

# 公共服务标准化现状、问题与对策研究 ——以温州市为例

虞爱娜

(温州市标准化科学研究院, 浙江 温州 325002)

**摘要:** 标准化是体现效率、促进公平、追求优质的重要途径。在浙江省奋力探路高质量发展共同富裕示范区的背景下, 文中立足温州市实际, 以公共服务为研究对象, 以推进公共服务共建共享为导向, 分析当前公共服务标准化的总体情况及温州市标准化典型案例, 并针对当前面临的问题, 提出以高标准引领公共服务高质量发展的建议。

**关键词:** 公共服务; 标准化; 共同富裕; 高质量

## Research on Current Situation, Problems, and Countermeasures of Public Service Standardization: Taking Wenzhou City as an Example

YU Aina

(Wenzhou Institute of Standardization, Wenzhou 325002, Zhejiang, China)

**Abstract:** Standardization is an important way to reflect efficiency, promote fairness, and pursue quality. In the context of Zhejiang Province's efforts to explore the way to high-quality development of Common prosperity demonstration areas, this paper, based on the current situation of Wenzhou, takes public services as the research object, and promotes public service common construction and sharing as the guide, analyzes the overall situation of current public service standardization and typical cases of standardization in Wenzhou, and puts forward suggestions to lead the high-quality development of public services with high standards according to the current problems.

**Key Words:** Public service; Standardization; Common prosperity; High quality

## 0 引言

在深入贯彻新发展理念, 加快构建新发展格局, 推动“十四五”时期高质量发展的大背景下, 2021年10月, 中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》。作为指导中国标准化中长期发展的纲领性文件, 该纲要中提出, 要推进基本公共服务标准化建设, 使发展成果更多更公平惠及全体人民, 2025年实现农业、工业、服务业和社会事业等领域标准全覆盖。同年, 中共中央、国务院寄予浙江省成为共同富裕省域范例的厚望, 发布《关于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》, 浙江省各市紧抓机遇、勇担改革先锋, 在各领域构建突破口和着力点, 温州市委、市政府高度重视, 提出共同富裕示范区市域样板的建设, 将“努力打造公共服务更加优质”作为近五年的目标之一。

推进公共服务标准化, 以标准化手段优化资源配置、规范服务流程、提升服务质量、明确权责关

系、创新治理方式<sup>[1]</sup>, 是实现公共服务高质量的有效途径。那么, 当前温州市公共服务标准化的总体情况如何, 与公共服务更加优质共享的目标还存在哪些差距, 如何通过总结标准化优秀做法与经验, 逐步复制、推广至公共服务全领域, 加快实现优质的公共服务共建共享, 是需要深入探讨研究的。

## 1 公共服务标准化现状

### 1.1 总体情况分析

近年来, 我国出台了《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》《国家基本公共服务标准(2021年版)》等相关政策文件, 加紧研制《基本公共服务标准化工作指南》等国家标准, 截至2021年10月, 基本公共服务九大领域(幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶、优军服务保障、文体服务保障)相关国家、行业标准总量达3150项, 我国基本公

收稿日期: 2023-03-30

作者简介: 虞爱娜, 女, 温州市标准化科学研究院, 高级工程师, 硕士

共服务的标准化体系已初步形成。

自2017年最新修订的《中华人民共和国标准化法》首次将社会事业领域纳入标准范围，并赋予设区的市地方标准制定权限以来，温州市依托公共服务上层标准化体系，以国家、行业标准为主体，结合区域特色，逐步探索制定城市书房、百姓健身房、文化驿站等公共服务地方标准作为补充（见表1）。通过标准实施解决现实中建设、管理、服务不规范、不统一问题，使公共服务标准化品牌效益初显，尤其在文体服务保障领域，社会效益显著，并成功创建国家公共文化服务体系示范区，城市书房、文化驿站被列入2022年浙江省民生实事工程。据不完全统计，截至2023年2月，温州市现行市级地方标准共101项，其中社会事业领域标准42项，而公共服务标准九大领域标准数量仅占社会事业领域的16.7%，可见标准化工作仍大有可为。

