

郑州市人民政府文件

郑政〔2011〕72号

郑州市人民政府

关于加快推进服务业标准化工作的意见

各县(市、区)人民政府,市人民政府有关部门,各有关单位:

为更好地以标准化手段加快我市服务业的发展,规范服务行为,建立完善服务业标准化体系,提升我市服务业的整体水平与市场核心竞争力,助推郑州经济结构的优化和产业转型升级,特制定本意见,请认真贯彻执行。

一、指导思想

以科学发展观为统领,以鼓励服务业采用国际标准和国外先进标准为引导,以争创国家级、省级服务标准化示范区(项目)为带动,以现代物流、商贸、会展业为重点,以研究制订从制造业中二三产分离的服务类标准为突破点,以建立完善包括服务质量、服务支

撑和服务保障标准体系为工作内容,以有效实施相关标准为抓手,逐步建立以标准化手段促进服务业发展的新模式,让标准化方法成为服务质量提升、管理水平提高的载体和建立诚信服务体系的长效机制,助推郑州经济结构的优化和产业转型升级。

二、工作目标

制定并实施《郑州市服务业标准化发展规划》,争取在五年内基本形成覆盖我市现代物流、商贸、会展业等重点发展领域的服务业标准体系;提出制订 5 项以上具有我市服务业特色的省级地方标准;制订 50 项以上各服务业主要工作环节的统一的规范(规程);鼓励和支持行业协会、服务业企业积极参与国家或行业标准制修订活动,生产性服务业龙头企业采用国际标准或国外先进标准率达到 50% 以上;在物流、商贸、会展业、社区服务等领域开展服务业标准化试点,争取建立国家级服务业标准化示范试点项目 5 个以上、省级示范试点项目 20 个以上、市级示范试点项目 30 个以上。

三、主要任务

(一)建立健全服务业标准体系。收集、梳理与我市服务业重点发展领域有关的国际、国家和行业标准,并围绕我市服务业的发展特点,提出我市地方标准的研制计划,制定《郑州市服务业标准化发展规划》,逐步建立和完善以国际标准为标杆、国家和行业标准为主体、地方标准为补充,满足我市服务业发展需求,与国际先进水平接轨的科学、合理的服务业标准体系。

(二)积极采用国际先进标准。鼓励我市交通运输业、现代物流业、金融服务业、信息服务业和商务服务业率先采用国际标准或国外先进标准,提高我市服务业标准的技术水平和市场核心竞争力。

(三)努力争取国家标准制订权。努力抢占国家、行业标准制订的竞争制高点,引导我市的优势行业承担国家、行业标准制修订工作,组织各相关行业主管部门、行业协会研究制订包括从制造业中分离出的服务类标准的各类地方标准,并不断修订完善,提升标准质量,争取有一批地方标准上升为国家标准、行业标准,填补国家和行业标准的空白。积极争取国家级标准化专业技术委员会落户我市。

(四)加大重点领域服务标准的实施。率先在物流、商贸、会展、政府公共管理与服务等领域开展服务业标准化试点,并逐步推广到其他服务业领域。积极争取国家级、省级服务业标准化试点项目落户我市,开展市级服务业标准化试点示范工作,大力支持服务业标准化模式复制和连锁经营,充分发挥标准化试点示范的带动和辐射效应,推动服务业标准化向纵深发展。

(五)加强服务标准实施创新。在标准化试点实施过程中,鼓励试点项目的承担单位在服务设施、服务环境、服务质量和 service 管理全过程贯彻实施各级各类标准,加快服务业标准化自主创新,探索服务标准实施的新机制、新方法并及时总结经验,促进产业提升,引领产业发展。

(六)开展服务标准中介服务。搭建服务业标准技术服务平台,为企业提供全面快捷的标准信息咨询服。充分发挥在郑科研院校、行业协会的技术支撑作用,培育和发展标准中介服务。建立标准化专家队伍,实施标准培训计划,培养一批既懂专业又懂标准的复合型人才。

(七)加快培育服务业名牌。围绕我市服务业重点领域,积极探索服务名牌培育发展工作制度和运行机制,大力推进名牌创建工作,力争培育发展一批在行业中具有一定知名度和美誉度的服务名牌企业,努力争创一批国家级、省级服务业名牌,促进我市服务业产业结构转型升级。

四、保障措施

(一)加强组织领导。为加强政府对服务业标准化建设的宏观指导和管理,郑州市实施标准化战略领导小组(《郑州市人民政府关于调整郑州市实施标准化战略领导小组成员的通知》郑政办文〔2010〕104号)负责郑州市服务业标准化的组织领导工作,市质监局、发展改革委、商务局等16个局委及15个县(市、区)为成员单位。领导小组下设办公室,设在市质监局,具体负责郑州市服务业标准化协调与指导工作。成立郑州市实施标准化战略技术委员会服务业标准化专家组,专家组成员由各服务业主管部门、行业协会有关人员及大专院校的有关专家组成。各县(市、区)政府要建立健全相应的组织协调机构。

(二)明确职责分工。市实施标准化战略领导小组负责协调解

决服务业标准化工作推进中的重大问题。市质监局负责牵头制定郑州市服务业标准化发展规划,组织指导相关行业主管部门、行业协会、龙头企业建立完善服务业标准体系及服务业标准化示范经验的推广应有工作;各相关行业主管部门具体负责所管辖行业的服务标准规划的制定和标准化项目实施及标准实施工作;各县(市、区)要明确本地区服务业标准化工作的目标、任务和措施。

(三)落实扶持资金和政策。根据《郑州市人民政府关于大力实施标准化战略的意见》(郑政〔2007〕30号)以及市质监局、市财政局出台的《关于印发郑州市标准化战略奖励实施细则(试行)的通知》(郑质监发〔2010〕48号)规定,对成功引进国家级标准化专业技术委员会的单位和制(修)订国际标准、国家标准、行业标准的单位,按照有关奖励政策分别予以不超过50万元、60万元、40万元、20万元的奖励。各县(市、区)政府要结合本地实际,出台相应扶持政策,建立服务业标准化工作的激励机制。

(四)加强服务业标准的宣传与培训。充分利用广播、电视、报刊、网络等各类新闻媒体,全方位、多层次地大力宣传服务业标准化工作的重要意义,普及标准化方面的法律、法规与基础知识,充分发挥标准化的规范和引领作用,积极营造全社会讲标准、用标准的良好氛围;分行业建立专家队伍,加大对企业的指导和服务力

度,不断提升我市服务业标准化水平。



主题词:服务业 标准 意见

主办:市质监局

督办:市政府办公厅四处

抄送:市委各部门,郑州警备区。

市人大常委会办公厅,市政协办公厅,市法院,市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2011年8月17日印发
