关于推进服务标准化试点工作的意见

国标委农联[2007]7号

各省、自治区、直辖市质量技术监督局，发展和改革委员会，民政厅（局），商务厅，体育局，旅游局:

近年来，各地积极开展服务标准化试点工作，取得了一定的成效。实践证明，服务标准是规范服务行为和服务市场、增强服务企业自律和调整服务企业与消费者关系的重要技术支撑；推进服务标准化工作是构建和谐社会、建立诚信服务的具体措施，也是优化服务产业结构、促进服务业可持续发展的重要手段。为加快服务标准化工作的深入开展，提高我国服务业的整体水平，促进我国和谐社会的建设。经研究，决定在全国范围内进一步推进服务标准化试点工作。现提出如下意见:

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻科学发展观，围绕我国服务业的发展方向，以提升我国服务业的整体水平、满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需要为目标，进一步加快服务标准的制定、实施和推广，规范服务业管理，保障服务安全，提高服务质量，为我国服务业的有序、健康、协调发展提供支撑，为构建社会主义和谐社会作出贡献。

二、基本原则

（一）政府推动与中介服务相结合。既要依靠政府的力量，推动服务标准化在全社会得到广泛认同和普遍实施，又要发挥中介服务组织的作用，运用市场机制激发市场主体的积极性和创造性，加快服务标准化进程。

（二）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。

（三）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。

（四）标准的实施方法与评价相结合。推广实施服务标准要讲究方法，要通过对实施效果的评估，不断摸索和总结经验，将实施过程、实施方法与实施效果的评价有机结合起来。

（五）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。

三、试点内容

按照国民经济行业分类，服务业共包括 16 个门类、55 个大类、198 个中类、355 个小类，涉及现代物流、旅游、社区服务、物业管理、商贸、餐饮、科技、信息、金融、保

险、商务等领域。近期，将选择以下几方面作为试点工作重点：

（一）现代物流标准化。以发展第三方物流为重点，选择建立物流服务标准化试点；围绕现代物流业的发展，建立满足试点单位需求的现代物流标准体系；重点抓好物流标准的宣贯，推动试点单位实施物流标准，使物流技术、装备、信息、管理、服务和安全等环节都有标准可依、按标准实施，为工业及先进制造业的发展提供支撑。

（二）商贸和餐饮住宿业服务标准化。发挥标准化在改造、提升传统商贸、餐饮住宿等服务水平中的引领作用，实施服务标准，推广现代服务技术、经营方式，以标准化手段促使便利店、仓储超市等零售业态采用连锁经营的组织方式，加快餐饮、住宿等服务业的规范化发展和老品牌企业的创新。

（三）旅游标准化。大力实施推广旅游业国家标准、行业标准，规范各类旅游景区景点、度假区及旅游住宿、旅行社、旅游车船和特种旅游项目的经营和服务行为，不断提高旅游服务质量；鼓励各地根据当地旅游业特色，制定和实施旅游地方标准；引导旅游企业在执行国家标准、行业标准、地方标准的基础上，制定实施个性化的企业标准，增强服务提供能力和市场竞争力。

（四）社区、村镇服务标准化。根据各地经济发展水平，围绕社区服务中的物业管理、家政、沐浴、洗染、理发及美容、家电维修、养老、医疗、文体、商业、生活资料再生资源回收、治安等内容，制定、实施社区服务标准，兼顾协调社区内各方的利益，满足不同类型社区、不同层次人群的需求，促进社区服务功能的发展，提高居民群众生活水平，为建设和谐社区服务。

按照村民自治、生产发展、管理有序、服务完善、治安良好、环境优美、文明祥和的要求，根据所在地区农村经济社会发展状况，研究制定村镇服务标准，积极探索建设社会主义新农村和构建和谐村镇的标准化工作，满足不同类型村镇的发展需要。

（五）商务和专业服务标准化。总结、推广承办国际国内会议的实践经验，制定实施会展服务标准；研究制定会展中介服务标准，引导中介机构规范服务行为，促进中介服务市场健康有序发展；结合各地产业特点和行业发展需要，推广实施服务标准，积极培育一批企业化经营、标准化管理、社会化服务的商务服务品牌，提高各类专业技术服务业的服务能力和水平。

