

DB 3206

南 通 市 地 方 标 准

DB3206/T 1088—2024

服务业标准化试点建设规范

Specification for standardization of the pilot construction in service sector

2024-08-20 发布

2024-08-20 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 项目申报	1
5 建设实施	2
6 评价与改进	3
7 项目验收	4
8 监督管理	4
附录 A（规范性） 服务业标准化试点项目考核验收评分表	5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南通市质量技术和标准化中心提出。

本文件由南通市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：南通市质量技术和标准化中心、南通市标准化协会、南通丰港经贸有限公司、如东县综合检验检测中心。

本文件主要起草人：秦强、顾冰冰、朱伟军、赵丽梅、杨雪、李润露、朱晓雷、苏永刚、孔晔、李鹏、顾明、朱慧、张晓兵。

服务业标准化试点建设规范

1 范围

本文件规定了服务业标准化试点项目申报、建设实施、评价与改进、项目验收和监督管理的要求。本文件适用于服务业标准化试点项目建设工作，社会管理和公共服务标准化试点项目建设可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 13016 标准体系构建原则和要求

GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：总则

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建

GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

GB/T 24421.5 服务业组织标准化工作指南 第5部分：改进

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务业标准化试点 *standardization of the pilot in service sector*

在养老、家政、文化旅游、教育休闲、金融、交通运输、物流快递、电子商务、生物服务、医疗卫生、人力资源和社会保障、检验检测、科技服务等服务行业领域开展的，以制定标准、组织实施标准、对标准实施情况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开展的一系列的活动。

4 项目申报

4.1 申报对象

申报对象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，其中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。

4.2 申报条件

申报单位应具备但不限于以下条件：

—— 具备独立法人资格，申报项目符合国家法律、法规、规章规定及产业政策要求；

- 有固定场所，正常开展活动；
- 具备较好的标准化工作基础，有标准化工作机构和从事标准化工作人员，有标准化工作机制；
- 规范诚信守法，依法纳税，近三年内无重大质量、环保、安全事故，无违法失信记录；
- 服务能够体现行业和地域特色，对行业发展有明显的示范带动作用；
- 企业的市场占有率和经济效益排名位于本地同行业前列，具有良好的发展潜力；
- 初步建立现代服务业标准体系。

4.3 申报要求

- 4.3.1 申报单位采用单独或联合体形式，申请承担标准化试点项目。
- 4.3.2 相关主管部门按照年度项目申报通知（指南）要求协助申报单位做好申报工作。

5 建设实施

5.1 实施要求

试点单位应按照GB/T 24421（所有部分）的要求组织开展项目试点工作。服务业标准化试点的主要任务是根据实施单位或实施区域的特点构建完整、适用的服务业标准体系，制定服务提供、服务保障和服务岗位相关系列标准，组织实施标准，并对标准的实施进行监督和检查。项目建设周期一般为24个月。

5.2 建设内容

5.2.1 启动实施

试点单位应在项目获批后1个月内启动实施，并按照试点要求报送相关启动材料。

5.2.2 建立健全标准体系

5.2.2.1 试点单位应根据实际需要建立健全标准体系。按照GB/T13016和GB/T24421.2的要求构建科学合理、层次分明、满足需要的标准体系。

5.2.2.2 试点单位应围绕服务对象需求，结合组织运行实际，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、团体标准等编制标准体系表；若无相应国家标准、行业标准、地方标准的，应制定企业标准。自主制定企业标准数占体系标准总数比例不低于80%。

5.2.2.3 试点单位应将自主知识产权转化制定为标准，主导或参与国际、国家、行业、地方标准和团体标准的制定、修订。

5.2.3 开展标准化宣传培训

5.2.3.1 试点单位应有计划地采取内训或外训等多种形式开展标准化宣传培训，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。

5.2.3.2 试点单位应对构建的标准体系表进行宣贯学习，使全员了解、熟悉并掌握标准体系表的要求，增强执行标准的自觉性。

5.2.4 组织标准实施

试点单位应确保纳入标准体系表的标准得到有效实施，对各项标准的实施过程、结果进行记录并保存，确保各项标准实施情况可追溯。

5.2.5 开展标准实施评价

5.2.5.1 试点单位应建立标准实施情况的检查、考核机制，定期对标准实施情况按照试点评估细则组织内部检查和自我评价，统计分析标准实施的经济效益、社会效益或生态效益。

