**广州市优质服务大赛管理办法**

**第一章 总则**

**第一条** （目的）在服务业成为我国经济社会可持续发展新引擎的形势下，为推动我市服务业质量水平的提高，打造“广州服务”品牌，创建优质服务交流平台，广州市质量协会设立“广州市优质服务大赛”，特制定本办法。

**第二条** （原则）广州市优质服务大赛实行公平、公开、公正、公益的原则，不受任何组织和个人的非法干涉。

**第三条** （组织）广州市质量协会、广州商业总会和广州旅游协会设立“广州市优质服务大赛组委会”，由政府部门、行业协会、质量协会、企业、科研机构的领导和专家组成，负责大赛的领导、组织、协调及统筹管理工作。

**第二章 参赛项目与奖项设置**

**第四条** （参赛对象）广州市优质服务大赛的参赛对象为广州市企业及相关服务机构，其所提供的优质服务项目均可作为参赛项目。

**第五条** （奖项设置）广州市优质服务大赛所产生的优秀成果（不超过参赛项目的30%）获得一、二、三等奖荣誉。

**第六条** （经费来源）广州市优质服务大赛的运作资金来源于主办单位、支持单位和赞助企业，以及其他机构和个人的捐赠。推荐单位不得以任何形式向参赛企业收取任何费用，如若发现，取消推荐资格。

**第三章 评审过程与评分标准**

**第七条** （竞赛流程）广州市优质服务大赛分成资格审查、服务验证和现场竞赛三个部分。现场竞赛包括现场陈述和答疑两个环节。自报名成功之日起，大赛组委会安排对参赛项目进行核实。

**第八条** （评审委员）广州市优质服务大赛的评委由技术专家、行业专家和质量专家组成。

**第九条** （评分标准）优质服务项目评价包括“服务设计”、“服务实现”、“服务成效”、“服务验证”和“发表效果”五个维度，总分100分 。

**第四章 罚则**

**第十条** （项目罚则）参赛项目提供虚假数据、材料，或严重与实际情况不符者，以不正当手段获评广州市优质服务大赛优质服务项目的成果，由大赛组委会撤销奖励，在广州市质量协会管网和相关媒体内予以通报，并取消其再次申报资格。

**第十一条** （评委罚则）参与广州市优质服务大赛评审活动和有关工作的人员在评审活动中弄虚作假、循私舞弊的，视情节轻重给予批评、教育，直至取消其参与广州市优质服务大赛评审工作的资格。

**第五章 附则**

**第十二条** （解释条款）本办法解释权归广州市质量协会。

**第十三条** （实施时间）本办法自公布之日起实行。