# 简报1海拉尔宾馆服务业标准化试点项目动员大会

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-09-11

*第一篇：简报1海拉尔宾馆服务业标准化试点项目动员大会海拉尔宾馆服务业标准化试点项目简报第一期海拉尔宾馆服务业标准化试点项目动员大会2024年10月31日，海拉尔宾馆全体干部职工在会议室召开海拉尔宾馆服务业标准化试点项目动员大会，会议由海拉...*

**第一篇：简报1海拉尔宾馆服务业标准化试点项目动员大会**

海拉尔宾馆服务业标准化试点项目简报第一期

海拉尔宾馆服务业标准化试点项目

动员大会

2024年10月31日，海拉尔宾馆全体干部职工在会议室召开海拉尔宾馆服务业标准化试点项目动员大会，会议由海拉尔宾馆总经理王友主持，海拉尔区政府区长萨国文、海拉尔区市场监督管理局局长李玉娟、海拉尔区旅游局局长李晓明参加动员大会并做重要讲话。

区政府区长萨国文指出，自治区推进标准化工作是为了进一步提高我区服务业标准化试点建设水平，海拉尔宾馆应海拉尔宾馆服务业标准化试点项目简报第一期

发挥服务业标准化试点的示范作用，开展标准体系建设、建立服务标准化、质量标准等系列标准建设。

区市场监督管理局局长李玉娟强调，服务标准化对于服务行业来说至关重要，服务标准化可以提升员工的职业化水平，促进员工工作的规范化和标准化。

最后，总经理王友表示服务标准化可以有效提高企业的服务水平，提升企业竞争力。在各级领导的支持下，推荐在我宾馆开展的服务业标准化试点工作，对于我宾馆的标准化体系制定和实施意义非常重大。要求全员以标准化、规范化管理为手段，推进宾馆的经营管理，进一步提高服务质量和水平，争创酒店行业服务品牌。

**第二篇：服务业标准化试点实施细则**

服务业标准化试点实施细则

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《国务院办公厅关于加快发展服务业若干政策措施的实施意见》（国办发[2024]11号），提高服务业整体发展水平和国际竞争力，促进和谐社会建设，推动服务业标准化试点（以下简称试点）工作的有序开展，更好发挥标准化对服务业发展的促进作用，培育服务品牌，根据国家标准化管理委员会、国家发展和改革委员会等六部委下发的《关于推进服务标准化试点工作的意见》（国标委农联[2024]7号）制定本细则。

第二条 本细则所称的服务业标准化试点是指由国家标准化管理委员会和国家发展和改革委员会牵头并会同国务院有关部门和地方质量技术监督局、地方有关部门共同组织，开展以建立和实施服务业标准体系为主要内容，以实现管理规范、服务质量良好、顾客满意度高为目标的探索性活动。

第三条 试点分为国家级试点和省级试点。国家级试点工作由国家标准化管理委员会和国家发展和改革委员会牵头组织和管理，并会同国务院相关部门共同推进。省级试点工作由各省、自治区、直辖市质量技术监督局及发展和改革委牵头组织和管理，并会同相关部门共同推进。国家级试点原则上应在省级试点工作成功的基础上建设。

国家级服务业标准化试点工作由国家标准化管理委员会和国家发展和改革委员会统一领导、国务院有关部门业务指导，地方质量技术监督局组织有关部门具体实施。

国家标准化管理委员会负责制定试点工作相关方针政策、编制规划和计划、组织相关工作的协调。

地方质量技术监督局负责试点申请的受理和推荐，开展服务性组织建立标准体系及开展标准化工作的咨询服务与指导，受国家标准化管理委员会委托组织地方发展和改革委及相关部门的专家对试点工作情况进行评估和复查。

第四条 各级质量技术监督局应当积极争取所在地政府对试点工作的支持，并会同发展和改革委及有关部门共同推动试点建设工作。试点所在区域的地方政府应作为试点的保证单位或承担单位，提供人、财、物的保障，视情况可成立试点工作领导小组。

第五条 本细则适用于开展国家级服务业标准化试点的建设工作，省级试点建设可参考执行。

第二章 基本原则

第六条 服务业标准化试点工作按照“政府推动，部门联合，企业为主，有序实施”的模式进行推进。

第七条 推进试点工作应遵循以下原则：

（一）标准的制定与行业发展要求相结合。服务标准的制— 2 — 定过程和实际内容要体现行业特点，满足行业发展需求，内容及时更新。

（二）标准的实施与规范行业行为相结合。服务标准的实施过程要立足于规范服务业行为，提高服务业管理水平和市场竞争力，维护服务提供者和消费者的合法权益。

（三）标准的实施效果评价与持续改进相结合。推广实施服务标准要因地制宜、注重实效，要通过对实施效果的评估，不断摸索和总结经验，修订标准、改进实施方法，不断提高服务标准化效果。

