

国家标准化管理委员会办公室文件

标委办服务〔2015〕193号

国家标准委办公室关于进一步加强 国家级服务业标准化试点 管理工作的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局（市场监督管理部门）：

自2007年服务业标准化试点工作启动以来，在各地质监部门积极推动下，服务业标准化试点工作取得了一定成效，初步起到了推动服务业标准实施、规范服务行为、引领服务业水平提升等作用，同时也打造了一批知名服务品牌，强化了部门和地方政府对服务业标准化工作的重视。服务业标准化试点作为一项探索性的工作，在试点申报、组织实施、机制建设、过程控制等方面需要继续完善。

为进一步提高试点管理效率，推动试点项目顺利实施，切实发挥试点项目的示范引领作用，现就进一步加强国家级服务业标准化试点管理工作提出如下意见：

一、加强试点申报

项目由承担单位自愿申报，各省级质监部门要加强试点申报管理，严把申报关，紧密结合本地政府和社会管理以及服务业发展需求及试点单位的优势特色，统筹规划项目申报。要严格按照《服务业标准化试点实施细则》（国标委服务函〔2009〕47号）对申报的项目进行遴选，重点推荐有标准化工作基础并具有一定代表性和推广性的项目，对政府管理和社会急需的项目，符合国家政策支持的民生需求的项目，以及体现行业特色、对其他行业具有明显示范带动作用、具有发展潜力的新型服务业态以及具有探索性质的项目要优先考虑。原则上国家级试点要在省级试点项目基础上筛选后，再行申报。

二、抓好试点实施

试点承担单位要加强组织领导和工作协调，切实以提升当地经济社会发展水平为目标，以标准化、规范化管理为手段，以实现试点目标任务为核心，抓好试点工作的落实。应进一步提高思想认识，将标准化作为提高服务质量和水平的重要抓手，根据各单位实际情况，将标准化试点建设工作与相关业务管理有机结合，科学构建新型标准体系，补充完善重要标准，推动标准实施和评估，真正发挥标准在规范服务行为、提升服务质量和创建服务品牌等方面的重要

作用，避免出现标准化工作与业务工作“两张皮”现象。各省级质监部门应采用巡视、督导等形式加强试点建设指导，督促和帮助试点单位提升试点建设水平。

三、严格试点评估

各省级质监部门要高度重视试点中期评估工作，中期评估重点在于发现试点存在的问题，提出下一步工作方向及工作措施建议等。要按照要求组织开展中期评估，未进行中期评估的试点项目，原则上不得安排最终评估。开展评估时，根据试点单位的实际情况制定评估方案；要坚持开门搞评估，专家组应由试点业务领域内的知名专家和标准化专家组成，并至少邀请 2 名外省区专家参与评估，确保评估质量；评估报告要重点反映试点项目实施情况、效果和存在的问题，客观准确地对试点工作予以评价。

四、完善试点管理制度

各省级质监部门要加强对试点工作的管理，指导试点单位按照有关要求有序推动试点的实施。对于建设期内因故需要变更内容、建设期满不能按期开展评估或因特殊情况不能继续试点的项目，在核实情况后，及时向国家标准委提出调整、延期或终止申请，并详细说明具体原因。2011 年以前立项的项目在 2015 年底前未提出评估申请且未办理延期手续的一律视为终止，其他试点项目延期评估超过 24 个月且无特殊情况说明的一律视为终止。对通过试点评估合格的项目，各省质监部门每 3 年按照《服务业标准化试点实施细则》的要求进行一次复查，并将复查情况和材料及时报送国家标

准委。

五、推进信息化应用

为提高试点建设管理的工作效率,国家标准委建立了国家级服务业标准化试点管理信息系统。各省质监部门应及时做好本辖区服务业标准化试点项目的动态管理,确保数据的准确性和及时性。在试点申报、评估、复查时,应通过信息系统提出申请,完善相关申请材料后方可受理。

