

DB4201

武汉市地方标准

DB 4201/T 629—2020

一站式质量服务站建设服务规范

Standard of construction and service for one-stop station of quality

2020-06-09 发布

2020-07-09 实施

武汉市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 规范性引用文件.....	1
2 术语和定义.....	1
3 技术要求.....	1
4.1 建设要求.....	1
4.2 服务项目与要求.....	2
4.3 服务流程.....	4
4.4 服务质量监督.....	5
5 档案管理.....	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由武汉市市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：武汉市标准化研究院、中国质量认证中心武汉分中心。

本标准主要起草人：谈立、叶青、王祥、王兰、周虎、蒋庆兰。

本标准为首次发布。

一站式质量服务站建设服务规范

1 范围

本标准规定了一站式质量服务站建设服务的术语和定义、技术要求及档案管理。
本标准适用于武汉市辖区内一站式质量服务站建设及服务要求。

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 18883 室内空气质量标准
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

3.1

质量服务机构 service providers

向企业提供各类质量管理、标准化、计量、检验检测、认证认可、知识产权等质量技术服务的具有法人资质的机构和组织。

3.2

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

由园区、行业协会、质量服务机构等市场、社会主体或区级市场监督管理部门设立,经市级市场监督管理部门综合评估并向社会公示后,可纳入全市质量一体化服务体系运营管理,按照“一站式办理、协同化集成、零距离服务”的理念,为周边中小微企业提供质量管理、标准化、计量、检验检测、认证认可、知识产权等质量综合服务的基层站所。以下简称“服务站”。

3.3

一站式质量服务管理中心 one-stop quality service manage centre

受市市场监督管理部门委托,负责一站式质量服务站日常管理、评估及支撑网络平台运营和维护的机构。以下简称“服务中心”。

4 技术要求

4.1 建设要求

4.1.1 选址布局及标识

- 4.1.1.1 服务站选址全市统筹布局，原则上应选择企业较集中、质量需求较多、企业积极性较高、交通便捷、配套条件较好的区域。
- 4.1.1.2 服务站选址应满足环境保护和消防安全的要求。
- 4.1.1.3 服务站应在主体建筑外或工作场所门口设立统一明显的标识。

4.1.2 工作场所

- 4.1.2.1 应设立固定的工作场所，有明确的服务受理窗口、满足基本培训的场所或教室。
- 4.1.2.2 工作场所环境应做到整洁美观，室内舒适干净。
- 4.1.2.3 室内公共场所环境和空气要求等应按 GB/T 18883 执行。
- 4.1.2.4 应在工作场所公示服务内容、服务流程。

4.1.3 办公设施设备

- 4.1.3.1 应配备连接网络的电脑、打印机、复印机，条件允许的服务站，可配备远程会议系统。
- 4.1.3.2 有条件的服务站，可建立公共检验检测实验室，配置相应的检测设施设备。

4.1.4 人员配置

- 4.1.4.1 应具备一定的质量工作相关专业背景、工作年限，熟悉相关法律法规，上岗前应经过相关专业知识的培训。
- 4.1.4.2 服务站应设立站长，对服务站的质量工作全面负责，鼓励服务站设立首席质量官。
- 4.1.4.3 应配置至少一名质量服务专员，负责服务站日常质量服务工作。质量服务专员应在相关质量培训合格后，具备相应的质量服务能力。

4.1.5 制度建设要求

服务站应开展制度建设，各项制度均应具有针对性和可操作性，基本制度建设内容应包括：

- a) 岗位职责；
- b) 服务过程管理；
- c) 记录及档案管理；
- d) 设备及安全管理；
- e) 服务投诉及反馈处理；
- f) 服务质量监督考核管理。

4.2 服务项目与要求

4.2.1 质量教育和培训服务

- 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 开展质量意识、质量文化如世界标准化日、世界计量日、质量月、品牌文化节等宣传培训文化活动。
- 4.2.1.3 开展质量主题培训，为企业质量政策宣传服务、质量管理知识培训服务。
- 4.2.1.4 开展产品标准研制、管理规范等方面的标准知识培训。
- 4.2.1.5 开展计量管理知识及计量员培训。