（四）试点效果与创建服务品牌相结合。将创建服务品牌作为衡量实施效果的重要指标，引导服务企业向标准化、品牌化的方向发展。

第三章 试点的条件、申请与受理

第八条 试点单位可以是服务性企事业单位、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）。

第九条 试点企业具备的基本条件。

（一）具备独立法人资格，能够独立承担民事责任。

（二）诚信守法，企业三年内未发生重大产品（服务）质量、安全健康、环境保护等事故，未受到市级以上（含市级）相关部门的通报、处分和媒体曝光。

（三）服务能够体现行业特色，对其他行业具有明显的示范带动作用。

（四）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。

（五）具有一定的标准化工作基础，设立标准化管理机构并配备专兼职标准化人员，最高管理者具有较强的标准化意识。

第十条 试点行业和试点区域

（一）所在地政府重视标准化工作，能够为试点提供政策、资金及其他支持。

（二）开展试点的行业应为当地的支柱产业，在地方国内生产总值中占有较大比例。

（三）试点行业和试点区域应有统一的管理机构作为组织实施部门。

（四）试点行业和试点区域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%。

第十一条 试点申请由服务性组织/区域自愿提出，填写《服务业标准化试点申请表》（见附件1）、《服务业标准化试点任务书》（见附件2）、实施方案，并经试点承担单位、保证单位、参加单位及管理单位盖章后上报。

第十二条 试点申请由省、自治区、直辖市质量技术监督局— 4 — 负责受理。受理单位应在接到申请后的10日内完成对申请单位提交的申请材料与第九条和第十条要求的符合性进行审核。

第十三条 对于符合条件的申请单位，由省、自治区、直辖市质量技术监督局商发展和改革委等有关部门，并汇总报国家标准化管理委员会，由国家标准化管理委员会商国家发展和改革委员会确定后下达。

第四章 试点工作的实施

第十四条 试点工作主要目标：

（一）试点单位服务提供的各个环节应有标准可依，标准齐全。标准覆盖率达到80%以上；

（二）与本行业、本单位有关的国家标准、行业标准、地方标准和企业标准应得到有效实施，实施率达到90%；

（三）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；

（四）形成具有行业特点与优势的服务品牌。

第十五条 试点工作的主要任务

（一）试点单位应成立由主管领导任组长的试点工作领导小组，对试点工作进行统一领导、统一组织、统一协调、统一实施。

领导小组的主要任务是：确定试点工作的具体目标，组织编制试点实施方案，结合实际制定试点工作的规划计划、实施步骤和保障措施；协调部门分工，分解目标和任务，督促任务落实；

— 5 — 组织标准的宣传培训，开展标准的实施和实施效果的评价；总结各阶段工作。

（二）试点工作的主要任务包括：

1、建立健全标准体系。试点单位应根据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，编制标准体系表。标准体系应在组织内部有效运行；

2、制定相关服务标准。试点单位应围绕顾客需求，结合生产经营实际，确定标准化对象。搜集并采用现行的相关国家标准、行业标准、地方标准及法律法规；若无相应国家标准、行业标准、地方标准的，应制定企业标准。制定企业标准时，应积极采用国际标准。

3、开展标准的宣传培训。试点单位应有计划地对管理、工作人员开展标准化基本理论和标准化专业知识的培训，提高服务业标准化意识；结合本行业、本单位的实际需要，开展各类相关标准的宣传与培训，使全员了解、熟悉并掌握标准要求，增强执行标准的自觉性。

4、组织标准实施。试点单位应确保纳入标准体系表的所有标准得到实施，尤其是服务提供过程每个环节的标准均应制定实施方法和措施，确保标准的有效实施。

5、开展标准实施评价。试点单位应建立标准实施情况的检查、考核机制，定期组织内部检查和自我评价。

6、制定持续改进措施。试点单位应建立持续改进的工作机制，定期总结试点工作中的方法、经验并在此基础上加以推广应用，对标准实施过程中发现的问题应及时提出修订标准的建议，在不断完善标准中改进和提升服务质量。

7、创建行业品牌。试点单位应积极开展“标准提升服务质量行动”，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，争创本行业服务品牌。

第五章 试点的评估

第十六条 试点的评估由国家标准化管理委员会组织，具体评估工作委托试点所在省、自治区、直辖市质量技术监督局负责，省发展和改革委及相关部门参加。评估工作可适时邀请国家标准委、国家发展和改革委及有关部门共同参与，并积极发挥中介组织和行业协会的作用。

