

# 湖南省市场监督管理局 文件 湖南省发展和改革委员会

湘市监标〔2019〕301号

---

## 湖南省市场监督管理局 湖南省发展和改革委员会 关于申报 2020 年度湖南省服务业标准化 试点项目的通知

各有关单位：

为贯彻落实《关于新时代服务业高质量发展的指导意见》《社会管理和公共服务标准化发展规划（2017—2020 年）》等文件要求，推进服务业标准化试点工作深入开展，进一步发挥标准化助推我省现代服务业（含社会管理和公共服务）高质量发展的支撑

和引领作用。现面向全省征集 2020 年度湖南省服务业（含社会管理和公共服务）标准化试点备选项目，并就有关事项通知如下：

## 一、试点领域

试点项目的重点领域为：商贸旅游、社区服务、物业服务、健康服务、养老服务、休闲娱乐、教育培训、体育健身、家政服务、保安服务等传统服务领域；电子商务、供应链管理、节能环保、知识产权服务、商务服务、检测认证服务、婴幼儿托育服务、信息技术服务、专业技术服务等新兴服务领域；政务服务、基本公共服务、人力资源服务、城市管理、公共交通运输服务、公共安全等社会管理和公共服务领域。

试点单位可以是由政府主导、依法承担对社会事务和社会生活进行管理、规范与协调等职能的机构或者组织；服务性企事业单位、一定行政区域内的服务行业、服务企业较集中的区域及区域性综合服务机构（以下分别简称试点企业、试点行业、试点区域）。

## 二、试点基本条件

### （一）试点区域和试点行业应具备的基本条件

1. 具备明确的社会管理、公共服务职能，能够独立承担法律责任的单位。

2. 当地政府、行业主管部门重视标准化工作，能够为试点提供政策、资金及其他支持。

3. 开展试点的行业应为当地的支柱产业，对当地经济发展有较大的贡献率和影响力。

4. 试点区域和试点行业应有统一的管理机构作为组织实施部门。

5. 试点区域和试点行业内的主要服务企业应当自愿参与，参与试点的企业数不得少于本行业或本区域内服务企业总数的50%。

## （二）试点企业应具备的基本条件

1. 具备独立法人资格。诚信守法，企业三年内无重大责任事故，无通报处分、媒体曝光等事件。

2. 服务能够体现行业特色，对其他企业有明显的示范带动作用。

3. 企业的市场占有率和经济效益排名位于本地区同行业前列，具有良好的发展潜力。

4. 有一定的标准化工作基础，有标准化管理机构并配备了专（兼）职标准化人员。单位领导重视标准化工作，并可为试点工作提供政策及经费支持。

## 三、试点实施要求

### （一）试点目标和任务

试点工作一般为2年，主要目标和任务是：

1. 根据服务业标准化的发展要求，建立健全适合本单位需

要的标准体系或标准综合体，标准覆盖率达到 80%以上，确保服务提供有据可依。

2. 贯彻执行服务业国家标准、行业标准、地方标准，制定完善服务组织内各环节的基础通用、服务提供、服务保障标准，标准实施率达到 90%以上。

3. 试点单位的服务质量符合标准要求，服务行为规范，顾客满意度达到 90%以上。

4. 形成具有行业特点与优势的服务品牌。

5. 探索服务标准实施的新机制，为服务业国家标准、行业标准、地方标准的制定提供技术支撑，为推动行业标准化发展提供经验。

## （二）试点评估

试点期满前三个月内，试点单位应对试点实施情况进行自查，并向省级标准化行政主管部门提交评估申请。省级标准化行政主管部门将会同相关行业主管部门组织专家评估组，或委托第三方机构，按照《服务业标准化试点实施细则》（国标委服务联〔2009〕47号）或《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》（国标委服务联〔2013〕61号）、《湖南省标准化项目管理办法》的规定，对试点项目进行考核评估。

## 四、试点申报

（一）试点申请由试点单位自愿提出，申请书需要保证单位、



业务指导单位和管理单位签署意见并盖单（详见附件 1 的填表说明）。省直有关单位、中央在湘单位、跨地区企业集团、省属企业的申报材料，请直接报送省市场监督管理局。其他单位的申报材料，请报送当地市州市场监督管理局，由市州市场监督管理局汇总后报省市场监督管理局。

申报材料受理日期：2019 年 12 月 16 日至 12 月 20 日。

## （二）申报材料

申报单位应提交如下材料：

- 1.《湖南省服务业标准化试点申请书》（见附件 1，1 式 2 份，电子文档一份）；
2. 实施方案（1 式 2 份，电子文档 1 份。编写提纲见附件 2）；
3. 申报单位情况相关辅证材料。

