

市级服务业标准化试点建设工作指南

Guidelines for the pilot construction of municipal service industry standardization

2021-04-30 发布

2021-06-01 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 总则 1

5 试点分类 1

6 试点的条件、申报和受理 2

7 试点创建工作实施 2

8 试点创建工作管理 3

9 试点创建中期评估 3

10 试点验收 3

11 试点复审 5

附录 A（规范性） 天津市服务业标准化试点申请表 6

附录 B（规范性） 天津市服务业标准化试点评估计分表（试行） 12

附录 C（规范性） 天津市社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行） 19

附录 D（规范性） 天津市标准化服务业试点评估计分表（试行） 24

附录 E（规范性） 天津市服务业标准化试点自我评价报告 26

附录 F（规范性） 天津市服务业标准化试点验收申请表 29

附录 G（规范性） 现场评估会议签到表 32

附录 H（规范性） 试点验收评估报告 33

附录 I（规范性） 现场检查记录表 36

附录 J（规范性） 标准化服务业试点验收申请表 37

附录 K（规范性） 标准化服务业试点工作总结报告（模版） 40

附录 L（规范性） 标准化服务业试点验收情况表 42

附录 M（规范性） 天津市服务业标准化试点复审申请表 43

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。

本文件由天津市市场监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：天津市市场监督管理委员会、天津市标准化研究院、天津生态城投资开发有限公司、国网天津市电力公司、和平区市场监督管理局。

本文件主要起草人：周钧、郑广远、白忠正、门浩、孙彩英、高玉斌、申娜娜、唐梅、单志杰、刘静。

市级服务业标准化试点建设工作指南

1 范围

本文件规定了天津市服务业标准化试点项目建设工作的总则，试点的条件、申报和受理，试点工作的实施、试点工作的管理、试点验收、试点的跟踪管理。

本文件适用于天津市服务业标准化试点项目（以下简称试点）建设工作。

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 24421 服务业组织标准化工作指南

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 service industry standardization pilot

在服务行业（包括服务业、社会管理和公共服务、标准化服务业）开展的以制定标准、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的试点。

4 总则

4.1 试点由市级标准化主管部门会同市级行业主管部门共同推动和管理。

4.2 区级标准化主管部门和相应行业主管部门负责本辖区内试点的组织申报和日常管理。

5 试点分类

试点分为三类，包括：

- a) 服务业标准化试点：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；
- b) 社会管理和公共服务综合标准化试点：原则上应是具有社会管理、公共服务职能的机构或者组织。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，以及由政府主导的，提供与经济社会发展水平和阶段相适应的，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；
- c) 标准化服务业试点：从事标准信息服务、标准制修订技术服务、标准化规划制定、标准体系研发、标准培训咨询、标准评价认证等标准化服务的各类企事业单位、社团。

6 试点的条件、申报和受理

6.1 基本条件

申报单位应具备以下基本条件：

- a) 申报单位包括独立法人或非法人组织；
- b) 申报单位应诚信守法，三年内未发生突发环境事件，产品（服务）质量、安全、健康事故，未受到区级以上相关部门的处分和媒体曝光；
- c) 申报单位在行业内有一定知名度和信誉度，具有良好的发展潜力；
- d) 申报单位具有一定的标准化工作基础，能提供人员、办公场所、资金等试点建设条件。

6.2 试点征集与申请

市级标准化主管部门每年年初下达试点征集通知，市区两级行业主管部门均可组织推荐，申报单位按照通知要求自愿提出申请，填写《天津市服务业标准化试点申请表》（附录A），并经推荐单位审核盖章后报送所在区级标准化主管部门。

6.3 符合性审核

区级标准化主管部门按照试点申报基本条件对申报材料进行符合性审核，审核合格后，向市级标准化主管部门统一申报。

6.4 立项审查

市级标准化主管部门会同市级行业主管部门，对试点申请组织专家进行立项审查。审查通过后，由市级标准化主管部门下达试点建设任务。

7 试点创建工作实施

7.1 主要目标

增强试点承担单位的服务标准化意识，推广实施服务标准及先进的服务业发展理念，建立健全本单位服务标准化体系，提高服务质量和管理水平，加快与国际接轨，培育服务品牌，创立服务名牌，促进服务业快速发展和整体水平的提高。

