

ICS 03.120.01
CCS A 00

DB 33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2428—2022

质量基础设施“一站式”服务平台
建设与管理规范

Specification for construction and management of quality infrastructure
one-stop service platform

2022-01-29 发布

2022-03-01 实施

浙江省市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|-----------------------------|----|
| 前 言 | 2 |
| 1 范围 | 3 |
| 2 规范性引用文件 | 3 |
| 3 术语和定义 | 3 |
| 4 建设要求 | 3 |
| 4.1 基本原则 | 3 |
| 4.2 工作场所 | 3 |
| 4.3 标识标志 | 4 |
| 4.4 数字化建设应用 | 4 |
| 5 服务要求 | 4 |
| 5.1 服务方式 | 4 |
| 5.2 服务内容 | 5 |
| 5.3 服务程序 | 6 |
| 5.4 服务质量监督 | 6 |
| 6 管理要求 | 6 |
| 6.1 制度管理 | 6 |
| 6.2 人力资源管理 | 7 |
| 6.3 机构管理 | 7 |
| 6.4 档案管理 | 7 |
| 7 评价与改进 | 7 |
| 7.1 评价 | 7 |
| 7.2 持续改进 | 8 |
| 附录 A (资料性) 质量门诊服务功能示例 | 9 |
| 附录 B (规范性) 平台基本服务流程图 | 10 |
| 附录 C (资料性) 平台评价要素 | 11 |

前　　言

本标准按照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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：台州市椒江区市场监督管理局、浙江省标准化研究院、台州市产品质量安全检测研究院、湖州市南浔区市场监督管理局、温州市永嘉县市场监督管理局、东阳市市场监督管理局、浙江省产品质量安全科学研究院。

本标准主要起草人：陶庆贵、朱明、陈群、王燕飞、陈旭文、吴建平、郑玲、吴文珍、徐炀、刘金良、朱旭丽。

质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范

1 范围

本标准规定了质量基础设施“一站式”服务平台的建设要求、服务要求、管理要求、评价与改进。本标准适用于质量基础设施“一站式”服务平台（以下简称“平台”）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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

- 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
- DB33/T 2350 数字化改革术语定义
- DB33/T 2351 数字化改革 公共数据分类分级指南

3 术语和定义

DB33/T 2350界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

质量基础设施“一站式”服务 one-stop service for the quality infrastructure

通过集成计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理等质量基础设施要素资源，以线上线下融合的方式，为企业、产业、区域提供的全链条、全方位、全过程综合服务。

4 建设要求

4.1 基本原则

根据产业布局，精准对接质量提升需求，依托国家或省级质检中心、产业计量测试中心、产业创新服务综合体、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，提供计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理等质量基础设施“一站式”服务。

4.2 工作场所

4.2.1 宜选择交通便利、配套设施完善的地区。应设立固定办公场地或区域，规模和功能布局满足业务受理、咨询指导等活动开展的需要。

4.2.2 应设立业务咨询或受理窗口，配备必需的办公与服务设施设备。宜配置自助服务终端等智能服务设备。

4.2.3 应设置信息公开展示，展示内容至少包括组织架构、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 标识标志

4.3.1 应统一采用“所在行政区域名称+产业名称+质量基础设施一站式服务平台”命名，在办公场所内外部醒目位置直观、清晰展示。

示例：南浔区电梯产业质量基础一站式服务平台。

4.3.2 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。

4.4 数字化建设应用

4.4.1 应依托“浙江质量在线”，提供产业相关的计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理等“一站式”服务，实现“一网通办”。

注：“浙江质量在线”是涵盖计量、标准化、合格评定、质量发展、产品监管、科技项目等条线门类，提供质量基础、质量服务到质量发展全链条服务的线上平台。

4.4.2 应建立服务机构、服务专家、服务对象等数据库，完善网络传输和信息安全机制，管控访问权限，加密存储和传输关键数据，并通过统一接口与“浙江质量在线”衔接，实现信息有效安全流转。