## 五、联系方式

联系人：周 云 刘 红

联系电话：0731-85693181

邮 箱：171270342@qq.com

地 址：长沙市天心区芙蓉南路二段 118 号，省市场监督管理局标准化处

邮 编：410117

附件：1. 湖南省服务业标准化试点申请书

## 2. 实施方案编写提纲

---



附件 1

## 湖南省服务业标准化试点申请书

试 点 名 称：

试 点 时 间：\_\_\_\_\_ 年    月至    年    月

试点承担单位：

试点保证单位：

业务指导单位：

20      年    月

## 填写说明

1. 试点名称：“×××服务业标准化试点”。
2. 试点承担单位可以为企事业单位、组织、机构或者地方人民政府等；参加单位是参与试点创建的有关单位；保证单位可以是地方人民政府或相关行业主管部门。
3. 业务指导单位为相关行业主管部门。
4. 试点管理单位为省级相关行业主管部门或市州标准化行政主管部门。
5. 申报单位须提交申请书一式 2 份，内容与电子版一致，打印清晰。



一、承担单位基本信息					
单位名称				统一社会信用代码	
法定代表人 (负责人)		法人注册地	省(市) 县(区)		
单位地址					
所属行业		经济类型		邮编	
联系电话		电子邮箱			
标准化机构(或者 协调组织)名称			标准化负责人 姓名		
业务范围					
近三年是否发生重大服务质量、安全、环境保护事故					
标准体系建立时间			标准体系运行时间		
标准化工作 自我评价					

## 二、承担试点的工作基础

现状及  
与试点应  
具备条件  
符合性

目前标准化  
工作情况

三、试点预期实现工作目标（包括标准体系建立、实施及实施效果等须完成的试点任务）

四、计划工作步骤、时间进度、阶段工作内容（包括宣传培训、标准体系建立、组织实施标准、自查、申请评估等）

时间	阶段工作内容	负责单位及 参与单位

五、经费保障情况
1. 经费主要投入方向
2. 经费来源（包括当地政府、有关单位经费投入等）



六、试点承担单位、参加单位、保证单位、业务指导单位及管理单位意见

承担单位（盖章）：

负责人（签名）

年 月 日

参加单位（盖章）：

负责人（签名）

年 月 日

保证单位（盖章）：

负责人（签名）

年 月 日

业务指导单位（盖章）：

负责人（签名）

年 月 日

管理单位（盖章）：

负责人（签名）

年 月 日

## 实施方案编写提纲

### 一、目的意义

从促进行业规范化发展、提高管理水平和服务质量、提升工作效能和综合竞争力、培育服务品牌等方面分析标准化工作对试点单位的意义。

### 二、现状和发展基础

1. 现状和基础：简述本行业目前的管理经营及发展模式、本单位在行业中的情况及影响、主要经济指标、标准化工作基础、管理和服务支撑体系建设等方面的情况。

2. 发展面临的问题：重点阐述需要标准化解决的问题。

### 三、总体思路、原则和目标

1. 总体思路

2. 基本原则

3. 主要目标

(1) 总体目标：从标准体系建立、标准制修订数量和级别、标准覆盖率、标准实施率、顾客满意度、标准化人员培训、信息管理、评价改进等方面，提出 2 年试点的总体目标。

(2) 阶段性目标：按年度写阶段性目标。

(3) 主要指标：合理设定体现标准化试点成效的、可量化

的指标。

#### 四、主要任务

根据《服务业标准化试点实施细则》(国标委服务联〔2009〕47号)、《社会管理和公共服务综合标准化试点细则(试行)》(国标委服务联〔2013〕61号)的要求,按照可复制、可学习、可推广的原则,对标准化试点工作进行总体设计,从建立试点工作领导机构、构建标准体系、标准制修订、标准化宣传与培训、标准实施、标准实施评价与改进、创建服务品牌等方面,提出切实可行的任务,推进标准化试点工作。

1. 标准体系构建方面。应根据 GB/T 24421 系列国家标准的要求和服务提供的实际需要构建科学合理、层次分明、满足需要的标准体系框架,给出适用于试点单位的标准明细表,列出急需的标准制修订项目。

2. 标准制修订方面。应围绕顾客需求,结合管理服务实际,确定标准化对象,确定需要制修订的有关标准。

3. 标准化宣传与培训。应提出宣传与培训的计划、范围、形式、次数、人次、教材等。

4. 组织标准实施方面。应制定实施方法和措施,确保纳入标准体系表的所有标准,尤其是服务提供过程每个环节的标准得到实施。

5. 标准实施评价与改进方面。应建立标准实施情况的检查、考核、评价与持续改进工作机制。

6. 创建行业品牌。应提出以标准化、规范化管理为手段，以提高服务质量和水平为目的，开展“标准提升服务质量行动”和争创本行业服务品牌的方案和措施。

## **五、效益分析**

重点对标准化试点的经济效益、社会效益进行分析评价，评估标准化试点的成效。

## **六、保障措施**

围绕主要目标和主要任务的落实，提出有针对性的保障措施，主要包括组织保障体系、政策保障体系、技术支撑体系、信息服务体系、评价考核体系、宣传教育体系、公众参与机制以及其他保障标准化试点顺利开展的其他措施。