

成都市温江区质量强区工作领导小组办公室文件

温质强领办〔2020〕3号

成都市温江区质量强区工作领导小组办公室 关于转发《四川省市场监督管理局办公室关于组织推 荐第九批省级服务业标准化试点项目的通知》的通知

区级相关部门、各镇街：

为更好地推动我区服务业标准化工作，提高服务标准化整体水平，按照《四川省服务业标准化试点实施细则》规定，现将《四川省市场监督管理局办公室关于组织推荐第九批省级服务业标准化试点项目的通知》（川市监办〔2020〕43号）转发给你们，请按照要求，组织标准化工作基础条件好、发展优势突出的单位

申报，并于 2020 年 7 月 22 日（星期三）17:00 前将申报材料的电子文件和纸质文件（一式 3 份）报温江区市场监督管理局标准计量科。

附件：四川省市场监督管理局办公室关于组织推荐第九批省级服务业标准化试点项目的通知

成都市温江区质量强区工作领导小组办公室

2020 年 5 月 18 日

（联系人：田军；联系电话：82744597；

邮箱：1033759773@qq.com）

附件

四川省市场监督管理局办公室文件

川市监办〔2020〕43号

四川省市场监督管理局办公室 关于组织推荐第九批省级服务业标准化 试点项目的通知

各市（州）市场监管局，有关单位：

为更好地推动我省服务业标准化工作，提高服务标准化整体水平，经省局研究，决定在全省开展第九批服务业标准化试点工作，现就组织申报工作的有关事宜通知如下：

一、各地要本着自愿性原则，广泛发动、充分论证、认真遴选、严格把关，切实做好第九批省级服务标准化试点项目的推荐和申报工作。在推荐工作中，要求项目承担单位最高管理者具有较强的标准化意识、较好的标准化工作基础、较高的工作积极性，

— 1 —

能够设立标准化工作机构并配备专兼职标准化人员，能在经费上给予必要的保障等要素，作为对项目推荐考量的“硬杆子、硬条件”，确保推荐项目的质量。

二、各地要把握好省委十一届六次全会精神以及我省有关加快推进现代服务业发展的一系列重要会议、文件精神 and 总体部署，围绕保障和改善民生、转变政府职能、提升社会治理能力的内在需求，紧扣现代服务业发展的特点和趋势，结合地区、行业发展特色及优势，以政务服务、城乡社区建设、养老、家政、物流、文化、旅游等领域为重点，力求推出一批影响大、辐射强、领域新、效益好的综合性项目。各市（州）推荐的项目原则上不超过2个。

三、请各市（州）局于2020年7月31日前，将第九批省级服务业标准化试点项目推荐申报材料的电子文件和纸质文件（一式2份）上报省局标准化处（四川省服务业标准化试点申请书格式见《细则》的附件1）。

四、省局将对申报的项目组织专家组，在听取申报单位陈述试点项目建设基础、总体目标和任务、标准体系规划以及建成后效益的基础上，对项目进行评审，择优下达试点项目。

联系人：彭丽娟

联系电话：028-86607606

电子邮箱：395276547@qq.com

附件：四川省服务业标准化试点实施细则

四川省市场监督管理局办公室
2020年5月11日



附件

四川省服务业标准化试点实施细则

第一章 总则

第一条 为贯彻落实省质监局、省发改委、省民政厅等六部门下发的《关于在全省开展服务标准化试点工作的通知》(川质监发〔2007〕30号)精神,进一步推动我省服务业标准化试点(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规范导向作用,更好地促进服务品牌发展,根据国家标准化管理委员会《服务业标准化试点实施细则》以及国家标准化管理委员会等25个部门下发的《社会管理和公共服务综合标准化试点细则》(试行)要求,结合我省实际制定本细则。