5.2.5.2 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完善标准体系。

5.2.6 总结、宣传和推广标准化经验

5.2.6.1 试点单位应在项目实施期内，探索所在领域新型标准化模式和方法，形成可复制、可推广的标准化经验，及时上报标准化行政主管部门。

5.2.6.2 试点单位应完善已取得的标准化成功经验，在该领域或更大范围内宣传、示范和推广，引领、辐射和带动领域内其他单位运用标准化方式组织经营、管理和服务。

5.2.7 序时推进项目建设

5.2.7.1 试点单位应对照项目任务书要求，每6个月向当地标准化行政主管部门报送一次项目进展情况，对因故无法继续实施试点的项目，应及时逐级上报项目终止建设。

5.2.7.2 试点项目实施过程中需变更任务书内容的，承担单位应向标准化行政主管部门提出书面申请，并明确修改或调整的内容。经试点项目管理单位同意变更的试点项目，按变更后的内容进行考核验收。

5.2.7.3 标准化试点项目不能按时完成的，承担单位应于到期前3个月内提出书面申请，经管理单位批准后方可延期。延期时间不应超过12个月。

6 评价与改进

6.1 评价准备

评价人员应具备相应的标准化知识和专业知识，可以是内部人员，也可以聘请外单位专业人员参加评价工作。应明确评价方案和评价方法，并准备好评价记录。

6.2 内部评价

评价应依据客观公正、科学严谨和全面准确的原则。评价内容包括单个标准的实施情况和标准体系运行的整体效果。

6.2.1 项目自查

项目实施单位，组织内外部专家对标准化项目进行自查，可参照上级相关类别试点项目管理规定进行自查验收。

6.2.2 自查评分

专家按照附录A规定的服务业标准化试点项目考核验收评分细则进行自查评分，自查评分结果分为以下四个等次：

- 优秀 ≥ 90 分；
- 85分 \leq 良好 < 90 分；
- 80分 \leq 合格 < 85 分；
- 不合格 < 80 分。

其中优秀、良好和合格视为通过自查，不合格视为未通过自查。

6.3 持续改进

试点单位应针对评价中发现的问题进行改进，定期复审并对不符合实际操作的标准进行修订。持续改进应形成闭环并有记录。

7 项目验收

7.1 验收准备

在试点项目完成前3个月，由试点单位按照有关管理规定和任务书进行自查，自查合格，提出考核验收申请并上报相关材料。

7.2 建立档案

通过考核验收的标准化试点项目，应建立档案备查。

7.3 后续工作

7.3.1 鼓励试点单位在通过考核验收后，建立标准化长效机制，持续宣传标准化理念，推广标准化经验。

7.3.2 未通过考核验收的试点项目，试点单位应限期整改后再次申请考核验收。

8 监督管理

8.1 标准化试点项目的承担、推荐（主管）单位应各司其责，共同做好项目的开展、实施及保障工作。

8.2 标准化行政主管部门负责对辖区内试点项目进行日常管理。

附录 A

(规范性)

服务业标准化试点项目考核验收评分表

项目名称：

总分：

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	备注
1.标准化 工作基 本要求 (10分)	1.1 机构管理 (3分)	1.1.1 领导机构 (2分)	a) 成立了有主管领导负责的标准化领导机构； b) 规定了领导小组的工作职责和主要任务。		
		1.1.2 工作机构 (1分)	a) 有标准化专/兼职工作机构，规定了标准化工作职责； b) 提供了必要的工作场所、物资等工作条件。		
	1.2 人员管理 (2分)	1.2.1 专兼职工作人员配备及职责，标准化教育和培训 (2分)	a) 配备了专(兼)职标准化人员，并明确其职责； b) 专(兼)职标准化人员至少接受10学时标准化教育和培训并取得相应证明，人员能力满足工作需求。		
	1.3 工作管理 (4分)	1.3.1 制定与本组织相适应的标准化工作制度，并形成规范性文件 (1分)	a) 有标准化管理办法(标准)； b) 建立了明确的监督检查制度(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)。		
	1.4 经费管理 (1分)	1.3.2 对组织所开展的标准化活动进行策划、安排以及加强对各环节的管理(3分)	a) 有工作规划，明确试点工作内容、目标和总体要求，有试点实施方案，对总体目标进行分解，明确阶段目标、工作步骤和保障措施，方案中包括了标准实施计划； b) 召开动员大会或采用其它形式进行广泛动员，组织有关部门(或单位)有计划、有步骤地开展服务标准化活动。		

