

河北省质量奖评审委员会办公室

冀质评办〔2018〕8号

河北省质量奖评审委员会办公室

关于申报 2018 年河北知名品牌（服务）的通知

雄安新区管理委员会，各市（含定州、辛集市）质监局（市场监管部门），省有关部门，省有关行业协会：

为落实省委省政府《关于开展质量提升行动加快质量强省建设的实施意见》，加强河北知名品牌建设，培育服务行业质量标杆，引领全省服务业高质量发展，依据《河北知名品牌管理办法》，现将 2018 年河北知名品牌（服务）申报工作有关事项通知如下：

一、申报范围

河北省境内从事现代物流及交通运输、仓储和邮政业；信息传输、软件和信息技术服务业；租赁和商务服务业；建筑业；批发和零售业；电力、热力、燃气及水生产和供应业；住宿和餐饮业；文化、体育和娱乐业；卫生和社会工作；水利、环境和公共设施管理业；居民服务、修理和其他服务业；科学研究和技术服务业；金融业；公共管理、社会保障和社会组织等行业的服务业组织。

二、申报条件

- 服务符合国家相关法律法规和产业政策的规定；
- 按照合法、有效的服务标准连续运营三年以上；
- 服务质量居省内同行业领先水平；

4. 使用注册商标或形象标识满三年；
5. 市场占有率、品牌知名度、顾客满意度居省内同行业前列；
6. 建立完善的质量管理体系和标准体系，且有效运行或已通过认证、评估；
7. 注重社会效益和社会责任，经济效益在省内同行业处于先进水平；
8. 服务理念、组织文化和服务手段科学先进，具有较强的核心竞争力；
9. 落实企业质量主体责任，拥有完善的售后服务体系；
10. 建立完善的品牌使用、管理、保护制度。

三、申报渠道

服务组织自愿向当地质量技术监督部门（市场监管部门）申报，各市质量技术监督部门（市场监管部门）商同级服务行业主管部门初审盖章后，向第三方评价机构（河北省标准化研究院质量评价中心）推荐；申报单位也可向省行业主管部门或行业协会申报（同时需向当地质量技术监督部门或市场监管部门报告备案），省行业主管部门或行业协会初审后向第三方评价机构推荐。申报单位只能选择一种申报渠道。

四、工作要求

1. 强化品牌意识。各市质量技术监督部门、省有关行业主管部门及行业协会应强化品牌意识，加强服务品牌的培育和创建工作，打造一批在国内外有一定知名度和美誉度的河北知名品牌，支持引领全省服务业向中高端迈进，更好地服务民生服务发展。

2. 做好推荐工作。各推荐单位要动员符合条件的服务业组织积极申报河北知名品牌，把服务质量好、市场竞争力强、品牌影

响力大的服务品牌推荐上来。组织指导基层质量技术监督部门和申报单位认真填报《河北知名品牌（服务）申报表》（附件1）、提供有效证实性材料等申报材料（辑印成册一式一份）。各推荐单位要本着“宁缺毋滥的原则”，对申报材料认真审查、严格把关，确保材料的真实性和可靠性，必要时可到现场进行核实。

3. 按时报送材料。各推荐单位请于11月10日前，将申报材料（附件1）和主要顾客或用户统计表（附件2）及推荐名单汇总表（附件3）报第三方评价机构。有关申报表格可登陆河北省质量技术监督局网站（<http://www.Hebqts.gov.cn>）下载。

4. 严守工作纪律。河北知名品牌（服务）为自愿申报，各个环节不向申报组织收取任何费用，推荐单位要严格遵守廉洁纪律和有关规定，不得以任何理由任何形式直接或间接向申报组织收费。

省标准化研究院联系人 白肃跃 电话 0311-82623963, 邮箱 hbzljppj@163.com。

省质量奖评审委员会办公室联系人 王猛 电话 0311-67568067。

邮寄地址 石家庄市中华南大街537号813室 邮编 050091

- 附件：1. 河北知名品牌（服务）申报表
2. 主要顾客（用户）统计表
3. 申报河北知名品牌（服务）名单汇总表

河北省质量奖评审委员会办公室

2018年10月12日

附件 1

河北知名品牌（服务） 申报表

单位名称：（盖章）_____

统一社会信用代码：_____

所属行业：_____

所属地区：_____

服务品牌（商标/标识）：_____

服务项目：_____

申报日期：_____

推荐单位：_____

河北省质量奖评审委员会办公室制

填报说明

1. 申报材料包括申报表及相关资质、证书、荣誉等证明材料的复印或影印件。申报材料一律使用统一的申报表，幅面 A4（210mm×297mm），双面打印，并装订成册（一式一份）。不得使用塑料活页夹、硬质封面（底），沿长边装订。

