

DB 6505

哈密市地方标准

DB 6505/T 147—2022

一站式质量服务平台建设规范

Standard for construction of one-stop quality service platform

2022 - 09 - 25 发布

2022 - 10 - 25 实施

哈密市市场监督管理局 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。

本文件由哈密市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：哈密市检验检测中心。

本文件主要起草人：张静雯、焦铁、郝世豪、李银花、尹雪、甄健民、黄鑫、许杰。

本文件实施应用中的疑问，请咨询哈密市检验检测中心。

对文件的修改意见建议，请反馈至哈密市检验检测中心(哈密市伊州区伊州大道 132 号)、哈密市市场监督管理局(哈密市前进西路 14 号)。

哈密市检验检测中心 联系电话：0902-2257813，传真：0902-2257813，邮编：839000。

哈密市市场监督管理局 联系电话：0902-2250279，传真：0902-2251069，邮编：839000。

一站式质量服务平台建设规范

1 范围

本文件规定了一站式质量服务平台建设的术语和定义、技术要求、服务质量监督及档案管理。
本文件适用于哈密市一站式质量服务平台建设。

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/T 19012 顾客满意 组织投诉处理指南质量管理

GB/T 19013 顾客满意 组织外部争议解决指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一站式服务 one stop quality service

通过集成、整合，将服务集中到一个服务站点或窗口。

3.2

一站式质量服务中心 one stop quality service center

一站式质量服务中心(以下简称“服务中心”)是指受市级市场监督管理部门委托，负责一站式质量服务站日常指导、评估、服务质量监督及支撑网络平台运营和维护的机构。

3.3

一站式质量服务站 one stop quality service station

一站式质量服务站(以下简称“服务站”)是由辖区内省(市)级市场监督管理部门授权或经市级市场监督管理部门向社会公示能对外提供有关质量活动内容的技术机构。

4 技术要求

4.1 建设要求

4.1.1 建设模式及布局

4.1.1.1 质量基础设施一站式服务采用“互联网+服务中心+服务站+服务网点”的模式。

4.1.1.2 服务中心以本市具有相应规模的检验检测机构为基础，具有固定的实验设施、具备与服务项目相适应的技术力量(人员、设备、资质)。固定场所中有明确的服务受理窗口、明显的一站式服务标识、服务内容及服务流程介绍。

4.1.1.3 服务站，全市统筹布局，应选取企业集中、质量需求较多、企业积极性高、交通便捷、配套条件好的区域。

- 4.1.1.4 服务网点，选取规模大、要素多且属于本地的重点企业。
- 4.1.1.5 服务中心、服务站和服务网点应配备连接网络的电脑、打印机，条件允许的服务站和服务网点可配备远程会议系统。
- 4.1.1.6 服务站和服务网点根据服务内容，必要时可建立检验检测实验室，并配备相应的检验检测设备。

4.1.2 人员配置

- 4.1.2.1 服务中心应建立专家库，配备相应的专业人员，熟悉专业知识及相关法律法规。
- 4.1.2.2 服务站和服务网点根据实际需要设立负责人主持工作。
- 4.1.2.3 窗口服务人员的配置应满足服务工作的需要。

4.1.3 制度建设要求

质量基础设施一站式服务应开展制度建设，且有明确预期的目标任务。

4.2 服务项目

4.2.1 质量宣传和培训服务

- 4.2.1.1 开展质量方面法律、法规的宣传、培训，组织企业开展政策解读、交流。
- 4.2.1.2 开展质量主题、质量文化、质量政策、质量管理等方面的宣传与培训。
- 4.2.1.3 开展产品标准研制、管理规范等方面的标准知识培训。
- 4.2.1.4 开展专业技术人员质量培训工作。

4.2.2 质量管理服务

- 4.2.2.1 开展企业质量提升活动，开展质量诊断、6S 现场管理咨询、质量比对提高等质量活动。
- 4.2.2.2 开展质量管理咨询等相关活动。
- 4.2.2.3 开展企业质量信用等级评定等宣传活动。
- 4.2.2.4 对先进质量管理经验采用示范、观摩、交流等形式宣传推广。
- 4.2.2.5 开展品牌建设咨询相关服务。