7.2 组织机构

成立试点工作领导小组，主要负责人任组长，成员包括但不限于部门领导、业务骨干等。主要职责：

- a) 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；
- b) 协调部门分工，分解目标和任务，督促任务落实；
- c) 总结各阶段工作。

7.3 主要任务

试点承担单位应按照GB/T 24421的要求组织推进试点建设工作，主要任务包括：

- a) 建立健全标准体系。试点承担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；

- b) 制定相关服务标准。试点承担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际标准、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，应制定试点承担单位内控标准；
- c) 开展标准的宣传培训。试点承担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；
- d) 组织标准实施。试点承担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；
- e) 开展标准实施评价。试点承担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；
- f) 制定持续改进措施。试点承担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；
- g) 创建行业品牌。试点承担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。

8 试点创建工作管理

- 8.1 试点承担单位在申请通过后要积极开展试点创建工作，创建期限一般不超过两年。如需延期一般不超过半年。
- 8.2 因延期或不可抗力需中止试点应向区级标准化主管部门提出书面申请，由区级标准化主管部门会同相应行业主管部门，报市级标准化主管部门，市级标准化主管部门视情况决定是否取消其试点资格。
- 8.3 区级标准化主管部门会同相应行业主管部门，指导试点承担单位按照试点工作的有关要求建立完善服务标准体系、推广服务标准的实施。试点承担单位每半年向区级标准化主管部门报送试点建设总结。
- 8.4 市级标准化主管部门会同市行业主管部门，加强对全市试点工作的统一管理和指导，推动试点工作有序开展，对工作开展不力的试点承担单位提出改进意见并限期整改，对整改不合格的试点承担单位，由市级标准化主管部门公告取消其试点资格。
- 8.5 试点承担单位在创建期间发生突发环境事件，服务质量、安全等事故或者受到通报批评、行政处罚，以及被媒体曝光造成严重社会影响的，由市级标准化主管部门公告取消其试点资格。

9 试点创建中期评估

- 9.1 试点建设中期，由区级标准化主管部门会同相应行业主管部门共同组织试点中期评估。
- 9.2 评估工作依据试点分类分别参照《天津市服务业标准化试点评估计分表（试行）》（附录 B）、《天津市社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）》（附录 C）组织开展，参照试点验收评估报告（附录 H），出具评估结论。

10 试点验收

10.1 验收申请

- 10.1.1 试点创建期满前一个月，试点承担单位应分别按照《天津市服务业标准化试点评估计分表（试行）》（附录 B）、《天津市社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）》（附录 C）、《天津市标准化服务业试点评估计分表（试行）》（附录 D）进行自我评价。自评合格的，经相应行业

主管部门同意，向区级标准化主管部门提出验收申请，并提交《天津市服务业标准化试点自我评价报告》（附录E），填报《天津市服务业标准化试点验收申请表》（附录F）。

注：进行自我评价时，得分在80分以上的为自评合格。

10.1.2 试点创建期满后三个月未提出验收申请视为放弃验收，由市级标准化主管部门公告取消其试点资格。

10.2 验收组织

区级标准化主管部门应在收到试点承担单位验收申请材料五个工作日内上报市级标准化主管部门，由市级标准化主管部门会同市级行业主管部门及时组织验收工作。

10.3 试点验收基本要求

10.3.1 试点验收工作由市级标准化主管部门会同市级行业主管部门共同组织，具体验收工作可委托市公共服务标准化技术委员会，成立验收工作组对试点进行验收。区级标准化主管部门、区级行业主管部门列席。

10.3.2 验收工作组一般为五到七人，由行业专家、标准化专家、管理人员等组成。

10.4 试点验收方法和程序

10.4.1 验收工作方法

验收采取综合考核、分项评分的方法。考核项目及评分标准见《天津市服务业标准化试点评估计分表（试行）》（附录B）、《天津市社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）》（附录C）、《天津市标准化服务业试点评估计分表（试行）》（附录D）。

10.4.2 验收程序

验收程序包括：

- a) 召开验收工作首次会议，推选验收工作组组长，宣布验收程序及有关事宜，听取试点承担单位工作汇报；
- b) 查阅相应的文件、记录、标准文本等资料；
- c) 考核现场；
- d) 调查公众满意程度（标准化服务业试点除外）；
- e) 对照评估计分表进行测评，专家合议；
- f) 形成验收结论；
- g) 召开验收工作末次会议，向试点承担单位通报评估情况，提出改进意见和建议。

