

# 河南省市场监督管理局文件

豫市监〔2019〕297号

## 河南省市场监督管理局 关于印发“河南省服务业质量提升专项行动 计划（2019-2020年）”的通知

各省辖市、省直管县（市）市场监督管理局，济源市工商局、质监局、食药监局，省局相关直属单位：

根据《中共河南省委 河南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（豫发〔2018〕22号）和《市场监管总局 国家发展改革委关于印发服务业质量提升专项行动方案的通知》（国市监质〔2018〕261号）精神，省局决定开展我省服务业质量提升专项行动。现将《河南省服务业质量提升专项行动计划（2019-2020年）》印发给你们，请认真贯彻实施。

2019年10月31日

（此件主动公开）



# 河南省服务业质量提升专项行动计划

## (2019-2020年)

为加快推进我省服务业高质量发展，根据《中共河南省委河南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（豫发〔2018〕22号）和《市场监管总局 国家发展改革委关于印发服务业质量提升专项行动方案的通知》（国市监质〔2018〕261号）精神，结合我省实际，制定本计划。

### 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实党中央国务院和省委省政府的决策部署，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以提高服务业质量和核心竞争力为中心，坚持质量第一、消费引领、市场主导、审慎监管，大力开展服务业质量提升行动，创新服务质量治理，推动生产性服务业向专业化和价值链高端延伸，生活性服务业向精细和高品质转变，不断提升公共服务供给能力和供给质量，实现服务业质量水平整体提升，打造河南服务品牌，更好地支撑经济转型升级，更好地满足人民日益增长的美好生活需要。

### 二、主要目标

到2020年，服务业质量治理和促进体系更加完善，全面实

现服务质量的标准化、规范化和品牌化，服务消费环境有效改善，消费者满意度显著提升，建成一批国家级综合服务业标准化试点，重点领域、骨干服务企业和重点服务项目的服务质量达到或接近国际先进水平，服务业品牌价值和效益大幅提升，推动实现服务业整体质量水平的大提升。

——生产性服务业质量全面提升。深度融入“一带一路”战略，在金融服务、现代物流、高技术服务、电子商务、交通运输和信息服务等重点生产性服务领域，建立健全服务标准体系，全面实施服务质量国家标准。重点提升外贸服务、研发设计、检验检测、售后服务、信用评价、品牌价值评价、认证认可、知识产权、商标等专业服务质量，培育形成一批品牌影响力大、质量竞争力强的大型服务企业和服务品牌。

——生活性服务业品质显著提高。推进商贸服务、住宿餐饮、家政服务、文旅服务、健康养老、售后服务等生活性服务领域质量标准与国际先进水平接轨，建成一批国家级服务标准化示范区，培育形成一批凝聚民族文化特色的服务品牌和精品服务项目，满足人民群众多样化、个性化需求。

——公共服务供给质量不断提升。“互联网+政务服务”更加畅通，行政效能显著提升。公共交通、义务教育、健康服务、养老服务、公共文化等公共服务领域标准体系更加完善，义务教育优质均衡发展，优秀文化服务产品品质提高，社会医疗、社会救助、社会福利、优抚安置等保障水平不断提升，供电、供气、

供热、供水等公共服务质量不断提高，广大人民群众的质量获得感、安全感、幸福感明显增强。

### 三、主要措施

**（一）提高服务业质量标准。**推动一批服务业地方标准制修订，稳步提高服务标准水平。推广和实施服务领域国家标准、行业标准、地方标准和先进适用的团体标准，鼓励企业制定和实施高于国家标准、行业标准和地方标准的企业标准，增强企业竞争力。围绕国家技术标准创新基地（郑洛新）建设，支持服务业企业开展标准化试点示范创建工作，建立标准体系，提升服务质量。加强物流标准化研究，完成一批物流重点领域标准制修订工作。深入实施企业标准领跑者制度，全面推进企业服务标准自我声明公开制度实施，完善社会监督机制。

**（二）推动服务业质量创新。**贯彻创新驱动发展战略，激励服务业与其他产业的融合创新。鼓励企业开展技术工艺、产业业态和商业模式创新，促进人工智能、生命科学、物联网等新技术在服务领域的转化应用。发挥龙头企业带动作用，开展服务质量共性技术联合开发与推广。鼓励企业依托现有生产能力、基础设施、能源资源等发展平台经济、共享经济，提供基于互联网的个性化、柔性化、分布式服务。引导企业创新服务业融合发展模式，构建线上线下联动服务网络。促进无人超市、配送机器人等新业态和新模式有序发展，支持连锁便利店叠加更多服务功能，完善便捷、智慧、安全的服务体系。支持检验检测认

