附件2

实施方案编写提纲

一、目的意义

从促进行业规范化发展、提高管理水平和服务质量、提升工作效能和综合竞争力、培育服务品牌等方面分析标准化工作对试点单位的意义。

二、现状和发展基础

1．现状和基础：简述本行业目前的管理经营及发展模式、本单位在行业中的情况及影响、主要经济指标、标准化工作基础、管理和服务支撑体系建设等方面的情况。

2．发展面临的问题：重点阐述需要标准化解决的问题。

三、总体思路、原则和目标

1．总体思路

2．基本原则

3．主要目标

（1）总体目标：从标准体系建立、标准制修订数量和级别、标准覆盖率、标准实施率、顾客满意度、标准化人员培训、信息管理、评价改进等方面，提出2年试点的总体目标。

（2）阶段性目标：按年度写阶段性目标。

（3）主要指标：合理设定体现标准化试点成效的、可量化的指标。

四、主要任务

根据《服务业标准化试点实施细则》（国标委服务联〔2009〕47号）、《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》（国标委服务联〔2013〕61号）的要求，按照可复制、可学习、可推广的原则，对标准化试点工作进行总体设计，从建立试点工作领导机构、构建标准体系、标准制修订、标准化宣传与培训、标准实施、标准实施评价与改进、创建服务品牌等方面，提出切实可行的任务，推进标准化试点工作。

1．标准体系构建方面。应根据GB/T 24421系列国家标准的要求和服务提供的实际需要构建科学合理、层次分明、满足需要的标准体系框架，给出适用于试点单位的标准明细表，列出急需的标准制修订项目。

2．标准制修订方面。应围绕顾客需求，结合管理服务实际，确定标准化对象，确定需要制修订的有关标准。

3．标准化宣传与培训。应提出宣传与培训的计划、范围、形式、次数、人次、教材等。

4．组织标准实施方面。应制定实施方法和措施，确保纳入标准体系表的所有标准，尤其是服务提供过程每个环节的标准得到实施。

5．标准实施评价与改进方面。应建立标准实施情况的检查、考核、评价与持续改进工作机制。

6．创建行业品牌。应提出以标准化、规范化管理为手段，以提高服务质量和水平为目的，开展“标准提升服务质量行动”和争创本行业服务品牌的方案和措施。

五、效益分析

重点对标准化试点的经济效益、社会效益进行分析评价，评估标准化试点的成效。

六、保障措施

围绕主要目标和主要任务的落实，提出有针对性的保障措施，主要包括组织保障体系、政策保障体系、技术支撑体系、信息服务体系、评价考核体系、宣传教育体系、公众参与机制以及其他保障标准化试点顺利开展的其他措施。