

晋城市市场监督管理局文件

晋市市监〔2023〕33号

晋城市市场监督管理局 关于开展市级标准化试点项目验收工作的通知

各县（市、区）市场监管局，各示范区项目承担单位：

2020年，市市场监督管理局发布《市级标准化试点项目的通知》，批准创建市级标准化试点。今年是项目建设的第3年，根据工作安排，定于近期开展考核验收工作（名单见附件1），请有关单位做好考核验收准备工作并提出验收申请。具体安排如下。

一、验收方式

验收工作采取考核与检查相结合的方式。考核验收由市场监管局会同有关行业领域专家进行，并对示范区建设情况进

行全面检查。

二、工作方式及内容

标准化试点示范项目终期验收评估工作。检查评估组由相关行业领域 5 名专家组成，负责对试点示范项目承担单位开展的主要任务进行检查考核和验收评估，**内容主要包括：**成立组织机构和制定实施方案；建立健全标准体系；开展标准化宣传培训；组织标准实施；开展标准实施评价和改进；做好试点项目建设经验总结等方面建设情况。检查评估组依据评估细则进行现场考核评估。现场评估由考核评估组组长主持，**工作基本程序为：**宣布评估依据、介绍评估组成员、评估程序及有关要求；听取试点工作汇报；查阅必备的文件、记录、标准文本等资料；查看工作现场；随机调查消费者满意程度；形成评估结论；向试点单位通报评估情况，提出改进意见和建议等。经检查考核专家小组进行汇总分析后，形成《标准化试点示范项目评估表》和整改意见。

三、有关要求

（一）增强责任意识。市局考核检查工作组带队人员是考核验收工作的第一责任人。考核验收过程中要强化责任意识，严格按照有关规定和要求开展工作，树立正确导向，对于认识到位、工作扎实，示范引领作用发挥明显的项目给予充分肯定，对于认识不到位，工作流于形式，没有取得实效的项目要明确指出其存在的问题。

（二）注重经验总结。在考核验收过程中要注重挖掘好的经验做法，提炼总结好的标准化工作经验。验收结果为优秀的项目

必须是当地政府高度重视，标准化建设成绩突出，示范引领作用发挥明显，经济社会生态效益良好，对当地农业发展农民增收有明显促进作用；验收结果为良好的项目必须要圆满完成示范区建设任务，能发挥一定的示范带动作用，经济社会生态效益较好，对当地农业发展农民增收有一定促进作用。验收结果为优秀或良好的项目要总结提炼出可复制、可推广的标准化工作经验，在媒体进行宣传报道。

（三）遵守廉洁纪律。考核组、检查组要公平、公正的开展工作，严格遵守中央八项规定及其实施细则精神，防止违规违纪行为发生。

- 附件：1. 市级标准化试点项目汇总表
2. 农业标准化示范区项目验收评价表
3. 服务业标准化试点终期评估计分表
4. 社会管理和公共服务综合标准化试点终期评估计分表

晋城市市场监督管理局

2023年3月13日

（此件主动公开）

附件 1

晋城市市级标准化试点项目汇总表

序号	示范区项目名称	项目承担单位	分类
1	泽州县香椿种植农业标准化试点	泽州椿满园休闲有限公司	农业
2	高平市富硒红薯种植标准化试点	高平市新凯石农业开发有限公司	农业
3	阳城县金田园薯业绿色红薯种植 标准化试点	阳城县金田园薯业农民专业 合作社	农业
4	阳城县蚕桑精品产业园标准化试点	阳城县禹珈豪丝业有限公司	农业
5	陵川县蛋鸡养殖标准化试点	陵川百谷旺农业发展有限公司	农业
6	山西圣康生物科技蜜蜂养殖 标准化试点	山西圣康生物科技股份有限公司	农业
7	沁水县现代农业科技标准化试点	山西沁泽农业开发有限公司	农业
8	晋城市神利便利连锁便利店 标准化试点	晋城市神利便利连锁有限公司	服务业
9	泽州县家政服务标准化试点	泽州煤销阳光大姐家政服务 有限公司	服务业
10	晋城市卧龙湾康养小镇旅游康养 标准化试点	晋城市卧龙湾康养小镇旅游开发 有限公司	服务业
11	城区政务服务标准化试点	晋城市城区政务服务中心	社会事业