4.4.3 应建立数据共享机制，共享数据分类分级应符合DB33/T 2351要求。宜通过大数据技术分析服务需求，持续完善服务方式和内容。

5 服务要求

5.1 服务方式

5.1.1 线上基本服务

应提供以下线上服务：

- a) 接受业务咨询；
- b) 上传服务需求，协调组织服务机构或专家开展服务；
- c) 跟踪服务项目进度。

5.1.2 窗口基本服务

应提供以下窗口服务：

- a) 接受业务咨询；
- b) 受理或完成服务对象申请的服务事项，对不予受理的事项应向其进行解释说明。

5.1.3 特色服务

根据服务资源、产业特点，宜提供以下特色服务方式：

- a) 质量门诊服务：通过“浙江质量在线”，组织行业领域专家开展产品检验检测、计量校准、标准化、质量认证、特种设备安全等专业技术类网上问诊服务（功能要求示例见附录A）；
- b) 全程代办服务：接受服务对象委托，全程代理代办相关服务事项；
- c) 自助式服务：通过在服务现场设置信息查询、证照打印等自助式服务机提供服务；
- d) 延时错时服务：根据产业、服务对象的特殊性，错开正常上班时间或延长办公时间提供质量服务。

5.2 服务内容

5.2.1 计量服务

- 5.2.1.1 应提供法定计量技术机构检定、校准测试能力查询服务。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，协助联系计量技术机构提供计量检定、校准服务，代办证书领取。
- 5.2.1.2 应提供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。可代办样品取送。
- 5.2.1.3 应提供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。
- 5.2.1.4 应提供计量培训相关信息，开展计量法律法规、技术规范及管理知识宣贯培训。

5.2.2 标准化服务

- 5.2.2.1 应提供标准化相关法律法规、政策咨询服务。
- 5.2.2.2 应提供标准信息、标准有效性查询服务。
- 5.2.2.3 应提供标准化技术服务、标准化科研服务，包括标准先进性评价、标准化试点示范、标准实施效果评价等。
- 5.2.2.4 应提供国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准等标准制修订指导服务。
- 5.2.2.5 应提供标准化宣贯培训服务，指导企业或团体组织开展标准自我公开声明。

5.2.3 认证认可服务

- 5.2.3.1 应提供强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询服务。
- 5.2.3.2 应提供产品、服务、管理等自愿性认证推介服务，协助选择认证方案。可提供联系认证机构、代办认证证书领取等服务。
- 5.2.3.3 应提供认证业务培训服务，指导管理体系认证。

5.2.4 检验检测服务

- 5.2.4.1 应提供检验检测机构信息查询，代办检验检测报告领取等服务。
- 5.2.4.2 应针对不同检验检测需求，协助匹配相应技术机构，在资质认定授权项目范围内提供各类检验检测服务。
- 5.2.4.3 应提供检验检测业务培训服务，协助在研发、生产过程中开展产品检验检测工作。

5.2.5 质量管理服务

- 5.2.5.1 应提供产品质量提升服务，包括质量诊断、现场管理咨询、质量比对、质量文化建设等。
- 5.2.5.2 应提供质量管理服务，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。
- 5.2.5.3 应提供质量管理培训服务，协助开展企业质量人才培养。

5.2.6 知识产权服务

- 5.2.6.1 应提供知识产权咨询服务，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。
- 5.2.6.2 应提供知识产权业务培训服务。可提供专利导航预警、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。

5.2.7 品牌培育服务

5.2.7.1 应提供政府质量奖、“品字标”品牌、商标品牌示范企业、信用示范企业创建等工作的咨询、辅导服务。

注：“品字标”品牌代表制造业、服务业、农业、建筑工程、生态等领域高品质和先进性形象的公共品牌，包括“品字标浙江制造”“品字标浙江服务”“品字标浙江农产”“品字标浙江建造”“品字标浙江生态”等子品牌。

5.2.7.2 应提供品牌培育、传播、推广等策划、咨询和品牌管理培训服务。

5.2.8 其他服务

5.2.8.1 应通过“产学研检”合作方式，提供产业共性质量技术和产品关键质量技术问题解决方案。

5.2.8.2 应以公益性方式，组织实验室、检测仪器设备、技术标准信息、科研成果资源向社会开放，可提供分时租赁、外包及产品代检代测等有偿服务。

5.2.8.3 应提供国内外技术法规、合格评定、标准等技术性贸易措施信息推送、解读、咨询等服务。

5.2.8.4 应提供“浙品码”的申请、审核、变更、注销、管理，以及产品缺陷风险评估咨询等服务。

注：浙品码为用于浙江省内生产或销售产品质量信息溯源的二维码。

5.3 服务程序

5.3.1 服务提供

5.3.1.1 应多途径收集服务需求，告知基本服务流程（按附录B执行），需求收集方式包括：

- a) 通过调研走访、日常服务收集相关方提出的需求；
- b) 通过网络、电话、电子邮箱、即时通讯软件等渠道收集相关方提出的需求。

5.3.1.2 应评估服务需求，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，应协调匹配服务机构提供服务，指导服务机构与服务对象对接服务项目、服务周期等服务信息；
- c) 主动跟进服务流程，协调服务过程中出现的问题。