服务业标准化试点项目考核验收评分表(续)

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	备注
2.标准体系（40分）	2.1 基本要求（11分）	2.1.1 体系规范性（2分）	a) 标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本符合GB/T 24421 和 GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 1.1 的规定； b) 标准文本结构合理、层次分明、内容具体，文字表达准确、严谨、简明、易懂，术语、符号统一。		
		2.1.2 体系完整性（3分）	a) 标准体系构成合理、结构完整，包括通用基础、服务保障和服务提供子体系； b) 结合试点实际覆盖了主要经营活动的各个环节，包括服务质量、安全、环境保护等重要标准以及有关法律法规要求必须具备的标准； c) 覆盖了试点服务提供过程的各环节，标准覆盖率要达到 80%以上。		
		2.1.3 体系协调性（2分）	a) 标准体系内标准与相关法律法规协调； b) 标准体系内各标准之间协调。		
		2.1.4 体系有效性（4分）	a) 标准体系体现行业特点，满足试点发展实际； b) 标准体系文件具有可操作性和可检查性，能对服务组织各项活动（保障安全、保护环境、保证服务质量、提高工作效率、降低成本等）起到支撑作用，能保证体系正常运行及持续改进的措施有效。		
	2.2 服务通用基础标准（1分）	2.2.1 具有标准化导则、术语和缩略语、符号与标志等标准（1分）	有适用的符号与标志、标准化导则、术语和缩略语等通用基础标准，能满足服务组织需要。		
	2.3 服务提供标准（7分）	2.3.1 服务实现标准（3分）	对服务业组织以服务为核心，涵盖服务计划、服务执行、服务交付全过程的标准充分适宜。		
		2.3.2 运行管理标准（2分）	根据试点单位的战略要求，对运行过程的规划、实施和控制的标准充分适宜。		

服务业标准化试点项目考核验收评分表(续)

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	备注
		2.3.3 服务评价与改进标准(2分)	对体系有效性、适宜性和顾客满意度评价和体系改进的标准充分适宜。		
	2.4 服务保障标准(15分)	2.4.1 环境标准与能源标准(4分)	环境条件和环境保护标准、能源的管理以及用能和节能工作措施标准充分适宜。		
		2.4.2 安全与应急标准(4分)	为在服务过程中保障顾客生命和财产、个人隐私信息安全,或者在发生突发事件时能有效降低损失而制定的标准充分适宜。		
		2.4.3 职业健康标准(1分)	针对工作人员从事职业活动中的健康损害、安全危险及其有害因素制定的标准充分适宜。		
		2.4.4 信息标准(1分)	信息通用、信息应用和信息管理标准充分适宜。		
		2.4.5 财务与审计标准(1分)	财务活动中的成本核算和收支等方面的标准充分适宜。		
		2.4.6 设施、设备及用品标准(1分)	设施设备及用品配置、使用、停用和报废等方面的标准充分适宜。		
		2.4.7 人力资源标准(1分)	员工资质、聘用、培训和考核等方面的标准充分适宜。		
		2.4.8 法务与合同标准(1分)	合同实施管理的标准充分适宜。		
		2.4.9 其他适用标准(1分)	结合试点单位实际应具备的其他服务保障标准。		
	2.5 岗位标准(6分)	2.5.1 决策层岗位标准(2分)	决策层岗位宜具备的组织管理和专业知识、技能和素质,决策层岗位职责,领导权、决策权、考核权、评价权、处置权、奖惩权、任免权、审批权等权限,管理内容和要求,检查与考核评价等方面的标准充分适宜。		
		2.5.2 管理层岗位标准(2分)	管理层岗位具备的业务管理和专业知识技能和素质,管理层岗位职责,管理权、建议权、考核权、评价权、处置权、奖惩权等权限,管理内容和要求,检查与考核评价等方面的标准充分适宜。		

