

ICS 03.080.01
CCS A 00

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 574—2023

质量基础设施“一站式”服务站服务规范

地方标准信息服务平台

2023-12-28 发布

2024-01-15 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由唐山市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：乐亭县市场监督管理局。

本文件主要起草人：刘志强、曹冰莹、李建乔、张继峰、占天晓、常亮、杨晶晶、王艳平、王艳娥、郑晓雷、杨晓娜、焦琳、李胤锋、王莹、阴玉辉。

地方标准信息服务平台

质量基础设施“一站式”服务站服务规范

1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务站的总体原则、服务方式、服务内容、管理要求、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

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

有机融合计量、标准、认证认可、检验检测等要素资源，通过系统化集成、“一站式”办理，面向企业、产业、区域特别是中小微企业等服务对象，提供全链条、全方位、全过程的质量基础设施综合性服务。

3.2

质量基础设施“一站式”服务站

按照“一站式办理、零距离服务”的理念，以线上和（或）线下等方式提供质量基础设施“一站式”服务的服务站所。以下简称“服务站”。

4 总体原则

4.1 统筹布局

注重全盘统筹建设，按照政府引导与市场运作相结合，坚持公益性、普惠性为主，充分调动社会力量参与的运营模式，合理布局，开放共享，补齐资源短板，避免盲目重复建设。

4.2 协同作用

发挥服务站的资源整合优势，强化质量基础设施各要素的良性协同，以综合的“一站式”服务支撑全产业链、全过程、全生命周期的质量技术服务要求。

4.3 资源共享

以服务站统筹协调各层级、各类服务资源，探索构建“互联网+质量基础设施”服务生态，推动数据资源互联互通。

4.4 便利服务

根据地方实际，提供多类型、便利化服务，以“最多跑一次”“一件事一次办”为目标，简化服务手续和操作过程，优化服务方式。

4.5 创新发展

对标质量基础设施“一站式”服务先进案例，不断创新质量技术服务模式、拓展质量技术服务范围，以自身的创新发展为服务对象的创新发展提供服务支撑。

5 服务方式

5.1 线下服务

5.1.1 服务窗口

结合地方实际，通过设立线下服务窗口，提供业务咨询及办理、相关技术机构对接、报告打印等服务。

5.1.2 服务工作站

在产业园区、产业集群等质量技术服务需求较为集中的区域，宜设立服务工作站，派驻工作人员，为服务对象提供点对点、面对面、零距离的“一站式”服务。

5.1.3 质量技术服务机构

依托计量、标准、认证认可和检验检测等质量技术服务机构的技术力量，拓展业务能力和服务内容，为服务对象提供“一站式”服务。

5.1.4 服务协作组织

结合产业和区域发展需求，因地制宜，由市场监督管理部门推动质量技术服务机构、工业园区、行业协会等市场、社会主体构建服务协作组织。可采用质量诊所、质量合作社、服务驿站、“链主”企业带动、行业协会技术服务等方式，提供“一站式”服务。

5.2 线上服务

5.2.1 数据库

宜建立服务机构库、专业服务人员库、服务对象库、仪器设备资源等数据库，或对接现有数据库，提供查询方式或查询入口。

5.2.2 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，使服务对象通过在线方式满足质量技术服务需求。

5.2.3 配套服务

宜提供在线咨询、流程跟踪、报告打印等服务。

5.3 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工作站、服务窗口等线下资源有机融合，提升服务效能。

6 服务内容

6.1 服务过程

6.1.1 服务过程体系

质量基础设施“一站式”服务包括：需求收集、服务对接、服务跟进和服务反馈等过程，服务过程体系结构图见附录A。

6.1.2 需求收集

应多途径收集服务需求。可通过定期巡访、日常服务等方式主动收集服务对象相关需求。服务对象可通过电话、线上平台、服务窗口等渠道向服务站提出服务需求。

6.1.3 服务对接

应及时评估服务需求，精准匹配资源，提供或协调相应服务机构提供服务：

- a) 能自主服务的，应现场提供服务或与服务对象预约服务时间提供服务；
- b) 不能自主服务的，应协调相应服务机构提供服务，指导服务机构与服务对象对接服务项目、服务时间、服务周期等服务信息。

6.1.4 服务跟进

应与服务机构和服务对象保持联系，主动跟进服务过程，记录服务中的相关信息并存档，及时协调解决服务过程中出现的问题。

6.1.5 服务反馈

应建立服务反馈机制，提供多种反馈评价途径，收集服务对象的满意度、意见和建议，并及时改进、归档。

6.2 服务事项

6.2.1 基础性服务事项

6.2.1.1 计量服务

计量服务包括但不限于：

- 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定、校准、测试等服务；
- 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账；
- 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。

6.2.1.2 标准服务

标准服务包括但不限于：

- a) 提供各类标准信息及标准有效性查询服务；
- b) 指导服务对象对标达标、采用国际标准；
- c) 提供标准相关法律法规、政策咨询服务，开展标准知识培训；
- d) 指导服务对象开展标准制修订工作；
- 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) 指导服务对象申报企业标准“领跑者”；

- g) 指导服务对象开展标准化试点示范相关工作。

6.2.1.3 认证认可服务

认证认可服务包括但不限于：

- 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。

6.2.1.4 检验检测服务

检验检测服务包括但不限于：

- 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。

6.2.2 拓展性服务事项

6.2.2.1 质量管理服务

质量管理服务包括但不限于：

- a) 指导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) 指导服务对象导入卓越绩效等管理模式；
- 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。