第十七条 试点工作一般为２年，标准体系应运行半年以上方可申请评估。试点期满前３个月，试点单位应按照试点任务书和服务业标准化试点评估计分表内容进行自查，自查合格的，逐级向省、自治区、直辖市质量技术监督局提出评估申请，并填报《服务业标准化试点评估申请表》（见附件3）。

第十八条 试点单位试点期间如发生过重大质量、安全、环保等事故的，或受过通报批评、处分、媒体曝光的，将不予受理。

第十九条 根据需要，可成立评估组开展评估工作。评估组由

— 7 — 标准化、有关行业专家和管理人员组成，成员一般为3-5人。专家的选取应主要来源于各省、自治区、直辖市建立的专家库。

第二十条 评估组依据评估计分表对试点单位进行现场考核评估，并根据试点单位的实际情况制定评估方案。

第二十一条 现场考核评估程序：

（一）宣布评估组成员、评估程序及有关事宜；

（二）评估组听取试点单位工作汇报；

（三）查阅必备的文件、记录、标准文本等资料；

（四）考核服务现场；

（五）随机调查消费者满意程度；

（六）依据评估计分表进行测评；

（七）形成考核评估结论；

（八）评估组向试点单位通报评估情况，提出改进意见和建议。

第二十二条 评估组向省级质量技术监督局提交试点评估报告（见附件4）。评估得分达到80分以上的试点为合格。

第二十三条 省、自治区、直辖市质量技术监督局会同有关行业主管部门，根据评估报告和申请材料，确定并公布对试点评估的结果。对未通过评估的试点单位提出整改意见，对通过评估的试点单位报国家标准化管理委员会。

第二十四条 国家标准化管理委员会会同国务院有关部门对— 8 — 通过评估的国家级试点单位发放“服务标准化（试点）单位”证书，证书有效期为三年。

第六章 试点的管理

第二十五条 试点单位所在省、自治区、直辖市质量技术监督局应当会同当地发展和改革委及行业主管部门，加强对试点工作的管理，指导试点单位按照试点工作的有关要求推动服务标准的实施，及时向国家标准化管理委员会报告试点工作进展情况。

第二十六条 各级质量技术监督局会同发展和改革委及相关行业主管部门应及时总结服务业标准化成功经验，采用多种形式加大服务业标准化试点成果的宣传，不断增强全社会的服务业标准化意识。

第二十七条 各级质量技术监督局会同发展和改革委及相关行业主管部门应对试点合格单位进行跟踪考核，发现不符合标准或发生重大责任事故的单位，将限期整改或上报国家标准化管理委员会。国家标准化管理委员会可视情节作出书面警告、通报批评或撤销证书的处理。证书被撤销的，两年内不得重新申请试点。

第二十八条 各省、自治区、直辖市质量技术监督局应及时总结试点工作取得的成果，推广标准体系建设及标准实施等方面的经验，并向国家标准化管理委员会提出工作建议和意见。

第二十九条 各省、自治区、直辖市应建立专家库。专家一般应具备大专以上学历和中级以上技术职称；从事标准化工作5年

— 9 — 以上；具有较扎实的专业知识，具备一定的组织管理和综合评审能力。

第七章 试点的复查

第三十条 复查工作由国家标准化管理委员会统一领导，各省、自治区、直辖市质量技术监督局负责组织实施。

第三十一条 复查对象为已获得“服务标准化（试点）单位”证书且有效期届满的单位。

第三十二条 复查工作应制度化、规范化、程序化，坚持科学、公正、公平、公开的原则，并建立长效机制。

第三十三条 “服务标准化单位”证书有效期届满前3个月，试点单位可向所在地的省、自治区、直辖市质量技术监督局提出复查申请，并提交《服务标准化单位复查自检报告》（见附件5）和《服务标准化单位复查申请表》（见附件6）。逾期不提交的视为自动放弃。

第三十四条 各省、自治区、直辖市质量技术监督局会同有关部门对本区域内提交申请的试点单位进行复查，并在收到申请材料之日起1个月内组织专家完成复查工作。

第三十五条 复查期间如申请单位发生重大质量事故或标准化体系运行出现重大问题，则停止复查工作；如申请单位有弄虚作假行为，一经发现，则停止复查工作并通报批评。

第三十六条 参与复查工作的有关人员如有违规行为，将取— 10 — 消其参与复查工作资格，并通报相关单位。

第三十七条 复查工作在进行时按照以下步骤进行：

（一）成立复查专家组。复查专家组应由标准化、相关专业领域的技术专家以及管理人员组成。专家组成员人数一般为2～3名，在申请单位复查时间一般为1～2天。

（二）复查申请材料评价。专家组对申请单位复查申请材料依据相关标准和文件进行评价。

（三）现场复查。申请材料符合要求的，专家组对申请单位进行现场复查。主要包括对标准体系文件的审查及现场抽查两个方面内容。专家组对申请单位建立标准体系的适宜性、有效性及标准化工作情况予以审查。可采取查阅相关文件、记录、向相关人员提问等方式进行。对不合格项及有关问题做好现场记录，填写评分表。

