

温州市发展和改革委员会 温州市市场监督管理局 文件

温发改服务〔2019〕228号

关于下达 2019 年市级服务业标准化试点项目的通知

各县（市、区）、市级功能区发改局（服务业办）、市监局（市场监管局），各试点项目单位：

根据《关于组织申报 2019 年市级服务业标准化试点项目的通知》（温发改服务〔2019〕182 号）要求，在各地申报的基础上，经审查确定了 2019 年市级服务业标准化试点项目，现将试点项目计划予以下达并提出以下工作要求：

一、有关市级部门和县（市、区）发改、市监部门要加强对试点项目的督促指导，掌握试点进度，及时帮助解决项目建设中的困难和问题。

二、各项目承担单位要按照《温州市服务业标准化试点项目验收评价细则》（附件2）要求，认真组织项目实施，确保按时、高质量完成项目建设任务。

三、各项目承担单位请于2019年12月20日前提交《温州市服务业标准化试点项目任务书》（附件3），并认真落实项目建设责任，细化实施方案，按计划推进项目。

项目实施过程中如有疑问，请与市发改委服务业发展处（联系人：许星梦；电话：88968185）、市市场监管局标准化处（联系人：柳丽红；电话：88907825）联系。

- 附件：1. 2019年市级服务业标准化试点项目立项汇总表
2. 温州市服务业标准化试点项目验收评价细则
3. 温州市服务业标准化试点项目任务书



抄送：市经信局、市科技局、市公安局、市民政局、市人社局、市住建局、市交通运输局、市商务局、市文旅局

温州市发展和改革委员会办公室

2019年12月3日印发

附件 1

2019 年市级服务业标准化试点项目立项汇总表

序号	任务书编号	项目名称	承担单位	行业主管部门	所在地
1	温标 F-20191101	科技成果转化服务标准化试点	温州市科技合作交流中心	科技局	市本级
2	温标 F-20191102	母婴护理培训标准化试点	温州贵宝贝母婴护理服务有限公司	人社局	鹿城
3	温标 F-20191103	软件与信息技术服务标准化试点	帝杰曼科技股份有限公司	经信局	鹿城
4	温标 F-20191104	连锁店洗涤服务标准化试点	温州莫好克洗涤服务有限公司	商务局	鹿城
5	温标 F-20191105	物流园区服务标准化试点	温州传化公路港物流有限公司	发改委	瓯海
6	温标 F-20191106	中小学团餐供应服务标准化试点	温州顶真餐饮管理有限公司	市监局	瑞安
7	温标 F-20191107	民宿服务标准化试点	温州香舍美墅文化产业管理有限公司	文旅局	瑞安
8	温标 F-20191108	机动车驾驶培训服务标准化试点	瑞安市交通技术学校有限公司	交通运输局	瑞安
9	温标 F-20191109	保安服务标准化试点	永嘉县保安服务有限公司	公安局	永嘉

序号	任务书编号	项目名称	承担单位	行业主管部门	所在地
10	温标 F-20191110	民宿联盟服务标准化试点	文成寒舍民宿有限公司	文旅局	文成
11	温标 F-20191111	乡村旅游服务标准化试点	泰顺县氡泉旅行社有限公司	文旅局	泰顺
12	温标 F-20191112	居家养老服务标准化试点	苍南县蓓蕾家政服务有限公司	民政局	苍南
13	温标 F-20191113	物业管理服务标准化试点	浙江新概念物业管理有限公司	住建局	苍南
14	温标 F-20191114	物流园标准化试点	浙江经开物流有限公司	发改委	经开

