

国家标准化管理委员会

标委办服务函〔2014〕195号

国家标准委办公室关于印发《社会管理和 公共服务综合标准化试点评估计分表 (试行)》的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局，天津市市场和质量管理委员会，社会管理和公共服务标准化联席会议成员单位：

为加强社会管理和公共服务综合标准化试点的建设管理，按照《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）要求，制定《社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）》（以下简称《计分表》）。现将《计分表》印发你们，请结合本地区 and 部门实际遵照执行。

附件：社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）

社会管理和公共服务标准化工作

联席会议办公室

(代章)

办公室

2014年10月22日

附件

社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）

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	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
A2 标准体系 (30分)	B3 标准体系要求(12分)	C6 体系规范性 (2分)	标准体系框架、标准明细表、标准汇总表及编制说明满足 GB/T 24421 等相关国家标准的要求, 或者与本单位、本区域社会管理和公共服务事项、流程相适应, 得 2 分	
		C7 体系完整性 (4分)	标准体系构成合理、结构完整, 覆盖试点建设所涉及的社会管理和公共服务全部事项, 得 2 分	
			标准体系从试点单位或区域实际出发, 覆盖了主要管理和服务活动的各环节, 得 2 分	
		C8 体系协调性 (2分)	标准体系内各项标准与相关法律法规协调统一, 得 1 分	
			标准体系内各项标准之间协调统一, 得 1 分	
		C9 体系有效性 (4分)	标准体系能够体现该试点所涉及社会管理和公共服务事项的特点, 体现该单位或区域特点, 得 2 分	
	标准体系与该单位或区域发展战略以及该试点建设目标任务相协调, 能支撑业务发展, 得 2 分			
	B4 标准要求 (18分)	C10 标准规范性 (6分)	标准文本格式规范, 满足 GB/T 1.1 要求, 标准文本结构合理, 标准语言表达准确、严谨、简明、易懂, 术语、符号统一, 标准制修订程序规范, 得 6 分	
		C11 标准科学性 (6分)	标准技术要求合理, 指标科学、具有可操作性, 得 6 分	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
		C12 标准适用性 (6分)	标准内容与组织管理特点相适宜, 与管理服务活动、流程相匹配, 能反映服务对象的需求, 得6分	
A3 标准实施与改进 (30分)	B5 宣贯培训 (6分)	C13 宣贯动员 (1分)	召开至少1次面向所有试点建设单位或部门的整体宣传动员会, 得1分	
		C14 集中培训 (2分)	至少组织3次以上集中培训(标准体系策划、标准编制、标准实施阶段各1次), 培训工作有记录, 培训后有对培训效果的考核, 得2分	
		C15 宣传工作 (3分)	通过宣传栏、宣传册以及现代信息技术等手段, 营造内部学习和实施标准的环境氛围, 得2分	
	对外开展标准化试点建设宣传, 及时发布试点建设最新进展, 引起社会、公众媒体等关注的, 得1分			
	B6 实施监督 (18分)	C16 标准实施 (6分)	采取切实可行措施, 推动标准体系中各领域、各环节标准有效实施, 得3分	
			各岗位人员掌握本岗位执行标准知识, 得3分	
		C17 过程记录 (6分)	对标准实施过程中应该形成的记录完整存档, 得3分	
			标准实施记录可追溯, 得3分	
		C18 监督检查 (6分)	制定了标准实施检查工作计划(或日常检查程序), 定期组织监督抽查, 实施检查记录和问题处理记录完整, 得3分;	
	管理和行为符合标准要求, 服务质量满足标准要求, 得3分			

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
	B7 评价改进 (6分)	C19 自我评价 (3分)	对标准实施的符合性和实施效果进行评价, 有评价报告, 得3分;	
		C20 持续改进 (3分)	针对标准实施检查 and 自我评价等发现的问题实施了持续改进, 有持续改进的记录, 及时提出并修订标准体系中的标准, 得3分	
A4 建设成效 (30分)	B8 保障和改善民生 (10分)	C21 服务公开透明 (3分)	及时向服务对象和社会公开服务流程、服务时限等质量指标, 得3分	
		C22 满意度监测 (4分)	组织制定符合自身服务特点的满意度调查表, 持续监测满意度的, 得1分; 邀请第三方机构测评满意度的, 得2分	
			根据满意度测评结果, 及时分析原因和制定整改措施, 满意度持续提升的, 得2分	
	C23 投诉意见处理 (3分)	建立意见、建议、投诉情况记录, 并及时处理, 公众投诉持续减少或无投诉, 得3分		
	B9 公共服务效能提升 (10分)	C24 提高公共服务效率 (5分)	有证据表明标准化试点建设后, 优化服务流程, 减少办事环节、提高办事效率的, 得5分	
C25 降低公共服务成本 (5分)		有证据表明标准化试点建设后, 减少资源浪费, 降低公共资源交易成本的, 得5分		

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分
	B10 社会管理和公共服务创新 (10分)	C26 社会管理和公共服务影响力提升 (2分)	试点单位或区域创新了社会管理和公共服务模式，有证据表明相关经验在全省推广、社会影响力提高的，得1分；在全国推广、社会影响力提高的，得2分；	
		C27 标准化创新 (8分)	试点单位或区域在如下方面取得业绩： 试点单位或区域参与省级以上（含）标准化科研项目； 试点单位或区域主持制定地方标准、行业标准或国家标准； 试点单位或区域担任了省级以上（含）标准化技术组织秘书处； 试点单位或区域相关人员承担了省级以上（含）标准化技术组织委员职务； 每取得一方面业绩加2分。	

抄送：综合业务管理部。