4.2.3 标准化服务

- 4.2.3.1 提供国家、行业、地方、团体标准的查询链接，哈密市地方标准的目录和内容查询。
- 4.2.3.2 对企业开展标准咨询公示咨询服务。
- 4.2.3.3 对企业开展标准应用指导服务，引导企业采用先进标准。
- 4.2.3.4 开展哈密市重点行业、特色优势产业标准体系建设方面的指导服务。
- 4.2.3.5 开展哈密市地方标准的立项申报及标准制修订方面的指导服务。
- 4.2.3.6 开展标准化试点示范项目立项申报的指导服务。

4.2.4 计量服务

- 4.2.4.1 根据授权范围开展量值传递和量值溯源，提供计量专业技术咨询服务和技术指导。
- 4.2.4.2 协助企业建立和保存计量标准，健全计量管理制度，科学配置计量器具，完善计量器具管理。
- 4.2.4.3 提供联络、代办服务，联系设备派送、证书邮寄等。

4.2.5 产品检验检测服务

- 4.2.5.1 提供产品质量检验检测服务。
- 4.2.5.2 提供业务代办服务，帮助企业匹配具有相应资质的检验检测机构等。
- 4.2.5.3 提供技术指导服务，协助企业改进生产工艺，提高产品质量。
- 4.2.6 特种设备服务
 - 4.2.6.1 开展特种设备申报注册登记、联系报检、现场检验、发放检验报告等服务。
 - 4.2.6.2 依据特种设备安全监督检验和定期检验要求，协助企业联系特种设备检验机构提供特种设备检验检测服务。
 - 4.2.6.3 协助企业联系特种设备行政机关办理报考服务，联系特种设备考试机构，开展特种设备作业人员考试工作。
- 4.2.7 认证认可服务
 - 4.2.7.1 开展强制性产品认证、自愿性认证活动等相关法律法规的咨询服务。
 - 4.2.7.2 开展具有相应资质的认证机构及其认证范围查询服务。
 - 4.2.7.3 提供获得资质认定的检验检测机构名录查询服务。
- 4.2.8 知识产权服务
 - 4.2.8.1 开展商标受理相关业务咨询服务。
 - 4.2.8.2 开展专利申请相关业务咨询服务。
- 4.2.9 其他服务
 - 开展与质量活动相关的咨询服务。

