合理设置接待区、工作区、物料区、库房等区域。各区域明确标识，非相关人员不得进入。

3.3.2 接待区域应整洁、舒适，设立业务流程标识、标牌，公示咨询、投诉电话。

3.3.3 工作区域应满足温湿度、防尘、防静电等环境条件，保持清洁，无杂物。

3.3.4 物料区域应防火、防水、防盗，通风、禁烟、禁火。

3.3.5 库房应划分原材料、废料、成品等区域，做好标识，合理放置，整齐有序。

3.4 设备要求

- 3.4.1 应配备满足文印服务要求的设备设施，包括但不限于：计算机、数码设备、印刷设备、装订设备等，并配备安全防护装置和应急开关。
- 3.4.2 应制定设备运行、维护检查、零部件更换等操作规程。
- 3.4.3 应指定专人保管、专人维护和专人使用。
- 3.4.4 应经专业培训后规范操作，保持设备正常运行。发现故障，及时报修，禁止私自拆卸。
- 3.4.5 应指定地点放置，不得擅自移动。

4 业务环节

4.1 业务受理

- 4.1.1 应树立窗口意识、形象意识、服务意识，做到衣着得体，语言文谦。
- 4.1.2 应认真听取、准确了解客户需求（印件数量、质量、包装、费用和送货时间、方式等相关内容），给出合理性建议，引导客户登记相关信息，确定交付时限。
- 4.1.3 客户有紧急或突发事件需求时，应重点询问页数、数量、套头、排版、交付时间等内容，合理做好人员物料安排。
- 4.1.4 客户的存储介质应做好标识，妥善保管，及时返还，并做好交接记录。
- 4.1.5 原稿、清样、印模的接收、保管和清退，应办理登记手续，并签字确认。
- 4.1.6 应及时下达任务单（任务单可参照附录A），并在规定时限内完成工作。出现特殊情况应及时与客户协商。

4.2 制版

- 4.2.1 应按照任务单要求确定字体、字号、版面。
- 4.2.2 拷贝和输出文件时应在同一台设备上进行，并做杀毒处理。
- 4.2.3 网上接收文件时应与内网隔离，单机接收，光盘转移。
- 4.2.4 客户的存储介质和原稿等应妥善保管，不得遗失、损坏。返回业务受理部门时应办理交接手续。
- 4.2.5 所有文件应定期备份，分类标识。
- 4.2.6 党政机关公文制版应按 GB/T 9704 规定执行，其他公文可参照实施。
- 4.2.7 制版应符合以下要求：
 - a) 版面应安排合理，设计美观，干净无底灰，字迹清晰无断划，尺寸标准，版心不斜，误差不超过 1mm；
 - b) 组版应按照版式、开别、字体、字号、格式等排版；
 - c) 转排应段落分明，不混淆，不丢字、不落行；
 - d) 录入不应有错字、漏字、丢行、缺段等现象。手写稿录入差错率不得超过 7‰，印刷稿差错率不得超过 5‰；
 - e) 出样应清楚，无丢字、坏字、重字、重行、漏行，符合制版要求；
 - f) 扫图应清晰，网线应符合原图标准；
 - g) 文章主题、副题、引题格式应规范，文内小题一致，章、节、款、项、条，规格前后一致，用字前后统一，版面格式统一。
- 4.2.8 修改客户校稿时应准确，不得漏改、错改。

4.2.9 清样与客户核对无误后交付下道工序。

4.3 印刷

4.3.1 正式开印前应检查清样有无缺字、页码错乱等情况，确认无误后方可开印。

4.3.2 开机前应检查设备，确认安全后方可开机。

4.3.3 印前应对纸张进行处理，符合纸张印刷条件，减少消耗，杜绝浪费。

4.3.4 原件需粘贴页码时，应准确无误，无印迹。

4.3.5 党政机关公文印刷应按 GB/T 9704 规定执行，其他公文可参照实施。

4.3.6 印刷应符合以下要求：

- a) 格式应准确，版面前后一致，天头、地脚符合工艺要求，书眉、页码正确，套头、套章位置合理；
- b) 墨色均匀、套印准确、笔划完整、字迹清楚、印张平整，无白页，无脏页，无底灰；
- c) 套红头、套印、套号不起脏，版面、印章清晰。

