

团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

工业园区质量基础设施“一站式”服务 工作站建设及服务规范

Construction and service specification for all-in-one service stations
of quality infrastructure in industrial parks

(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。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设要求	2
4.1 建设原则	2
4.2 选址布局	2
4.3 工作场所	2
4.4 设备设施	2
4.5 人员配置	2
5 服务内容	3
5.1 质量管理服务	3
5.2 标准化服务	3
5.3 计量服务	3
5.4 检验检测服务	3
5.5 认证认可服务	4
5.6 知识产权服务	4
5.7 品牌培育服务	4
5.8 设备共享服务	4
5.9 质量创新服务	4
6 服务流程及要求	4
6.1 基本服务流程	4
6.2 需求收集	4
6.3 需求评估	5
6.4 服务跟进	5
6.5 服务反馈	5
6.6 服务质量监督	6
6.7 资料归档	6
7 管理要求	6
7.1 运营机构	6
7.2 服务站	6
8 评价与改进	7
参考文献	8

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。

本文件由广州市番禺区市场监督管理局提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广州市番禺区市场监督管理局、广州市标准化协会、广州巨大创意产业园、广州天安番禺节能科技园、广州大学城健康产业产学研孵化基地、广州市粤港澳青年创业孵化器、国家数字家庭应用示范产业基地、广州大学城智慧谷、时代·芳华里、海伦堡创意园、广州星力动漫游戏产业园、番禺创新科技园、沙湾珠宝产业园、番山ABP总部园区。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX。

工业园区质量基础设施“一站式”服务工作站建设及服务规范

1 范围

本文件规定了工业园区质量基础设施“一站式”服务工作站建设及服务的术语和定义、建设要求、服务内容、服务流程及要求、管理要求、评价与改进等内容。

本文件适用于工业园区质量基础设施“一站式”服务站的建设与管理。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- DB44/T 2407 质量基础设施“一站式”服务规范
- DB44/T 2450 质量基础设施“一站式”服务效能评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量基础设施 quality infrastructure

由支持和提升商品、服务和流程的质量、安全和环保性所需的组织（公共和私人）、政策、相关法律和监管框架以及实践组成的系统。国内市场的有效运作需要质量基础设施，其国际认可对于进入国外市场非常重要。它是促进和维持经济发展以及环境和社会福祉的关键因素。它依赖于计量、标准化、认可、合规评定以及市场监管。

[来源：GB/T 2407—2022, 3.1]

3.2

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

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。

[来源：GB/T 2407—2022, 3.2]

3.3

质量基础设施“一站式”服务站 all-in-one service station of quality infrastructure 提供质量基础设施“一站式”服务的线上/线下平台，简称服务站。

3.4

质量技术服务机构 quality and technical service organization

满足法定资质要求并入驻服务站，为服务对象提供计量、标准、检验检测、认证认可、质量管理、知识产权、品牌培育等相关质量技术服务的机构，简称服务机构。

3.5

运营机构 operation organization

负责服务站的建设、运营管理、资源协调和日常维护等工作的工业园区管理机构。

4 建设要求

4.1 建设原则

4.1.1 在市场监管部门指导下，工业园区管理机构作为质量基础设施“一站式”服务站运营机构，组织协调各类主体（政府部门、质量技术服务机构、行业协会、重点企业），建立服务站。