附件 2

农业标准化试点项目验收评价表

市 县（区） 项目名称：

日期：

得分：

考核内容	考核点	打分	说 明
组织管理 (10分)	调整完善实施方案 (3分)		适时调整完善。
	制定年度工作计划 (4分)		符合实际, 科学合理, 可操作性强。
	制定完善管理制度 (3分)		适时补充、完善。
标准体系建设 (10分)	完善标准体系 (10 分)		标准体系科学合理
标准实施 (28分)	标准宣贯 (8 分)		有计划, 有实施, 效果良好, 记录完备。
	推广应用 (8 分)		示范区标准实施率 100%。
	生产档案记录 (6分)		记录完整, 内容详实。
	生产过程监管 (6分)		监管到位, 反馈及时, 效果明显, 记录齐全。
服务保障 (12分)	政策保障 (4 分)		支持力度大, 作用明显。
	资金保障 (4 分)		专款专用, 资金使用效率高。
服务保障 (12分)	技术保障 (4 分)		形成稳定有效的服务保障模式。
标识标牌 (6分)	标识标牌 (6 分)		维护更新及时。
品牌建设 (9分)	区域性品牌 (9 分)		形成区域品牌。
示范效果 (10分)	示范效果 (10 分)		完成了项目目标任务的要求, 示范、带动、辐射作用明显, 生态效果、社会效果、经济效果良好。
总结 (10分)	三年工作总结 (10 分)		总结三年建设经验, 形成总结报告。
自我评价 (5分)	三年自我评价 (5 分)		工作及时, 评价符合实际。

附件 3

服务业标准化试点终期评估计分表

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
一、 标准化 工作基 本要求 10 分	1.1 机构 管理	<p>领导机构(2 分)</p> <p>工作机构(1 分)</p>	<p>a) 成立了有主管领导负责的标准化领导机构；</p> <p>b) 规定了领导小组的主要任务，工作有效。</p> <p>a) 有标准化专/兼职工作机构，规定了标准化工作职责；</p> <p>b) 提供了必要的工作条件。</p>		
	1.2 人员 管理	<p>专兼职工作人员配备及 职责，标准化教育和培 训(2 分)</p>	<p>a) 任命了专(兼)职标准化人员，并明确其职责；</p> <p>b) 有专(兼)职标准化人员接受标准化教育和培训的证明资料，人员能 力满足工作需求。</p>		
	1.3 工作 管理	<p>制定与本单位相适应的 标准化工作制度，并形 成规范性文件(1 分)</p> <p>对组织所开展的标准化 活动进行策划、安排以 及加强对各环节的管理 (3 分)</p>	<p>a) 有标准化的管理办法(标准)；</p> <p>b) 建立了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)。</p> <p>a) 有工作规划，明确试点工作内容、目标和总体要求，试点各部门(或 园区、区域、行业内各单位)有相应的工作计划，任务明确，责任到人；</p> <p>b) 有试点实施方案，对总体目标进行分解，明确阶段目标、工作步骤和 保障措施，方案中包括了标准实施计划；</p> <p>c) 召开动员大会或采用其它形式进行广泛动员，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。</p>		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录	
二、标准体系 40分	信息管理	信息收集、整理、更新、分析和综合利用以及记录 and 保存 (1分)	a) 有信息的 1.4 收集渠道, 建立标准化信息库并及时更新, 利用信息化手段开展标准化工作; b) 对标准信息进行了综合利用, 提出结合组织实际的标准化措施建议。建立并保持了标准体系重要事项的记录。			
		标准体系总体要求 (1分)	符合国家安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等有关法律法规的要求, 符合行业特点和试点经营管理实际。			
	2.1 基本要求	体系规范性 (2分)	a) 标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本符合 GB/T 24421 和 GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 1.1 的规定; b) 标准文本结构合理、层次分明、内容具体, 文字表达准确、严谨、简明、易懂, 术语、符号统一。			
		体系完整性 (3分)	a) 标准体系构成合理、结构完整, 包括通用基础、服务保障和服务提供子体系; b) 结合试点实际覆盖了主要经营活动的各个环节, 包括服务质量、安全、环境保护等重要标准以及有关法律法规要求必须具备的标准; c) 覆盖了试点服务提供过程的各环节, 标准覆盖率要达到 80%以上。			
		体系协调性 (2分)	a) 标准与相关法律法规协调; b) 标准体系内各标准之间协调。			
		体系有效性 (3分)	a) 标准体系体现行业特点, 满足试点发展实际;			

