关于印发浙江省标准化试点项目

管理办法的通知

各市、县（市、区）市场监督管理局，省局直属各单位：

《浙江省标准化试点项目管理办法》已经省局局长办公会审议通过，现印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

浙江省市场监督管理局

2019年7月10日

浙江省标准化试点项目管理办法

第一章 总  则

**第一条** 为加强对我省标准化试点项目的管理，提升我省标准化整体水平，根据《中华人民共和国标准化法》、国家标准化管理委员会关于标准化试点工作相关要求和《浙江省人民政府关于加强标准化工作的若干意见》、《浙江省国家标准化综合改革试点工作方案》等有关规定，制定本办法。

**第二条**本办法所称的标准化试点项目是为贯彻落实省委、省政府关于全面实施标准化战略的决策部署，推动标准化与经济社会发展的深度融合，引领产业结构、生产方式和生活方式转变，加快完善相关制度体系和治理体系，切实发挥“标准化+”对我省“创新、协调、绿色、开放、共享”发展的规制、引领和支撑作用而实施的各类省级标准化试点项目。

由我省政府部门、企事业单位和其他组织承担的国家级相关标准化试点项目按照国家标准委颁布的相应管理办法执行。

**第三条**标准化试点项目分为省级标准化战略重大试点项目（以下简称“省级重大项目”）和省级标准化试点项目（以下简称“省级项目”）。

**第四条**标准化试点项目由我省标准化行政主管部门统一协调和管理，按照“政府推动、部门联合、自愿申报、有序实施”的原则开展。

在标准化试点项目选择、申报和实施过程中，各设区的市和县（市、区）标准化行政主管部门应当加强与当地相关行政主管部门的沟通与协调。

各省级相关行政主管部门或各设区的市标准化行政主管部门应当作为标准化试点项目的主管单位，做好项目实施的督导工作。

第二章 项目申请与立项

**第五条**在浙江省行政区域内具有独立法人资格的机关企事业单位、行业协会（商会）等社会团体，可以采用单独或联合体形式，自愿申请承担标准化试点项目。

采用联合体形式的，联合单位一般不超过三家。

**第六条**申请标准化试点项目单位应当具备以下条件：

（一）具有一定的标准化工作基础，设立标准化管理机构并配备专兼职标准化人员，主要负责人具有较强的标准化意识。

（二）能够向所在地政府或行业主管部门争取试点政策、资金或其他支持。

（三）未发生重大产品（含服务）质量、安全健康、环境保护等事故、未造成重大负面影响；近三年内承担的国家级和省级标准化试点项目无不诚信行为或验收不合格。

（四）具有较强的行业或社会影响力，发展潜力良好；单位规模和条件与所申报的标准化试点项目相匹配。

（五）承诺并执行现行有效的国家标准、行业标准、地方标准或团体标准、企业标准。

**第七条**省级重大项目由省标准化行政主管部门按照省委省政府全面实施标准化战略的有关部署，根据《中华人民共和国政府采购法》等相关规定，委托招投标代理机构，通过竞争性磋商的方式进行采购。

参与竞争性磋商的单位应当按照省标准化行政主管部门公开发布的竞争性磋商公告要求，编制磋商响应文件，参加磋商和竞争。

**第八条**省级重大项目竞争性磋商的中标单位应当及时与省标准化行政主管部门签订《浙江省标准化战略重大试点项目服务合同》（以下简称《服务合同》），填写并递交《浙江省标准化试点项目任务书》（以下简称《任务书》，见附件1）。

**第九条**省标准化行政主管部门每年组织开展省级项目的申报工作。

申报省级项目应当填写《浙江省标准化试点项目申报表》（见附件2），并附项目可行性报告及相关佐证材料，征得设区的市、县（市、区）相关行政主管部门同意后，经设区的市、县（市、区）标准化行政主管部门受理与初审后，由设区的市标准化行政主管部门推荐并报送省标准化行政主管部门审核。