4.2.1.6 开展产品检验检测和特种设备从业人员的培训工作。

4.2.2 质量管理服务

4.2.2.1 开展中小企业质量提升活动，开展质量诊断、5S现场管理咨询、质量对比提高等质量活动。

4.2.2.2 开展质量管理咨询活动，开展质量管理体系、环境管理体系、职业健康与安全等管理体系认证咨询活动。

4.2.2.3 开展中小微企业质量信用等级评定等宣传活动。

4.2.2.4 组织企业到质量先进单位参观学习等质量意识提升活动。

4.2.2.5 开展品牌咨询等品牌建设等活动，积极推荐企业申报各类质量奖项。

4.2.3 标准化服务

4.2.3.1 开展国际、国家、行业、地方、团体标准的标准信息查询及各类执行标准有效性查询，地方标准和团体标准的立项查新，及采用国际标准查询信息服务。

4.2.3.2 开展企业在企业标准信息公共服务平台、全国团体标准信息平台的标准声明公开服务。

4.2.3.3 开展企业在研发、生产、管理过程中执行相应标准的指导服务。

4.2.3.4 开展企业标准水平提升服务，指导服务企业采用先进标准。

4.2.3.5 开展国际、国家、行业、地方、团体标准的立项申报及标准制订方面的服务。

4.2.3.6 开展团体标准的培育服务。

4.2.4 计量检测服务

4.2.4.1 协助企业依据计量器具溯源要求，联系计量检定校准机构提供计量检测服务，争取开辟绿色快捷通道。

4.2.4.2 根据需要协助企业开展申报登记，有条件的服务站可以开展代办服务，如联系送检单位、运送样品、现场检定校准、领取证书、取回样品、发放证书等服务。

4.2.4.3 协助企业建立健全计量管理制度，合理确定检定、校准的周期，建立计量器具管理台账。

4.2.5 产品检验检测服务

4.2.5.1 协助企业在研发、生产过程中开展产品检验检测工作。

4.2.5.2 根据需要协助企业开展查询有资质的检验检测机构、联系送检事宜、运送样品、领取检验检测报告、发放检验检测报告等服务。

4.2.6 特种设备检验检测服务

4.2.6.1 依据特种设备安全监督检验和定期检验要求，协助企业开展联系特种设备检验机构提供特种设备检验检测服务。

4.2.6.2 开展特种设备申报注册登记、联系报检、领取检验报告、发放检验报告等服务。

4.2.7 认证服务

4.2.7.1 开展强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询服务。

4.2.7.2 开展具有资质的认证机构及其认证范围查询服务。

4.2.7.3 开展产品、服务、管理等自愿性认证推介服务，帮助企业选择合适的认证方案，有条件的服务站可开展联系认证机构、取回认证证书等代办服务。

4.2.8 其他服务

4.2.8.1 积极对接知识产权、科技、经信等相关部门，做好知识产权、科技、产业等政策及重大项目咨询的对接服务。

4.2.8.2 开展有关质量的其他政务服务咨询活动。

4.3 服务流程

4.3.1 需求收集

4.3.1.1 服务站应开展企业巡访，宣传质量服务项目，主动收集企业质量服务需求。

4.3.1.2 服务站在日常服务企业过程中，可主动收集企业服务需求。

4.3.1.3 企业可通过电话、一站式质量服务网络平台、即时通讯软件等渠道向服务站提出服务需求。

4.3.2 服务对接

4.3.2.1 服务站将收集的企业服务需求进行评估，如能自主实施服务的，则与企业预约服务时间，并及时开展服务。

4.3.2.2 服务站对需要质量服务机构实施的服务，将企业服务需求上传至一站式质量服务网络平台，在平台上选择相关质量服务机构的服务项目，如有疑问及时联系服务中心。

4.3.2.3 平台上质量服务机构的服务项目能够满足企业要求的，服务站与质量服务机构进行初步沟通，并指导企业与质量服务机构就服务项目、服务时间、服务周期等服务信息进行协商，做好相应服务记录。