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
			<p>b) 标准体系能满足试点目标任务的完成;</p> <p>c) 标准体系文件具有可操作性和可检查性, 能对服务组织各项活动 (保障安全、保护环境、保证服务质量、提高工作效率、降低成本等) 起到支撑作用, 能保证体系正常运行及持续改进的措施有效。</p>		
	2.2 服务通用基础标准	具有标准化导则、术语和缩略语、符号与标志等标准 (1 分)	有适用的符号与标志、标准化导则、术语和缩略语等通用基础标准, 能满足服务组织需要。		
		环境标准 (2 分)	环境条件和环境保护标准充分适宜。		
		能源标准 (2 分)	能源的管理以及用能和节能工作措施标准充分适宜。		
	2.3 服务保障标准	安全与应急标准 (4 分)	为使顾客生命和财产在服务过程中不受到伤害, 或者在发生突发事件时能有效降低损失而制定的标准充分适宜。		
		职业健康标准 (1 分)	针对工作人员从事职业活动中的健康损害、安全危险及其有害因素制定的标准充分适宜。		
		信息标准 (1 分)	信息通用、信息应用和信息管理标准充分适宜。		
		财务管理标准 (1 分)	财务活动中的成本核算和收支等方面制定的标准充分适宜。		
		设施、设备标准 (1 分)	设施设备及其用品配置、使用、停用和报废等制定的标准充分适宜。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录
		人力资源标准 (1分)	员工质、聘用、培训和考核等制定的标准充分适宜。		
		合同管理 (1分)	合同实施管理的标准充分适宜。		
		其他适用标准 (1分)	结合试点单位实际应具备的其他服务保障标准。		
		服务规范 (2分)	a) 规定了从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等六个方面服务应达到的水平和要求; b) 包括接待和受理服务要求、服务组织和实施要求、服务验收和结算要求、售后服务要求。		
			a) 提供服务的方法和手段; b) 服务流程和环节划分的方法和要求, 以及各环节的操作规范等; c) 岗位职责; d) 服务提供过程中预防性及特殊性措施要求; e) 其他适用的标准。		
	2.4 服务 提供 标准	*服务提供规范 (5分)			
		服务质量控制规范 (3分)	a) 服务提供控制措施标准; b) 对顾客抱怨等不满意的处置标准; c) 对不合格服务的纠正与管理标准; d) 预防性及特殊性措施的要求; e) 质量争议处置的管理标准; f) 其他适用的标准。		