省属单位申报材料由相关省级行政主管部门负责受理与初审，推荐并报送省标准化行政主管部门审核。

**第十条**省标准化行政主管部门组织开展省级项目申报材料的审核工作，根据审核结果下达立项计划。

省级项目承担单位应当及时在立项计划下达后填写并递交《任务书》。

第三章 项目实施与验收

**第十一条**标准化试点项目承担单位应当建立试点项目建设领导组织机构，加强标准化宣传和培训，促进标准化人才培养，对试点项目开展有完善的总体部署、明确的建设目标、科学的实施方案和必要的经费保障，有序组织实施，按时完成试点项目建设。

**第十二条**标准化试点项目建设周期一般为二年。

试点单位应当做好项目实施过程中的分析和总结，将项目进展情况形成报告后按季度、半年度和年度要求报送省标准化行政主管部门，省级重大项目还需进行项目中期汇报，具体方式由省标准化行政主管部门决定。

项目实施过程中的进展情况报告列入验收材料清单。

**第十三条**标准化试点项目应当严格按照《服务合同》内容和《任务书》进度要求开展验收工作。

**第十四条**标准化试点项目到期前二个月，试点项目承担单位应按照《浙江省标准化试点项目验收评价细则》（以下简称《评价细则》，见附件3）或其他对应的评价指标体系进行自我评估。

**第十五条**自评合格的标准化试点项目，其承担单位应当向相关省级行政主管部门或所在设区的市、县（市、区）标准化行政主管部门提出书面验收申请。验收申请材料应当包括：

（1）《浙江省标准化试点项目验收申报表》（以下简称《验收申报表》，见附件4）；

（2）自我评估报告和相关佐证材料。

相关省级行政主管部门或设区的市标准化行政主管部门负责验收材料的初审，签署验收初审意见后，将验收材料（一式三份，含电子版）上报省标准化行政主管部门审核。

**第十六条**标准化试点项目自评不合格或初审未通过的，试点项目承担单位可提出书面延期验收申请并说明理由，经省标准化行政主管部门批准，项目建设时间可最多延长一年。

**第十七条**省标准化行政主管部门会同相关省级行政主管部门按照《服务合同》、《任务书》及《评价细则》等依据，对标准化试点项目进行验收。

省标准化行政主管部门可以委托相关省级行政主管部门或设区的市标准化行政主管部门组织验收。

**第十八条**标准化试点项目承担单位应当准备以下验收材料：

（1）项目进展情况季度报告、半年度报告和年度报告；

（2）项目《验收申报表》；

（3）项目自我评估报告；

（4）项目《服务合同》；

（5）项目《任务书》；

（6）《评价细则》；

（7）《评估验收报告》（见附件5）；

（8）其它相关材料。

省级重大项目还应当按有关规定，提供项目的中期汇报材料和相应的财务审计材料。

**第十九条**省级重大项目验收结果分为通过与不通过，并按照《服务合同》约定履行。

省级项目验收结果分为优秀、合格与不合格,对验收结果为优秀的省级项目，省标准化行政主管部门按照相关规定予以奖励。

**第二十条**验收不合格的省级项目，应当按《评估验收报告》提出的整改意见进行整改，整改期限为半年，整改后仍不合格的，取消项目试点。

第四章 项目管理与监督

**第二十一条**标准化试点项目的承担、推荐（主管）单位应当各司其责，共同做好项目试点的开展、实施及保障工作。

**第二十二条**按照“谁推荐、谁负责”的原则，作为标准化试点项目推荐（主管）单位的相关省级行政主管部门或设区的市标准化行政主管部门，应当加强对项目试点工作的日常督导，对组织实施不力、进展缓慢的标准化试点项目，提出限期整改要求并进行复查，发现重大问题应当及时报送省标准化行政主管部门。