证、售后服务和服务质量监测等公共服务平台建设。围绕郑洛新国家自主创新示范区建设，加快国家质检中心郑州综合检测基地和新乡、许昌等市检验检测基地建设，新建中低压输配电设备、玉石金银饰品等国家和省级质检中心，提升食品农产品国家检测重点实验室公共检测服务平台功能。规划建设一批标准、计量、检验检测等质量基础“一站式”服务示范点，促进产业转型升级。

**（三）加强服务业品牌建设。**发挥品牌带动作用，推广实施优质服务承诺标识和管理制度，培育一批知名服务品牌。指导重点行业服务企业实施质量升级计划，导入优秀质量管理模式，对标国内外同行业先进水平，持续开展竞争性绩效对比，改进服务质量水平。推动郑州国家知识产权服务业集聚发展试验区、郑州国家专利导航实验区发展，培育知识产权服务品牌机构。积极扩大政府质量奖在服务领域的覆盖范围，树立一批服务质量标杆。强化服务品牌价值评价体系建设，引导服务企业参与中国品牌价值评价活动。鼓励发展品牌建设中介服务企业，建设一批品牌专业化服务平台，为企业提供更专业的服务。

**（四）激发微观主体内生动力。**发挥企业质量提升的主体作用，引导企业树立质量第一的强烈意识，推广应用先进质量管理体系和方法，积极运用新理念和新技术加强服务质量管理。鼓励企业作出优质服务承诺，推动服务质量信息公开，引导服务企业全面、真实、准确、及时公开服务质量信息内容。大力弘扬创新发展、追求卓越的企业家精神，营造尊重和激励企业家干事创业

的社会氛围，培育根植质量文化。把制造业服务化和服务型制造作为产业融合创新的突破口，大力推进制造业与现代服务业深度融合和互促互动，向服务型制造和柔性制造转型。

**(五)提升服务业人员素质。**加大服务业各领域专业人才培养力度，扩大应用型、技术技能型人才规模，大力培养复合型人才。将质量教育纳入全民教育体系，依托河南省工商行政管理学校，加强市场监管及质量相关学科、专业和课程建设，整合市场监管系统所属的高素质检验检测科研人才队伍、高性能检验检测设备等资源优势，努力把学校建设成为河南省经济技术人才培养高地、学科研究高地和社会服务高地，为河南质量发展提供有力支撑。强化综合素质和创新能力培养，创新培养培训方式，深化产教融合、校企合作，实行工学结合的人才培养模式。组织检验检测机构能力验证工作，提升服务质量。畅通技能人才成长路径，推动服务从业人员职业化、专业化发展。推动企业广泛开展质量意识教育、质量素质教育、质量能力教育和质量专业教育，大力弘扬企业家精神和工匠精神，提高员工职业素质。

**(六)强化售后服务及质量担保。**引导企业加强售后服务模式创新，健全服务网络，完善服务体系，不断增强企业售后服务功能。依法督促生产经营者履行首问负责和质量担保责任，及时受理和处理消费者质量投诉，保护消费者合法权益。督促企业建立健全质量追溯体系，履行质量担保、售后服务、缺陷召回等法定义务，依法承担质量损害赔偿责任。加大产品和服务质量保险

应用推广力度，保障质量安全事故受害者得到合理、及时的补偿。在家用汽车、手机、电脑、家电等民生关注的消费品生产企业，推行售后服务承诺自我声明公开制度。开展电梯维保服务企业标准自我声明及服务质量公开承诺活动，规范电梯维保市场。开展汽车维修服务质量和客户满意度调查，公开维保信息，提升汽车维修服务质量。推广重点商场质量首负责任试点，保障消费者合法权益，改善消费环境与体验。

**（七）加大服务认证力度。**围绕中国（河南）自由贸易试验区建设，大力推行高端品质认证，在健康、教育、金融、电商等领域探索推进服务认证活动。建立健全社会第三方服务认证认可制度，鼓励企业积极参与服务认证，引导各类服务企业特别是中小型服务企业获得服务认证，帮助更多服务企业提升质量管理水平。鼓励服务业从业机构建立健全质量、环境和职业健康安全管理体系并获得认证，提高服务业供给质量。组织检验检测机构能力验证工作，提升服务质量。组织认证检测领域监督检查，严厉打击买证卖证、虚假认证和检测行为。

**（八）开展服务质量监测。**加强服务质量测评指标、模型和方法研究，推进建立服务质量综合评价体系，逐步完善模型统一、方法一致、测评规范、数据归集、结果可比的服务质量监测机制。进一步完善以顾客满意度、万人投诉量和品牌价值增长率为主要内容的服务业质量发展指标体系。推进公共服务质量监测结果运用，引导地方政府和有关部门改善公共服务供给结构和质量。实