4.3.7 废页、废纸应及时清理，废弃样纸由专人管理，不得擅自处理。

4.3.8 印刷完毕应核对数量和质量，无误后交付下道工序。

4.4 装订

4.4.1 接到印件后，应与清样核对，无误后按工艺要求装订。

4.4.2 胶订产品应先做样本破坏性实验，符合要求后方可正式批量生产。

4.4.3 胶订时应严密关注设备运行情况，收本人员要定时抽检产品，观察热熔胶的情况。

4.4.4 废页、废纸应及时清理，保持工作通道畅通。

4.4.5 党政机关公文装订应按 GB/T 9704 规定执行，其他公文可参照实施。

4.4.6 装订质量应符合以下要求：

- a) 折页页码对齐，版心对正，底脚对齐，误差符合标准；
- b) 配页页码顺序正确，不得多代、少代、倒头、错配等；
- c) 订书间距要均匀，无凸订、漏订、断脚、偏订等现象；
- d) 包书皮应平整牢固，不倒头、撕破、折角，书背不皱、不空、不起泡、不马蹄，左右居中，前不漏白，后不漏包；
- e) 开、糊信封要上下一致，规格尺寸正确，不歪斜，不豁口、不紧边、不粘连；
- f) 骑马钉钉距一致，不得出现少钉缺钉、多贴或少贴现象；
- g) 成品裁切四边平正，上下刀口一致，无刀花、凸心凸肚、毛边裂口等现象，误差符合标准。

4.4.7 成品要过数准确，捆扎结实，并标明内容、数量。

4.5 成品交付

4.5.1 成品应根据客户要求及相关验收标准进行质量检验，检验合格后标识入库。

4.5.2 业务受理部门应及时通知客户领取。

4.5.3 应进行客户满意度调查考核评价文印工作（客户满意度调查表可参考附录 B）。

5 涉密保密

5.1 基本要求

- 5.1.1 严格遵守国家相关法律法规，保守国家秘密，做到零泄密。
- 5.1.2 保护客户秘密，维护客户合法权益。
- 5.1.3 建立健全工作制度，制定涉密工作专门条款，建立健全监督检查机制。包括但不限于以下制度：《文印人员岗位责任制》、《涉密载体管理制度》、《涉密人员管理制度》、《涉密存储介质保密管理规定》、《文印保密管理规定》、《计算机信息系统安全保密规定》等。

5.2 人员管理

- 5.2.1 组织开展相关法律法规、规章制度、保密常识的宣传教育，树立保密意识。
- 5.2.2 工作人员必须严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》及配套法律法规，按章办事。
- 5.2.3 涉密人员应经涉密资格审查合格后上岗，并签订保密承诺书。
- 5.2.4 定期对涉密工作人员进行在岗保密教育培训和考核。
- 5.2.5 按照绝密、机密、秘密等级要求，对涉密工作岗位人员做出界定。凡涉及绝密级印件印制的工作人员为重要涉密人员，其他的为一般涉密人员。要根据工作需要，决定涉密印件的接触和知悉范围，并对接触和知悉范围人员进行登记。重要涉密人员脱离岗位，文印服务机构应对其涉密程度进行评估，确定脱离期。