4.3.2.4 质量服务机构能满足企业服务需求时，质量服务机构依照其服务流程对企业开展服务工作。

4.3.2.5 质量服务机构不能满足企业服务需求时，质量服务机构应向服务中心说明情况，服务中心在平台上协调企业与质量服务机构，并再次匹配相关质量服务，及时将信息反馈至企业。

4.3.2.6 质量服务机构在开始服务实施服务时，在平台上点击服务启动相关信息。

4.3.3 服务跟进

4.3.3.1 服务站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，并做好服务记录。

4.3.3.2 在服务周期内出现的问题，服务站向质量服务机构、企业深入了解问题出现的原因，及时反馈给双方。

4.3.4 服务评价

4.3.4.1 在服务结束后，服务站提请企业及时对质量服务机构服务过程和服务站服务过程满意程度进行评价，收集企业意见和建议。

4.3.4.2 质量服务机构在服务结束后，及时在网络平台上点击结束相关信息。

4.3.4.3 服务中心对服务评价结果及时进行检查、评价并汇总。

4.3.5 流程管理

4.3.5.1 服务站对开展的各项服务应做好流程化管理，各项服务流程可包括：

- 质量培训服务流程；
- 质量管理服务流程；
- 质量奖申报服务流程；
- 标准化服务流程；
- 计量服务流程；
- 产品质量检验检测服务流程；
- 特种设备检验检测服务流程；
- 认证服务流程；
- 知识产权服务流程。

4.3.5.2 服务站基本服务流程见附录 A《服务站基本服务流程》。

4.3.5.3 服务站开展标准化服务的具体内容见附录 B《标准化服务提供规范》。

4.4 服务质量监督

4.4.1 服务站自我监督

4.4.1.1 服务站应在显著位置设立意见箱，公开监督电话、监督微信等投诉方式，主动接受社会监督，对社会各界提出的问题和意见应做好记录，并及时公布改进方式与结果。

4.4.1.2 对每项服务过程应填写服务记录表，服务记录表包含服务意见和满意度评价（见附录 C）。

4.4.1.3 服务站站长（或首席质量官）对重要的服务项目及时进行监督评价，及时进行服务成效的总结。

4.4.1.4 服务站站长（或首席质量官）对内部工作质量进行监督，对服务的文明性、及时性、正确率及工作设施的完好率等进行定期的考核。

4.4.1.5 因服务产生的企业投诉及相关纠纷，可按照 GB/T 19012、GB/T 19013 的相关要求处理。

4.4.2 服务中心监督评价

4.4.2.1 服务中心定期和不定期对服务站的服务质量进行评价。评价过程应确保公平、公正、公开，注重过程评价，关注综合效益。

4.4.2.2 评价不合格的服务站应通知限期整改，对拒不整改或期限内整改不合格的服务站将不再纳入全市质量一体化服务体系管理，并进行公示。

4.4.3 服务改进

4.4.3.1 对服务对象反映的有关质量服务机构及服务中心的意见和建议，服务站应将相关信息反馈至服务中心。

4.4.3.2 对服务对象反映的有关服务站的意见和建议，服务站应及时提出改进计划并按期完成整改，并将有关信息归档备查。

4.4.3.3 服务中心根据定期不定期的评价结果和服务对象的意见建议，对服务站不符合标准的工作，以及服务自身存在的缺陷，提出改进措施，服务站应提出改进计划报服务中心并按期完成改进计划，并将改进结果形成文字报服务中心进行验证并归档。

5 档案管理

5.1 服务站应建立企业的基本信息、服务记录等企业质量档案。

- 5.2 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。
- 5.3 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。
- 5.4 各类资料应按一定顺序编号，统一归档保存和使用。

附录 A

(资料性附录)

