

唐山市地方标准《质量基础设施“一站式”服务站服务规范》编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

2022年3月9日，由乐亭县市场监督管理局申请唐山市地方标准立项。根据唐山市市场监督管理局《关于下达2022年唐山市地方标准制定项目计划（第三批）的通知》（唐市监函〔2022〕213号）的决定，批准《质量基础设施“一站式”服务站服务规范》唐山市地方标准的制定计划，项目编号为FW202209。本标准主要由乐亭县市场监督管理局起草。

2. 制定标准的必要性和意义

质量发展是兴国之道、强国之策。近年来，党中央、国务院提出了关于质量提升、高质量发展系列指导意见，习近平总书记也对质量基础设施建设作出重要指示，2020年以来，《市场监管总局关于大力开展质量基础设施“一站式”服务的意见》（国市监质〔2020〕177号）和《市场监管总局办公厅关于聚焦中小企业质量提升开展质量基础设施“一站式”服务行动的通知》（市监质发〔2021〕34号）等文件相继出台，对构建协同服务网络，打造质量基础设施集成服务基地，为产业集群、产业链质量升级提供“一站式”服务提出明确要求，并将其纳入2022年对政府质量工作考核内容之一。

质量基础设施“一站式”服务是通过有机融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向企业、产业、区域特别是中小微型企业，提供的规范化、精准化、

协同化的质量基础设施综合服务，是充分发挥质量基础设施效能的重要抓手，可有力支撑当地产业发展、提升区域质量水平、带动区域经济发展。

唐山市地处渤海湾中心地带，与北京、天津毗邻，区位优势明显。随着京津冀一体化发展进程的推进，我市企业经济质量水平总体稳步提升，创新能力强，发展势头好。工业生产中的一些行业和产品在全省乃至在全国居重要地位。可是，中小微企业的质量发展水平参差不齐，整体质量水平还有待提高。各县市区虽通过采取成立综合检验检测中心、服务平台、日常工作加强帮扶指导等一系列举措，积极开展了质量基础设施“一站式”服务，质量提升工作取得了一定进展。但目前，我市还未出台适合地方实际的标准对质量基础设施“一站式”服务进行规范化、制度化。

《质量基础设施“一站式”服务站服务规范》是乐亭县市场监督管理局立足于唐山市发展实际，为切实助推广大企业特别是中小微企业高质量发展，进一步提供规范化、精准化、协同化的质量基础设施综合服务，发挥质量基础设施效能，规范服务组织机构及职责，不断完善服务质量要求，形成适合唐山市的质量基础设施“一站式”服务标准，该标准的发布实施，将进一步引导和规范我市质量基础设施“一站式”服务工作，加快形成特色服务模式，完善服务标准体系，实现服务质量目标化，服务制度规范化、服务流程程序化，为企业、产业、区域提供优质的全链条、全方位、全过程质量基础设施综合服务，减少企业质量需求负担，提升企业质量管理能力，为唐山市质量基础设施“一站式”服务工作提供标准化技术支撑，对促进我市经济社会高质量发展具有重

要的意义。

本标准起草单位乐亭县市场监督管理局于 2021 年积极响应国家、省、市关于开展质量基础设施“一站式”服务的政策要求，通过制定专项方案，成立领导小组，研究制定县地方标准 DB130225/T 01-2021《质量基础设施“一站式”服务规范》，详细规定了服务组织机构及职责、服务项目、服务评价与改进，明确受理窗口，研究建立标准体系，依照服务规范联合把脉问诊，开展了标准、知识产权、先进质量管理等方面的“一站式”服务。取得了良好的效果。乐亭县助力区域质量提升的典型做法，得到唐山市田国良市长和张月仙副市长在全市推广的重要批示，唐山市质强办和唐山市市场监管、工信等六部门联合发文在全市范围内推广乐亭典型经验。各县市区根据市长指示迅速推广乐亭《质量基础设施“一站式服务”服务规范》地方标准，效果反响强烈，同时在推广过程中提出了很多改进性意见和建议。2022 年初，乐亭县市场监管局在唐山市市场监督管理局的大力支持与潜心帮助下，仔细研究国家质量基础设施“一站式”服务典型案例，收集了省内外相关标准资料，依托县建筑支护装备协会区域性质量提升工作，形成了“一站三平台一中心”服务网络格局，收到了很好的效果。服务规范通过各县市区的推广及服务站的建立实施，同时，借鉴外省、市区域质量提升行动典型案例及相关标准资料，乐亭局对服务规范进一步优化提升形成了本市级地方标准。

