

公安厅、民政部、司法部、人力资源社会保障厅（局）、环境保护厅、住房和城乡建设厅、交通运输部（局、委）、文化厅、卫生厅、人口和计划生育委员会、新闻出版局、体育局、安全生产监督管理局、地震局、气象局、档案局、测绘局、邮政局、文物局、中医药管理局，民航各地区管理局，中国铁路总公司：

为落实《国家基本公共服务体系“十二五”规划》（国发〔2012〕29号）和《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》（国标委服务联〔2012〕47号），推动社会管理和公共服务综合标准化试点工作有序开展，国家标准化管理委员会联合有关部门组织制定了《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》（以下简称《细则》）。现将《细则》印发给你们，请结合本地区实际，认真组织有关部门抓好社会管理和公共服务综合标准化试点的实施；尽快建立有效工作机制，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。







2013年7月12日

社会管理和公共服务综合标准化 试点细则（试行）

第一章 总则

第一条 为促进我国社会管理和公共服务科学化、规范化，发挥标准化对加强和创新社会管理、提升公共服务水平的作用，推动社会管理和公共服务综合标准化试点工作的有序开展，培育社会管理和公共服务标准化品牌，根据有关规定，制定本细则。

第二条 本细则所称的社会管理和公共服务综合标准化试点是指由国家标准化管理委员会联合国务院有关部门共同组织，采用综合标准化方法，开展以制定标准、组织实施标准、对标准实施进行监督为主要内容，以实现管理规范、服务质量良好、公众满意度高为目标，促进提高社会管理科学化水平、推动基本公共服务均等化、加强保障和改善民生的探索性活动。

第三条 社会管理和公共服务综合标准化试点工作由国家标准化管理委员会联合国务院有关部门统一部署，制定试点工作相关方针政策、编制规划和计划、组织和协调相关工作。各省、自治区、直辖市质量技术监督局联合有关部门具体实施。

第四条 社会管理和公共服务标准化联席会议负责审核、确定试点。社会管理和公共服务标准化联席会议办公室（下称部级联

席办公室)具体承担发布试点征集、下达试点任务、开展试点监督、确认试点评估结果等相关事宜。

省、自治区、直辖市质量技术监督局联合有关部门建立省级联席会议制度,并设立省级联席会议办公室(下称省级联席办公室),具体承担辖区内标准化试点的征集、初核、上报、评估等相关管理事宜。

第五条 省、自治区、直辖市质量技术监督局应当联合有关部门共同争取省级人民政府对试点工作的政策和资金支持,推动试点建设。试点所在区域的地方人民政府可以作为试点的保证单位或者承担单位,根据实际需要成立试点工作领导小组。

第二章 基本原则

第六条 试点工作应当按照政府推动、部门联合、自愿申报、有序实施的总体要求开展。

第七条 试点工作应当遵循以下原则:

(一)与创新社会管理,提升公共服务水平,建设服务型政府需求相结合;

(二)与规范服务行为,提升服务质量,维护服务提供者和公众的合法权益相结合;

(三)与维护社会公平正义,促进公共服务均等化相结合。

第三章 试点的条件、申请与受理

第八条 试点单位原则上应当是具有社会管理、公共服务职能的机构或者组织。主要包括政府主导、依法承担对社会事务和社会生活进行管理、规范与协调等职能的机构或者组织，以及由政府主导、具有提供与经济社会发展水平和阶段相适应、旨在保障全体公民生存和发展基本要求等基本公共服务和公共物品的机构或者组织。

第九条 试点单位应当具备下列基本条件：

（一）具有明确的社会管理、公共服务职能，能够独立承担法律责任；

（二）具有一定的标准化工作基础，有标准化管理机构及专兼职标准化人员，主要负责人具有较强的标准化意识；

（三）三年内未发生重大服务质量、安全、环境保护等事故，未受到相关部门的通报批评、行政处分，以及被媒体曝光造成严重社会影响；

（四）所在地政府重视标准化工作，能够为试点创建提供政策、资金及其他支持。

第十条 自愿申请试点的单位应当填写《社会管理和公共服务综合标准化试点申请书》（见附件1）。经试点承担单位、参加单位、保证单位、业务指导单位及管理单位同意后报送。

第十一条 试点由各省、自治区、直辖市相关行业主管部门组织推荐，经审查符合规定的，提交省级联席办公室。

第十二条 省级联席办公室应当组织成员单位对试点申请进行统一审核，确定后以省级联席办公室名义上报部级联席办公室，同时抄送省级人民政府。省级联席会议成员单位可以将有关情况报送国务院相关行政主管部门。