5.3.2 服务反馈

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

5.3.2.2 应不定期回访服务对象，形成服务对象评价资料并存档。

5.4 服务质量监督

5.4.1 应完善服务监督方式，建立服务质量监督制度。

5.4.2 应提供网站、电话、服务窗口和信件投诉服务等渠道，处理相关方投诉。处理意见应及时反馈至相关方。

6 管理要求

6.1 制度管理

应明确组织架构、实施方案、服务内容、服务方式、过程管理、要素配备、责任分工、工作激励、安全保障、应急处置、考核评价等内容，建立以下主要制度：

- 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、数据交换与共享制度、数据安全管理制度、信息与档案管理制度、服务机构准入退出制度、专家库管理制度、运营机构（引进时）管理制度等。

6.2 人力资源管理

6.2.1 服务人员

- 6.2.1.1 应配有专职或兼职管理团队，具备组织服务的资源和能力。
- 6.2.1.2 应配备与服务功能、规模相适应，具有与服务岗位相适应服务技能知识，熟悉相关政策的专兼职质量专业技术人员，负责服务需求收集、服务流程对接、自主服务、过程记录、服务结果反馈、自我评价等工作。
- 6.2.1.3 应定期举行服务知识和技能培训，提升服务能力。

6.2.2 专家资源

应定期维护由计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管等领域专家组成的专家库，完成专家出入库管理。宜配置高级职称的专家资源。

6.3 机构管理

- 6.3.1 应由本标准 4.1 涉及的平台建设依托主体或第三方专业机构进行日常运营管理。
- 6.3.2 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、品牌培育等专业服务机构入驻平台，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。
- 6.3.3 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。

6.4 档案管理

- 6.4.1 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。
- 6.4.2 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。
- 6.4.3 宜建立数字化档案，定期对服务信息进行综合分析和利用。
- 6.4.4 应建立档案保密制度，保存期限不低于 2 年。

7 评价与改进

7.1 评价

- 7.1.1 应建立平台评价体系，通过数据采集、资料审核、实地走访和满意度调查等方式，定期对平台建设、管理、运行效能进行自我评价，或接受管理部门（包括受其委托的第三方评价机构）评价。自我评价时，应向主管部门提交自评报告。评价要素见附录 C。

7.1.2 应进行不满意度评价原因分析，制定改进措施并及时整改，实现服务质量持续改进。

7.2 持续改进

7.2.1 应从以下几个方面持续改进其服务：

- a) 畅通接受诉求和改进的渠道，及时发现问题；
- b) 对评价的方式、指标等进行改进，确保其合理性和实用性；
- c) 建立改进跟踪检查机制，实时公开和反馈检查信息；
- d) 对服务评价及改进工作全面总结，制定持续改进计划。

