

# 柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》（征求意见稿）编制说明

## 一、项目来源

根据《柳州市市场监督管理局关于下达2023年柳州市地方标准制修订项目计划的函》（柳市监函〔2023〕113号）文件精神，由柳州市市场监督管理局提出，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共同起草的柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》（项目编号2023-1013）。

## 二、项目背景及目的意义

党的二十大报告指出：全面贯彻新发展理念，着力推动高质量发展，加快建设质量强国。以习近平同志为核心的党中央高度重视质量强国建设工作。中共中央、国务院出台了《质量强国建设纲要》、国家市场监督管理总局印发了《市场监管总局关于大力开展质量基础设施“一站式”服务的意见》（国市监质〔2020〕177号）、《市场监管总局办公厅关于聚焦中小企业质量提升开展质量基础设施“一站式”服务行动的通知》（市监质发〔2021〕34号）等文件。同时，为深入学习贯彻习近平总书记视察柳州重要讲话精神，贯彻落实

《市场监管总局关于大力开展质量基础设施“一站式”服务的意见》（国市监质〔2020〕177号）和中共柳州市委员会 柳州市人民政府关于印发<柳州市城市转型升级质量发展导则（2017）>的通知》等文件精神，深入开展质量提升行动，深化“全国质量强市示范城市”创建成果，进一步助推我市经济高质量发展，按照自治区市场监管局《广西质量服务“一站式”平台建设三年实施方案（2021-2023年）》统一要求，柳州市规划从2021年到2023年，在全市范围内开展质量服务“一站式”平台建设和服务工作，发挥质量基础设施效能。

质量基础设施“一站式”服务是通过有机融合计量、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、区域特别是中小企业提供的全链条、全方位、全过程质量基础设施综合服务，目前我市质量服务“一站式”平台服务和管理工作尚存在“无标可依”等情况，部分平台成熟经验也未固化下来形成标准化文件。为健全柳州市质量服务体系建设，进一步完善质量服务“一站式”服务，有效服务企业，不断营造更好的市场监管环境，支持企业高质量发展，为柳州经济社会高质量发展贡献力量，从目前来看，无论是政策层面，还是实务工作层面，对于质量服务“一站式”平台的标准化、规范化建设和管理已经达成了高度共识。因此，制定《质量服务“一站式”平台服务规范》柳州市地方标准具备较为充足的条件。

### 三、项目编制过程

#### （一）成立标准编制工作组

2023年3月3日，柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》项目任务下达后，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等主要起草单位的人员共同成立了标准编制工作组，制定了起草编写方案与进度安排，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。编制工作组成员如下：李夤、何彬斌、徐超莲、李何剑、黄源斐、黄建军、杨书强、杜瀚霖、税正亮。具体要求如下：

李夤，标准主持人，负责制定标准编制方案、标准内容设计、拟订技术指标、查阅相关资料、标准草稿修改、标准征求意见稿编写、汇总征求意见专家修改意见，编写标准送审稿和编制说明等。

何彬斌，标准编制小组成员，负责标准制定的协调及监督工作，标准修改等。

徐超莲，标准编制小组成员，负责实地走访调研、指标的制订、核对修改等。

李何剑，标准编制小组成员，负责主要技术内容的确定等。

黄源斐，标准编制小组成员，负责资料查阅分析、标准草稿和征求意见稿修改等工作。

黄建军，标准编制小组成员，负责资料查阅分析、标准草稿和征求意见稿修改等工作。

杨书强，标准编制小组成员，负责资料收集、分析资料。

杜瀚霖，标准编制小组成员，负责资料收集、分析资料。

税正亮，标准编制小组成员，负责资料收集、分析资料。

针对以上人员成立的编制工作组下设三个组，分别是资料收集组、草案编写组、标准实施组。

标准编制工作组下设三个组，分别是资料收集组、草案编写组、标准实施组。

资料收集组负责国内外有关质量服务“一站式”平台服务要求的文献资料的查询、收集和整理工作。

草案编写组负责起草标准草案、征求意见稿和标准编制说明、送审稿及编制说明的编写工作，包括后期召开征求意见会、网上征求意见，以及标准的不断修改和完善。

标准实施组负责柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》发布后，组织质量服务“一站式”平台服务相关部门和单位开展标准宣贯培训会，对标准进行详细解读，从理论方法和实际应用入手，着重讲解本标准主要内容和实施要点，加深各方对标准内容的理解。将标准的各项要求贯彻落实到质量服务“一站式”平台服务的每个环节中，切实