10.5 试点承担单位提交材料

试点承担单位在验收后五个工作日内向所属区级标准化主管部门提交以下材料。

- a) 服务业/社会管理和公共服务标准化试点：
 - 1) 自我评价报告；
 - 2) 验收申请表；
 - 3) 中期评估结论；
 - 4) 现场评估会议签到表（附录G）；
 - 5) 标准体系框架图、明细表、统计表；
 - 6) 试点建设工作总结；
 - 7) 试点验收评估报告（附录H）；

- 8) 现场检查记录表（附录 I）。
- b) 标准化服务业试点：
 - 1) 标准化服务业试点验收申请表（附录 J）；
 - 2) 自我评价报告；
 - 3) 现场评估会议签到表；
 - 4) 标准化服务业试点工作总结报告（附录 K）；
 - 5) 标准化服务业试点验收情况表（附录 L）。

注：以上材料均一式两份。

10.6 区级标准化主管部门提交材料

验收工作结束后十个工作日内，区级标准化主管部门向市级标准化主管部门提交试点验收工作档案材料，纸质版原件、电子版（PDF扫描版）各一份。

10.7 发布

市级标准化主管部门将验收合格的试点承担单位列入“天津市服务业标准化试点单位名单”，并以文件形式发布。

11 试点复审

11.1 试点复审周期为两年，自试点验收合格之日起算。试点承担单位应在复审周期届满前两个月向区级标准化主管部门提交《天津市服务业标准化试点复审申请表》（附录 M）。

11.2 试点复审分为形式审查和现场核查。

11.3 形式审查工作由区级标准化主管部门组织实施，形式审查只对试点承担单位上报复审材料符合性进行审查，结果报市级标准化主管部门。现场核查由市级标准化主管部门根据工作需要，按照一定比例随机确定复审对象，现场核查工作参照试点验收程序进行。

11.4 逾期不提出复审申请、复审不合格单位，由市级标准化主管部门公告取消其“天津市服务业标准化试点单位”。

11.5 试点承担单位在复审周期发生突发环境事件，服务质量、安全等事故或者受到行政处罚，以及被媒体曝光造成严重社会影响的，由市级标准化主管部门公告取消其试点资格。

附 录 A
(规范性)

天津市服务业标准化试点申请表

天津市服务业标准化
试点申请表

试点名称：_____

试点时间：_____年 _____月至 _____年 _____月

承担单位：_____

推荐单位：_____

管理单位：_____

二〇 年 月

填写说明

1、试点名称用：“XXX 服务业标准化试点或 XXX 社会管理 和公共服务综合标准化试点或 XXX 标准化服务业试点”。

2、**服务业标准化试点承担单位**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。**社会管理和公共服务综合标准化试点承担单位**原则上应当是具有社会管理、公共服务职能的机构或者组织。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。**标准化服务业试点承担单位**是指从事标准化服务或正在培育标准化服务业务的各类企事业单位、社团。

3、推荐单位为相应市级或区级行业主管部门。

4、管理单位为所在地区级标准化主管部门。

5、本申请表一式三份，字迹要工整清晰，可以打印。

试点承担单位 名称			社会信用代码		
法定代表人 (负责人)		注册地址	市 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		
申请试点类别	☐ 服务业标准化试点 ☐ 社会管理和公共服务综合标准化试点 ☐ 标准化服务业试点				
近三年是否发生质量安全环境事故(事件)					
现状 及试 点应 具备 条件 符合 性 (附验 证材料)					

目前 标准 化工 作情 况	
试点 预期 实现 工作 目标 及主 要工 作任 务	

计划工作步骤、时间进度、阶段工作内容		
时间	阶段工作内容	负责单位
经费保障情况		

承担单位（盖章）:

负责人（签字）
年 月 日

行业主管部门（盖章）:

负责人（签字）
年 月 日

区市场监管局（盖章）:

负责人（签字）
年 月 日

附 录 B
(规范性)

天津市服务业标准化试点评估计分表 (试行)

