

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T xxx—2022

质量基础设施“一站式”服务站服务规范 (征求意见稿)

2022-xx-xx 发布

2022-xx-xx 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由乐亭县市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：乐亭县市场监督管理局。

本标准主要起草人：刘志强、张继峰、郑晓雷、焦琳、杨晓娜、占天晓、马瑞海、李胤锋、王莹、王艳娥、杨晶晶、阴玉辉。

质量基础设施“一站式”服务站服务规范

1 范围

本文件规定质量基础设施“一站式”服务站的服务方式、服务内容、管理要求、服务评价与改进。本文件适用于质量基础设施“一站式”服务站的服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量基础设施“一站式”服务

通过有机融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向服务对象、产业、区域特别是中小微企业，提供的规范化、精准化、协同化的质量基础设施综合服务。

3.2

质量基础设施“一站式”服务站

由本级市场监督管理部门及其所属的技术机构、分局、园区、行业协会、质量技术服务机构等市场、社会主体设立，经本级市场监督管理部门综合评估并向社会公示后，按照“一站式办理、零距离服务”的理念，为企业、产业、区域特别是中小微企业等服务对象提供计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等质量综合服务的基层站所。以下简称“服务站”。

3.3

质量技术服务机构

满足法定资质要求并入驻服务平台，为服务对象提供标准化、计量、检验检测、认证认可、质量管理、品牌培育、知识产权、特种设备等内容相关质量技术服务的机构。

4 服务方式

4.1 线下服务

4.1.1 服务站。在产业窗口、产业集群等质量技术需求较为集中的区域，设立服务工作站，派驻工作人员，为企业提供点对点、面对面、零距离的一体化服务。

4.1.2 服务窗口。通过设立线下服务窗口，提供包括但不限于业务咨询及办理、相关技术机构对接、报告打印等服务。

4.1.3 质量技术服务机构。依托现有技术机构或技术机构整合企业检测能力为服务对象提供产品检验检测所需的一揽子服务。

4.1.4 其他。结合产业和区域发展需求，可采用质量合作社、服务驿站、行业协会技术服务等方式，提供“一站式”服务。

4.2 线上服务

4.2.1 线上平台。宜通过门户网站、APP、即时通讯软件、公众服务号等，或依托地方政务服务平台嵌入质量技术服务模块，使服务对象可以通过在线方式满足质量技术服务需求。

4.2.2 配套服务。宜提供在线咨询、流程跟踪、报告打印等服务。

4.3 线上+线下融合服务

宜推行“线上线下一体化”联动服务模式，推动线上平台和服务站、服务窗口等线下资源有机融合，提升服务效能。

5 服务内容

5.1 服务流程

质量基础设施“一站式”服务站服务流程参照附录 A。

5.2 服务要求

5.2.1 基础性服务要求

5.2.1.1 标准化服务

- a) 提供各类标准信息及标准有效性查询服务。
- b) 指导服务对象在国家平台对标达标，鼓励服务对象采用国际标准和国外先进标准。
- c) 提供标准化相关法律法规、政策咨询服务，开展标准知识培训。
- d) 指导服务对象开展国家标准、行业标准、地方标准立项申报及标准制定。
- e) 指导服务对象在企业标准信息公共服务平台、全国团体标准信息平台上进行自我声明公开。
- f) 指导服务对象申报国家、省级“企业标准领跑者”材料准备。
- g) 指导服务对象开展各级标准化试点示范相关工作。

5.2.1.2 计量服务

- a) 提供法定计量机构检定能力查询服务。
- b) 协助服务对象依据计量器具溯源要求，联系计量检定机构提供计量检测服务。
- c) 指导服务对象建立健全计量管理制度，合理确定检定/校准周期，建立计量器具管理台帐。
- d) 提供计量培训相关信息，开展计量法律法规、技术规范及管理知识宣贯培训。

5.2.1.3 检验检测服务

- a) 提供检验检测机构资质及检验能力查询。
- b) 针对服务对象不同产品的检验检测需求，帮助服务对象匹配相应技术机构提供各类检验检测服务。

- c) 协助服务对象在研发、生产过程中开展产品检验检测工作。
- d) 提供检验检测培训相关信息及服务，协助相关部门开展检验检测业务培训。

5.2.1.4 认证认可服务

- a) 提供认证机构资质及其认证范围查询。
- b) 提供强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询。
- c) 提供认证认可相关培训信息，指导服务对象开展质量管理体系认证工作。

