

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB 4502/T XXXX—XXXX

质量服务"一站式"平台建设规范

Specification for the construction of one-stop platform for quality service

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

柳州市市场监督管理局 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文件可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由柳州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：柳州市标准技术和知识产权研究中心、柳州市市场监督管理局、柳州市质量检验检测研究中心、柳州市计量技术测试研究所、广西壮族自治区特种设备检验研究院柳州分院、柳州汽车检测有限公司。

本文件主要起草人：徐超莲、何彬斌、李贲、李何剑、黄源斐、冯民贤、劳柳清、覃桂林、韦勇福。

质量服务“一站式”平台建设规范

1 范围

本文件界定了质量服务“一站式”平台建设的术语和定义，规定了质量服务“一站式”平台的建设原则、建设模式、建设要求和服务内容。

本文件适用于柳州市行政区域内质量服务“一站式”平台的建设。

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 2894 安全标志及其使用导则

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 34417 服务信息公开规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量服务 **quality service**

通过有机融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向企业、产业、区域特别是中小微企业，提供规范化、精准化、协同化的质量基础设施综合服务。

3.2

质量服务“一站式”平台 **one-stop platform for quality service**

提供“一站式”质量服务的线上或线下平台。线上平台为提供远程服务的互联网平台，线下平台为提供窗口服务的实体站点。

4 建设原则

4.1 统筹协调性

应强化顶层设计和标准体系建设，统筹推进平台建设，整合各部门已有基础资源，避免重复建设和资源浪费。

4.2 需求导向性

应围绕本地重点产业布局，精准对接质量提升需求，依托质检机构、计量机构、特色小镇、开发区（园区）、专业市场、行业协会等市场或社会主体规划建设，避免盲目重复。

4.3 协同共享性

应加强协作配合和工作联动，实现线上、线下平台互联互通、资源共享、优势互补、协同服务。

4.4 标准规范性

应严格遵循国家及地方的有关法律法规、标准和技术规范，从业务、技术、运行管理等方面对平台建设和实施进行顶层设计，充分体现标准化和规范化。

4.5 可扩展性

应采用模块化设计，将相关功能模块化，便于平台在功能上根据发展的需求实现升级扩充。

4.6 保密性

平台所涉及的保密数据应严格保密。

5 建设模式

分为线上、线下和线上线下结合模式。

6 建设要求

6.1 场所设施

- 6.1.1 应设立固定的服务场所，有明确的服务受理窗口。
- 6.1.2 服务场所环境应整洁美观，室内舒适干净。
- 6.1.3 服务场所的规模和功能布局应满足业务受理、咨询指导等活动开展的需要。
- 6.1.4 服务场所室内环境和空气要求等应按 GB/T 18883 执行。
- 6.1.5 应在服务场所公示服务内容及服务流程，服务信息的公开应符合 GB/T 34417 的要求。
- 6.1.6 应配备连接网络的电脑、打印机、复印机等基本办公设备。

6.2 人员配置

- 6.2.1 应配置至少 1 名固定工作人员负责服务平台的日常质量服务工作。
- 6.2.2 工作人员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，上岗前应经过相应专业知识的培训。
- 6.2.3 应根据产业特点和业务需求，引进符合条件的计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、品牌培育等专业技术机构入驻平台，组建质量服务专家队伍，提供线下驻点或线上咨询等服务。

6.3 平台标志

- 6.3.1 线下平台应统一采用“柳州市 XX 县（区、新区）质量服务‘一站式’平台”或“XXX 园区质量服务‘一站式’平台”命名，在工作场所内外部醒目位置直观、清晰展示。
- 6.3.2 应统一采用蓝色（色值为 C: 100, M: 95, Y: 29, K: 0）和红色（色值为 C: 0, M: 100, Y: 100, K: 0）作为线下平台标识颜色。
- 6.3.3 线下平台的牌匾、背景墙、制度上墙材料底板、受理台牌、人员岗位公示牌、工作人员证应采用统一材质，工作表格标识应统一。

6.3.4 其他标识标志应设置规范，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。

6.4 平台服务项目

应包含计量技术服务、标准技术服务、认证认可服务、检验检测服务、质量管理服务、特种设备检测服务、品牌培育服务、知识产权保护和创造服务、市场主体准入服务、食品安全技术服务、企业培训服务及其他服务。

6.5 平台制度

6.5.1 应建设平台制度，各项制度均应具有针对性和可操作性。

6.5.2 运行管理制度建设应包括：

- 日常工作制度；
- 工作岗位责任管理；
- 服务工作管理。

6.5.3 基本工作制度建设应包括：

- 岗位职责；
- 服务过程管理；
- 设备安全管理；
- 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。

7 服务内容

7.1 计量技术服务

7.1.1 提供计量法律法规政策咨询服务。

7.1.2 提供计量检测体系建设（包含量值传递溯源体系建设、计量器具配备、计量人员培训、计量方法研究等）、计量检定、校准、检测等方面咨询和技术服务。

7.2 标准技术服务

7.2.1 应提供企业标准自我声明公开指导和企业标准符合性评价服务。

7.2.2 应提供标准销售、标准信息查询、标准有效性确认服务。

7.2.3 应提供标准化技术服务，包括标准体系建设、标准化试点示范建设、企业标准化良好行为咨询和评价等。

7.2.4 应提供地方标准、团体标准、企业标准等标准制修订指导服务。

7.3 认证认可服务

7.3.1 应提供强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询服务。

7.3.2 应提供具有资质的认证机构及其认证范围咨询服务。

7.3.3 应提供产品、服务、管理等自愿性认证推介服务，为企业量身定制认证方案。

7.4 检验检测服务

应提供产品研发、采购、生产、供应、认证认可各阶段检验检测和质量安全风险评估及检验检测方法研究等方面的咨询和技术服务。

7.5 质量管理服务

应提供质量管理培训、先进质量管理方法学习和经验交流，以及质量测评等方面的咨询和服务。

7.6 特种设备检测服务

应提供特种设备的生产（包括设计、制造、安装、改造、修理）、使用、检验、检测等方面的咨询和技术服务。

7.7 品牌培育服务

7.7.1 应提供各级政府质量奖申报、品牌价值评价和品牌建设等方面的咨询和技术服务。

7.7.2 应提供商标注册咨询服务，地理标志保护产品申报咨询服务。

7.7.3 应开展商标有效运用和商标维权指导服务。

7.7.4 应提供专利转化运用、专利申请、专利维权等运用与保护方面的咨询和技术服务。

7.8 知识产权保护和创造服务

7.8.1 应提供专利申请查询一站式服务、知识产权侵权纠纷行政保护服务、高价值知识产权创造运用服务、知识产权维权援助等法律服务。

7.8.2 可提供专利导航预警、知识产权质押融资等服务。

7.8.3 应提供高价值专利培育运用和专利侵权纠纷等咨询和相关服务。

7.9 市场主体准入服务

应提供登记注册咨询服务。

7.10 食品安全技术服务

7.10.1 应提供食品安全咨询、投诉服务。

7.10.2 应提供建立健全食品安全可追溯体系的咨询和服务。

7.11 企业培训服务

应为企业、客户提供计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等相关培训信息。

7.12 其他服务

开展市场监管相关的其他服务。