（四）形成复查结论。专家组根据现场审核结果，集体讨论后，提出结论意见，并就有关问题与被复查单位沟通。

第三十八条 复查工作完成后，各省、自治区、直辖市质量技术监督局应将列入国家试点的《服务标准化单位复查自检报告》、《服务标准化单位复查申请表》和《服务标准化单位复查报告》（见附件7）上报国家标准化管理委员会备案。

第三十九条 经复查合格的试点单位，由国家标准化管理委员会换发“服务标准化单位”证书。

**第三篇：湖州市级服务业标准化试点项目管理办法**

湖州市质量技术监督局关于印发湖州市级服务业标准化试点项目管理办法（试行）的通知

各县区质量技术监督局（分局）：

《湖州市级服务业标准化试点项目管理办法（试行）》已经局长办公会议通过，现予印发，请贯彻执行。

二○一一年十一月十三日

主题词：标准化

试点项目

管理办法

试行

通知

湖州市质量技术监督局办公室 2024年11月13日印发

湖州市级服务业标准化试点项目管理办法（试行）

第一章总 则

第一条 为开展市级服务业标准化试点项目建设工作，提升我市标准化整体发展水平，促进我市经济转型升级，根据省政府《关于加强标准化工作的若干意见》和市委办、市府办《关于进一步推动服务业加快发展的若干政策意见》文件精神，制定本办法。

第二条 市级服务业标准化试点项目（以下简称“试点项目”）是指在生产性或生活性服务业领域中，建立符合科学发展所需的标准体系，并实现有效运行，以建设一批服务科技含量高、组织管理科学、示范带动作用强的服务企事业单位为目标的推广项目。

第三条 试点项目由市质量技术监督局统一协调和管理。县区质量技术监督局（分局）负责试点项目受理、申请推荐、项目实施过程管理和业务指导。

在试点项目选择、申报和实施过程中，各县区质量技术监督局（分局）应加强与服务业主管部门的沟通与协调，共同做好试点项目的实施工作。

第二章项目类型

第四条 试点项目重点领域为：

（一）现代物流标准化。以物流园区、物流中心、第三方物流企业为重点，建立服务单位现代物流标准体系，促进物流标准的推广实施，使现代物流管理、技术、信息、服务和安全等各环节有标可依、按标实施、促标提升，提高现代物流效率和服务工业的能力。

（二）旅游标准化。围绕旅游安全、旅游诚信、旅游景区景点配套服务等内容，构建和实施具有湖州市地方特色的旅游服务业标准体系，规范旅游景区景点、度假区及旅游住宿、旅行社、旅游车船等项目的经营和服务行为。

（三）商贸与市场服务标准化。在农贸市场、工业消费品市场、生产资料市场、仓储超市、餐饮住宿等领域，推广现代服务技术、经营方式和组织方式，促进便利店、超市、餐饮、住宿等服务业的规范化发展和创新。

（四）商务服务标准化。制定并实施会展、广告、咨询与调查、法律服务、职业中介服务、知识产权服务、连锁经营等中介服务标准，规范中介机构服务行为，促进中介服务市场有序发展，提高中介机构的服务能力和水平。

（五）社区服务标准化。围绕社区服务中的居家养老、物业管理、美容美发、家电维修、医疗保健、社区治安等内容，制定并实施符合实际需求的社区服务标准，完善社区服务功能，促进和谐社区建设。

（六）体育和文化服务标准化。以体育服务安全、运动健身、体育场所管理、文化娱乐、创意园区等为主要内容，制定并实施体育和文化服务标准，推动体育和文化产业的发展。

（七）信息服务标准化。围绕电子商务服务、信息增值服务、信息服务业集聚区配套服务、服务外包基地配套服务、农村信息化服务等重点领域，建立健全信息服务标准体系，规范信息服务行为，保障信息服务安全，促进先进制造业基地的建设和发展。

（八）科技服务标准化。加强科技研发服务、科技咨询服务、科技转化标准服务、科技服务业集聚区配套服务等领域标准制修订，提高科技成果的标准转化率，促进我市产业结构的转型升级。