5.2.1.5 质量管理服务

- a) 组织服务对象开展质量政策解读交流，推广应用先进质量管理经验和科学管理方法。
- b) 帮助服务对象导入卓越绩效管理模式，指导服务对象申报各级政府质量奖。
- c) 指导服务对象质量提升，开展质量诊断、5S现场管理咨询、质量比对等活动。
- d) 开展质量意识、质量文化、质量信用、质量安全等宣传教育活动。
- e) 提供质量管理知识相关培训信息，协助开展质量专业知识培训。

5.2.2 拓展性服务要求

5.2.2.1 品牌培育服务

- a) 提供品牌培育政策咨询，指导服务对象积极参与政府质量奖申报、质量信用等级评定等活动。
- b) 指导帮助服务对象商标品牌注册、运用、管理、保护与推广。
- c) 依托国家重点展会和知识产权大型展会，以及4·26“世界知识产权日”、“中国品牌日”、“中国国际商标品牌节”等重要时间节点为重点，组织服务对象进行品牌宣传、推广与交流合作。

5.2.2.2 知识产权服务

- a) 组织驰名商标推荐，协助办理商标专利质押登记和转让许可备案管理等有关工作。
- b) 协助服务对象依托知识产权代理机构开展知识产权申请、注册、登记等服务。
- c) 组织服务对象参加“中国专利技术博览会”、“全国发明展览会”等科技活动，开展技术、人才、项目等洽谈对接。组织高校院所、国有企业集中发布专利技术、供给信息，并与中小微企业专利与技术供需对接。
- d) 提供专利代理师、知识产权师相关培训信息，协助开展服务对象知识产权业务培训。

5.2.2.3 特种设备服务

- a) 提供特种设备业务咨询，指导服务对象办理安装告知手续。
- b) 指导帮助服务对象报检，协调检验机构开展设备检验。
- c) 提供特种设备安全相关培训信息，开展特种设备安全宣传教育培训。
- d) 指导服务对象及有关人员提出特种设备作业人员考试申请。

5.2.2.4 其他服务

- a) 提供外资企业设立、变更、注销、登记等相关咨询。
- b) 提供食品、药品、医疗器械、化妆品不良反应相关信息咨询及安全警示。
- c) 开展质量基础设施相关的其他服务。

6 管理要求

6.1 人员管理

- 6.1.1 应配有专职或兼职管理团队，具备组织服务的资源和能力。
- 6.1.2 应配备与服务功能、规模相适应，应具有服务岗位相适应的服务技能知识，熟悉相关政策的专兼职专业技术服务人员，负责服务需求收集、服务流程对接、自主服务、过程记录、服务结果反馈、自我评价等工作。
- 6.1.3 应定期举行服务知识和技术培训，提升服务能力。

6.2 制度管理

服务站应制定服务制度，各项制度均应具有针对性和可操作性，基本制度建设内容包括但不限于：

- a) 服务过程管理制度；
- b) 会议制度；
- c) 记录及档案管理制度；
- d) 信息宣传制度；
- e) 设备及安全管理制度；
- f) 服务投诉及反馈处理制度；
- g) 突发性事件应急处理预案；
- h) 服务质量监督考核管理制度。

6.3 档案管理

- 6.3.1 应建立服务对象基本信息、服务记录等服务对象质量档案。
- 6.3.2 应做好服务的实时记录工作，记录内容完整、真实和准确。
- 6.3.3 应对服务过程中获取的服务对象信息予以保密，未经授权，不应他用。
- 6.3.4 各类资料应按一定顺序编号，统一归档保存和使用。

6.4 专家管理

可配有专职或兼职的专家团队，专家应具备所提供服务的专业领域的相应资质、实践经历和专业水平。

6.5 信息安全管理

- 6.5.1 应严格遵守安全保密相关的规章制度，确保服务对象信息数据以及商业秘密不被泄露。
- 6.5.2 在数据合法共享时应作脱敏处理。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 服务评价可采用自我评价、第三方评价等方式进行。
- 7.1.2 自我评价内容主要是服务要求与管理要求；第三方评价内容应由评价机构确定。