2. “服务品牌”、“所属行业”、“单位名称”应与工商行政管理部门核发的营业执照名称一致；所属行业按照申报通知所列行业或国家标准《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2017）名称填写；

3. 申报表中的栏目不得空缺不填，不涉及的栏目请划上“--”；若栏目内容填写不下，可在该栏目中注明补充内容参见页数；若需增加表格，可复制表格后续填；表中填写内容需证明材料的，要在相应栏目中注明参见页数。

申报河北知名品牌服务业组织承诺书

服务业组织作为实施品牌战略的主体，要通过争创河北知名品牌提高管理水平和提升服务质量，扩大品牌知名度和影响力，我们郑重承诺：

1. 自觉遵守河北知名品牌申报和评价工作要求，确保提交的申报材料内容真实、准确、合法、有效，并承担相应责任。

2. 严格遵守法律法规，执行相关的国家、行业和地方标准，符合产业政策规定，依法获得相应资质和许可。

3. 近三年来未发生较大社会影响的服务质量问题，没有重大质量投诉、质量失信或被新闻媒体曝光等问题。

4. 同意对组织的基本情况进行公示，接受社会各方面的监督。

5. 严格遵守有关规定和要求，不采取任何不正当手段干扰河北知名品牌申报和评价工作。

6. 积极配合现场核实及主要顾客或用户满意度调查工作。

7. 不断提升服务质量和品牌信誉，保持良好品牌形象。

本组织在申报河北知名品牌过程中如未履行以上承诺或有弄虚作假及其他违法违规行为，接受取消评价资格等处理。

服务业组织名称（盖章）

负责人签字：

年 月 日

申报单位基本情况

| | | | | | |
|---------------------|--------|--------|----------|--------|--|
| 单位名称 | | | | | |
| 通讯地址 | | | | | |
| 法人代表 | | | | | |
| 统一社会信用代码 | | | 单位注册登记时间 | | |
| 商标名称 | | | 商标注册时间 | | |
| 品牌名称 | | | 品牌注册时间 | | |
| 是否属于准入行业 | | | 取得准入证书时间 | | |
| 是否属于全省服务业重点发展企业（园区） | | | 是 否 | | |
| 是否是国家（省）标准化示范试点单位 | | | 是 否 | | |
| 是否属于京津冀协同发展对接项目承担企业 | | | 是 否 | | |
| 质量管理机构名称 | | 负责人 | | 联系电话 | |
| 申报知名品牌部门 | | 负责人 | | 联系电话 | |
| 服务商标/标识图片 | | | | | |
| 申报河北知名品牌服务项目 | | | | | |
| 时间 职工情况 | 2015 年 | 2016 年 | | 2017 年 | |
| 企业职工总人数 | | | | | |
| 专职从事服务质量管理工作的人数 | | | | | |
| 员工的流动率 | | | | | |
| 新增就业岗位数 | | | | | |
| 持有健康证员工数 | | | | | |

质量评价指标及内容

| 评价指标及评价内容 | |
|---------------|--|
| 服务 标准 化 | 收集并执行国家相关法律法规、政策制度和强制性标准情况。（详细列举） |
| | 执行国际标准、国外先进标准及国家、行业、地方、团体、企业标准情况。（详细列举） |
| | 依据 GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》系列标准建设服务业标准体系情况，体系应具备完整性、规范性、协调性、有效性。（详细列举） |
| | |

| 评价指标及内容 | | 2015年 | 2016年 | 2017年 | |
|---------|--------|--------------------------|-------|-------|-----|
| 服务保障 | 人员素质技能 | 高职人员占比 (%) | | | |
| | | 中级以上专业技术人员占比 (%) | | | |
| | | 取得相关部门颁发资质的人员持证上岗率 (%) | | | |
| | | 按员工技能需求制定培训计划 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 员工培训效果考评及记录 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 员工激励方式及劳动保障措施 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | 设施设备 | 营业场所面积 (m ²) | | | |
| | | 固定资产总额 (万元) | | | |
| | | 设备设施完好率 (%) | | | |
| | | 设备设施先进水平 | | | |
| | 组织结构 | 组织架构及岗位职责 | | | |
| | | 岗位责任制 | | | |
| | | 操作规程 | | | |
| | | 监督检查制度 | | | |

| 评价指标及评价内容 | |
|-----------|--|
| 质量管理 | 质量、环境、职业健康安全等管理体系建设、运行及认证情况。 |
| | |
| | 质量管理活动开展情况。（如卓越绩效、六西格玛、QC小组等。） |
| | |
| | 质量诚信情况（质量诚信管理体系、质量信用报告、社会责任报告、质量承诺公示等情况） |
| | |
| | 风险防控情况（建立服务风险防范机制，购买责任保险等情况） |
| | |