5.3 计算机管理

- 5.3.1 应严格按照《涉及国家秘密的计算机信息系统保密技术要求》的要求建设和管理计算机内网，经相关部门测评审批后运行使用。
- 5.3.2 不得由外来人员对涉密单机和接入内网的计算机进行操作，未经批准不得擅自进入涉密设备使用场所。
- 5.3.3 购置用于处理涉密信息的计算机应符合以下要求,其他涉密设备可参照执行：
 - a) 应优先选购政府采购名录中国产计算机设备。如需选购进口计算机及配套设备时，要选购经国家相关主管部门检测和批准的计算机及其设备；
 - b) 要随机选购，不得事先预订。一旦选定，应当及时购买提货，防止被人设置、安装窃密装置；
 - c) 使用前必须拆除具有无线互联功能的硬件模块；
 - d) 使用前应请有关部门进行专门的安全保密技术检测，确定不存在涉密风险和安全隐患后，才能用于处理涉密信息；
- 5.3.4 涉密计算机应严格按照保密规定分密级设置口令。
- 5.3.5 非负责人批准，任何人不得私自改动计算机及其网络软硬件配置。
- 5.3.6 涉密计算机及网络中运行的信息，必须按照保密规定进行采集、存储、处理、传递、使用和销毁。
- 5.3.7 在计算机中存储、处理、传输多种密级的信息时，必须按照最高密级采取防护措施。
- 5.3.8 涉密单机装入内网的计算机，不得直接或间接与公共信息网络相连，必须实行物理隔离。严禁使用处理国家秘密信息和工作秘密信息的计算机拨号上网。
- 5.3.9 计算机信息系统中存储、处理、传输的涉密信息要有相应的密级标识，密级标识不能与正文分离。
- 5.3.10 严禁使用除光盘外的移动存储介质从连接互联网的计算机上直接拷贝文件、资料到涉密计算机上。

5.3.11 涉密U盘等移动存储介质不得在非涉密计算机上使用，非涉密移动存储介质以及手机、数码相机、MP3、MP4等具有存储功能的电子产品不得在涉密计算机上使用。

5.4 流程管理

5.4.1 业务受理人员接收涉密件印制任务时，应在任务单上注明涉密密级，做好保密事项记录，并按照保密程序进行流转（密件流转可参照附录C）。

5.4.2 各个工序严格执行涉密交接手续，并按照涉密工作程序进行。

5.4.3 涉密设备要做到专机专用，专人管理。

5.4.4 处理涉密信息的设备出现故障时，应将存储涉密信息的硒鼓、硬盘等电磁介质拆卸下来后送到保密行政管理部门指定地点维修。

5.4.5 应设置保密工作室，配置“三铁一器”（铁门、铁窗、铁柜、监视器）等保密措施。

5.4.6 非工作人员不得随意进入文印工作区域，不得打听国家秘密和客户秘密。

5.4.7 工作人员不得擅自复制、摘抄或私自存留涉密文件资料，不得将涉密文稿、储存介质带出工作区域。

5.4.8 印刷过程中的废页、废料、残页、残料、校对稿、胶皮、胶板等，需要保存的，应按国家秘密载体保密管理规定妥善保管；不需要保存的，必须按销毁管理规定及时定点销毁，不得随意处置。

5.4.9 涉密印件完成后，业务受理部门应及时通知客户领取，严格履行发放、领取签收制度，标明文件名称、发放时间、份数、领取人等信息，并签字确认。

5.5 失泄密管理

5.5.1 发生失泄密事件后，迅速采取行动降低损失，调查失泄密原因，制定整改措施，并严肃处理相关责任人。

5.5.2 当失泄密构成犯罪的，依法追究刑事责任。

6 消防安全

6.1 通用要求

消防安全预防与管理按照《中华人民共和国消防法》和《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》执行。

6.2 组织要求

6.2.1 应落实消防安全责任制，明确职责，确定责任人和管理人员。

6.2.2 应建立健全各项消防安全制度、保障消防安全操作规程和应急疏散预案，并公布执行。

6.3 场所设施要求

6.3.1 工作场所严禁烟火。

6.3.2 应配备相应的消防装备和消防器材，定点存放，定期维护保养和维修检查。

6.3.3 应在消防安全重点部位设置明显防火标志，并实行严格管理。

6.3.4 应保障疏散通道、安全出口畅通，设置符合国家规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施，并保持其处于正常状态。