**第二十三条**省标准化行政主管部门负责标准化试点项目的指导，不定期抽查项目实施情况，协调解决试点中出现的重大问题。

**第二十四条**省级项目试点期间，出现重大产品（含服务）质量、安全健康、环境保护等事故，或受通报批评、媒体曝光并造成重大社会负面影响的，由省标准化行政主管部门直接撤销项目试点资格。

**第二十五条**对不按《服务合同》履约，不按《任务书》开展工作，无故逾期不开展中期汇报、自我评估或验收申请以及验收不合格的试点项目承担单位，可由省标准化行政主管部门视情节严重中止项目、终止项目或撤销试点资格，并记入标准化试点项目信用系统。

被撤销试点资格的标准化项目承担单位，三年内不得再申请标准化试点项目。

第五章 附  则

**第二十六条**本办法由省标准化行政主管部门负责解释。

**第二十七条**本办法自2019年8月1日起施行。

附件：1.《浙江省标准化试点项目任务书》

　　　　　2.《浙江省标准化试点项目申报表》

　　　　　3.《浙江省标准化试点项目验收评价细则》

　　　　　4.《浙江省标准化试点项目验收申报表》

　　　　　5.《评估验收报告》

附件1

浙江省标准化试点项目

任

务

书

试 点 名 称：

试 点 时 间：       年    月至       年    月

试点承担单位：

试点主管单位：

年    月

|  |
| --- |
| 一、试点项目基本信息 |
| 试点名称 |  |
| 试点类别 | □省级标准化战略重大试点    □省级标准化试点 |
| 承担单位 |  |
| 单位性质 |  | 法定代表人 |  |
| 联系电话 |  | 单位地址 |  |
| 参与单位 |  |
|  |
|  |
| 主管单位 |  |
| 联系人 |  | 电话 |  |
| 项目参与人员信息 | 姓名 | 工作单位 | 出生年月 | 学历学位 | 职务职称 | 联系电话 | 项目分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 二、试点项目具体建设内容 |
|  |
| 三、试点项目预期实现目标（包括标准框架体系建立、拟制定标准数量及清单、社会经济效益等） |
|  |
| 四、试点项目实施计划、时间进度、阶段工作内容（包括宣传培训、标准框架体系建立、标准制定、标准组织实施、中期评估、申请验收等） |
| 起止时间 | 阶段工作内容 | 责任人 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 五、试点项目经费保障情况 |
| 1．经费来源（包括当地政府、有关单位经费投入等） |
|  |
| 2． 经费预算支出安排（万元） |
| 支出类目 | 合计预算 | 财政经费 | 自筹经费 | 具体测算依据和说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|     六、试点项目相关单位意见 |
| 承担单位（盖章）：   负责人（签名）年  月  日 |
| 参与单位（盖章）：       年  月  日 |
| 主管单位意见（省级行业行政主管部门或市级标准化行政主管部门）：      （盖章）年  月  日 |

附件2

浙江省省级标准化试点项目申报表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 申报单位 |  | 通讯地址 |  | 邮政编码 |  |
| 项目负责人 |  | 职务/职称 |  | 电话 |  |
| 联系人 |  | 职务/职称 |  | 电话 |  |
| E-mail |  | 手机 |  | 传真 |  |
| 申报单位基本概况及标准化基本情况（可另附纸） |  |
| 项目主要内容及预期目标（可另附纸） |  |
| 项目进度安排 |  |  |
| 保障措施 |  |  |
| 申报单位意见（盖章）：         负责人：       （盖  章）年   月   日 |  |
| 县（市、区）级标准化行政主管部门意见：                                              （盖  章）年   月   日 | 市级标准化行政主管部门意见：    （盖  章）年   月   日 |  |
| 市级行业行政主管部门意见：    （盖  章）年   月   日 | 省级行业行政主管部门意见：    （盖  章）年   月   日 |  |