（六）体育服务标准化。以健身休闲、竞技表演和运动训练等体育活动为主要内容，制定实施体育场所开放条件、体育场馆等级划分和体育活动组织等服务标准，保证体育服

务安全，提升体育服务质量水平，创造体育服务市场健康有序的竞争环境，推动群众体育和竞技体育协调发展。

（七）其他服务标准化。根据实际情况，开展现代农业服务、工业产品售后服务、社会保障和社会福利服务、殡仪服务、婚姻介绍及庆典、教育、卫生等方面的标准化工作，不断拓宽服务标准化领域，兼顾生产服务和生活服务。

四、实施方法

（一）试点选择与申报。服务标准化试点对象主要包括服务性企事业单位、一定行政区域内的服务行业、服务企业较为集中的园区以及区域性综合服务试点。

试点可自愿申报，由省级标准化主管部门受理，并会同省级有关行政主管部门确定后，分别报国家标准化管理委员会和行业主管部门备案。

（二）试点单位应具备的条件。所选择的试点应诚信守法，三年内未发生重大产品（含服务）质量、安全健康、环境保护等事故，未受到通报、处分、媒体曝光；具有一定的规模和实施服务标准的基本条件，承诺并明示执行现行有效的国家标准、行业标准、地方标准或企业标准。

（三）试点目标和任务。试点工作一般为 2 年，试点工作的主要目标和任务是：

1、根据服务业发展要求，建立健全适合本单位需要的服务业标准体系，标准覆盖率达到80%以上，确保服务提供有据可依;

2、贯彻执行服务国家标准、行业标准、地方标准，从服务设施、标志、环境到服务质量、管理等全过程标准贯彻实施率达到90%以上;

3、探索服务标准实施的新机制，为服务业国家标准、行业标准、地方标准的制定提供技术支撑，为全社会推动服务标准化发展提供经验。

（四）试点评估。试点期满，试点单位按照相关评估计分标准（附件1）自查合格后，可向省级标准化行政主管部门提出评估申请。评估工作应当成立专家和有关行政主管部门人员组成的评估小组，按照《服务标准化试点评估准则》（附件2）的规定进行评估。省级标准化行政主管部门和行业主管部门可对通过评估的试点单位颁发证书，进行必要的表彰或奖励。

五、措施

（一）提高认识。《国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》把加快服务业发展摆在了十分重要的战略位置上，为服务标准化提供了难得的发展机遇，也对服务标准化工作提出了更新更高的要求。各地一定要认真分析研究服务标准化所面临的形势和任务，积极学习和借鉴国内外开展服

务标准化工作的先进经验，加快服务业与国际接轨，为服务业的发展提供技术支撑。

（二）加强组织领导。各地标准化主管部门要在当地政府的领导下，会同有关部门积极开展试点工作，建立有效的工作机制，加强对试点工作的领导。引导试点单位成立相应的组织机构，制定切实可行的工作方案，建立符合实际需要的服务标准体系；充分调动中介组织、行业协会的积极性，协调解决试点过程中遇到的问题；建立激励机制，表彰和鼓励工作中有突出成绩的单位和个人，确保工作取得实效。

（三）争取多方支持。各地要广泛争取政府和社会各方的支持，尤其是试点所在地政府的支持，抓住当前各地发展服务业的契机，将试点工作作为新时期贴近政府、贴近社会、贴近经济的一项重要工作内容，认真抓紧抓好，抓出成效。

（四）加快专家队伍建设。各地要大力开展服务标准化的教育培训工作，分层次培养行业组织、骨干企业中的积极分子，使其成为服务标准化试点工作的重要力量；重点培养基层标准化管理人员，形成既有标准化专业知识、又了解行业情况的服务标准化工作的核心力量，为服务标准化工作的开展提供人力资源保障。