7.2.2 应会同服务机构、服务对象建立有效的沟通协调机制，及时发现和解决服务过程中出现的问题。

附录 A
(资料性)
质量门诊服务功能示例

A.1 功能概述

通过建设集成专家、企业的统一应用平台，按产品检验检测、计量校准、标准化、质量认证、特种设备安全等多领域开展细分专业技术门类的问诊服务。

A.2 服务流程

服务流程见图A.1。

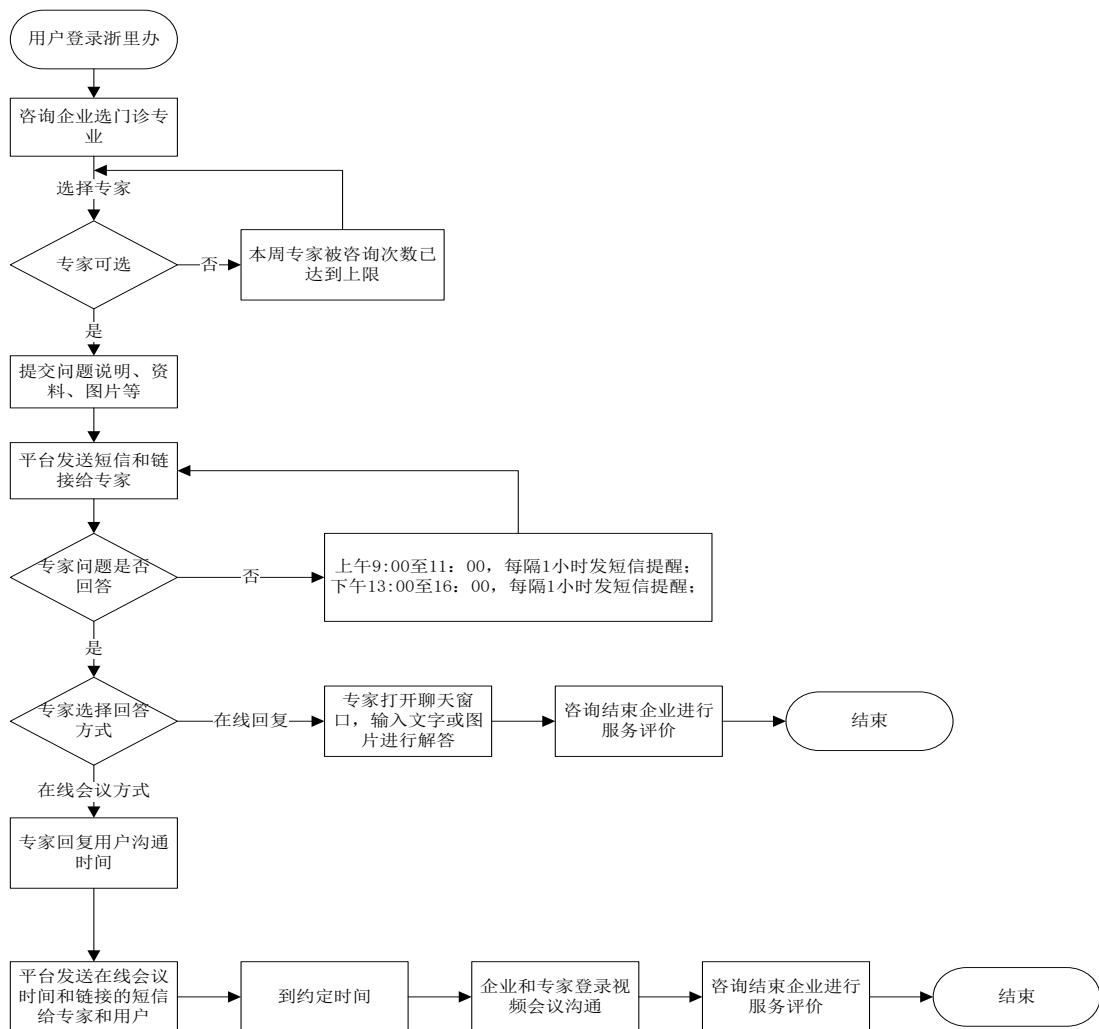


图 A.1 服务流程

附录 B
(规范性)
平台基本服务流程图

平台基本服务流程见图B.1。

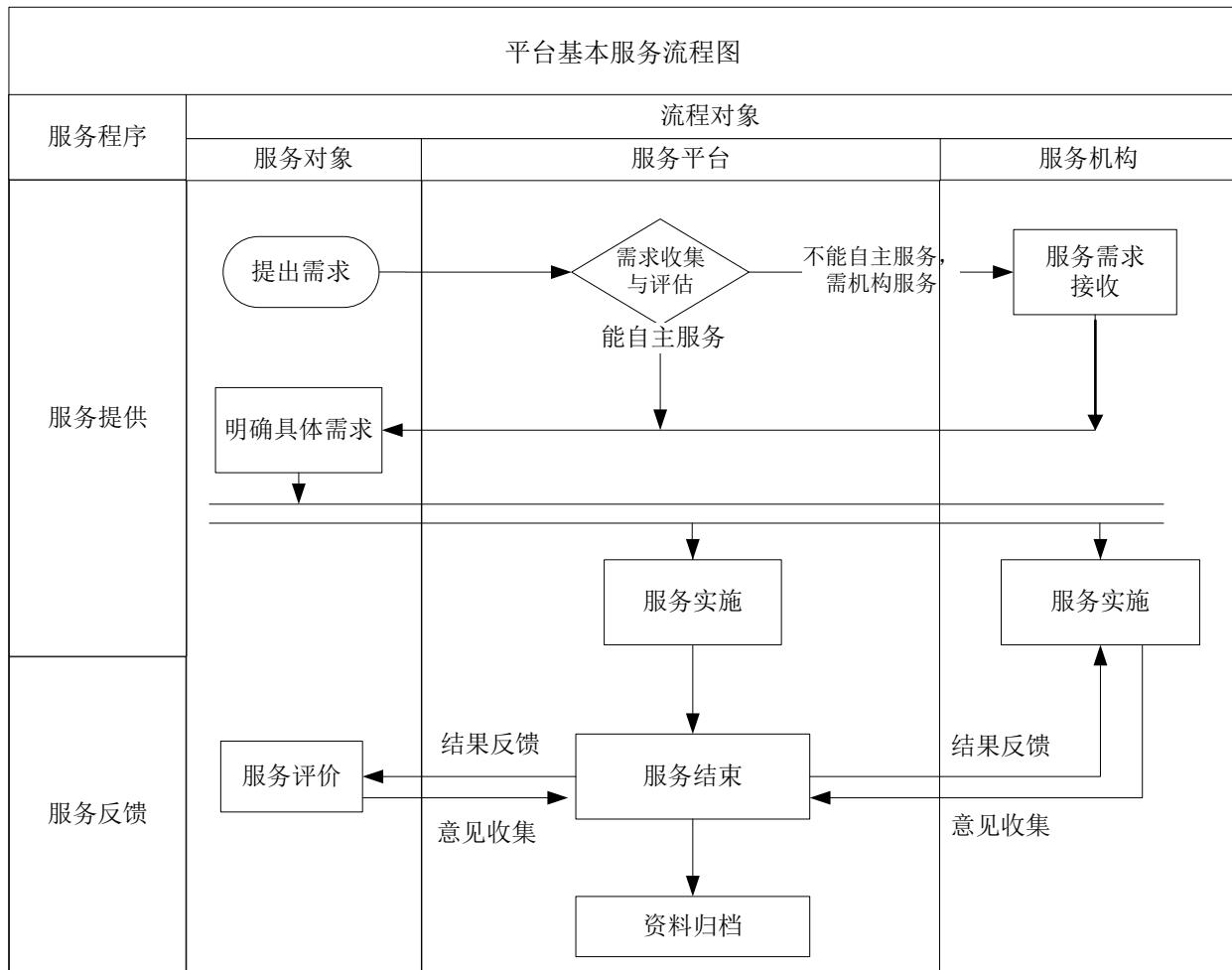


图 B.1 平台基本服务流程图

附录 C
(资料性)
平台评价要素

平台评价要素见表 C.1，标有“★”为基础项，其他为提升项。

表 C.1 平台评价要素

| 类型 | | 评价要素 | 备注 |
|------|------|--|----|
| 平台建设 | 组织架构 | 建立领导机构或专班组等组织架构，职责明确 | ★ |
| | | 具备专兼职管理团队，配备服务人员 | ★ |
| | 运营基础 | 运营机构实体化运行 | ★ |
| | 实施方案 | 方案有效落地 | ★ |
| | 设施设备 | 具备办公场所及设施设备 | ★ |
| | | 具备统一的标识标志 | ★ |
| | | 具备“一站式”服务窗口 | ★ |
| 平台管理 | 专家资源 | 建立专家库 | ★ |
| | | 配置高级职称的专家资源 | |
| | 制度管理 | 制度齐全，符合运行需要 | ★ |
| | | 服务流程规范化、体系化 | ★ |
| | 档案管理 | 服务档案和服务对象档案齐全、规范 | |
| | 工作激励 | 激励机制有效落地 | |