服务业标准化试点项目考核验收评分表(续)

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	备注
		2.5.3 操作层岗位标准(2分)	操作层岗位宜具备的专业知识、技能和素质,操作层岗位职责,建议权、使用权等权限,工作内容、程序和要求,检查与考核评价等方面的标准充分适宜。		
3.标准实施与持续改进(30分)	3.1 标准实施(22分)	3.1.1 标准宣贯和培训(2分)	a) 实施了标准宣贯和培训; b) 各岗位人员掌握相关标准,具备一定的标准化知识。		
		3.1.2 标准实施准备(2分)	a) 有标准实施的措施; b) 具备标准实施的人员、物资、技术等必要条件。		
		3.1.3*标准实施情况(10分)	a) 有标准实施记录,并将各环节形成的数据和有关情况及时反馈; b) 检查服务过程中标准的执行情况,确认实施过程中的各个环节和岗位是否达到标准的要求; c) 服务行为规范,服务质量满足标准要求; d) 试点区域50%以上服务组织参与标准实施(适用于园区、区域); e) 标准实施率90%以上。		
		3.1.4 标准实施检查(8分)	a) 有标准实施检查的制度; b) 确定了标准实施检查的机构和人员职责、权限明确; c) 制定了开展标准实施检查工作计划(或日常检查程序); d) 定期组织检查,实施检查记录和问题处理记录的保持完整。		
	3.2 自我评价和持续改进(8分)	3.2.1 自我评价(2分)	a) 对评价工作进行了必要的准备,确定了评价方案,明确了评价方法和评价指标体系; b) 对标准实施的符合性和实施效果进行了评价,形成了评价报告。		

服务业标准化试点项目考核验收评分表(续)

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	备注
		3.2.2 持续改进定期总结试点工作中的方法、经验并在此基础上加以推广，在不断完善标准中改进和提升服务质量（6分）	a) 建立了服务标准化工作持续改进的程序或制度，有持续改进的工作方案或计划； b) 针对标准实施检查 and 自我评价等发现的问题实施了持续改进，及时提出修订标准的建议； c) 有持续改进的记录。		
4. 绩效评估 (20分)	4.1 服务质量评价 (8分)	4.1.1 服务质量特性评价（5分）	评价各项服务在功能性、安全性、时间性、经济性、文明性等五个方面实现的程度。		
		4.1.2 顾客满意度测评（3分）	通过内外部顾客满意度测评，结合《意见》附件3进行测评综合顾客满意度：95%以上得3分；90%~95%得1分。		
	4.2 效益 (8分)	4.2.1 经济效益（4分）	比试点前提高10%以上得4分，提高5%得2分。		
		4.2.2 社会效益（4分）	有证据表明社会效益在全国显著提高的得4分，全省显著提高的得3分，全市显著提高的得2分。		
	4.3 品牌效应 (2分)	4.3.1 示范推广（2分）	承担党委政府和相关部门安排的标准化培训、观摩任务，1次1分，最高得2分。		
4.4 标准化创新 (2分)	4.4.1 标准化创新（2分）	试点在如下方面取得业绩： a) 承担全国或省标准化技术委员会/分技术委员会/工作组秘书处工作； b) 获标准创新贡献奖； c) 参与省级以上标准制定； d) 参与省级以上标准化科研； e) 获市级以上标准化工作表彰。			
<p>注：1. 评估依据《关于推进服务标准化试点工作的意见》（简称《意见》）、《服务业标准化试点实施细则》（简称《细则》）、GB/T 24421-2023《服务业组织标准化工作指南》系列国家标准等。2. 本评估记分表包括四部分38个分项目，每项均规定了评分标准。评估组应按照评分标准和实际情况逐项填写评估得分，“评估记录”栏应填写评估中相关说明，未得满分项的须记录存在问题。3. 表中前三部分各项应具备而不具备的，不得分；不完善的可酌情扣分；因行业的不同，确属不需具备的项目，不扣分。4. 重点项（*）原则上要求得分应在该项目满分的80%以上，评估总得分达80分以上为合格。5. 试点单位三年内如发生过重大质量、安全、环保等事故的，或受过通报批评、处分、媒体曝光的，不予评估。</p>					