

质量基础设施“一站式”服务规范
平台评价与改进

Specification for quality infrastructure one-stop service platform
evaluation and improvement

2025-07-30 发布

2025-08-30 实施

目 次

前言 II

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 1

 4.1 全面系统 1

 4.2 注重实效 1

 4.3 客观公正 2

5 评价组成 2

6 评价准备 2

 6.1 评价方式 2

 6.2 评价小组 2

7 评价实施 2

8 评价结果反馈与改进 3

 8.1 结果分析 3

 8.2 评价等级划分 3

 8.3 评价报告 3

 8.4 结果反馈与改进 3

 8.5 成文信息与保存 3

附录 A（规范性） 质量基础设施“一站式”服务平台评价表 5

参考文献 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。

本文件由内蒙古自治区市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：包头市检验检测中心、内蒙古自治区计量测试研究院、内蒙古自治区特种设备检验研究院、内蒙古自治区质量和标准化研究院、内蒙古自治区市场监督管理局。

本文件主要起草人：巩丽元、曹昕、潘炳全、付晓娟、丁志军、陈媛媛、王石塋、赵志刚、王勇、李佳、薛盛同、岳艺璇、杨泽城、武丽娜、董宇、姚永强、闫婧、郭华。

质量基础设施“一站式”服务规范 平台评价与改进

1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务平台评价与改进的基本原则、评价组成、评价准备、评价实施、评价结果反馈与改进等的要求。

本文件适用于质量基础设施“一站式”服务平台的评价与改进。

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 quality infrastructure

由组织、政策、相关法律与监管框架组成，是确保商品和服务质量、安全 and 环境可靠性的一个完整系统，主要依赖于计量、标准、认证认可、检验检测等要素。

3.2

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

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，提供全链条、全方位、全过程的质量基础设施综合服务。

3.3

质量基础设施“一站式”服务平台 quality infrastructure one-stop service platform

提供质量基础设施“一站式”服务的线下或线上平台。线下一般指提供窗口服务的实体站点，线上一般指提供远程服务的互联网平台。

4 基本原则

4.1 全面系统

覆盖质量基础设施“一站式”服务平台（以下简称“服务平台”）运行全流程，各环节逻辑联动。

4.2 注重实效

突出特色、满足实际管理需要、聚焦实际成果。

4.3 客观公正

评价过程公开透明，科学公正。

5 评价组成

服务平台评价与改进的评价组成包括：评价准备、评价实施、评价结果反馈与改进。

6 评价准备

6.1 评价方式

- 6.1.1 质量基础设施“一站式”服务工作开展后，应每年至少进行一次评价工作。
- 6.1.2 若出现紧急事件、重要管理人员变更、重要软件升级、重要硬件更新等情况，应重启评价工作。
- 6.1.3 根据实际评价目的，可进行自评或由行政主管部门主导开展评价工作。
- 6.1.4 应采取现场评价的方式，如实填写评价表，做好评价建议及结果记录。

6.2 评价小组

- 6.2.1 评价小组应根据评价目的确定评价小组组成人员，评价小组人数不应少于3人，且为奇数。
- 6.2.2 参与评价的人员应具备以下条件：
 - 具有中级及以上技术职称或与中级技术职称相当的能力；
 - 具有相应的管理知识和评价能力，熟悉服务平台运作和发展规律；
 - 经过相应的培训，掌握实施评价的有关要求，能熟练运用评价方法；
 - 公正客观，实事求是，遵守工作守则和保密原则；
 - 评估专家组中至少有一名具有服务平台运作实际工作经验的人员。
- 6.2.3 在评价工作前应拟定评价组组长及成员，明确其职责、分工。

7 评价实施

评价组根据《质量基础设施“一站式”服务平台评价表》对照打分，《质量基础设施“一站式”服务平台评价表》按照附录A中的表A.1执行，指标及评估要点见表1。

表1 指标及评估要点

一级指标	序号	二级指标	评估要点
基础建设	1	组织机构	组织机构和制度体系建设
	2	资质水平	资质水平和能力
	3	服务场所	线上线下站点建设和服务场所
	4	信息化建设	线上平台服务功能、资源运行和维护情况
	5	人员配置	满足工作需要的服务人员和专家资源
	6	保密和信息安全	遵守安全保密相关规章制度
	7	档案管理	建立服务档案并管理
运营管理	8	计量服务	提供计量检定、校准服务
	9	标准服务	提供标准服务