附件 2: 温州市级服务业标准化试点评价细则

项目	分项	内容和要求	分值	评分标准	得分	备注
一、标准化工作基本要求 (14分)	1.1 领导机构	标准化领导机构和工作机构。	3分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 有领导机构和工作机构成立的有关文件, 1分; 2) 领导机构和工作机构应职责、权限明确, 并经最高管理者授权, 1分; 3) 领导机构和工作机构的活动或会议有记录, 1分。 		
	1.2 组织管理工作	制定工作计划、规划和实施方案, 利用会议或其它有效形式进行广泛动员, 组织有关部门(或单位)有计划、有步骤地开展服务业标准化活动。	6分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 制定工作规划, 明确试点内容、目标和总体要求, 1分; 2) 制定试点实施方案, 对总体目标进行分解, 明确阶段目标、工作步骤和保障措施, 1分; 3) 建立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当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分; 4) 制定标准化管理办法或标准, 1分; 5) 试点各部门(或园区、区域、行业内各相关单位)应当制定相应的工作计划, 任务明确, 责任到人, 1分; 6) 召开动员大会或采用其它形式进行广泛动员, 1分。 		
	1.3 标准化人员和员工标准化意识	各部门(各单位)应当有专(兼)职标准化人员, 并经过培训, 具备与其工作相适应的标准化知识, 职责、权限明确, 标准化意识较强。	5分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 有相关文件或材料明确专(兼)职标准化人员, 且配置满足工作需要, 1分; 2) 有专(兼)职标准化人员接受培训证明材料, 或具备与其工作相适应的标准化知识的有关证明材料, 1分; 3) 有明确专(兼)职标准化人员的职责、权限的文字材料, 1分。 4) 员工了解标准和标准化, 熟悉本岗位相关的标准, 2分。 		

温州市级服务业标准化试点评价细则（续）

项目	分项	内容和要求	分值	评分标准	得分	备注
二、标准体系（40分）	2.1 基本要求	包括标准体系结构图、标准明细表、标准统计表等	4分	1) 标准体系体现行业特点，满足试点发展实际，1分； 2) 覆盖了试点服务提供过程的各环节1分； 3) 标准体系内的标准应相互协调，1分； 4) 标准体系结构图、标准明细表、标准统计表等齐全，有标准体系的编制说明；1分。		1、此类标准，可根据企业实际需要选定，不如确需要，不予扣分。 2、在编写时，此类标准可根据需要合并编写，但不要求不变。
	2.2 服务基础标准	包括服务名词术语、服务分类、服务标准的类型、文件编写要求以及标志、图形符号等方面的通用标准。	4分	1) 服务基础标准齐全，能满足企业需要，2分； 2) 服务区域设置的公共信息图形符号、相关警示说明符合国家标准规定，2分。		
	2.3 服务保障标准	2.3.1 依据国家法律法规或强制性标准对环境保护、安全、卫生方面的规定，制定或采用服务产品和服务提供过程适用的环境保护、安全、卫生标准。	4分	1) 环境保护、安全、卫生标准符合国家法律、法规和强制性标准要求，且相关标准齐全，2分； 2) 环境保护、安全、卫生标准各项规定明确、完整、适用，满足企业需要，2分。		
			4分	a) 从事不同服务工作或服务项目的人员都有相应的资质标准，服务人员资质标准齐全，2分； b) 职业资质标准明确规定了从业人员的职业素质、行为和工种类别、工种执业资质等方面的要求，内容完整、合理，且符合国家有关行业资质的规定，2分。		

温州市级服务业标准化试点评价细则（续）

项目	分项	内容和要求	分值	评分标准	得分	备注
二、标准体系（续）	服务保障标准（续）	2.3.3 针对企业经营过程中的各项管理事项制定相应的标准。	4分	1) 企业经营过程中的能源、应急、设施设备及用品、职业健康、信息、财务、合同等管理事项的标准齐全，2分； 2) 各项标准内容完整，满足企业需要，2分。		1、此类标准，可根据企业实际需要确定，如不需要，不予扣分。 2、在编写时，此类标准可根据需要合并编写，但要求不变。
		2.4.1 服务规范标准。针对各项服务应达到的水平和要求，规定定量或定性的特性要求。	5分	1) 每个具体的服务项目都有相应的服务规范标准，2分； 2) 服务规范标准应从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等六个方面对服务应达到的水平和要求进行规范。内容完整，满足服务活动需要，2分； 3) 有考核服务是否满足规范要求的方法，1分。		
		2.4.2 服务流程标准。在服务实现过程中，针对提供服务的流程制定标准。	5分	1) 服务流程标准齐全，能覆盖所提供的各项服务，2分； 2) 服务流程标准内容完整，服务过程各个环节的工作内容和输入输出要求齐全，满足服务要求，3分。		
	2.4 服务提供标准	2.4.3 岗位操作标准。针对与服务质量密切相关各个岗位的具体操作制定标准。	5分	1) 岗位操作标准齐全，能覆盖重要服务岗位，2分； 2) 岗位操作标准内容完整，标准之间相互衔接、协调，2分； 3) 岗位职责明确，有岗位考核方法，1分。		
		2.4.4 服务评价标准。针对顾客发生过程中及结束后的顾客投诉处理及对服务的评价制定相应的标准。	5分	1) 有服务自我评价标准，3分； 2) 有投诉处理和改善措施标准，2分。		