附件3

浙江省标准化试点项目验收评价细则（农业农村）

项目名称：                                                   项目承担单位：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价****项目** | **评价****内容** | **内容要求** | **分值** | **评分标准** | **得分** | **备注** |  |
| **一、基础工作（18分）** | 1.1组织机构建设 | 建立标准化试点领导机构和工作机构。 | 3 | a)建立标准化试点领导机构和工作机构，1分；b)机构成立、运行的制度文件齐全，1分；c)机构分工有序、人员职责明确， 1分。 |  |  |
| 1.2组织管理工作 | 制定试点实施方案和年度计划，利用会议或其它有效形式进行广泛动员，组织有计划、有步骤地开展标准化活动。 | 6 | a)试点实施方案清晰，明确试点内容、目标、工作步骤和保障措施，2分；b) 制定年度工作计划，试点单位责任分解明确，组织有序，分工协调配合，2分；c) 召开动员大会或采用其它形式进行广泛动员，1分；d) 建立明确的监督检查制度，农业标准化试点具有质量管理措施及相应的责任制1分。 |  |  |
| 1.3标准化人员的标准化意识 | 试点单位应有专（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。 | 3 | a) 有相关文件或材料明确专（兼）职标准化人员，且人员配置满足工作需要，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，标准化人员在工作中能主动和自觉实施标准，1分。 |  |  |
|  | 1.4保障措施 | 试点政策制度健全，资金有保障。 | 6 | 1.试点工作纳入试点单位总体规划或工作重点，2分2.试点单位出台了相关政策，支持力度大，作用显著，2分；3.试点工作经费纳入试点单位财政预算，提供必要经费保障，确保试点实施，2分。 |  |  |
| **二、试点实施（55分）** | 2.1标准体系构建 | 根据试点工作需求和目标，建立完善的标准体系，内容清晰、重点突出，体现试点特色，与试点实际相适应，可操作性强。 | 13 | a)构建标准体系结构图，有标准明细表及相应编制说明，3分； b) 标准体系体现试点和领域特点，与试点实施方案目标相一致，农业标准体系应涵盖产前产中产后全过程，4分；d)标准体系表结构清晰，层次分明，逻辑清楚，指导性强，3分；c)标准制修订计划符合实际需求并可操作，3分。 |
| 2.2标准研制与修订 | 围绕试点目标、试点内容与标准体系要求，开展标准制修订工作，满足试点实际工作需求。 | 13 | a)对标准明细表中相关标准制修订任务完成情况进行评估：完成100% 7分，90%以上6分，80%以上4分，70%以上2分，60%以上1分，60%以下不得分；b)制修订的标准符合实际，可操作性强，标准水平高，6分。 |  |  |
| 2.3标准化宣贯 | 开展标准化宣传、培训，提高标准化意识和标准化水平。 | 8 | a)组织多种形式的标准宣传，宣贯记录齐备，相关材料齐全，1分；b) 组织开展标准体系及重要标准培训，培训记录齐备，相关材料齐全，有重要标准的培训材料，培训材料内容与相关标准内容的符合程度高，对标准的解读透彻，2分；c) 标准相关方了解标准和标准化，标准化工作氛围浓厚，2分。d)试点指导记录真实、齐全，整理有序，2分。 |  | 计划,通知,过程记录,现场照片,小结等。 |