（五）加强试点管理。各级标准化主管部门要会同有关部门做好对试点单位的指导，建立跟踪制度，发现有不符合评估计分标准或发生重大责任事故的，限期整改或撤销其证

书。加强调查研究，及时发现和解决试点工作中出现的问题，完善相关措施，总结和推广试点的典型经验，确保试点工作的健康有序发展。要通过试点，推动我国服务业建立完善的标准体系，逐步形成以人为本、诚实守信、管理规范的服务业市场秩序，提升我国服务业的规模和效益，实现我国服务业快速协调健康发展。

附件：1. 服务标准化试点评估计分表

2. 服务标准化试点评估准则

3. 顾客满意度调查方法

国家标准化管理委员会　　国家发展和改革委员会

民　　政　　部　　商　　务　　部

国家体育总局　　国家旅游局

二〇〇七年一月十九日

附件 1

服务标准化试点评估计分表

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、领导机构	标准化领导机构和工作机构。	3 分	a）有领导机构和工作机构成立的有关文件，1 分； b）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； c）领导机构和工作机构的工作有成效，1 分。		
	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、有步骤地开展服务标准化活动。	6 分	a）制定工作规划，明确试点内容、目标和总体要求，1 分； b）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； c）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； d）制定标准化管理办法或标准，1 分； e）试点各部门（或园区、区域、行业内各相关单位）应制定相应的工作计划，任务明确，责任到人，1 分； f）召开动员大会或采用其它形式进行广泛动员，1 分。		
	3、标准化人员和员工标准化意识	各部门（各单位）应有专（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	a）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； b）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； c）有明确专（兼）职标准化人员的职责、权限的文字材料，1 分。 d）员工了解标准和标准化，能自觉按标准要求开展服务工作，2 分。		

服务标准化试点评估计分表（续）

项目	分项	内容和要求	分值	评分标准	得分	备注
二、服务标准(47 分)	1、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。	3 分	服务基础标准齐全，能满足企业需要，3 分。		1、此类标准，可根据企业实际需要选定，如确不需要，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、服务质量标准	针对服务的固有特性满足要求的程度，以及描述服务提供过程所用的方法和程序制定标准。	5 分	a）每个具体的服务项目都有相应的质量标准，3 分； b）服务质量标准能全面、客观地衡量服务质量，2 分。		
	3、服务管理标准	针对企业的各项管理事项制定的标准。	5 分	a） 企业的经营、生产、质量、设施设备、原材料采购、安全、资源（能源）、信息等方面的管理标准齐全，3 分； b）服务管理标准内容完整，满足企业需要，2 分。		
	4、职业资质标准	针对从业人员的职业素质、职业行为、工种类别等要求制定标准。	3 分	a）从事不同服务工作或服务项目的人员都有相应的标准，服务人员标准齐全，1 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。		
	5、服务提供能力标准	针对服务设备、设施、用品配置基本条件和数量、环境条件等方面制定的标准。	5 分	a）经营场地、设备、设施、器材、用品配置、环境条件、安全防护措施等方面的标准齐全，3 分； b）服务提供能力标准内容完整，满足企业需要，2 分。		
	6、服务安全卫生标准	针对服务产品和服务提供过程应具有的安全、卫生要求制定的标准。	5 分	a）安全、卫生和服务人员健康等方面的标准齐全。3 分； b）安全、卫生标准各项规定完整、适用，2 分。		

服务标准化试点评估计分表（续）

项目	分项	内容和要求	分值	评分标准	得分	备注
二、服务标准（续）	7、服务环境保护标准	按照国家法律、法规对环境保护方面的规定，制定和采用相应标准。	6 分	a）环境保护标准齐全，满足企业需要，2 分； b）环境技术标准符合国家法律、法规和强制性标准要求，2 分； c）环境保护标准对污染物（包括噪声）排放限值、提供服务物品环保要求及自然、生态环境的保护要求等方面作出明确规定，2 分。		
	8、服务工艺、流程标准	对于技术性较强的服务项目，应制定科学的工艺、流程标准，保证服务的最终质量。	8 分	a）有工艺要求的服务项目，对关键工序制定工艺标准，2 分； b）工艺标准对各工序操作前的准备、操作步骤、注意事项、操作环境及工具、设备等做出明确规定 2 分； c）服务流程标准内容完整，服务程序、服务过程各个环节的要求齐全，满足服务活动要求，4 分。		
	9、岗位标准	与服务质量密切相关的重要岗位应制定相应的岗位标准。	7 分	a）各类人员应有岗位标准，职责明确，2 分； b）岗位标准应贯彻服务质量标准、管理标准、职业资质标准、安全卫生标准、环境保护标准和工艺流程标准的有关要求，3 分； c）岗位标准内容完整，标准之间相互衔接、协调，1 分； d）有考核程序和奖惩办法，1 分。		
三、标准实施与持续改进（19 分）	1、标准实施	标准的宣贯和培训。	3 分	a）有宣贯培训记录，全员参训率达到 80％以上，1 分； b）各岗位人员能掌握相关标准，具有一定标准化知识，2 分。		
		标准实施准备。	2 分	a）有标准实施的措施，1 分； b）具备标准实施的必要条件，1 分。		