（九）其他服务标准化。开展金融服务、现代农业服务、社会保障服务、教育、卫生等方面的标准化工作。

第三章项目申报

第五条 申报试点项目应具备以下条件：

（一）所在地政府或有关部门重视服务业标准化工作，并对试点项目提供支持。

（二）三年内未发生重大产品（含服务）质量、安全健康、环境保护等事故，未受到县以上有关部门的通报、处分和媒体曝光。

（三）具有较强的行业或社会影响力，拥有良好发展潜力，试点单位的规模和基础条件满足试点项目实施的要求。

（四）承诺并明示执行现行有效的国家标准、行业标准、地方标准或企业标准。

（五）试点项目目标明确，措施到位，内容具体，符合经济转型升级和和谐社会建设要求。

第六条 在湖州市行政区域内具有独立法人资格的服务性企业、事业单位、行业协会（商会）等单位，可自愿提出申请，填写《湖州市服务业标准化试点项目申报表》（以下简称《项目申报表》，附表1）。

第七条 申报单位向所在县区质量技术监督局（分局）提出立项申请。申报材料包括《项目申报表》及有关证明材料。

第八条 县区质量技术监督局（分局）受理后，征询相关服务业主管部门意见后，提出推荐意见，将申报材料（一式二份）报送市质量技术监督局。

第九条 市质量技术监督局组织对申报材料进行审核。通过审核的，统一下达立项计划。

第四章项目实施

第十条 试点单位应建立项目建设组织机构，制定项目实施方案，有序组织实施。

第十一条 试点单位应加强服务业品牌建设，建立符合行业科学发展规律的服务标准体系，促进服务质量和服务过程标准的实施，并持续加以改进。

第十二条 试点单位应加强服务标准化宣传和培训，促进服务标准化人才培养，并做好项目实施过程中的总结和对比分析，于每年11月底前报送县区质量技术监督局（分局），县区质量技术监督局（分局）于每年12月底前向市质量技术监督局报送试点项目进展情况总结。

第十三条 鼓励具有实力的服务性企业、事业单位参与国际、国家标准化活动，推动服务业科技成果转化为标准，促进高人力资本含量、高技术含量、高附加值的现代服务业的发展。

第五章项目验收

第十四条 项目试点期限一般为1年。到期前2个月，试点单位按照《项目申报表》和《湖州市服务业标准化试点项目验收评价细则》（以下简称《评价细则》，附表2）进行自我评价。

经自查合格的，向所在县区质量技术监督局（分局）提出验收申请。申报材料包括《湖州市服务业标准化试点项目验收申报表》（以下简称《验收申报表》，附表3）、自我评价报告和有关证明材料。

自查不合格的，试点单位可提出延期验收申请并说明理由，延长期限最多为1年。

第十五条 县区质量技术监督局（分局）对验收材料提出意见后报送市质量技术监督局。

第十六条 市质量技术监督局组织验收工作组，对试点项目进行验收。验收工作组采取“双达标”原则，按照《评价细则》进行评估验收，达到70分以上并且未被否决的，项目验收合格；被否决的或未达到70分的，项目验收不合格，提出整改意见。

第十七条 验收工作组形成评估验收材料。评估验收材料一般包括：《验收申报表》、自我评价报告、《评价细则》、《评估验收报告》（附表4）及其他相关材料。

第六章项目奖惩

第十八条 项目试点期间，出现服务质量安全、环境保护等事故、受有关部门通报或媒体曝光的，撤销试点资格。

第十九条 对验收合格的单位，颁发证书，并优先推荐为湖州名牌或浙江名牌。

第二十条 对验收不合格的单位，要求按《评估验收报告》提出的整改意见进行整改，整改期限为半年。整改后仍不合格的，取消试点项目。

第七章附 则

第二十一条 本办法由市质量技术监督局负责解释。第二十二条 本办法自2024年12月13日起施行。附件：http://www.feisuxs/upfiles/2011112410110.doc

**第四篇：国家服务业标准化试点评估计分表要点范文**

国家服务业标准化试点评估计分表

项 目 分项 内容和分值 要求

评分标准 得分 备注

a 有领导机构和工作机构成立的有关文件，1分；

一、标准化工作基本要求（141标准化领、领导机导机构和工作机构 构。

b 领导机构和工作机3分

构应职责、权限明确，并经最高管理者授权，分； 分）

1c 领导机构和工作机

构的工作有成效，1分。

a 制定工作规划，明确试点内容、目标和总体要求，1分；

b 制定试点实施方案，对总体目标进行分解，明确阶段目标、工作步骤和保障制定工作计划、规划和实施方案，利用会议或其它有效形式进行广泛、组织动员，组织管理工作 有关部门（或单位）有计划、有步骤地开展服务标准化活动。措施，1分；