表1 2017年以来公共服务九大领域温州市级地方标准清单

所属领域	标准名称	标准号
幼有所育	家政服务 母婴护理服务规范	DB 3303/T 033-2021
	家政便民服务站建设与运营规范	DB 3303/T 034-2021
住有所居	公共租赁住房运行管理服务规范	DB 3303/T 025-2020
	城市书房服务规范	DB 3303/T 010-2018
文体服务保障	百姓健身房建设与服务规范	DB 3303/T 013-2020
	文化驿站服务规范	DB 3303/T 038-2021
	流动书吧服务规范	DB 3303/T 041-2021

## 1.2 典型案例分

### 1.2.1 城市书房

作为城市阅读新空间，温州市城市书房初建于2014年，并以星火燎原之势在全国开花，目前全国各地已超1700家，这与城市书房标准化的引领与先行密不可分。早在2017年温州市就制定了全国首个24小时自助图书馆地方标准规范《城市书房服务规范》，用标准化解决重复性建设带来的共性和个性化问题，最后通过统一规范场地、标识、服务模式、管理方式等要求，以“标准化连锁”模式构建了“城市15分钟文化圈”。经过两年的实施与改进，标准于2019年升级为浙江省地方标准，2021年成功立项行业标准。随着各方建设需求的迅速增长，一项标准已不能解决图书物流配送、安全监管等工作职责不明、边界不清等问题，温州市以需求为导向构建城市书房标准体系，从市级服务业试点项目一步步做到国家社会管理和公共服务综合标准化试点项目，促使城市书房服务提效、管理顺畅、群众满意、品牌提升，2021年读者对城市书房满意率达到98%以上，全民阅读核心指数持续

领跑全省领先全国。基于标准化建设的成效，成功创建国家公共文化服务体系示范区，全市共安排专项经费6.36亿元，全面推进市、县、乡镇（街道）、村（社区）四级基本公共文化设施标准化建设和常态化服务基础，城市书房标准化连锁品牌不断推广。截至2022年10月，已建成136家，总面积3.49万余平方米，总藏书161.6万册，累计接待读者1524.41万人次，标准化经验先后与全国400余个考察团分享，充分体现了全民共享。通过分析城市书房标准化案例可以得出，充分发挥标准先行与标准升级逐步扩大品牌影响力、稳扎稳打标准化试点项目提升品牌生命力的做法，值得借鉴。

### 1.2.2 文化驿站

文化驿站是温州市继城市书房之后推出的又一公共文化创新品牌。2020年，温州市创新出台《以“文化驿站”为重点高质量推进文化馆总分馆制建设实施方案》，以“嵌入式空间”模式整合各级公共文化场馆、设施及各类社会资源，在其场馆内按建设“文化驿站”，以完善文化馆总分馆服务体系。在文化驿站“1+10+N+X”的站点布局体系基本建成之期，顺势引入标准化理念，总结提炼文化驿站在布局、设施设备、人员、服务内容、服务要求、服务监督与评价等方面的最佳做法，制定《文化驿站服务规范》地方标准，完善人员理念、规范服务流程、均衡服务水准，实现馆际互联互通，形成选址合理、布局个性、资源完备、服务优质的高质量公共文化空间，使优秀公共文化资源整合输出、高效集散。2022年，已着手申报省级地方标准。在制度与标准的双轮驱动下，文化驿站进入规范化稳定发展的新阶段。截至2022年初，文化驿站总量已达240家，年均提供优质公共文化服务近3000场，近年来直接参与活动市民达80万人次，通过网络传播和直播参与400余万人次，培育基层文化分享者1600余人，社会团队2700余支。2022年列入浙江省民生实事工程，继城市书房在全国公共服务领域打响温州市品牌之后，将迎来文化驿站在全省的推广普及。通过分析文化驿站标准化案例可以得出，在具备一定制度基础与空间布局的前提下，适时借力标准来进一步优化公共服务品质、打造标准化连锁品牌的做法值得借鉴。

## 2 公共服务标准化存在问题

### 2.1 横向覆盖领域不够广泛

由表1可以看出，近几年温州市在公共服务

领域制定实施的地方标准仅涉及3个领域7项标准,占温州市现有社会事业领域地方标准总数的16.7%,仅占温州市现有地方标准总数的6.9%。而《国家基本公共服务标准(2021年版)》给出了幼有所育等9个领域22类80项基本公共服务内容。