服务标准化试点评估计分表（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（续）	1、 标准实施（续）	标准实施情况	6 分	a）有标准实施记录，3 分； b）检查服务过程中标准的执行情况，3 分。		
		标准实施检查	4 分	a）有标准实施检查的制度，1 分； b）有标准实施检查的机构和人员，职责、权限明确，1 分； c）有开展标准实施检查工作计划（或日常检查程序），1 分； d）有标准实施检查记录和问题处理的记录，1 分。		
	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	a） 建立服务标准化工作持续改进的程序或制度，2 分； b） 有持续改进的工作方案或计划，1 分； c） 有检查、评审、纠错等持续改进的记录，1 分。		
四、绩效评估（20 分）	1、服务质量	顾客满意度	5 分	顾客满意度达到 90％以上得 5 分，达到 80％以上得 4 分，达到 60％得 3 分，顾客满意度达不到 60％不得分。		
		品牌效应	5 分	国家级知名品牌得 5 分，省级知名品牌 4 分，地（市）级知名品牌得 3 分。		
	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。		

注：1、表中各项应具备而不具备的，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、知名品牌的认定：以各级政府及有关部门颁发的“服务质量奖”、“服务名牌”等为依据。

3、顾客满意度测评：参照《顾客满意度调查方法》进行。

附件 2

服务标准化试点评估准则

（试行）

第一条 为推动服务标准化试点工作，提高服务业标准化水平，保障服务标准化试点评估工作的有序开展，制定本准则。

第二条 服务标准化试点评估工作要围绕《关于推进服务标准化试点工作的意见》，按照推进服务标准化试点工作的总体要求开展。

第三条 服务标准化试点评估工作由省级标准化主管部门会同有关行业主管部门负责，同时应积极发挥中介组织和行业协会的作用。

第四条 试点期满，试点单位可按照《服务标准化试点评估计分表》自查，自查合格的可向省级标准化主管部门提出评估申请。

第五条 试点单位三年内如发生过重大质量、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。

第六条 评估组由有关方面的专家和管理人员组成，成员一般为 3-5 人。

第七条 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。

第八条 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）评估组向试点单位沟通评估情况，提出改进意见和建议。

第九条 评估组向省级标准化主管部门提交试点单位评估报告以及考核评估结论。一般现场考核评估得分达到 80 分以上的试点为合格。

第十条 省级标准化主管部门会同有关行业主管部门，根据评估报告、考核评估结论和申请材料，确定并公布试点评估结果。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颁发“服务标准化单位”证书。

第十一条 “服务标准化单位”证书有效期为三年。到期须重新申请，并由原发证部门认定。

第十二条 试点合格单位，一经发现与标准不符或给消费者带来利益损害的行为时，发证部门可视情节作出书面警告、通报批评，直至撤销证书的处理。证书被撤销的，两年内不得重新申请试点。

附件 3

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。

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

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。

$$q_i = \frac{\sum_{j=1}^{n} q_j}{n} \quad \cdots\cdots\cdots\cdots \quad (2)$$

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；

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。

$$M = \frac{\sum_{i=1}^{m} q_i}{10 \times m} \times 100\% \quad \cdots\cdots\cdots\cdots \quad (3)$$

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管理水平，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