服务站基本服务流程见图 A.1 《服务站基本服务流程图》

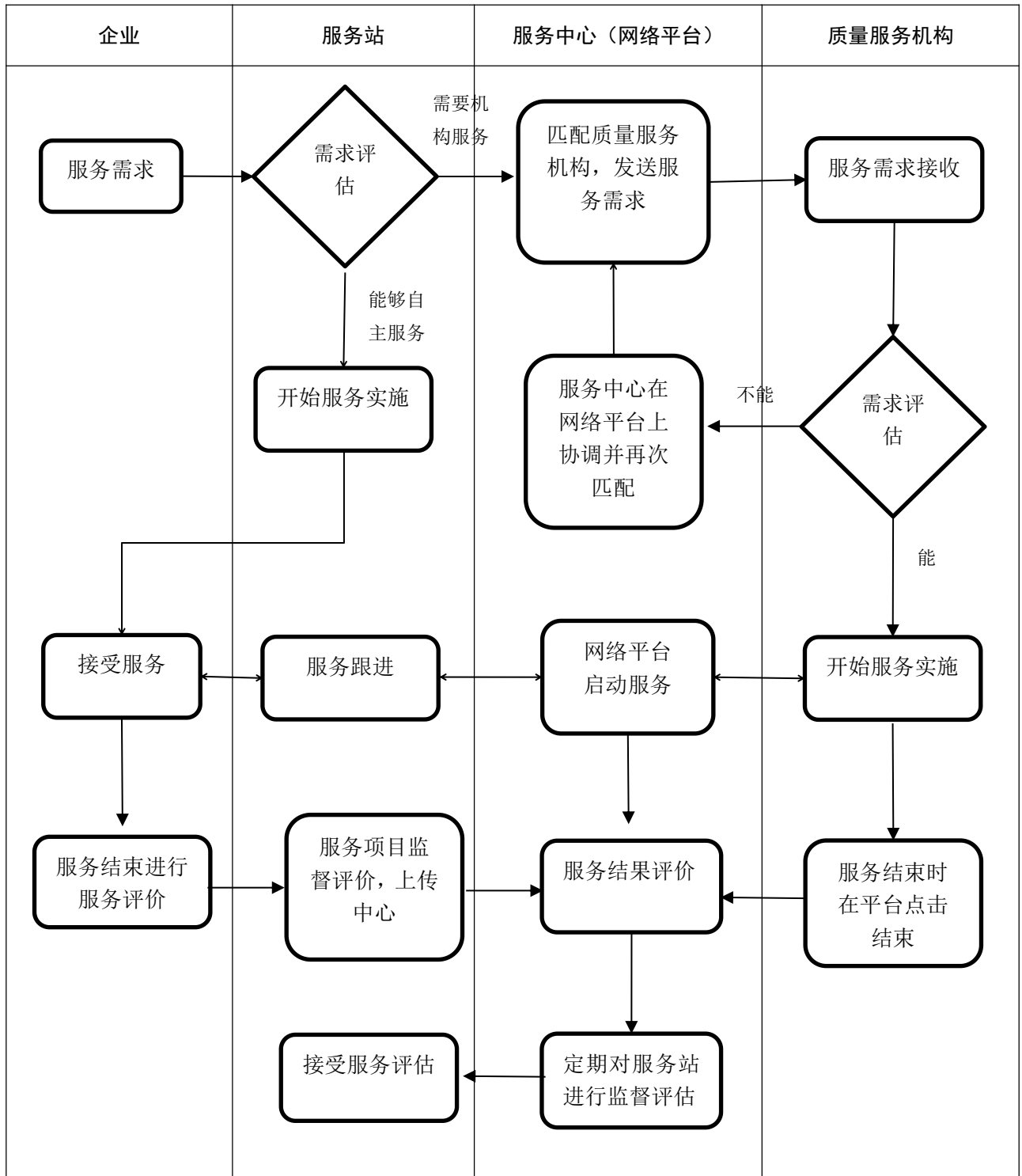


图 A.1 《服务站基本服务流程图》

附 录 B

(规范性附录)
标准化服务提供规范

B.1 标准化情况及需求调查

服务站应采用有效途径，对企业标准化基本情况和需求进行调查，指导企业填写《企业标准化情况及需求调查表》，并及时汇总上传服务中心。

表 B.1 《企业标准化情况及需求调查表》

编号：

填表日期：

一、企业基本信息					
企业名称				企业法人	
联系人				电话	
企业地址				电子邮箱	
二、企业产品执行标准情况					
1	产品名称	执行标准编号	执行标准名称	采标情况	自我声明公开
2					
3					
4					
5					
三、企业标准水平及提升情况					
1.	企业获国家、省、市、区标准创新贡献奖或资助情况：A. 国家；B. 省级；C. 市级；D. 区级；E. 无				
2.	对标达标提升产品及对标标准	产品		对标标准	
3	转化为企业标准的专利号及企业标准编号、名称	企业专利号		转化为企业标准编号	标准名称

B.2 标准查询、查新服务

服务站向有需要的企业提供标准查询服务，对需要开展查新和有效性确认服务的企业，服务站向企业发放并指导其填写《标准查新委托单》或《有效性确认申请单》，并向标准化服务机构提交，标准化服务机构开展后台查新并将结果反馈到服务站或直接反馈给企业，具体见图 B.1《标准查询、查新服务流程图》。