第十三条 部级联席办公室统一受理试点申请。收到省级联席办公室报送的申请后，应当组织相关成员单位进行审核，符合要求并协商一致的，由部级联席办公室下达试点建设任务，也可以由国家标准化管理委员会和国务院相关部门联合下达试点建设任务。

第四章 试点的实施

第十四条 试点工作应当达到下列主要目标：

- （一）社会管理和公共服务的各个环节标准齐全；
- （二）社会管理和公共服务的标准得到有效实施，服务行为规范，服务对象满意度提升；
- （三）树立具有典型特点与优势的社会管理和公共服务形象。

第十五条 试点工作主要任务：

- （一）建立健全标准体系或者标准综合体。试点单位应当根据服务提供的实际需要，对规范社会管理或者公共服务行为构建科学合理、层次分明、满足需要的标准体系框架，编制标准明细表，并确保标准体系在组织内部有效运行；

（二）收集和制定相关标准。试点单位应当围绕公众需求，结合实际，确定标准化对象。收集并实施现行的相关国家标准、行业标准、地方标准。无相应国家标准、行业标准、地方标准的，应当制定试点单位内部标准；

（三）开展标准的宣传培训。试点单位应当开展标准化基本理论和标准化专业知识培训，提高管理过程和服务过程标准化意识，使全员了解、熟悉并掌握标准要求，增强执行标准的自觉性；

（四）组织标准实施。试点单位应当对各领域、各环节的标准均采取切实可行的措施，确保纳入社会管理和公共服务标准体系的标准得到有效实施；

（五）开展标准实施评价。试点单位应当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，提升管理和服务的标准化水平；

（六）制定持续改进措施。试点单位应当建立持续改进的工作机制，定期总结试点方法、经验，并推广应用。针对标准实施过程中发现的问题，加以改进完善；

（七）创建品牌。试点单位应当争创社会管理与公共服务标准化品牌；

（八）实施记录归档。试点单位应当将相关档案及时归档，并明确保存时限。

第十六条 试点单位应当成立由主要负责人任组长的试点工作领导小组，对试点创建工作统一领导、统一组织、统一协调、统一实施，具体承担以下工作任务：

（一）组织编制试点实施方案，确定试点工作具体目标、实施步骤和保障措施；

（二）协调部门分工，分解目标和任务，督促任务落实；

（三）总结各阶段工作。

第五章 试点的评估

第十七条 试点评估由国家标准化管理委员会联合国务院有关部门共同组织，部级联席办公室承担日常工作。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与相关部门共同开展，省级联席办公室承担日常工作。

第十八条 试点创建工作期限一般为 2 至 3 年。试点建设中期，部级联席办公室适时组织相关成员开展中期评估。试点期满前 3 个月，试点单位应当按照试点目标和任务进行自查，自查合格的，可以提出评估申请，并填报《社会管理和公共服务综合标准化试点评估申请表》（见附件 2），同时提交总结报告。总结报告内容包括组织管理、标准体系建设、标准实施应用、任务完成情况和试点效果等。省级联席办公室组织相关成员单位确定评估方案后报部级联

席办公室。省级联席会议成员单位可以将有关情况报送国务院相关行政主管部门。

试点单位标准体系创建并运行未满半年的不得提出评估申请。

第十九条 省级联席办公室应当组织相关成员单位成立评估组开展试点评估工作。评估组成员一般为 5 至 7 人，由标准化、相关行业专家和管理人员组成。其中标准化专家不少于评估组成员总数的三分之一。评估专家可以从国家级社会管理和公共服务标准化工作专家库中随机选取。

第二十条 评估组应当依据评估方案，对照社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表，对试点单位进行现场考核评估。社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表另行制定。