施服务质量满意度提升工程，针对质量问题集中和人民群众关注重点服务领域加强服务质量监测，定期发布服务质量满意度分析报告。聚焦义务教育、医疗卫生、养老服务、家政服务、售后服务、文旅等公共服务领域，综合运用互联网大数据、统计指标分析和问卷调查等形式，对全省实施服务质量监测，发布年度监测报告，有针对性地解决一批公共服务质量存在问题，切实提升公共服务质量水平。

**（九）加强服务业信用监管。**健全服务企业信用记录，加快构建跨地区、跨部门、跨领域的协同监管和联合惩戒机制，对严重违法失信主体采取行业限制性措施，依法予以限制或禁入。通过涉企信息归集工作推进信息共享，将掌握在各部门分散的、碎片化的信息在国家企业信用信息公示系统(河南)进行有效整合，失信企业和当事人及时列入“黑名单”，增大失信成本，使其“一处违法，处处受限”，强化各部门联合监管的“硬约束”。有效整合应用全省信用信息共享平台和企业信用信息公示系统等数据资源，推进实施企业信用风险分类监管。对信用风险等级高的市场主体，适当提高抽查检验等监管频次，适时进行消费警示提示。鼓励信用服务机构开展服务领域企业信用评价，充分发挥行业协会商会的行业诚信自律作用。

**（十）加强服务质量监管。**创新服务业监管和治理方式，推进“互联网+服务”等网络监管手段，强化服务业领域市场监管综合执法。探索建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、



以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型服务质量监管机制。积极适应服务经济新业态、新模式特点，坚持包容审慎监管，创新监管模式，为新兴服务产业营造良好发展环境。探索建立跨部门、跨区域执法联动响应和协作机制，加强服务质量问题信息共享和联合执法。坚持专项行动和日常监管相结合，围绕重点领域、重点区域、重点环节、重要节点，严厉打击服务领域知识产权侵权假冒违法行为，增加侵权违法成本。开展违法广告专项整治行动，净化服务业广告市场环境。

**（十一）推进服务消费环境建设。**深入开展放心消费创建活动，广泛开展消费投诉公示工作，针对消费者反映问题较为突出的服务领域，实施质量监测、重点抽查、行政约谈、消费调查、公开曝光、行业规范、培育标杆等一系列措施，破除侵害消费者权益的明规则、潜规则，开展规范直销和打击传销行动，营造安全放心的服务消费环境。鼓励、引导有柜台或者场地出租的商场、超市，特别是具有一定规模的家具、建材、家电等大型商场，摊位较多的集贸市场、批发市场，网络交易平台、电视购物平台等为销售者、服务者提供经营条件及相关服务的经营者，建立和完善赔偿先付制度。督导各地贯彻落实《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚法》等法律法规，严厉打击消费侵权行为。加强对12315热线管理，畅通消费者诉求渠道，加大举报投诉案件受理处置分析力度，不断延伸消费维权触角，定期向社会发布消费警示，引导消费者理性消费、绿色消费，加大举报投诉案件

受理处置分析力度，撰写消费维权数据分析报告，为领导决策和市场监管执法提供参考。

**（十二）推动服务质量共治。**推进服务质量治理方式变革，创新服务质量治理模式，推进以法治为基础的社会多元治理，构建市场主体规范、行业自律、社会监督、政府监管、消费者参与的服务质量共治格局。加大执法宣传工作力度，持续向国家、省政府、新闻媒体报送各类执法打假信息和稿件，通过报纸、网络、电视台等媒体及时宣传专项行动取得的成果。强化服务质量社会监督与舆论监督，推广服务领域消费后评价制度，从平台型企业入手建立消费者自主评价机制，确保消费者评价信息真实、公开、易于识别、便于获取。探索培育第三方服务质量监测和评价机构，对企业服务质量进行体验调查和比对分析，引导理性消费选择。

#### 四、加强领导

**（一）加强组织领导。**各地要高度重视推动服务业高质量发展，更好满足人民群众美好生活需要的重要性。要大力开展服务业质量提升工作，加强产业政策与质量提升手段的协调互动，结合本地区实际，开展服务质量提升行动，落实细化行动措施，稳步推进各项工作开展。

**（二）强化督促检查。**省政府将服务质量提升工作内容纳入省政府质量工作考核范围，加强质量工作考核和督导。各地要将服务业质量提升专项行动纳入地方党委政府质量提升督促检查中，及时掌握本辖区工作开展情况，确保任务落实到位。

**(三)建立长效机制。**要及时总结服务业质量提升专项行动工作成效，发掘、总结和推广典型经验。各地要认真查找工作中存在的问题和不足，不断改进工作模式和方法，修订完善规章制度，推动建立服务业质量提升的长效工作机制。

**(四)加大宣传引导。**各地要做好服务业质量提升专项行动宣传引导工作，充分利用广播、电视、报刊、互联网、自媒体等传播媒介，宣传推广各地服务业质量提升先进经验做法，营造良好的社会舆论氛围。