| 2.4试点标准实施 | 试点单位应确保纳入标准体系表的所有标准得到全面有效实施。 | 12 | a) 标准明细表中的标准得到全面有效实施，标准实施记录完整(包括但不限于标准实施的评价与改进记录)；农业标准化试点基地环境达到国家有关标准，农业投入品实行有效管理，严格按标准组织生产，有自律和约束机制，产品生产全过程有记录，档案完整；6分；b) 对重要标准实施进行评估，重要标准应用效果显著；3分；c) 标准实施记录完整(包括但不限于标准的评价与改进记录)，3分。 |  |  |
| 2.5试点年度总结 | 试点应根据项目开展情况每年进行年度总结。 | 2 | 有符合实际，且详细完整的年度总结报告，2分。 |  |  |
| 2.6试点任务总体完成情况 | 试点建设与试点工作实施方案内容相匹配，按要求完成任务书各项考核评估指标。 | 7 | 任务书考核评估指标完成100% 7分，90%以上6分，80%以上5分，70%以上2分，60%以上1分，60%以下不得分。 |  |  |
| **三、试点效果（27分）** | 3.1标准相关方满意度测评 | 评价试点相关方对试点运行过程和结果的感受与看法。 | 7 | 针对试点相关方（包括试点建设参与者，试点成果使用者等）开展满意度测评：优秀7分，良好5分，一般3分，不满意0分。 |  |  |
| 3.2工作模式总结 | 每个试点应根据目标与实际相结合的需要，总结和提炼有特色的工作模式。 | 6 | a)总结试点工作所取得的经验、成果和做法，3分；b)创新标准化工作模式，凝练总结特色并通过多途径推广，3分； |  |  |
| 3.3长效机制建立 | 通过试点项目，提高本地区相关人员标准化意识，建立标准化长效机制。 | 5 | a)试点地区标准化意识提高，标准化氛围基本形成，3分；b)建立标准化长效保障和推进机制，农业标准化试点应建立有效的标准化推广模式和质量管理运行机制，2分。 |  |  |
| 3.4试点综合效果 | 标准化试点前后经济、社会、生态效益对比。 | 9 | a)有数据和资料证明标准化试点实施前后效果对比明显，3分；b)示范带动作用明显或促进农村经营管理与发展成效显著，农业标准化试点实施面积和示范辐射面积、带动农户数符合要求（达到项目任务书要求），3分；c）试点带来的经济、社会、生态效益明显提升；农业标准化试点农民增收情况达到预期目标（达到项目任务书要求），各有关方面农业标准化质量安全意识明显提高；3分。 |  | 以试点的总结报告、原始记录、计算依据、过程和结果说明支撑 |
| **四、亮点加分项****（10分）** | 从试点工作获得奖励；牵头或参与制修订国家、行业、省级地方标准；以及试点的某个方面确有特色，效果突出，可酌情加分。 | 10 | a)每牵头制修订国家标准一项得3分，每牵头制修订行业或省级地方标准一项得2分，最高5分(标准已获得正式制修订立项即可)；b)试点工作得到省部级及以上奖励或表彰（含省级领导批示）得2分；最高2分；c)人民日报、新华社、中央电视台等国家级媒体报道试点工作，每次2分；省级媒体报道试点工作，每次1分；最多3分（同一事项不重复计分）。 |  | 所有加分项必须有相应支撑材料，否则无效。 |
| **五、否决项** | a)试点单位提供的验收材料存在弄虚作假行为的，一经发现对试点评估采取一票否决。b)试点建设过程中涉及试点项目领域发生重大事故的，评估采取一票否决。 |  |  |
| 说明：1、满分为110分，其中亮点加分10分。总分75分（含）以上为合格，75分以下不合格。90分(含)以上为优秀。      2、各试点应分别基于各自目标和试点内容开展自我目标评估。 |