第二条 本细则所称试点是指由省质监局牵头,会同省级有关部门和市(州)质监局、市(州)有关部门共同组织,采用综合标准化方法,开展以制定标准、组织实施标准、对标准实施进行监督为主要内容,以实现管理规范、服务质量良好、服务对象满意度高为目标,促进提高社会治理科学化水平、推动基本公共服务标准化、均等化,加强保障和改善民生的探索性活动。

第三条 本细则所规定的试点是按照《国民经济行业分类》(GB/T 4754-2011)要求,在包括除农林牧渔业、采矿业、制造

业、电力热力燃气及水生产和供应业、建筑业、国际组织之外的其它产业部门中开展的标准化试点。即：批发和零售业；交通运输、仓储和邮政业；住宿和餐饮业；信息传输、软件和信息技术服务业；金融业；房地产业；租赁和商务服务业；科学研究和技术服务业；水利、环境和公共设施管理业；居民服务、修理和其他服务业；教育；卫生和社会工作；文化、体育和娱乐业；公共管理、社会保障和社会组织。

第四条 试点分为一般性服务业标准化试点和社会管理、公共服务标准化试点两类。

由具有社会管理、公共服务职能的机构或组织开展的，以促进提高社会管理科学化水平，推动基本公共服务均等化，加强保障和改善民生为目的的，属社会管理和公共服务标准化试点。

第五条 试点工作原则上每两年开展一次。由省质监局负责统一组织，省级有关部门负责业务指导，市（州）质监局会同市（州）有关部门具体实施。

省质监局对通过评估的试点项目给予适当经费资助。

第二章 基本原则

第六条 试点工作按照“政府推动，部门联合，企业为主，自愿申报、有序实施”的总体要求开展。

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；

(二) 标准的实施与规范行业行为相结合；

(三) 标准的实施效果评价与持续改进相结合；

(四) 试点效果与规范服务行为，提升服务质量，创建服务品牌，维护服务提供者和公众合法权益相结合；

(五) 与创新社会管理，提升公共服务水平，建设服务型政府需求相结合；

(六) 与维护社会公平正义，促进公共服务均等化相结合。

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)、具有社会管理、公共服务职能的机构或组织。

具有社会管理、公共服务职能的机构或组织主要包括政府主导、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，以及由政府主导、具有提供与经济社会发展水平和阶段相适应，旨在保障全体公民生存和发展基本要求等基本公共服务和公共物品的机构或者组织。

第九条 试点企业应具备的基本条件：

(一) 具备独立法人资格，能够独立承担法律责任。

(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

门的通报批评、处分以及媒体曝光。

（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，有标准化管理机构及专兼职标准化人员，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应具备的基本条件：

（一）所在地党委、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重。

（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有较高的积极性，参与试点的企业不得少于本行业或本区域内服务企业总数的50%。

第十一条 社会管理、公共服务职能的机构或组织应具备的基本条件：

（一）具有明确的社会管理、公共服务职能，能够独立承担法律责任；

（二）具有较好的标准化工作基础和标准化管理机构及专兼

职标准化人员，主要负责人具有较强的标准化意识；

（三）三年内未发生重大服务质量、安全、环境保护等事故，未受到相关部门的通报批评、行政处分以及被媒体曝光造成严重社会影响；

（四）所在地党委、政府重视标准化工作，能够为试点创建提供政策、资金及其他支持。

第十二条 申请试点的单位应当填写《四川省服务业标准化试点申请书》（见附件 1），并经试点承担单位、参加单位、业务指导单位、管理单位盖章后上报。

第十三条 省级部门提出的试点申请由省质监局负责受理，其他试点申请由市（州）质监局负责受理。市（州）质监局应在接到申请后 10 个工作日内完成对申请单位提交的申请材料，按照第九条、第十条、第十一条的要求进行符合性审核。