提升平台服务能力和水平，实现其向规范化、标准化管理的转变，促进柳州经济社会高质量发展。对标准的实施情况进行检查和评价，逐步补充、完善质量服务“一站式”平台服务的内容，不断提高标准实施水平，全面推广标准化成果经验。

## **（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组通过网络、图书、数据库等方式收集与质量服务“一站式”平台服务相关的政策文件、标准、文献资料，目前已收集相关标准共 18 个，涉及内蒙古、浙江、江苏、广东等多个省外地方标准。部分收集到的国内有关文献资料主要有：

DB1303/T 329—2022 质量基础设施“一站式”服务窗口建设及服务规范

DB15/T 2904—2023 质量基础设施“一站式”服务平台服务规范

DB2101/T 0050—2022 一站式质量服务站服务规范

DB2112/T 0004—2021 一站式质量服务站建设及服务规范

DB2301/T 70—2020 一站式质量服务站建设及服务规范

DB2302/T 006—2021 一站式质量服务站建设及服务规范

DB 2303 T 012—2022 质量基础设施一站式服务工作站建设及服务规范

DB2306/T 156—2021 质量基础设施“一站式”服务站设置服务规范

DB2310/T 065—2021 一站式质量服务站建设要求及服务规范

DB2312/T 068—2022 一站式质量服务站建设服务规范

DB32/T 4127—2021 质量基础设施一站式服务规范

DB3212/T 1033—2021 优化营商环境 质量基础设施一站式服务规范

DB34/T 4345—2022 质量基础设施“一站式”服务规范

DB3402/T 31—2022 质量基础设施“一站式”服务规范

DB36/T 1661—2022 质量基础设施“一站式”服务平台建设与服务通用要求

DB4104/T 117—2021 质量基础设施一站式服务工作站建设及服务规范

DB43/T 2516—2022 质量基础设施“一站式”服务规范

DB44/T 2407—2022 质量基础设施“一站式”服务规范

### **(三) 研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究之后，2023 年 3 月初，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容确定为范围、质量服务“一站式”平台服务术语和定义、服务平台、服务内容、服务方式、服务流程、服务评价与改进。

#### **（四）调研、形成征求意见稿**

2022 年 3 月 15 日—3 月 29 日，标准编制工作组深入到柳州市市场监督管理局质量科、相关技术机构实地进行了广泛调研工作，了解柳州市质量服务“一站式”平台的服务内容、服务流程等内容。目前，柳州市质量服务“一站式”平台已累计服务企业数：3719 家次、累计报检数 18410 次，出具报告数：12480 张，发放证书 5697 张，已培训人员 340 人。已建成融安县质量服务“一站式”服务站。通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料，并结合实际要求的基础上，编制完成柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》（工作组讨论稿）。

2023 年 4 月 3 日—4 月 5 日，标准编制工作组根据立项答辩专家对标准草案组出具的评审意见，对标准工作组讨论稿进行修改完善，形成标准草案，上报柳州市市场监督管理局审核。

2023 年 6 月 19 日，根据《柳州市市场监督管理局关于

下达 2023 年柳州市地方标准制修订项目计划的函》(柳市监函〔2023〕113 号),《质量服务“一站式”平台服务规范》获立项批准。

2023 年 6 月下旬—8 月中旬,标准编制工作组对柳州市区内涉及相关领域的部门、技术机构及相关专家进行了调研及征求意见,并通过收集反馈了大量意见,标准编制工作组多次召开会议,对标准草案进行了反复修改和研究讨论。最终形成了柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》(征求意见稿)和(征求意见稿)编制说明。

#### **四、标准制定原则**

##### **1、科学性原则**

分析国内相关技术现状,结合国内质量服务“一站式”平台服务的现状和特点,对已发布的相关标准进行梳理、归纳和分类,建立科学、实用、合理的质量服务“一站式”平台服务基本要求。

##### **2、协调性原则**

本文件编写过程中注意了质量服务“一站式”平台服务要求与相关法律法规的协调问题,在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