4.1.2 根据工业园区产业特色，精准对接园区企业质量提升需求，提供“一站式”服务。

4.2 选址布局

4.2.1 服务站宜设置在工业园区内的公共服务区域。

4.2.2 服务站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。

4.2.3 服务站应设立固定工作场所，有明确的服务受理窗口；未设线下服务受理窗口的服务站应在其园区公共服务区域的显眼位置张贴线上“一站式”服务的相关信息。

4.3 工作场所

4.3.1 应设置信息公开展示，展示内容至少包括工作职责和制度、服务内容、服务方式、服务流程及监督投诉电话等。

4.3.2 服务站的命名应统一采用“所在工业园区名称+区质量基础设施‘一站式’服务站”格式，在工作场所内外部醒目位置直观、清晰展示。

示例：高新技术产业园番禺区质量基础设施“一站式”服务站

4.3.3 工作场所内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

4.3.4 工作场所内各类标识、标牌中的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的规定。

4.3.5 消防通道、安全出口应符合紧急疏散要求并保持畅通。

4.4 设施设备

4.4.1 应配备与开展服务相匹配的办公设备、电子信息服务设备等，各类设备应定期检查和维修。宜配置自助服务终端等智能服务设备。

4.4.2 有服务受理窗口的工作场所宜设置无障碍通道及相关设施，配备座椅、饮水机及垃圾箱等便民服务设施。

4.4.3 工作场所应配备符合消防安全规定的消防器材、应急照明灯、消防标志等安全设施设备，并加强对消防安全的日常监督管理。

4.5 人员配置

4.5.1 服务站应设立负责人 1 名，对“一站式”服务工作全面负责。

4.5.2 服务站应至少配备 1 名专职服务人员，负责日常“一站式”服务受理工作。

4.5.3 服务站应至少配备 1 名具备一定的质量技术专业知识，熟悉相关法律法规及工作流程的专、兼职工作人员，上岗前应通过相应专业知识培训。

5 服务内容

5.1 质量管理服务

质量管理服务包括但不限于：

- a) 产品质量提升服务，包括质量诊断、现场管理咨询、质量比对、质量文化建设等；
- b) 质量管理服务，包括质量管理咨询活动、质量相关管理体系认证咨询服务等；
- c) 质量管理培训服务，协助开展企业质量人才培养；
- d) 卓越绩效管理服务，协助企业导入卓越绩效管理模式，开展卓越绩效评价；
- e) 指导企业开展 QC 小组活动，协助企业开展小组成员的培训。

5.2 标准化服务

标准化服务包括但不限于：

- a) 标准化相关法律法规、政策咨询及标准信息、标准有效性查询服务；
- b) 标准化技术/科研服务，包括标准先进性评价、标准实施效果评价等；
- c) 国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准等各级标准制修订指导服务，指导企业开展标准自我公开声明和指导社会团体开展团体标准平台搭建；
- d) 标准体系建设及标准化试点示范、标准化良好行为及标准化创新型企业梯度培育等服务；
- e) 企业标准对标达标、采用国际标准/国外先进标准、企业标准领跑者培育等服务；
- f) 标准化知识宣贯培训服务。

5.3 计量服务

计量服务包括但不限于：

- a) 法定计量技术机构检定、校准测试能力查询服务，包括依据计量器具量传溯源要求，指导服务对象建立计量器具台账；
- b) 计量器具强制检定办理流程咨询指服务，指导服务对象在强制检定管理信息系统中办理计量器具登记造册、备案和申请强制检定；
- c) 计量器具型式批准申请咨询服务，指导服务对象办理型式批准申请，协助联系型式评价实验室开展技术咨询；
- d) 计量检定、校准服务等；
- e) 计量法律法规、技术规范及管理知识等宣贯培训。

5.4 检验检测服务

检验检测服务包括但不限于：

- a) 检验检测机构信息查询等服务；
- b) 针对不同检验检测需求，匹配相应技术机构，在资质认定授权项目范围内提供各类检验检测服务；
- c) 产品在研发、生产过程中的检验检测服务；
- d) 检验检测业务培训服务；
- e) 特种设备检验检测服务。

5.5 认证认可服务

认证认可服务包括但不限于：

- a) 强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询服务；
- b) 产品、服务、管理等自愿性认证推介服务，协助选择认证方案；
- c) 体系认证、产品认证、服务认证等相关服务；
- d) 认证认可业务培训服务。

5.6 知识产权服务

知识产权服务包括但不限于：

- a) 知识产权咨询服务，包括商标、专利、版权、地理标志的申请注册，以及商业秘密保护等；
- b) 专利导航预警、知识产权维权援助等法律服务，以及知识产权质押融资等金融服务；
- c) 知识产权业务培训服务。

5.7 品牌培育服务

品牌培育服务包括但不限于：

- a) 提供政府质量奖、品牌社会组织、商标品牌示范企业、信用示范企业创建等的咨询、辅导服务；
- b) 市场调研、差异化竞争分析等专业服务；
- c) 品牌策划、培育、传播和推广等服务；
- d) 品牌管理培训服务。

5.8 设备共享服务

设备共享服务包括但不限于：

- a) 联系、建立工业园区内关键共性质量基础设施仪器设备可开放共享的清单；
- b) 开展关键共性质量基础设施仪器设备开放共享服务，形式包括设备租赁、实验外包等。

5.9 质量创新服务

质量创新服务包括但不限于：

- a) 联合高校院所、服务对象开展产学研用合作，开展产品研发、技术攻关，助力打造具有核心竞争力的高性能产品；
- b) 开展应用技术研究，促进科技成果转化和推广应用；
- c) 开展风险监测评估、缺陷产品召回及技术性贸易措施应对等专业质量技术服务。