6.3.5 应对纸张、油墨等易燃易爆危险物品的使用、储存、运输和销毁实行严格的消防安全管理。

6.4 人员要求

6.4.1 应通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育，包括消防业务培训、灭火技能训练和应急演练。

6.4.2 应当组织新上岗和进入新岗位的员工进行上岗前消防安全培训。

6.5 防火检查

6.5.1 应进行定期防火巡查，确定巡查人员、内容、部位和频次，主要巡查用火用电违章现象、消防安全重点部位、安全疏散设施，并进行记录。

6.5.2 应进行定期防火检查，检查内容涵盖必需做到的消防安全软件和硬件管理的基本内容，并填写检查记录。

6.6 隐患整改

6.6.1 对存在的火灾隐患，应当及时予以消除。

6.6.2 对下列违反消防安全规定的行为，应当责成有关人员当场改正并督促落实：

- a) 违章进入生产、储存易燃易爆危险物品场所的；
- b) 违章使用明火作业或者在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火等违反禁令的；
- c) 将安全出口上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的；
- d) 消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的；
- e) 常闭式防火门处于开启状态，防火卷帘下堆放物品影响使用的；
- f) 违章关闭消防设施、切断消防电源的；
- g) 其他可以当场改正的行为。

6.6.3 违反前款规定的情况以及改正情况应当有记录并存档备查。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性附录)
文印任务单

表 A.1 文印任务单

№.

普件 密件：绝密 机密 秘密

客户单位名称											
联系人		联系方式			受理时间						
文稿名称					规格	数量	页数	单位	成品尺寸		
微机	表格	文头	蒙文	扫描	录入/ 转盘	座签	设计	刻盘	单出	工费	合计
胶印	机型	版数	印数	台数	印面	套头	套章	拼版	工费	合计	
装订	胶	订	包	配	散页	打号	其它：			工费	合计
数码	黑白			工费	彩色				工费	合计	
纸张	材料名称				规格	数量	单价	金额	合计		
其他	CTP/菲林	覆膜	烫金	扞切	裱糊	彩印			合计		
加急	微机			印刷			装订			加急费	
备注							总金额				

附 录 B
(资料性附录)
客户满意度调查表

表 B.1 客户满意度调查表

客户名称				
服务内容		联系人		联系电话
印刷品质量方面				
印刷品质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
印刷品美观度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服务质量方面				
服务态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服务专业性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
办事效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
办事流程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
交付及时性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
工作环境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
问题投诉	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
售后服务	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
对产品、服务的意见或建议				
感谢您的大力支持！				

地方标准信息服务平台

附 录 C
(资料性附录)
密件流转单

表 C.1 密件流转单

等级：绝密机密秘密

客户单位名称		联系人		受理时间
				年月日时分
密件名称或文号		规格		数量、单位
制版	接收人	接收时间		完成时间
		年月日时分		年月日时分
	电子版、样稿、废页销毁情况描述：			监销人
印刷	接收人	接收时间		完成时间
		年月日时分		年月日时分
	废版、废页销毁情况描述：			监销人
装订	接收人	接收时间		完成时间
		年月日时分		年月日时分
	废页销毁情况描述：			监销人
成品	接收人	接收时间	取件人	联系方式
		月日时分		
	文件名称		份数	取件时间
				月日时分
备注				

注：此单随任务单流转，印件完成后，交回业务受理处存档

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第二十八号《中华人民共和国保守国家秘密法》.
 - [2] 中华人民共和国主席令第二十九号《中华人民共和国消防法》.
 - [3] 中华人民共和国国务院令315号《印刷业管理条例》.
 - [4] 中华人民共和国公安部令61号《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》.
 - [5] 国家保密局令2017年第2号《泄密案件查处办法》.
 - [6] 国家机关事务管理局《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》.
 - [7] BMZ1-2000涉及国家秘密的计算机信息系统保密技术要求.
 - [8] 《党政机关工作人员保密须知》.金城出版社.2015.
-

地方标准信息服务平台