| | 投诉处理 | 投诉受理渠道畅通 | ★ |
| | | 服务对象诉求反馈及时、有效 | ★ |
| 平台服务 | 服务内容 | 计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、质量品牌、质量培训、其他等服务 | ★ |
| | | 质量门诊服务、全程代办服务、自助式服务、延时措施服务等个性化服务 | |
| | 服务规范 | 信息公开及时、规范 | ★ |
| | | 服务文明、规范、专业、高效 | ★ |
| | | 服务人员培训情况 | ★ |
| | | 闭环管理服务机制 | |
| | | 服务数据可统计、可分析 | |
| | | 服务受理、分配、提供及时 | |

表 C.1 (续)

| 类型 | | 评价要素 | 备注 |
|----------------------------|------|--------------------------|----|
| 平台服务 | 服务效果 | 服务对象（已完成服务）与产业服务对象总数占比情况 | |
| | | 服务对象满意度 | |
| | | 监督检查、持续改进 | |
| | | 信息化宣传 | ★ |
| 其 他 | | 国家级或省级荣誉、表彰 | |
| | | 省级以上媒体（简报）报道 | |
| | | 经验被省级及以上部门采纳、推广 | |
| | | 线上线下“一站式”服务均可办 | |
| | | 与其他产业平台有效融合 | |
| | | 实验室、检测仪器设备开放及其他公共服务 | |
| | | 纳入当地经济社会发展规划 | |
| | | 当地出台质量基础设施建设政策措施 | |
| | | 有专项或配套的资金支持 | |
| 注：基础项为应做到，为必选；提升项为宜做到，为可选。 | | | |