6 服务流程及要求

6.1 基本服务流程

基本服务流程见图 1，应符合 DB44/T 2407 的相关要求。

6.2 需求收集

应多途径收集服务需求，并做好记录。需求收集方式包括：

- a) 通过调研走访、日常服务等方式收集需求；
- b) 通过网络、电话、电子邮箱、即时通讯软件等渠道收集需求。

6.3 需求评估

应对收集到的服务需求进行评估分析，提供或组织提供服务，记录服务信息：

- a) 能自主服务的，应现场提供服务，或预约服务时间提供服务；
- b) 不能自主服务的，应协调匹配的服务机构提供服务，指导服务机构与服务对象对接项目、周期等服务信息。

6.4 服务跟进

6.4.1 服务站应主动跟进、协调服务实施的全过程，并根据需要进行服务质量监测。

6.4.2 在服务实施过程中，服务站应主动与服务机构、客户保持联系，及时跟进、协调相关工作，并做好记录。

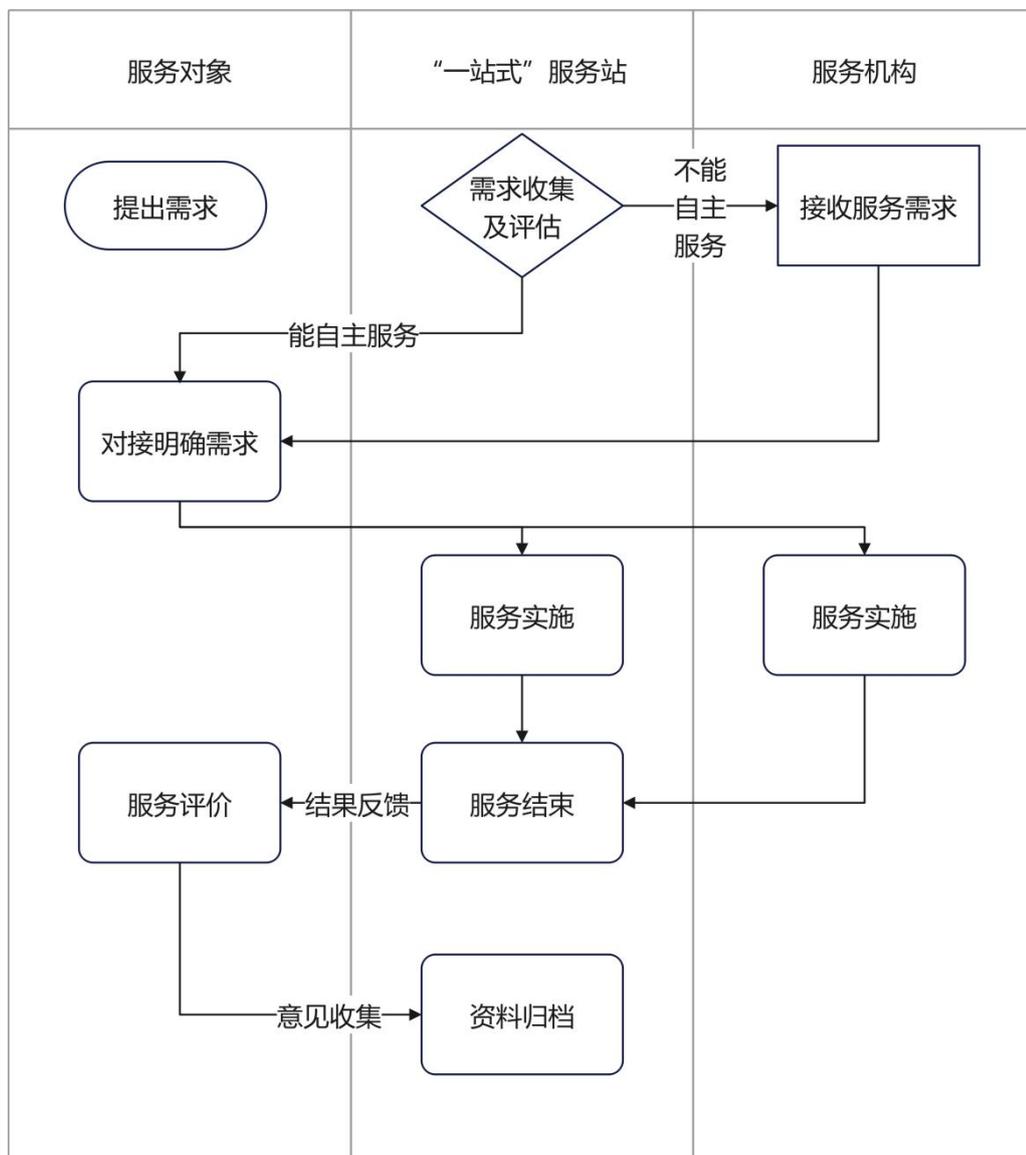


图 1 基本服务流程图

6.5 服务反馈

6.5.1 应建立服务反馈机制，每项服务办理结束时，通过网站、即时通讯软件、电话或短信等渠道向服务对象反馈结果。

6.5.2 应不定期回访服务对象，形成服务对象评价资料并存档。

6.6 服务质量监督

6.6.1 应完善服务监督方式，建立服务质量监督制度，及时做好投诉的受理、调查、处理和反馈等工作，并做好相关记录。投诉处理可参照 GB/T 19012—2019、GB/T 19013—2021 的相关要求执行。

6.6.2 应提供网站、即时通讯软件、电话、服务窗口或信件投诉等渠道，处理相关方投诉。处理意见应及时反馈至相关方。

6.6.3 服务站应建立客户满意测量管理制度，在单个服务项目完成时或定期进行客户满意测量，作为持续改进的输入。客户满意测量可参照 GB/T 19014—2019 的相关要求执行。

6.7 资料归档

应做好服务过程记录。服务结束后将相关资料归档保存。档案保存期限一般不少于 3 年，未经授权，不得随意公开和使用。

7 管理要求

7.1 运营机构

7.1.1 承担服务站建设和管理的运营机构应建立领导小组，负责发展战略、合规管理等重大决策事项。

7.1.2 运营机构应设立日常运作管理机构，负责服务站的日常建设、运营管理工作。具体职责包括但不限于：

- a) 根据服务需求组织开展质量技术服务；
- b) 在服务实施过程中及时跟进、协调，定期评价服务质量和成效；
- c) 分析客户反馈意见，并持续完善服务流程和服务内容；
