

附件 1

广东省标准化示范项目评估计分表

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	得分	评分说明
A1 组织保障 (10分)	B1 组织管理 (5分)	制定示范项目实施方案和年度计划合理可行,且有效落实。(5分)	项目实施方案科学合理,工作进度和组织安排有序,方案落实情况效果显著。		
	B2 保障措施 (5分)	具备健全的制度,资金、人员有保障。(5分)	示范项目制度健全,资金、人员等支持力度大,并落实到位。		
A2 试点成果巩固 (20分)	B3 标准体系持续改进(10分)	根据政策导向、相关方需求和自身实际等持续改进与提升标准体系。(10分)	标准体系体现示范的区域和领域特点,在试点成果的基础上根据政策导向、相关方需求和自身实际等因素,持续改进与提升标准体系,开展标准实施效果评估等。		
	B4 开展标准化活动(10分)	组织或参与国内外相关标准化活动与研究工作的。(10分)	组织或参与国际、国家、行业等各级标准化活动,并于其中贡献先进技术或经验;主导或参与各级政府类标准的制修订,开展其他标准化创新工作或评优活动。		
A3 示范带动 (40分)	B5 确定和公开示范标准 (15分)	确定示范范围(或对象)和纳入示范计划的标准清单。(5分)	示范的范围(或对象)应具有较强的典型特色和示范推广价值,与示范项目主题相一致,属于项目承担单位的主营业务,纳入示范计划的标准应覆盖其关键环节和核心要素。		对示范标准选定进行说明。示范的范围(或对象)对地域或产业典型特色的支撑性;示范标准(或标准体系)的推广价值评估等。

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	得分	评分说明
		公开标准体系和示范标准内容，建立规范的展示平台。（10分）	公开示范项目的标准体系和各级各类标准内容（除商业秘密外），建立规范的标准化工作展示平台，并积极推广。		提供相关证明材料。已实施标准自我声明公开制度，建立规范的标准化工作展示平台，并保持标准的有效性。
	B6 宣传与培训（10分）	对外开展标准化宣传与培训工作。（10分）	多渠道宣传推广示范工作建设过程和成果、经验模式与机制等，主动为其他企事业单位提供现场观摩、交流学习或标准化技术服务；积极传播标准化理念、承担本专业领域标准的宣贯等，加强标准化人才培养。		
	B7 推广应用（15分）	促进相关产业发展、升级和竞争力提升。（15分）	在本领域内采用示范标准的用户数量明显增多，在产品（或服务）质量提高、成本降低、效率提高等方面效果显著，促进产业/行业发展。		
A4 成果展现（30分）	B8 展现内容（15分）	提炼出可供同行学习借鉴的经验做法。（15分）	内容准确精炼、科学先进，可复制、可推广价值高。		提供工作报告或其他相关证明材料，包括体现示范项目建设的工作理念、路径、方式方法、创新点、与业务融合发展工作模式、未来的发展思路等，取得的社会、经济、生态或文化效益等。
	B9 展现形式（15分）	主动创新，对示范成果进行有效展现。（15分）	采用文字、图片、音视频等形式，对示范成果进行有效展现。		提供相关证明材料，专家组结合现场考察综合研判。

附件 2

广东省农业标准化试点项目评估计分表

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
A1 组织保障 (15分)	B1 组织管理 (5分)	C1 领导职责 (2分)	成立了标准化试点领导机构，职责明确；由项目承担单位主要负责人承担试点建设领导职务(2分)。		
		C2 工作机构 (3分)	成立了标准化试点工作机构，职责明确、分工合理；配备的专(兼)职标准化人员，掌握标准化知识和工作方法，接受过至少10学时的标准化专业培训并取得相应证明(3分)。		
	B2 保障措施 (10分)	C3 管理机制 (6分)	试点工作符合项目承担单位战略目标和实际需求，纳入单位发展规划或年度计划，与业务工作相结合(1分)。		
			项目实施方案任务目标明确，阶段目标分解合理，可量化可考核，实施步骤可行(1分)。		
			制定了标准化工作制度和标准化活动工作程序及工作计划，运行制度文件完善(1分)。		
			建立各层级/部门间协调机制，分工明确，并有效运作(2分)。		
			召开项目动员大会等活动进行广泛动员，定期召开领导机构工作会议发挥领导作用(1分)。		
	C4 资金保障 (2分)	项目承担单位有投入试点工作经费并纳入年度预算，保障试点工作正常开展，开支明细清晰，票据齐全(2分)。			
	C5 激励制度 (2分)	有标准化工作激励制度，并得到有效实施(2分)。			