温州市级服务业标准化试点评价细则（续）

项目	分项	内容和要求	分值	评分标准	得分	备注
三、标准实施与持续改进 (28分)			6分	<p>1)有标准宣传贯彻培训和培训记录，全员参训率达到90%以上，2分；</p> <p>2)根据不同岗位人员的需求，开展岗位所需的相关标准的培训，针对新入职人员开展岗前标准培训，2分；</p> <p>3)各岗位人员能掌握相关标准，具有一定标准化知识，2分。</p>		
	3.1 标准实施	标准的宣贯和培训。	6分			
		标准实施情况	12分	<p>1)各岗位人员能够方便获取与岗位相关的标准文本，3分；</p> <p>2)各岗位人员的操作和各项管理工作的执行符合相应标准规定，3分；</p> <p>3)服务设施设备、环境条件、服务流程、服务质量达到标准规定的要求，3分；</p> <p>4)标准实施过程有相应的记录，3分。</p>		
		标准实施检查	6分	<p>1)有标准实施检查的制度，1分；</p> <p>2)有标准实施检查的机构和人员，职责、权限明确，2分；</p> <p>3)有开展标准实施检查工作计划（或日常检查程序），1分；</p> <p>4)有标准实施检查记录和问题的处理的记录，2分。</p>		
	3.2 持续改进	不断完善服务标准，增强标准化工作有效性。	4分	<p>1)建立服务标准化工作持续改进、信息反馈及文件控制等程序或制度，2分；</p> <p>2)有持续改进的工作方案或计划，1分；</p> <p>3)对查到的问题采取了纠正和预防措施，并有落实整改到位的记录，1分。</p>		

温州市级服务业标准化试点评价细则（续）

项目	分项	内容和要求	分值	评分标准	得分	备注
四、绩效 评估（18分）	4.1 服务质量	顾客满意度	8分	顾客满意度达到95%以上得8分，达到90%以上得6分，达到80%以上得4分，达到60%以上得2分，顾客满意度达不到60%不得分。		
	4.2 效益	经济效益	5分	比试点前提高10%以上得5分，提高5%得3分。		
		社会效益	5分	有证据表明社会效益显著提高的得5分，社会效益较好的得3分，社会效益一般的得1-2分。证明材料可包括新闻媒体报道、当地政府表彰奖励、行业评比或行业评价等。		

注：1、表中各项应当具备而不具备的，不得分；不完善的可酌情扣分，但不得负分；确不需具备的项目，不扣分。
2、顾客满意度测评：参照附件2《顾客满意度调查方法》进行。

验收组长：_____（签名） 验收组成员：_____（签名）

验收日期：_____年 月 日

附件 2:

顾客满意度调查方法

一、原则

满意度是衡量企业服务质量优劣的一个指标。顾客满意度调查应坚持全面、客观、尊重顾客意见的原则，使调查结果切实反映企业服务质量状况。

二、调查范围

直接接受服务的个人或单位。

三、调查方法

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放《服务质量满意度调查表》等方式获得调查结果。

调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。

抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一天、一个月或一年等）内接受服务的顾客的数量为基数，按（1）式计算。

$$n=10+5\%N \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

n——样本大小；

N——基数。

四、满意度计算

对企业的服务质量满意度可通过设定多个项目来进行测评（见《服务质量满意度调查表》）。对每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意（很好）”，得 10 分；第二档为“比较满意（较好）”，得 8 分；第三档为“满意（一般）”，得 6 分；第四档为“不满意（较差）”，得 3 分；第五档为“非常不满意（很差）”，得 0 分。n 个抽样样本对某一调查测评项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按（2）式计算。

$$\bar{q}_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_j}{n} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

q_j —— n 个样本中第 j 个顾客对第 i 个调查测评项目的打分；

\bar{q}_i —— n 个抽样样本对第 i 个调查测评项目打分的平均值（满分为 10 分）；

n —— 样本大小。

企业服务质量满意度按（3）式计算。

$$M = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{q}_i}{10 \times m} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

