

国家标准化管理委员会 国家发展和改革委员会 文件

国标委服务联[2009]47 号

关于印发《服务业标准化试点实施细则》的通知

各省、自治区、直辖市质量技术监督局、发展和改革委员会：

现将《服务业标准化试点实施细则》印发你们，请结合本地区实际，认真组织有关部门抓好服务业标准化试点的实施。尽快制定和完善各项配套政策措施，切实加强对试点工作的指导和支持，确保取得实效。



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[2008]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[2007]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；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 and 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，省发展和改革委员会及相关部门参加。评估工作可适时邀请国家标准委、国家发展和改革委员会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，得出结论意见，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颁发“服务标准化单位”证书。

附件 1:

服务业标准化试点申请表

申请单位名称 (章) _____
联 系 人 _____
联 系 电 话 _____
申 请 日 期 _____

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					
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		执行标准编号及名称			
近三年是否发生重大质量安全环境事故					
标准体系建立时间			标准体系运行时间		
服务业 标准化 工作自 我评价					

申请单位意见： 年 月 日	受理部门意见： 年 月 日	

附件 2:

服务业标准化试点任务书

试 点 名 称: _____

试 点 时 间: _____ 年 _____ 月至 _____ 年 _____ 月

试点承担单位: _____

试点保证单位: _____

二〇 年 月

填写说明

- 1、试点名称用：“XXX 服务业标准化试点”。
- 2、试点承担单位可以为企事业单位、区域或地方人民政府；保证单位可以是地方人民政府或省、自治区、直辖市标准化行政主管部门；参加单位是参与本试点的有关单位。
- 3、试点管理单位为各省、自治区、直辖市标准化行政主管部门。
- 4、本任务书一式三份，字迹要工整清晰，可以打印。

一、所申请服务业标准化试点现状	
申请单位	
所属行业	
现状 及与 试点 应具 备条 件符 合性	
目前标准化工 作情况	

二、试点预期实现工作目标（包括标准体系建立、实施及实施效果等）

三、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

四、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）

五、试点承担单位、保证单位、参加单位及管理单位意见	
承担单位（盖章）：	负责人（签名） 年 月 日
保证单位（盖章）：	负责人（签名） 年 月 日
参加单位（盖章）：	负责人（签名） 年 月 日
管理单位（盖章）：	负责人（签名） 年 月 日

附件 3:

服务业标准化试点评估申请表

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		标准化负责人姓名	
联系人		电话	
试点实施期限			
试点工作主要涉及范围			
自 查 报 告			

附件 4:

服务业标准化试点评估报告

试 点 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	
保 证 单 位			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	基本要求	服务标准	持续改进	绩效评估	总分
扣分项					扣除分数

扣分项	扣除分数
评估综述： 评估组长签字： 年 月 日	

附件 5:

服务标准化单位复查自检报告

单 位 名 称_____

管 理 单 位_____

自 检 日 期_____

服务标准化单位名称			
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	
服务业标准化试点期限			
通过服务业标准化试点评估时间			
获得“服务标准化单位”证书时间			
自 检 报 告			
负责人签字: 年 月 日			

附件 6:

服务标准化单位复查申请表

单 位 名 称_____

管 理 单 位_____

申 请 日 期_____

服务标准化单位名称				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					
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		获得“服务标准化 单位”证书时间	
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事故					
其它需要说明事项					
获得“服务标准 化单位”证书后标准化及 相关工作自我 评价					

申请单位意见: 年 月 日	受理部门意见: 年 月 日

附件 7:

服务标准化单位复查报告

单 位 名 称_____

管 理 单 位_____

复 查 日 期_____

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
服务业标准化 试点期限			试点评估 时间		获得“服务标准化 单位”证书时间
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					
以往评估(复查)扣分项整改情况		扣分项		整改情况	

复查报告:

复查专家组负责人签字:

年 月 日

主题词：服务业 标准化 试点 细则 通知

抄送：国家质检总局。

国家标准化管理委员会办公室

2009 年 7 月 7 日印发

录入：芦 菁

校对：屈 昊