c 建立明确的监督检查6分 制度（园区试点、区域试点或行业试点内各相关单位还应签订共同遵守的标准化公约或责任书，建立协调自律机制）

21分；

d 制定标准化管理办法或标准，1分； e 试点各部门（或园区、区域、行业内各相关单位）应制定相应的工作计划，任务明确，责任到人，1分；

f 召开动员大会或采用

其它形式进行广泛动员，1分。

各部门（各a

单位）应有专（兼）职标准化人员，并经过培训，具备与其工作相适应的标准化知识，职责、权限明确，标准化意识较强。

3、标准化人员和员工标准5分 化意识

项目

二、服务标准(47分

有相关文件或材料明确专（兼）职标准化人员，且配置满足工作需要，1分；

b）有专（兼）职标准化人员接受培训证明材料，或具备与其工作相适应的标准化知识的有关证明材料，1分；

c 有明确专（兼）职标准化人员的职责、权限的文字材料，1分。

d 员工了解标准和标准化，能自觉按标准要求开展

服务工作，2分。

国家服务业标准化试点评估计分表（续）内容

分项 和要

分值 评分标准 求

包括服务名词

1术语、服务基础标、服服务分务基础标类、服

3准齐全，能分

满足企业需准

务标准的类要，3分。

型、文件编写

得分 备注

1、此类标

准，可根据企业实际需要选定，如确不需要，不予扣

2、服务质量标准

3、服务管理标准

4、职业资质标准

要求以及标分。

志、图形符号等方面的通用

2、在编写

标准。

时，此类标准可根据需要合并编写，但要求不变。

针对服务a 每个具体的服 的固有特务项目都有相应的性满足要求的程质量标准，3度，以及描述服务提供过程5分；

分

所用的方b 服务质量标准

法和程序制定标能全面、客观地衡准。

量服务质量，2分。

a 企业的经营、生产、质量、设施设备、原材料采购、安全、针对企业资源（能源）、信的各项管息等方面的管理标

理事项制定的标5分 准齐全，3分；

准。

b 服务管理标准

内容完整，满足企业需要，2分。

a 从事不同服务

工作或服务项目的人员都有相应的标准，服务人员标准

针对从业齐全，人员的职1分；

业素质、职业行为、工种3分 b 职业资质标准

类别等要明确规定了从业人求制定标员的职业素质、行准。

为和工种类别、工种执业资质等方面的要求，内容完整、合理，且符合国家有关行业资质的规定，2分。

a 经营场地、设

针对服务设备、设施、用品配置基本条件和数量、环境条件等方面制定的标准。

备、设施、器材、用品配置、环境条件、安全防护措施等方面的标准齐

5、服务提供能力标准

5分 全，3分；

b）服务提供能力

标准内容完整，满

足企业需要，2分。

国家服务业标准化试点评估计分表（续）

项目 分项 内容和要求

分值 评分标准 针对服务产品和服a 安全、卫生和服务人员健康等方面的标准齐

二、服

6、服务务提供过

全。3分；

务标准安全卫生程应具有

5分

（续）标准 的安全、卫生要求b 安全、卫生标准各项制定的标规定完整、适用，2准。

分。

得分 备注

1、此类标准，可根据企业实际需要选定，如确不需要，不

予扣

分。

2、在编写时，此类标准可根据需要合并编写，但

要求不变。

a 环境保护标准齐全，满 按照国家法律、法

7、服务规对环境环境保保护方面护标准 的规定，制定和采用相应标准。

对于技术性较强的服务项

8、服务目，应制工艺、定科学的流程标工艺、流准 程标准，保证服务的最终质量。

与服务质量密切相

9、岗位关的重要标准 岗位应制定相应的岗位标准。

足企业需要，2分；

b 环境技术标准符合国家法律、法规和强制性标准要求，2分； 6分

c）环境保护标准对污染物（包括噪声）排放限值、提供服务物品环保要求及自然、生态环境的保护要求等方面作出明确规定，2分。

a 有工艺要求的服务项

目，对关键工序制定工艺标准，2分； b 工艺标准对各工序操作前的准备、操作步骤、注意事项、操作环境及8分 工具、设备等做出明确

规定2分； c 服务流程标准内容完整，服务程序、服务过程各个环节的要求齐全，满足服务活动要求，4分。

a 各类人员应有岗位标

准，职责明确，2分；

b 岗位标准应贯彻服务质量标准、管理标准、职业资质标准、安全卫7分 生标准、环境保护标准

和工艺流程标准的有关要求，3分； c 岗位标准内容完整，标准之间相互衔接、协调，1分；

d 有考核程序和奖惩办法，1分。

国家服务业标准化试点评估计分表（续）

项目 分项

内容和要求

三、标准实施与持续

1、标准改进实施 标准的宣贯和培训。

（19分）