##### **3、规范性原则**

本文件严格按照 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》的要求和规定编写本



标准的内容，保证标准的编写质量。

#### 4、实用性原则

本文件是在收集相关资料和文献，分析质量服务“一站式”平台服务当前现状，充分调研和广泛征求各单位意见，结合柳州市质量服务“一站式”平台服务的相关工作经验而总结起草的。对推动柳州市质量服务“一站式”平台服务健康发展具有较强的实用性和可操作性。

### 五、标准主要内容及依据来源

柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》共分为8章，主要章节内容包括：质量服务“一站式”平台服务的术语和定义、服务平台、服务内容、服务方式、服务流程、服务评价与改进的要求。

**术语和定义：**规定了质量服务、质量服务“一站式”平台的术语和定义。

**服务平台：**明确了平台服务的基本要求，平台应及时公开质量服务“一站式”平台的服务内容、服务流程等信息，服务信息的公开应符合GB/T 34417的要求。以及市级平台、各县区、新区、园区平台的主要职责。

**服务内容：**明确了服务的类型、范围等，包括计量技术服务、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的要求。

**服务方式：**规定了平台提供的服务方式的内容，包括平台网站、线下窗口、电话联系、现场咨询等。

**服务流程：**规定了服务需求、服务匹配、服务实施、服务反馈、服务质量监督、档案管理的要求。

**服务评价与改进：**结合平台的特点，明确了平台应定期开展服务评价，对服务需求匹配程度、服务水平、服务态度、投诉处理等开展服务对象满意度调查，及时对评价结果进行汇总、统计和分析并形成记录或书面报告。同时也规定了平台应及时发现并处理服务过程中出现的问题，持续改进服务质量等内容。

## **六、国内同类标准制修订情况及与法律法规、强制性标准关系**

经查询全国标准信息公共服务平台，目前我国尚未发布《质量服务“一站式”平台服务规范》相关的国家标准、行业标准。内蒙古、浙江、江苏、广东等地陆续出台了相关地方标准，但不能指导柳州市质量服务“一站式”平台服务工作。部分与《质量服务“一站式”平台服务规范》相关的地方标准，具体如下：

DB1303/T 329—2022 质量基础设施“一站式”服务窗口建设及服务规范

DB15/T 2904—2023 质量基础设施“一站式”服务平

台服务规范

DB2101/T 0050—2022 一站式质量服务站服务规范

DB2112/T 0004—2021 一站式质量服务站建设及服务规范

DB2301/T70—2020 一站式质量服务站建设及服务规范

DB2302/T 006—2021 一站式质量服务站建设及服务规范

DB 2303 T 012—2022 质量基础设施一站式服务工作站建设及服务规范

DB2306/T 156—2021 质量基础设施“一站式”服务站设置服务规范

DB2310/T 065—2021 一站式质量服务站建设要求及服务规范

DB2312/T 068—2022 一站式质量服务站建设服务规范

DB32/T 4127—2021 质量基础设施一站式服务规范

DB3212/T 1033—2021 优化营商环境 质量基础设施一站式服务规范

DB34/T 4345—2022 质量基础设施“一站式”服务规范

DB3402/T 31—2022 质量基础设施“一站式”服务规范

DB36/T 1661—2022 质量基础设施“一站式”服务平

台建设与服务通用要求

DB4104/T 117—2021 质量基础设施一站式服务工作站  
建设及服务规范

DB43/T 2516—2022 质量基础设施“一站式”服务规  
范

DB44/T 2407—2022 质量基础设施“一站式”服务规  
范

## 七、标准实施预期的效果

通过制定柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》，以标准为抓手，统一规范柳州市质量服务“一站式”平台服务的要求，健全柳州市质量服务体系建设，进一步完善质量服务“一站式”服务，有效服务企业，不断营造更好的市场监管环境，支持企业高质量发展,为柳州经济社会高质量发展贡献力量。

## 八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准研制过程中无重大分歧意见。

## 九、自我承诺

本标准内容与各项指标不低于国家强制性标准、推荐性国家标准和行业标准。

柳州市地方标准《质量服务“一站式”平台服务规范》

标准编制工作组

2023年8月17日