天津市服务业标准化试点评估计分表 (试行)

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
一、标准化工作基本要求 (10分)	1.1 机构管理	领导机构(2分)	a)成立了由主要负责人领导负责的标准化领导机构； b)规定了领导小组的主要任务，工作有效。		
		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)提供了必要的工作条件。		
	1.2 人员管理	专兼职工作人员配备及职责，标准化教育和培训(2分)	a)任命了专(兼)职标准化人员，并明确其职责； b)有专(兼)职标准化人员接受标准化教育和培训的证明资料,人员能力满足工作需求。		
	1.3 工作管理	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)。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
		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，试点各部门（或园区、区域、行业内各单位）有相应的工作计划，任务明确，责任到人； b)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； c)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。		
	1.4 信息管理	信息收集、整理、更新、分析和综合利用以及记录和保存（1分）	a)有信息的收集渠道，建立标准化信息库并及时更新，利用信息化手段开展标准化工作； b)对标准信息进行了综合利用，提出结合组织实际的标准化措施建议。建立并保持了标准体系重要事项的记录。		
二、标准体系（40分）	2.1 基本要求	标准体系总体要求（1分）	符合国家安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等有关法律法规的要求，符合行业特点和试点经营管理实际。		
		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。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
		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。		
		体系协调性 (2 分)	a)标准与相关法律法规协调； b)标准体系内各标准之间协调。		
		体系有效性 (3 分)	a)标准体系体现行业特点，满足试点发展实际； b)标准体系能满足试点目标任务的完成； c)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	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。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
	2.3 服务保障标准	环境标准 (2 分)	环境条件和环境保护标准充分适宜。		
		能源标准 (2 分)	能源的管理以及用能和节能工作措施标准充分适宜。		
		安全与应急标准 (4 分)	为使顾客生命和财产在服务过程中不受伤害, 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。		
		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。		
		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。		
		财务管理标准 (1 分)	财务活动中的成本核算和收支等方面制定的标准充分适宜。		
		设施、设备及用品标准 (1 分)	设施设备及用品配置、使用、停用和报废等制定的标准充分适宜。		
		人力资源标准 (1 分)	员工资质、聘用、培训和考核等制定的标准充分适宜。		
		合同管理 (1 分)	合同实施管理的标准充分适宜。		
		其他适用标准 (1 分)	结合试点承担单位实际应具备的其他服务保障标准。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
	2.4 服务提供标准	服务规范 (2 分)	a)规定了从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等六个方面服务应达到的水平和要求； b)包括接待和受理服务要求、服务组织和实施要求、服务验收和结算要求、售后服务要求。		
		服务提供规范 (5 分)	a)提供服务的方法和手段； b)服务流程和环节划分的方法和要求，以及各环节的操作规范等； c)岗位职责； d)服务提供过程中预防性及特殊性措施要求； e)其他适用的标准。		
		服务质量控制规范 (3 分)	a)服务提供控制措施标准； b)对顾客抱怨等不满意的处置标准； c)对不合格服务的纠正与管理标准； d)预防性及特殊性措施的要求； e)质量争议处置的管理标准； f)其他适用的标准。		
		运行管理标准 (2 分)	根据试点承担单位的战略要求，对运行过程的规划、实施和控制的标准充分适宜。		
		服务评价和改进标准(1 分)	对体系有效性、适宜性和服务对象满意度评价和体系改进的标准充分适宜。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
三、标准实施与持续改进 (30分)	3.1 标准实施	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，具有一定的标准化知识情况。		
		标准实施准备(2分)	a)有标准实施的措施； b)具备标准实施的必要条件。		
		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； e)标准实施率90%以上。		
		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	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。		
		持续改进定期总结试点工作方法、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。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
四、绩效评估（20分）	4.1 服务对象满意度测评	通过内外部服务对象满意度测评进行测评（8分）	综合服务对象满意度： 95%以上得8分； 90%-95%得5分；		
	4.2 效益	经济效益（4分）	比试点前提高10%以上得4分，提高5%得2分。		
		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，全市显著提高的得3分，全市显著提高的得2分。		
	4.3 品牌效应	品牌效应（2分）	获国家级知名品牌得2分，市级知名品牌得1分。		
	4.4 标准化创新	标准化创新（2分）	试点在如下方面取得业绩： a) 承担全国标准化技术委员会/分技术委员会/工作组秘书处工作； b) 获标准创新贡献奖； c) 参与市级以上标准制定； d) 参与市级以上标准化科研； e) 获市级以上标准化工作表彰。		
注：自评合格分数为80。					