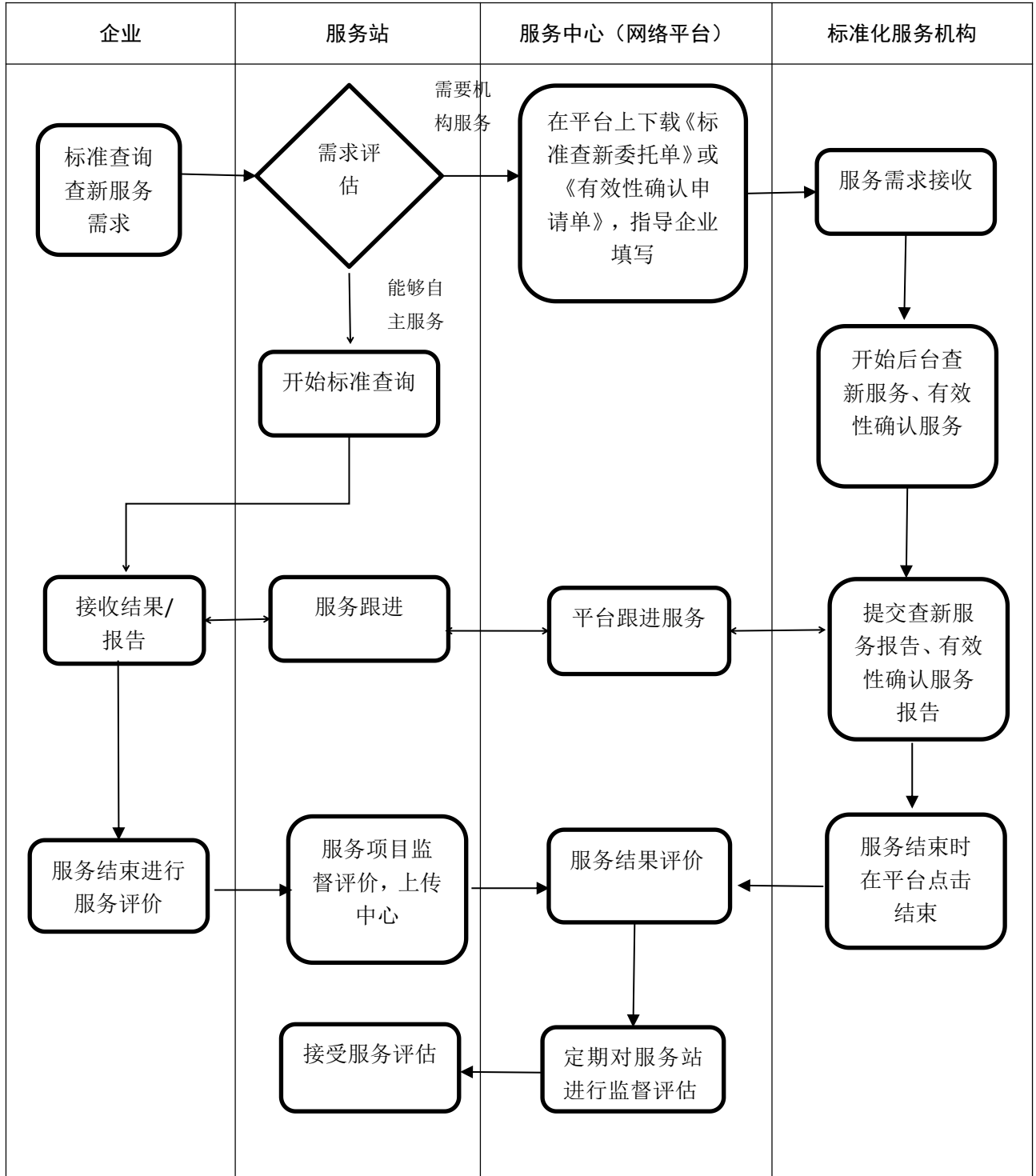


图 B.1 《标准查询、查新服务流程图》

B.3 标准声明公开服务

服务站可指导企业登录企业标准信息公共服务平台，按要求填写企业标准相关信息，并声明公开；指导社会团体登录全国团体标准信息平台上，按要求填写团体标准相关信息，并声明公开。

B.4 标准实施服务

服务站可依托标准化服务机构，向企业提供其产品（服务）相关的设计、生产、检验、销售、服务、管理等环节需要实施的国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的实施指导服务。

B.5 标准比对提升服务

服务站收到企业标准比对提升服务需求后，在标准收集查询的基础上，可依托服务中心、专业技术机构等，与企业共同商定对标比对的先进标准和关键指标，开展比对分析，并以分析结果为基础提出标准提升的建议方案。服务站可协助标准化服务机构，在对行业各企业标准关键指标比对分析的基础上，开展标准排行和标准领跑者培育服务工作。

B.6 标准立项及标准制订服务

服务站可依托标准化行政主管部门和标准化服务机构，协助企业开展国家、行业、地方标准立项申报、立项查新等服务，并在标准立项批准后协助企业开展标准起草工作。

B.7 团体标准培育服务

服务站可依托标准化服务机构协助企业开展产品（服务）的行业调研，指导相关企业共同组建技术标准联盟，指导社会团体规范团体标准工作程序，并为社会团体开展团体标准的立项申报、标准起草、标准评审、批准发布、声明公开、贯标培训、达标认定等团体标准培育服务。

附录 C

(资料性附录)

表 C.1 服务记录表

企业名称		联系人		联系电话	
请求发起时间		服务站人员		接收要求时间	
收到答复时间		现场处理时间		服务结束时间	