a 有标准实施的措标准实施，1分；

施准2分

备。b 具备标准实施的必要条件，1分。

a 有标准实施记录，3标准实分；

施情况 6分

b 检查服务过程中标准的执行情况，3分。

a 有标准实施检查的制度，1分；

b）有标准实施检查的机构和人员，职责、权限明确，1分；

标准实施检查 4分 c 有开展标准实施检查工作计划（或日常检查程序），1分； d 有标准实施检查记录和问题处理的记录，1分。

分值

评分标准

得分 备注

a 有宣贯培训记录，全员参训率达到80％以上，1分；

3分

b 各岗位人员能掌握相关标准，具有一定标准化知识，2分。

不断完善服务标准，2、持续增强标改进 准化工作有效性。

a 建立服务标准化工 作持续改进的程序或制度，2分；

4分

b 有持续改进的工作方案或计划，1分； c 有检查、评审、纠错等持续改进的记录，1分。

四、绩效评估

1、服务顾客满意度（20质量 分）

5分

顾客满意度达到90％ 以上得5分，达到80％以上得4分，达到60％得3分，顾客满意度达不到60％不得分。

品牌效应 5分 国家级知名品牌得5分，省级知名品牌4分，地（市）级知名品牌得3分。

经济效

2、效益 益

5分

比试点前提高10％以 上得5分，提高5％得3分。

社会效益 5分 有证据表明社会效益显著提高的得5分。

注：

1、表中各项应具备而不具备的，不得分；不完善的可酌情扣分，但不得负分；确不需具备的项目，不扣分。

2、知名品牌的认定：以各级政府及有关部门颁发的“服务质量奖”、“服务名牌”等为依据。

3、顾客满意度测评：参照《顾客满意度调查方法》进行。

**第五篇：现代服务业综合试点项目管理工作规定**

商务部办公厅 财政部办公厅

关于印发《现代服务业综合试点项目管理

工作规定》的通知

北京市、天津市、辽宁省、上海市商务主管部门、财政部门：为加强对现代服务业综合试点项目的管理，规范试点项目申报、筛选、审核、监督管理程序，保证试点工作的顺利实施，现将《现代服务业综合试点项目管理工作规定》印发你们，请遵照执行。

商务部办公厅 财政部办公厅

二〇一二年六月二十九日

现代服务业综合试点项目管理工作规定

第一章 总 则

第一条 为加强对现代服务业综合试点项目管理,指导试点地区有序推进试点工作，依据《财政部 商务部办公厅关于进一步加快推进现代服务业综合试点工作的通知》（财办建〔2024〕165号）等现代服务业综合试点有关文件要求，制定本规定。

第二条 本规定适用于商务部、财政部作为现代服务业综合试点批复部门的试点项目管理。

第三条 本规定所指现代服务业综合试点方向与试点批复文件保持一致。

第四条 试点工作要坚持政府引导、市场主导。试点方向和项目选择要遵循公益性、功能性、先进性、示范性等原则，促进现代服务业发展。

—1—

第五条 商务部作为试点工作的业务指导部门，会同财政部等部门共同审核确认试点实施方案和试点工作计划，对试点项目进行监督检查和绩效评估。

第六条 省级试点牵头部门会同有关部门组织试点地区（园区）编报本地试点实施方案和试点工作计划；省级商务部门会同财政部等部门负责有关试点项目的征集、筛选、初审，并开展项目监管、验收、评估等工作。

第二章 试点实施方案申报与确认

第七条 商务部根据会同财政等部门下发的试点有关文件，指导开展现代服务业综合试点工作。

第八条 省级试点工作牵头部门会同有关部门根据有关文件要求，结合本地区服务业发展现状，组织试点地区（园区）编制试点实施方案，经当地试点工作领导小组批准上报财政部、商务部等有关部门。实施方案主要内容应包括：

（一）服务业发展现状及试点业态比较优势；

（二）发展思路与实施的基本原则；

（三）试点目标、任务及分解；

（四）实现路径及可行性分析；

（五）试点重点、工作机制、主要举措及实施步骤；

（六）服务业试点资金支持范围、支持方式；

（七）地方配套政策及保障措施等。

第九条 商务部、财政部等有关部门组织专家对实施方案进行论证，重点审核：

（一）试点内容是否符合要求；

（二）试点任务、目标及分解是否明确、可考核；

（三）支持重点是否突出，能否加快形成现代服务产业链或产业群；

（四）能否突出模式创新、体制机制创新和政策创新；

（五）主要举措是否可行，保障措施是否得力。

第十条 根据专家论证意见，财政部会同商务部等有关部门确认试点实施方案。

第三章 试点项目申报与审核

第十一条 省级试点牵头部门会同有关部门按照确认的实施方案，组织试点地区（园区）编制试点工作计划，计划应包括试点工作的目标、重点任务、保障措施和拟实施的重点试点项目方案。项目方案一般应包括：