第十四条 对符合条件的申请单位，由市（州）质监局汇总报省质监局，由省质监局会同有关部门审定后下达。

第四章 试点工作的实施

第十五条 试点工作主要目标：

（一）试点单位提供的标准体系完整，各环节标准齐全；

（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贯彻实施；

（三）试点单位的服务质量符合标准要求，服务行为规范，

服务对象满意度应达到 90%以上；

（四）形成具有行业特点与优势的服务品牌或树立具有典型特点与优势的社会管理和公共服务形象。

第十六条 试点工作的主要任务

（一）试点单位应成立由最高管理者（主要负责人）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：组织编制试点实施方案，确定试点工作具体目标、实施步骤和保障措施；协调部门分工，分解目标任务，督促任务落实；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、收集和制定相关标准。试点单位应围绕服务对象需求，结合实际，确定标准化对象。搜集并实施现行的相关国家标准、行业标准、地方标准；若无相应国家标准、行业标准、地方标准的，应制定企业（内部）标准。制定企业（内部）标准时，应积极采用国际标准，确保标准的符合性、先进性和实用性；

3、开展标准的宣传培训。试点单位应有计划地开展标准化基本理论和标准化专业知识培训，提高标准化意识，使全员了解、熟悉并掌握标准，增强执行标准的自觉性；

4、组织标准实施。试点单位应当对各领域、各环节的标准均采取切实可行的措施,确保纳入标准体系表的所有标准得到实施;

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 and 自我评价,提升管理和服务的标准化水平;

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、经验并推广应用。针对标准实施过程中发现的问题,加以改进完善;

7、创建品牌。试点单位应加强品牌建设工作;

8、工作记录归档。试点单位应当将相关工作档案及时归档,并明确保存时限。

第五章 试点的评估

第十七条 试点的评估由省质监局组织。根据需要,具体评估工作可委托试点所在市(州)质监局开展。评估工作可邀请相关部门参与,并积极发挥中介组织和行业协会的作用。

第十八条 试点工作周期一般为2至3年,标准体系应运行半年以上方可申请评估。试点期届满前3个月,试点单位应按照试点目标和任务进行自查,自查合格的,可提出评估申请,并填报《四川省服务业标准化试点评估申请表》(见附件2),同时提交总结报告。总结报告的内容主要包括:组织管理、标准体系建设、标准实施应用、任务完成情况和试点效果等。市(州)质监

局确定评估方案后报省质监局。

第十九条 试点单位试点期间如发生重大质量安全、环保等事故的，或受到通报批评、处分以及被媒体曝光造成严重社会影响的，应当终止试点任务。

第二十条 根据需要，应成立评估组开展评估工作。评估组由标准化、有关行业专家和管理人员组成，成员一般为3~5人。专家可从管理部门、大专院校、科研院所、标准化专业技术组织中遴选，专家一般应当具备本科以上学历和高级以上技术职称，具有较扎实的专业知识，并从事标准化工作3年以上。

第二十一条 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。

第二十二条 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) 查阅相关文件、记录、标准文本等资料；
- (四) 考核现场并随机调查服务对象满意度；
- (五) 对照评估计分表进行测评；
- (六) 形成考核评估结论；
- (七) 评估组向试点单位通报评估情况，提出改进意见和建议。

第二十三条 评估组向省质监局提交试点评估报告（见附件3）。评估得分达到80分以上（含80分）的为合格。

第二十四条 省质监局根据评估报告和申请材料，确定并公布试点评估结果。对未通过评估的试点单位提出整改意见。

第二十五条 对评估合格的试点单位，省质量监局发文公布试点评估合格单位名单，合格结果有效期为3年。

对评估不合格的试点单位，由省质监局责令限期6个月整改，整改结束后重新申请评估。仍未通过评估的，撤销其试点资格。

第六章 试点的管理

第二十六条 省级部门的试点工作由省质监局负责管理和指导。

市（州）质监局应当会同当地行业主管部门，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，及时向省质监局报告试点工作进展情况。省质监局适时派出观察员，督导试点进度和质量。

