

标题：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

索引号：2019-1547714388423

主题分类：公示公告

文号：无

所属机构：办公厅

成文日期：2019年01月02日

发布日期：2019年01月03日

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

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团市场监督管理部门、发展改革委：

推动服务业高质量发展，是更好满足人民日益增长的美好生活需要、深入推进供给侧结构性改革的重要举措。按照党中央、国务院决策部署，市场监管总局、国家发展改革委决定联合开展服务业质量提升专项行动。现将《服务业质量提升专项行动方案》印发给你们，请认真贯彻落实。有关工作进展情况，请分别于2019年11月底前、2020年11月底前，报送市场监管总局和国家发展改革委。

市场监管总局
国家发展改革委
2018年12月14日

服务业质量提升专项行动方案

为贯彻落实党的十九大精神，深化服务业供给侧结构性改革，推动服务业优质高效发展，促进消费体制机制建设，根据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》《中共中央 国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》《国务院关于印发“十三五”市场监管规划的通知》《服务业创新发展大纲（2017-2025年）》等部署要求，市场监管总局、国家发展改革委决定组织开展服务业质量提升专项行动，制定本方案。

一、总体要求

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、三中全会精神，紧紧围绕统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，坚持新发展理念，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，大力实施质量强国战略，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，打造中国服务品牌，更好支撑经济转型升级，更好满足人民日益增长的美好生活需要。

到2020年底，通过开展服务业质量提升专项行动，服务业整体竞争力持续增强，服务业质量治理和促进体系更加完善，服务质量监管进一步加强，服务消费环境有效改善，消费产品和服务质量不断提升，消费者满意度显著提高。

二、主要任务

（一）推动服务创新能力建设。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。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，继续推进服务业综合改革试点，引导检验检测认证机构集聚发展。

（二）激发企业质量提升动力。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。根据实际情况，对于质量提升效果显著的企业，给予相应的激励政策。

（三）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。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。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，动态掌握服务质量状况，实施更有针对性的政策措施。

（四）加强服务质量监管。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。

（五）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。完善新能源汽车等产品质量担保条款和相关标准，探索开展第三方争议处理机制试点。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。

（六）加强服务行业信用监管。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。有效整合应用全国信用信息共享平台和国家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。

（七）推动服务标准提高。加快研制新兴服务领域标准，稳步提高服务标准水平。推广和实施质量领先、企业参与、社会认可的服务领域行业标准和团体标准，鼓励企业制定和实施高于国家标准或行业标准的企业标准，增强企业竞争力。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。

（八）加大服务认证力度。加强服务认证技术和规范研究，完善服务业重点领域认证认可制度。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。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_9595