表1 指标及评估要点（续）

一级指标	序号	二级指标	评估要点
运营管理	10	认证认可服务	提供认证认可服务
	11	检验检测服务	提供产品质量检验检测服务
	12	检验检测服务	提供质量教育和培训服务、特种设备技术服务、质量管理服务、品牌培育服务、知识产权服务、专家服务、政策咨询、产业链供应链等其他拓展服务
协同成效	13	线下服务	受理业务，完成相应的计量、标准、认证认可、检验检测等客户委托
	14	线上服务	通过“一站式”服务平台，完成线上下单支付等服务，对质量技术服务机构有系统管理
	15	线下线上融合	“线上线下一体化”联动服务模式
	16	持续改进	及时整改实施过程中的问题，不断提高服务水平
	17	要素融合	融合资源，开展具有创新性、实效性的综合服务
	18	服务模式推广	对质量基础设施“一站式”服务总结并开展推广

8 评价结果反馈与改进

8.1 结果分析

对评价过程中获得的信息进行处理，确定最终评价分数，并形成评价报告。

8.2 评价等级划分

评价分数等级划分见表2。

表2 评价分数等级划分

等级	分值区间	评价情况
优秀	≥90分	表征符合高标准要求，达到行业领先水平
合格	80～89分	满足基本规范要求，具备持续改进空间
不合格	<80分	未达到基本要求，需限期整改或重新评估

8.3 评价报告

评价报告应真实、完整，包括但不限于以下内容：

- 评价组情况；
- 评价表打分结果；
- 评价总体情况及存在问题；
- 改进建议。

8.4 结果反馈与改进

- 8.4.1 评价组应将评价报告反馈组织机构，作为管理改进的输入。
- 8.4.2 组织机构根据评价报告的总体情况和各方反馈意见进行限期改进。

8.5 成文信息与保存

- 8.5.1 评价主要过程、评价数据和结果、改进记录应形成文件记录并归档保存。
- 8.5.2 档案记录应真实、准确、便于检索。

附 录 A
(规范性)

质量基础设施“一站式”服务平台评价表

质量基础设施“一站式”服务平台评价表见表A.1。

表A.1 质量基础设施“一站式”服务平台评价表

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
基础建设 (30 分)	组织机构 (8 分)	组织机构和制度体系 建设	1. 组织机构成立及成立文件齐全，2 分；机构成立，成立文件不齐全，0 分。	
			2. 机构分工有序、人员职责明确，2 分；机构进行了分工，人员职责不明确，1 分；没有进行机构分工和明确人员职责，0 分。	
			3. 制定了包括科室职责、岗位职责、业务运营规范、平台服务机构管理、实验室设备安全管理、评价与持续改进、服务投诉及反馈处理等管理体系文件及制度，且内容适用性强，2 分；内容的适用性、有效性不充分，1 分；体系文件及制度内容建立不完全，0 分。	
			4. 体系文件及制度全面有效实施，2 分；部分实施，1 分；没有实施，0 分。	
	资质水平 (2 分)	资质水平和能力	根据平台服务内容的资质水平和能力，取得国际互认，或获得国家级、全行业权威资质认可，2 分；未取得认可，0 分。	
	服务场所 (8 分)	线上线下站点建设和 服务场所	1. 考虑当地产业布局和行业特点，在企业较集中，服务需求较多的区域设置固定服务场所，2 分；如不满足，根据实际情况考察线下服务站点的建设情况，0~1 分。	
			2. 服务场所规模、功能布局能完全满足服务工作的开展，1 分；服务场所规模、功能布局不能完全满足服务工作，0 分。	
			3. 除固定服务场所外，有线上质量基础设施“一站式”服务平台，可以有效地提供服务，1 分；否则 0 分。	
			4. 配备与开展服务工作相匹配的设施设备，运行正常，并开展定期检查和维护，2 分；服务场所配备的设施设备有异常，不能有效提供服务，0~1 分。	

表A.1 质量基础设施“一站式”服务平台评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
	信息化建设 (3分)	线上平台服务功能、资源运行和维护情况	5. 线上服务平台应在平台界面展示平台标志，线下服务站点同步展示平台标志，外观一致，2分；线上线下平台的平台标志不一致，或没有展示，0分。	
			有线上服务平台（包括公众号、小程序、网站等），其建设、服务可以正常开展运营，能够有效注册并获取相关信息，2分；线上服务平台开展服务间断，不连贯，或没有实际运行的线上服务平台，1分；没有线上服务平台，0分。	
			设置系统运维体系，包括软件维护、设备备份、接口开放、应急预案等，1分；没有或缺少相应的平台系统维护体系，0分。	
	人员配置 (4分)	应配备满足工作需要 的服务人员和专家资源	1. 配备了与服务功能、规模相适应，具有与服务岗位相适应的服务技能知识，熟悉相关政策的技术服务人员或业务咨询人员，2分；技术服务人员或业务咨询人员无法满足工作开展需要，0~1分。	
			2. 有计量、标准、检验检测等领域组成的专家，可以有效支撑质量基础设施“一站式”服务内容，2分；没有专家资源的，或专家资源匮乏，不能满足实际业务开展，0~1分。	
	保密和信息 安全 (3分)	严格遵守安全保密相 关规章制度，确保服 务数据的信息安全	1. 在计量校准和检验检测等相关业务完成后，对出具的证书报告及相关信息进行管理和归档，1分；没有合理有效地对数据报告进行管理，0分。	
			2. 遵守安全保密相关规章制度，没有发生涉密信息泄露，1分；发生涉密信息泄露，0分。	
			3. 线上平台的发布和公示的信息，不涉及涉密信息和过期标准等，1分；线上平台发布的信息不规范，0分。	
	档案管理 (2分)	建立服务档案并管理	1. 建立线上或线下的服务档案，内容完整，1分；没有建立档案或档案内容有缺失，0分。	
			2. 规定了合理的保存期限，有方便检索的编码，1分；部分保存期限规定不合理或无编号和分类管理，无法实现检索，0分。	
运营管理 (40分)	计量服务 (8分)	提供计量检定、校准 服务	1. 提供社会公用计量标准、国家标准物质、法定计量技术机构检定、校准能力等咨询服务，4分，不能有效提供，0~3分。	
			2. 依据计量器具量传溯源要求，提供计量检定、校准服务，4分；否则0分。	

表A.1 质量基础设施“一站式”服务平台评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
	标准服务 (10分)	提供标准服务	1. 提供标准相关法律法规、政策、标准的咨询服务, 3分; 不能有效提供, 0~2分。	
			2. 提供国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的标准信息查询和标准制修订指导服务, 4分; 不能完全提供, 0~3分。	
			3. 提供标准化技术服务、标准化科研服务、包括但不限于标准体系建设、标准先进性评价、标准化试点示范、企业标准“领跑者”、标准实施效果评价等服务, 3分; 否则 0~2分。	
	认证认可服务 (6分)	提供认证认可服务	1. 提供证明产品、服务、管理体系符合相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准的合格评定活动, 2分; 不能提供, 0分。	
			2. 提供对认证机构、检查机构、实验室以及从事评审、审核等认证活动人员的能力和执业资格予以承认的合格评定活动, 2分; 不能提供, 0分。	
			3. 提供对相关认证认可机构、结果、规则、数据统计的咨询或查询服务, 2分; 不能提供, 0分。	
	检验检测服务 (8分)	提供产品质量检验检测服务	1. 提供检验检测咨询服务、信息查询服务, 4分; 不能有效提供, 0~3分。	
			2. 在资质认定授权项目范围内提供覆盖产品、研发、采购、生产、交付等过程中的检验检测服务, 4分; 不能提供, 0分。	
	拓展服务 (8分)	提供质量教育和培训服务、特种设备技术服务、质量管理服务、品牌培育服务、知识产权服务、专家服务、政策咨询、产业链供应链等其他拓展服务	1. 提供计量、标准、认证认可、检验检测等质量教育和培训服务, 1分; 不能完全提供, 0分。	
			2. 提供特种设备技术服务, 能按要求完成安全检查和定期检验、风险评估和技术咨询、应急救援等业务工作, 1分; 无法按照要求完成业务工作, 0分。	
			3. 开展质量诊断、质量管理相关政策咨询、质量体系建立等工作, 1分; 无法开展质量管理服务工作, 0分。	
			4. 提供相关质量奖申报、品牌咨询、品牌培育、品牌建设等方面的咨询和技术服务, 1分; 无法提供, 0分。	
			5. 提供知识产权申请、注册、登记等服务或信息咨询, 1分; 无法开展知识产权服务, 0分。	
			6. 建立专家库, 对专家的专业能力、技术职称等有清晰记录, 对于专家提供的服务事项有明确追踪, 1分; 没有相关专家服务, 0分。	
			7. 提供质量相关、产业相关的政策宣贯或咨询服务, 1分; 没有开展政策咨询工作, 0分。	
			8. 提供上下游企业质量技术标准规范对接, 质量品牌共建等服务, 1分; 没有产业链供应链相关服务, 0分。	

表A.1 质量基础设施“一站式”服务平台评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
协同成效 (30分)	线下服务 (6分)	受理业务、完成客户委托	1. 完成业务咨询、业务受理等服务事项，跟踪服务实施进度，接受服务反馈，3分；业务受理流程不畅，没有及时跟进业务实施进度，1~2分；没有线下业务受理业务，0分。	
			2. 派驻工作人员，为企业提供零距离的一体化服务,3分；有相关业务，但是没有实际开展，或开展没有结果相对应，0~2分。	
	线上服务 (6分)	通过“一站式”服务平台，完成线上下单支付等服务，对质量技术服务机构有系统管理	1. 通过“一站式”服务线上平台，或依托地方政务服务平台嵌入的相关模块，使服务对象可以通过在线方式满足质量技术服务需求，3分；无法提供线上服务的，或线上服务流程无法全线打通，0~2分。	
			2. 提供在线咨询、线上下单、报告打印、服务反馈等相关功能，2分；不能完全提供上述功能，1分；完全无法提供该功能，0分。	
			3. 协同管理质量技术服务机构，1分；无法提供线上系统管理证明，0分。	
	线下线上融合 (3分)	“线上线下一体化”联动服务模式	实现“线上线下一体化”联动服务模式，线上功能服务与线下服务资源有机融合，3分；线上功能和线下服务无法对接，或对接不畅，0~2分。	
	持续改进 (4分)	及时整改实施过程中的问题，不断提高服务水平	1. 有效开展质量基础设施“一站式”服务平台的评价与改进工作，落实调研工作，制定改进计划，提出改进措施，形成相关记录，并有明显改进成效，2分；记录不规范或成效不明显的，0~1分。	
			2. 落实投诉与意见的处理方案，形成处理结果记录，2分；没有信息记录，0分。	
	要素融合 (5分)	融合资源，开展具有创新性、实效性的综合服务	1. 结合组织机构和平台特点特色，开展具有创新性与实效性的综合服务，并形成实践案例，2分；案例缺乏创新性或没有案例，0~1分。	
			2. 特色成果案例具有推广和示范意义，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产生综合成效，3分；进行了宣传和推广，暂未产生经济效益或社会效益，0~2分。	
	服务模式推广 (6分)	对质量基础设施“一站式”服务总结并开展推广	1. 总结工作所取得的经验和做法，形成有特点的服务模式，并做好总结报告，3分；没有总结工作经验，0~2分。	
			2. 对质量基础设施“一站式”服务开展宣传和推广活动，3分；没有开展宣传和推广活动，0分。	

表A.1 质量基础设施“一站式”服务平台评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
加分项 (7 分)	社会效益 (7 分)	质量基础设施“一站式”服务工作开展以来的成效	1. 市级以上媒体宣传报道，2 分，不重复累加。	
			2. 获得相关的荣誉表彰，其中国家级 5 分，省级 3 分，市级 2 分，按照最高等级荣誉表彰计分，不重复累加。	

参 考 文 献

- [1] GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价.
 - [2] DB15/T 2903 质量基础设施“一站式”服务平台建设规范.
 - [3] DB15/T 2904 质量基础设施“一站式”服务平台服务规范.
-