项目	分项	内容和要求	评分标准	得分	评估记录	
三、 标准实 施与持 续改进 30分		运行管理标准（2分）	根据试点单位的战略要求，对运行过程的规划、实施和控制的标准充分适宜。			
		服务评价和改进标准(1分)	对体系有效性、适宜性和顾客满意度评价和体系改进的标准充分适宜。			
		标准宣贯和培训（2分）	a) 实施了标准宣贯和培训； b) 各岗位人员掌握相关标准，具有一定的标准化知识情况。			
		标准实施准备（2分）	a) 有标准实施的措施； b) 具备标准实施的必要条件。			
	3.1 标准实 施	*标准实施情况（10分）	a) 有标准实施记录，并将各环节形成的数据和有关情况及时反馈； b) 检查服务过程中标准的执行情况，确认实施过程中的各个环节和岗位是否达到标准的要求； c) 服务行为规范，服务质量满足标准要求； d) 试点区域 50%以上服务组织参与标准实施； e) 标准实施率 90%以上。			
		标准实施检查（8分）	a) 有标准实施检查的制度； b) 确定了标准实施检查的机构和人员职责、权限明确； c) 制定了开展标准实施检查工作计划（或日常检查程序）； d) 定期组织检查，实施检查记录和问题处理记录的保持完整。			

		<p>a) 对评价工作进行了必要的准备, 确定了评价方案, 明确了评价方法和评价指标体系;</p> <p>b) 对标准实施的符合性和实施效果进行了评价, 形成了评价报告。</p>	
3.2	<p>自我评价 (2分)</p> <p>持续改进总结试点工作中的方法、经验并在此基础上加以推广, 在不断完善标准中改进和提升服务质量 (6分)</p>	<p>a) 建立了服务标准化工作持续改进的程序或制度, 有持续改进的工作方案或计划;</p> <p>b) 针对标准实施检查和自我评价等发现的问题实施了持续改进, 及时提出修订标准的建议;</p> <p>c) 有持续改进的记录。</p>	
四、 绩效 评估 20分	4.1	<p>通过内外部顾客满意度测评, 结合《意见》附件3进行测评 (8分)</p>	<p>综合顾客满意度: 95%以上得8分; 90%-95%得5分;</p>
	4.2	<p>经济效益 (4分)</p>	<p>比试点前提高10%以上得4分, 提高5%得2分。</p>
	4.3	<p>社会效益 (4分)</p>	<p>有证据表明社会效益在全国显著提高的得4分, 全省显著提高的得3分, 全市显著提高的得2分。</p>
	4.4	<p>品牌效应 (2分)</p>	<p>获国家级知名品牌得2分, 省级知名品牌得1分。</p>
	<p>标准化创新 (2分)</p>	<p>a) 承担全国标准化技术委员会/分技术委员会/工作组秘书处工作;</p> <p>b) 获标准化创新贡献奖;</p> <p>c) 参与省级以上标准制定;</p> <p>d) 参与省级以上标准化科研;</p> <p>e) 获市级以上标准化工作表彰。</p>	

附件 4

社会管理和公共服务综合标准化试点终期评估计分表

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
A1 基本要求 (10分)	B1 组织管理 (4分)	C1 领导职责 (2分)	明确了标准化试点领导机构及职责, 得 1 分 试点单位或区域主要负责人承担标准化试点建设领导职务的, 得 1 分	
		C2 工作机构 (2分)	组建标准化试点工作机构, 并为其提供必要的工作场所、物资等工作条件, 得 1 分 配备专(兼)职工作人员, 工作人员掌握标准化知识与工作方法, 至少接受过 10 学时标准化专业培训并取得相应证明, 得 1 分	
	B2 机制建设 (6分)	C3 管理机制 (2分)	将标准化工作及试点建设纳入试点单位或区域发展规划、年度计划, 促进标准化与业务工作相结合, 得 1 分 制定较为完善的标准化管理办法, 建立标准制修订、培训、监督检查, 以及标准化考核奖惩、持续改进等工作机制, 并能长期有效运行, 得 1 分	
		C4 经费保障 (2分)	为试点工作提供了保障经费, 通过文件等形式建立了标准化工作经费长期保障机制, 得 2 分	
		C5 激励政策 (2分)	发布了标准化工作激励和奖励机制、政策性文件或主要领导批示的, 得 2 分	

抄送：驻局纪检监察组。

晋城市市场监督管理局办公室

2023年3月13日印发