市场评价指标及内容

| 评价指标及内容 | | 2015年 | 2016年 | 2017年 | |
|---------|----------|-------------|-------|-------|-----|
| 顾客满意水平 | 顾客满意度 | 建立顾客满意度制度 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 调查方式（问卷/走访） | | | |
| | | 顾客满意度指数（分） | | | |
| | 顾客投诉 | 顾客回访率（%） | | | |
| | | 建立顾客投诉处理机制 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 顾客投诉处理率（%） | | | |
| 品牌知名度 | 品牌规划 | 品牌培育制度 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 品牌发展规划 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 品牌使用制度 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 品牌管理制度 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 品牌保护制度 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | 品牌荣誉 | 获中国商标金奖年度 | | | |
| | | 获中国商标金奖提名奖 | | | |
| | | 获中国驰名商标年度 | | | |
| | | 获中华老字号年度 | | | |
| | 品牌历史 | 注册商标使用年限 | | | |
| | 品牌宣传 | 品牌策划制度 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 品牌投入（万元） | | | |
| | | 品牌宣传手段 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 品牌宣传活动 | 是 否 | 是 否 | 是 否 |
| | | 广告费用率（%） | | | |
| 品牌价值 | 参与品牌价值评价 | 是 否 | 是 否 | 是 否 | |
| 市场占有率 | 服务量 | 主要服务区域 | | | |
| | | 年服务量 | | | |
| | | 同行业市场占有率排名 | | | |
| | 营业收入 | 年营业收入（万元） | | | |

效益和发展评价指标及内容

| 评价指标及内容 | | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 | | |
|------------|--------------|--------------|--------|--------|-------|--|
| 经济效益 | 企业资产总额（万元） | | | | | |
| | 纳税总额（万元） | | | | | |
| | 利润总额（万元） | | | | | |
| | 人均利税（万元） | | | | | |
| | 服务成本费用利税率（%） | | | | | |
| | 总资产贡献率（%） | | | | | |
| | 资产负债率（%） | | | | | |
| 社会效益 | 社会责任 | 安全生产先进企业（组织） | 是 否 | 是 否 | 是 否 | |
| | | 职业健康先进企业（组织） | 是 否 | 是 否 | 是 否 | |
| | | 节能环保先进企业（组织） | 是 否 | 是 否 | 是 否 | |
| | | 循环经济先进企业（组织） | 是 否 | 是 否 | 是 否 | |
| | | 环境保护先进企业（组织） | 是 否 | 是 否 | 是 否 | |
| | 公益慈善 | 公益慈善活动 | 是 否 | 是 否 | 是 否 | |
| | | 公益慈善支出占比（%） | | | | |
| 创新能力 | 创新投入占比（%） | | | | | |
| | 服务创新 | 创新意识 | | | | |
| | | 创新制度 | | | | |
| | | 持续改进 | | | | |
| 互联网+服务开展情况 | | | | | | |
| 创新成果 | 标准制修订 | 国际标准 | 主导 参与 | 主导 参与 | 主导 参与 | |
| | | 国家标准 | 主导 参与 | 主导 参与 | 主导 参与 | |
| | | 行业标准 | 主导 参与 | 主导 参与 | 主导 参与 | |
| | | 团体标准 | 主导 参与 | 主导 参与 | 主导 参与 | |
| | | 地方标准 | 主导 参与 | 主导 参与 | 主导 参与 | |
| | 知识产权 | 外观设计专利 | | | | |
| | | 实用新型专利 | | | | |
| | | 发明专利 | | | | |
| | | 著作权 | | | | |

| | 评价指标及内容 | | 2015年 | 2016年 | 2017年 |
|----------|---------|---------------|-------|-------|-------|
| 创新成果 | 获奖情况 | 国家级服务类奖项 | | | |
| | | 省级服务类奖项 | | | |
| | | 市级服务类奖项 | | | |
| | | 国家级服务业标准化示范试点 | | | |
| | | 省级服务业标准化示范试点 | | | |
| | | 标准化良好行为企业试点 | | | |
| | 等级认定 | 星级认定情况 | | | |
| | | 钻级认定情况 | | | |
| | | A级认定情况 | | | |
| | | 叶级认定情况 | | | |
| 其他级别认定情况 | | | | | |

说明:

资产负债率=负债总额/资产总额;

成本费用利税率=利税总额/成本费用总额;

资产贡献率=(利润总额+税金总额+利息支出)/平均资产总额;

公益慈善支出占比=公益慈善支出/主营业务收入;

员工的流动率=本期离职人数/(本期新进人数+上期末人数);

广告费用率=广告费的支出/同期销售额;