7.2 持续改进

对服务评价过程中出现的问题应进行持续改进。

附录 A
(规范性)
质量基础设施“一站式”服务流程图

服务站服务流程见图 A.1

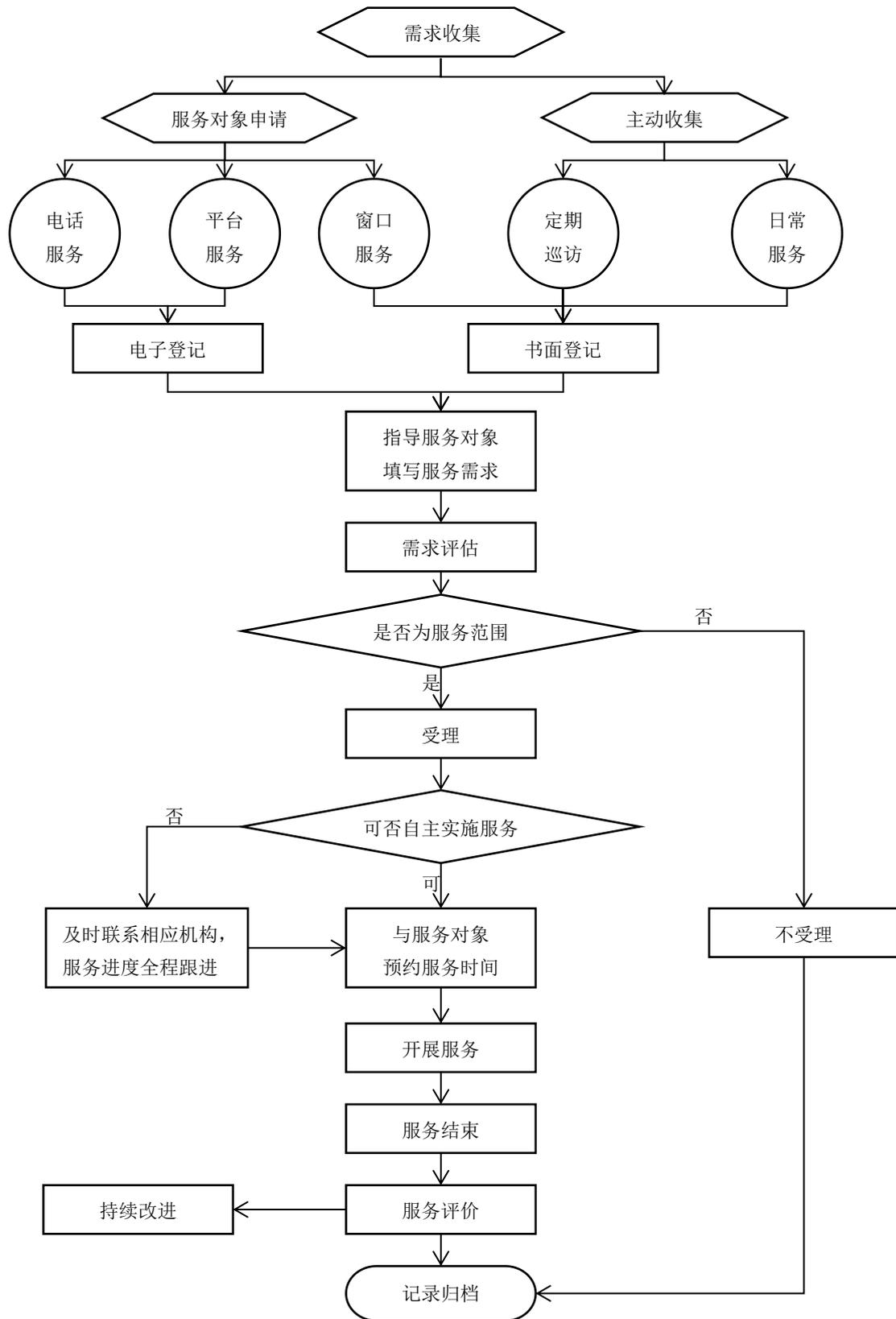


图 A.1 服务流程图