附 录 C
(规范性)

天津市社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）

天津市社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
A1 基本要求（10分）	B1 组织管理 （4分）	C1 领导职责 （2分）	明确了标准化试点领导机构及职责，得1分	
			试点承担单位或区域主要负责人承担标准化试点建设领导职务的，得1分	
		C2 工作机构 （2分）	组建标准化试点工作机构，并为其提供必要的工作场所、物资等工作条件，得1分	
			配备专（兼）职工作人员，工作人员掌握标准化知识与工作方法，至少接受过10学时标准化专业培训并取得相应证明，得1分	
	B2 机制建设 （6分）	C3 管理机制 （2分）	将标准化工作及试点建设纳入试点承担单位或区域发展规划、年度计划，促进标准化与业务工作相结合，得1分	
			制定较为完善的标准化管理办法，建立标准制修订、培训、监督检查，以及标准化考核奖惩、持续改进等工作机制，并能长期有效运行，得1分	
		C4 经费保障 （2分）	为试点工作提供了保障经费，通过文件等形式建立了标准化工作经费长期保障机制，得2分	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
		C5 激励政策 (2 分)	发布了标准化工作激励和奖励机制、政策性文件或主要领导批示的，得 2 分	
A2 标准体系 (30 分)	B3 标准体系 要求(12 分)	C6 体系规范性 (2 分)	标准体系框架、标准明细表、标准汇总表及编制说明满足 GB/T 24421 等相关国家标准的要求，或者与本单位、本区域社会管理和公共服务事项、流程相适应，得 2 分	
		C7 体系完整性 (4 分)	标准体系构成合理、结构完整，覆盖试点建设所涉及的社会管理和公共服务全部事项，得 2 分	
			标准体系从试点承担单位或区域实际出发，覆盖了主要管理和服务活动的各环节，得 2 分	
		C8 体系协调性 (2 分)	标准体系内各项标准与相关法律法规协调统一，得 1 分	
			标准体系内各项标准之间协调统一，得 1 分	
		C9 体系有效性 (4 分)	标准体系能够体现该试点所涉及社会管理和公共服务事项的特点，体现该单位或区域特点，得 2 分	
			标准体系与该单位或区域发展战略以及该试点建设目标任务相协调，能支撑业务发展，得 2 分	
	B4 标准要求 (18 分)	C10 标准规范性 (6 分)	标准文本格式规范，满足 GB/T 1.1 要求，标准文本结构合理，标准语言表达准确、严谨、简明、易懂，术语、符号统一，标准制修订程序规范，得 6 分	
		C11 标准科学性 (6 分)	标准技术要求合理，指标科学、具有可操作性，得 6 分	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
		C12 标准适用性 (6 分)	标准内容与组织管理特点相适宜, 与管理服务活动、流程相匹配, 能反映服务对象的需求, 得 6 分	
A3 标准实施与改进 (30 分)	B5 宣贯培训 (6 分)	C13 宣贯动员 (1 分)	召开至少 1 次面向所有试点建设单位或部门的整体宣传动员会, 得 1 分	
		C14 集中培训 (2 分)	至少组织 3 次以上集中培训 (标准体系策划、标准编制、标准实施阶段各 1 次), 培训工 作有记录, 培训后有对培训效果的考核, 得 2 分	
		C15 宣传工作 (3 分)	通过宣传栏、宣传册以及现代信息技术等手段, 营造内部学习和实施标准的环境氛围, 得 2 分	
			对外开展标准化试点建设宣传, 及时发布试点建设最新进展, 引起社会、公众媒体等关注 的, 得 1 分	
	B6 实施监督 (18 分)	C16 标准实施 (6 分)	采取切实可行措施, 推动标准体系中各领域、各环节标准有效实施, 得 3 分	
			各岗位人员掌握本岗位执行标准知识, 得 3 分	
		C17 过程记录 (6 分)	对标准实施过程中应该形成的记录完整存档, 得 3 分	
			标准实施记录可追溯, 得 3 分	
		C18 监督检查 (6 分)	制定了标准实施检查工作计划 (或日常检查程序), 定期组织监督抽查, 实施检查记录和问题 处理记录完整, 得 3 分;	
			管理和行为符合标准要求, 服务质量满足标准要求, 得 3 分	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
	B7 评价改进 (6分)	C19 自我评价 (3分)	对标准实施的符合性和实施效果进行评价，有评价报告，得3分；	
		C20 持续改进 (3分)	针对标准实施检查和自我评价等发现的问题实施了持续改进，有持续改进的记录，及时提出并修订标准体系中的标准，得3分	
A4 建设成效 (30分)	B8 保障和改善民生(10分)	C21 服务公开透明(3分)	及时向服务对象和社会公开服务流程、服务时限等质量指标，得3分	
		C22 满意度监测(4分)	组织制定符合自身服务特点的满意度调查表，持续监测满意度的，得1分；邀请第三方机构测评满意度的，得2分	
			根据满意度测评结果，及时分析原因和制定整改措施，满意度持续提升的，得2分	
		C23 投诉意见处理(3分)	建立意见、建议、投诉情况记录，并及时处理，公众投诉持续减少或无投诉，得3分	
	B9 公共服务效能提升(10分)	C24 提高公共服务效率(5分)	有证据表明标准化试点建设后，优化服务流程，减少办事环节、提高办事效率的，得5分	
		C25 降低公共服务成本(5分)	有证据表明标准化试点建设后，减少资源浪费，降低公共资源交易成本的，得5分	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
	B10 社会管理和公共服务创新 (10 分)	C26 社会管理和公共服务影响力提升 (2 分)	试点承担单位或区域创新了社会管理和公共服务模式，有证据表明相关经验在全市推广、社会影响力提高的，得 1 分；在全国推广、社会影响力提高的，得 2 分；	
		C27 标准化创新 (8 分)	试点承担单位或区域在如下方面取得业绩： 试点承担单位或区域参与市级以上 (含) 标准化科研项目； 试点承担单位或区域主持制定地方标准、行业标准或国家标准； 试点承担单位或区域担任了市级以上 (含) 标准化技术组织秘书处； 试点承担单位或区域相关人员承担了市级以上 (含) 标准化技术组织委员职务； 每取得一方面业绩加 2 分。	
注：自评合格分数为80。				

附 录 D
(规范性)

天津市标准化服务业试点评估计分表（试行）

天津市标准化服务业试点评估计分表（试行）

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
一、标准化工作基本要求 (25 分)	组织保障	领导机构(10 分)	具备推进试点建设的组织领导机构和工作机制,确定工作任务、目标。		
	人员保障	人员管理(5 分)	配备符合试点建设的工作团队和专业人员,专业人员定期组织标准化相关知识培训。		
	工作管理	规范化管理(10 分)	制定试点工作计划和实施方案,任务明确,责任到人;对总体目标进行分解,明确阶段目标、工作步骤和保障措施。		
二、服务标准编制 (15 分)	要求	内容要求(15 分)	依据试点类型以及建设任务,制定覆盖试点提供服务全链条过程的服务标准,包括服务程序标准以及服务规范等,规范服务行为,提升服务水平。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
三、标准实施（15分）	要求	标准宣贯和培训（5分）	组织标准宣贯，有培训记录，各岗位人员掌握相关标准要求。		
		标准实施与检查(10分)	有标准实施记录，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；定期组织检查，实施检查记录和问题处理记录的保持完整。		
四、试点工作成效（45分）	任务完成情况（20分）		按照试点任务完成要求的各项指标，并有相关支撑材料。		
	经济社会效益（15分）		试点建设期内，试点承担单位在提升自身标准化服务能力、扩大市场规模、实现业务收入增长等方面取得显著效果。		
	试点经验可复制可推广性（10分）		试点承担单位在创新服务模式、扩大服务规模、推动政策创新等方面取得一定经验，在行业、区域层面产生良好的示范效果。		
注：自评合格分数为80。					