4.3 服务流程

4.3.1 服务流程图

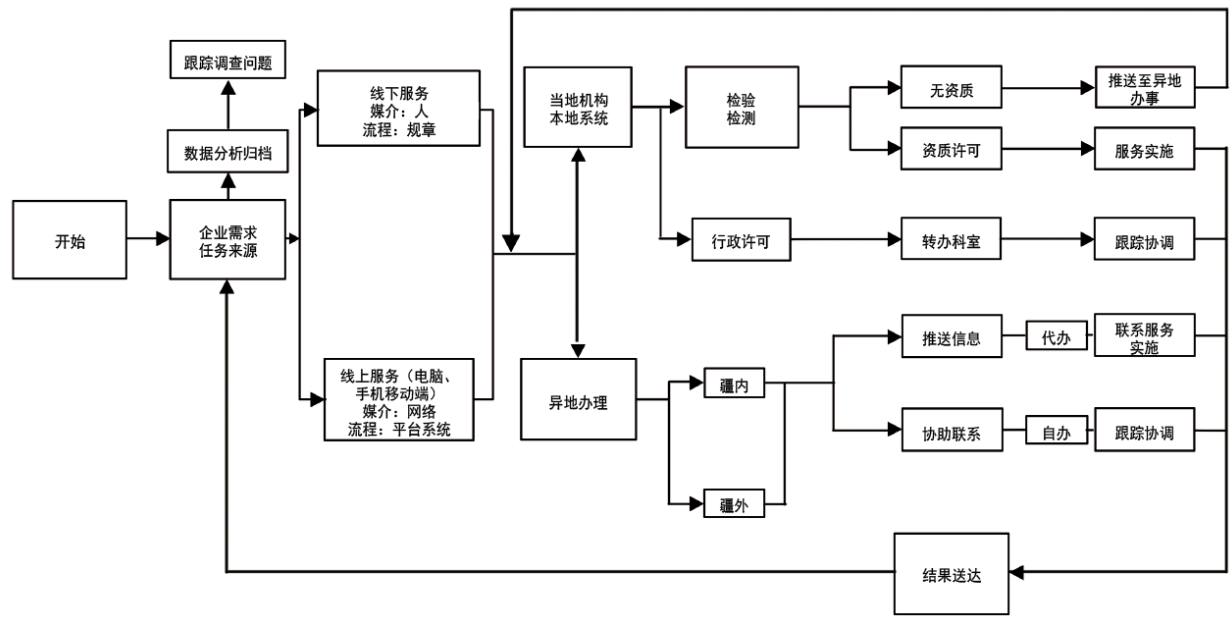


图 1 一站式质量服务流程图

4.3.2 需求收集

- 4.3.2.1 质量基础设施一站式服务平台，设有咨询专栏用于收集企业质量服务需求。
- 4.3.2.2 服务站和服务网点应定期开展企业走访调研，宣传质量服务项目，收集企业质量服务需求。
- 4.3.2.3 服务站和服务网点应在服务过程中，收集服务需求，企业可向服务中心、服务站和服务网点提出服务需求。

4.3.3 服务对接

- 4.3.3.1 质量基础设施一站式服务平台，设有专家库，定期安排专家进行线上答疑。专家可通过视屏、微信、电话等渠道与企业沟通解决。
- 4.3.3.2 平台上质量服务机构的服务项目满足企业需求的，做好服务工作并记录。无法解决的应及时上报服务中心。

4.3.4 服务跟进

- 4.3.4.1 服务中心、服务站和服务网点应主动与质量服务机构和企业保持联系，在服务实施过程中及时解释、协调等服务跟进工作并及时公示办结进度；
- 4.3.4.2 服务中心、服务站和服务网点，应定期做好企业回访工作并做好相应的记录。

5 服务质量监督

- 5.1 应建立服务质量监督机制，对服务质量全过程进行监督，对违规行为进行纠错整改处理。
- 5.2 服务结束后应向企业收集服务质量评价意见和建议(见附录 A)。
- 5.3 服务中心对服务评价结果定期进行检查、评价和汇总。
- 5.4 服务中心相关负责人组织对重要的服务项目定期进行监督评价，定期进行服务成效的总结。
- 5.5 服务中心相关负责人负责开展质量监督工作。
- 5.6 因服务产生的企业投诉及相关纠纷，可参照 GB/T 19012、GB/T 19013 的相关要求处理。

6 档案管理

- 6.1 服务中心应建立企业的基本信息、服务记录等企业质量档案。
- 6.2 服务站做好服务的实时记录工作，记录内容完整、真实和准确。
- 6.3 应对服务过程中获取的企业信息予以保密，未经授权，不得它用。

附录 A
(资料性)
服务质量满意度评价表

表 A.1 给出了《服务质量满意度评价表》的基本格式与内容。

表 A.1 服务质量满意度评价表

序号	评价内容（服务中心自主实施服务）	评价等级
1	您对服务中心本次服务反馈及时性的满意度	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
2	您对服务中心本次服务的专业性的满意度	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
3	您对服务中心本次服务的文明性的满意度	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
4	您对服务中心本次服务的总体评价	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
5	您的问题是否得到了解决	（ ）是 （ ）否
序号	评价内容（质量服务机构提供服务）	评价等级
1	您对质量服务机构本次服务及时性的满意度	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
2	您对质量服务机构本次服务专业性的满意度	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
3	您对质量服务机构本次服务文明性的满意度	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
4	您对质量服务机构本次服务的总体评价	（ ）非常满意 （ ）满意 （ ）一般 （ ）不满意
5	您的问题是否得到了解决	（ ）是 （ ）否

您的意见或建议：

企业名称：

企业负责人（签字或盖章）：

年 月 日