6.2.2.2 品牌培育服务

品牌培育服务包括但不限于：

- a) 提供品牌培育政策咨询，指导服务对象积极参与各级政府质量奖及其他质量奖项等活动；
- b) 指导服务对象申报驰名商标、地理标志保护产品、地理标志证明商标等；
- c) 依托国家重点展会和知识产权大型展会，以及“世界知识产权日”、“中国品牌日”、“中国国际商标品牌节”、“全国质量月”、“河北品牌节”等活动，组织服务对象进行品牌宣传、推广与交流合作。

6.2.2.3 知识产权服务

知识产权服务包括但不限于：

- a) 指导服务对象商标注册、运用、管理、保护与推广；
- b) 协助服务对象办理商标专利质押登记和转让许可备案管理等有关工作；
- c) 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；
- d) 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。
- e) 提供专利代理师、知识产权师相关培训信息，协助服务对象开展知识产权业务培训。

6.2.2.4 特种设备服务

特种设备服务包括但不限于：

- 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。

6.2.2.5 创新服务

创新服务包括但不限于：

- a) 提供产业链供应链上下游企业质量技术标准规范对接等服务；
- b) 宜运用信息化、智慧化手段，分析服务对象整体情况，针对特定服务对象，提供个性化服务。

7 管理要求

7.1 人员管理

7.1.1 应配有专职或兼职管理团队，具备组织服务的资源和能力。

7.1.2 应配备与服务功能、规模相适应的专兼职专业技术服务人员。服务人员应具有与服务岗位相适应的服务技能知识，熟悉相关政策，负责服务需求收集、服务对接、自主服务、过程记录、服务结果反馈、自我评价等工作。

7.1.3 宜定期举行服务知识和技术培训，提升服务能力。

7.2 制度管理

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) 服务投诉及反馈处理制度；
- f) 突发性事件应急处理预案；
- g) 服务质量监督评价管理制度。

7.3 档案管理

7.3.1 应建立服务对象基本信息、服务需求、服务记录等服务档案。

7.3.2 应做好服务的实时记录工作，记录内容完整、真实和准确。

7.3.3 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。

7.3.4 各类资料应按顺序编号，统一归档保存和使用。

7.4 专家管理

宜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。

7.5 信息安全管理

7.5.1 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。

7.5.2 在数据合法共享时应做脱敏处理。

8 评价与改进

8.1 评价指标

应设置评价指标，包含但不限于基础性服务、拓展性服务、创新服务等，以及在服务企业数量、解决技术难题、带动就业、增加企业效益等方面的综合成效。

8.2 评价方式

8.2.1 应定期和不定期进行服务效能评价，确保公平、公正、公开，注重结果导向。

8.2.2 应对工作人员服务的专业性、及时性、廉洁性、满意度等进行定期评价。

8.3 持续改进

对评价过程中出现的问题应进行持续改进。

地方标准信息服务平台

附录 A

(规范性)

质量基础设施“一站式”服务过程体系结构图

质量基础设施“一站式”服务过程体系结构图见图 A.1。

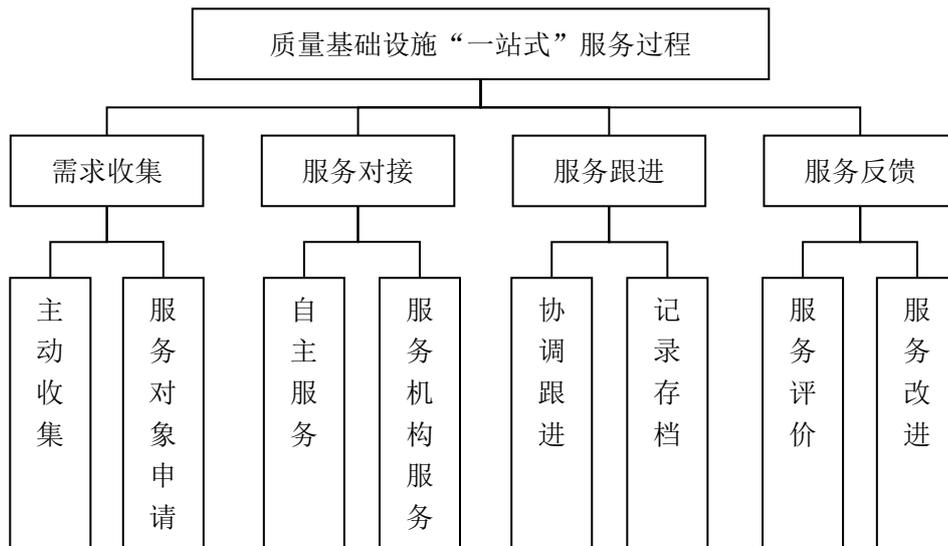


图 A.1 质量基础设施“一站式”服务过程体系结构图

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [2] 中共中央、国务院《质量强国建设纲要》
 - [3] 中共中央、国务院《国家标准化发展纲要》
 - [4] 国家市场监督管理总局《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）
 - [5] 国家市场监督管理总局办公厅《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）
 - [6] 河北省市场监管局《关于聚焦质量提升开展质量基础设施“一站式”服务行动的通知》（冀市监办〔2021〕107号）
 - [7] UNIDO（联合国产业发展组织），QUALITY INFRASTRUCTURE: UNIDO'S UNIQUE APPROACH
-

地方标准信息服务平台