（一）项目承担单位的基本情况和财务状况；

（二）项目的基本情况，包括项目背景，项目建设内容、目标和主要任务，可行性分析，项目规划和实施步骤，总投资、资金筹措渠道及分类预算，项目实施条件落实情况，组织管理及保障措施等；

（三）项目正式运营后产生的经济效益和社会效益分析；

（四）须由国土、规划、环保等有关部门审批、核准或备案的项目，应具有相关批准文件或意见。

第十二条 试点项目承担单位须具有独立法人资格和健全的财务管理制度，财务状况良好，近三年内无违规违法经营记录。第十三条 试点项目应符合以下基本条件：

（一）符合经确认的本地区试点方案中所确定的试点任务；

（二）对全国或区域行业发展具有较强的示范和带动作用；

（三）商业模式具有较强的创新性；

（四）具有较高的信息化、科技化、节能环保水平；

（五）项目已基本具备实施条件，一般能在当年启动，并在1-2年内建设完成；

（六）项目近三年没有享受或正在申请其他中央财政补助资金。第十四条 省级试点工作牵头部门会同有关部门组织专家或委托

第三方机构，对试点项目进行评审，根据评审结果，确定试点项目名单，向社会公示无异议后，经当地试点工作领导小组批准，报商务部和财政部。商务部和省级商务主管部门确认为试点、示范的项目或企业，符合试点要求，同等条件下优先纳入试点项目范围。

第十五条 试点工作计划要及时报送财政部、商务部等部门备案。备案要求：

（一）符合实施方案的总体部署；

（二）工作重点领域、重点方向及重点工作；

（三）重点项目的业务领域和结构的合理性；公益性、功能性及经济、社会效益分析；

（四）重点项目主要建设条件基本落实；

（五）符合国务院有关部门要求的其他条件。

第十六条 确需进行调整的，由省级试点牵头部门会同有关部门根据商务部和财政部等部门的意见，对计划及项目方案进行调整完善后，经当地试点工作领导小组批准，重新备案。

第四章 试点项目的组织实施与管理

第十七条 省级商务主管部门负责对有关项目建设情况进行监督。可根据需要，要求项目承担单位提供细化的项目设计和实施方案。第十八条 省级商务主管部门应在每年6月底和12月底前，会同财政部门向商务部和财政部提交包括有关试点项目进度情况、存在的问题、解决问题的具体措施和处理意见等内容的项目进展情况报告。第十九条 项目实施过程中，项目建设内容出现重大情况需调整的，项目承担单位应向省级商务主管部门及时报告。对不能完成总体目标的项目，由省级商务主管部门会同财政部门提出处理建议报商务部、财政部；对于其他不影响项目总体目标实现的调整，由省级商务主管部门会同财政部门负责审核调整，并抄报商务部、财政部。第二十条 项目实施达到总体目标后，省级商务主管部门应会同财

政部门及时对项目进行验收，并将验收结论报商务部和财政部。第二十一条 项目承担单位有下列行为之一的，省级商务主管部门应责令其限期整改。拒不整改或经整改后仍有下列行为之一的，将项目承担单位列入黑名单，并视情节轻重作出取消承担项目资格、追回已拨付项目资金、追究法律责任等处理：

（一）在项目申报过程中提供虚假情况的；

（二）擅自改变项目总体目标和主要建设内容的；

（三）无正当理由未按要求完成项目总体目标；

（四）其他违反国家法律法规和本规定的行为。

第五章 试点项目的监督检查和绩效评估

第二十二条 省级试点牵头部门会同有关部门制订试点项目绩效考核办法，并定期对试点工作进行评估。项目实施过程中，商务部、财政部可视情况组织督查组对有关试点项目进行监督检查。

第二十三条 商务部、财政部等部门每年根据试点地区有关试点项目进展情况，结合实地考察，从项目实施效果、试点组织实施情况、地方配套政策落实情况、试点目标达成情况等方面进行绩效评估。第二十四条 根据绩效评估结果，商务部会同财政部等有关部门研究提出下一项目重点、领域建议及改进措施。

第六章 附 则

第二十五条 省级商务主管部门应根据本规定的总体原则，结合本地区具体情况，会同财政部门制订相应的项目管理办法，经试点工作领导小组批准后报商务部、财政部备案。

第二十六条 本规定由商务部、财政部负责解释。

第二十七条 本规定自发布之日起施行。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找