验收组长：         （签名）验收组成员：                                          （签名）

验收日期：    年  月  日

浙江省标准化试点项目验收评价细则（工业）

项目名称：                                                   项目承担单位：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价****项目** | **评价内容** | **评价要求** | **分值** | **评价方法** | **得分** | **评价记录** |
| **1.项目组织机构和政策支持（10分）** | 1.1项目建设机构 | 成立了专门的项目建设机构，明确了项目负责人和相关人员的职责，并有效开展工作。 | 5 | 查相关文件。没有成立项目建设机构的，扣5分；没有明确项目负责人的，扣3分；项目负责人或相关人员职责不明确的，分别扣1-2分；没有项目建设机构开展活动或召开会议记录的，扣2分。 |  |  |
| 1.2相应政策支持 | 当地政府对本项目所在产业有相应的扶持政策，对本项目建设有配套资金支持。 | 5 | 查相关文件和证明材料。当地政府对产业没有相应扶持政策的，扣2.5分；对本项目没有配套资金支持的，扣2.5分。 |  |  |
| **2.项目实施情况（40分）** | 2.1项目实施计划 | 根据项目建设目标，制订了项目实施计划或实施方案，并明确了各阶段的任务、目标和措施。 | 2 | 查相关资料。未制订项目实施计划或实施方案的，扣2分；未明确各阶段任务、目标和措施的，酌情扣1-2分。 |  |  |
| 2.2项目实施主体 | 明确了项目推广实施的对象，推广实施企业数达到项目任务书或服务合同规定的目标值。 | 8 | 查相关证明材料。推广实施企业数未达到项目任务书或服务合同规定目标值的，每少10个百分点扣2分（能说明充分理由的，减半扣分）；低于目标值60%的，不给分。 |  |  |
| 2.3标准制订 | 全面梳理试点期间形成的先进经验、技术和模式，研制基础共性和关键技术标准、行业应用标准，建立健全试点标准体系。 | 6 | 查相关资料和标准文本。标准体系和项目实际实施有出入的，酌情扣1-2分；未征求意见或未经专家审查的，扣2分；标准设定的技术指标与项目任务书或服务合同要求有出入的，酌情扣1-2分。 |  |  |
| 2.4标准宣贯 | 对标准进行了宣贯培训。 | 4 | 查相关证明材料。没有宣贯培训记录的，不给分；参加培训的企业未100%达到项目推广实施面的，酌情扣1-3分。 |  |  |
| 2.5标准实施 | 2.5.1推动相关企业在项目建设全过程有效实施标准。 | 8 | 查相关证明材料，并对实施企业进行抽查。企业相关岗位人员不熟悉相关标准的，酌情扣1-2分；企业不具备实施标准必要条件的，扣2分。企业没有实施标准的台帐、记录或其他证据的，扣4分；台帐、记录或其他证据不全的，酌情扣1-3分。 |  |  |
| 2.5.2持续开展标准的推广实施工作。 | 3 | 查相关文件和证明材料。未持续开展标准推广实施工作的，扣3分。 |  |  |
| 2.5.3按时上报项目实施工作总结。 | 3 | 查相关文件。未按时上报项目实施工作总结的，酌情扣1-3分。 |  |  |
| 2.6标准实施情况监督 | 建立了标准实施情况的监督检查制度，并有效开展监督检查。 | 6 | 查相关文件和证明材料。未制定标准实施情况监督检查制度的，扣2分；未组织开展标准实施情况监督检查的，扣4分；监督检查工作不到位的，酌情扣1-3分。 |  |  |
| **3.项目实施绩效（40分）** | 3.1技术和质量水平 | 3.1.1相关标准采用了国际组织标准或国外先进标准，或填补国家标准、行业标准空白且主要技术指标达到国内先进水平。 | 15 | 查相关证明材料。标准全部技术指标采用国际组织标准或国外先进标准的，给15分；部分技术指标采用国际组织标准或国外先进标准的，酌情给10-14分。标准填补国家标准、行业标准空白，且主要技术指标值达到国内先进水平的，酌情给5-10分。 |  |  |
| 3.1.2实施标准后，企业的生产工艺装备、检测能力或管理水平有了普遍的改进和提高。 | 5 | 查相关证明材料。企业生产工艺装备、检测能力或管理水平未改进提高的，扣5分；改进提高不明显或不普遍的，酌情扣1-4分。 |  |  |
| 3.1.3实施标准后，企业的产品质量合格率或节能减排水平等指标得到明显提高，并达到项目任务书要求。 | 5 | 查相关证明材料。产品质量合格率或节能减排水平等指标未提高的，扣5分；提高不明显、未达到项目任务书要求的，酌情扣1-4分。 |  |  |
| 3.2经济和社会效益 | 3.2.1实施标准后，企业的产品销售产值明显增长。 | 5 | 查相关证明材料。实施企业的产品销售产值没有增长或增长不明显的，酌情扣1-5分。 |  |  |
| 3.2.2实施标准后，企业实现利税明显增长。 | 5 | 查相关证明材料。实施企业实现利税没有增长或增长不明显的，酌情扣1-5分。 |  |  |
| 3.2.3实施标准后，推动产业改造提升或核心竞争力提升取得明显成效。 | 5 | 查相关证明材料。推动产业改造提升或核心竞争力提升成效不明显的，酌情扣1-4分。 |  |  |
| **4.项目资金筹集和使用（10分）** | 4.1资金筹集 | 有明确的筹资渠道，能满足项目建设需要。 | 5 | 查相关证明材料。筹资渠道不够明确的，酌情扣1-5分；资金不能满足项目建设需要的，酌情扣1-4分。 |  |  |
| 4.2资金使用 | 建立了独立的会计账目，资金使用规范，能确保用于项目建设。 | 5 | 查相关证明材料。未建立独立会计账目的，扣5分；资金使用不够规范，未完全用于项目建设的，酌情扣1-4分。 |  |  |
| **5.加分项（5分）** | 5.1标准层次提升 | 将相关标准上升为地方标准、行业标准、国家标准或国际组织标准，或将标准的核心内容纳入以上标准。 | 5 | 查相关文件或证明材料。正在将、标准上升为地方标准或将标准的核心内容纳入地方标准的，加2分；上升为行业标准或纳入行业标准的，加3分；上升为国家标准或纳入国家标准的，加4分；上升为国际组织标准或纳入国际组织标准的，加5分。 |  |  |
| 总得分 |  |

