附件1

湖南省服务业标准化试点申请书

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：

业务指导单位：

20 年 月

填 写 说 明

1．试点名称原则上采用“XXX（地区名称/服务机构名称）—XXX服务（服务行业类别）—标准化试点”的格式。

示例：XXX市家政服务标准化试点、XXX有限公司物流服务标准化试点。

2．试点承担单位可以为企事业单位、组织、机构或者地方人民政府等；参加单位是参与试点创建的有关单位。

3．试点管理单位为省级相关行业主管部门或市州标准化行政主管部门。

4．申报单位须提交申请书一式两份，内容与电子版一致，打印清晰。

|  |
| --- |
| 一、承担单位基本信息 |
| 单位名称 |  | 统一社会信用代码 |  |
| 法定代表人（负责人） |  | 法人注册地 | 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 |  |
| 标准化机构（或者协调组织）名称 |  | 标准化负责人姓名 |  |
| 业务范围 |  |
| 近三年是否发生重大服务质量、安全、环境保护事故 |  |
| 标准体系建立时间 |  | 标准体系运行时间 |  |
| 标准化工作自我评价 |  |
| 二、承担试点的工作基础 |
| 现状及与试点应具备条件符合性 |  |
| 目前标准化工作情况 |  |
| 三、试点预期实现工作目标（包括标准体系建立、实施及实施效果等须完成的试点任务） |
|  |
| 四、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、申请评估等） |
| 时间 | 阶段工作内容 | 负责单位及参与单位 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 五、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） |
|  |
| 六、试点承担单位、参加单位、行业主管部门、管理单位意见 |
| 承担单位（盖章）： 负责人（签名） 年 月 日 |
| 参加单位（盖章）： 负责人（签名） 年 月 日 |
| 行业主管部门或所在地人民政府（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2

实施方案编写提纲

一、目的意义

从促进行业规范化发展、提高管理水平和服务质量、提升工作效能和综合竞争力、培育服务品牌等方面分析标准化工作对试点单位的意义。

二、现状和发展基础

1．现状和基础：简述本行业目前的管理经营及发展模式、本单位在行业中的情况及影响、主要经济指标、标准化工作基础、管理和服务支撑体系建设等方面的情况。

2．发展面临的问题：重点阐述需要标准化解决的问题。

三、总体思路、原则和目标

1．总体思路

2．基本原则

3．主要目标

（1）总体目标：从标准体系建立、标准制修订数量和级别、标准覆盖率、标准实施率、顾客满意度、标准化人员培训、信息管理、评价改进等方面，提出2年试点的总体目标。

（2）阶段性目标：按年度写阶段性目标。

（3）主要指标：合理设定体现标准化试点成效的、可量化的指标。

四、主要任务

根据《服务业标准化试点实施细则》（国标委服务联〔2009〕47号）、《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》（国标委服务联〔2013〕61号）的要求，按照可复制、可学习、可推广的原则，对标准化试点工作进行总体设计，从建立试点工作领导机构、构建标准体系、标准制修订、标准化宣传与培训、标准实施、标准实施评价与改进、创建服务品牌等方面，提出切实可行的任务，推进标准化试点工作。

1．标准体系构建方面。应根据GB/T 24421系列国家标准的要求和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，给出适用于试点单位的标准明细表，列出急需的标准制修订项目。

2．标准制修订方面。应围绕顾客需求，结合管理服务实际，确定标准化对象，确定需要制修订的有关标准。

3．标准化宣传与培训。应提出宣传与培训的计划、范围、形式、次数、人次、教材等。

4．组织标准实施方面。应制定实施方法和措施，确保纳入标准体系表的所有标准，尤其是服务提供过程每个环节的标准得到实施。

5．标准实施评价与改进方面。应建立标准实施情况的检查、考核、评价与持续改进工作机制。

6．创建行业品牌。应提出以标准化、规范化管理为手段，以提高服务质量和水平为目的，开展“标准提升服务质量行动”和争创本行业服务品牌的方案和措施。

五、效益分析

重点对标准化试点的经济效益、社会效益进行分析评价，评估标准化试点的成效。

六、保障措施

围绕主要目标和主要任务的落实，提出有针对性的保障措施，主要包括组织保障体系、政策保障体系、技术支撑体系、信息服务体系、评价考核体系、宣传教育体系、公众参与机制以及其他保障标准化试点顺利开展的其他措施。