第二十七条 市（州）质监局应对试点合格单位适时进行跟踪检查，发现问题，应及时责令限期整改并上报省监局。省质监局可视情节作出书面警告、通报批评或撤销合格的处理。被撤销合格的单位，两年内不得重新申请试点。

第二十八条 试点期内因不可抗力等因素导致无法完成试点工作的试点单位，可向市（州）质监局提出撤销申请，市（州）质监局应对其情况予以核实后上报省质监局，省质监局根据实际情况作出撤销决定。

第二十九条 市（州）质监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，并向省质监局提出工作建议和意见。

第三十条 省质监局和各市（州）质监局应根据试点工作需要建立专家库。入库专家一般应具备本科以上学历和高级以上技术职称；从事标准化工作3年以上；具有扎实的专业知识，具备一定的组织管理和综合评审能力。

第七章 试点的复查

第三十一条 省级部门试点复查工作由省质监局统一组织实施，其他试点复查工作由省质监局委托市（州）质监局统一组织实施。

第三十二条 复查对象为试点合格且有效期届满的试点单位。

第三十三条 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。

第三十四条 试点合格单位在有效期届满前3个月，可向省质监局或所在市（州）质监局提出复查申请，并提交《四川省服务业标准化试点复查自检报告》（见附件4）和《四川省服务业标准化试点复查申请表》（见附件5）。逾期不提交的视为自动放弃。

第三十五条 省质监局和市（州）质监局收到复查申请材料之日起1个月内，对提交申请的试点单位进行复查。

第三十六条 复查发现申请单位发生重大质量事故，出现标准化体系运行重大问题，或有弄虚作假行为，应立即停止复查工作并上报省质监局作出处理。

第三十七条 参与复查工作的有关人员如有违纪违规行为，立即取消其参与复查工作资格，并通报相关单位。

第三十八条 复查工作应按照以下步骤进行：

（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。专家组成员一般为3~5人。复查时间一般不超过1天。

（二）复查申请材料评价。专家组应对申请单位提交的复查申请、相关标准和文件等材料的符合性进行综合评价。

（三）现场复查。材料符合要求的，专家组对申请单位进行现场复查。现场复查包括标准体系文件审查及现场抽查两个方面。重点查看标准化工作运行机制和有效性评价等制度情况；标准化规划、年度工作计划有效实施情况；标准体系的有效运行实施和持续改进情况；全员标准化意识和服务对象满意度提升等情况。现场抽查可采取查阅相关文件、记录、向相关人员提问等方式进行。

（四）形成复查结论。专家组根据现场复查情况，集体讨论后提出结论意见，形成《四川省服务业标准化试点复查报告》（见附件6）并就有关问题与被复查单位沟通。

第三十九条 专家组完成复查工作后，应当向省质监局或市

(州)质监局提交复查报告。市(州)质监局应将《四川省服务业标准化试点复查自检报告》、《四川省服务业标准化试点复查申请表》、《四川省业服务标准化试点复查报告》上报省质监局备案。

第四十条 省质监局对复查结果进行审核,发文公布复查合格试点单位名单,合格有效期3年。经复查不合格的试点单位,取消其试点资格。

第八章 附则

第四十一条 本细则自发布之日起实施。

附件 1:

四川省服务业标准化试点申请书

试点名称 _____

试点类别 _____

试点承担单位 _____

试点管理单位 _____

业务指导单位 _____

申请日期 _____

填写说明

1、试点名称

一般性服务业标准化试点：×××服务业标准化试点

社会管理和公共服务标准化试点：×××（社会管理和公共服务）标准化试点。

2、试点类别

为一般性服务业标准化试点或社会管理和公共服务标准化试点

3、试点单位

可以为企事业单位、组织、机构、区域或地方人民政府等。

4、参加单位

为参与本试点的有关单位。

5、业务指导单位

省级部门试点的为省行业主管部门，其他试点的为市（州）行业主管部门。

6、试点管理单位

省级部门试点的为省质监局，其他试点的为市（州）质监局。

7、所属行业

如：旅游、教育、商务等。

8、国民经济分类代码及名称

按 GB/T 4754-2011 的规定，如：S9411 工会。

9、其他

本申请书一式 6 份，字迹要求工整清晰，可以打印。其中承担单位 2 份，业务指导单位 1 份、试点管理单位 1 份，报省质监局 2 份。

一、承担单位基本信息					
单位名称				组织机构代码	
法定代表人 (负责人)		法人注册地址	省(市) 县(区)		
单位地址					
试点类别	一般性服务标准化试点 <input type="checkbox"/> 社会管理和公共服务标准化试点 <input type="checkbox"/>				
所属行业		国民经济分类 代码及名称		邮编	
联系电话		电子邮箱			
标准化管理机构(或 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	

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、申请验收等）		
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、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

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

附件 2

四川省服务业标准化试点评估申请表

试点名称 _____

试点单位 _____

业务指导单位 _____

管理单位 _____

申请日期 _____

试点名称			
试点名称			
试点单位			
地 址			
所属行业		试点分类	
标准化管理机构名称		标准化负责人姓名	
联系人		电话	
试点实施期限			
试点工作主要涉及范围			

附件 3

四川省服务业标准化试点评估报告

试点名称_____

试点单位_____

业务指导单位_____

管理单位_____

评估日期_____

试点名称				
试点单位				
地 址			评估时间	
法定代表人 (负责人)		联系人	电话	
管 理 单 位			业务指导单位	
评 估 专 家 组 人 员 名 单				
专家组	姓 名	单 位/职 务(职 称)	电 话	签 字
组长				
小 组 成 员				
评估目的				
评估依据				

评估综述：

评估专家组长签字：

年 月 日

附件 4

四川省服务标准化试点复查自检报告

试点名称_____

试点单位_____

业务指导单位_____

管理单位_____

自检日期_____

试点名称			
试点单位			
地 址			
所属行业			
标准化管理 机构名称		标准化负责人 姓名	
联系人		电话	
试点期限			
通过评估时间			
获得“试点合格单位” 时间及文件号			
自 检 报 告			
<p>负责人签字：</p> <p>年 月 日</p>			

四川省服务标准化试点复查申请表

试点名称_____

试点单位_____

业务指导单位_____

管理单位_____

申请日期_____

试点名称					
试点单位			组织机构代码		
法定代表人 (负责人)		法人注册地址	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			
标准化管理 机构名称			标准化负责 人员姓名		
业务范围					
启动服务业标准 化试点时间		试点评估 时间		确定为“试点合格单 位”时间及文件号	
标准体系建立时间			标准体系运行时间		
近三年是否发生重大质量、安全、环境保护事故					
其它需要说明事项					

<p>试点评估后标 准化及相关工 作自我评价</p>		
<p>申请单位意见(盖章):</p> <p>年 月 日</p>	<p>业务指导单位意见 (盖章):</p> <p>年 月 日</p>	<p>管理单位意见(盖章):</p> <p>年 月 日</p>

附件 6

四川省服务标准化试点复查报告

试点名称_____

试点单位_____

业务指导单位_____

管理单位_____

复查日期_____

试点名称					
接受复查单位					
地址				复查时间	
法定代表人 (负责人)		联系人		电话	
试点期限		试点评估 时间		确定为“试点合格 单位”时间及文件号	
复 查 专 家 组 人 员 名 单					
专家组	姓 名	单 位/职 务(职 称)		电 话	签 字
组长					
小 组 成 员					
复查目的					
复查依据					

复查报告：

复查专家组组长签字：

年 月 日

信息公开选项：依申请公开

四川省市场监督管理局办公室

2020年5月11日印发

— 36 —

成都市温江区质量强区工作领导小组办公室

2019年5月18日印发

—38—