第二十一条 现场考核评估应当按照下列程序进行：

- （一）宣布评估组成员、评估程序及有关事宜；
- （二）听取试点单位工作汇报；
- （三）查阅相应的文件、记录、标准文本等资料；
- （四）考核现场；
- （五）随机调查公众满意程度；
- （六）对照评估计分表进行测评；
- （七）形成考核评估结论；
- （八）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 现场考核评估结束后，评估组向省级联席办公室和相关成员单位提交试点评估报告（见附件 3）。

第二十三条 省级联席办公室应当组织相关成员单位对试点评估结果进行确认，并报部级联席办公室。报送材料一式 2 份，包括报送公函，每个试点的评估申请表、试点总结报告和试点评估报告。省级联席会议成员单位可以将有关情况报送国务院有关行政主管部门。部级联席办公室应当组织成员单位对省级联席办公室报送的试点评估结果进行审核，经协商一致后共同确认评估结果。

对评估合格的试点单位，由部级联席办公室发文公布试点合格单位名单，或者由国家标准化管理委员会和国务院相关部门联合发文公布试点合格单位名单，合格结果有效期 3 年。

对评估不合格的试点单位，部级联席办公室应当责令限期 6 个月整改，整改结束后重新申请评估。仍未通过评估的，撤销其试点资格。

第二十四条 试点单位在创建试点期间发生重大服务质量、安全、环保等事故，或者受到通报批评、行政处分，以及被媒体曝光造成严重社会影响的，应当终止其试点任务。

第六章 试点的管理

第二十五条 省级联席办公室应当组织成员单位加强对试点工作的过程管理，指导试点单位按照有关要求推动试点的有效实施。部级联席办公室组织相关成员单位可以适时派出观察员，督导试点进度和质量。

第二十六条 省级联席办公室应当组织成员单位对试点合格单位跟踪考核，发现不符合标准或者发生重大责任事故的，应当责令限期整改，并报部级联席办公室。部级联席办公室应当组织成员单位进行审核，视情节分别做出书面警告、通报批评或者撤销合格的处理。经撤销合格的单位，两年内不得重新申请试点。

第二十七条 省级联席办公室应当组织成员单位总结试点成果，宣传推广标准体系建设及标准实施等经验，并向部级联席办公室及其成员单位提出工作建议和意见。

第二十八条 部级联席办公室应当组织成员单位建立国家级社会管理和公共服务标准化工作专家库，为试点项目审查、试点评估和复审等工作提供智力支持。专家可以从标准化管理部门、标准化科研单位、专业标准化技术委员会和相关行业中遴选。专家一般应当具备本科以上学历和高级以上技术职称，具有较扎实的专业知识，并且从事标准化或者相关业务工作5年以上。

第七章 试点的复查

第二十九条 复查工作由国家标准化管理委员会联合国务院有关部门统一部署，省、自治区、直辖市质量技术监督局与有关部门负责组织实施。

第三十条 复查对象是试点合格且有效期届满的单位。

第三十一条 复查工作应当实行制度化、规范化、程序化，坚持科学、公正、公平、公开的原则。

第三十二条 试点合格单位在合格有效期届满前 3 个月，可以向所在地的省级联席办公室提出复查申请，并提交《社会管理和公共服务综合标准化试点复查自检报告》（见附件 4）和《社会管理和公共服务综合标准化试点复查申请表》（见附件 5）。逾期不提交的视为自动放弃。

第三十三条 省级联席办公室应当自收到申请材料之日起，组织成员单位对提交申请的试点单位进行复查，并在 3 个月内完成复查工作。

第三十四条 复查工作应当按下列步骤进行，时间为 1 至 2 天：

（一）成立复查专家组。省级联席办公室应当组织成员单位成立复查专家组，成员一般为 5 至 7 名，由标准化、相关专业领域的技术专家以及管理人员组成，可以从国家级社会管理和公共服务标准化工作专家库中随机选取；

（二）申请材料评价。专家组应当对申请单位提交的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，专家组应当对申请单位进行现场复查。现场复查包括审查标准体系文件及现场抽查两个方面。重点查看标准化工作运行机制和有效性评价等制度情况；标准化规划、年度工作计划有效实施情况；标准体系的有效运行实施