M —— 服务质量满意度，%；

m —— 调查表中所列调查测评项数。

对行业试点和园区试点的满意度调查，应对行业或园区内的相关服务企业的 10%（不少于 5 家）分别进行满意度调查，以平均值作为行业试点或园区试点的满意度。

五、服务质量满意度调查表

《服务质量满意度调查表》的内容、式样和要求见示例，其中，调查项目可根据试点特点增加或删减。

服务质量满意度调查表

尊敬的顾客：您好！

这是专门为您设计的一份简单的调查问卷，目的是了解XX服务企业的服务质量和水平，改进工作。在此，我们提出一些问题，请您根据亲身感受，在每一个问题的五个答案中选择一个答案打“√”，实事求是地反映出您的看法。

填写此表，是不记名的，我们将负责为您保密，请不要有任何顾虑。

本调查问卷由调查人员通过访谈，执笔填写，其他人员不得代填代答。

问卷内容（可根据被调查对象的实际情况，选择项目，也可以增加其它项目）：

1、您在接受服务期间对服务企业总的印象如何？

a)很好 b)较好 c)一般 d)较差 e)很差

2、您认为服务企业环境是否清洁卫生？

a)卫生 b)较卫生 c)一般 d)较差 e)很差

3、您对接待工作是否满意？

a)满意 b)较满意 c)一般 d)不太满意 e)不满意

4、您进入服务企业时，服务人员接待的态度如何？

a)热情 b)较热情 c)一般 d)较冷淡 e)冷淡

5、服务人员是否详细地向您介绍或提醒过您应享有的权益和注意事项？

a) 详细 b) 较详细 c) 一般 d) 不详细 e) 没有

6、您对服务企业提供的各项服务标准化流程是否了解？

a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚

7、您认为服务企业的服务活动是否符合标准？

a) 符合 b) 较规范 c) 一般 d) 较差 e) 不符合

8、您认为服务企业在安全防护方面做得如何？

a) 很好 b) 较好 c) 一般 d) 较差 e) 很差

9、您的合理需求是否能在服务企业得到足够满足？

a) 能 b) 基本能 c) 一般 d) 不太能 e) 不能

10、您认为服务企业提供的服务是否方便、快捷？

a) 很方便 b) 较方便 c) 一般 d) 不太方便 e) 不方

便

11、您对服务企业的设施设备、环境是否满意？

a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意

12、如果您对服务企业提供的服务有意见，怎样解决您了解吗？

a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚

13、您对服务企业提供的各项服务完成质量、及时性满意吗？

a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意

附件 3

编号：温标

温州市服务业标准化试点 项目任务书

项目名称： _____

承担单位： _____

项目起止年月： _____

温州市市场监督管理局制

项目名称						
承担单位						
参与单位						
管理责任单位联系人		联系方式				
项目负责人		联系方式				
项目联系人		电话/手机				
传真		电子邮箱				
项目参与人员信息	姓名	工作单位	学历学位	职务职称	联系电话	项目分工
项目概况（行业情况、企业情况、存在问题）						

试点项目单位建设内容及预期目标（包括标准体系建立、拟制定标准数量及清单、社会经济效益等）

试点项目实施计划、时间进度、阶段工作内容（包括宣传培训、标准体系建立、标准制定、标准组织实施、申请验收等）

起止时间	阶段工作内容	责任人

<p>承担单位（盖章）</p> <p style="text-align: center;">负责人（签名）</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>	<p>主管单位意见（市属企业由市级行业行政主管部门，县（市、区）企业由辖区标准化行政主管部门盖章）</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>
--	---