- d) 定期总结报告，为平台建设运行的重大事项提供决策参考。

7.1.3 运营机构应定期组织业务知识和服务技能培训，提升服务人员能力。

7.1.4 运营机构应设置技术支持部门，配备相应工作人员，为服务站运行、维护和改进提供支持。

7.2 服务站

7.2.1 制度建设

服务站应加强制度建设，完善管理体系，基本制度包括但不限于：

- a) 服务类：首问负责制度、一次性告知制度、即时与转接办理制度、全程代办制度、服务投诉及反馈处理制度、服务质量监督管理制度等；
- b) 管理类：现场管理制度、岗位设置和职责要求、信息安全保障制度、服务方案和服务流程管理制度、信息与档案管理制度、服务机构准入退出制度。

7.2.2 服务机构管理

7.2.2.1 应根据工业园区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、品牌培育等专业服务机构入驻服务站，签订服务机构入驻协议，提供线下驻点或线上咨询等服务，并满足以下要求：

- a) 具有相关专业资质；
- b) 具有良好的商业信誉，无不良记录；
- c) 具有专业领域内提供相关技术服务的能力。

7.2.2.2 应开展服务事项完成率、及时性、满意度等动态评价，建立淘汰退出机制，实行服务机构动态管理。

7.2.3 档案管理

7.2.3.1 应对每一服务事项建立档案。自主实施服务的，应记录预约申请、签订合同（协议）、报告或结果数据、服务人员、费用收取、服务评价等内容；服务机构提供服务的，应记录预约申请、反馈结果、服务评价等内容。

7.2.3.2 应建立服务机构档案，对服务机构资质、技术能力、服务等情况进行归档。

7.2.3.3 宜建立数字化档案，定期对服务信息进行综合分析和利用。

7.2.3.4 应建立档案保密制度，保存期限不低于3年。

8 评价与改进

8.1 服务站应定期开展服务效能评估工作，评估应按照 DB44/T 2450 的要求进行。

8.2 服务站应根据效能评估的结果进行改进，制定改进计划，提出改进措施，跟踪改进过程，并及时将改进结果形成文件记录进行归档管理。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [2] GB/T 19013—2021 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
 - [3] GB/T 19014—2019 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
-