附 录 E
(规范性)
天津市服务业标准化试点自我评价报告

天津市服务业标准化试点自我评价报告

日期： 年 月 日

评价开始日期		评价结束日期	
参加自评人员			
评价目的、范围			
评价依据			
不合格内容			
纠正和预防措施及要求			
完成时间		负责人签字	

评分项目			规定得分	扣分	实际得分	得分说明
合 计						最后得分
评价结论						

附 录 F
(规范性)
天津市服务业标准化试点验收申请表

天津市服务业标准化
试点验收申请表

申请单位 _____
管理单位 _____
申请日期 _____

试点名称			
地 址			
所属行业			
标准化管理机构名称		标准化负责人	
联系人		电话	
试点实施期限			
试点类型	☐ 服务业标准化试点 ☐ 社会管理和公共服务综合标准化试点 ☐ 标准化服务业试点		
试点工作主要涉及范围			
自 查 报 告			

附 录 G
(规范性)
现场评估会议签到表

现场评估会议签到表

申请评估单位：

现场评估日期： 年 月 日

首次会议			末次会议		
	姓名	职务/职称		姓名	职务/职称
被评估单位人员			被评估单位人员		
评估专家组			评估专家组		

附 录 H
(规范性)
试点验收评估报告

试点验收评估报告

点

试点类型： ☐ 服务业标准化试点 ☐ 社会管理和公共服务综合标准化试
☐ 标准化服务业试点

试点承担单位 _____
管理单位 _____
评估日期 _____

试点单位					
地 址				评估时间	
法定代表人 (负责人)		联系人		电话	
行业主管部 门			管理单位		
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					
评估得分					总分
扣分项					扣除分数

附 录 I
(规范性)
现场检查记录表

被检查单位		负责人	
检查人		检查日期	
检查项目	检查内容	现场检查记录	结论

附 录 J
(规范性)
标准化服务业试点验收申请表

标准化服务业试点验收申请表

试点名称: _____

承担单位（盖章）: _____

实施时间: _____

天津市市场监督管理委员会 编制

一、基本信息					
单位名称					
地 址					
联系人		电 话		电子 邮箱	
二、完成情况					
(对照《标准化服务业试点任务书》中的试点目标、试点任务，在相应任务类别后打“√”，简要概括各项任务完成情况；因故对任务有所调整的，需说明详细原因)					
承担任务类别	标准化服务全链条培育类 () 标准化服务新模式培育类 () 标准事务所培育类 () 中小微企业标准化服务类 ()				
任务完成情况	任务目标	实际完成情况			备注

取得的可 复制可推 广经验 (500字)	
承担单位 意见	单位（盖章）： 年 月 日

附 录 K
(规范性)
标准化服务业试点工作总结报告（模版）

标准化服务业试点工作总结报告

试点名称： _____
承担单位（盖章）： _____
实施时间： _____

天津市市场监督管理委员会 编制

一、试点建设目标与任务

（一）试点目标

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

（二）试点任务

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

二、试点建设实施情况

（一）试点建设方案

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

（二）试点工作开展情况

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

三、典型服务案例介绍

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

四、形成的可复制可推广经验

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

五、存在问题及政策建议

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

六、附件

（试点承担单位认为有必要提交的其它证明材料）

附 录 L
(规范性)
标准化服务业试点验收情况表

标准化服务业试点验收情况表

序号	试点名称	试点承担单位	试点取得的典型经验 (每个试点 300 字以内)	验收得分	验收结论 (优秀、良好、合格、不合格)	验收专家

附 录 M
(规范性)
天津市服务业标准化试点复审申请表

天津市服务业标准化试点复审申请表

单位名称：_____

业务主管单位：_____

申请日期：_____

天津市市场监督管理委员会 编制

单位名称			社会信用代码		
法定代表人 (负责人)		注册地址	市 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		
试点类别	☐ 服务业标准化试点 ☐ 社会管理和公共服务综合标准化试点 ☐ 标准化服务业试点				
业务范围					
试点评估时间		获得“标准化试点 承担单位”时间			
体系建立时间		体系运行时间			
近三年是否发生质量环境安全事故（事件）					
获得“标 准化单 位”后标 准化及 相关工 作自我 评价					

--	--

申请单位 (盖章):

负责人（签字） 年 月 日

行业主管部门（盖章）：

负责人（签字） 年 月 日

区市场监管局（盖章）：

负责人（签字） 年 月 日