和持续改进情况；全员标准化意识和公众满意度提升等情况。现场抽查可以采取查阅相关文件、检查记录、向相关人员提问等方式进行；

（四）形成复查结论。专家组根据复查情况，集体讨论后提出结论意见，并就有关问题与被复查单位沟通。

第三十五条 专家组完成复查工作后，应当向省级联席办公室提交复查报告。省级联席办公室应当组织相关成员单位进行确认，并将《社会管理和公共服务综合标准化试点复查自检报告》、《社会管理和公共服务综合标准化试点复查申请表》和《社会管理和公共服务综合标准化试点复查报告》（见附件6）报部级联席办公室。

第三十六条 部级联席办公室应当组织相关成员单位对试点复查结果进行审核。对复查合格的试点单位，由部级联席办公室发文公布复查合格试点单位名单，或者由国家标准化管理委员会和国务院相关部门联合发文公布复查合格试点单位名单，合格有效期3年。经复查不合格的试点单位，取消其试点资格。

第三十七条 复查期间申请单位发生重大服务质量事故或者标准体系运行出现重大问题的，应当停止复查工作；申请单位申请复查弄虚作假的，应当停止复查工作并通报批评。

第三十八条 复查工作人员违反有关规定的，应当取消其复查工作资格，并向相关单位通报。

第八章 附则

第三十九条 省级社会管理和公共服务综合标准化试点工作，参照本细则执行。

第四十条 本细则自发布之日起实施。

附件 1

社会管理和公共服务综合标准化试点申请书

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：“XXX（社会管理和公共服务）综合标准化试点”。
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；保证单位可以是地方人民政府，省、自治区、直辖市行业主管部门或者标准化行政主管部门。
3. 业务指导单位为省、自治区、直辖市行业主管部门。
4. 试点管理单位为省、自治区、直辖市标准化行政主管部门。
5. 本申请书一式6份，字迹要工整清晰，可以打印。其中试点承担单位2份，业务指导单位1份、试点管理单位1份、部级联席办公室2份。

一、承担单位基本信息					
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

<p>现状及 与试点应 具备条件 符合性</p>	
<p>目前标准化 工作情况</p>	

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）

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、保证单位、业务指导单位及管理
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

保证单位（盖章）：

负责人（签名）

年 月 日

业务指导单位（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 2

社会管理和公共服务综合标准化试点 评估申请表

试点名称 _____
试点单位 _____
业务指导单位 _____
管理单位 _____
申请日期 _____

试点名称			
试点单位			
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			
试点工作涉及范围			
自 查 报 告			

社会管理和公共服务综合标准化试点 评估报告

试点名称 _____
试点单位 _____
业务指导单位 _____
管理单位 _____
评估日期 _____

试点名称				
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			业务指导单位	
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				

评估综述：

评估专家组长签字：

年 月 日

附件 4

社会管理和公共服务综合标准化试点 复查自检报告

试点名称 _____

试点单位 _____

业务指导单位 _____

管理单位 _____

自检日期 _____

试点名称			
试点单位			
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	
试点期限			
通过评估时间			
获得“试点合格单位”时间及文件号			
将试点经验在相关领域内推广情况（含制 修订相关国家、行业和地方标准情况）			
自 检 报 告			
<p>负责人签字：</p> <p>年 月 日</p>			

社会管理和公共服务综合标准化试点 复查申请表

试点名称 _____

试点单位 _____

业务指导单位 _____

管理单位 _____

申请日期 _____

试点名称					
试点单位			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 姓名		
业务范围					
启动标准化试点 时间		试点评估 时间		确定为“试点合格单 位”时间及文件号	
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服务质量、安全、环境保护事故					
其它需要说明事项					

<p>试点评估后标准化及相关工作自我评价</p>		
<p>申请单位意见：</p> <p>年 月 日</p>	<p>业务指导部门意见：</p> <p>年 月 日</p>	<p>受理部门意见：</p> <p>年 月 日</p>

社会管理和公共服务综合标准化试点 复查报告

试点名称_____

试点单位_____

业务指导单位_____

管理单位_____

复查日期_____

试点名称					
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	
试点期限		试点评估时间		确定为“试点合格单位”时间及文件号	
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					

复查报告：

复查专家组组长签字：

年 月 日