注：1．项目完成后，承担单位应按本细则进行自评。自评为60分以上的，方可提出验收申请。

2．项目实施期内，出现下列情况之一的，验收结论直接判为“不通过”：（1）项目所在产业发生重大质量安全事故；（2）项目任务书或服务合同规定的目标大部分没有完成；（3）各级财政拨付的专项资金被违规使用。

验收组长：         （签名）验收组成员：                                      （签名）

验收日期：    年  月  日

浙江省标准化试点项目验收评价细则（服务业）

项目名称：                                                   项目承担单位：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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） | 1.1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活动或会议有记录，1分。 |  |  |
| 1.2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当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）应当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。 |  |  |
| 1.3标准化人员和员工标准化意识 | 各部门（各单位）应当有专（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，熟悉本岗位相关的标准，2分。 |  |  |

浙江省服务业标准化试点项目验收评价细则（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) | 2.1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 | a)服务基础标准齐全，能满足企业需要，2分；b)服务区域设置的公共信息图形符号、相关警示说明符合国家标准规定，1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。 |
| 2.2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。 |  |
| 2.3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、顾客投诉处理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。 |  |
| \*2.4人员资质标准 | 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。 |  |
| \*2.5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。 |  |
| \*2.6服务安全卫生标准 | 针对服务产品和服务提供过程应当具有的安全、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、卫生标准各项规定明确、适用，2分。 |  |

浙江省服务业标准化试点项目验收评价细则（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） | \*2.7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。 |  |  |
| 2.8服务工艺、流程标准 | 对于技术性较强的服务项目，应当制定科学的工艺、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。 |  |
| 2.9岗位标准 | 与服务质量密切相关的重要岗位应当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)岗位标准应当贯彻服务质量标准、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） | \*3.1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。 |  |  |

浙江省服务业标准化试点项目验收评价细则（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） | 3.1标准实施（续） | 标准实施情况 | 6分 | a)有标准实施记录，3分；b)有自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。 |  |  |
| 3.2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、信息反馈及文件控制等程序或制度，2分；b)有持续改进的工作方案或计划，1分；c)对查到的问题采取了纠正和预防措施，并有落实整改到位的记录，1分。 |  |  |
| 四、绩效评估（20分） | 4.1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。 |  |  |
| 4.2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、表中各项应当具备而不具备的，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。

4、表中加“\*”的为否决项，任何一项不合格，项目验收均为不合格。

验收组长：         （签名）验收组成员：                                          （签名）

验收日期：    年  月  日

附件4

浙江省标准化试点项目

验

收

申

报

表

**申 请 单 位**

**主 管 单 位**

**申 请 日 期**

|  |  |
| --- | --- |
| 试点名称 |  |
| 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 |  |
| 试点工作主要涉及范围 |
|  |

|  |
| --- |
| 自   查   报   告 |
|  |
| 申请单位（盖章）：  负责人（签名）                             年  月  日 | 县（市、区）级标准化行政主管部门意见： （盖章）                             年  月  日 |
| 市级标准化行政主管部门意见：  （盖章）                             年  月  日 | 省、市级行业行政主管部门意见：  （盖章）                             年  月  日 |

附件5

浙江省标准化试点项目

评

估

验

收

报

告

**试 点 单 位**

**主 管 单 位**

**验 收 日 期**

|  |  |
| --- | --- |
| 被验收单位 |  |
| 通讯地址 |  | 验收时间 |  |
| 法定代表人 |  | 联系人 |  | 电  话 |  |
| 验收工作组人员 |
| 验收组 | 姓  名 | 职务/职称 | 电  话 | 签  字 |
| 组  长 |  |  |  |  |
| 成  员 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 验收依据 |  |
| 验收范围 |  |
| 验收得分 | 总得分： | 结论： |
| 验收综述，不合格项整改意见：        验收组长签字：                                           年   月   日 |