

质量基础设施“一站式”服务规范

One-stop service specification for quality infrastructure

2022 - 12 - 09 发布

2023 - 03 - 09 实施

目 次

前言..... III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

5 服务内容 2

6 管理要求 4

7 服务提供 5

8 持续改进 6

附录 A（资料性） “一站式”服务项目清单 7

附录 B（规范性） “一站式”服务流程 8

附录 C（规范性） “一站式”服务规范评价要素 9

附录 D（资料性） “一站式”服务满意度调查问卷 10

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。

本文件由湖南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省质量和标准化研究院、长沙县市场监督管理局、长沙市标准化协会、希而思（长沙）科技研究院有限公司、宁远县市场监督管理局。

本文件主要起草人：彭琨林、孙华、朱雯婧、李楷明、田亚、冯大维、庄虎、万兴兰、蒋厚碧、李畅。

质量基础设施“一站式”服务规范

1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务（以下简称“一站式”服务）的基本原则、服务内容、管理要求、服务提供和持续改进的内容。

本文件适用于“一站式”服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB 2894 安全标志及使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量基础设施 **quality infrastructure**

由组织、政策、相关法律与监管框架组成，是确保产品和服务质量、安全 and 环境可靠性等的一个完整系统，包括计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理、品牌培育、知识产权等要素。

3.2

质量基础设施“一站式”服务 **one-stop service for the quality infrastructure**

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，通过系统化集成、一站式办理，面向企业、产业、区域特别是中小企业，提供全链条、全方位、全过程的质量基础设施综合性服务。

3.3

统筹部门 **coordination department**

负责“一站式”服务主体的统筹规划与监督评价的地方政府部门或其授权机构。

3.4

运营机构 **operation organization**

负责“一站式”服务主体的建设、运营管理、资源协调和日常维护等工作的机构。

3.5

服务平台 service platform

提供“一站式”服务的线上或线下平台。

3.6

线下平台 offline platform

提供质量技术服务的窗口、实体站点、综合服务体等。

3.7

线上平台 online platform

提供远程服务的互联网平台，包括网站、APP、小程序等。

3.8

平台服务机构 platform service organization

入驻服务平台，为服务对象提供“一站式”服务的主体，包括政府部门、技术机构、行业协会、园区及重点企业等。

4 基本原则

4.1 因地制宜

充分考虑本地产业布局和行业特点，探索服务和运营模式，制定服务规范。

4.2 需求导向

聚焦企业质量发展需求，精准匹配资源，提供“一站式”服务，促进供需高效对接。

4.3 共享互通

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 协同创新

各类主体充分联动，共同发挥合力，推动质量基础设施各要素良性协同，不断创新服务手段和服务模式。

5 服务内容

5.1 计量服务

计量服务包括但不限于：

- a) 提供各类计量检定、校准、检测及相应的咨询、培训等服务；
- b) 提供计量基标准体系、计量管理体系建立、运行、评价、升级等服务；
- c) 提供计量测试技术、标准物质、计量器具型式评价等研发和应用推广服务。

5.2 标准服务

标准服务包括但不限于：

- a) 提供标准立项申报、制（修）订、复审、实施、检查服务；
- b) 提供标准查询和文献服务，标准查新服务；

- c) 提供标准水平评价、标准化良好行为评价等服务；
- d) 提供标准策划、宣贯、标准体系构建与改进、标准化试点示范咨询、标准“领跑者”申报咨询、技术性贸易壁垒（TBT）咨询，以及指导企业或团体组织开展标准自我公开声明等服务。

5.3 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检测能力查询服务；
- b) 提供产品研发、采购、生产和售后等过程中的检验检测服务；
- c) 提供产品评价和检测技术研发咨询服务；
- d) 提供检验检测培训相关信息及服务，协助开展检验检测业务培训。

5.4 认证认可服务

认证认可服务包括但不限于：

- a) 提供具有资质的认证机构及其认证范围查询服务；
- b) 提供强制性认证、自愿性认证及相应的咨询、培训等服务；
- c) 提供认证机构、检验检测机构能力认可及相应的咨询、培训等服务。

5.5 质量管理服务

质量管理服务包括但不限于：

- a) 开展质量相关法律法规、政策、标准解读；
- b) 开展质量意识、质量文化等宣传教育活动；
- c) 开展质量技术、质量管理、专业技能等相关培训；
- d) 开展质量诊断和质量技术帮扶等服务；
- e) 开展质量提升服务，包括精益管理、技术咨询、推行首席质量官制度、推广先进质量管理模式方法。

5.6 品牌培育服务

品牌培育服务包括但不限于：

- a) 开展品牌相关政策、文件的宣贯；
- b) 提供品牌咨询、品牌培育、品牌建设、品牌价值评价等服务；
- c) 提供各级政府质量奖、鲁班奖、芙蓉奖、大禹奖、湖南名品、质量标杆企业、地理标志、科技小巨人企业等奖项和荣誉的申报、咨询和技术服务。

5.7 知识产权服务

知识产权服务包括但不限于：

- a) 提供知识产权法律法规、政策宣传培训等服务；
- b) 提供知识产权信息查询、检索、分析等相关服务；
- c) 提供知识产权转化运营、价值实现等咨询服务；
- d) 开展知识产权维权援助、质押融资、保险、价值评估服务；
- e) 开展知识产权管理咨询服务。

5.8 其他服务

其他服务包括但不限于：

- a) 提供实验室信息化系统搭建、质量溯源、质量管理线上平台及各类软硬件开发等信息化服务；
- b) 提供质量基础设施仪器设备开放共享服务，形式包括分时租赁、实验外包、代测代检等；
- c) 提供特种设备检验相关的申报注册登记、联系报检、现场检验等服务；
- d) 提供物品编码业务的受理、检验检测与咨询服务；
- e) 提供服务对象所需行政许可的咨询、培训、技术服务。

6 管理要求

6.1 组织机构

6.1.1 应组建统筹部门，负责“一站式”服务平台统筹规划和监督评价。

6.1.2 应设立运营机构，负责“一站式”服务主体的运营管理、资源协调和日常维护等工作。

6.2 平台服务机构管理

6.2.1 应根据产业特点和业务需求，引进符合条件的计量、标准、检验检测、认证认可、质量管理、品牌培育、知识产权等专业服务机构入驻平台，可通过签订平台服务机构入驻协议或入驻承诺书，提供线下驻点或线上咨询等服务，并满足以下要求：

- a) 具有相关专业资质；
- b) 具有良好的商业信誉，无不良记录；
- c) 具有专业领域内提供相关技术服务的能力。

6.2.2 建立有效的沟通协调机制，促进相关方的交流合作。

6.2.3 应实行平台服务机构动态管理，宜建立退出机制。

6.3 制度建设

6.3.1 服务平台应加强制度建设，完善管理体系，以职权明确、科学管理的方式运行。

6.3.2 应制定服务平台的运营规章制度，内容包括岗位职责、专家库管理、平台服务机构管理、首问负责制度、一次性告知制度、全程代办制度、服务过程管理、设备安全管理、数据安全、记录及档案管理、服务投诉及反馈处理、服务质量监督考核管理等。

6.4 人力资源

6.4.1 服务人员

6.4.1.1 运营机构应配备与服务功能和规模相适应的专兼职技术服务人员，具有服务岗位所需的服务技能和相应的业务知识，熟悉相关政策和业务办理程序。

6.4.1.2 运营机构应配备至少一名服务专员，负责对接质量技术服务工作。服务专员应达到以下要求：

- a) 仪容整洁，态度温和，使用普通话并规范服务用语；
- b) 具有良好的职业道德及沟通协调能力，掌握相关法律法规政策和专业知识；
- c) 负责接待来访和咨询、需求收集等工作；
- d) 应接受岗前培训，熟练掌握服务平台相关业务的办理流程，培训合格后方能上岗；
- e) 工作时段宜统一着装，佩戴工作牌上岗服务。

6.4.1.3 运营机构应定期组织业务知识和服务技能培训，提升服务人员能力。

6.4.2 专家资源

应有计量、标准、检验检测、认证认可、质量管理、品牌培育、知识产权等领域组成的专家资源。

6.5 服务场所

6.5.1 应充分考虑当地产业布局和行业特点，宜在企业较集中、质量服务需求较多、配套条件较好的区域，利用产业服务中心、园区工作站等场所建设线下平台。

6.5.2 应设有固定的服务场所，规模、功能布局能满足服务工作的开展。

6.5.3 应保持服务场所内外环境整洁，场所内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

6.5.4 应在主体建筑或服务场所门口设立规范、明显的标志标识，场所安全标志应符合 GB 2894 的要求，导向标志设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1 的要求。

6.5.5 服务场所应在醒目位置公开服务内容、服务流程、监督投诉电话等信息。

6.5.6 应配备与开展服务工作相匹配的设备，如办公设备、便民服务设备、电子信息服务设备等，各类设备应定期检查和维修。

6.6 保密和信息安全管理

6.6.1 服务平台应按照相关法律法规、技术标准对保密的合规性要求，对提供服务和运营管理过程中获得或产生的所有信息进行管理。

6.6.2 服务平台相关人员对提供服务和平台运营管理过程中获得或产生的所有信息负有保密责任，法律要求的、有约定的除外。

6.6.3 运营机构应建立信息安全保障机制，做好网络安全防护，对关键数据加密存储和传输，控制访问权限，确保数据和信息安全。

6.6.4 在数据合法共享时应做到脱敏处理。

6.7 档案管理

6.7.1 运营机构应建立服务档案，内容包括服务对象基本信息、服务记录、相关资料等。

6.7.2 运营机构应确保服务记录的完整性、真实性和准确性。

6.7.3 运营机构应对服务档案进行编号和分类管理，便于检索。

6.7.4 档案保存期限应不少于 3 年。

7 服务提供

7.1 服务策划

7.1.1 运营机构应根据不同的服务模式、服务项目和自身实际情况，制定服务工作规划和计划，形成服务项目清单（见附录 A），制定运营机构的服务流程（见附录 B），并以适当的形式公布。

7.1.2 平台服务机构应在“一站式”服务平台公开服务事项，明确服务流程和服务规范等。

7.1.3 适宜时，运营机构在组织开展行业调研、服务策划等各项活动过程中，应关注行业痛点堵点、专业领域创新需求，围绕产业链关键共性问题整合资源、联合攻关，发挥协同创新作用。

7.2 需求收集

7.2.1 服务对象可通过电话联系、现场咨询、网上咨询等多渠道方式向服务平台提出服务需求。

7.2.2 服务平台可通过巡回问诊、上门调查、线上摸排等方式主动收集服务对象相关需求。

7.2.3 服务平台应对所收集的服务需求进行识别确定。

7.3 服务对接

服务平台应及时响应需求，精准匹配资源和信息。

7.4 服务过程

7.4.1 在服务实施过程中，服务平台应主动与平台服务机构和服务对象保持联系，做好解释、协调等服务跟踪工作。

7.4.2 服务平台应及时做好投诉的受理、调查、处理、反馈等工作，并做好相关记录。投诉及纠纷处理可参照 GB/T 19012、GB/T 19013 的要求执行。

8 持续改进

8.1 服务评价

8.1.1 统筹部门应定期对运营机构开展服务评价，评价要素见附录 C。

8.1.2 运营机构应建立实施日常工作考核机制，定期开展自我评价和效能评估（见附录 C）以及服务对象满意度调查（见附录 D），并将评价报告和调查报告报送统筹部门。

8.2 服务改进

运营机构应定期汇总、统计和分析服务投诉和服务评价结果，制定改进计划，提出改进措施，并及时改进。

附 录 A
(资料性)
“一站式”服务项目清单

A.1 “一站式”服务项目清单见表 A.1。

表 A.1 “一站式”服务项目清单表

序号	事项类别	项目名称	服务网址	备注

附录 B
(规范性)
“一站式”服务流程

B.1 “一站式”服务流程见图 B.1。

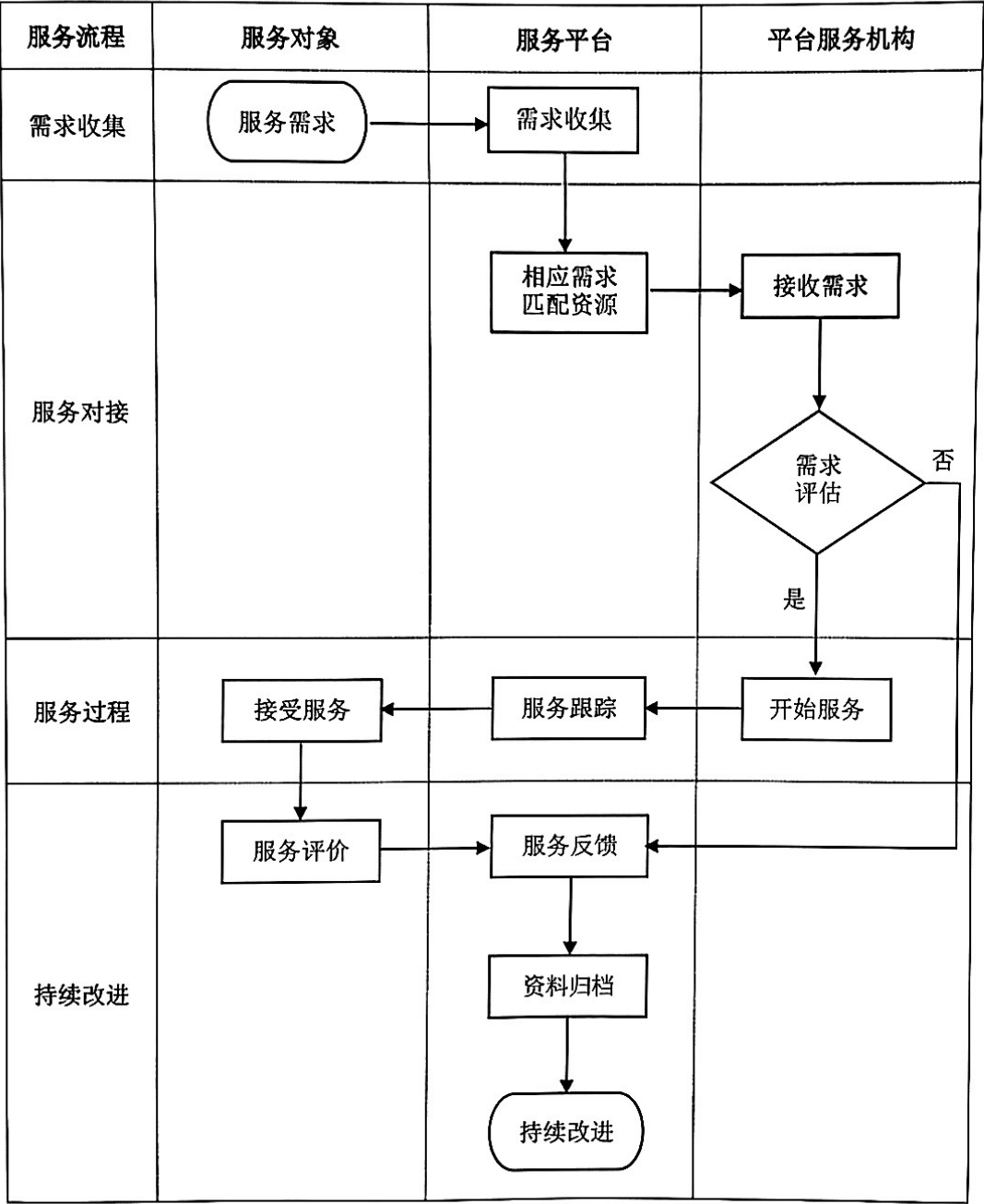


图 B.1 “一站式”服务流程图

附 录 C
(规范性)
“一站式”服务规范评价要素

C.1 “一站式”服务规范评价要素见表 C.1。

表 C.1 “一站式”服务规范评价要素表

类型		评价要素
服务管理	组织机构	组建统筹部门、运营机构，职责明确
	平台服务机构管理	建立有效的沟通协调机制
		平台服务机构具有相关资质和能力，并动态管理
	制度建设	运营规章制度齐全，符合运行需要
	人力资源	配备相关服务人员并培训
		有专家资源
	服务场所	具备固定的服务场所、环境整洁
		具备规范、明显的标识
		醒目位置公示服务信息
		配备基本的设备设施
		线上平台信息安全管理
	档案管理	服务档案和服务对象档案齐全、规范，便于检索
服务提供	服务内容	计量、标准、检验检测、认证认可、质量管理、知识产权、品牌培育等服务
	服务策划	制定服务工作规划和计划
		公开服务项目清单和服务流程
		公开平台服务机构的服务事项和规范
	需求收集	建立服务需求收集渠道，确定服务需求
	服务对接	服务需求响应及时
	服务过程	服务跟踪及时
		投诉处理及时
持续改进	服务评价	建立日常工作考核机制
		定期开展自我评价和效能评估
		开展服务对象满意度调查
	服务改进	制定和实施改进计划
效能评估	服务平台和平台服务机构	统筹建设、基础服务、拓展服务、创新服务等做法
		服务企业数量、解决技术难题、带动就业、增加企业效益等成效

附录 D
(资料性)
“一站式”服务满意度调查问卷

D.1 “一站式”服务满意度调查问卷见表 D.1。

表 D.1 “一站式”服务满意度调查问卷

先生/女士：您好！我们正在做质量基础设施“一站式”服务满意度调查，占用您 2 分钟时间，请您配合做个调查可以吗？

服务对象名称	服务日期	
联系人	联系电话	
服务机构		
服务内容	☐ 计量服务 ☐ 标准服务 ☐ 检验检测服务 ☐ 认证认可服务 ☐ 质量管理服务 ☐ 品牌培育服务 ☐ 知识产权服务 ☐ 其它服务	
“一站式”服务满意度调查情况		
我们的问题很简单，就是请您对下面的问题在 0~10 分之间打分。高分表示评价好，低分表示评价不好。		
01、问：您觉得服务平台所提供的服务能否满足您的需求？	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常差	非常差 非常不好
02、问：您对服务人员的专业性、文明程度满意吗？	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常不满意	非常不满意 非常不好
03、问：您对服务平台专家的专业性及业务能力满意吗？	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常不满意	非常不满意 非常不好
04、问：您觉得服务场所的整体环境怎么样？	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常差	非常差 非常不好
05、问：您对服务场所内设备设施的提供是否满意？	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常不满意	非常不满意 非常不好
06、问：您对服务平台信息公开的及时性感到满意吗？	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常不满意	非常不满意 非常不好

表 D.1 “一站式”服务满意度调查问卷（续）

服务对象名称											服务日期										
联系人											联系电话										
服务机构																					
服务内容	☐ 计量服务 ☐ 标准服务 ☐ 检验检测服务 ☐ 认证认可服务 ☐ 质量管理服务 ☐ 品牌培育服务 ☐ 知识产权服务 ☐ 其它服务																				
“一站式”服务满意度调查情况																					
07、问：您觉得服务平台在信息保密及安全管理方面做得怎么样？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常差	非常好									
08、问：您对服务平台在受理、分配及服务提供方面是否满意？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常不满意	非常满意									
09、问：您觉得服务平台在服务的公益性方面做得怎么样？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常差	非常好									
10、问：您觉得服务平台在服务的时效性方面做得怎么样？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常差	非常好									
11、问：您对平台服务机构的服务是否满意？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常不满意	非常满意									
12、问：考虑到上述各个方面，您对服务平台总体满意吗？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常不满意	非常满意									
13、问：和同类服务平台相比，您对本服务平台满意吗？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常不满意	非常满意									
14、问：您会继续选择本服务平台进行服务吗？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常不满意	非常满意									
15、问：您会推荐其他顾客选择本服务平台进行服务吗？											0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
											非常不满意	非常满意									