《温州市打造高质量发展建设共同富裕示范区市域样板行动方案(2021-2025年)》要打造的温馨善育、健康温州市等公共服务“七优享”品牌,也涉及7个领域。相比较而言,目前温州市公共服务标准化覆盖面有限,标准化可作为的空间还很大。

## 2.2 纵向融合程度不够深入

2018年,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》就明确提出“以标准化手段优化资源配置、规范服务流程、提升服务质量、明确权责关系、创新治理方式,确保基本公共服务覆盖全民、兜住底线、均等享有”。温州市虽已明确每年基本公共服务量化目标,但在具体建设要求、服务供给模式、服务流程、服务质量、运营管理方式、绩效评价等方面的标准化程度不够深入,还存在诸多不规范、不统一、不优化问题,难以满足公共服务在城乡间、区域间、群体间的优质共享。

## 2.3 核心支撑力量相对薄弱

标准化专业技术委员会(以下简称“标委会”)对于引领所属领域的标准化工作、扩大所属领域的先发优势、推动所属领域的整体发展有着重要作用。以浙江省“最多跑一次”改革为例,这几年浙江省政务服务标委会为“最多跑一次”标准化全覆盖提供了有力的支撑,将浙江省政务服务标准化先进经验向全国复制推广。目前,杭州市有浙江省社会养老服务标委会、浙江省政务服务标委会等,宁波市有社会管理和公共服务标委会等,但温州市至今尚无公共服务领域的标委会,公共服务专业化核心支撑力相对其他城市而言较为薄弱。

# 3 公共服务标准化发展对策与建议

## 3.1 上层布局推进标准化广度与深度

发挥标准化联席制度的沟通作用,各有关行政主管部门以公共服务供需双向耦合为原则,以共同富裕为目标,结合标准化理念,在国家基本公共服务9大领域框架下,按照“供给短板”服务项目、“创优”服务项目两大类对相关的公共服务项目加

以梳理,从硬件建设、资源配置、服务质量(服务流程、服务行为、服务质量、服务评价)、运营管理(跨部门多业务协同、社会力量参与机制、绩效考核)等环节对各类项目进行梳理与汇总,尽快形成公共服务待标准化项目计划与标准清单,从上层布局加速推进标准化广度与深度。

## 3.2 多方联动加大标准化力度

鼓励社会力量参与公共服务建设、管理、服务各领域,扩大标准化主体的有效供给。各有关行政主管部门、标准化技术机构、行业协会与社会组织等形成联动,利用公共服务多元化格局,加大公共服务标准化的力度。对于有现行国家标准、行业标准或地方标准的项目,加强标准的宣贯与培训,切实推动标准的执行;对于确实需要标准化而标准缺失的项目,按照相关标准化管理办法优先开展地方标准或团体标准的研制,以标准为接口,衔接配套上层政策与基层执行相关方,利用标准化来创新管理与服务方式,进一步提升建设、管理、服务的质量与水平,推动公共服务优质共享。

## 3.3 强化标准化核心支撑

建议向其他兄弟城市学习公共服务标委会的工作经验,根据温州市标委会管理办法,围绕温州市特色、优势的公共服务领域,组建相关标委会,充分发挥标委会的支撑作用,强化公共服务领域的地方标准、团体标准制修订等技术支撑,组织对制定的标准进行宣贯实施及绩效评价。协助有关行政主管部门积极申报公共服务相关的各级标准化试点,将打造共同富裕示范区市域样板过程中的共同使用、重复使用的做法以试点示范的形式加以复制与推广。

## 3.4 探索标准化加数字化应用

推动数字公共服务各领域流程再造、开展跨部门多业务协同及子场景梳理、完善数字社会系统建设规范等是浙江省公共服务未来五年数字化改革的方向。各有关行政主管部门可以此为方向,探索数据信息标准化,建立数据共享机制,制定数据分类与交换标准,切实打通“信息孤岛”,将各类需求信息及时纳入政府决策,提升服务供给精准性及共享性。制定数据应用与评价标准,打造数据共享的同时严管数据应用,规避数字技术滥用引发的安全风险,更好地发挥数字技术对提升公共服务效能的促进作用。

## 参考文献

- [1] 中共中央办公厅 国务院办公厅. 关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见 [2]. 2018.