企业申请服务内容	服务类别： <input type="checkbox"/> 质量教育和培训服务 <input type="checkbox"/> 质量管理 <input type="checkbox"/> 标准化服务 <input type="checkbox"/> 计量检测服务 <input type="checkbox"/> 产品检验检测服务 <input type="checkbox"/> 特种设备检验检测服务 <input type="checkbox"/> 认证服务 <input type="checkbox"/> 其他服务 具体要求：				
质量服务机构					
技术服务人员					
技术服务项目及 预计技术服务时间					
技术服务解决过程					
服务满意度评价					
尊敬的企业， 1. 您对本次服务站的服务的满意程度 ☆☆☆☆☆； 2. 您对本次服务站的及时性的满意程度 ☆☆☆☆☆； 3. 您对本次服务站的专业性的满意程度 ☆☆☆☆☆； 4. 您对本次服务站的文明性的满意程度 ☆☆☆☆☆； 5. 您的问题是否得到了解决 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 6. 您对本次服务的技术人员专业性的满意程度 ☆☆☆☆☆； 7. 您对本次服务的技术人员的及时性的满意程度 ☆☆☆☆☆； 8. 您对本次服务的技术人员的文明性的满意程度 ☆☆☆☆☆； 9. 您对本次服务的技术设施的满意程度 ☆☆☆☆☆； 10. 您对本次服务总体评价： <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 您的意见或建议：					
				企业负责人：	日期：
				(签字或盖章)	