二、主要起草过程

2022 年 3 月 9 日，《质量基础设施“一站式”服务站服务规范》标准起草小组（以下简称“标准起草小组”）正式

成立。2022 年 4 月至 7 月，标准起草小组在搜集、整理国家相关标准和法律法规资料的基础上，在唐山市市场监管局多次线上和线下指导下，并与开展服务工作的相关科室进行了全面深入的分析研讨，结合乐亭县质量基础设施“一站式”服务站的建立和服务工作开展情况，制定了标准草案。

2022 年 8 月至 9 月，标准起草小组与质量基础设施“一站式”服务站开展了实践评价，并在标准、计量、检验检测、认证认可、质量管理、品牌培育、知识产权、特种设备等服务机构开展服务工作中，收集各方意见，集中研讨，对标准草案进行了进一步修改完善。

2022 年 12 月 13 日，标准征求意见稿在唐山市市场监督管理局官方网站开始公开征求意见。

三、标准制定的原则与依据，与现行法律法规标准的关系。

《质量基础设施“一站式”服务站服务规范》地方标准的制定遵守现行的法律法规，编写格式符合 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，遵循了标准制定规范性、一致性和可操作性原则。与现行有效标准相协调，在充分考虑我市质量基础设施“一站式”服务站的服务特点与服务现状基础上，立足实际，结合各县区工作实践及经验做法加以提升。

四、主要内容确定依据说明

1. 服务方式中线下服务（4.1）包括服务站、服务窗口、质量技术服务机构、其他方式，结合各县（市）区质量基础设施“一站式”服务站实际情况，可灵活确定适合的服务方式。

2. 服务方式中线上服务（4.2）包括线上平台及配套服

务。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。同时宜提供在线咨询、流程跟踪、报告打印等服务。明确了线上平台手段及配套服务涵盖了哪些内容。

3. 服务方式中线上+线下融合服务（4.3）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。通过线上线下资源相结合，便于服务对象提升质量基础设施发展需求，促进其高质量发展。

4. 服务内容中服务流程（5.1）通过流程图（附录A）的形式予以规范，便于服务工作开展。

5. 服务内容中服务要求（5.2）包括基础性服务要求和拓展性服务要求。本条不仅规范了质量基础设施“一站式”服务的标准化服务、计量服务、检验检测服务、认证认可服务、质量管理服务等基础性服务内容，还对品牌培育服务、知识产权服务、特种设备服务等拓展性服务内容进行了规范。并依据市场监管实际，加入外资企业设立、变更、注销、登记等咨询服务及食品、药品、医疗器械、化妆品不良反应相关信息咨询及安全警示等内容，使得在质量基础设施“一站式”服务实际工作开展中，有据可依。

6. 管理要求中人员管理（6.1）应配有专职或兼职管理团队，具备组织服务的资源和能力。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。应定期举行服务知识和技术培训，提升服务能力。

7. 管理要求中制度管理（6.2）明确服务站应制定服务制度，规定了基本制度建设内容，并表示可根据实际情况细化服务制度。

8. 管理要求中档案管理（6.3）明确服务档案具体内容、管理要求以及强调档案信息的保密性原则。

9. 管理要求中专家管理（6.4）可配有专职或兼职的专家团队，对于专家与所提供服务的资质、实践经历和专业水平提出明确要求。

10. 管理要求中信息安全管理（6.5）按照安全保密原则，对于信息安全提出具体要求，确保服务对象信息数据及商业秘密不被泄露。

11. 服务评价与改进中服务评价（7.1）明确了评价方式可采用自我评价、第三方评价等方式，自我评价内容以及第三方评价内容。

12. 服务评价与改进中持续改进（7.2）提出对于服务评价过程中出现的问题应进行持续改进。

五、贯彻标准的措施建议

本标准可作为唐山市各县（市、区）市场监督管理局规范质量基础设施“一站式”服务站服务工作开展依据，可以通过举办培训和实践应用来贯彻落实本标准。

六、其他应予说明的事项

暂无

七、参考文献

本标准无参考文件。

《质量基础设施“一站式”服务站服务规范》标准起草小组

2022 年 12 月 5 日