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
A2 标准体系构建 (25分)	B3 标准体系要求 (12分)	C6 体系规范性 (4分)	标准体系经充分论证, 满足 GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 31600 或 GB/T 12366 等相关标准的要求, 有相应的标准化需求分析, 识别试点工作的关键环节 (关键控制点), 与相关业务工作相适应 (4分)。		包括标准体系结构图、标准明细表、标准统计表及编制说明、标准查新证明等相关证明材料。
		C7 体系完整性 (4分)	标准体系结构图科学合理、完整, 层次清晰 (2分)。		
			标准明细表覆盖试点建设任务所对应的各个环节, 如主要生产、经营、管理等, 完善适用, 采用的标准现行有效 (2分)。		
		C8 体系协调性 (4分)	标准体系与国家、省部级等层面发布的相关领域标准体系有效衔接, 且体系内各标准之间相互协调 (2分)。		
	标准体系与项目承担单位的发展战略以及试点建设目标任务相协调, 能够体现项目承担单位、试点主题等特色, 支撑业务发展 (2分)。				
	B4 标准要求 (13分)	C9 标准规范性 (4分)	标准制修订程序规范, 标准起草人员构成合理, 标准文本符合 GB/T 1.1 或自行制定的标准编制原则与范式 (4分)。		
C10 标准适用性 (4分)		能满足试点目标任务的要求, 标准内容与组织的生产或管理实际等特点相适宜, 具有可操作性 (4分)。			

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
		C11 标准先进性或创新性(5分)	制定了至少3项直接影响建设任务目标实现的企业内控核心标准,符合以下任意一项或多项的,每项标准得2分,可累计,最高得5分(5分)。 ——填补本领域标准空白; ——制定高于国家标准、行业标准、地方标准的企业标准、团体标准; ——新增为企业标准“领跑者”; ——达到(高于)国际标准、国外先进标准水平; ——其他。		提供相关证明材料,如正式标准文本、标准查新报告、标准水平分析报告、对标达标情况声明及其标准研制过程记录等材料。
A3 标准体系运行 (30分)	B5 实施准备 (8分)	C12 宣贯培训(5分)	制定科学合理的培训计划和培训方案,培训内容包括标准化知识、方法和标准宣贯培训等,培训场次不少于3次,培训效果良好(3分)。		
			每年举办试点工作相关的标准化经验成果交流、农业科学技术普及等标准化宣传活动不少于2次,有试点项目相关标识、标牌、展板等,标准化元素明显,形成良好标准化氛围(2分)。		
		C13 实施策划(3分)	有标准实施应用的工作方案,分工明确,设计有支撑过程记录的表格表单等(1分)。		
			将相关核心标准转化成简明易懂的可视化形式(如流程图、农事月历、明白纸等)(2分)。		
	B6 实施过程 (12分)	C14 标准实施(8分)	有标准实施与检查情况反馈渠道、机制等,执行过程记录完整(2分)。		
			标准明细表中的标准得到全面有效实施,涉及的强制性标准100%实施,标准实施记录完整、可追溯(6分)。		

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
	B7 评价改进 (10分)	C15 监督检查 (4分)	标准实施检查纳入质量控制范畴，关键环节（关键控制点）得到有效控制，相关监管记录完整（4分）。		
		C16 标准评价 (4分)	有标准实施情况及实施效果评价分析，及时进行标准制修订（4分）。		
		C17 体系评价 与改进(6分)	开展标准体系自我评价，不合格项有纠正和预防措施，有持续改进机制和记录，实现标准体系动态更新（6分）。		
A4 建设成效 (30分)	B8 任务目标 (5分)	C18 任务目标 (5分)	试点建设与项目实施方案等内容相匹配，按要求完成项目实施方案各项任务目标，完成100%（5分）、90%以上（3分）、80%以上（1分）。		
	B9 社会效益 (16分)	C19 质量安全 (2分)	建立农产品、食品质量安全管理有效实施，项目建设期间，未发生质量安全事故（2分）。		注：若发生质量安全事故，为一票否决项，评估结果为“不合格”。
		C20 示范带动 (4分)	试点建设期内，满足以下任意一项或多项，效果显著的3分/项、效果较好的2分/项、效果一般的1分/项，可累计，最高得4分（4分）： ——带动周边农户实施同类型产品的生产； ——新增的就业岗位带动农民就近就业； ——通过培训交流、现场观摩等方式，带动周边企业、农户、村民运用标准化方法组织生产生活； ——带动新品种、新技术、新产品、新设备、新模式等要素的投入； ——其他。		查看合作协议、分红分配、支付工资或签订劳务合同等相关证明材料。