表格中“是/否”、“主导/参与”事项的填写,需提供证实性材料;表格中的“**情况”请详细填写。

服务品牌工作流程、措施、特色及效果

申报品牌涵盖主要业务的工作流程图：

| |
|--|
| |
|--|

申报品牌的实施、特色、文化及效果（可附页）：

| |
|--|
| |
|--|

服务品牌与行业标杆对比情况

申报品牌在人员、设施、经济效益及管理等方面与行业标杆对比情况（优势和差距）：

推 荐 意 见

| 市质量技术监督局推荐意见 | 同级服务业行业主管部门意见 |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 负责人： (盖章) 年 月 日 | 负责人： (盖章) 年 月 日 |
| 省行业主管部门推荐意见 | |
| 负责人： (盖章)年 月 日 | |
| 省行业协会推荐意见 | |
| 负责人： (盖章)年 月 日 | |

| 序号 | 附件名称 | 页码 |
|----|--|----|
| 1 | <p style="text-align: center;">《自评报告》</p> <p>服务业组织《自评报告》作为评价参考内容，应包括：组织简介；组织申报河北知名品牌在质量、市场、效益、发展方面的优势；品牌建设情况；提升服务质量采取的措施和取得的成效；服务质量存在的问题及原因分析、下一步工作对策。</p> | |
| 2 | 工商营业执照副本（复印件） | |
| 3 | 行业许可、准入证书（复印件） | |
| 4 | 各类质量管理体系认证证书（复印件） | |
| 5 | 注册商标、图形标识证明（复印件） | |
| 6 | 品牌发展、荣誉的证明材料（复印件） | |
| 7 | 服务标准、规范、标准体系等证明文件（复印件） | |
| 8 | 各类荣誉证明材料（复印件） | |
| 9 | 其他证明材料 | |

服 务 量 计 量 单 位

| 序号 | 服务类别 | 计量单位 |
|----|------------------------|--------------------------|
| 1 | 餐饮服务 | 就餐人数、人均消费（元） |
| 2 | 旅游景区管理服务 | 接待人数 |
| 3 | 批发零售 | 接待人数、（营业）网点数量 |
| 4 | 物业管理服务 | 服务面积m ² 、服务人数 |
| 5 | 家庭服务 | 服务人数 |
| 6 | 博物馆 | 接待人数、组（布）展次数 |
| 7 | 机动车维护与保养 | 辆 |
| 8 | 旅行社 | 接待人数、成团（个） |
| 9 | 沐浴服务 | 接待人数 |
| 10 | 物流服务 | （物资）吨、件 |
| 11 | 住宿服务 | 接待人数 |
| 12 | 养老服务 | 接待人数、床位利用率% |
| 13 | 洗染服务 | 件（套）、（服务单位）家 |
| 14 | 电子商务 | 单（笔） |
| 15 | 科技中介服务 | 孵化成功量（家）、融资（元）、技术（项） |
| 16 | 软件开发服务 | 开发数量（个）、用户数量（个） |
| 17 | 汽车租赁服务 | 辆、服务单位（家） |
| 18 | 会展服务 | 组展会（期、次）、参展单位数、参观人数 |
| 19 | 保洁服务 | 面积m ² |
| 20 | 检验检测服务 | 报告（份）、服务单位（家） |
| 21 | 图书馆 | 阅读人数、藏书（本） |
| 22 | 公交服务 | 乘客人数、车辆（辆） |
| 23 | 铁路运输服务 | 乘客人数、车辆（列） |
| 24 | 高速公路（路政、养护、服务区、收费站、机关） | 接待乘客人数、车辆（辆） |
| 25 | 保险服务 | 服务人数、融资（元） |
| 26 | 邮政服务 | 快递（件） |
| 27 | 快递服务 | 快递（件）、快递从业人数 |
| 28 | 医院 | 就诊人数、住院人数、床位（张） |

注：未列出的服务类别可根据服务行业的实际情况确定。

附件 2

主要顾客或用户统计表

填报单位（盖章）：

| 品牌商标 | | 单位详细地址 | | 邮 编 | | |
|------------|------------|--------|-----|--------|-----|-------|
| 联系部门 | | 联系人 | | 联系电话 | 传 真 | |
| 主要顾客（用户）情况 | | | | | | |
| 序号 | 顾客（用户）单位全称 | 联系部门 | 联系人 | 详细通信地址 | 邮编 | 电话及传真 |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 30 | | | | | | |

注：填写 2017 年消费额居前 30 名的客户。此表纸质及电子版同时报送推荐单位。

附件 3

申报河北知名品牌（服务）名单汇总表

推荐单位（盖章）：

| 序号 | 所属行业 | 服务品牌 (商标/标识) | 单位名称 | 统一社会信用代码 | 所属地区 |
|-------|------|-----------------|------|----------|------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |