

# 标准化：助推社会治理创新

创新和提升社会治理能力,向社会公众提供均等的公共服务,已成为现代政府的基本职责。

宁波市质量技术监督局作为标准化主管部门,近年来致力于将标准化的理念和方法融入社会治理创新及公共服务供给,在政府部门中大力推广“成立一个领导组织、出台一个政策文件、成立一个技术组织、建立一套标准体系、开展一批重点项目”的“五个一”工作模式,着力探索以标准化推进社会治理创新,促进公共服务均等化、规范化,取得了较好成效。

## 宁波成立标准化技术委员会, 夯实专家智库

10月21日,宁波市社会管理与公共服务标准化技术委员会成立,标志着我市社会管理和公共服务标准化工作正式迈入整体推进、全面发展的新阶段。

社会管理和公共服务标准化工作是政府运用公共资源对公共事务进行管理与服务的手段,有着明显的行政独立性和引导性,同时又以人民群众的认可度、满意度为目标,更加注重公平、公正的价值理念。

根据我市现阶段社会管理和公共服务发展需求,市标技委在梳理相关国家标准和行业标准的基础上,围绕公共教育、公共安全、社会养老、司法行政、社会保障、生态环保、公共基础设施等,开展全领域标准体系建设,并计划通过5年时间,逐渐形成具有宁波特色的社会管理和公共服务标准体系;推进社会管理和公共服务标准化保障,开展标准化专家团队建设,力争在2017年形成以大专院校、科研机构、社会团队为主要成员的核心团队;到2020年,力争建成与社会管理、公共服务具体领域相对应的专业核心团队不少于5个。

近年来我市先后成立了行政审批服务、旅游、市容环卫、体育、养老、交通和物流、餐饮、家政服务、安全防范工程等10个领域市级专业性标准化技术委员会,具体负责各领域标准化研究,构建标准体系,制定推广标准,发挥技术支撑作用。

“专业性标准化技术委员会紧紧围绕市委、市政府的中心工作,贯彻共享发展理念,通过标准化来创新和提升社会治理能力,从解决群众最关心、最直接的利益问题入手,通过标准化补齐民生短板,促进公共服务均等化和公共资源优化配置,共同推进社会管理和公共服务工作的发展。”市质监局局长徐光宪说。



宁波市社会管理与公共服务标准化技术委员会成立。

## 凸显试点示范, 打造标准化服务“宁波样本”

“经过培训,之前的一些不规范行为彻底改掉了,对新生儿的照料更加精细和周到。客户对我们的服务十分满意。”日前,资深月嫂张阿姨说。近日,81890工作人员走进社区保姆中心,实地感受了标准化工作给家政服务带来的可喜变化。

由81890承担我市首个国家级服务业标准化试点项目单位,是以标准化推动公共服务质量提升的任务。在家政服务领域,81890对各种家政服务指南、实施细则进行整合、修改,从建立服务提供标准入手,辅以服务通用基础标准和服务保障标准,逐步建立起完整的宁波市家庭服务业标准体系。2009年至2013年,81890累计建立了9个家庭服务业标准体系,包括一个主体体系、8个试点示范单位子体系。先后制定了5项行业标准、参与制定了2项行业标准和7项地方标准,指导示范单位编制了545项企业标准。

据统计,81890市民服务满意率达到99.87%。超过5000万人次市民从81890网站获取各类服务信息。

“强调标准化、精细化、规范化管理,形成具有81890特色的服务管理标准体系,其中5项标准上升为商务部行业标准,创立了独具特色的公共服务新模式,得到了市民的充分肯定和社会的普遍认可。”81890相关负责人说。

81890是我市标准化试点的一个缩影。近年来,我市在旅游、贸易、民政、体育、城管、科技、人社、行政审批等相关领域标准化试点项目50个,其中国家级标准化试点项目4个,省级标准化试点项目7个,市级标准化试点项目39个。“标准化试点建设起到很好的示范引领作用,促进相关行业快速发展。”市质监局副局长胡海达说。

## 提升服务能力, 传播标准服务品牌效应

累计访问量达到近905万次,下载电子标准文本56万次,为社会提供国内外提供正版纸质标准文本12.3万份……上线两年来,宁波市标准化公共服务平台作为我市首个公益性标准服务平台,成绩斐然。

某公司工程师张师傅工作中经常与标准打交道。以往,为了查询一条标准,他要辗转书店,甚至求助海外朋友代购,还不能保证标准的准确、有效和完整。现在有了标准化平台,只需轻点鼠标,就能第一时间获得各种所需的标准服务。“平台上国家标准馆在线馆藏等优质资源权威、及时,极大地帮助企业提高了产品质量和管理水平。”

标准化平台是宁波市标准化研究院原“标准专利网”的升级版,整合了我市30年来在标准化领域的积累,企事业单位可以免费访问、下载各类正版标准文本、文献,同时还提供标准跟踪、TBT预警、项目申报、技术咨询和原版标准购买等10多项服务。目前标准平台上收录的馆藏题录有56万多条,其中国家标准6万多条、行业标准14.7万多条、国外标准32.4万多条。台上的常规标准每月更新一次,与我市产业关联度较大的标准每半个月更新一次,国外标准与国家标准馆同步更新。

标准平台采用高效智能检索技术,使企业检索可以达到毫秒级响应,同时借助大客户管理、标准信息推送等技术,各类用户通过互联网,足不出户就能获得标准文献文本订购、快递上门和信息实时更新等服务。

## 加强标准供给, 多领域应用名声鹊起

随着国家5A级景区效应日益凸显,我市各大景区的客流量节节攀升。近年来各大景区建立和实施旅游标准体系,为我市旅游行业插上了腾飞的翅膀。

近年来,我市旅游部门连续制定实施了6项地方标准规范,实现了以星级酒店为代表的完全服务住宿设施、以星级酒店为代表的有限服务住宿设施、以特色客栈为代表的小型住宿设施标准的全覆盖,同时

通过制定《特色客栈等级划分规范》《旅游景区(点)服务规范》《旅行社管理与服务规范》《旅游企业投诉处理规范》,做到服务有标准,处理有规范,不断提高我市的旅游服务水平,在国家旅游局发布的全国游客满意度指数调查中,我市的游客满意度指数连续五年位居前列。

与此同时,我市在公共文化标准化建设持续深入。围绕构建现代公共文化服务体系总体目标,我市相关部门以地方标准的制定与实施为切入点,协同推进公共文化标准化建设。《非物质文化遗产“三位一体”传承基地建设规范》及时总结提炼宁波非遗保护的先进经验,为我市非遗传承工作提供技术支撑,得到国家文化部的肯定;《乡镇(街道)图书馆建设与规范》是全国首个专门针对乡镇街道图书馆的建设与服务地方标准,提供科学衡量乡镇图书馆建设的政府保障和服务绩效依据,有助于提高保障水平,强化基层公共阅读服务阵地,实现城乡公共阅读服务的均等化。

近年来,我市加强在休闲旅游、文化、养老、交通、体育服务等相关领域的标准体系研究,制定实施了75项市级地方标准规范,有效提高了服务效率与管理质量。



规范的流程让市民的满意度大增。



标准化让城管服务规范化。



标准化让服务离市民更近。