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
		C21 品牌建设和影响力 (3分)	试点建设期间内开展品牌建设,符合以下任意一项或多项的,效果显著的3分/项、效果较好的2分/项、效果一般的1分/项,可累计,最高得3分(3分): ——农产品品牌创建推广,如获得“三品一标”、地理标志产品专用标志核准使用、供港农产品认证、农产品有关出口认证等; ——在政府部门组织的评选、评优活动中取得良好成绩; ——获得国家、省部级、地市级政府部门表彰; ——获得国家级、省部级、地市级媒体报道或政府专刊、调研报告采用等。		
		C22 宣传推广 (2分)	充分利用电视、报刊、互联网等媒介宣传试点项目标准化工作及成果,每年不少于2次(2分)。		
		C23 标准化成果 (5分)	符合以下任意一项或多项的,可累计,最高得5分(5分): ——主导国家(或行业)标准4分/项、参与2分/项;主导省级地方标准2分/项、参与1分/项;主导市级地方标准或团体标准1分/项。 ——新成为省级(含)以上标准化技术组织秘书处承担单位或委员单位工作(2分/个),其员工新成为标准化技术组织的委员(1分/人)。		主导为起草单位或起草人排名前三,标准制修订以正式发布为准。
	B10 经济效益 (5分)	C24 增产增收 (5分)	试点前后对比,相关方(如项目承担单位、员工、农户等)增产增收或单位生产成本降低,幅度明显(5分)、幅度较好(3分)、幅度一般(1分)。		如产品的产量、质量、销售价格、销量以及人员收入等提高的相关证明材料,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。
	B11 生态效益 (4分)	C25 环境改善 (2分)	试点前后对比,资源消耗、废弃物排放减少,生态环境改善作用明显,应有佐证材料(2分)。		查看物资采购和使用记录、废弃物排放量、环境监测报告或通过其他可验证性的方式。
		C26 废弃物利用 (2分)	实现对农业废弃物的回收、无害化或资源化处理,效果明显,提高资源利用率(2分)。		

附件 3

广东省工业标准化试点项目评估计分表

一级指标	二级指标	内容和要求	评分标准	得分	评分说明
A1 组织保障 (15 分)	B1 组织管理 (4 分)	建立标准化试点领导机构和工作机构，明确职责。(4 分)	a)有成立领导机构和工作机构的有关文件，得 2 分； b)领导机构和工作机构应职责、权限明确，得 2 分。		根据是否由主要负责人承担试点建设领导职务以及工作机构规模、构建是否合理等因素。
	B2 保障措施 (11 分)	制定工作计划和实施方案，利用有效形式进行广泛动员，有计划、有步骤地开展工作。(4 分)	a)制定工作规划，明确标准化试点内容、目标和总体要求，得 2 分； b)制定标准化试点项目实施方案，对总体目标进行分解，明确阶段目标、工作步骤和保障措施，得 2 分。		
		为标准化试点提供制度、资金等必要的支持。(4 分)	a)制度支持，如将标准化试点及标准化工作纳入到试点单位的年度计划、发展规划、激励或奖励制度中，得 2 分； b)资金支持，试点单位有投入试点工作经费并纳入单位年度预算，保障试点工作正常开展，得 2 分。		a 项：以正式签发文件为主要依据，以岗位职责内容说明为辅助依据。激励奖励类得 1 分，计划规划类得 1 分； b 项：资金支持应提供合同及资金支出证明，票据齐全。
		配备专(兼)职标准化工作人员。(3 分)	a)明确专(兼)职标准化工作人员，职责明确，得 2 分； b)上述标准化工作人员，具备与其工作相适应的标准化知识，接受过至少 10 学时的标准化专业培训并取得相应证明，得 1 分。		

一级指标	二级指标	内容和要求	评分标准	得分	评分说明
A2 标准体系构建 (35分)	B3 标准体系要求 (10分)	建立各层级标准协调配套、政府主导制定的标准与市场自主制定的标准协同发展、体现试点主题、覆盖全面的标准体系。(10分)	<p>a)建立标准体系结构图，结构清晰，协调统一，编制说明完整、逻辑清晰，得3分；</p> <p>b)标准体系结构图能与国家、行业、地方有关标准体系有效衔接，与试点主题、目标相适应，能够覆盖试点建设所涉及的全部环节，得3分；</p> <p>c)制定标准明细表，标准明细表的标准应能覆盖试点主题的全部工作，满足试点工作的实际需要，支撑试点建设工作的开展，得2分；</p> <p>d)标准明细表中的非标准计划项目应标准文本齐全，且现行有效，得2分。</p>		<p>a项：应提供标准体系结构图及编制说明等；</p> <p>b项：应在编制说明中进行详细阐述；</p> <p>c项：根据 GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498 或 GB/T 12366 等标准综合研判；</p> <p>d项：时效性应提供标准查新证明。</p>
	B4 标准制修订 (10分)	标准需求分析、标准制修订工作。(10分)	<p>a)针对试点建设目标，有相关标准需求分析，得2分；</p> <p>b)根据标准需求分析，制定与主题相关的标准制修订工作计划，开展相关标准的制修订工作，最高得6分；</p> <p>——每主导制定一项国际标准，得6分，参与制定得4分，最高得6分；</p> <p>——每主导制定一项国家标准或行业标准，得4分，参与制定得2分，最高得6分；</p> <p>——每主导制定一项省级地方标准，得2分，参与制定得1分，最高得6分；</p> <p>——每主导制定一项市级地方标准或团体标准，得1分，参与制定得0.5分，最高得4分；</p>		<p>a项：应提供需求征集及需求论证的过程性材料；</p> <p>b项：主导为起草单位或起草人排名前三，标准制修订以正式发布为准，并对产品、服务的功能指标和产品的性能指标等相关企业标准进行自我声明公开；</p> <p>c项：从标准格式及制修订程序的规范性采用抽查的方式判定。对于企业标准、团体标准的得分，应根据其复杂难易程度来折算，如复杂难易程度较低，宜在原有评分基础上下调得分。</p>

一级指标	二级指标	内容和要求	评分标准	得分	评分说明
			<p>——每制定一项企业标准，得 0.5 分，最高得 4 分；</p> <p>c)标准制修订程序规范，起草人员构成合理，标准文本格式符合 GB/T 1.1 或自行制定的标准编制原则与范式，得 2 分。</p>		
	B5 标准先进性 (15 分)	标准体系使用的标准或自主制定的标准具备先进性，体现先进技术、创新、国际化与标准的融合。(15 分)	<p>符合以下任意一项或多项，可多项累计，最高得 15 分：</p> <p>a)标准明细表中有标准采用国际标准或国外先进标准，每提供一项得 2 分，最高得 8 分；</p> <p>b)制定的核心标准填补本领域标准空白，或制定高于国家标准、行业标准的企业标准、团体标准，或新增企业标准“领跑者”，或达到（高于）国际标准、国外先进标准水平等，每提供一项得 2 分，最高得 8 分；</p> <p>c) 制定的标准能体现产业新技术、新业态、新模式，每提供一项得 2 分，最高得 8 分；</p> <p>d)制定的标准为自主知识产权成果转化，每提供一项得 2 分，最高得 8 分；</p> <p>e) 开展标准国际化探索，得 8 分。</p>		<p>a 项：部分采用、修改采用、等同采用国际标准或国外先进标准均可得分（注：不含国家标准、行业标准、地方标准等已采标的相关标准），应提供采用标准的情况说明；</p> <p>b 项：“制定的标准填补行业空白”可提供标准查新报告；“制定高于国家标准、行业标准的企业标准、团体标准”可提供标准水平分析报告，对标达标情况声明等；</p> <p>c 项：可提供相关的政策文件、承担各级行业主管部门科技项目证明文件、科技成果鉴定报告与制定标准的关联度说明；</p> <p>d 项：可提供持有专利、科技成果与制定标准的关联度说明，专利转化的标准文本中应有相关专利的表述；</p> <p>e 项：主导或参与国际标准、推动标准区域互认、承担标准外文版翻译、组织或参加国际标准化活动、培养国际标准化人才等均可得分。</p>

一级指标	二级指标	内容和要求	评分标准	得分	评分说明
A3 标准体系运行 (25分)	B6 实施准备 (5分)	对标准体系进行分解,确保各环节标准得到有效实施,并开展标准实施培训及标准宣贯。(5分)	a)有相对完善的标准实施方案,分工明确、保障到位、方案合理,形成标准实施-监督检查-意见反馈-评价改进的闭环工作机制,得2分; b)开展标准体系内的标准实施、标准宣贯,营造良好的标准化工作氛围,得3分。		a项:提供标准实施方案; b项:应提供证明材料,如正式签发的文件、培训通知、签到表、报名回执、现场照片等。应根据培训的次数、规模酌情打分。
	B7 实施过程 (10分)	标准实施过程科学有效,记录完整。(10分)	a)采用流程图、作业卡、信息化系统等多种可视化形式将标准的要求进行转化,提升实施效果,得3分; b)能识别标准实施的关键控制点,并采用相应措施予以保障,得3分; c)形成标准实施记录,在关键控制点的标准实施记录可追溯,得4分。		a项:应提供可视化形式的应用说明; b项:应说明实施标准的关键控制点及保障措施; c项:应根据实施记录完整程度、追溯程度、便捷程度酌情打分;记录包括但不限于文件、表单、视频、照片、检测报告、认证证书等形式。
	B8 评价改进 (10分)	开展监督检查,对标准实施的符合性及效益进行评价,并根据标准实施检查和评价发现的问题持续改进标准体系,及时修订标准体系的标准。(10分)	a)能提供标准实施自评报告,对符合性及效益进行评价,得5分; b)能提供标准体系、标准持续改进的记录,得5分。		a项:可根据报告覆盖的全面性、科学性酌情打分; b项:根据标准体系修订、标准修订的次数、规模酌情打分。
A4 建设成效 (25分)	B9 试点建设效果 (15分)	标准化为试点单位带来的效益。(15分)	试点建设与项目实施方案等内容相匹配,按要求完成项目实施方案各项任务目标,完成100%(5分)、90%以上(3分)、80%以上(1分)。		以书面报告形式体现,报告应重点对得分点进行举证说明。 h项:每新成为国际标准化组织TC、SC、WG秘书处(7分)/

一级指标	二级指标	内容和要求	评分标准	得分	评分说明
			符合以下任意一项或多项，单项效果显著的得5分、效果较好的得3分、效果一般的得1分，可多项得分，最高得10分： a)试点涉及的产品质量提升； b)试点涉及的流程或产品成本降低； c)先进技术成果转化率提高； d)促进工作流程、设备等智能化、信息化水平的提升； e)促进与其他上下游产业联动； f)减少资源消耗和废弃物排放； g)有助于节能技术、产业和服务的应用； h)聚拢标准化资源或培育标准化人才； i)其他方面效益。		承担国家级TC秘书处(5分)/承担国家级标准化技术委员会SC秘书处(3分)/承担省级TC秘书处(2分)；其员工每新成为国际标准工作组召集人(3分)/国际标准化注册专家(2分)/国家级TC委员(1分)/省级TC委员(0.5分)。
	B10 试点创新经验总结与推广(10分)	具有原创性，且形成可复制可推广的经验。(5分)	试点单位在创新标准供给体系、探索标准实施新模式、推动经济社会效益提升等方面取得一定经验，在行业、区域层面产生良好示范效果，具有良好的可复制、可推广性，形成标准化成果，得5分。		以书面报告形式体现，应重点针对试点的创新做法，有可能在行业、区域形成的经验进行说明。
		利用多种方式和渠道，开展形式多样的标准化宣传，相关经验在全省推广，持续提升影响力。(5分)	a)利用媒体、网络、期刊、广播电视等开展宣传活动，得2分； b)组织和参与各类标准化活动，得2分； c)相关经验在全省推广，得1分；		应根据宣传及标准化活动的次数、手段、规模、影响力、是否为组织方酌情打分。

附件 4

广东省服务业标准化试点项目评估计分表

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
A1 组织保障 (10分)	B1 组织管理 (4分)	C1 领导职责 (2分)	成立了标准化试点领导机构, 职责明确; 由项目承担单位主要负责人承担试点建设领导职务(2分)。		
		C2 工作机构 (2分)	成立了标准化试点工作机构, 职责明确、分工合理; 配备的专(兼)职标准化人员, 掌握标准化知识和工作方法, 接受过至少10学时的标准化专业培训, 并取得相应证明(2分)。		
	B2 保障措施 (6分)	C3 管理机制 (3分)	制定了标准化工作制度和标准化活动工作程序及工作计划, 有试点工作项目实施方案(1分)。		
			建立各层级/部门间协调机制, 分工明确, 并有效运作(2分)。		
		C4 经费保障 (2分)	项目承担单位有投入试点工作经费并纳入单位年度预算, 保障试点工作正常开展, 开支明细清晰, 票据齐全(2分)。		
C5 激励制度 (1分)	有标准化工作激励制度, 并得到有效实施(1分)。				
A2 标准体系构建 (30分)	B3 标准体系要求 (12分)	C6 体系规范性 (4分)	标准体系经充分论证, 有标准化需求分析, 标准体系表的编制满足 GB/T 24421 系列、GB/T 13016、GB/T 13017 或 GB/T 12366 等相关国家标准的要求, 与相关业务流程相适应(4分)。		包括体系结构图、标准明细表、标准统计表、编制说明等。专家采取部分抽查标准文本的方式进行评价, 材料应涵盖标准体系中所有子体系。
		C7 体系完整性 (4分)	标准体系结构合理、完整, 覆盖试点主题所涉及的主要经营活动的各个环节, 包括服务质量、安全、节能、环境保护等重要标准(4分)。		
		C8 体系协调性 (4分)	标准体系与国家、省部级等层面发布的相关领域标准体系有效衔接, 且体系内各标准之间相互协调、现行有效(2分)。		

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
			标准体系与项目承担单位的发展战略以及试点建设目标任务相协调，能够体现项目承担单位、试点主题等特色，支撑业务发展（2分）。		服务流程图等方式进行评价。
	B4 标准要求 (18分)	C9 标准制修订程序(6分)	经标准化工作机构统筹协调，论证后下达标准制修订任务（2分）。		
标准起草人员构成合理，有一线部门（员工）参与标准制修订工作（2分）。					
标准制修订程序规范，有调研、有组织内部广泛讨论及征求意见、有技术审查等（2分）。					
C10 标准规范性(3分)		标准文本格式规范，符合 GB/T 1.1 或自身制定的标准编制原则与范式；标准文本结构合理，语言表达准确、严谨、简明、易懂，术语、符号统一（3分）。		专家采取部分抽查服务标准文本、标准化操作手册、服务流程图、标准查新报告等方式进行评价，材料应涵盖标准体系中所有子体系。企业对产品、服务的功能指标和产品的性能指标等相关标准进行自我声明公开。	
C11 标准适用性(4分)		能满足试点目标任务的要求，标准内容与组织的服务、管理特点相适宜，与服务活动、流程相匹配，具有可操作性（4分）。			
		C12 标准先进性或创新性(5分)	<p>制定的核心标准，符合以下任意一项或多项的，每项标准得2分，可累计，最高得5分。</p> <ul style="list-style-type: none"> ——填补本领域标准空白； ——制定高于国家标准、行业标准、地方标准的企业标准、团体标准； ——新增为企业标准“领跑者”； ——达到（高于）国际标准、国外先进标准水平； ——其他。 		由项目承担单位提供相关证明材料，如正式标准文本、标准查新报告、标准水平分析报告、对标达标情况声明、标准研制过程记录等。

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
A3 标准体系运行 (30分)	B5 实施准备 (8分)	C13 宣贯培训 (4分)	召开至少1次面向所有试点建设部门人员的整体宣传动员大会 (1分)。		
			组织开展不少于3次的标准化知识培训和标准宣贯工作,有培训的考试和评价记录;各岗位人员掌握本岗位执行的标准,具有一定的标准化知识 (3分)。		
		C14 实施策划 (4分)	开展标准化经验、成果交流学习等活动,有试点项目相关标识、标牌、展板等,标准化元素明显,营造学习和实施标准、开展标准化工作的良好氛围 (2分)。		
			围绕相关标准要求进行软硬件改造 (2分)。		
	B6 实施过程(12分)	C15 实施记录 (5分)	有标准实施的措施、反馈机制 (2分);有标准实施记录,记录可追溯 (3分)。		
		C16 监督检查 (3分)	有标准实施监督检查的制度、措施,定期组织监督检查,检查记录和问题处理记录完整 (3分)。		
		C17 服务达标 (4分)	服务流程规范 (2分),服务质量满足标准要求 (2分)。		
	B7 评价改进 (10分)	C18 自我评价 (5分)	制定评价方案,明确评价方法和评价指标体系 (1分);对标准实施的符合性和实施效果进行评价 (2分),形成评价报告 (2分)。		
		C19 持续改进 (5分)	有持续改进的工作方案及制度、标准动态更新手段 (1分),实施了持续改进并有记录 (2分),分阶段总结试点经验 (2分)。		
	A4 建设成效 (30分)	B8 任务目标 (5分)	C20 任务目标 (5分)	试点建设与项目实施方案等内容相匹配,按要求完成项目实施方案各项任务目标,完成100% (5分)、90%以上 (3分)、80%以上 (1分)。	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
	B9 满意度测评 (10分)	C21 顾客满意度测评(7分)	设计科学合理的顾客满意度测评工作方案,其综合顾客满意度: 95%(含)以上(7分); 90%(含)—95%(不含)(5分); 80%(含)—90%(不含)(3分); 70%(含)—80%(不含)(1分)。		以项目承担单位的第三方满意度测评结论为依据,并结合专家组现场发放顾客满意度调查表抽样调查,来了解顾客满意度情况,分档计分。若不是采用第三方满意度测评,最高得4分。
		C22 员工满意度测评(3分)	设计科学合理的员工满意度测评工作方案,其综合员工满意度: 85%(含)以上(3分); 70%(含)—85%(不含)(2分)。		以项目承担单位的员工满意度测评结论为依据,并结合专家组的随机抽样询问员工,来了解员工对于标准体系建立和实施的满意度情况,分档计分。
	B10 经济社会效益 (15分)	C23 宣传推广(2分)	充分利用电视、报刊、互联网等媒介宣传试点项目标准化工作及其成果(2分)。		
		C24 经济效益(4分)	按试点前后相关指标的对比得出经济效益情况:主要从营业收入增长、营业规模扩大、服务效率提升或服务成本降低、客户数量增加等方面考虑(4分)。		
		C25 社会效益(4分)	符合以下任意一项或多项的,效果显著的3分/项、效果较好的2分/项、效果一般的1分/项,可累计,最高的4分: ——获得国家、省部级、地市级、区级等政府部门表彰; ——试点经验在政府部门、行业交流会等活动中进行推广分享的,提供现场观摩学习等; ——获得国家级、省部级、地市级媒体报道或政府专刊、调研报告采用等。		项目承担单位提供证明材料,相关工作成果应为试点创建工作期间取得。

