

# 详解提升“北京服务”三年行动计划

随着北京市居民消费水平和需求的不断提升，消费者对北京商业服务业的服务质量也提出了更高的要求。同时，北京市商业服务业整体竞争力和消费者满意度水平仍存在提升空间。为进一步提升北京市商业服务业服务质量，打造“北京服务”品牌，提升首都城市品质，4月17日《北京市提高商业服务业服务质量提升北京服务品质三年行动计划》（以下简称《三年行动计划》）正式发布。《三年行动计划》拟从2019—2021年底，用三年左右时间，建设符合国际惯例、具有首都特色、与城市功能定位相适应的商业服务业服务质量体系，逐步形成提升商业服务品质的长效机制，使全市商业服务业服务质量标准规范进一步完善，商业服务质量和诚信经营意识明显提升，服务经营环境明显改善，高端服务供给和优质服务品牌丰富多样，群众满意度明显上升，更好满足首都人民日益增长的美好生活需求。

2018年8月29日，北京市市长陈吉宁主持召开促进全市入境旅游发展市政府专题会议，要求市商务部门负责制定“北京服务”提升工作方案，提高服务品质，打造国际水准的生活商圈。市政府尹培彦副秘书长又专门召开会议，对入境旅游重点任务和责任分工进行了专题研究，明确要“以促进入境旅游发展为导向，研究制定提高商业服务业质量提升北京服务的有关措施，规范相关服务内容、标准等要素，打造具有国际水准的生活商圈，提高商业服务业服务质量，做强商业服务品牌”。

为认真贯彻落实市领导指示精神，市商务局会同市市场监管局、市人力社保局、市民政局、市邮政管理局、市贸促会、市政府外办、市统计局、市委宣传部、市经济和信息化局、市知识产权局等11家单位，共同研究形成了《北京市提高商业服务业服务质量提升北京服务品质三年行动计划》。



## 一图读懂提升“北京服务”品质三年行动计划

### 工作目标

用三年左右时间，建设符合

国际惯例

具有首都特色

城市功能定位

相适应的商业服务业服务质量体系，逐步形成提升商业服务品质的长效机制，使全市商业服务业服务质量标准规范进一步完善，商业服务质量和诚信经营意识明显提升，服务经营环境明显改善，高端服务供给和优质服务品牌丰富多样，群众满意度明显上升，更好满足首都人民日益增长的美好生活需求。

### 重点任务

- 提升服务质量标准化水平
- 加强服务人才培养和技能培训
- 着力培育优质服务品牌
- 进一步优化大型商场（超市）消费环境
- 规范提升家政服务水平
- 促进餐饮行业服务水平提升
- 提高洗染业发展水平
- 提升修理行业整体服务水平
- 推进美容美发行业健康发展
- 提高社区商业服务水平
- 提升电子商务与快递物流服务水平
- 提升展会服务水平
- 提升老字号服务品牌影响力
- 打响商圈（商街）服务品牌

### 保障措施

加强组织领导

加强服务质量监测与评价

加强优质服务品牌宣传推广

加强行业诚信体系建设

营造公平竞争的市场秩序

强化服务质量监督管理

完善消费者权益保护机制

### 任务清单

（2019—2021年底前）

- 1 行业规范或标准全覆盖
- 2 培育万名服务标兵
- 3 九成北京企业符合冬奥标准
- 4 评选百家门店
- 5 10条街区提供“深夜食堂”
- 6 300家固定早餐门店
- 7 建设3000个生活性服务业网点
- 8 建立600个末端配送网点
- 9 打造具有国际竞争力的展览集团
- 10 “优质服务企业名录库”入库企业达到千家