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
		C26 标准化成果 (5 分)	<p>符合以下任意一项或多项的，可累计，最高得 5 分：</p> <p>——主导国家（或行业）标准 4 分/项、参与 2 分/项；主导省级地方标准 2 分/项、参与 1 分/项；主导市级地方标准或团体标准 1 分/项；</p> <p>——新成为省级（含）以上标准化技术组织秘书处承担单位或委员单位工作（2分/个），或其员工新成为标准化技术组织的委员（1分/人）。</p>		主导为起草单位或起草人排名前三，标准制修订以正式发布为准。

附件 5

广东省社会管理和公共服务标准化试点项目评估计分表

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
A1 组织保障 (15 分)	B1 组织管理 (5 分)	C1 领导职责 (2 分)	成立了标准化试点领导机构，职责明确。由项目承担单位或区域主要负责人承担试点建设领导职务(2 分)。		
		C2 工作机构 (3 分)	成立了标准化试点工作机构，规定了标准化工作职责，提供必要的工作场所、物资等工作条件(1 分)。		
			配备专(兼)职工作人员，掌握标准化知识与工作方法，接受过至少 10 学时标准化专业培训并取得相应证明(2 分)。		
	B2 保障措施 (10 分)	C3 管理机制 (6 分)	将标准化工作及试点建设纳入项目承担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(1 分)。		
			建立各层级/部门间协调机制，分工明确，并有效运作(2 分)。		
			制定了标准化工作制度或标准化活动工作程序(1 分)。		
			试点项目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(2 分)。		
		C4 经费保障 (2 分)	有投入试点工作经费并纳入年度预算，保障试点工作正常开展，开支明细清晰，票据齐全(2 分)。		
	C5 激励制度 (2 分)	有标准化工作激励制度，并得到有效实施(2 分)。			

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
A2 标准体系构建 (25分)	B3 标准体系要求(12分)	C6 体系规范性(4分)	标准体系经充分论证,有标准化需求分析,标准体系满足GB/T 24421系列、GB/T 13016、GB/T 13017或GB/T 12366等相关国家标准的要求,或者与本单位、本区域的社会管理和公共服务事项、流程相适应(4分)。		包括体系结构图、标准明细表、标准统计表、编制说明、标准查新证明等。专家采取抽查部分标准文本的方式进行评价,并应涵盖标准体系中所有子体系。
		C7 体系完整性(4分)	标准体系科学合理、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(2分)。		
			标准体系从项目承担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(2分)。		
		C8 体系协调性(4分)	标准体系与国家、省部级等层面发布的相关领域政策文件及标准体系有效衔接,标准体系内各项标准与相关法律法规等协调统一,且体系内各标准之间相互协调、现行有效(2分)。		
			标准体系与项目承担单位或区域发展战略以及试点建设目标任务相协调,能够体现项目承担单位的区域、试点主题等的特色,支撑业务发展(2分)。		
		B4 标准要求(13分)	C9 标准规范性(3分)	标准文本格式规范,符合GB/T 1.1或自行制定的标准编制原则与范式(1分)。	
	标准文本结构合理,语言表达准确、严谨、简明、易懂,术语、符号统一(2分)。				
	C10 标准适用性(4分)		标准内容与管理服务活动、流程相匹配(2分)。		
			标准体系文件具有可操作性,能反映服务对象的需求,科学适用(2分)。		

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
		C11 标准先进性或创新性 (6分)	制定的核心标准,符合以下任意一项或多项的,每项标准得2分,可累计,最高得6分。 ——填补本领域标准空白; ——制定高于国家标准、行业标准、地方标准的企业标准、团体标准; ——新增为企业标准“领跑者”; ——达到(优于)国际标准、国外先进标准水平; ——其他。		项目承担单位提供相关证明材料,如标准文本、标准查新报告、标准水平分析报告、标准对标达标情况声明、标准研制过程记录等材料。标准制修订以正式发布为准。
A3 标准体系运行 (30分)	B5 实施准备 (8分)	C12 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(1分)。		
		C13 集中培训 (2分)	组织至少3次集中培训(如标准体系策划、标准编制、标准实施等阶段),有培训的考试和评价记录(2分)。		
		C14 实施策划工作 (5分)	开展标准化经验、成果交流学习等活动,有试点相关标识、标牌、展板等,标准化元素明显,营造学习和实施标准、开展标准化工作的良好氛围(2分)。		
			开展标准宣贯工作,各岗位人员掌握本岗位执行的标准(2分)。		
	B6 实施过程 (14分)	C15 过程记录 (8分)	有标准实施的措施、反馈机制(4分)。		
			有标准实施记录,记录可追溯(4分)。		

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
		C16 监督检查 (6分)	建立了标准实施检查制度(或日常检查程序),定期组织监督检查,检查记录和问题处理记录完整(3分)。		
			管理和行为符合标准要求,服务质量满足标准要求(3分)。		
	B7 评价改进 (8分)	C17 自我评价 (3分)	制定评价方案,明确评价方法和评价指标体系(1分)。		
			对标准实施的符合性和实施效果进行评价,形成评价报告(2分)。		
		C18 体系评价与改进 (5分)	有标准体系评价与持续改进的工作方案、制度,有标准动态更新手段(1分)。		
			开展了标准体系评价、并有持续改进记录(2分)。		
		分阶段总结试点经验(2分)。			
A4 建设成效(30分)	B8 任务目标 (5分)	C19 任务目标 (5分)	试点建设与其项目实施方案等内容相匹配,按要求完成项目实施方案各项任务目标,完成100%(5分)、90%以上(3分)、80%以上(1分)。		
	B9 保障和改善民生 (9分)	C20 服务公开透明 (1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(1分)。		
		C21 服务反馈 (6分)	邀请第三方专业机构开展符合自身特点的满意度测评(2分)。		第三方满意度评价是指由外部评价机构开展的满意度评价,需

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
			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（2分）。		出具评价报告。非第三方专业机构开展的满意度测评，最高得2分。专家组以满意度测评结论为依据，结合现场抽样调查，进行综合研判。
			多渠道建立意见、建议、投诉机制，保障渠道畅通（1分）。		
			及时处理意见、建议、投诉，公众有效投诉持续减少或无投诉（1分）。		
		C22 均等享有（2分）	试点建设后，保障服务对象均等享有试点所涉及公共服务的机会（2分）。		
	B10 公共服务效能提升（6分）	C23 提高公共服务效率（3分）	试点建设后优化服务流程、改进服务方式、减少办事环节、提高办事效率（3分）。		项目承担单位提供相关证明材料，专家组结合相关佐证材料和现场考察综合研判。
		C24 降低公共服务成本（3分）	试点建设后优化了资源配置、减少资源浪费、降低公共服务成本（3分）。		
	B11 社会管理和公共服务创新（10分）	C25 影响力提升（4分）	充分利用电视、报刊、互联网等媒介宣传试点工作，及时发布试点建设最新进展，引起社会、公众媒体等关注（1分）。		
			创新了社会管理和公共服务模式，有较好的推广性和可复制性，有典型案例（1分）。		
			创新模式或典型案例向试点以外的单位或区域进行推广、交流，或获得各级政府表彰、采用其标准化成果等，有相关证明记录（2分）。		

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	评分说明
		C26“信息化+标准化”工作模式（1分）	将标准要求融入信息系统，融入范围覆盖了主要管理和服务活动，形成“信息化+标准化”模式（1分）。		
		C27 标准化成果（5分）	符合以下任意一项或多项的，可累计，最多不超过5分： ——主导国家（或行业）标准4分/项、参与2分/项，主导省级地方标准2分/项、参与1分/项，主导市级地方标准或团体标准1分/项； ——新成为省级（含）标准化技术组织秘书处承担单位或委员单位工作（2分/个），其员工新成为标准化技术组织的委员（1分/人）。		主导为起草单位或起草人排名前三，标准制修订以发布为准。